



## Résultat record pour l'année d'Expo.02.

24

Pour le trafic voyageurs, 2002 a constitué une année record. Les trains voyageurs CFF ont parcouru 105 millions de kilomètres, alors que le nombre de voyageurs a atteint les 320 millions. Ces belles progressions sont dues en premier lieu à Expo.02. En effet, 3,5 millions de visiteurs se sont rendus à l'Exposition nationale en train, ce qui correspond à une part de marché de 61 pour cent.

En 2002, la division Voyageurs a encore élargi son offre. Les trains voyageurs CFF ont parcouru 105 millions de kilomètres, soit 3,5 pour cent de plus qu'en 2001. L'offre proposée a rencontré un vif succès. Le nombre de voyageurs a augmenté de 5,3 pour cent, passant à 320 millions de personnes. Les voyageurs-kilomètres ont crû de 6,6 pour cent pour atteindre le niveau record de 14,25 milliards. Le produit du trafic, parcours internes compris, s'est inscrit à 1,937 milliard de francs contre 1,851 milliard de francs en 2001, ce qui correspond à une hausse de 4,6 pour cent.

### **Satisfaction de la clientèle stable.**

La ponctualité a pu être améliorée en dépit du surcroît d'activité occasionné par Expo.02. En 2002, 81 pour cent des trains sont arrivés à l'heure précise (contre 80 pour cent en 2001) et 95 pour cent avec moins de quatre minutes de retard (contre 94 pour cent en 2001). Le taux de satisfaction de la clientèle est resté stable, à 81 pour cent. La principale critique des clients concerne, comme l'an passé, l'offre de places (nombre de places assises insuffisant ou absence des places désirées). Les réclamations relatives à la propreté se multiplient, notamment en ce qui concerne le trafic régional. Des mesures ont été prises à cet égard.

## Expo.02, une référence prestigieuse.

Conjointement à la hausse générale de la demande et aux mesures tarifaires, l'Exposition nationale, qui a aussi constitué l'événement majeur de l'année pour les CFF, a largement contribué aux bons résultats annuels du trafic voyageurs. Ainsi, 3,5 millions de visiteurs se sont rendus à Expo.02 en train, ce qui représente 61 pour cent des parts du marché. Ce chiffre est largement supérieur aux 50 pour cent attendus. 68 pour cent des visiteurs de Suisse alémanique ont privilégié le train contre 39 pour cent dans le cas de la Suisse romande.

Ces chiffres confirment clairement la performance des transports publics et tout particulièrement des CFF. Ceux-ci ont fourni des prestations de premier ordre dans tous les domaines liés à Expo.02, de la billetterie à l'accueil des clients sur les arétoplages en passant par le transport. Ainsi, la SA CFF s'est positionnée en tant qu'entreprise générale dans l'optique des prochaines grandes manifestations. Cette réussite est due notamment à une planification minutieuse des prestations supplémentaires et à la flexibilité des horaires. Aux heures de pointe, des trains voyageurs complets assurant la ligne Olten–Bienne se sont succédé à une cadence de trois à cinq minutes. Au total, 1700 trains spéciaux ont circulé durant les 159 jours d'Expo.02. Ces prestations supplémentaires ont été fournies alors même que se tenaient d'autres grandes manifestations telles que la Fête fédérale de gymnastique ou la Streetparade de Zurich.

## Plus de 60% des visiteurs d'Expo.02 ont pris le train.

En acheminant 61% des visiteurs, les CFF ont largement dépassé leur objectif fixé à 50%. Les Suisses alémaniques ont été les plus nombreux à se rendre à l'Exposition nationale en train, les Suisses romands privilégiant la voiture ou le bus. Pour aller d'un arétoplage à l'autre, les visiteurs ont également préféré le train (42%), avant la voiture et les navettes rapides Iris (19% dans chacun des cas), les bateaux de ligne (7%) et le car (4%).

Moyen de transport utilisé	Visiteurs* (en pour-cent)
Train	61
Voiture	37
Car	5
Bus/Tramway	3
Vélo	1
A pied	1

\*Des visiteurs ont pu être comptabilisés plusieurs fois

Enquête: [link](#)

#### **Les abonnements demi-tarif et les AG font toujours recette.**

Nouvel événement dans l'histoire à succès de l'abonnement général: le nombre de clients voyageant avec un AG n'a jamais été aussi élevé. En novembre 2002, le nombre d'abonnements généraux en circulation a pour la première fois passé la barre des 250 000 unités. A la fin de l'année, le chiffre de 252 400 AG a été atteint. En 2002, le nombre des abonnements demi-tarif en circulation s'est stabilisé à un niveau élevé de 1,96 million d'unités.

Evolution de l'abonnement demi-tarif en millions d'unités.



Evolution de l'AG en milliers d'unités.



**Fidélité de la clientèle grâce à une qualité constante.**

En 2002, les CFF ont vu le nombre de leurs clients réguliers augmenter, notamment grâce à l'abonnement général (AG). A la fin de l'année, 252 400 AG étaient en circulation (+ 5 pour cent). Autrement dit, pour la première fois depuis son lancement, la formule s'est vendue à plus de 250 000 unités. Le taux de renouvellement des abonnements est resté stable à 80 pour cent. Commercialisé en décembre 2001, l'abonnement avec renouvellement automatique, qui autorise un règlement en plusieurs mensualités, répond à un réel besoin des clients. Dès la première année, 25 000 unités ont été vendues sans concurrencer l'abonnement général. Les recettes dégagées par les produits AG ont augmenté de 29 millions de francs, pour atteindre 365 millions de francs. La croissance, l'abonnement avec renouvellement automatique et l'ajustement des tarifs sont les principales raisons de cette hausse. Sur le plan des abonnements demi-tarif, le résultat obtenu est identique à celui de 2001 avec 1,96 million de cartes émises. Le produit issu des abonnements demi-tarif a augmenté de 7,5 pour cent, pour s'établir à 139 millions de francs.

Les CFF ont également ouvert une billetterie en ligne. Le produit «Click&Rail» a été lancé sur l'axe Nord–Sud en novembre 2002 dans le cadre d'un projet pilote appelé à être étendu en 2003 avec des offres sur la ligne Est–Ouest. Les clients des CFF disposant d'un accès Internet peuvent consulter en ligne l'offre de trains et de trajets, actualisée quotidiennement, et imprimer directement leurs billets. Les premières expériences dépassent les attentes.

### Les défis de la sécurité.

Inspirer confiance aux voyageurs devient un véritable défi pour les transports publics. A cet égard, les CFF ont pris une première mesure expérimentale immédiate dans le RER zurichois: la «voiture rendez-vous». En décembre, la Communauté de transports zurichoise (ZVV) et les CFF ont arrêté un train de mesures destinées à améliorer la sécurité dans le RER. La priorité est donnée à l'accompagnement des voyageurs empruntant le RER aux heures creuses par des agents commerciaux bénéficiant d'une formation spéciale. Des équipes de nettoyage mobiles seront chargées d'améliorer la propreté. De plus, chaque rame de RER sera équipée d'une «voiture rendez-vous» facilement identifiable. Les CFF et la Communauté de transports zurichoise (ZVV) investissent près de 14 millions de francs dans ces mesures de sécurité.

### Les trains régionaux par delà les frontières.

Des études montrent que les transports publics détiennent une faible part de marché dans le domaine du trafic pendulaire transfrontalier. Forts de ce constat, les CFF vont mettre en place une offre de trains régionaux transfrontaliers dans les zones limitrophes afin de proposer aux voyageurs navetteurs une alternative aux trajets en voiture. En 2002, dans le cadre d'un appel d'offres, les CFF ont obtenu leur premier mandat d'exploitation d'une ligne de chemin de fer dans un pays limitrophe: à partir de la mi-2003, ils seront en effet responsables du trafic régional du Wiesental en Bade-Wurtemberg et donc, des lignes reliant Bâle Badischer Bahnhof à Zell et Weil am Rhein à Lörrach.

L'objectif poursuivi est l'intégration optimale de la ligne du Wiesental dans le concept global actuel du RER bâlois. Cette ligne de 32 kilomètres ne compte que neuf kilomètres sur le territoire suisse. Une meilleure harmonisation des offres de transports publics renforcera largement l'attrait du RER bâlois, y compris du côté allemand. Un système global largement ramifié et géré par un seul exploitant permettra d'intégrer encore mieux les lignes au réseau RER. D'autres offres concernant les zones frontalières sont en préparation.

L'offre de trains régionaux dans le Seetal atteste de la capacité des CFF à s'adapter et à innover. Le nouveau matériel roulant a ainsi été spécialement adapté aux contraintes locales (espace réduit entre la voie et la route). Par ailleurs, les CFF ont concrétisé la première étape de leur stratégie «non-fumeur» dans le trafic régional, leur objectif final étant d'éliminer les zones fumeurs dans les trains régionaux.

**Les grandes lignes reliées à l'Europe.**

Le trafic régional fait également le lien entre les grandes lignes et le trafic d'agglomération. A cet égard, les RER jouent un rôle de premier plan. La réalisation de sept systèmes de RER en Suisse (Léman, Berne, Bâle, Suisse centrale, Tessin, Zurich et St-Gall) constitue un projet ambitieux. Les investissements en nouveau matériel roulant, notamment, permettront de développer l'offre comme prévu (lignes desservies toutes les demi-heures, voire tous les quarts d'heure, sur le réseau urbain). Afin de couvrir ces investissements de grande ampleur, les CFF s'efforcent de conclure des conventions à long terme avec les cantons (mandants des prestations en matière de trafic régional). L'attrait des transports publics dépend grandement de la pertinence du réseau mis en place. Grâce à leur participation à 19 communautés tarifaires, les CFF fournissent une importante contribution dans ce domaine.

Les nouvelles technologies utilisées dans le domaine ferroviaire permettent de raccourcir de plus en plus la durée d'un trajet. Les chemins de fer améliorent ainsi continuellement leur compétitivité par rapport aux transports aériens. Au vu de cette évolution, les CFF ont initié des projets importants axés sur le raccordement au réseau européen à grande vitesse et sur le trafic transalpin. Depuis le changement d'horaire en décembre, 21 liaisons en train à grande vitesse sont proposées au départ de Bâle. La durée du parcours entre Bâle et Cologne a été réduite d'une heure (moins de quatre heures au total) grâce au nouveau tronçon Francfort Aéroport-Cologne. Bâle CFF représente la gare terminus des trains en provenance d'Allemagne. Ensuite, les voyageurs disposent de correspondances avec le réseau ferroviaire suisse. Une cadence de deux heures, via Francfort, a été introduite tant sur l'axe Région de la Ruhr-Bâle que celui Berlin-Bâle. En outre, cinq trains ICE directs, au départ de Zurich, Bâle et Interlaken, desservent Hambourg via Francfort. A cela s'ajoute une nouvelle ligne directe Zurich-Berlin. Sept trains directs effectuent quotidiennement l'aller-retour à destination de Stuttgart.

## Amélioration du résultat des filiales.

### RailAway augmente son chiffre d'affaires malgré la concurrence.

L'opérateur loisirs des CFF, RailAway, affiche des résultats en nette hausse malgré la baisse d'activité dans le secteur du tourisme, la morosité conjoncturelle et la concurrence d'Expo.02. En 2002, RailAway a battu tous les record avec 435 884 offres combinées RailAway vendues pour un chiffre d'affaires brut avoisinant 33 millions de francs, soit une hausse respective des offres vendues et du chiffre d'affaires de 6,7 pour cent et 33,7 pour cent par rapport à 2001.

### Cisalpino consolide son résultat.

En 2002, pour la quatrième année consécutive, Cisalpino SA a enregistré un résultat positif. Le chiffre d'affaires, le cash flow et le bénéfice net sont en augmentation. Le bénéfice, en hausse de 18,6 pour cent par rapport à 2001, représente près de 10 pour cent du chiffre d'affaires. La joint-venture italo-suisse a réussi à développer encore sa position de plaque tournante du trafic voyageurs international entre l'Italie et la Suisse. Le nombre de kilomètres parcourus pendant l'exercice s'élève à 2,6 millions.

### Nouvelles impulsions pour la restauration ferroviaire.

En juillet 2002, Passaggio Rail SA a repris les activités opérationnelles de son ancien concurrent, MitropaSuisse SA, en Suisse. Les 400 collaborateurs et collaboratrices ont été rapidement intégrés à l'entreprise. Les systèmes logistiques ont en outre dû être unifiés et développés. Les CFF, qui détiennent une participation de 60 pour cent dans Passaggio Rail, souhaitent désormais faire entendre leur voix en matière de restauration ferroviaire et agir directement sur le service et la qualité des prestations. La décentralisation des structures en raison des horaires, les moyens logistiques dès lors requis, l'évolution des habitudes alimentaires et la multiplication des offres concurrentielles dans les gares représentent de grandes exigences pour cette société de services. Passaggio Rail exploite actuellement 53 voitures-restaurants, 25 voitures bistro et 160 railbars et minibars. Chaque jour, 1100 collaborateurs et collaboratrices proposent leurs services dans près de 700 trains. Les résultats d'une grande enquête permettront de peaufiner l'assortiment proposé à bord des trains en fonction des besoins des clients. De plus, les voitures bistro vont être adaptées aux exigences actuelles. A l'avenir, Passaggio opérera sous la marque «elvetino».

### Thurbo, une solution durable.

L'année 2002 a profondément marqué l'histoire de la jeune filiale Thurbo AG. Après les difficultés financières du MittelThurgauBahn, la société de chemins de fer de Suisse orientale, filiale des CFF et du canton de Thurgovie, a subitement fait la une des journaux. Grâce à des mesures coordonnées, les autorités, les CFF et Thurbo AG ont permis que l'offre de transports publics pour la clientèle ne soit pas affectée. Thurbo AG a donc débuté dans de bonnes conditions son activité à la mi-décembre 2002.

### De la voiture au train et vice-versa.

Fin septembre 2002, la société RailLink SA, dans laquelle les CFF détiennent une participation de 55 pour cent, et la coopérative Mobility ont regroupé leurs activités opérationnelles afin de proposer de manière centralisée une offre d'autopartage plus vaste. Les clients de Mobility et RailLink pourront désormais utiliser sans frais supplémentaires la totalité des véhicules, à savoir les 115 smarts de RailLink, stationnées à des emplacements centraux à proximité des gares, et les 1750 véhicules de Mobility.

### Lyria a transporté plus de 1,3 million de voyageurs.

Lyria a été créée le 1<sup>er</sup> mars 2002. A la fin 2002, les CFF détenaient une participation de 11 pour cent dans cette société qui a succédé au Groupe d'intérêt Economique (GIE) TGV France-Suisse («TGV Ligne de Cœur»). Durant l'année sous revue, neuf trains TGV ont transporté plus de 1,3 million de voyageurs. Les liaisons TGV Paris-Berne-Zurich et Paris-Lausanne-Brigue ont permis d'enregistrer un résultat encourageant. Pendant l'hiver 2001/2002, quatre liaisons directes avec le TGV étaient proposées par semaine («TGV des Neiges») entre Paris et le Valais, et pour la première fois, trois liaisons par semaine durant la saison estivale.

**Importants investissements dans le matériel roulant.**

Pour améliorer sa performance, une compagnie ferroviaire a besoin de matériel roulant neuf et moderne aussi bien sur les lignes régionales que sur les grandes lignes. En 2002, les CFF ont fait l'acquisition de 13 automotrices articulées 520 pour la ligne du Seetal. Par ailleurs, 43 nouvelles voitures InterCity IC-2000 à deux niveaux (dont 21 voitures 1<sup>re</sup> classe et 22 2<sup>e</sup> classe) ont été mises en circulation.

Parallèlement, les CFF ont décidé d'investir 511 millions de francs dans le renouvellement de leur parc de véhicules: 42 véhicules de type Flirt ont été commandés à la société Stadler AG de Bussnang pour le trafic régional. 12 sont destinés au réseau urbain de Zoug, 10 à la ligne allemande du Wiesental et 20 automotrices au RER bâlois. Par ailleurs, 10 trains navettes ont été acquis pour la section de plaine de la ligne du Brunig. 21 voitures InterCity à deux niveaux ainsi que 30 voitures de commande InterCity ont été commandées au constructeur Bombardier afin de développer le parc de trains grandes lignes dans le cadre de la 1<sup>re</sup> étape de Rail 2000. De plus, 16 voitures InterCity IC-2000 à deux niveaux, modèle «Bistro», vont être transformées en voitures-restaurants. La majorité des véhicules commandés par les CFF seront fabriqués sur le territoire helvétique. Les CFF contribuent ainsi à la création de valeur ajoutée en Suisse et à la protection de l'emploi.

**«Gagner du temps», la devise de Rail 2000, 1<sup>re</sup> étape.**

Prévue le 12 décembre 2004, l'introduction de la 1<sup>re</sup> étape de Rail 2000 représente un véritable défi pour la division Voyageurs. Il aura fallu plusieurs années de préparation pour que le projet du siècle puisse enfin être mis en service. Une partie du nouveau matériel roulant, destiné à être utilisé sur un réseau où la circulation sera susceptible de s'intensifier, a déjà été acquis et est actuellement en service; le reste suit. Le concept Rail 2000, 1<sup>re</sup> étape, revêt une importance essentielle pour le trafic voyageurs. En effet, il permettra de prendre davantage en compte les besoins de la clientèle grâce à des liaisons mieux appropriées et plus fréquentes, qui pourront aller jusqu'à tous les quarts d'heure sur certaines lignes. Ces nouveautés apporteront aux voyageurs une plus grande flexibilité et un gain de temps non négligeable. Gagner du temps en voyageant par le train: cette vision devient chaque jour un peu plus réalité.