

## Communiqué de presse

Lausanne/Berne, le 26 août 2016

---

### SwissPass

# Le SwissPass a un an et il poursuit avec succès son développement

**Un an après l'introduction du SwissPass, on peut considérer que ce jalon important du système suisse des transports publics est un succès. Actuellement, quelque 1,9 million de clients (abonnements généraux et demi-tarif) se déplacent avec un SwissPass. À partir du début 2017, les premiers abonnements communautaires unireso et mobilis pourront également être chargés sur le SwissPass. Dès l'an prochain, d'autres communautés seront progressivement intégrées, et des offres de loisirs viendront s'y ajouter. Les maladies de jeunesse (longueur excessive de la procédure de contrôle ou déficience dans la mise à jour des données) ont été soignées. En outre, l'exigence de renoncer à l'enregistrement des données de contrôle, émise par le préposé à la protection des données, a été remplie.**

Lancé le 1<sup>er</sup> août 2015, le SwissPass est le premier pas fait par les transports publics dans le monde numérique. Avec l'introduction du SwissPass, les quelque 240 entreprises de transport concessionnaires disposent d'un standard de contrôle identique. Un an après son introduction, le SwissPass est globalement en bonne voie. Le bilan s'avère positif, tant auprès de la clientèle que des entreprises participantes de la branche et du personnel.

### 1,9 million de clients utilisent le SwissPass

Quelque 1,9 million de clients ont actuellement un SwissPass, soit 418 000 abonnements généraux et 1,5 million d'abonnements demi-tarif. Chaque semaine, 50 000 clients viennent s'y ajouter en passant de l'ancien univers bleu à l'univers rouge du SwissPass. Le SwissPass est ainsi en bonne voie. D'ici à la fin de l'année, plus de 2 millions de clients se déplaceront avec un SwissPass. Après les abonnements généraux et demi-tarif, d'autres services ont été rendus compatibles avec le SwissPass ces derniers mois. Actuellement, il est possible d'y charger des offres Mobility, Publibike, Hotelcard, Europcar, les abonnements de 23 domaines skiables, ainsi que les billets de ski et Snow'n'Rail via TicketCorner. L'offre, et la valeur ajoutée qu'elle apporte à la clientèle, fera l'objet de développements progressifs au cours des prochains mois.

### Unireso et mobilis, pionniers en Suisse romande

Il est prévu que début 2017, les premiers abonnements des communautés unireso (canton de Genève) et mobilis (canton de Vaud) seront disponibles sur SwissPass. L'abonnement modulaire et l'intégration d'autres communautés seront les prochains développements liés au SwissPass. Dans le courant de l'année prochaine, le SwissPass pourra également être chargé sur les tablettes et smartphones, ce qui permettra de se dispenser d'une carte physique supplémentaire pour la plupart des prestations (les billets de ski et l'offre Mobility nécessiteront encore la carte).

Peu à peu, le SwissPass a trouvé sa place dans les porte-cartes des clients. Il a fallu soigner certaines maladies de jeunesse au cours des premiers mois. Les critiques portaient avant tout sur la trop longue durée du contrôle à bord des trains, sur les accus défectueux des appareils de contrôle et sur la mise à jour lacunaire des données. Ces défauts ont été éliminés progressivement. Cela a contribué à stabiliser les réactions-clients négatives au sujet du SwissPass à un niveau extrêmement faible. Dans un rapport sur le SwissPass, le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) a exigé de la branche des transports qu'elle renonce à l'enregistrement des données de contrôle. La branche a répondu à cette demande. Depuis mars 2016, les données de contrôle ne sont plus enregistrées.

### **Plus de 70 pour cent des clients renouvellent leurs abonnements SwissPass sans interruption**

Les inquiétudes émises par certaines organisations par rapport à la prolongation automatique des abonnements se sont révélées infondées. Au contraire, la tendance de la première vague de renouvellements montre que plus de 70 pour cent des clients renouvellent leur abonnement sans interruption. 60 jours avant l'échéance de leur abonnement, les clients sont informés par écrit. À ce moment-là, il leur est possible de le résilier.

La branche des transports publics est d'avis que le SwissPass doit non seulement servir de support pour des prestations de mobilité classiques, mais aussi devenir un concept intégral incluant des offres de mobilité et de loisirs, des manifestations sportives ou culturelles. C'est pourquoi le développement d'offres et de services d'entreprises partenaires est prioritaire.

Afin de renforcer la collaboration entre le Service direct et les communautés tarifaires, les structures d'organisation doivent être plus proches les unes des autres. Un premier pas vers ce rapprochement constitue en la création d'une unité d'affaires autonome : ch-direct, qui pourra à l'avenir mieux prendre en compte les diverses tâches stratégiques et opérationnelles. Parmi celles-ci on trouve notamment la répartition des recettes des abonnements généraux et demi-tarif, l'unification de l'information à la clientèle ou encore la communication.

---

### **Informations complémentaires**

Service de presse CFF | 051 220 43 43 | [presse@cff.ch](mailto:presse@cff.ch)