

Bienvenue au colloque «La mobilité et les transports publics de demain»

Le 6 mai 2026, de 9h15 à 17h
Centre Paul Klee



Colloque «La mobilité et les transports publics de demain»

Une mobilité qui atteint sa cible: axer systématiquement les offres de transports publics sur la clientèle

Animation

Oli Dischoe et Bruno Galliker

Interprétation simultanée

Français: canal 2

Deutsch: canal 1

Slido: participez à la discussion et posez des questions

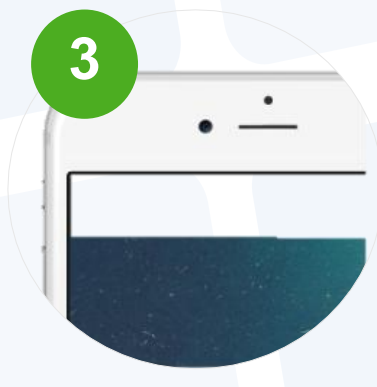
Connectez-vous sur votre smartphone



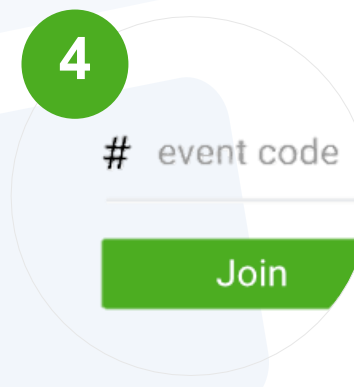
1
Activez votre
smartphone



2
Ouvrez le
navigateur



3
Ouvrez la page
www.slido.com



4
Saisissez le code
oev2026

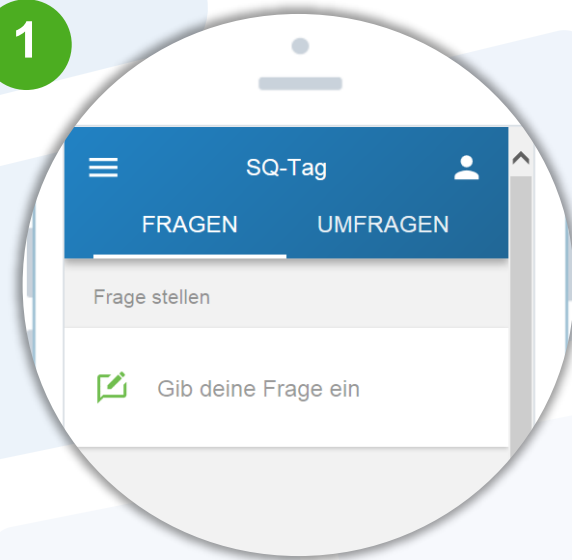


Réseau Wi-Fi: ZPK-Events

Mot de passe: eventimeklee20

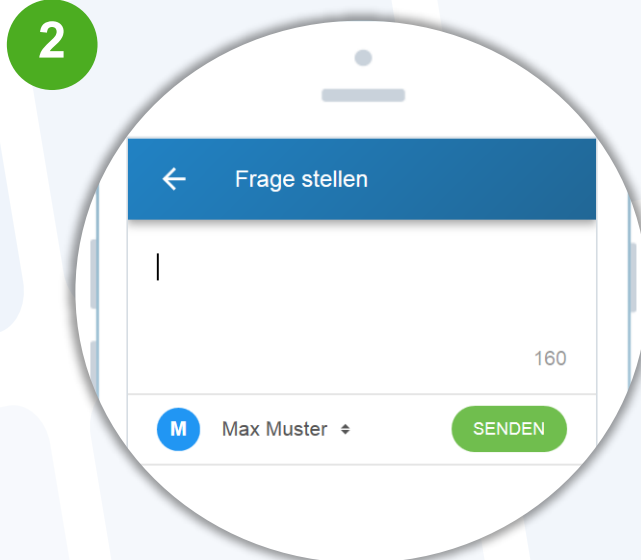
Slido: participez à la discussion et posez des questions

1



Sélectionnez «FRAGEN»

2



3



Likez

Réseau Wi-Fi: ZPK-Events

Mot de passe: eventimeklee20

Programme



- 9h15 **Début du colloque et mot de bienvenue**
- 9h20 **Exposé d'ouverture**
[Renato Fasciati, UTP](#)
- 9h40 **Exposé «L'avenir de la mobilité: flexible, interconnecté, automatisé. De nouvelles solutions de mobilité chez CarPostal»**
[Stefan Regli, CarPostal](#)
- 10h10 **Garder l'orientation client dans les opérations de masse**
[Fabian Schmid, RBS](#)
- Des transports publics attrayants pour toutes et tous: ce que nous faisons pour les personnes en situation de handicap**
[Patrick Altenburger, VBSH](#) et [Esther Buchmüller, CFF](#)
- 10h45 **Pause**
- 11h15 **Conception de l'offre axée sur la clientèle: comment procède le ZVV?**
[Dominik Brühwiler, ZVV](#)
- La sécurité relève du service à la clientèle: comment le BLS allie sécurité, présence et proximité avec les clients**
[Anja Riedle, BLS](#)
- 12h00 **Ateliers**
- 13h00 **Apéritif dînatoire**
- 14h15 **Les transports publics du point de vue de la population: tour d'horizon au-delà de la branche**
[Cloé Jans, gfs.bern](#)
- 14h30 **Voix de la clientèle**
- 14h45 **Exposé «La clientèle au centre: comment nous l'incitons à embarquer»**
[Matthias Bütler, CFF](#)
- 15h20 **Interviews:**
[Karin Blättler \(Pro Bahn\)](#), [Matthias Bütler \(CFF\)](#), [Pierre-Alain Perren \(MBC\)](#) et [Anja Riedle \(BLS\)](#)
- 15h50 **Bilan du colloque et perspectives**
[Ueli Stückelberger, UTP](#)
- 16h00 **Apéritif**
- 17h00 **Fin du colloque**



Renato Fasciati

Président de l'UTP

Exposé d'ouverture

**Une mobilité qui atteint sa cible:
axer systématiquement les offres de transports publics
sur la clientèle**

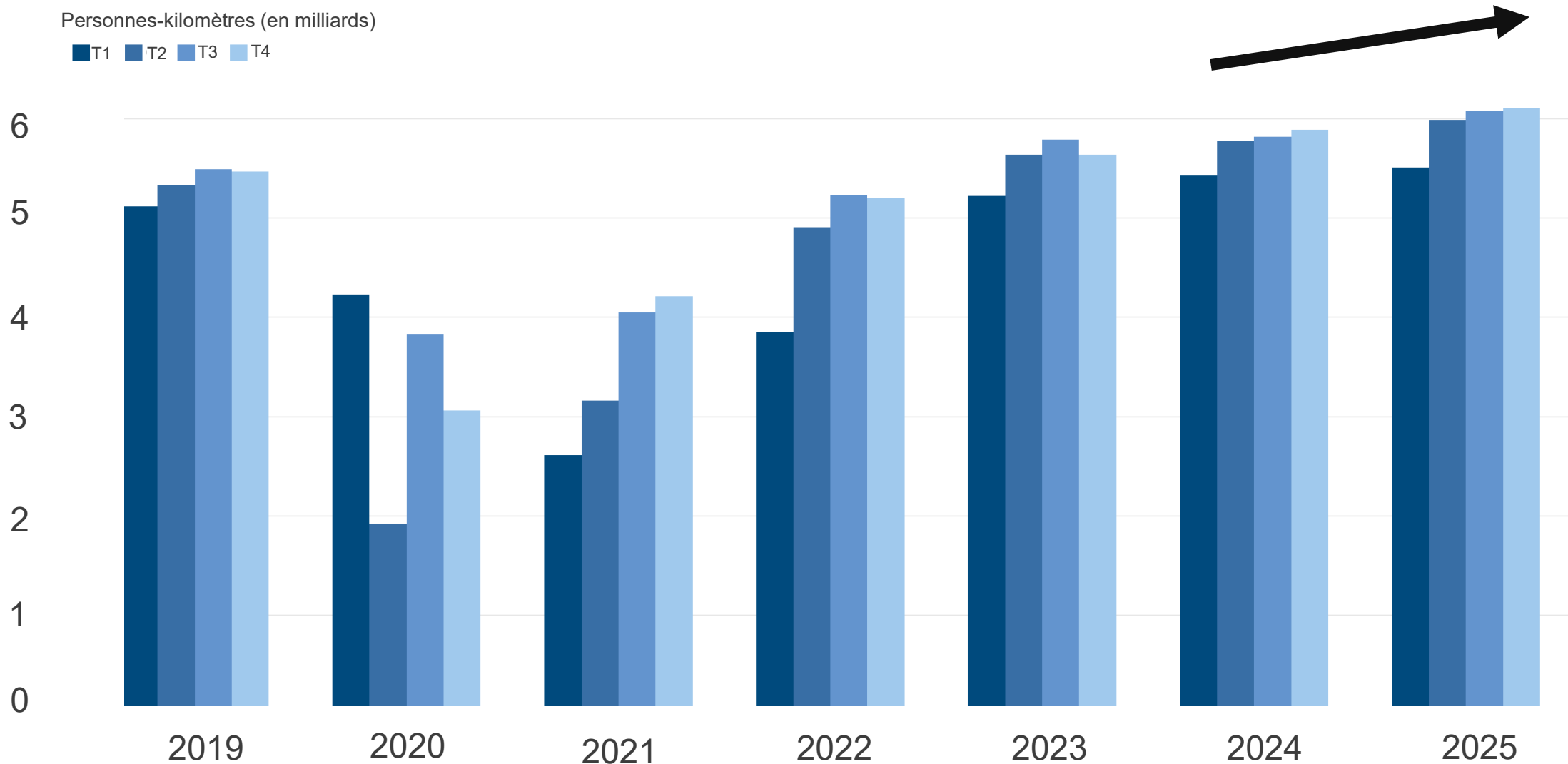
Berne, le 6 mai 2026

Renato Fasciati, président de l'Union des transports publics

Record de passagers dans le trafic voyageurs ferroviaire en 2025

Personnes-kilomètres (en milliards)

■ T1 ■ T2 ■ T3 ■ T4



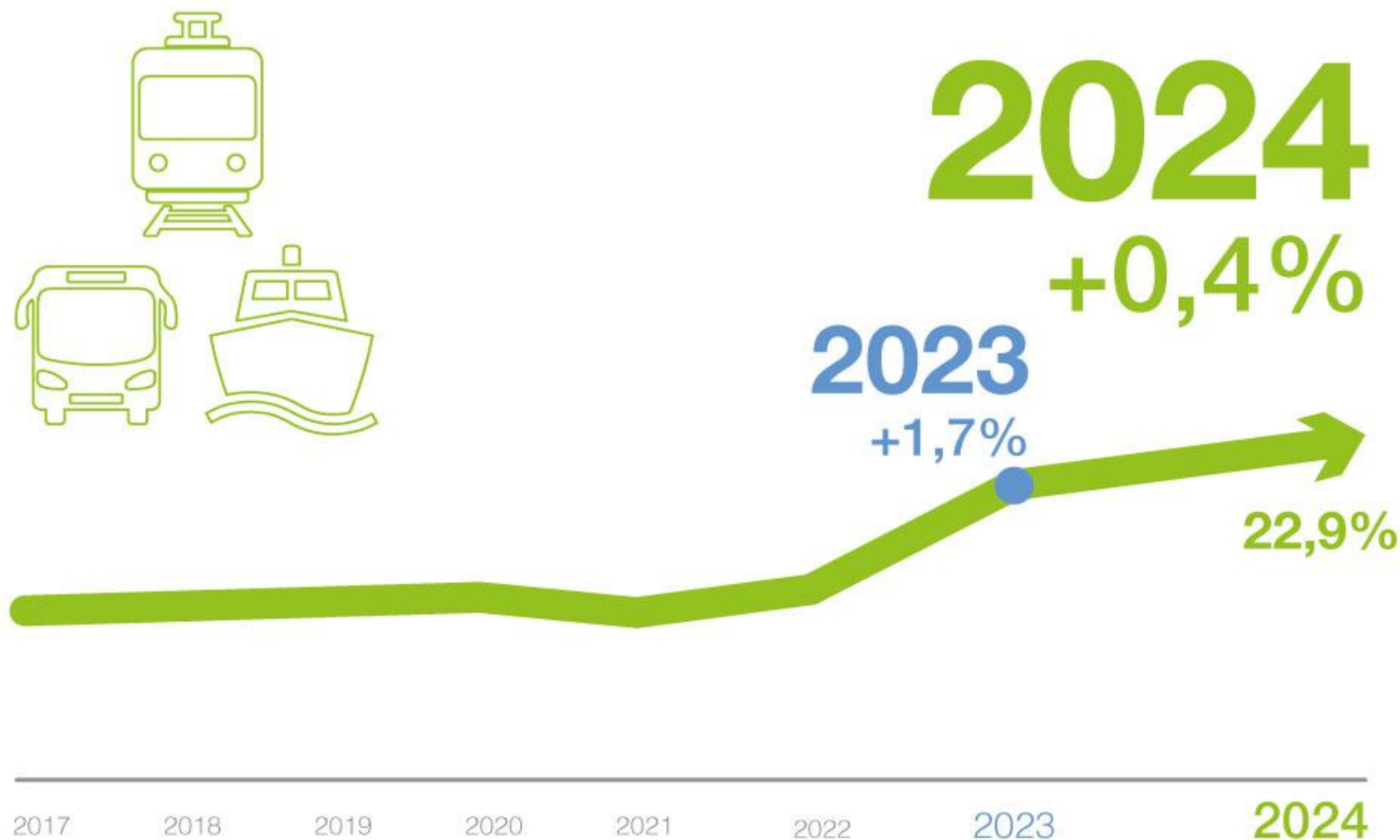
Un niveau de qualité élevé, qui ne cesse de croître



«Comme les années précédentes, le niveau de qualité des lignes régionales de transport public reste élevé. Les scores globaux du séjour dans les véhicules [...] sont en légère augmentation dans toutes les régions de Suisse et quelle que soit la taille des entreprises.»

Source: OFT, QMS TRV, 2025

Augmentation de la part modale des transports publics: plus haut historique



Les transports publics sont fortement axés sur la clientèle...



... mais on pourrait faire encore mieux



Confort



Accessibilité



**Information à la
clientèle**

FLUX

Correspondances



Souplesse

Une utilité accrue pour la clientèle: l'offre est déterminante



L'UTP s'engage vivement pour une offre solide

À court et à moyen termes



Financement du TRV

Sur le long terme



Transports '45

Transports '45: quatre positions de base de l'UTP



1. Assurer le financement / l'alimentation du FIF



2. «L'entretien avant l'aménagement»: il faut davantage de moyens pour l'entretien à moyen terme.



3. Aménager le réseau ferroviaire: oui, mais avec modération
Montrer ***l'utilité*** = élaborer des ***étapes d'offre*** concrètes (2030 + 2035)



4. Programmes d'agglomération: **faciliter la réalisation de projets de transports publics** (pour l'infrastructure des trams, métro et bus grâce à une participation financière plus élevée de la Confédération)





Stefan Regli

CEO de CarPostal



Avenir de la mobilité: flexible, interconnecté, automatisé

De nouvelles solutions
de mobilité chez
CarPostal

Stefan Regli
Berne, le 6 mai 2026



*«Nous transportons
les personnes et
reliions la Suisse grâce
à une mobilité
durable et facilement
accessible.»*



Nos clientes et nos clients











Krutacher
Fichtli LU

241 Sörenberg - Giswil





Les solutions de mobilité de la Poste



Secteurs de marché

Plus que CarPostal



**Transport collectif
de voyageurs**



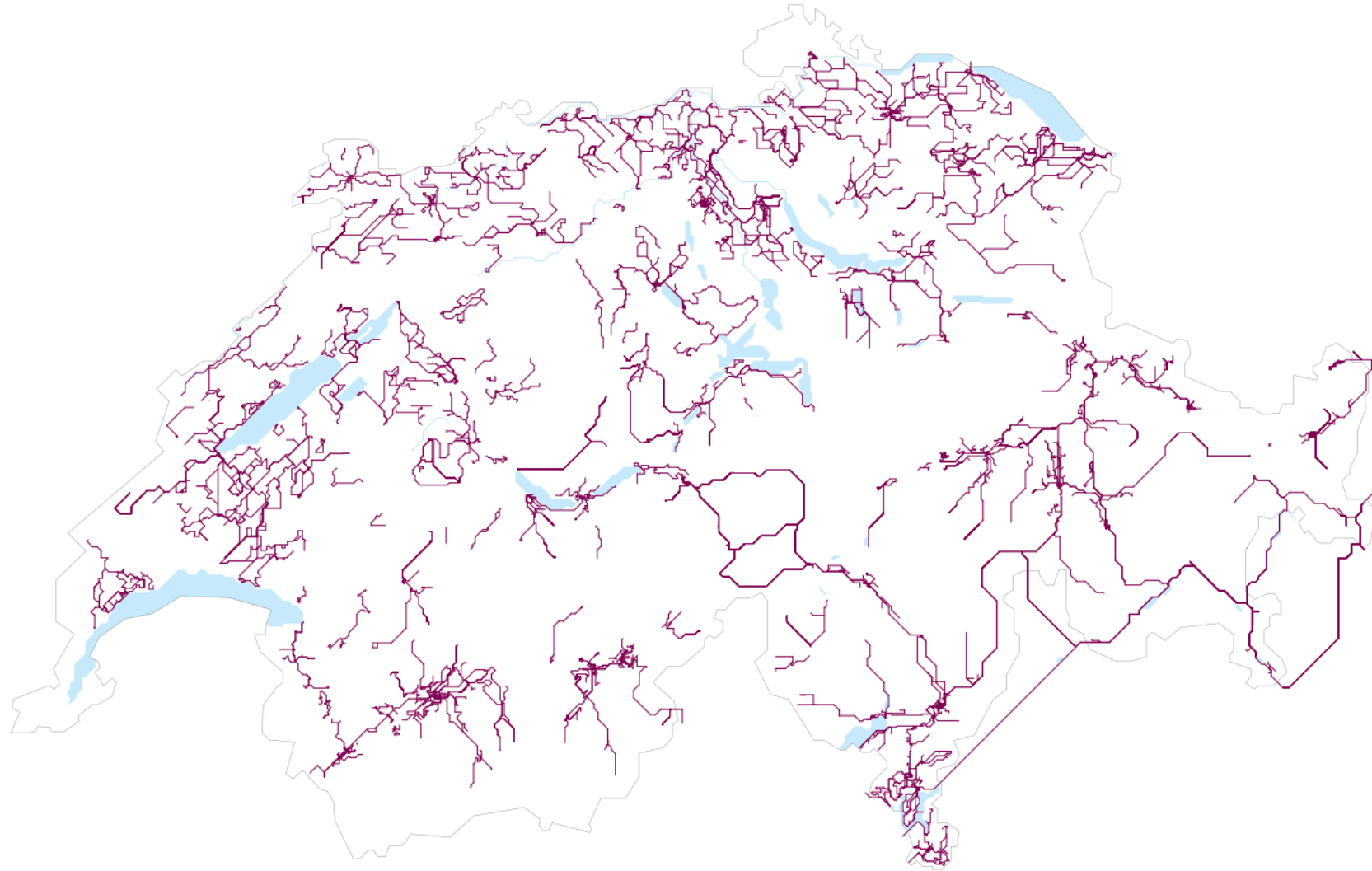
Mobilité B2B



**Solutions de
recharge**

Transport collectif de voyageurs

CarPostal assure le service public dans une large partie de la Suisse.



Véhicules autonomes et TP

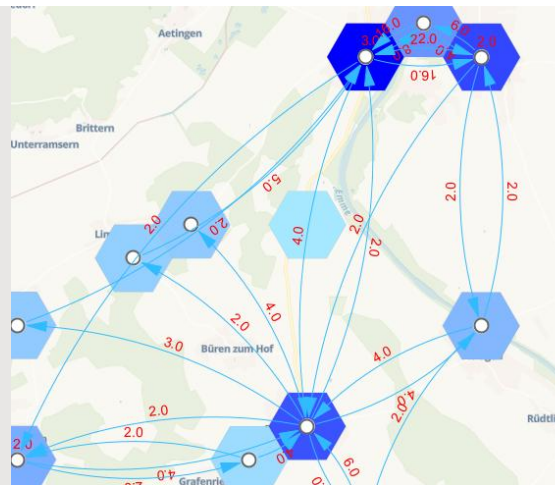
Celui qui ne voit pas la menace comme une bonne occasion est submergé!



Deux évolutions centrales: **On-Demand et conduite automatisée.**



De nouveaux **rôles intéressants** voient le jour **sur le marché de la mobilité** et peuvent en piloter l'évolution.



Avec **AmiGo**, CarPostal introduit une offre à la demande automatisée en Suisse orientale.



La conduite automatisée est déjà presque la norme **outre-mer.**



Les **acteurs internationaux** évoluent massivement et peuvent bouleverser notre système de mobilité.



Mobilitéé B2B

Quand l'automobile rencontre les TP: comment la Poste permet une mobilité B2B globale



80 personnes
y c. gestion fonctionnelle



300 clientes et
clients



> 27 000 véhicules



8500 véhicules électriques
Plus grande flotte électrique de
Suisse



Solutions de recharge

Pour que l'électrification ne reste pas une promesse vaine



À elle seule, l'infrastructure de charge de la Poste atteint la performance maximale possible d'une «demi-centrale» – l'**interconnexion numérique** et la **commande intelligente** sont **cruciales pour le succès!**



	Aujourd'hui		2040
Nombre de sites de la Poste avec infrastructure de charge	200	→	> 1000
Nombre de stations de charge	1200	→	~10 000
Puissance de raccordement cumulée de toutes les stations de charge	~14 MW	→	~500 MW
Besoins en électricité de la Poste (total)	130 GWh/a	→	400-500 GWh/a
Développement du photovoltaïque sur les bâtiments/surfaces de la Poste	~12 GWh/a	→	30 GWh/a

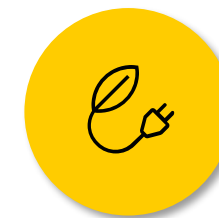
Mobilité du futur



Prestations **sûres, fiables et efficaces** dans le **transport** collectif de **voyageurs** (liaison ville-campagne)



Solutions de mobilité **durables** et **flexibles** pour la Poste et la clientèle commerciale



Systèmes de charge **fiables, économiques** et **intelligents** (passage à la **mobilité électrique**)



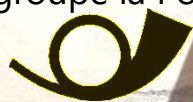
Un grand merci!

Stefan Regli

Responsable Services de mobilité /
CEO CarPostal

Membre de la direction du groupe la Poste

stefan.regli@poste.ch





Exemples de bonnes pratiques

Fabian Schmid

Directeur du RBS

Garder la clientèle au centre des préoccupations dans la masse d'opérations

Colloque «La mobilité et les transports publics de demain»

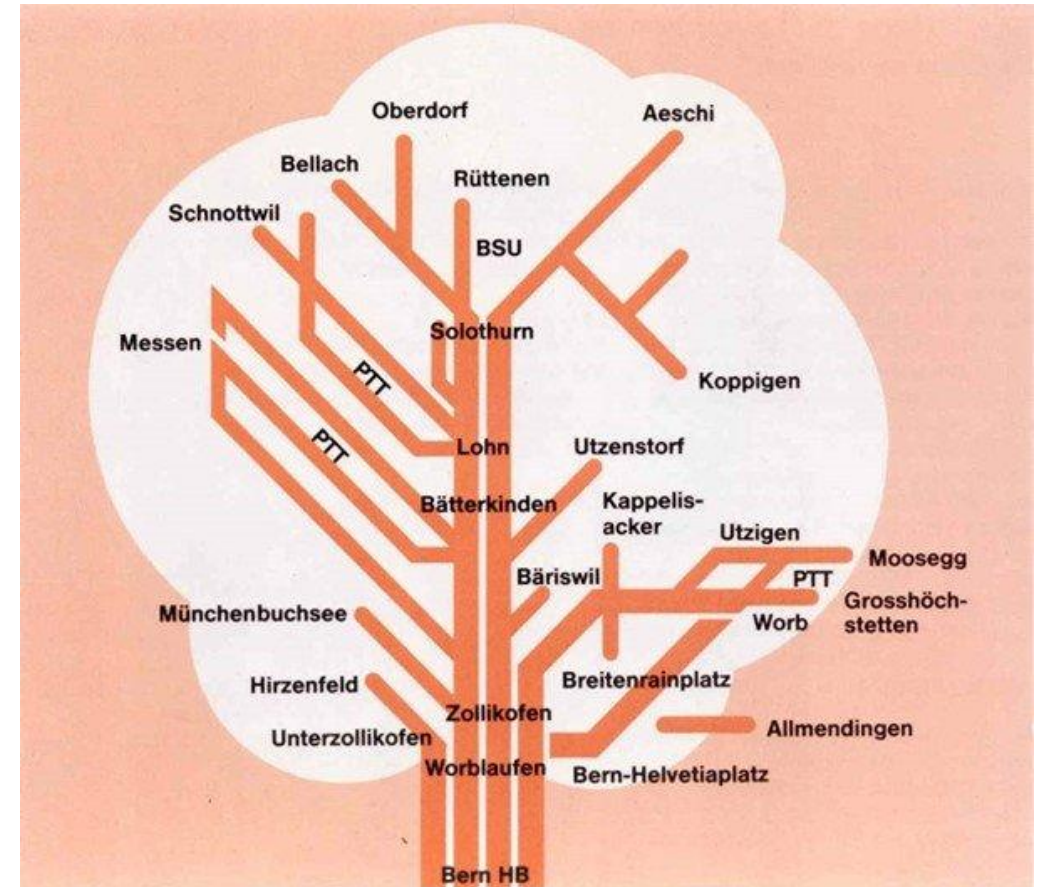
6 mai 2026

Fabian Schmid, directeur du RBS

Quels sont les
besoins de la clientèle?

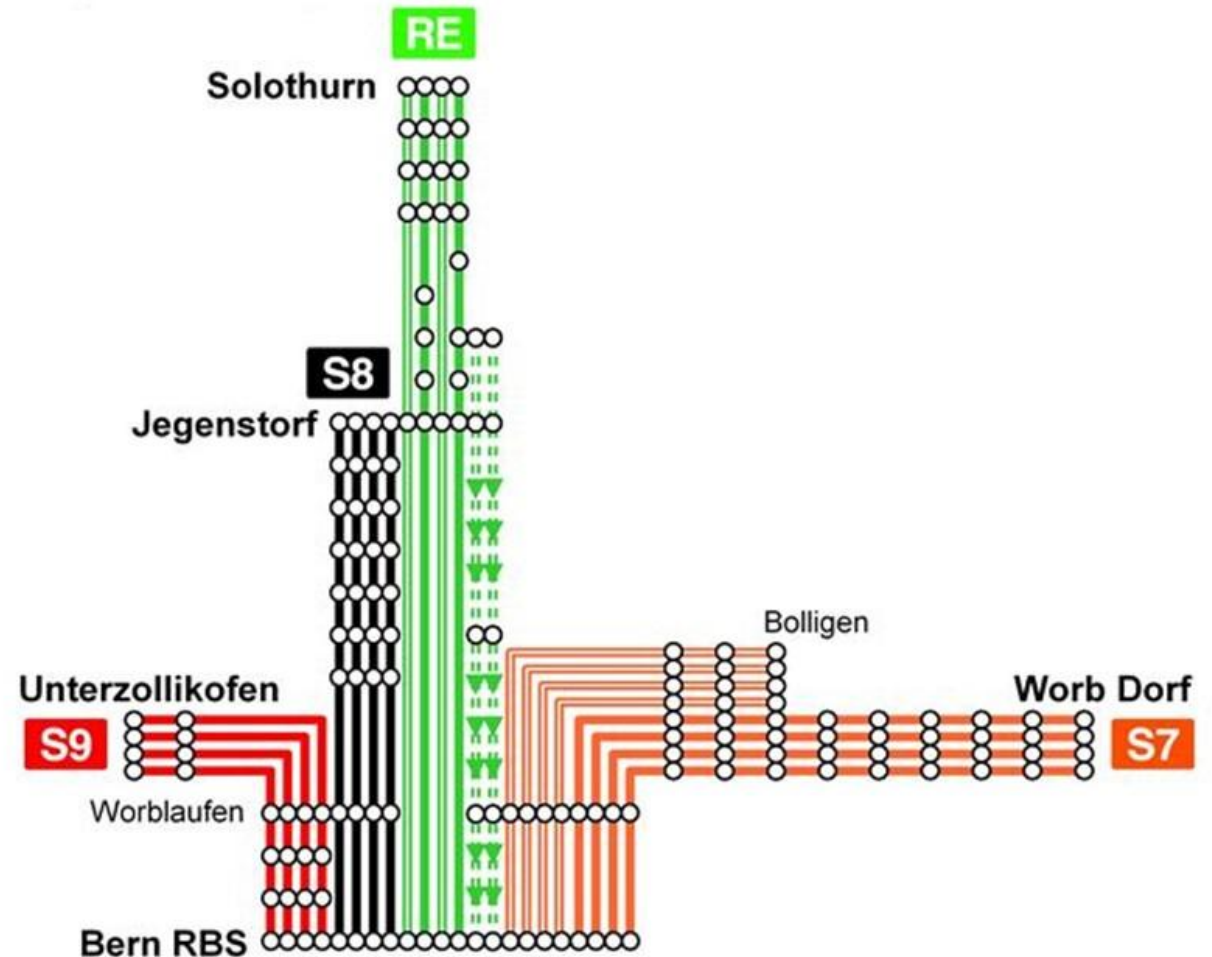


Et quelle est
notre position?



Hiérarchie des attentes de la clientèle

- Utilité de base



Hiérarchie des attentes de la clientèle

- Utilité de base
- Éléments attendus



Hiérarchie des attentes de la clientèle

- Utilité de base
- Éléments attendus
- Éléments souhaités



Hiérarchie des attentes de la clientèle

- Utilité de base
- Éléments attendus
- Éléments souhaités
- Éléments inattendus



Conclusion: fixer les priorités à dessein

Utilité de base

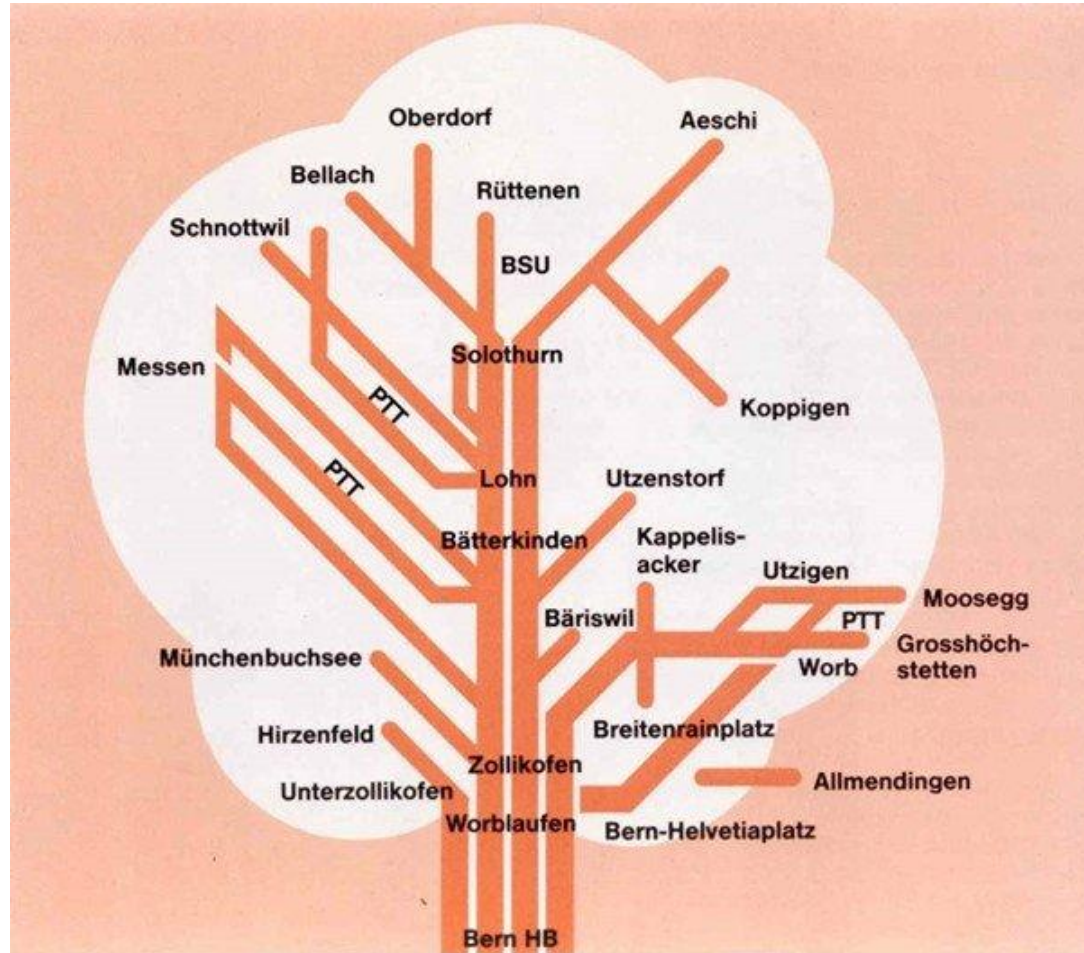
Éléments attendus

Éléments souhaités

Éléments inattendus



Focalisation sur la clientèle pour les correspondances

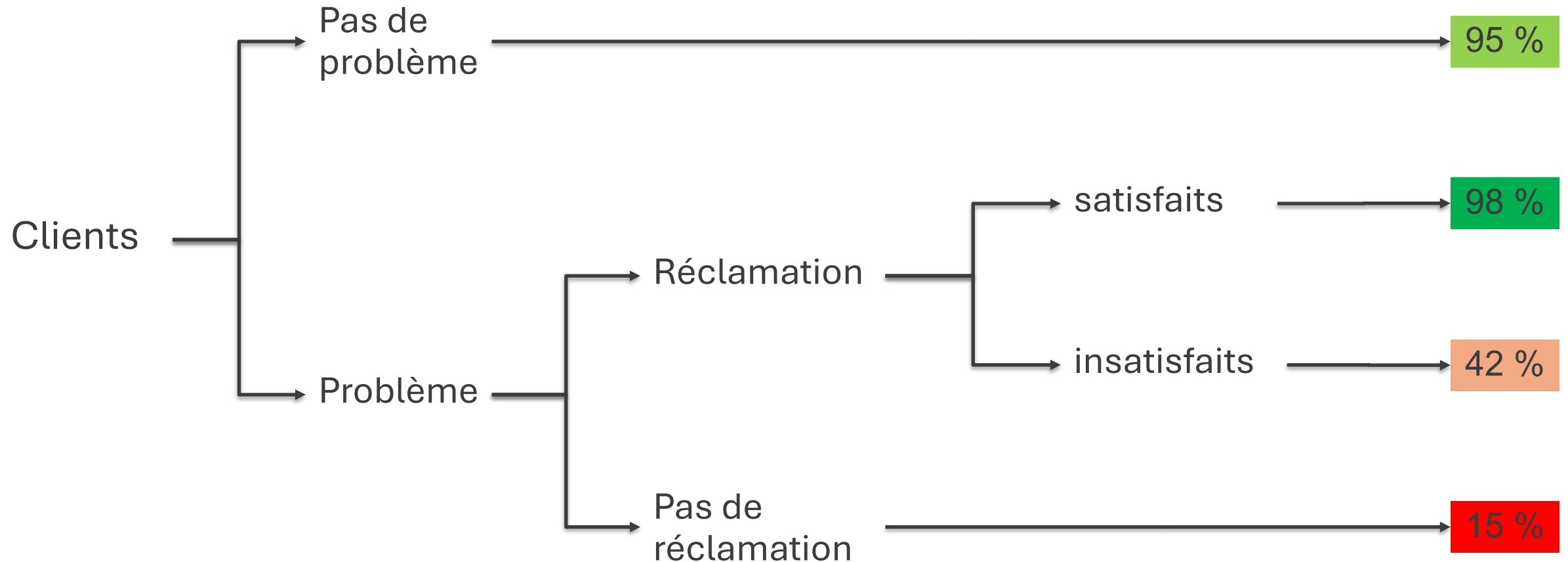


Focalisation sur la clientèle pour les correspondances



- Quai à quai
- À l'abri des intempéries
- Garantie visuelle de la correspondance

Les exigences de la clientèle, une occasion de la mettre au centre



Aborder les exigences de la clientèle

Clarification individuelle

Rapport hebdomadaire

Film sur l'intranet





Esther Buchmüller
Responsable du centre de compétences
Accessibilité et inclusion des CFF

Patrick Altenburger
Directeur des VBSSH

Voyager avec un handicap: des transports publics attrayants pour tout le monde.

Esther Buchmüller
Responsable du centre de compétences
Accessibilité et inclusion
Berne, le 6 mai 2026.



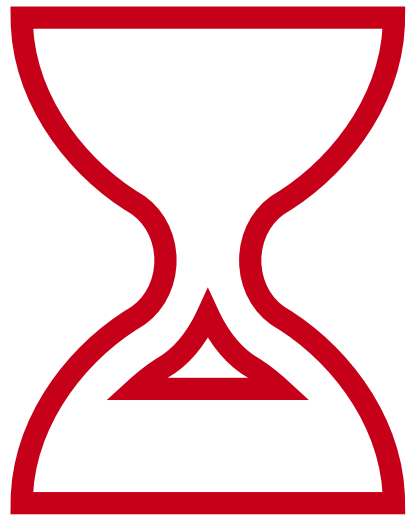
20%

20% de la population suisse a un handicap.

Time's...



Time's up.



Depuis le

1^{er} janvier 2024,

tous les produits et services des transports publics suisses doivent pouvoir être utilisés de la manière la plus autonome et la plus spontanée possible par les personnes en situation de handicap également.

Les mesures engagées
par les CFF.

Les CFF mettent en service de nouveaux trains accessibles aux personnes en situation de handicap.

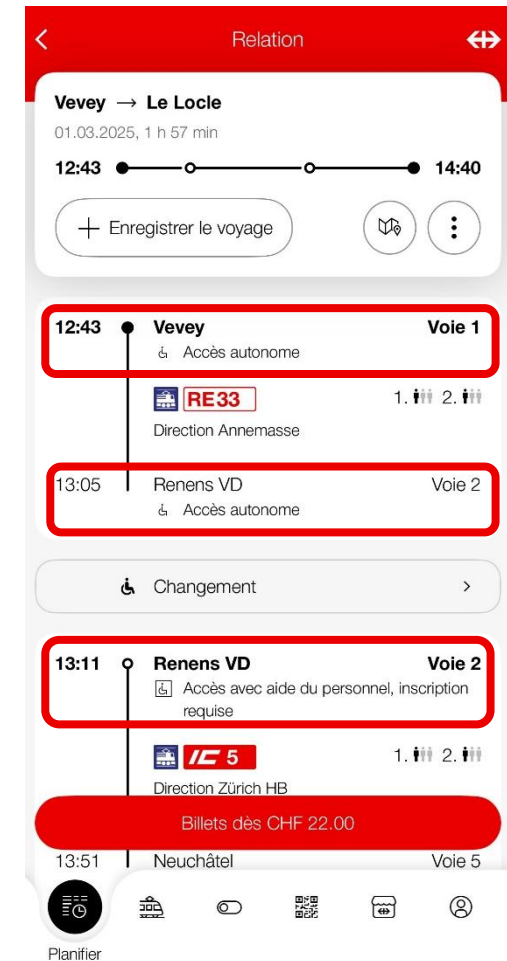
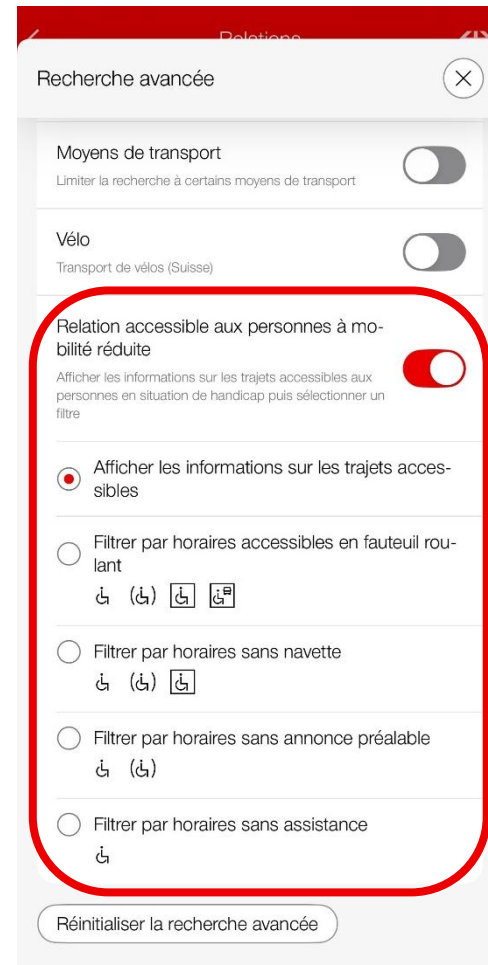
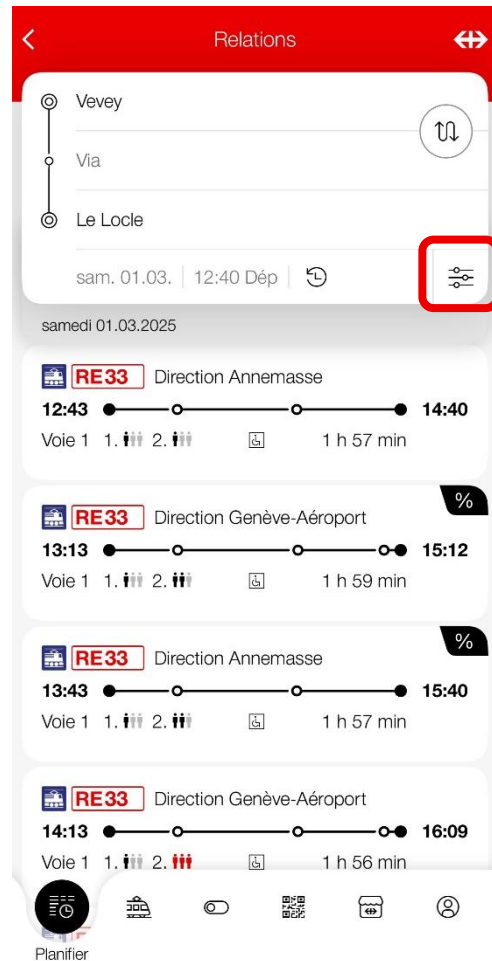


Réaménagement de gares pour un accès sans marches.

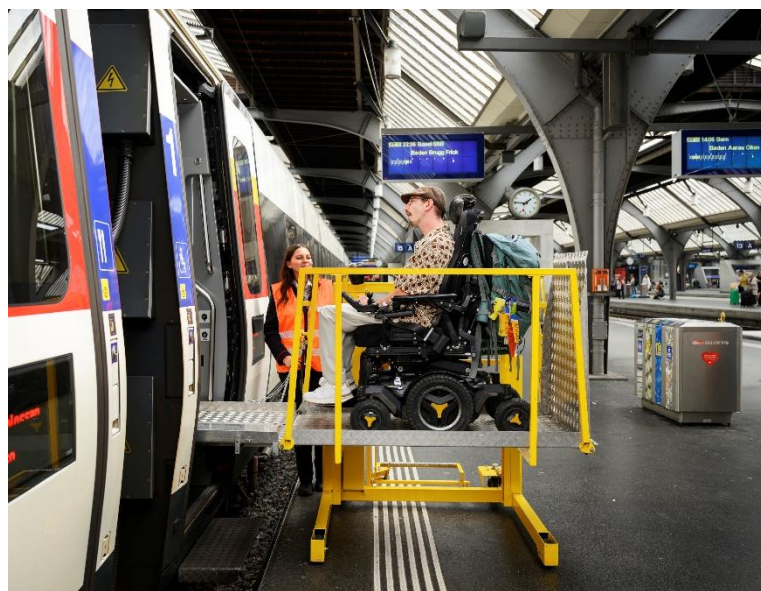




Des outils numériques qui prennent aussi en compte les personnes en situation de handicap.



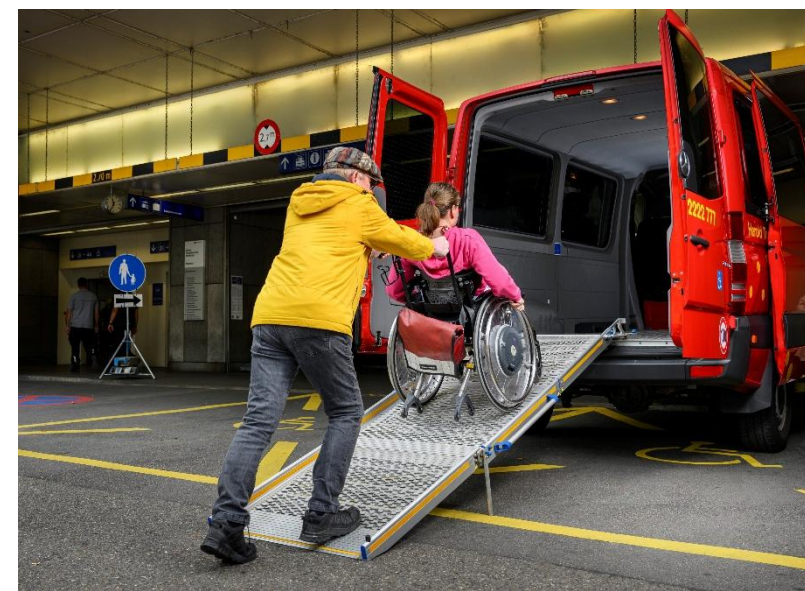
Là où il n'est pas possible de voyager de manière autonome, nous proposons de l'aide à notre clientèle.



Mobilift



Rampe pliable



Navette



Le Contact Center Handicap...

... est le point de contact unique pour les personnes en situation de handicap en Suisse.

- Numéro de téléphone: 0800 007 102
- Horaires d'ouverture: entre 5h et 24h
- Réservation par téléphone avant le voyage (personnel et navette)

Canaux numériques d'information à la clientèle dans les gares et à bord du train.



Créer et entretenir des liens avec les organisations de personnes en situation de handicap ou avec les personnes concernées.



AI generated

Projets phares.

Cordon tournesol.
CFF Assist.
Inclusive CFF.



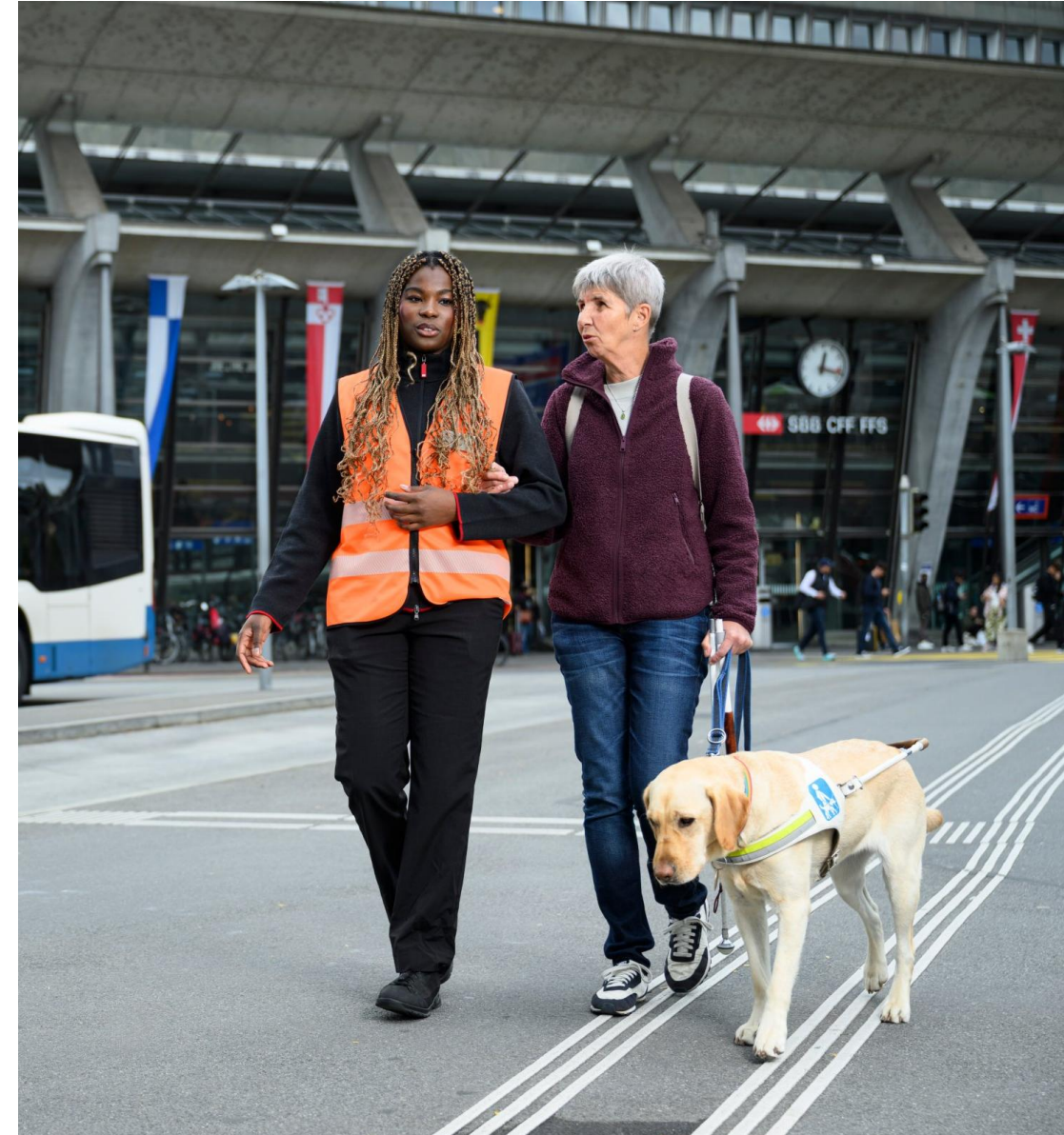
Le cordon tournesol ...

... rend visibles les handicaps invisibles.

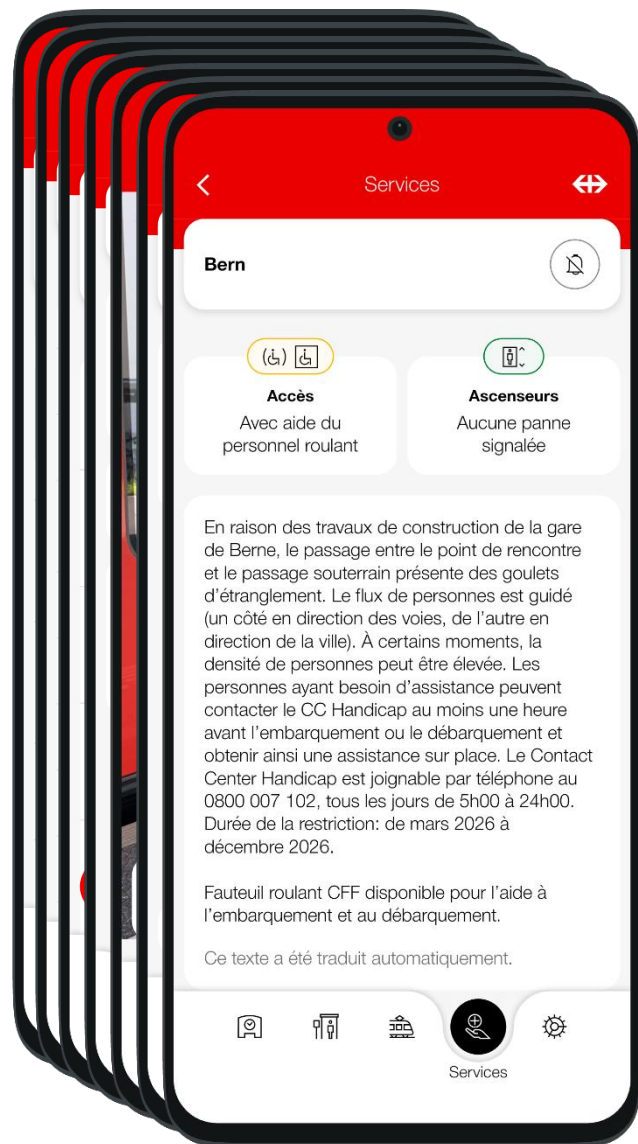
- Disponible gratuitement et sans justificatif de handicap dans les 115 Centres voyageurs des CFF.
- Chaque personne est libre d'en porter un ou non.

Avec CFF Assist ...

- ... nous essayons de répondre à toutes les demandes d'assistance dans les gares des CFF.
- Également pour les personnes ayant un handicap visuel, auditif ou cognitif et les personnes à mobilité réduite.
 - Y compris les changements vers d'autres modes de transport.



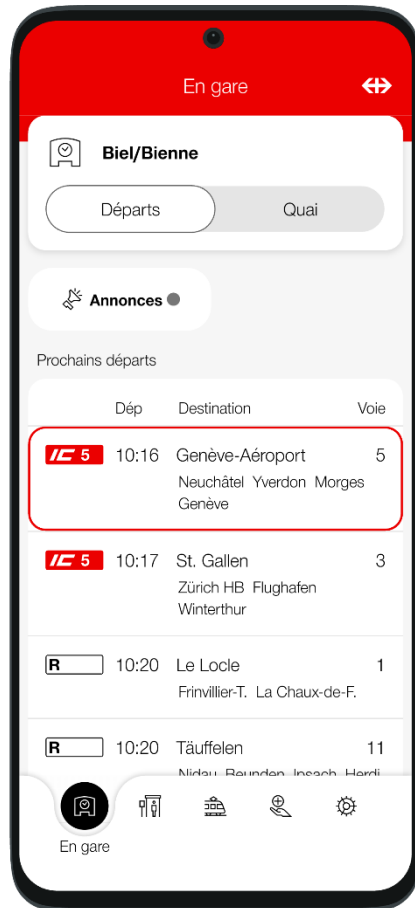
L'appli Inclusive CFF ...



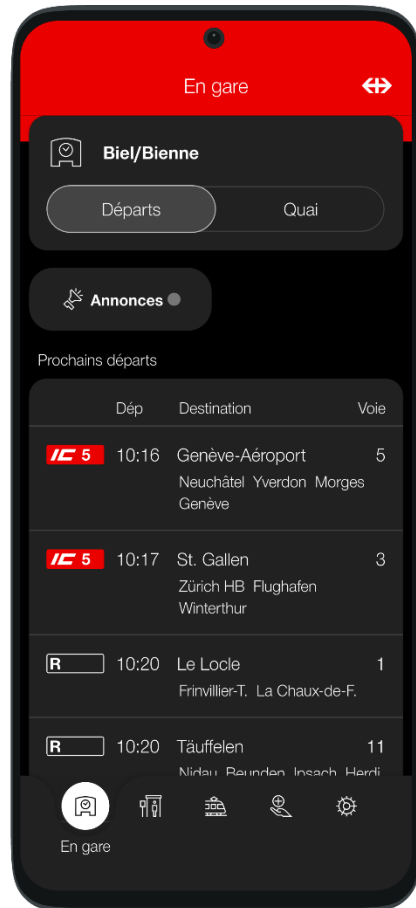
- ... détecte la gare voisine et affiche les prochains départs.
- ... détecte les arrêts de bus ou de tram à proximité.
- ... détecte les trains CFF, Thurbo, ZB, BLS.
- ... affiche les annonces.
- ... aide à trouver le bouton de porte sur le train.
- ... peut être utilisée pour les appels d'urgence.
- ... indique le statut des ascenseurs dans les gares des CFF.



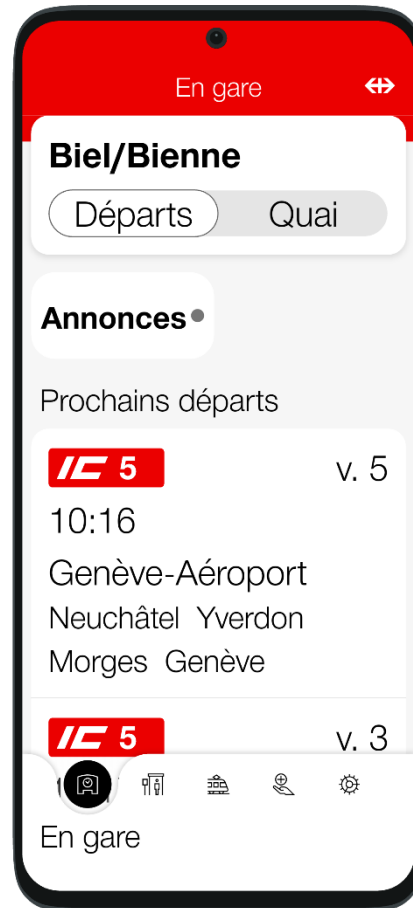
Design for all.



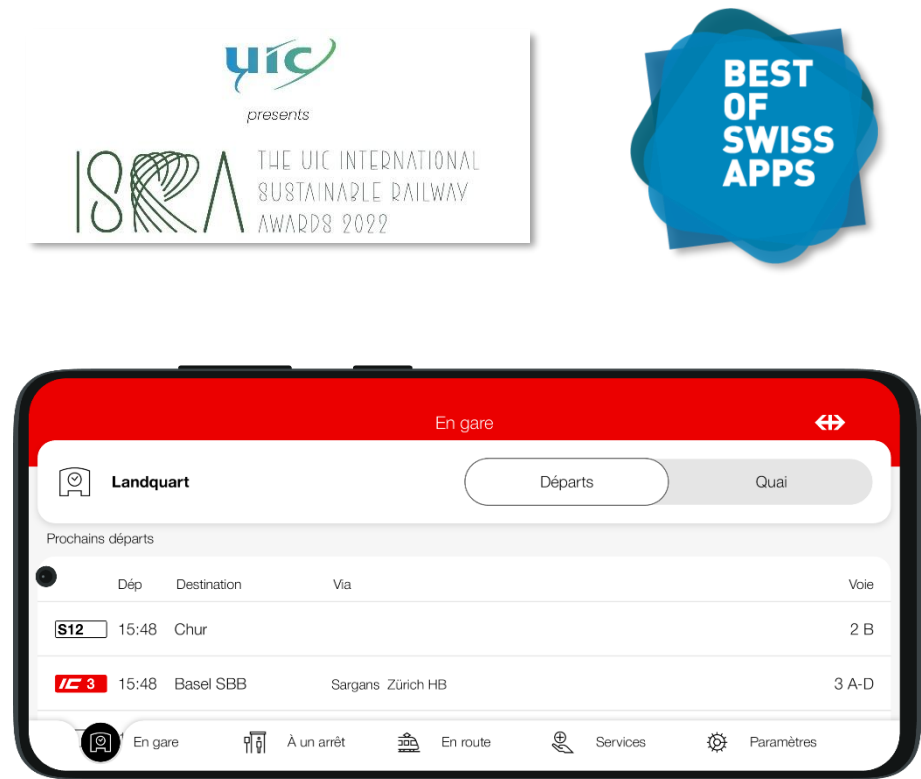
Voice Over



Mode sombre

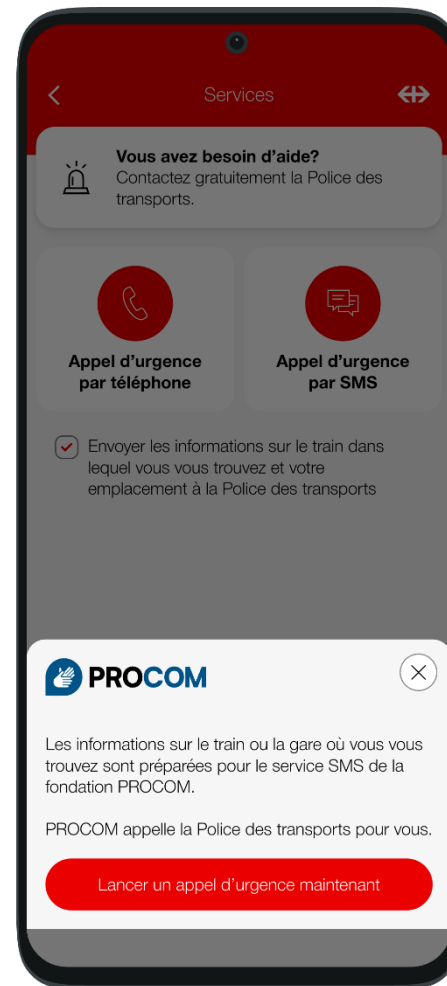


Gros caractères



Mode paysage

Appels d'urgence par SMS pour les personnes ayant des troubles de l'audition ou de la parole.



Conclusion.



Trouvons les bonnes solutions avec la clientèle.



L'accessibilité est bénéfique pour tout le monde.



L'accessibilité gagne en importance.



Danke. Merci. Grazie.

Verkehrsbetriebe Schaffhausen

Des transports publics attrayants pour
toutes et tous: ce que nous faisons
pour les personnes handicapées

Patrick Altenburger
Directeur



Transformation de la Bahnhofstrasse en faveur des personnes handicapées



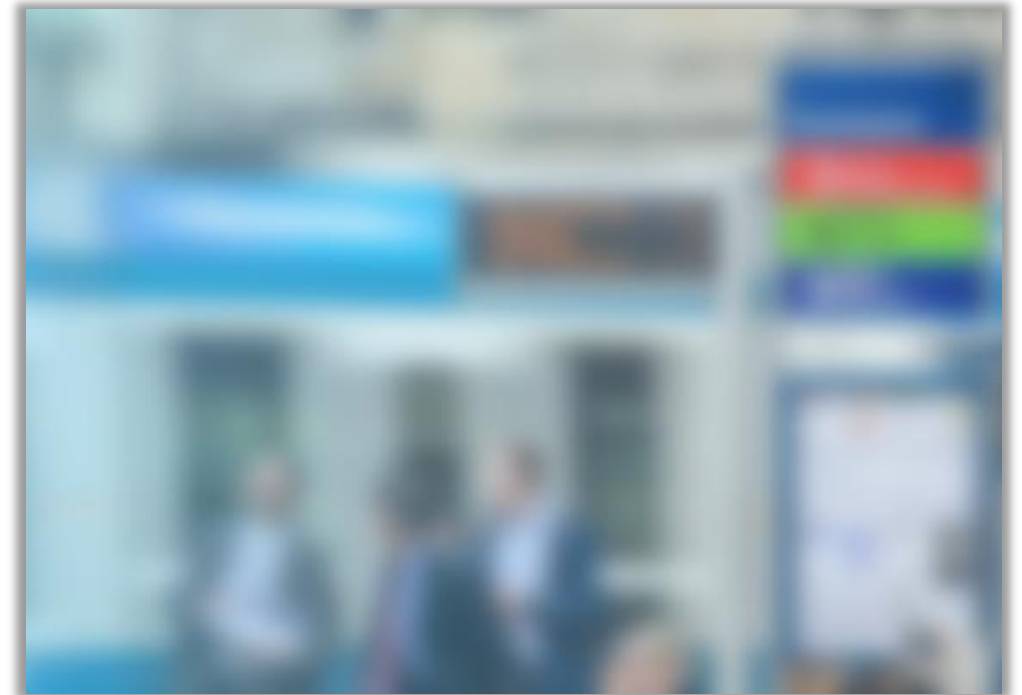
L'obstacle: un arrêt pour plusieurs lignes



Défis

Aux arrêts

- Quand le véhicule arrive-t-il?
- Quels sont l'itinéraire et la destination du véhicule qui approche?
- Comment puis-je signaler au véhicule de s'arrêter?
- Où s'arrête exactement le véhicule?
- Où est la porte?
- Comment est-ce que j'ouvre la porte?
- Comment puis-je attirer l'attention du personnel de conduite pour lui signaler que j'ai besoin de temps pour monter à bord?
- Est-ce que je monte dans le bon véhicule?



Intros: la solution

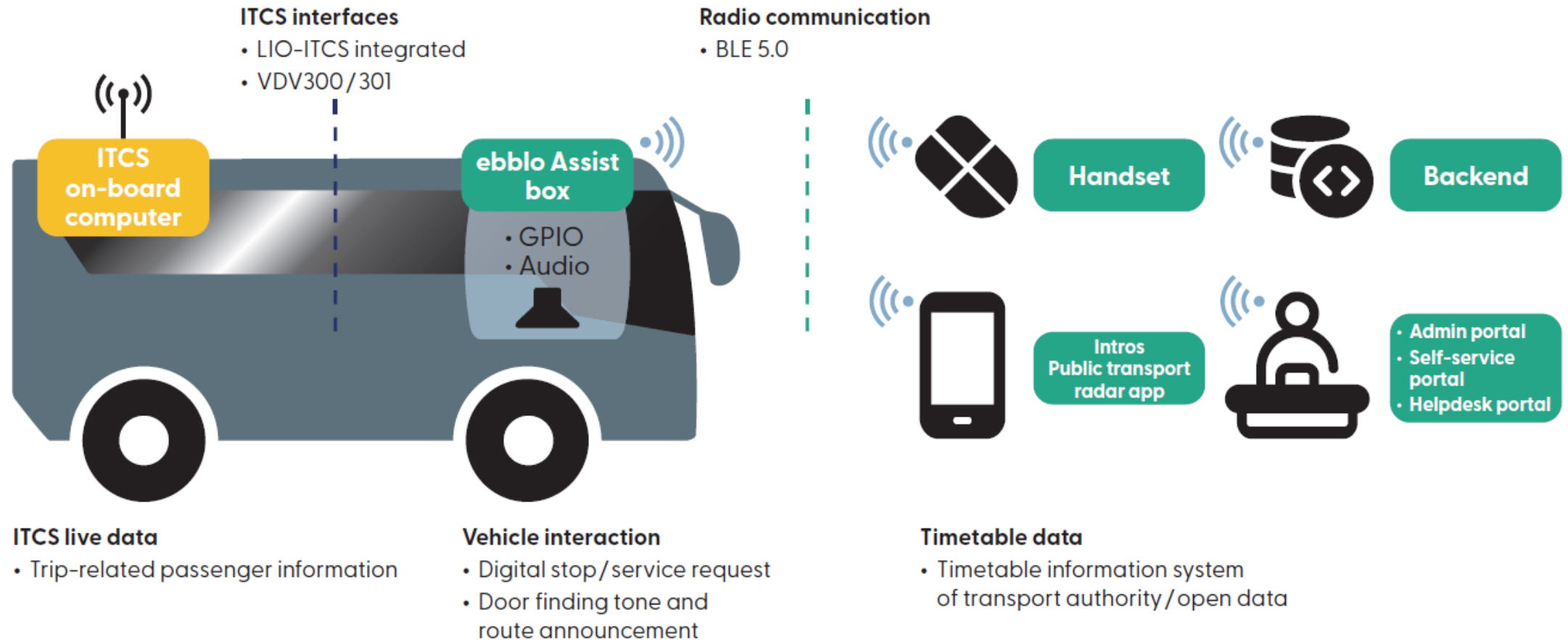


Intros, radar TP
application des sbv

- Interface utilisateur sans obstacle
- Lecteur d'écran accessible



Intros: aperçu du système



De la théorie à la pratique: en images

Kurzfilm VSBH

VSBH DTP
■■■■■

vb/sh

Ebblo Assist et Intros: installations

- Systèmes installés:
 - **Kieler Verkehrsgesellschaft** (219 véhicules)
 - **Vestische Strassenbahn** (242 véhicules)
 - **Saarbahn, Sarrebruck** (168 véhicules)
- En phase d'implémentation:
 - **Magdeburger Verkehrsbetriebe** (118 véhicules)
 - **Verkehrsbetriebe Schaffhausen** (77 véhicules)
 - **Berliner Verkehrsbetriebe** (1981 véhicules et fonctionnalité étendue)



Tout atteindre.





Pause jusqu'à 11h15



Dominik Brühwiler

Directeur du ZVV

A high-speed train with a vibrant, multi-colored abstract pattern is traveling on a stone viaduct. The viaduct has several arches, and below it, there are shops and a street. In the background, there are modern apartment buildings and hills under a blue sky.

Un aménagement de l'offre centré sur la clientèle: le cas du ZVV

Dominik Brühwiler, directeur du ZVV

Le 6 mai 2026

Vision du ZVV

Les transports publics constituent l'épine dorsale d'une mobilité (actuelle et future) respectueuse du climat et de l'environnement, souhaitable en matière de planification du territoire et du trafic. Ainsi, la part modale des transports publics dans le canton de Zurich passera de 32 % (valeur actuelle) à au moins 40 % d'ici à 2040.

Un volume très important de transports publics dans le canton de Zurich



- Plus de 687 millions de passagers ont voyagé avec le ZVV en 2025.
- Plus de 500 000 passagers par jour dans le RER zurichois
- Quasiment deux tiers de la population du canton de Zurich est titulaire d'un abonnement de transports publics.
- Et la demande continue à croître...

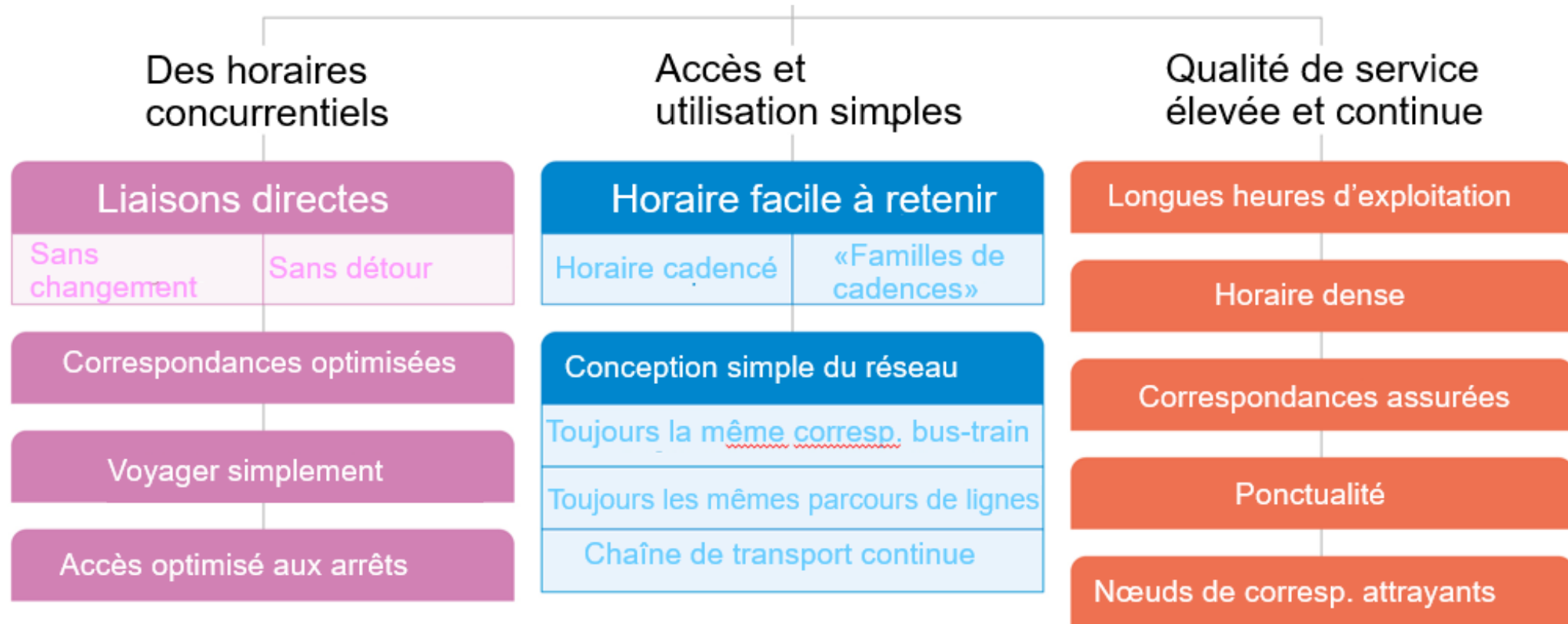
Trois facteurs pour une transition réussie vers les transports publics



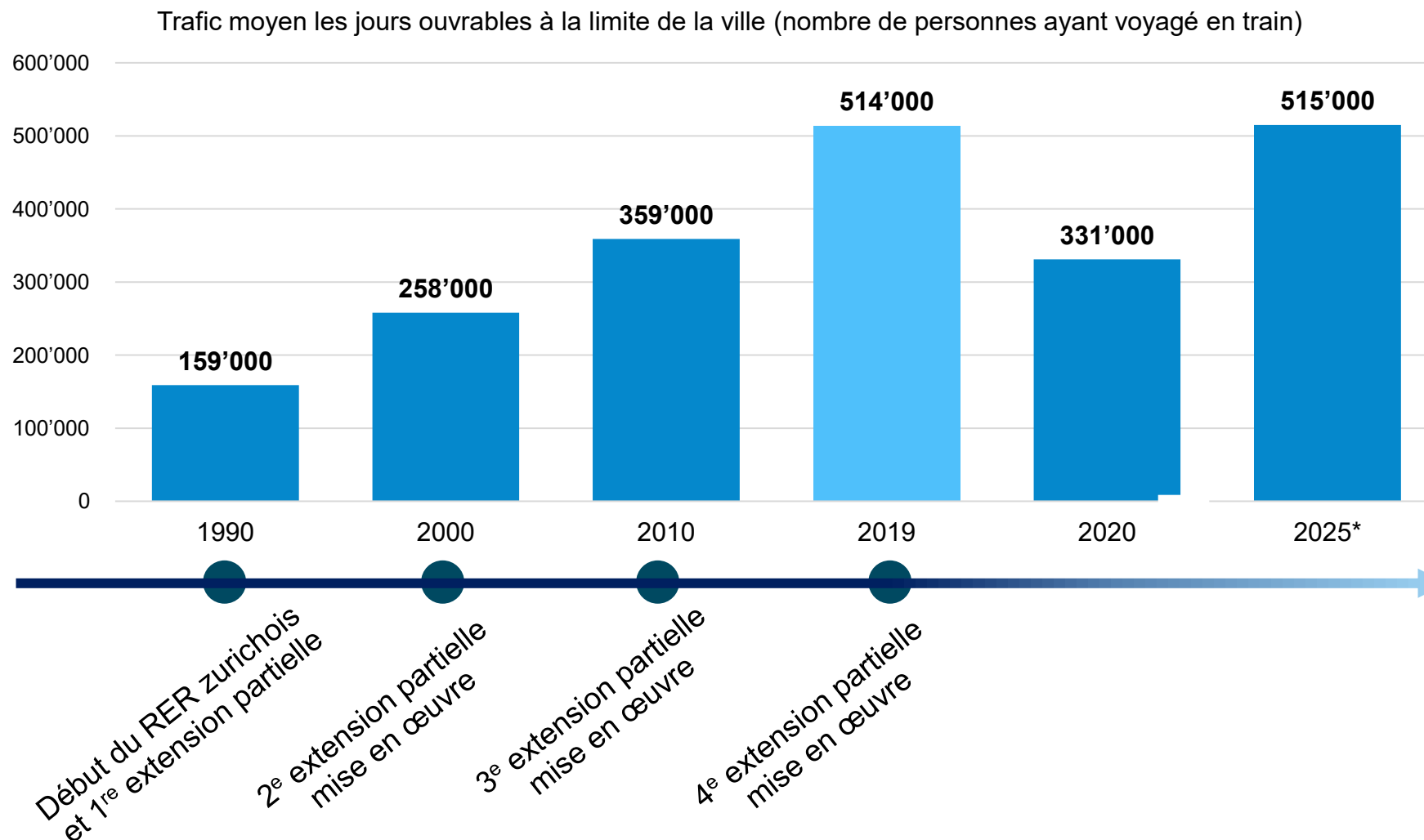
**L'offre,
l'offre,
et l'offre.**

Ou un peu plus en détail...

Facteurs de succès



L'aménagement du RER continu et axé sur les besoins porte ses fruits

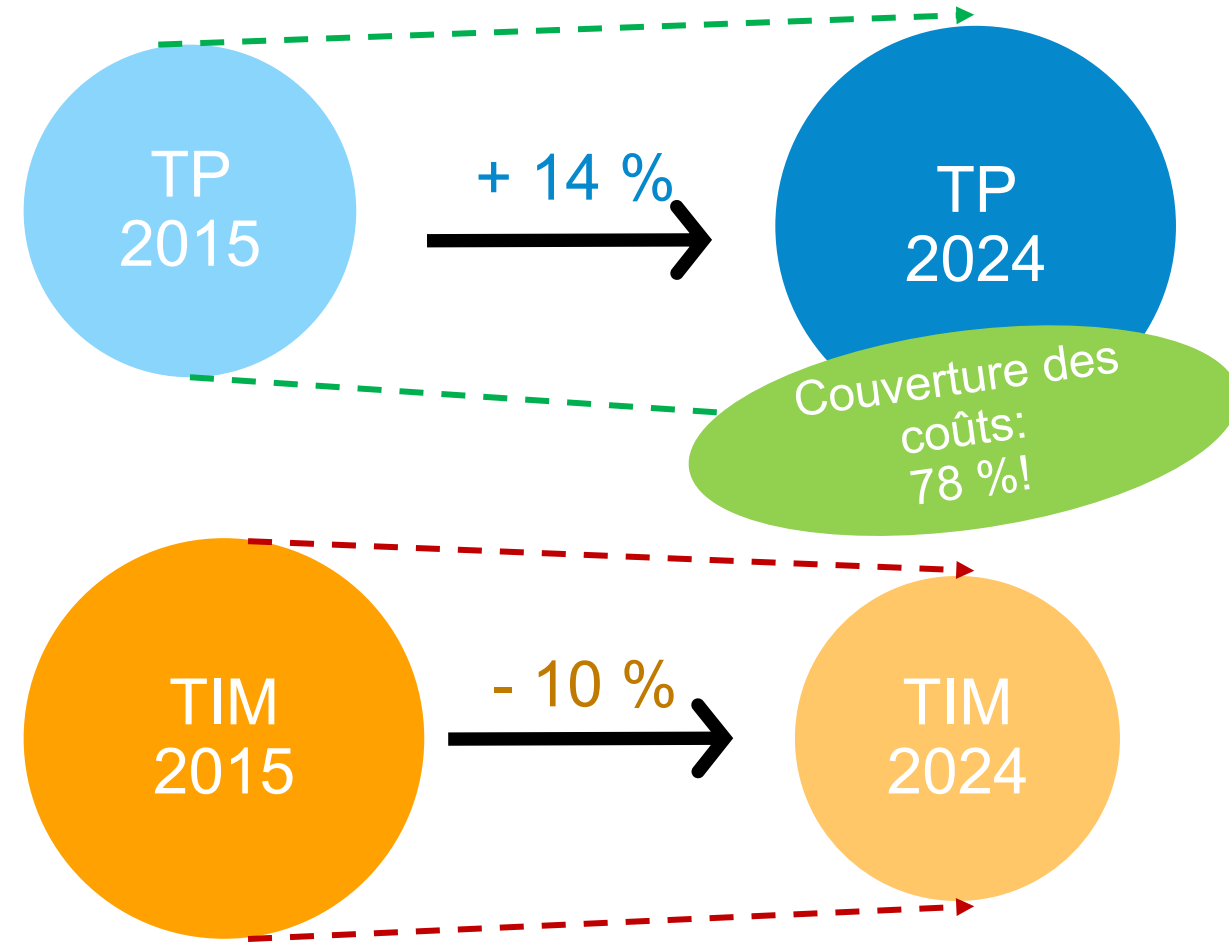


La Limmattalbahn: une histoire à succès

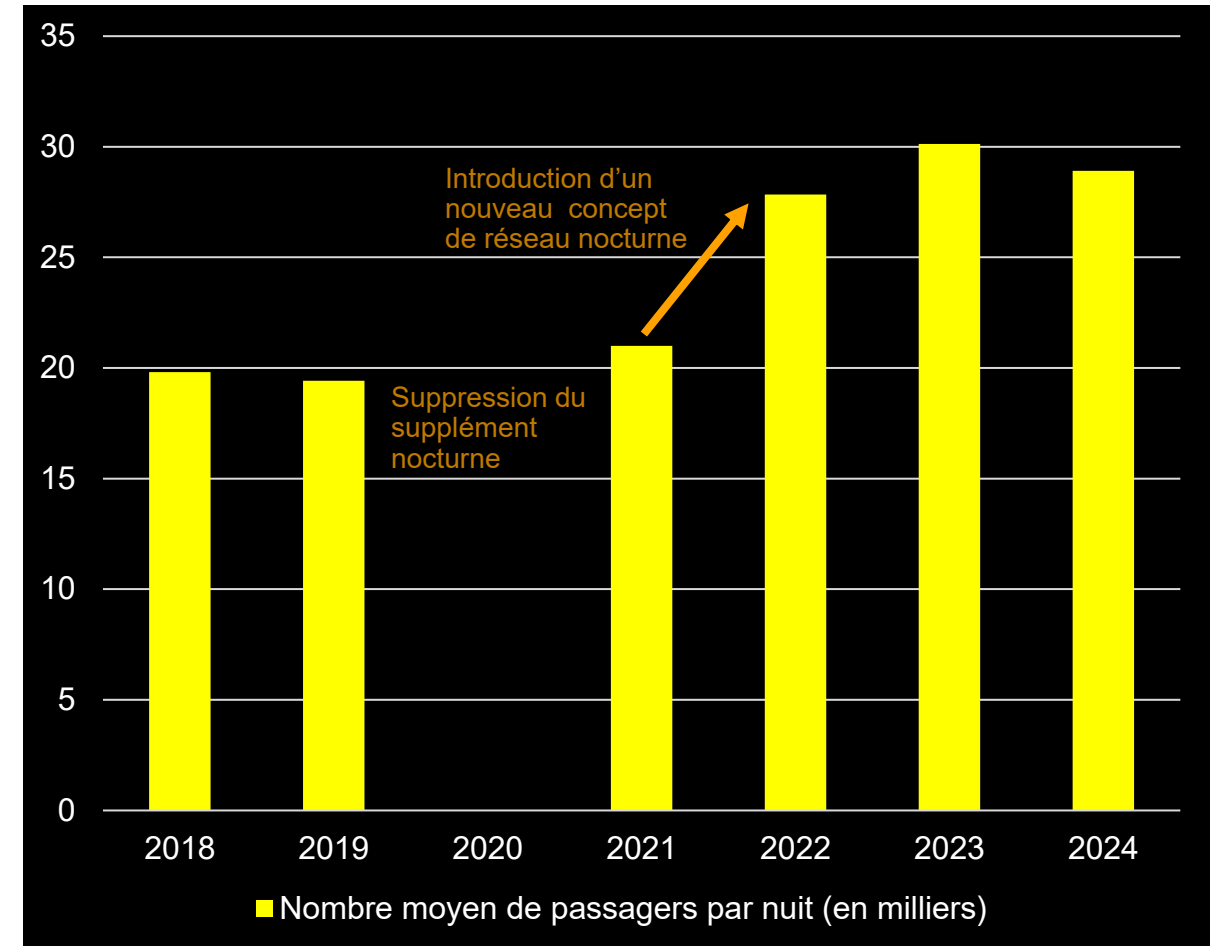
Un transfert modal visible en zone de développement



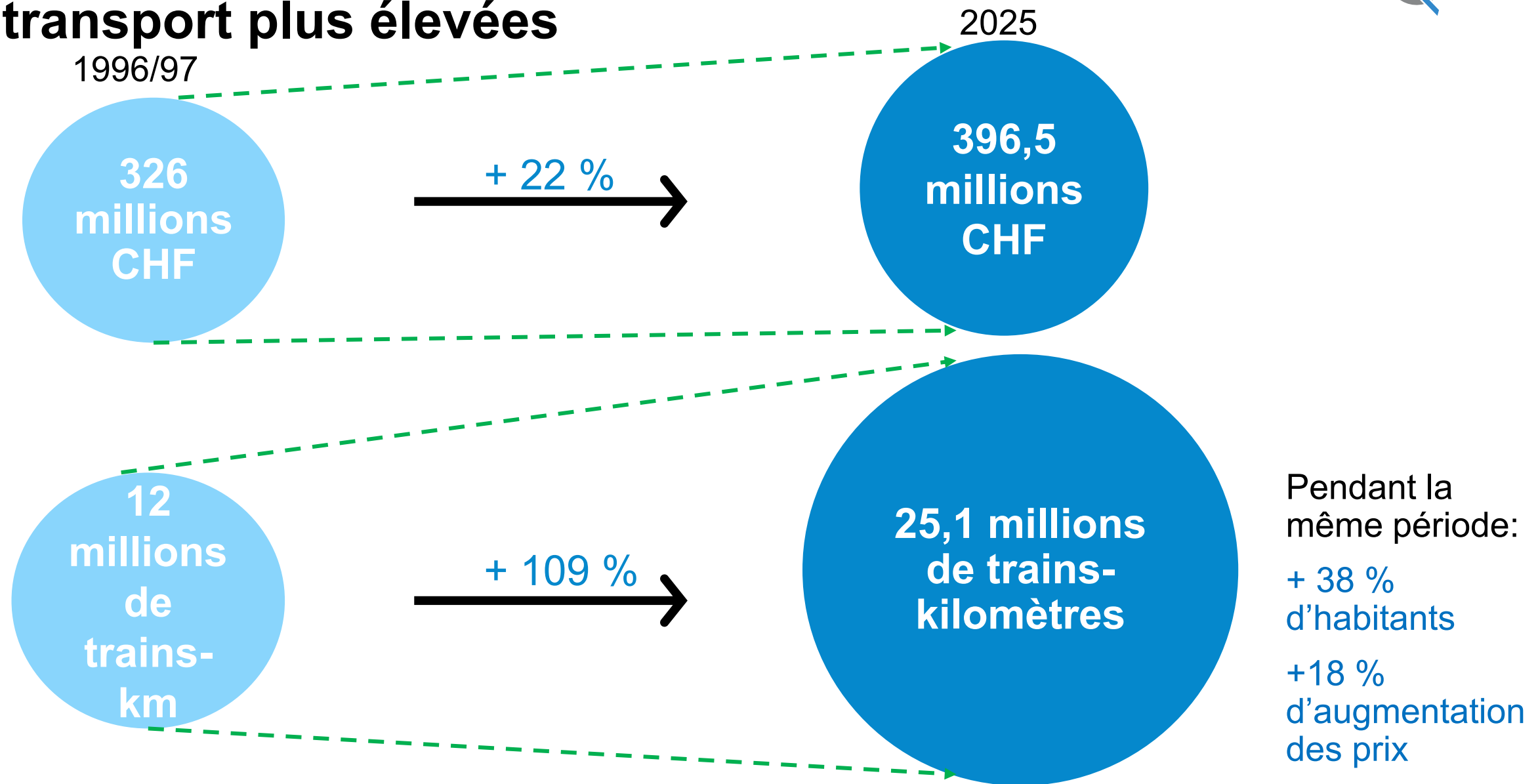
Source: canton de Zurich, contrôle du trafic d dans la vallée du Limmat



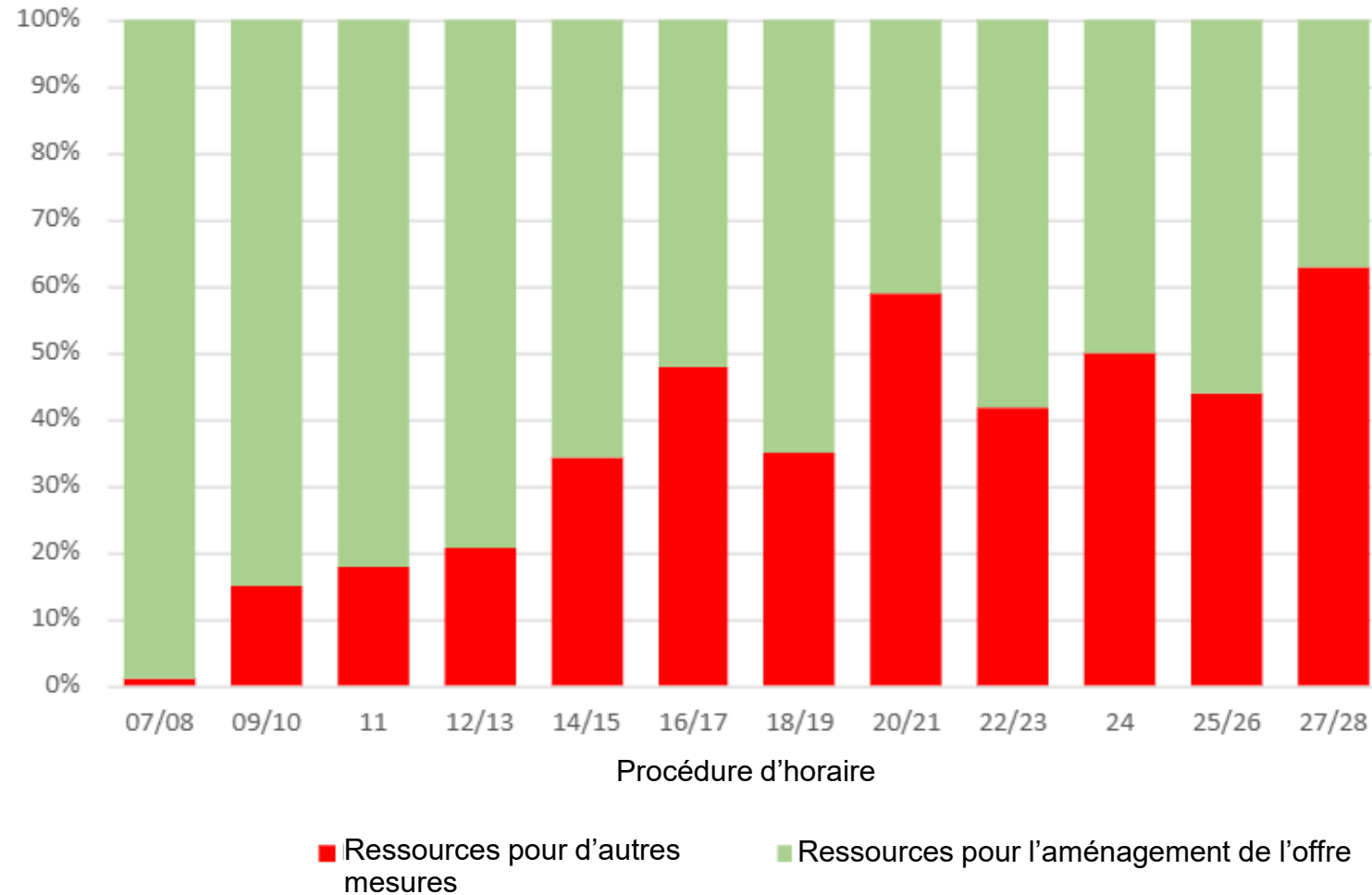
Réseau nocturne: l'aménagement renforcé et axé sur les besoins effectué en décembre 2021 a porté ses fruits



Déficit relativement stable, malgré des prestations de transport plus élevées



Défi important: toujours plus de ressources financières pour la compensation plutôt que l'aménagement



The background is a vibrant, abstract composition of geometric shapes and stripes. It features horizontal bands of green, orange, blue, purple, red, and pink. Overlaid on these are various geometric elements: a large green arrow pointing right in the top left, a blue arrow pointing right in the middle left, a yellow circle with a red center in the top right, a pink arrow pointing right in the middle right, and a yellow circle with a red center in the bottom left. Three white, triangular shapes are arranged to form a larger triangular frame in the center, containing the main text.

GEMEINSAM

GEHT'S

VORWÄRTSER.

GEMEINSAM VORWÄRTS.  **ZVV**



Un grand merci!
Des questions?

GEMEINSAM VORWÄRTS.





Anja Riedle

**Responsable Mobilité des
voyageurs du BLS**

The background image shows a woman with glasses and a blue jacket shaking hands with two BLS security guards in dark uniforms. They are standing on a train platform next to a train. The scene is brightly lit, suggesting daytime.

La sécurité relève du service à la clientèle: comment le BLS allie sécurité, présence et proximité avec les clients

Colloque «La mobilité et les transports publics de demain»
Anja Riedle, responsable Mobilité des voyageurs du BLS

—○ Pourquoi la sécurité est-elle un besoin central de la clientèle aujourd'hui?

Contrôleurs CFF

Dix agressions par jour, et la Suisse romande en première ligne

Les contrôles de billets virent de plus en plus au pugilat. Un plan de sécurité est au menu du Conseil des États.

Les conducteurs dénoncent la violence qu'ils subissent dans les transports publics

Le Syndicat du personnel des transports (SEV) lance une campagne contre la violence envers ses collaborateurs. Il rappelle que ces délits sont poursuivis d'office

La violence augmente dans les bus et les trains

Les transports publics suisses doivent être davantage sécurisés

Les altercations et actes de violence sont monnaie courante dans les transports publics suisses. Les Vert-e-s exigent une approche plus sévère de la Confédération. Les CFF, les corps de police et les Ministères publics sont trop laxistes face aux incidents à leurs yeux.

Une pétition en France demande des wagons sans hommes

Ce que font les CFF pour la sécurité de leurs passagères

Après l'agression d'une femme en France, une pétition demande plus de sécurité dans les transports publics. En Suisse, les CFF ne voient actuellement pas la nécessité d'aménager des compartiments réservés aux femmes.

○ Comment la présence impacte la sécurité et le respect des règles en matière de billets

La présence renforce la perception de sécurité

- La clientèle se sent plus à l'aise quand le personnel est visible.

La présence augmente le respect des règles en matière de billets

- Davantage de contrôles = moins de RogF (voyages sans titre de transport valable)

La présence n'est efficace que si celle-ci est ciblée

- Une gestion fondée sur les données permet de prévoir les effets.





Modèle de gouvernance SPO*: Présence là où elle fait la différence

La présence visible crée la sécurité

- Les clientes et clients perçoivent la sécurité quand le personnel est présent.

Le modèle de gouvernance SPO garantit une présence efficace

- La présence est établie à travers toutes les lignes et tous les moments de la journée.

L'outil SPO montre les lacunes dans la présence

- Le personnel voit de suite où la présence manque et peut l'instaurer de manière ciblée.

*SPO = contrôles sporadiques des titres de transport





—○ Notre service de sécurité: professionnel et proche de la clientèle

Sécurité professionnelle

- Parfaitement formé et prêt à maîtriser les situations critiques

Proximité avec la clientèle au quotidien

- A l'écoute et prêt à aider lors des contacts directs avec les clientes et clients

Partie du personnel de train

- Procédures communes et présence coordonnée





Une intervention ciblée là où la situation l'exige

Présence axée sur les risques

- Notre service de sécurité intervient là où une attention particulière est requise.

Complément de la présence SPO

- C'est la combinaison d'une présence à grande échelle (SPO) et d'une intervention ciblée qui se révèle la plus efficace.

Services en réseau

- Le service de sécurité intervient de manière ciblée en soutien au personnel d'accompagnement et au SPO, en fonction des besoins.





La sécurité se constitue dans le système – et est perçue comme un service

Une forte présence sur l'ensemble du réseau

- L'outil SPO assure une présence visible du personnel du BLS pour l'ensemble de la clientèle.

Présence ciblée là où elle est nécessaire

- Le service de sécurité renforce son efficacité dans les situations plus critiques.

La sécurité et le service vont de pair

- L'accompagnement de voyage, le SPO et le service de sécurité œuvrent ensemble pour garantir la sécurité et la confiance dans les transports publics.





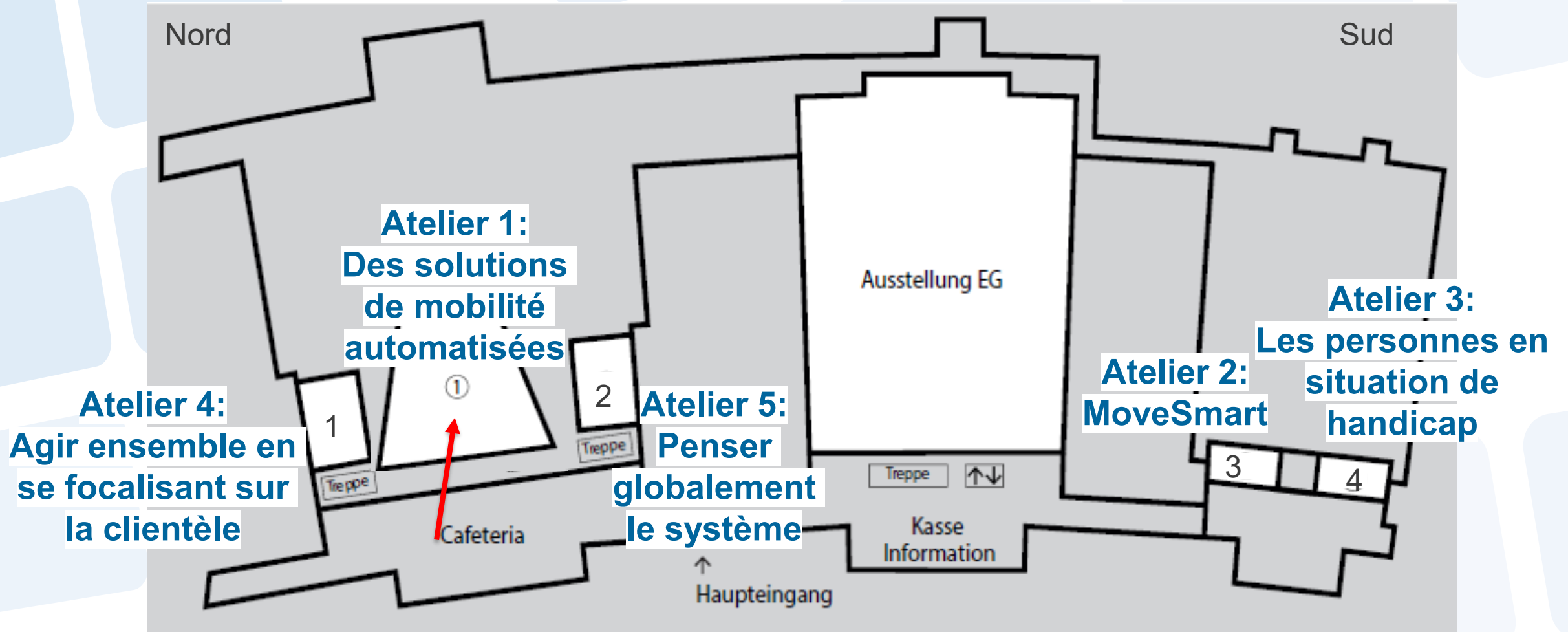


Ateliers

Ateliers (12h - 13h)

Ateliers		Salle
Atelier N° 1	Des solutions de mobilité automatisées et flexibles: la prochaine génération de transports publics?	Auditorium
Atelier N° 2	MoveSmart, le label pour une mobilité d'entreprise plus durable	Salle de séminaire Sud 3
Atelier N° 3	Les personnes en situation de handicap en transports publics: ce qu'il faut pour un voyage sans interruption	Salle de séminaire Sud 4
Atelier N° 4	Agir ensemble en se focalisant sur la clientèle: état des lieux et potentiels d'amélioration	Salle de séminaire Nord 1
Atelier N° 5	Penser globalement le système que forme la gare: gestion de produit entre besoin et réalité	Salle de séminaire Nord 2

Ateliers (12h - 13h)





**Apéritif
dînatoire
jusqu'à
14h15**

Kurzfilm VöV

Cloé Jans

**Membre de la direction
de gfs.bern**

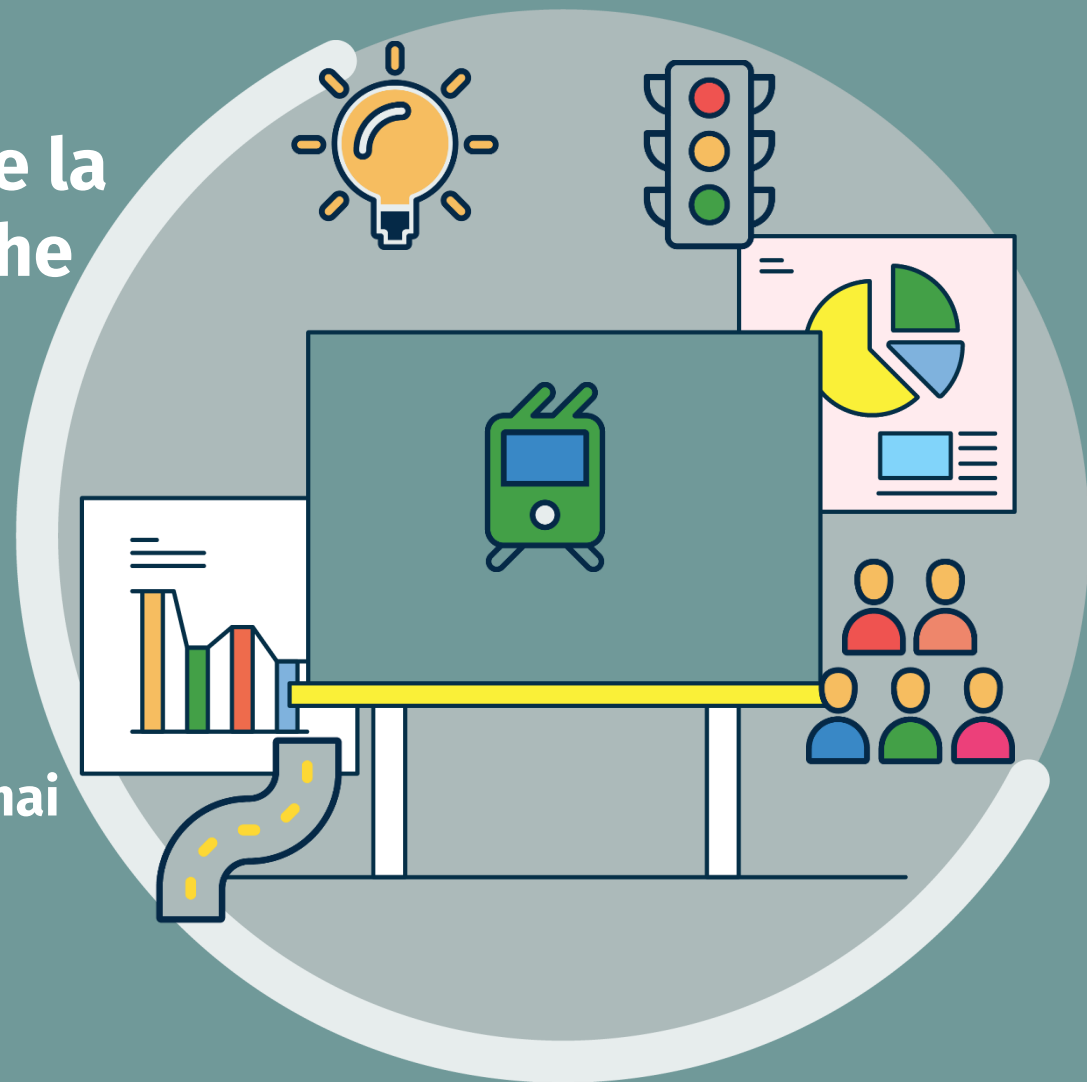
Place et priorités

Les transports publics du point de vue de la population: coups d'œil hors de la branche

■ Colloque «La mobilité et les TP du futur» de l'UTP – 6 mai

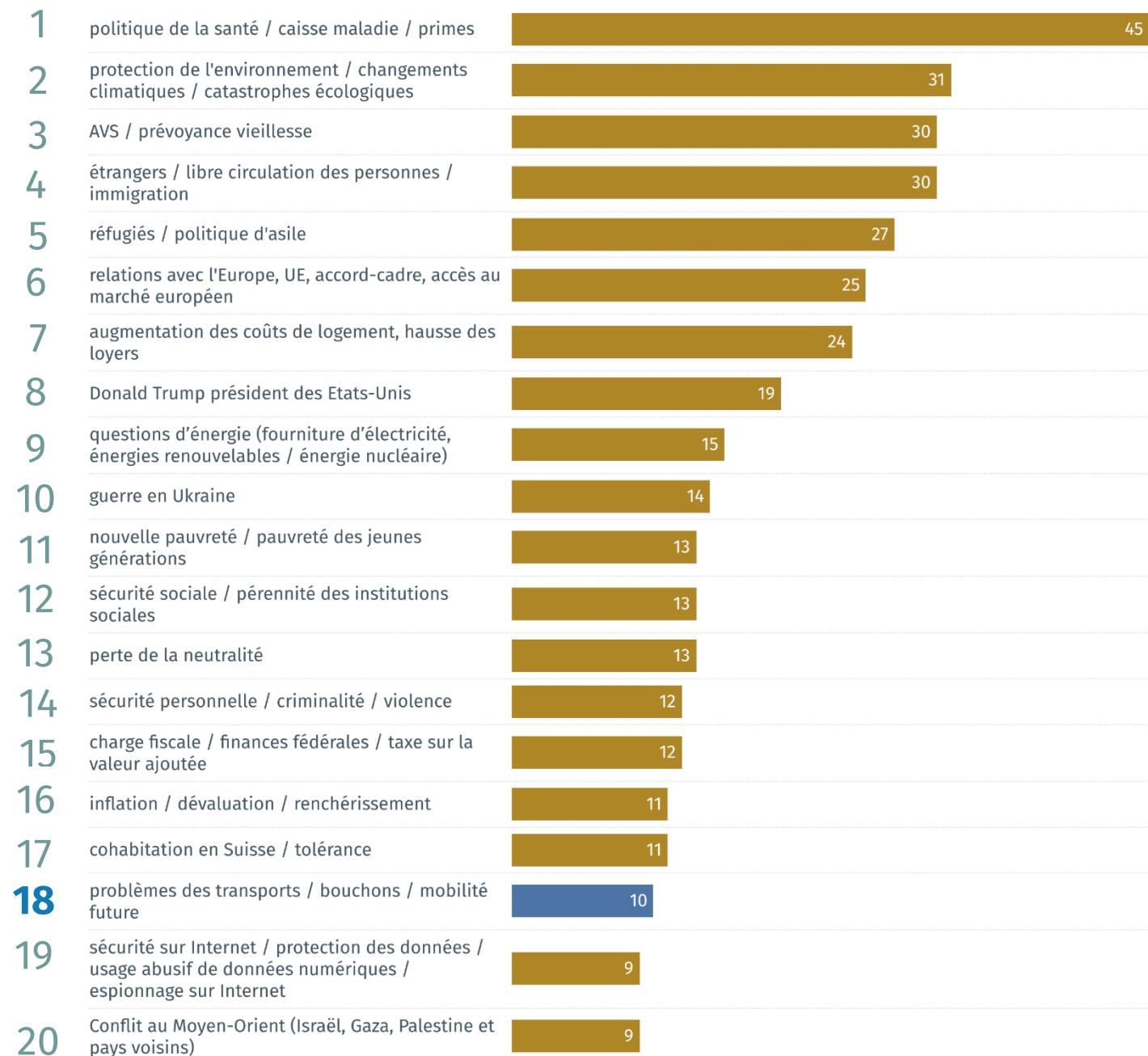
■ Cloé Jans, membre de la direction d'entreprise

gfs.bern



Top 20 des préoccupations

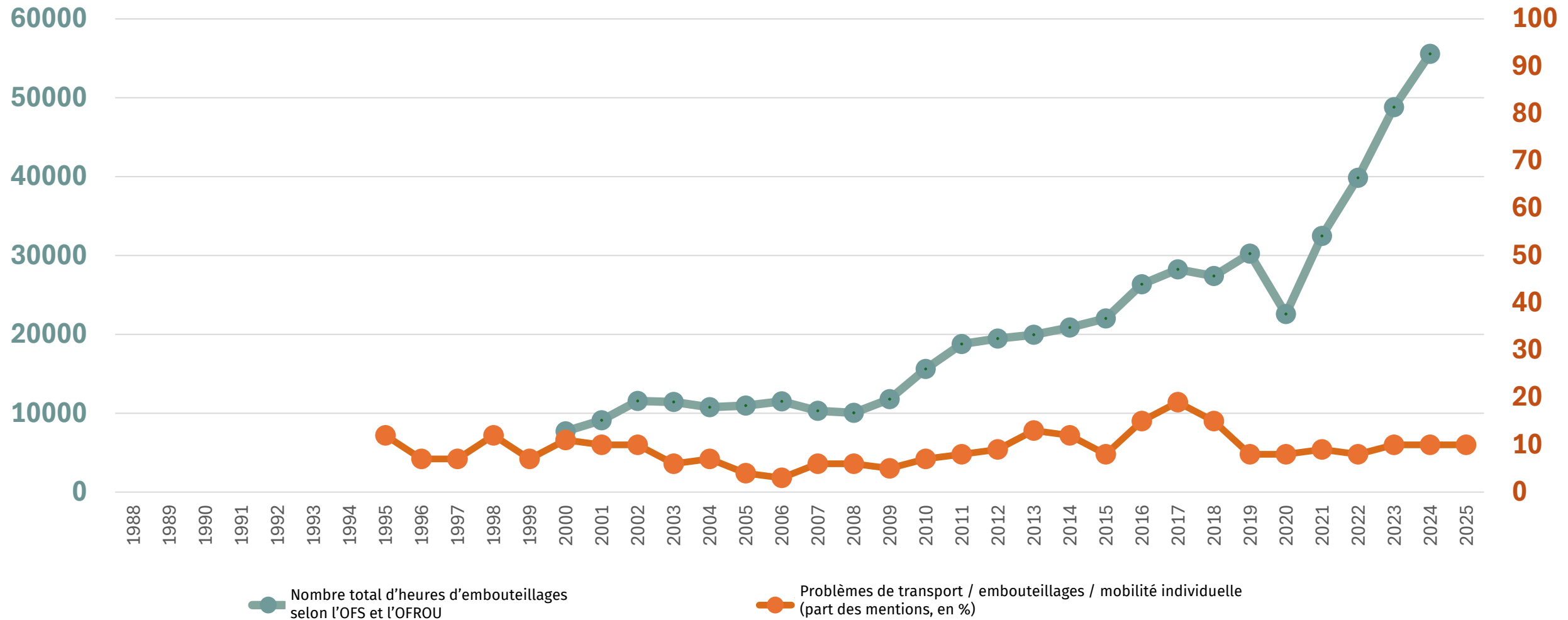
- en % du corps électoral, pourcentage de mentions
- plusieurs réponses possibles



La surcharge de l'infrastructure, un champ de bataille politique



Évolution des préoccupations relatives aux transports et aux heures d'embouteillage

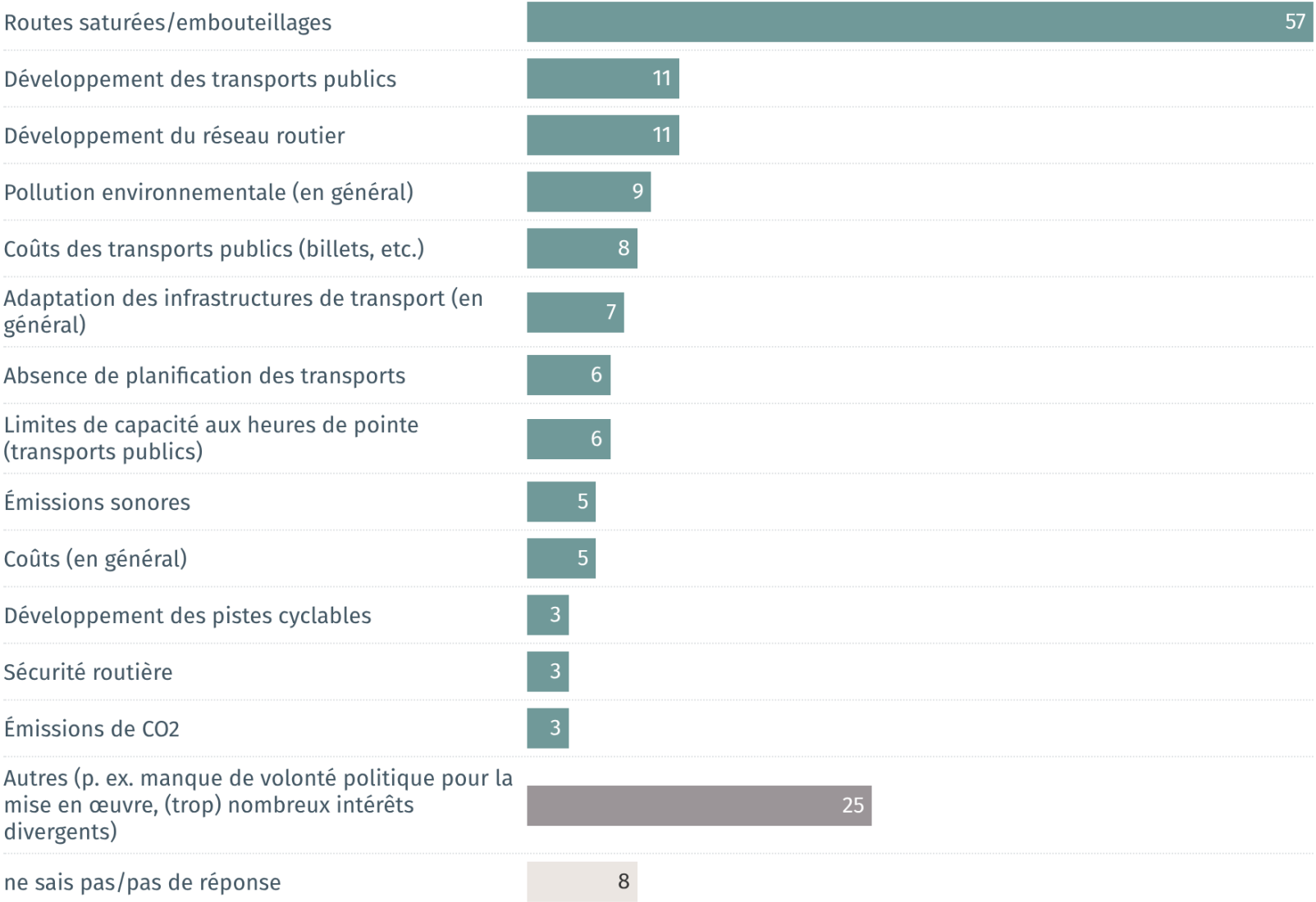


Problème principal en matière de trafic en Suisse

Quel est actuellement le principal problème en matière de circulation en Suisse? Veuillez le noter en quelques mots-clés.

en % de titulaires du droit de vote

Plusieurs réponses possibles

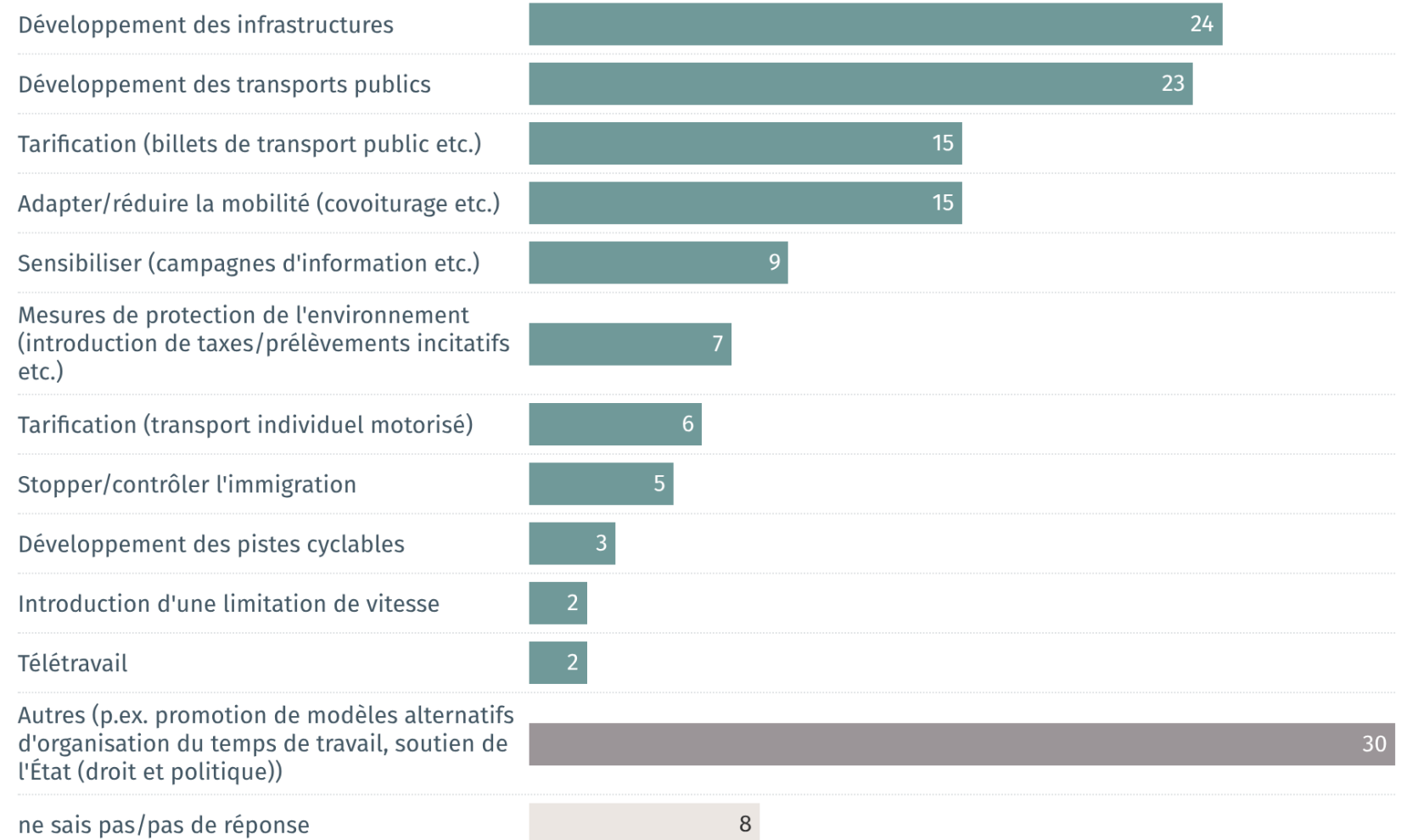


Solution aux problèmes de circulation en Suisse

Selon vous, quelle est la solution à ce problème?

en % de titulaires du droit de vote ayant donné une réponse concrète à la question sur le problème principal

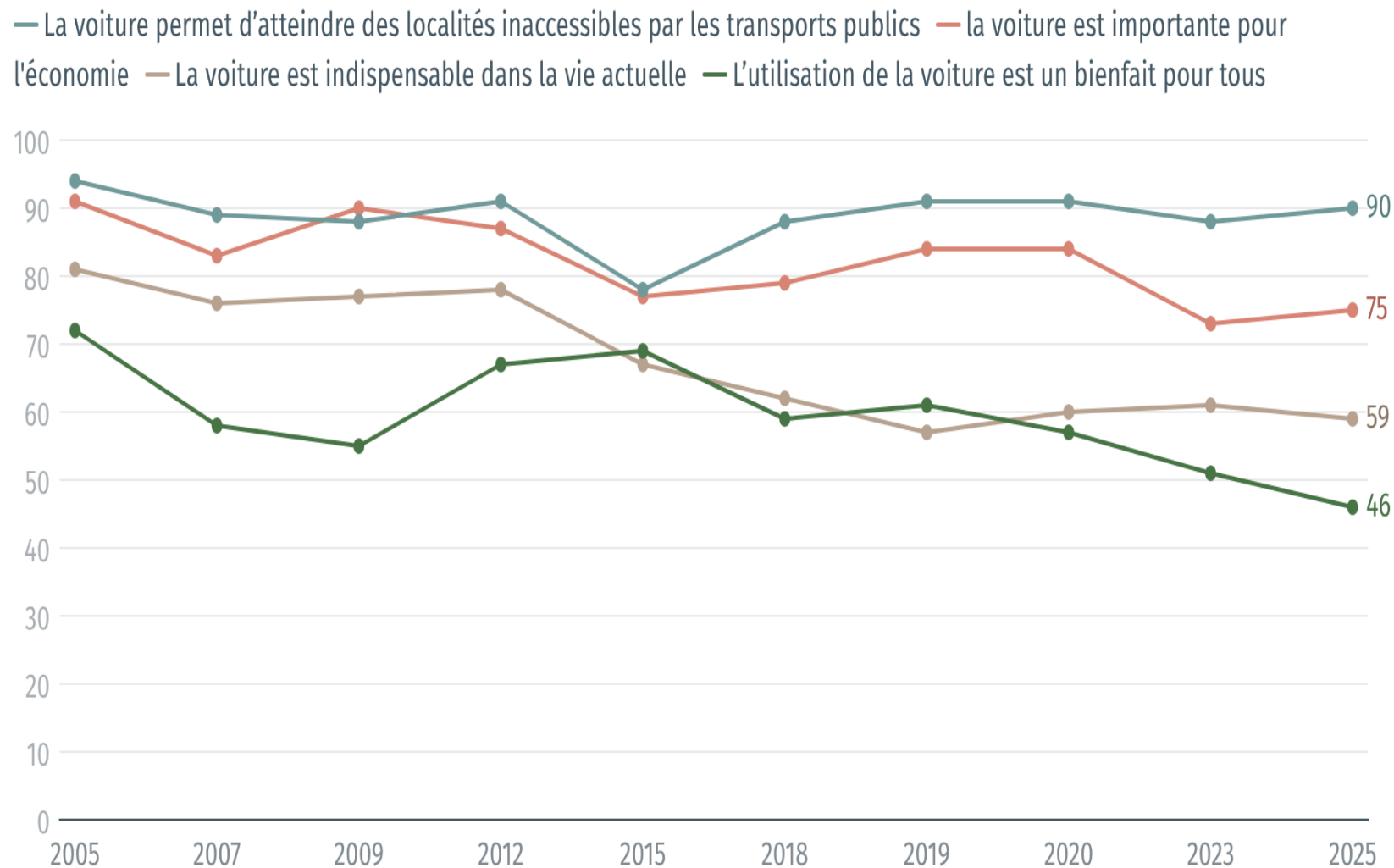
Plusieurs réponses possibles



Déclarations sur le trafic motorisé

Voici des déclarations que l'on peut parfois entendre concernant les voitures en Suisse. Pour chacune d'entre elles, veuillez indiquer si, à votre connaissance, elles correspondent totalement à la réalité, plutôt oui, plutôt pas ou pas du tout.

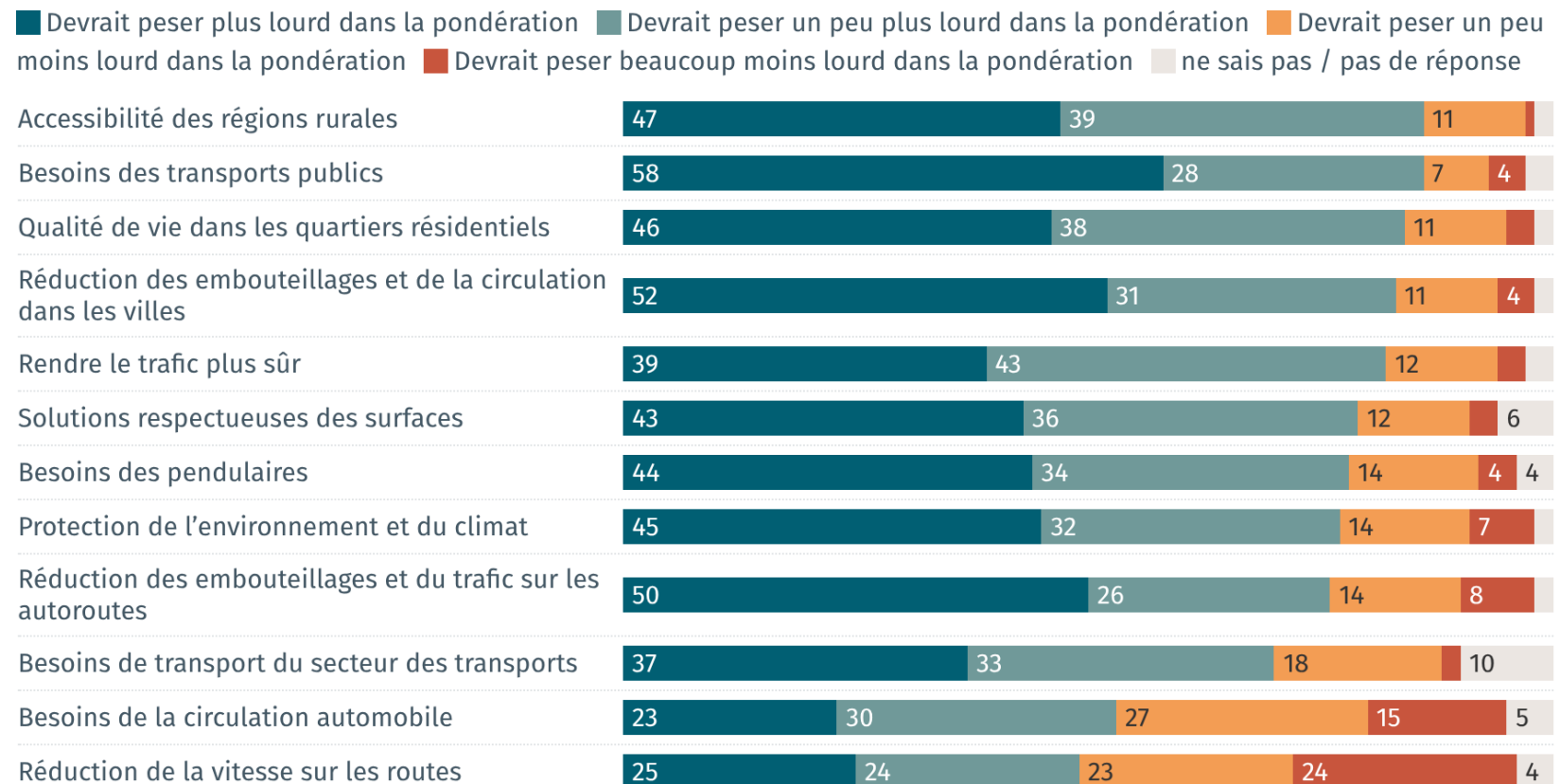
proportion «parfaitement/plutôt exactes» en % de titulaires du droit de vote



Priorités pour la planification des transports de demain

Quels intérêts devraient être pris en compte dans la planification des transports suisses du futur et dans quelle mesure?

en % de titulaires du droit de vote



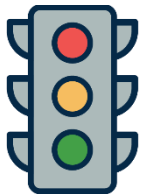
Quelles sont les priorités?



Les questions relatives aux transports ne sont pas la première priorité, mais les questions de place le sont, dans l'esprit de la population et du fait du cadrage politique.



Les embouteillages sont le problème de trafic le plus visible, mais davantage d'infrastructure et de routes ne sont pas la solution. Des transports publics largement accessibles (et abordables) bien plus!



Les questions d'infrastructure doivent aussi passer l'épreuve du temps. Il n'est pas possible d'y échapper.

■ Merci pour votre attention!



Cloé Jans

Membre de la direction d'entreprise

✉ cloe.jans@gfsbern.ch

☎ 031 311 62 10



Voix de la clientèle



Matthias Bütler

**Responsable p.i. de la
division Marché
Voyageurs des CFF**

La clientèle,
au cœur de nos
priorités – nous
encourageons les
voyages en train.

Matthias Bütler,
Responsable Marché Voyageurs CFF par intérim
6 mai 2026





La clientèle, au cœur de nos priorités –
notre rôle dans la montée en puissance du rail.

1

La qualité comme
principe fondateur

2

Les secteurs de
croissance

3

Le réaménagement
de l'offre axé sur
l'orientation clientèle

La qualité est notre principe fondateur: sécurité, ponctualité et propreté.



Niveau de sécurité élevé



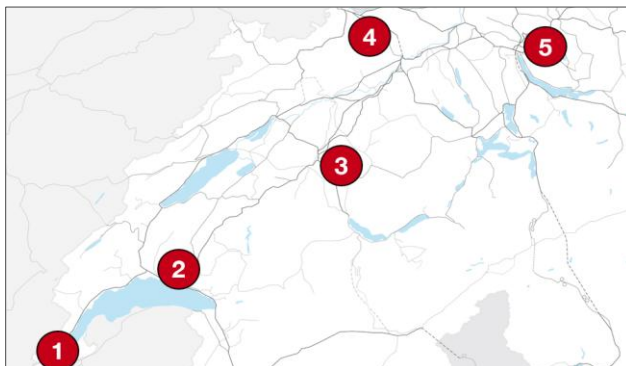
Ponctualité record



Affluence en hausse
constante, surtout le week-
end et à l'international



20 000 chantiers



Étapes-clés franchies dans de
grands projets



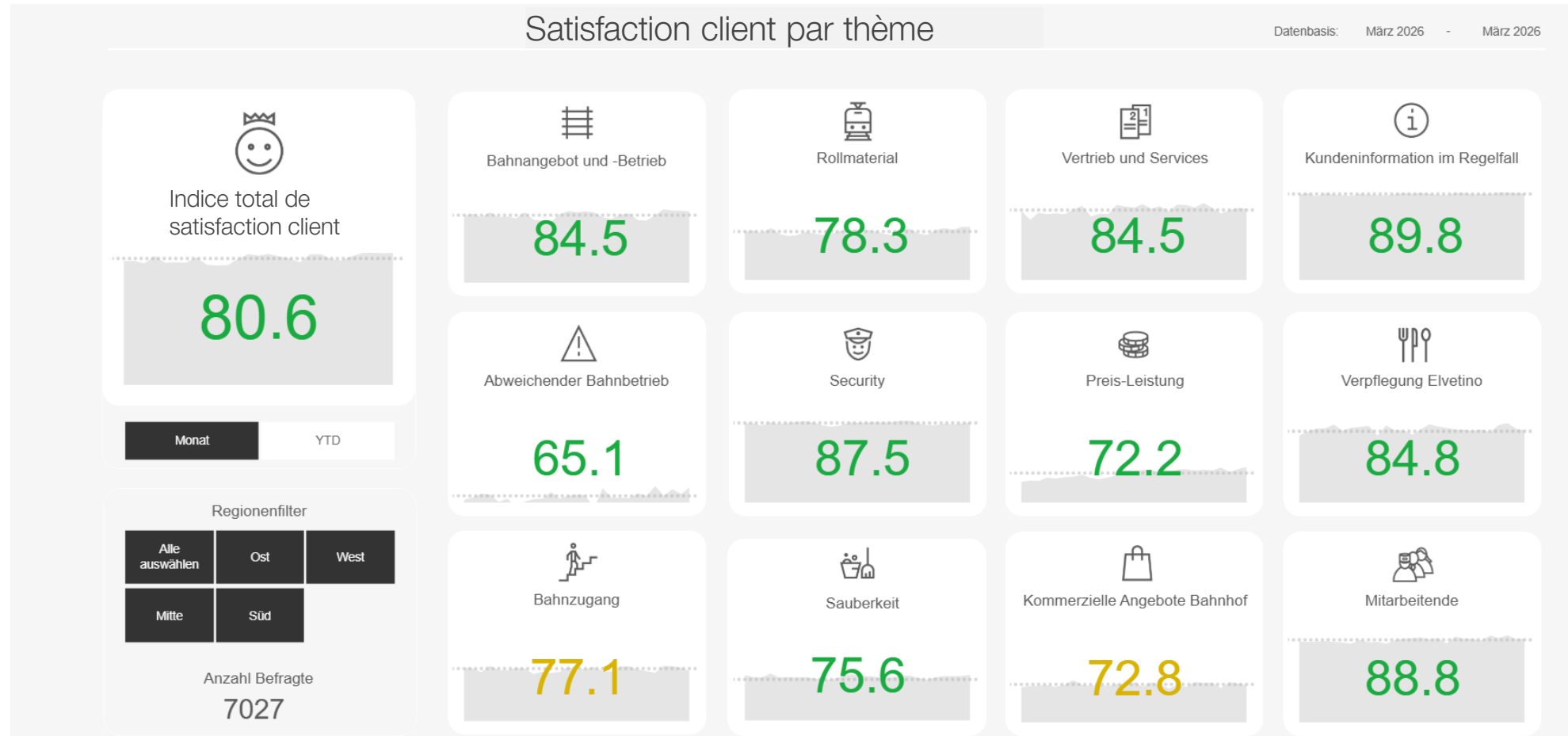
Année riche en événements
avec 1600 trains spéciaux



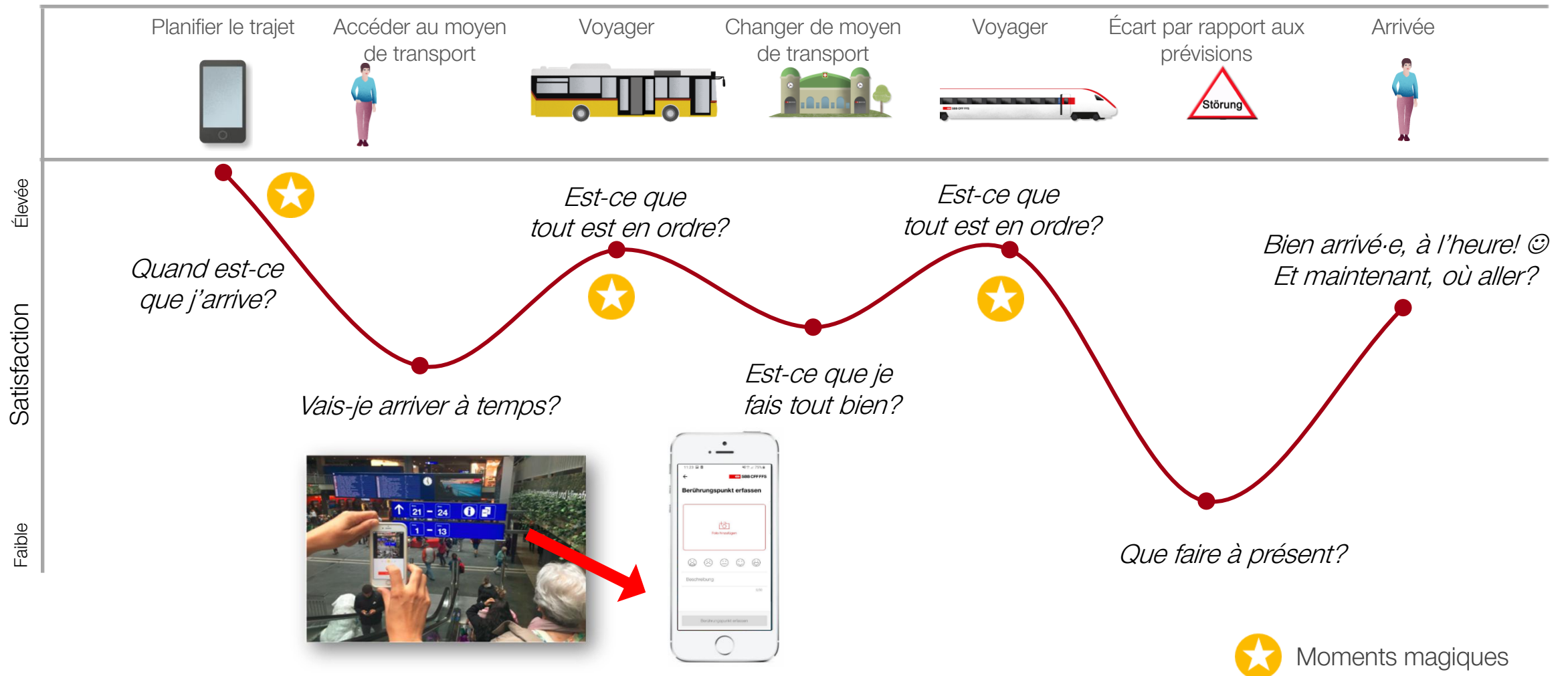
Véritable mosaïque de diversité, notre clientèle a des besoins et des attentes très hétérogènes en matière de voyage.



Nous mesurons et analysons systématiquement les feed-back de notre clientèle.



Nous étudions la chaîne de voyage dans son ensemble et recueillons les points forts et les points faibles, autrement dit les points de friction client.



Vidéo sur les points de friction client – plein écran.





La clientèle au cœur de nos priorités –
notre rôle dans la montée en puissance du rail.

1

La qualité comme
principe fondateur

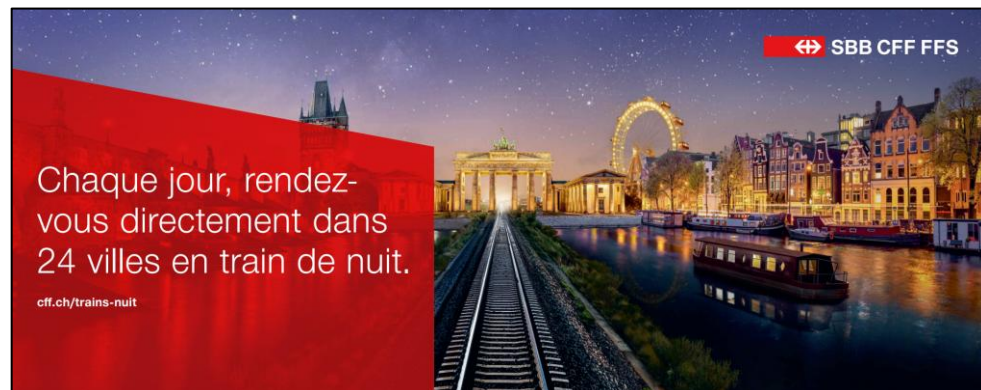
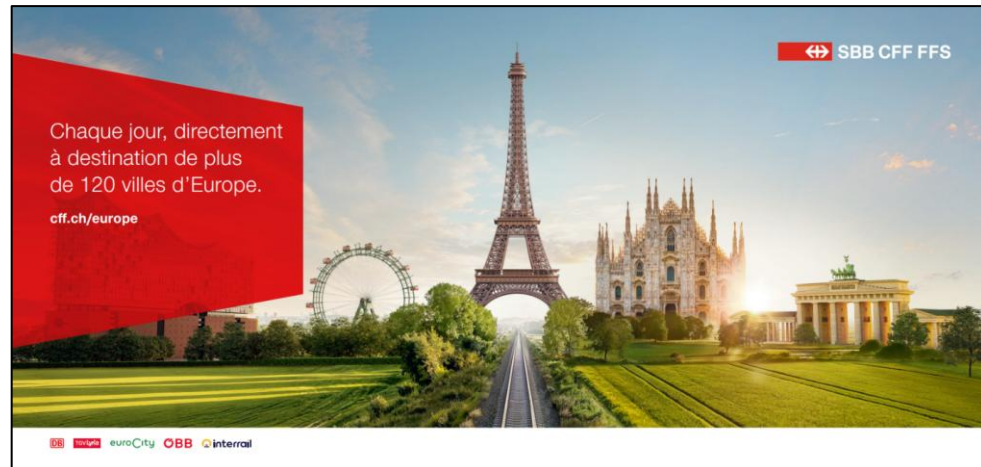
2

Les secteurs de
croissance

3

Le réaménagement
de l'offre axé sur
l'orientation clientèle

Pour répondre au mieux aux besoins de notre clientèle, nous proposons et développons de manière ciblée des liaisons internationales directes.



Grâce à un nouvel assortiment et à un discours adapté, nous attirons une clientèle jeune.



SBB CFF FFS

AG Night.

Libre parcours toute la nuit dès 19h.

→ Découvrir!

**POUR LES -25 ANS
SEULEMENT CHF
99.-
PAR AN**

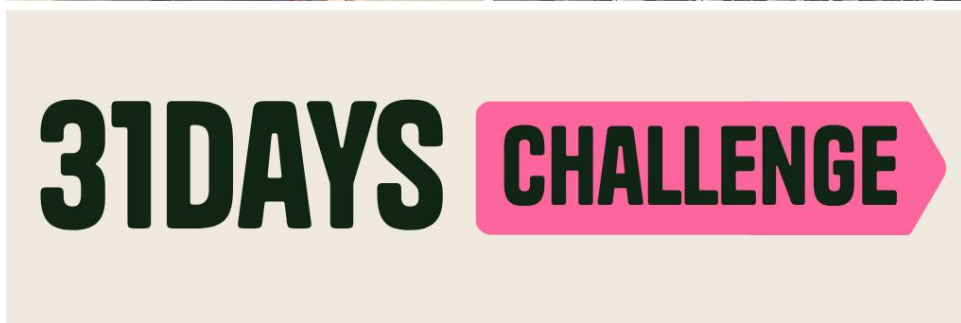
Slay

Swiss Pass*

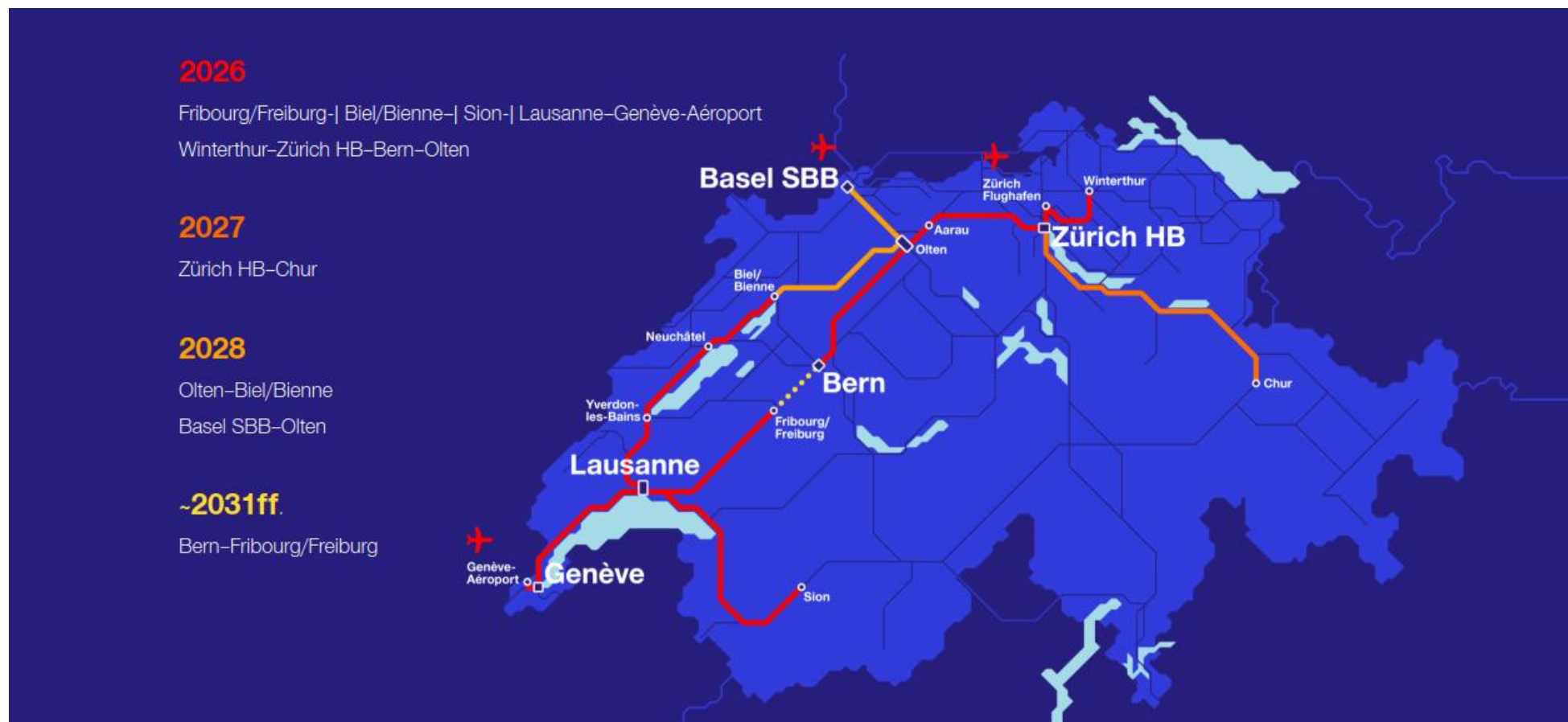
Le RailCoaster dessert de nouvelles destinations de loisirs – grâce aux liaisons directes, nous attirons une nouvelle clientèle.



Le défi 31DAYS propose aux automobilistes de découvrir les avantages des TP – c'est une vraie réussite!



Nous développons notre offre de trains de nuit pour répondre aux nouveaux besoins en matière de mobilité.





La clientèle au cœur de nos priorités –
notre rôle dans la montée en puissance du rail.

1

La qualité comme
principe fondateur

2

Les secteurs de
croissance

3

Le réaménagement
de l'offre axé sur
l'orientation clientèle



Développement progressif de l'offre et de l'infrastructure.

- L'aménagement de l'infrastructure est aligné sur l'offre et la demande.
- L'idée est de concilier, à l'horizon 2030/35, utilité optimale pour la clientèle et investissement réduit.
- Le maintien de la substance reste prioritaire par rapport aux aménagements.
- Les coûts subséquents doivent être pris en compte dans les projets d'aménagement.
- À l'avenir, il faudra mettre davantage l'accent sur l'entretien et la transformation numérique.

Nous devons renforcer l'offre là où la demande est forte.



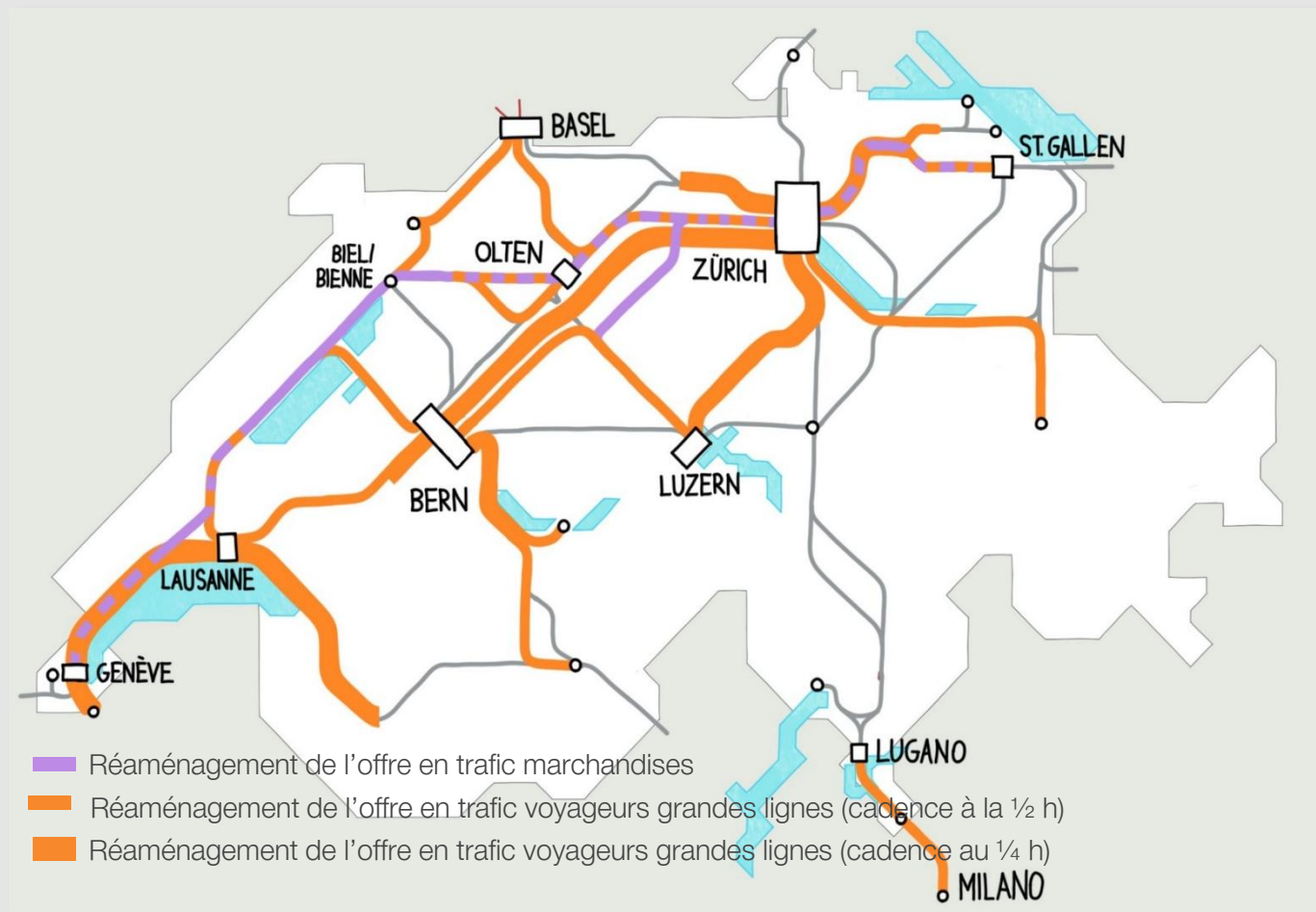
Priorité: éliminer les goulets d'étranglement avec des cadences plus denses et des installations d'accueil performantes.



Cadence de base:
un train toutes les 30 minutes.
Cadence aux heures de pointe:
un train toutes les 15 minutes.

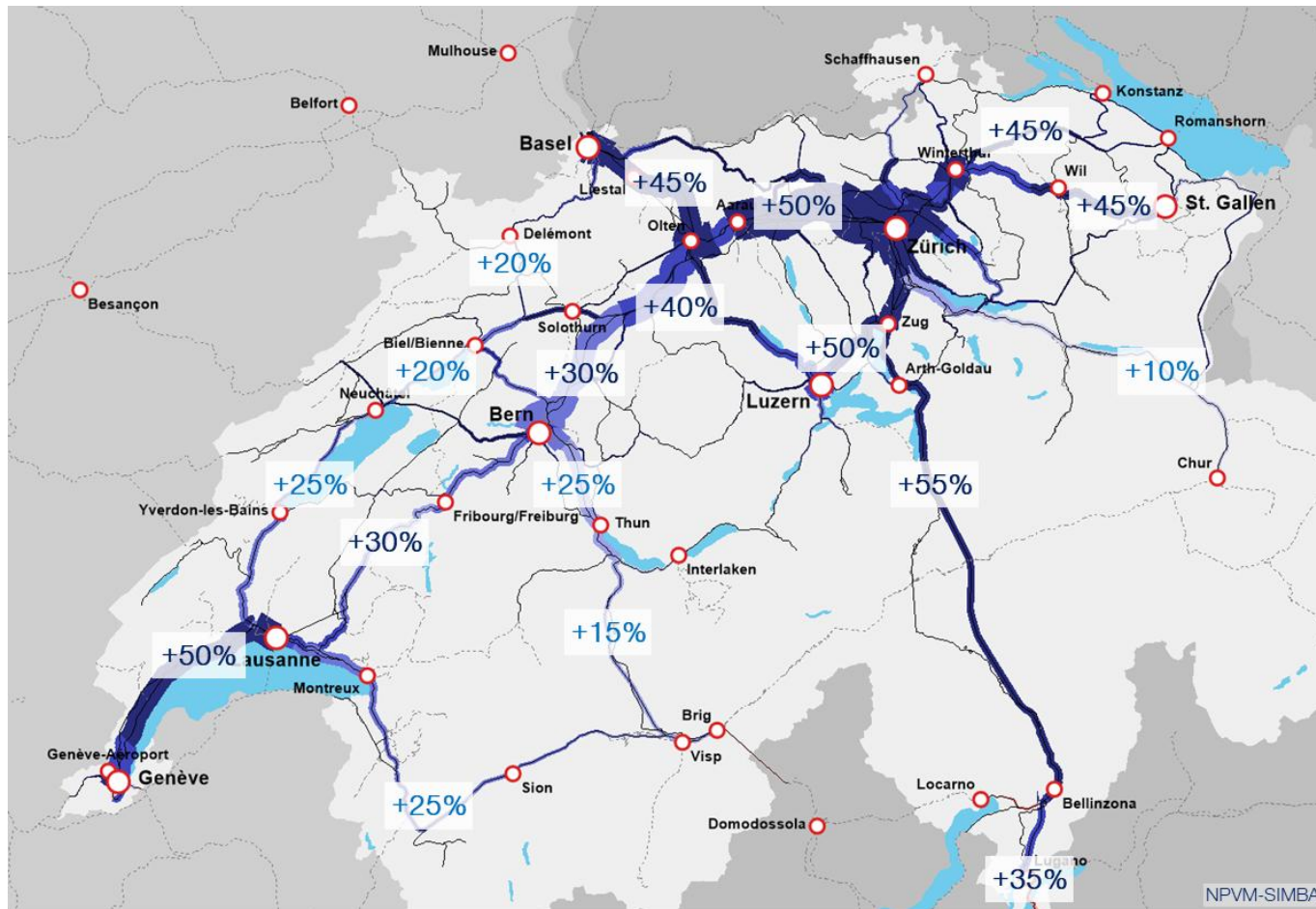


Une sollicitation accrue du réseau augmente le besoin d'entretien et de renouvellement.

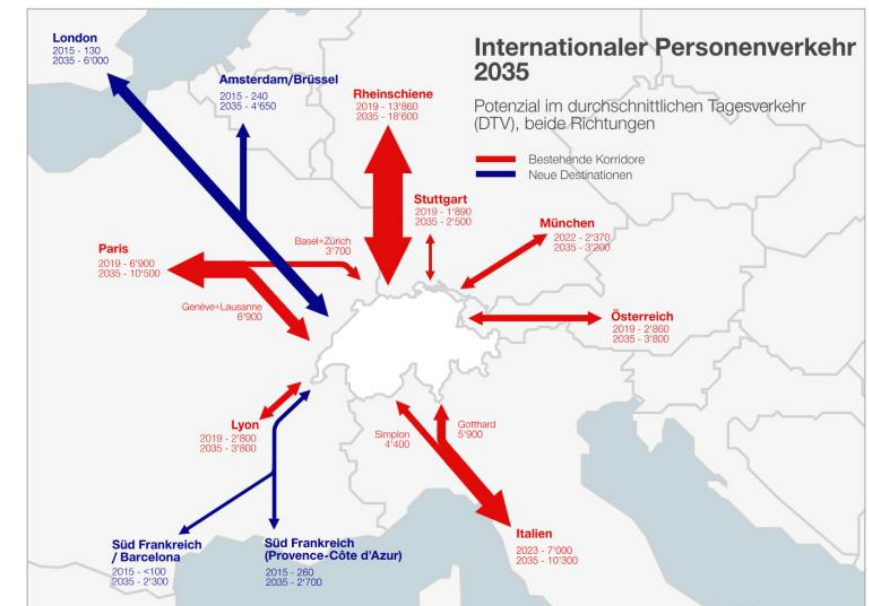


Pour répondre à la croissance de la demande, nous devons poursuivre l'aménagement de l'infrastructure.

Trafic voyageurs, 2023 → 2050



Trafic voyageurs international, à l'horizon 2035



A man and a woman are walking along a paved path in a scenic mountain landscape. The man is wearing a green shirt and light-colored pants, and the woman is wearing a dark blue jacket and red pants. They are both carrying backpacks. In the background, there are large, rugged mountains with patches of snow under a cloudy sky. A rainbow is visible on the left side of the image. A tall, thin pole stands in the foreground, and a blue sign with the word "Rivaz" is attached to it. The overall atmosphere is peaceful and scenic.

Rivaz

Transports publics en Suisse:
l'utilité pour la clientèle
détermine notre ligne de conduite.

A photograph of three young adults sitting outdoors in a city setting. On the left, a young man with dark hair is smiling, wearing a blue corduroy jacket over a white t-shirt and a necklace with a grey stone. In the center, a young woman with blonde hair tied back is smiling, wearing a green button-down shirt over a dark t-shirt and a denim skirt. On the right, a young man with short blonde hair is smiling, wearing a white cap, a light-colored button-down shirt, and a blue backpack. The background is a blurred city street with buildings and other people.

Danke, merci,
grazie.



Interviews

Interviews:

Karin Blättler, présidente du comité central de Pro Bahn

Matthias Bütler, responsable p.i. de la division Marché Voyageurs des CFF

Pierre-Alain Perren, directeur général du MBC

Anja Riedle, responsable Mobilité des voyageurs du BLS

Question au public

Sur une échelle de 1 à 10, à quel point estimez-vous que les offres de transports publics sont axées sur la clientèle lorsqu'elles sont conçues?

(1 = très peu; 10 = beaucoup)



Ueli Stückelberger

Directeur de l'UTP

Prochaine édition du colloque «La mobilité et les transports publics de demain»

8 avril 2027

**Un grand merci et
un bon retour!**