

Communiqué de presse, le 3 juillet 2020

Perspectives de Vincent Ducrot, nouveau CEO, après 100 jours en poste

«Le chemin de fer est notre affaire – aujourd’hui comme dans dix ans»

Vincent Ducrot est le CEO des CFF depuis le 1^{er} avril 2020. Il a pris ses fonctions en pleine crise du coronavirus. Jusqu’à présent, il a été possible de faire face à cette situation sur le plan opérationnel. Mais les CFF doivent s’attendre à des pertes de plusieurs centaines de millions de francs. Les finances seront au centre de l’attention ces prochains temps. Durant cette période, il s’agissait aussi pour le nouveau CEO de planifier l’avenir. Le système ferroviaire doit gagner en robustesse et en stabilité. L’activité de base doit être stabilisée et renforcée pour les clientes et clients. Les investissements dans la flotte seront considérablement accrus. Avec ses 33 000 collaboratrices et collaborateurs, Vincent Ducrot entend satisfaire, voire dépasser si possible, les attentes élevées placées dans les CFF. Il souligne: «le chemin de fer est notre affaire – aujourd’hui comme dans dix ans».

Lors de son premier bilan face aux médias, Vincent Ducrot a indiqué qu’au cours de ses 100 premiers jours de fonction en qualité de CEO, il a redécouvert les CFF: «J’ai rencontré de bons collaborateurs et de bonnes collaboratrices, engagés, et de bonnes équipes de direction.» En raison de la crise du coronavirus, de nombreux contacts ont eu lieu en ligne. Dès le premier jour, il a été prioritaire de réagir à la situation de crise: «Jusqu’à présent, nous avons bien traversé la crise du coronavirus, même si cela a été très difficile. Le personnel mérite de chaleureux remerciements pour son engagement au travail.»

En même temps, il a fallu préparer l’avenir: «les CFF sont pourvus d’une base solide, mais ils ont aussi de nombreux défis à relever». La situation financière des CFF est très sérieuse, a-t-il déclaré, et des pertes de plusieurs centaines de millions sont à craindre: «Grâce au soutien de la Confédération, les besoins de liquidités sont couverts pour le moment.» Avec leur propriétaire, les CFF vont élaborer une planification

à moyen terme permettant de stabiliser l'endettement. Ils suivront le processus politique en vue du soutien financier au trafic régional et à l'infrastructure: «Les CFF devront couvrir eux-mêmes les pertes de recettes du trafic grandes lignes et du segment immobilier», ajoute Vincent Ducrot.

D'un point de vue opérationnel, il y a beaucoup à améliorer, a déclaré Vincent Ducrot: «Le système ferroviaire n'est pas suffisamment robuste et atteint ses limites.» Selon le nouveau CEO, les CFF disposent de trop peu de trains de réserve, et les investissements dans l'entretien de la flotte sont insuffisants. L'horaire n'est pas toujours assez stable. L'année dernière, la coordination et la planification des chantiers ont été insuffisantes. Il y a des lacunes ou une insuffisance de ressources en matière de personnel, notamment dans les métiers du chemin de fer tels que la conduite des trains. Le marché du travail s'est également tari en ce qui concerne les artisans, les ingénieurs et les informaticiens. Pour toutes ces raisons, l'exploitation ferroviaire n'est pas assez fiable à l'heure actuelle: «Aujourd'hui, la situation n'est souvent pas satisfaisante pour nos clientes et nos clients.»

Renforcer l'activité de base pour notre clientèle

Vincent Ducrot a déclaré qu'il voulait recentrer nos activités sur notre cœur de métier: «Tout ce dont on a besoin pour voyager en train doit se trouver au centre de nos préoccupations: les trains, les gares, l'infrastructure ferroviaire et du personnel motivé, qualifié, qui met tout son cœur à l'ouvrage.» Ses contacts avec les acteurs politiques et les partenaires des transports publics lui ont montré qu'il y avait beaucoup de bonne volonté, mais aussi de grandes attentes. Les CFF sont une entreprise de service public au service de la Suisse: «nous voulons être à la hauteur des attentes, et les dépasser si possible». La satisfaction de la clientèle est une priorité essentielle pour le nouveau CEO des CFF.

Malgré les grands défis à relever, il est confiant: «c'est un travail fascinant, intensif, qui me procure un immense plaisir». Mais le CEO ne fait jamais le chemin de fer à lui seul. Le «nous» est très important pour lui: «nous sommes 33 000, nous sommes **une** entreprise, les CFF». Et en regardant vers l'avenir: «le chemin de fer est notre affaire – aujourd'hui comme dans dix ans».

Revue détaillée de l'activité de base:

- **Création de deux nouvelles unités centrales:** l'unité Clients coordonne désormais toutes les questions relatives à la clientèle, pour les voyageurs et les

clients dans les gares. Personne anciennement engagée dans la protection des consommateurs, son responsable, Mathieu Fleury, connaît très bien les préoccupations et les besoins des clients. L'unité Sécurité et production gère la production de manière globale, en mettant l'accent sur la sécurité, la ponctualité et la qualité.

- **Renforcement de la flotte:** la fiabilité des trains Giruno et duplex grandes lignes connaît une évolution favorable. Le train duplex grandes lignes est de plus en plus utilisé sur la ligne IC 1. Actuellement, les CFF investissent annuellement un milliard de francs dans de nouveaux trains et dans l'entretien de la flotte. À l'avenir, ce montant sera de 1,3 milliard de francs. Le nouveau CEO veut étendre la flotte existante et renforcer l'entretien. La stratégie des CFF en matière d'acquisition de matériel roulant consiste à réduire autant que possible le nombre de types de véhicules, par exemple lors du remplacement des rames à un seul niveau destinées au RER.
- **Stabilisation de l'horaire:** les horaires de 2022 et 2025 seront soumis à un test de robustesse par des experts internes et externes en matière d'horaire. Les mesures éventuelles sont coordonnées avec la Confédération et les cantons. L'objectif est de parvenir à un horaire beaucoup plus stable et à une meilleure ponctualité. L'accent est mis sur la ponctualité des trains et les correspondances.
- **Meilleure planification des chantiers:** les chantiers seront organisés et planifiés de manière à permettre une exploitation ferroviaire plus stable. En d'autres termes, les travaux seront mieux répartis sur l'année et effectués davantage la nuit, le week-end et pendant les vacances. Toutes les ressources financières disponibles seront utilisées.
- **Promotion du personnel:** la situation du personnel de conduite des trains restera très tendue cet été. À l'automne, 340 mécaniciens de locomotives seront en formation, soit 10% du personnel de conduite. À l'avenir, les mécaniciens de locomotives seront formés à un plus grand nombre de lignes et de types de véhicules et pourront être affectés de manière plus flexible. Au cours de l'année à venir, les CFF disposeront à nouveau d'un nombre suffisant de mécaniciens de locomotives grâce à la formation et à la cession de certaines grandes lignes. Des offensives de formation sont également en cours dans d'autres catégories professionnelles (p. ex. formation à temps partiel pour le

personnel Assistance clientèle) ou des initiatives visant à favoriser la reprise d'une activité professionnelle (p. ex. en informatique).

- **Innovations intelligentes pour la clientèle:** les CFF veulent utiliser les innovations techniques pour faire progresser le chemin de fer, pour leurs clientes et clients. Exemples: affichage du taux d'occupation par voiture en temps réel, notifications push sur certaines lignes dans l'appli Mobile CFF à partir de la mi-juin 2020.

Dans le domaine de la multimobilité, les CFF entendent créer une valeur ajoutée pour les voyageurs grâce à des projets de numérisation spécifiques: il devrait être beaucoup plus facile de combiner les transports publics avec les modes de transport individuels, grâce à des partenariats nouveaux ou éprouvés et à des plates-formes en ligne pour les produits de tiers.

- **Développement du trafic voyageurs international:** les CFF veulent profiter de la dynamique née du coronavirus et d'un éventuel transfert du transport aérien au transport ferroviaire: le trafic grandes lignes international sera développé à moyen et long termes. Il y aura davantage de liaisons quotidiennes avec l'Allemagne. En ce qui concerne les trains de nuit, les CFF et ÖBB visent une expansion importante.
- **Des biens immobiliers au service d'un chemin de fer fort:** les gares doivent être sûres, propres et attrayantes. À l'avenir, les CFF entendent à nouveau proposer certains services dans les gares en leur nom propre et dans une qualité élevée: installations de WC, Park&Rail. Les CFF proposeront à l'avenir davantage d'appartements à des prix abordables: auparavant, l'objectif était d'un tiers de logements à loyer modéré; d'ici 2037, près de la moitié des logements devra entrer dans ce segment .
- **CFF Cargo, épine dorsale de l'approvisionnement national:** la crise du coronavirus l'a démontré: grâce aux importants volumes transportés, CFF Cargo joue un rôle central dans l'approvisionnement national et peut réagir rapidement à l'évolution du marché. Néanmoins, la crise a un impact sur les finances. CFF Cargo met tout en œuvre pour poursuivre son activité par ses propres moyens. Le fret ferroviaire international reste central pour l'intégration aux flux internationaux de marchandises et comme contribution des CFF à la politique de transfert des transports de la route au rail. Pendant la crise du coronavirus, CFF Cargo a démontré qu'avec de la flexibilité, ce transfert est possible en trafic intérieur également.