

Zeitschrift: Générations
Herausgeber: Générations, société coopérative, sans but lucratif
Band: - (2017)
Heft: 90

Artikel: Faut-il fermer les guichets partenaires des CFF
Autor: M.T. / Müller, Matthias / Del Vecchio, Donatella
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-830337>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 15.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Faut-il fermer les guichets partenaires des CFF ?

Les CFF prévoient de fermer 52 points de vente partenaires d'ici à la fin de l'année. L'ATE vient de lancer une pétition pour que l'ex-régie fédérale renonce. Débat.

« Pour que les prix restent abordables »

DONATELLA DEL VECCHIO,
PORTE-PAROLE DES CFF



« Ces prestations ont une fonction sociale »

MATTHIAS MÜLLER,
PORTE-PAROLE DE L'ASSOCIATION
TRANSPORTS
ET ENVIRONNEMENT (ATE)



Pourquoi fermer ces points de vente partenaires ?

Pour réduire les coûts. Aujourd'hui, plus de 80 % de la demande est couverte par les canaux en libre-service. Les billets vendus par des tiers représentent, pour les CFF, à peine 1 % de la vente totale des billets.

Sur un budget de 9 milliards, cela permettra d'économiser 5 millions. N'est-ce pas dérisoire ?

Notre objectif est que les prix restent stables et abordables autant que possible. Une économie de 5 millions dans les coûts de distribution participe déjà à cet effort.

Avec la fermeture de ces points de vente, il faudra acheter ses billets aux automates, en ligne ou via l'appli des CFF. N'est-ce pas discriminer ceux qui n'ont pas de téléphone portable ou qui peinent avec les distributeurs ?

En aucun cas. La ligne d'assistance gratuite réservée aux automates aide les utilisateurs à acheter leur billet en cas de difficulté. Et, pour les personnes plus âgées, nous proposons également des formations avec Pro Senectute.

C'est aussi un moyen de mettre fin aux contacts entre les personnes, aux services spécialisés et aux conseils ?

Les 1700 collaboratrices et collaborateurs des autres 169 points de vente desservis donnent, eux, un visage aux CFF.

Etait-ce vraiment la seule solution envisageable ?

La digitalisation croissante explique notamment ces tournants envisagés par les CFF. Le chemin de fer doit demeurer un moyen de transport attrayant.

Pourquoi avoir lancé cette pétition ?

Ces points de vente sont nécessaires et ils ne coûtent presque rien aux CFF : 5 millions sur un budget de presque 9 milliards. Les fermer risque de pousser les gens à préférer la voiture. Surtout ceux qui peinent avec les distributeurs ou à commander leurs billets en ligne.

Les seniors sont les plus touchés ?

Les personnes âgées certainement, mais toute la population est concernée. L'application des CFF est une bonne chose, mais comment faire sans guichet si l'on veut acheter un demi-tarif ? Les Suisses sont d'accord de payer des impôts pour bénéficier de ce service public. Les CFF se doivent de l'assumer. Les gens commencent à faire le travail à leur place !

L'automatisation n'est-ce pas une évolution logique ?

Pour l'ATE, il y a trois raisons de prendre le train : les horaires, le prix et le service. Les conseils personnalisés et les informations données au guichet ne sont pas remplaçables si facilement. Les gens aiment ces prestations, elles sont très populaires. Elles ont aussi une fonction sociale, surtout à la campagne.

On parle ici de seulement 1 % des ventes de billets au total...

Justement, pourquoi abolir un tel service si c'est si peu pour eux et, à l'inverse, tellement important pour les gens ? Avec cette logique de rationalisation des coûts, on peut aussi s'attendre à ne plus avoir d'abonnements généraux pour les étudiants, de cartes réduites proposées par les communes, etc.

M.T.