



ch-direct

Direkter Verkehr Schweiz
Service direct suisse
Servizio diretto svizzero
Servetsch direct svizra

VÖV UTP



Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

FOCUS

tp

2016/17

Sommaire

5 Editorial

6 UTP

Politique des transports nationale

6 L'écart des coûts entre les TP et le trafic individuel motorisé ne doit pas se creuser davantage!

Numérisation

8 La numérisation en toutes situations – un défi pour les transports publics

Interview avec Michel Joye, président de l'UTP

10 «Nous devons répondre aux nouveaux besoins des jeunes collaborateurs»

Carte blanche

13 Cinq suggestions pour l'avenir des transports publics

Faits

17 Les faits sur les TP suisses en chiffres et en images

Loi sur l'égalité pour les handicapés

20 Un outil de l'UTP pour la mise en œuvre de la loi sur l'égalité pour les handicapés

L'Union des transports publics

22 Ensemble pour des transports publics performants

25 ch-direct

ch-direct: l'organe de gestion du Service direct

26 Le Service direct permet un système de TP de premier choix

Interview avec Markus Thut, chef de ch-direct

28 Partage du gâteau pour experts avertis. Ou comment les recettes de l'abonnement général et du demi-tarif sont-elles réparties

SwissPass

31 Le SwissPass en constante évolution



Michel Joye, président



Ueli Stückelberger, directeur

Editorial

Chère lectrice, cher lecteur

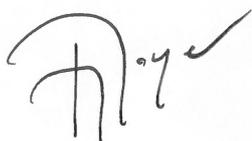
Vous tenez dans vos mains la première édition de «Focus tp», la publication qui remplace le «Rapport d'activité» édité jusqu'ici. La différence est vite expliquée: «Focus tp» ne constitue pas qu'une rétrospective, mais donne une vue d'ensemble des principaux thèmes de l'Union des transports publics et de ch-direct sur l'année écoulée et celle qui est en cours. La brochure ne porte donc pas sur une période fixe, d'où son nom de «Focus tp».

Les votations du 5 juin 2016 l'ont une fois de plus clairement montré: les Suisses sont favorables à des transports publics performants.

Les résultats de l'initiative «Vache à lait» et de celle concernant le service public l'ont prouvé de manière impressionnante. Notre branche apprécie beaucoup ce soutien et continuera de s'engager en faveur de transports publics attrayants et axés sur les besoins de la clientèle.

L'excellent travail de l'ensemble des entreprises de transport forme la base de tout cela.

Un coup d'œil dans un avenir proche montre cependant que d'importants défis attendent la branche. La numérisation de tous les domaines de la vie et donc également des transports publics n'en est qu'un exemple. Nous allons nous attaquer à ces défis avec un objectif: des transports publics facilement accessibles et abordables pour tous.



Michel Joye, président



Ueli Stückelberger, directeur

Politique des transports nationale

L'écart des coûts entre les TP et le trafic individuel motorisé ne doit pas se creuser davantage!

Les transports publics suisses connaissent une histoire à succès impressionnante: l'offre, la demande et l'efficacité des entreprises de transport croissent en permanence, alors que la pression sur les coûts s'intensifie. Parallèlement, le trafic individuel motorisé est toujours meilleur marché, ce qui fait perdre aux transports publics leur attrait en termes de prix. Cela a peu d'effet sur l'offre de qualité et améliorée en continu. L'UTP déploie de grands efforts pour que l'écart des coûts ne se creuse pas davantage.



Les coûts des transports publics et du trafic privé doivent évoluer en parallèle.

Les transports publics suisses sont en plein boom: près d'un quart de la distance parcourue quotidiennement par les Suisses l'est en transports publics, et la tendance est à la hausse. Si la situation est plus que réjouissante, elle comporte également toute une série d'enjeux. En effet, cette «tendance à la hausse» exige des entreprises de transport qu'elles continuent de développer l'offre afin de pouvoir répondre à la demande croissante. Et presque chaque développement de l'offre entraîne des coûts supplémentaires.

La volonté politique de faire participer davantage les usagers aux coûts des transports publics a occasionné des hausses tarifaires de près de 8 % ces trois dernières années. L'élément déclencheur a été la hausse du prix des sillons d'un total de 300 millions de francs par an. D'un autre côté, les coûts du trafic individuel motorisé augmentent très peu. Tel est le constat notamment d'une étude du Surveillant des prix datant de 2013. Cette évolution inégale défavorise les usagers des TP qui ont opté pour un moyen de transport durable et peu encombrant.

Les entreprises de transport sont résolument prêtes à apporter leur contribution en vue de combler le déficit qui s'annonce. Néanmoins, la répartition des coûts proposée par le Conseil fédéral n'est guère supportable

La branche des TP voit une nouvelle hausse des tarifs d'un œil critique, car l'écart des coûts entre le trafic individuel motorisé et les TP est aujourd'hui déjà beaucoup trop important.

pour les ET, car elle les place sous une pression financière toujours plus grande. Dit simplement, plus les ET doivent payer, plus les prix des billets devront augmenter.

Si l'UTP estime elle aussi que les clients doivent participer aux coûts entraînés par l'amélioration de l'offre, les tarifs ne peuvent pas continuer d'augmenter ainsi (annuellement). La branche des TP voit une nouvelle hausse des tarifs d'un œil critique, car l'écart des coûts entre le trafic individuel motorisé et les TP est aujourd'hui déjà beaucoup trop important. ■



Numérisation

La numérisation en toutes situations – un défi pour les transports publics

La «numérisation», qui désigne les réalisations techniques et électroniques, se répand toujours plus dans tous les domaines de l'économie, de la société et aussi des transports publics. Les technologies de l'information et de l'automatisation s'infiltrent dans tous les systèmes de transport. La numérisation modifie le monde des transports publics et constitue le moteur d'une nouvelle mobilité.

Le comportement des clients de demain continue à la fois un défi et une chance pour les entreprises de transport: Les besoins des voyageurs doivent être satisfaits grâce à des plateformes de mobilité intégrées, peu importe s'il s'agit de transports publics ou de transports privés.

Le réfrigérateur commande lui-même de la bière et des hamburgers sur le shop en ligne, les montres deviennent des porte-monnaie, les smartphones sont aussi performants qu'un ordinateur, les billets s'achètent sur une application: la numérisation n'est pas imminente, elle est en pleine marche! Il n'est pas nécessaire d'être devin pour prévoir qu'elle va marquer significativement la mobilité de demain. Les spécialistes la comparent déjà avec la révolution industrielle du XIX^e siècle. Les premiers effets sont déjà visibles dans le secteur de la mobilité (bus et voitures sans chauffeur, billetterie électronique, solutions numériques de mobilité). Une chose est sûre: nous ne sommes qu'au début de ces bouleversements.

Pour les transports publics suisses, cela signifie par exemple que le comportement des clients va considérablement changer. Aujourd'hui déjà, les usagers souhaitent régler des affaires en suspens et s'informer lors de leurs déplacements, tant pour la vie professionnelle que dans le privé. Ils souhaitent se rendre d'un point A à un point B de la manière la plus efficace possible et disposer d'une offre de mobilité globale, indépendante du mode de transport. Tout cela est possible grâce à des plateformes d'information et de réservation intégrées. La mobilité est toujours plus flexible, interconnectée et individuelle, plus complexe aussi.

Pour la branche, ces développements et leur rythme effréné constituent à la fois un défi et une chance. En effet, ils ouvrent de nouveaux champs d'action qui peuvent être abordés ensemble ou en concurrence. Divers projets lancés par certaines entreprises de transports publics montrent d'ailleurs que celles-ci ont décelé la tendance en cours, et la branche des TP souhaite clairement exploiter ses connaissances du système pour offrir elle-même à ses clients la meilleure plateforme de mobilité.

Il est certain que la «numérisation» modifie la mobilité d'aujourd'hui et va continuer de le faire. Outre le SwissPass, qui peut être développé selon une approche modulaire, des thèmes comme les «plateformes de mobilité intégrées» ou les «véhicules autonomes» ne sont plus de la musique d'avenir, mais font déjà l'objet de recherches approfondies. Celles-ci visent avant tout à aborder les questions suivantes:

- Que signifie la numérisation par exemple pour les transports publics sur la route et sur le rail?
- Quels sont les chances et les risques offerts par la numérisation pour une mobilité intelligente et durable?
- Quels sont les acquis des TP suisses que nous voulons absolument conserver?
- Voulons-nous créer en Suisse une seule plateforme de mobilité ou voulons-nous une concurrence entre plusieurs plateformes? Quelle doit être la «feuille de route» afin que les transports en Suisse ne manquent pas la correspondance?

La direction de l'UTP se penche intensivement sur ces questions et prévoit d'élaborer une prise de position au sujet de ces thèmes. ■

Interview avec Michel Joye, président de l'UTP

«Nous devons répondre aux nouveaux besoins des jeunes collaborateurs»

Michel Joye est président de l'UTP depuis septembre 2014.

Il porte ainsi deux casquettes dans notre interview sur le rôle des transports publics en tant qu'employeur: sa fonction principale est celle de directeur des Transports publics lausannois, d'où sa connaissance au quotidien des défis des transports publics en matière d'emploi.

[Michel Joye, en quoi les transports publics sont-ils un employeur attrayant?](#)

[Michel Joye](#) Les transports publics proposent de nombreux métiers différents, et donc bien des possibilités de changements et de plans de carrière intéressants, que ce soit auprès d'un employeur ou au sein de la branche. Cette palette comprend désormais également des professions du monde numérique, très recherchés à l'heure actuelle par les jeunes. De plus, les emplois au sein des transports publics sont relativement sûrs, le plus souvent très diversifiés et vivants.

[Y a-t-il des différences entre la Suisse romande et la Suisse alémanique?](#)

Non, dans les deux régions linguistiques, les entreprises trouvent toujours plus souvent des spécialistes dans les zones frontalières, surtout en France et en Allemagne. Ceux-ci ne parlent souvent qu'une seule langue nationale, également du point de vue du langage technique, ce qui n'est pas toujours facile et constitue un important défi pour la branche.

[Sur un plan général, quels sont donc les principaux défis des employeurs de la branche?](#)

Il s'agit toujours plus de proposer des métiers ou des postes qui correspondent aux besoins des jeunes collaborateurs. Ceux-ci tiennent à leur équilibre entre vie privée et vie professionnelle. En outre, je remarque

que les jeunes employés cherchent de plus en plus des entreprises ayant des valeurs qui leur correspondent. Ils veulent avoir le sentiment de remplir une mission. A travers l'exploitation et le développement du système de transport suisse, nous proposons une belle mission en faveur de la durabilité.

Comment l'«ancien» monde des transports publics cohabite-t-il avec le «nouveau», numérique?

Nous nous sommes habitués à planifier sur le long terme, à investir judicieusement chaque franc, à ce que les erreurs ne soient pas acceptables. Désormais, nous allons vers un monde numérique où l'on travaille davantage avec des tests, avec de petits projets à court terme. C'est un processus d'apprentissage. Cette manière de travailler, rapidement et avec agilité, n'est pas encore ancrée dans notre monde, mais nous devons nous y atteler. Il s'agit donc de fonctionner davantage sur deux niveaux: d'un côté la planification à long terme, principalement dans le domaine de l'infrastructure, et de l'autre une action rapide et proactive vis-à-vis de la clientèle. Et régulièrement amener quelque chose de nouveau.

Etes-vous également en train de réaliser cette vision du côté de l'Union?

Certaines ET réalisent déjà des projets novateurs de petite envergure, je suis convaincu que cela amène un élan à la branche.

N'y a-t-il pas un risque de cacophonie si chaque ET fait ses petites affaires dans son coin?

Des formes d'agitation existent dans toutes les branches, du fait de la numérisation et de l'«Internet des objets»*. Il n'est pas non plus envisageable que les entreprises



Le président de l'association Michel Joye souhaite rendre les innovations possibles et donner un élan à la branche.

attendent simplement l'avenir, elles doivent prendre elles-mêmes le taureau par les cornes. Un excès de coordination paralyse les initiatives et l'innovation, mais trop d'initiative nuit à la simplicité de l'«expérience client» des voyageurs. La branche doit trouver le bon mélange.

Comment la branche est-elle préparée à l'arrivée prochaine de générations avec nettement moins de jeunes sortant de l'école?

Nous devons nous habituer à la nouvelle génération et essayer de proposer à ces jeunes un environnement professionnel qui leur plaît. Nous savons que ces jeunes ne viennent plus chez nous pour y travailler toute leur vie, qu'ils préfèrent un poste à temps partiel et que leur carrière n'est plus le principal ou ne doit plus l'être. Nous devons bien observer ces tendances et agir en conséquence.

* Le terme «Internet des objets» (en anglais, «Internet of Things», IoT en abrégé), désigne la disparition progressive de l'ordinateur (personnel) au profit d'«objets intelligents».



Michel Joye est convaincu que les transports publics resteront un domaine nécessitant beaucoup de personnel.

Entre les bus à conduite autonome et la numérisation toujours plus présente, les métiers des transports publics pourront-ils toujours proposer suffisamment d'emplois à l'avenir?

Les transports publics seront toujours un domaine nécessitant beaucoup de personnel. Jadis, il fallait davantage de personnel qu'aujourd'hui pour transporter un million de voyageurs, et il en faudra encore moins à l'avenir, c'est un fait. Mais je ne pense pas que cette évolution sera si rapide que cela. Je reste très prudent vis-à-vis de l'idée d'une automatisation totale, car cela signifierait de nouveaux modes d'exploitation et de nouveaux types d'accompagnement de la clientèle qui doivent encore être inventés. Il est évident qu'un long processus de changement aura lieu. Mais un monde sans chauffeurs ne signifie de loin pas encore un monde sans collaborateurs.

Comment les transports publics vont-ils évoluer, comment se profileront-ils en tant qu'employeurs à l'avenir, par exemple dans dix ans?

Je ne le sais pas encore. Les collaborateurs et les entreprises veulent tous deux davantage de flexibilité. Nous devons trouver des situations gagnant-gagnant. Une relation positive et axée sur l'avenir avec nos partenaires sociaux sera très importante afin de parvenir à cet équilibre.

Les jeunes employés cherchent des valeurs et un sens à leur travail, une «mission». A travers le développement des transports publics, nous leur proposons une belle mission en faveur de la durabilité.

La branche y est-elle bien préparée?

Les cultures d'entreprise sont parfois différentes, mais de bons exemples me permettent de répondre par l'affirmative. Une concurrence à l'innovation existe entre les entreprises de transport dans le domaine des ressources humaines, et cela fait du bien à la branche. Je pense par exemple aux plans d'engagement à la carte de certaines ET ou à de nouveaux modèles révolutionnaires de postes de travail comme chez les CFF à Berne. Cette évolution rendra nécessaires de nouvelles formes de management dans lesquelles le chef ne sera pas celui qui aura le plus grand bureau, mais celui qui dirige avant tout naturellement: le leadership sera toujours plus recherché. ■

Carte blanche

Cinq suggestions pour l'avenir des transports publics

Les transports publics contribuent à la qualité élevée de la place économique suisse, ils représentent un facteur d'identification et bénéficient d'une forte acceptation politique. Cette situation est confortable en vue de leur développement futur, mais elle présente également des dangers. Le système risque de se reposer sur ses lauriers. Il peine à répondre aux changements techniques et spatiaux. Les transports publics doivent donc tenir compte de cinq aspects du point de vue de la clientèle, des contribuables et des observateurs afin d'être en mesure d'assumer au mieux leur rôle important au profit du plus grand nombre dans un pays qui s'urbanise toujours plus.

Texte: Paul Schneeberger



La rubrique «Carte blanche» donne la parole à des personnes qui ne travaillent pas pour l'UTP ou l'un de ses membres mais qui s'intéressent au thème des transports publics. Le coup d'envoi est lancé par le rédacteur de la rubrique «Suisse» du journal NZZ et expert en transport Paul Schneeberger, également connu sous le nom de «p.S.»

Simplicité

Dans certains domaines, le système est trop complexe. La connexion entre les communautés tarifaires et les distributeurs de billets forment toujours des obstacles à l'accès. Il s'agit d'offrir un accès aussi aisé que possible à la relation de transports publics la plus rapide et la moins chère, y compris pour l'achat du titre de transport sur des applications et au moyen de systèmes de vente simples sur place, à proximité des arrêts ou dans les véhicules.

Fiabilité

La ponctualité doit redevenir la politesse des transports publics. La densification des horaires va de pair avec un sentiment de déstabilisation. C'est précisément lorsque la plupart des gens circulent que les retards sont fréquents. Celui qui souhaite assurer le coup doit prendre le train précédent, et les retards de trains, même minimes, donnent aux correspondances une allure hitchcockienne. Le retour à des offres fiables est une nécessité.

Coûts

L'évolution des coûts du système de transports publics est une sorte de mystère. La clientèle, en particulier, ne sait pas clairement à quelle évolution des prix elle doit s'attendre. Il faut créer de la transparence dans ce domaine. Des perspectives claires pour les prochaines années permettent de faire des calculs et créent un climat de confiance. Elles contribuent également à orienter la formation de l'opinion politique en faveur des aménagements réellement nécessaires et dont les coûts d'exploitation sont les plus supportables.

Forces

Les plus grands points forts des transports publics sont la capacité à transporter de grandes masses de voyageurs en utilisant peu d'espace et à des vitesses inéga-

Plus de simplicité, de transparence et de fiabilité, oser de nouveaux concepts d'aménagement du territoire. Les pistes de réflexion de Paul Schneeberger pour les transports publics.

lées dans le trafic terrestre. Les priorités lors d'aménagements futurs doivent s'orienter sur ces atouts. Des systèmes alternatifs et personnalisables avec de faibles coûts fixes doivent être envisagés pour le «dernier kilomètre» afin que le système continue de couvrir l'ensemble du territoire tout en restant finançable.

Concepts

Les nouvelles caractéristiques spatiales ne se traduisent pas, ou alors trop tard, par des adaptations conceptuelles des transports publics. Toujours plus de flux de trafic dont ni le point de départ, ni la destination ne sont une grande ville doivent être l'occasion de repenser la structure du réseau ferroviaire national. Une concurrence de concepts structurée est tout indiquée afin d'éviter que les groupes d'intérêts ne se bloquent mutuellement. Des planifications test d'aménagement du territoire, si elles peuvent être effectuées, constituent des points de repère. ■

Par Paul Schneeberger, journaliste de la NZZ, spécialiste des transports et de l'aménagement du territoire.



Faits

Les faits sur les TP suisses en chiffres et en images

L'histoire à succès des transports publics suisses se vit tous les jours, par toujours plus de voyageurs. Ce succès s'illustre aussi bien à l'aide de chiffres que de comparaisons. La double-page ci-après en résume les principaux faits et chiffres, sans avoir la prétention d'être exhaustive.

Demande par type de transport

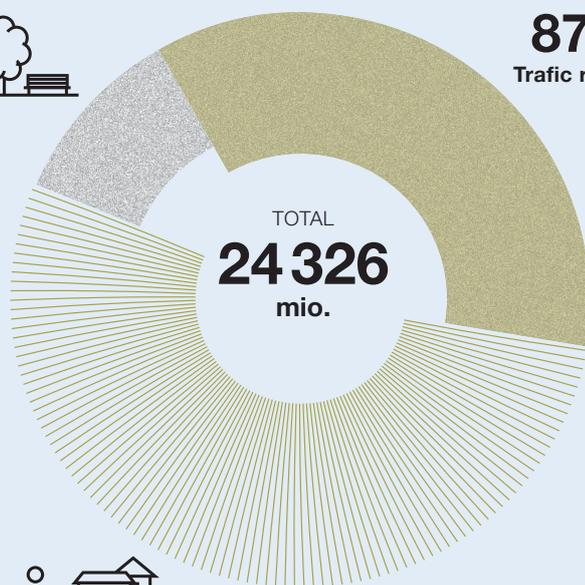
EN PERSONNES-KM (MIO.)*



2551
Trafic local



8714
Trafic régional



13061
Trafic longues-distances

Les TP et qu'emploie

NOMBRE DE PERSONNES



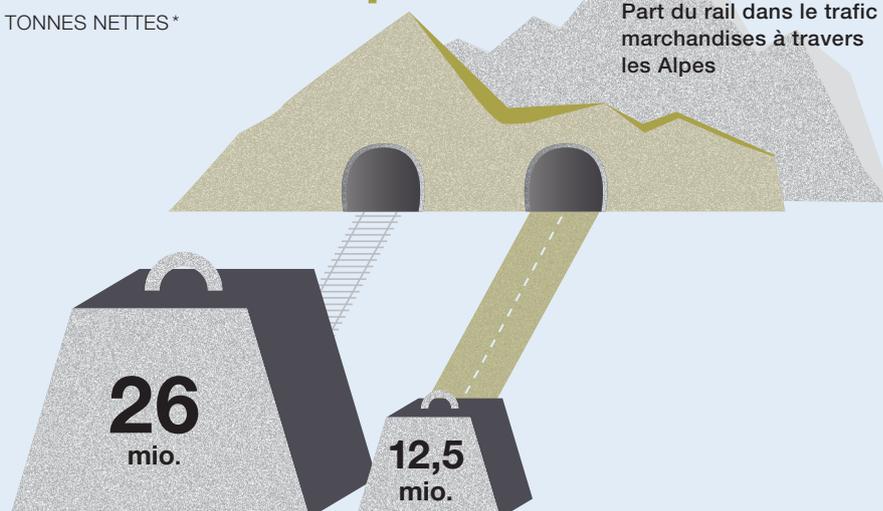
5111
Remontées
mécaniques

Trafic marchandises à travers les Alpes

EN TONNES NETTES*

68 %

Part du rail dans le trafic marchandises à travers les Alpes



Rail

Route

Prestation de dans le trafic

EN TONNES-KM NETTES*



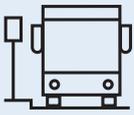
* CHIFFRES 2014

EN FRANCS*



36 879

Chemins de fer



16 661

Transports publics routiers



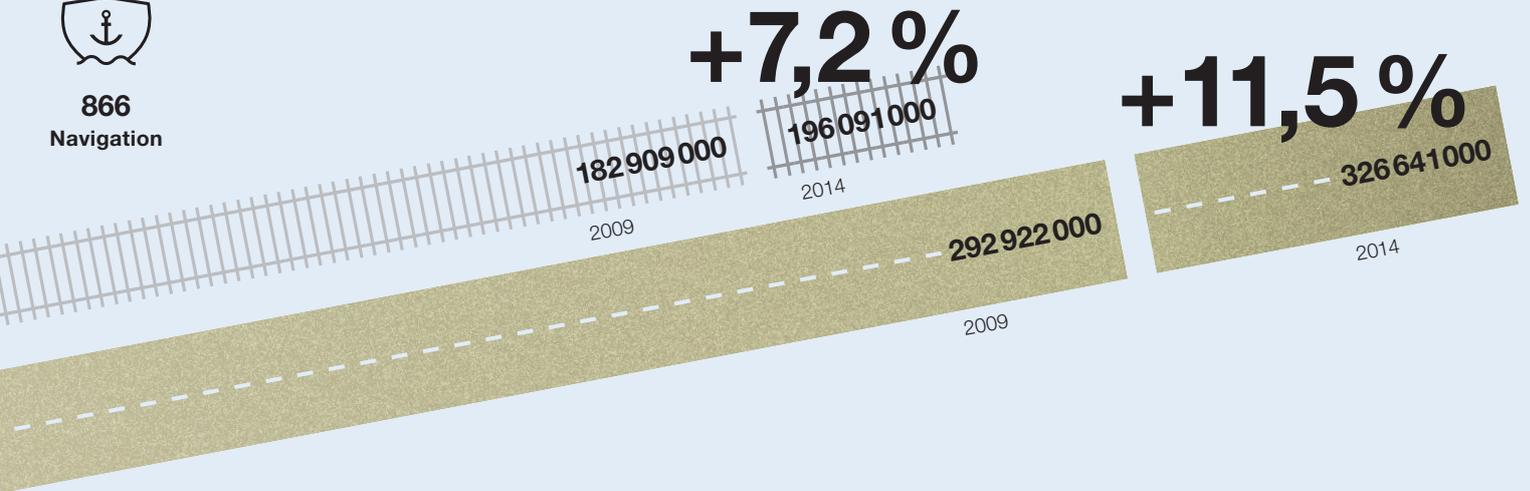
866

Navigation

Evolution de l'offre

TOTAL TRANSPORT FERROVIAIRE EN TRAINS-KM*

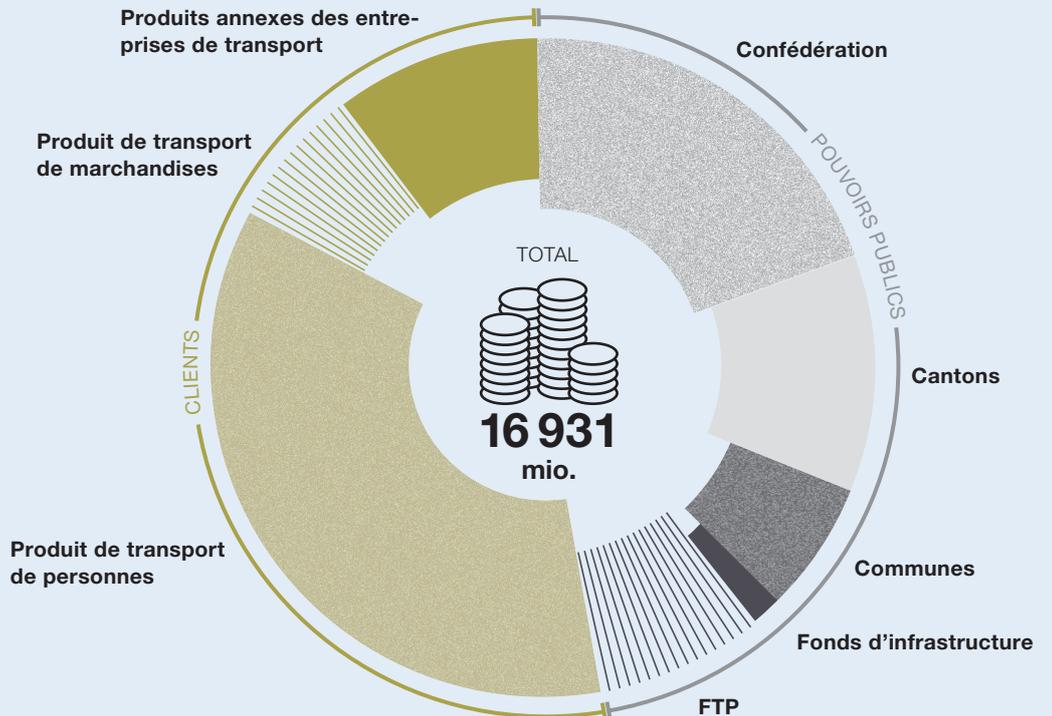
TOTAL TRANSPORTS PUBLICS ROUTIERS EN COURSES-KM*



D'où vient l'argent des transports publics?

EN FRANCS*

transport marchandises





Des TP sans obstacles permettent des rencontres entre des personnes avec et sans handicap.

Loi sur l'égalité pour les handicapés

Un outil de l'UTP pour la mise en œuvre de la loi sur l'égalité pour les handicapés

Les consignes sont claires: chaque arrêt de chemin de fer devra être conforme aux exigences de la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand) d'ici 2023. La branche des TP est en pleins travaux de mise en œuvre. Pour soutenir les entreprises de transport dans cette tâche, l'UTP a développé un «outil d'aide à la planification pour la pesée des intérêts LHand».

En vigueur depuis douze ans, la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand) a pour but de supprimer, d'empêcher ou d'amoindrir les inégalités frappant les personnes handicapées. Elle doit permettre aux personnes à mobilité réduite de participer plus simplement à la vie sociale, à entretenir des contacts, à se former et à travailler. Pour beaucoup, les transports publics constituent un élément central du quotidien. La LHand prévoit ainsi l'«accès sans obstacle» aux arrêts de transports publics suisses.

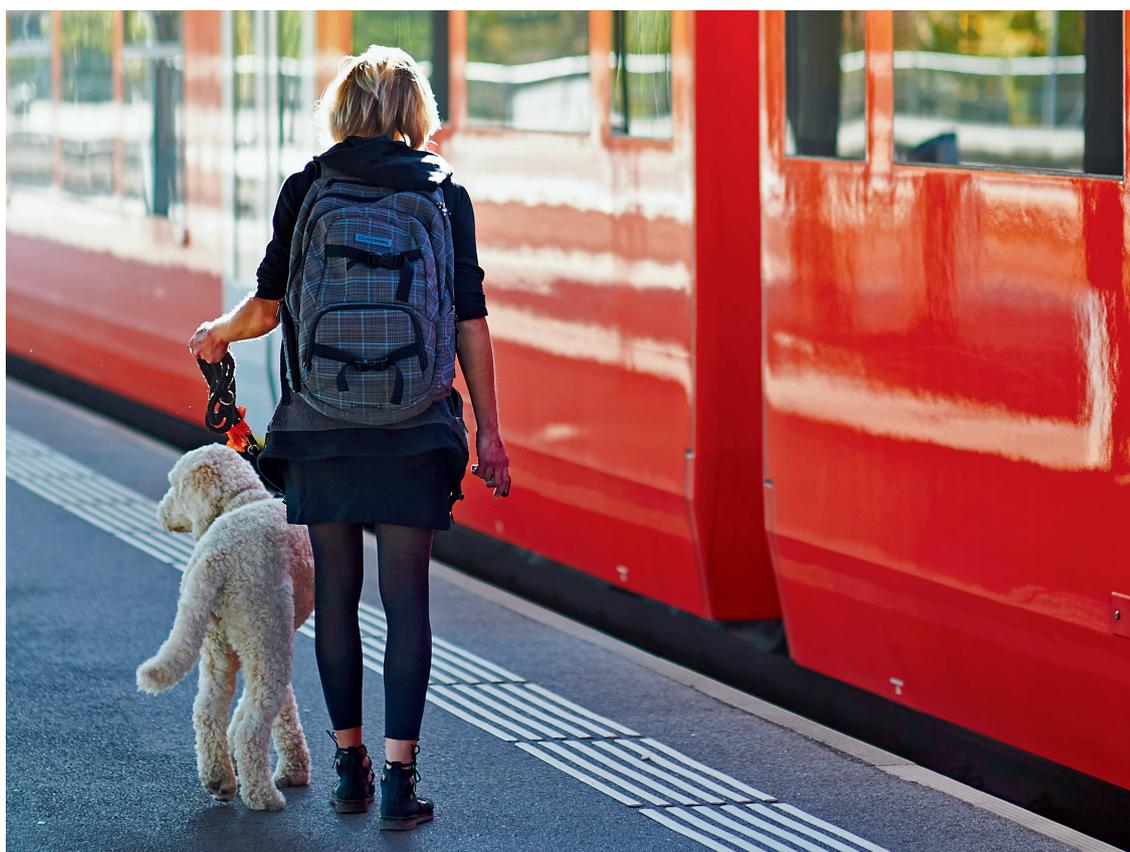
L'accès sans obstacle aux TP profite à tous

La mise en œuvre de la LHand d'ici 2023 est une préoccupation centrale de l'UTp. En effet, l'accès sans obstacle aux transports publics profite à tous. L'outil élaboré en commun par l'UTP doit aider les entreprises à savoir où investir l'argent disponible et où trouver la plus grande utilité. La transformation des gares nécessite par exemple des investissements dans des constructions et des installations, comme le rehaussement de quais, le remplacement d'escaliers par des rampes,

L'accès sans obstacle aux transports publics ne profite pas qu'aux personnes souffrant d'un handicap, mais à tout le monde. L'outil de l'UTP crée les conditions nécessaires afin que les moyens disponibles soient investis dans des solutions optimales avec l'utilité la plus grande possible.

la conception sans obstacle d'«accès non dénivelés aux quais», des marquages tactilo-visuels sur les quais ainsi que de nouveaux systèmes d'information à la clientèle, de communication et d'appel en cas d'urgence. Les entreprises de transport ont déployé de grands efforts depuis l'entrée en vigueur de la LHand et ont d'autres tâches qui les attendent.

Le nouvel outil, conçu sous la forme d'une application Internet, sera mis à la disposition des entreprises de chemin de fer dès l'été 2016. ■



L'Union des transports publics

Ensemble pour des transports publics performants

L'Union des transports publics (UTP) s'engage dans tous les domaines des transports publics en Suisse en représentant la diversité des préoccupations de ses membres auprès du monde politique (autorités, Parlement) et en informant le public quant à l'importance, aux exigences et aux problèmes de la branche. Mais que cela signifie-t-il au juste?

Une association a généralement deux groupes-cibles: d'un côté celui formé par ses membres, et de l'autre le monde politique et les autorités. L'Union assure un échange d'informations dans les deux sens avec ces deux groupes: elle collecte et coordonne les préoccupations et les intérêts de ses membres dans le cadre de nombreuses commissions dédiées à un thème spécial, mais également au sein du comité.

Lorsqu'une telle préoccupation est formulée et que les intérêts de tous les membres sont pris en compte, l'Union s'assure qu'elle soit transmise à la bonne adresse, qui peut être le Parlement, un office fédéral ou une autorité. En fonction de son intérêt pour le public, l'information peut également être transmise à travers un communiqué ou une conférence de presse.

D'un autre côté, l'Union suit des mouvements venant de l'extérieur, qu'ils émanent du monde politique, des autorités, de la technologie (comme pour la numérisation) ou de la clientèle.

L'UTP partage avec ch-direct et Remontées Mécaniques Suisses un secrétariat situé à Berne. ■

L'UTP

- représente ses membres vis-à-vis du monde politique, des autorités et des tiers
- est l'organe responsable de nombreuses offres de formation et de formation continue
- promeut des transports publics conviviaux
- assure la poursuite du développement du système suisse de transports publics (p. ex. plateformes de mobilité, numérisation)
- définit des standards techniques dans les transports publics (à travers «l'Ouvrage de référence en matière de technique ferroviaire»)
- assure le Service de médiation des transports publics
- constitue la plateforme d'échange d'expériences entre les entreprises de transport
- défend les intérêts de la branche dans la formation professionnelle en tout qu'organisation du monde du travail (OrTra)

ch-d

irect

Les clients des TP profitent chaque jour de ch-direct: en collaboration avec les entreprises de transport, nous faisons en sorte que l'abonnement général et le demi-tarif soient possibles et que l'on ne doive acheter qu'un seul billet pour tout un trajet.

ch-direct: l'organe de gestion du Service direct

Le Service direct permet un système de TP de premier choix

Le Service direct (SD) est une communauté tarifaire nationale qui exploite un assortiment de titres de transport commun. Alors que la notion de Service direct n'est connue que des spécialistes, l'AG et le demi-tarif suisses sont bien connus de tous. L'organe de gestion du Service direct ch-direct est une entité juridique distincte rattachée administrativement à l'UTp. Le SD possède sa propre structure de décision et d'organes ainsi qu'une base juridique dans la loi sur le transport de voyageurs.

Le Service direct (SD) est une forme éprouvée d'union tarifaire nationale, presque une communauté tarifaire nationale composée d'entreprises de transports publics. Le SD permet aux voyageurs de se déplacer avec un seul billet ou abonnement sur les lignes de 244 entreprises de transport suisses. Il s'agit d'entreprises de chemin de fer, de bus, de navigation et de remontées mécaniques. La communauté du SD exploite un assortiment commun de titres de transport, dont les plus connus sont les abonnements généraux et demi-tarif, désormais émis sur le SwissPass. Les titres de transport sont vendus via des systèmes informatiques communs. Le Service direct conduit ses affaires et ses projets avec une structure d'organes composés de représentants des entreprises de transport participantes.

L'organe supérieur du SD est le Comité stratégique du Service direct (StAD), conduit par sa présidente Jeannine Pilloud des CFF et par son vice-président Daniel Schlatter de CarPostal. Les divers organes bénéficient du soutien de ch-direct.

[ch-direct, pivot et point d'ancrage du Service direct](#)

ch-direct pilote et coordonne les projets et les différentes tâches du Service direct. Au total, 38 collaborateurs travaillent sous la conduite du chef du Service direct dans les trois secteurs «Gestion des tarifs», «Clés de répartition» et «Distribution & systèmes IT». Le chef de

ch-direct bénéficie en outre du soutien d'un Etat-major. En plus du soutien apporté aux organes du SD, tâche transversale de ch-direct, les différents secteurs assurent les tâches suivantes:

- Le secteur Gestion des tarifs définit la conception de l'assortiment du SD. Les collaborateurs développent notamment les tarifs et informent le personnel des TP, en particulier celui de la vente et du contrôle, des derniers changements.
- Le secteur Clés de répartition élabore les bases servant à la répartition des recettes des titres de transport forfaitaires du Service direct. Les principales clés de répartition (abonnement général, abonnement demi-tarif) sont mises à jour chaque année, tandis que les clés des éléments de l'assortiment générant un chiffre d'affaires moindre (par ex. carte journalière, ordres de marche) sont renouvelées environ tous les cinq ans.
- Le secteur Distribution est le service de coordination des TP suisses pour les questions portant sur la distribution commune et les systèmes informatiques. Il est également chargé de l'exploitation et de l'amélioration régulière de l'interface de données DaX pour la vente globale des titres de transport du SD. ■

Grâce au Service direct, voyager en Suisse est attrayant.



Interview avec Markus Thut, chef de ch-direct

Partage du gâteau pour experts avertis. Ou comment les recettes de l'abonnement général et du demi-tarif sont-elles réparties

Le secteur «Clés de répartition» de ch-direct a pour tâche de répartir les recettes des très appréciés titres de transport forfaitaires, à savoir l'abonnement général et l'abonnement demi-tarif, entre les entreprises de transport. Le chef de ch-direct, Markus Thut, nous explique comment cela fonctionne.

Ils font partie des abonnements les plus appréciés et constituent un grand plus pour les transports publics vis-à-vis de la clientèle: l'abonnement général (AG) et l'abonnement demi-tarif sont valables auprès de presque toutes les entreprises de transport et sont désormais émis sur le SwissPass. Aucun autre pays n'égale la Suisse quant au nombre de personnes possédant un abonnement de transports publics. Ces titres de transport qui offrent à la clientèle un accès facilité aux transports publics exigent en arrière-plan une grande coordination et une solide collaboration, l'AG étant accepté par 165 entreprises de transport et le demi-tarif par 244.

Le chef de ch-direct, Markus Thut, nous montre comment la répartition des recettes se déroule et les difficultés qu'elle peut poser.

[Markus Thut, comment fonctionne la répartition des recettes de l'abonnement général?](#)

[Markus Thut](#) La répartition des recettes de l'abonnement général se fonde sur une enquête réalisée par nos soins. Chaque semaine, nous envoyons environ 500 questionnaires aux clients de l'AG en les priant d'indiquer en détail les voyages qu'ils ont effectués avec leur



Markus Thut, chef de ch-direct, explique comment les recettes de l'abonnement général sont réparties entre les entreprises.

abonnement durant une semaine définie. Cette enquête est naturellement facultative et anonyme et permet de gagner des prix attrayants. Les voyages des clients sont ensuite saisis dans notre système. Chaque voyage est enregistré au prix commercial entier, à savoir au prix que le client aurait payé sans abonnement demi-tarif. Puis, le voyage est attribué à l'entreprise qui a transporté le voyageur. Si plusieurs entreprises sont impliquées, le voyage est réparti en fonction de la part des entreprises de chemin de fer, de bus, de navigation ou de remontées mécaniques. Le rapport entre la part ainsi calculée d'une entreprise et la somme de tous les voyages effectués permet d'obtenir les pourcentages au moyen desquels les recettes de l'AG sont réparties entre les entreprises.

Comment le panel de l'enquête est-il défini?

Il est important que les participants soient représentatifs de toute la Suisse, à savoir qu'ils appartiennent à toutes les classes d'âge et régions du pays. Par ailleurs, l'enquête doit avoir lieu sur toute l'année. Si, par exemple, les données de voyage n'étaient récoltées que durant les vacances d'été, les installations touristiques rece-

vraient une part disproportionnée des recettes de l'AG par rapport à celle des chemins de fer utilisés par les pendulaires.

Combien de clients de l'AG participent à chaque enquête?

Environ 30 % des clients contactés renvoient le questionnaire, cela correspond à environ 60 000–65 000 voyages effectués avec l'AG.

Cette base de données est-elle suffisante pour répartir la somme considérable de quelque 1,4 milliard de francs, qui représente près d'un tiers de l'ensemble des recettes des entreprises de transport?

La base de données pourrait effectivement être améliorée. Des projets sont en cours en vue d'optimiser les données de voyage exploitables. On examine par exemple la possibilité de relever les données par téléphone et non par questionnaire.



Markus Thut: La capacité de la branche à trouver le consensus est très bonne, même si les critères de répartition des recettes sont parfois sujets à discussion.

Pourquoi les données recueillies par les agents de train ne sont-elles pas utilisées pour la répartition des recettes de l'AG?

Ces relevés de fréquences ne sont réalisés que par les grandes entreprises de transport comme les CFF ou le BLS et servent avant tout à la planification de l'offre et aux comptes internes des lignes. De notre côté, nous avons besoin des données de voyage de toutes les entreprises acceptant l'AG, dont font partie des petites entreprises qui n'effectuent pas de tels comptages systématiques. De temps en temps, ces données sont utilisées pour vérifier la plausibilité des résultats, mais sans obligation.

Comment les recettes de l'abonnement demi-tarif sont-elles réparties?

Le relevé des données de l'abonnement demi-tarif est nettement plus simple, puisque les clients doivent encore payer la moitié du billet pour lequel le trajet est connu. Ces billets à demi-prix sont saisis dans un système central. Il est ainsi possible de calculer les parts des entreprises de transport, à l'aide desquelles les recettes de l'abonnement demi-tarif sont réparties.

Calculez-vous d'autres clés de répartition?

Nous calculons 34 clés de répartition. Celles-ci concernant notamment les titres de transport comme la carte journalière ou la Voie 7, parmi les plus connus, mais aussi les ordres de marche avec lesquels les membres de l'armée peuvent voyager durant leur service.

Vous avez déjà mentionné qu'environ un tiers des recettes des transports publics était réparti par vos soins. Est-ce que cela n'a jamais engendré de discussions ou de problèmes?

En comparaison avec l'étranger, la chaîne de transport suisse est très diversifiée. Nous avons des chemins de fer de montagne et de plaine, des entreprises de navigation et de bus avec des coûts d'exploitation, des occupations et des tâches très variés. Certaines sont fortement soutenues par les pouvoirs publics, d'autres pas du tout. Trouver un terrain d'entente dans cette diversité et traiter tous les acteurs équitablement est une tâche très difficile et donne encore et toujours lieu à d'intenses discussions. L'excellente collaboration au sein de la branche constitue néanmoins l'un des grands points forts du système de TP suisse et permet toujours d'aboutir à un consensus. ■



Le SwissPass est la nouvelle clé de la mobilité et des loisirs et est développé en continu. Il est aussi valable auprès de presque toutes les sociétés de navigation.

SwissPass

Le SwissPass en constante évolution

Depuis l'été 2015, les abonnements généraux et demi-tarif sont intégrés sur le SwissPass. Une bonne année après le lancement, les cartes rouge ont presque toutes les cartes bleues. L'occasion de tirer un bilan et de présenter les prochaines étapes.

Les clients qui réservent des offres de loisirs de partenaires avec le SwissPass sont plus satisfaits de la nouvelle carte. C'est pourquoi les offres sur le SwissPass sont développées et complétées en continu.

Après quelques difficultés habituelles au départ, le lancement du SwissPass auprès de quelque 250 entreprises de transport suisses s'est bien déroulé. Près d'un an plus tard, ce sont environ un million de cartes rouges en plastique qui sont en circulation. Les problèmes rencontrés au départ avec le logiciel de contrôle ont pu être rapidement résolus, et la performance a été nettement améliorée. Le SwissPass est plus qu'un AG ou un demi-tarif rouge, il va continuer de se développer et d'accueillir de nouveaux assortiments de TP et des services partenaires.

Le SwissPass pourra désormais rester dans la poche

Grâce à la solution de contrôle introduite à l'échelle nationale, l'abonnement demi-tarif figurera dès le mois de novembre 2016 directement sur le billet papier ou à l'écran. Le client ne devra donc plus sortir sa carte SwissPass de sa poche (sauf lors de contrôles sporadiques), mais uniquement présenter son billet imprimé ou électronique. Dès 2017, le SwissPass sera par ailleurs intégré en tant qu'application aux solutions des entreprises de transport et communautés. Il deviendra ainsi encore plus convivial, et le client n'aura plus à sortir son SwissPass du porte-monnaie lors du contrôle, comme cela a si souvent été critiqué.

Nouvelles offres de TP sur le SwissPass

Dès l'an prochain, les abonnements des communautés tarifaires «mobilis» dans le canton de Vaud et «unireso» dans la région de Genève seront disponibles sur le SwissPass. Cela constituera un grand avantage pour le client, qui possèdera désormais «une seule carte pour tout». Les clients des TP des deux cantons romands pourront en effet intégrer sur leur SwissPass aussi bien leur demi-tarif que leur abonnement communautaire et d'autres offres partenaires.

A cela viendra s'ajouter un tout nouvel abonnement élaboré en commun par la branche: l'abonnement modulable. Celui-ci permettra au client des TP de composer son abonnement selon ses besoins en y combinant des zones communautaires et des parcours. Un client habitant par exemple à Genève mais travaillant à Lausanne pourra acheter un abonnement de parcours Genève-Lausanne et se déplacer en toute liberté dans les zones-clés des communautés tarifaires des deux villes.

De nouveaux partenaires de loisirs et de mobilité

De premières études de marché ont montré que les clients des TP qui achètent des services partenaires via le SwissPass étaient très contents de cette nouvelle offre. De nouvelles prestations vont donc venir s'y ajouter continuellement: les billets d'événements de Ticketcorner.ch, Europcar et l'Hotelcard vont venir compléter l'offre actuelle avec Mobility car sharing, PubliBike et SuisseMobile ainsi que diverses stations de ski, les offres Snow'n'Rail de RailAway et les forfaits de ski de Ticketcorner.ch. ■

ch-direct est l'un des piliers centraux des transports publics suisses. Avec la branche, nous veillons à ce que les développements soient conviviaux et nous renforçons la collaboration entre les partenaires des Tp.

Vous souhaitez en savoir plus sur les transports publics suisses? La brochure «Faits & arguments» vous fournit sur 48 pages de nombreux chiffres-clés de la branche.

Faits & argument est aussi disponible en ligne:
www.utp.ch/faits-et-arguments



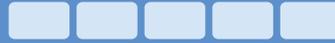
ch-direct

Direkter Verkehr Schweiz
Service direct suisse
Servizio diretto svizzero
Servetsch direct svizra

Dählhölzliweg 12
CH-3000 Berne 6

Tél. +41 31 359 22 40
Fax +41 31 359 23 10

info@ch-direct.org
www.ch-direct.org



VÖV UTP

Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

Dählhölzliweg 12
CH-3000 Berne 6

Tél. +41 31 359 23 23
Fax +41 31 359 23 10

info@utp.ch
www.utp.ch