

**S. N. C. B.
U. P. A. V.**

**ETUDE DES PRODUITS
« CHEMINS DE FER »
DANS LES AGENCES DE VOYAGES**

MAI 1975



sobemap

A.G. Building - Place du Champ de Mars 5 - boîte 40
1050 Bruxelles, Tél. 512.59.90

SOMMAIRE

Pages

CHAPITRE 1 - PRESENTATION DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE

SECTION 1	RAPPEL DES OBJECTIFS DE L'ETUDE	1
SECTION 2	METHODOLOGIE GENERALE	2
2. 1.	Choix de l'échantillon	2
2. 1. 1.	Importance des agences	2
2. 1. 2.	Localisation géographique des agences	3
2. 1. 3.	Caractéristiques de la gestion et nature des agences	3
2. 2.	Analyse quantitative	4
2. 2. 1.	L'approche globale	4
2. 2. 2.	L'approche analytique	5
2. 2. 3.	L'approche statistique	7
2. 3.	Analyse qualitative	8
SECTION 3	DEROULEMENT DE L'ETUDE	9
3. 1.	Prise de connaissance de l'état actuel et mise au point définitive de la méthodologie à suivre pour l'enquête quantitative et qualitative	9
3. 2.	Pointage du temps de la main-d'oeuvre directe	10
3. 2. 1.	Méthode de pointage utilisée dans 8 agences	10
3. 2. 2.	Méthode de pointage utilisée dans 1 agence	14
3. 3.	Détermination des coûts d'exploitation et des clés de répartition	14
3. 4.	Analyse qualitative	16
SECTION 4	DEFINITION DES PRODUITS	20
4. 1.	Définition des produits pour l'analyse quantitative	20
4. 2.	Définition des produits pour l'analyse quantitative	22

<u>CHAPITRE 2 - RESULTATS DE L'ANALYSE QUANTITATIVE</u>	23
INTRODUCTION	24
SECTION 1 ANALYSE DES DONNEES RECUEILLIES DANS L'ECHANTILLON (7 AGENCES)	26
1. 1. Présentation des données brutes	26
1. 2. Analyse du temps de la main-d'oeuvre directe par opération et par produit	31
1. 2. 1. Temps unitaires par dossier et opération	31
1. 2. 2. Décomposition du temps par opération	44
1. 3. Décomposition du chiffre d'affaires des produits	56
1. 4. Eléments divers	66
1. 5. Synthèse générale du temps de la main-d'oeuvre directe et du chiffre d'affaires par produit	75
SECTION 2 DETERMINATION DE LA RENTABILITE PAR PRODUIT AU NIVEAU DE L'ECHANTILLON	85
2. 1. Principes méthodologiques	85
2. 2. Détermination du coût de la main-d'oeuvre directe	85
2. 2. 1. Détermination du coût annuel de la main-d'oeuvre directe	85
2. 2. 2. Détermination du coût horaire de la main-d'oeuvre directe	86
2. 3. Analyse de la rentabilité comparative des produits	87
2. 3. 1. Résultats pondérés	87
2. 3. 2. Résultats non pondérés	105
SECTION 3 PROJECTION DES RESULTATS DE L'ECHANTILLON SUR L'ENSEMBLE DE L'ANNEE 1974 ET DETERMINATION DE LA RENTABILITE GLOBALE DE L'ACTIVITE CHEMIN DE FER	109
3. 1. Principes méthodologiques	109
3. 1. 1. Extrapolation du chiffre d'affaires et de la marge brute au niveau de l'année	109
3. 1. 2. Estimation de la marge semi-brute et de la marge nette	110
3. 2. Extrapolation du chiffre d'affaires et de la marge brute au niveau de l'année	110
3. 2. 1. Extrapolation du chiffre d'affaires	110
3. 2. 2. Extrapolation de la marge brute sur prix d'achat et sur main-d'oeuvre directe (totale et par produit)	113

3. 3. Détermination de la rentabilité globale de l'activité "Chemin de fer"	119
3. 3. 1. Structure des coûts des agences de l'échantillon	119
3. 3. 2. Les clés de répartition	123
3. 3. 3. La rentabilité globale de l'activité chemin de fer	125
SECTION 4 RESULTATS DE L'ACTIVITE CHEMIN DE FER D'UNE AGENCE	130
4. 1. Principes méthodologiques	130
4. 2. Analyse du temps de la main-d'oeuvre directe	131
4. 2. 1. Le temps total	131
4. 2. 2. Le temps par opération	134
4. 2. 3. Le temps par produit	135
4. 3. La structure des coûts d'exploitation	138
4. 4. La décomposition du chiffre d'affaires des produits	139
4. 5. La marge brute sur prix d'achat et main-d'oeuvre directe des différents produits	140
4. 6. La rentabilité globale de l'activité "Chemin de fer"	143

CHAPITRE 3 - RESULTATS DE L'ANALYSE QUALITATIVE

INTRODUCTION	145
SECTION 1 OPINIONS GENERALES CONCERNANT LA VENTE DES PRODUITS CHEMIN DE FER	148
SECTION 2 OPINIONS ET SUGGESTIONS CONCERNANT LA PRESENTATION ET LA CONSULTATION DES DOCUMENTS DE TRAVAIL	152
2. 1. Tarif T. C. V. , fascicules 1 à 4 et annexes spéciales	152
2. 2. Liste des réservations	153
2. 3. Indicateurs des trains	154
2. 4. Indicateur général Europabus	154
2. 5. Les instructions de réservation	155
2. 6. Instructions diverses	155
2. 7. Documentation voitures-lits	155
2. 8. Instructions comptables	155

SECTION 3	OPINIONS ET SUGGESTIONS CONCERNANT LA BILLETERIE	156
3. 1.	Les relations directes, les coupons de section belges ou étrangers, les billets de famille et les billets spéciaux	156
3. 2.	Les prestations complémentaires : réservations, Europabus et B. A. F.	157
SECTION 4	LA COMPTABILITE	157
SECTION 5	LE CONTENTIEUX	159
5. 1.	Echange ou annulation d'une réservation et remboursement du prix du billet ou de la prestation complémentaire	159
5. 2.	Erreurs de confection de billetterie	159
SECTION 6	LA PUBLICITE ET LES ACTIONS DE PROMOTION DE LA S. N. C. B.	160
SECTION 7	RELATION DES AGENCES AVEC LES SERVICES DE LA S. N. C. B. ET LES REPRESENTATIONS EN BELGIQUE D'AUTRES RESEAUX	161
SECTION 8	DIFFICULTES LES PLUS FREQUEMMENT RENCON- TRES SUR LE PLAN DES OPERATIONS EFFECTUEES DANS LA VENTE DES PRODUITS "CHEMIN DE FER"	162
SECTION 9	RENTABILITE DES PRODUITS "CHEMIN DE FER"	165
SECTION 10	CHOIX DU POINT DE VENTE DE LA CLIENTELE "CHEMIN DE FER"	165
SECTION 11	PREFERENCE DE TRAVAIL - PRODUITS CHEMIN DE FER OU AUTRES	165
SECTION 12	LES DEMANDES DE PRIX COMPARATIVES TRAIN- AVION	166
SECTION 13	L'AVENIR DE LA VENTE DES PRODUITS "CHEMIN DE FER"	166
CONCLUSIONS		167

CHAPITRE 4 - SYNTHÈSE, CONCLUSIONS GÉNÉRALES
ET PERSPECTIVES

INTRODUCTION	170
SECTION 1 CONFRONTATION DES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS RECUEILLIS	171
1. 1. La rentabilité des produits "Chemin de fer"	171
1. 2. Les causes de la mauvaise rentabilité	171
1. 3. La rentabilité spécifique à chaque produit	173
SECTION 2 CONCLUSIONS GÉNÉRALES ET PERSPECTIVES	175
2. 1. Conclusions générales : comparaison de la rentabilité de l'activité "Chemin de fer" et des autres activités des agences de voyages	175
2. 2. Perspectives	177
2. 2. 1. Améliorations envisageables au niveau S. N. C. B.	177
2. 2. 2. Améliorations envisageables au niveau des agences de voyage	180
2. 2. 3. Synthèse	189