Marketing et production

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Rapport de gestion / Chemins de fer fédéraux suisses**

Band (Jahr): **- (1985)**

PDF erstellt am: **04.06.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Marketing et production

Marché
Economie générale

Après trois ans de constante amélioration, l'économie suisse a connu un essor remarquable en 1985 et le produit national brut réel a enregistré une hausse de 3,7%. L'impulsion est venue à nouveau des exportations (+9%), bien que celles-ci se soient quelque peu affaiblies durant le second semestre. Avec la relance économique et une utilisation à 87% des capacités de la production industrielle, les investissements en biens d'équipement se sont développés de 9% en valeur réelle. L'activité est demeurée calme dans le secteur du bâtiment, mis à part quelques signes de reprise. La consommation privée ne s'est amplifiée que de 1,7% en francs constants, soit moins que la moyenne. Parallèlement au redressement de 1% du marché de l'emploi, le nombre de chômeurs est tombé à 1%. La population n'a progressé que de 29 100 habitants d'une année à l'autre, pour atteindre le chiffre de 6 534 200.

Marché des transports

Durant l'exercice, le réseau d'autoroutes s'est encore accru de 25 km, pour passer à 1384 km. Sur la N2, l'aménagement du tronçon Giornico sud – Giustizia comble une lacune sur l'axe nord – sud, qui sera entièrement achevé en 1987. A fin 1985, 72,3% du réseau autoroutier était ouvert à la circulation.
Le parc des véhicules à moteur s'est agrandi de 102 534 unités, pour s'établir à 3,221 millions, dont 2,617 millions d'automobiles (+65 032 véhicules ou 2,5%). A la fin de septembre 1985, on comptait en Suisse une voiture pour 2,5 habitants. Le degré de motorisation diffère beaucoup d'un canton à l'autre (306 voitures par 1000 habitants à Bâle-Ville, contre 497 à Genève). Le nombre de ménages possédant une seconde voiture est en légère augmentation.
Le parc des camions, des voitures de livraison et des tracteurs articulés s'est encore agrandi de 7829 véhicules ou 4,1%, alors que celui des minibus, des bus et des autocars s'est quelque peu contracté (−82 unités ou 0,8%). La charge utile des camions, des voitures de livraison et des tracteurs articulés s'est améliorée de 14 660 tonnes ou 2,8%. La forte pression de la concurrence exercée entre camionneurs et entre ceux-ci et le chemin de fer s'est poursuivie malgré la conjoncture. Le nombre de personnes transportées par les autocars étrangers en Suisse a rétrogradé d'environ 5%. Les excédents sur le marché mondial du pétrole ont détendu la situation sur le plan de l'approvisionnement en 1985 et provoqué un fléchissement des prix du carburant.
Les mouvements de marchandises dans les ports rhénans se sont chiffrés à 8 101 210 tonnes, soit 7,6% de moins qu'un an auparavant. La longue période de basses eaux a eu de fâcheuses répercussions sur les résultats. Les principaux reculs enregistrés dans les ports rhénans concernaient les céréales, les fourrages et engrais, les minerais, la ferraille, les combustibles solides ainsi que les produits pétroliers. Cependant, la part du chemin de fer, en régression ces dernières années, a passé de 63 à 64%.
Dans le trafic aérien, la reprise conjoncturelle et les cours favorables du change ont eu d'heureux effets sur le nombre de passagers dans les trois aéroports du pays, l'augmentation ayant atteint 5% dans l'ensemble.
Le volume des nuitées s'est à nouveau amplifié (+1,4%) d'une année à l'autre (demande intérieure +2,1%, demande étrangère +1%). La part des touristes européens n'a pas varié, notamment celle des hôtes allemands, qui avaient régressé de 8% un an plus tôt. Les touristes américains ont progressé de 7,7% et les hôtes en provenance des autres pays d'outre-mer ont diminué de 4,3%. Dans l'ensemble, les étrangers ont été plus nombreux à faire du tourisme hivernal alors que durant la saison d'été, les hôtes suisses furent en augmentation.

Transport de voyageurs
Produits de transports

En trafic voyageurs, les CFF ont amélioré leurs produits de 71,4 millions de francs ou 6,4%. L'adaptation tarifaire de mai 1985, qui y a contribué pour la moitié environ, et la progression des transports intérieurs ont eu d'heureuses incidences sur cette évolution. De plus, les innovations, les campagnes et les mesures destinées à promouvoir les ventes se sont répercutées favorablement sur les résultats. L'accroissement supérieur à la moyenne des recettes dans le secteur des bagages s'explique par le relèvement des taxes de consigne. En ce qui concerne les véhicules à moteur accompagnés, le ralentissement de ces dernières années s'est partiellement atténué: traversée du lac de Constance +12,6%, trains d'autos accompagnées +13,6%, tunnel du Simplon −17,6%.

Trafic

Durant l'exercice, les ventes ont évolué favorablement pour toutes les catégories de titres de circulation, notamment sous l'effet de la bonne conjoncture économique en Suisse et à l'étranger, qui a également stimulé les voyages internationaux. Les prestations de trafic ont progressé plus fortement que le nombre de personnes transportées. La distance moyenne parcourue par chaque voyageur a, comme ces dernières années, continué de s'allonger pour s'inscrire à 41,8 km. Les transports intérieurs se sont accrus dans une plus large mesure que le trafic international. Les progressions les plus marquantes ont été enregistrées dans les ventes d'abonnements pour voyages d'affaires et pour déplacements touristiques, grâce au nouvel abonnement général pour les retraités et handicapés, aux cartes journalières gratuites remises avec les abonnements annuels ½-prix JUNIOR ainsi qu'aux achats prévisionnels d'abonnements généraux et de cartes journalières opérés avant l'augmentation tarifaire du 1er mai 1985.

Evolution du trafic voyageurs en 1985 comparativement à 1984

	Produits millions de francs	%	Trafic millions de voyageurs	%	Prestations millions de v-km	%
Ensemble du trafic voyageurs	1191,0*)	+ 6,4				
Transport de personnes	1166,0	+ 6,2	224,6	+ 3,0	9 381	+ 3,7
– Trafic intérieur	899,9	+ 7,1	214,8	+ 3,1	7 788	+ 4,7
voyages individuels	554,7	+ 7,6	81,3	+ 1,6	3 545	+ 3,3
voyages en groupe	41,0	+ 1,8	5,8	– 1,1	474	– 4,8
abonnements d'affaires et de tourisme	120,0	+ 7,6	9,7	+15,1	1 114	+18,6
abonnements de parcours	184,2	+ 6,5	118,0	+ 3,4	2 655	+ 3,3
– Trafic international	262,6	+ 3,9	9,8	+ 1,6	1 593	– 0,6
Bagages	21,5	+16,5				
Automobiles accompagnées (y compris la contribution fédérale à la réduction de prix)	3,5	– 3,3				

*) Ce montant comprend une somme de 3,5 millions de francs d'autres produits non reprise dans les chiffres qui suivent (recettes de trains d'exposition, suppléments d'organisation des services des voyages, etc.).

Innovations dans le trafic voyageurs en 1985

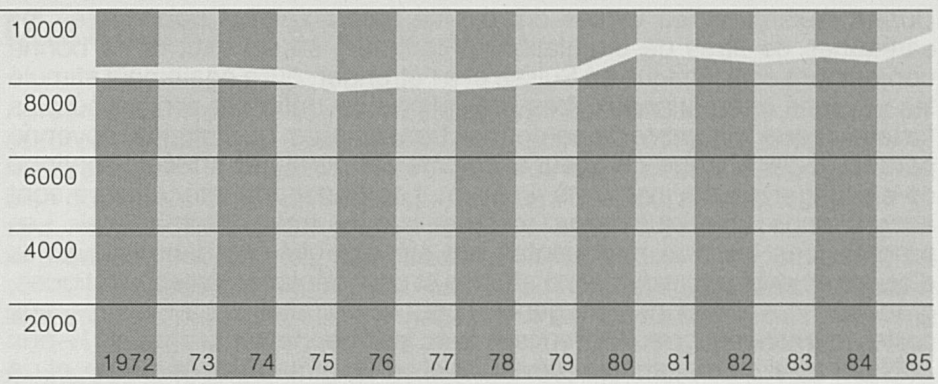
Offre

Diverses améliorations ont été apportées à l'horaire*):
- élimination des lacunes dans la cadence des trains intercités et directs entre Genève et Brigue, en vue d'une meilleure liaison avec l'aéroport
- renforcement de la cadence horaire par l'inclusion d'une paire de trains IC Zurich – Berne le matin et Berne – Zurich en fin d'après-midi
- liaisons toutes les 30 minutes Zurich – Uster – Rapperswil, réduction sensible de la durée du parcours et création d'un système de correspondances rapides à Wetzikon avec les lignes aboutissantes
- correspondances horaires Interlaken/Brigue – Allemagne à Bâle CFF
- réduction jusqu'à 15 minutes de la durée du parcours pour les trains IC et directs à destination de Milan, via le Saint-Gothard et le Simplon
- liaison matinale Bellinzone – Milan

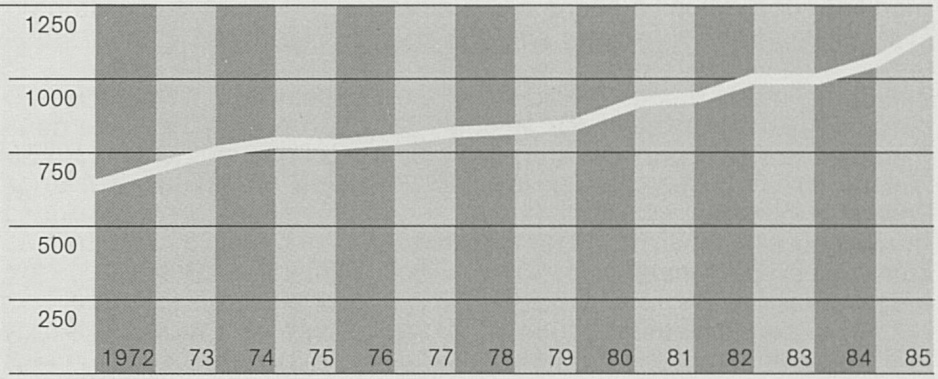
Autres aménagements:
- voitures climatisées pour les relations diurnes Zurich – Gênes et Genève – Venise
- quatre couchettes par compartiment au lieu de six dans certains trains*)
- réduction de la durée du parcours pour la traversée du lac de Constance *)

Tarifs
- mesures tarifaires générales du 1er mai 1985*)
- abonnements généraux annuels à prix réduits destinés à certaines catégories de voyageurs*)
- titre de réduction international pour familles*)

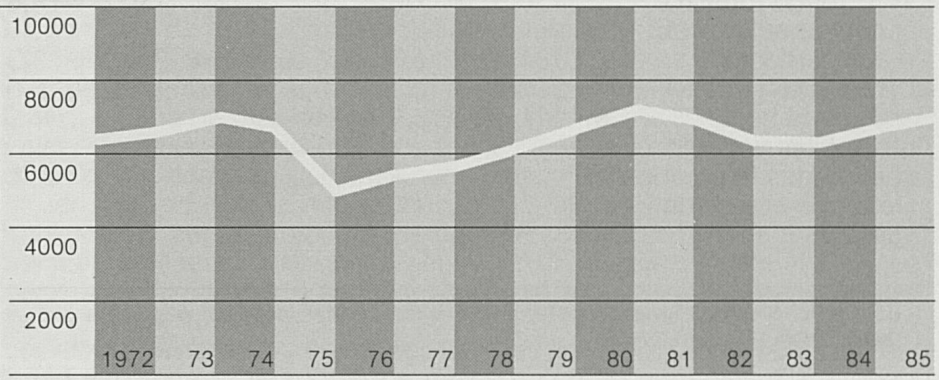
Trafic voyageurs
en millions de voyageurs – kilomètres



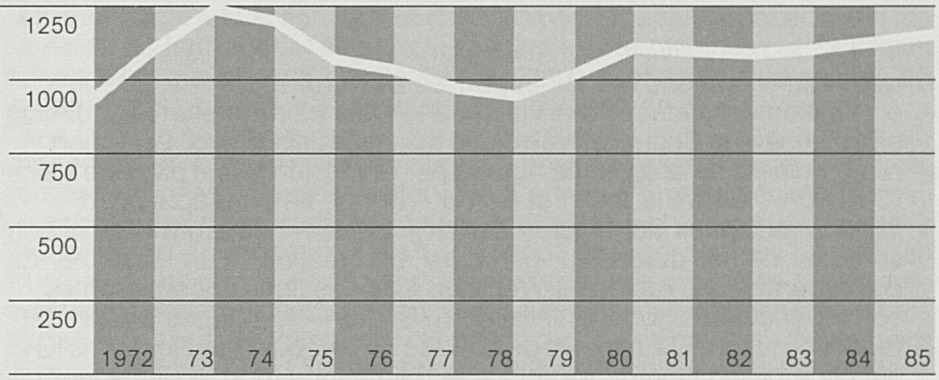
Recettes voyageurs
en millions de francs



Trafic marchandises
en millions de tonnes – kilomètres



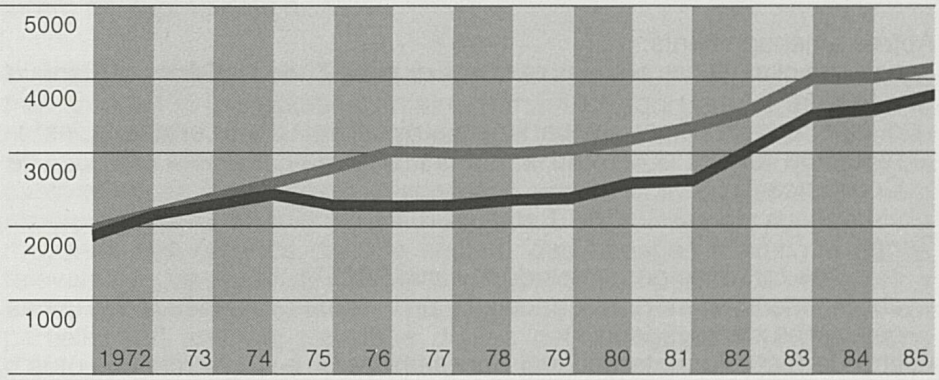
Recettes marchandises
en millions de francs



Total des charges et des produits
en millions de francs

Total des charges

Total des produits



- EURAIL-Saverpass pour les groupes de 2 à 5 personnes sur les réseaux ferroviaires de l'Europe occidentale
- prix unitaire réduit pour les bagages des familles et des groupes; suppression de la taxe forfaitaire par palette roulante
- abonnements pour dix expéditions de bicyclettes ou de voitures d'enfant
- baisse du prix des transports d'automobiles par le tunnel du Simplon*)

Prestations accessoires
- bagages avion-train pour les passagers d'avion en provenance de l'étranger
- extension à d'autres localités du service d'enlèvement et de livraison des bagages par taxis

Distribution
- introduction d'une carte-client CFF et acceptation de cartes de crédit (American Express, Diners Club, Eurocard, Visa)
- acceptation des POSTCHEQUES comme moyen de paiement
- collaboration avec Swissair et Crossair*)
- terminaux de vente à Berne, Fribourg, Soleure et Thoune*)

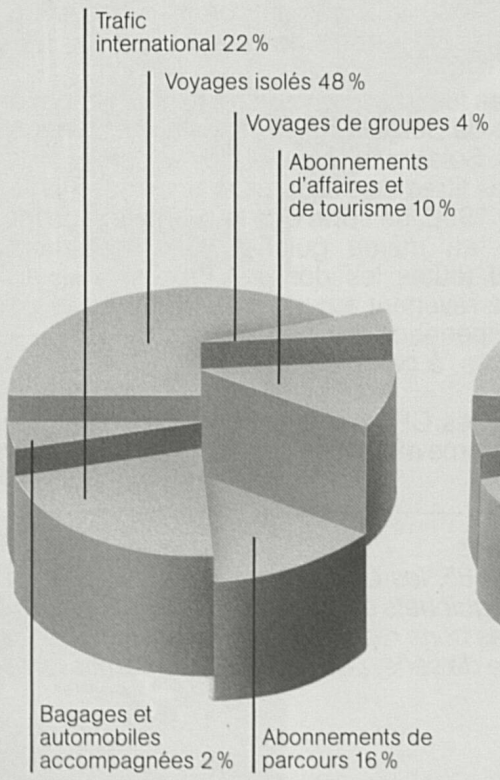
Campagnes
- excursions d'un jour à prix chocs pour diverses destinations*)
- nouveaux billets du dimanche (offre limitée à dix week-ends)*)
- trois cartes gratuites à l'achat d'un abonnement annuel ½-prix JUNIOR*)

*) Voir explications ci-après.

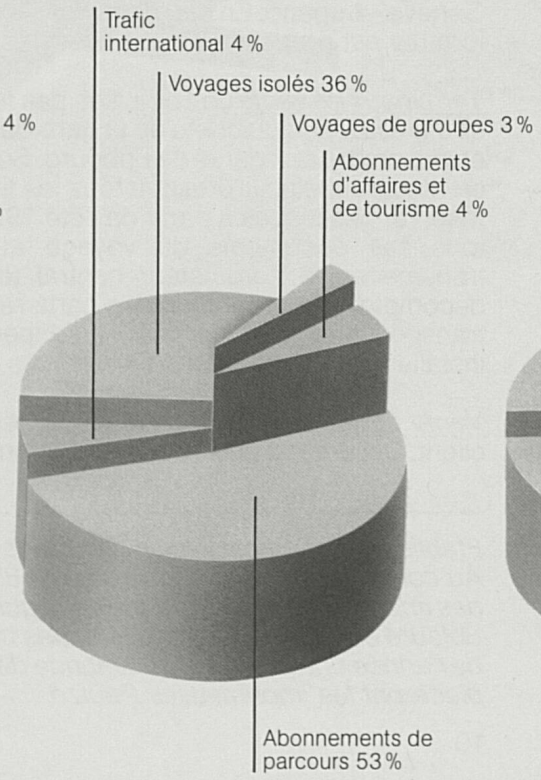
Horaire Le nouvel horaire bisannuel est entré en vigueur le 2 juin 1985. Les circulations cadencées de 1982 ont été maintenues en principe, mais de nombreuses modifications ponctuelles ont été apportées en trafic intérieur et international. Plusieurs trains régionaux peu occupés ont été supprimés ou ne circulent plus que certains jours, alors que d'autres ont été introduits lorsque la demande et le trafic le justifiaient. Dans l'ensemble, le volume des prestations des trains régionaux n'a pas varié.

Confort En collaboration avec la DB, les NS et les ÖBB, les CFF offrent depuis le 1er décembre 1985, pour certaines destinations d'Allemagne, des Pays-Bas et de l'Autriche, des compartiments de quatre couchettes au lieu de six. Trois compartiments de ce type sont prévus par voiture pour le moment. Les groupes de cinq personnes peuvent également occuper un compartiment de quatre places, la cinquième couchette étant gratuite.

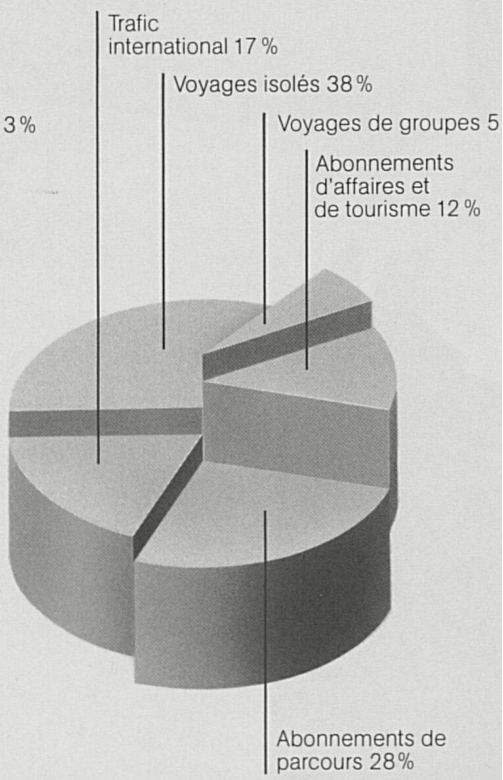
Produits
Francs



Trafic
Voyageurs



Prestations
Voyageurs-km



Mesures tarifaires Les CFF cherchent à améliorer les résultats de l'entreprise d'abord par de meilleures prestations, par la rationalisation et par la promotion des ventes. A intervalles raisonnables, ils sont contraints cependant d'adapter leurs prix au renchérissement et à l'évolution de la demande. L'augmentation tarifaire du 1er mai 1985, de 5,2% en moyenne, a été modulée en fonction des segments de marché. C'est ainsi notamment que les prix des abonnements annuels ½-prix et des bagages train-avion n'ont pas été modifiés. D'une manière générale, la hausse n'a pas provoqué de repli du trafic voyageurs.

Titres de transport Depuis le 1er mai 1985, des abonnements généraux annuels sont proposés à prix réduits à certaines catégories de voyageurs:
- aux retraités et handicapés, pour 1300 francs en 2e classe et 1950 francs en première,
- aux conjoints de titulaires d'abonnements généraux annuels, avec une réduction de 360 francs.

Un titre de réduction «Rail Europ Familles» (REF) a été créé en trafic international. Lorsque trois membres au moins d'une même famille (dont un adulte) voyagent ensemble, le premier adulte paie le prix normal, les autres la moitié du prix et les enfants de 4 à 12 ans le quart. La carte REF est valable une année et coûte 10 francs.

Transports d'automobiles par le Simplon Afin de promouvoir le transport des véhicules à moteur par chemin de fer, le Conseil fédéral a décidé de diminuer le prix de transport sur les principales traversées alpines. C'est ainsi que le passage par le tunnel du Simplon a été réduit de 15 francs, ce qui devrait stimuler le trafic.

Bagages avion-train La formule des bagages train-avion, unique dans le monde, est offerte à tous les passagers des vols vers l'étranger. Elle consiste dans l'acheminement direct des bagages au départ de plus de cent localités suisses (gares et offices postaux) jusqu'à l'aéroport étranger. Un même service faisait encore défaut dans le sens contraire, en raison notamment des modalités douanières et des mesures de sécurité. Les bagages avion-train ont été lancés le 2 juin 1985 à titre d'essai. Les passagers arrivant par avion aux aéroports de Zurich, Genève et Bâle peuvent faire enregistrer leurs bagages à destination d'une gare suisse avec des délais de transport garantis, même durant les périodes de pointe.

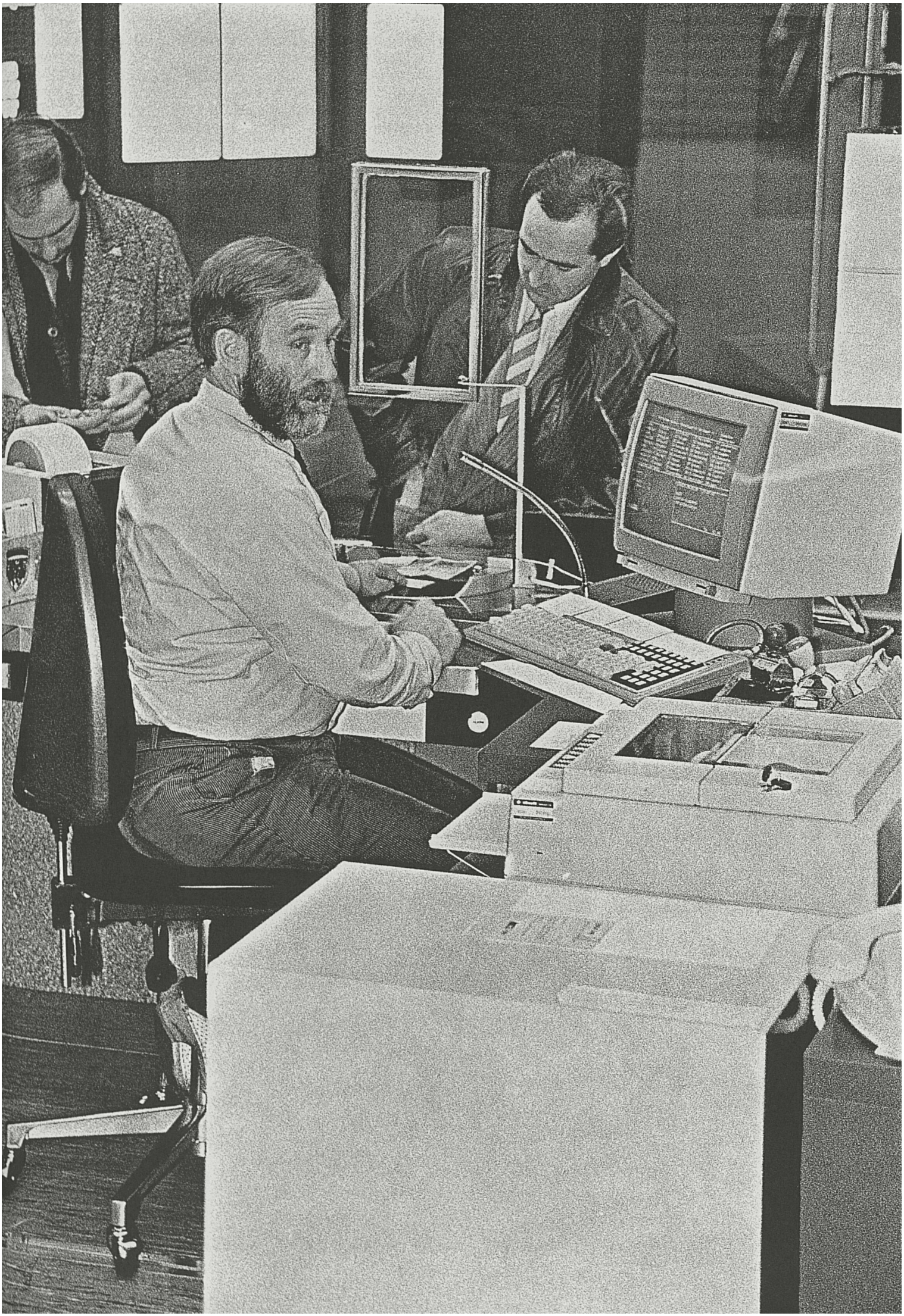
Collaboration avec Swissair et Crossair Depuis le printemps 1985, les représentations Swissair à l'étranger vendent des billets combinés avion-train pour plus d'une centaine de destinations suisses. Les hôtes d'outre-mer des classes «First» et «Business» de Swissair reçoivent à titre d'essai un bon pour le retrait gratuit en Suisse d'un abonnement ½-prix d'un mois. En collaboration avec Crossair, une offre combinée «Les Alpes en train et en avion» a été lancée en avril 1985 pour les relations Zurich/Berne/Bâle/Genève–Lugano. En peu de temps, 4000 arrangements ont été vendus. La formule est proposée à l'étranger depuis le mois de novembre.

Terminaux de vente Le 1er juillet, des terminaux de vente ont été installés à titre d'essai aux guichets de la gare de Berne. L'expérience a été étendue en novembre aux gares de Fribourg, Soleure et Thoune. Ces appareils sont en mesure d'établir presque tous les titres de transport et pourront même réserver des places à partir de l'été 1986, de sorte que la clientèle recevra tous ses documents de voyage au même guichet. Ces terminaux transmettent à l'ordinateur central toutes les données nécessaires au décompte, à la répartition des parts revenant aux diverses entreprises de transport et à la statistique. Si l'expérience est concluante, les CFF en installeront d'autres dans 54 services, à partir du mois d'août 1986.

Vente à crédit Le 1er janvier 1985, les CFF ont lancé leur propre carte-client. Celle-ci est aussi acceptée comme moyen de paiement par quelques

---

Etablissement électronique des billets
Au cours du second semestre de 1985, les CFF ont installé à titre d'essai des imprimeuses électroniques aux guichets des gares de Berne, Fribourg, Soleure et Thoune. Compte tenu des bons résultats, ils ont passé dès la fin de l'année une première commande de série. Les nouveaux appareils remplaceront les imprimeuses Pautze.



entreprises de transport concessionnaires, les buffets de gare et les voitures-restaurants. Durant l'année de lancement, 14 827 clients et entreprises l'ont retirée gratuitement. Depuis l'an passé, les CFF admettent aussi en paiement les quatre cartes de crédit les plus courantes. Le chiffre d'affaires monétique s'est élevé à 58 millions de francs en 1985, dont 33,6 millions avec la carte-client.

Excursions d'un jour à prix chocs En plus du prix du voyage, cette offre comprend un certain nombre de prestations (repas, billet d'entrée, transfert). Les destinations proposées sont très variées: Musée en plein air de Ballenberg, île de Mainau, Rochers-de-Naye, Technorama de Winterthour, Musée des transports de Lucerne, Monte Generoso, bicyclette au Saint-Gothard, Saut-du-Doubs, Rigi, lac de Ritom, chutes du Rhin. D'avril à octobre, 48 000 arrangements ont été vendus. L'offre sera élargie en 1986.

Année de la jeunesse Comme contribution à l'année de la jeunesse, les chemins de fer ont remis gratuitement l'an passé trois cartes journalières à tout acheteur d'abonnement annuel ½-prix JUNIOR. Les gares ont vendu 65 000 abonnements, soit 29% de plus qu'en 1984. La campagne sera renouvelée en 1986, mais avec une seule carte gratuite.

Nouveau billet du dimanche Pour stimuler le trafic en fin de semaine, des billets simples valables pour le retour ont été proposés durant deux séries de cinq week-ends en avril – mai et en novembre. La campagne a procuré environ 15% de trafic supplémentaire.

Communication La publicité a porté principalement sur la vente de prestations ferroviaires. Des informations claires ont été données à la clientèle sur l'offre, les prix et les facilités de transport. L'accent a été mis sur les billets du dimanche. Il s'agissait en effet de faire connaître au public la reprise, sous une forme un peu différente, d'un ancien titre de circulation. La publicité a également porté sur d'autres produits proposés en permanence sur le marché, comme l'abonnement ½-prix JUNIOR, les excursions d'un jour à prix chocs et l'abonnement général au porteur.

Navigation sur le lac de Constance

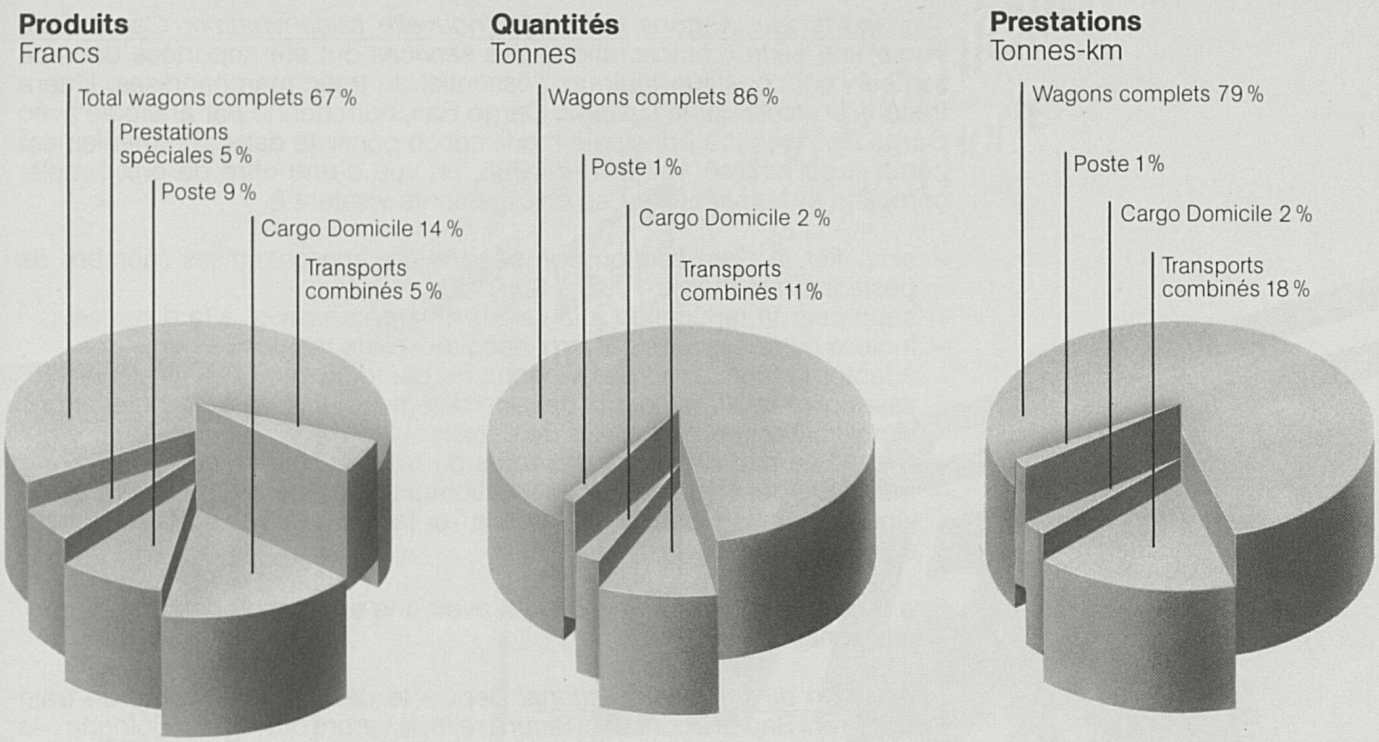
Le 2 juin 1985, un nouvel appontement a été aménagé à Romanshorn pour le service de bac à automobiles avec Friedrichshafen. Il a permis d'éviter les deux accostages nécessaires jusqu'ici et d'écourter la durée du voyage. La nouvelle installation a joué elle aussi un rôle dans l'accroissement de trafic enregistré en 1985: automobiles et cars +5,6%, deux-roues +24%, camions et remorques +3,4%. Les bateaux des CFF ont transporté 386 903 passagers, soit 12,4% de plus que l'année précédente. Le record de 392 954 voyageurs atteint en 1979 a presque été égalé. Ce bon résultat s'explique par les excellentes conditions atmosphériques, qui ont favorisé le trafic d'excursion, les voyages circulaires et les courses spéciales. Dans ces secteurs, le nombre de passagers a augmenté de 15,5%, pour s'établir à 143 216.

Transport de marchandises

Evolution du trafic marchandises en 1985 par rapport à l'année précédente

	Produits millions de francs	%	Quantités millions de tonnes	%	Prestations millions de t-km	%
Total	1178,7*)	+ 0,1	44,5	+2,4	7050	+2,3
Wagons complets	797,1	+ 3,9	38,3	+2,1	5612	+1,8
– trafic intérieur	299,1	+ 5,6	16,5	+4,3	1657	+3,7
– exportations	59,6	+ 2,0	2,3	+0,5	355	−5,0
– importations	223,0	+ 2,1	11,0	−1,6	1282	−4,0
– transit	215,4	+ 4,0	8,5	+3,4	2318	+4,9
Transports combinés	59,4	+ 5,6	4,9	+4,9	1282	+5,2
– ferroutage	24,0	+ 9,8	2,3	+9,6	666	+9,0
– grands conteneurs	35,4	+ 3,0	2,6	+1,1	616	+1,9
Cargo Domicile	162,2	−20,4	0,8	−3,4	104	−7,1
Poste	101,1	+ 1,6	0,5	+5,1	52	+6,1

*) Ce montant comprend une somme de 58,9 millions de francs de produits accessoires non reprise dans les chiffres qui suivent (rentrées provenant de l'entreposage et de prestations spéciales fournies dans les transports de wagons complets et de détail).



Produits

Durant l'exercice, les produits du trafic marchandises ont été légèrement supérieurs à ceux de 1984, mais l'évolution a été très inégale d'un secteur à l'autre. Une augmentation de 3,9% est apparue dans les transports par wagons complets, grâce à l'amélioration des recettes et à la campagne visant une meilleure couverture des coûts par l'utilisation optimale des capacités (acquisition d'envois de dernière minute). Les produits des transports combinés se sont améliorés de 5,6%, en raison notamment des efforts de prospection des CFF et de Hupac SA dans le domaine du ferroutage. Comme prévu, les recettes de Cargo Domicile sont demeurées inférieures à celles de l'ancien système des envois de détail. Le résultat n'est pas directement comparable avec celui des années précédentes. En effet, les recettes se sont ressenties de la suppression des messageries taxées à un tarif plus élevé. Par ailleurs, Cargo Domicile a permis, au niveau des prestations, des économies dépassant de loin la diminution des recettes.

Trafic

La relance économique, la recherche d'une meilleure mise à profit des capacités et l'élargissement de la part de marché ont entraîné une amélioration de trafic de 2,4%. Dans les transports par wagons complets, la reprise est venue principalement du trafic intérieur. Ce bon résultat découle en partie du démantèlement des stocks, cela au détriment des importations. Les exportations sont en légère hausse, alors que le transit par wagons complets a bénéficié d'un essor remarquable. Le plus grand accroissement de tonnage a été enregistré, une fois de plus, dans les transports combinés, stimulés notamment par l'expansion de la demande en ferroutage. Quant à Cargo Domicile, ses objectifs ambitieux ont presque été atteints.

Innovations dans le trafic marchandises en 1985

Cargo Domicile 1985 a été incontestablement l'année de Cargo Domicile. Lancée le 1er janvier après une minutieuse préparation du marché, la nouvelle offre pour le transport des colis de détail est un produit commun des CFF et des chemins de fer privés et s'étend à toutes les régions du pays. Malgré les difficultés initiales dues aux mauvaises conditions atmosphériques, Cargo Domicile a débuté normalement, de façon prometteuse. Après une année, on peut conclure que la nouvelle offre renforce manifestement la position du chemin de fer sur cet important segment du marché. Il sied de souligner ici la bonne collaboration avec les services routiers; les quelques difficultés survenues ont pu être aplanies au cours de l'exercice.

Transports par wagons complets (nouvelle dénomination: Cargo Rail) Toute une série d'améliorations des services ont été apportées dans ce secteur, qui constitue toujours l'essentiel du trafic marchandises. Il sera traité désormais par le système Cargo Rail, nom donné par analogie avec Cargo Domicile. La principale modification consiste dans le remaniement complet du tarif au 1er janvier 1986, en vue d'une offre de prix simple, complète et compétitive. Les changements visaient à

- simplifier la classification européenne des marchandises (nombre de positions ramené de 1098 à 655)
- supprimer la tarification à la valeur et la dégressivité à la distance
- inclure certaines taxes et prix spéciaux dans les ports
- adapter la tarification des wagons de particuliers
- assouplir les offres de prix par une délégation des compétences et une simplification du processus de décision
- séparer le tarif de transit des tarifs du trafic suisse
- introduire des tarifs directs internationaux (wagons complets: entrée en vigueur d'un tarif germano-suisse le 1er janvier 1986 et d'un tarif franco-suisse en été 1986).

Ces innovations ont été combinées avec une adaptation des prix au renchérissement (+3%).

Stimulation du trafic international Depuis le début d'avril 1985, un train TRES (Treni Rapidi Economici Sicuri) relie, les jours ouvrables, Bologne à la RFA par Chiasso–Bâle. L'offre s'adresse aux expéditeurs de produits industriels des régions d'Emilie-Romagne et de Toscane. Les marchandises parviennent dans les 72 heures à toutes les gares destinataires d'Allemagne. Dans le sens contraire, des trains GONG (Güterzüge ohne nennenswerten Grenzaufenthalt: trains marchandises sans arrêts notables à la frontière) assurent en 11 heures l'acheminement rapide des envois de Mannheim à Chiasso.

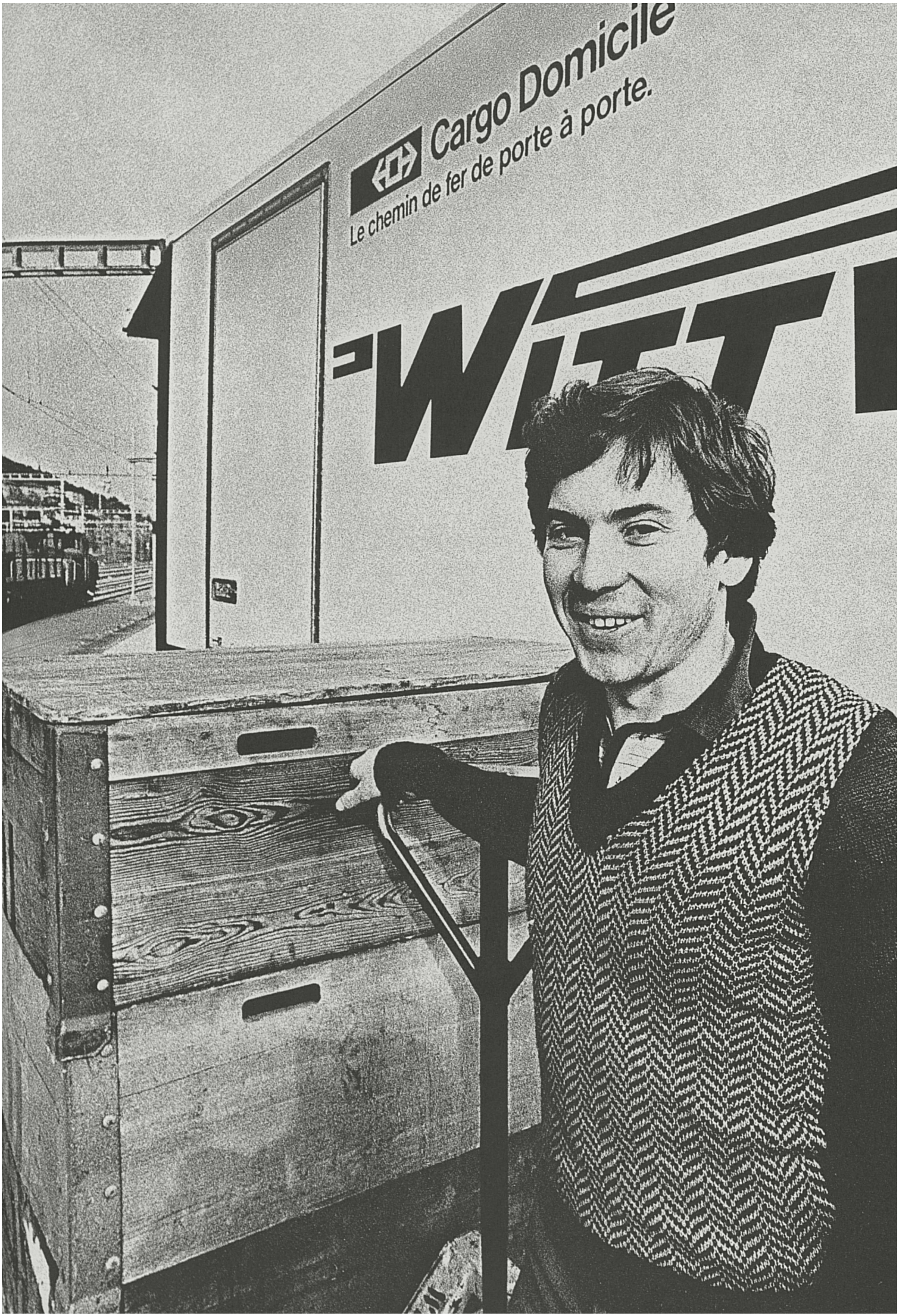
Trafic combiné (nouvelle dénomination: Cargo Combi) Une nouvelle politique de l'offre a été élaborée pour le ferroutage et le transport par grands conteneurs. Son application a débuté. Dans les grandes lignes, elle consiste à

- développer et encourager les transports combinés en fonction du marché, compte tenu des capacités et de la rentabilité
- prendre en considération les besoins de l'économie nationale et de l'environnement au vu des commandes des pouvoirs publics, moyennant une indemnisation
- poursuivre et renforcer la collaboration avec les intermédiaires que sont Hupac et Intercontainer
- optimiser les recettes et comprimer les coûts.

Pool Intercontainer Au début d'octobre, les CFF ont adhéré au Pool Intercontainer. Les membres disposent d'une série de différents grands conteneurs compatibles avec les chargements palettisés. Cette offre commune contribue au développement des transports par grands conteneurs en Europe et permet un service de porte à porte. Presque tous les pays d'Europe occidentale font partie du Pool, qui est financé par les réseaux membres.

Centre multiservices de Romanshorn Un centre multiservices s'est ouvert le 1er juin à Romanshorn. Edifié sur l'ancien emplacement de l'entrepôt des CFF, il est l'œuvre commune de maisons d'expéditions, d'importateurs de céréales, de sociétés de navigation et des CFF, qui ont constitué la société anonyme ROLDAG.

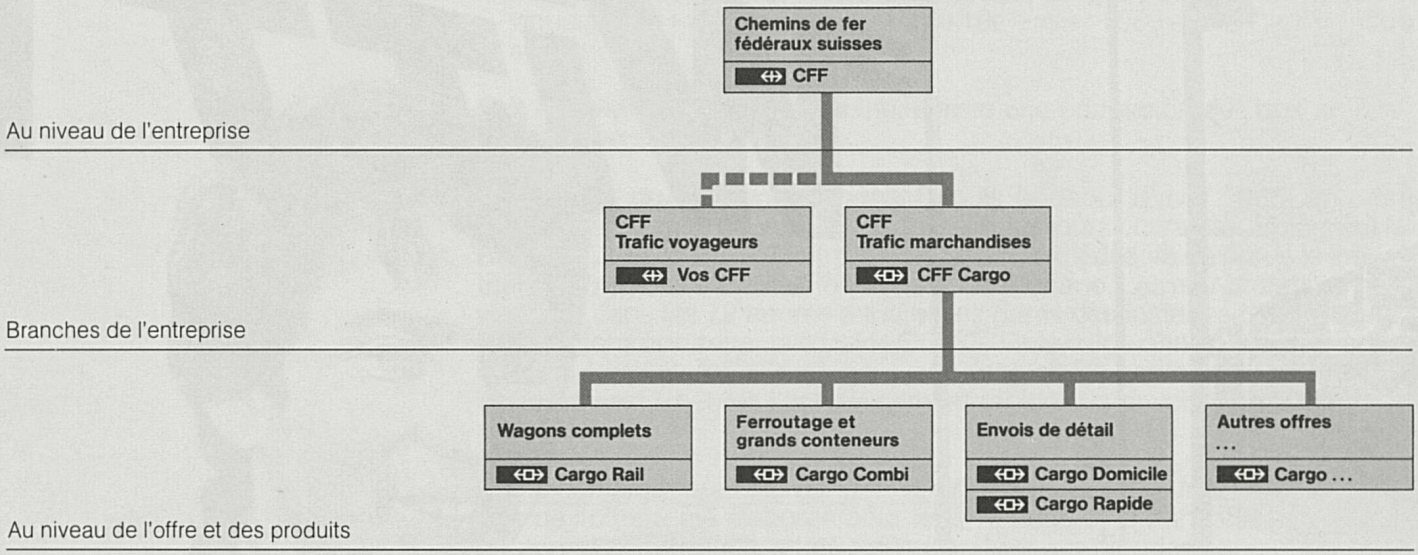
Cargo Domicile a pris un bon départ
Cargo Domicile, le nouveau système d'acheminement des envois de détail, fonctionne depuis le début de 1985. Avec beaucoup d'autres cheminots et employés d'entreprises de camionnage, Alvaro Dos Santos, chauffeur d'un service Cargo Domicile de Suisse romande, a contribué au succès de la formule «Le chemin de fer de porte à porte».


Cargo Domicile
Le chemin de fer de porte à porte.
WITT

Restructuration et image de marque Pour une meilleure implantation sur le marché et une bonne image de marque, le trafic marchandises et ses produits ont été restructurés. Le nom de Cargo Rail a été complété par le slogan «Voie libre pour vos wagons».

Communication En trafic marchandises, la publicité a porté principalement sur l'introduction de Cargo Domicile. L'offre a aussi été présentée à la télévision. C'est la première fois qu'une prestation du trafic marchandises passait sur les petits écrans. Il s'agissait de faire connaître Cargo Domicile non seulement aux expéditeurs de colis de détail, mais encore à un large public. La réclame a été étendue au personnel et aux camions assurant le service à domicile, pour un meilleur impact publicitaire.

Le trafic marchandises fait peau neuve



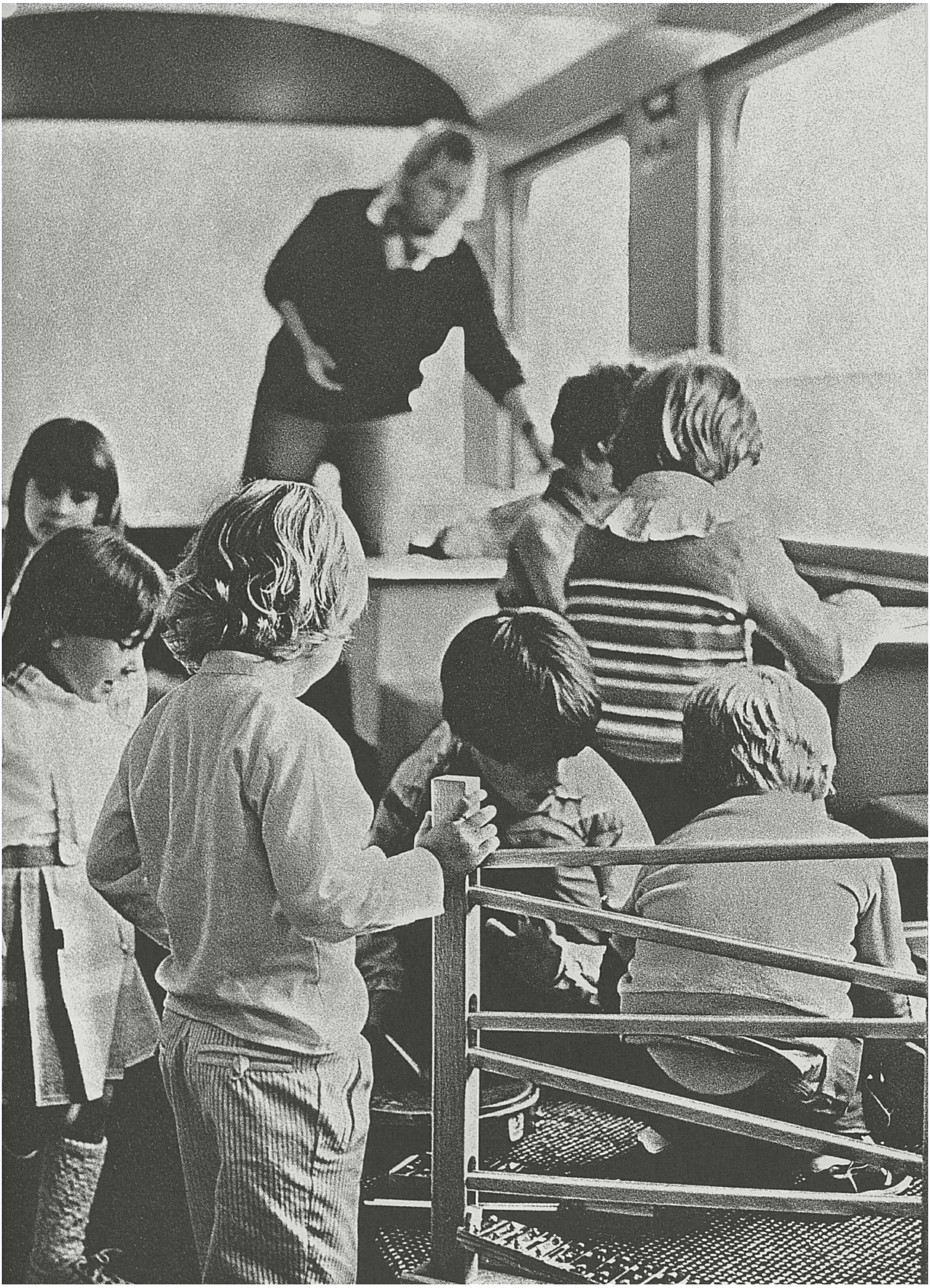
Production
Trafic voyageurs

Les prestations des trains voyageurs ont atteint 80,1 millions de trains-kilomètres (+0,7%), contre 79,5 millions un an auparavant. Les compositions voyageurs des CFF ont parcouru chaque jour 212 700 km. En outre, il a fallu mettre en marche 6900 trains spéciaux et de détournement (+20%), dont 1800 convois spéciaux sur commande (+150), 90 trains supplémentaires pour les élections régionales en Italie et 3700 trains différés par suite de retards, notamment en provenance des réseaux étrangers (+900, dont 600 uniquement durant la saison froide, de janvier à mars).

Réservation électronique des places

L'installation de réservation électronique des CFF a traité 1 989 003 places assises et couchées, soit 9% de plus que durant l'exercice précédent. Dans le cadre des interconnexions avec les installations étrangères, les CFF ont retiré 1 467 928 places (+5%) auprès de leurs partenaires et leur en ont fourni 566 187 (+23%). La progression la plus forte est apparue dans les locations avec la DB. Le nombre des réservations auprès de la SNCF s'est stabilisé à quelque 800 000 locations depuis l'extension du réseau des TGV.
L'interconnexion avec l'installation commune des chemins de fer espagnols et portugais (RENFE et CP) a été opérée le 1er mai 1985. Les CFF ont vendu 30 000 places au cours des huit premiers mois.

L'espace-enfants pour les voyages en famille
Circulant à titre d'essai, dans certains trains à long parcours, les voitures-familles dotées d'un espace-enfants répondent à un besoin réel, ainsi que l'a montré une étude de marché. Les CFF entendent élargir cette offre.



Bagages enregistrés

Bagages train-avion Les 107 services d'expédition ont enregistré 207 836 envois. La moyenne quotidienne a augmenté de 569 colis ou 13,8% comparativement à 1984. L'accroissement des envois est de 13,2% pour Zurich et de 18,6% pour Genève.

Service d'enlèvement et de livraison de bagages Ce service offert dans quatre villes a été étendu à 19 autres localités au 1er juin 1985. Il s'agit d'une prestation répondant aux besoins de la clientèle, comme le montre l'accroissement de la demande.

Trafic marchandises

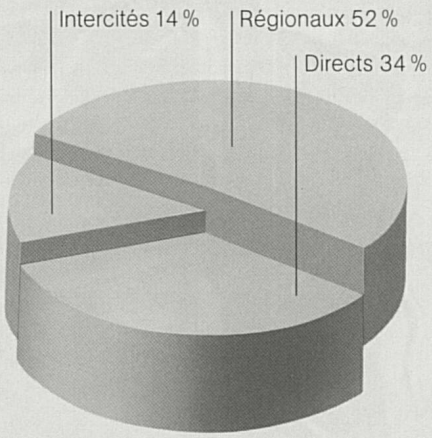
L'acheminement des 44,5 millions de tonnes de marchandises a nécessité 28,0 millions de trains-kilomètres (−0,3%) et 719 774 heures de train.
Le trafic au départ et à destination des ports rhénans a régressé de 7%, pour s'établir à 5,2 millions de tonnes, la part des importations (83,5%) étant de 4,4 millions (−3,5%). Seuls les produits sidérurgiques sont en augmentation; les envois des autres pondéreux comme l'huile minérale, le charbon, les céréales et les fourrages ont fléchi.
Dans le secteur des transports planifiés, les 22 659 trains (+5,5%) ont acheminé 23,7 millions de tonnes brutes; la charge moyenne remorquée par train a rétrogradé à 1047 tonnes brutes (−1,9%). Ce trafic a été alimenté notamment par 6139 trains (+15%) de combustible liquide, 5527 (+6,8%) de ferroutage, 1986 (−3,2%) de gravier, 1602 (+3,2%) d'automobiles et 1263 (−8,1%) de grands conteneurs.

Evolution du trafic et de la production 1980–1985

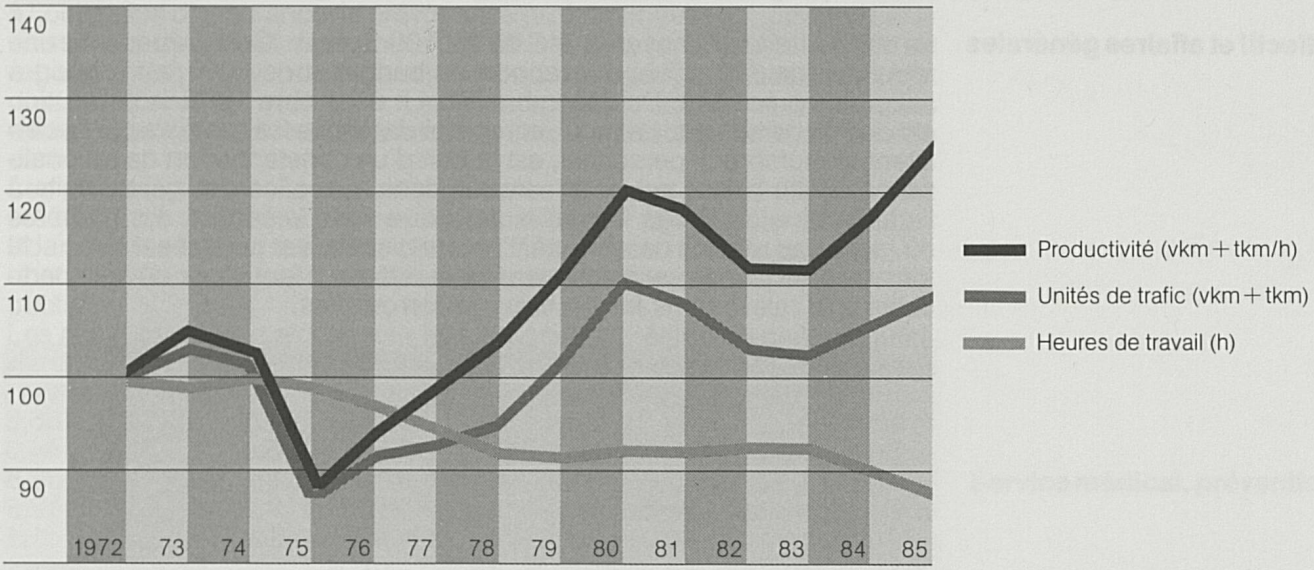
Année	Millions de t nettes	Indice	Milliards de t-km nettes	Indice	Prestations effectives Millions de km	Indice	Heures de train	Indice
1980	46,3	100	7,4	100	29,9	100	774 978	100
1981	45,3	98	7,1	97	29,5	98	758 256	98
1982	41,9	91	6,5	88	28,7	96	749 222	97
1983	41,5	90	6,4	87	28,0	94	739 701	95
1984	43,5	94	6,9	93	28,1	94	739 119	95
1985	44,5	96	7,1	96	28,0	94	719 774	93

Le programme d'acquisition et de mise au rebut de wagons a été adapté à la nouvelle situation créée par Cargo Domicile et par l'élévation à 90 km/h de la vitesse des trains marchandises. Les véhicules ont été généralement fournis dans les délais aux expéditeurs. Cependant, des difficultés sont apparues parfois lors des pointes de trafic saisonnières et dans la mise à disposition de wagons aménagés pour le transport de certaines marchandises.

Prestations par catégories de trains



Evolution de la productivité
Indice 1972 = 100



Formation professionnelle et clientèle

Plus de la moitié du personnel des CFF travaille à l'exploitation, dans les services voyageurs et marchandises et dans l'accompagnement des trains. En plus de la formation professionnelle dans le domaine de la sécurité (expédition des trains, manœuvres), l'attitude à adopter envers la clientèle gagne en importance. Jusqu'ici, l'enseignement reposait sur des cours de vente pour toutes les catégories de personnel. Depuis deux ans, des cours d'analyse transactionnelle sont dispensés au personnel des trains. Ces séminaires de trois jours portent sur les situations conflictuelles. Ils sont dirigés par des chefs de train principaux, des chefs de train et des contrôleurs expérimentés, ce qui garantit un enseignement très proche de la pratique. Après les 3000 contrôleuses et contrôleurs, ces cours seront dispensés à tout le personnel en contact avec la clientèle. Les séminaires d'analyse transactionnelle constituent la base même du comportement à adopter envers les clients. Ils seront progressivement développés et intensifiés. Des méthodes didactiques modernes permettront en outre de mieux préparer les agents aux fonctions de vente.

Domaine

Les CFF disposent d'un important patrimoine en biens-fonds, dont la surface atteint quelque 13 000 hectares. Ils possèdent plusieurs milliers de locaux loués à des tiers ou qu'ils utilisent eux-mêmes. Une caractéristique de l'inventaire réside dans son hétérogénéité: les biens-fonds ne se situent pas uniquement à des endroits d'un rendement moyen, mais aussi bien dans des secteurs à haut rendement (centre ville) que dans des régions ne fournissant pour ainsi dire aucun revenu foncier (forêts et talus).
Afin d'épuiser encore mieux les possibilités d'optimisation des recettes, les CFF ont décidé de réorganiser et de valoriser leur secteur immobilier. Ils ont créé tout d'abord une division du domaine, qui a commencé son activité en octobre 1985. Service spécialisé de la direction générale, il traite toutes les affaires concernant les terrains et leur mise en valeur. Durant l'exercice, il s'est employé en particulier à définir la politique foncière provisoire des CFF et les directives nécessaires, à élaborer le projet «gérance et mise en valeur informatisées des biens-fonds» ainsi qu'à inventorier toutes les affaires immobilières en suspens de l'entreprise. De plus, la nouvelle division s'est occupée de la réorganisation des services de gérance dans les arrondissements, par la concentration de fonctions assumées jusqu'ici par différentes divisions. Une autre tâche importante a consisté dans l'assistance à de grands projets de construction comprenant des espaces mis à la disposition de tiers, la transformation des installations à Genève-Cornavin, le plan directeur de Bâle et la restructuration de la gare principale de Zurich.