

Communiqué de presse, 11.10.2022

Changements dans deux Centres voyageurs CFF en Valais

Les CFF transformeront la gare de Loèche en une station en libre-service le 1^{er} janvier 2023 et transféreront le Centre Voyageurs de Monthey à RegionAlps le 27 janvier 2023.

En transformant le Centre voyageurs de Loèche, les CFF s'adaptent à la baisse constante de la demande de vente desservie. Les clientes et clients pourront continuer à acheter facilement et rapidement des billets même sans guichet. À l'heure actuelle, environ 95% des billets sont vendus sur les canaux de vente en libre-service dans toute la Suisse. Dans les Centres voyageurs de moyenne et grande tailles, la demande de conseil personnalisé ne cesse d'augmenter, tandis que dans les petits Centres, le nombre de clientes et de clients ne cesse de diminuer.

Conseil personnalisé

Les équipes des Centres voyageurs de Viège et de Sierre restent à votre disposition pour des conseils personnalisés lors de l'achat de billets ou pour la planification de voyages et d'excursions. Sur cff.ch/rendezvous les clientes et clients peuvent en outre réserver un rendez-vous de conseil dans les Centres voyageurs de Viège et de Brigue ainsi que dans une cinquantaine d'autres sites.

Transfert à RegionAlps

Les CFF confieront l'exploitation du Centre voyageurs de Monthey à RegionAlps. Après une courte pause durant laquelle des travaux seront effectués (du 27 janvier à 12 heures au 31 janvier 2023), RegionAlps rouvrira le Centre voyageurs le **1^{er} février** 2023. L'équipe de conseil de RegionAlps sera alors disponible du lundi au vendredi de 13h30 à 18 heures.

Offres de formation pour la clientèle

Les CFF expliqueront sur place, à Loèche, à toutes les personnes intéressées comment utiliser les distributeurs, se renseigner sur l'horaire et acheter des billets via Mobile CFF et sur cff.ch. Les séances d'information auront lieu à la gare de Loèche les 7, 9, 15 et 16 décembre 2022 toutes les 30 minutes de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h30. De plus, les CFF et différentes organisations partenaires proposent des formations, par exemple Rundum mobil, Pro Senectute et la Swisscom Academy.

Autres possibilités d'achat de billets

- Canaux numériques: les clientes et clients peuvent à tout moment obtenir des informations sur l'horaire et acheter des billets via l'appli Mobile CFF et sur cff.ch. La fonction de billetterie automatique EasyRide simplifie également l'achat de billets.
- Distributeurs de billets avec assistance téléphonique sur demande: deux distributeurs de billets sont disponibles à Monthey et un à Loèche. Afin de simplifier l'achat de billets aux distributeurs, les CFF proposent une helpline gratuite dont le numéro est indiqué sur le distributeur. Les collaboratrices et collaborateurs CFF sont joignables par téléphone au 0800 11 44 77 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en quatre langues: français, allemand, italien et anglais) pour assister la clientèle lors de l'achat de billets ou pour résoudre des dérangements techniques.
- Commande par téléphone, réception par courrier: le Contact Center CFF est également joignable à tout moment au 0848 44 66 88 (CHF 0.08/min) pour des renseignements et réservations. La livraison des billets commandés est pratique et sans frais d'expédition.

Les CFF investissent davantage dans le conseil sur place

Les besoins de la clientèle ont évolué. Seuls 5% des billets sont encore vendus au guichet. La pandémie de coronavirus a encore accéléré le recours aux canaux numériques. Cependant, le conseil personnalisé reste important pour la clientèle: dans les Centres voyageurs de moyenne et grande tailles, la demande de conseil personnalisé ne cesse d'augmenter. En revanche, le nombre de clientes et clients dans les petits Centres ne cesse de diminuer. Les CFF doivent en tenir compte. Nous avons pour mission de gérer de manière économique les fonds publics qui nous sont alloués et notre situation financière reste très tendue après la pandémie de coronavirus.

Les Centres voyageurs qui continuent d'être desservis sont rénovés. Les CFF investissent chaque année plusieurs millions de francs à cet effet. Le nouveau concept des Centres voyageurs CFF est davantage axé sur le conseil sur place. Dans les différents services, nos collaboratrices et collaborateurs s'adaptent aux demandes des voyageurs et voyageuses: renseignements rapides ou conseils qui prennent du temps, enregistrement des bagages, change de devises et bien plus encore.