

Zeitschrift: Rapport de gestion / Chemins de fer fédéraux suisses
Band: - (1987)

Rubrik: Marketing et production

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: 06.10.2024

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

Marketing et production

Marché des transports en Suisse

<i>Indices du marché des transports de 1987</i>		<i>Modifications par rapport à 1986, en %</i>	
Réseau d'autoroutes	construction prévue	1852 km	0
	en service	1451 km	+ 3,0
Parc des véhicules à moteur	automobiles	2,7 millions	+ 2,0
	camions et voitures de livraison	217 750	+ 5,5
	autobus et autocars	11 027	+ 2,8
Degré de motorisation	voitures par 1000 habitants	416	+ 1,5
Mouvement des marchandises dans les ports rhénans		8,080 Mio t	- 10,1
Tourisme	total des nuitées	33,9 Mio	+ 0,3
	hôtes suisses	14,3 Mio	+ 0,7
	hôtes étrangers	19,6 Mio	0
	dont touristes américains	2,3 Mio	+ 8,7

Le nombre de véhicules à moteur a encore progressé, mais dans une mesure moindre que l'année précédente. Le parc des camions a bénéficié d'un taux d'expansion remarquable. Le tourisme en Suisse a connu une phase de stagnation. Malgré l'accroissement général des importations, les transports sur le Rhin et les mouvements de marchandises dans les ports rhénans ont fléchi; la part du rail sur les arrivages a été de 65%, contre 64% un an plus tôt.

Transport de voyageurs

Evolution du trafic voyageurs en 1987 comparativement à 1986

	Produits MFr		Trafic millions de voyageurs		Prestations millions de v-km	
		%		%		%
Ensemble du trafic voyageurs	1262,3	+ 4,6				
Transports de personnes	1234,6	+ 4,7	257,6	+12,7	10 680	+14,5
- Trafic intérieur	951,5	+ 1,4	248,7	+13,0	9 171	+16,3
voyages individuels	547,1	- 2,6	88,4	+ 9,2	4 121	+16,4
voyages en groupes	44,1	- 0,7	6,2	- 3,5	520	- 1,9
abonnements d'affaires et de tourisme	168,2	+20,4	12,0	+16,5	1 382	+29,0
abonnements de parcours	192,1	- 0,4	142,1	+16,1	3 148	+14,7
- Trafic international	238,8	+ 0,8	8,9	+ 5,9	1 509	+ 4,9
Bagages	22,5	- 0,4				
Automobiles accompagnées	5,2	+11,9				

(y compris la contribution fédérale à la réduction de prix)

La rubrique «Transport de personnes» comprend 44,3 MFr d'autres produits non repris dans les chiffres qui suivent; il s'agit notamment de l'indemnité pour les facilités tarifaires de la Confédération (40,7 MFr), de recettes provenant de trains d'exposition et de produits imputables à une autre période comptable.

Produits de transport

En 1987, les CFF ont accru leurs produits de 55,6 MFr dans les transports de voyageurs. Le résultat, de 1262,3 MFr, est légèrement supérieur aux prévisions, qui portaient sur 1261 MFr. Il est dû aux nombreuses innovations introduites par l'entreprise en 1987; à ce propos, il convient de relever l'horaire entré en vigueur le 31 mai, les modifications de l'assortiment de titres de transport intervenues le 1er janvier et le 31 mai ainsi que la campagne de renouvellement des abonnements ½-prix en novembre et décembre. Il faut aussi mentionner les 40,7 MFr d'indemnité pour les pertes de produits résultant des mesures tarifaires de la Confédération.

En raison des allégements de prix proposés depuis 1er janvier, les résultats des différents postes ne sont que conditionnellement comparables à ceux de l'année précédente. Pour les voyages individuels et les voyages en

groupes, l'utilisation massive du billet à demi-tarif a entraîné une contraction des produits plus prononcée que prévu. Le très bon résultat des abonnements d'affaires et de tourisme est dû au succès des abonnements ½-prix, au gain d'attractivité de l'abonnement général et au doublement des produits procurés par les cartes journalières. Les recettes fournies par les abonnements de parcours ont diminué de 6,5 MFr, alors que les cartes multiconces, proposées par les chemins de fer depuis le changement d'horaire de l'été 1987, ont procuré des produits supplémentaires de 5,7 MFr. En trafic international, le résultat de l'année précédente a été légèrement dépassé.

L'année passée en revue, déclarée « Année du trafic voyageurs », a vu plus de voyageurs que jamais faire appel aux prestations des CFF. Le nombre de personnes transportées a augmenté de 29 millions pour s'établir à 257 millions, dépassant ainsi le record historique de 1964, année de l'Expo (248 millions). Les prestations vendues ont augmenté de 1355 millions de voyageurs-kilomètres pour atteindre 10 680 millions; le maximum enregistré en 1985, 9381 millions, est ainsi dépassé. En trafic intérieur, l'abonnement ½-prix et les améliorations de l'horaire ont animé la demande, notamment en trafic long parcours. Pour les abonnements d'affaires et de tourisme, la progression est due en premier lieu aux ventes accrues de cartes journalières (spécialement la carte d'essai en novembre et décembre). La réduction du prix de l'abonnement annuel et l'assouplissement des conditions de retrait pour les jeunes ont stimulé la demande d'abonnements de parcours.

Abonnement ½-prix à cent francs La campagne promotionnelle intensive menée avec la complicité de Francesco Borromini, dont l'effigie orne le billet de 100 francs, a contribué à ce qu'en l'espace d'une année, environ 1,38 million de Suisses achètent le nouvel abonnement ½-prix. Ce résultat dépasse de loin l'objectif, qui était de 1 million d'abonnements. Pour continuer sur cette lancée, deux offres ont été proposées à fin 1987.

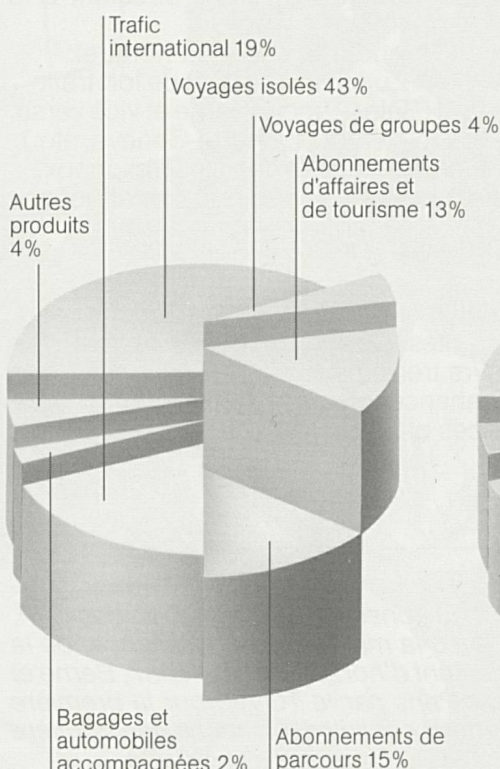
1. Chaque client qui renouvelle son abonnement ½-prix à l'échéance reçoit un treizième mois à titre gracieux. Cette offre est valable jusqu'au 30 novembre 1988.
2. Tout titulaire d'un abonnement ½-prix avait la possibilité d'acquérir jusqu'au 31 décembre 1987 une carte journalière à dix francs. Cette offre, qui a tenté plus de 800 000 clients, avait pour but d'accroître la notoriété encore modeste de la carte journalière.

Trafic

Innovations en trafic voyageurs

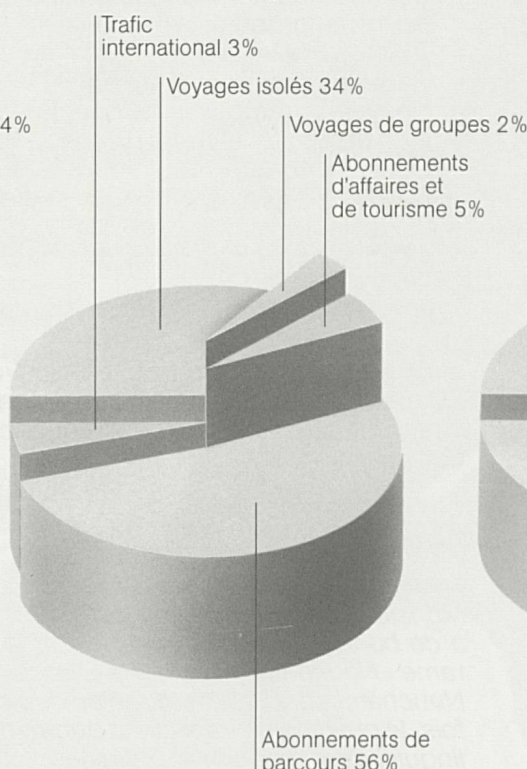
Produits

1262,3 millions de francs



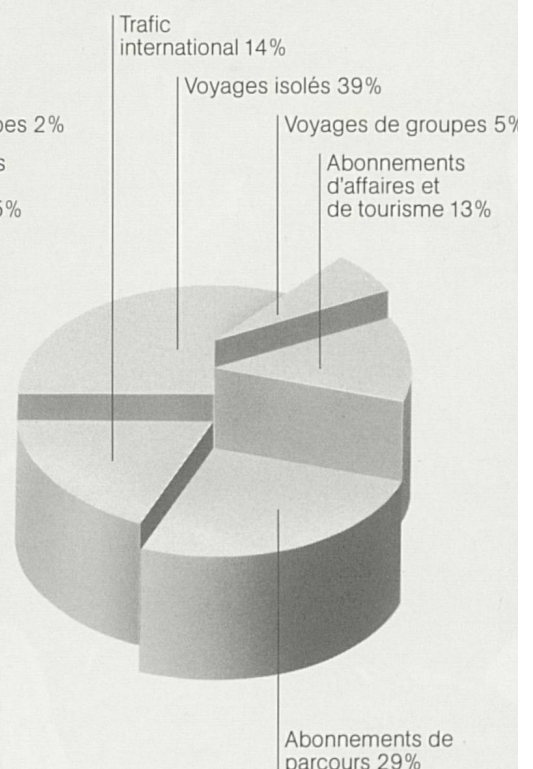
Trafic

257,6 millions de voyageurs



Prestations

10 680 millions de voyageurs-km



Abonnements pour navetteurs et cartes multicourses Depuis le 1er janvier 1987, deux sortes d'abonnements de parcours sont émises: l'une pour les personnes de 25 ans et plus, l'autre pour les enfants et les jeunes de 6 à 25 ans (auparavant pour les enfants, apprentis et étudiants). Ils sont valables une année, un mois ou sept jours. Si les produits procurés par les abonnements annuels ont progressé de 37 MFr, ceux des abonnements mensuels ont rétrogradé de 43,5 MFr.

Depuis le 1er mai, quatre sortes de cartes multicourses impersonnelles (adultes, jeunes, enfants, titulaires d'abonnements ½-prix) remplacent les abonnements personnels pour 5 ou 10 allers et retours. Ces cartes sont valables sur un parcours donné pour 12 simples courses et elles doivent être compostées avant le départ. Les ventes de la carte multicourses ont progressé (juin-décembre +98%).

Abonnement général Ce titre de transport a gagné en attractivité au 31 mai. L'abonnement général annuel au prix réduit à 2/3 n'est plus offert seulement aux retraités, mais aussi aux jeunes de 16 à 25 ans ainsi qu'aux époux de titulaires d'un abonnement général. Un abonnement général à ½-prix a été créé pour les enfants de 6 à 16 ans et pour les chiens. Les offres modulées en fonction des groupes-cibles ont permis d'accroître les ventes, qui avaient baissé après l'introduction des mesures tarifaires de la Confédération.

Depuis le 31 mai, l'abonnement général est aussi valable sur toutes les lignes des PTT, et au 1er janvier 1988, le champ de validité a été étendu à toute une série d'autres entreprises de chemin de fer et d'automobiles.

Ligne de l'aéroport de Genève Depuis le 31 mai 1987, l'aéroport de Genève est raccordé au réseau ferroviaire suisse. La gare de Genève-Aéroport est désormais point d'arrivée et de départ des trains directs et IC touchant Genève. Plus de cent paires de trains relient chaque jour le centre de la ville à son aéroport. La fréquence journalière moyenne était durant les premiers mois de plus de 4100 voyageurs, ce qui correspond à 1,5 million de personnes par an.

Horaire 1987 Les 12% de prestations supplémentaires proposées avec le nouvel horaire comprennent en particulier les innovations que voici.

- Trains IC Genève-Aéroport-Neuchâtel-Bienne à la cadence horaire circulant par la ligne de raccordement Morges-Bussigny (environ 25 minutes de gain de temps). Ces trains continuent comme directs à destination de Bâle ou de Romanshorn.
- Cadence semi-horaire entre Bâle et Zurich. Les trains circulant à la demie empruntent le Hauenstein et s'arrêtent à Aarau.
- Trains IC Bâle-Berne-Interlaken ou Brigue à la cadence horaire.
- Cadence IC semi-horaire entre Berne et Zurich aux heures de fort trafic.
- Nouveaux trains pour les couche-tard (Bâle/Zurich-Berne et vice versa, etc.) et pour les lève-tôt (Bienne-Zurich-Aéroport, Berne-Genève, etc.).
- Cadence horaire intégrale sur la plupart des lignes de trains régionaux.
- Relations directes en fin de semaine Genève-Tessin et Schaffhouse-Coire.
- Chaque jour cinq paires de trains Lugano-Locarno.

Eurocity Ces nouveaux trains internationaux doivent suffire à des exigences sévères en matière de confort, de vitesse commerciale, de restauration et de ponctualité. Le réseau EC couvre treize pays. Chaque jour, 66 trains EC circulent à destination ou en provenance de la Suisse, parmi eux le nouveau TGV Berne-Paris. Les fréquences ont augmenté de plus de 50% sur cette relation.

Neuchâtel, Berne et le TGV

Monsieur Carlos Grosjean, président du conseil d'administration des CFF, a de bonnes raisons de se réjouir, avec la marraine et l'assistance, de la rame «Neuchâtel». Depuis le changement d'horaire de l'été 1987, Berne et Neuchâtel sont reliées directement à Paris par le TGV: pour la première fois, le prestigieux train circule entre deux capitales et franchit une frontière linguistique.



Nouveau matériel roulant Le 31 mai, les six premières des 34 unités de la première série de nouvelles rames réversibles pour le trafic régional ont été mises en service sur les lignes Genève–Lausanne et Fribourg/Laupen–Thoune. Ce matériel fera progressivement son apparition sur d'autres lignes.

Autocontrôle Dans les agglomérations de Genève, Lausanne, Bâle et Zurich, l'autocontrôle a été introduit le 31 mai dans les trains régionaux. Un contrôle sporadique, comme il est pratiqué depuis quelques années déjà par les entreprises de transports urbains, remplace le traditionnel contrôle des billets. Les expériences sont positives.

Indicateur annuel Pour la première fois, l'indicateur a été publié en trois tomes (chemins de fer et bateaux, autobus, relations internationales), valables une année. Sous sa nouvelle forme, l'indicateur est devenu best-seller des transports publics; en effet, il a fallu procéder à deux réimpressions, le tirage total ayant porté sur presque 400 000 exemplaires.

Centrales de renseignements téléphoniques Les gares de Bâle, Berne, Genève, Lausanne, Lucerne, Lugano, Saint-Gall et Zurich disposent depuis le 31 mai d'un service téléphonique de renseignements pour la clientèle. A l'aide de terminaux de vente et d'une nouvelle banque de données, les spécialistes des transports voyageurs offrent par téléphone les mêmes services que leurs collègues des bureaux de renseignements.

Communautés tarifaires

- Nord-ouest suisse : La communauté tarifaire dans la région de Bâle a été introduite le 31 mai (essai jusqu'à fin 1989); il s'agit de la première communauté intégrale en Suisse. Elle couvre les cantons de Bâle-Ville et Bâle-Campagne ainsi que les vallées de Laufen et de Frick. Les abonnements à vue sont vendus aux prix unitaires de 40 francs aux adultes et de 25 aux écoliers et aux retraités. Pour les billets isolés et les cartes multiconcours, un tarif de zone est appliqué.
- Lucerne : La communauté des abonnements a été étendue le 1er octobre à tout le canton de Lucerne.
- Saint-Gall : La région de Gossau a été intégrée le 1er novembre dans la communauté des abonnements existante.

Foires et expositions En 1987, les CFF ont introduit une nouvelle conception en matière de foires et d'expositions. L'offre est basée sur un billet combiné (chemin de fer, transfert le cas échéant, entrée) à prix forfaitaire attractif, modulé en fonction du lieu de la manifestation. Cette nouvelle formule s'adresse en premier lieu aux clients du trafic long parcours. Les expériences montrent qu'elle est bien positionnée sur le marché; chacune des offres a permis de réaliser des produits supplémentaires.

Park + Rail Afin d'encourager les automobilistes à adopter le chemin de fer, les CFF aménagent de nouvelles installations P+R à proximité des gares. Les utilisateurs du chemin de fer bénéficient d'un prix préférentiel. En 1987, 17 P+R ont été réalisés, totalisant 1800 places. En 1988, l'offre sera étoffée de 800 places.

D'autres projets sont à l'étude. Il s'agit en partie de parkings couverts, dont la réalisation, qui exige un certain temps et une planification minutieuse, dépend des ressources financières. Le cofinancement par la Confédération (Ordonnance sur les places de parc près des gares) varie en fonction du caractère local ou régional de l'installation.

Location de bicyclettes à la gare Le 15 avril, la nouvelle conception a été mise en vigueur avec la collaboration de la SA Mietvelo BR, Therwil. Avec le parc disponible de 2500 nouvelles bicyclettes (modèle standard, vélo d'enfant, vélo tout-terrain, etc.), 90 000 locations ont pu être conclues d'avril à décembre (1986 : 68 760).

Le trafic d'excursion, les voyages circulaires et les courses spéciales (139 766 voyageurs) ont toutefois dépassé de 3% le résultat de 1986.

Les bacs à automobiles du service Romanshorn–Friedrichshafen ont effectué 8405 traversées, soit 0,8% de moins qu'un an auparavant. Le nombre des véhicules transportés, 98 195, a diminué de 0,5%.

	1986	1987	
Automobiles, autocars	56 594	57 819	(+2,2%)
Camions, remorques	13 838	14 156	(+2,3%)
Deux-roues	28 304	26 220	(-7,4%)

Evolution du trafic marchandises en 1987 par rapport à 1986

	Produits MFr		Quantités millions de t		Prestations millions de tkm	
		%		%		%
Cargo CFF	1152,4	- 2,2	44,4	-1,5	6812	- 2,2
Cargo Rail	774,6	- 4,1	37,6	-2,7	5283	- 3,7
- trafic intérieur	307,0	- 0,7	17,2	-0,9	1660	- 1,1
- exportations	51,5	- 5,3	1,9	-5,1	306	- 7,4
- importations	210,1	-11,6	10,4	-8,2	1094	-14,6
- transit	206,0	- 0,3	8,1	+1,7	2223	+ 1,1
Cargo Combi	59,6	- 2,4	5,5	+6,1	1365	+ 3,6
- grands conteneurs	34,7	- 1,2	2,8	+8,3	624	+ 5,7
- ferroutage	24,9	- 4,0	2,7	+3,9	741	+ 1,8
Cargo Domicile	158,6	+ 0,8	0,8	+2,4	108	+ 3,7
Poste	105,7	+ 0,6	0,5	+5,3	56	+ 4,9

Le total de 1152,4 MFr comprend 53,9 MFr de produits accessoires non repris dans les chiffres qui suivent (taxes sur les prestations spéciales fournies en liaison avec Cargo Rail et Cargo Domicile, rentrées provenant de l'entreposage).

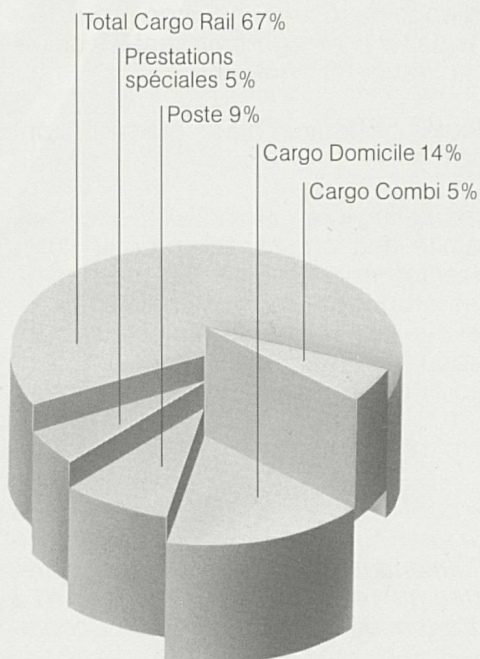
Transport de marchandises

Cargo Rail Dans l'ensemble, les produits du trafic Cargo CFF ont enregistré un léger recul (2,2%) par rapport à 1986. Cette évolution est due pour l'essentiel aux difficultés de différents ordres en trafic Cargo Rail, où l'on enregistre des effrètements de 4,1%. A l'intérieur de ce secteur, cela a surtout affecté les importations et les exportations. Pour ce qui est des premières, cette évolution résulte essentiellement de la contraction de la demande intérieure d'huile minérale et simultanément de l'abaissement du prix de transport correspondant, qui a permis à son tour d'accroître la part du che-

Produits de transport et évolution du tonnage

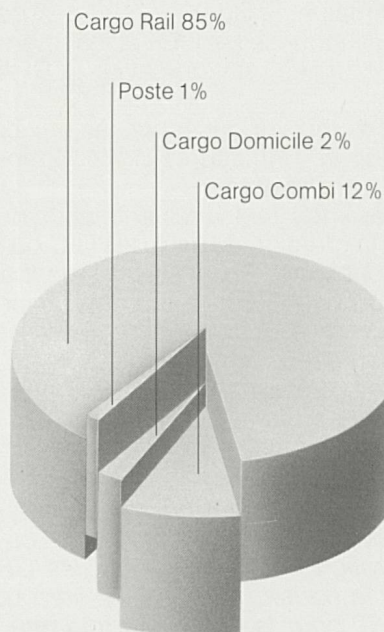
Produits

1152,4 millions de francs



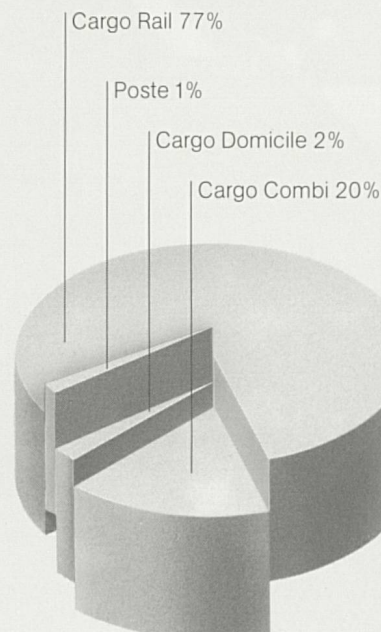
Quantités

44,4 millions de tonnes



Prestations

6812 millions de tonnes-km



min de fer sur ce marché. Le marasme dans l'industrie sidérurgique a également eu des effets négatifs. La longue grève à la SNCF au début de l'année, une interruption de trois semaines de la navigation sur le Rhin près de Maxau au milieu de l'année, les intempéries au Saint-Gothard au début de l'automne ainsi que l'essor du franc suisse, avec son effet négatif sur les exportations, ont également entraîné des pertes de produits. D'une manière générale, la concurrence n'a rien perdu de sa vivacité, à telle enseigne qu'il a fallu faire des concessions sur les prix pour maintenir la position sur le marché.

Pour le tonnage aussi, l'on a enregistré un léger effritement par rapport à l'année précédente. La perte de 8,2% dans les importations est avant tout le fait d'un fort recul de la demande d'huile minérale, d'acier et d'engrais. Les exportations ont diminué de 5,1%, notamment en raison du durcissement de ce marché suite à l'évolution des cours du change. Le recul du trafic intérieur, de 0,9%, est dû pour l'essentiel à l'achèvement des travaux d'excavation du RER de Zurich. En trafic Cargo Rail, seul le transit a enregistré une légère amélioration. L'accroissement, de 1,7%, est le fait de la progression des transports d'argile entre la RFA et l'Italie ainsi que de l'acquisition d'un important trafic de charbon pour une centrale thermique italienne. En outre, le cours favorable de la livre sterling a encouragé le commerce de fer et d'acier entre la Grande-Bretagne et l'Italie, ce dont ont aussi profité les CFF.

Cargo Combi Une fois de plus, le trafic combiné a progressé. Malgré un accroissement du tonnage de 6,1%, il a fallu faire face à un recul des produits de 2,4%, dû en grande partie à la diminution des distances de transport et à la pression de la concurrence exercée sur les prix. Comme le trafic Cargo Rail, le trafic combiné a pâti de la grève à la SNCF et de l'interruption, due aux intempéries, de la ligne du Saint-Gothard.

Cargo Domicile Les produits procurés par ce trafic ont progressé de 0,8%, alors que le volume s'accroissait de 2,4%. Les efforts intensifs en vue de l'acquisition de trafic pour compte propre et la mise à profit de nouveaux potentiels de rationalisation ont porté leurs fruits et entraîné un revirement.

Innovations en trafic marchandises

Cargo Rail En 1987, l'accent a été mis sur l'encouragement du trafic international. Pour gagner de nouveaux clients ou des transports effectués jusqu'ici sur la route par des clients du chemin de fer, des prix d'essai ont été offerts à titre promotionnel. Un rabais de 30% par rapport au tarif a été consenti sur les relations avec la RFA en vue de l'acquisition de nouveaux trafics; pour les relations avec la France et l'Italie, le rabais a été fixé à 50%. Le nombre de transports d'essai a dépassé les attentes et l'on peut dès lors escompter des transports aux prix du marché.

En vue d'activer le trafic international, diverses améliorations de l'offre ont été introduites, telles que les liaisons prévues à l'horaire entre les ports maritimes et la Suisse ou la mesure d'appoint «Garantie Cargo», aux termes de laquelle les CFF et les chemins de fer privés garantissent les délais sur certaines relations avec la RFA, la France et l'Autriche.

Dans le secteur des tarifs, les prix calculés de bout en bout notamment ont fait l'objet de mesures promotionnelles.

Un pas important vers l'animation du marketing international a été accompli avec la création au sein de l'UIC du comité «management de produit», présidé par les CFF. Il a pour objectif de renforcer la position des chemins de fer européens sur le marché. Pour les produits wagons complets, transports combinés et trafic de détail, ainsi que les prestations logistiques supplémentaires, des responsables de produit ont été désignés, qui, au cours d'une première phase, auront à élaborer des conceptions de l'offre.

La route prend le train

La demande de ferroutage augmente continuellement, qu'il s'agisse de la chaussée roulante (sur la photo) ou de trafic non accompagné. Avec la collaboration de la SA Hupac, les CFF aménagent progressivement l'offre; ainsi la hauteur aux angles sera portée au 1er janvier 1988 de 3 m 70 à 3 m 80 pour la chaussée roulante et à 3 m 90 pour le trafic non accompagné.



La nouvelle loi fédérale sur le transport public ainsi que l'ordonnance sur le même objet sont entrées en vigueur le 1er janvier 1987. Les chemins de fer suisses ont désormais une plus grande liberté en matière de tarifs. L'Office fédéral des transports assume comme par le passé le rôle d'instance de surveillance des tarifs. Dans le cadre des mesures de la Confédération pour l'allégement des tarifs dans les transports publics, les distances tarifaires entre Bâle CFF et les ports rhénans ainsi qu'entre la gare suisse et la gare badoise ont été réduites.

En vue d'optimiser le chiffre d'affaires, la vente a été réorganisée au 1er janvier 1988. Le management par branche introduit à cette occasion procure des avantages tant au client qu'au chemin de fer. La réorganisation visait en premier lieu à délimiter clairement la planification du marketing par rapport à la vente et à la promotion, et à segmenter systématiquement le marché en fonction des groupes de clients. Chaque client n'a aujourd'hui plus qu'un seul interlocuteur au chemin de fer.

Dans l'optique du transfert sur le rail des transports de pondéreux et d'huile minérale, la convention passée il y a 35 ans avec l'industrie pétrolière suisse a été remplacée par des conventions individuelles à long terme.

Cargo Combi L'année 1987 fera date dans l'histoire des transports combinés. La SA Hupac, en tant que société suisse pour le ferroutage, et Intercontainer, filiale des chemins de fer européens, ont fêté leurs 20 ans d'existence. L'offre de ferroutage a été améliorée par de nombreuses mesures promotionnelles.

- Ouverture du premier terminal public de ferroutage pour le trafic avec l'étranger à Aarau, le 1er juin 1987.
- Création de deux nouvelles paires de trains pour la chaussée roulante entre Bâle et Lugano les 13 octobre 1987 et 1er janvier 1988.
- Du 1er novembre 1987 au 30 mai 1988, abaissement de 50 francs du prix des envois en transit grâce aux contributions de la Confédération en relation avec les restrictions de trafic au Saint-Gothard consécutives aux intempéries.
- Hauteur maximale aux angles des véhicules routiers portée le 1er janvier 1988 de 3 m 70 à 3 m 80 pour la chaussée roulante et de 3 m 80 à 3 m 90 pour le trafic non accompagné par wagons-poche.

Cargo Domicile Dans ce secteur, l'activité a porté en premier lieu sur la campagne «trafic pour compte propre», qui avait pour but de transférer sur le rail des transports effectués par les entreprises mêmes. Cette campagne, conjuguée avec l'application systématique de mesures de rationalisation, a eu des effets positifs.

Les CFF ont décidé de réduire une fois de plus le nombre des centres régionaux au 1er janvier 1988. Grâce à la multiplication des relations directes, cette mesure permettra non seulement de réduire les coûts, mais aussi d'améliorer les prestations. Pour 9% de l'ensemble du trafic, la réduction des temps d'acheminement variera de 12 à 24 heures.

Logistique Le transport au sens strict est un maillon dans la chaîne de distribution. Etant donné que l'importance des offres complémentaires logistiques est en progrès, les CFF ont créé un secteur «logistique», dont la tâche est de conseiller les clients en la matière et d'élaborer des solutions de transport sur mesure pour les clients et le chemin de fer.

Au cours des prochaines années, toute une série de centres de services polyvalents seront aménagés. Un premier pas a été franchi avec l'ouverture de la nouvelle halle d'expédition à Zurich (8000 m² de surface d'entreposage).

Informatique En trafic marchandises aussi, 1987 était placée sous le signe de l'informatique. Avec la mise en chantier du projet CIS (Cargo Information System), les actuels systèmes d'information opérationnels et commerciaux seront intégrés dans un système de gestion global pour le trafic marchandises.

Communication Une nouvelle génération de prospectus a été présentée à la clientèle. L'aperçu des offres Cargo Domicile, le prospectus des ports

maritimes avec les horaires détaillés au départ et à destination de centres suisses ainsi que les profils des offres CFF Cargo (Cargo Rail, Cargo Combi, Cargo Domicile) et des offres de crédit de fret déterminent une nouvelle image de marque des prestations des CFF dans le secteur des marchandises. Un nouvel outil de publicité a été créé avec le stand de vente Cargo Domicile, qui est à la disposition des vendeurs dans le cadre de manifestations régionales, par exemple dans les hypermarchés, les grands magasins et les halls de gare.

Par une activité coordonnée plus intense sur le marché, les FS, les CFF et le BLS veulent encourager le trafic du Simplon. A cet effet, le BLS a ouvert une représentation officielle à Turin. Cette agence travaille en étroite collaboration avec la représentation générale des CFF à Milan.

L'exercice 1987 a vu la création du «Cargo Top Club», moyennant lequel les CFF ont l'intention d'entretenir des contacts plus étroits avec les clients importants et de procéder à des améliorations sélectives du service sur la base de souhaits de la clientèle et de suggestions faites dans le cadre des activités du club.

Les prestations des trains voyageurs ont progressé en 1987 de 6,8%, pour s'inscrire à 85,9 millions de trains-kilomètres, ce qui correspond à une moyenne journalière de 230 161 trains-kilomètres. Quelque 9900 trains spéciaux et de dédoublement ont été mis en marche, dont 7400 en trafic intérieur et 2500 en trafic international.

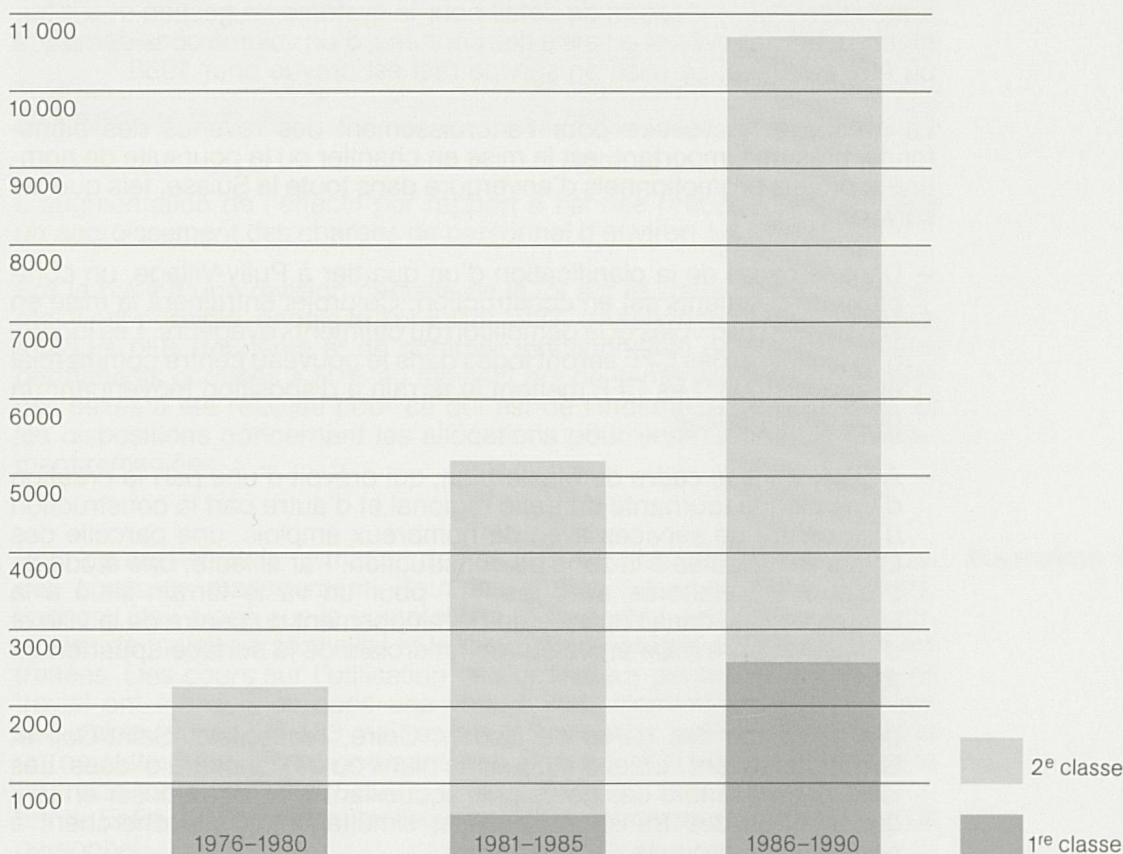
Le nombre de réservations effectuées sur les installations des CFF a augmenté d'une année à l'autre de 12%, s'élevant à 2 313 882 attributions de places assises ou couchées. Cet accroissement est dû en partie à la possibilité de réserver, depuis le 31 mai 1987, des places isolées dans tous les trains IC sur les parcours suisses.

Production

Trafic voyageurs

Réservation électronique des places

Nombre moyen de places assises offertes dans les voitures commandées chaque année, 1976-1990



Dans le cadre du système de réservation international IRIS, 2 177 433 places (+6%) ont été réservées entre les CFF et les chemins de fer étrangers ou vice versa.

Bagages Bagages train-avion Les 112 services d'enregistrement ont accepté 230 268 colis, soit 631 par jour, ce qui dénote une augmentation de 3,6% par rapport à l'année précédente. La progression des envois acheminés via Genève est de 32,6% (ouverture de la gare de l'aéroport). En revanche, les acheminements via Zurich ont rétrogradé de 1% et les envois par Bâle de 2%.

Services d'enlèvement et de livraison des bagages à domicile Cette prestation offerte dans 20 villes a été utilisée 6807 fois (1986: 6885).

Trafic marchandises Les transports de marchandises ont porté en 1987 sur 44,4 millions de tonnes nettes. Le trafic au départ et à destination des ports rhénans a atteint 5,3 millions de tonnes (-4,9%), la part des enlèvements par fer ayant été de 4,7 millions de tonnes (88,3%). Seuls les transports de céréales et de fourrages ont augmenté; tous les autres secteurs se sont contractés.

Dans les transports planifiés, les 22 620 trains ont acheminé 23,3 millions de tonnes brutes; cela correspond à une charge moyenne par train de 1030 tonnes brutes (+0,8%). Ce trafic a été alimenté notamment par 5843 trains de combustibles liquides (-8,2%), 5806 trains de feroutage (-2,6%), 2007 trains de gravier (-2,2%), 1821 trains d'automobiles (0%) et 1307 trains de grands conteneurs (-3%).

Domaine La réorganisation du secteur des biens-fonds en vue de l'accroissement constant et systématique des produits et en vue de l'amélioration de la transparence a été poursuivie. Au début de l'année, les unités de gestion autonomes chargées des affaires du domaine dans les directions d'arrondissement sont devenues opérationnelles. Ainsi, l'organisation structurelle visée est en place. Le manque de personnel qualifié fixe des limites relativement étroites à l'extension et, partant, à la capacité de ces services.

Les outils pour la gestion systématique des biens-fonds, axée sur les résultats, ont été élaborés avec diligence. Ainsi, dans le secteur informatique notamment, la conception de détail pour le système de gestion et d'information a été achevée et la saisie des données, d'un volume considérable, a pu être entamée. La mise en service réel est prévue pour 1988.

Le préalable nécessaire pour l'accroissement des revenus des biens-fonds, présumé important, est la mise en chantier ou la poursuite de nombreux projets promotionnels d'envergure dans toute la Suisse, tels que les suivants.

- Dans le cadre de la planification d'un quartier à Pully-Village, un complexe de bâtiments est en construction. Ce projet entraînera la mise en site couvert des voies et la démolition du bâtiment voyageurs. Les locaux d'exploitation des CFF seront logés dans le nouveau centre commercial et administratif. Les CFF mettent le terrain à disposition moyennant un droit de superficie.
- A Bâle, dans le cadre du Masterplan, qui prévoit d'une part la création d'une plaque tournante du trafic régional et d'autre part la construction d'un centre de services avec de nombreux emplois, une parcelle des CFF a été affectée à la zone de construction. Par ailleurs, une étude de projet a été élaborée avec les PTT pour un vaste terrain situé à la Nauenstrasse, dans l'optique du développement du centre de la ville et d'une meilleure mise en valeur commerciale de la surface appartenant aux CFF.
- Les emprises des gares de Baden, Coire, Frauenfeld, Saint-Gall et Schaffhouse font l'objet d'études, de plans ou de concours d'idées. Les CFF veulent rendre ces gares plus accueillantes et les valoriser en tant que centres des transports publics; simultanément, ils cherchent à accroître les produits des gérances.