



STATION

**Roadshow  
Lausanne  
1<sup>er</sup> décembre 2020**





# Agenda.

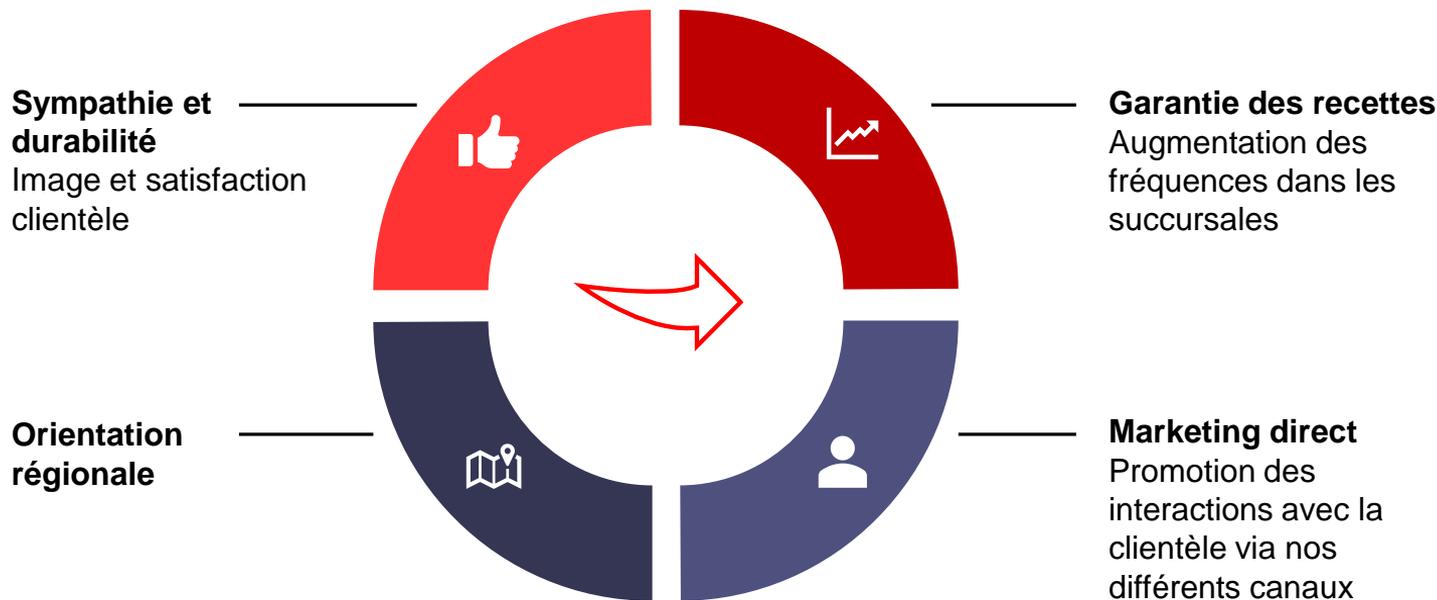




# Rétrospective 2020.

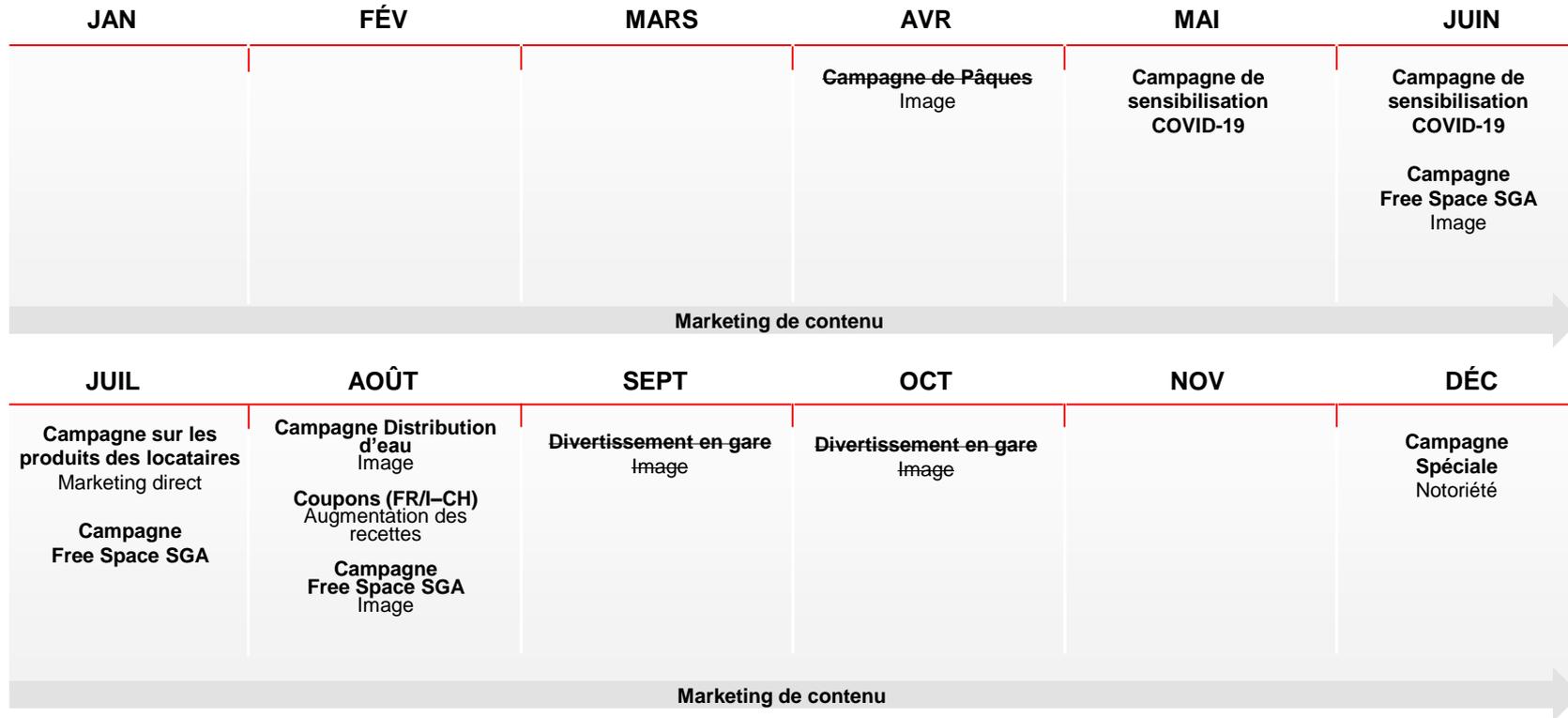


# Axes stratégiques marketing 2020.





# Campagnes 2020 | Rétrospective.



Campagne annulée

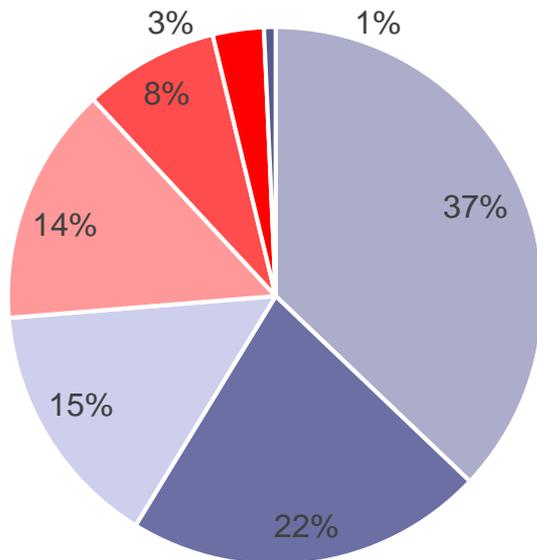


# Budget campagnes 2020.

Transfert liquidation fonds marketig : CHF 58'876

Montant CFF : 50'000

Montant locataires : CHF 27'381



- Campagne "Sourire"
- Campagne augmentation fréquentation F und I CH
- Campagne "Produits locataires"
- Réduction fonds marketing Corona 2ème trimestre
- Publicité radio
- Campagne de Pâques
- Campagne "Divertissement à la gare"



# Rétrospective: Campagne de Pâques.



# Campagne de Pâques 2020.

Coûts: CHF 4'158



## Situation initiale et idée

- Rappel de l'ouverture quotidienne des magasins, y c. les jours fériés officiels
- Période de Pâques propice à une action de sympathie axée sur la satisfaction de la clientèle dans les gares
- Ambassadeurs de la campagne de cuisés lapins
- Distribution de cadeaux promotionnels dans les trains et les commerces des gares CFF dans le cadre de la « Journée du lapin de Pâques »



## Objectifs

- Faire mieux connaître les horaires d'ouverture des gares pendant la période de Pâques
- Susciter la sympathie à l'égard des gares et des CFF
- Augmenter la satisfaction des locataires des CFF
- Axe stratégique: augmentation des revenus, image



## Période de la

Du 6 au 13 avril 2020

19 gares participantes: Aarau, Bâle CFF, Bellinzone, Berne, Bienne, Fribourg, Genève Cornavin, Genève-Aéroport, Lausanne, Lugano, Lucerne, Neuchâtel, Olten, Saint-Gall, Thoune, Winterthour, Zoug, Zurich Enge, Zurich Oerlikon



## Instruments-clés

**En ligne:** eBoards, médias sociaux, sites Internet des gares CFF, landing page «Ta gare», marketing en ligne avec publicité payante.

**Hors ligne:** publiereportage 20 minutes, ambassadeurs dans les trains et les gares, cadeaux promotionnels

ANNULÉE



SBB CFF FFS

Täglich geöffnet,  
auch an Ostern.

Du bist meine SBB.  
[sbb.ch/bahnhof](https://sbb.ch/bahnhof)



Shopping  
im Bahnhof

SBB CFF FFS

Toujours ouvert,  
même à Pâques.

Mes CFF à moi.  
[cfl.ch/gare](https://cfl.ch/gare)



Shopping  
en gare

SBB CFF FFS

Toujours ouvert,  
même à Pâques.

Mes CFF à moi.  
[cfl.ch/gare](https://cfl.ch/gare)



Shopping  
en gare

ANNULÉE



Rétrospective:  
Covid-19: Campagne de  
sensibilisation.



# Campagne de sensibilisation Covid-19.



## Situation initiale et idée

- Les CFF ont lancé en partenariat avec l'Union des transports publics (UTP) une campagne de sensibilisation à l'hygiène et à la sécurité dans les transports publics et les gares.
- Un hub d'information (landing page) sert de plate-forme pour ces thèmes. La page est mise à jour en continu.
- Les services de livraison et les nouveaux horaires d'ouverture des locataires des CFF sont publiés et communiqués activement sur le hub d'information.



## Objectifs

- L'objectif est de regagner/renforcer la confiance des clients finaux et du public dans les transports publics ainsi que d'améliorer le sentiment de sécurité des usagers des services des transports publics.
- Communiquer sur l'engagement de CFF Immobilier en matière d'hygiène et de sécurité dans les gares (Gérance, Facility Management et locataires des gares CFF)
- Mise en lumière des services proposés par les locataires au moyen du marketing de contenu



## Période et lieu

**Du 11 mai au 8 juin 2020**

Toute la Suisse



## Instruments-clés

- Hors ligne:** différentes affiches aux points de contact (ascenseurs, salles d'attente, magasins, etc.), zones de files d'attente, annonces dans 20 minutes, autocollants sur la sécurité/l'hygiène
- En ligne:** médias des CFF, marketing de contenu, Newsletter CFF, médias sociaux payants



# Mesures hors-ligne.



## Mesures pour des voyages aussi sûrs que possible.

La vie reprend son cours en Suisse. Le nettoyage intensif des gares et des trains vous permet de prendre les transports publics en toute sécurité.



Depuis l'assouplissement des mesures pour combattre le coronavirus, la situation se normalise progressivement en Suisse. Les pontons retournent au bureau après la période de télétravail et les transports publics sont davantage utilisés pour les voyages. Nous intensifions les nettoyages dans les gares et les trains pour assurer la sécurité des voyageurs.

**La propreté nous tient à cœur.**  
Nous faisons tout pour protéger la santé de nos voyageurs. Nos équipes de nettoyage ont été renforcées. Plus de 1000 collaborateurs nettoient minutieusement les endroits exposés

comme les WC, les mains courantes et les boutons. Des équipes mobiles assurent la propreté des bancs, grilles à jour et régional. Dans les gares, nos équipes nettoient à fond les surfaces de contact comme les mains courantes et les distributeurs. Ceux-ci sont nettoyés au top pour que au lieu de trois auparavant. Des distributeurs de désinfectant sont installés dans les grandes gares. Dans les gares de SBB CFF, Sion, Yverdon, Yverdon, Genève Cornavin, Lausanne, Locarno, Lucerne et Zurich gare centrale, les usagers peuvent actuellement utiliser gratuitement les centres d'hygiène et les WC normalement payants.

### Gardez vos distances et portez un masque si nécessaire.

Afin de garantir le respect des mesures de propreté, des zones de file d'attente sont aménagées devant les commerces très fréquentés des grandes gares. S'il n'est pas possible d'observer une distance de deux mètres, le port du masque hygiénique est notamment recommandé, conformément aux directives de l'OFSP. Vous pouvez vous procurer dans les pharmacies, les supermarchés, les



biocoques et le commerce de détail aux heures d'ouverture habituelles ou 24h sur 24 aux distributeurs SBBc.

### Informations supplémentaires sur [cfc.ch/evoens](https://cfc.ch/evoens).

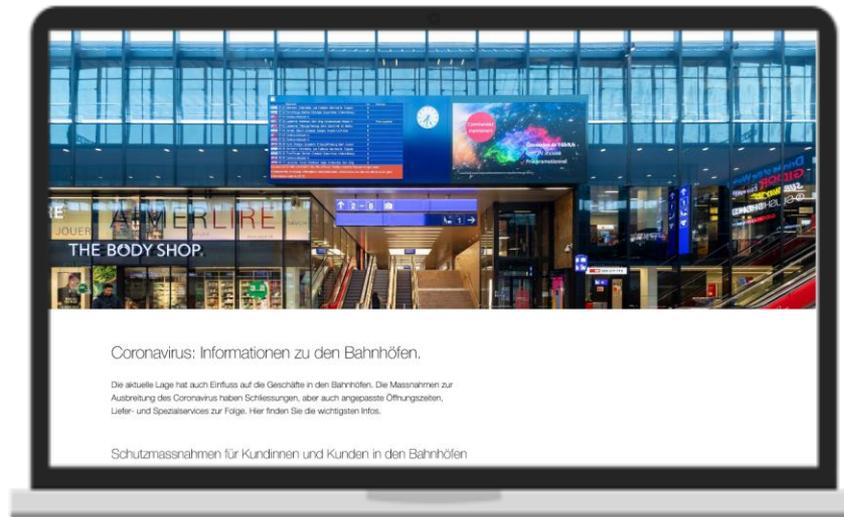
Quelles sont vos préoccupations actuelles pour vos voyages avec les transports publics? Vous avez des questions ou des suggestions? N'hésitez pas à nous contacter [cfc.ch/ilogesecriteures](https://cfc.ch/ilogesecriteures) Hotline: 0800 421 901 / du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 sauf jours fériés.



Cette zone est nettoyée plusieurs fois par jour.



# Mesures en ligne.





Billette  
Billets  
Biglietti  
Tickets





Rétrospective:  
«Espace libre SGA – exposition  
d’affiches selon le contingent CFF».



# Campagne d'affichage SGA selon le contingent CFF.



## Situation initiale et idée

La Suisse est sortie du confinement le 11 mai. Les locataires des gares peuvent rouvrir leurs commerces en respectant des mesures strictes. Les incertitudes sont grandes et les conséquences économiques difficiles à évaluer.

Les petits commerces n'ont pas les moyens pour le moment de faire de la publicité. Nous offrons à nos locataires (gares de catégories 2 à 4) un soutien simple, rapide et abordable.



## Objectifs

- Retrouver de la fréquentation
- Relancer les ventes



## Période et lieu

**Du 8 juin au 6 septembre 2020**

16 gares participantes: Aarau, Bellinzone, Bienne, Fribourg, Genève-Aéroport, Genève-Eaux-Vives, Lausanne, Lugano, Neuchâtel, Olten, Saint-Gall, Thoune, Winterthour, Zoug, Zurich Enge, Zurich Oerlikon



## Instruments-clés

**Hors ligne:** avec l'offre Free Space, nous proposons à nos locataires d'utiliser gratuitement et temporairement nos surfaces d'affichage publicitaire aux formats F200/F12 pour promouvoir leurs produits.

# Affiches de locataires.



**MOA**  
BLONDI • MARCOLINIERE • CHAUSSURES

Enfin un **MOA**  
près de  
chez **MOI** !

RENDEZ-VOUS DANS VOTRE NOUVEAU MAGASIN :  
Galerie marchande de la Gare des Eaux-Vives niveau-1  
Avenue de la Gare des Eaux-Vives 6  
1203 GENÈVE  
Tél: 022 840 02 57

Enfin un **MOA**  
près de  
chez **MOI** !

RENDEZ-VOUS DANS VOTRE NOUVEAU MAGASIN :  
Galerie marchande de la Gare des Eaux-Vives niveau-1  
Avenue de la Gare des Eaux-Vives 6  
1203 GENÈVE  
Tél: 022 840 02 57

Pour vos excursions, boissons et collations  
**777 dans cette gare !**

LAUSANNE GARE - À L'OUEST DU HALL PRINCIPAL

coop  
Pour tout savoir, voir

LAUSANNE LAUSANNE LAUSANNE



# Résultats.

67 commandes  
dans 19 gares  
par 28 locataires

**Commandes gratuites  
par des locataires**

Valeur médias  
**CH 490 322.–**

**Coûts d’affichage**  
Financement via le budget marketing des CFF.

**CH 31 740.–**



Rétrospective:  
Campagne produits locataires.

# Campagne produits locataires.

Coûts: CHF 20'148



## Situation initiale et idée

- Quatre éditions saisonnières avaient initialement été prévues pour chaque gare participante.
- En raison de la situation sanitaire, celle de mars a dû être annulée.
- La campagne de juillet a pu avoir lieu. Il a fallu renoncer aux éditions prévues pour l'automne et l'hiver pour cause de restrictions budgétaires.



## Objectifs

- Le groupe cible reçoit des compléments d'informations pratiques de la part des commerces des gares. Les contenus sont inspirants et divertissants.
- L'accent est mis sur l'aspect régional, des liens se créent avec les commerces et le personnel de vente.
- L'expérience d'achat en gare est mise en avant pour sa commodité, ses prix abordables ainsi que pour la qualité des produits et des services.



## Période et lieu

**Du 6 au 26 juillet 2020**

11 gares participantes: Aarau, Bâle CFF, Berne, Genève Cornavin, Genève-Aéroport, Lausanne, Lucerne, Saint-Gall, Winterthur, Zoug, Zurich Oerlikon



## Instruments-clés

**Hors ligne:** annonces dans 20 minutes, affiches SGA.

**En ligne:** newsletter B2C, landing page, médias sociaux, newsletter RonOrp



# Mesures hors-ligne.



SBB CFF FFS

La gare met vos sens en éveil.

Les goûts et les saveurs, ça se discute – sauf avec Marie-Sonia quand il s'agit de beurre de karité.

Lisez-en la raison ici.  
[cff.ch/marie-sonia](http://cff.ch/marie-sonia)

 Shopping en gare



SBB CFF FFS

La gare met vos sens en éveil.

Par exemple avec les bagels fraîchement préparés de José, manager du Bagel & Juice Factory de la gare de Genève-Aéroport.

[cff.ch/jose](http://cff.ch/jose)

 Shopping en gare



SBB CFF FFS

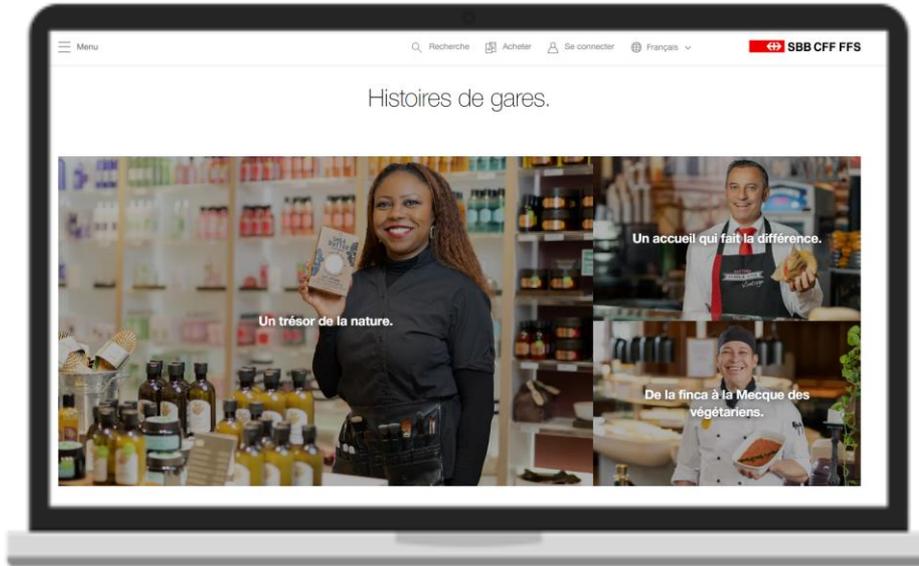
La gare met vos sens en éveil.

Par exemple avec le fameux tartare végétarien de Victor, collaborateur & formateur cuisine au restaurant Tibits de la gare de Lausanne.

[cff.ch/victor](http://cff.ch/victor)

 Shopping en gare

# Mesures en ligne.





# Chiffres.

Médias sociaux	Facebook	Feed Instagram	Story Instagram	Total
Portée	79'937	4'832	31'056	<b>115'825</b>
Impressions	225'077	6'182	55'809	<b>287'068</b>
Clics	983	42	158	<b>1'183</b>

## Envoi de la newsletter aux clients

Destinataires	24 107
---------------	--------

- La campagne a eu une performance moyenne. Les taux de clics ont été légèrement inférieurs par rapport à la campagne de l'année passée.
- Les raisons possibles sont à chercher dans la situation actuelle où les gens ont d'autres préoccupations et sont moins réceptifs à ce genre de campagnes.
- Le portrait des locataires a suscité un grand intérêt.



Rétrospective:  
Journées chaudes – Distribution  
d'eau.

# Campagne de distribution d'eau 2020.

Budget : CHF 12'000



## Situation initiale et idée

- Distribution de bouteilles d'eau fraîche de 50 cl de différentes marques dans les gares CFF pendant les jours de fortes chaleurs. 127 000 bouteilles en tout.
- Cette opération a été réalisée en partenariat avec CFF Voyageurs.
- Cette campagne n'a pas été financée par le fonds des locataires.



## Objectifs

- Amélioration de la satisfaction de la clientèle dans les gares et de l'image des CFF
- Effet de surprise



## Période et lieu

**Du 10 au 14 août 2020**



## Instruments-clés

**Hors ligne:** échantillonnage de bouteilles d'eau, visibilité sur place.

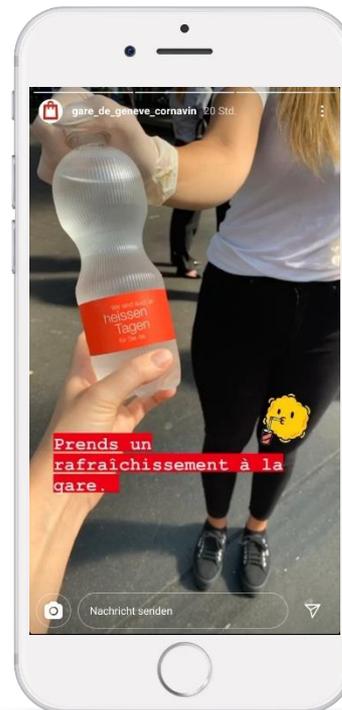
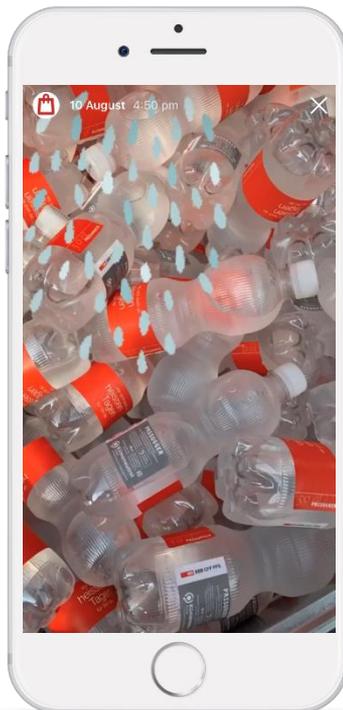
**En ligne:** publications dans les médias sociaux des différentes gares.



# Mesures hors-ligne.



# Mesures en ligne.





Rétrospective:  
Campagne d'été F/I-CH – «Carnet  
coupons».



# Campagne estivale 2020.

Coûts: CHF 29'226



## Situation initiale et idée

- Création d'un carnet de coupons physique proposant des cadeaux immédiats et des surprises ainsi que des bons de réduction chez les locataires participant à l'opération.
- Les réductions sont à faire valoir directement chez les locataires.
- Les prix et les offres sont adaptées au thème de l'été.



## Objectifs

- Mise en lumière, mobilisation, activation, sympathie, amélioration de la satisfaction des locataires
- Axe stratégique: augmentation des recettes



## Période et lieu

**Du 3 au 23 août 2020**

11 gares participantes: Bienne, Bellinzone, Fribourg, Genève Cornavin, Genève-Aéroport, Lausanne, Lugano, Neuchâtel, Olten, Thoune, Zurich Enge



## Instruments-clés

**Hors ligne:** campagne de distribution de coupons et de cadeaux promotionnels, affiches, annonces dans 20 minutes, suppléments dans divers journaux locaux.



# Chiffres.

	Total
Dépenses en francs	26 344.14
Impressions	9 250 625
Clics	122 853
Distribution de carnets de coupons	69 000 au total dont 6'000 à Lausanne

# Mesures hors-ligne.





Rétrospective:  
Campagne divertissement à la gare.

# Campagne divertissement à la gare.

Coûts: CHF 946



## Situation initiale et idée

- Les gares ne sont plus uniquement des lieux de départ ou d'arrivée pour les voyageurs. Il est essentiel de créer davantage d'interactions entre la gare, ses usagers et ses locataires afin d'améliorer la qualité et la durée de séjour en gare.
- Plusieurs opérations ont été organisées depuis 2018 (pièces dans les gares, «Artists on Tour», «Tu es ma scène»...)
- Le thème et le message doivent mettre en avant la gare régionale comme le lieu d'un événement attractif.



## Objectifs

- Mettre en avant l'aspect régional
- Susciter la sympathie en regard des gares et des CFF
- Améliorer la satisfaction des locataires par une participation visuelle à la campagne
- Optimiser la qualité du séjour dans les gares



## Période et lieu

Septembre et octobre 2020

15 gares participantes: Aarau, Bellinzzone, Bienne, Fribourg, Genève-Aéroport, Lausanne, Lugano, Neuchâtel, Olten, Thoune, Saint-Gall, Winterthour, Zoug, Zurich Oerlikon et Zurich Enge



## Instruments-clés

**Hors ligne:** publiereportage dans 20 minutes, spectacles d'artistes, activités dans les gares, échantillonnage de cadeaux promotionnels, ambassadeurs

**En ligne:** eBoards, médias sociaux de toutes les gares + sites Web des gares CFF + landing page «Ta gare», marketing en ligne avec publicité payante, annonce RonOrp, newsletter CFF (AG), jeu-concours en ligne, réactions dans les médias sociaux des personnes qui ont assisté aux événements

**ANNULÉE**



Rétrospective:  
Campagne spéciale fréquentation.

# Campagne spéciale fréquentation.

Budget: CHF 50'000



## Situation initiale et idée

- Durant la 2e vague de Covid-19, le nombre de pendulaires a de nouveau baissé.
- Actuellement, les habitants du quartier représentent une source de clientèle proportionnellement plus importante.



## Objectifs

- Diffusion d'une campagne de notoriété dans le voisinage de la gare. Rappel des horaires d'ouverture 7/7, du matin au soir.
- Ligne stratégique: notoriété



## Période et lieu

**Décembre 2020**

Genève-Aéroport, Lausanne et Neuchâtel



## Instruments clés

**Offline:** Flyer, quotidien local, écrans transports publics, radio  
(A confirmer, en cours de planification)

**Online:** Social Media Paid + Online Paid

# Exemple de visuel (en préparation).





Rétrospective de Stefanie Schmid de  
Drinks of the World concernant le  
lock-down.

Je travaille au service marketing et communication

Stefanie Schmied

Marketing & Kommunikation, Drinks of the World



# Axes stratégiques marketing 2021.



# Axes stratégiques marketing 2021.

## Augmentation de la fréquence

Nombre de visites dans les commerces

Augmentation de la fréquence

## Conversion

P. ex. nombre de téléchargements, prises de contact, prospects

Conversion

## Visibilité

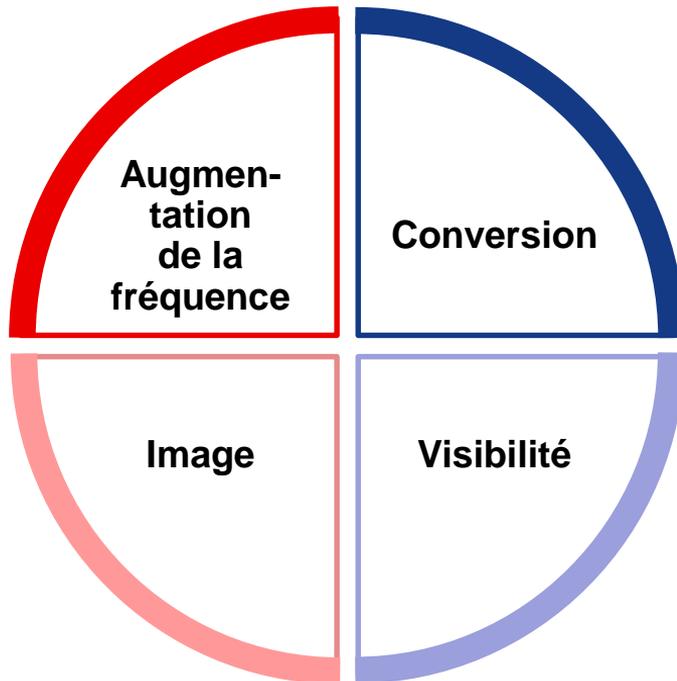
Portée: impressions, clics

Visibilité

## Image

Évaluations et commentaires des clients

Image



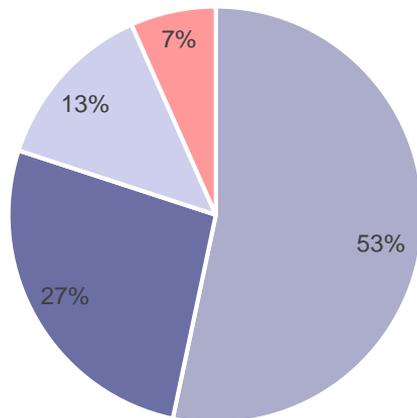


# Planning campagnes 2021.



# Budget campagnes 2021.

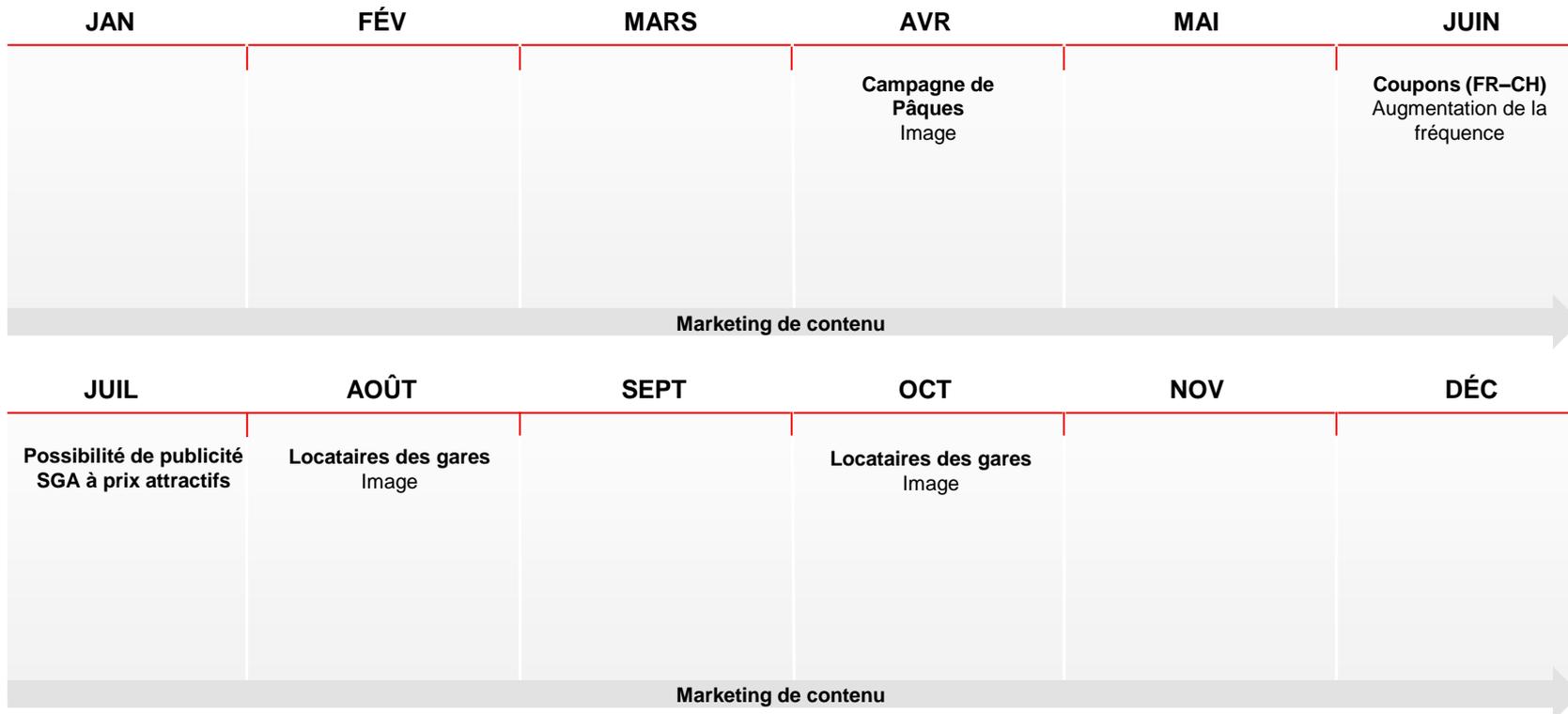
Montant CFF: CHF 50'000  
Montant locataires : CHF 27'381



- Campagne Coupons
- Campagne "Locataires à la gare"
- Campagne de Pâques
- Offre SGA à prix attractifs



# Campagnes 2021 | Perspectives.





Perspective:  
Campagne de Pâques.



# Campagne de Pâques.



## Situation initiale et idée

- La campagne de Pâques 2019 a fait ses preuves et sera renouvelée en 2021.
- Concept à plusieurs niveaux variant selon la taille des gares.
- Ambassadeurs dans les gares et les trains: distribution de dépliants proposant des idées de recettes et de cadeaux promotionnels, parfois déguisés en lapins



## Objectifs

- Rappeler les horaires d'ouverture des gares pendant les fêtes de Pâques.
- Susciter la sympathie à l'égard des gares et des CFF.
- Augmenter la satisfaction des locataires des CFF.



## Période et lieu

### Mars et avril 2021

15 gares participantes: Aarau, Bâle CFF, Berne, Bienne, Fribourg, Genève Cornavin, Genève-Aéroport, Lausanne, Lucerne, Neuchâtel, Saint-Gall, Winterthur, Zoug, Zurich Oerlikon, Zurich Stadelhofen



## Instruments-clés

- En ligne:** landing page, médias sociaux, marketing en ligne payant, eBoards
- Hors ligne:** ambassadeurs dans les trains et les gares, cadeaux promotionnels, annonce dans 20 minutes



Toujours ouvert,  
même à Pâques.

Mes CFF à moi.

[cff.ch/gare](https://www.cff.ch/gare)





Perspective:  
Campagne augmentation de la  
fréquentation.



# Campagne d'augmentation de la fréquentation F-CH.



## Situation initiale et idée

- Bons et réductions attrayants. Le concept sera élaboré par la nouvelle agence.



## Objectifs

- Objectifs de communication: attirer l'attention et donner envie aux gens de participer.
- Objectifs de marketing: ils seront définis selon la mesure de l'efficacité de la campagne 2020 (en cours).
- Axe stratégique: augmentation de la fréquence, image.



## Période et lieu

**Du 31 mai au 27 juin 2021**

5 gares participantes: Fribourg, Genève Cornavin, Genève-Eaux-Vives, Genève-Aéroport, Lausanne



## Instruments-clés

**Hors ligne:** campagnes de distribution, affiches, RailPoster, annonces dans 20 minutes, e-board.

**En ligne:** médias des CFF, NL B2C, publicité programmatique Google Ads (médias payants).



Perspective:  
Campagne «Locataires à la gare».



# Campagne «Locataires à la gare».



## Situation initiale et idée

- Campagne d'image axée sur les locataires.
- Positionnement fort des gares. L'aspect régional et les locataires sont au centre de la campagne.
- La campagne se déroulera en deux vagues aux troisième et quatrième trimestres.



## Objectifs

- Susciter la sympathie pour les gares.
- Améliorer la satisfaction des clients et des locataires.
- Axe stratégique: image



## Période et lieu

### Août et octobre 2021

15 gares participantes: Aarau, Bâle CFF, Berne, Bienne, Fribourg, Genève Cornavin, Genève-Aéroport, Lausanne, Lucerne, Neuchâtel, Saint-Gall, Winterthur, Zoug, Zurich Oerlikon, Zurich Stadelhofen



## Instruments-clés

**En ligne:** médias sociaux, eBoards, marketing en ligne payant

**Hors ligne:** annonces dans 20 minutes, affiches SGA



# Campagne «Locataires à la gare».

Nous sommes  
là pour vous.

[cff.ch/gare](http://cff.ch/gare)





Perspective:  
Possibilité de publicité SGA à des  
tarifs attractifs.

# Possibilités de publicité SGA à des tarifs attractifs.



## Situation initiale et idée

- Possibilités de publicité proposées à un tarif spécial pour les locataires. Élaboration en partenariat avec APG/SGA.



## Objectifs

- Axe stratégique: visibilité des commerces



## Période et lieu

### Toute l'année ou pendant l'été

15 gares participantes: Aarau, Bâle CFF, Berne, Bienne, Fribourg, Genève Cornavin, Genève-Aéroport, Lausanne, Lucerne, Neuchâtel, Saint-Gall, Winterthur, Zoug, Zurich Oerlikon, Zurich Stadelhofen



## Instruments-clés

**Hors ligne:** supports publicitaires SGA à des tarifs préférentiels.



Informations complémentaires.



# A votre disposition.

- Page locataire sur le site de la gare CFF (Center Manager gare de Lausanne)
  - Photo
  - Description
  - Horaires
  - Contact: site web, email, téléphone, etc...
  
- Pour info:
  - Avant Covid-19 (jan 2020) : visiteurs (8K), pages vues (15K)
  - Durant Covid-19 (oct 2020) : visiteurs (5K), pages vues (9K)
  - Recherches Google Maps: 1.1 mios
  - Recherches Google: 19k



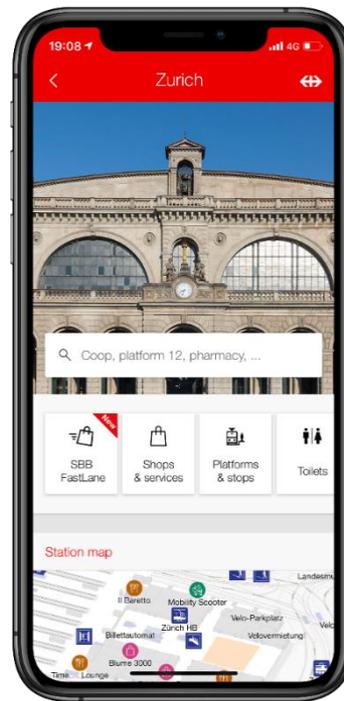
# Infos sur l'appli «Ma gare».

Les principales fonctionnalités de l'appli seront progressivement intégrées à l'appli Mobile CFF en 2021.

L'appli «Ma gare» disparaîtra fin 2020.

Cela permettra d'atteindre davantage d'utilisateurs, mais signifiera aussi davantage de contraintes pour la conception de l'affichage de l'offre des gares.

Gares concernées: Bâle CFF, Berne, Genève Cornavin, Lucerne et Zurich gare centrale





# Conseils pour une meilleure visibilité sur Google.

Des photos du magasin sont importantes pour susciter des avis positifs de la part de clients potentiels sur Google

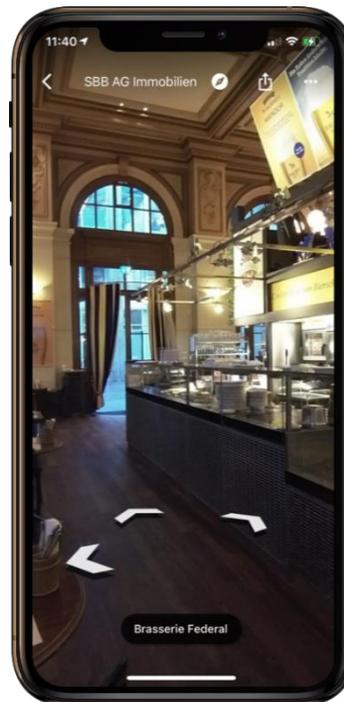
Les panoramas à 360 degrés sont très appréciés (30 000 vues en quelques mois pour un locataire de la gare centrale de Zurich)

Téléchargement des photos vers le compte «Google My Business»

Prendre les photos aux heures de faible affluence dans le magasin (protection des données et vue d'ensemble)

Afficher le top 5 des ventes pour gagner en visibilité

Publier régulièrement des photos du magasin et des produits



**Ne pas oublier:**  
vérifier et adapter  
si nécessaire les  
heures  
d'ouverture,  
préciser les  
heures  
d'ouverture les  
jours fériés.



# Où se trouvent toutes les informations utiles?



## Plate-forme marketing

cff.ch/locataires

Utilisateur: Locataire

Mot de passe: qe-wNB\*?



## Marketing Roadshow, une fois par an

Prochaine date: fin 2021



## [marketing.immobilier@cff.ch](mailto:marketing.immobilier@cff.ch)

Pour toutes les questions de marketing.

Nous répondons dans un délai de 24 heures.



Questions.



**SBB CFF FFS**

**Merci pour votre attention.**