

29 mai 2012

12.338

Question Serge Vuilleumier**Les CFF: proches de leur client-e-s?**

Les CFF demandent à leur personnel de donner la priorité aux client-e-s. Il s'avère toutefois qu'il est dans les intentions de cette entreprise de ne pas donner suite à cette injonction en ce qui concerne l'agence CFF en ville de Neuchâtel. Il s'agit là de la première agence des CFF (sauf erreur) dont l'existence remonte à plus de 50 ans.

Les CFF ont pris une part active dans le soutien et la réalisation du RER-AGGLO. Dans ce dossier, l'image des CFF est très positive. Par une décision de fermeture de cette agence, cette belle image en serait ternie en prévision de la votation. Il serait malvenu que la fermeture devienne réalité avant la votation du 23 septembre..... ou juste après!

Nous estimons que les CFF ont aussi une responsabilité sociale en permettant à leur clientèle – dont ils se veulent proches – une accessibilité facilitée par un service personnalisé. Les client-e-s ne doivent pas seulement avoir accès aux prestations des CFF par le biais des différents canaux de ventes électroniques.

Quels sont les contacts qu'entretiennent le Conseil d'Etat et les CFF à propos du maintien de ce point de vente à Neuchâtel?

Le Conseil d'Etat doit éviter une addition de mécontentements à la suite de décisions inadéquates et inopportunes prises à différents niveaux pouvant conduire à un refus du projet. La fermeture dont il est question fait partie de ces sujets d'insatisfaction. De quels moyens le Conseil d'Etat compte-t-il se doter afin de permettre un regroupement de toutes les forces en faveur de l'acceptation du projet RER-AGGLO?