PARLEMENT JURASSIEN
SEANCE DU 20 JUIN 2018

RESOLUTION INTERPARTIS

No 181

Quid de la stratégie des CFF quant à leur présence sur le marché ?

Ce n'est pas une nouveauté : les CFF abandonnent au fil des modernisations et grâce à la numérisation les régions périphériques. La grande régie a récemment communiqué son intention de fermer toute une série de points de vente dont celui de Palézieux qui, au final, devrait être repris par les Transports Publics Fribourgeois (TPF), signe que ce site n'est pas sans intérêt commercial. Ce cas précis interpelle sur les critères de fermeture actuellement en vigueur et justifiant l'abandon d'un service public de proximité.

De manière générale, la politique menée par les CFF manque de transparence dans la stratégie en matière de présence sur le marché. Une évaluation unilatérale d'année en année défini si chaque point de vente répond aux attentes de la clientèle. Les critères de ces évaluations basés sur des conditions-cadres existantes ne sont pas clairs et laissent à penser que ceux-ci peuvent être modifiés à tout moment pour justifier une réduction des heures d'ouverture, voir une fermeture complète de certains points de vente.

De plus, des campagnes publicitaires, incitant la population à se tourner vers leur application pour smartphone ou leur site internet plutôt que d'aller au guichet de gare, fleurissent. Les billets internationaux achetés aux guichets sont taxés, alors que ceux achetés en ligne ne le sont pas. Les nouvelles technologies sont une opportunité à saisir, mais elles doivent être accompagnées afin d'éviter une déshumanisation ou un sentiment d'abandon, voire d'insécurité, qu'une fermeture de point de vente entraîne.

Le conseil, l'information, le service après-vente et les réservations sont des tâches relevant du mandat de service public qui incombent aux CFF, et les guichets de gare les permettent par un contact humain nécessaire. Si la stratégie de fermeture de points de vente est effectivement à l'œuvre aux CFF, celle-ci doit pour le moins être clarifiée.

Affirmant la volonté des Jurassiennes et Jurassiens de disposer d'un service public de qualité répondant aux besoins et aux spécificités de notre région, le Parlement de la République et Canton du Jura demande aux CFF de lui clarifier sa stratégie en matière de présence sur le marché, notamment les critères utilisés permettant de définir quel point de vente est amené à être fermé et la liste de ceux menacés de fermeture pour les années 2019 et suivantes.

Vincent Hennin

Delémont, le 20 juin 2018

PARLEMENT JURASSIEN
SEANCE DU 20 JUIN 2018

Groupe PDC

Groupe PS

Groupe PLR

Groupe UDC

Groupe PCSI

Groupe VERTS et CS-POP

Hors groupe

Delémont, le 20 juin 2018