

REPONSE DU CONSEIL D'ETAT

à l'interpellation Stéphane Montangero et consorts au nom du groupe socialiste – Y a-t-il un concours entre les CFF et La Poste pour savoir qui fermera le plus grand nombre de points de vente ?

Rappel de l'interpellation

La Poste n'en finit pas de défrayer la chronique non seulement avec son scandale de Car postal, mais aussi avec sa volonté de démanteler le réseau d'offices postaux, à savoir ses points de vente, dans tout le pays. Notre canton est fortement impacté par ces décisions absurdes, alors que nous poursuivons une croissance économique et démographique forte.

Les CFF semblent suivre le même sinistre dessein. Ils ont récemment communiqué leur intention de fermer toute une série de points de vente — aéroport de Bâle, Turgi, Zurich Tiefenbrunnen, St-Maurice, Küssnacht am Rigi au 1^{er} juillet 2018 ; Erlenbach Zurich, Renens EPFL, Muenchenbuchsee au 1^{er} octobre 2018. Celui de Palézieux, prévu pour le 1^{er} octobre 2018, devrait être repris par les Transports publics fribourgeois (TPF), signe de son intérêt qui explique mal la volonté des CFF de l'abandonner.

Nous observons plusieurs campagnes publicitaires, incitant la population à se tourner vers leur application pour smartphone ou leur site internet plutôt que d'aller au guichet de gare. Les billets internationaux achetés au guichet de gare sont taxés, alors que ceux achetés en ligne ne le sont pas. Les nouvelles technologies sont une opportunité à saisir. Mais elles doivent être accompagnées afin d'éviter une déshumanisation ou un sentiment d'abandon, voire d'insécurité, qu'une fermeture de points de vente entraînerait.

Le conseil, l'information, le service après-vente et les réservations sont des tâches relevant du mandat de service public qui incombe aux CFF, et les guichets de gare les permettent par un contact humain nécessaire.

La stratégie des CFF doit être questionnée et clarifiée, au plus vite, notamment en ce qui concerne notre canton, afin de pouvoir si besoin corriger la copie rapidement. En conséquence, nous posons les questions suivantes au Conseil d'Etat :

- 1. Quels points de vente les CFF prévoient-ils de fermer dans notre canton au cours de l'année 2019 et dans les années suivantes ? Le Conseil d'Etat est-il nanti d'une "feuille de coupe" des CFF en la matière ou est-il informé au coup par coup des fermetures ?*
- 2. Qui a la compétence de décider la fermeture d'un point de vente CFF ? Quels sont les critères utilisés permettant de définir quel point de vente est amené à être fermé et lesquels non ? Y a-t-il un recours possible, à l'instar de PostCom - même si ces derniers ressemblent souvent à des "Alibi-Übung" ?*
- 3. Comment le Conseil d'Etat perçoit-il l'avenir des gares dans un trafic sans cesse grandissant, notamment leur rôle comme interfaces de transports ?*
- 4. Un service client personnel sur l'ensemble du territoire ne fait-il pas partie du mandat de prestations de service public des CFF ? Une logique de fermeture des points de vente et des guichets ne va-t-elle pas à l'encontre de celle-ci ?*
- 5. Une utilisation toujours plus conséquente des canaux de libre-service n'amène-t-elle pas une diminution drastique du personnel de service ? Les campagnes de pub encourageant les usagers à se tourner vers le site internet des CFF ainsi que leur application pour smartphone participent-elles à une logique de diminution des prestations au guichet ?*

Nous remercions d'avance le Conseil d'Etat pour ses réponses.

Souhaite développer.

(Signé) Stéphane Montangero et 29 cosignataires

Réponse du Conseil d'Etat

Préambule

Le Conseil d'Etat suit l'évolution des points de vente CFF dans le Canton, en particulier dans le cadre de la politique cantonale de développement des transports publics. Ceci dit, tout en partageant plusieurs des constats de l'interpellateur, le Conseil d'Etat rappelle que la gestion du réseau de points de vente CFF relève avant tout des CFF. Il note que la politique des CFF à cet égard s'oriente plutôt vers la réduction des coûts - suivant en cela le mandat confié par la Confédération - et l'accompagnement de l'évolution des pratiques sociales (numérisation) que vers le maintien ou le développement d'un fort maillage territorial des points de vente desservis.

Réponses aux questions

1. Quels points de vente les CFF prévoient-ils de fermer dans notre canton au cours de l'année 2019 et dans les années suivantes ? Le Conseil d'Etat est-il nanti d'une "feuille de coupe" des CFF en la matière ou est-il informé au coup par coup des fermetures ?

Les CFF ne disposent pas d'un planning sur plusieurs années de l'évolution de son réseau des points de vente CFF. En revanche, le réseau de points de vente desservis des CFF fait l'objet d'un suivi annuel qui tient notamment compte de la demande. Ces évaluations annuelles et les analyses effectuées sur l'utilisation effectives des prestations offertes dans les gares permettent à l'entreprise de prendre des décisions fondées sur des éléments concrets.

Actuellement, aucune transformation de gare en station en libre-service n'est prévue dans le canton de Vaud en 2019 et les prochaines années selon les renseignements demandés auprès des CFF.

2. Qui a la compétence de décider la fermeture d'un point de vente CFF ? Quels sont les critères utilisés permettant de définir quel point de vente est amené à être fermé et lesquels non ? Y a-t-il un recours possible, à l'instar de PostCom - même si ces derniers ressemblent souvent à des "Alibi-Übung" ?

Les CFF sont une entreprise de transport public nationale appartenant à la Confédération suisse. Dès lors, le Conseil fédéral, par le biais du Conseil d'administration, fixe les objectifs stratégiques mais il n'a pas d'influence sur la mise en œuvre opérationnelle qui relève de la direction de l'entreprise. La définition des canaux de vente et leur développement, tenant compte de l'évolution des besoins de la clientèle, font partie des missions opérationnelles de la société.

De manière générale, lorsqu'il est constaté une forte baisse des ventes de titres de transport au guichet ainsi qu'un important recul des besoins locaux d'information et de conseil, l'entreprise décide alors la transformation d'une gare en station libre-service.

L'analyse effectuée par les CFF porte essentiellement sur la part des billets vendus en libre-service ainsi que sur les recettes des autres produits proposés par l'entreprise dans les gares (change, transfert d'argent, etc.). Ainsi, le coût d'exploitation du point de vente est mis en relation avec les produits de transport vendus au guichet et les produits découlant des affaires de tiers, ce qui permet de déterminer la rentabilité chiffrée d'un point de vente.

L'analyse porte également sur l'intérêt de l'activité du point de vue de l'employé si celui-ci ne vend plus que quelques articles par heure en moyenne. Par ailleurs, les CFF examinent si la gare desservie la plus proche est facilement accessible en transport public.

Tous les éléments décrits ci-dessus sont donc pris en considération, analysés et peuvent mener les CFF à transformer une gare en libre-service.

3. Comment le Conseil d'Etat perçoit-il l'avenir des gares dans un trafic sans cesse grandissant, notamment leur rôle comme interfaces de transports ?

Le gouvernement est naturellement préoccupé par la fermeture de guichet dans certaines gares compte tenu des efforts consentis pour développer l'offre de transport public dans le canton. Le Conseil d'Etat relève toutefois que certaines gares principales jouent un rôle d'interfaces de transport et que, dans ces lieux de fort passage, les CFF renforcent des Centres voyageurs afin d'améliorer la vente desservie pour répondre aux exigences des clients pour lesquels le conseil personnalisé et l'information sont nécessaires.

Cependant, et dans la mesure du possible, il est demandé à la Direction générale de la mobilité et des routes (DGMR) de suivre les mesures de fermeture de guichets CFF. Elle doit s'assurer que les CFF ont cherché des solutions alternatives et également envisagé la reprise du point de vente par un autre opérateur, le cas échéant. La DGMR veille à ce que la fermeture d'un point de vente CFF soit mise en œuvre en étroite collaboration avec la commune concernée.

A cet effet, comme le fait l'interpellateur, on peut citer l'exemple constructif de la reprise du point de vente à la gare de Palézieux par les Transports publics fribourgeois (TPF) qui souhaitent promouvoir plus activement leur offre de prestations de transport public, actuellement en développement. Les TPF proposent en effet des liaisons de train et de bus certaines parties du canton de Vaud, dans la région de la Veveyse.

4. Un service client personnel sur l'ensemble du territoire ne fait-il pas partie du mandat de prestations de service public des CFF ? Une logique de fermeture des points de vente et des guichets ne va-t-elle pas à l'encontre de celle-ci ?

Les nouveaux moyens de distribution et les changements des comportements de la clientèle débouchent sur l'évolution du réseau de vente desservi par les CFF. Les CFF constatent que plus de 85% de tous les achats ont lieu via les canaux en libre-service. L'évolution des ventes en ligne (via le canal mobile) a progressé de plus de 40% en 2016 et de plus de 32% au 1^{er} semestre 2017. Pour la première fois, davantage de billets ont été achetés en ligne et via le canal mobile qu'au guichet avec du personnel. Dès lors, la tâche du guichet desservi est actuellement davantage centrée sur le conseil et le service après-vente auprès de la clientèle des CFF.

Les caractéristiques des besoins de la clientèle en matière de distribution sont la rapidité, la simplicité et l'accès en tout temps. Les CFF investissent donc de façon ciblée dans ces canaux de distributions, à savoir le développement des distributeurs à billets, l'application Mobile CFF et le site internet de l'entreprise en vue de simplifier l'acquisition de titres de transport, en le rendant notamment indépendant d'un lieu fixe.

A ce titre, le Conseil d'Etat est d'avis que les CFF offrent des services de qualité à la clientèle à condition que les Centres voyageurs CFF continuent d'être au service du client pour l'orienter et le conseiller lorsqu'il en a besoin. L'investissement des CFF dans les différents canaux, tant dans le développement des canaux numériques que dans la modernisation des Centres voyageurs, vise donc la complémentarité des moyens de distribution. Bien que certaines fermetures de guichets soient inéluctables, le gouvernement reconnaît que la volonté des CFF est de faire évoluer les différents canaux de distribution en vue d'améliorer l'efficacité et l'efficience du service proposé. Le développement général du service sur les différents canaux de vente correspond finalement à la demande de la grande majorité des clients.

5. Une utilisation toujours plus conséquente des canaux de libre-service n'amène-t-elle pas une diminution drastique du personnel de service ? Les campagnes de pub encourageant les usagers à se tourner vers le site internet des CFF ainsi que leur application pour smartphone participent-elles à une logique de diminution des prestations au guichet ?

L'évolution du système de distribution entraîne la modification des tâches du personnel dédié à la vente de produits de transport. Les CFF investissent à la fois dans les canaux numériques, les points de contact desservis et la formation du personnel.

Ainsi, la prise en charge et le conseil compétent des clients aux points de contact demeurent essentiels pour les CFF. L'entreprise s'engage dans la formation du personnel et le nouveau profil des collaborateurs en matière de distribution afin de tenir compte de l'évolution des besoins de la clientèle. Pour le personnel concerné par une fermeture de guichet, les CFF offrent donc des possibilités de continuer à travailler au sein de l'entreprise.

Les prestations au guichet tendent à évoluer parallèlement à la transformation du système de distribution. L'activité de conseil et d'information est privilégiée. A côté de cela, les CFF offrent des services d'assistance gratuits pour aider les utilisateurs à acheter leur billet, le cas échéant. De plus, les CFF testent de nouvelles technologies, par exemple le conseil vidéo ou le « tchat » en direct afin que le Centre de contact CFF puisse être joignable 7 jours/7, 24h/24, 365 jours par an, tout en proposant un conseil personnalisé dans les 49 Centres voyageurs CFF en Suisse. Le service à la clientèle reste donc une préoccupation centrale des CFF pour la distribution des produits de transport grâce à du personnel bien formé et c'est dans ce sens que les CFF modernisent certains Centres voyageurs à forte fréquentation.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 10 octobre 2018.

La présidente :

N. Gorrite

Le chancelier :

V. Grandjean