



Des Centres voyageurs CFF modernes pour notre clientèle

#Gares #Projets d'aménagement #Abonnements et Billets

Dix Centres voyageurs CFF sont modernisés et rénovés en 2019. Et un nouveau Centre verra le jour à Genève-Eaux-Vives en fin d'année.



Alors qu'autrefois, les clients se rendaient au guichet essentiellement pour acheter des billets, ils souhaitent aujourd'hui plutôt des conseils et une prise en charge d'un bout à l'autre de la chaîne de mobilité. De plus en plus de voyageurs achètent leurs billets sur des canaux de vente en libre-service. Les canaux de vente numérique connaissent une forte progression. À l'avenir également, les CFF continueront de miser sur le conseil personnalisé et d'investir dans tous leurs canaux de vente.

En 2015, les CFF ont commencé à adapter leurs Centres voyageurs à l'évolution constante des besoins de la clientèle. Cette transformation a permis d'introduire un système modulaire flexible qui a remplacé les présentoirs de prospectus utilisés depuis la fin des années 1980. Les CFF ont décroché l'iF Design Award (en allemand) pour ce système en 2017. D'autres améliorations ont été apportées ces dernières années aux Centres voyageurs, offrant par exemple un meilleur accès aux personnes à mobilité réduite. La disposition actuelle a fait ses preuves: les retours de notre clientèle et de notre personnel sont très positifs.



Modernisations en 2019

Ces dernières années, les CFF ont investi en moyenne environ 7,5 millions de francs par an dans la modernisation de leurs Centres voyageurs. Cette année, des Centres voyageurs modifiés ont déjà ouvert leurs portes à Küsnacht ZH, Langenthal et Genève Balexert. D'autres modernisations suivront dans toute la Suisse: Baden, Biasca, Dübendorf, Fribourg, Locarno-Muralto, Schlieren et Vevey. Dans le cadre du projet Léman Express, un nouveau Centre voyageurs verra par ailleurs le jour à Genève-Eaux-Vives en fin d'année 2019.

Le Centre voyageurs de demain

Les CFF sont en train d'élaborer un nouveau concept qui prendra encore mieux en compte les besoins de la clientèle. Il est prévu d'introduire une surface de conseil et de vente ouverte permettant davantage d'interactions entre la clientèle et le personnel. Pendant cette phase de développement, les CFF collaborent étroitement avec des clients-tests et des groupes d'intérêt. Les Centres voyageurs de Zurich Aéroport, Zurich Gare centrale et Lausanne seront entièrement refaits ces prochaines années. Le nouveau concept, constamment adapté aux besoins de la clientèle, sera introduit d'emblée dans ces Centres voyageurs.