

Zeitschrift: Rapport de gestion / Chemins de fer fédéraux suisses
Band: - (1994)

Rubrik: Trafic voyageurs

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

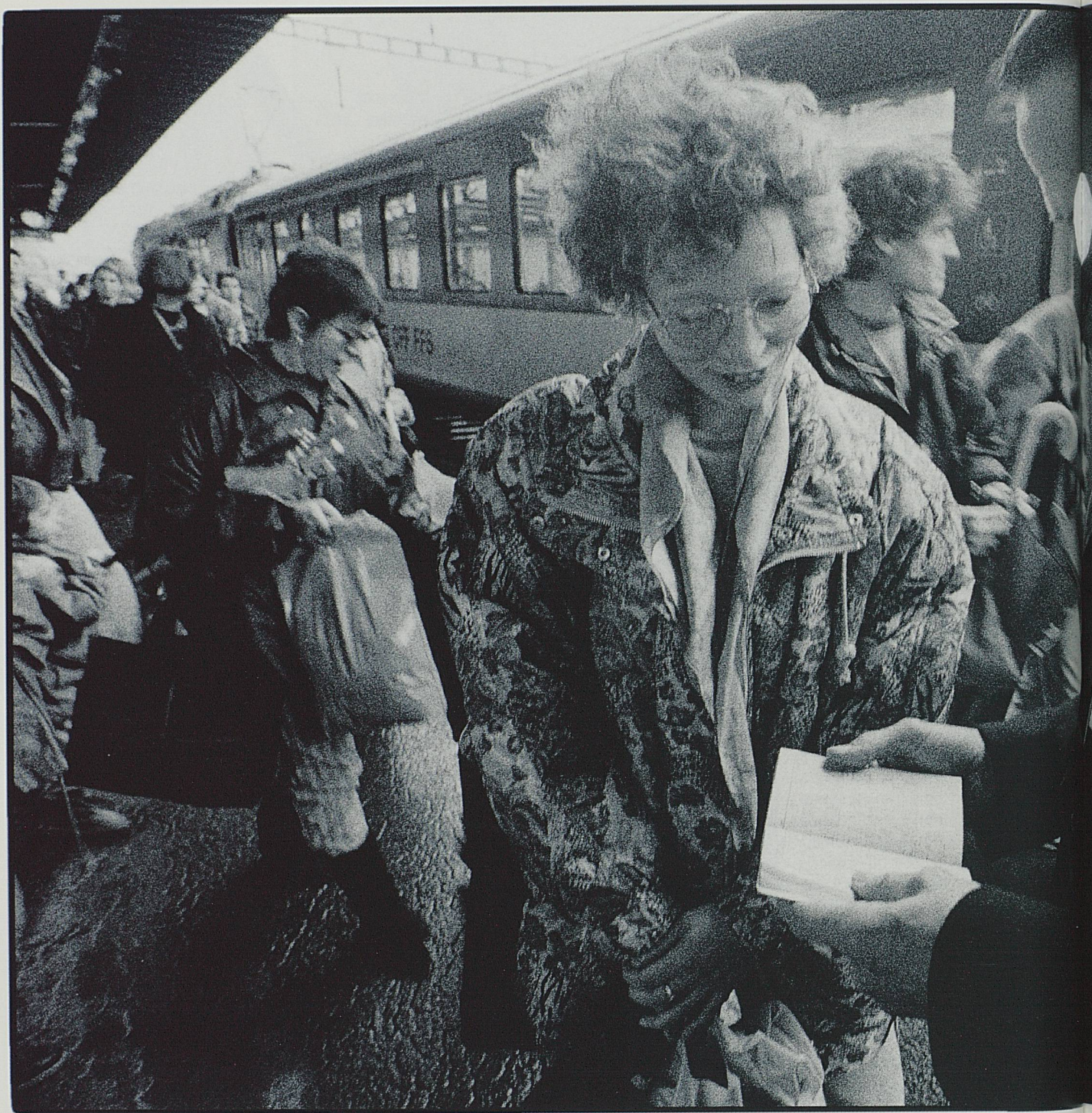
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 19.10.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>



Le train des amis...
Les collaboratrices et les collaborateurs
des CFF, serviables et bien instruits, font
leur possible pour que le voyage se
déroule agréablement, que le train arrive
à bon port, que les marchandises soient
prêtes au déchargement «just in time».

La situation économique peu propice à la consommation s'est aussi reflétée en 1994 dans le résultat financier du trafic voyageurs. Le «renversement de la tendance», qui a consisté à renoncer à 2% de trains-kilomètres là où la demande était faible, a certes eu un effet positif sur le trafic régional. En revanche, l'on a constaté un fléchissement du trafic international, dû pour une bonne part à la concurrence exercée par le trafic aérien et au niveau élevé du franc suisse. Le nombre des titulaires d'un abonnement demi-prix s'est tout juste maintenu à 1,8 million; quant au nombre des abonnés généraux, il s'est accru de 20% pour atteindre 143 000.

Compte tenu de la situation économique et avec la conviction d'avoir épuisé les possibilités du marché, les CFF ont décidé de renoncer en 1994 à un relèvement tarifaire systématique. Ils ont plutôt cherché à mettre leurs forces à profit en rationalisant et en améliorant leurs prestations ainsi qu'en proposant des offres attractives, en vue de stimuler une nouvelle envie de voyager.

Trafic régional

Les CFF ont été contraints de réagir face à l'augmentation constante de l'indemnité demandée à la Confédération au titre du trafic régional, qui atteignait 10% par année. Le programme «Renversement de la tendance», réalisé à fin mai 1994, a permis d'améliorer le résultat financier et de stabiliser, partant, l'indemnité pour les prestations en faveur de l'économie générale. Ce résultat a pu être atteint grâce à la radiation de quelques trains peu fréquentés (2% des kilomètres de trains régionaux), à la conversion train/bus (rampes sud et nord du St-Gotthard, Monthey - St-Gingolph, Solothurn - Büren an der Aare, Koblenz - Laufenburg) et au pas-

sage à l'exploitation sans agent de train (1^{re} étape).

La clientèle apprécie les améliorations apportées à l'offre et les campagnes commerciales. En 1994, il s'est agi notamment de la mise en service de nouveaux trains du type TSOL (Tramway du Sud-Ouest Lausannois) entre Genève et La Plaine et de nombreuses rames du type «Colibri» sur l'ensemble du réseau, de la campagne «Bonus pour pendulaires» en tant que mesure ciblée en faveur de notre clientèle régulière et de la campagne «Dimanche à la carte» destinée à relever le taux d'occupation des trains régionaux.

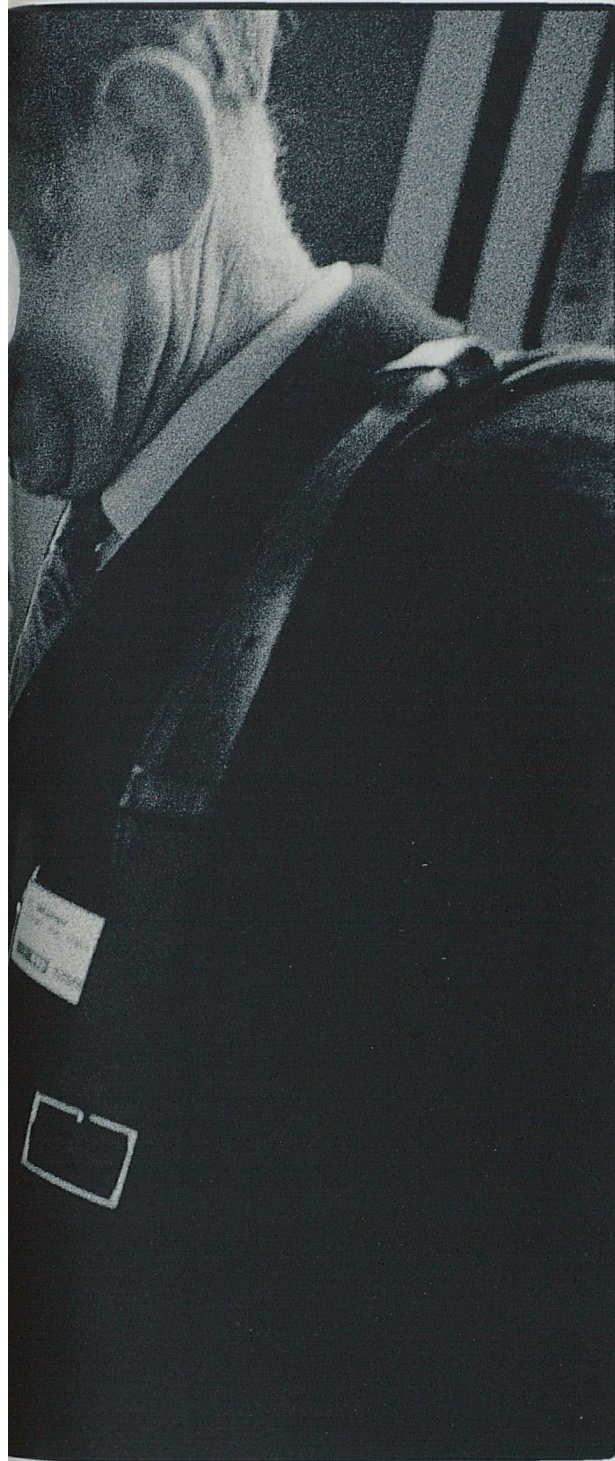
Les prix ont été majorés de manière différenciée dans certaines communautés tarifaires, ce qui a aussi procuré des recettes supplémentaires aux CFF.

Les CFF ont montré leur intérêt pour le trafic régional voyageurs en proposant des offres intéressantes et diverses conceptions de régionalisation.

Trafic longues distances Suisse

Au premier semestre, l'évolution des produits est restée bien en deçà des pronostics, en particulier dans les trafics d'excursions et de loisirs. Grâce à diverses campagnes régionales et nationales, un redressement s'est manifesté pendant le 2^e semestre. Avec un accroissement des ventes de 19,5%, l'AG s'est acquis une indéniable popularité; 143 000 abonnements étaient en circulation à la fin de l'année.

Quant à l'abonnement demi-prix, 1 782 139 personnes étaient en sa possession à fin décembre, ce qui représente un recul de 3,8% par rapport à l'année précédente. Les combinaisons de cet abonnement avec une carte de débit ou de crédit (sous le nom de «Rail Card») ont trouvé un écho favorable. La 100 000^e Rail Card a déjà été



vendue en août (décembre: 123 000 cartes).

Des mesures très diverses ont été mises en place en vue de procurer de nouveaux avantages à notre clientèle:

- entrée gratuite à la Muba et à la BEA pour les utilisateurs du train;
- campagne d'automne au cours de laquelle ont été vendues 740 000 cartes journalières à prix réduit (+ 12 % par rapport à 1993);
- campagne «Abonnement demi-tarif Bonus» avec des rabais jusqu'à 50 % accordés par des hôtels, des musées et des bains thermaux;
- combinaisons d'AG avec carte de crédit Visa ou carte de débit (Postcard PTT);
- acceptation de la Postcard comme moyen de paiement (aussi pour le Rail Service) et pour le retrait d'espèces (aussi en monnaie étrangère);
- location aux guichets CFF pour les comédies musicales «Cats» et «Keep cool»;
- mise en service de voitures unifiées modernisées new look, dotées d'un emplacement spécialement aménagé pour les bicyclettes;
- offres de loisirs à prix réduit forfaitaire;
- commande de 60 voitures-pilotes pour les trains Intercity et directs.

Trafic international

La concurrence s'est encore renforcée sur le plan international. Cela étant, les CFF ont décidé de procéder à une réduction des prix des parcours étrangers de 12 % pour le début de 1995. Cette mesure permettra à la clientèle de profiter des avantages procurés

par une situation avantageuse sur le marché des changes.

D'une manière générale, le trafic voyageurs international a été marqué en 1994 par des nouveautés tenant encore mieux compte des désirs de la clientèle et par des offres bien ciblées sur la demande. Pour la relation de jour vers la Méditerranée et Barcelone, un TGV rapide et confortable circule dorénavant entre Genève et Montpellier en remplacement du Catalan-Talgo qui, lui, assure la correspondance dans cette dernière gare. Les trains EuroCity composés de voitures EC des CFF offrent un confort nettement supérieur. A fin 1994, 61 des 70 voitures de 1re classe commandées avaient été livrées et 110 des 155 voitures de 2^e classe. Dans les trains EC Stuttgart – Zurich et Zurich – Milano, ce type de voitures s'est substitué aux compositions TEE II des années soixante. Le trafic de transit de nuit via le St-Gothard et le Simplon a été adapté à la demande en jumelant des rames et en instaurant des restrictions saisonnières.

Le conseil d'administration a approuvé l'acquisition par Cisalpino SA de trains Pendolino supplémentaires de fabrication italienne. Dès 1996, de telles rames circuleront aussi peu à peu au St-Gothard en plus du Simplon et du Lötschberg.

Rail Service

Il s'agit en quelque sorte d'un guichet ferroviaire téléphonique qui, depuis le 1^{er} août 1994, peut être atteint de toute la Suisse par un numéro commençant par 157. Grâce à ce service, la gare fournit maintenant ses prestations à domicile ou au lieu de travail. Point fort de cette organisation: la clientèle peut, par le numéro de téléphone unique 157 22 22, se faire conseiller et renseigner avec compétence tout en évitant de faire la queue au guichet. Au choix,

les réservations et les billets commandés seront mis à disposition à une gare quelconque ou envoyés par la poste. Le paiement s'effectue par carte de crédit ou par Postcard.

Ce nouveau canal de vente national est aisément accessible puisque 85 % des appels reçoivent une réponse après 6 sonneries au maximum. L'an passé, plus de 900 000 communications ont été enregistrées avec des pointes allant jusqu'à 180 000 en un mois. Aujourd'hui, un millier de commandes sont satisfaites journalièrement sans numéraire. Les réactions de la clientèle sont positives. Sur le plan des produits, Rail Service a nettement dépassé les objectifs.

Indicateur officiel

L'indicateur officiel 1994/1995 a, pour la première fois, été établi sur la base de la banque de données électronique qui englobe pratiquement toutes les entreprises de transports publics de Suisse. Cette nouvelle technique permet de composer l'horaire à l'écran. En outre, grâce à un format plus généreux, la lisibilité a pu être améliorée.

Le train automatique ...
Le chemin de fer se fonde sur
des processus rationnels. Depuis fort
longtemps, les trains sont guidés
automatiquement au travers des
dédalles des grandes gares. Les dis-
tributeurs automatiques de billets
peuvent vous éviter un détour. Ou de
faire la queue au guichet. Aussi en
dehors des heures ouvrables.

