

GRAND CONSEIL NEUCHÂTELOIS – INTERPELLATION

<i>À compléter par le secrétariat général du Grand Conseil lors de la réception du document déposé</i>	Date 22.06.2018	Heure 09h09	Numéro 18.168	Département(s) DDTE
	Annule et remplace			

Auteur(s) : Céline Vara

Titre : Après La Poste, fermeture des points de vente CFF : bientôt un désert du service public ?

Contenu :

Nous invitons le Conseil d'État à répondre aux questions suivantes :

- 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'État est-il nanti d'une « feuille de coupe » des CFF en la matière ou est-il informé au coup par coup des fermetures ?
- 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 ?
- Comment se positionne le Conseil d'État vis-à-vis de cette stratégie des CFF ?

Développement :

Dernièrement, les CFF ont fait part publiquement de leur stratégie concernant le maintien des guichets et il s'avère que, comme La Poste, ce service tend à disparaître.

Dans l'immédiat, une série de points de vente seront supprimés, notamment à l'aéroport de Bâle, à Turgi, à Zurich Tiefenbrunnen, à Saint-Maurice, à Küssnacht am Rigi, à Erlenbach Zurich, à Renens EPFL et à Muenchenbuchsee. Celui de Palézieux, dont la fermeture est prévue pour le 1^{er} octobre 2018, devrait être repris par les TPF, signe de son intérêt qui explique mal la volonté des CFF de l'abandonner.

Est-ce ce que nous voulons pour notre canton ?

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

Que les CFF abandonnent les régions périphériques n'est pas une nouveauté, ni une spécificité réservée aux CFF, d'autres entreprises suivent la même voie, tant des entreprises de service public que des banques ou des commerces.

Les CFF affirment dans leur communication que les heures d'ouverture des guichets sont adaptées aux besoins de la clientèle. **À en croire les CFF, la clientèle serait demandeuse de réduction des horaires d'ouverture, voire même de la suppression des guichets dans leur commune.** Étonnamment, ces mêmes besoins de la clientèle sont souvent utilisés, notamment dans le commerce de détail, pour justifier des ouvertures prolongées.

Les CFF semblent eux-mêmes décider de ce qui est bon pour leurs client-e-s et mettent tout en œuvre pour que les besoins desdit-e-s client-e-s s'adaptent à la volonté des CFF, par exemple en prenant toutes les mesures possibles pour les décourager de passer par un guichet. Il est évident que lorsque les voyageuses et voyageurs se voient accompagné-e-s de manière répétée à la vente en libre-service (automates, application pour smartphone...), les objectifs chiffrés des guichets ne peuvent pas être atteints. Beaucoup de témoignages de collaboratrices et collaborateurs confirment qu'une pression est exercée sur eux pour qu'ils convertissent la clientèle au libre-service et la conséquence est évidemment une diminution du chiffre d'affaires aux guichets.

Les CFF affirment vouloir garder du personnel aux guichets sur certains sites en rappelant qu'ils sont le visage des CFF aujourd'hui, mais aussi à l'avenir.

Le métier de conseiller-ère à la clientèle a évolué et l'accent est de plus en plus mis sur le conseil, la prise en charge ainsi que le service après-vente. Ces rôles-là, qui sont importants aussi à nos yeux, ne sont pas ceux qui permettent d'atteindre des objectifs financiers et donc de remplir les critères des conditions-cadres existants pour maintenir des points de vente.

Les CFF manquent de transparence dans leur stratégie en matière de présence sur le marché. Les CFF évaluent unilatéralement d'année en année si chaque point de vente répond aux attentes de la clientèle.

Les critères de ces évaluations basés sur des conditions-cadres existantes ne sont pas clairs et laissent à penser que ceux-ci peuvent être modifiés à tout moment pour justifier une réduction des heures d'ouverture, voire une fermeture complète de certains points de vente.

Au vu de ces réévaluations régulières, nous savons que de nouvelles fermetures se feront en 2019. Pour l'heure, les CFF n'ont pas communiqué quels sites seront concernés.

Demande d'urgence: OUI

Auteur ou premier signataire : prénom, nom (obligatoire) :

Céline Vara

Autres signataires (prénom, nom) :	Autres signataires suite (prénom, nom) :	Autres signataires suite (prénom, nom) :
Jean-Jacques Aubert	Christine Ammann Tschopp	François Konrad
Xavier Challandes	Daniel Ziegler	Martine Docourt-Ducommun
Jonathan Greillat	Baptiste Hunkeler	Clarence Chollet
Johanna Lott Fischer	Niel Smith	Zoé Bachmann
Brigitte Neuhaus	Richard Gigon	Sera Pantillon