

Berne, le 8 avril 2021

Chargement des vélos par les voyageurs

Monsieur,

Tout d'abord, je tiens à vous remercier personnellement pour vos courriers. Bien que ce soit le Support clients CEO qui vous ait répondu, je peux vous assurer que vos messages ont retenu ma meilleure attention.

Je comprends bien votre souci de pouvoir transporter votre vélo de façon simple et économique sur nos lignes. Aussi, c'est avec plaisir que je prends position à ce sujet.

Le train est un moyen de transport collectif qui doit répondre à des besoins individuels bien différents. Certains voyagent seuls, d'autres accompagnés, que ce soit en famille ou entre amis. Les uns recherchent un voyage confortable et en toute quiétude, pour travailler ou se reposer, les autres préfèrent un déplacement où les interactions avec leurs proches sont privilégiées. De nombreux passagers sont en outre accompagnés de leurs bagages, voire également de leur vélo. Enfin, concilier un temps de trajet avec un moment convivial autour d'un verre ou d'un repas à la voiture-restaurant est aussi apprécié par notre clientèle.

Par conséquent, nous nous devons d'offrir des services qui permettent de répondre aux attentes de tous. Mon but n'est donc pas de réduire notre offre au détriment de certains usagers, bien au contraire. Dans ce sens, vous trouvez désormais de plus en plus de compartiments multifonctions à bord de nos trains.

En ce qui concerne le transport des vélos proprement dit, de nombreuses informations vous ont d'ores et déjà été communiquées par le biais du communiqué de presse, des articles parus dans les journaux, de notre site Internet et également personnellement via le Support clients CEO.

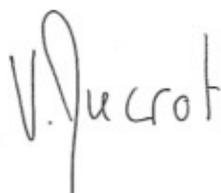
J'ajouterai cependant que nous effectuons un bilan chaque semaine par rapport à la semaine écoulée afin d'engager, si nécessaire, des mesures correctives. A ce sujet, je peux déjà vous informer que nous tirons un bilan positif du week-end de Pâques. Il nous a été possible de répondre à la demande, seuls quelques voyageurs, sans réservation pour leur vélo, ont dû patienter pour voyager à bord d'un autre train.

Nos convois ont circulé ponctuellement et nos clients ont pu trouver facilement l'espace qui était réservé pour leur vélo, certains trains offrant jusqu'à 35 places à cet effet. Lorsque le chargement s'effectuait dans les espaces bagages complémentaires, des collaborateurs ont en outre prêté main forte dans les gares.

En étroite collaboration avec de nombreux organismes en faveur de la mobilité douce, je vais d'ailleurs continuer à suivre l'évolution de la situation avec la plus grande attention. Nous serons ainsi à même d'adapter notre offre au cas par cas et pour la prochaine saison.

Je vous remercie encore sincèrement pour l'intérêt que vous portez à notre entreprise et vous souhaite une agréable période estivale sur nos lignes.

Je vous adresse, Monsieur, mes meilleures salutations.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Ducrot'. The signature is fluid and cursive, with a large initial 'V' and a long, sweeping tail.

Vincent Ducrot
CEO