



Explication du rapport de l'exercice

En publiant le présent rapport, le conseil d'administration de BLS rend compte des événements de l'année 2017 au sein du groupe BLS. Le groupe est constitué de la BLS SA ainsi que des parts dans des sociétés où la BLS SA est directement ou indirectement majoritaire. BLS Netz AG fait partie intégrante du groupe parce que, conformément à une convention avec la Confédération, son actionnaire principal, c'est la BLS SA qui en exerce le contrôle.

Le présent rapport sera complété par un rapport financier séparé, comprenant le résultat financier, la Gouvernance d'entreprise, les comptes annuels consolidés et les comptes de la société mère BLS SA. Les comptes annuels des filiales BLS Netz AG et Busland SA sont consultables dans leurs rapports de gestion respectifs. Tous les documents sont téléchargeables sur rapport-annuel.bls.ch pour consultation. Le rapport annuel et le rapport financier de la BLS SA peuvent être commandés en version imprimée et sont tous les deux disponibles en allemand et en français. Note : la version allemande prime.

Certificat de durabilité

Depuis 2015, BLS établit chaque année le certificat de durabilité, selon les directives de la Global Reporting Initiative (GRI). Le rapport annuel actuel suit les directives G4. Les indicateurs GRI sont intégrés au rapport annuel. Le certificat de durabilité est un index GRI distinct, disponible au téléchargement sur rapport-annuel.bls.ch.

Mentions légales

Réalisation et rédaction : Communication d'entreprise BLS SA ; Klarkom AG, Wabern
Conception / création : Magma Branding, Berne et Saint-Gall
Couverture : Rahel Krabichler, Köniz
Photographie du conseil d'administration/de la direction : Daniel Rihs, Berne

Sommaire

Éditorial	1
Chiffres clés	2
Interview avec Rudolf Stämpfli et Bernard Guillelmon	3
Focus : trafic longues distances	7
Développement commercial	11
Clients	21
Collaborateurs	29
Société et régions	35
Gouvernance d'entreprise	45
Finances	51
Indicateurs de performance	57

Madame, Monsieur,

En 2017, BLS a franchi un cap remarquable : environ 60 millions de passagers ont parcouru plus d'un milliard de kilomètres à bord de nos trains. Ce nouveau record, nous en avons observé les signes avant-coureurs à travers l'augmentation régulière ces dernières années de nos prestations de transport. Et la croissance ne s'arrête pas là ! Sur le seul réseau de RER, nous attendons environ dix millions de passagers supplémentaires d'ici 2030.

Si nous sommes ravis de cet engouement des Suisses pour les transports publics, il convient de souligner que cette croissance s'accompagne aussi de défis. Raison pour laquelle nous faisons l'acquisition dans un futur proche de 52 nouveaux trains en mesure d'accueillir plus de passagers que ceux de notre flotte actuelle. Parallèlement, nous pilotons le trafic ferroviaire en grande partie depuis la centrale d'exploitation de Spiez, ce qui nous permet de mieux soulager le réseau. Et pour assurer le fonctionnement du RER dans la région bernoise, nous prévoyons de construire un nouvel atelier à un emplacement central. Autant de projets auxquels nous avons donné un élan décisif l'année dernière.

De plus, nous avons fait part de notre vision, celle d'un réseau RegioExpress redessiné à Berne et dans les régions voisines qui, en servant de lien entre le RER et le trafic longues distances, propose de nouvelles liaisons aux passagers et accroît l'intérêt du système global formé par les transports publics à l'aide d'offres bien pensées et complémentaires. La réattribu-

tion des concessions longues distances représente donc une chance pour nous de traduire cette vision en un concept intégré englobant trafic régional et trafic longues distances. De fait, selon les plans de la Confédération, certaines lignes RegioExpress circuleraient sous une concession longues distances, d'où la requête pour l'exploitation de cinq lignes longues distances, que nous avons élaborée l'année dernière et déposée en septembre dernier auprès de l'Office fédéral des transports.

Durant l'exercice 2017, BLS a réalisé un résultat de 15,0 millions de francs au niveau du groupe. Pour pérenniser ces résultats positifs, nous devons continuer à améliorer notre efficacité. Pour cela, nous gardons en tête l'exemple du renforcement réussi de nos prestations au Simplon avec l'arrivée, le 10 décembre dernier, du premier train BLS de transport autos de Brigue à Iselle. Désormais, nous gérons le trafic régional et le transport autos au Simplon et créons des synergies entre les deux modes de transport.

En 2017, 94 % de nos passagers sont arrivés à destination à l'heure. Un chiffre dont nous sommes fiers, dans un contexte où le réseau ferroviaire est soumis à davantage de travaux que par le passé. Cette même année, nous avons investi plus de 200 millions de francs dans la sécurisation et le remplacement de voies, passerelles et gares. Sachant que ces interventions ont essentiellement lieu pendant le service, c'est grâce aux performances de nos collaborateurs que nous avons réussi à maintenir la ponctualité à un niveau élevé.

Au nom du conseil d'administration et de la direction, nous remercions par conséquent tous nos collaborateurs, qui font preuve de responsabilité et s'engagent chaque jour à répondre aux besoins de nos clients. Nous remercions également la Confédération et les cantons pour la confiance qu'ils nous témoignent en nous confiant un mandat de prestations. Pour 2018, nous avons hâte de poursuivre le développement de BLS avec nos collaborateurs et d'œuvrer ensemble pour que les transports publics en Suisse restent un modèle de réussite.



Dr. Rudolf Stämpfli,
président du conseil d'administration

Bernard Guillelmon,
président de la direction

Chiffres clés

Résultat du groupe (milliers de CHF)

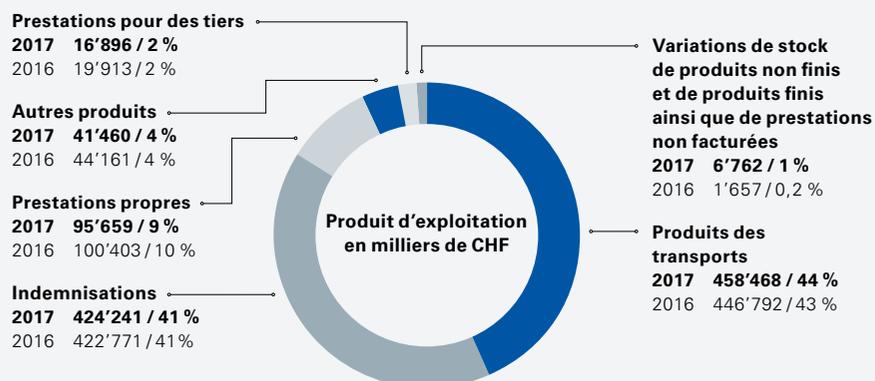
14'989
-3,9%

Résultat d'exploitation avant intérêts et impôts (EBIT, milliers de CHF)

26'470
-4,7%

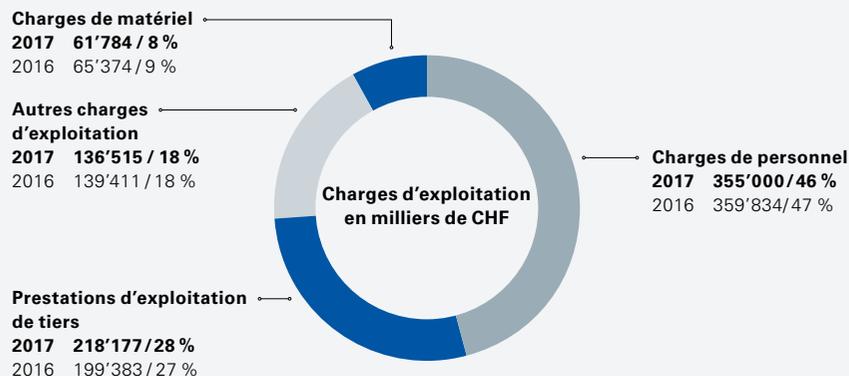
Produit d'exploitation (EBIT, milliers de CHF)

1'043'487
+0,8%



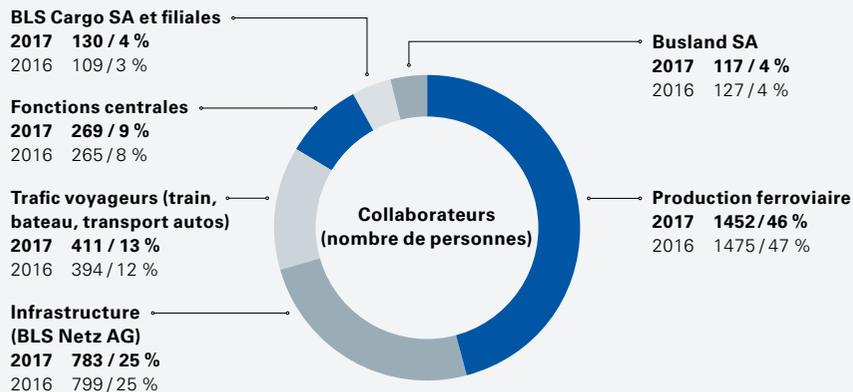
Charges d'exploitation (hors amortissements, milliers de CHF)

771'477
+1,0%



Collaborateurs du groupe BLS

3'162 personnes
-0,22%



INTERVIEW

PERSPECTIVES

« Nous voulons encourager plus de personnes à prendre le train et le bus »

Rudolf Stämpfli, président du conseil d'administration, et Bernard Guillelmon, CEO, expliquent en quoi les transports publics suisses profitent d'une concurrence saine et de la force de BLS et détaillent les possibilités qu'offre la transformation numérique.

Ces dernières années, BLS a introduit de nouvelles lignes sur son réseau avec, depuis décembre dernier, le transport autos au Simplon. Ces lignes seront prochainement rejointes par les trains longues distances de Bâle à Interlaken et Brigue ainsi que les lignes RegioExpress. Quelles raisons poussent-elles BLS à grandir ?

Rudolf Stämpfli : La question du renouvellement des concessions longues distances offre à BLS la chance unique de croître avec modération. La Confédération a signalé son ouverture au trafic longues distances exploité par plusieurs compagnies. Nous souhaitons donc construire notre offre pour les voyageurs et la population dans les régions autour de Berne. En tant que deuxième entreprise ferroviaire suisse, BLS est en mesure de révéler son potentiel.

Quel est ce potentiel ?

Bernard Guillelmon : Nous voulons nous développer là où il est judicieux de le faire, du point de vue des voyageurs comme sur le plan de l'exploitation. Le transport autos au Simplon a toute sa place dans notre réseau, puisque nous en gérons déjà un au Lötschberg ainsi que le transport régional entre Brigue et Domodossola. Notre objectif est de répartir les coûts fixes sur un plus grand nombre de kilomètres, améliorant ainsi globalement l'efficacité et la compétitivité de notre entreprise.

Pourriez-vous illustrer cela avec un exemple ?

Bernard Guillelmon : Aujourd'hui, le RegioExpress Bern-La Chaux-de-Fonds retourne à la gare de Berne et s'y arrête 45 minutes. Si nous laissons ce train poursuivre la marche en direction de l'Oberland bernois et de Brigue, il ne stationnera peut-être plus que quelques minutes à Berne. Pour nos voyageurs, cela se traduirait par des liaisons directes rapides, tandis que pour BLS, il y aura une affectation encore plus efficace du personnel et des trains. En ne faisant plus retourner les lignes RegioExpress à la gare de Berne, mais en les « raccordant », comme on dit dans notre jargon, nous adaptons au transport longues distances le modèle qui fait la réussite de notre RER, qui se caractérise déjà par une bonne exploitation de nos trains.

Pour résumer, de nouvelles liaisons directes pour les voyageurs et une efficacité accrue pour BLS. Mais en quoi le système des transports publics dans son ensemble en profite-t-il ?

Rudolf Stämpfli : Il affichera une meilleure rentabilité. En effet, qui dit amélioration de notre structure des coûts, dit plus grande couverture du trafic régional et soulagement du budget de la Confédération et des cantons. La force de BLS est donc profitable aux transports publics.



« Qui dit amélioration de notre structure des coûts, dit plus grande couverture du trafic régional et soulagement du budget de la Confédération et des cantons. »

Rudolf Stämpfli

BLS souhaite établir un minimum de concurrence dans le trafic longues distances. Mais qu'apporte cette concurrence aux transports publics ?

Rudolf Stämpfli : Il ne s'agit pas de la volonté seule de BLS : la Confédération est la première à abonder dans ce sens. Elle souhaite un système commun aux CFF et à une autre société de chemin de fer et a invité différentes entreprises à participer à l'ouverture du marché du trafic longues distances. Suite à quoi nous nous sommes penchés sur des propositions concrètes pour devenir cette autre société ferroviaire. Nous sommes prêts à donner un nouvel élan au système ferroviaire suisse.

Pour quelles raisons ce système a-t-il besoin d'un nouvel élan ?

Bernard Guillelmon : Les transports publics suisses doivent se faire une idée plus claire des besoins des voyageurs. Et la saine concurrence est une situation qui nous y oblige. Chez BLS, notre objectif est de

renforcer notre proximité avec les voyageurs et de les mettre au centre de notre action. À ce titre, nous voulons donc améliorer le service personnel à bord ou proposer une offre de restauration moderne. Pour cela, nous avons de bonnes idées pour nous distinguer des autres compagnies et donner un nouvel élan au secteur.

À combien estimez-vous le nombre de voyageurs qui passeront des trains des CFF à BLS, avec des accompagnateurs amicaux et une vaste gamme de boissons ?

Bernard Guillelmon : La concurrence ne génère pas des avantages en premier lieu pour BLS, mais pour les transports publics en Suisse, qui gagnent en attractivité. Un minimum de concurrence incite toutes les compagnies à imaginer de meilleures offres pour les voyageurs. Il ne s'agit donc pas de supplanter les CFF, mais d'encourager plus de personnes à prendre le train et le bus.

Est-ce qu'il ne suffirait pas, dans ce cas, d'infléchir les prix ?

Rudolf Stämpfli : Les prix unifiés font partie des plus gros points forts du système de transport de la Suisse et sont à l'origine de ce cas unique à l'échelle européenne. Ils sont une condition *sine qua non* pour exploiter un système ouvert, pour faire le trajet de l'Engadine au lac Léman avec un seul billet, même si vous devez changer plusieurs fois de société de transport. Les sociétés travaillent ensemble pour définir l'horaire et fixer les tarifs. Il incombe donc à l'ensemble du secteur de proposer une meilleure offre pour capter davantage de voyageurs et ménager davantage ses véhicules. C'est ce qui fait augmenter les recettes générées par la vente de billets et justifie finalement les investissements importants dans notre système de transports publics.





« En ne faisant plus retourner les lignes RegioExpress à la gare de Berne, mais en les < raccordant >, comme on dit dans notre jargon, nous adaptons au transport longues distances le modèle qui fait la réussite de notre RER, qui se caractérise déjà par une bonne exploitation de nos trains. »

Bernard Guillelmon

De nos jours, la concurrence se joue aussi sur les plates-formes de vente numériques. BLS est dans la course avec ses deux applications, BLS Mobil et lezzgo. Quels avantages les clients retirent-ils de cette concurrence numérique ?

Bernard Guillelmon : Les mêmes qu'avec la concurrence pour certaines lignes de chemin de fer : la compétition donne naissance à l'innovation. Le but de solutions comme lezzgo, c'est de simplifier l'utilisation des transports pour tous. Il y a juste à monter à bord et à voyager. Cette simplicité, c'est un besoin énorme demandé par nos clients. Et la compétition permet à la solution qui satisfait le mieux à ce besoin de s'imposer sur le marché.

Rudolf Stämpfli : La visibilité de la branche constitue un autre critère important. Nous avons développé lezzgo pour éviter que des prestataires étrangers au secteur n'envahissent le marché de la vente de billets. Nous mettons aussi la technologie de lezzgo à la disposition d'autres entreprises de transport, à l'instar de Zürcher Verkehrsverbund ZVV, qui l'a intégrée dans sa propre application.

« En tant que deuxième entreprise ferroviaire suisse, BLS est en mesure de révéler son potentiel. »

Rudolf Stämpfli

À l'exception des plates-formes de ventes, où BLS peut-elle saisir des occasions propices à la transformation numérique ?

Bernard Guillelmon : La transformation numérique nous aide à assurer le trafic ferroviaire avec plus d'efficacité. Cela fait de nombreuses années que nous équipons techniquement nos infrastructures pour pouvoir les commander à distance depuis la centrale d'exploitation de Spiez. Et nous pourrions mieux soulager le réseau ferroviaire en le télécommandant qu'en manœuvrant sur place les signaux et aiguilles.

D'ailleurs, le secteur des transports publics compte sur une hausse du nombre de voyageurs d'environ un quart dans les 15 prochaines années, raison pour laquelle l'urgence est de faire circuler nettement plus de trains sur le réseau. La commande à distance permettra-t-elle à BLS d'assumer une telle hausse du trafic sur son réseau ferroviaire ?

Rudolf Stämpfli : C'est en mettant en place la commande à distance que nous contribuons à cette réussite. Naturellement, les extensions d'infrastructure ne sont pas en reste. Nous sommes ravis de l'orientation qu'a donnée le Conseil fédéral à l'étape d'aménagement 2030 et nous espérons évidemment que l'extension du tunnel de base du Lötschberg y figurera. Cependant, pour chaque milliard de francs investi dans une nouvelle infrastructure, il faut escompter une augmentation de 40 millions de francs des frais de maintenance annuels. Mais bien sûr, il est de notre devoir d'améliorer en permanence notre réseau ferroviaire en le décongestionnant à l'aide des possibilités qu'offre le numérique. —○

FOCUS

TRAFIC LONGUES DISTANCES

BLS désire donner un nouvel élan au système ferroviaire suisse

La Confédération souhaite préparer le transport sur rail à une ouverture partielle à la concurrence. Désireuse de poursuivre le développement de l'offre de transports publics avec un réseau RegioExpress d'un nouveau genre, BLS s'est portée candidate en septembre 2017 à une concession dans le trafic longues distances.

En octobre 2017, le Conseil fédéral a publié un rapport annonçant un développement prudent du trafic ferroviaire. Dans le transport de marchandises, la libéralisation a été instaurée avec succès il y a quelque temps. Avec l'expiration des concessions longues distances dans le trafic voyageurs, le monopole que détenaient jusqu'à présent les CFF dans ce secteur devra être partiellement levé. Ce faisant, le Conseil fédéral poursuit son objectif : dynamiser le système ferroviaire suisse en y introduisant une concurrence modérée. « Nous saluons ces efforts, affirme le président du conseil d'administration Rudolf Stämpfli. Un paysage ferroviaire constitué de plusieurs concessionnaires indépendants fera avancer l'innovation et présente une plus grande utilité qu'un exploitant unique sans concurrent sur le marché, pour les pouvoirs publics comme pour les voyageurs. »

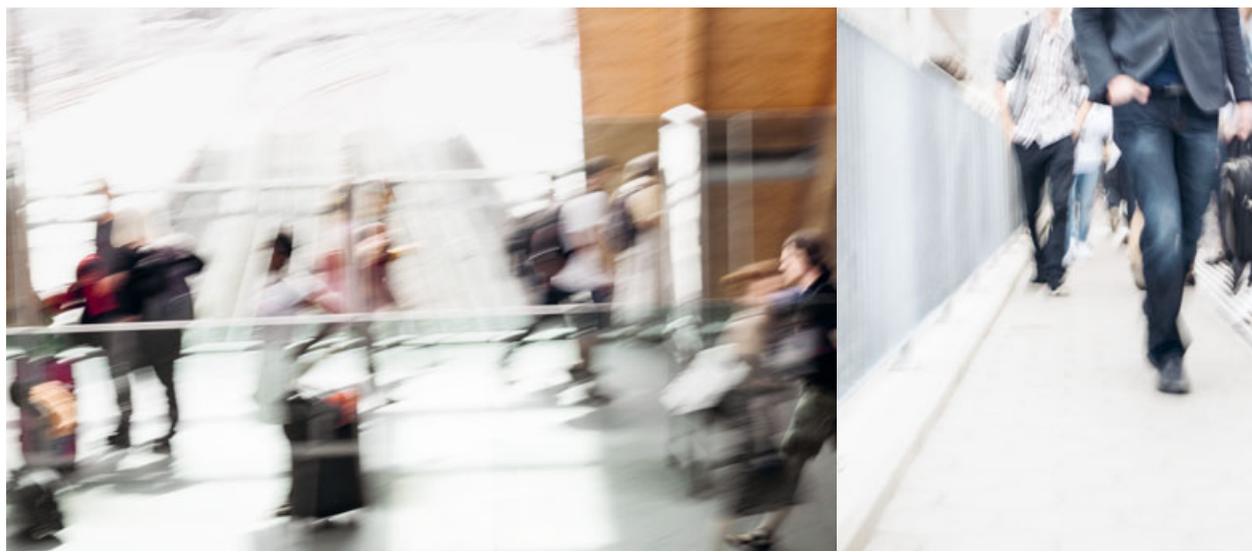
De plus petits exploitants, comme BLS, sont en effet plus souples et en mesure de tester de nouveaux produits et processus susceptibles de donner un élan à l'ensemble du système. Quant aux commanditaires, la Confédération et les cantons, ils disposeront ainsi de points de comparaison entre différents exploitants et choix pour mettre en place les meilleures offres en matière de prix et de prestation pour les voyageurs.

Requête déposée pour cinq lignes longues distances

« La procédure menant progressivement à l'ouverture du marché a été abordée avec la Confédération au cours des entretiens préalables des dernières années, souligne le président de la direction Bernard Guillelmon, raison pour laquelle nous étions prêts lorsque l'Office fédéral des transports nous a invités, début 2016, à déposer une demande de concession pour les lignes longues distances. » C'est

ainsi qu'en septembre 2017, BLS a déposé une requête pour cinq lignes du trafic longues distances (voir graphique). Ce concept tient aussi bien compte de la procédure graduelle voulue par la Confédération que de la compatibilité recherchée entre les offres de service et la structure de coûts dans leur développement à long terme.

Les lignes demandées dans le cadre de la requête s'intègrent idéalement dans le réseau de transport régional actuel de BLS. Le concept prévoit de relier tous les centres de la région bernoise ainsi que les capitales cantonales environnantes à une cadence semi-horaire. Avec les roulements de trains optimisés et les nouvelles liaisons directes, les voyageurs bénéficieront de meilleures connexions, tandis que BLS répartira ses coûts fixes sur plus de trains-kilomètres. Pour résumer, si BLS obtient à l'été 2018 la consolidation ferroviaire dans son intégralité, elle pourra



Trafic longues distances

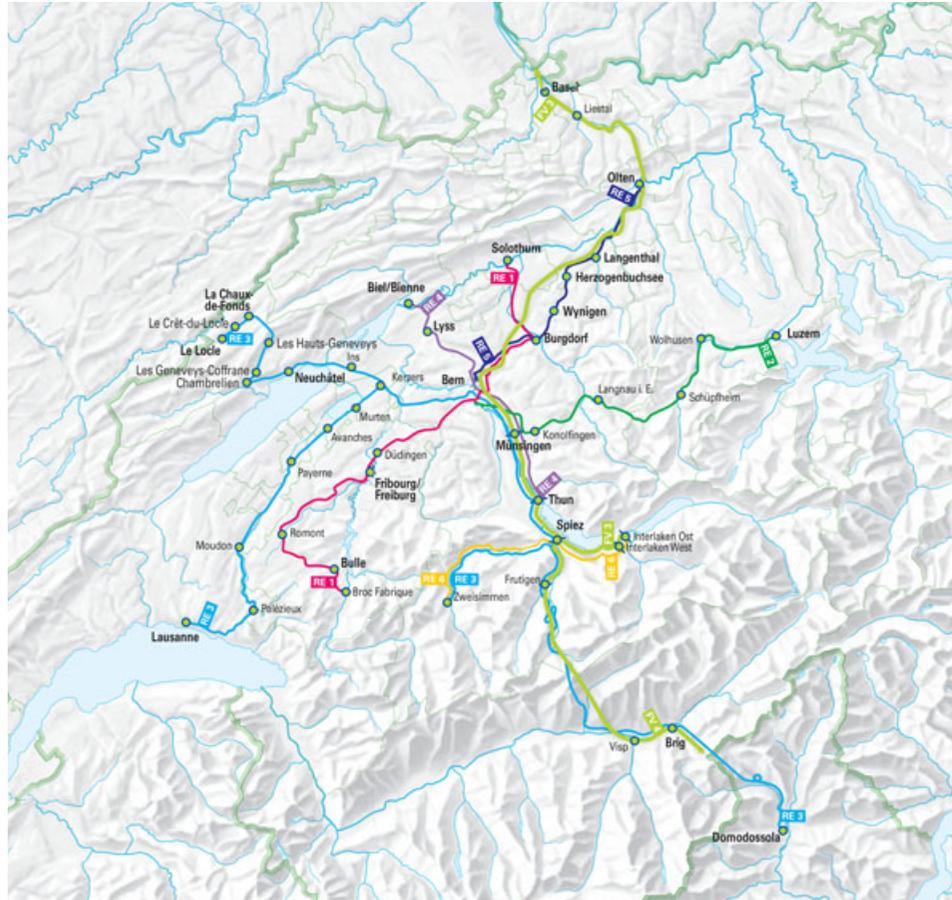
- FV3** Interlaken Est–Berne–Olten–Liestal–Bâle CFF–Frontière allemande
- FV4** Frontière italienne–Brigue–Berne–Bâle CFF–Frontière allemande

Lignes RegioExpress dans le trafic longues distances

- RE3** Berne–Neuchâtel–Le Locle
- RE4** Biel/Bienne–Berne(–Thoune)
- RE5** Berne–Berthoud–Olten

Trafic régional

- RE1** Bulle–Fribourg–Düdingen–Berne–Berthoud–Soleure
- RE2** Berne–Langnau–Lucerne
- RE3** Lausanne–Payerne–Chiètres
- RE3** Domodossola–Brigue–/Zweisimmen–Spiez–Berne
- RE 6** Interlaken Est–Zweisimmen(–Montreux)



L'objectif poursuivi par BLS : un réseau de lignes RegioExpress, exploité en partie dans le trafic régional, en partie dans le trafic longues distances, qui relie les centres de la région bernoise et les capitales cantonales environnantes à une cadence semi-horaire. En outre, BLS souhaite gérer deux lignes Intercity de Bâle à Brigue et à Interlaken Est.



« Si le système ferroviaire suisse fonctionne si bien, c'est parce que toutes les compagnies concernées travaillent main dans la main. La concurrence n'a de sens que si elle améliore tout le système et fait avancer les transports publics suisses. »

Bernard Guillelmon, président de la direction



« Un paysage ferroviaire constitué de plusieurs concessionnaires indépendants fera avancer l'innovation et présente une plus grande utilité qu'un exploitant unique sans concurrent sur le marché, pour les pouvoirs publics comme pour les voyageurs. »

Rudolf Stämpfli, président du conseil d'administration

élargir sa zone d'influence de manière ciblée, elle participera à la croissance prévue des transports publics et elle tirera mieux profit de son potentiel en matière d'exploitation.

BLS a besoin de sa propre concession

Pour BLS, la notion de concurrence dans les transports publics s'accompagne toutefois de limites à ne pas franchir. « Si le système ferroviaire suisse fonctionne si bien, c'est parce que toutes les compagnies concernées travaillent main dans la main, explique Bernard Guillelmon. « La concurrence n'a de sens que si elle améliore tout le système et fait avancer les transports publics suisses. »

Du fait de cette priorité donnée à l'ensemble du système, BLS n'envisage aucun modèle de transporteur, comme il lui a été suggéré avec la fourniture de prestations pour des tiers. Seule une concession propre donnerait à BLS la possibilité de concevoir une offre intéressante sur le long terme pour ses clients, selon le président de la direction. Contrairement au réseau RER, dont l'étendue est détermi-

née et couverte par les cantons, le trafic longues distances présente une exploitation rentable, dont les recettes permettront à BLS, par exemple, d'investir dans de nouveaux trains ou de proposer des concepts de service sans alourdir les charges du contribuable.

Instaurer une égalité de traitement

Le volume actuel de passagers porte déjà des correspondances importantes dans le pays aux limites de leurs capacités. D'après les dernières prévisions de la Confédération, il faut s'attendre d'ici 2030-2035 à une augmentation de 50 % du nombre de voyageurs sur certains tronçons. Cette hausse est due à la croissance démographique et à des modifications fondamentales sur le plan de la mobilité. Plus particulièrement, une réponse doit être apportée dans les agglomérations suisses pour satisfaire aux nouveaux besoins de mobilité, à l'instar des concepts prévoyant une efficacité accrue comme ceux développés par BLS pour la région de Berne.

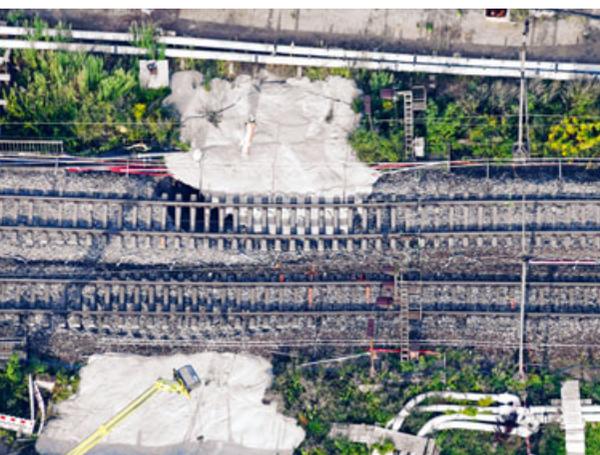
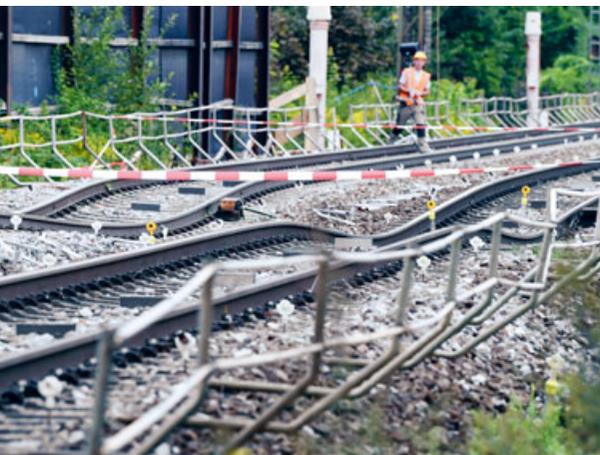
Deuxième compagnie ferroviaire de Suisse, BLS désire participer à l'évolution future des transports publics et créer de la valeur ajoutée pour ses clients et commanditaires. Mais cet objectif ne peut être atteint que s'il existe une réelle égalité des chances pour tous les acteurs du marché, détaille Bernard Guillelmon : « Ce qui rentre dans l'équation, ce sont, par exemple, les différences d'obtention de capitaux pour les investissements dans le trafic longues distances, que nous devons réaliser pour le matériel roulant sur le marché financier normal, sans recevoir de cautionnements. » Le président du conseil d'administration, Rudolf Stämpfli, ajoute : « Pour BLS, les choses sont claires : si la Confédération veut faire entrer une certaine part de libéralisation dans les transports publics suisses, elle doit veiller à ce que tous les acteurs du marché soient sur un pied d'égalité, aujourd'hui comme demain. En ce qui nous concerne, nous nous préparons dans tous les cas à continuer de contribuer au bon développement de l'extraordinaire offre de transports publics de notre pays. » —●

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

PANNE SUR UN TRONÇON À RASTATT

« Nous avons donné le meilleur de nous-mêmes pour chaque train de marchandises »

À l'automne 2017, BLS Cargo a fait face à une tâche herculéenne : le blocage pendant des mois de l'axe nord-sud en raison d'un affaissement de voies à Rastatt, sur le tronçon de la vallée du Rhin. Malgré tout, la filiale agile de BLS a mieux maîtrisé la crise que toute autre compagnie ferroviaire.



Affaissement des voies : le tronçon de la vallée du Rhin est resté bloqué pendant des mois en raison de l'accident sur le chantier de construction du tunnel de Rastatt.

En ce samedi 12 août 2017, Dirk Stahl, directeur de BLS Cargo, profite de sa journée de repos quand, tout à coup, son téléphone se met à piailler : dans la ville allemande de Rastatt, des voies qui traversent un chantier de tunnel se sont affaissées. De nombreux trains de marchandises sont annulés. Le tronçon de la vallée du Rhin, l'artère principale du trafic ferroviaire européen de marchandises, est bouchée. Quelques jours plus tard, c'est l'annonce choc : l'interruption durera deux bons mois, jusqu'à fin octobre ! En d'autres termes : lorsque le volume du trafic aura bien repris, avec, pour BLS Cargo, 400 trains par semaine sur cet axe. Ce sont 140 trains qui sont concernés par ce blocage, soit plus d'un tiers.

Conférences téléphoniques

Une tâche herculéenne attend les collaborateurs de BLS Cargo. Pas une heure ne passe sans conférences téléphoniques, tandis que les spécialistes des horaires élaborent des plans d'urgence. « Nous avons donné le meilleur de nous-mêmes pour chaque train de marchandises et avons tenté de donner à nos clients un délai aussi précis que possible lorsqu'un retard était prévu pour leurs marchandises », déclare aujourd'hui Dirk Stahl. « Une situation de crise pareille, aucune entreprise ne peut s'y préparer, renchérit-il, et pourtant, nous avons de bonnes structures, des hiérarchies horizontales et des collaborateurs flexibles qui ont fait preuve d'un engagement exceptionnel. »

Rediriger les trains par la France

DB Netz AG, filiale de la Deutsche Bahn, a proposé des itinéraires de substitution. Toutefois, du fait de travaux, certaines parties de ces tronçons de remplacement passant par Singen ne sont praticables que pour les locomotives diesel. En outre, il a fallu redéfinir les plans d'affectation et véhiculer les mécaniciens et leur locomotive au bon moment, au bon endroit, à l'échelle européenne.

Rapidement, il est venu à BLS Cargo l'idée de rediriger les trains par la France. Heureusement, le nouveau partenariat avec SNCF Logistics portait déjà ses fruits et les Français ont apporté leur aide avec des locomotives et des mécaniciens. « Cette crise a rapproché la SNCF et BLS », souligne M. Stahl.

Des clients compréhensifs

Au bout de quelques jours, la moitié des trains de marchandises annulés de BLS Cargo a pu reprendre la route... jusqu'à un certain point, car les autres entreprises ferroviaires touchées par le blocage ne s'en sortaient toujours pas. Pour ses autres trains, BLS Cargo n'a pas pu trouver de solutions. Par conséquent, un ordre de priorité a été établi en accord avec les clients, et aucune indignation n'a été à déplorer. Tous ont compris que l'entreprise a très bien maîtrisé la situation difficile. —○

BLS trouve un écho au niveau international pour ces propositions

Une crise de l'ampleur de Rastatt ne doit plus jamais se produire dans le trafic ferroviaire européen de marchandises. C'est pourquoi BLS Cargo a formulé des propositions.

La ligne de la vallée du Rhin relie les zones industrielles du sud et du nord de l'Europe. Un blocage sur cette liaison ou tout autre de même importance mène le commerce européen de marchandises au bord de l'effondrement. C'est ce que BLS Cargo désire éviter à l'avenir

et, pour ce faire, la filiale de BLS a émis les idées suivantes pour le trafic international de marchandises :

- Planification des routes et capacités alternatives en cas de lancement de chantiers importants sur les corridors de marchandises.
- Coordination du planning des chantiers et validation au niveau international.
- Pilotage plus cohérent et international des corridors nord-sud. À l'heure

actuelle, chaque pays dispose de ses propres règles en matière de longueurs de train et de hauteurs et poids autorisés.

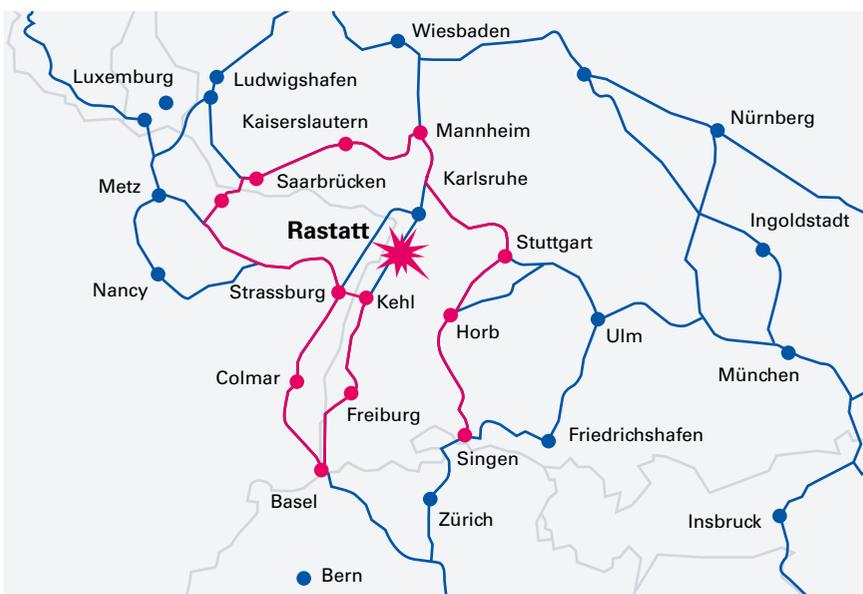
- Uniformisation des exigences relatives aux mécaniciens et aux locomotives : l'anglais doit devenir la seconde langue officielle pour que les problèmes de compréhension puissent être surmontés.
- Consolidation successive des infrastructures ferroviaires sur les corridors de marchandises Rhin-Alpes et mer du Nord-Méditerranée pour créer des redondances.

BLS Cargo a communiqué ses propositions sur la scène internationale et déclenché des réactions positives. —○

Qui indemnise les dommages ?

Pendant le blocage à Rastatt, les pertes sur le chiffre d'affaires et les coûts additionnels des redirections de train ont grevé les comptes annuels de BLS Cargo d'environ deux millions de francs. Et à présent, l'entreprise doit aussi traiter les demandes d'indemnisation de ses clients.

BLS Cargo transmet ces demandes et dresse également le bilan de ses propres dommages. Toutefois, elle ne peut se retourner directement contre DB Netz AG de la Deutsche Bahn, avec laquelle aucun contrat n'a été conclu. BLS Cargo dépose donc ces demandes auprès des entreprises de transport ferroviaire partenaires ayant des relations contractuelles directes avec DB Netz. —○



« Cette crise a rapproché la SNCF et BLS. »

Dirk Stahl, CEO de BLS Cargo SA

Au bout de quelques jours, BLS Cargo a pu diriger la moitié des trains de marchandises concernés par le blocage à Rastatt vers des itinéraires de substitution (en rouge). SNCF Logistics, le nouveau partenaire, a apporté son concours à BLS Cargo en faisant dévier les trains en France.

ACQUISITION DE MATÉRIEL ROULANT

BLS unifie sa flotte

BLS fait l'acquisition de 52 nouveaux trains de type FLIRT auprès de Stadler et remplace plus de 40 véhicules plus anciens dans le but de renforcer le transport régional dans le canton de Berne.

BLS passe commande de 52 nouveaux trains de type FLIRT de dernière génération auprès du fabricant suisse de véhicules ferroviaires Stadler. À travers cette acquisition, BLS remplace trois modèles anciens de véhicules et unifie sa flotte. Prochainement, le parc de véhicules de BLS sera constitué de 25 Lötschberger, 36 trains NINA, 31 trains MUTZ et 52 nouveaux trains de type FLIRT. La maintenance, l'exploitation et la planification opérationnelle s'en trouveront donc grandement simplifiées. Avec ces nouveaux trains, BLS est également en mesure d'étendre le transport régional dans le canton de Berne comme prévu par les commanditaires et de mettre en place une cadence au quart d'heure dans le périmètre central du S-Bahn Bern.

Lignes S-Bahn et RegioExpress

Parmi ces 52 trains, 28 seront réservés aux différentes lignes du S-Bahn autour de Berne, tandis que 24 iront rejoindre le trafic RegioExpress. Pour permettre à BLS d'équiper sa flotte pour les évolutions futures, il lui sera possible de commander ultérieurement auprès de Stadler d'autres trains du même type au moyen d'options. À noter que les trains FLIRT ne sont pas adaptés à une éventuelle exploitation sur les lignes IC, par exemple Basel-Brig ou encore Basel-Interlaken, qui nécessiteront une nouvelle commande. En revanche, les trains FLIRT sont destinés à une exploitation sur les lignes RegioExpress, notamment Bern-Neuchâtel-Le Locle. Et ce, que l'Office

fédéral des transports caractérise la ligne de ligne de trafic longue distance ou de ligne de trafic régional.

BLS peut prétendre à des cautionnements

L'achat de 52 nouveaux trains FLIRT constitue la plus grande acquisition de matériel roulant dans l'histoire de BLS et représente un investissement de 583 millions de francs pour la compagnie. Afin de lui permettre de se financer à des conditions équitables sur le marché des capitaux, elle peut prétendre à des cautionnements. L'acquisition d'un véhicule modifie

également le besoin en indemnisation des lignes concernées dans le trafic voyageurs régional. De ce fait, les cantons commanditaires et l'Office fédéral des transports ont dû communiquer à BLS l'accord de financement nécessaire à cette acquisition. BLS a mis le mandat au concours en suivant les prescriptions de l'organisation des marchés publics. Les candidats devaient remplir environ 100 critères obligatoires et 1400 critères facultatifs. Le résultat était sans appel : Stadler l'a remporté dans quasiment tous les domaines. —○

GRI G4-12



Visuel du nouveau train acquis par BLS auprès du fabricant de véhicules ferroviaires Stadler et qui sera mis en place sur les lignes RER et RegioExpress.



« BLS est devenue l'une de nos meilleures clientes. C'est important de pouvoir conserver de tels mandats à l'intérieur de nos frontières dans un contexte de forte concurrence internationale. »

Peter Spuhler, président du conseil d'administration de Stadler

« Cette commande est l'une des plus importantes que nous ayons jamais gagnées »

Peter Spuhler, pourquoi le train est-il tout indiqué pour le trafic RegioExpress et RER ?

Pour BLS, nous avons imaginé une toute nouvelle génération de trains dotés de grandes vitres et d'un bon système d'information aux voyageurs, très agréables pour les clients. Cette nouvelle génération se distingue de plus par une bonne accélération, des coûts de maintenance et d'énergie bas, notamment en raison de son poids inférieur.

Pour votre entreprise, que signifie cette commande ?

Elle est très importante. Je fais ce métier depuis 30 ans et cette commande FLIRT fait partie des cinq ou six meilleures que nous ayons jamais remportées. Le marché suisse reste, avec l'Allemagne, le plus important pour nous. En Suisse, nous avons toujours eu la possibilité de développer et

de commercialiser de nouveaux concepts jusqu'à leur mise sur leur marché, avant de les destiner à l'exportation. BLS est devenue l'une de nos meilleures clientes et c'est important de pouvoir conserver de tels mandats à l'intérieur de nos frontières dans un contexte de forte concurrence internationale.

La concurrence étrangère se fait toujours plus rude. Cela vous inquiète-t-il ?

La taille d'une entreprise ne constitue pas forcément un avantage. En tout cas, pas sur le marché ferroviaire européen, qui est hétérogène et soumis à des exigences différentes spécifiques aux tronçons et aux clients. Nous, nous sommes en position d'y répondre avec rapidité et professionnalisme. —○

Peter Spuhler est président du conseil d'administration de Stadler

SÉCURITÉ D'EXPLOITATION

Zéro collision de trains, deux déraillements

En 2017, BLS n'a enregistré que quelques accidents, mais aucune collision de trains. En mars 2017, un train RER a déraillé en quittant la gare de Berne, devant le viaduc de la Lorraine. Les voyageurs n'ont pas été blessés. En cause : une fracture de fatigue des lames. Un autre déraillement s'est produit près du village d'Entlebuch avec un train RegioExpress suite à un glissement de terrain, également sans blessés.

Une forte augmentation d'incidents a toutefois été observée aux passages à niveau. Ainsi, un changement dans le trafic au passage à niveau de Marktgasse, à Interlaken, a engendré davantage de situations dangereuses. En travaillant avec les autorités, BLS a mis en œuvre des mesures pour désamorcer la situation. —○

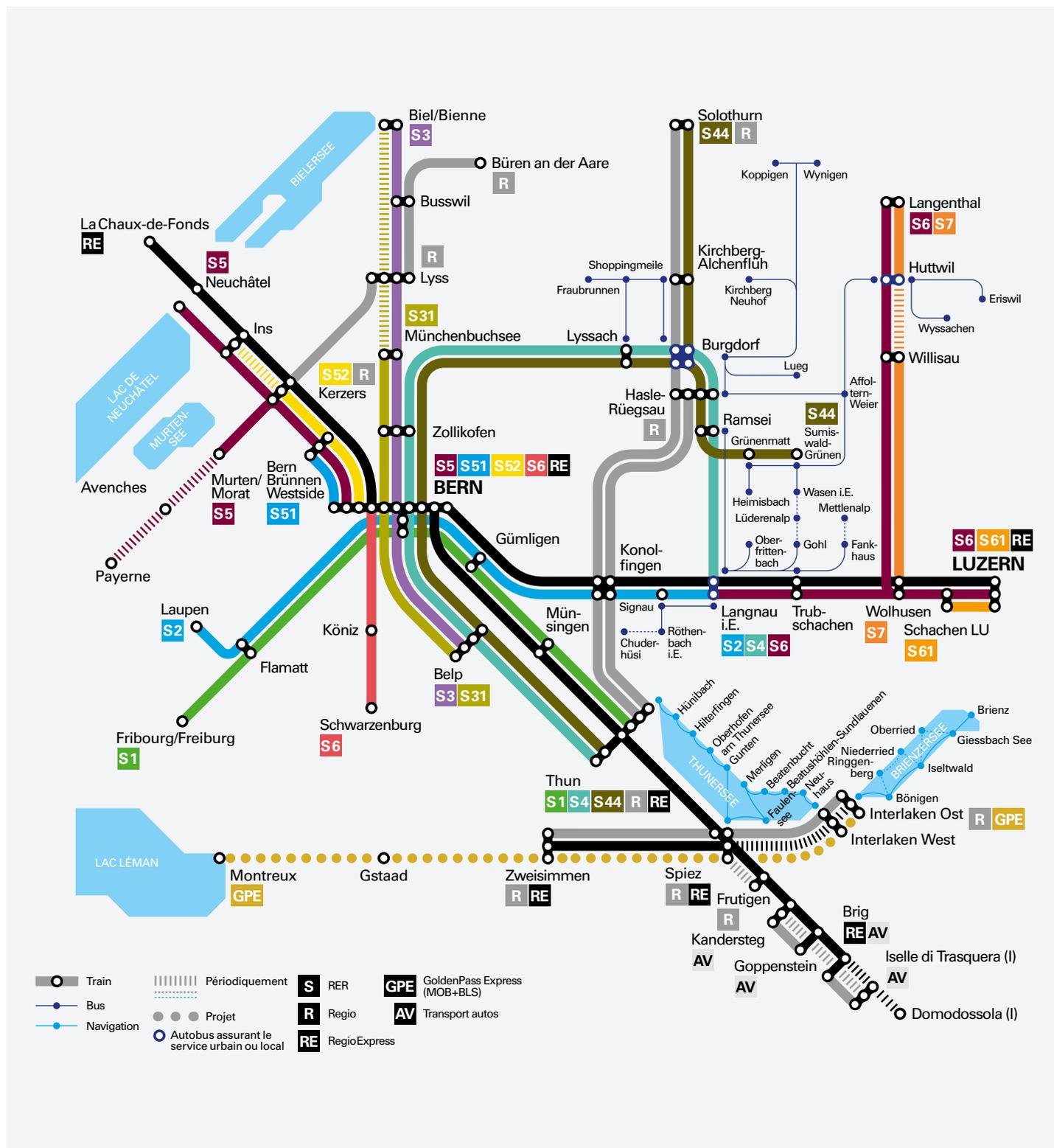
GRI G4-PR1

Collisions de trains et déraillements BLS SA, BLS Cargo SA et BLS Netz AG (Trajets en train, service de manœuvre exclus)

Collisions de trains			Déraillements		
1	0	0	0	0	2
2015	2016	2017	2015	2016	2017

Plan des lignes

Ces lignes sont empruntées par les trains de voyageurs, les bus, les bateaux et le transport autos de BLS.



Plan du réseau

Ces tronçons sont exploités par BLS pour leur infrastructure ferroviaire.



INFRASTRUCTURE

Un tunnel pour accroître les capacités entre Berne et Neuchâtel

Le tunnel de Rosshäusern rectifiera le tronçon entre Rosshäusern et Mauss. D'ici là, des tonnes et des tonnes de matériaux sont à acheminer et à installer ...



La voie ferrée est installée dans le nouveau tunnel de Rosshäusern.

Pour l'heure, les trains de BLS circulent encore à vitesse réduite entre Rosshäusern et Mauss en empruntant un détour sinueux à travers l'ancien tunnel à une voie. Plus pour longtemps ! À l'automne 2018, la ligne parcourra en effet le tronçon rectifié à travers le nouveau tunnel de Rosshäusern à deux voies. À la clé : un gain de temps d'une minute trente et une flexibilité accrue dans l'établissement de l'horaire, même en cas de panne.

Au lieu des 90 km/h, les trains rouleront à 160 km/h sur le tronçon rectifié.

Markus Sägerser, responsable général du projet, se remémore : « L'été 2017, nous avons terminé le gros œuvre du tunnel de deux kilomètres, ce qui nous a permis de bétonner dans les temps la paroi intérieure et l'accotement qui servira d'issue de secours et logera les batteries de tubes. »

Mise en service à l'horizon

Depuis juillet 2017, les travaux consistent à équiper le tunnel pour le trafic ferroviaire : rails, ballast et traverses d'une part, installation de courant de traction et de sécurité et câblages de l'autre. Chaque mètre de tunnel nécessite environ six tonnes de ballast, quatre mètres de rails et trois traverses. Sur l'ensemble de la longueur du tunnel, cela représente

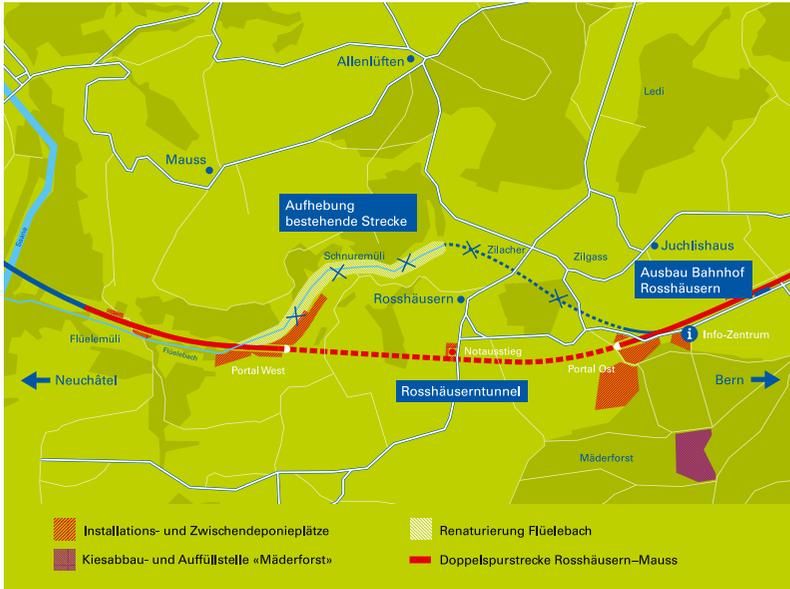
environ 15 000 tonnes de matériaux, dont la majorité est transportée dans le tunnel sur les rails – y compris les éléments de rail de 120 mètres de long ! Depuis l'entrée, les rails roulent sur un dispositif spécial vers l'intérieur, jusqu'au lieu d'intervention. « Les travaux avancent à bonne allure, si bien que nous pourrions mettre le tunnel en service en septembre 2018 », déclare M. Sägerser. Une fête d'inauguration est prévue le 25 août 2018.

Démantèlement et renaturation

Pour autant, la mise en service ne marque pas la fin des travaux de projet, puisqu'il convient ensuite de déposer l'ancienne ligne ferroviaire. Le tunnel à une voie, qui date de plus de 110 ans, et ses extrémités maçonnées dans la pierre de taille seront conservés en tant que vestige historique. Le tunnel sera restauré dans la mesure nécessaire, mais ne sera pas accessible au public. L'ancienne ligne ferroviaire désaffectée sera entièrement démantelée et le Flüelebach canalisé, renaturé. Les travaux d'aménagement et de restauration ainsi que le démantèlement de l'ancien tronçon dureront jusqu'au printemps 2020. —●

GRI G4-EN1

Portail ouest du Tunnel, près de Mauss. 15'000 tonnes de ballast, rails et traverses sont installés dans le nouveau tunnel de Rosshäusern.



La rectification du tronçon Rosshäusern–Maus entraînera un gain de temps d'une minute trente sur le trajet Bern–Neuchâtel.

« Avec l'installation de la technique ferroviaire, nous avons pu démarrer dans les temps, à l'été 2017. »

Markus Säggerer,
responsable général du projet

Des frais pris en charge par la Confédération et les cantons

Le coût global du doublement de la voie et de la réfection de la gare de Rosshäusern se monte à 265 millions de francs. Le projet est financé par la Confédération et les cantons de Berne, de Fribourg et de Neuchâtel.

CONVENTION DE PRESTATIONS 2017–2020

« Notre réseau est en bon état »

Daniel Wyder, la convention de prestations avec la Confédération permet à BLS d'assurer la performance de son infrastructure. Quelles ont été les priorités en 2017 ?

Outre le tunnel de Rosshäusern, dont nous avons pu achever le gros œuvre, nous avons également mené à bien plusieurs projets de modernisation ferroviaire : Müntschemier, Reichenbach i. K., Zweisimmen, etc. En ce qui concerne la loi sur l'égalité pour les personnes handicapées à appliquer à l'échelle du réseau d'ici 2023, nous avons bien avancé et sommes sur le bon chemin.

De quoi êtes-vous particulièrement fier ?

Du lancement de SmartRail 4.0, le projet d'innovation commun à l'ensemble du secteur ferroviaire. BLS peut en bénéficier beaucoup et capter du savoir vivre. À noter aussi : le bon état de notre réseau.

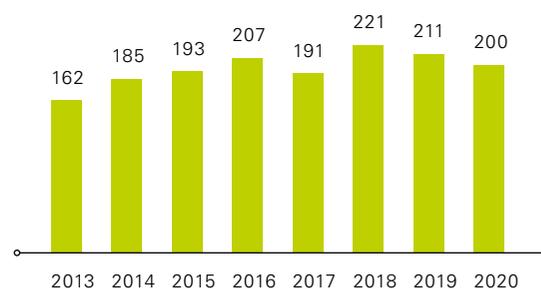
Quels sont les défis à venir ?

Au printemps 2018, les travaux pour le doublement de la voie entre Wabern et Kehrsatz Nord démarreront, et le chantier passera par une région fortement peuplée. Parmi les grands projets, citons aussi le renouvellement de voie dans le tunnel de faite du Lötschberg ou encore la rénovation complète du tunnel du Weissenstein. Ensuite, à compter de 2021, tous les centres de télécommande et toutes les gares de BLS seront pilotés depuis la centrale d'exploitation de Spiez. Actuellement, nous sommes en plein dans la mise en œuvre de ce concept de pilotage à distance. —○

GRI G4-EC7

Daniel Wyder est chef de l'infrastructure BLS

Volumes d'investissement financés dans le cadre de la convention de prestations (chiffres selon les offres, en millions de CHF)



BLS CARGO ET SNCF LOGISTICS

Le partenaire idéal trouvé en France

L'entreprise française SNCF Logistics participe au capital de BLS Cargo à hauteur de 45 %. Avec ce partenariat qui réunit deux transporteurs ferroviaires de marchandises idéalement complémentaires, l'actionnariat s'oriente ainsi encore plus franchement vers le marché européen.



train Italia font partie des acteurs les plus importants en Allemagne et en Italie, juste derrière les opérateurs nationaux de chaque pays. « Le Groupe SNCF est le partenaire idéal pour nous, déclare Dirk Stahl, CEO de BLS Cargo, nous avancerons main dans la main et pourrons réagir rapidement dans un contexte d'évolution des règles du marché et de la concurrence. »

BLS emmène SNCF sur l'axe nord-sud de l'Europe

SNCF Logistics profite, elle, du partenariat avec BLS Cargo pour combler une faille stratégique. Il faut souligner qu'en Suisse comme dans le trafic combiné sur l'axe nord-sud, l'activité de SNCF Logistics était jusqu'à présent relativement faible. Or c'est justement à ce niveau que BLS Cargo présente des points forts : cela fait des années que la filiale de BLS enregistre les réussites sur le tronçon entre Rotterdam/Anvers et Gênes dans le trafic combiné et réalise de bons résultats, contrairement à la majorité des transporteurs de marchandises européens. « Ces dernières années, nous nous sommes assuré une bonne position sur ce marché essentiel entre la mer du Nord et la Méditerranée tout en nous bâtissant une solide réputation », souligne Dirk Stahl.

Sylvie Charles, directrice générale du pôle transport ferroviaire et multimodal de marchandises de SNCF Logistics, ajoute : « Nous croyons au fort potentiel du corridor nord-sud. » Selon elle, la collaboration étroite avec la filiale « particulièrement intéressante et bien établie » de BLS permettra de construire des offres transfrontalières optimisées pour cet axe.

GRI G4-13

Février 2017 a marqué la fin d'une quête, celle d'un nouveau partenaire pour la filiale marchandises de BLS : BLS Cargo. Le logisticien ferroviaire français SNCF Logistics a émis son souhait d'acquérir 45 % des actions et, quelques mois plus tard, les autorités de la concurrence suisse et allemande ont donné le feu vert à ce rapprochement.

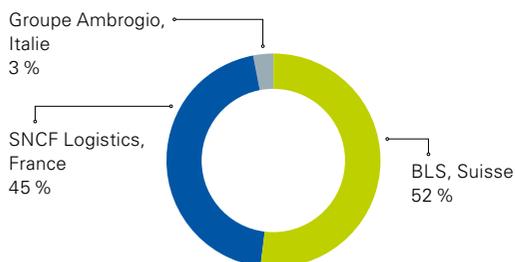
Deux bonnes années auparavant, lorsque DB Schenker Rail avait quitté l'actionnariat de BLS Cargo, BLS s'était donné pour objectif de trouver un autre partenaire solide sur le plan international pour sa filiale.

Avec ce nouveau partenariat, BLS réduit le risque de participation. La collaboration crée en outre une situation où les deux entreprises sont gagnantes, se complétant idéalement sur le marché européen du transport de marchandises et renforçant ainsi mutuellement leur position.

SNCF vient renforcer BLS Cargo

À travers son nouvel actionnaire, BLS Cargo obtient un accès au vaste réseau de partenaires du Groupe SNCF en Europe, particulièrement bien implanté en Italie et en Allemagne avec ses filiales Captrain. Captrain Deutschland et Cap-

L'actionnariat de BLS Cargo au 31.12.2017



CLIENTS

SIMPLON

BLS relie le Valais au nord de l'Italie

Désormais, BLS circule dans le tunnel du Simplon pour rallier le nord de l'Italie. Le RegioExpress y est en service depuis décembre 2016, rejoint par les trains du transport autos en décembre 2017.

À l'origine, le « S » de BLS signifiait « Simplon ». Et ces deux dernières années, cette lettre a retrouvé son sens initial puisque le RegioExpress de BLS circule, depuis le 11 décembre 2016, entre Brigue et Domodossola en passant par le tunnel du Simplon, tandis que, depuis le 10 décembre 2017, BLS gère le transport autos entre Brigue et Iselle. Voyageurs et automobilistes profitent ainsi d'une meilleure offre : depuis juillet 2017, le RegioExpress passe toutes les 2 heures et non plus seulement aux heures de pointe. Quant aux trains navettes-autos, ils circulent les jours de forte demande toutes les heures, au lieu d'une cadence de 90 minutes.

« Nous voulons pouvoir gérer avec flexibilité et rapidité le transport autos au Simplon.

En cas de forte affluence, par exemple lorsque la route du col est fermée, nous voulons pouvoir mettre en place plus de trains en peu de temps. »

Urs Hochuli, responsable transport autos

En effet, BLS a repris l'exploitation du transport autos à la suite des CFF et a pu maintenir l'emploi des cinq caissières CFF, tout en recrutant une nouvelle caissière, un responsable d'équipe et cinq chargés d'exploitation. Le transport autos au Simplon est majoritairement emprunté par des Italiennes et Italiens ; en consé-



Depuis décembre 2017, BLS exploite également le transport autos entre Brigue et Iselle.

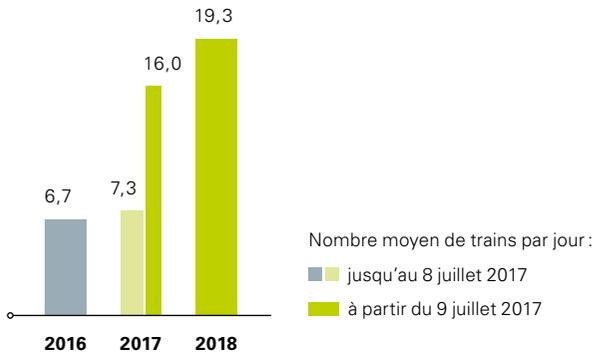
quence, nos collaborateurs sur place doivent maîtriser la langue. De même, dans le département du marketing à Berne, il nous faut des talents de négociation en italien pour acquérir des partenaires et élargir la plate-forme d'excursions du Lötschberger-Land vers l'Italie du Nord. Les collaborateurs du siège ont donc suivi un cours de langue.

« Une bonne coopération avec les CFF »

En réalité, BLS aurait voulu faire fonctionner le transport autos au Simplon avec Regionalps. Cependant, la filiale des

CFF s'est désistée à la dernière minute et BLS s'est préparée seule et en peu de temps à la reprise. Il convenait alors de répondre à différentes questions : BLS reprend-elle le matériel roulant des CFF ? Un permis de construire est-il nécessaire pour accrocher les drapeaux de BLS sur le portail à Brigue ? Comment installer le système de caisse en si peu de temps ? « C'était certes un défi de se préparer en si peu de temps, mais c'était passionnant, conclut la responsable de projet Ilona Ott. La coopération avec les CFF a aussi très bien fonctionné. »

GRI G4-8

Plus de trains régionaux à travers le Simplon

Depuis son arrivée en décembre 2016, BLS a renforcé le trafic ferroviaire régional au Simplon.



Le Lötschberger-Land arrive jusqu'en Italie du Nord

En travaillant main dans la main avec des partenaires touristiques, BLS commercialise des destinations d'excursion dans le Lötschberger-Land, le long du tronçon Berne-Spiez-Kandersteg-Brigue, contribuant ainsi à créer plus de valeur dans ces régions. En prolongeant le trajet jusqu'à Domodossola, BLS étend le territoire du Lötschberger-Land. En Italie du Nord, BLS a pu nouer un partenariat avec cinq nouveaux partenaires, notamment le chemin de fer des Centovalli et le jardin botanique de la Villa Taranto. Avec cette reprise d'exploitation, BLS devient un partenaire publicitaire encore plus intéressant, touchant non seulement les usagers du rail, mais aussi les automobilistes.



« Le premier jour, c'était une véritable mise à l'épreuve »

Urs Hochuli, combien de temps BLS a-t-elle dû se préparer pour reprendre le transport autos au Simplon ?

La phase de projet a duré plus de cinq ans. Je me souviens bien de mes premiers entretiens de sondage avec les différents interlocuteurs, début 2012. Le 26 septembre 2017, le canton du Valais nous a informés que nous avons remporté l'appel d'offres pour l'exploitation du transport autos, et le 10 décembre suivant, nous avons repris le service. Après une très longue phase de projet, nous avons donc eu à peine 54 jours de travail pour concrétiser le projet.

Comment la première journée s'est-elle passée ?

Le premier jour, c'était une véritable mise à l'épreuve. Ce jour-là, il neigeait beaucoup. La route du col du Simplon n'était praticable qu'avec des chaînes à neiges, donc les automobilistes sont passés par le

transport autos. Quant aux trains, ils étaient presque tous pleins, mais aucun retard majeur n'était à déplorer.

Comment BLS améliore-t-elle son offre ?

Aux heures d'affluence à Pâques, à l'Ascension et à d'autres week-ends où la demande est très forte, en été et en automne, les trains du transport autos circulent toutes les heures. Pour nous, c'est important de pouvoir réagir avec flexibilité et rapidité. En cas de forte affluence, par exemple lorsque la route de col est fermée, nous voulons pouvoir mettre en place plus de trains en peu de temps. Et nous y sommes parvenus dès le premier mois. Pendant quatre jours, les trains navettes-autos au Simplon ont circulé toutes les heures et ont même atteint un jour une cadence de 45 minutes.

Urs Hochuli est responsable transport autos chez BLS

PARTENARIATS TOURISTIQUES

À la découverte du Bijouland

C'est sous le nom de « Bijouland » que BLS commercialise avec ses partenaires régionaux touristiques des destinations d'excursion au lac de Morat, dans le canton de Neuchâtel et dans le Jura neuchâtelois ... Une région qui a beaucoup à offrir à ses touristes !



« À travers nos activités de marketing, c'est avant tout à la population bernoise que nous nous adressons, puisque les destinations du Bijouland se trouvent à seulement une demi-heure ou une bonne heure de leur ville. Nous voyons donc un véritable potentiel de croissance dans le tourisme journalier. »

Claudia Brun, responsable de la gestion de produits Loisirs

Paysages uniques du Creux du Van, manufactures horlogères de La Chaux-de-Fonds et du Locle, villes inscrites au patrimoine mondial de l'UNESCO, romantique lac Morat : ces destinations, et bien d'autres encore, sont désormais à découvrir sur la plate-forme d'excursions et de marketing du site Internet de BLS.

Unir les forces

Après « Lötschberger-Land » et « Heimatland », BLS a enrichi en avril 2017 son concept touristique avec une nouvelle région. Le but de cette plate-forme est d'attirer davantage de touristes bernois en Suisse romande pour des excursions d'un jour. Avec les lignes Berne-Neuchâtel-La Chaux-de-Fonds et Berne-Morat, BLS est parfaitement reliée à cette région. « Plus il y a de familles, de randonneurs et d'amateurs de culture à avoir besoin de bonnes liaisons et à visiter les destinations mises en avant, plus nous pourrons unir nos forces avec celles de nos partenaires de loisirs pour donner collectivement encore plus de valeur à la région »,

déclare Claudia Brun, responsable de la gestion de produits Loisirs chez BLS.

Le site Internet pour éveiller les envies de voyage

Au cœur de cette plate-forme se trouvent le site bls.ch/fr/bijouland et toutes les excursions proposées, dont certaines seront disponibles dès le printemps 2018 dans la boutique en ligne dédiée aux loisirs. Flâner dans les ruelles de la vieille ville de Neuchâtel ? Louer un vélo électrique à la gare de Noiraigue pour parcourir le Val-de-Travers ? Le choix est cornélien ! Constitués d'offices de tourisme, de prestataires, de musées et de restaurants, les partenaires bénéficient, en échange d'une contribution financière, des avantages intéressants de cette plate-forme promotionnelle : une vraie chance, surtout pour les prestataires plus modestes qui profitent d'une communauté élargie. Le site Internet s'accompagne d'un guide d'excursions mis à jour deux fois par an, disponible en ligne et au format imprimé dans les centres de voyage. —○

Grande importance du trafic de loisirs pour BLS

Le trafic de loisirs revêt une énorme importance pour BLS: « Si l'on regarde les ventes, le rapport entre pendulaires et voyageurs de loisirs est d'environ 50/50 », explique Claudia Brun, responsable de la gestion de produits Loisirs. Et le trafic de loisirs, BLS en fait une promotion ciblée avec ses plates-formes d'excursions. En effet, les touristes se déplacent exactement dans le sens inverse des travailleurs pendulaires, qui quittent généralement les régions le matin pour se rendre en ville. Ainsi, BLS parvient à une meilleure occupation de ses trains pendant les heures creuses.

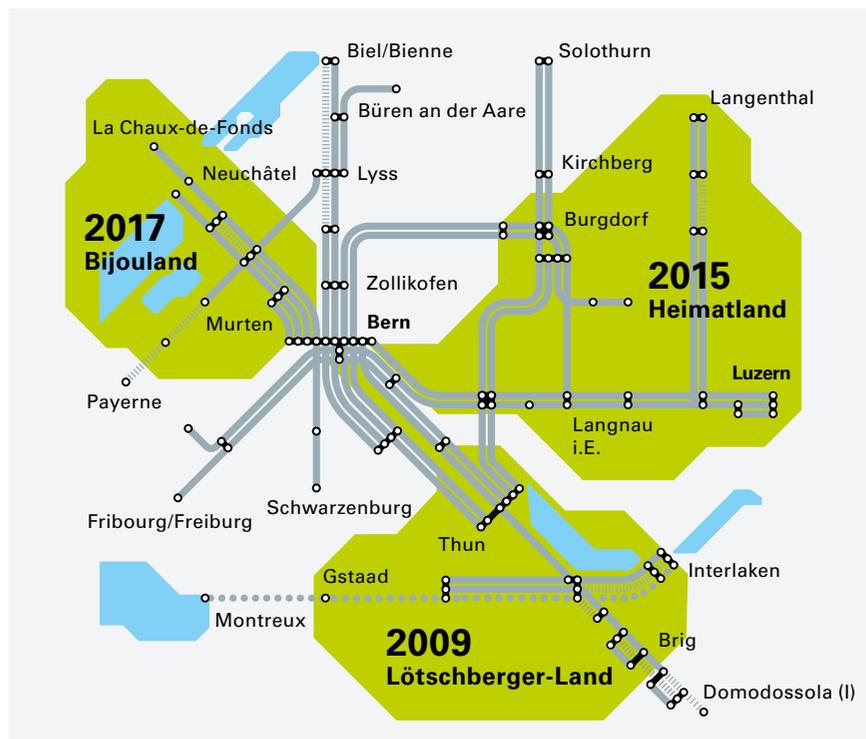
« Bijouland » est la troisième plate-forme d'excursions de BLS. Elle repose sur le concept de Lötschberger-Land, qui nous permet, depuis 2009, de stimuler le tourisme le long de la ligne de montagne du Lötschberg et dans le Simmental, puisque

chaque année, ce sont plus de deux millions de voyageurs qui partent en excursion avec BLS dans la région. Une région riche en excursions qui a été étendue en juillet 2017 vers l'Italie du Nord. Grâce à d'intéressantes offres, le Piémont et les contreforts des Alpes sont désormais accessibles, de même que les impressionnantes vallées, la nature préservée et le très apprécié marché de Domodossola.

Depuis 2015, la plate-forme d'excursions Heimatland met à l'honneur d'autres destinations dans les régions de l'Emmental, de l'Entlebuch, de Willisau et de Haute-Argovie, qui ont elles aussi vu une augmentation du nombre d'excursionnistes d'un jour et une création de valeur pour les partenaires régionaux et BLS.



Les trois plates-formes d'excursions Lötschberger-Land, Heimatland et Bijouland couvrent une grande partie du territoire où circulent les trains, bus et bateaux de BLS.



« Nous sommes très satisfaits de la promotion sur le site Internet »



Yann Engel, pourquoi Tourisme neuchâtelois participe-t-il à la plate-forme Bijouland ?

En joignant nos forces dans le domaine du marketing et en commercialisant la région comme un tout, nous profitons tous de synergies. Et avec le RegioExpress Berne–Neuchâtel–La Chaux-de-Fonds, notre région gagne rapidement en accessibilité. C'est ce qui justifie le recours à Bijouland pour améliorer notre visibilité. Nous sommes très satisfaits de la campagne visuelle et de la promotion sur le site Internet.

Quelles destinations d'excursion Neuchâtel et ses environs offrent-ils ?

Nous souhaitons nous positionner avec des activités spécifiques, à l'instar de l'art de l'horlogerie, l'absinthe et La Brévine, la Sibérie de Suisse. À Neuchâtel même, nous faisons plonger nos hôtes dans la Belle Époque. Et nous proposons aussi une nouveauté unique dans tout le pays : la Neuchâtel Tourist Card et ses nombreuses offres gratuites, notamment pour des transports publics, des musées, des croisières ou des locations de vélo.

Yann Engel est directeur de Tourisme neuchâtelois

DISTRIBUTION NUMÉRIQUE

L'application lezzgo transgresse les frontières des communautés tarifaires

En 2017, BLS a fait un pas décisif en étendant le périmètre d'utilisation de lezzgo, la solution d'enregistrement automatique des trajets. Aujourd'hui, avec l'application, les usagers des transports publics peuvent voyager partout en Suisse, au-delà des limites des communautés tarifaires.

L'enregistrement automatique des trajets renverse l'ancien principe selon lequel il fallait acheter un billet avant de monter dans le train ou dans le bus. Désormais, en un clic sur le smartphone, les usagers peuvent acheter une autorisation de voyager, laisser le smartphone enregistrer le trajet à l'aide des données GPS et régler plus tard les trajets réellement parcourus. Ils n'ont donc pas à se préoccuper des zones de tarification et peuvent modifier librement leur voyage à tout moment. Cette solution d'enregistrement automatique des trajets porte le nom de « lezzgo ». Au début, elle n'était en mesure que de décompter les trajets au sein de certaines communautés tarifaires, mais depuis janvier 2018, elle les calcule dans toute la zone de validité de l'AG et même, au-delà des limites des communautés tarifaires. « Nous sommes fiers de cette

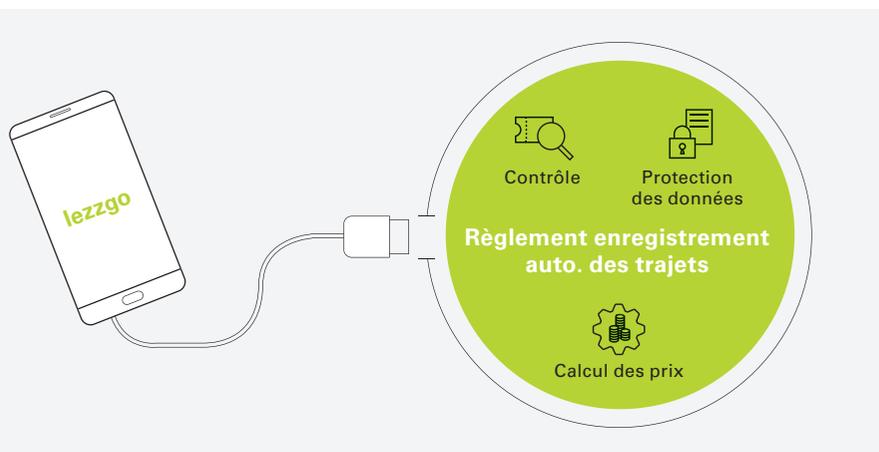
nouvelle étape de développement. Lezzgo est désormais très aboutie », déclare Daniel Hofer, chef du trafic voyageurs.

Si l'application lezzgo a été développée par BLS, il ne s'agit pas pour autant d'une solution isolée. En effet, les règles sous-jacentes relatives au calcul uniforme des prix, au contrôle des autorisations de voyager ou à la protection des données ont été établies en concertation avec les CFF et CarPostal et testées avec le concours d'un petit groupe d'usagers. Depuis, le secteur des transports publics a déclaré le caractère contraignant de ces règles, donnant ainsi le feu vert pour l'extension de cette technologie à l'ensemble du territoire. De plus, BLS propose à d'autres entreprises de transport l'intégration de lezzgo dans leurs propres applications de vente, à l'instar de Zürcher Verkehrsverbund ZVV courant 2018.

BLS respecte la protection des données

L'application enregistre des données personnelles, des moyens de paiement et des données de localisation pour déterminer les itinéraires empruntés. « Nous évoluons dans un domaine sensible, à mi-chemin entre la protection des données et le confort personnel. Dans le respect des dispositions suisses relatives à la protection des données, bien évidemment. », souligne Daniel Hofer. En outre, l'enregistrement automatique des trajets ne remplacera pas d'autres canaux de vente. Les usagers qui le souhaitent pourront continuer d'acheter anonymement leurs billets à un guichet ou un distributeur automatique de billets. —○

GRI G4-PR8



Toutes les applications dotées d'une fonction d'enregistrement automatique des trajets doivent respecter un règlement approuvé par le secteur des transports publics. Ce règlement, qui définit notamment le calcul des prix, la protection des données ou le contrôle des autorisations de voyager, a été développé et éprouvé par BLS, en coopération avec les CFF et CarPostal.

Intégration de « lezzgo » dans l'application BLS Mobil

Depuis mars 2018, « lezzgo » est intégré dans l'application BLS Mobil. BLS Mobil est une application disponible depuis avril 2017 qui permet aux usagers de consulter l'horaire et d'acheter directement un billet pour les itinéraires sélectionnés. Avec l'intégration de « lezzgo » dans BLS Mobil, BLS propose la première application qui permet de consulter l'horaire et d'acheter des billets classiques, mais aussi d'enregistrer automatiquement les trajets pour toute la Suisse. —○

INFORMATION AUX VOYAGEURS

Informers les voyageurs en temps réel

BLS dote toutes ses rames NINA et Lötschberger d'écrans reliés au réseau, qui offriront aux voyageurs des informations utiles sur leurs connexions. En attendant, les bus de Busland sont déjà fin prêts pour cette nouveauté.

Dans ce train NINA de BLS, un voyageur jette constamment un œil à sa montre tandis que son train entre en gare de Berne. L'homme est nerveux : il ne doit manquer son train de correspondance sous aucun prétexte. C'est alors qu'il voit sur l'écran que celui-ci partira avec un retard de cinq minutes. Soulagement.

De tels écrans d'informations existent et font leur apparition dans les trains NINA. Jusqu'à présent, seul le prochain arrêt était indiqué sur l'affichage en hauteur. Dans les trains Lötschberger, les écrans affichaient en plus le plan de ligne sur plusieurs stations. Mais depuis février 2017, une amélioration est en cours pour doter, d'ici fin 2019 et pour près de 10 millions de francs, les 36 NINA et les 25 Lötschberger d'un nouveau système d'information aux voyageurs (FIS) tel que celui mis en place dans les trains MUTZ à deux étages de BLS.

Un système qui reconnaît chaque train

« Ces écrans reliés au réseau affichent les durées de trajet et les connexions, ainsi que des informations en temps réel sur les retards, les travaux ou les déviations », explique Matthias Kunz, responsable des

projets de véhicule. Ces informations proviennent des plates-formes de données nationales comme régionales. « Ces données sont explicitement adaptées au train qui entre en quai, poursuit M. Kunz. Dès qu'un train s'approche d'une gare, il est identifié par le système et reçoit des informations à jour via le réseau de téléphonie mobile. »

Les bus sont déjà équipés

Busland SA, filiale de BLS, a déjà installé dans ses 36 bus un module GPS embarquant une fonction de mesure de la distance. C'est en passant par ce système que les bus indiquent en permanence leur position aux plates-formes de données. De leur côté, pendant qu'ils patientent, les voyageurs peuvent désormais vérifier la position de leur bus dans l'horaire de leur portable et savoir quand il arrivera à leur station. De même, dans le centre de gestion du trafic, les collaborateurs voient en un coup d'œil quels bus circulent avec un décalage par rapport à l'horaire et peuvent prendre des mesures de disposition le cas échéant. Par exemple, en ordonnant au conducteur d'emprunter un trajet plus court ou, au contraire, en le faisant attendre à un arrêt en particulier.

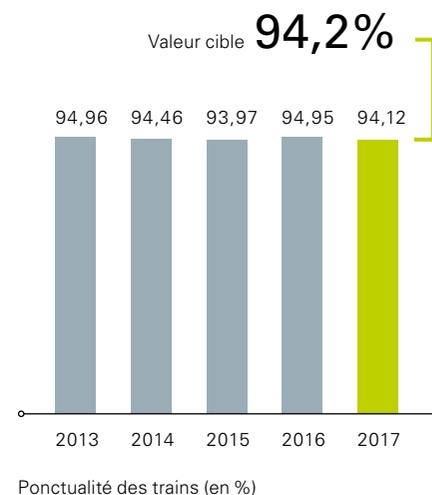
Nouveaux écrans : les voyageurs voient à présent des informations en temps réel sur les retards, les travaux et les déviations.



PONCTUALITÉ DES TRAINS

La ponctualité reste élevée malgré de nombreux chantiers

En 2017, plus de 94 % des trains BLS sont arrivés à leur gare de destination à l'heure ou avec un retard de moins de 3 minutes. Malgré tout, la ponctualité est passée sous la barre des 94,2 % visés. Cela dit, en comparaison pluriannuelle, cette valeur reste dans la fourchette moyenne. Et dans un contexte où les travaux engendrent de nombreuses perturbations planifiées, il convient de voir ces chiffres positivement. « Les mesures définies ces dernières années et la collaboration étroite avec les gestionnaires d'infrastructure portent leurs fruits », précise Marc Lädach, chef de la régulation et de la maintenance au plus près de l'exploitation.



LA PAROLE AUX CLIENTS

BLS approfondit ses échanges directs avec ses clients

Les cinq clientes et clients qui composent le groupe d'orientation clients de BLS lui décrivent les prestations qui leur plaisent et les points d'amélioration possibles. En 2018, de nouveaux membres viendront rejoindre les rangs au cours des réunions périodiques.



Corinne Matti et Walter Mathys-Hediger, deux des cinq membres du nouveau groupe d'orientation clients de BLS.

En 2017, BLS a mis sur pied un groupe d'orientation clients. Depuis, trois clientes et deux clients donnent régulièrement leur point de vue personnel sur les prestations de l'entreprise: niveau de satisfaction vis-à-vis des informations données en gare en cas de retard, niveau d'aisance avec les billets numériques, etc. Le groupe d'orientation clients complète ainsi les méthodes établies de mesure de la qualité et va à rebours des enquêtes standardisées et anonymes qui n'offrent aucune possibilité d'échanges approfondis.

Les membres du groupe d'orientation se réunissent régulièrement avec les responsables de la qualité de différents secteurs d'activité et la direction. Comme pour les messages reçus au service clientèle, BLS étudie les retours pour en tirer des mesures concrètes. En 2018, BLS impliquera son groupe dans la planification des transformations des gares et des aménagements des nouveaux trains FLIRT. De plus, la compagnie souhaite grossir les rangs de son panel. —○

GRI G4-25, G4-26, G4-PR5

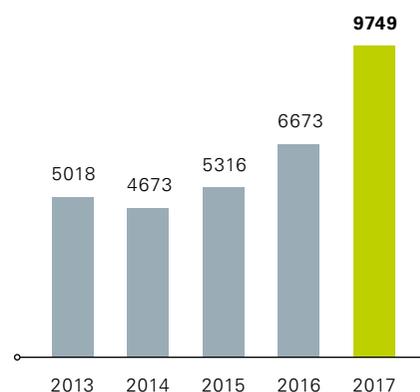
Le service clientèle désormais joignable tous les jours

En 2017, le service clientèle de BLS a traité en tout 9749 messages. C'est une belle progression de 46 % par rapport à l'année précédente, qui est avant tout due à l'arrivée d'une assistance téléphonique pour les distributeurs automatiques de billets et de l'assistance pour les nouveaux canaux de vente lezzgo et BLS Mobil. BLS a apporté une réponse positive aux demandes d'ouvrir le service clientèle également les week-ends et jours fériés.

Comme l'année précédente, les critiques en 2017 ont le plus souvent porté sur la fiabilité, par exemple lorsque les voyageurs étaient touchés par des retards ou des correspondances manquées. La durée moyenne de réponse à un message était de 2,1 jours civils. —○

GRI G4-27

Messages de clients d'année en année



COLLABORATEURS

Qui dit « succès » dit « responsabilités »

BLS se positionne sur le marché du travail en proposant de nombreux avantages à ses collaborateurs d'aujourd'hui et de demain. Franziska Jermann, cheffe du personnel, dresse le bilan après un an de repositionnement.

Franziska Jermann, quelle promesse faite par BLS vous tient-elle spécialement à cœur ?

Ce qui me vient spontanément, c'est « une équipe qui gagne ». Notre entreprise a atteint une bonne taille, où les voies hiérarchiques courtes sont possibles. Nous cultivons des rapports simples, voire familiers, et nous nous tutoyons.

L'une des autres promesses, c'est « du temps pour moi ». Comment y sommes-nous parvenus ?

L'enquête menée auprès des collaborateurs en 2016 a mis en évidence des vœux clairement exprimés : horaires de travail flexibles, plus de loisirs en une seule fois et des conditions-cadres favorables à la famille. Nous y avons répondu par des conditions d'embauche flexibles, qui correspondent de toute évidence aux besoins que nous avons identifiés sur le marché du travail.

Quelles mesures ont-elles particulièrement été bien accueillies ?

J'en citerais deux. Tout d'abord, la possibilité de réduire le taux d'occupation, à laquelle 120 collaborateurs ont recouru l'année dernière. Quand je compare avec les deux années précédentes, le chiffre a plus que doublé, donc j'en déduis que ce nouveau droit produit ses effets. D'ailleurs, environ deux tiers d'entre eux sont des hommes et près de 10 % des demandes émanaient de cadres. Ce qui renforce ma conviction que, même à un poste de direction, il est possible de travailler à temps partiel. Je suis surtout ravie que l'offre de travail à temps partiel touche l'ensemble des échelons de fonction. Seconde mesure : autour de 200 collaborateurs ont prolongé leurs vacances en 2018 en acquérant une ou deux semaines de congé. C'est donc un signal positif qui nous est envoyé.

Existe-t-il des chiffres sur une éventuelle prolongation des congés après la naissance d'un enfant ?

À quelques exceptions près, les 63 jeunes pères n'ont pas pris de congé sans solde, mais se sont certainement réjouis des deux semaines de congé de paternité. En revanche, une bonne moitié des jeunes mères ont prolongé leur arrêt avec des congés sans solde. C'est une bonne nouvelle pour moi, car cela prouve que BLS est un employeur fiable. Chez nous, les femmes n'ont pas à avoir peur pour leur poste ; après l'accouchement, elles peuvent se consacrer à 200 % à leur famille, trouver leur place dans cette nouvelle situation pour, le moment venu, reprendre le chemin du travail.

Ces mesures ont-elles mené à des situations difficiles en ce qui concerne l'organisation ?

Il est plus difficile de mettre en place la flexibilité dans la production que dans les bureaux. Dans ces cas-là, nous sommes attentifs et soutenons les supérieurs. Les défis se retrouvent avant tout dans les domaines où les collaborateurs font bon usage des nouvelles offres dans un contexte de pénurie de personnel ou d'accumulation importante de soldes de vacances. Mais nous sentons un fort engagement de la part des cadres dirigeants et trouvons à chaque fois une bonne solution.

Vous promettez aussi un bon dénouement aux collaborateurs qui souhaitent prendre leur retraite anticipée. En fait, c'est nous qui avons imaginé de telles solutions, y compris pour les colla-



Les promesses de BLS

- **Un emploi intéressant :** des missions variées, une activité porteuse de sens, des résultats concrets
- **Du temps pour moi :** des horaires de travail individuels, des conditions-cadres favorables à la famille, des lieux de travail à proximité
- **Un bout de chez moi :** une entreprise implantée au niveau régional, des services pour la collectivité, une culture du pragmatisme
- **Une équipe qui gagne ! :** des voies hiérarchiques courtes, des rapports familiers, une collaboration valorisante

« L'année dernière, 120 collaborateurs ont recouru à la possibilité de réduire le taux d'occupation. Je suis surtout ravie que l'offre de travail à temps partiel touche l'ensemble des échelons de fonction. »



Franziska Jermann, cheffe du personnel, travaille avec son équipe sur le nouveau positionnement de BLS en qualité d'employeur.

borateurs qui veulent poursuivre une activité chez BLS après l'âge ordinaire de la retraite. Ces offres sont profitables aux deux parties : les collaborateurs peuvent tout à fait se retirer de la vie active en fonction de leur situation de vie et de leur état de santé, tandis que BLS a les coudées plus franches pour planifier la succession des postes-clés tout en assurant le transfert des connaissances.

Les nouvelles conditions d'embauche font de BLS un employeur encore plus intéressant. Mais que lui faudrait-il d'autre ?

Nous devons inciter davantage les collaborateurs potentiels à passer un entretien. Par exemple, nous avons besoin de jeunes

pour relever avec nous le défi de la numérisation. Nous devons donc nous retrouver sur le radar de cette relève qualifiée.

Quels sont vos moyens d'action ?

Nous postons davantage nos offres d'emploi sur Internet : outre les bourses de l'emploi traditionnelles, il y a aussi les réseaux sociaux et le marketing sur les moteurs de recherche. De plus, sur notre site de recrutement, nous avons mis en place un quiz amusant pour que les candidats découvrent leur « profil ». En nous confiant ce qui leur tient à cœur chez un employeur, ils peuvent découvrir en deux minutes ce que nous avons de spécial à leur offrir. Et s'ils veulent en savoir plus, ils peuvent prendre contact avec un « ambassadeur » – un collaborateur qui s'est porté volontaire pour être messenger de BLS.

N'oublions pas que BLS a obtenu le prix « HR Excellence Award » du meilleur site Internet de recrutement.

Cette récompense nous a apporté beaucoup de reconnaissance dans le monde des RH. Pour ma part, je la vois comme une responsabilité et une incitation à tenir nos promesses, à donner chaque jour le meilleur de nous-mêmes. De cette façon, nous créons un environnement sain pour que nos collaborateurs d'aujourd'hui et de demain se sentent bien et prêts à accomplir leurs missions.



L'apprentissage du commerce de détail dans les centres de voyages BLS

BLS développe constamment son offre de formation en fonction de ses besoins et de ceux de la branche. Désormais, les gestionnaires du commerce de détail transports publics seront formés dans les centres de voyages BLS.

À l'été 2017, trois apprentis ont commencé chez BLS leur formation de gestionnaire du commerce de détail transports publics. Cet apprentissage sur trois ans est une nouvelle offre de la branche, développée par l'Union des transports publics (UTP) avec le concours de BLS. Cet axe de formation capital pour la relève dans notre branche vient compléter les deux formations initiales existantes d'employé/e de commerce des transports publics et d'agent/e de transports publics.

Formation dans le centre de voyages

Les gestionnaires du commerce de détail transports publics sont spécialisés dans la vente et le conseil aux points de contact avec la clientèle des transports publics. Chez BLS, les apprentis effectuent une grande partie de leur formation dans l'un des 26 centres de voyages. Ils apprennent à vendre des billets, des abonnements, des voyages et des tickets pour des événements, ou encore à enregistrer des bagages et à changer des devises.

Les tâches de conseil sont de plus en plus complexes

« De plus en plus de clients choisissent les canaux électroniques pour effectuer leurs opérations simples », indique Beat Theiler, responsable des ventes chez BLS. « Cela signifie que les tâches de vente et de conseil qui incombent aux centres de voyages sont de plus en plus complexes : en général, quand on se déplace, c'est qu'on a une requête particulière. » Ainsi, pour embrasser cette évolution, l'entreprise a besoin de collaborateurs bien formés et orientés vers la clientèle. « L'apprentissage de gestionnaire du commerce de détail transports publics nous adresse exactement les jeunes que nous recherchons », poursuit Beat Theiler. —○

GRI G4-LA9

Des apprentis dans 14 métiers chez BLS

- Automaticien/ne
- Gestionnaire du commerce de détail TP
- Agent/e d'exploitation
- Agent/e de transports publics
- Forestier/ère-bûcheron/ne
- Agent/e de propreté
- Constructeur/trice de voies ferrées
- Informaticien/ne
- Employé/e de commerce TP
- Logisticien/ne
- Électricien/ne de réseau
- Polymécanicien/ne
- Mécanicien/ne de production
- Dessinateur/trice

Emma Wirth, 17 ans, est en 1^{re} année d'apprentissage de gestionnaire du commerce de détail transports publics et c'est au centre de voyages BLS de Düdingen qu'elle l'effectue. Un jour et demi par semaine, elle se rend à l'école professionnelle de Berne.



« Ce qui me plaît,
c'est le contact avec
la clientèle et
les tâches variées. »

Emma Wirth, en 1^{re} année d'apprentissage



Excellente collaboration avec « login »

BLS forme actuellement près de 120 apprentis répartis sur 14 métiers. BLS propose toutes ces formations en collaboration avec login, la communauté de formation des transports publics. En 2017, BLS a été désignée « Great Place to Start », un certificat remis aux entreprises formatrices dotées d'une excellente culture de la formation. —○

SÉCURITÉ AU TRAVAIL

BLS lance une campagne pour plus de sécurité au travail et dans la vie privée

Lors d'un « atelier Sécurité », les collaborateurs et les cadres de BLS réfléchissent à la façon dont ils pourraient améliorer leur sécurité au travail et pendant leur temps libre. Cet atelier fait partie d'une nouvelle campagne de BLS visant à encourager les bons comportements à adopter pour garantir la sécurité.



« En arrivant au travail », explique Nicole Schnitfeld, responsable de la gestion de la sécurité.

BLS a décidé d'articuler sa campagne autour d'un « atelier Sécurité » de deux heures, destiné aux équipes de travail. Trente coffres dédiés à cet atelier circulent dans l'entreprise et servent de guide. Au sein des ateliers, les collaborateurs réfléchissent à la façon dont ils peuvent améliorer leur sécurité au travail et pendant leur temps libre et proposent d'eux-mêmes des mesures concrètes permettant d'éviter les accidents. La première équipe à se frotter à l'exercice fut celle de la direction, qui a ensuite remis les coffres aux responsables des différents domaines. En 2017, plus de 150 équipes ont suivi un atelier Sécurité ...

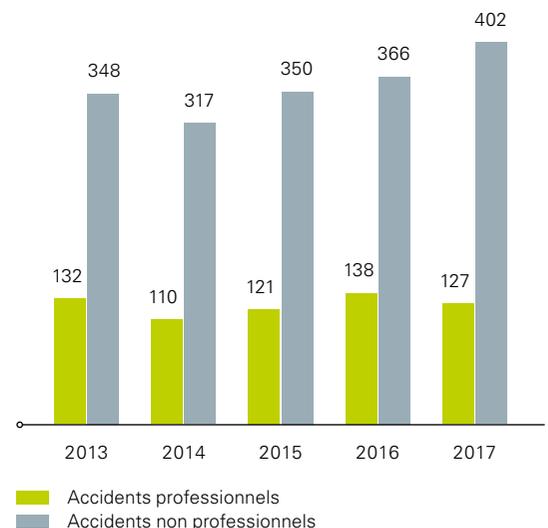
En février 2017, BLS a lancé une nouvelle campagne de sécurité : « En sécurité et en bonne santé. Au travail comme à la maison ». En plaçant les collaborateurs et leurs proches au cœur de sa campagne, BLS entend les encourager à adopter un comportement favorisant leur sécurité, un objectif qu'elle a annoncé en signant la charte de la sécurité de la SUVA. « Tous les collaborateurs doivent pouvoir rentrer chez eux auprès de leur famille, leurs proches ou leurs amis en aussi bonne san-

et les accidents professionnels chez BLS ont diminué de 8 %, alors qu'ils avaient augmenté les deux années précédentes. « C'est une évolution positive, souligne Nicole Schnitfeld, mais nous ne savons que dans quelques années si c'est l'effet de notre campagne. En effet, les campagnes de sécurité ne sont bénéfiques que lorsqu'elles s'inscrivent dans la durée. » En 2018, nous poursuivons donc nos ateliers. —○

Baisse de 8 % des accidents professionnels

BLS a enregistré 127 accidents professionnels en 2017, soit 8 % de moins qu'en 2016. Les jours chômés résultant des accidents professionnels ont eux aussi diminué à hauteur de 19 %. De nombreux accidents se produisent avant ou après l'exécution de l'activité en tant que telle ; à l'instar des accidents des personnes qui trébuchent ou tombent de voie en amont et en aval. Par contre, les accidents non professionnels ont augmenté de 10 % par rapport à l'année précédente. De manière générale, chez BLS à l'échelle nationale, les accidents professionnels diminuent, tandis que les accidents non professionnels augmentent. —○

GRI G4-LA6



SOCIÉTÉ ET RÉGIONS

COMMANDE À DISTANCE

BLS centralise la commande de son infrastructure ferroviaire

À partir de 2023, BLS commandera son infrastructure de manière centrale, depuis Spiez, avec, à la clé, une augmentation de l'efficacité du trafic ferroviaire. Dans ce contexte, l'employeur BLS et environ 100 collaborateurs se trouvent confrontés à des défis, mais avec une planification à long terme et des entretiens individuels, des solutions justes existent.

L'infrastructure ferroviaire est essentiellement constituée de rails, de ballast et de caténaires. Le système d'exploitation, le système de contrôle, les installations de sécurité et les voies constituent, eux, un ensemble d'une grande complexité qui doit fonctionner toute l'année, 24 heures sur 24. D'ici 2023, BLS déplacera à Spiez les installations de commande, qui sont aujourd'hui encore décentralisées et manœuvrées sur place. C'est donc sur le site de Spiez que sera télécommandé le trafic sur les 520 kilomètres de rails dont BLS gère l'exploitation. Les trains pourront ainsi être régulés sur de plus longs tronçons afin de mieux décongestionner le trafic et augmenter la capacité de l'infrastructure. Ainsi, que ce soit pour le trafic voyageurs ou le transport de marchandises, pour les trains de BLS comme ceux d'autres sociétés de transport, c'est l'ensemble du système qui bénéficiera de la commande à distance. Au regard des prévisions relatives au trafic ferroviaire, à savoir une croissance de 40 % et plus d'ici 2030, c'est une étape nécessaire à réaliser en parallèle au développement des infrastructures. Le projet se justifie aussi sur le plan financier, puisque la commande à distance permettra à terme à BLS d'économiser environ 20 millions de francs chaque année.



2017 a marqué l'intégration des gares de Goppenstein, Bern Bümpliz Nord et Zweisimmen dans la centrale de Spiez. Les installations techniques (signaux, aiguilles, barrières et systèmes de commande) ont été conçues préalablement en prévision de leur intégration, dans le cadre des modernisations des gares. Ces travaux sont encore attendus dans la région de l'Emmental (Sumiswald-Grünen, Menznau, Hasle-Rügsau, Biglen et Brenzikofen) mais aussi entre Berthoud et Soleure (Kirchberg-Alchenflüh, Gerlafingen et Biberist Ost).

L'extension de l'infrastructure ferroviaire est un moyen de répondre aux prévisions de trafic. L'autre moyen consiste à réguler les trains sur de plus longs tronçons d'infrastructure. Résultat : un meilleur décongestionnement des tracés.

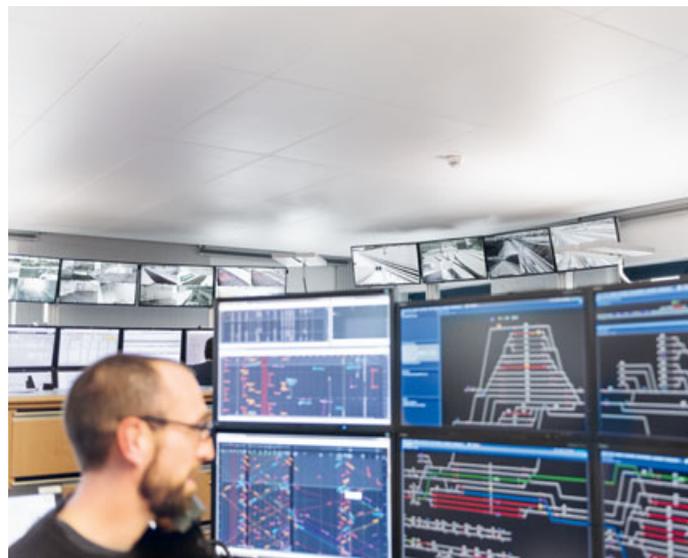
BLS prend ses responsabilités

Pour environ 100 collaborateurs de BLS, cette intégration représente un changement fondamental. Des chefs de la circulation des trains, des agents d'exploitation ainsi que des aiguilleurs ne pourront plus exercer leur métier comme auparavant. En 2017, 35 collaborateurs ont changé de lieu de travail, de fonction professionnelle ou d'employeur en raison de la suppression de leur poste. Dans les années à venir, 45 autres collaborateurs devront faire face à ce changement.

BLS prend ses responsabilités d'employeur et vient en aide aux personnes concernées. De ce fait, les entretiens individuels permettent de trouver des

solutions justes, mutation dans la centrale de commande de Spiez ou nouvelle fonction dans l'organisation horizontale (voir encadré). Certains collaborateurs se voient confier de nouvelles missions chez BLS, par exemple dans l'un des 26 centres de voyage ou dans des biens immobiliers. Grâce au bon réseau de contacts des supérieurs, certains collaborateurs ont pu être affectés dans d'autres sociétés de transport, par exemple lorsqu'un poste à Spiez n'est géographiquement pas justifié. Dans quelques autres cas, le départ en retraite anticipée a été avancé comme une solution envisageable. À travers toutes ces mesures, BLS fait tout pour éviter les licenciements. —○

GRI G4-13



Centrale d'exploitation de Spiez : d'ici est commandée de manière centrale l'infrastructure de BLS.



Décentralisation personnelle

La commande à distance de Spiez ne signifie pas que les collaborateurs ne seront plus nécessaires dans les infrastructures des régions BLS ! Bien au contraire, l'organisation horizontale prend la forme de différentes équipes d'intervention, pour permettre aux responsables de réagir rapidement et sur place en cas de pannes et d'incidents. De plus, les équipes implantées de manière décentralisée vérifient régulièrement les composants techniques dans les gares et mettent à jour les panneaux d'information aux voyageurs. —○

DÉVELOPPEMENT DE SITES

La naissance d'un quartier vivant sur un terrain en friche

Avec le déplacement de la gare de Burgdorf Steinhof 250 mètres plus loin, que deviendra le site vacant de la taille de deux terrains de football ? BLS travaille main dans la main avec ses partenaires pour créer un espace d'habitation et de commerces plein de modernité, le quartier Q34.

Coincée entre deux passages à niveau, la gare de Burgdorf Steinhof se situe – en plus – dans une légère courbe. Les quais sont trop courts pour accueillir des compositions de train plus longues et la gare même n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite. En 2016, la décision est tombée : la gare sera déplacée vers l'hôpital. Mais alors, que deviendra le site après les travaux sur les voies et la démolition du bâtiment de la gare ? Il faut dire que ce quartier central dans une ville de 16 000 habitants est très fréquenté : chaque jour, nombreux sont les élèves et étudiants à déferler dans la gare pour se rendre au Bildungszentrum Emme ou au lycée voisin.

Une étroite collaboration avec la ville et le canton

À présent, il convient de donner plus de vie à la zone autour de la gare en dehors des heures de pointe. D'où la création d'espaces résidentiels et commerciaux.

Q34 : les échéances

- 2017 : procédure de concours
- 2018 : élaboration d'un plan de quartier et procédure de participation publique
- 2019 : procédures de mise à l'enquête du plan de quartier et d'autorisation de construire
- 2020 : début des travaux
- 2022 : premier bâtiment

« Au lieu de laisser ce terrain tomber en friche, nous voulons l'exploiter de manière judicieuse », explique Joel Buntschu, responsable de projets de développement immobilier chez BLS. À ces fins, BLS souhaite s'associer avec deux autres propriétaires fonciers pour développer la zone en collaboration étroite avec la ville de Berthoud et le canton de Berne.

Les travaux de construction devront démarrer en 2020

En 2017, le groupe de travail constitué des architectes de Team K de Berthoud et de Rollimarchini de Berne a remporté le concours pour le réaménagement dans le cadre d'une planification d'essai. Afin de concrétiser ce projet de construction nommé Q34 (« Q » pour « Quartier » et « 34 » pour « 3400 Berthoud »), il s'agit, en 2018, d'établir le plan de quartier et d'organiser la participation publique. Les travaux de construction devront démarrer en 2020, pour faire sortir de terre les premiers bâtiments fin 2022.

Au programme : quatre nouveaux bâtiments ne dépassant pas sept étages et totalisant 101 logements de 1,5 à 5,5 pièces, destinés à tous les âges, mais également aux cohabitations. L'association entre logement et travail et entre espaces de résidence et de jeux dans des extérieurs ouverts et lumineux fait de Q34 un quartier moderne dans un écran urbain. —●

GRI G4-EC8



Image en haut : Les plans des architectes de Team K (Berthoud) et Rollimarchini (Berne) pour le quartier Q34 : un lotissement dynamique et urbain accueillant des espaces résidentiels et commerciaux.

Image en bas : 101 logements modernes de 1,5 à 5,5 pièces sont prévus pour tous les âges, cohabitations et communautés de vie.



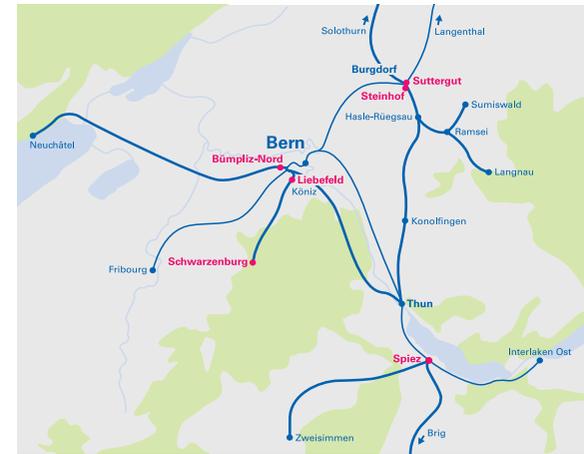
Fondation de BLS Immobilien AG

BLS possède des terrains et des bâtiments qui ont perdu leur utilité pour l'exploitation ferroviaire avec l'arrivée de la commande à distance des infrastructures. Pour pouvoir développer et administrer ces domaines ferroviaires, souvent situés en centre-ville, BLS a fondé en 2017 une nouvelle filiale, BLS Immobilien AG. C'est un moyen pour l'entreprise ferroviaire de travailler main dans la main avec des communes comme une partenaire commerciale à part entière, indépendamment du cœur de métier de BLS.

BLS voit un potentiel de développement pour six terrains (voir carte) que BLS Immobilien AG veut exploiter dans les 10 à 15 années à venir. De nouveaux espaces d'habitation et de travail bien reliés aux transports publics sont prévus et la revalorisation et dynamisation des sites à travers un lotissement et un usage mixtes bénéficieront aux communes et à

la population. Pour les usagers comme les résidents, ce sont à la fois des offres et un environnement plus intéressant qui voient le jour autour des gares de BLS. —●

GRI G4-13



Berthoud (Suttergut, Steinhof), Bümpliz, Liebefeld, Schwarzenburg et Spiez : voilà les terrains que BLS Immobilien AG souhaite développer.



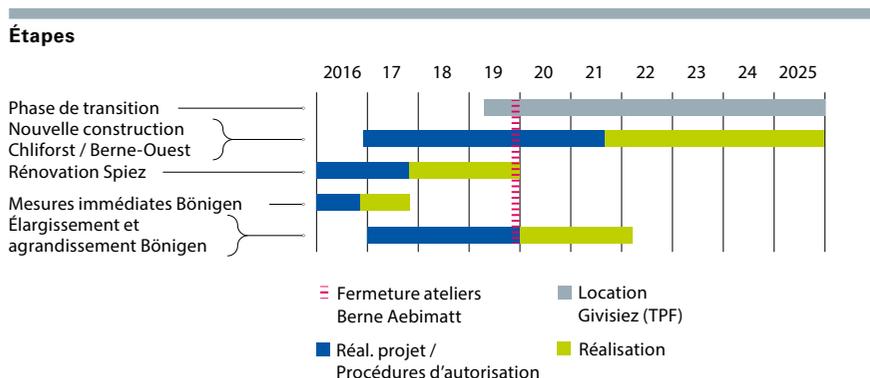
« D'ici 2025, Berthoud devra encore gagner en attractivité à travers une série de projets. Nous sommes ravis que BLS prenne part au développement des environs de la gare. En ce qui concerne la procédure de participation ou encore la durabilité énergétique dans les projets de construction, nous sommes sur la même longueur d'onde. »

Peter Hänsenberger, responsable de la direction des travaux publics de Berthoud

MAINTENANCE

La stratégie des trois ateliers

À partir de 2025, la maintenance du matériel roulant de BLS aura lieu sur trois sites : les ateliers agrandis de Spiez et Bönigen et un nouveau bâtiment dans la zone de Chliforst Nord, à l'ouest de Berne. BLS restera donc un employeur majeur dans les régions.



« Cette voie est tout à fait légitime, compte tenu de l'envergure du projet et de son importance pour le trafic ferroviaire », déclare Bernard Guillelmon, CEO de BLS.

Les riverains et propriétaires fonciers concernés à Chliforst Nord sont eux aussi complètement impliqués dans la planification : dans le cadre de la procédure classique, environ 25 membres issus de différents groupes d'intérêts ont pris part à un groupe de dialogue portant sur le projet de construction.

En quête d'un planificateur général

Parallèlement au travail avec le groupe de dialogue et à la procédure du plan sectoriel, BLS est passée à la vitesse supérieure en ce qui concerne la planification pour l'atelier de Chliforst Nord : en novembre dernier, elle a recherché plusieurs équipes de planification générale en lançant un appel à candidatures pour un mandat d'étude. Ces équipes sont invitées à élaborer les plans détaillés du projet d'ici l'automne 2018. Un jury sélectionnera le projet lauréat. Forte de cette démarche, BLS s'assure de pouvoir ordonner immédiatement la construction du nouveau bâtiment dès que l'Office fédéral des transports rendra sa décision et de pouvoir la terminer à temps pour 2025 —○

GRI G4-25, G4-26, G4-27

Toutes les rames passent par un atelier BLS une fois par semaine pour être entretenues, nettoyées ou réparées. Actuellement, ce sont plus de 400 collaborateurs qui effectuent ces tâches sur nos quatre sites. Cependant, BLS compte fermer en 2025 l'atelier d'Oberburg, trop petit pour accueillir les trains modernes et tributaire d'un assainissement pour continuer de fonctionner. Et dès 2020, l'installation d'Aebimatt ne sera plus disponible en raison des travaux de rénovation de la gare de Berne.

À l'avenir, BLS prévoit d'assurer la maintenance de son matériel roulant sur trois sites. Concrètement, il s'agit de construire un nouvel atelier dans la zone de Chliforst Nord, à l'ouest de Berne, et d'aménager et d'agrandir les ateliers qui existent déjà à Spiez et Bönigen. La compagnie garantit ainsi un bon fonctionnement sur toutes les lignes du réseau et des trains propres et bien entretenus pour les voyageurs. En outre, le nouveau site de Chliforst Nord, qui se trouvera au centre du réseau du S-Bahn Bern, offrira des voies d'accès rapides vers l'atelier.

Durant la période de transition, soit jusqu'en 2025, BLS louera une installation aux Transports publics fribourgeois (TPF), à Givisiez.

Modernisations à Spiez et Bönigen

À Spiez, les ateliers sont modernisés jusqu'en 2019 pour assurer la maintenance légère et donner des postes de travail modernes à environ 80 collaborateurs. En partie imbriqués, les différents sites de l'atelier seront remplacés par une longue halle, tandis que la halle actuelle sera assainie et l'installation de lavage, changée. Login, le centre de formation professionnelle, pourra rester à Spiez et occupera de nouveaux locaux. Dans un second temps (de 2020 à 2023), la zone de Bönigen sera agrandie pour la maintenance lourde. La planification des travaux a déjà démarré.

À Berne Ouest, les riverains ont leur mot à dire

Le nouveau bâtiment à Berne Ouest doit trouver sa place dans le plan sectoriel. En mai 2017, l'Office fédéral des transports a ouvert la procédure correspondante.

À l'aube des années 2020 : visuel du nouvel atelier de Spiez.



BLS désire améliorer l'efficacité énergétique de ses ateliers

Durant l'exercice 2017, BLS a rédigé avec le canton de Berne une convention définissant des objectifs concrets pour réaliser des économies d'énergie sur ses six sites énergivores. Parmi eux : les ateliers de Spiez et de Bönigen. À l'issue d'études à grande échelle, BLS estime qu'elle pourra économiser chaque année environ un gigawattheure d'énergie à Spiez et 0,5 gigawattheure à Bönigen en rénovant ses deux ateliers.

Grâce à la convention rédigée, BLS met en œuvre l'article sur les grands consommateurs de la Loi sur l'énergie, qui marque la volonté du canton de Berne d'obtenir une augmentation de l'efficacité énergétique dans les entreprises présentant une consommation d'énergie importante.

GRI G4-EN6

Premier coup de pioche pour le nouvel atelier à Spiez en novembre 2017 : Peter Fankhauser, chef de la production ferroviaire de BLS, Jolanda Brunner, présidente de la commune de Spiez, et Bernard Guillelmon, CEO de BLS (de g. à d.).



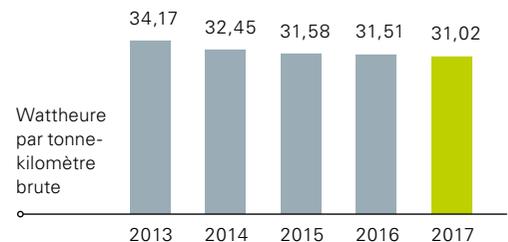
CONDUITE ÉCO

Mieux conduire pour moins consommer

Toutes les mécaniciennes et tous les mécaniciens sur locomotive ont leur style de conduite, et cela aussi se répercute sur la consommation. Et s'il était possible de conduire en consommant moins à l'aide d'informations supplémentaires dans la cabine de conduite, sans compromettre la sécurité, ni la ponctualité ? C'est la question qui était au cœur du projet pilote « Une conduite économe en énergie », que BLS a lancé en 2017 en coopération avec les CFF et avec le soutien de l'Office fédéral des transports. Pour ce faire, des trajets d'essai ont été effectués sur le tronçon Burgdorf-Bern-Belp-Thun (S44), dans les deux sens. Trois systèmes différents d'affichage de recommandations de conduite ont été testés, donnant un résultat positif : « Beaucoup de mécaniciens sur locomotive ont été agréablement surpris de pouvoir réduire à ce point leur vitesse maximale sans qu'il n'y ait de retard en gare terminus », déclare Thomas Studer, le responsable du projet. Si le personnel des locomotives suivait jusqu'au bout les recommandations, il pourrait réaliser des économies d'énergie de l'ordre de 10 à 15 %.

GRI G4-EN7

Baisse de la consommation d'énergie des trains sur le réseau ferroviaire de BLS



Ces dernières années, le besoin énergétique pour la traction des trains sur le réseau ferroviaire de BLS est en baisse continue.

TUNNEL DE BASE DU LÖTSCHBERG

Un goulet indésirable et indésiré

Le Lötschberg transporte des voyageurs pendulaires entre le Valais et Berne, et des millions de tonnes de marchandises prennent le même chemin pour rejoindre le corridor international Rotterdam–Gênes. Résultat : l’extension du tunnel de base à deux voies devient une nécessité.

Depuis sa mise en service en 2007, le tunnel de base du Lötschberg est indissociable du paysage des transports suisse. Avec les travaux sur l’axe du Gothard à Luino, les Alpes ont accueilli pour la première fois en 2017 plus de marchandises sur l’axe du Lötschberg. Ceci a poussé ce dernier à la limite de sa capacité puisqu’à l’heure actuelle, 21 des 34,6 kilomètres de tunnel ne sont praticables que sur une voie. C’est pourquoi près de 50 trains de marchandises transitent chaque jour par la ligne de montagne par Kandersteg et Goppenstein nettement plus longue passant par l’ancien tunnel de faite.

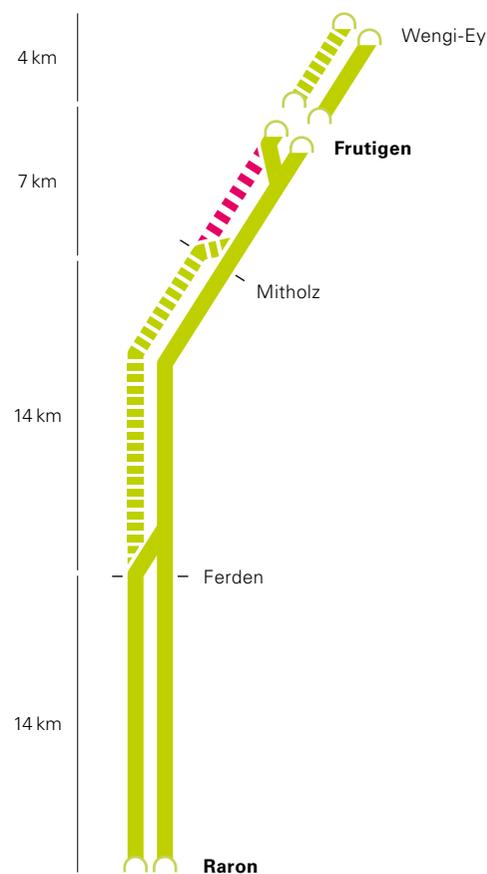
Et maintenant ?

Bien que BLS dispose de deux itinéraires, le tunnel de faite et le tunnel de base, le Lötschberg est actuellement un goulet d’étranglement sur l’axe nord-sud, dans un contexte où la demande en trafic voyageurs comme en transport de marchandises poursuit son ascension. Pour y parer, il convient de continuer à aménager le tunnel de base. Sur les 14 kilomètres entre Mitholz et Ferden, le gros œuvre est en cours pour le second tube ; il serait donc logique de procéder ensuite à son équipement pour le trafic ferroviaire. Cette décision reviendra au Parlement, dans le cadre du programme de développement stratégique PRODES. « En 2017, nous avons fait avancer les travaux de planification en ce qui concerne l’équipement de ce tronçon pour le trafic ferroviaire, tout en veillant à ce qu’un doublement total de la voie reste ultérieurement possible », explique Daniel Pixley, responsable d’Alptransit chez BLS.

Des avantages concrets

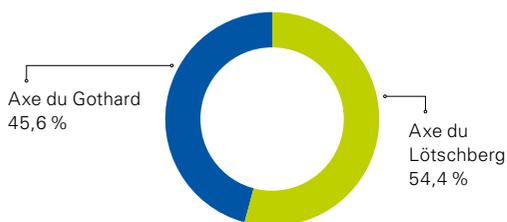
- Possibilité d’un cadencement semi-horaire pour le trafic voyageurs entre Berne et le Valais.
- Déchargement de la ligne de montagne des lourds trains de marchandises entre Frutigen et Brigue et mise en valeur de la région pour le tourisme.
- Amélioration de la possibilité de contournement par les Alpes en cas de coupure de l’axe du Gothard.
- Renforcement de la compétitivité du rail dans le transport de marchandises.
- Facilitation du renouvellement et de l’intervention en cas d’événements.

État actuel de l’extension du tunnel



- Tunnel de base du Lötschberg aujourd’hui**
En fonctionnement depuis 2007
- Aménagement partiel**
En plus du tunnel actuel : équiper les structures existantes pour le trafic ferroviaire
- Aménagement complet**
En plus du tunnel actuel : aménagement partiel et creuser tubes de tunnel manquants

Parts de marché du transport de marchandises



NOUVEAU CHANTIER NAVAL

Service de la navigation BLS : le projet du siècle

En 2017, BLS a construit un nouveau chantier naval pour les bateaux du lac de Thoue, ce qui permettra à l'Oberland bernois de compter sur le service de navigation, dont l'importance est à la fois touristique et économique.

C'est un dur labeur qui attendait les collaborateurs de BLS sur l'ancien chantier : les bateaux, dont certains pèsent près de 440 tonnes, devaient être tirés hors de l'eau à l'aide d'un treuil pour être réparés. Le nouveau chantier, lui, fonctionne selon le principe de la baignoire : les bateaux sont amenés sur le chantier, puis les sas sont refermés avant que ne commence le pompage des 4,5 millions de litres d'eau qui se trouvent dans le bac. Résultat : le bateau reste au sec et la coque est émergée. Voilà qui facilite énormément le travail des collaborateurs.

Il était plus que temps pour BLS de remplacer l'ancien chantier naval de sa flotte du lac de Thoue. La structure de la halle, vieille de 110 ans, était si délabrée qu'elle devait être évacuée en cas de vents violents. La nouvelle halle a nécessité 2800 m³ de béton, 370 tonnes d'acier de

construction et 350 tonnes d'armatures métalliques. Sans oublier les 84 pilots enfoncés dans le fond du lac. Par ailleurs, contrairement à l'ancienne, la porte de la nouvelle halle se ferme même quand le plus long bateau – le Blümlisalp – est à l'arrêt. Les ateliers voisins comme la menuiserie et la peinture ont eux aussi été modernisés pour proposer aux 55 collaborateurs de Thoue un environnement de travail moderne.

Chaque année, c'est environ un million de passagers que BLS transporte sur les lacs de Thoue et de Brienz. En construisant ce nouveau chantier naval au lac de Thoue, BLS assure ainsi un bel avenir à son service de la navigation, une composante non négligeable dans le paysage touristique et économique de l'Oberland bernois. —○

Le « Berner Oberland » est le premier bateau à avoir gagné, début janvier 2018, la nouvelle halle de chantier pour des travaux de maintenance.

Un tiers d'énergie solaire

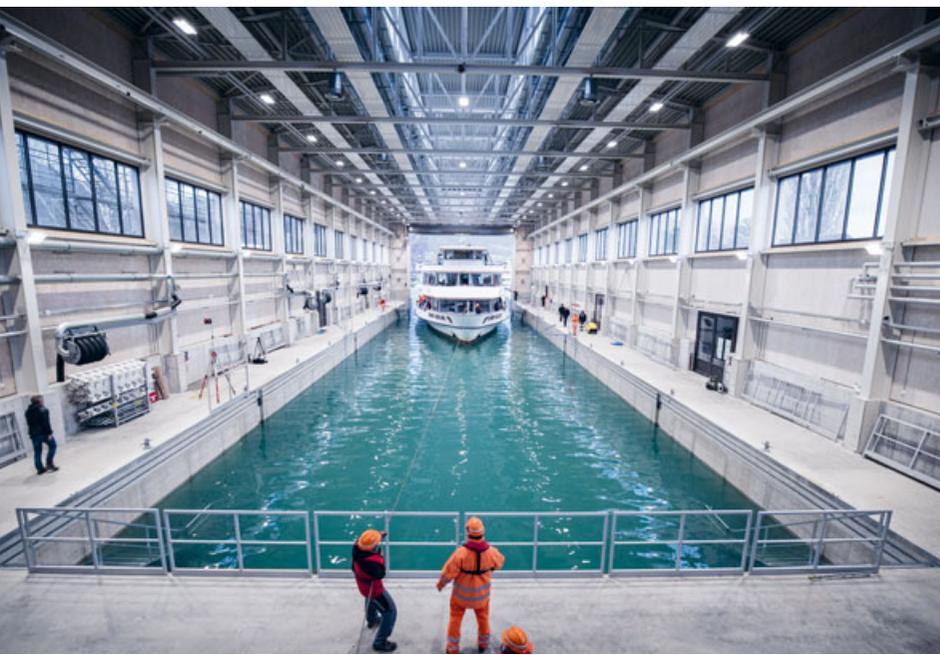
La consommation électrique annuelle de ce nouveau chantier s'élève à 260'000 kWh. La halle est majoritairement chauffée à l'aide d'une pompe à chaleur, qui extrait l'énergie des eaux souterraines. Près d'un tiers des besoins énergétiques sont ainsi couverts par l'énergie solaire produite sur place. Pour cela, BLS a installé, en collaboration avec Energie Thun, un dispositif photovoltaïque sur le toit de son chantier. —○

GRI G4-EN3

Large participation du canton de Berne

La construction du nouveau chantier naval du lac de Thoue a coûté au total 12,8 millions de francs, financée à hauteur de 8,5 millions par le canton de Berne et de 4,3 millions par les communes. La construction des ateliers voisins a nécessité 1 million de francs, intégralement pris en charge par BLS.

C'est une disposition dans la loi cantonale sur les transports publics qui a rendu possible le financement du nouveau chantier par le canton. Le canton peut, à titre exceptionnel, octroyer des subventions à des entreprises à caractère touristique, car, contrairement au trafic ferroviaire régional, le service de la navigation BLS ne touche pas d'indemnités annuelles. —○



SPONSORING

BLS mise sur des partenariats régionaux et durables

Si des trains supplémentaires circulent à Frutigen pour la Coupe du monde de ski Adelboden, si les héros du CP Berne rayonnent sur les affiches du RER et si l'arrivée au Gurtenfestival se déroule sans accroc, c'est aussi parce que l'engagement de BLS est à l'œuvre.

BLS veut transporter les gens... et les enthousiasmer ! C'est la raison pour laquelle la compagnie fait la promotion d'expériences sportives et culturelles en région. Continuité et partenariat sont les maîtres mots de nos sponsorings : BLS mise généralement sur des événements populaires et récurrents et sur l'échange de services. « Nous proposons toute une palette de possibilités », explique Martin Hauswirth, responsable des produits Events et Sponsoring. « Par exemple, nous pouvons travailler sur un concept de transport et de solutions intégrées d'achat de billets, mettre en place des trains spéciaux et faire intervenir du personnel pour orienter les voyageurs. » Cela peut, par exemple, se traduire par des collaborateurs de BLS qui se lèvent aux aurores pour se rendre à la gare de Frutigen et aider plus de 5000 visiteurs à rejoindre à temps Adelboden pour la course de ski. De son côté, pour des événements de cette ampleur, BLS bénéficie de plates-formes d'accueil exclusives, assure la visibilité de son logo ou peut aussi mener des campagnes de distribution.

Mettre en avant l'ancrage régional

« Nos plates-formes de communication et de publicité sont aussi très prisées », affirme M. Hauswirth. Partenaire or du CP Berne et Leading Partner de Swiss Volley, BLS leur propose notamment la possibilité d'utiliser ses canaux Internet et d'accrocher des affiches et des panneaux dans ses trains et ses gares. En parlant de trains, BLS peut aussi rhabiller

toute une rame aux couleurs de son partenaire de coopération, comme cela a été le cas pour le fabricant de biscuits Kambly. Martin Hauswirth confirme : « Grâce à cette forme de sponsoring, nos partenaires peuvent efficacement accroître leur notoriété régionale. Et nous, en retour, nous profitons de leur dynamique, de leur image positive et de leur charge émotionnelle. » —○



« Nous mettons tout en œuvre pour garantir une coopération bénéfique et de grande qualité aux deux parties. À ce niveau, nous nous concentrons sur les partenariats à long terme dans les domaines de la culture et du sport, et dans la zone d'action de BLS. »

Martin Hauswirth, responsable des produits Events et Sponsoring

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

Conseil d'administration de BLS SA



Élu par l'assemblée générale
pour la période 2015–2018, au 31.12.2017

Martin Bütikofer

1961, CH, ing. dipl. HES, ing. éco.
dipl., AMP Insead, directeur du Musée Suisse des
Transports et des Communications

- Membre depuis 2014, membre du comité
Finances et Révision
- Mandats d'administration :
Aare Seeland mobil AG ;
Schweizerische Südostbahn (SOB) ; Schiffahrts-
gesellschaft des Vierwaldstättersees (SGV) ;
Schiffahrtsgesellschaft für den Zugersee (SGZ) ;
Ägerisee Schifffahrt (AeS) ; Luzern Tourismus AG

Lorenz Bösch

1960, CH, ing. agronome HES

- Membre depuis 2012, personne de confiance
de la Confédération
- Membre du conseil d'administration ou de la
direction : Hanser Consulting AG, Zurich ;
Eichenberger Beratung & Unterstützung AG,
Thoune
- Mandat d'administration :
Quellwasserversorgung Brunnen AG, Brunnen

Barbara Egger-Jenzer

1956, CH, avocate associée,
conseillère d'État du canton de Berne

- Membre, représentante du canton de Berne,
membre du comité Personnel et Indemnisations,
entrée dans l'ex-BLS Chemin de fer du
Lötschberg SA : 2002
- Mandats d'administration : BKW SA, Berne

Rudolf Stämpfli

1955, CH, Dr. oec. HSG, Dr. rer. oec. h.c.,
éditeur

- Président depuis 2009, membre depuis 2006,
président du comité Personnel et Indemnisations
depuis 2009
- Mandats d'administration :
Stämpfli Groupe SA, Berne, président ;
Mobilière Suisse Holding SA, Berne, vice-
président ; Banque cantonale bernoise SA, Berne,
vice-président ; Flughafen Bern AG, Berne ;
Kambly SA, Trubschachen ; Thömus SA, Berne



Renate Amstutz Bettschart

1959, CH, lic. rer. pol.,
directrice de l'Union des villes suisses

- Vice-présidente depuis 2014, membre depuis 2009, membre du comité Personnel et Indemnisations
- Mandats d'administration : VBG Verkehrsbetriebe Glattal, Glattbrugg

Ulrich Dietiker

1953, CH, expert-comptable dipl.,
mandats d'administration et projets
chez Swisscom SA

- Membre depuis mai 2014, président du comité Finances et Révision
- Mandats d'administration : Admeira AG ; Swisscom Energy Solutions SA ; Swisscom Health SA ; Groupe Cinetrade ; Fastweb S.p.A. ; Swiss Life SA ; Groupe Sanitas ; Zuckermühle Rapperswil AG ; Emaform AG ; F&P Robotics AG ; mobilejobs ag ; Bomatec AG

Viviana Buchmann-Tosi

1953, CH, mandats d'administration
et projets, EMBA HES/HSLU

- Membre depuis 2017, membre du comité Finances et Révision
- Mandats d'administration : Pflegezentrum Riedbach AG, Adligenswil, présidente ; Catch a Car AG, présidente

Josef Küttel

1952, CH, KMU-HSG dipl.

- Membre depuis 2008
- Mandats d'administration : Ermewa Holding, Paris ; Griston Holding, Kieswerk Untervaz ; BLS Cargo SA, Berne ; TTI, Londres/Bermudes

Jean-Michel Cina (pas sur la photo)

1963, CH, avocat et notaire

- Membre, représentant du canton du Valais, entrée dans l'ex-BLS Chemin de fer du Lötschberg SA : 2005
- Mandats d'administration : SRG, président ; Forces Motrices Valaisannes SA (FMV) ; Grande Dixence SA ; Zermatt Bergbahnen AG, Zermatt ; VWI Ingenieure AG, Naters

Direction de la BLS SA



Élu par
l'assemblée générale,
au 31.12.2017

Daniel Leuenberger

- 1964, CH, ing. dipl. ETS,
SWS EPD, MBA HSG
- Membre de la direction depuis le 9.11.2009
 - Responsable de l'informatique

Franziska Jermann-Aebi

- 1961, CH,
cheffe du personnel EPD HES
- Membre de la direction depuis le 1.6.2010
 - Responsable du personnel

Bernard Guillelmon

- 1966, CH, ing. dipl. EPF,
MBA Insead
- Président de la direction depuis le 1.7.2008

En 2017, Michael Pohle, directeur de la gouvernance d'entreprise, et Andreas Willich, chef du trafic voyageurs, ont quitté la direction de BLS. Dans le cadre d'une réorganisation, le domaine d'activités Gouvernance a été supprimé. Depuis le départ d'Andreas Willich, la direction du domaine d'activités Trafic voyageurs est assurée

par intérim par le président de la direction, Bernard Guillelmon. Le 15 février 2018, le conseil d'administration a élu Daniel Hofer au poste de dirigeant du domaine d'activités Trafic voyageurs. Conformément à la volonté de Daniel Hofer, cette direction comporte à présent huit membres.



Daniel Wyder

- 1972, CH,
ing. civil dipl. EPF,
ing. éco. EPD HES
- Membre de la direction depuis le 1.2.2010
 - Chef de l'infrastructure

Luca Baroni

- 1971, CH/ITA,
économiste d'entreprise HES,
Executive MBA HSG
- Membre de la direction depuis le 1.1.2017
 - Chef des finances

Peter Fankhauser

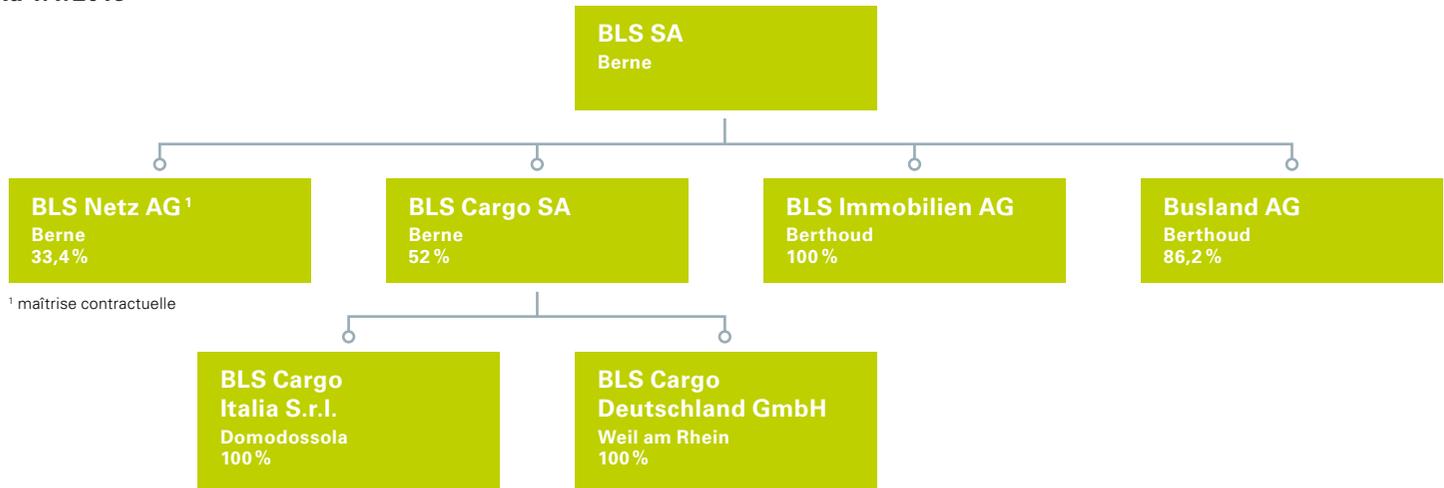
- 1970, CH, gérant en
immobilier dipl. VWA/DIA,
dipl. commercial KFS,
AMP HSG
- Membre de la direction depuis le 1.1.2011
 - Chef de la production ferroviaire

Dirk Stahl

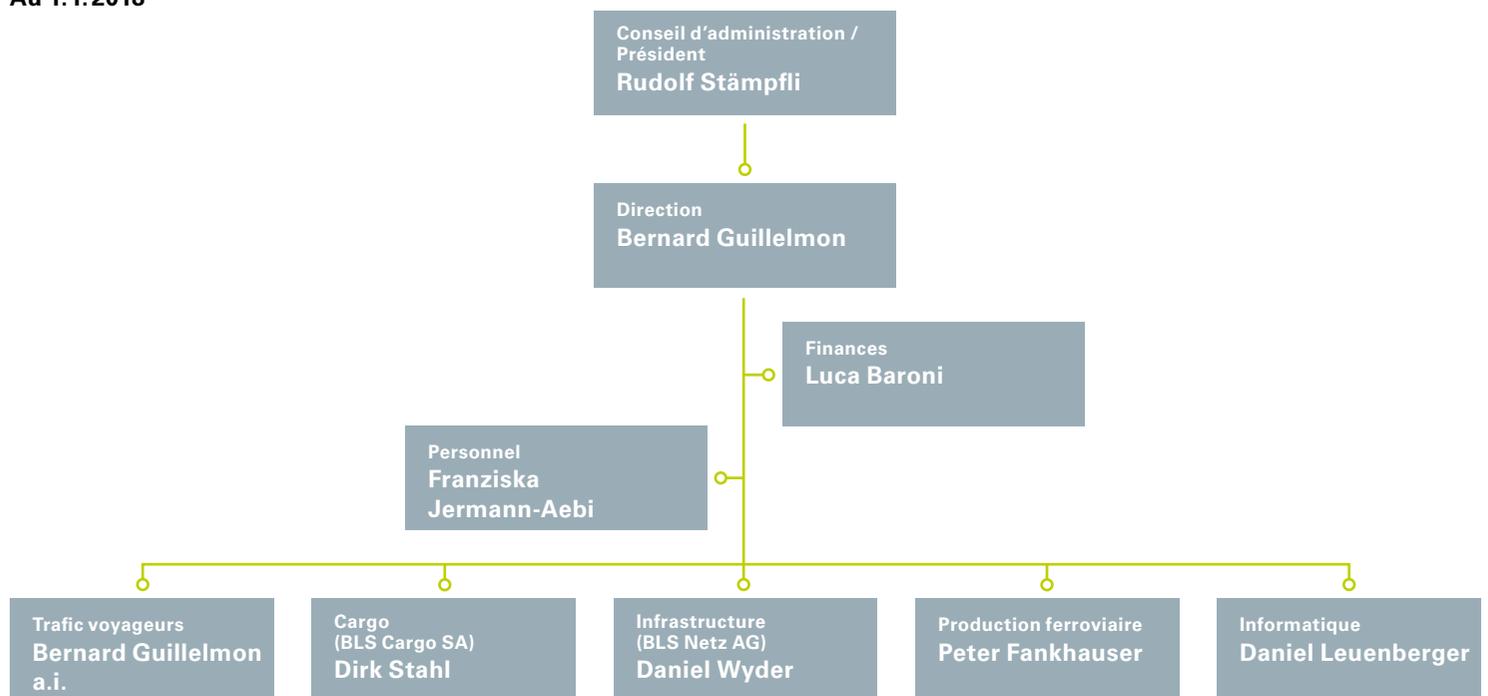
- 1966, CH, Dr. rer. pol.
- Membre de la direction depuis le 12.5.2006
 - Vice-président de BLS SA depuis le 1.6.2010
 - Directeur de BLS Cargo SA
 - Membre de la direction de l'ex-BLS Chemin de fer du Lötschberg SA : 2000–2006

Organigramme et structure du groupe

Structure du groupe Au 1.1.2018



Organigramme de la BLS SA Au 1.1.2018



FINANCES

Résultat financier

Durant l'exercice 2017, BLS a réalisé un résultat de groupe de CHF 15,0 millions. En raison des provisions pour l'assainissement des sites contaminés des ateliers de Bönigen, le secteur Trafic ferroviaire régional national a enregistré un résultat négatif. Ayant dû procéder à une correction de valeur, le secteur Navigation accuse une perte. L'infrastructure, le trafic de marchandises, le transport autos et le trafic régional bus affichent, eux, un résultat positif.

Malgré un contexte économique difficile, la BLS SA a réalisé un résultat du groupe de 15 millions de francs, soit 0,6 million de moins que l'année précédente. Une perte de 1 million de francs a été enregistrée pour le secteur Trafic ferroviaire régional national. Ce résultat négatif résulte des 7,1 millions de francs de provisions constituées en 2017 dans le cadre de l'assainissement des sites contaminés des ateliers de Bönigen. Le secteur Trafic ferroviaire régional international, qui compte notamment le parcours partiel Iselle-Domodossola indemnisé par la région italienne du Piémont, affiche une perte de 0,3 million de francs. Le résultat du secteur Infrastructure s'élève à 3,6 millions de francs, soit 1 million de francs de plus que l'exercice précédent.

Grâce à sa position solide sur le marché, BLS Cargo SA a réalisé un bénéfice de 3,5 millions de francs et son résultat a augmenté de 1,9 millions par rapport à l'année précédente. En juillet 2017, la BLS SA a cédé 45 % des actions de BLS Cargo SA à SNCF Logistics, mais reste actionnaire majoritaire puisqu'elle détient encore une participation de 52 %. Le secteur Transport autos a de nouveau clôturé l'exercice sur un résultat positif, bien qu'il soit inférieur de 0,2 million à celui de l'année précédente. Cette baisse s'explique par la diminution du nombre de véhicules transportés et une augmentation des charges totales. Ayant dû procéder à une nouvelle correction de valeur (impairment) à hauteur de 3,6 millions de

francs, le secteur Navigation BLS accuse une perte de 3,1 millions de francs.

Au 1^{er} juillet 2017, la BLS SA a fondé la filiale BLS Immobiliers SA, dont elle détient 100 % des parts. Cette dernière exploitera le potentiel de développement d'anciens domaines ferroviaires pour créer de nouveaux logements et espaces de travail dans les centres urbains. La création de cette filiale permet à la BLS SA de gérer elle-même les sites et les bâtiments, tout en les entretenant et en les rénovant de façon durable. Des informations détaillées sur BLS Immobiliers SA seront fournies à partir des comptes annuels 2018, la filiale clôturant son premier exercice en décembre 2018 (exercice prolongé).

Le produit d'exploitation a augmenté de 7,8 millions de francs au total (+0,8 %), une hausse qui trouve son origine dans l'augmentation des produits du trafic à la suite des adaptations de prix entrées en vigueur en décembre 2016 et dans la croissance générale du trafic. Des recettes supplémentaires ont en outre pu être réalisées grâce à la reprise du trafic régional entre Brigue et Domodossola. Par suite de l'évolution prévisible des coûts et des recettes, les indemnités ont augmenté de 1,5 million de francs (+0,3 %) par rapport à l'année précédente.

Les charges d'exploitation, hors amortissements, ont progressé de 7,5 millions de francs (+1,0 %) en raison, essentiellement, de la hausse des coûts des prestations

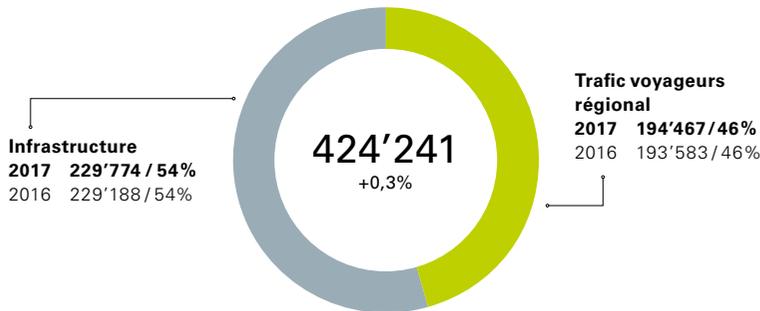
d'exploitation de tiers (coûts de production, aménagement de l'offre et coûts des sillons). En revanche, les charges de matériel ont diminué de 3,6 millions de francs (-5,5 %), principalement en raison d'une consommation moindre de pièces détachées. Les charges de personnel ont baissé de 4,8 millions de francs (-1,3 %), après la suppression en 2017 de diverses provisions constituées l'année précédente. Les autres charges d'exploitation enregistrent une baisse de 2,9 millions (-2,1 %), plusieurs restructurations opérées dans l'actif immobilisé l'année précédente n'étant plus comptabilisées.

Malgré la correction de valeur de 3,6 millions de francs pour le secteur Navigation, les amortissements n'ont augmenté que de 1,6 million de francs (+0,7 %). Des corrections de valeur concernant des placements avaient dû être effectuées l'année précédente, mais n'étaient plus nécessaires durant cet exercice.

Le résultat financier a progressé de 2,7 millions de francs (+26,8 %) grâce, essentiellement, à la réduction des charges d'intérêt suite au remboursement d'emprunts auprès d'investisseurs privés et aux meilleurs résultats des sociétés associées.

Les impôts ont augmenté de 1 million de francs, ce qui est principalement dû à la constitution d'impôts latents chez BLS Cargo SA.

Indemnités (en milliers de francs)



En raison des meilleurs résultats enregistrés par les sociétés du groupe, les participations minoritaires se sont accrues de 1 million de francs par rapport à l'année précédente (+50,8 %). En outre, suite à la vente de 45 % des actions de BLS Cargo SA à SNCF Logistics en juillet 2017, les participations minoritaires sont passées de 3 % au premier semestre 2017 à 48 % au second semestre.

Indemnités

Par suite de l'évolution des coûts et des recettes, les indemnités pour le trafic voyageurs régional de la BLS SA n'ont augmenté que de 0,9 million de francs (+0,5 %). Les indemnités pour l'infrastructure dépassent de 0,6 million de francs celles de l'année précédente (+0,4 %).

Charges d'exploitation

L'année dernière, la BLS SA employait 2916 collaborateurs (convertis en équivalents temps plein), soit 68 de plus qu'en 2016. Malgré tout, les charges de personnel ont diminué de 4,8 millions de francs (-1,3 %) pour atteindre 355 millions de francs. Les raisons en sont les suivantes : les provisions constituées en 2016 pour les primes transitoires AVS (3,6 millions de francs) et les primes de fidélité futures (4,1 millions) n'ont plus été comptabilisées en 2017. L'évolution légale des salaires est restée à 0,9 %.

Suite à l'augmentation des coûts dans la production ainsi qu'au niveau des sillons et de l'aménagement de l'offre (principalement sur le tronçon Brig-Domodossola), les prestations d'exploitation de tiers ont enregistré une hausse de 18,8 millions de francs (+9,4 %).

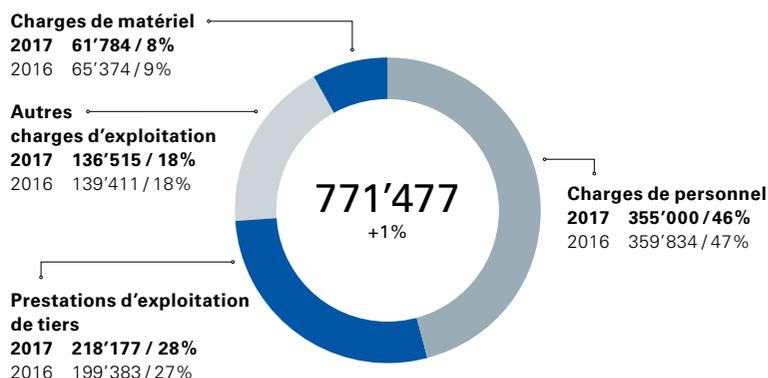
Les autres charges d'exploitation ont diminué de 2,9 millions de francs (-2,1 %) en dépit d'une provision de 7,1 millions de francs pour l'assainissement des sites contaminés des ateliers de Bönigen. En outre, il avait fallu procéder en 2016 à des décomptabilisations de placements, qui n'ont plus été nécessaires cette année.

Suite à une consommation moindre de pièces détachées, les charges de matériel ont baissé de 3,6 millions de francs (-5,5 %).

Le résultat du groupe, secteur par secteur, ainsi que les comptes annuels consolidés et les comptes annuels de la BLS SA sont publiés dans le rapport financier 2017 de BLS.

GRI G4-EC1

Charges d'exploitation (en milliers de francs)



Les modèles économiques du groupe BLS

Le groupe BLS est constitué de BLS SA et des filiales entièrement consolidées BLS Cargo SA, BLS Netz AG, Busland SA et BLS Immobilien SA. Il œuvre dans six champs d'activité en concession qui, hormis la navigation sur les lacs de l'Oberland bernois et le transport autos au Lötschberg, relèvent du secteur public. Par ailleurs, le groupe possède quatre autres champs d'activité qui ne sont pas en concession.

GRI G4-8

En concession

1	Infrastructure
3	Trafic régional ferroviaire national
4	Trafic régional ferroviaire international
5	Transport autos
6	Navigation
9	Trafic régional bus national

Hors concession

2	Trafic de marchandises
7	Distribution nationale
8	Production ferroviaire Clients tiers
10	Immeubles hors exploitation

- Avec indemnités publiques
- Sans indemnités publiques
- Mélange avec / sans indemnités

Secteur	Description
1 Infrastructure	— Construction, exploitation et entretien de l'infrastructure ferroviaire et de ses installations annexes selon l'art. 62 LCdF* — Régularisation préalable de quatre ans (convention de prestations) selon les art. 56ss LCdF*
2 Trafic de marchandises	— Référence en matière de transport de marchandises par les corridors ferroviaires sur l'axe central nord-sud qui traverse la Suisse
3 Transport régional ferroviaire national	— Exploitation des lignes à voie normale du S-Bahn Bern et des lignes ouest du S-Bahn Zentralschweiz, qui comprend l'agglomération de l'Emmental, du Jura, du Seeland, du Simmental, d'Interlaken et de la ligne de montagne du Lötschberg
4 Transport régional ferroviaire international	— Trafic régional entre Brigue et Domodossola — Brigue-Iselle est intégré dans la concession « Trafic régional ferroviaire national »
5 Transport autos	— Exploitation en propre d'une navette-autos au Lötschberg et au Simplon (indemnisation pour ce dernier) — Simplon : procédure de commande d'un an avec le canton du Valais
6 Navigation	— Exploitation de la navigation sur les lacs de Thoun et de Brienz avec ses propres bateaux et chantiers
7 Distribution nationale	— Centres de voyages proposant un service complet de conseil, ainsi que la vente de voyages en train et d'offres de loisirs et de vacances dans le monde entier
8 Production ferroviaire Clients tiers	— Maintenance légère et lourde du matériel roulant ferroviaire
9 Transport régional bus national	— Fourniture du trafic voyageurs régional et du trafic local dans l'Emmental et certaines parties de la Haute-Argovie — Convention d'offre selon l'art. 31a ss LTV**
10 Immeubles hors exploitation	— Acquisition, gestion et vente de terrains et de droits réels limités pour son compte ou le compte d'un tiers — Développement et réalisation de projets immobiliers

* LCdF = Loi fédérale sur les Chemins de Fer
** LTV = Loi sur le Transport des Voyageurs

	Modèle de rendement / financement		Unité juridique
— L'autorité concédante est la Confédération ; la durée de la concession s'élève à 50 ans maximum	— Recettes du sillon, prestations propres, produits des prestations de services et revenus locatifs	— Indemnités d'exploitation et investissements du fonds d'infrastructure ferroviaire (FIF) — Thésaurisation à 100 % du résultat (secteur Infrastructure)	BLS Netz AG
— Trafic interne suisse et transports d'importation et d'exportation	— Recettes du transport — Financement du marché		BLS Cargo SA
— Régularisation préalable de deux ans (convention d'offre) selon l'art. 31a ss LTV* — L'autorité concédante est la Confédération ; les concessions durent généralement 10 ans (25 ans maximum)	— Recettes des billets — Indemnités des commanditaires (cantons et Confédération) — Financement du marché avec et sans cautionnement solidaire de la Confédération l'art. 31 LTV**	— Affectation du résultat à des fins déterminées selon l'art. 36 LTV** — Si prévu par les pouvoirs publics, obligation de transmettre le matériel roulant en cas de changement du concessionnaire selon l'art. 32i LTV	BLS SA
— Concession pour Iselle–Domodossola de la région du Piémont, dans le nord de l'Italie (durée de 6 ans)	— Recettes des billets — Indemnités de l'Italie/du Piémont		BLS SA
— L'autorité concédante est la Confédération ; la durée de la concession s'élève généralement à 10 ans (25 ans maximum) ; au Simplon : autorisation fédérale	— Recettes des billets — Financement du marché — Revenu marginal structurel réduit	— Indemnités des commanditaires (Simplon : Canton du Valais)	BLS SA
— L'autorité concédante est la Confédération ; la durée de la concession s'élève actuellement à 20 ans (25 ans maximum)	— Revenus locatifs et recettes des billets (activité gastronomique)	— Financement du marché — Aides à l'investissement proportionnelles non inscrites dans la loi	BLS SA
	— Provisions sur les ventes de billets et ventes de voyages à forfait, change, etc.		BLS SA
	— Revenus des mandats pour des tiers		BLS SA
— L'autorité concédante est la Confédération ; la durée de la concession s'élève généralement à 10 ans (20 ans maximum)	— Recettes des billets et des prestations de services et des prestations de remplacement de trains — Recettes du marché à travers l'exploitation de garages	— Indemnités des commanditaires (cantons et communes) — Financement du marché avec et sans cautionnement solidaire de la Confédération l'art. 32i LTV**	Busland AG
— Fourniture d'autres services dans le domaine immobilier	— Produits des locations et des prestations de services de sociétés du groupe et de tiers — Financement du marché		BLS Immobilien AG

Chiffres clés du groupe

Chiffre d'affaires et résultat

en milliers de CHF

	2017	2016
Produit d'exploitation	1'043'487	1'035'698
EBITDA	272'010	271'696
EBIT	26'470	27'777
Résultat du groupe après déduction des intérêts minoritaires	14'989	15'591

Bilan

	2017	2016
Ratio de fonds propres	19,5%	18,2%
Rentabilité des capitaux propres	1,8%	1,9%

Tableau de flux de trésorerie

en milliers de CHF

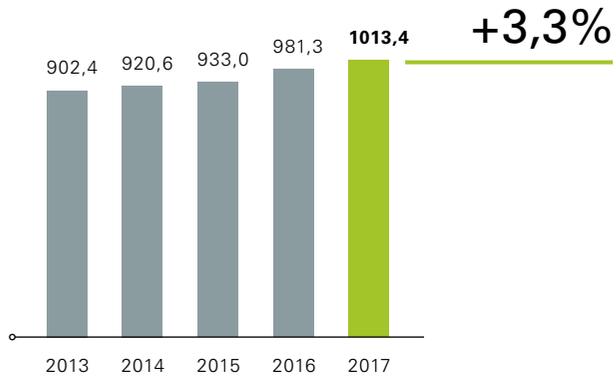
	2017	2016
Flux monétaire issu des activités d'exploitation	251'199	250'623
Flux monétaire issu des activités d'investissement	-299'518	-313'008
Free Cashflow	-48'319	-62'385
Flux monétaire issu des activités de financement	16'748	45'489

Collaborateurs

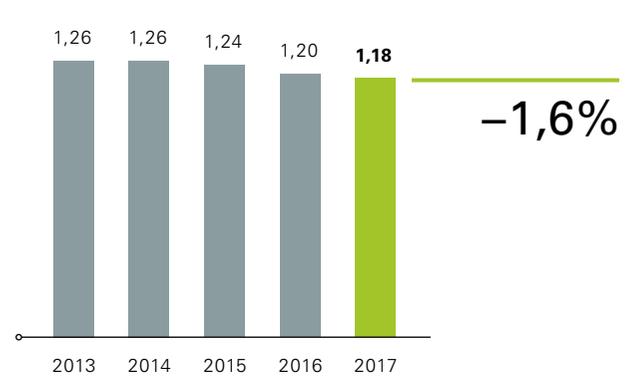
	2017	2016
Effectifs en postes à temps plein	2'916	2'848
Nombre de collaborateurs (personnes)	3'162	3'169

Indicateurs de performance

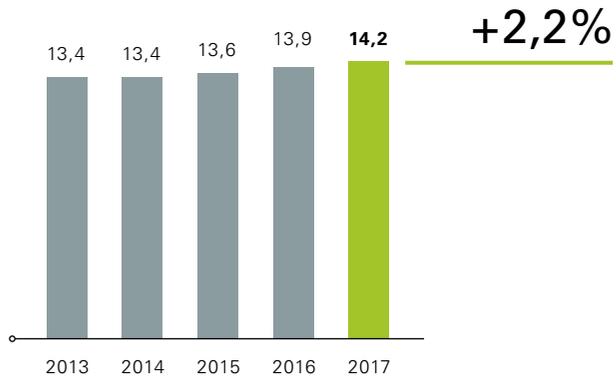
Millions de personnes-km
parcourus en train national/international



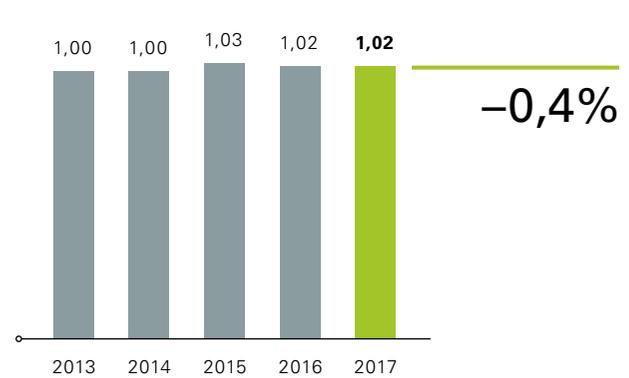
Millions de véhicules transportés
Transport autos du Lötschberg



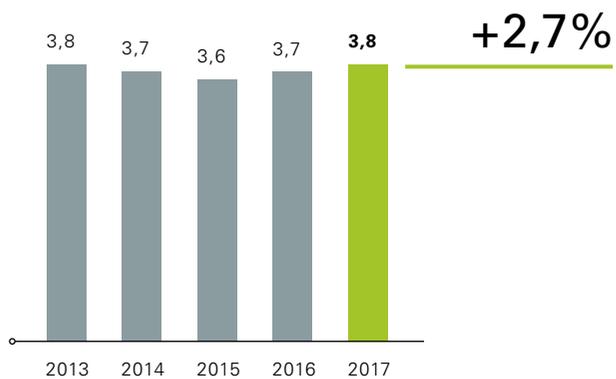
Millions de sillons-km BLS Netz AG



Millions de personnes transportées par bateau



Millions de personnes transportées par bus



Prestations de transport BLS Cargo SA
en nb de trains

