

# "Nous travaillons sur un abo général personnalisé"

Autor(en): **Meyer, Andreas / Willa, Blaise**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Génération**s

Band (Jahr): - **(2017)**

Heft 94

PDF erstellt am: **20.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-830431>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# « Nous travaillons sur un abo général personnalisé »

Manque de places assises dans les gares, prix des billets ou retard des trains, le directeur général des CFF, Andreas Meyer, a répondu à *générations*.

**A**ffable, efficace, Andreas Meyer a reçu *générations* dans les locaux de la gare de Lausanne, laquelle va vivre, après Genève, l'un des plus grands chantiers de son histoire. Le directeur général des CFF — un poste qu'il occupe depuis 2007 — doit faire face à de nombreux défis, à commencer par ceux que lui lancent les quelque 1,25 million de voyageurs quotidiens dans les trains suisses. Et, parmi lesquels, de très nombreux seniors, qui, s'ils sont de fidèles clients de l'ancienne régie, sont aussi des voyageurs attentifs et exigeants. A commencer par le fameux prix des billets. « Nous voulons que les prix n'augmentent pas ces prochaines années. Ce n'est pas une promesse, car nous ne pouvons parler pour toute la branche », avertit d'emblée le patron des CFF.

## Andreas Meyer, quel est le train idéal pour les seniors ?

Les seniors n'existent pas, ce n'est pas une catégorie ! Regardez : il y a ceux qui vont très bien, ceux qui gagnent beaucoup, ceux qui ont de la difficulté avec leur santé et ceux qui doivent se contenter de rentes très basses...

## Alors, parlons de ceux qui ont de la peine à monter dans un train !

Je préférerais parler des clients à mobilité réduite : la jeune femme qui se déplace avec sa poussette, le sportif qui transporte son matériel, les personnes handicapées ou les seniors qui

ont de la peine à se mouvoir... Dans tous ces cas, le train idéal est un train dans lequel on peut entrer sans monter. Sans escaliers, avec tout l'espace nécessaire pour pouvoir pousser, tirer, rouler, qu'il s'agisse de valises ou de chaise roulante !

## Hélas, ce n'est pas encore le cas dans tous les trains !

C'est vrai que nous avons des progrès à faire, notamment avec la hauteur des quais. Reste que dans notre pays, si tout n'est pas parfait, c'est presque le paradis : nous avons un financement acquis pour faire ces transformations qui, même si elles ne viendront pas du jour au lendemain, sont déjà toutes agendées.

## La loi sur l'égalité pour les handicapés est censée garantir un accès sans obstacles aux transports publics. Plus de 300 gares ne sont pas encore conformes !

J'aimerais d'abord souligner ce qui a déjà été fait ces dernières années en termes de progrès : c'est énorme ! Naturellement, sur les quais ou dans les trains, l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite reste un problème, je le concède. Il faut tout de même tenir compte du fait que les trains que l'on commandait il y a des décennies ne peuvent pas être facilement adaptés. En revanche, tous les nouveaux trains que nous commandons, comme les trains duplex

pour le trafic grandes lignes, seront conformes aux attentes.

## Parlons alors des gares. Comment comprendre, par exemple, que la nouvelle gare de Cornavin n'offre quasiment aucune place assise aux gens de passage ?

Mais les quais sont grands et on y trouve des bancs.

## Nous parlons de sièges pour s'asseoir !

Il y en a ! Il y a aussi une nouvelle salle d'attente qui n'existait pas avant... Je comprends les préoccupations des aînés, mais nous devons aussi faire attention à ce que le flux de piétons ne soit pas perturbé, surtout dans les heures de pointe.

## Justement : un défi important pour les CFF tient à la flexibilisation du trafic, pour ne pas avoir tout le monde en même temps. Quelles sont vos solutions ?

A mon arrivée aux CFF, j'ai proposé un abonnement général meilleur marché pour ceux qui n'utilisent pas les heures de pointe. Les seniors, quand ils n'ont plus un travail régulier, auraient cette flexibilité.

## Vous pensez qu'ils sont prêts à l'accepter ?

Si la motivation est là, si un avantage leur est offert via le prix ou un service particulier, j'en suis persuadé ! Nous sommes aujourd'hui en train de construire les instruments nécessaires pour pouvoir flexibiliser les prix, qui se baseront sur les habitudes et >>>



Andreas Meyer, 56 ans, occupe le poste de directeur général des CFF depuis 2007.

Philippe Pache

les besoins de chacun et qui nous permettront de disposer des données liées à la mobilité de chacun. Nous sommes aussi en train d'analyser comment protéger des données aussi sensibles pour rendre ce service attractif et sûr.

### **Quand verra-t-on ce nouvel abonnement profilé? Et quel en serait le prix?**

Je pense que ce type d'abonnement pourrait voir le jour à l'horizon 2020. Mais ce n'est pas de la compétence seule des CFF de fixer les tarifs, mais de la branche entière, qui compte plus de 200 entreprises de transports publics! Seul un accord global sur les prix permettra d'avancer.

### **Voyager hors des heures de pointe, cela ne risque pas de ghettoïser les seniors? Ils tiennent à être comme tout le monde, intégrés...**

Ces avantages de prix seraient offerts à tous ceux qui veulent et peuvent être flexibles. Le phénomène de ghettoïsation pourrait être un problème si les employeurs n'acceptent pas que les collaborateurs travaillent avec des horaires plus flexibles. Aux CFF, nous sommes pionniers en la matière. Moi-même, je travaille tôt le matin sur mon iPad à

la maison. Certes, ce n'est pas ouvert à tous: le mécanicien ne pourra pas faire attendre un train prêt à partir...

### **Parlons des retards, dont beaucoup se plaignent aujourd'hui. Comment les éviter? Un train sur 10 serait touché!**

C'est une fausse impression. On suit cette question de ponctualité avec grand soin et dans l'entier du pays. Et, sur l'axe Lausanne-Genève, on a le plus grand chantier de Suisse (3,8 mia) pour élargir l'offre et augmenter les capacités. Permettez-moi donc de vous dire que nos collaborateurs font un travail immense et que, sans feu sacré de cheminot, rien ne bougerait! Dans d'autres pays, on aurait fermé cet axe pour mener à bien les travaux. Grâce à notre professionnalisme, on atteint des résultats remarquables, même dans la ponctualité. Une ponctualité dont d'autres pays rêvent aujourd'hui...

### **Vous en avez assez qu'on vous parle que du retard des trains?**

Non, pas du tout, la ponctualité, la fiabilité et la sécurité sont les nœuds principaux de notre système ferroviaire. Il faut donc non seulement garder mais augmenter le niveau, ce sera

un avantage compétitif de taille contre les autres moyens de transport.

### **Mais un retard acceptable, c'est quoi?**

Notre premier objectif est d'assurer la ponctualité des trains. Nous considérons qu'un train est en retard à partir de trois minutes: aucune autre compagnie ferroviaire n'est aussi exigeante. Mais cela dépend aussi des correspondances. Le retard absolu n'est pas la bonne mesure: on peut travailler ou dormir dans un train...

### **Mais pas sur le quai!**

Oui, c'est différent. Mais même, moi, si j'attends un train dix minutes, je peux toujours faire un appel, communiquer, consulter des news sur mon smartphone...

### **Ce n'est pas le cas de tout le monde ...**

Vous pensez aux seniors? Mais ils sont de plus en plus nombreux à utiliser ce type de moyens de communication. Ils ont toute mon admiration!

### **Parlons un peu de la nouvelle application CFF pour les mobiles. Pas mal de clients se sentent un peu perdus ...**

Cela peut arriver, bien sûr, mais le nouveau CFF Mobile est simple d'accès, avec cet horaire tactile! Et nous offrons des cours pour montrer comment acheter un billet en libre-service.

### **Oui, mais il peut aussi bloquer l'utilisateur...**

Naturellement. C'est pour cela que l'on a conservé les ventes de billets au guichet, en plus des automates qui marchent très bien. On va du reste faciliter la vente avec le SwissPass qui fonctionnera directement avec le distributeur: il vous reconnaîtra et vous recevrez un service personnalisé. Nous effectuons également des tests avec des automates reliés par vidéo à notre Call Center de Brigue, d'où l'on peut directement venir en aide au client qui aurait de la difficulté lors de l'achat d'un billet.

### **Fermer des guichets, comme le font les CFF, a des conséquences sur les relations humaines...**



«Un train est en retard à partir de trois minutes» souligne Andreas Meyer.

### **C'est parfois le seul contact de la journée!**

Je comprends cela, c'est la même chose avec La Poste. Est-ce pour autant le devoir de La Poste de mettre quelqu'un à disposition pour les contacts humains? Quelle est la fonction de La Poste? De même, je pense que la fonction d'une entreprise ferroviaire est d'offrir des prestations ferroviaires excellentes.

### **On a pris de mauvaises habitudes avec ces guichets?**

Non, mais les temps changent. Quand j'ai commencé chez ABB en 1990, je volais dans le monde entier. Je me souviens que Swissair avait introduit le check-in automatisé. Je me suis dit que c'était scandaleux. Aujourd'hui, si ce service n'existe pas, cela m'énerve! On gagne tellement de temps. Aux CFF, cette évolution est là aussi inévitable. La technologie nous permettra bientôt de proposer aux seniors un SwissPass qui leur permettra de monter et de descendre quand ils veulent.

### **Cela s'appelle un AG, non?**

Oui, mais ils ne devront pas passer par le guichet. Et ils le recevront au meilleur prix selon leur utilisation. La technologie permettra de flexibiliser les tarifs selon l'utilisation et de recevoir des réductions de prix adéquates en cas de perturbations. Aujourd'hui, offrir un bon de boisson de 5 fr. pour chaque retard, c'est presque moyenâgeux!

### **Et vous y arriverez vraiment pour 2020?**

Nous sommes en plein test, je vous l'ai dit, avec le Mobile Preview qui calcule toutes vos données de mobilité. On calcule vos voyages, les kilomètres parcourus, les minutes perdues à attendre, la durabilité... Ces données sont personnelles, mais les CFF pourront les utiliser avec votre accord. Il s'agira d'un abo général personnalisé, qui pourra être moins cher, car proportionnel à votre utilisation réelle.

### **C'est vrai que, aujourd'hui, les prix restent chers. Un aller-retour Genève-Zurich pour un**

### **couple n'est pas accessible à tous!**

Je comprends votre point de vue, mais c'est un prix adéquat pour les super-services que nous avons. Dire que les prix sont trop élevés n'est pas juste. Il faudra procéder à une réforme globale du système de prix avec ces nouveaux abonnements. Mais on ne pourra pas réduire les prix des billets en gardant l'abonnement demi-tarif tel qu'il est aujourd'hui. C'est un vrai défi.

### **Les prix vont-ils de nouveau augmenter l'année prochaine?**

Nous voulons que les prix n'augmentent pas ces prochaines années. Ce n'est pas une promesse, car nous ne pouvons parler pour toute la branche. Mais nous faisons tout pour réduire les coûts et que les prix restent si possible les mêmes. La relation prix-prestation



« Dans mon village, mes parents sont confrontés aux critiques »

ANDREAS MEYER

est d'autant plus capitale que les CFF doivent compter avec de nouveaux éléments dans la chaîne de mobilité. Je veux parler des bus low cost ou des voitures autonomes. C'est notre vraie concurrence. Si ces produits sont avantageux, ce ne sera pas possible de les éviter. Notre préférence nous focaliser sur les domaines où nous sommes forts. Ajouter un bus le matin à 4 heures à Genève pour Berne sera toujours moins cher que de mettre une composition complète sur les rails.

### **Vos parents prennent encore beaucoup le train?**

Mon père, âgé de 80 ans, est hospitalisé. Comme ancien cheminot, il souffre de ne plus pouvoir voyager. Il se plaint de ne pouvoir utiliser son AG et me demande une réduction (*sourires!*)

Ma mère, 81 ans, est restée plus mobile et aime beaucoup prendre le train. Elle apprécie le côté social dans les wagons : on cause, on a des contacts... C'est aussi cela, la qualité de vie!

### **Ils vous critiquent ou vous conseillent?**

Oui, nous avons une culture de discussion très ouverte... Ils me racontent toutes les histoires de leurs amis. Ou la peine que ma mère a à se hisser dans les ICN, elle aurait presque besoin d'une canne!

### **Vos parents sont fiers?**

Jamais mon père n'aurait pensé que je serai un jour directeur des CFF! Moi non plus du reste... Ils réagissent souvent à ce qui est écrit. Je suis une personnalité publique et on ne lit pas toujours des choses sympathiques à mon endroit. Dans leur village, ils sont confrontés aux critiques...

### **Comme le montant de votre salaire, plus d'un million, qui a fait polémique?**

Il est vrai que c'est un bon salaire, mais il est juste: personne ne voit ou ne réalise que je suis presque 24 heures sur 24 à disposition! Je vous assure que mes trois enfants ne me voient pas tous les jours...

### **Mais ce salaire, c'est plus qu'un conseiller fédéral...**

Il y a un marché pour toutes les fonctions. Et les salaires des cadres CFF sont en dessous du marché.

### **Quelle politique avez-vous vis-à-vis des anciens cheminots?**

On essaie de garder le contact. Il y a sept ans, mon père avait le magazine des CFF sur la table. Il m'a dit qu'il avait dû déboursier 30 fr. pour l'avoir! C'était pour moi la preuve que les liens avec les anciens n'étaient pas adéquats. Nous avons débloqué un million pour offrir une réunion annuelle aux anciens cheminots. L'occasion de les remercier, mais aussi d'apprendre de leur expérience. Il est important de garder l'expérience ferroviaire dans l'entreprise, cela a une grande valeur.

PROPOS RECUEILLIS PAR BLAISE WILLA