

# Trafic voyageurs

Objektyp: **Group**

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

Band (Jahr): - **(1996)**

PDF erstellt am: **28.04.2024**

## **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.

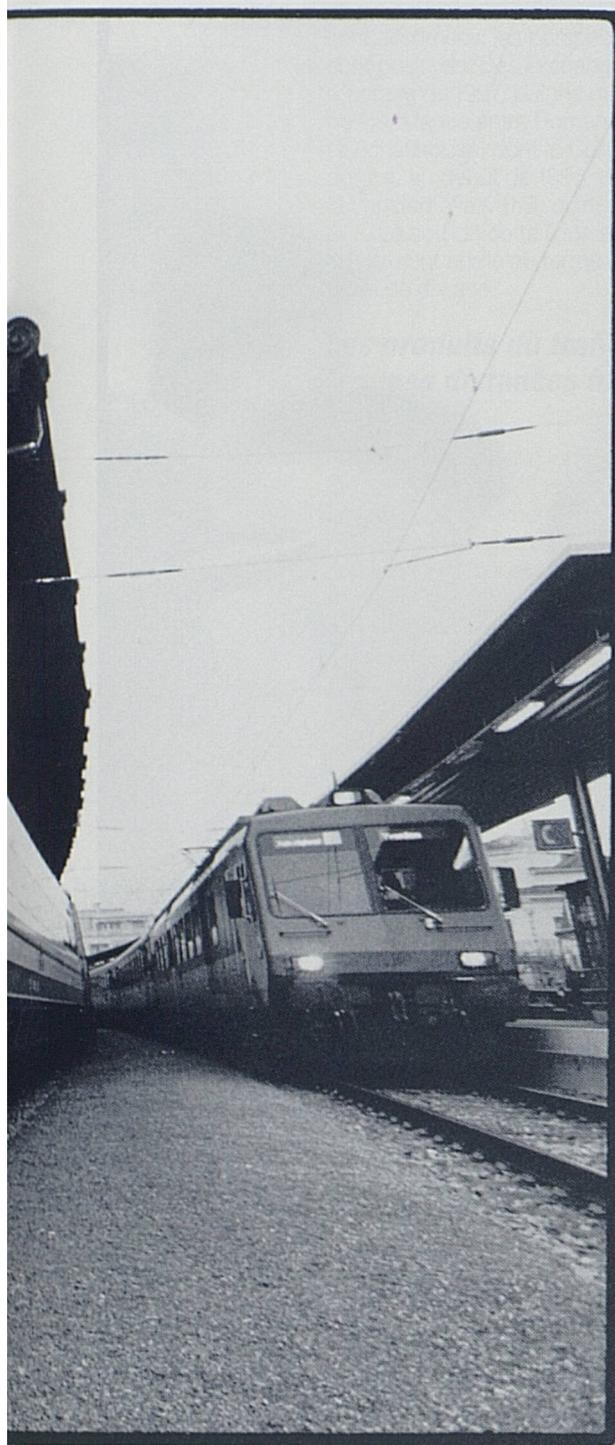
## **Haftungsausschluss**

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.



10. ...assumer notre responsabilité sociale,  
économique et écologique.

Le chemin de fer est dans le vent.  
Les nouvelles unités Cisalpino relient  
chaque jour Genève et Zurich à Milan  
et donnent au voyage une nouvelle  
dimension.



**Malgré un environnement très difficile, le recul des produits, en 1996, est resté très limité. L'abonnement général continue à progresser, contrairement à l'abonnement demi-tarif. Le nouveau système Prisma de vente, d'information et de décompte a parfaitement réussi son entrée en fonction. Les ouvertures de centres de vente voyageurs à Lausanne, St-Gall et Zurich ont été sous les feux de l'actualité.**

Malgré la persistance de la récession, des résultats à la baisse dans le tourisme suisse, la montée du chômage et une morosité générale de la consommation, les produits du trafic voyageurs, 1575,1 MFr, n'ont accusé, en 1996, qu'un recul minime (-0,2%) par rapport à l'année précédente. Compte tenu du fait que les CFF ont été privés des produits des activités cédées à des tiers (Bodensee AG: 4,5 MFr; liaisons de nuit France - Italie: 4,5 MFr; DACH Hotelzug SA: 5,1 MFr), les chiffres réalisés en trafic voyageurs peuvent être considérés comme de bons résultats. Etant donné la situation économique générale, il était hors de question d'envisager une quelconque augmentation des prix. La taxe sur la valeur ajoutée, en vigueur depuis 1995, continue à avoir des effets néfastes. Si les résultats 1996 du trafic voyageurs sont malgré tout satisfaisants, c'est notamment dû à différentes mesures du programme «Spurt 96», rapidement mis en place pour endiguer le recul des ventes de l'abonnement demi-tarif. La mise en service «en toute discrétion» du nouveau système de vente, d'information et de décompte Prisma, qui s'est faite sans problèmes majeurs ni grosses perturbations pour la clientèle, est un acquis réjouissant. A la lumière des mauvaises expériences faites par des réseaux étrangers, il était essentiel d'assurer sa bonne réussite. Au nombre des événements particulièrement remarquables l'année

dernière, l'ouverture des centres de vente voyageurs de Lausanne, St-Gall et Zurich, d'une part, l'arrivée sur le marché des rames Pendolino, d'autre part, auront des effets durables.

### **Trafic voyageurs régional (TVR)**

Durant l'exercice écoulé, le trafic régional a fonctionné sur de nouvelles bases légales et organisationnelles. Aux termes de la révision de la loi sur les chemins de fer, les Cantons participent financièrement à toutes les prestations en trafic régional selon les mêmes principes. Il leur incombe, avec la Confédération, de commander les offres concrètes. Jusqu'en 1955, la commande de prestations TVR des CFF et leur financement étaient du ressort exclusif de la Confédération.

Les produits, en trafics régional et d'agglomération, indiquent une tendance positive et ont atteint 325,6 MFr (+0,9%). Pour les six unités organisationnelles TVR nouvellement formées et entrées en fonction le 1<sup>er</sup> janvier 1996, le cadre du travail était dicté par les dispositions de la loi revue sur les chemins de fer (LCF). Obligé de démarrer pour ainsi dire sans avoir pu prendre son élan, le TVR a vite trouvé son rythme à l'intérieur des nouvelles structures régionales. Certes, il a fallu résoudre bon nombre de problèmes nouveaux; mais, un an après l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur les chemins de fer, le bilan est globalement positif. Beaucoup de questions difficiles ont trouvé une réponse dans la discussion, voire au cours de rudes négociations, avec des interlocuteurs qui se trouvaient, eux aussi, en terrain totalement inconnu. Des offres par ligne, plus de 110, leur ont été soumises, dans la plus grande transparence des coûts. Les nouvelles méthodes de travail et la coopération avec les interlocuteurs au niveau de la région ont été rodées. Un grand nombre de tâches sont

Le chemin de fer aime les familles.  
De nouvelles offres en trafic voyageurs  
ménagent le porte-monnaie des adultes  
et font la joie des petits.



désormais bien identifiées et elles sont assumées; les perspectives sont positives. Dès le changement d'horaire de 1997, la ligne du lac de Constance entre Romanshorn et Schaffhouse, dont le Conseil fédéral a, au début de 1996, décidé le transfert à la MThB, quittera les CFF. Le sort de cette ligne sera définitivement scellé au terme d'un essai de dix ans.

### **Les produits du trafic longues distances frôlent le milliard**

Les produits du trafic longues distances (991,9 MFr, +1%) ont progressé essentiellement grâce à la croissance enregistrée pour les abonnements généraux (AG). A la fin de l'année, plus de 185 000 AG étaient en circulation (+13%). Pour l'abonnement demi-tarif, dont les ventes continuent à reculer, le constat est moins réjouissant: à la fin de 1996, il y avait 1 650 419 abonnements demi-tarif en circulation (-5%). Les mesures de «Spurt 96» ont toutefois permis de freiner le mouvement de baisse, telle la campagne d'automne, exclusivement réservée aux détenteurs de l'abonnement demi-tarif. En moyenne, un détenteur d'abonnement demi-tarif sur quatre a acheté une carte journalière pendant la durée de la campagne, ce qui porte à 416 380 le nombre des cartes journalières ainsi vendues. La carte Multi-Rail, carte de fidélité pour les détenteurs du demi-tarif, a elle aussi atteint son objectif, grâce à un gros effort du personnel de vente. La «Promo tessinoise», proposant notamment le voyage à prix réduit jusqu'au Tessin, a tenté 23 200 personnes. Parfaitement préparé et exécuté pour la Fête fédérale de gymnastique 1996, le transport par chemin de fer de quelque 75 000 gymnastes entre les différents lieux de la compétition s'inscrit comme une grande réussite des transports publics dans leur ensemble. A cette occasion, les CFF ont fait une brillante démonstration de leurs capacités. Incitation à se rendre à

la fête en train, un titre de transport combiné voyage-entrée avait été spécialement proposé à la clientèle.

### **Coopération réussie en trafic voyageurs international**

En trafic international, les produits sont toujours à la baisse. Comme pour l'année précédente, cette situation est due à la récession, d'une part, mais aussi, d'autre part, au cours élevé du franc (qui n'a baissé que pendant le dernier trimestre), à la déréglementation des tarifs aériens pour les destinations d'outre-mer, aux difficultés du «label suisse» à s'imposer sur le marché, enfin, et pour une part importante, à la disparition des produits qui, en même temps que les coûts, ressortissent désormais aux nouvelles sociétés d'exploitants GIE TGV (Groupement d'intérêt économique) et DACH Hotelzug SA. Du point de vue tant de l'offre que du marché, la restructuration et le repositionnement du trafic voyageurs international ont eu des effets bénéfiques (voir chapitre «Privatisation de secteurs d'activité», p. 29). La clientèle «répond bien» et les taux de fréquentation sont à la hausse.

Malgré la baisse des nuitées et en dépit d'un environnement généralement difficile, les produits Swiss Travel System (Swiss Pass, Swiss Card) et Eurail / Europass, dans le trafic à destination de notre pays, ont enregistré une légère amélioration de leurs résultats.

### **Chiffre d'affaires en hausse dans la vente**

Le chiffre d'affaires des points de vente CFF affiche une nette hausse (même si les produits accusent un léger recul), qui le porte à 1891 MFr et qui tient au fait que, durant l'exercice écoulé, de nouvelles prestations non CFF ont pu utiliser les canaux de vente CFF. Le système Prisma, pour le calcul des prix, l'information des voyageurs et

le décompte des ventes, jusqu'à présent le plus gros projet informatique des CFF, a pleinement répondu à l'attente. Il ouvre à la vente des possibilités nouvelles et il se développe constamment. L'ouverture du nouveau centre de vente voyageurs à la gare principale de Zurich est une étape importante pour optimiser la vente dans la gare de Suisse qui réalise le plus gros chiffre d'affaires, avec près de 10% du chiffre d'affaires total des CFF. Ces nouveaux lieux, comme ceux des centres de vente voyageurs de Lausanne et de St-Gall – récemment ouverts, eux aussi – donnent à la vente voyageurs une dimension nouvelle. Clients et personnel dialoguent désormais dans un cadre agréable, plaisant à l'œil, où il fait bon se trouver.

Les coopérations engagées depuis 1994 avec Kuoni et Hotelplan pour partenaires ont fort bien répondu à l'attente. Avec des offres non CFF, elles permettent à 60 gares de toucher une clientèle nouvelle. Depuis la fin de l'exercice écoulé, la vente par téléphone (Rail Service) peut, grâce à un système remanié des PTT, répartir les appels plus souplement et avec un meilleur rendement sur les différents Rail Services. La vente est en progression constante sur le canal Rail Service.

### **Les dix plus gros chiffres d'affaires en 1996**

Rang	Gare	Chiffre d'affaires en fr.
1	Zurich	188 472 599
2	Berne	116 270 037
3	Bâle CFF	97 327 625
4	Genève	80 689 085
5	Lausanne	62 336 144
6	Lucerne	54 820 399
7	Winterthur	39 615 994
8	Zurich Aéroport	35 462 719
9	St-Gall	31 418 088
10	Bienne	29 491 959