**Foire qux questions**

*Comment participer à un projet de la Voix Client CFF ?*

En que membre de la Voix Client CFF, vous recevrez régulièrement des invitations à des groupes-cibles, des enquêtes en ligne, des manifestations, etc. Tout responsable de projet CFF souhaitant connaître l’avis des clients détermine en toute autonomie la méthode d’implication de ces derniers. Leur participation peut donc avoir lieu en ligne ou bien sur place lors d’une manifestation Voix Client. Le temps dédié varie en fonction du mode de participation. Les participants sont toujours informés au préalable des données, du type d’implication et des autres particularités.

*Qui peut participer ?*

L’objectif étant de connaître l’avis de nos voyageurs (potentiels), seuls les collaboratrices et collaborateurs des CFF et des groupes d’intérêt n’ont pas le droit de participer. TOUTE autre personne intéressée est la bienvenue chez la Voix Client CFF. La diversité est de mise. Inconditionnels de la voiture, étudiants, porteurs de lunettes, personnes en fauteuil roulant, rats des villes et rats des champs, grands-parents, voyageurs en 1re classe ou personnes avec le bras dans le plâtre: si nos thèmes vous interpellent, nous vous invitons volontiers à participer.

*Dans quelle mesure la participation à la Voix Client CFF influe-t-elle sur les décisions du projet considéré ?*

Voix Client CFF donne aux personnes intéressées et concernées la possibilité de discuter de questions propres à un projet. Pour les groupes de projet CFF, connaître l’avis de ces personnes automotivées auxquelles le produit final tient particulièrement à cœur constitue une chance sans précédent. Cette démarche vise à souligner et à faire davantage valoir le point de vue du client. Toutefois, il appartient exclusivement aux responsables de projet de choisir la mise en œuvre de conclusions tirées de l’implication des clients et de déterminer la manière de procéder. Par conséquent, les personnes participant à la Voix Client CFF n’ont aucun pouvoir de décision. Toutefois, par principe, on veille toujours à adapter autant que possible les services et les prestations aux besoins de la clientèle.

*La participation à la Voix Client CFF est-elle rémunérée ?*

Non. La participation à la Voix Client CFF s’effectue exclusivement sur une base volontaire (de même, il n’en découlera aucune embauche aux CFF). Votre qualité de membre de la Voix Client CFF ne vous donne droit à aucun remboursement de dépenses ou de frais. Nous recherchons des personnes intéressées et concernées, séduites par la possibilité de contribuer à façonner l’avenir des CFF. À cet égard, la motivation personnelle constitue le facteur essentiel à la participation.

*Quelle sont les obligations qui découlent d’une inscription à la Voix Client CFF ou de la participation à différent projets ?*

La Voix Client CFF souhaite entendre des avis sans forcer quiconque. Il est donc possible à tout moment d’annuler sa participation, de la refuser ou de l’interrompre prématurément. Ceci vaut notamment pour les éventuelles manifestations de la Voix Client.

*Les CFF sont-ils responsables en cas de vols/d’accidents survenant au cours d’une manifestation Voix Client CFF ?*

Non. Les CFF déclinent toute responsabilité. Il incombe aux participants de s’assurer.

*Les contenus dont prennent connaissance les participants sont-ils assortis d’une obligation de garder le secret ?*

Non. Comme tout un chacun peut participer, il est également possible de discuter des contenus. Toutefois, les photos/vidéos et les notes sur les manifestations ou le contenu des questionnaires ne sont pas autorisées.

*Qui est Testing Time ?*

TestingTime AG, une société basée à Zurich, est spécialisée dans le recrutement de participants pour les études de marché qualitatives et quantitatives ainsi que pour les études CX & UX. La société TestingTime AG est un partenaire certifié des CFF.

*Comment puis-je me désabonner de Voix Client CFF ?*

Vous pouvez vous désabonner de la Voix Client CFF à tout moment en envoyant un e-mail avec le sujet "Désabonnement" à [voixclient@cff.ch](mailto:voixclient@cff.ch). Toutes vos données seront supprimées.