

# cargo

Le magazine logistique de SBB Cargo

2 | 09



**Précision.** 4

De Zeebrugge à SBB Cargo.

**Simulation.** 8

Manor optimise des processus.

**Synergie.** 10

Sihl+Eika vend papier et logistique.

**Minutie.** 12

La logistique du plus grand salon du luxe.



# Photo de saison.

## Ecran de veille: téléchargez maintenant.

Zeebrugge est le deuxième plus grand port de Belgique et l'un des ports maritimes les plus modernes d'Europe. La société IFB, filiale de la SNCB, prend en charge la plupart des conteneurs déchargés à Zeebrugge. Pour la suite du transport international, la société mise sur la collaboration avec SBB Cargo (voir page 4).

Découvrez le voyage virtuel de nos transports à travers l'univers visuel de ce magazine – en écrans de veille.

Téléchargez-les tout simplement sur votre ordinateur. Amusez-vous bien!





Dans ce numéro, apprenez ce que les entreprises suisses et SBB Cargo pensent de la qualité «à la Suisse».



## La qualité suisse.

Chères lectrices, chers lecteurs,

Pour ce numéro, nous avons demandé à nos clients et aux entreprises suisses ce que signifiait pour eux le mot qualité. Vous trouverez certaines de leurs déclarations dans les encadrés aux couleurs du drapeau suisse, servant de file rouge dans ce magazine. Pour SBB Cargo, la qualité signifie donner le meilleur de nous-mêmes tous les jours et quelle que soit la situation. Dans cette optique, la qualité est pour nous une attitude qui nous pousse à mettre nos prestations au service de nos clients de façon active et créative.

Malgré les pronostics conjoncturels moroses, nous mettons tout en œuvre afin de rester une épine dorsale solide pour l'économie, grâce à des prestations de transport fiables. Nous sommes là pour nos clients, même en ces temps difficiles, et viendrons à bout de la crise ensemble. Pour cela, une grande flexibilité est nécessaire, des deux côtés. Bien que le résultat soit encore négatif, l'assainissement en 2008 a commencé à porter ses fruits, nous confortant dans notre détermination à poursuivre résolument dans cette voie. Forts de cette conviction, nous continuerons à vous offrir, à l'avenir aussi, des transports ponctuels, fiables et de qualité élevée.

Nicolas Perrin  
CEO SBB Cargo

## Sommaire.

- 4 Précision, ponctualité.**  
La belge IFB mise sur SBB Cargo.
- 6 Résistance à la crise?**  
Erik Hofmann: tendances en période de crise.
- 8 Simulation.**  
Manor optimise des processus.
- 10 Synergie.**  
Sihl+Eika est aussi prestataire logistique.
- 12 Le souci de la sécurité.**  
Air Total a besoin de partenaires fiables.
- 14 Ballast.**  
Des clients satisfaits. Des chiffres dans le rouge.
- 16 Au millimètre près.**  
Minutie pour le plus grand salon du luxe.
- 17 Quelle qualité?**  
Prof. Dr. Evi Hartmann s'interroge.
- 18 La précision de l'horloger.**  
Christian Pugliese gère la qualité.





«La qualité est la somme des efforts actuels et futurs consentis pour garder avec nos clients une relation fructueuse et durable.»

Moreno Krattiger, directeur Panlog SA

# La qualité suisse par-delà les frontières.

Depuis le début de l'année, 70 trains de marchandises circulent avec SBB Cargo chaque semaine entre les ports belges de la mer du Nord et l'Italie du Nord, pour le compte de l'opérateur combiné international IFB. Tout comme pour le mécanisme d'une montre suisse, la précision et la ponctualité sont essentielles à ce niveau.

TEXTE: WOLFGANG MÜLLER – PHOTOS: GIAN VAITL

Lorsque, une fois de plus, l'un de ces géants des mers accoste dans le dock Albert II du port de Zeebrugge, toute la machinerie se met immédiatement en branle. Les porte-conteneurs et les grues se mettent en position le long des quais. Ils déchargent en un temps record ces géants qui peuvent atteindre jusqu'à 300 mètres de long. Quelque 13 000 caisses métalliques remplies de textiles de Chine ou de meubles du Brésil doivent être extraites des soutes du navire et préparées pour la suite du transport. D'après la planification, plus de cinq millions de conteneurs standards de 20 pieds devront être transbordés d'ici à 2011 sur la côte belge de la mer du Nord, soit trois fois plus qu'en 2007. Cet objectif optimiste a toutefois été défini avant l'actuel effondrement conjoncturel mondial. Depuis l'automne dernier, les taux de fret pour les conteneurs sont en chute libre, de moins en moins de marchandises étant transportées sur les océans et des capacités considérables restant inexploitées. Au lieu d'augmenter de 20 %, les volumes de fret de-

vraient diminuer de 10 % au maximum cette année, selon les spécialistes de la branche. «Nous espérons pouvoir limiter les pertes globales grâce à notre offre multimodale, sans toutefois nous fixer cette année sur un chiffre», déclare Geert Pauwels, coordinateur de la Division Fret pour la compagnie ferroviaire belge SNCB. Car le transport des conteneurs en aval est assuré en grande partie par trains de marchandises.

## Tout pour les clients.

Tandis que les transports de voitures de tourisme (Zeebrugge est le premier port mondial pour le transport de véhicules neufs) et d'acier ont en partie diminué de moitié ces derniers mois, le transbordement des conteneurs dans le port belge est resté jusque-là épargné par la crise.

Le trafic intermodal à partir des ports de la mer du Nord est assuré, chez SNCB, par sa filiale à 100 % Inter Ferry Boats (IFB) qui exploite ses propres terminaux de transbordement sur diffé-

rents sites. «Notre entreprise subit actuellement une importante restructuration, pour que nous puissions réagir encore mieux aux besoins de nos clients», explique le coordinateur SNCB. Celle-ci gère ses propres filiales: Xpedys pour le transport du fer et de l'acier et Rail Force pour l'acheminement des voitures et des produits chimiques, tandis que le trafic conteneurisé est exclusivement assuré par IFB. Outre l'exécution organisationnelle du transport combiné rail/route, la prestation englobe également l'aspect com-

## Nous misons sur les partenariats avérés.

Geert Pauwels

mercial et le marketing. Grâce à son propre système de Tracking & Tracing, l'entreprise, créée en 1965 à Bruxelles, est en mesure de renseigner à tout moment ses clients sur la localisation actuelle de leurs biens, quel que soit l'endroit où ils se trouvent en Europe.

En investissant dans de nouveaux services, en augmentant l'automatisation et en lançant une offensive de qualité, le transporteur multimodal réagit au ralentissement économique. G. Pauwels: «Nous voulons avant tout développer les trafics internationaux, et nous misons pour cela sur les partenariats avérés, dans ce contexte de concurrence accrue, notamment avec SBB Cargo en Suisse, DB Schenker Rail en Allemagne et ECR en France.» Il y a trois ans déjà, les >

## Nouvelles destinations en Italie.

Dans le cadre du contrat de trois ans conclu avec IFB, la compagnie ferroviaire suisse a ajouté à son réseau italien les destinations Piacenza et Tavazzano, au sud de Milan. «Nous développons ensemble notre réseau avec de gros clients au besoin», dit Marco Terranova, directeur de SBB Cargo Italia. Aux nouveaux points de desserte, les conteneurs peuvent être transbordés sur des camions puis acheminés à destination. Pour ouvrir une nouvelle destination, il faut un certain volume de transport. M. Terranova: «Si les conditions sont réunies, nous poursuivons volontiers notre développement avec nos clients.» Depuis début 2009, les trois raffineries d'Italie du Nord CavaTigozzi (Crémone), Sannazaro et Frassine (Mantoue) sont desservies par traction continue depuis la Suisse, pour le compte de la filiale SBB Cargo ChemOil Logistics. Selon le directeur de SBB Cargo Italia, la compagnie ferroviaire suisse est reconnue en Europe pour sa flexibilité, sa qualité élevée et ses solutions sur mesure.

**IFB.**

En tant que leader du marché pour le trafic intermodal en Belgique, avec un chiffre d'affaires annuel d'environ 110 millions d'euros et près de 200 collaborateurs, IFB exploite notamment des succursales à l'Euroterminal à Genk, au LLI (Liège Logistics Intermodal) à proximité de l'aéroport, au Charleroi Logistik Center, ainsi que dans les ports d'Anvers, de Zeebrugge et d'Ostende. Parmi ses partenaires, on compte 240 transporteurs routiers et de nombreuses compagnies ferroviaires. Chaque semaine, 154 trains de marchandises internationaux et 73 trains nationaux sont mis sur les rails en moyenne. La capacité de transport se situe à 165 000 tonnes hebdomadaires. Les clients peuvent ainsi utiliser aussi bien des liaisons directes par navette que le système Cortax Hub et le réseau Narcon. 47 trains circulent chaque semaine dans les deux sens, entre la Belgique et l'Italie.



quatre compagnies ferroviaires B Cargo, SNCF Fret, CFL et SBB Cargo se sont regroupées au sein de l'alliance Sibelit (Société pour l'itinéraire Benelux, Lorraine, Italie SA), afin d'améliorer la qualité du trafic ferroviaire des marchandises sur l'axe Nord-Sud Anvers-Bâle-Milan, notamment par l'harmonisation des sillons dans les pays, une diminution de la rotation du personnel et le développement d'une gestion centralisée d'un Tracking & Tracing transfrontalier.

**Une alliance éprouvée.**

«Cette alliance a fait ses preuves. Nos expériences avec SBB Cargo sont extrêmement positives», souligne Geert Pauwels. C'est pourquoi la compagnie ferroviaire suisse a également été la première à être choisie lorsqu'il a été question en début d'année, d'étendre les trafics conteneurisés existants de la mer du Nord à l'Italie du Nord. Un contrat de trois ans prévoit à présent que 70 trains de marchandises par semaine devront être acheminés par la SNCB via la France jusqu'à Bâle et via la Belgique jusqu'à Aix-la-Chapelle. «De là, nous assumons la responsabilité globale de tous les transports et les acheminons par-delà les frontières vers Turin, Milan et Novara, ainsi que vers les nouvelles destinations de notre réseau international Nord-Sud, Piacenza et Tavaz-



zano», précise Christian Maurer, Key Account Manager chez SBB Cargo.

**Facteur de risque aux frontières.****Le passage des frontières: un facteur de risque.**

Des contrôles réguliers et souvent inopinés garantissent les standards de qualité élevés et le respect des horaires. «Les points névralgiques restent néanmoins les gares frontalières», souligne C. Maurer. Car, lorsque les trains de marchandises traversent quatre ou cinq pays, des >

# «Aucun moyen de transport ne résiste à la crise.»

Il est actuellement «terriblement difficile» de faire des prévisions conjoncturelles, dit Erik Hofmann. Son métier consiste pourtant à scruter l'avenir. Il prévoit diverses tendances, mais aussi des opportunités.

INTERVIEW : MARCEL HÄNGGI  
PHOTO : ZVG

## **Vous travaillez déjà à l'édition 2010 de l'étude du marché logistique. Ne devez-vous pas constamment adapter votre travail aux mauvaises nouvelles les plus récentes?**

Nos analyses s'appuient entre autres sur des données statistiques et pour l'instant essentiellement sur des données et des statistiques secondaires de 2008, faute d'éléments plus actuels. Mais nous essayons de cerner la situation présente et les tendances futures grâce à des sondages auprès d'entreprises industrielles et commerciales ainsi que de prestataires logistiques. Parallèlement, nous menons une enquête Delphi auprès d'experts du monde économique, scientifique et politique.

## **SBB Cargo a enregistré une baisse de 10% de son CA au 4<sup>e</sup> trimestre 2008. Est-ce typique de la branche?**

On ne peut pas être aussi catégorique. Les entreprises industrielles et commerciales du secteur de transport ont connu une bonne fin d'année 2008, les carnets de commande étant remplis. Mais la situation s'est dégradée depuis. Les prestataires logistiques ont tout de suite ressenti le repli de 2008, et début 2009, la situation n'a cessé d'empirer.

## **La crise conduira-t-elle à des changements structurels durables?**

Ce qui caractérise la crise actuelle, c'est sa portée internationale. Il est donc difficile de faire des prévi-



Le transport de conteneurs se poursuit à Zeebrugge – malgré la crise.

## CLAIR & NET

### GARE DE DÉPART

Port de Zeebrugge/  
Anvers/Ostende, Genk,  
Rouet, Charleroi, Bierset

### GARE D'ARRIVÉE

Piacenza, Tavazzano,  
Turin, Milan, Novara

### DISTANCE

Plus de 1000 km

### MARCHANDISE

Conteneurs

### DESTINATAIRES

Divers

## 3 questions.

Geert Pauwels, coordinateur de la Division Fret pour la compagnie ferroviaire belge SNCB, mise sur les partenariats internationaux.

### Mot-clé qualité?

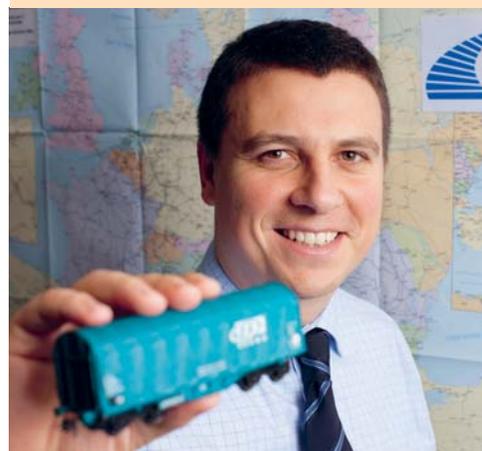
*Nous concluons avec nos clients des Service Level Agreements très détaillés d'après lesquels nous sommes évalués. Et nous attendons cette même fiabilité de nos partenaires internationaux.*

### Les Suisses sont-ils un exemple dans ce domaine?

*Oui! Jusqu'ici, nous n'avons fait que de bonnes expériences avec la compagnie ferroviaire suisse. Notre partenariat s'est donc largement étoffé.*

### Aucun problème à signaler?

*Bien entendu, il peut toujours y avoir des retards, dus à toutes sortes de raisons. Mais nous en parlons en toute transparence et cherchons ensemble des solutions.*



facteurs de risque subsistent, malgré la libéralisation du trafic ferroviaire des marchandises. Surtout lors du changement de personnel ou de locomotives aux frontières. Les différentes dispositions légales sont souvent un frein à la libre circulation sur les rails européens. Mais le respect des valeurs de qualité suisses, comme la fiabilité, la ponctualité, la précision, la conscience environnementale et la sécurité, contribue à ce que les donneurs d'ordre de IFB ne s'aperçoivent de rien. Seul compte pour eux le fait que leurs conteneurs arrivent à l'heure et en bon état.

«Mais la qualité suisse ne tombe pas du ciel», ironise C. Maurer. Afin qu'elle soit assurée au quotidien, tous les participants doivent faire de gros efforts. Et si, malgré tout, quelque chose se passe mal? «Nous ne sommes pas à l'abri d'une erreur», reconnaît l'Account Manager. Mais alors rien n'est dissimulé et le problème est signalé au client en toute transparence. Cela aussi fait partie de l'engagement de qualité de la compagnie ferroviaire suisse. ■

sions. Nous n'attendons pas de changements drastiques dans les branches stables comme le commerce de détail. On pourrait toutefois voir des changements structurels dans les branches fortement touchées, comme l'industrie automobile ou mécanique.

## Ce qui est nouveau dans cette crise, c'est sa portée internationale.

Erik Hofmann

**En 2008, l'Agence internationale de l'énergie avait mis en garde contre une raréfaction de l'énergie. Les futurs prix élevés de l'énergie vont-ils freiner, voire inverser la globalisation? La globalisation se poursuit, elle ne fera que ralentir. On ne peut pas non plus prétendre globalement que des industries ayant délocalisé leur production dans des pays émergents reviendront à cause des prix croissants de l'énergie. Là où le coût logistique ne représente qu'une faible part du prix global du produit, il faudrait des prix énergétiques exorbitants pour qu'une telle tendance s'installe.**

**En 2008, le prix du pétrole s'est situé momentanément à plus de 150 dollars le baril, est-ce**

### un prix exorbitant pour vous?

*Le retour vers cette valeur inciterait sûrement nombre d'entreprises à agir autrement. Néanmoins, en raison de la crise, le secteur logistique connaît actuellement une surcapacité qui pèse sur les prix; une nouvelle hausse des prix de l'énergie n'aurait donc qu'un impact mineur.*

### Assiste-t-on à des transferts entre les modes de transport?

*Aucun moyen de transport ne résiste à la crise. La façon dont une entreprise traverse la crise dépend moins du mode de transport sur lequel elle mise que des produits innovants, des collaborateurs compétents et motivés ainsi que des bonnes relations avec ses partenaires.*

### On parle beaucoup de la crise comme «d'une chance». Est-ce une formule de consolation?

*Je ne crois pas. En Suisse, le taux d'externalisation de la logistique se situe à 50%, et dans des secteurs comme la logistique pour fret emballé, il n'est même que de 35%. En période de crise, l'externalisation est intéressante, car elle permet d'optimiser les processus et aux prestataires logistiques de se focaliser sur de nouvelles opportunités. Mais il peut aussi se produire l'inverse: une entreprise de transport peut récupérer la logistique pour occuper ses propres collaborateurs. Mais ceci ne se produira que de façon ponctuelle.*

### L'époque n'est pas propice aux prévisions, et pourtant: combien de temps va durer la crise?

*Selon notre pire scénario, elle devrait se poursuivre jusqu'à un stade avancé de 2010, avec un recul d'environ 5% dans le secteur logistique en 2009. Et dans le meilleur des cas, la reprise pourrait intervenir mi-2009, avec une stabilisation du marché global de la logistique en Suisse à 34 milliards de CHF.*

### Si vous étiez CEO d'une entreprise de transport: sur quel scénario vous baseriez-vous?

*En tant que CEO d'une entreprise avec des clients dans le secteur industriel, plutôt sur le premier scénario. Et si mon entreprise disposait d'un large portefeuille de clients, je baserais mes décisions sur le scénario le plus optimiste. ■*

**Erik Hofmann** est chef de projet à la chaire de gestion logistique et maître de conférence à l'université de St-Gall. Son domaine d'activité englobe la coordination et la réalisation de l'étude du marché logistique suisse – Cette dernière est éditée tous les ans par GS1 Suisse, le centre de compétence de l'économie suisse chargé de promouvoir les standards, la logistique et la gestion de l'offre et de la demande.

www.logistikmarkt.ch



Emil Zraggen, chef de manœuvre dans le centre de distribution de Manor à Hochdorf.



## Plus que de la **qualité.**

L'assortiment Food et Non-Food des 72 grands magasins de Manor comprend plus de 750 000 articles et, les 6500 fournisseurs sont répartis dans le monde entier. Une chaîne d'approvisionnement moderne et performante assure le réassortiment et garantit la disponibilité des articles à la caisse.

TEXTE : JOACHIM HELDT\* – PHOTOS : GIAN VAITL



«La qualité signifie deux dessertes par jour sur la voie de raccordement ainsi que des solutions rapides et flexibles aux demandes de transport.»

Ulrich Walt, responsable Gestion des commandes, Holcim (Suisse) SA

Avec le message de la marque «donnons du style à la vie», Manor mise sur l'art de vivre et fixe de nouveaux critères avec sa logistique. Son «excellence opérationnelle» s'étend sur toute la chaîne de valeur ajoutée et associe conditions de travail et environnement.

### Vue d'ensemble.

L'objectif premier consiste en des processus efficaces et efficients. «Une hausse de la rentabilité à tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement n'est toutefois possible que si

rence et favorisant la compréhension des corrélations. Ainsi, l'entreprise est en mesure d'optimiser la chaîne d'approvisionnement et d'économiser des millions de francs. «Grâce au logiciel de simulation, nous pouvons modifier des paramètres tels que les rythmes de livraison, les configurations de flux de marchandises, le volume des assortiments, etc. Un graphique présente ensuite l'influence sur la rentabilité totale», explique Deutschmann. Et d'ajouter: «Nous obtenons en outre des données détaillées sur la manière dont les scénarios se répercutent sur les chiffres d'affaires, les coûts de transport, les rabais et autres facteurs.»

### Développer la logistique des plates-formes.

Plusieurs projets sont en cours d'introduction ou ont déjà été mis en œuvre. Ainsi, avec une qualité de service identique, les frais de livraison annuels ont pu être réduits d'un million de francs grâce à un rythme de livraison amélioré. «A l'avenir, nous utiliserons le rail comme moyen de transport là où c'est possible, et nous continuerons ainsi de réduire les émissions de CO<sup>2</sup> dans notre propre logistique», déclare Christian Zurflüh, responsable Transport Suisse chez Manor. Un tiers des sorties de marchandises se fait par le rail via la centrale de distribution de Hochdorf, dans le canton de Lucerne. Actuellement, l'option d'utiliser le chemin de fer pour d'autres liaisons est à l'étude. Il est notamment question d'Appenzell, de Monthey (Valais) ainsi que d'Heerbrugg, d'Haag et de Sargans (tous dans le canton de St-Gall).

«Aujourd'hui, nous optimisons le flux de marchandises entre les fournisseurs, les centrales de distribution et les grands magasins. Pour ce faire, nous mettons l'accent sur la logistique de plate-forme, afin de réduire les livraisons directes et les stocks dans les centrales de distribution. Nous espérons ainsi pouvoir économiser quelques millions de francs», explique Oliver Koch, directeur de la centrale de distribution de Hochdorf. «S'améliorer constamment» est la devise selon laquelle Manor compte mettre en œuvre le message de la marque «donnons du style à la vie». ■

\* Joachim Heldt est rédacteur en chef de la revue spécialisée «GS1 network».

## Une meilleure connaissance des tenants et des aboutissants augmente la rentabilité.

Rainer Deutschmann

nous connaissons avec précision tous les tenants et les aboutissants», explique Rainer Deutschmann, directeur Supply Chain chez Manor et membre de la direction.

### Des économies substantielles.

Pour accroître la compétitivité, tous les processus doivent être optimisés. Pour ce faire, il est indispensable de connaître les valeurs maximales. Manor dispose d'un système de simulation assisté par ordinateur qui façonne toute la chaîne de valeur ajoutée, créant de la transpa-



Oliver Koch, responsable Centrale de distribution de Hochdorf (à gauche), et Christian Zurflüh, responsable Transport Suisse.



Rainer Deutschmann, directeur Supply Chain, dans l'un des 72 grands magasins Manor.

## Manor.

Manor est le groupe de grands magasins leader en Suisse. La société compte 72 grands magasins Manor et 11 500 collaborateurs, la chaîne d'articles de sport Athleticum ainsi que les magasins de meubles Fly en Suisse. Le groupe Manor, détenu par Maus Frères Holding dont le siège est à Genève, a réalisé un chiffre d'affaires de 3330 millions de francs en 2008. Avec une part de marché évaluée à 58%, Manor occupe la position de numéro un dans le secteur des grands magasins.



# Tenir ses promesses.

Le grossiste en papier Sihl+Eika se positionne avec succès sur le marché grâce à des prestations logistiques qui complètent judicieusement sa gamme de produits.

TEXTE : URSULA HOMBERGER – PHOTOS : BERNHARD LOCHMATTER

Au début, il y a une promesse: livrer le papier commandé en temps voulu, au bon endroit, dans la quantité et la qualité souhaitées. Une promesse dont Josef Zsidi se porte garant et qu'il tient absolument à honorer: selon le responsable de la distribution du centre logistique de Sihl+Eika à Dintikon en Argovie, la qualité d'une relation privée ou professionnelle repose sur la fiabilité des personnes.

C'est pourquoi les clients de Sihl+Eika peuvent compter sur le fait que le papier commandé au plus tard à 18 heures leur sera livré le lendemain matin – même si l'entreprise se trouve en Suisse romande ou au Tessin. Ce service est possible grâce à la combinaison des modes de transport rail/route: à St-Gall, Berne, Daillens (Vaud) et Cadenzano (Tessin), Sihl+Eika exploite des plateformes logistiques desservies cinq fois par semaine par SBB Cargo dans le cadre du «saut de

nuit court»; dès 4 heures du matin, le papier est prêt sur ces sites pour une distribution capillaire.

Des synergies bien exploitées.

«Sans un partenaire ferroviaire fiable comme SBB Cargo, nous ne pourrions proposer ce service dont dépend une grande partie de notre réussite», déclare Josef Zsidi. Actuellement, il est difficile de dégager de la croissance avec la >



«La qualité doit être forgée et méritée à chaque étape de la chaîne de valeur ajoutée, pour au final répondre aux attentes des consommateurs.»

Ellen Schaudra, acheteuse Matières premières, Lindt & Sprüngli (Suisse) SA



## CLAIR

### GARE DE DEPART

Dintikon AG

### DESTINATION

St-Gall, Berne, Cadenazzo TI, Daillens VD

### DISTANCE

95 à 180 km

### MARCHANDISE

Papier, produits proches du papier et imprimés

### WAGONS

Hbbillns et Habbillns

### DESTINATAIRES

Sihl+Eika  
Plates-formes logistiques

< Papier, imprimés, enveloppes: une logistique précise fait partie intégrante de la prestation.



seule marchandise papier; c'est toutefois possible en proposant de bonnes offres logistiques qui apportent une valeur ajoutée tant aux clients qu'à Sihl+Eika.

Dans ce domaine, Sihl+Eika a établi des priorités et a constamment consolidé ses prestations

**C'est la fiabilité qui fait la qualité d'une relation.**

Josef Zsidi

logistiques depuis 1998. Aujourd'hui, elle offre à ses clients un service de «PaperManagement» complet, qui décharge ces derniers de toutes les tâches logistiques liées au papier – du stockage à la livraison des imprimés finis. Le papier nécessaire est livré «just in time» et préparé à la feuille près, Sihl+Eika emportant à nouveau les imprimés qui sont alors soit entreposés à Dintikon soit livrés au destinataire souhaité dans le cadre du circuit de distribution. «Grâce à cela, nous pouvons utiliser les

synergies de transport qui entraînent chez les clients une économie de coûts et de ressources et pouvons mieux exploiter nos véhicules», déclare Josef Zsidi. L'étroite collaboration de Sihl+Eika avec le fabricant d'enveloppes Gössler est versée au même chapitre: «Qui a besoin de papier a aussi besoin d'enveloppes. Il va donc de soi que nous livrons aussi celles-ci, pour éviter que deux camions ne se rendent chez le client.» Compte tenu de la hausse persistante des coûts et du trafic, Sihl+Eika est convaincue qu'à l'avenir, les transports devront être regroupés davantage et que le rail devra être de plus en plus intégré dans la distribution des marchandises.

### Un concept à valeur de modèle.

Sihl+Eika en obtient la confirmation de l'entreprise ClimatePartner, qui a calculé son empreinte de CO<sup>2</sup>. Cette dernière décrit le système de PaperManagement comme une solution «sensationnelle», qui, grâce à l'intégration du transport ferroviaire caractérisé par ses faibles émissions, devrait avoir valeur de modèle dans

tout le secteur en Europe. Et Josef Zsidi d'ajouter: «Aujourd'hui, nous pouvons nous féliciter d'avoir eu la clairvoyance nécessaire, il y a plus de dix ans, pour miser sur le rail non seulement pour l'entrée des marchandises mais aussi pour la distribution. Grâce à cela, nous avons posé les fondements du concept actuel, couronné de succès, et serons, à l'avenir aussi, dans la mesure de tenir nos promesses en matière de livraison.» ■

Regardez maintenant l'interview sur [www.sbbcargo.com/cargomagazin](http://www.sbbcargo.com/cargomagazin)



Josef Zsidi: le garant de la fiabilité des services

«La qualité est la garantie de notre engagement en faveur de nos consommateurs et clients.»



Michel Beneventi,  
directeur général de Henniez



## Du kérosène dans le train.

Ceux qui prennent beaucoup l'avion, volent souvent avec du kérosène d'Air Total. En Suisse, la société livre principalement les aéroports de Zurich-Kloten et de Genève-Cointrin et compte, pour cela, sur ChemOil.

TEXTE: RETO NEYERLIN – PHOTOS: GEORG ANDERHUB

D'après la charte «Sécurité Environnement Qualité» de la maison mère, le groupe pétrolier et chimique international Total, la sécurité des hommes, des biens et de l'environnement est en tête des priorités d'Air Total.

«Dans notre activité, la sécurité est intrinsèquement liée à la qualité», déclare Jean-Luc Peter, Manager Department Aviation chez Air Total Suisse. La sécurité pour les hommes et pour l'environnement ne peut être garantie que si les

standards de qualité les plus élevés sont respectés à tous les niveaux.

Des exigences maximales pour tous.

Pour transporter le carburant aérien, le leader européen du marché choisit donc des entreprises partenaires spécialisées et fiables en termes de qualité. En Suisse, ce partenaire est, depuis des années, la filiale SBB Cargo ChemOil.



## Air Total.

Les équipes gérant le carburant d'Air Total approvisionnent toutes les trente secondes un avion en kérosène, partout dans le monde. L'entreprise fait partie du groupe Total. Le leader du marché en Europe et en Afrique est présent sur plus de 250 aéroports internationaux, dans 70 pays. En Suisse, Air Total est principal fournisseur de Zurich-Kloten et Genève-Cointrin, ainsi que de plusieurs aéroports moins importants.

Plusieurs fois par semaine, ChemOil achemine pour Air Total un train navette de Kehl-Kork (Allemagne) via Offenburg à destination de Glattbrugg, où le kérosène est stocké pour les vols au départ de Zurich-Kloten. Le carburant arrive à Kehl-Kork par pipeline.

Si Air Total a opté pour le train, c'est avant tout pour garantir l'approvisionnement. «Le train est très précis et donc fiable», explique Jean-Luc Peter. Si l'on considère en outre qu'un seul train peut transporter environ 1,5 million de litres, le calcul de capacité est vite fait. «Sans oublier la protection de l'environnement: ce n'est pas un hasard si elle se trouve en tête de liste de notre charte», souligne J.L. Peter.

### Ilot pétrolier au sein de SBB Cargo.

Les transports sont organisés par l'équipe pétrolière de SBB Cargo qui est responsable de la plupart des trafics de ChemOil. L'équipe se charge de l'organisation logistique, regroupe les trains et veille à la ponctualité des transports.

Dans le cas d'Air Total, les commandes sont acheminées une fois par semaine directement au service baptisé «îlot pétrolier» en interne, qui coordonne tous les transports pétroliers pour SBB Cargo.

Il est extrêmement rare que la navette d'Air Total connaisse des perturbations, sauf par très mauvais temps (fortes chutes de neige p. ex.). «Dans ce cas, nous trouvons rapidement une solution de rechange sans que le client ne s'en aperçoive en règle générale», explique Marcel Hirschi, responsable de l'équipe pétrolière. Et au pire, il en est informé immédiatement et en toute transparence.

En décembre 2008, Air Total a prolongé le contrat avec ChemOil. «Car, outre la qualité»,

La sécurité est intrinsèquement liée à la qualité.

Jean-Luc Peter

précise Jean-Luc Peter, «le rapport qualité/prix est également excellent chez ChemOil.»

La qualité et la sécurité sont aussi des thèmes prioritaires à Glattbrugg, la destination finale de la navette. Des échantillons sont prélevés avant que la cargaison ne soit pompée dans les grands bassins exploités par plusieurs producteurs de carburants. Et le kérosène est analysé une nouvelle fois avant d'être déversé dans les réservoirs des avions. L'assurance qualité de A à Z. ■



## Ponctuel à quel point?



Dans le trafic de marchandises, la ponctualité est une prestation que le client perçoit comme ponctuelle, en d'autres termes: la ponctualité correspond de fait à ce que les partenaires contractuels ont conclu d'un commun accord en termes de ponctualité.

Dans ses contrats de qualité avec divers clients du trafic international, SBB Cargo a défini la ponctualité de telle sorte que la marchandise ne peut arriver qu'à + ou - 60 minutes au maximum. Ceci s'applique aussi bien en Italie qu'en Allemagne, car SBB Cargo produit elle-même les trains transfrontaliers. En 2008, SBB Cargo a été ponctuelle comme jamais au niveau international. 81,5% des trains ont été ponctuels, selon les termes de cette définition.

Dans le trafic interne, à savoir pour la Poste et le trafic Cargo-Express, SBB Cargo respecte une ponctualité à 15 minutes près. En 2008, elle est y parvenue dans 91,1% des cas. A titre de comparaison: en Autriche, les trains de marchandises sont arrivés ponctuellement à 68,7% en 2008.

## CLAIR & NET

### GARE DE DÉPART

Kehl-Kork

### DESTINATION

Glattbrugg

### DISTANCE

220 km

### MARCHANDISE

Kérosène

### DESTINATAIRE

Diverses compagnies aériennes



Des partenaires satisfaits: Jean-Luc Peter (à droite) et Daniel Huggler.

## Des clients plus satisfaits.

SBB Cargo est contente de ses clients.

Les clients n'ont jamais été aussi satisfaits des prestations de SBB Cargo qu'en 2008. C'est ce que révèle le dernier sondage sur la satisfaction de la clientèle.

Au total, SBB Cargo a obtenu la note de 7,40 points sur 10. La satisfaction de la clientèle a augmenté par rapport à l'année dernière, tant en Suisse (7,48 points) qu'au niveau international (7,24 points), cette valeur étant la meilleure jamais atteinte depuis le début des sondages.

## Echanges sur le blog SBB Cargo.

Pendant la durée de *transport logistic*, SBB Cargo gère un blog avec les articles d'émis-  
sions invités et des communications intéressantes. Les clients, les partenaires, les collaborateurs ainsi que les autres personnes intéressées peuvent profiter de ce dialogue interactif et de cet échange d'expériences. Vous aussi, vous pouvez y participer:

[www.cargo-blog.de](http://www.cargo-blog.de)



## Calendrier.

**9/10 juin**

Voyage d'étude GS1 –  
Installations logistiques modernes, Suisse nord-occidentale  
[www.gs1.ch](http://www.gs1.ch)

**10 juin**

11<sup>e</sup> Séminaire suisse sur les  
marchandises dangereuses  
Swiss Conference Center,  
Aéroport de Bâle

**16/17 septembre**

GS1-Forum Intralogistics, Berne



## Les clients SBB Cargo au Cirque Knie.

Depuis des années, SBB Cargo accompagne le Cirque Knie en tournée à travers toute la Suisse et y invite ses clients.

Deux trains spéciaux d'une longueur totale de 700 mètres assurent, de ville en ville, le transport sécurisé et fiable de tout le matériel du cirque et des artistes. Les clients de SBB Cargo ont un aperçu des coulisses: dans quatre villes régionales, vingt clients par site sont conviés à une visite spéciale du zoo et au spectacle.

Cette année, les villes en question sont Winterthur (7.4.), Bienne (29.9.), Lausanne (7.10.) et Locarno (17.11.). Les invitations sont délivrées personnellement par les conseillers à la clientèle.

[www.knie.ch](http://www.knie.ch)



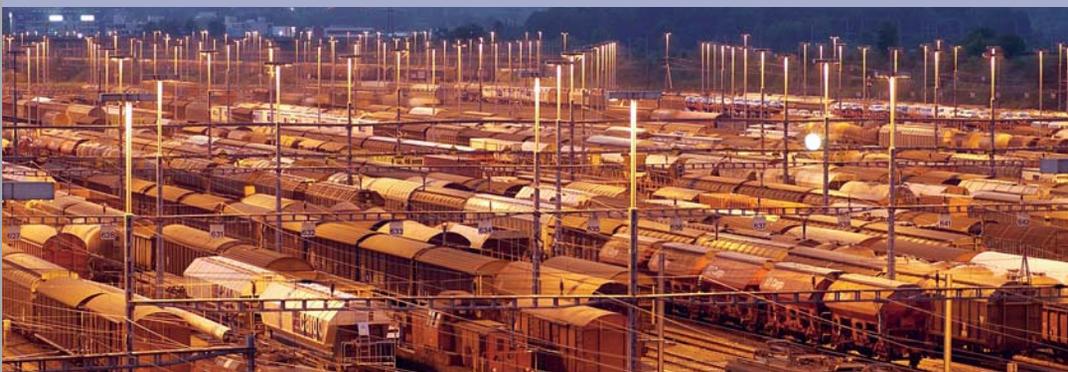
## Au cœur du trafic par wagons complets.

GS1, l'organisation logistique suisse, a visité la gare de triage Limmattal en avril.

Cette visite dans le cadre de la série «Logistik on spot» a permis aux intéressés de jeter un œil dans les coulisses du trafic de marchandises par wagons complets et de découvrir à la source ce qu'est une «production ferroviaire» ultramoderne. Le trafic de marchandises par wagons com-

plets constitue l'offre de transport la plus importante de SBB Cargo en Suisse. La gare de triage Limmattal est la plus grande installation de triage en Europe. Vous trouverez plus d'informations sur les manifestations «On Spot» de GS1 sur:

[www.gs1.ch/events](http://www.gs1.ch/events)





«Pour Ricola, la qualité, c'est répondre aux attentes des consommateurs en matière de sécurité et de spécificité du produit, voire de les dépasser.»

Adrian Kohler, CEO Ricola

## Succès en 2008, difficultés en 2009.

SBB Cargo a bien amélioré son résultat en 2008. Les mesures d'assainissement payent, mais les perspectives pour 2009 sont sombres.

SBB Cargo a nettement amélioré son résultat annuel, clôturant l'exercice 2008 par une perte de 29,9 millions de francs (contre -190,4 millions en 2007). Les trois secteurs d'activité ont enregistré une progression. Les prestations de transport ont reculé de 6,3% et totalisent 12,53 milliards de tonnes-kilomètres nettes. Les trafics moins rentables ont été supprimés, la productivité augmentée et les coûts réduits. Ces deux derniers facteurs ont permis d'améliorer le résultat. Les dépenses liées à l'exploitation ferroviaire ont, à elles seules, diminué de 36 millions. En outre, les mesures d'assainissement initiées par la Taskforce SBB Cargo ont permis d'améliorer le résultat de 53 millions.

### Sans subventions pour les prix des sillons.

La diminution du volume de transport a par ailleurs entraîné une baisse des recettes de 26 millions de francs. Le résultat d'exploitation a été de -3,7 millions (-180,0 millions en 2007), tandis que le rendement du trafic de SBB Cargo a chuté de 1,7% par rapport à 2007, plafonnant à 1044,2 millions. Le repli du cours de l'euro a pesé sur le résultat avec un effet de change négatif de 20 millions de francs.

Les prestations de transport ont reculé de 6,3% en 2008, atteignant 12,53 milliards de tonnes-kilomètres nettes. Le taux d'exploitation du trafic de marchandises par wagons complets a enregistré une hausse de 7,0%. La performance du trafic combiné a reculé de 15,3%. L'année sous rapport a été la première pour laquelle SBB Cargo n'a pas perçu de subventions pour le prix des sillons du transport de marchandises par wagons complets (encore 17 millions de francs en 2007). SBB Cargo a donc dû fonctionner sans subventions fédérales directes en 2008, hormis celles pour le trafic combiné d'un montant de 13 millions de francs.

### L'assainissement porte ses fruits.

Les mesures d'assainissement décidées en mars 2008 portent leurs fruits. Afin de réduire les coûts, SBB Cargo a supprimé des postes de gestion et d'administration et a centralisé des fonctions de support. Elle a optimisé le réseau, regroupé les productions en Suisse et intégré le Centre Service Clientèle (KSC) à la centrale de Bâle.

### Forte régression.

L'évolution négative de la conjoncture depuis octobre a fortement affecté le trafic des marchandises dans toute l'Europe. Sur l'axe Nord-Sud, le nombre de trains circulant au 1<sup>er</sup> trimestre a diminué de 19% par rapport à 2008. Le trafic de wagons à l'exportation a enregistré une baisse de 27%, les trafics à l'importation ont baissé de 11% et le trafic intérieur de 12%. SBB Cargo a pris à temps des mesures pour compenser partiellement le ralentissement conjoncturel. Le gel des embauches a été étendu, les postes vacants ne sont plus pourvus. Parallèlement, SBB Cargo a réduit les prestations de production et adapté ses capacités au volume de transport réduit.

Pour 2009, SBB Cargo a pris des mesures: les livraisons et les enlèvements seront optimisés, les achats de prestations auprès de tiers continueront à être restreints, les mécaniciens SBB Cargo seront affectés aux trains de voyageurs, et la flotte des véhicules sera réduite. En 2009, SBB Cargo intensifiera ses efforts pour gagner des volumes de transport supplémentaires auprès de ses clients (nouveaux et existants).



### Nouveau CFO chez SBB Cargo.

Beat Malacarne a pris la direction du secteur financier de SBB Cargo début avril. Il est membre de la direction de SBB Cargo. Beat Malacarne dispose d'une grande et longue expérience des fonctions dirigeantes dans le secteur financier d'entreprises internationales. Il a notamment occupé diverses fonctions dirigeantes dans des entreprises de l'industrie du ciment et de l'industrie mécanique en Asie. En dernier lieu, il a supervisé l'introduction, à l'échelle mondiale, d'un système de contrôle interne au siège de Holcim en Suisse. Beat Malacarne a 47 ans, est marié et habite dans la région de Baden.



### Nouvelle responsable International.

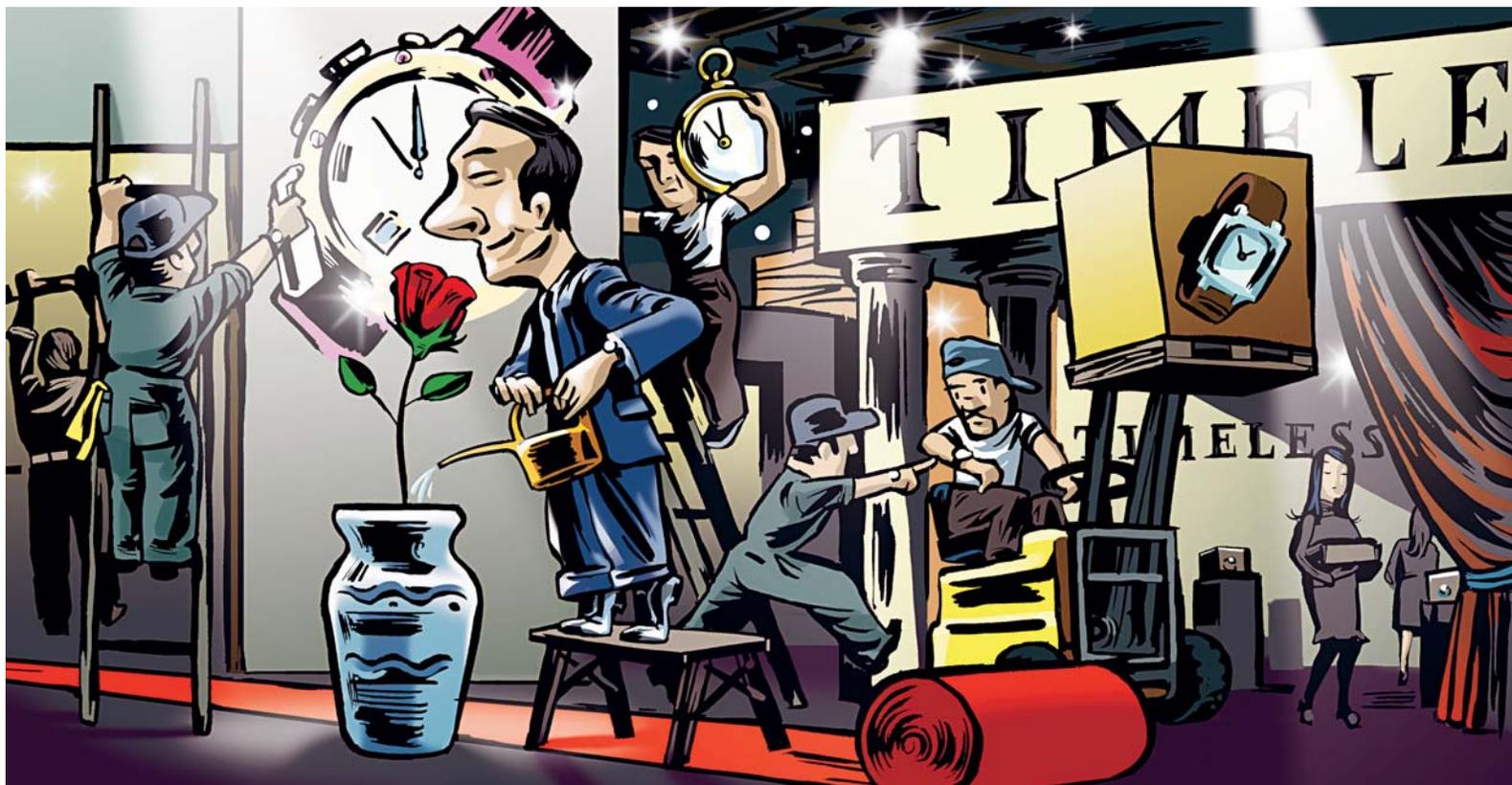
Annette Jordan est la nouvelle responsable du secteur d'activité International depuis début avril et membre de la direction de SBB Cargo. Elle succède à Edmund Prokschi (54 ans) qui assurait la direction par intérim et qui a été nommé à la tête du Marketing & Sales du secteur d'activité International.

Annette Jordan (41 ans) est ingénieur en génie mécanique et a tout d'abord exercé la fonction de conseillère. Elle a ensuite occupé différentes fonctions au sein de DB Cargo. En juin 2004, elle est arrivée chez SBB Cargo Deutschland et, en tant que directrice de l'entreprise de production, y a mis sur pied l'organisation des nationales. Elle a considérablement contribué au développement de SBB Cargo en Allemagne et au rapide élargissement de l'offre de SBB Cargo sur cet axe.

«La qualité, c'est quand le client vient d'abord chez vous, que vous cernez ses besoins avant lui et que, la fois d'après, il vient à nouveau d'abord chez vous.»



Fortunat Schmid, responsable du secteur Céréales, Oléagineux et Fourrages, Fenaco



## Tolérance zéro, même pour la moindre rose.

Au salon de l'industrie du luxe le plus important du monde, les standards de qualité sont particulièrement élevés, mais tout doit aller très vite.

TEXTE : MARCEL HÄNGGI – ILLUSTRATION : MICHAEL MEISTER

Plus de 2000 exposants venus de 45 pays, exposent sur 160 000 mètres carrés: Baselworld est le plus grand et le plus important salon de l'horlogerie et de la bijouterie au monde. Selon Michael Tay, Executive Director du fabricant horloger singapourien The Hour Glass Ltd, «ce salon réussit à réunir sous le même toit les principaux acteurs de la branche».

Mais comment fait-on pour réunir sous le même toit les principaux acteurs de la planète avec leurs produits? Et ce, en très peu de temps, car le calendrier du salon est très serré: Baselworld ouvre toujours ses portes fin mars, c'est-à-dire à peine un mois après la fermeture du salon précédent sur le même site.

En cinq semaines seulement, 7500 camions livrent le matériel sans qu'il ne se produise le moindre goulot d'étranglement. La phase intense de la mise en place ne dure que quatre jours et nuits.

Une exigence de qualité extrême.

L'implantation constitue un défi majeur, explique la directrice du salon, Sylvie Ritter: tandis que la plupart des autres salons se tient en dehors des grandes villes, celui-ci se trouve en plein centre du Petit-Bâle. La circulation est maintenue, aucune rue n'est bloquée pour Baselworld et aucun tram n'est supprimé.

Celui qui rend tout cela possible, c'est Dany Waldner. Le gestionnaire de projet et son entreprise conçoivent et installent les pavillons, l'éclairage, les bijoux, les lounges, la signalisation, les zones de détente («Plazas») ainsi que la place devant le parc des expositions. «En ce moment, nous plantons 28 arbres», nous précise-t-il par téléphone peu avant l'ouverture du salon. On a recours pour cela à des engins lourds (camions 28 t, grues 5 t), «et, pour finir, la moindre petite rose a son importance.» D. Waldner n'en est pas à sa première grande manifestation: en 2006, il a installé en 72 heures seulement, 9 salles pour les 3000 participants à la conférence de l'OSCE à Bruxelles. Et au meeting international d'athlétisme de la «classe >

nés à accueillir les sportifs et les sponsors. «Le travail de réflexion et de mise en œuvre est toujours le même, qu'il s'agisse d'une plateforme de grand standing pour des montres de luxe ou d'une tente pour des sportifs de haut

## L'industrie du luxe voit les choses d'un autre œil.

Dany Waldner

niveau», déclare-t-il. Mais les exigences en termes de perfection sont particulièrement élevées à Baselworld: «L'industrie du luxe voit les choses d'un autre œil; et nous devons nous y conformer.»

### Une chorégraphie minutée.

Certes, l'architecture est toujours temporaire dans un salon, mais lorsque les halles portent des noms tels que «Hall of Dreams» ou «Hall of Desires», rien ne doit paraître provisoire. C'est ainsi qu'une allée en marbre doit être littéralement installée au millimètre près dans la plus grande halle. Pour D. Waldner, c'est le plus grand défi à relever cette année à Baselworld. Si l'éclairage est déjà installé quatre semaines avant l'ouverture, le marbre n'arrive que dans la semaine de l'ouverture et la décoration florale tout à la fin.

La planification est le B.A.-BA. «Les erreurs ne sont jamais totalement évitées. Mais le taux d'erreur doit rester très faible», précise D. Waldner. Le sol doit être propre lorsque les dalles de marbre arrivent, les chariots élévateurs ne doivent pas se gêner, et il faut également partager l'espace avec les constructeurs de stands des différents exposants, sachant qu'à la fin, tout est pratiquement livré en même temps. Le travail se déroule selon une chorégraphie très précise; la moindre fleur est mise en place au bon moment. Les manutentions sont rodées, autant que possible; chacun sait ce qu'il a à faire. Combien de personnes sont à l'œuvre, D. Waldner lui-même l'ignore – probablement une centaine.

Et si, malgré tout, quelque chose se passe mal, il existe des plans de secours. Le plus gros problème qu'il ait rencontré jusque là, c'était un mauvais ton de couleur sur une façade. «Dans un tel cas, nous faisons fabriquer de nouveaux éléments de façade», explique D. Waldner: «Cela fait partie de notre travail.» ■



### Quelle qualité?

*Chers logisticiens, chères logisticiennes,*

*Vous voulez de la qualité? Qui n'en voudrait pas! La question est cependant la suivante: quelle qualité?*

*Prenons un pays voisin au nord de la Suisse: le 1<sup>er</sup> janvier 2009, celui-ci a décidé d'une augmentation des péages sur ses autoroutes pour le trafic de marchandises. Cette décision implique entre autres une gestion à long terme des flux de trafic de la route au rail. Et que font maintenant les Allemands? A l'instant même où vous lisez ces lignes, ils discutent âprement du retrait de l'augmentation.*

*Qu'est-ce que cela signifie? Une logistique durable n'est-elle de qualité élevée qu'en-dehors des périodes de crise?*

*Les partisans d'un retrait invoquent l'argument selon lequel une augmentation des péages pourrait, tout comme n'importe quels frais à charge en général, réduire toute une industrie à néant. La logique semble pourtant toute autre: une enquête de grande envergure menée par une chaire allemande de Supply Chain Management a montré récemment que 100% des prestataires de logistique allemands (Best Practice) étaient en faveur d'une logistique verte (Green Logistics), même si cela revient à des frais à charge sans pareils.*

*En période de crise, la tentation est bien évidemment grande de penser à court terme. Mais c'est aussi et justement en période de crise que l'on devrait au moins essayer de ne pas jeter ses principes par-dessus bord aux premiers signes de panique.*

*C'est ça la durabilité, c'est ça la qualité – sans oublier le bon sens.*

*Prof. Dr. Evi Hartmann,  
Chaire d'économie d'entreprise, avec orientation logistique,  
à l'université Friedrich-Alexander d'Erlangen-Nuremberg.*



## La précision, ce n'est pas encore assez précis.

Christian Pugliese voulait devenir horloger. Aujourd'hui, le responsable du secteur Développement et Qualité se dit être l'horloge de SBB Cargo.

TEXTE : SUSANNE PERREN – PHOTO : GUY PERRENOUD

### 3 questions.

**Si je vous dis «chaos», vous répondez?...**

*Je suis une personne structurée qui s'y retrouve dans le chaos.*

**Vous souvenez-vous de votre premier transport?**

*Le job classique des garçons: distribuer des journaux. Dans mon cas, de la publicité Coop.*

**Quel talent auriez-vous voulu avoir?**

*Le don de peindre ou de jouer au tennis comme un pro.*

«Chez Cargo, nous avons une position différenciée à l'égard de la ponctualité. Ce qui compte, c'est la ponctualité telle que la perçoit le client. Dans le trafic international, on tolère en général une marge sur l'horaire de + ou - 60 minutes. Pour certains transports isolés, ce sont 30 minutes. Cette marge diminue à présent. Dans le trafic national, la ligne de conduite est de 15 minutes. La ponctualité est un argument de marketing non négligeable: les marges de prix sont extrêmement faibles et ne constituent donc pas une marge de manœuvre. La ponctualité toutefois permet de marquer des points. Elle est assimilée à la qualité que les clients attendent de nous.»

Susciter de petits «ah mais oui voilà!».

«Avec mon équipe de cinq personnes, je développe la gestion de la qualité pour le trafic international. Un système de bonus-malus existe dans le trafic international depuis 2004. Les trains livrés en retard grèvent le porte-monnaie de SBB Cargo, en somme. C'est pour cela que les personnes de mon équipe examinent à la loupe le déroulement des trafics. L'équipe d'audit examine les processus que suivent les personnes travaillant sur place, cherche d'où proviennent les informations et si elles parviennent aux bons destinataires. C'est dans ce genre de détails que se nichent les problèmes. Un audit a rarement un effet spectaculaire. Lorsque nous introduisons des améliorations, ce sont plutôt les petits «ah mais oui voilà!» qui nous font avancer. Je me souviens toutefois d'un cas, où un train arrivait régulièrement en retard. Après de longues recherches, nous avons conclu que cela était dû à des conditions-cadres infrastructurelles, sur lesquelles nous ne pouvions agir. Dans pareil cas, il convient de réfléchir à la façon d'adapter la tranche horaire pour le train.»

Toujours un temps d'avance.

«Au moyen de la méthode Six-Sigma, nous calculons les écarts par rapport à une valeur idéale et élaborons des modèles possibles à partir de

l'indice de dispersion. Ce travail nécessite une précision et un souci du détail extrêmes.

Moi-même, je préfère être à l'avance de quelques minutes. Pour ne pas rater mon bus le matin, j'ai avancé ma montre. Dans mon agenda, j'entre toutes les choses à faire – même le moindre petit coup de fil – en prévoyant des créneaux horaires assez larges. Ainsi, je garde à l'esprit les innombrables détails et peux travailler en toute sérénité – tout en restant réactif.»

«Pour les CFF, je suis un lève-tard. Je suis dès 8 heures du matin au TransBAREnt, buvant mon café et lisant les journaux. J'aime cette demi-heure à la cafétéria de la centrale de SBB Cargo que j'ai baptisée moi-même: j'ai en effet gagné, il y a quelques années, le concours portant sur l'attribution d'un nom à ce lieu. Une fois par semaine, je vais courir pendant la pause de midi. Le soir, la journée continue: le dîner, notre repas principal, n'est prêt qu'après 20 heures. Pour la Suisse, c'est tard, pour ma femme qui est espagnole, c'est tôt. Nous nous couchons rarement avant minuit et il m'arrive de lire encore un peu, notamment des romans policiers ou historiques. Le lendemain matin viendra bien assez tôt, tout comme le bus qui est toujours à l'heure.» ■

**Christian Pugliese, 37 ans**, de père italien et de mère autrichienne, a rejoint les CFF en 1988 comme responsable logistique. Après son apprentissage, il a travaillé dans différentes gares. En 1995, il est venu à Bâle travailler tout d'abord en tant que coordinateur logistique, puis comme conseiller en trafic international au sein de la Division Voyageurs. Après une formation continue réussie, il a rejoint SBB Cargo en tant que technicien en marketing. En décembre 2004, il a été nommé responsable d'équipe Gestion de la qualité au centre opérationnel Cargo et en janvier 2009, responsable du secteur Développement et Qualité. Christian Pugliese est marié et habite à Allschwil.



**Impressum.**

cargo 2|09. Mai 2009. Le magazine logistique de SBB Cargo paraît quatre fois par an en allemand, français et italien. Tirage à 20 000 exemplaires. **Rédaction** Susanne Perren (direction), Adrian Kohler, Martina Riser, Christoph Rytz, Matthias Widmer, Tom Schach. **Graphisme/Composition** Favio Werbeagentur, Bâle. Litho ExactaPro, Arlesheim. **Impression** Stämpfli AG, Berne. **Traduction** Traductor, Bâle. **Adresse de rédaction** SBB Cargo, «Rédaction Magazine logistique cargo», 4065 Bâle, Suisse, téléphone +41 (0)41 210 33 49, fax +41 (0)51 229 00 69, [www.sbbcargo.com/cargomagazin](http://www.sbbcargo.com/cargomagazin)

Le copyright de ce magazine appartient à SBB Cargo. La reproduction d'articles est autorisée avec mention de la source. Veuillez nous en envoyer à chaque fois un exemplaire justificatif.

**Vous désirez un abonnement gratuit?**

Vous trouverez le formulaire en ligne sur: [www.sbbcargo.com/fr/cargomagazin](http://www.sbbcargo.com/fr/cargomagazin). Vous recevrez ainsi cargo quatre fois par an, livré gratuitement à votre bureau ou domicile.

**Changement d'adresse ou d'abonnement**

Veuillez envoyer l'étiquette originale portant la modification souhaitée (adresse, nombre d'exemplaires, langue, etc.), par fax +41 (0)51 229 01 02, e-mail [cargomagazin@sbbcargo.com](mailto:cargomagazin@sbbcargo.com) ou par courrier à: SBB Cargo, Magazine Cargo, G-CH-MS-MK, Centralbahnstrasse 4, 4065 Bâle, Suisse

**Service Clientèle:**

**SBB Cargo AG**  
Service Clientèle  
Centralbahnstrasse 4  
4065 Bâle  
Suisse  
Tél. Suisse 0800 707 100  
Fax Suisse 0800 707 010  
Tél. Europe 00800 7227 2224  
Fax Europe 00800 7222 4329  
[cargo@sbbcargo.com](mailto:cargo@sbbcargo.com)  
[www.sbbcargo.com](http://www.sbbcargo.com)

**Marketing & Sales:**

**Ventes Suisse**  
Case postale  
4065 Bâle  
Suisse  
Tél. 0800 707 100  
Fax 0800 707 010  
[cargo@sbbcargo.com](mailto:cargo@sbbcargo.com)

**Distribution Italie**  
SBB Cargo Srl  
Via Vittor Pisani, 7  
20124 Milano  
Italie  
Tél. +39 0331 24 86 74  
Fax +39 0331 24 86 89  
[sbbmilano@sbbcargo.com](mailto:sbbmilano@sbbcargo.com)

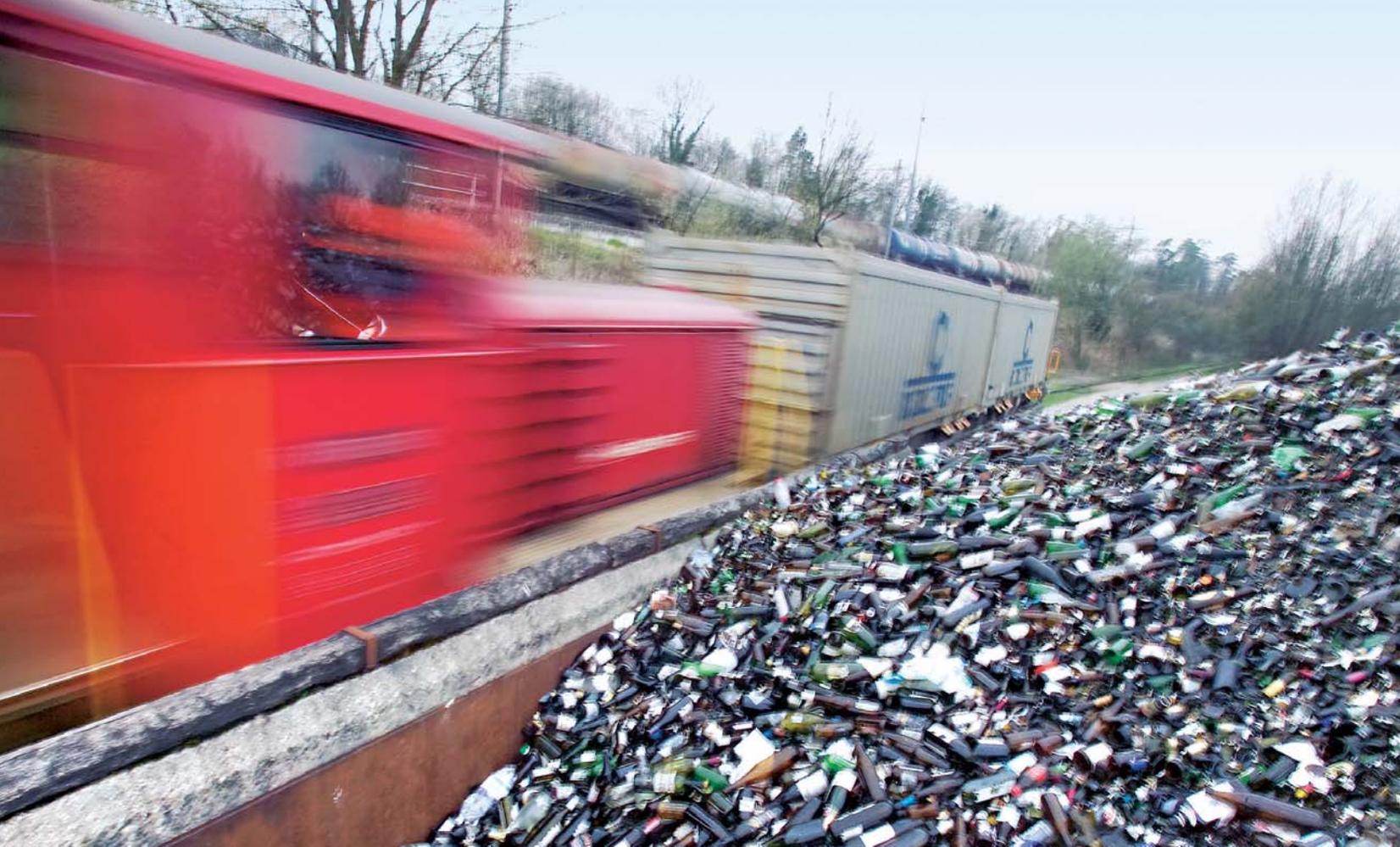
**Distribution Allemagne**  
SBB Cargo GmbH  
Schifferstrasse 200  
47059 Duisburg  
Allemagne  
Tél. +49 (0)203 607 84 07  
Fax +49 (0)203 607 84 09  
[deutschland@sbbcargo.com](mailto:deutschland@sbbcargo.com)

**Chimie, huiles minérales**  
ChemOil Logistics SA  
Güterstrasse 97  
Case postale  
4002 Bâle  
Suisse  
Tél. +41 (0)61 226 60 60  
Fax +41 (0)61 226 60 30  
[info@chemoil.ch](mailto:info@chemoil.ch)

**Maintenance:**

**Asset Management**  
Vente  
Viale Officina 18  
6500 Bellinzona  
Suisse  
Tél. +41 (0)51 227 60 10  
Fax +41 (0)51 227 67 97  
[instandhaltung.verkauf@sbbcargo.com](mailto:instandhaltung.verkauf@sbbcargo.com)





Pour que le verre brisé lui porte vraiment bonheur, Vetro-Recycling mise sur **SBB Cargo et le trafic combiné en Suisse** dans le transport du verre usagé.

Plus de 300 000 tonnes de verre usagé s'accumulent chaque année. Vetro-Recycling en livre une grande partie par le rail à la verrerie de St-Prex. SBB Cargo se charge du transport depuis le point de collecte jusqu'à la cuve de vitrification (four à verre), soit par le rail, soit par la route. Ainsi, le transport reste toujours d'un seul tenant. Cela crée de la transparence et permet à SBB Cargo de répondre aux souhaits des clients avec une extrême flexibilité. Ponctualité, rentabilité et disponibilité sont donc garanties et, cerise sur le gâteau, l'environnement est préservé. Tout se combine parfaitement – comme un vrai coup de chance.

[www.sbbcargo.com](http://www.sbbcargo.com)

