

A-Prioritaire

CFF SA, Division Voyageurs, Service clientèle, Case postale, 3000 Berne 65

Berne, le 28 janvier 2021

Ref. KUDI11994542
Chargement des vélos

Monsieur,

Nous vous remercions pour votre message, adressé à Monsieur Vincent Ducrot, CEO aux CFF SA.

En tant que fidèle utilisateur de nos services et à juste titre, nous comprenons aisément les points que vous soulevez dans votre courrier. Comme vous le mentionnez très justement, l'utilisation de la "petite reine" est actuellement en plein essor. La situation sanitaire actuelle a d'ailleurs bien renforcé ce tournant amorcé il y a déjà quelques années.

Le chargement de vélos par les voyageurs est un énorme défi que nous nous devons de relever, nous sommes entièrement d'accord avec vous. Ce challenge est de taille pour les entreprises suisses de transport. D'une manière générale, nos trains s'arrêtent peu de temps dans les gares. Certains convois sont en outre appelés à transporter plus de 1300 passagers. Aussi, vous comprendrez aisément la complexité de la situation.

Par le passé, nous avons relevé que le transport de bicyclettes est susceptible d'influencer très négativement la ponctualité sur nos lignes, principalement lors des belles journées, ce qui est d'ailleurs logique. Notre réseau étant utilisé au maximum de sa capacité et le souhait principal de notre clientèle étant d'arriver rapidement et à l'heure à destination, il n'est pas envisageable de rallonger les temps d'arrêt en gare. La conception de l'horaire ne le permet pas.

Conscients que nos passagers sont toujours plus nombreux à être accompagnés de leur vélo, nous sommes à la recherche de solutions pérennes afin de répondre au mieux aux besoins et à la demande de manière globale. Outre de nouveaux aménagements à bord de nos véhicules les plus récents et à bord de ceux qui ont été ou sont actuellement rénovés, en instaurant une réservation obligatoire, nous sommes d'avis que vos déplacements en seront d'autant plus confortables. Le stress de trouver un espace encore disponible appartiendra désormais au passé, l'embarquement et le débarquement de votre vélo en sera facilité.

Certes ceci occasionnerait un changement dans les habitudes, mais la possibilité d'une réservation de dernière minute devrait pouvoir répondre aux attentes. En ce qui concerne l'exploitation ferroviaire, par une meilleure répartition sur les quais et dans les différents trains disponibles, la stabilité de l'horaire pourrait également être garantie.

Les modalités exactes ne sont toutefois pas encore définies. Par conséquent, nous ne pouvons pas encore nous prononcer à ce sujet, les décisions allant être prises en concertation avec différentes instances.

Dans l'intervalle, nous espérons que nos services sauront néanmoins vous donner meilleure satisfaction.

Avec nos meilleures salutations


Olivier Gorin
Support clients CEO