

Zeitschrift: Rapport de gestion / Chemins de fer fédéraux suisses
Herausgeber: Chemins de fer fédéraux suisses
Band: - (1990)

Artikel: IGB : l'informatique au guichet
Autor: [s.n.]
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-676248>

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: 04.05.2025

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

IGB: l'informatique au guichet

Pour bon nombre de collaborateurs travaillant sur les 3000 ordinateurs installés dans 600 gares, l'informatique est une réalité de tous les jours. Le client toutefois n'en aperçoit que peu : ça et là un écran ou un clavier. En revanche, il en bénéficie de plus en plus sous forme de services plus rapides et plus fiables.

Un système intégré

IGB (de la désignation allemande des «équipements électroniques pour les gares») est un projet ambitieux, actuellement en cours de réalisation. Lorsqu'il sera achevé, toutes les gares occupées des CFF et de nombreuses entreprises de transport concessionnaires disposeront d'équipements modernes. M. Werner Latscha, ancien président de la direction générale des CFF, disait en 1989 ceci: «Les équipements informatiques pour les gares allient l'électronique aux techniques ferroviaires éprouvées.» Le projet IGB – lancé le 16 août 1988 par le conseil d'administration des CFF, qui ouvrait alors un crédit de 103,8 MFr – intègre aussi les anciens terminaux de vente et crée des possibilités presque illimitées. Peu à peu, le nombre d'applications augmente et couvre les secteurs d'activité les plus divers.

Au cours de l'année passée en revue, l'accent a porté sur l'introduction de l'horaire informatisé. Actuellement, il est possible de consulter les relations suisses. Pour les particuliers, le système sera accessible par Vidéotex dès le milieu de 1991. Ultérieurement, l'on étudiera les liaisons avec d'autres systèmes de vente et avec les horaires informatisés à l'étranger.

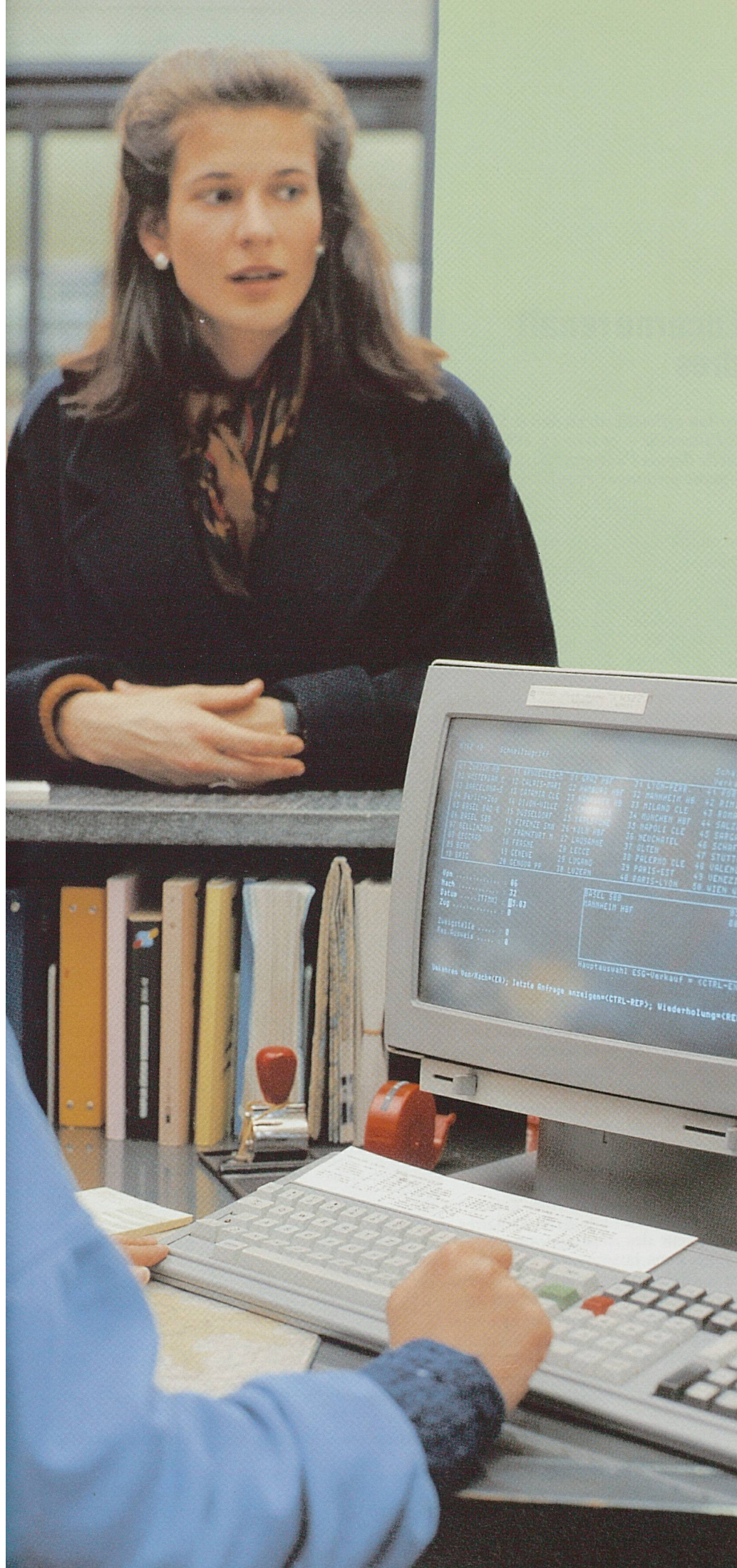
Les projets CIS et PRISMA

Dans le secteur des *marchandises*, les CFF font de considérables efforts en vue de se préparer à la libéralisation du marché des transports européen en 1992. Le système informatique CIS (Cargo-Information-System) a été développé à cet effet. Il est articulé en projets partiels et sera introduit progressivement en 1991. Lorsque CIS sera achevé, la lettre de voiture appartiendra définitivement au passé: toutes les informations sur les horaires, les prix, les coordonnées de l'envoi, etc. seront à disposition du client, de l'expéditeur, des organes des douanes ainsi que des services à domicile. Sans CIS, il ne serait jamais possible d'accélérer et d'améliorer le transport de marchandises dans la mesure souhaitée. Cela est d'autant plus nécessaire que le principe «just in time», soit un transport rapide associé à une livraison au moment voulu, gagne en importance. L'introduction de CIS sera possible grâce à l'infrastructure IGB.

Dans le secteur des *voyageurs*, de nombreuses innovations sont prévues pour les prochaines années. Le système d'information pour le trafic voyageurs PRISMA, très complexe, procurera notamment les avantages suivants.

- L'amélioration de l'information à la clientèle (avec l'aide de nouveaux médias, tels que Télétex et Vidéotex), la vente (aussi par téléphone), les renseignements horaires, la réservation pour les voyageurs isolés





L'informatique au guichet : elle procure au client un accès plus aisé à toutes les prestations du chemin de fer.

et pour les groupes ainsi que le décompte faciliteront pour tous les clients l'accès à l'offre des transports publics.

- L'affectation et l'entretien des voitures seront plus rationnels.
- Les éléments déterminants de l'image de marque, tels que l'indicateur et l'accueil des clients, deviendront plus attrayants et plus efficaces.

Cependant, le projet IGB n'affectera pas seulement la vente au sens large, mais aussi les activités internes. Annonces, instructions, etc. apparaîtront de plus en plus souvent à l'écran.

La formation, clef du succès

Les cheminots peuvent voir venir IGB avec sérénité. Les collaboratrices et les collaborateurs sont préparés aux nouvelles méthodes de travail dans leur milieu habituel par des instructeurs, spécialement formés, des directions d'arrondissement. Des programmes didactiques permettent à l'étudiant de s'initier au travail à l'ordinateur au rythme qu'il souhaite. De plus, il peut à tout instant demander des explications, que ce soit directement à l'écran, ou à un supérieur compétent, ou encore aux instructeurs.

Actuellement, le projet IGB est en cours de réalisation. D'ici à fin 1992, un travail considérable attend les spécialistes IGB de l'exploitation, de l'informatique et des travaux, car les systèmes prévus doivent être opérationnels dès que possible, afin d'améliorer pour le client l'accès aux prestations toujours plus attractives du chemin de fer.