



Début d'une galerie photos

- □
- 

# Information à la clientèle en gare: interactive et en temps réel

#Virage numérique #Innovation #Information clientèle

Les CFF vont installer de nouveaux écrans dans 500 petites et moyennes gares d'ici à la fin 2022. Toutes les informations déterminantes relatives à l'horaire et aux perturbations s'y afficheront en temps réel et de manière interactive. L'installation dans les trois premières gares est en cours.



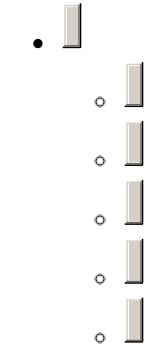
- 
- 
- [Actualités](#)
- 
- [Information à la clientèle en gare: interactive et en temps réel](#)

08.09.2020 | 09.09.2020 | Texte: [Ramon Gander](#)

# Information à la clientèle en gare: interactive et en temps réel

Les CFF vont installer de nouveaux écrans dans 500 petites et moyennes gares d'ici à la fin 2022. Toutes les informations déterminantes relatives à l'horaire et aux perturbations s'y afficheront en temps réel et de manière interactive. L'installation dans les trois premières gares est en cours.

08.09.2020 | 09.09.2020 | Texte: [Ramon Gander](#)



- [Download PDF](#)

Début d'une galerie photos

- □

Lors d'événements particuliers et en cas de perturbation, les clientes et les clients souhaitent être informés rapidement et de manière complète sur la manière de poursuivre leur voyage. Les CFF améliorent donc constamment la qualité de leur information à la clientèle. Ces dernières années, ils ont développé tant les fonctionnalités de l'appli Mobile CFF que les sources d'informations en gare. Et la prochaine étape est imminente: grâce à de nouveaux écrans interactifs (Smart Information Displays, SID), les voyageurs seront encore mieux informés.

## Grande phase pilote jusqu'à la fin 2020.

Les premiers écrans interactifs sont installés ces jours-ci sur les sites tests de Suhr, d'Effretikon et de Guin. En cours d'année, un vaste essai pilote sera réalisé dans environ 50 gares supplémentaires situées dans les trois régions linguistiques. Début 2021, le projet sera progressivement étendu aux autres sites, de sorte que la plupart des petites et moyennes gares seront équipées d'écrans interactifs d'ici à la fin 2022. Jusqu'à présent, les possibilités d'informer la clientèle en temps réel par des messages visuels et sonores étaient en effet plus limitées dans ce type de gares que dans les plus grandes. Les nouvelles installations sont particulièrement importantes pour les personnes malentendantes ou mal-voyantes.

## Centralisation des informations et désinfection régulière des écrans.

À terme, les écrans remplaceront les informations à la clientèle actuellement disponibles en gare sous forme imprimée, en particulier l'affiche jaune des départs, ainsi que les plans de lignes et de services de remplacement. Ils permettent en effet une meilleure information à la clientèle, en temps réel, lors de situations particulières, par exemple lors de changements d'horaire dus à des travaux. De plus, les informations sont agencées de manière interactive: l'écran tactile permet d'afficher des informations détaillées supplémentaires telles que la disposition des voitures. À l'instar des distributeurs de billets, les écrans sont nettoyés avec un produit désinfectant. Par ailleurs, les clientes et clients obtiennent les principales informations sans le moindre contact. Les écrans ne doivent être touchés que pour obtenir des informations complémentaires. Si un écran interactif perd sa connexion au réseau, l'affiche jaune des départs y apparaît par défaut, sous forme numérique.

Début d'une galerie photos

- 1/7 [Cliquer pour agrandir](#)
- 2/7 [Cliquer pour agrandir](#)
- 3/7 [Cliquer pour agrandir](#)
- 4/7 [Cliquer pour agrandir](#)
- 5/7 [Cliquer pour agrandir](#)
- 6/7 [Cliquer pour agrandir](#)
- 7/7 [Cliquer pour agrandir](#)

## Feed-back bienvenus.

Les contenus et fonctionnalités ont été testés en amont avec des clientes et clients. La phase pilote permettra de collecter d'autres informations. Les nouveaux écrans continueront d'être adaptés aux besoins des utilisatrices et utilisateurs pendant la phase de déploiement et au delà. En effet, à l'avenir, les clientes et clients seront étroitement impliqués dans le développement des fonctionnalités des écrans interactifs. Au début, ils seront invités à donner régulièrement leur avis sur le produit en répondant à un questionnaire accessible par un code QR apposé sur les appareils.

## Faits et chiffres.

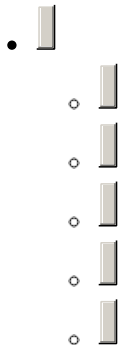
- Plusieurs types d'écrans seront déployés en fonction de l'emplacement et des besoins locaux. Au début du déploiement, les gares seront équipées d'écrans de 46 et de 55 pouces (avec affichage d'un ou des deux côtés).

- À Suhr, les nouveaux écrans permettront dès le 9 septembre 2020 de fournir à la clientèle des informations sur le service de remplacement mis en place pour la ligne S28.
- Dans le cadre du vaste projet pilote prévu, des écrans interactifs seront installés d'ici à la fin 2020 dans environ 50 gares supplémentaires situées dans toutes les régions linguistiques.
- Le déploiement à grande échelle dans toute la Suisse sera lancé en 2021. L'objectif est qu'à la fin 2022, environ 1000 écrans interactifs permettent aux clientes et aux clients dans quelque 500 gares d'obtenir des informations sur leur voyage. Le projet a un coût global d'environ 50 millions de francs qui comprend, outre l'achat du matériel et le développement des contenus interactifs, les frais de construction et de montage.

## Informations sur le texte

### Thèmes

- [#Virage numérique](#)
- [#Innovation](#)
- [#Information clientèle](#)



### Cela pourrait aussi vous intéresser:

- 

#### [Dès le 8 juin, les CFF rétabliront la quasi-totalité de leur offre](#)

[Les CFF proposeront la quasi intégralité de leur offre dès le 8 juin. Les voitures-restaurants vont rouvrir. Les liaisons internationales seront progressivement rétablies dans les prochaines semaines. Le plan de protection restera en place jusqu'à nouvel ordre.](#)

- 

#### [Coronavirus: reprise progressive de l'offre de transports publics](#)

[Les transports publics ont augmenté leur offre le 11 mai 2020, alors que l'économie et la société sortent peu à peu de leur léthargie. Les clientes et clients des transports publics sont priés de se conformer au plan de protection pour les transports publics.](#)

- 

#### [De l'électricité solaire pour les trains](#)

[Sur le toit du convertisseur de fréquence de Zurich Seebach, les CFF ont mis en service la première installation photovoltaïque produisant du courant de traction. Ce courant permet de transporter l'équivalent de 100 clients de l'AG \(abonnement général\) durant un an.](#)

- 

#### [Les CFF misent aussi sur l'écologie pour leurs traverses ferroviaires](#)

[La production des traverses en béton des CFF est désormais plus écologique. Chaque année, les CFF économiseront ainsi jusqu'à 8000 tonnes de gravier et 570 tonnes de CO2, soit l'équivalent d'environ 1500 vols aller-retour pour Londres.](#)

- 

#### [Notifications push personnalisées disponibles sur Mobile CFF](#)

[Il est désormais possible de recevoir des notifications push sur Mobile CFF. Les utilisateurs peuvent ainsi obtenir des informations sur leur voyage en cas de perturbation. L'objectif est d'informer les voyageurs des changements et de leur indiquer d'autres relations possibles.](#)

- 

#### [Trafic événementiel: 2020 sera encore un défi](#)

[Les CFF ont transporté plus de 4 millions de voyageurs vers plus de 300 grands événements: 2019 a été exigeante pour le trafic événementiel. De nombreuses manifestations s'annoncent en 2020. Près de 1200 trains spéciaux circuleront parallèlement aux travaux planifiés.](#)



## Contact et informations complémentaires

Haut de pageHaut de page

### Contact



[Contact](#)

Des questions? N'hésitez pas à solliciter notre aide. Veuillez également lire notre [déclaration de protection des données](#).

### Informations sur le trafic ferroviaire



Retrouvez les dernières informations sur les grèves et les interruptions liées aux perturbations majeures du trafic ferroviaire.

[Dernières informations](#)

### Newsletter et médias sociaux



Nos newsletters vous informent régulièrement par e-mail des offres intéressantes des CFF.

[Abonnez-vous à nos newsletter](#)

- 
- 
- 
- 

### Entreprise



- [Groupe](#)
- [CFF Immobilier](#)
- [CFF Cargo](#)
- [Jobs & carrière](#)
- [Médias](#)
- [Faits et chiffres](#)
  
- [Mentions légales](#)

S'enregistrer

[x](#)

Nom d'utilisateur

Mot de passe