

**Zeitschrift:** Générations : aînés  
**Herausgeber:** Société coopérative générations  
**Band:** 38 (2008)  
**Heft:** 3

**Rubrik:** Consommation

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 04.04.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

PAR DOMINIQUE EGGLEZ ZALAGH

## Billets CFF

# Gare aux nouveaux automates !

Plus rapide et plus confortable, selon les CFF, le nouveau logiciel des distributeurs de billets ne ravit pas toute la clientèle. *Générations* l'a testé pour vous.

On s'était fait à l'usage de l'écran tactile. On maîtrisait le programme avec une certaine aisance. On osait enfin rallier la gare moins d'une demi-heure avant le départ du train. Or voilà que tout est à refaire: le nouveau logiciel, dont les CFF ont équipé pratiquement tous leurs distributeurs à billets, met à mal les nerfs de nombreux usagers du rail... Plus rapide, plus confortable d'utilisation: les CFF ne tarissent pourtant pas d'éloges sur ce nouveau programme. Et soyons honnêtes, il présente aussi des avantages. Incontestablement. C'était d'ailleurs un de ses buts principaux. Il garantit aussi une meilleure lisibilité aux personnes souffrant de problèmes de vue. En proposant des alternatives, des offres supplémentaires ou une carte journalière lorsqu'elle est plus avantageuse que le billet choisi, il permet même de réaliser des économies. A condition d'être très attentif et de ne pas être talonné par un autre voyageur...

Par contre, on nous permettra un brin de scepticisme lorsque, en faisant apparaître les destinations les plus vendues sur l'écran de base, les auteurs estiment faciliter la tâche des utilisateurs; en

réalité, les clients doivent plus souvent écrire, sur le clavier tactile, le nom de leur destination. Ce qui n'est pas sans allonger parfois très sensiblement le temps d'achat...

### Ambiance piquante

«Les premières expériences sont positives», affirmait la grande régie en fin d'année passée. Dans certaines gares nouvellement équipées, l'ambiance ne manquait pourtant pas de piquant, entre ce client – âgé il est vrai, mais pas sénile pour autant! – dont le billet portait la bonne destination, mais avec un détour inutile et onéreux, cette dame (trop) honnête qui finissait par manquer son train, et le jeune homme qui optait, rageur, pour un voyage sans titre de transport... Aucun d'entre eux n'avait évidemment suivi un des cours organisés exclusivement dans de grands centres. Dans les zones périphériques – où vos destinations n'apparaissent pas souvent parmi les plus vendues... – il vaut mieux prévoir suffisamment de temps pour obtenir son billet. D'autant qu'en cas d'erreur, il faudrait investir un long déplacement pour trouver un guichet où échan-



ger sa malheureuse acquisition. Mais le porte-parole des CFF, Jean-Louis Scherz, se fait rassurant: «Comme tout changement d'appareil, c'est une affaire d'habitude, la clientèle s'y adapte rapidement. Nous n'avons d'ailleurs enregistré aucune réclamation.»

### Conseil d'ami

A tous ceux qui n'ont pas encore expérimenté le nouveau programme – ou qui en ont justement fait la cuisante expérience... – Jean-Louis Scherz conseille de prendre du temps pour essayer tranquillement l'appareil et pianoter jusqu'à pouvoir l'utiliser en toute confiance. «On ne risque rien, tant

Un peu d'entraînement s'avère utile pour maîtriser le nouveau logiciel des CFF.

qu'on n'introduit ni argent ni carte bancaire!» Un conseil très sage, à mettre évidemment en pratique durant les heures creuses. Mais au plus vite, si vous entendez rentabiliser votre «apprentissage»: l'ancien logiciel datait de la fin des années 90 et, du nouveau, Jean-Louis Scherz espère qu'il durera «quelques années». Avant de vous énerver, apprenez qu'aux Pays-Bas, par exemple, les automates exigent que vous écriviez non pas les noms mais les codes chiffrés de vos gares de départ et de destination! ■