

**Zeitschrift:** Rapport de gestion / Chemins de fer fédéraux suisses  
**Herausgeber:** Chemins de fer fédéraux suisses  
**Band:** - (2003)

**Rubrik:** Trafic voyageurs

#### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### **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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### **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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 14.12.2025

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

Voiture-restaurant elvetino, St-Saphorin



**Voyager efficacement.** Le matériel roulant ultramoderne des CFF offre un environnement agréable qui permet non seulement de travailler, mais aussi de se reposer, notamment dans le nouveau restaurant elvetino (photo). Avec les compartiments business aménagés par les CFF, les voyageurs peuvent joindre l'utile à l'agréable, en travaillant sur leur ordinateur portable, par exemple.

**Ponctualité appréciée.** Un client arrivant à l'heure est un client satisfait: plus de 95% des trains voyageurs arrivent à destination avec moins de 5 minutes de retard. 81% des clients sont satisfaits des CFF car un voyage en train, c'est aussi l'occasion de prendre un verre de vin, un café, de converser avec son voisin ou de se relaxer.

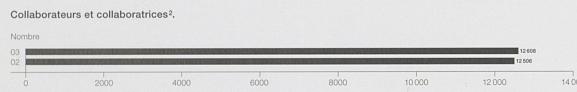
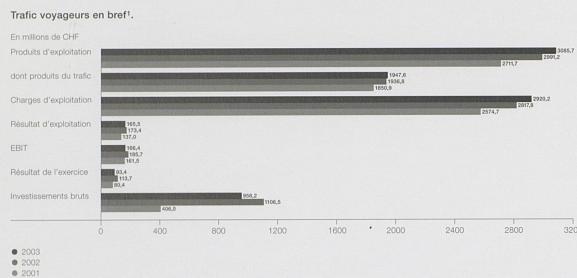


**Connexions multiples.** Les CFF rapprochent les personnes les plus diverses, en transportant plus de 800 000 voyageurs par jour. Le train, c'est un peu de temps qui leur est offert, pour engager la conversation, par exemple.

**Destination service.** Près de 900 collaborateurs et collaboratrices des restaurants et hôtels en veillent au quotidien des voyageurs dans les restaurants et par le biais des Railbars, en servant quelque 27 000 repas et 16 500 cafés. D'ici à la fin 2004, le parc de voitures-restaurants « élévelino » complera 80 unités, soit deux fois plus qu'en 1999.

**Abonnements attrayants.** Pratiqués, l'abonnement général et l'abonnement demi-tarif jouissent d'une popularité grandissante, notamment auprès de quelques centaines de milliers de navetteurs.

**Intégration culturelle.** En rapprochant les régions, les CFF approfondissent les cultures. Chacun peut contempler le paysage en sortant des tentes d'un train. L'attract tourismistique de la Suisse se trouve renforcé par une étroite collaboration avec les réseaux partenaires et par la pose de jalons pour rattacher le pays à grande vitesse.



<sup>1</sup> Calcul par segment; les produits et les charges du groupe ne sont pas éliminés.

<sup>2</sup> Effectif moyen du personnel en emploi à plein temps, filiales comprises.

**Objectifs stratégiques du trafic voyageurs.** Expansion: veiller à une évolution progressive afin de devenir une entreprise internationale déployant son activité à partir du marché suisse d'origine. Alliances: exploiter l'ouverture des marchés internationaux avec de puissants partenaires pour favoriser la croissance.

Près de 7000 trains acheminent jour après jour quelque 833 000 personnes, ce qui représente 250,3 millions de voyageurs et plus de 12,3 milliards de kilomètres parcourus en train par an. Sur la plupart des lignes, les quelque 1,9 million de titulaires d'un abonnement demi-tarif et 260 000 titulaires d'un abonnement général proposé à un tarif attrayant empruntent des trains circulant à une cadence semi-horaire.

## Nouvelle hausse des produits du trafic.

La division Voyageurs a toujours le vent en poupe. En 2003, le nombre de voyageurs a de nouveau augmenté de 2,0 pour cent, passant à 250,3 millions de personnes. Dans le même temps, les produits du trafic ont crû de 10,8 millions de francs, atteignant ainsi 1,948 milliard de francs. Alors que le trafic voyageurs international a reculé, le trafic régional et le trafic de loisirs ont, pour leur part, enregistré une hausse. Le résultat annuel du trafic voyageurs s'inscrit à 93,4 millions de francs, contre 113,7 millions de francs en 2002.

La division Voyageurs des CFF a affiché des produits d'exploitation de 3,1 milliards de francs pour l'exercice 2003, ce qui représente une croissance de 3,2 pour cent par rapport à 2002. Les charges d'exploitation ont aussi augmenté (+3,6 pour cent) pour atteindre 2,9 milliards de francs. Ainsi, le résultat d'exploitation s'établit à 165,5 millions de francs, soit 7,9 millions de francs de moins qu'en 2002 qui avait été une année d'exception placée sous le signe de l'Exposition nationale. Le bénéfice avant intérêts et impôts (EBIT) a chuté de 19,3 millions de francs pour tomber à 166,4 millions. S'élevant à 93,4 millions de francs, le bénéfice net a reculé de 20,3 millions de francs par rapport à 2002.

	2003	2002	± en %
Produits d'exploitation	3 085,7	2 991,2	3,16%
- Produits du trafic	1 947,6	1 936,8	0,56%
Charges d'exploitation	-2 920,2	-2 817,8	3,63%
Résultat d'exploitation	165,5	173,4	-4,56%
EBIT	166,4	185,7	-10,39%
Bénéfice de l'exercice	93,4	113,7	-17,85%

## Une offre plus vaste conforme aux besoins.

Record absolu en termes de voyageurs. Différentes évolutions caractérisent le résultat annuel. Ainsi, la division Voyageurs a encore élargi son offre. Les trains voyageurs des CFF ont parcouru 109,3 millions de kilomètres au cours de l'exercice sous revue, soit 4,1 pour cent de plus qu'en 2002. Profitant des nouvelles offres disponibles, les voyageurs ont afflué en 2003 si bien que leur nombre a atteint 250,3 millions de personnes<sup>1</sup>, ce qui représente une progression de 2,0 pour cent par rapport à l'année précédente. Les voyageurs-kilomètres ont augmenté de 0,5 pour cent pour atteindre 12,3 milliards<sup>1</sup>. S'établissant à 1,948 milliard de francs, les produits du trafic (y compris les transports pour le compte d'autres divisions) ont légèrement dépassé le niveau atteint en 2002, et ce, en dépit d'une situation économique difficile et tendue. Cette hausse de 0,6 pour cent par rapport à 2002 est en effet le résultat d'une croissance de 10,8 millions de francs, atteignant ainsi 1,948 milliard de francs.

Jusqu'à présent, le calcul des voyageurs-kilomètres parcourus et des trajets des usagers était effectué au moyen de deux méthodes distinctes. L'une se base sur une extrapolation des ventes réalisées, l'autre sur des relevés de fréquence permanents et des décomptes de voyageurs, qui constituent la base d'extrapolations mathématiques. Forts du constat que la deuxième méthode permet de disposer de chiffres plus précis, les CFF ont décidé de changer de système en 2003. Afin de rendre possible une comparaison avec les données antérieures, on a fait remonter les calculs reposant sur cette nouvelle base à 1990.

cent des produits du trafic est d'autant plus remarquable que l'année précédente, l'Exposition nationale ainsi que des mesures tarifaires avaient généré des revenus supplémentaires.

Le recul du bénéfice annuel s'explique, d'une part, par la disparition des prestations supplémentaires fournies dans le cadre d'Expo.02 et, d'autre part, par l'augmentation des dépenses consacrées au matériel roulant dans l'optique de la mise en service de Rail 2000, 1<sup>re</sup> étape.

L'analyse des principaux produits du trafic voyageurs permet de dresser le tableau suivant:

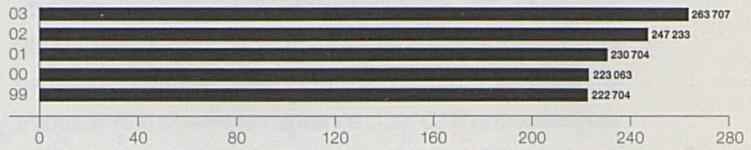
#### **Marché suisse: forte croissance de l'abonnement général (AG).**

**Tarif normal.** Les billets vendus au tarif normal affichent une croissance de 0,4 pour cent. Totalisant une hausse de 4,8 millions de francs, les revenus issus des titres de deuxième classe se sont avérés satisfaisants. Les autres produits au tarif normal ont crû de 2,7 millions de francs. La 1<sup>re</sup> classe a souffert de la situation conjoncturelle tendue.

**Loisirs et cartes journalières.** Ces produits enregistrent une perte de 41,4 pour cent par rapport à 2002, ce qui est dû notamment à la disparition des recettes de 27 millions de francs réalisées à l'occasion d'Expo.02. Ce manque à gagner a été largement compensé par une croissance exceptionnelle du trafic de loisirs sur le marché intérieur, lequel a amplement profité de la frilosité de la population suisse à l'égard des voyages à l'étranger. RailAway, la filiale des CFF spécialisée dans les loisirs, a affiché une forte croissance de 20,5 pour cent et les cartes journalières une augmentation de 11,6 pour cent. Au cours de l'exercice sous revue, RailAway a vendu 575 000 arrangements forfaitaires pour une excursion d'une journée comprenant trajet en train et prestations touristiques, telles que les entrées et les consommations, ce qui correspond à une nouvelle amélioration de plus de 40 pour cent par rapport à l'année d'Expo.02, déjà excellente. Parmi les meilleures ventes, il faut noter l'excursion au Mystery Park à Interlaken, qui n'a ouvert ses portes qu'en mai 2003 et que plus de 60 000 personnes ont déjà visité avec un arrangement RailAway.

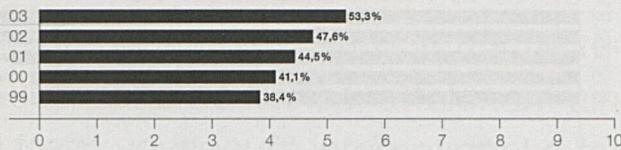
#### **Evolution de l'abonnement général (AG).**

Nombre d'AG en circulation fin d'année



**Abonnements généraux.** Le trafic voyageurs a obtenu un résultat exceptionnel avec les ventes de l'abonnement général (AG), qui représentent 401,3 millions de francs, soit 9,9 pour cent de plus qu'en 2002. Fin 2003, le nombre record d'AG vendus a été franchi, avec 263 707 unités contre 247 233 l'année précédente. Il faut notamment saluer le succès de l'AG adulte – un produit rentable – qui a accéléré ses ventes de 7100 unités. Les ventes d'AG 1<sup>re</sup> classe ont progressé de 290 unités et celles d'AG à tarif réduit de 6500. L'activité de l'AG se caractérise en outre de nouveau par une certaine constance. S'établissant à 80%, le taux de renouvellement des abonnements est resté aussi élevé qu'en 2002. L'abonnement «Voie 7», destiné aux jeunes, a affiché une progression de 4,3 pour cent en 2003.

### Part des ventes de billets aux distributeurs automatiques.



**Abonnements demi-tarif.** Tout en restant élevé, le produit issu des ventes d'abonnements demi-tarif a affiché un léger recul de 1,2 pour cent en 2003, pour tomber à 137,5 millions de francs. Le nombre d'abonnements demi-tarif en circulation a diminué de 1,9 pour cent, se réduisant à 1,92 million de cartes émises. Un Suisse sur trois environ est ainsi titulaire d'un abonnement demi-tarif. Divers éléments expliquent le léger recul mentionné. En 2002, l'abonnement demi-tarif forfaitaire pour deux ans réservé à la Poste, à Swisscom et à la Confédération n'avait fait l'objet d'aucune écriture de régularisation d'actifs à la fin de l'année; autrement dit, le produit des ventes de ces abonnements valables deux ans avait été intégralement comptabilisé dans le bilan de l'exercice 2002. En 2003 en revanche, le produit des ventes a été inscrit pour la première fois au poste «Actifs de régularisation» à la fin de l'année, ce qui provoque un écart de -6,9 millions de francs dans les comptes de l'exercice sous revue. L'augmentation du prix de l'abonnement demi-tarif pour deux ans (passant de 222 à 250 francs en 2002) et le lancement d'une formule pour trois ans à 350 francs ont généré une croissance des revenus de l'ordre de 7 millions de francs. En outre, un transfert en faveur de l'offre annuelle, plus rentable, peut être clairement observé. L'envol des ventes de l'abonnement demi-tarif pour 3 ans montre que la population suisse est prête à se fidéliser durablement.

**Communautés tarifaires.** Les communautés tarifaires en Suisse ne cessent de se multiplier, ce qui permet à la clientèle d'accéder plus facilement aux transports publics. Actuellement, les CFF participent à 19 communautés. Grâce à la croissance du marché, les revenus ont augmenté de 4,1 pour cent au cours de l'exercice sous revue, atteignant ainsi 233 millions de francs. La communauté tarifaire de Berne a enregistré des résultats très satisfaisants (+25 pour cent), de même que celle de Suisse orientale (+20 pour cent). Les commu-

nautés continuent à prendre de l'importance, des créations ou des extensions étant prévues. Ainsi, une communauté tarifaire élargie verra le jour en décembre 2004 dans la région économique de Zurich et déployera son activité au niveau intercantonal.

**Bagages.** Le volume des bagages est en baisse constante depuis des années. En 2003, les produits ont chuté de 13 pour cent ou 2,4 millions de francs. Afin de contrer ce recul qui touche aussi bien le marché suisse que le trafic international (Check-In, trafic entrant Fly Rail Baggage, Bagage international), les CFF ont décidé au début de l'année 2003 de réorganiser l'ensemble de cette activité en maintenant pour l'essentiel la qualité du service.

**Vente de billets sur Internet.** Depuis fin 2002, les CFF vendent sous la désignation de «Click&Rail» des billets électroniques pour une sélection de trains desservant l'axe Nord-Sud. Ce service, qui remporte un franc succès, consiste à proposer des titres de transport à tarif réduit sur certaines liaisons pendant les heures creuses. Les clients sélectionnent le train de leur choix sur Internet puis impriment eux-mêmes leur billet. Sur l'ensemble de l'année 2003 qui représente le premier exercice complet, Voyageurs a vendu plus de 53 000 billets en ligne «Click&Rail». De surcroît, la division a acquis de l'expérience dans la vente de billets électroniques lors de manifestations. Ainsi, les ventes en ligne du billet combiné «train + entrée pour le salon Orbit» ont dépassé le nombre de billets achetés aux distributeurs automatiques proposés dans les gares. La stratégie de commerce en ligne sera donc poursuivie systématiquement en 2004.

La vente en ligne représente un maillon essentiel de la stratégie de distribution des CFF. La stimulation des ventes de billets au distributeur automatique plutôt qu'au guichet va également dans cette direction. Au cours de l'exercice sous revue, plus de la moitié des billets de train (53,3 pour cent) ont été émis par des distributeurs, contre 47,6 pour cent en 2002.

## **Marché international: baisse liée à la morosité de l'industrie du tourisme.**

Par rapport aux autres secteurs grandes lignes, le trafic voyageurs international a fortement pâti du ralentissement conjoncturel, des conséquences du Sras et de la guerre en Irak. De plus, la concurrence avec les compagnies aériennes à bas prix s'est accrue en 2003, notamment dans le trafic intervilles, ce qui a engendré une baisse des revenus de 12,7 pour cent pour l'exercice sous revue.

**Un avenir prometteur.** Dans le secteur du trafic international, les atouts par rapport à la concurrence restent cependant intacts. L'ouverture du tunnel de base du Lötschberg en 2007 et celle du St-Gothard, prévue pour 2014, réduiront considérablement la durée des trajets sur l'axe Nord-Sud. Les CFF ont posé d'important jalons pour raccorder la Suisse aux réseaux à grande vitesse des pays voisins. L'unité Grandes lignes a ajusté sa stratégie en conséquence et mise sur une étroite collaboration avec les réseaux partenaires européens. Toutes ces compagnies ferroviaires ont pour objectif de regagner les parts de marché perdues dans le trafic voyageurs international en proposant des offres compétitives.

**Le trafic de Cisalpino en augmentation.** Cisalpino SA, une filiale de Trenitalia et des CFF, est à l'image de cette stratégie basée sur le partenariat. Le 18 décembre 2003, Trenitalia et les CFF ont décidé d'augmenter le capital-actions de Cisalpino SA de 76,5 millions de francs à 162,5 millions de francs. Les CFF ont relevé leur participation, précédemment minoritaire, à 50 pour cent. Au cours de l'exercice sous revue, les neuf trains de Cisalpino SA ont parcouru 2,6 millions de kilomètres et transporté 3,1 millions de voyageurs sur le réseau principal reliant Stuttgart à Florence et Genève à Venise. Le chiffre d'affaires s'est accru de 2,9 pour cent. En 2004, Trenitalia et les CFF achèteront 14 trains pendulaires polycourant à grande vitesse pour quelque 450 millions de francs. Après l'ouverture du tunnel de base du Lötschberg, ce nouveau matériel moderne sera vraisemblablement mis en service sur la ligne Francfort-Milan via Bâle-Berne-Brigue.

**Lyria en pleine croissance.** Les CFF poursuivent une collaboration fructueuse du nom de Lyria avec la Société nationale des chemins de fer français (SNCF). Société commune exploitant les liaisons TGV Zurich-Berne-Paris et Brigue-Lausanne-Paris, Lyria a transporté au cours de l'exercice sous revue 1,27 million de personnes, soit 2,7 pour cent de moins qu'en 2002. En dépit de cela, ses revenus ont crû de 2,2 pour cent. La collaboration sera encore renforcée à l'avenir.

Les défis que posent l'interopérabilité et la pénurie des sillons ne cessent de se multiplier. Les coûts liés à la prospection du marché et à l'acquisition du nouveau matériel roulant augmentent parallèlement. Ces problèmes ne peuvent et ne pourront être résolus que par le biais d'alliances et de coopérations stratégiques. Dans ce contexte, les CFF vont multiplier leurs efforts de collaboration.

### Investissements dans le matériel roulant à hauteur de deux milliards de francs.

La division Voyageurs a investi 529 millions de francs (contre 511 millions en 2002) dans le renouvellement du matériel roulant. Ces investissements resteront dans les mêmes proportions à l'avenir. En effet, dans les cinq prochaines années, les CFF investiront plus de 2 milliards de francs dans du nouveau matériel roulant et dans des moyens d'exploitation afférents pour le trafic voyageurs. La tendance privilégiant les systèmes technologiques complexes au détriment des systèmes mécaniques robustes se poursuit. Avec la conversion à la technique pendulaire des trains à deux niveaux et des compositions VU IV, les travaux de maintenance doivent porter non plus sur des voitures isolées, mais sur des trains complets.

Pour répondre à cette évolution, Voyageurs a réorganisé la maintenance en octobre 2003 en créant l'unité Operating, née du regroupement de l'entretien et de la production. La nouvelle unité facilite le rapprochement des mécaniciens et du personnel d'entretien et permet une meilleure coordination des activités. Parallèlement, 6,5 millions de francs vont être investis au cours des deux prochaines années dans la formation de base et la formation continue des collaborateurs et collaboratrices. De simples entreprises industrielles, les anciens ateliers principaux sont devenus de véritables centres de haute technologie.

Au cours de l'exercice sous revue, le personnel de la division Voyageurs (y compris les filiales) a augmenté de 0,8 pour cent pour représenter 12 608 postes à plein temps.

Les résultats de l'exercice sont entachés par l'accident survenu en gare de Zurich Oerlikon. Les trains directs Zurich-Constance et Schaffhouse-Zurich sont entrés en collision latérale le vendredi 24 octobre, en fin d'après-midi. Avec la puissance du choc, l'une des voitures s'est renversée et d'autres ont déraillé. Ce drame a coûté la vie à une passagère et fait une centaine de blessés. La gare d'Oerlikon est restée fermée pendant 36 heures. Les CFF ont immédiatement pris des mesures à la suite de l'accident. Les enquêtes réalisées par un service indépendant pour en déterminer la cause sont toujours en cours.

Compte tenu de l'intensité de l'exploitation ferroviaire vingt-quatre heures sur vingt-quatre, les travaux d'entretien réalisés au cours de l'exercice sous revue n'ont jamais été aussi importants. Fortement sollicités durant les mois de canicule exceptionnelle et les périodes de pointe, les véhicules moteurs et les installations électriques des voitures climatisées ont connu une série de pannes qui ont suscité de nombreuses interrogations et critiques de la part des médias et de l'opinion publique. Les locomotives de type Re 460 et Re 450, relativement récentes, ont présenté des défaillances de système et donné des signes d'usure prématuée. En novembre 2003, les CFF ont alloué un crédit de 56,6 millions de francs pour financer l'assainissement des 119 locomotives de type Re 460. Les voitures automotrices du RER de Zurich ont également connu des défaillances. La Direction de l'entreprise a mis en place une cellule de crise chargée d'introduire rapidement des mesures visant à améliorer le réseau zurichois.

Tous ces travaux sont menés en même temps que les vastes opérations d'extension et de transformation du matériel roulant en vue de l'introduction de la première étape de Rail 2000 le 12 décembre 2004. Les CFF équipent peu à peu les locomotives et les compositions de trains pendulaires de la nouvelle signalisation en cabine. Environ 400 voitures doivent ainsi pouvoir rouler à une vitesse maximale de 200 kilomètres à l'heure. Dans ce contexte, il est prévu d'augmenter les effectifs de l'entretien de quelque 170 unités.

## Grandes lignes: 12 pour cent de trains en plus avec Rail 2000.

Les transports publics suisses feront un grand pas en avant avec la mise en service de Rail 2000. Pour la première fois depuis l'introduction de l'horaire cadencé en mai 1982, le pays tout entier profitera d'un nouveau concept d'offres qui prévoit 14 pour cent de trains-kilomètres supplémentaires et 12 pour cent de trains en plus dans le trafic voyageurs. L'ampleur de ce projet se mesure également à l'aune du changement d'horaire: ainsi, les heures de départ de neuf trains sur dix seront modifiées grâce à l'optimisation des correspondances entre les trains à destination et au départ des gares de jonction.

## Trafic régional: entre productivité et décisions politiques.

[Augmentation de la productivité grâce à une étroite collaboration.](#) La Confédération et les cantons commanditaires ont multiplié les mesures d'économies en 2003. L'unité Trafic régional réagit aux conditions générales plus difficiles en adoptant une stratégie de partenariat qui favorise une étroite collaboration avec les compagnies ferroviaires privées bien implantées à l'échelon local pour augmenter les performances. La réduction des doublons dans les secteurs de l'entretien, du marketing, de la gestion et de la vente constitue la priorité. En mai 2003, les Transports de Martigny et Régions SA et les CFF ont créé la société RegionAlps. Luzern-Stans-Engelberg Bahn et le chemin de fer du Brünig ont également jeté les bases d'une collaboration qui sera mise en place petit à petit en 2004.

En appliquant cette stratégie de partenariat, l'unité Trafic régional entend endiguer toute diminution de l'offre malgré une révision à la baisse des indemnités compensatoires allouées par les commanditaires. Dès lors, les CFF sont tributaires du soutien prêté par les propriétaires et les responsables cantonaux.

## Indemnités compensatoires dans le trafic régional.

En francs par train-kilomètre



S'établissant à 8,89 francs en 2002, les indemnités par train-kilomètre dans le trafic régional ont reculé à 8,29 francs, ce qui confirme la tendance de ces dernières années marquée par un meilleur rendement pour un coût moindre.

Les prochaines années seront marquées par un net accroissement du trafic dans les agglomérations, lequel ne pourra guère être géré sans un transfert de la route au rail. De ce fait, il convient de favoriser rapidement les lignes tangentielles ou diamétrales et de demander à la Confédération de mettre à disposition les fonds nécessaires aux investissements. Les CFF appliquent leur stratégie de manière systématique en créant sept systèmes de RER en Suisse, à l'exemple du train-tram de Zoug qui sera mis en service le 12 décembre 2004. En proposant un matériel roulant moderne ainsi qu'un horaire attrayant, celui-ci établira de nouveaux critères sur le marché du trafic régional.

[Progrès dans les régions frontalières.](#) Les CFF ont également réalisé des progrès dans les régions frontalières. Après le succès de SBB GmbH sur la ligne du Wiesental, la compagnie BEG (Bayerische Eisenbahngesellschaft) a conclu un contrat relatif à l'exploitation de la ligne Munich-Oberstdorf avec le consortium bavaro-suisse constitué d'EuroThurbo, filiale des CFF, et du Chemin de fer bavarois. La ligne est exploitée avec succès depuis décembre 2003.

### Maturité de Thurbo.

Thurbo AG a débuté son activité à la mi-décembre 2002. Cette société est détenue à 90 pour cent par les CFF et à 10 pour cent par le canton de Thurgovie. Pour le moment, le réseau de Thurbo s'étend sur environ 550 kilomètres, dont 80 kilomètres en Allemagne. L'entreprise a donc toutes les cartes en main pour assurer le trafic régional en Suisse orientale et dans la région de Constance en étant rentable et axée sur les besoins du client. Pour son premier exercice, Thurbo AG obtient un résultat tout à fait honorable: 299 millions de voyageurs-kilomètres parcourus, 8 millions de trains-kilomètres et un produit du trafic de 44 millions de francs. Ces chiffres traduisent le travail accompli pour proposer une offre en parfaite adéquation avec les besoins du marché. Celle-ci compte notamment des offres nocturnes sur les grandes axes du canton de Thurgovie ainsi qu'entre Winterthour et St-Gall, avec des correspondances écourtées au départ de Zurich.

Au cours des cinq prochaines années, les CFF vont investir environ 400 millions de francs dans 80 nouvelles automotrices articulées afin d'améliorer le confort et d'augmenter les capacités sur le réseau Thurbo.

### Engagement dans la restauration ferroviaire.

La composition de l'actionnariat au sein de la filiale de restauration ferroviaire «elvetino» a été modifiée à l'automne 2003, Rail Gourmet Holding Ltd. transférant ses parts restantes aux CFF. En prenant le contrôle à 100 pour cent de la société «elvetino», entreprise leader de la gastronomie ferroviaire suisse qui emploie 900 personnes, les CFF confirment leur engagement dans la restauration sur le rail. Cependant, face à l'évolution des habitudes alimentaires et au renforcement de la concurrence avec l'installation de services de restauration dans et aux alentours des gares, il devient urgent de définir et d'appliquer une nouvelle stratégie bien précise. L'extension et l'harmonisation du parc de voitures-restaurants constituent les piliers de l'offre future, au même titre qu'une meilleure satisfaction des besoins du marché en pleine mutation. La mise en service progressive de trains pendulaires InterCity jusqu'en 2005 enrichira le parc de 20 nouvelles voitures-restaurants. Parallèlement, les ateliers industriels des CFF ont aménagé un restaurant à l'étage supérieur de 16 voitures bistro à deux niveaux. Le parc de voitures-restaurants comptera 80 unités fin 2004, soit deux fois plus qu'en 1999.

## Améliorer la sécurité.

Depuis quelques années, les CFF luttent contre l'augmentation tendancielle de l'agressivité et du vandalisme, qui leur coûte environ 6 millions de francs par an. En adoptant un concept global combinant mesures de prévention et interventions, les CFF veillent au maintien de l'ordre dans les gares et dans les trains. Les mesures prises sont efficaces. Pour preuve, le taux de «voyageurs sans titre de transport valable» a chuté à 2,83 pour cent fin 2003 contre 4,34 pour cent une année plus tôt.

Les CFF savent pertinemment que l'amélioration du sentiment subjectif de sécurité est un travail de longue haleine. Ils luttent contre le vandalisme et la violence en augmentant les effectifs de la police ferroviaire, en introduisant des systèmes de vidéosurveillance dans le trafic régional et en mettant en place un nouveau concept de contrôles sporadiques.

Le renforcement de la sécurité a cependant un coût. Les CFF et les cantons commanditaires doivent se confronter à cette réalité et convenir de solutions concertées, dans l'intérêt de la clientèle des transports publics. Grâce à leur politique de sécurité, les CFF garantissent que les mesures peuvent être financées et donc appliquées. Ils contribuent ainsi à assurer la sécurité de manière constructive, en répondant aux besoins de la clientèle.

**Nombre de communautés tarifaires avec une participation des CFF.**  
(évolution de 1986 à 2003)

