

# Trafic voyageurs

Objektyp: **Group**

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

Band (Jahr): - **(2000)**

PDF erstellt am: **08.08.2024**

## **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.

Trafic voyageurs





## Les liens du mariage

Au cœur même d'une métropole qui bouge, Londres: pour un décor de lune de miel, il y a pire. Opérateur d'une mobilité globale, les CFF donnent corps aux rêves: visite des grandes capitales européennes ou périple en Australie – ils sont davantage qu'un moyen de transport. Le guichet du chemin de fer de nos parents s'est ouvert tout grand. Et, avec lui, la porte qui permet d'accéder, dans le monde entier, aux lieux où des choses se passent.







## Accès direct par SMS

Aussi simples d'accès que les portables sont faciles à utiliser – ainsi se veulent les transports publics: toujours à portée de main, jamais loin. Les fréquences à l'heure, à la demi-heure, voire au quart d'heure sont déjà monnaie courante aux CFF. Les trains se succèdent de plus en plus rapprochés, enchaînant de plus en plus les nuits sur les journées. A une heure du matin, ils transportent encore les couche-tard de Zurich à Berne. Et, quand la fête se termine, c'est le car Nightbird des CFF et de La Poste qui prend le relais, pour assurer des retours à domicile sûrs et confortables.

## Trafic voyageurs: destination clientèle

Davantage de prestations pour davantage de clients – et de clients satisfaits: 2000 a été une bonne année pour le trafic voyageurs. Opérateur d'une mobilité totale, les CFF veulent faire tomber les dernières barrières à l'utilisation des transports publics et poursuivre sur la voie du succès.

Quelle opinion les clients ont-ils des prestations fournies par les CFF? Question primordiale pour une entreprise dont la stratégie est centrée sur l'orientation clients. La réponse a de quoi réjouir: la satisfaction de la clientèle, qui atteint 84,7 pour cent, a de nouveau progressé durant l'exercice écoulé. Les clients mécontents ont été régulièrement moins nombreux au cours de ces dernières années, passant de 18,8 à 16,7 pour cent en 1999, pour reculer à 15,3 pour cent en 2000.

A relever plus particulièrement: la satisfaction, dans la tranche jeune de notre clientèle (entre 26 et 39 ans), est à la hausse. Les critiques les plus fréquentes portent sur le manque de place; viennent ensuite, à quelque distance, les problèmes d'horaire (retards, ruptures de correspondance), la climatisation et la propreté des voitures. Pour son amabilité au guichet et dans les trains, le personnel cheminot est très bien noté. Enfin, le rapport prix-prestation récolte un avis plus favorable tant des navetteurs que des autres voyageurs.



Satisfaction à presque 85 pour cent: les clients donnent de bonnes notes

### Plus de courses, de produits et de trains

En 2000, le trafic voyageurs affiche de nouveaux records, pour les prestations et pour les produits. Ces derniers, avec 1,7 pour cent de mieux, ont atteint 1630 M CHF. Le kilométrage, en hausse de 1,6 pour cent, a grimpé à 12 815 Mk. En croissance de 3,9 pour cent, le nombre de trajets a atteint 286,8 millions.

Ce résultat reflète aussi une situation économique durablement favorable, qui a profité aux CFF en encourageant la mobilité. Les clients, quant à eux, ont bénéficié de prestations encore développées: même si les grands changements d'horaire ont lieu les années impaires, des améliorations notables ont marqué l'offre à la fin de mai 2000, principalement en Suisse orientale, avec le nouveau RER saint-gallois, en Suisse centrale, et avec de nouvelles relations tôt le matin et tard le soir. En automne, les CFF ont étoffé leur offre destinée à ceux, de plus en plus nombreux, qui rentrent tard: avec Car postal Suisse, ils ont introduit à titre d'essai un service nocturne de cars entre Genève et Lausanne et entre Zurich et Lucerne – avec de premiers résultats encourageants. Last but not least, l'année 2000 a apporté aux voyageurs un plus de confort, avec la mise en service progressive des rames pendulaires Intercity (ICN).



Avec ou sans handicap, chaque client est toujours le bienvenu

Garder le cap sur le succès en 2001 est, pour le trafic voyageurs, une volonté très exigeante. Car, selon les prévisions, la croissance économique faiblit, tandis que le nombre croissant de véhicules routiers par ménage attise la concurrence entre transports publics et trafic individuel. Une nouvelle augmentation importante des prestations dans le cadre de Rail 2000, mais aussi toute une palette d'innovations destinées à faciliter l'accès au rail et à rendre plus attractive l'utilisation du chemin de fer, telles sont les armes des CFF.

### Des clients fidèles: le plus gros potentiel

Ce n'est pas pour rien que le suivi des clients vient en tête de notre plan marketing: les clients réguliers représentent un capital extrêmement précieux pour le trafic voyageurs. En 2000, les abonnements généraux ont fait un nouveau bond en avant, de 5 pour cent: à la fin de l'année, 230 895 clients détenaient cette clé de la mobilité sans limites par les transports publics – dont 12 pour cent en 1<sup>re</sup> classe. A ces utilisateurs privilégiés s'ajoutent 840 000 usagers assidus, avec abonnements communautaires et de

parcours. Le titre à succès reste l'abonnement demi-tarif, destiné aux voyageurs occasionnels: avec 1 924 213 de ces titres en circulation à la fin de l'année, le chiffre record du début des années nonante, lorsque la limite des deux millions avait été franchie, n'est plus très loin.

Les clients réguliers ont droit à des égards particuliers: marketing direct, renouvellement automatique de leurs abonnements, ou possibilité, depuis peu, de régler les abonnements par mensualités. Une banque de données centrale assure désormais un accès ciblé à tous ces clients.

### Chaque client est toujours le bienvenu

A marchés différents, offres différentes. La gamme des produits du trafic voyageurs est modulée en fonction de ses clients.

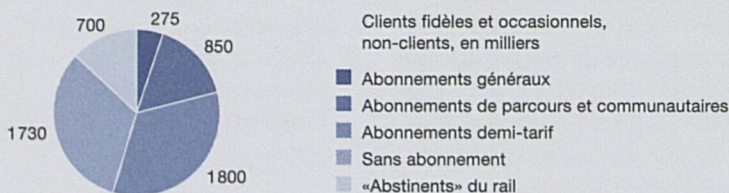
– Aux jeunes, l'abonnement Voie 7 procure la gratuité des trajets en soirée et de nuit. Depuis son nouveau statut, qui l'associe obligatoirement à un abonnement demi-tarif, ce titre a commencé par perdre des clients. A la fin de l'année, son effectif s'est stabilisé à 70 000 abonnements en circulation.

– Les familles bénéficient depuis l'année dernière de la Carte Junior: pour 20 francs (gratuité à partir du 3<sup>e</sup> enfant), un enfant accompagné de ses parents voyage gratuitement toute l'année. Cette version nouvelle de la carte-famille a été vendue à 250 000 exemplaires entre mai et décembre.

– Les personnes avec un handicap sont des clients bienvenus. Depuis la fin de mai 2000, un centre de contacts, à Brigue, se charge sur appel d'organiser leurs trajets; des auxiliaires de mobilité spécialement formés aident à monter dans le train et à en descendre. En sept mois, cette nouvelle organisation a assuré 12 600 trajets – dont beaucoup n'auraient pas pu se faire sans ce service spécial du chemin de fer.

– Les clients chargés de sacs et de valises sont de plus en plus nombreux à enregistrer leurs bagages avion en gare – une offre pionnière en constant développement, qui fonctionne actuellement dans 36 gares. L'expédition des bagages «ordinaires» continue à être assurée entre toutes les gares desservies par du personnel. Elle accuse toutefois un recul, lié tant à l'élargissement de ce qu'il est possible de transporter avec soi dans le train (vélos, par exemple) qu'à l'amélioration des accès au train. Dans les régions touristiques, les CFF exploitent un nouveau créneau, en assurant le transport direct des bagages jusqu'à l'hôtel.

### Les Suisses et les CFF







Un choix presque illimité:  
le distributeur de billets à écran tactile

## Vente: l'électronique prend les devants

Les formules autres que la vente classique au guichet gagnent du terrain. Par rapport au nombre des transactions, le libre-service aux distributeurs a, pendant l'exercice écoulé, nettement dépassé le service au guichet, avec une proportion proche de 3:2 à la fin de l'année. A ce moment-là, 257 distributeurs à écran tactile étaient déjà en service, avec un assortiment de titres quasi illimité. Dans les grandes gares, les clients payant sans argent liquide disposent désormais d'appareils qui leur sont exclusivement destinés.

De longtemps déjà l'offre, aux guichets des gares, a largement dépassé les seuls titres de transport: change ou transferts d'argent, billets de concert, location de vélo ou de voiture, arrangements de vacances dans le monde entier font partie de sa panoplie. Principal acteur de la diversification, le secteur des agences de voyages, avec un chiffre d'affaires de 150 MCHF, est le troisième par ordre d'importance en Suisse. Quelque 220 gares offrent l'assortiment complet des principaux voyagistes suisses, Kuoni, Railtour, Hotelplan et Frantour. En appoint, les CFF développent fortement la vente de billets pour des manifestations. Le contrat de coopération passé avec Ticket Corner aura pour effet d'étendre cette année de 8 à 100 les gares assurant ce service – dans la droite ligne de l'objectif stratégique selon lequel les CFF, opérateur d'une mobilité totale, doivent dans ce domaine utiliser tous les potentiels de valeur ajoutée. Dans le même esprit, les CFF font un gros effort sur les forfaits comprenant trajet en train et prestations complémentaires. La filiale RailAway, créée à la fin de 1999, suit une courbe de croissance continue: après avoir réalisé

une hausse de 40,5 pour cent du chiffre d'affaires sur le segment des loisirs pendant son premier exercice, RailAway vise une nouvelle poussée de 20 pour cent en 2001. Son exemple montre que le rail peut largement augmenter sa part sur un segment des loisirs en plein essor, moyennant une approche professionnelle du marché.

Une nouvelle plate-forme informatique se met en place aux guichets, offrant des possibilités beaucoup plus vastes au personnel de la vente et, indirectement, à la clientèle. Son intégration, momentanément ralentie par des maladies de jeunesse, sera achevée sur l'ensemble de la Suisse dans la seconde moitié de 2001. Le personnel compétent reste indispensable dans certains secteurs de plus en plus pointus de la vente. Dans les notes remarquables recueillies par le personnel des guichets et des trains dans l'enquête sur la satisfaction de la clientèle, il faut sans aucun doute voir aussi la marque d'une formation intensive à l'orientation clients, telle celle qui, à la fin de 2000, avait été dispensée à 16 500 des 28 000 personnes employées aux CFF à l'enseigne de «Future», avec pour leitmotiv: «Que puis-je faire pour vous?»



Des senseurs pour voyager sans billet:  
EasyRide en test à Genève

## Du mouvement dans la distribution

Les stratégies des CFF vont modifier la distribution et les relations entre clients et chemin de fer, en général. «EasyRide», «e-marketing» et «Customer Care Center» – trois grands concepts du trafic voyageurs pour atteindre les objectifs stratégiques de la mobilité totale, de la «e-company» (entreprise électronique), de la position à l'avant-garde des technologies, enfin de l'entreprise durablement rentable.

C'est une petite révolution qui se prépare avec EasyRide, ce projet de l'ensemble des transports publics pour faciliter l'accès au trafic en commun, soumis ce printemps à de premiers tests dans les régions de Genève et de Bâle. Une fois franchis tous les obstacles techniques, il deviendra possible de «voyager sans billet»: une carte à puce non transmissible enregistrera automatiquement l'entrée et la sortie des voyageurs – qui recevront à la fin du mois la facture de leurs déplacements, en tram ou en Intercity. Les billets individuels électroniques seront maintenus.



En faveur et de plus en plus nombreuses: les rames pendulaires ICN

## Le guichet sur Internet ou par téléphone

Le e-commerce, c'est pour bientôt: dès cette année, les clients pourront, sur Internet, non seulement établir leurs horaires individuels, mais aussi commander leurs titres de transport. Le site «www.sbb.ch», d'ores et déjà l'un des plus visités de Suisse, va être complètement restructuré et relooké. Les utilisateurs de portables pourront, eux aussi, accéder à l'horaire; les CFF étudient un «billet téléphone portable».

A l'instar de CFF Cargo, le trafic voyageurs regroupe ses services clientèle: les dix Rail Services actuellement disséminés géographiquement vont être desservis à partir d'un centre de contacts clientèle pour la Suisse, sis à Brigue, sur lequel convergeront les appels téléphoniques – plus de 3 millions – et le nombre en forte progression des demandes en ligne.

## Trafic national: plus rapide et plus blanc

A l'enseigne de Rail 2000, l'offre du trafic voyageurs continue à se développer: en 1999, 8000 kilomètres de plus par jour (+ 3 pour cent), l'année dernière 5000 (+ 2 pour cent), à quoi s'ajouteront 8000 de mieux (+ 3 pour cent) en juin de cette année. Ces chiffres englobent Trafic régional et Grandes Lignes.

En trafic national, notre clientèle bénéficie d'un horaire de plus en plus étoffé, avec cadence à la demi-heure sur les lignes à plus forte demande. Elle est aussi gagnante sur le plan du confort, avec le bon comportement des rames pendulaires Intercity (ICN), qui ont rallié le parc des véhicules CFF l'année dernière – d'abord pour des courses spéciales vers le Salon de l'auto à Genève ou la Mustermesse à Bâle, ensuite, et de plus en plus souvent depuis le changement d'horaire de la fin de mai, en service régulier entre Saint-Gall et Lausanne via Zurich et la ligne du pied du Jura. Vingt-quatre de ces rames automotrices très allurées ont été commandées, dont 16 avaient été livrées à la fin de l'année dernière.

Le parc des Intercity à deux niveaux, les IC 2000, s'est, lui aussi, agrandi. Une fois livrée, au début de 2001, la quatrième et dernière série de ces véhicules modernes, ils seront 320 à former la colonne vertébrale de l'actuel trafic Intercity et Interregio. Les voitures Bistro apportent désormais un agrément supplémentaire au service offert. Une correction technique de la climatisation sur les voitures déjà livrées a eu pour résultat que les doléances de la clientèle, pour des courants d'air malvenus dans les compartiments, ont fortement diminué.

A l'avenir, les rames CFF du trafic national arboreront toutes une livrée identique: le vert actuel cédera la place au blanc, tel qu'il recouvre déjà les IC 2000 et les ICN. Des bandeaux de fenêtres sombres et des touches de couleur pour marquer les portes conféreront à ces rames une élégance racée. Quant aux 550 voitures unifiées IV, toujours en vogue auprès du public, elles revêtiront elles aussi la nouvelle livrée, au fur et à mesure de leur transformation en vue des 200 kilomètres à l'heure. A cette occasion aussi, leur intérieur passera à des tons plus clairs, selon un vœu exprimé par la clientèle.

## Coopérations transfrontalières

Pour imprimer de nouvelles impulsions au trafic international, les CFF privilégient les coopérations. Les clients suisses sont tout particulièrement concernés par la TEE Rail Alliance, créée avec la DB allemande et les ÖBB autrichiens afin d'accroître le trafic grâce à des trains pendulaires modernes et des prix harmonisés. Les trois partenaires ont lancé un appel d'offres, ce printemps, pour 116 rames, dont 34 reviendront aux CFF. Une autre alliance, baptisée «Rhealys», réunit la compagnie française SNCF, la DB et les CFF. En tant que société de projet, elle concerne la Suisse pour la relation Zurich-Bâle-Paris. Les relations TGV par Genève et par Vallorbe sont gérées par une société anonyme binationale, tandis que la société Cisalpino SA garde la haute main sur les rames pendulaires entre la Suisse et l'Italie.

L'offre du trafic voyageurs se développe chaque année, et les clients profitent d'un confort amélioré et d'une ponctualité relevée.



Avantages concurrentiels  
grâce aux coopérations: MThB et CFF

Le trafic de nuit, en revanche, est marqué par le désengagement des CFF, justifié par ce constat que, depuis la Suisse, les principales destinations sont commodément accessibles par des trains de jour. En 2000, les CFF ont vendu à la DB AG leurs 40 pour cent de parts dans la CityNightLine AG (CNL). A l'exception des relations de nuit Suisse-Italie, où la demande reste importante, les CFF se retirent progressivement de ce marché.

### Trafic régional: plus pour moins

«Davantage de service public pour moins d'argent». La formule colle particulièrement bien au trafic régional, pour lequel ce sont maintenant les cantons qui sont les clients directs des CFF. Depuis le milieu des années nonante, les indemnités du secteur public ont régulièrement diminué alors que, chaque année, les prestations aux usagers ont augmenté – 13 pour cent pour ces seules quatre dernières années. Gagner en efficacité, tel reste à l'avenir le moyen par lequel les CFF pourront, avec des caisses publiques à la peine, étoffer leurs services au profit de la clientèle – et conserver, sur le marché suisse livré à la concurrence des exploitants, leur position de leader. Si l'ouverture des marchés en trafic régional reste encore modeste, les opérateurs ferroviaires multinationaux n'en sont pas moins aux frontières helvétiques, en position d'attente. Les premiers appels d'offres publics sont attendus en Suisse pour 2002.

Les coopérations sont financièrement profitables aux commanditaires, tout en assurant une meilleure position dans la concurrence qui se prépare. La principale initiative dans ce sens est, en trafic régional, l'alliance annoncée en automne avec le Mittelthurgaubahn (MThB), à l'enseigne provisoire de «Regionalbahn Ost-

schweiz», en vue d'augmenter l'efficacité du trafic régional et de soumettre aux cantons des offres meilleures à des prix identiques, avec un avantage accru pour la clientèle. Cette alliance avec le MThB, déjà actif en Allemagne, aplanit d'autre part la voie d'un engagement dans la zone frontalière.

De tels projets en Suisse orientale incarnent de manière exemplaire la stratégie de croissance qui caractérise aussi le trafic régional, et son ouverture internationale. Pour l'unité Trafic régional désormais, le terrain commercial est clairement non seulement la Suisse, mais aussi l'Europe proche. Sur les huit RER actuels ou en préparation en Suisse, quatre desservent des zones transfrontalières. Dans la région bâloise, les trains régionaux vont déjà jusqu'en Alsace et, dans la région genevoise, une coopération se dessine pour des relations à destination de la France.

Les RER des grandes conurbations, avec des horaires étoffés, gardent un potentiel de développement en Suisse. Premier RER de notre pays, celui de Zurich a fêté en 2000 ses dix ans d'une existence prospère. La fin de mai a vu la mise en service du RER de Saint-Gall et ses huit lignes, tandis que, pour un RER en Suisse centrale, les CFF ont reçu des cantons un mandat d'études.



Les investissements sortent  
aussi des villes – par exemple au Brünig

### Ouverture au-delà des zones urbaines

La stratégie de croissance englobe les régions non urbaines ou touristiques. Un ambitieux programme de redressement, avec un investissement de quelque 100 M CHF, vise à sortir des chiffres rouges le chemin de fer du Brünig, entre Lucerne et Interlaken. Mesure capitale pour augmenter la productivité, la télécommande s'étendra à toute la ligne. L'augmentation des produits est confiée à un nouveau management indépendant.

Sur la ligne du Seetal, entre Lucerne et Lenzbourg, les CFF ont, avec les deux cantons concernés, engagé une réfection pour la somme de 200 M CHF. Commandées l'année dernière, 17 rames automotrices donneront un regain d'attrait à cette ligne – et à d'autres. Développées en Suisse, avec un plancher surbaissé, elles offrent une grande commodité d'accès. Compte tenu de la largeur réduite de ces véhicules, la réfection peut se contenter du tracé existant, qui s'assimile à celui d'un tramway, sans devoir, à grands frais, déplacer la ligne.