

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.



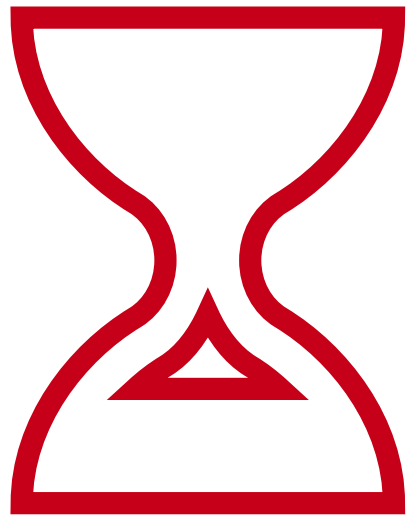
20%

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.

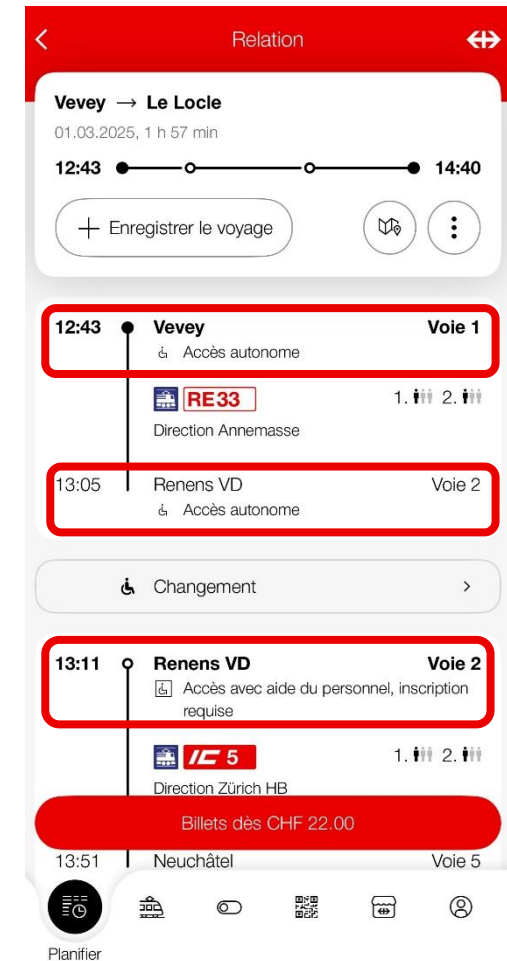
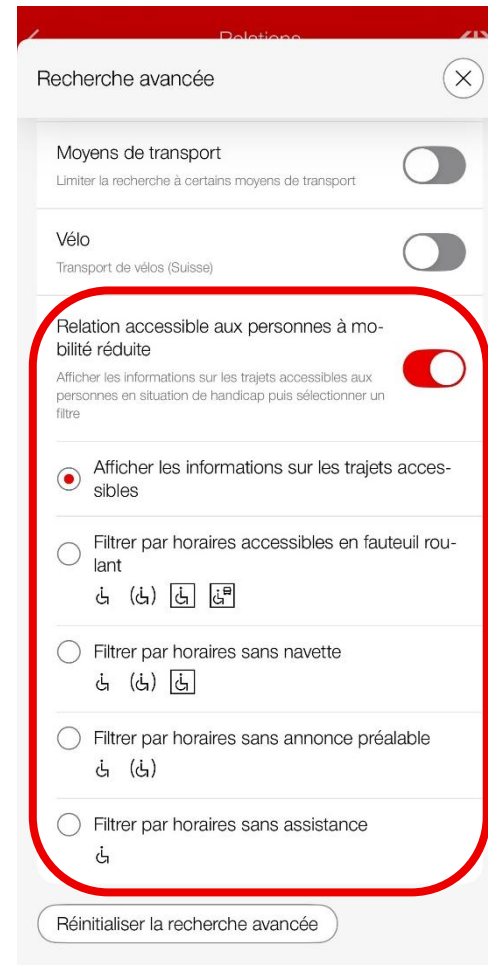
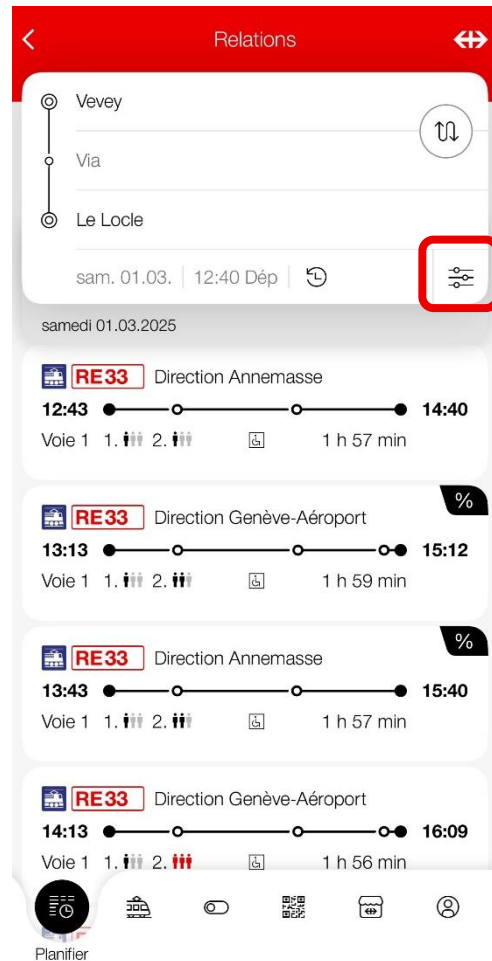


Réaménagement de gares pour un accès sans marches.

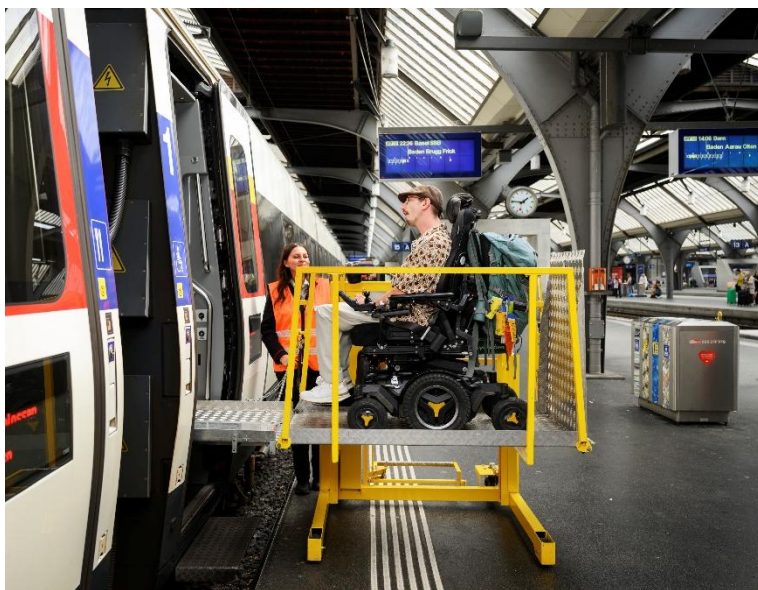




Des outils numériques qui prennent aussi en compte les personnes en situation de handicap.



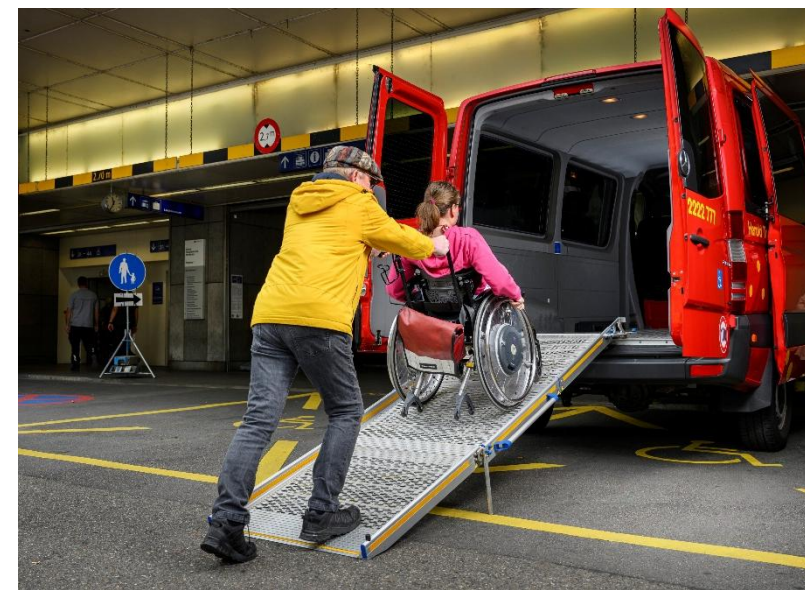
Là où il n'est pas possible de voyager de manière autonome, nous proposons de l'aide à notre clientèle.



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.



Projets phares.

Cordon tournesol.
CFF Assist.
Inclusive CFF.



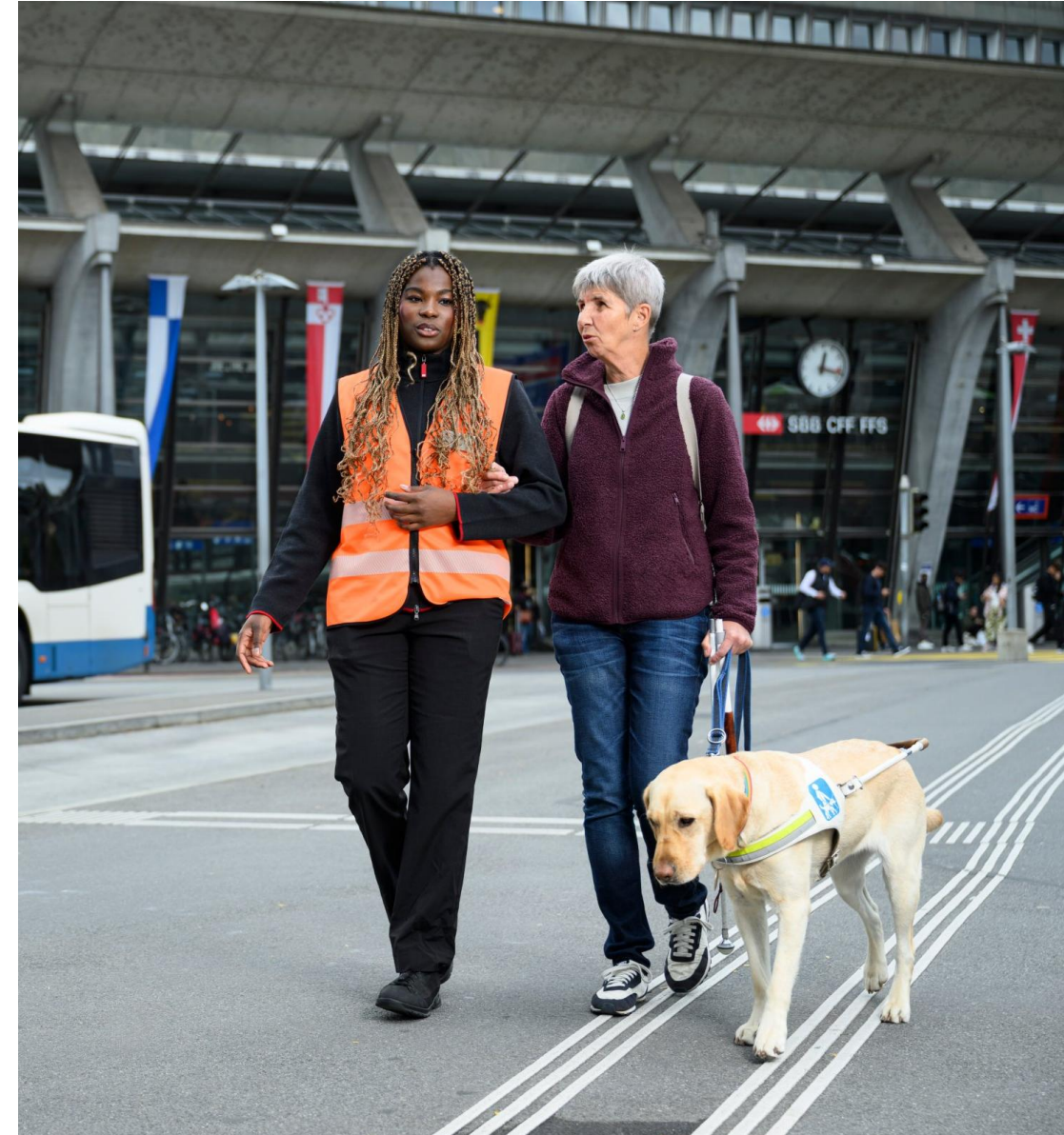
Le cordon tournesol ...

... rend visibles les handicaps invisibles.

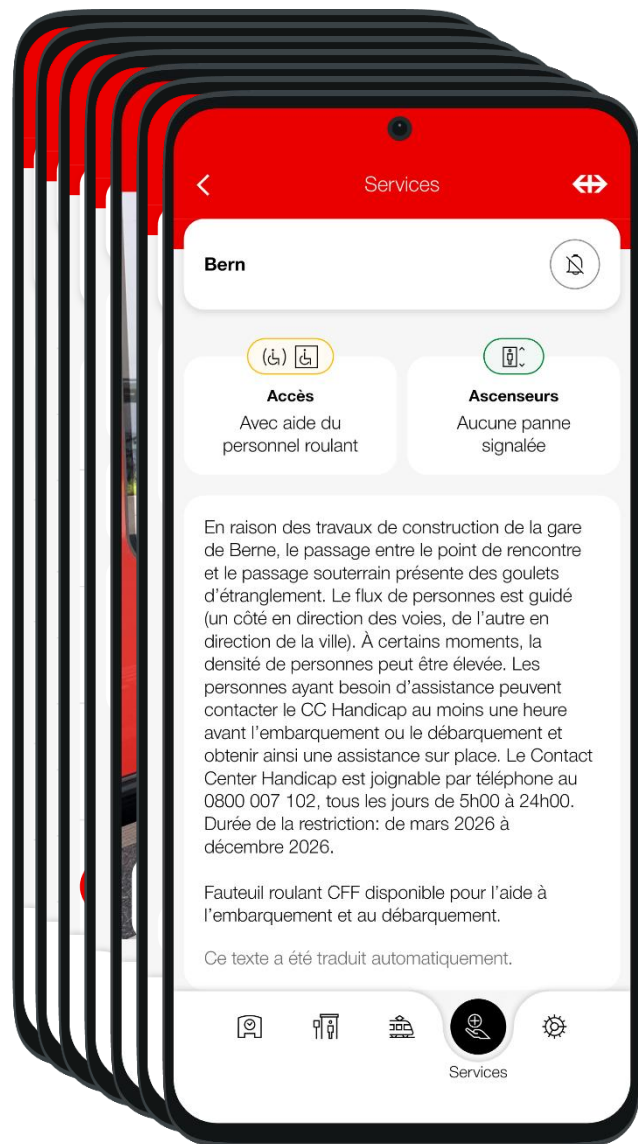
- Disponible gratuitement et sans justificatif de handicap dans les 115 Centres voyageurs des CFF.
- Chaque personne est libre d'en porter un ou non.

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.



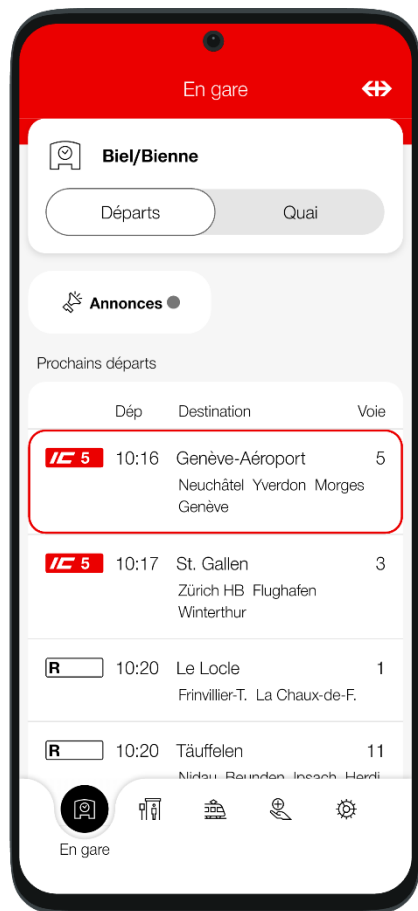
L'appli Inclusive CFF ...



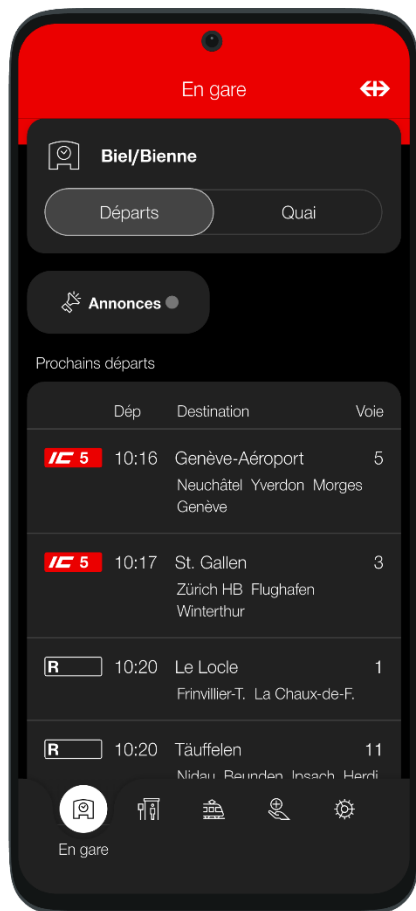
- ... détecte la gare voisine et affiche les prochains départs.
- ... détecte les arrêts de bus ou de tram à proximité.
- ... détecte les trains CFF, Thurbo, ZB, BLS.
- ... affiche les annonces.
- ... aide à trouver le bouton de porte sur le train.
- ... peut être utilisée pour les appels d'urgence.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



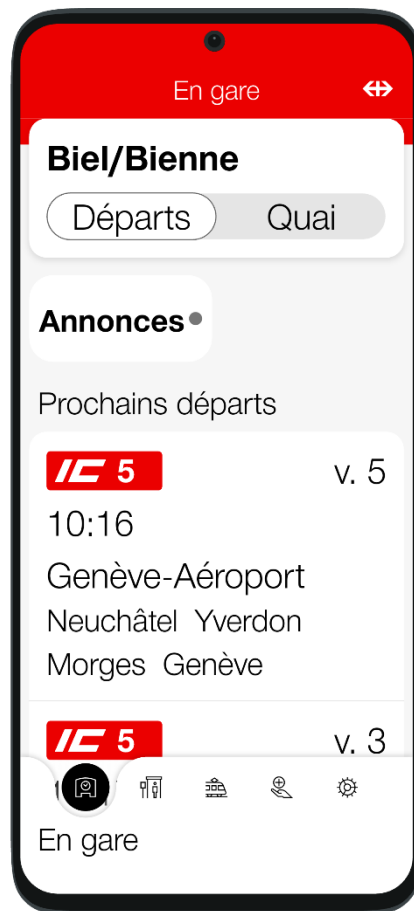
Design for all.



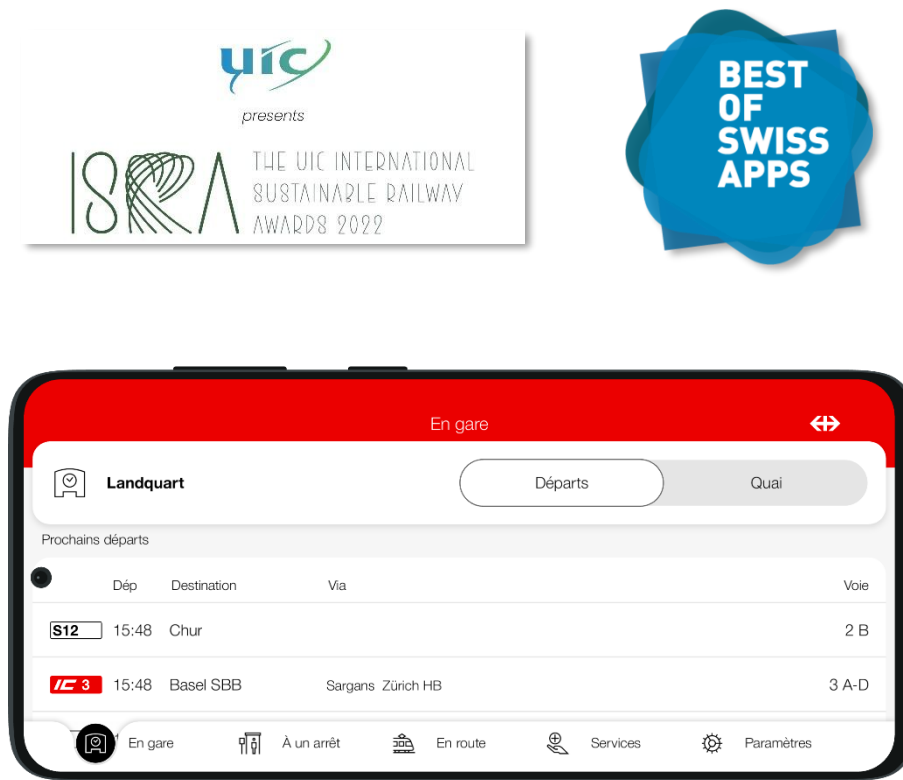
Voice Over



Mode sombre



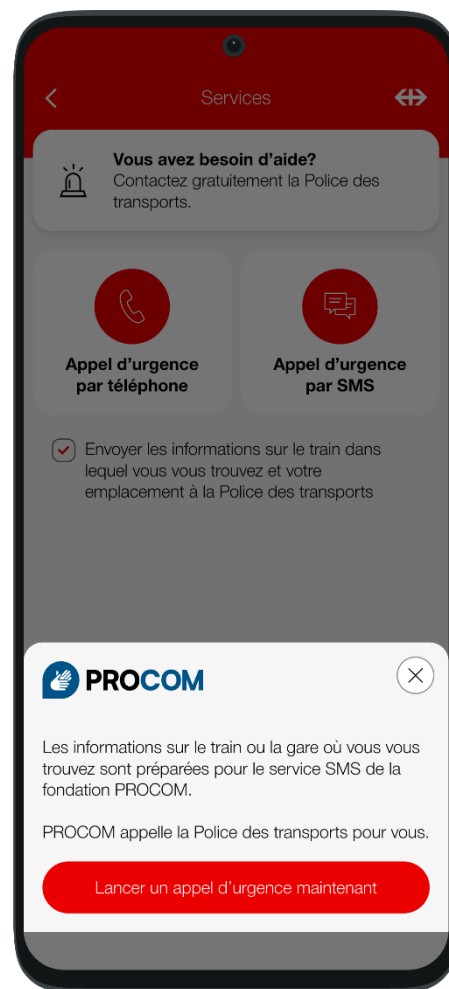
Gros caractères



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.

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



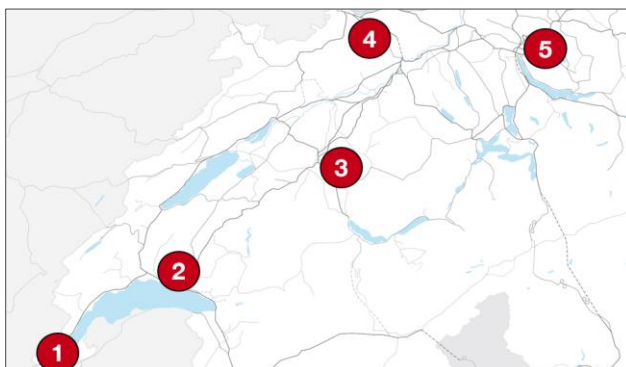
Ponctualité record



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



20 000 chantiers



Étapes-clés franchies dans de
grands projets



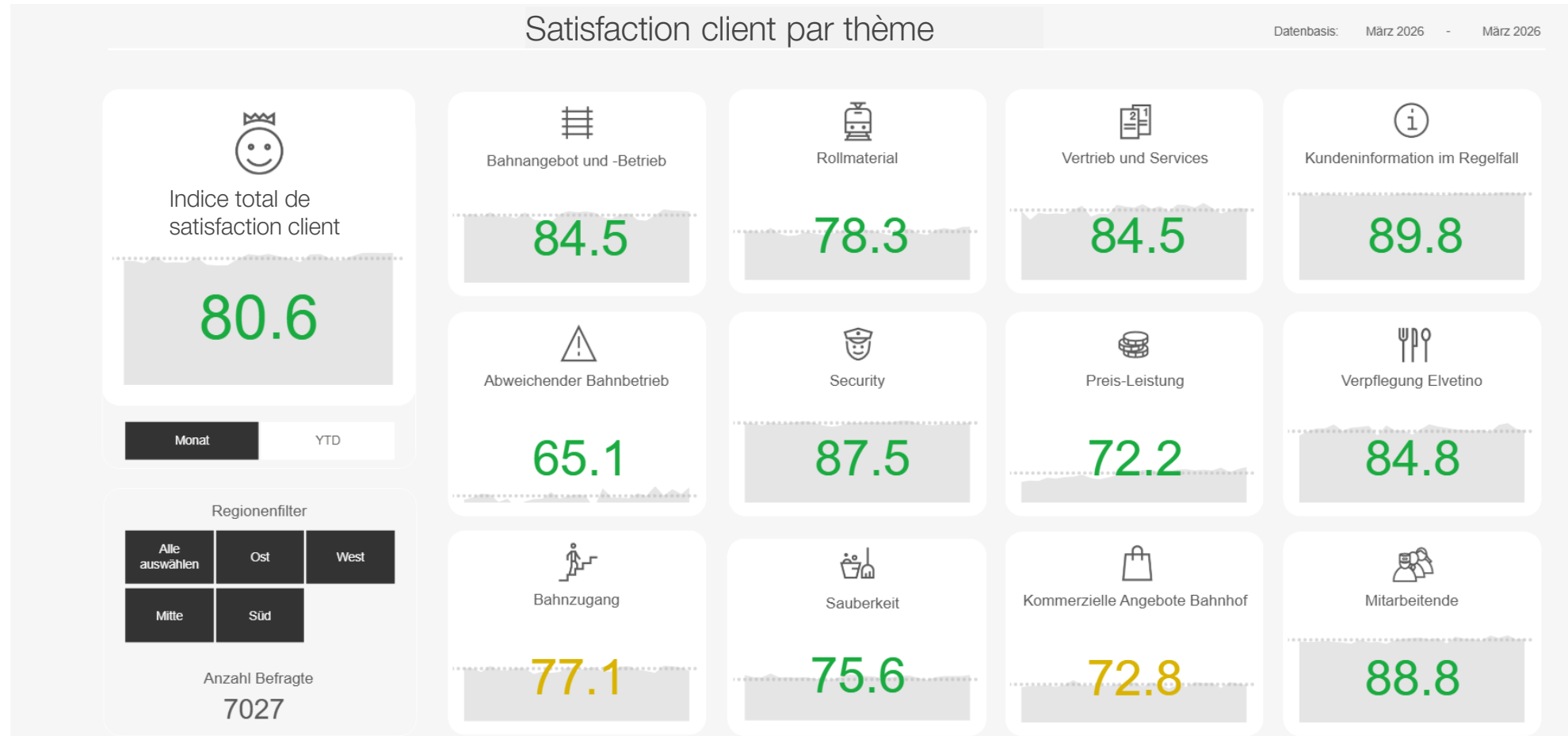
Année riche en événements
avec 1600 trains spéciaux



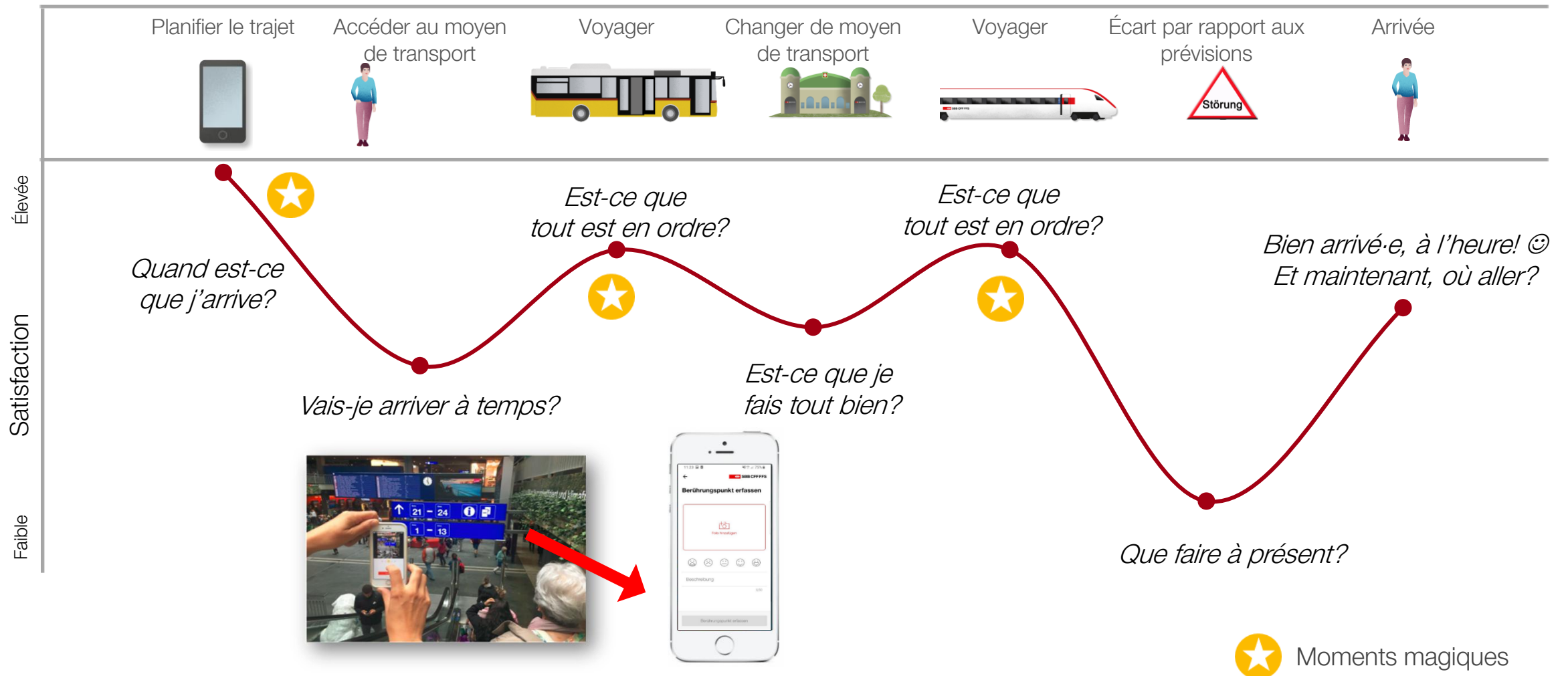
Véritable mosaïque de diversité, notre clientèle a des besoins et des attentes très hétérogènes en matière de voyage.



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

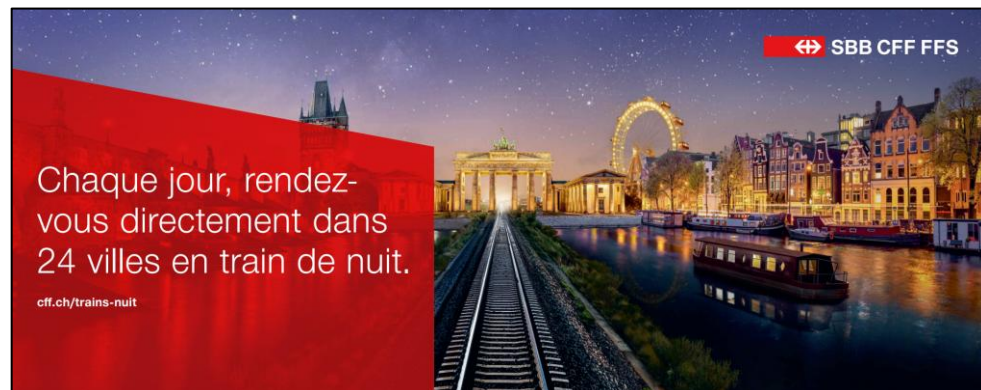
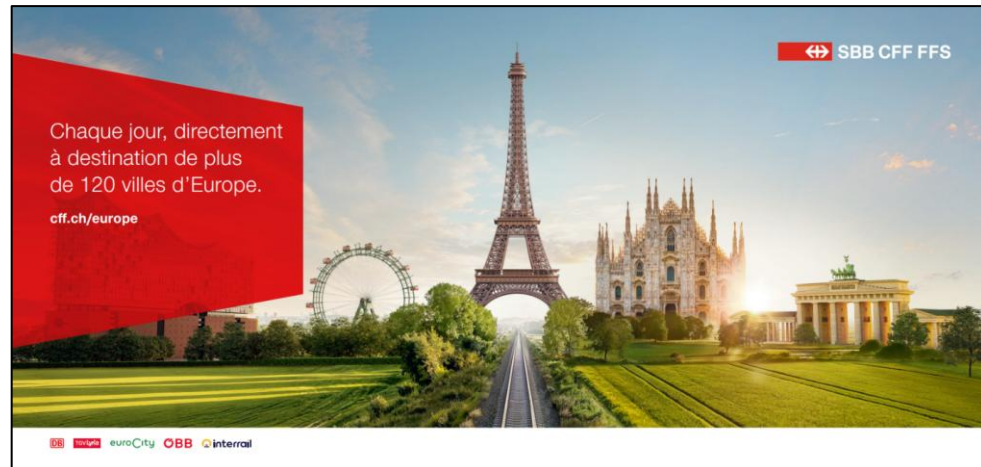
2

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

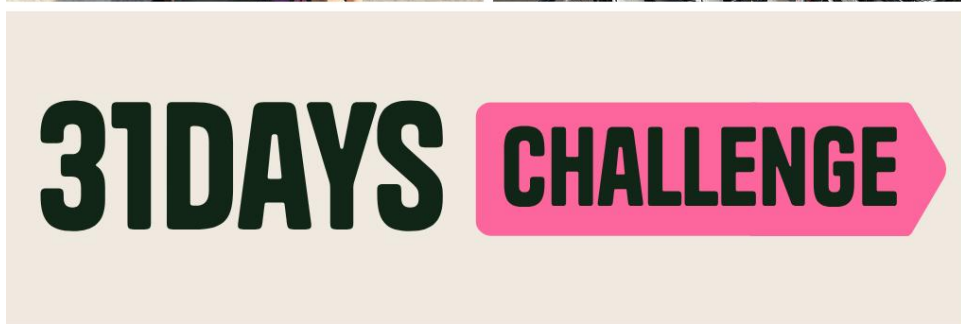
Swiss Pass*

Slay

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.



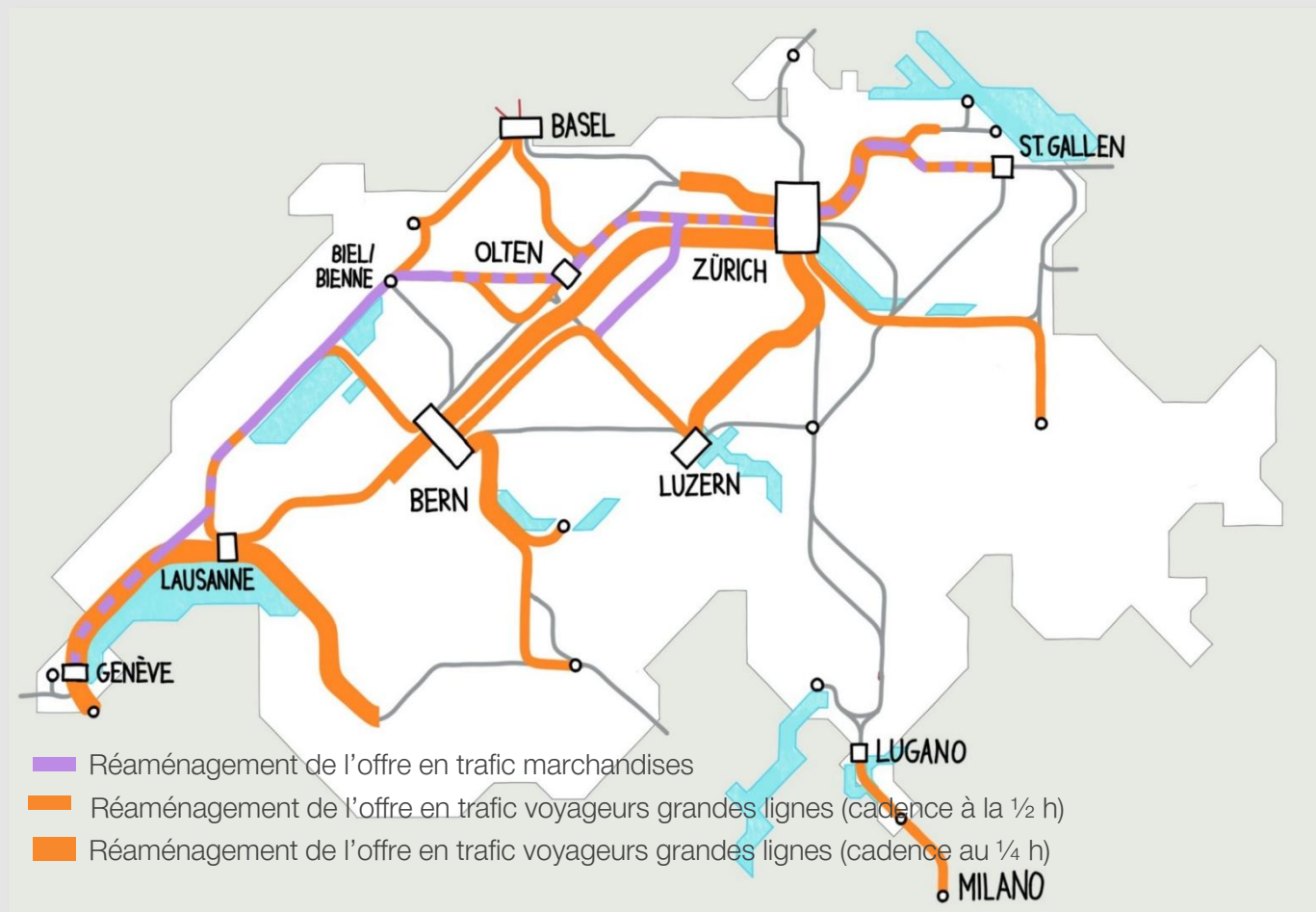
Priorité: éliminer les goulets d'étranglement avec des cadences plus denses et des installations d'accueil performantes.



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

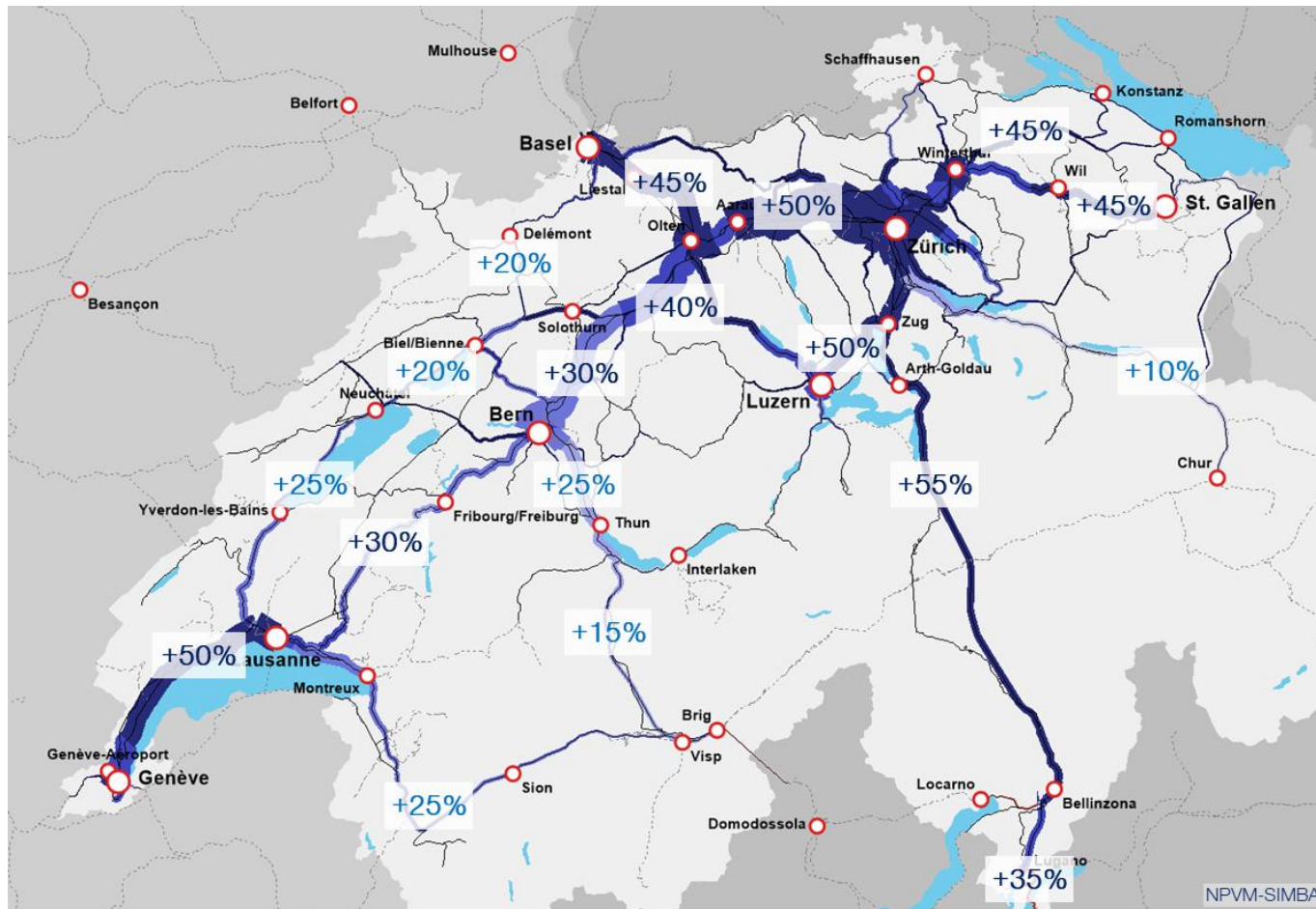


Une sollicitation accrue du réseau augmente le besoin d'entretien et de renouvellement.

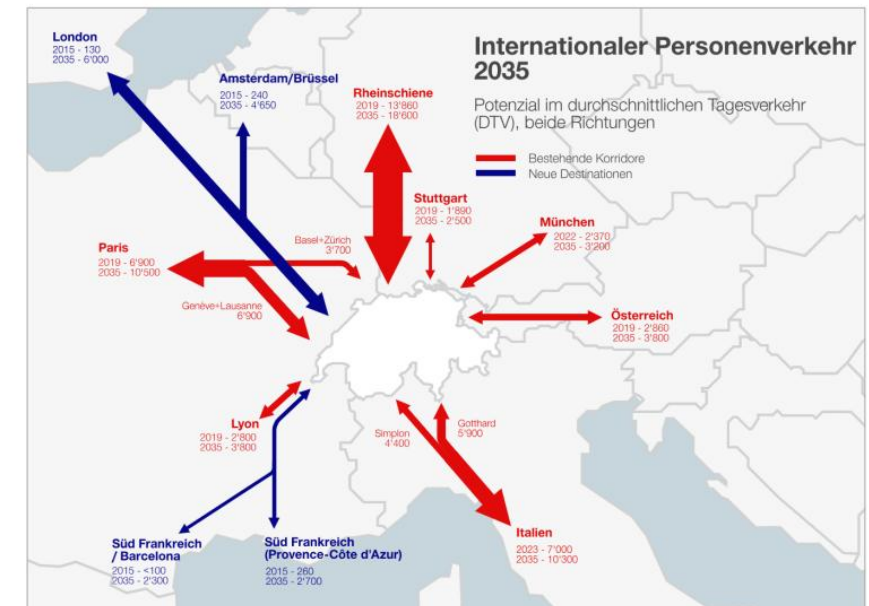


Pour répondre à la croissance de la demande, nous devons poursuivre l'aménagement de l'infrastructure.

Trafic voyageurs, 2023 → 2050



Trafic voyageurs international, à l'horizon 2035



A man and a woman are walking along a paved path. 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 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 scene is bright 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. In the center, a young woman with blonde hair tied back is smiling, wearing a green button-down shirt over a dark t-shirt. On the right, a young man with short blonde hair is smiling, wearing a light-colored button-down shirt, a white baseball cap, and a blue backpack. The background is a blurred city street with buildings and other people.

Danke, merci,
grazie.