

Zeitschrift: Rapport de gestion / Chemins de fer fédéraux suisses
Herausgeber: Chemins de fer fédéraux suisses
Band: - (1984)

Rubrik: Marketing et production

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 30.06.2025

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

Marketing et production

En 1984, l'économie suisse a bénéficié de la relance conjoncturelle apparue dans les pays occidentaux industrialisés. Par rapport aux exercices antérieurs, le produit national brut réel, en hausse de 2,4%, n'a cependant enregistré qu'un modeste redressement. Les investissements, en nette progression, ont été le principal soutien de l'économie. Toutefois, le taux de croissance des dépenses de consommation courante est demeuré au niveau de l'année précédente (+1,5%). Le nombre de travailleurs continue de régresser. Le renchérissement s'est inscrit à quelque 3%, comme en 1983. La baisse du cours du franc suisse a donné une forte impulsion aux exportations, d'une année à l'autre. En revanche, la fourniture de prestations de service à l'extérieur s'est ralentie.

Au cours de l'exercice passé en revue, 29 km de routes nationales sont venus s'ajouter au réseau des autoroutes, qui passe ainsi à 1359 km. Sur la N2 notamment, l'aménagement du tunnel du Monte Ceneri et du tronçon Faido-Giornico a comblé deux lacunes de cette artère directe nord-sud, qui sera achevée en 1987. La Transjurane (90 km environ) est désormais inscrite au programme des routes nationales. A fin 1984, 71% du réseau autoroutier était ouvert à la circulation. Le parc des automobiles s'est accru de 44'900 unités durant l'année écoulée (+1,5%). Le nombre d'automobiles, de camions et de voitures de livraison s'est encore amplifié, tandis que celui des minibus et des autocars a fléchi. A la fin de l'année, on comptait en Suisse une voiture pour 2,5 habitants. La charge utile des camions et des voitures de livraison s'est légèrement développée en dépit de la baisse d'activité et de recettes dans le secteur des transports routiers. La forte pression de la concurrence exercée entre camionneurs et entre ceux-ci et le chemin de fer devrait persister même avec un léger redressement conjoncturel. Le nombre de personnes transportées par les autocars étrangers en Suisse est, une fois de plus, en nette augmentation (+7%).

Dans le trafic aérien, le regain d'activité économique et le cours du change se sont répercutés sur le chiffre des passagers dans les trois aéroports nationaux. La progression a été de 4% dans l'ensemble. Sur Genève-Paris, le TGV a encore accru sa part de marché. En outre, la clientèle de Crossair recensée sur les lignes régionales en compétition avec le chemin de fer a fortement augmenté (+34%).

Les mouvements de marchandises dans les ports rhénans se sont accrus de 7,5% d'une année à l'autre. La poussée est toutefois venue uniquement des importations, en particulier des arrivages de charbon, de combustibles et de carburants liquides ainsi que des envois de métaux. Par ailleurs, le trafic a diminué en ce qui concerne les céréales et les fourrages. La part du chemin de fer au départ des ports rhénans continue de se contracter sous la pression de la concurrence, malgré tous les efforts des CFF.

Dans l'hôtellerie suisse, la demande s'est stabilisée depuis l'été 1983. Le nombre des nuitées, encore en régression l'année précédente, s'est amélioré de 0,7%. Tandis que la demande intérieure n'a pas varié d'un exercice à l'autre, les nuitées des hôtes étrangers ont augmenté dans l'ensemble de 1,2%, mais l'évolution a été très différente selon les pays de provenance. C'est surtout le cours élevé du dollar qui a provoqué la progression de 29% des hôtes américains. Les limitations de devises ayant été levées en France, les touristes de ce pays sont arrivés en plus grand nombre (+6%). L'afflux des hôtes allemands s'est en revanche ralenti (-8%), mais leur part demeure prépondérante et représente encore 30% des nuitées des visiteurs étrangers en Suisse. Les touristes en provenance du Benelux et de Grande-Bretagne ont été moins nombreux.

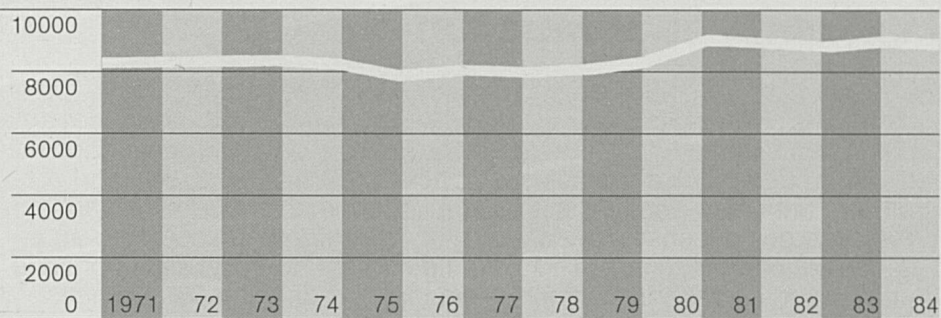
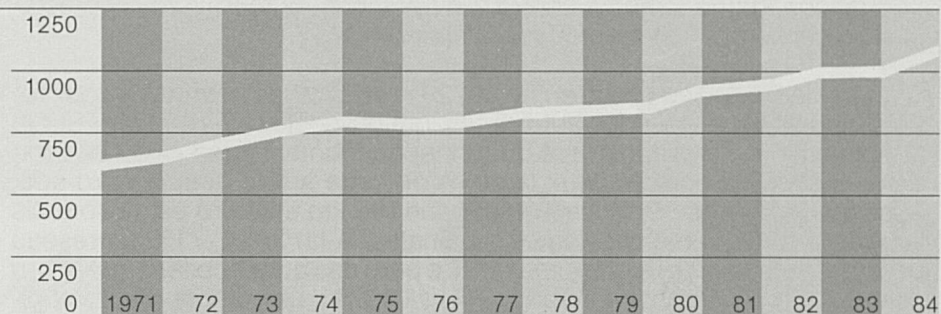
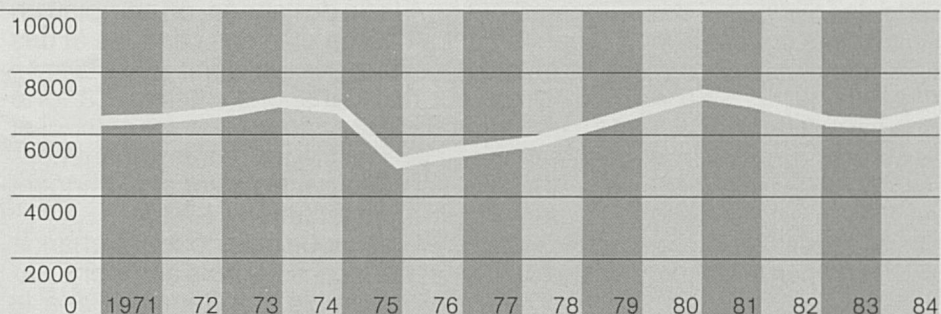
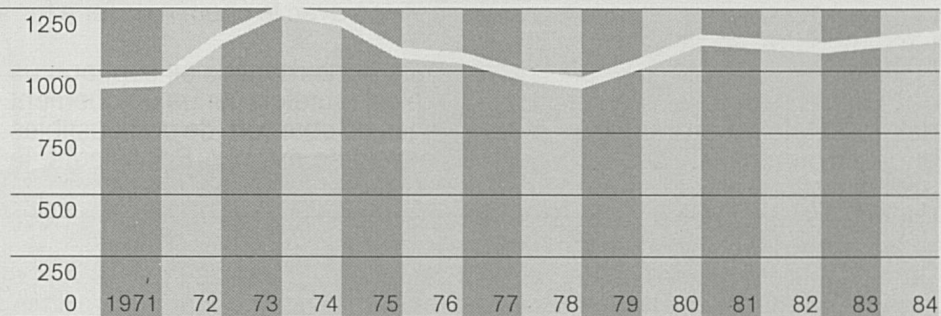
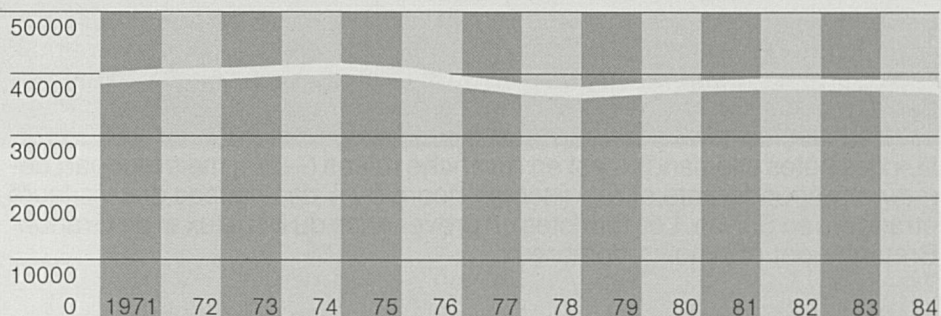
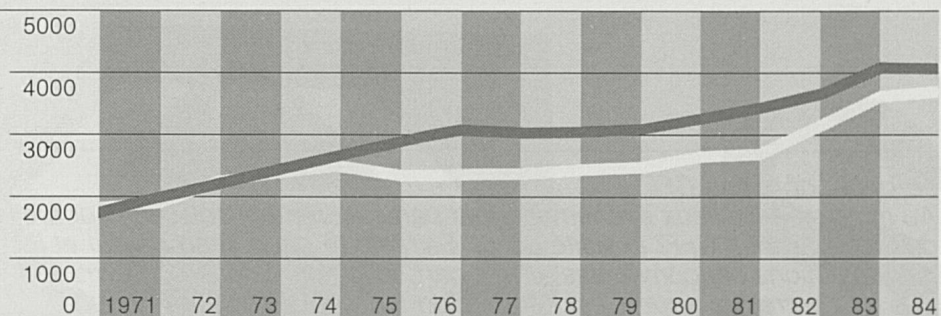
Marché

Evolution générale de l'économie

Trafic

Le pape, hôte des CFF

Au mois de juin, deux événements ont particulièrement sollicité l'appareil de transport des CFF: la visite de Sa Sainteté le pape Jean Paul II et les manifestations concomitantes, d'une part, et la fête fédérale de gymnastique de l'autre. Le pape s'est déplacé en train de Versoix à Fribourg.

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***Effectif du personnel****Total des charges et des produits***en millions de francs*

Evolution du trafic voyageurs en 1984 comparativement à 1983

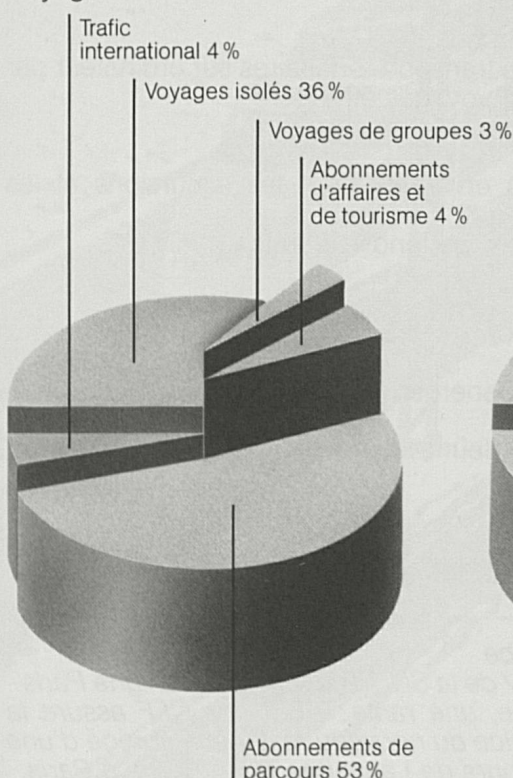
	Trafic millions de personnes %		Prestations millions de voyageurs-km %		Produits millions de francs %	
Ensemble du trafic voyageurs					1 119,6	+2,9
Transport de personnes	218,1	+0,4	9 043	+0,5	1 097,5	+2,9
Trafic intérieur	208,5	+0,8	7 440	+1,8	846,2	+5,2
– voyages individuels	79,7	+3,0	3 409	+6,9	518,1	+7,0
– voyages de groupes	6,2	+2,2	521	–0,8	43,6	+0,7
– abonnements d'affaires et de tourisme	8,4	–17,0	939	–25,6	111,5	–0,5
– abonnements de parcours	114,2	+0,8	2 571	+3,6	173,0	+4,9
Trafic international	9,6	–6,7	1 603	–5,1	251,3	–4,1
Bagages					18,4	+3,4
Automobiles accompagnées					3,7	–7,5

Transport de voyageurs

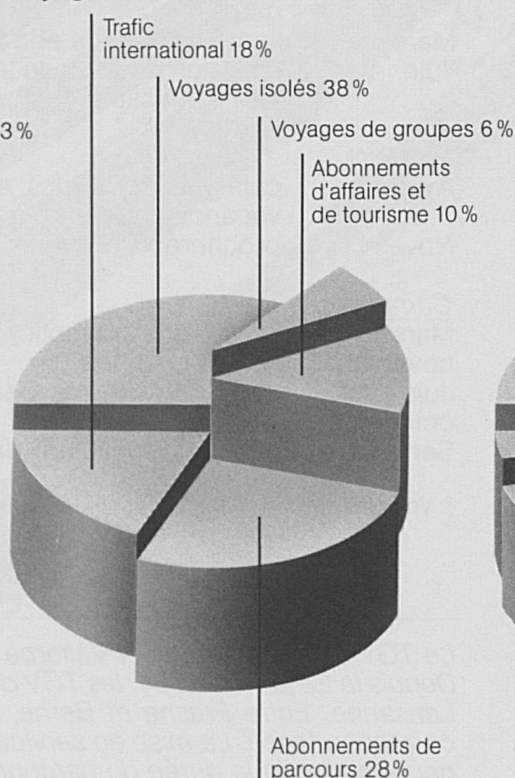
Les CFF ont enregistré un accroissement de 0,9 million de voyageurs en 1984, alors que les prestations de trafic ont augmenté de 42 millions de voyageurs-kilomètres (v-km). Le trafic intérieur a évolué favorablement (+1,6 million de personnes, +129 millions de v-km). Exception faite des abonnements d'affaires et de tourisme, l'augmentation quantitative du trafic s'est manifestée dans toutes les catégories de titres de transport, mais surtout dans le secteur des voyages individuels (+2,4 millions de personnes). Ce bon résultat provient des grandes manifestations (visite du pape, fête fédérale de gymnastique) de même que du succès des mesures prises sur le plan touristique, notamment en matière de promotion et d'information (voir chap. «Innovations dans le trafic voyageurs des CFF en 1984»). Le fléchissement des ventes d'abonnements d'affaires et de tourisme (–1,8 million de personnes) s'explique d'une part par la diminution des ventes de cartes journalières, d'autre part par la suppression des abonnements de réseau, intervenue en mai 1983. Celle-ci a entraîné en 1984 un gonflement

Evolution du trafic

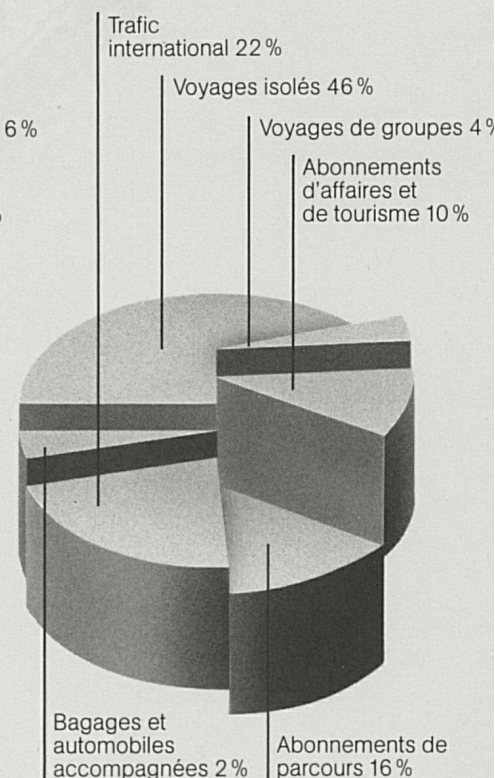
Trafic
Voyageurs



Prestations
Voyageurs-km



Produits
Francs



de la demande d'abonnements de parcours. Dans les transports internationaux (– 0,7 million de personnes), l'évolution a été moins bonne que l'année précédente. La chute la plus sensible est apparue avec l'Italie, alors que l'introduction du TGV Lausanne–Paris a stimulé le trafic avec la France.

Produits de transport

En 1984, les produits des transports de voyageurs se sont accrus de 31,4 millions de francs ou 2,9%. Cette progression provient encore des effets des mesures tarifaires de mai 1983 et du trafic supplémentaire découlant des améliorations de l'offre et de la promotion des ventes. L'évolution des voyages individuels du trafic intérieur (+34,0 millions de francs) a largement contribué à ce résultat.

Innovations dans le trafic voyageurs des CFF en 1984

Offre

Janvier	liaison TGV Lausanne–Paris *
Février	voitures panoramiques et Pullmann sur la ligne du Saint-Gothard *
Mai	liaison par voiture-lits Bâle–Berne–Rome
Juin	nouvelles stations de Blumenau et de Schloss Laufen am Rheinfall
Juin	voiture «jardin d'enfants», voitures «familles», voitures «silence» *
Septembre	mise en circulation progressive de voitures unifiées IV de 2e classe avec ordonnance mixte des sièges (vis-à-vis et en enfilade)
Octobre	trains-navette régionaux: circulation régulière des prototypes

Prix

Janvier	lancement de l'abonnement général au porteur
Janvier / février	cartes-billets complétant les arrangements forfaitaires des agences de voyages *

Prestations accessoires

Mars	location de voitures dans les gares *
Avril	arrangements forfaitaires pour les vacances en Suisse *
Juillet	emballages pour l'envoi de bagages *
Septembre	transfert de la maison Enk à Minibuffet SA du service de restauration dans les trains
Septembre / octobre	service d'enlèvement et de livraison des bagages à Bâle, Berne, Lucerne et Saint-Gall *

Distribution

Janvier	vente des billets internationaux pour jeunes (BIJ) par les gares
Mars	vente à distance et à crédit *
Juin	émission de titres de transport forfaitaires sur ordinateur par les organisateurs de voyages étrangers

Publicité

Avril	catalogue «Partons en train» pour les excursions et les vacances par le train *
Novembre	brochure «Pour le ski de fond – le train»

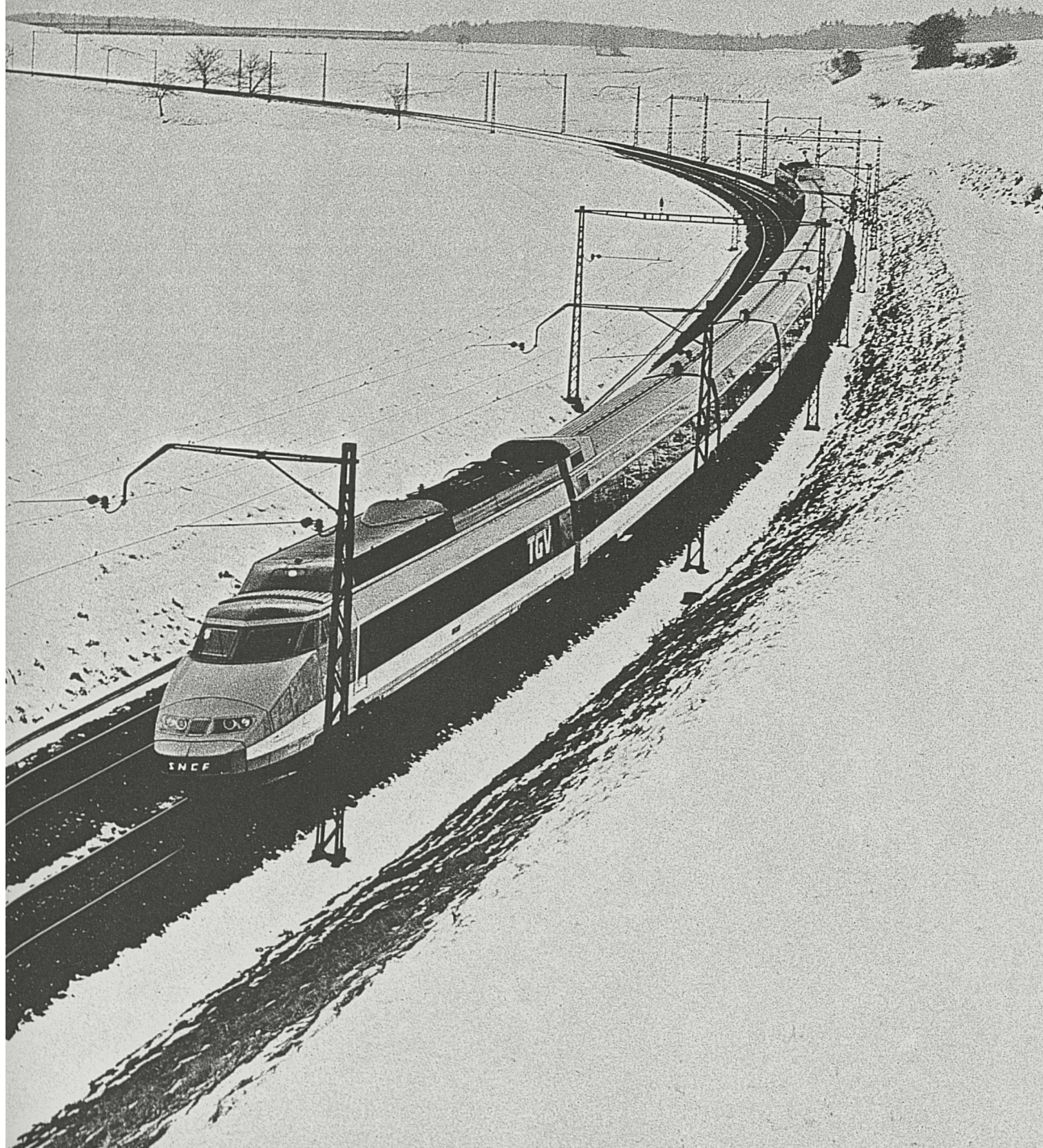
Campagnes

Mars / novembre	excursions promotionnelles à l'occasion des journées des portes ouvertes
Juin / octobre	excursion «Monte Generoso»
Septembre	campagne «5 Fr» du Jeûne fédéral pour les trains régionaux.

* Voir explications ci-après.

Le TGV entre Lausanne et Vallorbe

Depuis le 22 janvier 1984, les TGV de la SNCF circulent sur la ligne Paris–Lausanne. Entre Frasne et Berne, une rame TEE-II des CFF assure la correspondance. La mise en service du nouveau matériel a abrégé d'une heure et demie la durée du parcours de Lausanne et de Berne à Paris.



Lausanne est reliée au réseau TGV de la SNCF depuis le 22 janvier 1984. Chaque jour, quatre paires de trains circulent entre Lausanne et Paris à une vitesse qui atteint 270 km à l'heure entre Aisy (au nord de Dijon) et Combs-la-Ville (à 29 km de Paris). La durée du voyage s'en trouve ainsi écourtée d'une heure et demie et est ramenée à trois heures trois quarts en moyenne. A Lausanne, trois paires de trains intercités assurent de bonnes correspondances à destination et en provenance de l'Italie. Les villes de Berne et de Neuchâtel sont raccordées par Pontarlier aux TGV de Paris, en gare de Frasné, par deux paires de rames quadricourant des CFF. Le trajet est effectué en un peu plus de quatre heures trente, soit une heure et demie environ de moins qu'auparavant. Sur les parcours suisses, 705 000 personnes ont été dénombrées (Lausanne-Vallorbe 575 000, Berne-Pontarlier 130 000). Le trafic au départ et à destination de Lausanne est conforme aux prévisions, alors que celui de Berne est nettement plus élevé que prévu. Le transit des voyageurs entre la France et l'Italie et vice versa n'a pas atteint l'ampleur escomptée. Durant l'exercice, 610 000 voyageurs ont emprunté le TGV sur le parcours Genève-Paris (+16,7%).

L'équipement des trains IC en voitures climatisées du type unifié IV se poursuit normalement. Dans certains véhicules, les sièges ont été disposés, à titre d'essai, selon deux systèmes différents. Au cours de l'année, les CFF ont concrétisé de nouvelles idées en matière de voiture, afin de mieux déceler les besoins actuels et futurs et de rendre le chemin de fer plus attractif pour diverses catégories de clients. C'est ainsi qu'entre Genève et Saint-Gall, une voiture «jardin d'enfants», dotée d'une nurserie et accompagnée d'une jardinière d'enfants, circule par trains IC. En outre, dans la voiture-silence de 1^{re} classe, la clientèle a la possibilité de se reposer ou de travailler dans le calme. Enfin, à l'intérieur de la voiture-famille de 2^e classe, les enfants peuvent librement s'extérioriser. Sur la ligne du Saint-Gothard et celle du Lötschberg, le voyage en train laisse le meilleur souvenir aux voyageurs de la voiture panoramique ou à ceux qui prennent place dans la voiture Pullmann ou la voiture-salon, de style Belle Epoque, tout en procurant des recettes supplémentaires au chemin de fer. Les CFF disposent pour les groupes d'une voiture disco-bar, qui sert ainsi de lieu de rencontre roulant.

Un service de transport de bagages a été mis en place à Berne, Lucerne, Saint-Gall et Bâle, avec la collaboration des entreprises locales de taxis. Il fonctionne chaque jour de 7 h. à 21 h. et sera étendu à d'autres villes.

Depuis la mi-juillet, vingt gares tiennent à la disposition de la clientèle des emballages réutilisables en carton ondulé, au prix de 10 francs, pour l'envoi de bagages. L'offre vise à faciliter le transport d'objets qui ne trouvent pas toujours place dans les valises. Si les résultats sont concluants, ce service sera généralisé.

Désormais, 107 services d'expédition (CFF, entreprises de transport concessionnaires et PTT) sont équipés pour l'enregistrement direct des envois de bagages à destination d'aéroports étrangers. Sur les 182 669 envois qui ont été remis au transport au cours de l'exercice (dont 7,3% pour des vols affrétés), 89% ont transité par l'aéroport de Zurich et 11% par celui de Genève. Chaque jour, 499 expéditions ont été effectuées en moyenne, soit 18,8% de plus que l'année précédente. La fiabilité de ce service, fruit d'une étroite collaboration avec Swissair et Jet Aviation, a joué un rôle déterminant dans cette évolution.

Les gares CFF ont vendu quelque 56 000 arrangements forfaitaires en 1984, ce qui représente un accroissement de 21 000 unités (+61%) par rapport à 1983. Les arrangements pour Paris ont été les plus demandés,

Innovation en matière de distributeurs

Les nouveaux distributeurs acceptent les billets de banque. Ils déchargent ainsi les guichets de la vente de titres de voyage pour le trafic régional, aux heures d'affluence notamment.

ts Biglietti

Billette Billets Biglietti

M-Z

Machine interface for ticket purchase, labeled '02' at the bottom. It features a coin slot with a '20 Ft.' label, a display screen, and a series of buttons for selecting ticket types and destinations. A small sign above the machine reads 'P. Pirelli - Biglietti'.

Machine interface for ticket purchase, labeled '03' at the bottom. It features a coin slot with a '20 Ft.' label, a display screen, and a series of buttons for selecting ticket types and destinations. A small sign above the machine reads 'P. Pirelli - Biglietti'.



02

03

destination qui est arrivée largement en tête grâce au TGV. Plus de 90% du chiffre d'affaires a porté sur les arrangements ferroviaires de Raitour et de Frantour. Pour le trajet suisse, les voyageurs reçoivent le plus souvent la nouvelle carte-billet, qui est composée de deux cartes journalières. Ces cartes-billets sont également remises par les autres organisateurs, pour les vols en avion par exemple. Elles permettent en effet un voyage aller et retour entre le domicile du voyageur (au départ de toutes les gares comprises dans le rayon de validité de l'abonnement général) et Bâle, Genève, Zurich-Aéroport ou tout autre point de rassemblement que prévoit le programme de voyage. Jusqu'ici, les CFF n'organisaient que des voyages de fins de semaine («A la découverte d'une ville par le train»). Depuis avril 1984, ils offrent également des arrangements pour des vacances en Suisse et dans les pays voisins. Les offres sont publiées dans «Partons en train».

Un système de location de voiture à la gare a été introduit en mars 1984, en collaboration avec la maison Hertz. L'offre a été bien accueillie par la clientèle, qui peut ainsi demander la mise à disposition d'automobiles dans n'importe quelle gare ou station assurant des tâches commerciales. Il est apparu que cette offre répondait à un réel besoin. Dans 90% des cas, les véhicules sont demandés pour des gares d'arrêt de trains directs. Les voitures sont donc utilisées principalement en rapport avec le trafic à grande distance, conformément au slogan «Auto-train au lieu d'autoroute». Chaque mois, la maison Hertz est appelée à mettre quelque 200 voitures à la disposition des voyageurs dans les gares CFF.

En mars, les CFF ont adopté la vente à distance et à crédit. La clientèle a ainsi la possibilité de commander par téléphone ou par écrit tous les produits de l'offre ferroviaire. Le voyageur peut retirer sans numéraire son titre de transport à la gare ou le recevoir par la poste. Depuis l'introduction de la carte CFF, le 1er janvier 1985, les quatre cartes de crédit les plus courantes seront acceptées par tous les points de vente des CFF. La facturation (montant minimum: 20 Fr) est centralisée. Pour la clientèle et notamment pour les firmes, la vente à distance et à crédit constitue une simplification pour l'achat de billets et l'utilisation du chemin de fer. Les CFF se sont ainsi adaptés à la monétique. Durant les dix premiers mois, 30 millions de francs ont déjà été encaissés de cette manière. La clientèle réagit très favorablement à cette innovation.

La campagne «A l'avenir, le train», portant sur l'image de marque, a sensibilisé un large public sur le rôle du chemin de fer dans l'économie nationale.

En avril, les CFF ont présenté leur catalogue «Partons en train». Pour l'été et pour l'hiver, cette publication semestrielle propose d'intéressants voyages en train à destination des buts d'excursion les plus connus de Suisse. De plus, la revue informe sur les arrangements forfaitaires de fins de semaine et sur les vacances en train. «Partons en train» permet à la clientèle de choisir à son aise, chez elle, la destination de ses voyages et de passer ensuite sa commande.

Les expositions itinérantes ont permis aux CFF de nouer des contacts avec le public, les autorités et les media dans un certain nombre de localités. Un train-exposition présentait l'image d'un chemin de fer performant au service de la clientèle. Il a fait halte dans 27 gares et a été visité par 300 000 personnes.

La campagne du Jeûne fédéral, le 16 septembre 1984, était de nature différente. Les cartes journalières à 5 francs, valables dans tous les trains régionaux, ont créé une affluence extraordinaire. Le dévouement exemplaire, la souplesse d'adaptation et le sens de l'improvisation du personnel ont contribué au magnifique succès de la campagne. Plus de 192 000 cartes journalières ont été vendues. Ce beau résultat ne permet cependant pas de conclusions définitives sur le comportement à long terme de la clientèle sur le marché.

Navigation sur le lac de Constance

Dans presque tous les secteurs, les chiffres ont été inférieurs à ceux de l'année précédente. La flotte des CFF a transporté 344 291 personnes (-4,6%). Le trafic d'excursion, les croisières spéciales et les voyages circulaires compris dans ce chiffre se sont accrus toutefois de 1,5%, pour atteindre 124 035 passagers. Les bacs entre Romanshorn et Friedrichshafen, dont l'horaire n'a pas été modifié, ont permis à 49 526 voitures de tourisme (-3131), 12 881 camions et remorques (-2179) et 20 605 bicyclettes, cyclomoteurs et motocycles (+440) de traverser le lac.

Evolution du trafic
marchandises en 1984
comparativement à 1983

	Quantités millions de t	%	Prestations millions de t-km	%	Produits millions de francs	%
Total trafic marchandises	43,5	+4,7	6 892	+7,6	1 177,8*	+4,0
Wagons complets	37,5	+4,1	5 516	+7,0	767,2	+5,6
– trafic intérieur	15,8	+0,7	1 598	+1,1	283,2	+4,6
– exportations	2,3	+9,3	374	+10,7	58,5	+7,4
– importations	11,2	+1,4	1 336	+3,1	218,5	+3,7
– transit	8,2	+14,4	2 208	+13,9	207,0	+8,8
Transports combinés	4,7	+11,8	1 215	+11,7	56,2	+13,8
– grands conteneurs	2,6	+6,7	610	+5,0	34,4	+8,7
– feroutage	2,1	+18,8	605	+19,3	21,8	+23,0
Envois de détail	0,8	–3,5	112	–3,4	189,7	–1,9
Poste	0,5	+3,2	49	+4,3	99,4	+2,3

* Ce montant comprend une somme de 65,3 millions de francs de produits accessoires non reprise dans les chiffres qui suivent (entrées provenant de prestations spéciales fournies dans les transports de wagons complets et de détail, d'entreposage).

Grâce à la relance économique intervenue dans les pays occidentaux industrialisés et aux efforts de vente, les CFF ont enregistré, dans le trafic marchandises, un accroissement du tonnage de 4,7% en 1984. En service intérieur, les taux d'expansion les plus élevés concernaient les transports de céréales (récoltes exceptionnelles) et les envois de fer et d'acier. En revanche, les envois de combustibles liquides ont fléchi, de sorte que le trafic intérieur n'a guère augmenté dans l'ensemble.

Les importations, en léger progrès, demeurent à peu près au niveau de 1983. L'amélioration provient surtout des arrivages d'engrais, de fer et d'acier ainsi que de combustibles liquides, alors que le tonnage des céréales est en repli à la suite de récoltes indigènes extrêmement abondantes. Les importations de fourrages se sont également contractées.

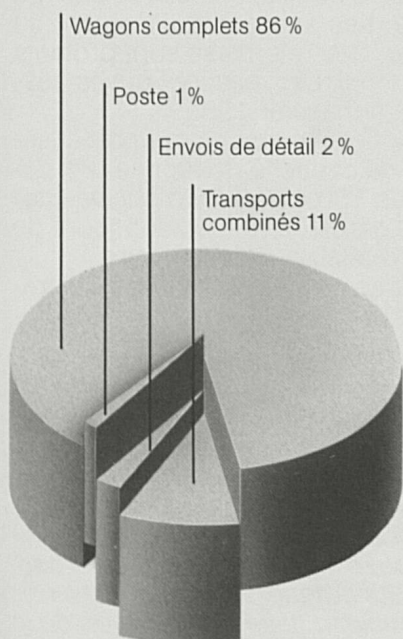
Le trafic d'exportation s'est développé lui aussi, avant tout grâce aux transports accrus de bois à destination de l'Italie.

Le transit a bénéficié d'un redressement particulièrement bienvenu, notamment entre la France, le Benelux, l'Allemagne fédérale et l'Italie, à la suite des importants chargements de céréales, de produits sidérurgiques et de matériaux bruts de construction. Seuls les envois de fruits et légumes sont en régression, du fait que les récoltes en Italie ont été tardives et moins abondantes que celles des années précédentes.

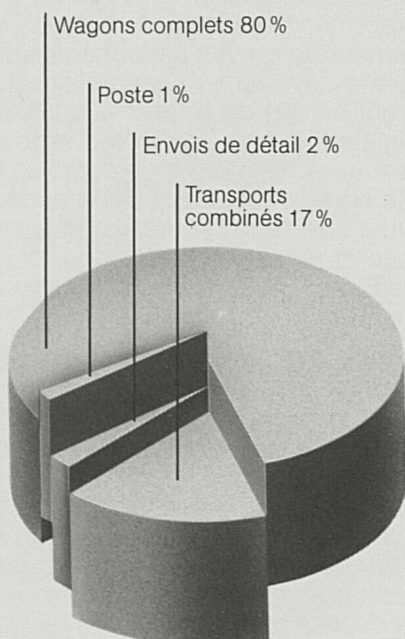
Le trafic combiné est également en hausse, la demande en feroutage notamment étant en constante expansion. Dans le secteur des colis de détail, ou l'on préparait l'offre Cargo Domicile pour 1985, la forte contraction du trafic de ces dernières années a pu être ramenée à –3,5%.

Evolution

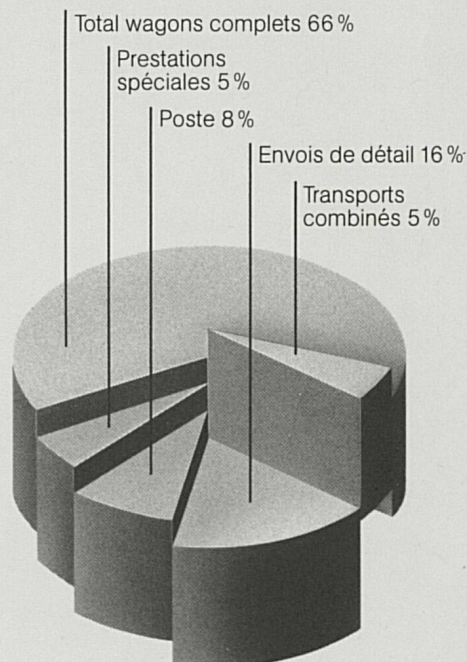
Quantités
Tonnes



Prestations
Tonnes-km



Produits
Francs



Produits Les CFF ont été soumis à une forte pression sur le plan tarifaire en raison de la sévère concurrence exercée par la route et par les lignes étrangères de contournement de la Suisse. Néanmoins, il a été possible de relever les tarifs dans de nombreux segments du marché. Si l'augmentation de 45 millions de francs ou 4% des produits est un peu inférieure à l'accroissement du tonnage, cela s'explique notamment par les répercussions financières des changements structurels du trafic et par le cours défavorable du franc suisse.

Marketing *Cargo Domicile, Cargo Rapide.* Le 1er décembre 1983, le conseil d'administration avait décidé une nouvelle stratégie de l'offre dans le trafic de détail: fusion des régimes messageries et petite vitesse, réduction du nombre de centres de transbordement, grille de desserte limitée à 143 gares pour les CFF et mise en place de services à domicile régionaux. Douze mois seulement après cette décision du conseil, la nouvelle offre des chemins de fer suisses était proposée sous la désignation de «Cargo Domicile» aux principaux clients, et bien connue déjà dans toute la Suisse. Les principales innovations du système sont

- le transport de porte à porte entre 6000 localités du pays, dans un délai de 24 à 48 heures (72 heures pour les envois nécessitant plusieurs transbordements), assuré quotidiennement en collaboration avec des camionneurs privés chargés de la desserte régionale, conformément au slogan «le chemin de fer de porte à porte»,
- le prix de domicile à domicile (presque) tout compris,
- la vente décentralisée et conseils à la clientèle par des spécialistes des centres régionaux des CFF et des chemins de fer privés selon le principe «un coup de fil suffit»,
- le recours à l'informatique pour les modalités d'expédition et la facturation (avec échange de données également).

Les colis sont acheminés par le rail entre les 280 centres régionaux des chemins de fer suisses. Les CFF disposent quant à eux de 143 centres régionaux et de 10 centres de transbordement. La desserte en surface à l'intérieur des zones est assurée par camion jusqu'à domicile. Les appels d'offres lancés pour ces services routiers ont éveillé un vif intérêt parmi les camionneurs.

La réorganisation du trafic de détail a entraîné la suppression de 910 postes de travail. Des solutions raisonnables ont été discutées avec les collaborateurs concernés. Au cours de l'exercice déjà, 422 agents ont été soit transférés dans d'autres services, soit retraités. Lorsque le besoin s'est fait sentir, leurs tâches ont été confiées provisoirement à d'autres collaborateurs. Certains postes ont été supprimés, pour une meilleure adaptation au volume de trafic. Des solutions ont aussi été trouvées, les derniers mois de 1984, pour la plupart des 498 collaborateurs restants. A la fin de l'année, il n'y avait plus que 42 cas en suspens; ceux-ci ont pu être réglés au début de 1985 avec les agents intéressés.

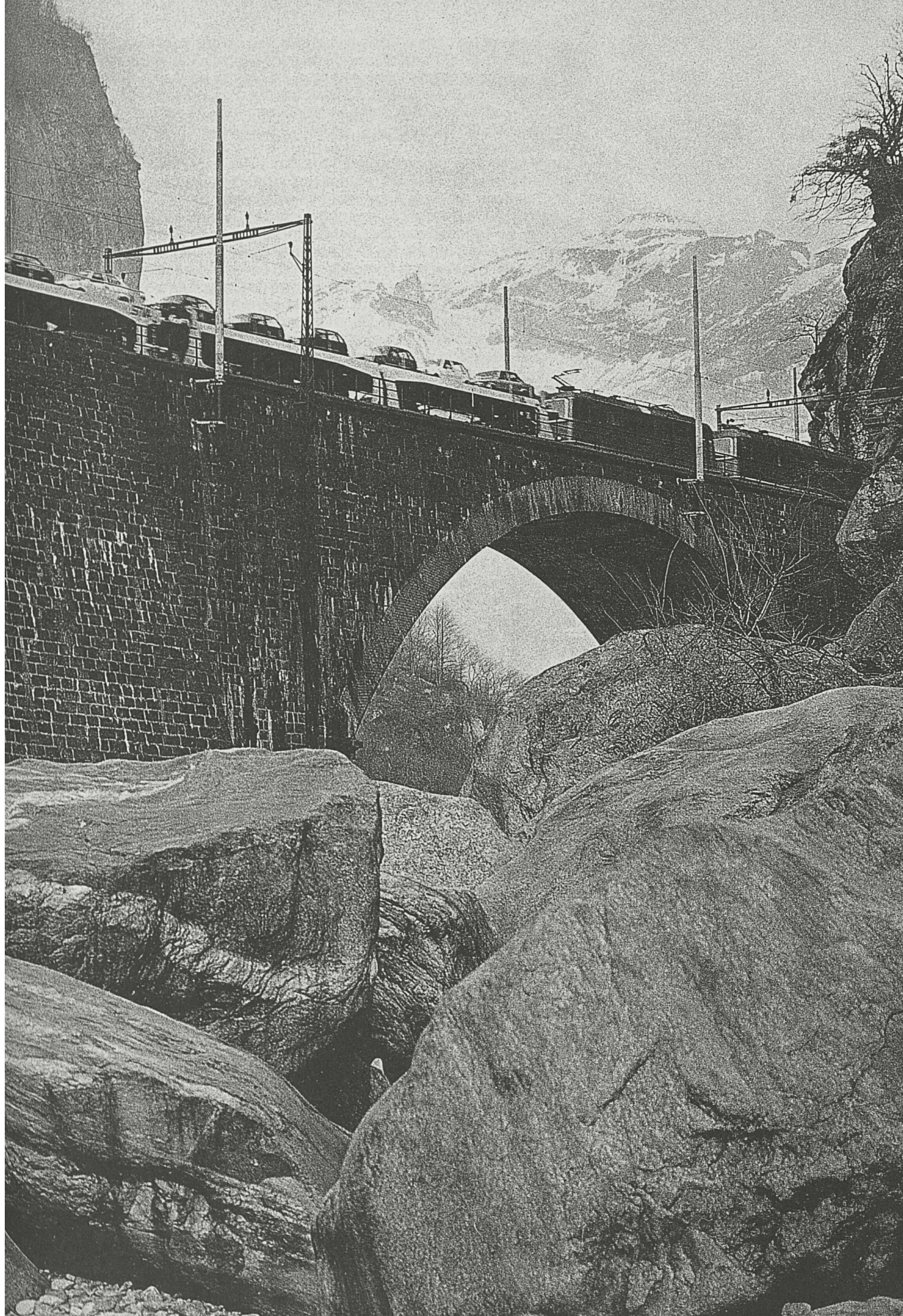
Les perturbations d'exploitation provoquées par le brusque retour du froid et les conditions hivernales parfois très sévères dans certaines régions ont contrarié le démarrage de Cargo Domicile. Les services routiers ont eu également de graves difficultés à surmonter. Des retards se sont produits malgré le dévouement exemplaire du personnel. Les mesures prises aussitôt ont permis de rétablir la situation vers fin janvier 1985.

Complétant Cargo Domicile, Cargo Rapide, destiné aux envois particulièrement urgents, a été créé dans les limites de capacité de régime des bagages enregistrés. Les colis n'excédant pas 100 kg (400 kg sur palette) peuvent être remis au transport dans 1200 gares durant les 365 jours de l'année et retirés quelques heures plus tard à la gare destinataire.

Outre Cargo Domicile, les innovations suivantes ont été introduites ou préparées au cours de l'exercice.

- *Courrier IC avec la République fédérale d'Allemagne.* Au 1er avril 1984, un courrier IC à prix fixe a été mis en place entre 33 villes allemandes et 37 villes suisses pour les envois n'excédant pas 10 kg et ne mesurant pas plus de 1 m de long. Seuls les animaux vivants, les marchandises dan-

Les chemins de fer suisses au service de l'économie européenne
En 1984, les CFF ont transporté quelque douze millions de tonnes de marchandises en transit, trafic combiné inclus. Sur la ligne du Simplon, des voitures neuves sont acheminées par train complet d'Italie à destination de la Scandinavie.



gereuses et les colis soumis à la régle des postes sont exclus du transport. Quelque 900 expéditions de ce genre ont été acheminées en 1984.

- *Trains marchandises internationales en régime accéléré.* Dans le trafic entre l'Allemagne et l'Italie, il a été possible d'organiser pour 1985, avec les réseaux voisins, des trains spécialement rapides appelés TRES (Treni rapidi, economici, sicuri) et GONG (Güterzüge ohne nennenswerten Grenzaufenthalt).
- Dans le secteur du *ferroviage*, le nombre des expéditions devrait à peu près doubler d'ici à 1990 grâce à une stratégie bien conçue. De nouvelles relations de ferroviage seront envisagées; un essai sera tenté au printemps 1985 entre l'Allemagne du Sud et Lugano ou Busto Arsizio.
- *Tarifs.* Le renchérissement persistant et les consignes du mandat de prestations ont amené les CFF à relever quelque peu, au 1er avril 1984, leurs tarifs des wagons complets (+4%) en les modulant en fonction des accords passés avec la clientèle. En vue de Cargo Domicile, on a renoncé en 1984 à un relèvement des prix dans le trafic de détail.
- *Programme d'acquisition.* Dans l'important secteur des huiles minérales, la réglementation contractuelle des transports d'hydrocarbures a été fondue dans une convention de la branche, ce qui devrait également contribuer à l'accroissement du tonnage et des recettes.
- *Simplification des tarifs.* Le projet visant à simplifier la structure de l'offre tarifaire dans le trafic des marchandises se concrétise, de sorte que la clientèle du chemin de fer disposera dès 1986 de tarifs plus simples et mieux adaptés à la concurrence.
- *Distribution et communication.* Sur le plan de la distribution, il convient de citer la nouvelle organisation des ventes à l'étranger. Un regroupement des services a permis de renforcer les effectifs. En ce qui concerne la communication, l'activité a porté principalement sur l'élaboration de Cargo Domicile et sur la campagne promotionnelle «davantage de chemin de fer, davantage de profit».

Production *Trafic voyageurs*

Les prestations des trains voyageurs ont atteint 79,5 millions de trains-kilomètres, contre 79,3 millions un an auparavant (+0,3%).

L'an passé, les trains voyageurs des CFF prévus à l'horaire ont parcouru chaque jour 210 284 km en moyenne. De plus, pour faire face aux pointes de trafic, il a fallu mettre en marche 5770 trains spéciaux et de dédoublement. L'augmentation est de 12% comparativement à l'année antérieure et provient pour l'essentiel de la Journée suisse de gymnastique féminine et de la Fête fédérale de gymnastique à Winterthour (61 trains) ainsi que de la visite du pape (98 trains).

Réservation électronique des places

L'installation de réservation électronique des CFF a traité 1 818 749 places assises et couchées, soit 1% de plus que durant l'exercice précédent. Dans le cadre des interconnexions avec les installations étrangères, les CFF ont retiré 1 393 308 places (+44%) auprès de leurs partenaires. Les locations attribuées par le centre de réservation de la SNCF ont progressé de 88% avec les TGV au départ de Lausanne, du fait que leurs places sont mémorisées à la SNCF.

Trafic marchandises

L'acheminement des 43,5 millions de tonnes de marchandises a nécessité 28,1 millions de trains-kilomètres (+0,1%) et 707 854 heures de train (-4,3%).

Le trafic au départ et à destination des ports rhénans a progressé de 8%, pour s'établir à 5,6 millions de tonnes, la part des importations étant de 4,7 millions (84,6%). Un accroissement est apparu dans les transports d'huiles minérales (29,6%), de charbon (43,1%) et de produits sidérurgiques (55,5%), alors que les arrivages de céréales et de fourrages ont régressé (-7,8%). Le transit s'est chiffré à 0,7 million de tonnes, soit 7,3% de plus qu'en 1983. Sur l'ensemble des mouvements, 48,6% des marchandises ont été enlevées par trains entiers dirigés vers une ou plusieurs destinations.

Les 21 481 trains complets (1 166 convois ou 5,7% de plus qu'en 1983) ont transporté près de 23 millions de tonnes brutes (+6,2%), soit notamment 5385 trains pour les combustibles liquides (-4,7%), 5173 pour le ferroviage (+14,2%) et 2051 pour le gravier (-7,8%). La moyenne des charges remorquées par train s'est établie à 1068 tonnes (+0,4%).

Entre 1980 et 1984, les tonnes nettes ont rétrogradé de 6% et les tonnes-kilomètres nettes de 6,7% (ouverture du tunnel routier du Saint-Gothard, le 5 septembre 1980). Les prestations des trains se sont contractées moins rapidement. Au cours de l'exercice, il a été possible de faire un assez grand

pas dans l'adaptation des services en veillant comme par le passé au maintien de la qualité des prestations.

Les wagons ont été généralement fournis dans les délais aux expéditeurs. Certaines difficultés sont apparues cependant lors des pointes de trafic saisonnières et dans la mise à disposition des wagons aménagés pour le transport de certaines marchandises. La moyenne journalière des wagons en stationnement s'est établie à 4200 véhicules.

Evolution du trafic et de la production 1980-1984

Année	Millions de tonnes nettes	Indice	Milliards de t-km nettes	Indice	Prestations effectives		Heures de train	Indice
					Millions de km	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	707 854	91

Réservation électronique des places

Nombre de places réservées dans l'offre CFF

Places assises



Couchettes



Compartiments de voitures-lits

