

Direction du groupe · Hilfikerstrasse 1 · CH-3000 Berne 65

République et Canton du Jura
Secrétariat du Parlement
2, rue de l'Hôpital
2800 Delémont

Berne, le 6 juillet 2018

**Votre lettre du 21 juin concernant la résolution n° 181 « Quid de la stratégie des CFF
quant à leur présence sur le marché ? »**

Madame la Présidente,

Nous accusons bonne réception de votre lettre du 21 juin 2018 par laquelle vous nous faites part de votre résolution n° 181. . Nous prenons au sérieux les inquiétudes de la population du Jura. Par conséquent, nous comprenons parfaitement que la transformation de gares en stations en libre-service et le transfert des guichets desservis de la gare de Palézieux aux Transports Publics Fribourgeois (TPF) fassent l'objet de critiques de la part des usagers. Il est donc de notre devoir de vous expliquer les tenants et les aboutissants de notre décision.

Il est connu que de plus en plus de billets sont vendus sur CFF.ch, via l'appli Mobile CFF et aux distributeurs de billets. Dans toute la Suisse, 85% des achats de billets se font sur les canaux en libre-service. Les ventes aux points de vente desservis représentent seulement 15% des ventes environ. Cette tendance est appelée à se poursuivre. C'est pourquoi nous analysons chaque année notre réseau de points de vente en fonction des conditions du moment. Aucune transformation n'est prévue sur les sites de Delémont et de Porrentruy, dans le canton du Jura.

Vous rappelez avec raison l'importance du conseil et de l'information. Pour les garantir, nous investissons dans la formation de notre personnel, dans la modernisation de nos Centres voyageurs et dans nos canaux numériques. Nos campagnes de publicité informent les clients des nouveautés que nous introduisons sur les canaux numériques.

CFF SA

Direction du groupe
Hilfikerstrasse 1 · 3000 Berne 65 · Suisse
Téléphone +41 51 285 00 10
andreas.meyer@sbb.ch · www.cff.ch

Lorsqu'une gare est transformée en une station en libre-service, c'est qu'il a été constaté, en plus d'une forte baisse des ventes au guichet, un important recul des besoins locaux d'information et de conseil. Dans un tel cas, nous veillons à ce que les conditions n'aient aucune répercussion négative pour la majorité de nos clientes et clients. Nous étudions par exemple quelle est la part de billets achetés via les canaux en libre-service. Nous nous assurons par ailleurs que la gare desservie la plus proche est simple d'accès en transports publics. Nos analyses portent également sur le point de vue du personnel. Nous nous demandons par exemple si l'activité est encore intéressante pour nos collaboratrices et collaborateurs s'ils ne vendent plus que cinq articles par heure en moyenne. Outre les directives économiques de la Confédération, nous devons en effet assumer notre responsabilité d'employeur et faire en sorte que le personnel bénéficie de conditions de travail attrayantes.

Un conseil personnalisé et compétent demeure important et fait partie de notre activité de base. Mais les CFF sont tenus de répondre à l'évolution des besoins de la clientèle et de s'adapter aux réalités économiques.

Nous sommes évidemment conscients que nos clientes et clients ne sont pas encore toutes et tous à l'aise avec les supports numériques. C'est la raison pour laquelle nous proposons des formations à l'utilisation des canaux en libre-service, en collaboration avec des organisations partenaires telles que Rundum Mobil, Pro Senectute et Swisscom Academy, ainsi qu'à bord de notre train école et découverte CFF. Sur chaque site concerné, des collaborateurs CFF peuvent proposer des formations spécifiques aux habitants. Depuis juin 2017, il existe aussi un outil de réservation en ligne (www.cff.ch/gare-services/gares/produits/rendez-vous.html) pour le conseil numérique dans 50 Centres voyageurs.

De plus, des distributeurs de billets modernes sont disponibles 24h/24 dans ces trois gares. La ligne d'assistance gratuite à l'utilisation des distributeurs, joignable au numéro 0800 11 44 77 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en quatre langues : allemand, français, italien, anglais) aide les utilisateurs à acheter leur billet ou à faire face à un dérangement technique. Ce service permet par exemple à des personnes malvoyantes de se servir des distributeurs. Les distributeurs de billets des CFF sont conformes aux dispositions légales et grâce à leurs panneaux tactiles et à la helpline, très accessibles.

Rail Service est également joignable en tout temps au 0848 44 66 88 (CHF 0.08/min.) pour des renseignements et réservations, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les clients peuvent à tout moment obtenir des informations sur l'horaire et acheter des billets sur l'appli Mobile CFF et sur CFF.ch.

Les TPF souhaitent être présents sur ce site pour promouvoir plus activement leur offre de prestations de transports publics, actuellement en développement, et pour attirer ainsi de nouveaux clients pour le chemin de fer et le bus. Les TPF proposent une offre intégrée de liaisons de trains et de bus dans le canton de Fribourg et dans certaines parties du canton de Vaud. Les TPF desservent Palézieux notamment au moyen de la liaison ferroviaire Palézieux–Châtel-St-Denis–Bulle assurée par la ligne S50/S60 du RER Fribourg/Freiburg, ainsi que via de nombreux bus. Le site de Palézieux permet aux TPF de se rapprocher de manière ciblée des clients de la région qui ne connaissent pas (encore) l'offre existante de transports publics. De plus, les TPF souhaitent contribuer à améliorer l'utilisation du réseau de lignes de cette région, qui a été restructuré en décembre dernier.

En cas de questions, Alain Barbey, chef de région Ouest, se tient à votre disposition par e-mail à l'adresse alain.barbey@sbb.ch ou par téléphone au numéro +41 79 594 03 15.

Nous vous prions d'agréer, Madame la Présidente, nos salutations les meilleures.



Philippe Gauderon
Membre de la Direction du groupe
Suppléant du CEO



Toni Häne
Membre de la Direction du groupe
Responsable Voyageurs