

Trafic voyageurs

Objektyp: **Group**

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

Band (Jahr): - **(1995)**

PDF erstellt am: **27.09.2024**

Nutzungsbedingungen

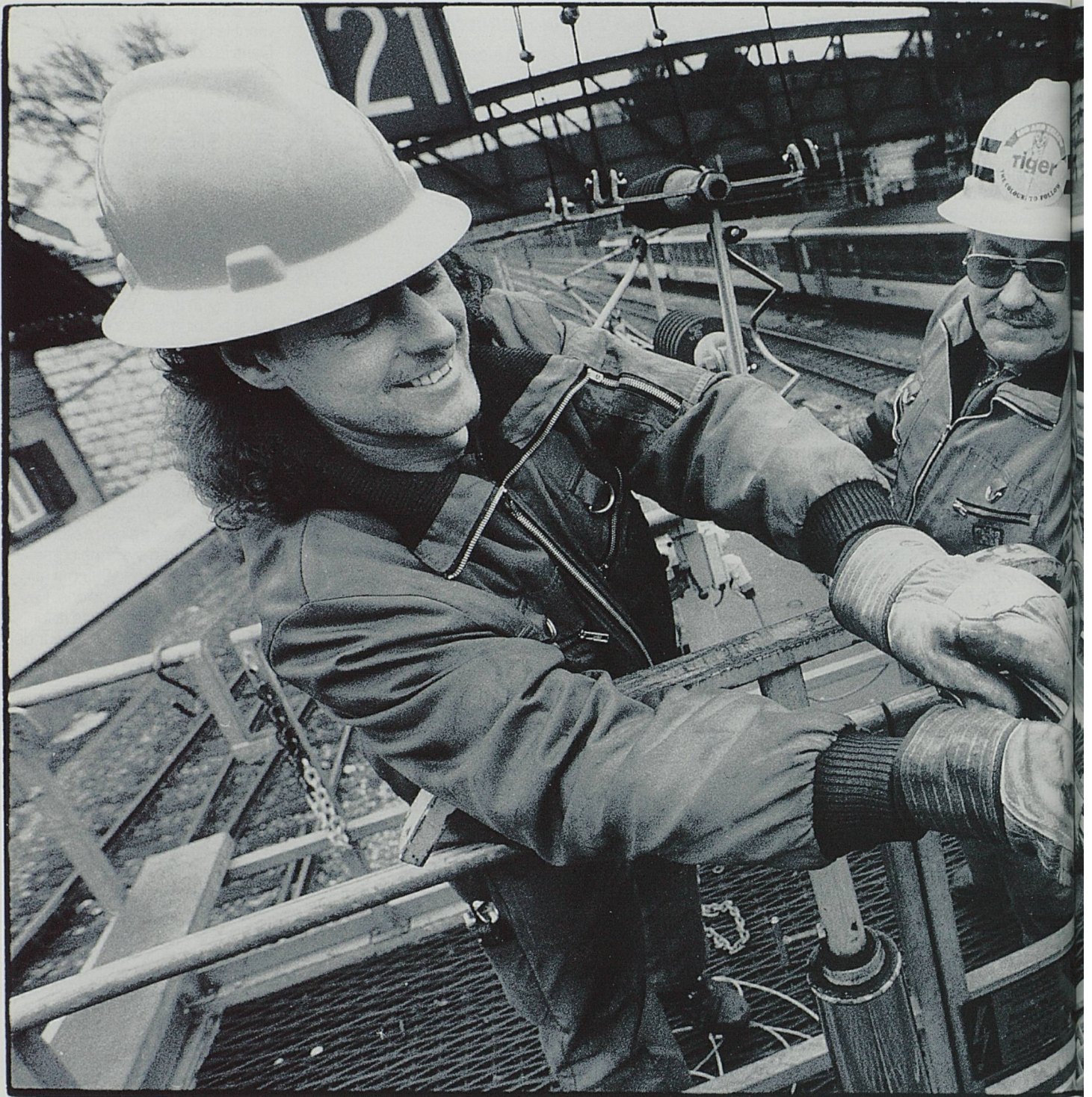
Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

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.



Sécurité au-dessus des voies...
En vue d'accomplir des travaux spécifiquement ferroviaires au moyen d'outils spéciaux dans la bonne humeur, même en situation peu usuelle, les spécialistes doivent agir la main dans la main, et respecter toutes les prescriptions de sécurité.



Les résultats financiers du trafic voyageurs sont le reflet d'une conjoncture économique fléchissante. Introduite au début de 1995, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) a fait sentir ses effets. Par ailleurs, les produits ont aussi diminué pour des raisons sans lien avec le trafic, notamment pour cause de compensations hors période et de décomptes retardés (trafic international, communauté de trafic de Zurich). Un franc suisse fort a rendu plus difficile encore la situation d'ensemble du trafic voyageurs. Non seulement le trafic international, mais aussi le trafic longues distances Suisse ont accusé des pertes. Le nombre des abonnements demi-tarif a stagné au niveau de 1 736 494 (-2,5%). L'horizon s'éclaircit pourtant grâce aux abonnements généraux qui, malgré une augmentation de prix, continuent à progresser. A la fin de 1995, plus de 163 000 personnes détenaient ce moyen de «sauter dans le train et partir».

Dans l'idée de compenser, ou du moins de limiter les diminutions de produits, de 103 MFr, entraînées par la TVA, les CFF ont, au début de 1995, relevé de façon différenciée le prix des billets et des abonnements (à l'exception de l'abonnement demi-tarif). Ces mesures n'ont pas eu l'effet escompté. Les 550 gares CFF ont enregistré un chiffre d'affaires brut de 1842 MFr, ce qui correspond à un recul de 3,2%. Mais compte tenu de la déduction TVA, les recettes nettes ont été inférieures aux prévisions. En d'autres termes, en 1995, la clientèle du train a dépensé en billets et abonnements (un peu plus chers) une somme qui est à peu de chose près celle de 1994. D'où, pour les CFF, des produits nets, en trafic voyageurs, en recul par rapport à ceux de l'année précédente (-123,7 MFr, -7,3%).

Le nombre de courses effectuées a diminué de 4,0%, les kilomètres parcourus de 3,1%.

Le trafic régional plus proche du marché

Après le «renversement de tendance» opéré en 1994 au moyen d'économies et de transferts à des services par bus, des efforts ont été faits en 1995, en collaboration avec les Cantons et les régions, pour tirer meilleur parti encore du potentiel d'amélioration. Dans l'ensemble, toutes les mesures prises dans ce sens ont eu un effet positif sur les résultats du trafic régional CFF. Alors que, en 1991, les coûts marginaux n'étaient couverts qu'à 73%, cette proportion dépasse actuellement 94%. L'indemnité versée par la Confédération pour le trafic régional a ainsi pu être réduite de 32 MFr, ou 4,4%.

La nouvelle loi sur les chemins de fer, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1996, vise un plus grand rapprochement du marché régional. Les CFF s'y emploient. Dès 1996, l'offre de transports et le marché du trafic voyageurs régional se traitent au niveau de la région. Six unités décentralisées ont été constituées, à Lausanne, Berne, Lucerne, Zurich, Saint-Gall et Bellinzzone, chacune avec un délégué et une équipe de spécialistes, dotés de tous les instruments et de toutes les compétences qui leur permettent, en qualité d'interlocuteurs directement implantés dans la région, de négocier avec les Cantons les futures offres du trafic voyageurs régional.

Tous les travaux nécessaires à la préparation de cette régionalisation ont pu être menés à terme dans les délais prévus durant l'exercice écoulé. Les secteurs d'activité «Trafics régional et d'agglomération» de la direction générale et des directions d'arrondissements ont été dissous.

Trafic longues distances Suisse

La situation économique difficile s'est répercutée très directement sur le comportement face au voyage – phénomène plus sensible dans les voyages d'agrément que dans les voyages d'affaires. L'envie de voyager s'est trouvée en outre freinée par l'augmentation des prix liée à l'introduction de la TVA. D'autre part, les offres d'appel des compagnies aériennes ont incité beaucoup de Suisses à voyager et passer des vacances à l'étranger plutôt que dans leur pays. Enfin, un transfert marqué s'est produit de la 1^{re} à la 2^e classe, meilleur marché; il indique une conscience plus aiguë du prix à payer et a exercé, lui aussi, une pression sensible sur les produits réalisés. En données corrigées de la TVA, il en résulte un produit de -4,7%.

Malgré tout, les baisses de produits du premier semestre ont pu être en partie redressées pendant le second. Un certain nombre de mesures y ont contribué:

- La nouvelle formule de l'abonnement général «Duo et Familia» a touché une clientèle nouvelle. Le nombre des détenteurs d'abonnements généraux – les plus fidèles – s'est accru de plus de 20 000 unités.
- La campagne de l'abonnement demi-tarif à l'essai a amené, pendant la seconde moitié de l'année, de nombreux nouveaux acheteurs; 174 259 de ces abonnements ont été émis.
- Les avantages supplémentaires accordés aux détenteurs de l'abonnement général et de l'abonnement demi-tarif, tels que réductions dans les hôtels, les établissements thermaux et les musées, ont reçu un bon accueil.
- La campagne d'automne à l'enseigne des «cartes journalières à 25 balles» a connu un grand

succès. Quelque 669 000 cartes ont été vendues.

- Le nouveau système de transport de bicyclettes, prévoyant notamment le chargement par le voyageur dans les trains directs, associé à des prix intéressants, a enregistré de bons résultats.

Trafic international

En 1995, le trafic international a été, une fois encore, le gros souci du secteur voyageurs. Étant donné la cherté du franc suisse, la situation d'ensemble dans ce secteur a continué à s'aggraver. Dans les pays qui sont nos principaux voisins, les difficultés économiques ont perduré. Pour les touristes, la Suisse est en général considérée comme un pays cher, relativement peu accueillant et moins attrayant que naguère.

Les venues d'étrangers en Suisse ont accusé un recul. Le train a été confronté à la concurrence très vive des compagnies aériennes et des voyagistes (qui ont souvent cassé leurs prix), à la faveur de laquelle de nombreuses personnes ont préféré les transports aériens ou par autocar, tandis que leurs itinéraires évitaient la Suisse.

Quelques bonnes nouvelles éclairent pourtant ce sombre tableau: elles concernent le trafic ferroviaire international, avec des trains haut de gamme dans lesquels les CFF placent leurs espoirs à moyen et à long terme:

- en mai, ouverture de la City Night Line entre Zurich et Vienne, en septembre entre Zurich et Hambourg – deux offres inédites;
- en juin, mise en service de liaisons ICE à destination d'Interlaken et de Lucerne;
- en décembre, avec le TGV des Neiges (Paris – Lausanne – Brigue), une offre ferroviaire attrayante, qui s'adresse à une clientèle nouvelle.

PRISMA – un nouveau système de vente

PRISMA est l'un des plus complexes projets informatiques dans lesquels les CFF se soient jamais lancés. C'est un système intégré de vente, d'information et de décompte, qui comprend plus de 3500 articles de vente (qui vont du simple billet de 2^e classe au billet pour une course spéciale en passant par l'abonnement général). Le vendeur peut choisir parmi 100 millions de relations, tandis que le décompte avec 540 Réseaux suisses et étrangers se fait automatiquement. PRISMA permet d'exécuter les procédures de vente les plus compliquées, avec voyages circulaires et voyages en groupes. Ce système a été introduit en 1995 dans la totalité des 805 points de vente, et cela sans provoquer de notables perturbations, malgré quelques difficultés de démarrage. Sa mise en service s'est bien passée, mais elle a aussi montré les limites techniques du matériel informatique utilisé dans les gares, qui a une dizaine d'années d'âge. Pour le client, PRISMA s'accompagne d'avantages tels que des renseignements plus rapides et plus précis sur l'ensemble de l'offre CFF, mais aussi une vente simple, rapide et sans problème. Avec PRISMA, les bases sont jetées pour l'intégration des technologies modernes (Internet, par exemple, ou l'horaire parlant).

Pour le service des trains, PRISMA assure – conjointement avec l'appareil électronique ZPG, l'ordinateur portable des agents de train – un déroulement plus rationnel du travail, plus de souplesse face aux changements de prix ou d'offre, enfin les décomptes réseaux paritaires suisses et étrangers.

Sécurité à l'arrière...
Le mécanicien observe avec attention
ses passagers, qui grâce aux quais
surélevés, montent et descendent plus
confortablement et plus sûrement du
train.

