

HP

REÇU le  
25 JAN. 2010

I-B-PJP-KI Bollwerk 10 · 3000 Bern 65

Administration communale de Romont FR  
Rue du Château 93 Case postale 236  
1680 Romont/FR

Bern, le 19 janvier 2010

## **Démontage des téléphones de secours et bornes d'appel pour les clients des gares CFF**

Madame, Monsieur,

Comme vous l'avez sans doute déjà appris des médias, les CFF entendent supprimer les téléphones de secours et bornes d'appel pour les clients dans leurs gares. La présente lettre a pour objectif de vous informer de manière directe du déroulement des travaux de démontage.

### **Situation**

A l'heure actuelle, chaque gare CFF dispose d'un ou de plusieurs téléphones de secours et bornes d'appel pour les clients. En Suisse, il y a 765 gares, renfermant plus de 1800 bornes d'appel de toutes sortes. Leur fonction originelle était de mettre à la disposition de notre clientèle un moyen de communication leur permettant de s'informer de la situation du trafic en cas de retard, ou de demander de l'aide. Ces appareils ont été régulièrement adaptés dans le cadre de l'évolution des technologies. A présent, plusieurs modèles sont utilisés; leur image est donc très hétérogène.

A cela, il convient d'ajouter que nous informons actuellement la clientèle de nos gares au moyen d'annonces par haut-parleur et d'affichages dynamiques. Les voyageurs disposent par ailleurs de sources d'information indépendantes du lieu où ils se trouvent: le numéro de téléphone 166, Navigo, l'alarme SMS et plusieurs applications Internet.

## Evaluation

Les bornes d'appel installées par le passé dans les gares ne répondent plus aux exigences actuelles en matière d'information à la clientèle. Les appareils sont fixes et seule une personne peut être informée à chaque appel. Souvent, les bornes d'appel ne sont même pas prises en compte comme telles par nos clients.

C'est pourquoi il nous paraît à présent possible de démanteler ces appareils sans perte de qualité du service. Les arguments suivants vont dans le sens de cette idée:

- **Téléphone portable:** plus de 85% des voyageurs disposent actuellement d'un téléphone portable pouvant être utilisé de la même manière qu'un téléphone fixe.
- **Abus:** la plupart des appels émanant de bornes d'appel constituent des abus ou des demandes relatives aux tarifs et à l'horaire, auxquelles il n'est pas possible de répondre par ce canal.
- **Coûts:** très mauvais rapport entre les frais d'exploitation et d'entretien et l'utilité réelle.

Les CFF ont donc décidé de supprimer la plupart des bornes d'appel de leurs gares. Le démantèlement se déroulera en 2010; il devrait être terminé d'ici à la fin 2011.

Les quelques gares ne disposant pas d'installations d'annonce par haut-parleur ou de panneaux d'affichage dynamiques sont exclues du démantèlement. Les colonnes de secours des espaces commerciaux des gares Railcity ne sont pas concernées non plus.

## Mesures de compensation

Afin que les clients disposent toujours de la possibilité de s'informer personnellement après la suppression des bornes d'appel, nous allons ouvrir en décembre 2009 les numéros de téléphone suivants:

- **0848 777 788 Informations sur la situation du trafic ferroviaire**  
Ce numéro payant permet au voyageur de s'informer sur le trafic ferroviaire au tarif local (CHF 0,08/minute).
- **0800 117 117 Police ferroviaire**  
Ce numéro permet au voyageur de demander de l'aide gratuitement; il s'ajoute aux numéros d'urgence usuels.

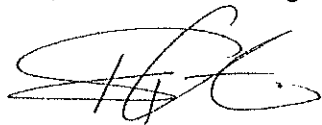
Ces numéros sont imprimés sur les affiches des départs jaunes depuis décembre 2009.

Les voyageurs peuvent en outre appeler **Rail Service 0900 300 300** (CHF 1,19/minute) pour toute question **relative aux tarifs, à l'horaire et au voyage.**

Nous sommes persuadés que ce service permettra d'informer notre clientèle de manière précise et conforme à ses exigences. Avez-vous des questions? M. Olivier De Watteville, de Voyageurs Trafic régional, vous répond volontiers (tél. 051 224 24 18).

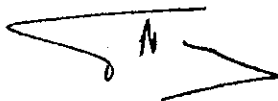
Veillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

CFF  
Voyageurs  
Responsable Trafic régional Romandie



François Gatabin

CFF  
Infrastructure  
Responsable développement Romandie



Bernard Pittet