

**Zeitschrift:** Rapport de gestion / Chemins de fer fédéraux suisses  
**Herausgeber:** Chemins de fer fédéraux suisses  
**Band:** - (1999)  
  
**Rubrik:** Trafic voyageurs

### **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:** 02.02.2025

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

## Trafic voyageurs





# Nous bougeons.

Souplement, l'ICN s'incline dans les courbes. La plus récente des rames CFF est dotée d'une technique de pendulation plus sûre et plus agréable que celle des autres trains pendulaires. Mais la vitesse plus élevée dans les virages n'est pas une fin en soi. Les temps de parcours réduits sur la ligne du pied du Jura, entre Zurich et le lac Léman, sont la condition d'un nœud de correspondances optimal à Lausanne. Bien entendu, l'intérieur de la rame pendulaire n'a rien à envier à son allure extérieure.





# Nous accompagnons.

Le contrôle des titres de transport continue à incomber au personnel d'accompagnement des trains, dont un des outils importants reste encore la pince à perforer les billets. D'autres tâches pourtant prennent de l'importance, tels la vente de billets sur l'appareil portable, ou l'information et le conseil de la clientèle. De plus en plus, les agents de trains sont là pour accompagner la clientèle.



## Trafic voyageurs

**Le trafic voyageurs des CFF peut se montrer satisfait de l'exercice 1999. La nouvelle division a consolidé ses structures et ses processus. Compte tenu des bons produits réalisés dans le transport, le résultat a dépassé les valeurs inscrites au budget.**

La Division Voyageurs regroupe toutes les unités nécessaires à la réalisation, à bref délai, d'offres répondant à la demande de la clientèle. Contrairement à ce que voulait l'organisation précédente, la responsabilité est désormais unique. L'année dernière, il a fallu créer les bases nécessaires pour s'aligner stratégiquement sur le statut de division au sein de l'entreprise CFF. Les nouvelles structures régionales ont permis de supprimer des échelons hiérarchiques, pour une meilleure proximité des CFF à leurs clientèles régionales (usagers et commanditaires).

La production en 1999 a été, elle aussi, touchée par la divisionnalisation. La répartition entre Division Voyageurs et Division Marchandises des employés à la manœuvre, des mécaniciens de manœuvre et de ligne, ainsi que de la totalité du parc des véhicules moteurs, a mis un point final à la phase de transition. Après avoir accueilli la traction, pendant la seconde moitié de l'année, la Division Voyageurs est maintenant dotée de ses outils de fonctionnement les plus importants. En 2000, elle se verra en outre attribuer trois des cinq Ateliers principaux des CFF.

## Produits escomptés réalisés

Le trafic voyageurs a poursuivi sa croissance. Le nombre des voyageurs-kilomètres a augmenté de 1%, pour s'inscrire à 12 615 millions, le nombre des parcours passant à 276 millions (+ 3,7%). Ces chiffres montrent que le relèvement général des tarifs au début de l'année (afin de compenser le renchérissement cumulé et la hausse du taux de TVA) a été, dans l'ensemble, bien accepté par le marché.

Les produits de transport ont augmenté de 4,6%, s'établissant à 1603,6 MFr. En progression de 7,8%, la vente des billets au tarif normal, c'est-à-dire des titres habituels du chemin de fer, a dépassé les prévisions. La croissance a été particulièrement forte pour des relations intervilles attractives.

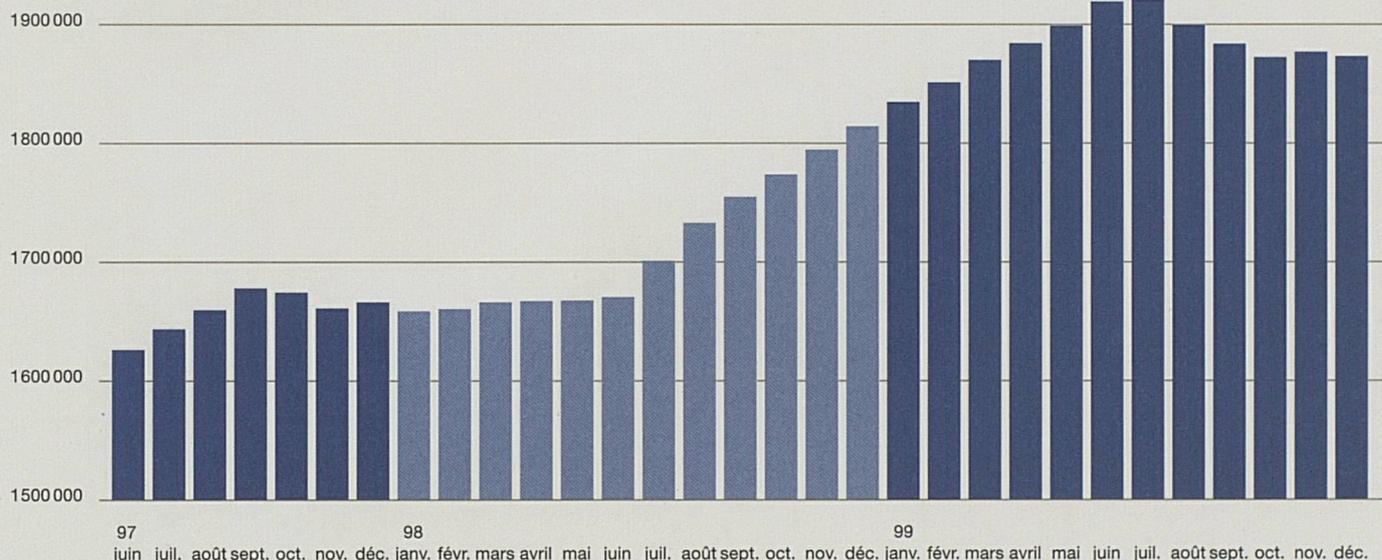
Le nombre des abonnements demi-tarif en circulation a continué d'augmenter, s'inscrivant à 1,87 million à la fin de l'année (+ 3,2%). Introduit en 1997, l'abonnement valable deux ans pour le prix de 222 francs connaît un succès durable – preuve en est, par exemple, le taux de renouvellement de ces abonnements.



L'agrément de l'aménagement intérieur, de plus en plus important dans les trains.

Les prix des abonnements généraux ont été relevés au début de l'année. Le nombre des abonnements en circulation (223 000) est néanmoins resté pratiquement stable par rapport à l'exercice précédent. Leurs produits ont augmenté de 9,1%. Dans l'ensemble, les clients réguliers des transports publics sont donc devenus plus nombreux et la fidélisation des transports publics s'est renforcée.

## Abonnements demi-tarif en circulation





Le trafic régional des CFF marque le quotidien de toute une partie de la population.



La première des nouvelles rames pendulaires a été remise aux CFF à la fin de 1999.

### Des clients satisfaits – sauf pour les prix

Des sondages menés sur la satisfaction de la clientèle ont fait apparaître que le confort, la courtoisie et la serviabilité du personnel ainsi que l'offre d'horaire sont les points forts des transports publics. Le principal point faible qui leur est reproché est le rapport prix-prestation. Dans l'ensemble, la population suisse est satisfaite du système des transports publics, un peu plus même que de celui du trafic individuel. Elle attend généralement des CFF qu'ils jouent le rôle de chef de file dans les domaines les plus divers. En Suisse alémanique, les CFF sont, sans exception, mieux notés qu'en Suisse romande et au Tessin.

### Un nouveau pas en direction de Rail 2000

Le changement d'horaire de 1999 s'est accompagné d'une nouvelle amélioration de l'offre. Au total, l'offre des trains a augmenté de 8000 km par jour (+5% en Grandes Lignes et +1,5% en trafic régional). Le réseau Grandes Lignes

bénéficiant de la cadence à 30 minutes s'est notablement agrandi, incluant désormais les axes Lucerne–Zurich et Lausanne–Fribourg. Le «train de l'aéroport» introduit entre Bâle et Zurich–Aéroport (et évitant la gare centrale de Zurich) est une relation tangentielle et, à ce titre, une première en trafic national. De nouvelles relations directes ont amélioré l'offre sur la ligne du Valais. Les temps de parcours Genève–Milan et Zurich–Stuttgart ont été écourtés. Une nouvelle grille d'horaire avec la cadence à 15 minutes à certaines heures et des relations directes avec l'aéroport a été mise en place sur la rive droite du lac de Zurich, dans le cadre de la Communauté de transport de la région zurichoise.

Les aménagements apportés à l'offre en 1999 ont (à l'instar de ceux de 1997) eu des résultats réjouissants. L'introduction de la cadence à 30 minutes a notamment, dans chaque cas, opéré de véritables poussées de la demande. C'est ainsi que le nombre des voyageurs s'est accru de 16% entre Lucerne et Zurich et de 10% entre Lausanne et Fribourg.

L'horaire de 1999 n'est qu'une étape sur le chemin qui mène à Rail 2000. Le prochain aménagement important de l'offre aura lieu au changement d'horaire de 2001. Les nouvelles rames pendulaires ICN seront alors mises en circulation sur la ligne du pied du Jura (Zurich–Bienne–Lausanne). Les gains de temps qu'elles permettront assureront une durée du parcours égale à celle par la ligne du Plateau (Zurich–Berne–Lausanne), ouvrant la voie à la réalisation d'un second nœud de correspondances optimal à Lausanne (à l'instar de celui de Zurich).

La mise en œuvre intégrale de l'horaire selon la première étape de Rail 2000 est prévue pour 2005, une fois mis en service le nouveau tronçon de ligne Mattstetten–Rothrist.

### La responsabilité du système d'ensemble

La SA CFF est le plus important prestataire de services dans le transport public des voyageurs en Suisse. Elle assume une grande part de la responsabilité en ce qui concerne la coordination et le développement du système global des transports publics au niveau national – dont, en particulier, un système tarifaire intégré de toutes les entreprises de transport public, mais aussi l'élaboration d'horaires harmonisés.

La Division Voyageurs travaille sur deux marchés différents: Grandes Lignes (incluant le trafic voyageurs international) et trafic régional. Le trafic Grandes Lignes des CFF s'assume lui-même économiquement parlant. En trafic régional, ce sont les commandes des Cantons et de la Confédération qui décident de l'offre.

Les offres du trafic national et celles du trafic régional se complètent mutuellement. Plus de la moitié des clients Grandes Lignes utilisent aussi les offres du trafic régional. La réciproque n'est pas vraie: la moitié des clients des CFF n'utilisent que le trafic régional. Celui-ci revêt donc une importance capitale pour la mobilité quotidienne d'une grande partie de la population. Le nombre des trains-kilomètres en trafic régional (49 millions) est légèrement supérieur à celui de Grandes Lignes (44 millions).

L'introduction de la cadence à 30 minutes a, à chaque fois, stimulé la demande.

## Stratégie offensive en trafic régional

Le trafic régional en Suisse – malgré la politique d'économies pratiquée par les pouvoirs publics – a le vent en poupe. Si, au début des années nonante, ce sont surtout les fermetures de ligne et les réductions de l'offre qui étaient évoquées, pour des raisons financières, il est actuellement question d'extensions ponctuelles de l'offre.

La révision de la loi sur les chemins de fer, il y a quatre ans, a opéré un changement de système décisif. Désormais, la responsabilité de l'offre incombe en premier lieu aux Cantons, qui commandent des prestations aux entreprises de transport. Il en est résulté une forte pression sur les coûts. Celle-ci a montré que d'importantes augmentations de la productivité étaient possibles dans les transports publics. C'est ainsi que les indemnités compensatrices versées chaque année par la Confédération et les Cantons pour le trafic régional des CFF ont été réduites de presque 170 MFr depuis 1994. Elles ont, comparativement à l'exercice précédent, reculé de 70,4 MFr pour s'inscrire à 557,9 MFr.

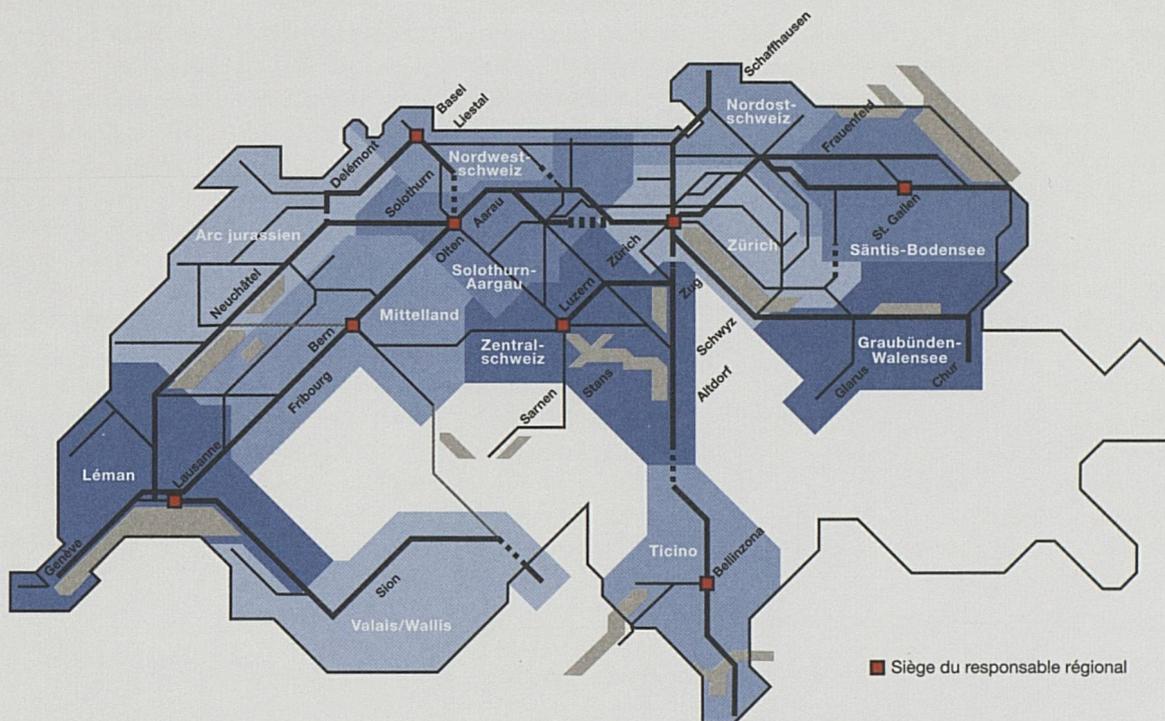
## Une cinquantaine de nouveaux points d'arrêt sont prévus ces prochaines années.

Les CFF veulent se profiler comme l'opérateur leader pour les solutions globales en transports publics régionaux. A l'heure actuelle, les Cantons commandent leur offre chaque année et ligne par ligne, d'où un gros travail administratif. Les CFF leur proposent donc de préférence des conventions sur le long terme.

Pour une meilleure adéquation à sa clientèle régionale (commanditaires et usagers), le trafic régional CFF s'est organisé en douze régions, dont les responsables sont les interlocuteurs des autorités; ceux-ci sont aussi chargés d'assurer la coordination, au niveau de leur région, entre les différents services des CFF.

Le trafic régional des CFF poursuit une stratégie offensive. Au nombre des prestations qu'il offre en sa qualité de gestionnaire-système dans les transports publics figure l'amélioration de l'accès au rail. Il est ainsi prévu, pour ces prochaines années, d'aménager une cinquantaine de nouveaux points d'arrêt, qui tiennent compte des nouvelles structures de l'habitat.

Le trafic régional des CFF se montre en outre particulièrement soucieux d'améliorer la situation dans les régions frontalières, en fournissant éventuellement des prestations dans les régions étrangères limitrophes.



## Des trains attractifs avec des temps de parcours écourtés seront proposés sur les relations à forte demande.



Les TGV de la «Ligne de cœur» ont été redessinés intérieurement et extérieurement.

### Nouvelles approches en trafic international

Intégré, aux CFF, dans l'offre nationale Grandes Lignes et dans le système tarifaire, le trafic ferroviaire international est aussi un domaine à la recherche de nouvelles approches pour affronter la concurrence forte de la route et de la navigation aérienne. Il est notamment prévu de proposer des trains attractifs aux temps de parcours écourtés sur les relations à moyenne distance avec une forte demande. La réalisation de cet objectif requiert des innovations non seulement dans le matériel roulant, mais aussi dans l'organisation des entreprises ferroviaires.

La fondation de la SA Cisalpino a constitué la première création d'une filiale commune avec un Réseau ferroviaire voisin. Les débuts des rames pendulaires, qui circulent essentiellement entre des villes suisses et Milan, ont été assombrés par de sérieux problèmes techniques du matériel roulant. Depuis lors, ces problèmes ont été en grande partie résolus. De plus, les rames sont soumises à une révision générale chez le fabricant. La SA Cisalpino, à laquelle les CFF participent à raison de 40,2%, roule de manière de plus en plus satisfaisante sur le plan économique aussi. L'extension de l'offre à des destinations comme Florence et Venise au sud, Stuttgart au nord, en est un facteur important.

Le trafic TGV entre la Suisse et Paris se réorganise. Le GIE TGV géré en commun avec la SNCF est désormais remplacé par une société anonyme, tout en conservant le modèle éprouvé de coopération entre les deux Réseaux. L'introduction d'une seconde paire quotidienne de TGV entre Zurich et Paris a élargi l'offre.

## Revoir l'organisation de la vente

Demandes nouvelles de la part des clients, progrès techniques et considérations économiques amènent les CFF à revoir leur organisation de la vente. Les nouvelles formules telles que la commande de billets par téléphone ou sur Internet, ou encore les distributeurs modernes de billets dont l'assortiment s'est largement diversifié et qui permettent de payer sans argent liquide, occupent une place de plus en plus large.

Dans les gares petites et moyennes, l'automatisation de la conduite de l'exploitation élimine la commande locale des installations techniques. Dès lors, le maintien d'une filiale de vente des CFF y est subordonné à la réalisation d'un chiffre d'affaires minimal. Mais d'autres solutions peuvent aussi être envisagées dans ces gares, permettant même d'améliorer la qualité des services. En de nombreux endroits ces prochaines années, des magasins «avec.» vont s'ouvrir, dans lesquels les clients pourront acheter non seulement des billets, mais aussi des produits de consommation courante. Ailleurs, ce sont des modèles de buraliste ferroviaire qui seront retenus. Un examen gare par gare déterminera la forme sous laquelle la vente sera désormais présente.

Les CFF et leurs prestations se veulent encore plus proches de leur clientèle. Pour le service des bagages, par exemple, un service porte à porte doit prendre forme dans l'avenir.



Vente et conseil au guichet resteront le label des plus grandes gares.

## Succès du nouveau label loisirs

A la gare, la clientèle doit pouvoir effectuer toutes ses transactions de voyage. Venant s'ajouter aux 38 agences de voyages CFF-Kuoni actuelles, 180 gares portent, depuis le printemps 1999, le label «Best Ticket» sous lequel elles proposent l'assortiment complet des grands voyageurs – vacances balnéaires et visites de villes. Dans les gares de Berne, de Bâle et de Zurich, la vente de billets pour des manifestations culturelles et sportives est un essai pilote, en collaboration avec TicketCorner.

Afin d'améliorer la position du chemin de fer sur le marché en croissance des loisirs, le produit «RailAway» a été lancé au printemps. Il propose des arrangements loisirs forfaitaires et avantageux, qui comprennent le voyage en train. Les ventes ont évolué de manière très réjouissante – leurs pourcentages d'augmentation pouvant atteindre 50%. Pour développer mieux encore ce label loisirs, la SA RailAway, filiale à 100% des CFF, a été fondée le 2 décembre.

Un examen gare par gare déterminera la forme  
sous laquelle la vente sera désormais présente.