

FOCUS

tp

2017/18



# Sommaire

## **Editorial**

- 5 Une planification à long terme et coordonnée

## **Politique des transports nationale**

- 6 Transports publics suisses: la complexité augmente, les défis restent nombreux

## **Interview avec Norbert Schmassmann, directeur des transports publics lucernois**

- 15 «Dans l'ensemble, la numérisation est une chance qu'il s'agit de saisir»

## **Faits**

- 21 Les faits sur les TP suisses en chiffres et en images

## **Numérisation**

- 25 Numérisation dans les transports publics: conduite autonome

## **Interview avec Mirjam Bütler, Vice-directrice UTP**

- 26 «Même avec la numérisation, les TP ont un grand avenir»

## **Interview avec Hans Höhener, médiateur des transports publics**

- 29 Dans l'ensemble, les TP suisses fournissent toujours des prestations de pointe.

## **Carte blanche de Bernard Wuthrich**

- 32 Les transports publics face au défi du porte-à-porte

## **L'Union des transports publics**

- 35 L'UTP s'engage pour des transports publics suisses performants



## Editorial

# Une planification à long terme et coordonnée



Ueli Stückelberger, directeur

Les perspectives d'évolution du transport de la Confédération sont claires: elles prévoient une croissance du trafic de 40 % d'ici 2040. La part des transports publics devrait passer de 19 % actuellement à 23 %. Ce bond en avant (et son financement) représentent un énorme défi pour la Suisse tout comme pour la branche des transports publics, notamment quant à la nécessité de planifier soigneusement le développement des infrastructures.

Cette planification rend impérativement nécessaire une concertation au plus haut niveau entre l'aménagement du territoire et le trafic, et ceci non seulement à l'échelle régionale comme cela est déjà très bien effectué en de nombreux endroits, mais également sur le plan national.

En effet, tandis que la Confédération est responsable de la planification des transports sur le réseau global, l'aménagement du territoire est quasiment exclusivement placé sous l'autorité des cantons.

Une meilleure concertation entre aménagement du territoire et planification du trafic simplifiera à l'avenir la gestion des flux de transport. Cela pourrait par exemple prendre les formes concrètes suivantes:

- Lors de la planification de sites logistiques importants, la charge de trafic de longue distance générée sur la route et sur le rail est davantage prise en compte.
- En raison de leurs effets suprarégionaux sur le trafic, les centres commerciaux, les installations sportives ou les parcs de loisirs ne peuvent plus être implantés que sur des sites très bien desservis par les transports publics. Ceci vaut également pour l'évaluation de sites destinés à des hautes écoles, à des gymnases ou à des écoles professionnelles.
- Les effets en matière d'aménagement du territoire sont analysés de manière plus approfondie lors de la planification de points d'arrêt de trains longues distances ou de nouvelles liaisons.

A eux seuls, ces quelques exemples montrent qu'il n'existe pas de solutions simples pour une meilleure coordination de l'aménagement du territoire et de la planification du trafic au niveau national. L'efficacité et en fin de compte également le coût d'une desserte en transports publics dépendent du niveau de coordination. La condition est de planifier sur le long terme, au minimum jusqu'en 2040 à l'instar des perspectives d'évolution du transport de la Confédération.

Ueli Stückelberger, directeur de l'UTP

## Politique des transports nationale

# Transports publics suisses: la complexité augmente, les défis restent nombreux

Le succès des transports publics suisses se poursuit sans faiblir: le nombre de personnes utilisant les transports publics pour se rendre au travail, en excursion le week-end ou en vacances ne cesse d'augmenter. L'infrastructure et son financement sont déjà prêts ou garantis à long terme aussi bien sur le rail que sur la route et dans les agglomérations grâce à la claire acceptation des projets FAIF et FORTA par le peuple en votation. De quoi être entièrement satisfait? Malheureusement pas. La complexité croissante des flux de mobilité, la progression toujours plus forte de la numérisation dans tous les domaines de vie et la pression grandissante exercée par le milieu politique sur le financement continuent de poser des défis majeurs aux transports publics.



Un grand défi compte tenu de ses répercussions reste l'écart grandissant des coûts entre le trafic individuel motorisé et les transports publics. Les délibérations au Parlement au sujet du Fonds pour les routes nationales et le trafic d'agglomération (FORTA) et du crédit d'engagement pour le trafic régional voyageurs (TRV) sont un bon exemple pour illustrer cet écart. Dans le cadre du dossier FORTA, le Parlement a longuement discuté du montant de la charge pour les usagers de la route, qui s'est réduite à quelques centimes à la fin du processus. S'agissant du financement des transports publics (FAIF), la charge des clients a été et sera nettement augmentée. Pour cette raison, l'UTP demande que les transports publics en Suisse restent abordables pour tous.

Les transports publics ne doivent donc pas perdre de terrain dans le trafic de loisirs ou auprès des jeunes, qui sont nos futurs clients, car c'est justement dans ces deux domaines que la branche des transports publics possède le plus grand potentiel de croissance.

### Succès avec FORTA et le crédit d'engagement du trafic régional voyageurs (TRV)

Le projet de Fonds pour les routes nationales et le trafic d'agglomération (FORTA) a été accepté à une large majorité par le peuple en février 2017. Avec ce résultat, la part fédérale du financement des projets de construction importants dans les agglomérations est garantie sur le long terme. De nombreux projets de transports publics dans des villes et des agglomérations en profiteront grandement. Même si le financement de FORTA n'a pas entièrement été conçu conformément aux idées de l'UTP, celle-ci s'est néanmoins engagée en faveur de son acceptation.

Le nouveau crédit d'engagement en faveur du trafic régional voyageurs, qui court désormais sur quatre ans, constitue un autre succès obtenu auprès du Parlement. Au printemps 2017, tant le Conseil des Etats que le Conseil national ont approuvé une augmentation de ce



crédit demandée par l'UTP, la LITRA et les cantons. L'argumentation de l'UTP a fait mouche: les coûts supplémentaires attendus ne doivent pas être assumés uniquement par les entreprises de transport, et en fin de compte les clients, mais à trois parts égales par la Confédération, les cantons et les entreprises de transport. L'augmentation du crédit d'engagement permet d'assurer à long terme l'avenir du trafic régional voyageurs.

### Innovation et numérisation

Les différentes entreprises de transport travaillent également assidûment sur le thème de l'innovation au sein de l'Union. 200 représentants de la branche des transports publics, du monde politique, de la science et des autorités ont discuté d'innovations et de scénarios d'avenir en mai 2017 lors du colloque «La mobilité et les transports publics de demain: innover ensemble pour des transports publics conviviaux» organisé à Olten. Un article et une interview à ce sujet figurent en page 25.

### Mise en œuvre de la loi sur l'égalité pour les handicapés

La mise en œuvre de la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand) dans les transports publics avance. La branche et l'OFT intensifient leurs efforts afin de la réaliser comme prévu d'ici la fin 2023. L'OFT a édicté des instructions de planification à l'intention des entreprises de transport. Celles-ci obligent entre autres les chemins de fer à utiliser l'«aide à la planification pour la pesée des intérêts en matière de LHand» de l'UTP en vue de l'assainissement des gares afin de définir si une rénovation respecte le principe de proportionnalité ou si des mesures de remplacement sous forme d'aide de la part du personnel – ou au cas par cas de relations de remplacement (bus, tram, etc.) – doivent être proposées. L'objectif est d'assurer une mise en œuvre uniforme. Cette aide à la planification a été élaborée en commun par différentes entreprises de transport au sein de l'UTP et est déjà intensivement utilisée. Il s'agit d'un excellent

**Aide à la planification LHand: un excellent exemple de «solution de la branche plutôt que des autorités».**

exemple du principe «des solutions de la branche plutôt que des solutions des autorités» en vigueur dans la branche des transports publics.

### Réforme du trafic régional voyageurs

Le trafic régional voyageurs fait l'objet d'une réforme. Du point de vue de l'UTP, il s'agit d'un projet comportant de nombreux chantiers. L'Office fédéral des transports avait examiné en détail la procédure de commande en 2014 et mis en place un groupe d'experts. Il a présenté ses résultats avec diverses propositions de réforme fin 2015 dans un rapport. Une consultation au sujet d'une telle réforme devrait être lancée d'ici fin 2018 au plus tard. Pour l'UTP, il est important dans ce contexte que la garantie à long terme et contraignante du financement proposée dans le rapport soit mise en œuvre et que les entreprises de transport obtiennent une plus grande marge de manœuvre quant à l'utilisation des bénéfices réalisés.

### Libéralisation des bus longues distances

Un autre thème qui occupe l'UTP est celui de la question de la libéralisation des bus longues distances. L'UTP voit d'un œil critique le principe d'une libéralisation dans ce domaine, mais elle n'exige pas d'interdiction générale. Les points suivants sont importants pour l'Union:

- Les conditions entre le chemin de fer et les bus longues distances ne sont actuellement pas équitables, étant donné que les transports publics doivent respec-



ter de nombreuses exigences, contrairement aux bus. Pour l'UTP, il est donc clair que les bus longues distances en Suisse doivent remplir les mêmes obligations que les transports publics, notamment en ce qui concerne l'horaire (un bus ne peut pas simplement supprimer une course parce qu'il y a trop peu de passagers), le respect de la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand) et les conditions de la loi sur la durée du travail.

- Une libéralisation complète du trafic des bus mettrait en danger l'ensemble du système des transports publics.
- Lorsque l'on commence à faire du picorage, que l'on ne circule que lorsque c'est rentable et que l'on propose des prix imbattables sur certaines lignes, cela peut fortement concurrencer les transports publics suivant le parcours. L'occupation des moyens de transport durant les heures creuses et le taux de couverture des transports publics diminueraient, ce qui devrait être assumé par la collectivité, soit à travers des tarifs plus élevés, soit à travers des indemnités plus hautes de la Confédération et des cantons, ou encore à travers une nette réduction de la qualité de l'offre.

## Les bus longues distances et les chemins de fer ne jouent pas à armes égales.

Les bus longues distances en complément de l'offre de transports publics dans le trafic international (par ex. Munich–Coire) sont acceptables, mais ils sont problématiques lorsqu'ils entrent en concurrence avec les transports publics dans le trafic interne. Le milieu politique ne peut pas d'un côté renforcer le financement par les usagers dans les transports publics (par ex. à travers le prix du sillon ou la limitation de la déduction fiscale) et de l'autre encourager des conditions cadres avantageuses pour les bus longues distances.

L'UTP n'exige pas d'interdire les bus longues distances, mais elle demande que la Confédération applique correctement la loi et qu'elle analyse les effets possibles sur les transports publics avant d'octroyer des autorisations.

# Paysage tarifaire 2020 et grande gouvernance 2020

Deux grands projets internes vont occuper intensivement la branche des transports publics: la «Grande gouvernance 2020» et le «Paysage tarifaire 2020». Plus d'harmonie entre le Service direct et les communautés ainsi qu'une «garantie du meilleur prix» pour les passagers qui optent pour le numérique constituent les tâches clés du Paysage tarifaire 2020, au sein duquel un nouveau tarif général uniforme doit prendre forme. Ce dernier sert avant tout à l'uniformisation des dispositions tarifaires accessoires générales entre le Service direct et les communautés (par ex. limites d'âge, chiens ou vélos).

Les communautés doivent toutefois conserver leur autonomie en matière de prix, d'assortiment et de méthode de calcul des prix au sein de leurs frontières; c'est ce qu'on appelle les souverainetés tarifaires décentralisées. Mais elles peuvent naturellement aussi utiliser tous les assortiments et modèles de réduction du Service direct si elles le souhaitent. La souveraineté tarifaire centralisée du Service direct s'applique à toutes les relations entre les communautés et dans les zones sans communauté. Les voyageurs qui basculeront vers le numérique et se déplaceront avec la saisie automatique des voyages devront bénéficier d'une «garantie du meilleur prix».

La Grande gouvernance a pour objectif d'organiser les organes dans une structure efficace et apte à délibérer, et de mettre en place une plateforme commune dans les domaines des tarifs, de la vente des billets (distribution) et des clés de répartition de l'ensemble des transports publics. Le premier pas dans cette direction a déjà été franchi avec la fondation de l'association ch-direct. L'autre objectif est la réunion des organes de gestion de ch-direct et des communautés ainsi que des structures d'organes encore séparées du Service direct national (par ex. l'organe prenant les décisions au sujet des abonnements généraux et demi-tarif) et des communautés de trafic.

## Pour l'UTP, l'élimination des goulets d'étranglement – dans le trafic voyageurs et dans le trafic marchandises – figure au premier plan.

### Etape d'aménagement 2030/35: Deux projets

L'Office fédéral des transports (OFT) élabore actuellement l'étape d'aménagement 2030/35 du programme de développement stratégique (PRODES). Celle-ci est une conséquence du projet de financement de l'infrastructure ferroviaire (FAIF) qui a été largement accepté par le peuple en votation en 2014. Les étapes d'aménagement sont financées par le fonds d'infrastructure ferroviaire et présentées périodiquement au Parlement. La caisse fédérale ne sera pas touchée. Deux variantes sont examinées actuellement: d'une part, un paquet d'aménagement avec des projets pour environ 7 milliards de francs qui doivent être réalisés d'ici 2030; d'autre part, des aménagements pour 12 milliards de francs au maximum d'ici 2035. La poursuite de la forte croissance du trafic pronostiquée par la Confédération sera prise en compte dans les aménagements prévus.

L'étape d'aménagement 2030/35 est très importante pour notre branche. La croissance des transports publics pronostiquée à plus de 40 % d'ici 2040 et l'accroissement de la part modale des transports publics en découlant représentent de grands défis pour la branche et exigent donc impérativement des étapes d'aménagement supplémentaires. La branche des transports publics développe actuellement sa position quant à PRODES 2030/35. Pour l'UTP, l'élimination des goulets d'étranglement doit figurer au premier plan, aussi bien dans le trafic voyageurs que dans le trafic marchandises. Il doit y avoir un paquet unique, le Parlement ne doit pas dé-

battre de projets de construction isolés. Toutefois, il ne sera pas possible d'accomplir tous les projets exigés par les cantons. Même avec le plus grand des deux paquets, seuls les projets les plus importants pourront être réalisés.

### Energie: que fait la branche pour l'augmentation de l'efficacité?

Avec l'acceptation par le peuple suisse de la «Stratégie énergétique 2050», la question de l'efficacité énergétique prend une nouvelle dimension. La branche des transports publics n'y échappe pas.

Face à une mobilité croissante, chaque entreprise de transport est aujourd'hui appelée à mettre en place des mesures afin d'accroître l'efficacité énergétique de son activité. Véritable défi pour la branche, la recherche de nouvelles solutions constitue une priorité au quotidien pour l'ensemble des acteurs. Bénéfique pour l'environnement, la mise en œuvre de solutions efficaces apporte également une plus-value économique.

Il n'existe pas de mesure unique permettant d'augmenter l'efficacité énergétique, c'est l'addition de différentes mesures qui conduit à une réduction significative de l'énergie nécessaire, par exemple à travers l'optimisation de la climatisation du matériel roulant ou l'amélioration du chauffage des aiguillages. L'UTP travaille actuellement à l'élaboration d'une stratégie énergétique pour la branche. De plus, la plateforme d'efficacité énergétique destinée aux entreprises de transport sera mise en service cette année encore. ■





**Interview avec Norbert Schmassmann, directeur des transports publics lucernois**

«Dans l'ensemble, la numérisation est une chance qu'il s'agit de saisir»

Norbert Schmassmann est directeur des transports publics lucernois, membre de longue date de notre comité et vice-président de l'UTP. Dans notre interview, il s'exprime de façon décidée aussi bien à propos de l'Union que sur les principaux défis de la branche des transports publics. Il plaide également pour un «mobility pricing intégral».

[Norbert Schmassmann, l'OFT planche sur une concession pour le premier bus longues distances suisse, une motion sur la libéralisation de ces bus en Suisse a été soumise au Conseil national, les CFF, le BLS et la SOB se disputent des concessions du trafic longues distances. Quel est le rôle de l'Union des transports publics sur cette scène en mouvement?](#)

**Norbert Schmassmann** Notre association se compose de membres très hétérogènes qui se trouvent parfois dans une concurrence acharnée. Cela concerne aussi bien les chemins de fer cités, qui se disputent des concessions du trafic longues distances, que les entreprises de bus qui sont soumises aux appels d'offres ou se trouvent en concurrence féroce pour des offres de prestations de remplacement des trains. Et toutes ces entreprises se retrouvent réunies sous le toit de l'Union, comme si de rien n'était. Telle est la situation, qui est

aussi un défi. Il est ici important d'avoir un comité habile, un président/vice-président avisé et, surtout, un comité directeur équilibré. Car le but est de faire entendre d'une voix crédible les positions de l'Union auprès de la Confédération, des cantons, du public et des médias. Cette fonction de regroupement de l'ensemble des transports publics suisses est la tâche la plus importante de l'Union.

[Y parvient-elle?](#)

Prenons l'exemple d'un paysage tarifaire uniforme: il est de notre devoir de nous pencher sur un système tarifaire le plus simple possible pour la collectivité et qui soit en principe partout le même, du lac de Constance au lac Léman. Cela exige d'être prêt à se dépasser et qu'avec le temps les communautés tarifaires renoncent à certaines compétences au profit d'une entité plus

## Une application avec open space / open data et une compatibilité ascendante s'imposera.

grande et plus unie. A cet effet, il est extrêmement important, bien que difficile, de parvenir à ce que tous les acteurs s'adressent au public d'une seule voix: au cas par cas, il y a toujours des intérêts locaux ou régionaux en jeu.

### Il y a parfois un véritable grand écart entre des positions très différentes.

Oui, la question est de savoir si ce grand écart est fructueux. Il ne l'est pas lorsque quelqu'un a une charge importante au sein de l'Union et est en même temps CEO d'une grande entreprise de transports publics importante pour le système car les deux casquettes que l'on porte sont difficiles à distinguer, tant par soi-même que par les tiers. A l'inverse, il est aussi difficile en tant que représentant d'une très petite entreprise de transports publics d'exercer le poids nécessaire au sein de l'Union, étant donné que ce type d'entreprises manque généralement du savoir-faire, des ressources et du réseau requis.

### Le thème de la billetterie électronique se développe de plus en plus, et ce sont des entreprises de taille plutôt modeste qui donnent le ton dans ce domaine. L'Union ne devrait-elle pas s'engager davantage en ce sens et prendre les commandes? Ou est-il juste que ce type de solutions électroniques soit d'abord testé dans un «atelier protégé», à savoir dans un cadre restreint?

Je pense que l'expression «atelier protégé» serait bien choisie si l'Union tenait les rênes. Les développements et les tests réalisés par certaines entreprises de transports publics n'ont justement pas lieu dans un «atelier

protégé», mais dès le début dans un environnement de concurrence. Et c'est bien comme cela. Si l'UTP s'en mêlait et déclarait une solution comme «standard» trop tôt, cela mettrait un terme à la concurrence. Et le danger de la création d'«ateliers protégés» voire de «monopoles» serait trop grand. Par ailleurs, il y aurait également un risque que différents acteurs se retirent avec une solution qu'ils estimeraient «meilleure». Je suis donc clairement d'avis que l'on doit pouvoir supporter cette concurrence (d'idées). Le marché et la clientèle indiqueront la direction à prendre. Pour le moment, il est donc plus sage que l'Union reste en retrait. Le danger que le progrès technique soit freiné par une décision qu'elle aurait prise serait grand. Une application avec open space / open data et une compatibilité ascendante s'imposera. Dans un monde marqué par la numérisation qui se développe à grande vitesse, l'Union ne peut pas fixer quelle solution est la bonne. Elle est trop lente et trop lourde pour cela. Elle doit plutôt s'engager en faveur de règles du jeu équitables et veiller à ce que celles-ci soient respectées.

### A propos de la numérisation: comment voyez-vous le rapport entre celle-ci et les transports publics suisses? Les vbl par exemple le voient-ils plutôt comme un danger ou une chance?

Les deux. Mais en fin de compte, c'est une chance qu'il faut saisir. Les gens qui pensent que la numérisation dans les transports publics se résume uniquement à des bus et des trains autonomes se trompent. Elle concerne en effet tous les types de professions, aussi bien au bureau, dans l'administration que dans les domaines techniques, à savoir aussi les tâches de secrétariat et le controlling.

### Et pourtant: au dépôt de bus des vbl ou dans une gare de triage, on trouve toujours des mécaniciens qui vidangent l'huile usagée ou des agents de manœuvre qui détachent deux wagons à la main. Comment ces deux mondes peuvent-ils cohabiter? L'écart ne va-t-il pas devenir trop grand un jour ou l'autre?



**Norbert Schmassmann**

Oui, ce sont deux mondes différents. Mais ils restent très proches: on met moins les mains dans le cambouis et on a plus souvent recours au diagnostic à distance. Les deux vont certainement coexister encore longtemps dans les transports publics, ne serait-ce qu'en raison des longs cycles d'investissement. Dans les chemins de fer, on a des cycles d'investissement de cent ans pour l'infrastructure, comme le tunnel de base du Gothard par exemple, 50 à 70 ans pour le matériel roulant, 30 ans pour les trolleybus. Dans l'informatique, au contraire, il n'y a pas de cycles d'investissement ou alors ils sont très courts. Ces deux mondes ne s'éloignent pas l'un de l'autre, ils se rejoignent et se recourent. Aux vbl, nous avons par exemple trois fois un remplacement complet des logiciels pendant la durée de vie d'un véhicule ou d'un distributeur de billets.

[Revenons au rôle de l'Union, en l'occurrence la collaboration du Service direct et des communautés. Quel est votre avis à ce sujet dans un avenir proche?](#)

Je le vis comme ça: les communautés tarifaires ont peur de perdre leur autonomie et leur souveraineté tarifaire. C'est pourquoi on observe une sorte de «dernier sou-

bresaut» des communautés, mais à des intensités différentes. Cette phase va encore durer quelques années. Mais, tôt ou tard, la dernière et aussi la plus grande communauté va devoir perdre sa compétence tarifaire au profit d'un système appelé «Transports publics suisses». Pour répondre au besoin de la clientèle en matière de simplifications des tarifs, nous devons concevoir un système valable dans toute la Suisse avec les mêmes paramètres partout.

[N'aurons-nous bientôt plus besoin des communautés?](#)

Non. Dans la communauté tarifaire Passepartout, j'ai veillé à l'époque à ce que la stratégie soit définie en ce sens: «notre vision doit être notre autodissolution». Je suis toujours de cet avis aujourd'hui.

[Quel est le rôle du régulateur dans ce contexte?](#)

Si notre branche ne se bouge pas assez, l'office fédéral ou le département compétent en la matière exercera la pression nécessaire, c'est clair. Il faut donc continuer à privilégier une solution de la branche plutôt qu'une



solution des autorités. Mais si la solution de la branche met des années à venir, le régulateur et le milieu politique pourraient perdre patience. C'est ce que nous devons empêcher, ne serait-ce que pour notre propre intérêt, mais aussi parce que les solutions des autorités ont tendance à coûter cher et à créer des monopoles.

[Les bus longues distances sont un autre thème actuel du milieu politique et des autorités. Les vbl pourraient-ils également envisager de solliciter de telles concessions en tant qu'exploitants de bus?](#)

Les entreprises de bus suisses vont devoir se pencher sur la question. Dans le trafic transfrontalier de bus longues distances, les entreprises de bus suisses n'ont aucune chance à cause du niveau des salaires. Mais il existe naturellement des idées pour un réseau de bus longues distances au sein de la Suisse, à savoir Zurich–Berne, Lucerne–Lugano ou Zurich–Lucerne pour décharger le chemin de fer. Pour le moment, il y a peut-être encore un blocage parce que l'on sait que l'on serait mal vu dans la branche auprès des chemins de fer. La chaîne de transport intégrale, la manière dont nous la réalisons en tant que branche, ce «travail commun» seraient en danger. Mais je crois que le phénomène des bus longues distances, qu'on le veuille ou non, est un défi que nous devons relever.

[Mais la question se pose déjà: la Confédération investit d'un côté des milliards dans les transports publics et leur infrastructure et fait payer plus aux usagers, et de l'autre elle autorise à certains profiteurs de proposer des voyages Berne–Genève pour 12 francs. C'est n'est pas très équitable, non?](#)

Effectivement. Il s'agit ici d'une contradiction réglementaire qui sert à mettre la pression sur les fameux «monopolistes ferroviaires». Cette contradiction s'accroîtra encore si l'on pense que, sur l'ensemble d'une journée, l'occupation des trains est d'environ 30 % et celle du trafic local de 50 à 60 %, le reste n'étant que de l'air climatisé. Et les bus longues distances pourraient faire réduire encore cette occupation dans les transports publics suisses traditionnels.

**Qu'on le veuille ou non, le phénomène des bus longues distances est un défi que nous devons relever.**

[Que pouvons faire contre cela?](#)

Il faudrait introduire une tarification intégrale de la mobilité. Cela aiderait à équilibrer l'occupation des transports publics et à réduire les pics. Cela ne sera possible que si la demande est gérée par les prix. Car si l'on continue à dépenser des milliards pour l'infrastructure, on viendra un jour à se demander si l'on peut encore se le permettre. N'y aurait-il pas de meilleures solutions? Ces questions vont occuper le milieu politique de plus en plus. Les réponses à y apporter devront elles aussi être politiques.

[Regardons encore un peu vers l'avenir: en quoi les transports publics suisses seront-ils différents dans dix ans?](#)

Il y aura plus de modèles d'incitation économiques qui ne se concentrent pas uniquement sur les transports publics. Il y aura moins de distributeurs et plus d'applications. Malgré cela, il y aura toujours des employés dans les trains: moins pour le contrôle des billets, mais plus pour les conseils, l'information et la sécurité. Le matériel à proprement dire, à savoir les rails, le matériel roulant et les bus quant à eux resteront plus ou moins les mêmes en raison des cycles d'investissement mentionnés. Mais il est important que nous ne nous attachions pas trop aux conventions et solutions techniques. Nous ne devons pas penser que ce que nous connaissons va rester ainsi. Non, il y a beaucoup de choses qui vont changer. ■



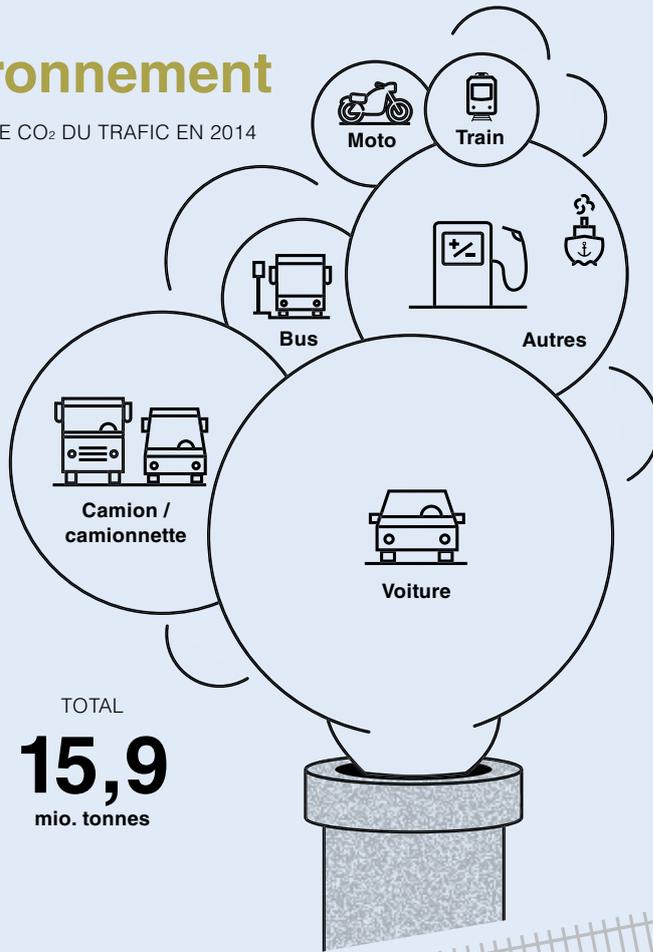
Faits

# 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.

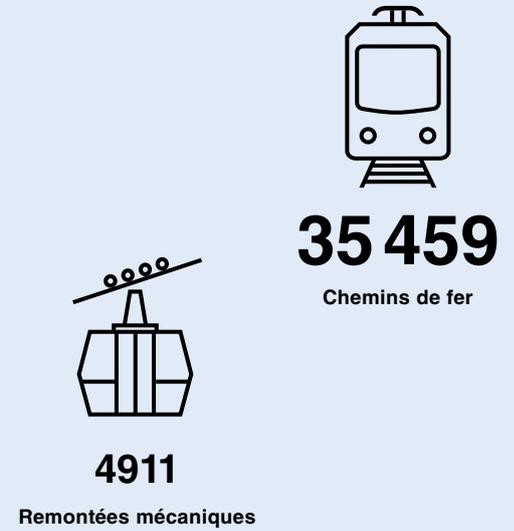
## Environnement

ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> DU TRAFIC EN 2014



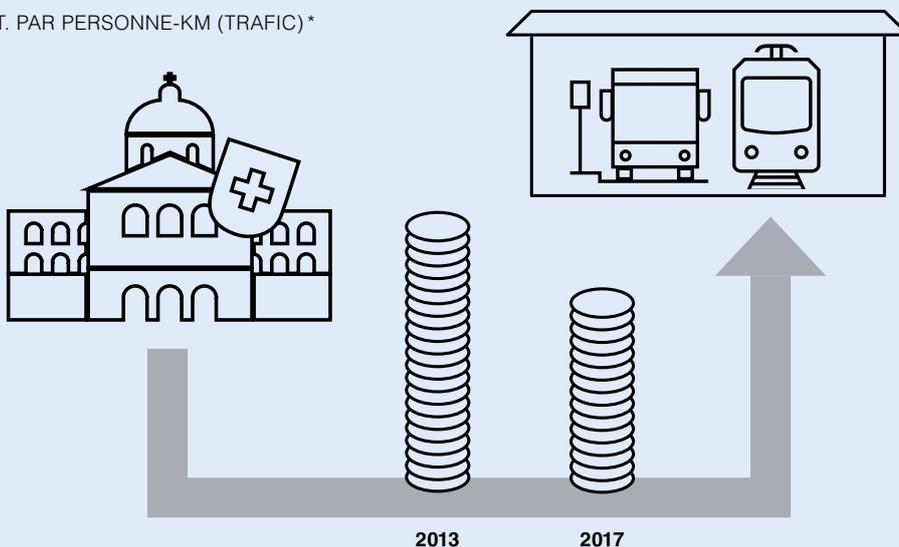
## Les TP en tant qu'employeurs

NOMBRE DE PERSONNES\*



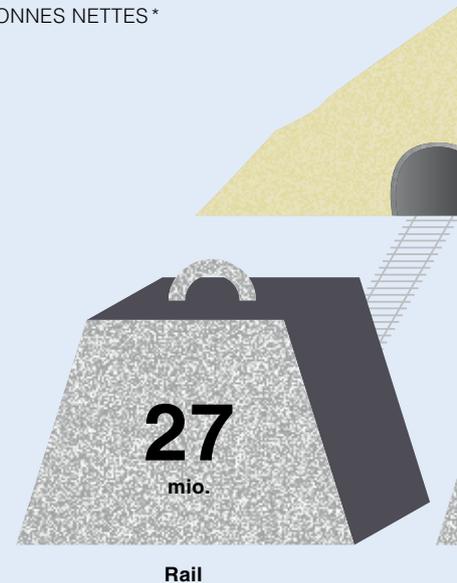
## Indemnités

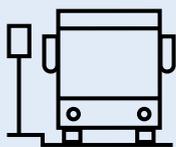
EN CT. PAR PERSONNE-KM (TRAFIC)\*



## Trafic marchandise à travers les Alpes

EN TONNES NETTES\*





17 247

Transports publics routiers



884

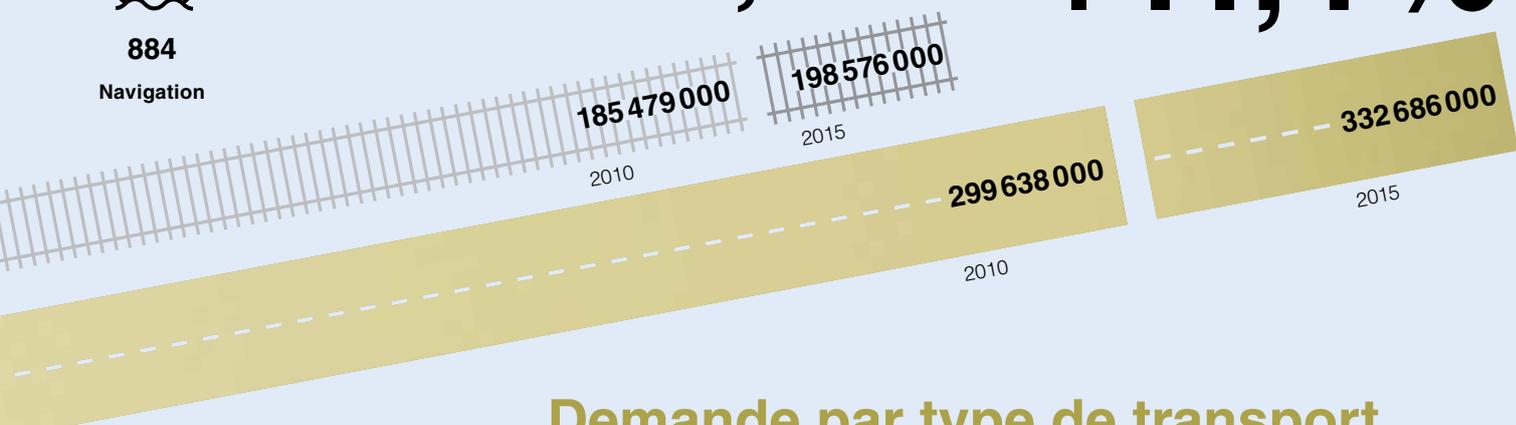
Navigation

## Evolution de l'offre

TOTAL TRANSPORT FERROVIAIRE EN TRAINS-KM\*

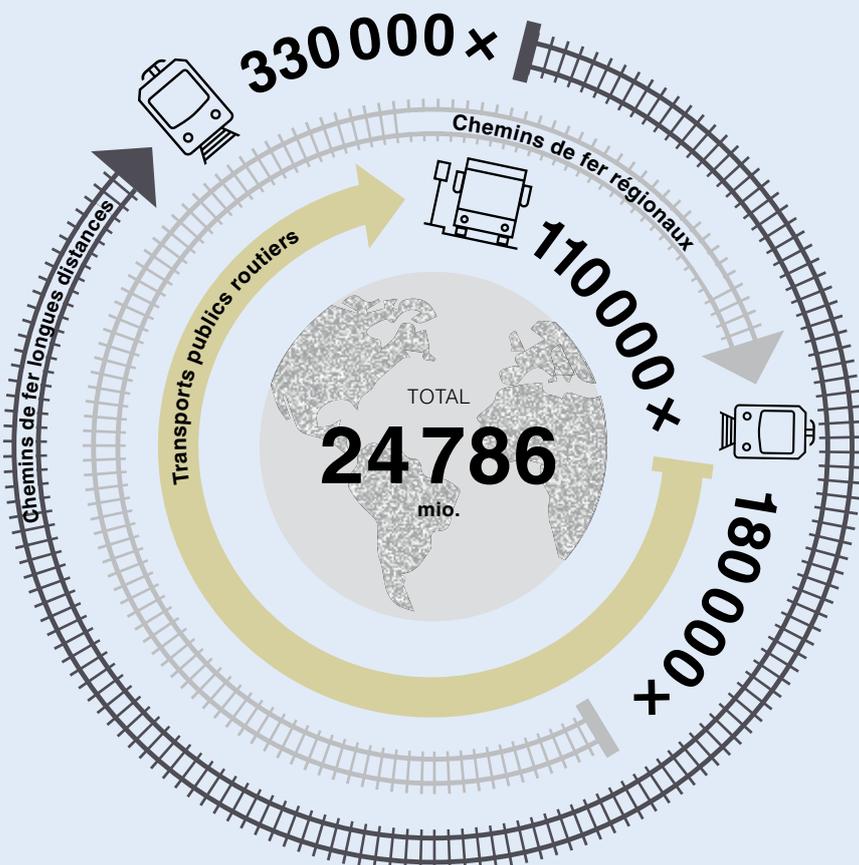
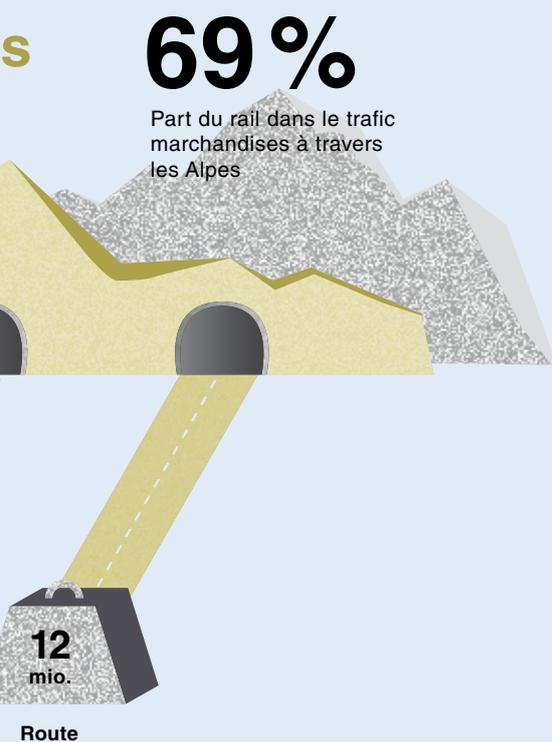
TOTAL TRANSPORTS PUBLICS ROUTIERS EN COURSES-KM\*

+7,1%      +11,4%



## Demande par type de transport

EN PERSONNES-KM (MIO.)\*





«SmartShuttle»

Tourbillon

www.postauto.ch

navya

VS-454 600

## Numérisation

# Numérisation dans les transports publics: conduite autonome

Les nouvelles technologies donnent des impulsions au monde des transports: les limites entre les transports publics traditionnels et le trafic individuel motorisé s'estompent, la réservation de voyages s'effectue à travers différents modes de transport. L'importance de posséder sa propre voiture diminue.

A l'avenir, les clients voudront organiser leurs voyages «de porte à porte» le plus rapidement et simplement possible. L'élément principal n'est plus le moyen de transport utilisé, mais le trajet. Différentes entreprises mènent aujourd'hui déjà des essais mêlant les modes de transport.

La conduite automatisée est l'un des grands thèmes. Le mot-clé est «ATO» pour «automatic train operation». La technologie est d'ores et déjà très avancée et existe déjà dans des systèmes sur rails entièrement fermés, par exemple le métro M2 de Lausanne ou la ligne n° 14 du métro de Paris. Ces systèmes sont sûrs et sont acceptés par la clientèle. Différentes entreprises de transport suisses préparent actuellement des essais de conduite automatisée.

Les transports publics routiers pourront eux aussi être davantage automatisés à l'avenir. CarPostal effectue par exemple un test avec des navettes autonomes à Sion. Ces navettes remportent un franc succès auprès des clients. La planification de ces projets est extrêmement complexe, plusieurs autorités ont été impliquées dans

le projet sédunois avant que l'autorisation exceptionnelle ne soit délivrée.

Outre la réalisation technique, de nombreuses questions sociétales et éthiques doivent également être résolues. Un train sans conducteur sera-t-il bien accepté? Les clients s'y sentiront-ils en sécurité? La responsabilité en cas d'accident incombera-t-elle à l'exploitant ou au constructeur du véhicule? Comment les véhicules automatisés et programmés se comporteront-ils dans le trafic mixte et par rapport aux humains? Les moyens de transport et les infrastructures pourront probablement communiquer entre eux d'ici quelques années, et la conduite par une personne ne sera plus nécessaire. Si cela arrive, des systèmes mixtes existeront cependant d'ici-là sont très complexes en matière d'exploitation. Les entreprises de transport doivent se préparer aux nouvelles technologies et formes d'exploitation.

La conduite autonome n'est pourtant qu'un aspect de la numérisation. De nouvelles formes de distribution et de nouveaux modèles d'affaires sont en cours d'élaboration, voire déjà appliqués au sein de la branche. ■



**Interview avec Mirjam Bütler, vice-directrice de l'UTP**

## «Même avec la numérisation, les TP ont un grand avenir»

### Les transports publics auront-ils disparu dans 20 ans?

Non, ils existeront toujours, mais ils vont changer. Je ne crois pas que les gens ne voyageront plus qu'en voiture autonome à l'avenir. Je peux par exemple difficilement imaginer que quelqu'un qui roule volontiers sur un col le dimanche le fasse un jour dans une voiture autonome. Ce type de véhicules va probablement plutôt s'imposer dans le trafic pendulaire. Le problème de place n'en sera pas résolu pour autant. Même si les nouvelles technologies permettront d'augmenter la capacité des routes, les grands véhicules tels que les trains et les bus resteront plus

efficaces et économes en matière d'espace. De plus, la fiabilité et la ponctualité du train, qui n'est jamais bloqué dans un bouchon, sont imbattables. La numérisation n'empêche pas les transports publics d'avoir un grand avenir.

### Quels effets la numérisation aura-t-elle sur le personnel des transports publics?

Les gens travailleront différemment d'aujourd'hui. Des activités et des métiers vont se transformer, disparaître ou apparaître. Le conseil à la clientèle deviendra par exemple plus important que la vente de billets. Les compétences en informatique gagneront

**Nous avons deux énormes avantages par rapport aux acteurs externes: nous bénéficions d'un très important savoir-faire, et nous pouvons construire sur la confiance que notre clientèle place en nous.**

en importance dans le contrôle du trafic ferroviaire. Il est important que les collaborateurs soient flexibles et qu'ils apprennent tout au long de leur vie. La branche doit axer la formation et la formation continue sur cette base.

#### Quels sont les opportunités et les risques amenés par la numérisation?

A mon avis, la numérisation en elle-même implique peu de risques. Si un danger existe, c'est plutôt dans notre comportement vis-à-vis de celle-ci en tant que branche. Essayer tout de suite une nouveauté n'est pas dans la culture des transports publics, ce qui est compréhensible d'une certaine manière étant donné que la sécurité fait partie de nos tâches centrales. Un changement de culture doit cependant être fait en faveur d'innovations rapides. Nous y travaillons.

Lors de notre colloque consacré à la nouvelle mobilité, en mai 2017 à Olten, nous avons assisté à une intéressante présentation de Martin Vetterli, président de l'EPFL. A travers quelques exemples, il nous a montré comment des innovations suisses sont transformées en modèles d'affaires par des entreprises étasuniennes. Ces modèles d'affaires sont ensuite revendus à des entreprises suisses. Conclusion: la Suisse assure un rôle de pionnier dans l'innovation, mais elle n'est malheureusement pas suffisamment performante dans la transformation et l'application de ces innovations sous forme de modèles d'affaires. Différentes entreprises de transport travaillent sur de nouveaux modèles de mobilité et d'entreprise, ce qui est positif et dynamise la concurrence. Cependant, pour certaines solutions ponctuelles, le risque de voir des



**Mirjam Bütler**

**Je pense que la numérisation offre de nombreuses opportunités. Il est important pour nous de saisir rapidement les opportunités qui se présentent, et ceci ensemble.**

entités externes arriver sur notre marché est important. Les transports publics suisses doivent s'assurer que la création de valeur reste en Suisse.

Je pense que la numérisation offre de nombreuses opportunités. De nouvelles solutions conviviales sont développées, par exemple des applications de billetterie. De nouveaux métiers intéressants apparaissent. Il est important pour nous de saisir rapidement les opportunités qui se présentent, et ceci ensemble. Nous avons deux énormes avantages par rapport aux acteurs externes: nous bénéficions d'un très important savoir-faire, et nous pouvons construire sur la confiance que notre clientèle place en nous. ■



**Interview avec Hans Höhener, médiateur des transports publics**

«Dans l'ensemble, les TP suisses fournissent toujours des prestations de pointe.»

Hans Höhener est médiateur des transports publics depuis cinq ans. L'ancien conseiller d'Etat et président du gouvernement d'Appenzell Rhodes-Extérieures s'exprime quant au recul du nombre de cas, à l'influence de la numérisation et à la collaboration avec les entreprises de transport.

[Hans Höhener, le Service de médiation des transports publics existe depuis plus de 16 ans. Est-il toujours plus utilisé ou s'agit-il d'un modèle dépassé?](#)

[Hans Höhener](#) La sollicitation du Service de médiation varie et dépend entre autres des changements et des nouveautés de l'offre des transports publics auxquels les clients sont confrontés. Il y a quelques années encore, nous étions au maximum du nombre de requêtes

avec quelque 300 cas pour toute la Suisse. Ce nombre a fortement baissé entretemps, mais le Service de médiation n'est pas un modèle dépassé pour autant. Je suis convaincu que l'existence d'un service neutre à même d'agir en tant qu'intermédiaire dans des situations difficiles entre clients et entreprises de transport demeure judicieuse et va dans l'intérêt de l'ensemble des transports publics.

[Vous êtes médiateur depuis bientôt cinq ans. Qu'est-ce qui a le plus changé durant cette période? Y a-t-il eu un «plus grand succès» dans votre activité, un jalon ou quelque chose dont les effets se font encore ressentir aujourd'hui?](#)

Je suis médiateur depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2012 et j'ai formellement pris mes fonctions le 1<sup>er</sup> janvier 2013 après un bref délai transitoire. Le changement le plus net est certainement le fort recul du nombre des cas, qui cor-

**Les discussions menées au cas par cas avec les entreprises de transport ont certainement contribué à la baisse du nombre de réclamations.**

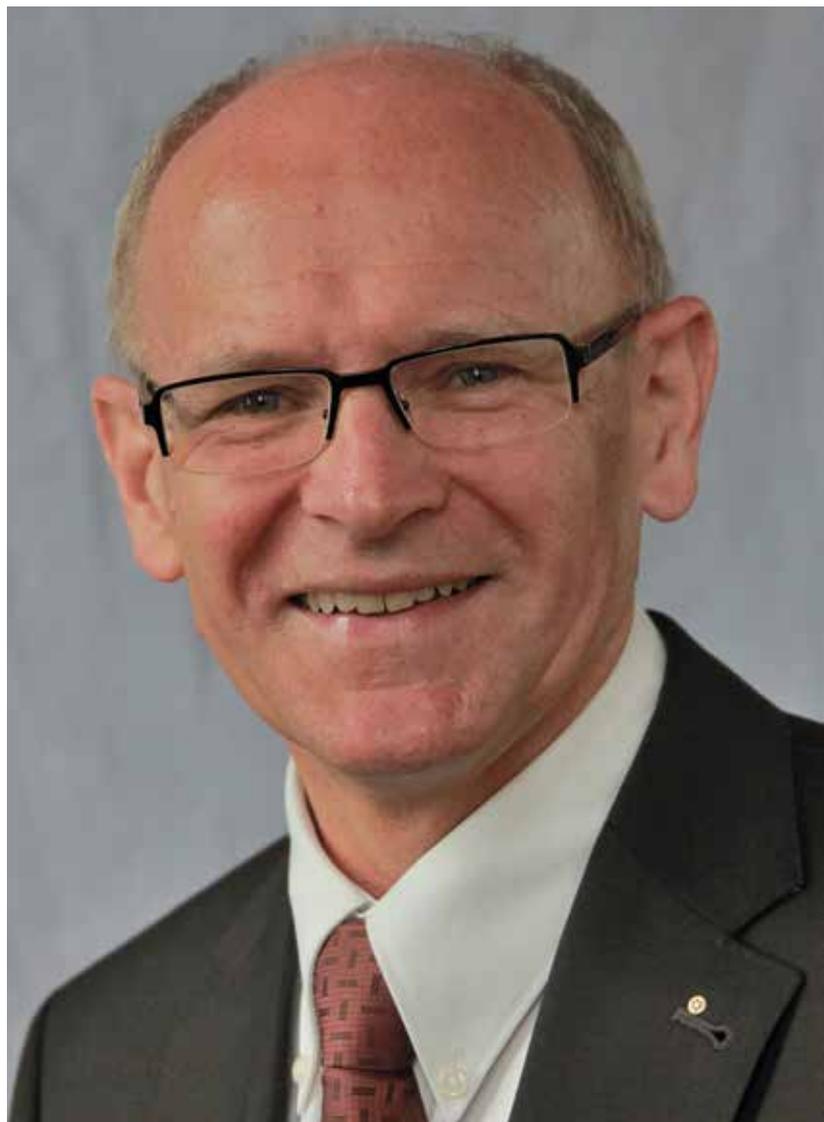
respond aujourd'hui à un tiers environ des chiffres des années record. Il n'est pas facile d'identifier clairement les raisons de cette diminution. Les discussions régulièrement mises en place avec les représentants des entreprises de transport en fonction de l'évolution des cas traités ces dernières années ont certainement contribué à la baisse du nombre de réclamations. L'un des principaux buts de ces rencontres était et demeure de faire en sorte que les cas soumis au service de médiation ne se déclarent pas lorsque cela est possible. L'amélioration des règles de souplesse des CFF et d'autres entreprises de transport – malheureusement pas encore toutes – a également dû jouer un rôle.

#### Et le rôle de la numérisation dans tout cela?

La numérisation a naturellement elle aussi contribué à cette baisse. Les offres et prestations en ligne, énormément développées et toujours plus faciles à utiliser pour les clients, ont eu un effet résolument positif.

#### En rapportant le nombre de cas par année aux plus de 1,5 million de personnes qui les utilisent quotidiennement, il serait tentant de conclure qu'il n'y a en réalité pas de problèmes du tout dans les transports publics suisses. Partagez-vous ce point de vue purement mathématique?

Sur le plan purement comptable, c'est vrai. Mais la perception des problèmes est le plus souvent corrélée à des nouveautés, par exemple lorsque des habitudes bien ancrées changent ou que des innovations techniques font face à des maladies de jeunesse. Cependant, dans l'ensemble et en comparaison avec l'étranger, les transports publics suisses continuent de fournir des prestations de pointe. La diversité de l'offre et la densité de



## Portrait

Hans Höhener a été élu par l'Union des transports publics en 2012 à la tête de son Service de médiation pour la Suisse alémanique. Avant cela, il s'est principalement fait connaître sur le plan politique: il faisait déjà partie du conseil communal de Teufen (AR) à 23 ans et a été élu deux ans plus tard au Grand Conseil du canton d'Appenzell Rhodes-Extérieures.

Ancien rédacteur en chef de l'Appenzeller Tagblatt et conseiller d'Etat appenzellois durant 16 ans à partir de 1981, il a été président de Remontées Mécaniques Suisses de 2004 à 2010. Hans Höhener est en outre président de Appenzellerland Sport / Sportschule Appenzellerland depuis 2004.

## La simplification et l'uniformisation des systèmes restent une préoccupation importante.

l'horaire ont atteint un niveau qui est très apprécié, mais qui est désormais perçu comme allant de soi par la population. Il y aura toujours des incidents et des situations exceptionnelles, pour lesquels les clients font la plupart du temps preuve de compréhension. C'est pourquoi il est indispensable de proposer un bon service clients, des offres de conseil accessibles en tout temps et une politique d'information sensible et différenciée qui se confronte régulièrement de manière ouverte et transparente à des questions de fond des transports publics.

### Il est régulièrement question du degré d'exigence élevé des jeunes générations. Le ressentez-vous dans votre travail?

Non, d'autant moins que nous ignorons généralement l'âge des personnes qui soumettent une réclamation, nous ne pouvons que le supposer dans le meilleur des cas à partir de la manière d'écrire. Il arrive certes régulièrement que des parents d'enfants et de jeunes s'adressent au Service de médiation, mais il s'agit généralement de cas de «voyage sans titre de transport valable».

### Comment la position des entreprises de transport envers les réclamations a-t-elle évolué?

La collaboration avec les entreprises de transport est en règle générale placée sous le sceau de l'ouverture et de la coopération. Les procédures davantage axées

sur la discussion depuis quelques années lorsque cela est nécessaire – dans le but d'éviter des cas futurs – y a certainement contribué.

### La numérisation va très certainement amener certains bouleversements dans les transports publics. Pensez-vous que le Service de médiation devra traiter des cas tout à fait nouveaux ou que votre tâche principale résidera toujours dans l'arbitrage et la recherche de solutions?

Les changements sont évidemment continus. En 2013, environ 80 % des cas soumis concernaient des voyages sans titre de transport valable, un chiffre tombé à un peu plus de 40 % en 2016. Il y a quatre ans, il était surtout question de la complexité des distributeurs de billets et des règles de zones ainsi que de l'obligation de posséder un billet dans le trafic longues distances. Les gens s'y sont entretemps habitués et les règles de souplesse ont été adaptées à l'exemple de l'achat de billets sur le quai. La simplification et l'uniformisation des systèmes restent cependant une préoccupation importante et la tâche principale du Service de médiation reste l'arbitrage et la recherche de solutions.

### Quels sont les cinq conseils que vous donneriez aux voyageurs? Et aux entreprises de transport?

Plutôt que de donner cinq conseils, je voudrais émettre une remarque d'ordre général. La numérisation permet de développer continuellement de nouveaux produits et prestations, elle crée les conditions pour des améliorations et des simplifications de l'utilisation des transports publics. Dans le même temps, l'offre se diversifie et devient plus complexe, il est par exemple possible d'acheter un billet via x itinéraires différents. Ceci présuppose cependant que les clients des transports publics puissent et veuillent utiliser ces offres, qu'ils se confrontent aux possibilités qui leur sont proposées et aux processus de changements continus qui y sont liés. C'est pourquoi il est très important que les entreprises continuent à proposer des prestations compétentes de personne à personne dans le domaine de la vente et du conseil, à savoir à travers des guichets ouverts et desservis. ■



**Carte blanche de Bernard Wuthrich**

## Les transports publics face au défi du porte-à-porte

La révolution est en marche dans les transports collectifs, principalement dans les agglomérations de taille moyenne et les régions périphériques. Dans les grandes métropoles, les transports publics doivent faire face à la nouvelle concurrence des sociétés de type Uber, qui proposent de déplacer la clientèle à des tarifs plus bas que les compagnies de taxi traditionnelles.

Avec la carte blanche, nous donnons la parole à des personnes qui n'appartiennent ni à l'UTP, ni à l'un de ses membres, mais qui sont confrontées au thème des transports publics.

En périphérie, ce sont plutôt les opérateurs classiques qui placent leurs partenaires face à des défis nouveaux. Nous pensons ici aux CFF. Leur CEO Andreas Meyer imagine des offres porte-à-porte qui pourraient obliger les entreprises de transport régionales et les collectivités publiques qui les financent à revoir leurs prestations.

De quoi s'agit-il? Les CFF proposent désormais aux clients, via l'application très détaillée «Mon voyage», d'identifier les solutions les plus pratiques pour se déplacer d'un point A à un point B. Lorsque le voyage s'effectue entre deux lieux très bien desservis par les transports publics, l'utilisation du tram, du bus et du train s'impose naturellement. Un exemple: un habitant de Wabern, à Berne, désire se rendre au Centre de congrès et de musique 2m2c de Montreux. Il prend le tram pour rejoindre la gare principale de la Ville fédérale, saute dans un Intercity jusqu'à Lausanne et emprunte une correspondance jusqu'à la gare de Montreux. De là, il se rend au Centre de congrès à pied ou par un escalier roulant.

Prenons maintenant le cas d'un habitant d'un quartier périphérique de Neuchâtel qui prévoit de passer quelques jours dans un chalet en Valais. Il aimerait s'y rendre en transports publics. Il y a un problème: comme son lieu de villégiature ne se trouve pas dans une zone touristique, la desserte par car postal est restreinte. Il va donc utiliser le planificateur «Mon voyage». Celui-ci va lui faire plusieurs propositions combinant, selon les heures et les itinéraires, le trolleybus, le funiculaire Fun'ambule, le train, le car postal, un véhicule Mobility, le vélo, ou carrément la voiture privée pour l'ensemble du trajet.

Il faut le reconnaître: cette application porte-à-porte est pratique. Mais favorise-t-elle vraiment les transports publics? La réponse est oui si l'on pense aux CFF. Elle est moins affirmative si l'on songe aux entreprises de transport des régions périphériques, soumises à des contraintes financières telles qu'elles sont obligées d'adapter leur offre à une demande souvent fléchissante.

Avec l'offre Green Class, les CFF ont d'ailleurs franchi un pas supplémentaire. Pour 12 200 francs par an, on peut acquérir un abonnement général de première classe, une voiture électrique BMW i3 avec station de recharge, un sésame annuel Mobility car sharing, un abonnement PubliBike et une carte annuelle P + Rail. Cent cinquante personnes testent actuellement cette prestation ambitieuse et innovante. Les résultats du test seront très intéressants à disséquer. Il sera cependant judicieux d'intégrer dans l'analyse l'impact de ce genre d'offre sur les transports publics locaux et régionaux. Elle pourrait alors réserver quelques surprises. ■

Responsable de la rédaction politique de Berne au journal Le Temps, Bernard Wuthrich s'occupe en particulier des questions de transport, d'énergie et de finances publiques.



Michel Joye, président de l'UTP



## L'Union des transports publics

# L'UTP s'engage pour des transports publics suisses performants

L'Union des transports publics est l'association faîtière des entreprises de transports publics et représente les intérêts de ses membres auprès du monde politique (autorités, Parlement).

Elle s'engage sur tous les thèmes des transports publics suisses, informe le public quant à leur importance, leurs préoccupations et leurs problèmes et participe aux campagnes de votation relatives à des thèmes qui les concernent.

L'UTP – présidée par Michel Joye – est l'association de la branche des entreprises de transports publics et compte 127 membres, des CFF avec leurs plus de 33 000 collaborateurs à la Braunwaldbahn qui emploie dix personnes. Issus des domaines du chemin de fer, des bus, du tram et des remontées mécaniques, ses membres assurent chaque jour la qualité, la ponctualité et la sécurité du transport de plus de 1,5 million de passagers, ce qui représente presque 20 % de la population suisse.

Les transports publics font bouger et animent la Suisse, contribuant ainsi à la forte attractivité du pays. Le maintien de cet atout constitue l'objectif central de l'UTP. Une association de branche nationale telle que l'UTP a généralement deux groupes-cibles principaux: d'un côté celui formé par ses propres membres, et de l'autre le monde politique et les autorités. L'Union assure un échange d'in-

formations dans les deux sens avec ces deux groupes: elle collecte et coordonne les préoccupations et les intérêts de ses membres dans le cadre de ses nombreuses commissions dédiées à un thème spécial, mais également au sein du comité. L'UTP défend les positions élaborées au sein du comité auprès du Parlement, des offices fédéraux ou des cantons. En fonction de son intérêt pour le public, l'information peut également être diffusée à travers un communiqué ou une conférence de presse.

L'Union cherche par ailleurs également des impulsions à l'extérieur, qu'elles proviennent du monde politique, des autorités, de la technologie (par ex. la numérisation) ou de la clientèle.

L'UTP est localisée à Berne dans un secrétariat commun avec ch-direct et Remontées Mécaniques Suisses. ■

# L'UTP

- représente ses membres vis-à-vis du monde politique, des autorités et des tiers
- s'engage dans des campagnes de votation ayant un lien avec les transports publics
- 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 (par ex. plateformes de mobilité, numérisation)
- définit des standards techniques dans les transports publics (à travers l'«Ouvrage de référence en matière de technique ferroviaire»)
- gère le service d'autorégulation «blanchiment d'argent» des entreprises de transports publics
- assure le Service de médiation des transports publics
- constitue la plateforme d'échange d'expériences entre les entreprises de transport

## Le comité de l'UTP



**Derrière (de g. à d.):**

Daniel Reymond (directeur de TRAVYS), Pascal Vuilleumier (directeur des Transports Publics Neuchâtelois), Matthias Keller (directeur des VBG), Andreas Büttiker (directeur de BLT), Thomas Nideröst (directeur de SBW), Thomas Küchler-Lehmann (président de la direction de la SOB).

**Au milieu (de g. à d.):**

Fernando Lehner (président de la direction de la MGB/GGB), Luc-Antoine Baehni (directeur de la CGN), Fredy Miller (directeur d'ASm), Guido Schoch (directeur des VBZ), Mirjam Büttler (vice-directrice de l'UTP), Michel Joye (directeur des TL et président de l'UTP), Norbert Schmassmann (directeur des VBL), Andreas Meyer (CEO des CFF), Ralf Eigemann (directeur des VBSG)

**Devant (de g. à d.):**

Bernard Guillelmon (président de la direction du BLS), Hans-Peter Hadorn (directeur de Hafenbahn Schweiz AG), Ueli Stückelberger (directeur de l'UTP), Thomas Baumgartner (directeur des AB), Franz Kagerbauer (directeur du ZVV), Stefan Kalt (directeur des RVBW).

**Manquent:**

Vincent Ducrot (directeur des TPF), Renato Fasciati (directeur des RhB), Daniel Landolf (président de la direction de CarPostal SA).

**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 & arguments» est également disponible en ligne en allemand, français et anglais: [www.utp.ch/faits-et-arguments](http://www.utp.ch/faits-et-arguments)





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](mailto:info@utp.ch)

[www.utp.ch](http://www.utp.ch)