

Les CFF en 2019: Forte croissance de la demande, année délicate sur le plan opérationnel.

Communiqué de presse, 10.03.2020

- Record battu avec 1,3 million de voyageurs acheminés chaque jour (+6%).
- Grande première: plus de la moitié des 124 millions de billets vendus (en forte augmentation : +11,5%) l'ont été via les canaux numériques.
- Ponctualité de 89,5% (-0,6 point): un résultat guère satisfaisant.
- Année délicate sur le plan opérationnel: demande en hausse, densité de l'horaire, nombreux chantiers, pénurie de trains, erreurs au niveau de la planification des affectations du personnel des locomotives.
- Accident tragique d'un chef assistant clientèle, qui a révélé des lacunes de sécurité, qui ont été prises en compte dans le programme «Sicuro!».
- 3,6 milliards de francs versés par la Confédération et les cantons pour l'exploitation, l'aménagement et l'entretien de l'infrastructure, et les commandes en trafic régional.
- CFF Cargo Suisse: contexte difficile, mais résultat à l'équilibre grâce à des effets exceptionnels.
- Taux de couverture des coûts en trafic régional de 62% et taux de couverture des coûts complets aux alentours de 45%. Taux de couverture des coûts complets en trafic grandes lignes d'environ 80%.
- Résultat du groupe de 463 millions de francs (-18,5%).
- Taux de couverture de la dette de 6,3, en deçà de la limite prescrite par la Confédération (6,5).
- Rejet de quelque 66 000 tonnes de CO₂ de moins et économies d'énergie à hauteur de 400 GWh.

En 2019, les CFF ont battu tous les records en acheminant 1,3 million de voyageurs par jour (+5,8%). Et c'est sans compter les 2000 trains spéciaux pour le trafic événementiel de l'été. Malgré les problèmes de ressources, en personnel comme en matériel roulant, les collaboratrices et les collaborateurs des CFF ont fourni un effort exceptionnel, surtout en été.

En recul, la ponctualité clientèle n'a pas été satisfaisante, notamment au 4e trimestre et sur certaines lignes. Ce résultat s'explique essentiellement par la hausse de la demande, le trafic événementiel

supplémentaire, la densité de l'horaire et les nombreux travaux d'aménagement et d'entretien de l'infrastructure ferroviaire. La ponctualité a également été impactée par les dérangements au matériel roulant, la pénurie de véhicules liée notamment aux retards de livraison des trains duplex pour le trafic grandes lignes – ce qui s'est répercuté sur le reste de la flotte – et le manque de mécaniciens de réserve, dû en particulier à des erreurs de planification au niveau des affectations et de la formation.

Dans l'ensemble, 89,5% des voyageurs (-0,6 point) sont arrivés à l'heure en 2019. La ponctualité des correspondances s'est inscrite à 96,8% (-0,2 point). Pour améliorer la ponctualité, les CFF veulent augmenter les réserves dans le système et améliorer la planification intégrée de l'offre, de la production ferroviaire et des chantiers, ainsi que l'information à la clientèle.

Le tragique accident d'un chef assistant clientèle en août a jeté la consternation parmi la population et le personnel, et a souligné la problématique des portes de trains. Les CFF ont introduit des mesures et des contrôles dans le cadre d'une task force et du programme «Sicuro!». Les réparations et les contrôles spéciaux pour le parc VU IV et les voitures de commande EC et IC sont terminés. Le projet de modernisation des portes VU IV a été lancé. Les CFF ont adapté le processus d'expédition pour les flottes concernées dès l'automne 2019. Les audits externes portant sur la maintenance et la flotte seront terminés avant la fin du premier semestre 2020. Le système d'annonce en interne présente des lacunes, si bien que des mesures d'amélioration ont été mises en œuvre. Le rapport final du Service suisse d'enquête de sécurité (SESE) sera probablement publié d'ici le mois de mai.

La satisfaction de la clientèle a quant à elle progressé en trafic voyageurs et en trafic marchandises (trafic voyageurs: 75,5 points, +0,6%, trafic marchandises: 70,9 points, +2,2%). Néanmoins, des améliorations sont encore nécessaires dans certains domaines, comme la ponctualité et l'information à la clientèle en cas de perturbation.

Trafic voyageurs: augmentation de la demande, record pour la partie libre-service.

En 2019, les CFF ont vendu nettement plus de billets qu'en 2018 (124 millions, +15%). Pour la première fois, plus de la moitié des billets écoulés l'ont été via les canaux numériques (52,8%, +12 points de pourcentage), alors que le nombre de points de vente est resté stable. Les ventes au guichet et au distributeur continuent de baisser. La partie libre-service bat un nouveau record, à 90,6%. Les clientes et clients sont ainsi autonomes dans leur achat pour neuf billets sur dix.

Le nombre d'abonnements généraux en circulation a augmenté de 2% et frôle désormais le demi-million. Le nombre d'abonnements demi-tarif a quant à lui progressé de 5%. Les CFF n'ont jamais eu autant de clients réguliers: plus de 3,2 millions de voyageurs, soit près de 40% de la population suisse, possèdent un abonnement général ou demi-tarif.

Les prix n'ont pas augmenté pour la quatrième année consécutive. En 2019, les CFF ont amélioré leur service et consenti des rabais à l'ensemble de leurs clientes et clients pour les remercier de leur patience à l'égard des difficultés d'exploitation. Les billets dégriffés vendus représentent un rabais total

de 120 millions de francs (+50%). Cette mesure a généré un «double transfert»: sur les 8,8 millions de voyages vendus grâce aux billets dégriffés (+60%), le rabais accordé a été, d'après des enquêtes menées auprès de la clientèle, le seul motif d'achat pour quelque 3 millions de personnes (+55%). Par ailleurs, environ 1,5 million de voyageurs en ont profité pour se tourner vers les trains à faible taux d'occupation (+85%). En 2020 également, les CFF proposeront des billets dégriffés représentant un rabais d'au minimum 100 millions de francs.

Dans les gares, les clientes et clients doivent pouvoir associer le train à d'autres modes de transport le plus confortablement possible. Aussi les CFF travaillent-ils à de nouvelles prestations de mobilité, par exemple le Carsharing, Park+Rail ou Bike+Rail. En 2019, ces nouvelles prestations de mobilité ont généré des produits du trafic induits de 91 millions de francs (+4%).

En 2019, la stratégie de coopération des CFF en trafic voyageurs s'est largement concrétisée: en trafic grandes lignes, les CFF ont renforcé leur solution combinant plusieurs réseaux ferroviaires sous une seule concession, d'entente avec les entreprises partenaires Südostbahn (SOB), BLS et Transports publics neuchâtelois (TransN). La mise en œuvre avec BLS et TransN a débuté avec l'introduction de l'horaire 2020; le SOB suivra avec l'horaire 2021. En trafic régional, parallèlement à la coopération avec les Transports publics fribourgeois (TPF), la compagnie italienne Trenord et TransN, le Léman Express a été mis en service à la fin de l'année en partenariat avec la SNCF.

De pair avec leurs partenaires européens DB, ÖBB, SNCF et FS, les CFF entendent étoffer l'offre en trafic voyageurs international et améliorer les prestations telles que la billetterie électronique et l'information à la clientèle.

Le trafic ferroviaire international a fortement progressé en 2019. Pour preuve, la demande de destinations internationales a augmenté de 7% environ par rapport à 2018. Seule la grève en France a constitué un léger frein en décembre 2019. En 2020, les CFF s'attendent à une évolution favorable en raison de l'accroissement des capacités à destination de l'Allemagne avec le nouvel ICE 4, à destination de la France avec le parc TGV Lyria entièrement renouvelé, et sur l'axe du Saint-Gothard avec le train grandes lignes international Giruno.

Dans l'ensemble, les produits du trafic ont augmenté de 2,2%, à 3559 millions de francs. Le résultat du trafic voyageurs a atteint 215 millions de francs (2018: 241 millions).

Immobilier: record absolu pour la satisfaction de la clientèle en gare.

En nette progression par rapport à 2018, la satisfaction de la clientèle en gare a atteint 79,7 points. Le sentiment de sécurité, l'éclairage, l'offre commerciale et les mesures visant à améliorer la qualité du séjour ont été particulièrement appréciés. Avec le concours de la Confédération, des autorités cantonales et communales, les CFF transforment les gares et leurs environs en nœuds de mobilité attrayants, propres et sécurisés (hubs). Ainsi, les études d'urbanisme pour la valorisation des abords des gares d'Ostermundigen, de Rheinfelden et de Zoug ont été menées à terme. En 2019, les CFF ont

poursuivi la rénovation complète de l'aile ouest de la gare CFF de Bâle ainsi que les travaux d'assainissement de l'aile sud de la gare centrale de Zurich. L'amélioration de la qualité de vie à proximité des hubs et l'aménagement de l'accès aux transports publics prennent de plus en plus d'importance. Les CFF ont, par exemple, aménagé la place Meret Oppenheim à proximité de la gare de Bâle, avant de la restituer à la population en juin dernier.

Dans les 32 plus grandes gares CFF, l'augmentation constante de la clientèle des transports publics, l'amélioration continue du mix de la branche avec nos partenaires commerciaux, les inaugurations de locaux et les surfaces de vente supplémentaires ont permis une hausse du chiffre d'affaires réalisé avec des tiers (+83 millions de francs, +5%).

L'activité de vente ayant ralenti en 2019, le résultat issu de la vente de biens immobiliers a diminué de 22,8 millions de francs par rapport à 2018 (2019: 84,2 millions; 2018: 107,0 millions).

La hausse des taux de fréquentation, l'augmentation des surfaces et l'excellence en termes de gestion des gares ont permis à CFF Immobilier de réaliser un résultat de 10,4 millions de francs (après paiements compensatoires). En 2019, CFF Immobilier a effectué des paiements compensatoires de 150 millions de francs pour Infrastructure et de 178 millions de francs pour la Caisse de pensions au titre du remboursement du prêt lié au plan d'assainissement et de stabilisation.

Trafic marchandises: amélioration de la ponctualité et nouveau résultat à l'équilibre.

CFF Cargo a amélioré sa ponctualité (91,9 points, +2,5%) et a fortement investi dans la qualité en faveur de ses clients. En flexibilisant son offre avec la participation des clients, la société peut désormais mieux répondre aux besoins individuels.

Les CFF ont trouvé en Swiss Combi AG un partenaire pour CFF Cargo SA, qui est convaincu de la pertinence du modèle commercial de l'entreprise de fret ferroviaire et qui entend s'engager pour le développement commun du trafic marchandises en Suisse. CFF SA reste actionnaire majoritaire, avec une part de 65%. Cette prise de participation doit encore recevoir l'aval des autorités en matière de concurrence. La décision est attendue au printemps 2020.

Le résultat en trafic marchandises s'inscrit à 3,0 millions de francs. CFF Cargo Suisse termine l'exercice sur un résultat à l'équilibre, grâce notamment à des effets exceptionnels tels que la dissolution de provisions. SBB Cargo International affiche un résultat de 5,5 millions de francs. La demande dans les secteurs de l'acier et de la chimie, en particulier, a été nettement moins forte que dans les prévisions initialement établies avec les clients, en raison du bouleversement structurel de l'industrie automobile.

Infrastructure: volumes importants, renouvellement de la voie, horaire serré.

Dans l'ensemble, le renouvellement de la voie ferrée a porté sur 239 kilomètres de voie (2018: 226 kilomètres), ce qui correspond à un nouveau record. En 2019, CFF Infrastructure a investi 1838 millions de francs, soit près de 155 millions de plus que ce qui était prévu dans la Convention sur les prestations pour cette même année. Ce dépassement est essentiellement dû au surcroît d'investissements dans le renouvellement de la voie ferrée. Au quatrième trimestre, ces travaux ont pesé sur la ponctualité.

L'état général des installations s'est légèrement amélioré par rapport à 2018 et est jugé «bon à suffisant» dans le rapport sur l'état du réseau. Aucune installation ne se trouve dans un état critique et le niveau de sécurité peut être maintenu en permanence.

Les CFF mettent en œuvre les ressources et planifient les chantiers de sorte à garantir le maintien de l'offre et la disponibilité des installations nécessaires à une exploitation stable et à un horaire robuste sur le long terme. Depuis 2017, 270 millions de francs ont en moyenne été investis chaque année dans l'entretien et le renouvellement des installations de CFF Infrastructure. L'évolution favorable de la disponibilité des installations montre que le retard constaté actuellement au niveau de l'état des installations (à de rares exceptions près comme la voie ferrée ou les installations électriques) n'a aucune incidence sur l'exploitation ferroviaire et reste donc acceptable.

En 2019, le résultat de CFF Infrastructure s'est établi à 22,5 millions de francs. Le résultat du secteur Énergie, d'un montant de 47,1 millions de francs, sera réinvesti dans les installations énergétiques. Le résultat de CFF Infrastructure s'est établi à -24,7 millions de francs.

Moins de rejets de CO₂ et amélioration de l'efficacité énergétique.

Outre les solutions de mobilité douce telles que le vélo, le train reste le moyen de transport le plus respectueux du climat. Grâce au transfert du trafic de la route vers le rail, les CFF contribuent largement à la protection du climat en Suisse. Le pays réduit chaque année ses émissions de CO₂ de cinq millions de tonnes, soit 10% de l'ensemble des émissions nationales, grâce au chemin de fer. En 2019, les CFF ont rejeté environ 66 000 tonnes de CO₂ de moins grâce à des efforts supplémentaires. Ils visent la neutralité climatique d'ici à 2030.

En 2019, le courant 50 Hz a été entièrement produit à partir de sources renouvelables et le courant de traction à hauteur de 90%. Dans le cadre du programme d'économie d'énergie mené à l'échelle du groupe, les mesures d'économie d'énergie ont permis de réduire la consommation d'environ 400 GWh. Cela correspond à la consommation électrique d'environ 100 000 foyers suisses. D'ici à 2030, il est prévu de générer 30 GWh d'électricité domestique par des panneaux photovoltaïques.

Résultat du groupe en recul.

S'établissant à 463 millions de francs, le résultat du groupe a reculé de 18,5%. Le résultat en trafic régional s'élève à 55,1 millions de francs. Conformément aux dispositions légales, il est obligatoirement affecté à des réserves spéciales. Le taux de couverture des coûts en trafic régional est de 61,8% en 2019, et le taux de couverture des coûts complets d'environ 45%. En trafic grandes lignes, le taux de couverture des coûts complets avoisine 80%. Ce dernier reflète la part de financement, par les usagers et les clients, des coûts totaux d'exploitation de l'infrastructure et du trafic, y compris les coûts d'infrastructure non couverts financés par la Confédération.

Les prestations commandées par la Confédération et les cantons pour l'exploitation et l'entretien de l'infrastructure, le trafic régional et les aménagements ont représenté 3575 millions de francs (+3,2%), sans les prêts et les contributions pour investissements d'un montant de 2802 millions de francs (+3,0%).

Le flux de trésorerie disponible s'est inscrit à -293 millions de francs (2018: -215 millions). Le taux de couverture de la dette a augmenté à 6,27 (2018: 5,62). Les CFF se situent donc de nouveau en deçà de la limite prescrite par le propriétaire (6,5).

Le groupe CFF en chiffres.

Compte de résultat du groupe (En millions de francs)	2019	2018	+/-	+/- in %
Produits d'exploitation	9'864	9'645	219	2,3
Charges d'exploitation	-9'377	-9'059	-317	3,5
Résultat d'exploitation/EBIT	487	586	-99	-16,8
Résultat financier	-91	-105	15	-13,8
Résultat issu de la vente de biens immobiliers	86	107	-21	-20,1
Résultat avant impôts	482	587	-105	-18,0
Impôts et parts des minoritaires	-18	-19	1	-2,7

Résultat du groupe	463	568	-105	-18,5
Infrastructure Réseau	-25	53	-78	-146,3
Trafic régional	55	48	7	14,0
Secteurs autofinancés	433	467	-34	-7,2
Flux de trésorerie disponible	-293	-215	-78	36,3
Endettement net porteur d'intérêts	8'912	8'619	293	3,4
Taux de couverture de la dette	6,27	5,62	0,65	11,5
Subventions des pouvoirs publics	2'802	2'720	83	3,0
Prestations pour l'infrastructure ferroviaire	2'117	2'058	58	2,8
Indemnités compensatoires Trafic régional	684	653	31	4,7
Indemnités compensatoires Trafic marchandises	1	8	-7	-88,7

Résultats par segment (Comptes individuels en millions de francs)	2019	2018	+/-	+/- in %
Voyageurs	215	241	-27	-11,1
Trafic grandes lignes	133	176	-43	-24,7
Trafic régional	55	48	7	14,0
Autres domaines d'activité	27	17	10	57,2
Taux de couverture des coûts en trafic régional (%)	61,8	61,8	0,0	0,0

Immobilier

avant paiements compensatoires	339	339	0	0,0
après paiements compensatoires	10	10	0	0,2
Trafic marchandises	3,0	12,9	-9,8	-76,6
Cargo Suisse	0,0	8,5	-8,5	-99,8
SBB Cargo International	5,5	6,1	-0,5	-8,9
Infrastructure	22,5	78,2	-55,6	-71,2
Énergie	47,1	24,8	22,3	90,0
Réseau	-24,7	53,3	-78,0	-146,3

Collaborateurs, quantités et prestations

	2019	2018	+/-	+/- in %
Collaborateurs (ETP)	32'535	32'309	226	0,7
Voyageurs				
Voyageurs transportés par jour (en millions)	1,32	1,25	0,07	5,8
Voyageurs-kilomètres (en millions)	19'689	18'608	1'081	5,8
Taux d'occupation moyen (en %)	28,9	27,9	1,0	3,5
Ventes de billets (en millions)	123,6	107,4	16,3	15,1
Taux de libre service (en %)	90,6	87,9	2,7	3,0
dont part via canaux numériques (en %)	52,8	41,2	11,5	28,0
Immobilier				
Produits locatifs de tiers (en millions de francs)	552	502	50	9,9
Trafic marchandises	16'377	16'974	-597	-3,5

Tonnes-kilomètres nettes (en millions)

Wagons CFF Cargo SA (Suisse) chargés

Trafic par wagons systématique	554'507	573'101	-18'594	-3,2
Trafic par wagons isolés	64'871	68'370	-3'499	-5,1
Trains complets	214'810	225'107	-10'297	-4,6

Infrastructure

Sillons-kilomètres (en millions)	185,8	182,3	3,4	1,9
Efficacité d'utilisation du réseau (trains par voie principale et par jour)	78,6	77,7	0,9	1,1