

Communiqué de presse, le 13 février 2017

Stratégie CFF 2020

Créer de la plus-value pour les clients et renforcer l'efficacité

Avec leur stratégie 2020, les CFF posent les jalons de la mobilité de demain. Ils entendent rester une entreprise de chemin de fer forte, tout en étant un prestataire de mobilité digne de confiance et un partenaire de développement attrayant. En associant les atouts du chemin de fer au potentiel des nouvelles technologies, ils mettent au point des innovations telles que les nouveaux services de voyage de porte-à-porte, les gares numériques, les wagons intelligents et le renforcement des capacités grâce aux progrès réalisés dans la technique ferroviaire. Lors d'une conférence de presse, les CFF ont présenté des projets novateurs pour les trafics voyageurs et marchandises ainsi que pour les secteurs de l'immobilier et de l'infrastructure.

La mobilité est en pleine mutation. Les nouveaux besoins de la clientèle, le virage numérique, les nouveaux opérateurs de mobilité et l'évolution du cadre légal ont un impact sur les marchés et les modèles commerciaux. D'autres modes de transport rattrapent leur retard, en matière de prix ou d'avantage environnemental. Nos clients attendent de plus en plus des solutions de mobilité et de logistique personnalisées et intermodales.

Compte tenu de l'évolution rapide du contexte, les CFF ont élaboré leur stratégie 2020. En 2015 et en 2016, ils l'ont discutée et précisée avec leurs clients, leur personnel, leur propriétaire, leurs commanditaires, les acteurs politiques ainsi que de nombreux autres stakeholders. Fin 2016, la Confédération a pris connaissance de manière positive de la stratégie 2020 des CFF. À l'avenir, les CFF continueront de miser sur les atouts traditionnels du chemin de fer: efficience élevée et grandes capacités de transport sur des surfaces restreintes dans les agglomérations. En tant que prestataire de mobilité digne de confiance, les CFF accompagnent leur clientèle tout au long de la chaîne de mobilité, numérique et personnalisée. En outre, ils renforcent leur fonction de partenaire de développement attrayant et construisent des gares et des quartiers comme hubs de mobilité, comme centres de prestations et comme destinations attrayantes. Ils sont l'épine dorsale et le moteur des transports publics en Suisse et prennent en compte la perspective économique. Ils entendent atténuer l'augmentation des coûts globaux du système afin que les transports publics demeurent abordables pour la clientèle et les mandants. Le programme RailFit20/30 lancé à cet effet est

en cours de mise en œuvre. Les CFF entendent augmenter leurs recettes et optimiser les taux d'occupation, ainsi que renforcer la culture de l'encadrement et de la performance. Il est essentiel ici d'investir de manière ciblée et de renforcer l'innovation. Pour renforcer leur capacité d'innovation, les CFF mettent sur pied un nouveau programme de gestion de l'innovation à l'échelle du groupe. Ce faisant, ils entendent collaborer davantage avec la clientèle et les partenaires. En outre, ils créent un fonds d'innovation doté de 12 millions de francs. Les innovations doivent prendre aussi rapidement que possible la forme d'offres concrètes. Si leur succès ne se confirme pas, les CFF les retireront du marché.

30% de capacités supplémentaires grâce à une technique ferroviaire plus efficace

Grâce à la numérisation, la capacité du réseau ferroviaire suisse, qui est aujourd'hui déjà le plus densément exploité du monde, sera accrue de 30%. Pour ce faire, les CFF favorisent l'automatisation de l'élaboration de l'horaire, de l'exploitation ferroviaire et de la régulation des trains, et étudient également la possibilité de faire circuler des trains télécommandés. En outre, les CFF conçoivent un nouvel enclenchement numérique, qui réduira la quantité et la diversité des installations de sécurité et permettra de faire d'importantes économies.

La technique ferroviaire de demain permettra une exploitation plus efficace du système ferroviaire. À partir de 2025, elle permettra la mise en circulation d'un plus grand nombre de trains, l'introduction de cadences horaires plus resserrées, une meilleure liaison radio et une information à la clientèle plus précise en cas de perturbation. Pour y parvenir, les CFF ont lancé des initiatives à l'échelle du groupe.

Les CFF utilisent le numérique pour l'entretien également. À l'avenir, ils assureront l'entretien de la voie ferrée de manière anticipée et économique grâce à un nouveau système nommé swissTAMP. L'utilisation de ce nouvel outil pour l'analyse de l'état et la planification de l'entretien réduit le nombre de dérangements et améliore la fiabilité et la ponctualité.

Un horaire parlant

Avec la nouvelle version de Mobile CFF, les CFF ont exploré de nouvelles voies en faisant participer la clientèle à son développement. Depuis, plus de 150 000 nouveaux utilisateurs en profitent; plus de 3 millions de clients utilisent régulièrement Mobile CFF. Le développement de cette appli se poursuit: au premier trimestre 2017, les CFF introduisent une commande vocale avec un horaire parlant et un robot parlant qui donne des informations complémentaires.

La nouvelle appli Mon voyage CFF permet aux clients de planifier et de réserver leur voyage en comparant et en combinant les différents modes de transport. Au cours des prochains mois, elle permettra aussi de réserver des prestations de taxi et d'Uber.

La mobilité intégrée représente un autre terrain clé d'innovation. Avec le projet «Green Class CFF», les CFF développent un service porte-à-porte simple et respectueux de

l'environnement, et étudient les comportements de la population en matière de mobilité en collaboration avec l'EPF. Les CFF acquièrent ainsi de précieuses informations sur les exigences des clients en matière de mobilité combinée de porte-à-porte, dans l'optique d'une commercialisation éventuelle de produits analogues.

Virage numérique dans les gares

Les CFF développent les gares et les mettent en réseau. Elles sont appelées à devenir des hubs de mobilité multimodaux, c'est-à-dire à la fois des nœuds de transport, des destinations et des centres de service. Les indicateurs généraux numériques, les écrans projetant les dernières informations sur le trafic ferroviaire, les écrans pour la publicité de tiers, les distributeurs de billets à écran tactile et le WiFi gratuit sont déjà une réalité. Pour améliorer encore la qualité du service en gare, les CFF travaillent avec des entreprises technologiques et des partenaires tels que Google ou l'EPF de Zurich. Outre la visite virtuelle de la gare avec Google Streetview, l'Internet des objets devrait à l'avenir commander également, de manière numérique, les infrastructures de la gare: escalators, ascenseurs, éclairage.

Wagons intelligents

Les CFF profitent également de la numérisation en trafic marchandises et équipent leurs wagons de différents capteurs. Ces instruments mesurent la température et les vibrations, et localisent le wagon. Les CFF tiennent ainsi compte des besoins des clients, désireux de savoir dans quel état est leur marchandise, où elle se trouve et si elle va arriver à l'heure à destination. CFF Cargo poursuivra par ailleurs l'automatisation de la production ferroviaire d'ici à 2018 grâce à l'attelage automatique des wagons.

Informations complémentaires:

- Vision et stratégie CFF. [LIEN Internet](#)
- Innovation et mobilité de demain: [dossier de fond](#)

Les CFF à la pointe de l'innovation, aujourd'hui comme demain

Les besoins de mobilité de la clientèle évoluent, de nouveaux opérateurs arrivent sur le marché, la numérisation et l'automatisation ouvrent de nouvelles possibilités. Les CFF combinent les atouts du chemin de fer et le potentiel des nouvelles technologies, tout au long de la chaîne de mobilité, dans le souci d'un bon rapport prix-prestation. Ils souhaitent également renforcer leur fonction de prestataire de mobilité digne de confiance et de partenaire de développement attrayant. Ils modernisent le système ferroviaire, investissent dans l'infrastructure et les nouvelles offres tout en réduisant les coûts globaux du système ferroviaire. Les CFF développent les gares et les sites environnants pour en faire des plaques tournantes de mobilité et des lieux de vie attrayants. Ils travaillent sur des concepts d'offre durables, renforcent l'avantage environnemental du chemin de fer et testent des solutions de mobilité novatrices. En leur qualité d'épine dorsale du système suisse de transports publics, les CFF façonnent la mobilité de demain: simple, personnalisée, intégrée.