

cargo

Trois pays d'un coup. Du bassin de la Ruhr à la Lombardie avec SBB Cargo.

Les gros tambours font la navette par le train. Un colosse métallique fait le voyage entre Thoune et Kriens.

Elimination écologique des déchets. Les déchets des uns font la matière première des autres.

Mon «Tubel-Trophy» personnel. Le premier trajet de Winter, chef de Usego, était un voyage en enfer.





Photo de couverture:
depuis le 15 décembre 2003, des trains de SBB Cargo circulent en Italie. Les transports au départ de l'Allemagne, via trois pays et sous la responsabilité d'une seule entreprise, sont donc une réalité.

Photo:
Nick Bürgin / ZEFA
Montage: FAVO

L'essentiel en bref. 4

Nouvelles locos à destination de l'Italie. Au sortir de la montagne, cap sur le rail.
Filtre à particules pour les locomotives diesel.

Trois pays d'un coup. 6

Depuis décembre 2003, c'est possible: du bassin de la Ruhr à la Lombardie avec SBB Cargo.

Kühne & Nagel mise sur un concept ferroviaire intégré. 9

Klaus-Michael Kühne réclame des concepts de circulation qui vont au-delà des frontières d'Etat.

Un aimant pour les chasseurs de bonnes affaires. 10

Depuis un an, la société Otto's SA a quasiment doublé la part qu'elle consacre au rail.

Les gros tambours font la navette par le train. 12

Ruag Components envoie de gigantesques cylindres métalliques d'une usine à l'autre.

Unique point commun: 1435 millimètres. 14

Presque tout est différent de l'autre côté de la frontière.
SBB Cargo ne se laisse pas impressionner.

Elimination écologique des déchets. 16

Les déchets des uns font la matière première des autres: Citron, le spécialiste du recyclage.

La liaison la plus importante vers l'Allemagne. 18

Un pont à Bâle et son histoire mouvementée.

Mon «Tubel-Trophy» personnel. 20

Arrestation, accident, révolution:
le premier trajet de Winter, chef de Usego, a été un voyage en enfer.

Plus proche des clients. 22

SBB Cargo améliore son conseil clientèle en Allemagne, en Italie et en Suisse.

Vos interlocuteurs chez SBB Cargo. 23

Tous les conseillers à la clientèle et comment les joindre.

Impressum.

cargo 1 | 04 Le magazine logistique de SBB Cargo paraît quatre fois par an en allemand, français et italien. **Tirage** à 30 000 exemplaires. **Rédaction** Martin Radtke (responsable), Stephan Appenzeller, Christoph Frei, Antje Gessner, Urs (Longo) Hofer, Erwin Rosenast. **Graphisme/Composition** FAVO Communications, Arlesheim. **Litho** ExactaPro, Arlesheim. **Impression** Staempfli SA, Berne. **Traduction** Traductor, Bâle. **Adresse de rédaction** SBB Cargo, «Rédaction Magazine logistique cargo», CH-4065 Bâle, téléphone +41 512 29 06 53, fax +41 512 29 06 66. cargomagazin@sbb.ch, www.sbbcargo.com

Souhaitez-vous vous abonner gratuitement?

Rien de plus facile: envoyez un e-mail à cargomagazin@sbb.ch ou un fax au +41 (0) 512 29 01 01 et vous recevrez «cargo» quatre fois par an, livré gratuitement à votre bureau ou domicile.



Chère lectrice, Cher lecteur

Le Customer Relationship Management (CRM) a pour philosophie le client. En d'autres termes: en tant que client(e), vous êtes toujours au cœur de notre réflexion et de nos décisions. Nommé depuis début février au poste de Responsable CRM chez SBB Cargo, je m'engage à tout mettre en œuvre pour que vos souhaits deviennent une réalité durable.

L'échange assidu d'informations entre vous et SBB Cargo est indispensable à notre quête de solutions optimales. *cargo*, le magazine de la logistique du rail, doit aussi apporter son écot.

C'est pourquoi, nous avons décidé de le «relooker»: encore plus informatif, plus distrayant et plus lisible, votre lecture n'en sera que plus agréable et instructive. Par ailleurs, *cargo* a pour ambition de contribuer au débat sur le développement du trafic marchandises. Pour la présente édition de *cargo*, Klaus-Michael Kühne, Président du Conseil d'administration de Kühne & Nagel International SA, nous fait l'honneur d'un article (cf. page 9).

Le magazine de la logistique *cargo* tient aussi à donner un coup de projecteur sur la libéralisation du trafic ferroviaire de marchandises, que nous saluons puisqu'elle donne à notre entreprise l'opportunité de développer et d'optimiser constamment de nouveaux produits dans un contexte de libre concurrence. Si cette évolution est profitable pour vous, client(e), elle l'est aussi pour l'ensemble de la branche, dans la mesure où les prestations no-

vatrices améliorent l'image du trafic marchandises. Dans un univers ferroviaire en pleine mutation, nous unissons nos efforts pour relever les nouveaux défis.

Notre engagement en Italie est à l'image de notre élan innovateur. Le 15 décembre 2003, Swiss Rail Cargo Italy démarrait son exploitation pilote. Pour la grande famille SBB Cargo, ce lancement est synonyme de succès puisqu'il lui a fallu moins d'un an pour mettre sur pied sa filiale italienne. L'exploitation régulière de SBB Cargo Italia est prévue pour le printemps 2004, date à laquelle seront affrétés plus de trains avec plus de marchandises au départ de Chiasso vers la région située au nord de Milan. Il s'agit d'un pas décisif dans la mise en œuvre de notre stratégie d'entreprise, que seule votre précieuse collaboration, conjuguée à celle de nos collaborateurs et des différentes autorités, nous a permis de franchir. Nous comptons sur vous pour cultiver ensemble ce partenariat. N'hésitez pas à me contacter par e-mail sous paul.wittenbrink@sbb.ch.

Bonne lecture

Paul Wittenbrink

Responsable Customer Relationship Management (CRM)

Locomotives polycourant à destination de l'Italie.

Pour le trafic transfrontalier avec l'Italie, SBB Cargo a commandé dix-huit autres locomotives polycourant.

Le mandat a été adjugé à la société Siemens. Dès juin 2004, elle livrera progressivement les locomotives de type Re 474 jusqu'à la mi 2005. Au cours de l'année 2003, SBB Cargo avait déjà fortement investi dans le développement d'un parc de locomotives pour sa filiale italienne SBB Cargo Italia. 18 locomotives bicourant de type Re 484 ont ainsi été commandées, au même titre que trois locomotives diesel de type Am 840 pour les trajets non électrifiés en Italie.



De nombreuses facettes: la Dispolok Re 474 de Siemens.

Photo: Siemens



Photo: Alain D. Boillat

Locomotives de manœuvre avec **filtres à particules de suie**.

SBB Cargo achète à la société Vossloh Locomotives 40 nouvelles locomotives de manœuvre de type Am 843.

Ces nouvelles locomotives de manœuvre ont de nombreuses particularités: leur filtre d'échappement moderne réduit considérablement l'émission de particules de suie, ce qui en fait les locomotives de manœuvre les plus propres de toute l'Europe. En outre, les manœuvres peuvent être guidées par onde radio, ce qui permet de travailler avec plus d'efficacité. Enfin, la locomotive Am 843, nettement plus puissante que les locomotives de manœuvre traditionnelles, atteint des vitesses de pointe pouvant aller jusqu'à 100 km/h.

www.sbbcargo.com

SBB Cargo à l'EuroCARGO.

EuroCARGO, le salon international du transport, de la logistique et de la télématique, se tiendra à Cologne du 25 au 27 mai 2004.

Vous y êtes les bienvenus!



La satisfaction de la clientèle: c'est bien, mais pas encore suffisant.

En 2003, SBB Cargo a de nouveau confié l'analyse de la satisfaction de la clientèle à un institut indépendant. Résultat: dans l'ensemble, le résultat est positif, les clients montrant une satisfaction d'une valeur de 7,3 sur une échelle de 1 à 10.

L'institut d'études de marché a interrogé 255 clients commerciaux de SBB Cargo en Suisse romande et alémanique, ainsi que 34 clients commerciaux de ChemOil en Suisse alémanique. Par rapport à l'année précédente, les clients se sont déclarés nettement plus satisfaits de leurs interlocuteurs pour l'exécution des commandes. En revanche, la nouvelle forme de facturation, qui comptabilise systématiquement toutes les prestations supplémentaires, a provoqué une augmentation sensible des réclamations: il a été impossible de les traiter dans les délais impartis.

SBB Cargo veut progresser dans divers domaines: ainsi, le système d'annonce SOS sera développé, les décomptes simplifiés et l'information relative aux prestations optimisée. Entre autres choses, un site Internet de conception nouvelle y contribue.

Le prochain sondage clients sera effectué fin 2004.



Photo: Alain D. Bolliat

Charge de travail optimisée dans l'activité des manœuvres.

Nouvel horaire pour Cargo Rail.

A l'occasion du changement d'horaire 2003, SBB Cargo a lancé un système de production entièrement nouveau pour le trafic par charges complètes. Cela s'est fait pratiquement sans heurts.

SBB Cargo a modernisé le produit Cargo Rail: le service traditionnel du soir et du matin a été supprimé. Aujourd'hui, les équipes servent leurs clients dans la journée, en fonction de l'importance du trafic. Pour cela, il est fondamental de bien communiquer le nouvel horaire. Les clients ont réservé un bon accueil au produit amélioré.

Grâce à ce changement, SBB Cargo parvient à exploiter au mieux les ressources. Les gares de triage, ainsi que les moyens de traction et de manœuvre tournent régulièrement à plein rendement. Les économies considérables ainsi dégagées viennent étayer l'objectif qui consiste à toujours proposer un service global.



Trois pays d'un coup.

SBB Cargo développe progressivement son activité en Italie. Les trains circulent depuis décembre 2003. Les clients peuvent désormais opérer avec un seul et unique interlocuteur, depuis le bassin de la Ruhr jusqu'à la région de Milan.

15 décembre 2003, gare de Chiasso: à 17 h 33, un train de marchandises part à destination de Monza-Lecco près de Milan. Il est chargé d'acier de la société Swiss Steel. Pour autant, il ne s'agit pas d'un train traditionnel: il est suivi par des appareils photos et des caméras

de télévision, ainsi que par la presse régionale et nationale. Il s'agit en fait de la mise en service du dernier-né de la famille SBB Cargo.

Au début le scepticisme régnait. A l'occasion de l'entrée en action de SBB Cargo Italia, Theo Allemann, membre du conseil d'adminis-

tration de la société Hupac SA, a déclaré à la presse: «Lorsque Daniel Nordmann, directeur de SBB Cargo, a annoncé que le lancement de l'opération était prévu pour le 15 décembre, j'ai été dubitatif.» On peut comprendre cette réserve: la filiale italienne a été créée sous le nom de



Nouveau nom de société.

Swiss Rail Cargo Italy, la filiale italienne de SBB Cargo, s'appelle désormais SBB Cargo Italia et arbore également le logo de la maison mère. Le changement de raison sociale de la filiale allemande Swiss Rail Cargo Cologne, qui deviendra SBB Cargo Allemagne, est aussi en cours d'élaboration. L'idée directrice du nouveau nom: sur l'axe nord-sud, SBB Cargo offre un service de transport sous son entière responsabilité.



nistration et Benedikt Weibel, CEO, ainsi que d'éminents invités tels que Chiara Simoneschi-Cortesi, Conseillère nationale, ont pu célébrer à Chiasso les débuts réussis de l'opération.

Une extension progressive.

Depuis leur entrée officielle sur le marché à la mi-décembre, les trains de SBB Cargo circulent du Tessin à destination de Lecco Maggianico, de Molteno, et depuis le 7 janvier 2004, d'Oggiono. Ils ont tout d'abord transporté de l'acier, et par la suite, des wagons acheminant du bois ont également été parfois rattachés aux trains d'acier.

Dès le 12 janvier, SBB Cargo intensifie sa prestation, faisant circuler deux à trois trains par jour. A la demande de la société Hupac, des trains avec des conteneurs et des caisses mobiles effectuent des trajets aller-retour de Duisbourg dans le bassin de la Ruhr vers Novare à l'ouest de Milan, via Bâle et le Simplon. De plus,

« Nous voulons offrir un service d'excellence aux clients. »

Hans-Anton Meier

la compagnie ferroviaire privée italienne Ferrovie Nord Cargo, spécialisée dans le transport des marchandises, assure à la demande de SBB Cargo des transports à destination de Desio, Melzo et Padoue. En janvier, SBB Cargo a acheminé au total 14 000 tonnes nettes de marchandises en Italie du Nord. D'ici fin 2004, l'offre doit être étendue à 120 trains par semaine.

SBB Cargo veut instaurer en Italie la qualité de transport suisse. Les principaux atouts pour les clients: SBB Cargo est l'unique entreprise à proposer des transports de marchandises par le rail de l'Allemagne vers l'Italie – trois pays, un seul interlocuteur. La coordination des opérations aux interfaces peut ainsi être optimisée, et les commandes sont traitées avec un plus haut

degré de régularité, de fiabilité et de ponctualité. D'après les premières expériences, les clients sont très satisfaits du nouveau modèle, précise Bernhard Kunz, directeur de Hupac.

Le meilleur de deux cultures.

Dans le développement de sa filiale, SBB Cargo investit 140 millions d'euros, répartis sur cinq ans. L'essentiel de cet investissement est dévolu à l'acquisition de nouvelles locomotives des types Re 474 et Re 484 (voir page 4), compatibles avec les différents réseaux électriques dans les deux pays. Aujourd'hui SBB Cargo Italia emploie cinquante collaborateurs et collaboratrices. Parallèlement à l'élargissement des capacités, du personnel supplémentaire est recruté; sur la seule année 2004, plus d'une centaine de personnes participeront au programme de formation. D'ici la fin de l'année, l'entreprise comptera quelque 200 collaborateurs.

«Nous voulons offrir un service d'excellence aux clients», commente Hans-Anton Meier, docteur en physique et directeur de SBB Cargo Italia. Suisse d'origine ayant grandi à Florence, il évoque son parcours: «Je suis le produit de deux cultures.» Développer la filiale italienne d'une entreprise suisse ne constitue pas uniquement une source de difficultés propres aux différences de mentalités: cela peut également s'avérer être une chance. «Les Suisses exportent leur savoir-faire et leurs standards de qualité vers l'Italie. En revanche les Italiens sont forts de leur flexibilité, une qualité incontournable dans le développement d'une jeune entreprise», précise Monsieur Meier. Le niveau d'investissement témoigne de la confiance de la maison mère SBB Cargo dans l'avenir. D'ici 2005, SBB Cargo Italia devrait se hisser au deuxième rang des compagnies ferroviaires de transport de marchandises en Italie.

Lors de la phase de développement, Monsieur Meier était chargé de la demande de certification italienne Cesifer. SBB Cargo l'a obtenue en novembre. Monsieur Meier qualifie «d'excellente» la collaboration avec les autorités italiennes. 



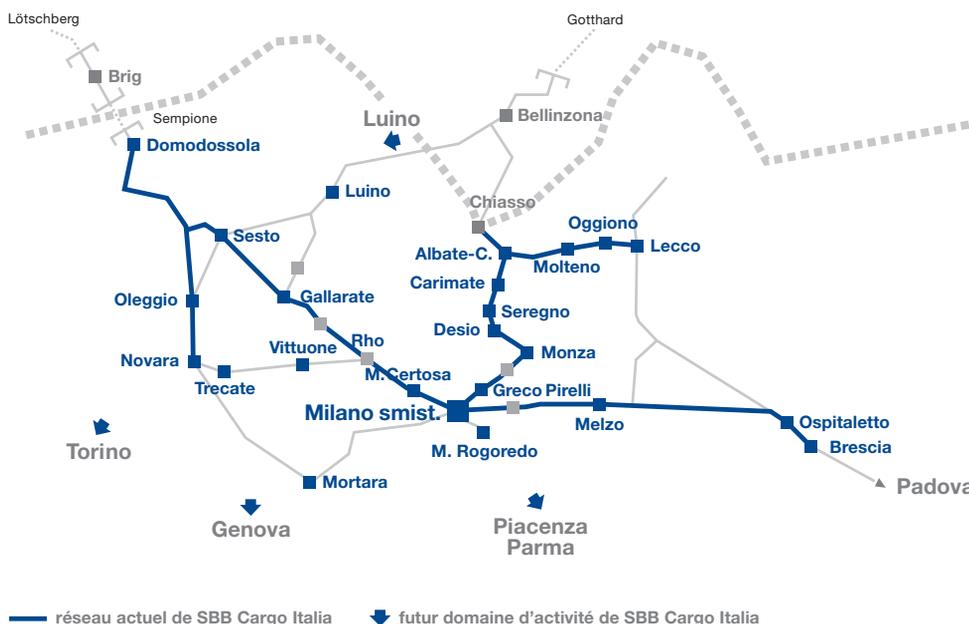
Hans-Anton Meier, Directeur de SBB Cargo Italia.

Swiss Rail Cargo Italy onze mois seulement avant la date de mise en service prévue – un délai exceptionnellement court, d'autant plus qu'outre les obstacles bureaucratiques et techniques, il fallait lever des barrières culturelles (voir également page 14). Pourtant SBB Cargo a respecté l'annonce optimiste de Monsieur Nordmann. Mi-janvier, soit un an après la fondation de la société, et un mois après la mise en service, des représentants des CFF, tels que Thierry Lalive d'Epina, Président du Conseil d'admi-



14 000 tonnes nettes transportées en Italie – par exemple via Domodossola.

Domaine d'activité de SBB Cargo Italia.



Une concurrence fructueuse.

La mise en service en Italie est également très importante pour la filiale Swiss Rail Cargo Cologne, fondée durant l'été 2002. Celle-ci est particulièrement active dans l'acheminement des produits chimiques et pétroliers, le transport combiné et les contrats «spot». Sur l'axe nord-sud entre l'Allemagne et l'Italie, SBB Cargo veut transférer plus de marchandises de la route sur le rail, et doit en outre s'imposer face à la concurrence sur l'axe du Brenner, sur lequel opèrent les chemins de fer de l'Etat et une entreprise privée. C'est possible, grâce à une attractivité accrue du fait de la simplification des processus, et notamment de l'introduction de l'horaire cadencé dans le transport des marchandises, entré en vigueur également le 15 décembre 2003. Avec le nord de l'Allemagne et la région de Milan, SBB Cargo relie deux des plus grands espaces économiques européens. Les noms des sociétés seront également uniformisés dans un proche avenir: Swiss Rail Cargo Italy, la filiale italienne de SBB Cargo, s'appelle désormais SBB Cargo Italia, et arbore aussi le logo de la maison mère. Le changement de nom de la filiale allemande Swiss Rail Cargo Cologne, qui deviendra SBB Cargo Allemagne, est également en cours d'élaboration. L'idée directrice du nouveau nom: sur l'axe nord-sud entre l'Allemagne, la Suisse et l'Italie, SBB Cargo offre un service de transport sous son entière responsabilité.

Le 15 décembre 2003, un jalon a été posé dans le transport ferroviaire international des marchandises, ainsi que dans l'histoire des CFF. En s'adressant aux médias, Benedikt Weibel a parlé d'une «année charnière». Pour évoquer le futur proche, le chef des CFF utilise le langage des alpinistes: «Nous avons laissé le camp de base derrière nous. Et nous faisons désormais route vers le camp 1. Mais le sommet est encore loin.»

Contact.

Les conseillers à la clientèle de l'agence commerciale de Milan sont les premiers interlocuteurs de la clientèle italienne SBB Cargo. Ces professionnels offrent un conseil compétent et personnalisé sur toutes les questions relatives au transport. Roberto Martignoni occupe le poste de directeur des ventes.

SBB Cargo, Sales Italy
Via Vittor Pisani 7, I-20121 Milan
sales.italy@sbb.ch

☎ Téléphone ++ 39 02 674 900 97
☎ Fax ++ 39 02 671 011 83

Texte: Marcel Hänggi
Photos: Nick Bürgin, Markus Schneeberger,
Andreas Aerni

Kühne & Nagel mise sur un concept ferroviaire européen intégré.



Klaus-Michael Kühne

Klaus-Michael Kühne est le Président du Conseil d'administration et l'actionnaire majoritaire de Kühne & Nagel International SA. Avec 19 000 collaborateurs sur 600 sites dans 96 pays, le groupe Kühne & Nagel fait partie des entreprises de transport leaders au niveau mondial.

La technologie d'information et de communication a surmonté toutes les limites qui se posaient, plus vite que n'importe quelle tentative d'accord politique. Le nombre croissant d'expéditeurs et de destinataires, ainsi que le besoin accru en matière de transport y sont bien sûr aussi pour quelque chose. Les disparités entre pays peuvent certes être compensées par des prestations logistiques, mais entraînent des goulots d'étranglement que nous connaissons tous. Cependant, sans les prestations de transport, sans le trafic des marchandises par rail et par route, aucune économie ne peut fonctionner. Si l'on en croit les statistiques, le trafic européen des marchandises va, à lui seul, augmenter encore de 30% au cours des dix prochaines années.

Lors de l'organisation des flux de marchandises, le défi à relever consiste à désengorger le système de circulation sur route, c.-à-d. à trouver des solutions intelligentes et coordonnées. Cela n'est possible que si tous les protagonistes – politiciens, économistes et prestataires de services de transport – travaillent dans le même sens et ce, non seulement à l'échelon national, mais également européen. Dans ce sens, l'interaction entre transporteurs et prestataires de services logistiques revêt une fonction régulatrice déterminante.

Groupage des flux de marchandises et mise en place d'un réseau attractif.

Les prestataires de services logistiques

doivent encore mieux grouper et canaliser les flux de marchandises. Il s'agit là d'exploiter les avantages spécifiques des voies de communication par route, rail, eau et air, et de préparer un réseau attractif entre elles, ainsi que des moyens de transport appropriés pour les trafics combinés. Nous parlons en l'occurrence de systèmes de circulation intermodaux.

L'Etat ou les entreprises privées doivent mettre à disposition l'infrastructure nécessaire pour ce faire, telle que le contournement des

constante des performances des CFF et des autres sociétés de chemin de fer, que le passage de la route au rail du trafic des marchandises pourra aboutir.

Dans la circulation ferroviaire, la Suisse a fait de grands progrès, ce en quoi elle trouve l'approbation de ses voisins européens. Nous soutenons toutes les tentatives visant à intégrer mieux que jamais le réseau ferroviaire suisse à l'Europe. Il faut toutefois souligner le fait que seul un concept ferroviaire intégré au niveau européen pourra permettre un déplacement affirmé de la circulation routière sur le chemin de fer.

L'expédition par chemin de fer revêt un rôle majeur dans l'évolution des transports logistiques de grande qualité. Détachée des intérêts nationaux, elle doit adopter une attitude neutre sur le marché, tout en s'efforçant de devenir un réseau européen. Voilà pourquoi, dès 1999, nous avons pu implanter sur le marché et développer avec succès le groupe Ferroviasped, en tant que filiale à part entière. Le groupe Ferroviasped est représenté dans presque tous les pays européens par ses propres sociétés nationales ou agences dans les bureaux de Kühne & Nagel.

Le succès du trafic des marchandises par chemin de fer va plus que jamais dépendre de transports fiables, intégrés dans des packs logistiques concurrentiels. Le développement actuel de l'offre SBB Cargo, qui propose des trains directs transfrontaliers – circulant avec une fiabilité et une régularité hors pair – stimule considérablement l'intérêt que nous portons à une collaboration renforcée à l'avenir dans toute la zone européenne.

« Une renaissance de la navigation fluviale et du chemin de fer est souhaitable. »

Klaus-Michael Kühne

grandes villes (rocares) et des capacités supplémentaires en matière de chemins de fer, de routes et d'aéroports. Les trafics combinés sont en plein essor – une renaissance de la navigation fluviale et du chemin de fer est donc souhaitable.

Il doit pourtant être clair que ceci ne peut s'effectuer sans investissements colossaux, dès l'instant où des volumes de transport substantiels incombent à ces transporteurs.

Passer aux rails: c'est judicieux et possible.

La tentative de déplacer une partie de la circulation routière sur les rails, que je salue vivement, devrait être soutenue par tous les pays européens. La Suisse a déjà conclu un accord sur le transit avec l'UE et s'est engagée à développer son infrastructure ferroviaire. Ce n'est pas seulement par des mesures protectionnistes, telles que les redevances sur le trafic des poids lourds et les taxes sur le transit routier, mais aussi par une amélioration



Un aimant pour les chasseurs de bonnes affaires.

La société Otto's SA mise de plus en plus sur le rail pour approvisionner ses 82 filiales. Pourquoi, de 2002 à 2003, le leader de la branche a quasiment doublé la part qu'il consacre au rail en collaboration avec SBB Cargo.

Otto's SA agit comme un aimant sur les chasseurs suisses de bonnes affaires. Les affaires marchent bien, confirme Mark Ineichen, CEO. Le marasme économique a aiguisé la conscience du rapport qualité/prix chez les clients. «Pourquoi «casquer» six francs pour un shampoing de marque quand on est fauché, alors qu'on peut l'acheter ici à moitié prix?», demande cet homme de 32 ans.

Depuis le 1^{er} septembre, soit au début de l'exercice de la société, Otto's a enregistré une croissance de 15%. Toutefois, l'entreprise familiale a quelques motifs d'amertume. «Les gens font preuve de réserve sur les acquisitions prestigieuses, comme les ensembles de canapés, bien que nous ayons de beaux exemplaires en cuir pour 1200 francs dans no-

tre assortiment», commente Ineichen junior, qui a repris la gestion opérationnelle à la mi 2001, succédant à son père Otto, le fondateur de la société du même nom.

Tous les chemins mènent à Sursee.

Le réseau de la société Otto's compte 82 filiales en Suisse alémanique et romande. Cette année, une demi-douzaine viendra s'y ajouter. Otto's opère avec trois modèles de filiales: textiles, parfums (jusqu'à 250 m²); articles pour la maison, textiles (jusqu'à 1500 m²); textiles, meubles (jusqu'à 3000 m²). Les surfaces varient selon la situation – de la petite boutique de village près de Berne au grand magasin à Sursee, dans le canton de Lucerne.



Le cœur administratif et logistique: la centrale de la société Otto's à Sursee dans le canton de Lucerne.

A propos de Sursee: à un jet de pierre de la fameuse boutique, par l'autoroute, se trouvent l'administration et le centre logistique de Otto's SA. Le complexe garantit un emploi fixe à 1/5^e des mille et quelques collaborateurs répartis dans tout le pays. Son dépôt central de 25 000 m² qui offre 15 800 places pour les palettes assure principalement des fonctions de transit. Il se divise en différents secteurs: réception des marchandises, préparation des commandes, entrepôts à chambres hautes, répartition des biens par filiale et expédition.

« Le train doit s'avérer être la solution la plus favorable. »

Markus Koch

Trois tracteurs pour semi-remorque et neuf trains routiers approvisionnent les filiales et reviennent à Sursee pour éliminer leurs emballages vides et leurs matériaux en plastique et en carton. Au cours de l'exercice 2002, les livraisons de marchandises ont rempli 155 000 palettes. 5 des 17 quais sont réservés aux véhicules d'Otto's, les 12 autres à ceux des fournisseurs. Ces derniers viennent y transborder des marchandises 7400 fois par an.

L'exploitation des rails n'est pas un coup de pub.

Avec de tels volumes, il est évident qu'Otto's collabore depuis longtemps avec SBB Cargo. «Certains partenaires commerciaux nous soupçonnent d'exploiter le rail pour faire une sorte de coup de pub écologique. Loin de là! Il s'agit ici de critères purement commerciaux, tels que fiabilité, respect des délais et coûts. Le chemin de fer doit s'avérer une alternative à la route plus avantageuse. Si ce n'est

pas le cas, nous organisons les transports en toute autonomie», constate Markus Koch, membre de la direction et responsable des secteurs Informatique et Logistique.

Chez Otto's SA, les arrivages par le rail sont devenus monnaie courante depuis des années. En revanche, la société n'a commencé les livraisons par le chemin de fer qu'en automne 2002. Résultat: entre les années 2002 et 2003, le nombre des wagons SBB Cargo qu'elle a affrétés est passé de 430 à plus de 800. «Il pourrait encore doubler», pressent Koch. En raison des risques de dommages inhérents, seuls des wagons à parois coulissantes verrouillables sont utilisés. Ils peuvent accueillir jusqu'à 38 palettes.

Davantage de trafic par le rail.

Jusqu'à il y a peu, les livraisons par chemin de fer (avec deux wagons navettes) se limitaient au Valais. A la gare d'arrivée à Sion, des poids lourds se chargent ensuite de la distribution vers les quatre filiales. Après une phase test de dix semaines, Otto's et SBB Cargo ont également lancé un service vers les Grisons, dans la deuxième quinzaine de décembre 2003. Il s'agit d'approvisionner les points de vente à Coire et Landquart avec deux voitures jumelées par semaine. La distribution précise par poids lourds à partir de Landquart est entre les mains de SBB Cargo.

En ayant de plus en plus recours au rail, Otto's poursuit l'objectif, outre d'économiser du temps et de l'argent, de réduire les charges d'exploitation pour la flotte routière. Les liaisons ferroviaires Sursee-Sion (180 km) et Sursee-Landquart (160 km) y contribuent de manière déterminante. C'est ce qui ressort des statistiques de Otto's: en 2002, les véhicules de la société ont encore parcouru 1,2 million de km dans toute la Suisse. Grâce à l'extension de la coopération avec SBB Cargo, cette distance a été considérablement réduite depuis.

Texte et photos: Wilf Seifert

Des structures modifiées.

La société Otto's SA s'est taillé une solide réputation en tant qu'acheteuse et fournisseuse de marchandises en lots. Son assortiment de base est composé de produits alimentaires (hors produits frais), non-food, textiles et meubles. Jusqu'à 1999, Otto's avait comme raison sociale: «OTTO'S LE SOLDEUR». L'amélioration qualitative de la palette de produits a provoqué une transformation de la structure de la clientèle. «Autrefois, nous avions principalement des clients étrangers; aujourd'hui, ce sont les chasseurs de bonnes affaires helvétiques qui dominent», confirme le CEO Mark Ineichen. Avec la revalorisation, les sources de marchandises ont changé. Depuis, la part des articles en lots ne représente plus que 50%; le reste revient aux articles courants achetés.

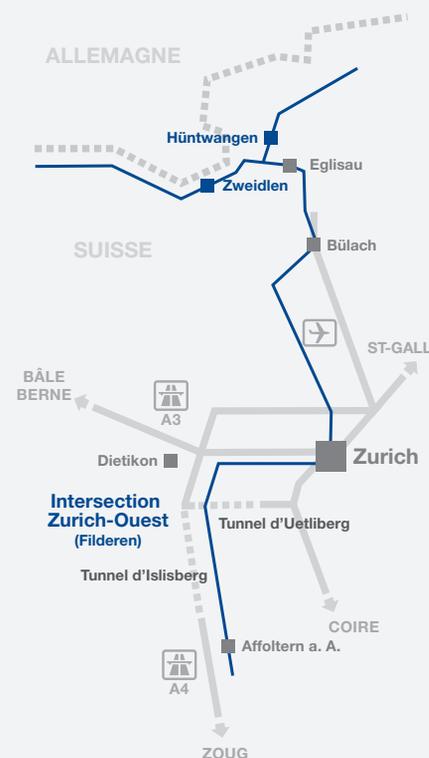
Transport des déblais de tunnel par le rail.

Le canton de Zurich améliore son infrastructure routière et aménage le contournement ouest de Zurich et le tunnel de l'Üetliberg. SBB Cargo prend en charge le transport.

En outre, l'autoroute qui traversera le Knonaueramt est en projet. Le tunnel de l'Isisberg, long de 4,95 km, en fait partie.

L'Office des ponts et chaussées du canton de Zurich a chargé SBB Cargo d'évacuer les déblais du tunnel. Les déblais seront chargés à Filderen et transportés vers Hüntwangen et Zweidlen. Les géologues estiment le volume total de déblais à un million de mètres cubes.

SBB Cargo a déjà transporté les déblais du tunnel de l'Üetliberg, et de ceux d'Äscher, d'Eggrain et de Hafnerberg.





Les gros tambours font la navette par le train.

De Thoune à Kriens, de Kriens à Thoune: transporter deux structures métalliques colossales de chez Ruag Components, tel est le défi que SBB Cargo relève. Quatre transports de deux fois 30 tonnes, cela signifie 240 tonnes de moins sur la route. Le lieu de destination des tambours est l'Australie.

«Encore trois millimètres direction Thoune – parfait, déposez!» ordonne Edwin Schumacher, monteur chez Ruag Components. Suspendu à la grue du hangar, le colosse – un des deux tambours en acier – disparaît lentement au fond du wagon spécial des CFF. On le charge, afin qu'il poursuive son voyage en direction de Kupferhammer, près de Kriens, où il sera soumis à un traitement thermique chez VA Tech Hydro.

Fabriqué en novembre 2003 à Thoune, le tambour en acier a été acheminé par rail vers Kupferhammer pour y subir le procédé de dé-

tentionnement par recuit. De retour à Thoune, les spécialistes de Ruag Components ont sou-

« Le seul fait de soulever les cylindres est déjà une science en soi. »

Ueli Willener

dé un alliage spécial sur cette pièce de 800 kg avant de préparer le prochain convoi vers Kup-

ferhammer. Alois Peter, responsable du service Logistique, a organisé par le rail les huit transports lourds des deux tambours de 30 tonnes. Il déclare, non sans une certaine fierté: «Nous avons transféré 240 tonnes de la route au rail.»

Pour les dernières finitions et le traitement final du revêtement, le tambour sera convoyé une dernière fois à Thoune. Il transitera ensuite par MFL Liezen, spécialiste du fraisage et du sciage installé dans la région de Vienne, qui lui adjoindra d'autres composants. «Ce transport, organisé par notre client autrichien, s'effectue-



Trente tonnes: le cylindre de Ruag en voyage.

ra malheureusement par la route» déplore Alois Peter, peu convaincu de l'intérêt économique de cette alternative.

La dernière étape consiste à transporter les tambours par bateau jusqu'à la mer Noire via le Danube, avant de mettre le cap sur l'Australie. Là-bas, des câbles en acier jusqu'à 180 mm de diamètre, destinés notamment aux ponts suspendus, seront tendus au-dessus des cylindres métalliques suisses.

Un transport exceptionnel hors gabarit.

Opérationnellement parlant, les deux monstres d'acier sont un véritable défi pour les monteurs et les inspecteurs ferroviaires. Ueli Willener, Maître monteur chez Ruag Components: «Soulever une pièce de précision d'un diamètre de 4,20 m, c'est déjà tout un art.» Il faut en effet compter un quart d'heure de savantes manœuvres pour redresser le cylindre couché. Au moyen du pont élévateur, une élingue sans fin de 100 kg est enroulée au-dessus du sol autour du cylindre, puis arrimée avec une manille de 30 kg. Pendant toute la durée de l'opération, le monteur Roland Graf ne doit pas perdre de vue les arêtes qui gémissent et crissent sous la lourde charge.

Jusqu'au moule de cuisson pour les engins spatiaux.

L'entreprise Ruag, exclusivement spécialisée dans l'armement autrefois, a fait ses classes dans le domaine civil avec la reprise de VonRoll-Betec. A Thoune, Ruag Components emploie près de 70 collaborateurs et fabrique des grosses pièces destinées à la construction mécanique et aux centrales électriques. Elle livre des composants d'engrenage pour les installations à énergie éolienne ou les compagnies spécialisées dans les techniques aérospatiales. Elle fabrique notamment les moules servant à la cuisson du revêtement de la charge utile dans les engins spatiaux. Ruag Components a fait du soudage et de l'usinage des surfaces de grosses pièces sa spécialité.

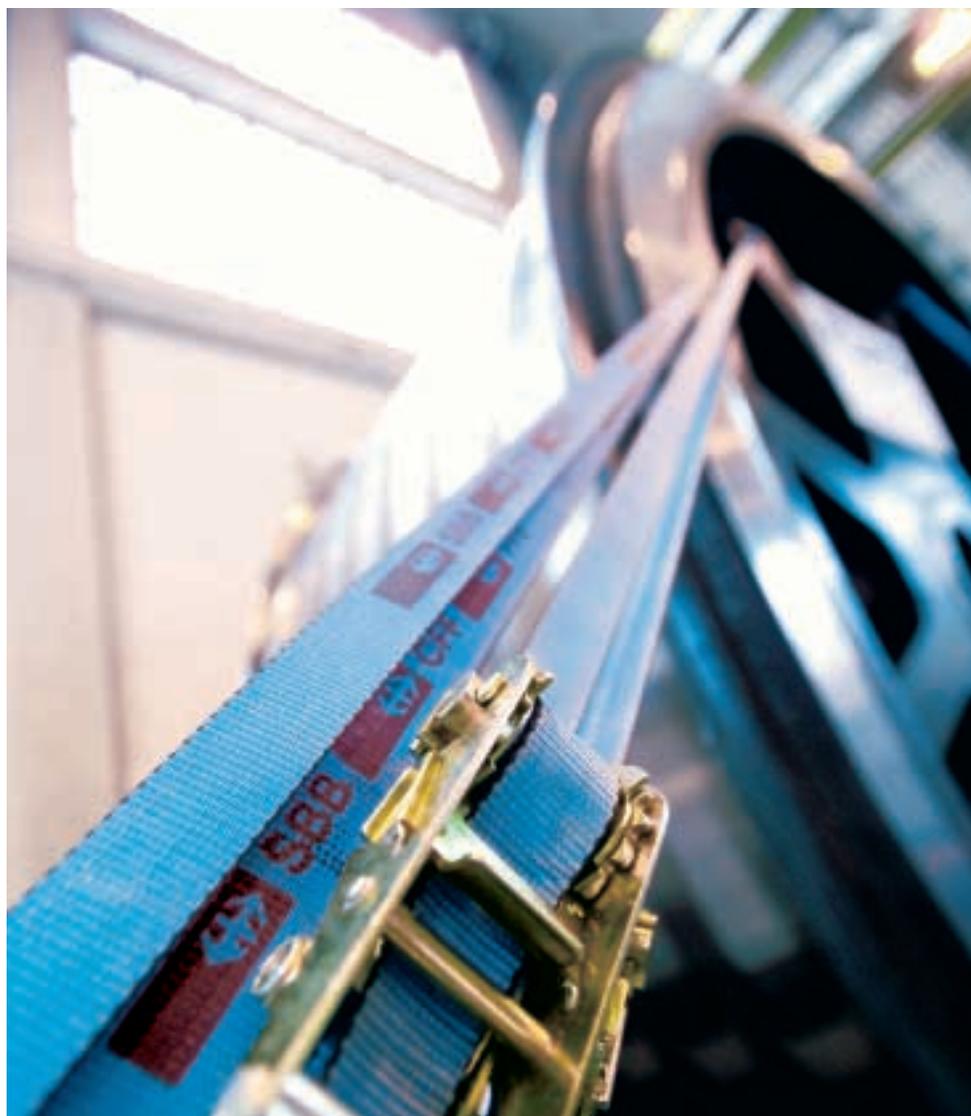
Après avoir traversé le grand hall de montage, la charge est déposée sur un châssis de transport, spécialement développé par Ruag Components, dont les dimensions coïncident exactement avec celles d'un wagon surbaissé de SBB Cargo. «C'est une chance que les tambours soient parfaitement au gabarit», déclare Jürg Spörri, inspecteur SBB Cargo de Berne. A vrai dire, les cylindres les plus bas, disposés à 30 cm minimum au-dessus des voies, sont même légèrement hors gabarit dans leur partie haute. D'où la nécessité d'organiser un «transport exceptionnel». Avec plusieurs niveaux de charge, le wagon n'est notamment pas autorisé à emprunter les rampes et les voies secondaires, ni à être manœuvré au lancer.

Ponctualité et exonération de taxes.

Alois Peter ne tarit pas d'éloges sur le trafic ferroviaire. «Le convoi entre toujours en gare de Kupferhammer à 10 h 04 précises, ce qui est d'une importance capitale quand on sait que sur le quai l'attend un wagon-grue,

dont le coût est fonction de la durée d'utilisation.» Alois Peter est également satisfait de l'offre tarifaire qu'Alberto Bonfiglio, commercial chez SBB Cargo, lui a faite. Autre bon point pour le transport ferroviaire: avec la traversée des cantons de Berne, Soleure, Argovie et Lucerne, le transport routier aurait entraîné le paiement de diverses taxes, dont SBB Cargo est dispensée.

Texte et photos: Hansjörg Egger



Travail de précision dans le domaine des transports lourds: usine de Thoune.

Unique point commun: 1435 millimètres.

De la mentalité à la tension de la ligne de contact: en termes de transport ferroviaire, presque tout diffère de part et d'autre de la frontière. SBB Cargo Italia va au-delà de ces limites, faisant figure de pionnier dans le domaine de l'interopérabilité.

Dans le transport ferroviaire transfrontalier des marchandises avec l'Italie, l'écartement des rails est uniformément de 1435 millimètres. «C'est à peu près tout», remarque Rudolf Salvisberg, responsable de SBB Cargo pour l'Italie. Il serait souhaitable que le transport transfrontalier se dote de systèmes homogènes, ainsi que de normes et de directives identiques. Ainsi les trains pourraient circuler sans problème d'un pays à l'autre, et les temps d'arrêt à la frontière pourraient être réduits, voire supprimés.

Une technologie totalement différente.

La mise en pratique est un défi délicat, ambitieux et avant tout coûteux. En dépit de la présence de microprocesseurs destinés à sécuriser et à piloter les trains, il n'est pas encore possible de circuler partout. De plus, en Italie, les dispositions concernant la signalisation, le règlement relatif à la circulation des trains et à l'acceptation des types de locomotives, diffèrent de celles qui prévalent en Suisse. A bord des trains italiens par exemple, deux mécaniciens de locomotive se trouvent dans la cabine de conduite, car dans ce pays, contrairement à la Suisse, les locomotives ne disposent pas du dispositif de vigilance appelé la pédale de «l'homme mort». En Suisse, le mécanicien doit actionner la pédale de «l'homme mort», les

freins ou le régulateur de puissance à intervalles brefs, sinon le freinage d'urgence se déclenche.

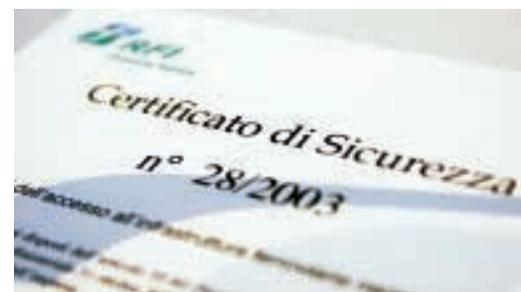
«En Italie, divers systèmes sont même utilisés sur différentes sections de voie. A situation égale, on connaît des directives de circulation complètement différentes» précise Marco Croci-Maspoli. En tant que responsable de la formation chez SBB Cargo Italia, il s'est fait une idée détaillée de l'activité ferroviaire dans l'état voisin du sud. Il existe une différence essentielle en ce qui concerne l'approvisionnement en énergie électrique. En Italie, le chemin de fer à voie normale circule avec un courant continu de 3000 Volts, tandis qu'en Suisse, il fonctionne avec un courant alternatif de 15 000 Volts.

Pronto! plus vite!

Avec «l'Open Access», le transport ferroviaire des marchandises prend une dimension totalement nouvelle. Les compositions de trains circulent d'un terminal à l'autre, passant les frontières. A ce titre, le mode de pensée et d'action de l'entreprise de transport est vertical. «Le client veut un interlocuteur pour l'expédition de ses marchandises. Pour nous, cela signifie que le transport commence en Allemagne et se termine par exemple à Gallarate», explique Salvisberg. Le facteur temps est de

plus en plus important, et le rail lui-même n'échappe pas à la règle du «Just in time».

Les transports accusent encore des temps d'arrêt élevés aux passages des frontières. «Un changement de locomotive sur les trains



Elle est indispensable: la certification de sécurité italienne.

L'interopérabilité.

Elle décrit l'uniformisation technologique des systèmes ferroviaires encore très différents de nos jours.

de marchandises peut durer jusqu'à deux heures dans les gares frontalières», constate Salvisberg. «Il nous faut des locomotives capables de fonctionner sur les deux systèmes, si nous voulons réduire ces temps d'immobilisation.» La procédure d'acceptation pour les cinq premières locomotives bicourant Siemens de ce type, est en cours. Objectif: offrir une qualité de transport supérieure. «Nous voulons respecter les délais convenus avec le client», déclare Salvisberg. D'ici fin 2004, soixante paires de trains feront chaque jour l'aller-retour des postes frontières de Chiasso, Luino ou Domodossola vers la Lombardie.

« La qualité suisse est aussi une référence à l'étranger. »

Rudolf Salvisberg

L'autre réseau: l'administration.

L'obtention des autorisations constitue un défi particulier dans le projet d'interopérabilité. L'Italie applique une procédure en deux phases: dans un premier temps, le type de locomotive doit obtenir la licence, ensuite chaque véhicule doit obtenir la licence. La procédure dure donc plusieurs mois. «Comparée à cette procédure, l'obtention d'une licence de transport ferroviaire des marchandises en Allemagne ou en Suisse est beaucoup plus simple», précise le chef SBB Cargo Daniel Nordmann. Chez SBB Cargo Italia, on s'est préparé à un parcours semé

d'embûches. L'équipe de Gallarate a obtenu en un temps record la capacité de production en Italie. En un an, les responsables ont mis en œuvre ce qui se fait généralement en deux ans: créer l'entreprise, obtenir une licence auprès du Ministère des transports à Rome, commander des créneaux horaires pour exploiter des parcours (tracés). Cela devait être réalisé huit mois avant le changement d'horaire, avec toutefois la nécessité d'obtenir une licence valide et l'acte de création de l'entreprise.

«L'obtention de la licence de sécurité a été l'étape la plus difficile. La procédure est très longue, mais cette certification est absolument indispensable, avant de pouvoir rouler», explique Salvisberg. Comme toutes les entreprises ferroviaires en Italie, SBB Cargo Italia devait prouver à l'organisme d'agrément Cesifer qu'elle disposait d'un matériel roulant intact. Et que l'entreprise ferroviaire assurait la maintenance nécessaire.

L'innovation fait route vers le Sud.

Les professionnels suisses du rail avaient à ce titre un avantage. Ils ont pu démontrer que SBB Cargo était une entreprise ferroviaire solide et moderne, comptant des années d'expérience et de compétence. «Le haut niveau de sécurité et la qualité suisses sont aussi des références à l'étranger», remarque Salvisberg.

En termes d'expérience ferroviaire en Italie, les suisses écrivent toutefois un nouveau chapitre: «Conduire des trains de marchandises jusqu'à la frontière sud est une chose. Acheminer les trains de marchandises de la frontière

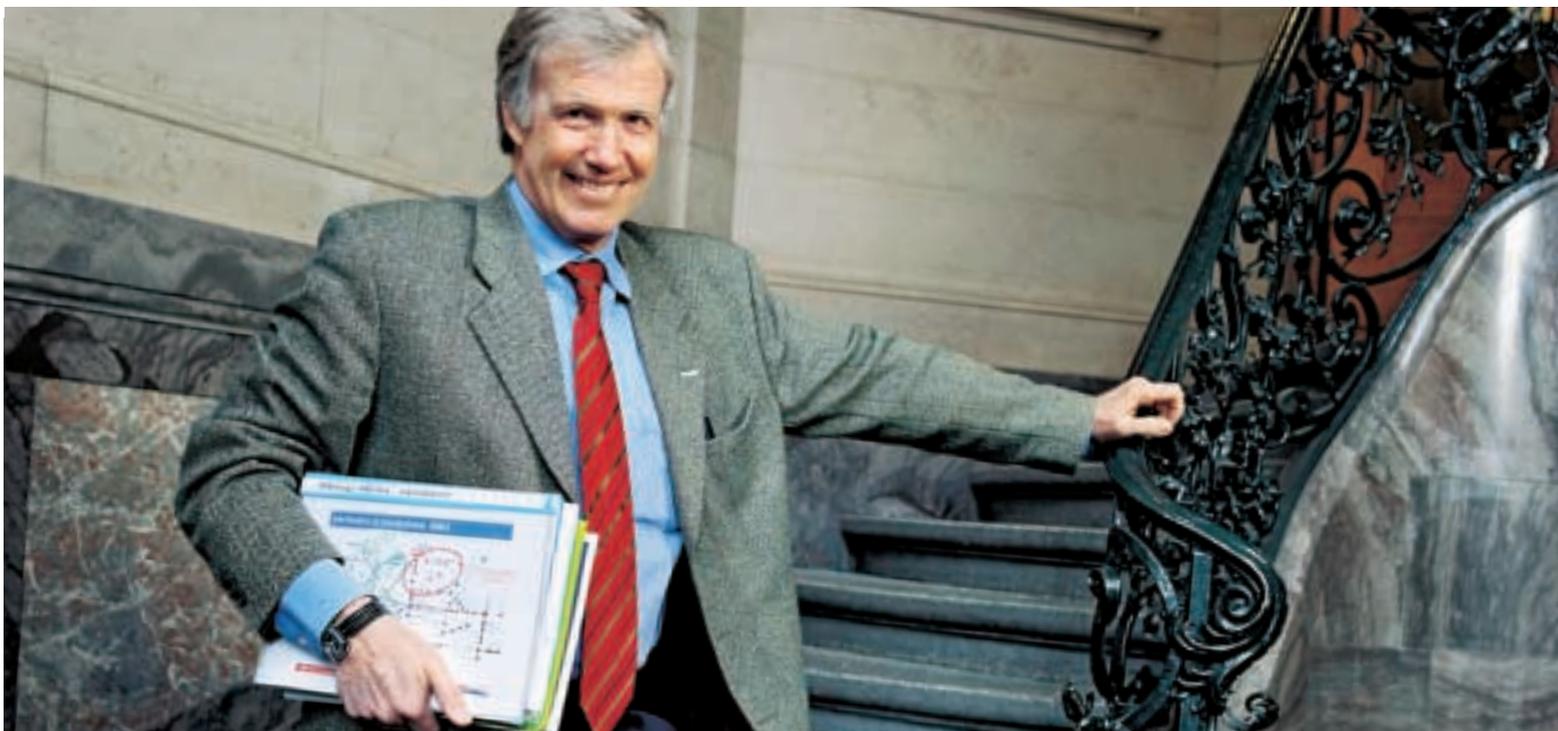


Il étudie les différents systèmes: Marco Croci-Maspoli, Responsable de la formation.

sud, vers la gare de destination italienne, est tout à fait différent», explique Salvisberg. C'est d'autant plus piquant que les entreprises ferroviaires en Italie opéraient jusqu'alors principalement sur le marché intérieur. Le trafic transfrontalier permanent est ici une nouveauté, SBB Cargo étant un vrai novateur. Depuis début 2004, en tant que première entreprise ferroviaire de transport de marchandises en Europe, les Chemins de fer suisses acheminent en continu des trains de l'Allemagne vers l'Italie, et vice-versa.

Texte: Susanne Perren
Photos: Nick Bürgin, Markus Schneeberger

Sur le thème de l'engagement de SBB Cargo en Italie, voir également page 6.



Un novateur en matière de trafic ferroviaire transfrontalier: Rudolf Salvisberg, Responsable de projet SBB Cargo Italia.

L'élimination écologique des déchets porte ses fruits.



SBB Cargo transporte pour la société Citron SA, des déchets spéciaux à destination de la France: en termes d'environnement, une coopération dotée de bonnes perspectives de croissance.

«Citron est un cas exceptionnel. Peu d'entreprises transportent leurs marchandises vers la France presque exclusivement par le train», explique Roman Bock, conseiller à la clientèle chez SBB Cargo. Citron est en fait quelque peu particulier. La devise de l'entreprise suisse de recyclage est la suivante: «Vos déchets – notre source d'énergie et de matière première».

Ainsi, Citron s'assure non seulement le «beurre», à partir de la taxe d'acceptation des déchets, mais aussi «l'argent du beurre» grâce à la vente des matières secondaires recyclées. Au regard de l'accroissement constant des déchets et des normes écologiques plus strictes, il semble que cette activité soit tout à fait porteuse. Mais la voie qui a mené l'entreprise au



Inès Bub et Roman Bock.

succès a été longue et périlleuse. Tout d'abord, les fondateurs de la société Citron ont développé une technologie particulière, le procédé Oxyreducer™. En 1997, la société Citron est entrée en bourse et a constitué ainsi le capital de la première usine à Rogerville près du Havre, en France. L'élément principal de l'installation est une combinaison de fours à combustion et une installation de récupération. L'installation a été mise en service à l'automne 1999. Peu de temps après, elle fut toutefois détruite par l'ouragan du siècle «Lothar», et dut être reconstruite. Depuis l'été 2000, l'installation fonctionne de nouveau parfaitement et la capacité de production ne cesse d'augmenter. Il aura fallu trois ans avant que Citron n'enregistre pour la première fois un solde positif en juin 2003.

Recycler au lieu de brûler.

Les ingrédients nécessaires au processus de récupération sont les déchets contenant du métal, tels que les boues et les poussières, les résidus de nettoyage des gaz de fumée provenant des installations de combustion des ordures ménagères, les gravats, les batteries, les déchets automobiles et électroniques déchetés, les colorants, les peintures, les tubes fluorescents et bien d'autres choses encore. Les éléments organiques des déchets sont recyclés thermiquement dans le processus, et servent pour ainsi dire de combustible. A une température de 1200 °C dans le four, des métaux comme le fer sont réduits et les métaux lourds, tels que le zinc, le cadmium, le plomb et le mercure sont évaporés. Ce procédé permet de recycler les métaux lourds, comme dans un processus de distillation, séparément des autres composants métalliques et minéraux. L'opération dure une heure dans un four rotatif, puis on récupère des matières secondaires à partir des déchets. Selon leur composition, ces produits seront vendus à l'industrie métallurgique, à l'industrie du ciment ou à l'industrie des matériaux de construction. Une tonne de déchets produit environ 500 kg de matières secondaires. «Tout l'art réside dans le fait d'accepter et de recycler des déchets, de sorte que

la qualité des produits soit conforme aux consignes des acheteurs», précise Inès Bub. L'année dernière, Citron a pu écouler plus de 90% des matières secondaires recyclées. Environ 10% des recettes de Citron émanent de la vente des produits de recyclage.

Choix de l'implantation au Havre.

L'usine de recyclage de Citron se trouve en bord de mer dans le port du Havre. Pourquoi pas en Suisse? Au Havre, tous les critères sont réunis: le site offre des facilités d'accès optimales par le train, la route ou le bateau. L'eau légèrement salée produite lors du processus de

« Le train est un moyen de transport écologique et sûr. Ceci est primordial à nos yeux. »

Inès Bub

transformation, peut être déversée dans la mer de manière contrôlée, sans détériorer la qualité de l'eau ou l'écosystème. Le vif intérêt des autorités locales a été une motivation supplémentaire: cette usine a permis de créer 100 nouveaux emplois dans cette région de chantiers navals secouée par le chômage. Et détail



Les déchets des uns font la matière première des autres: installation de combustion des ordures ménagères de Hagenholz, Zurich.



Transport assuré presque exclusivement par le train – comme ici via le viaduc sur le Rhin à Eglisau.

non des moindres, Le Havre fait partie du gigantesque marché européen. Citron n'est pas uniquement synonyme de solutions propres, mais aussi d'innovation et de prises de décisions audacieuses. Les pionniers suisses du recyclage ont saisi la chance qui leur était offerte en France. Aujourd'hui, la société Citron emploie environ 100 collaborateurs en France et en Suisse. Près d'un cinquième des déchets recyclés au Havre proviennent de Suisse.

Écologique et sûr par le train.

«Le train est un moyen de transport écologique et sûr, chose primordiale à nos yeux», souligne Inès Bub. Citron organise pour ses clients les transports vers Le Havre et s'occupe de toutes les autorisations et de tous les papiers nécessaires. Le transport à destination de la France s'effectue essentiellement par le train. Le voyage vers Le Havre dure dix jours dans des wagons isolés, avec plusieurs escales et changements de trains dans les gares de triage suisses et françaises. L'an dernier, Citron a envoyé près de 240 wagons au Havre. En dépit de ses atouts écologiques, le transport ferroviaire ne constitue toutefois pas une solution évidente. Le prix et la prestation doivent être satisfaisants, car le transport routier reste toujours une alternative.

Des solutions innovantes sont recherchées.

La bonne collaboration entre les deux conseillers à la clientèle de Citron et SBB Cargo joue un rôle déterminant: Inès Bub et Roman Bock. On sent que ces deux-là s'entendent

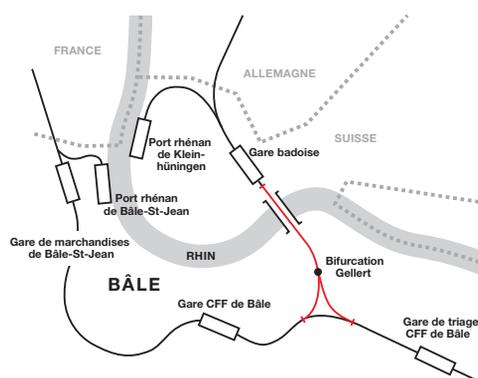
bien, ils recherchent ensemble des solutions innovantes pour les nouvelles missions de transport, et les mettent en œuvre. Pour transporter par le train les déchets des installations zurichoises de combustion des ordures ménagères de Hagenholz et de Josephstrasse, toutes deux sans raccordement au réseau ferroviaire, un concept logistique global a été réalisé, et inauguré à Zweidlen en présence de Inès Bub et de Roman Bock. La société doit encore relever un autre défi: en tant que nouveau partenaire des CFF pour le recyclage, Citron va transporter pour la première fois par le rail des tubes fluorescents. La capacité de l'installation de recyclage du Havre étant bientôt saturée, une deuxième usine, beaucoup plus grande, est en projet. L'interdiction européenne de mise à la décharge des déchets organiques et contenant des métaux lourds, augmentera fortement la demande de possibilités de recyclage à l'avenir. C'est bon pour les affaires de Citron et de SBB Cargo.

Texte: Suzanne Michel Photos: Hansjörg Egger



La liaison la plus importante entre l'Allemagne et la Suisse.

Au centre de la liaison ferroviaire de cinq kilomètres de long entre Bâle CFF et la gare badoise, se dresse un pont au-dessus du Rhin. Il s'agit de la liaison la plus importante dans le transit nord-sud pour le trafic ferroviaire des marchandises. Le pont présente une histoire insolite, dont le dernier chapitre n'a pas encore été écrit.



En 1869, les Chemins de fer du Grand-duché de Bade et le Chemin de fer central suisse fondent une entreprise commune germano-suisse. Objectif: construire une connexion de rail à rail de près de 5 km de long. Or il faut construire un pont sur le Rhin, ce qui coûte très cher, et personne ne veut en assurer le financement seul. La crainte d'un déficit est grande et on ne peut alors imaginer la rapidité

avec laquelle la circulation ferroviaire internationale va se développer. En novembre 1873, tout est prêt: la jonction ferroviaire de Bâle entre la Gare badoise et le Chemin de fer central suisse est inaugurée.

Les guerres: un frein à la modernisation.

Les planificateurs auraient pu s'éviter bien des soucis: le chemin de fer de jonction est dès le départ un maillon important dans le transit européen nord-sud. A partir de 1882, après l'ouverture du tunnel du Gothard, le trafic ferroviaire se développe à un rythme frénétique. Les deux parties se mettent d'accord sur l'aménagement d'une double voie pour le pont. Or le début de la guerre en Europe, en août 1914, vient ruiner ce projet. Dans les années 30, un nouveau plan voit le jour pour l'aménagement du pont. A nouveau, la guerre de 1939 y met un frein. Le chemin de fer de jonction surmonte ces temps difficiles, mais

aux dépens de la modernisation. Dans les années 50, la jonction est quasiment devenue un musée de l'histoire du chemin de fer: des trains à vapeur y circulent encore, alors que le réseau suisse est déjà entièrement électrifié.



Traction à vapeur encore jusqu'en 1956: le pont sur le Rhin à Bâle.



Renversement de tendance chez SBB Cargo.

Avec le lancement du service-pilote en Italie et la restructuration du trafic de marchandises par wagons en Suisse, SBB Cargo a posé deux jalons importants en 2003. La prestation de trafic a pu légèrement augmenter, en dépit d'un contexte économique toujours aussi difficile. SBB Cargo est parvenue à inverser la tendance quant à ses résultats financiers, réduisant ainsi de plus de la moitié le déficit de l'année précédente.

Avec 9,89 milliards de tonnes-kilomètres (contre 9,73 milliards l'année précédente), et 54,8 millions de tonnes transportées (54,9 l'année précédente), le trafic marchandises a pu enregistrer une légère croissance, malgré la récession persistante. Le volume de marchandises transportées, 54,8 millions de tonnes (54,9 millions) est resté presque stable. La prestation de trafic reflète d'une part la récession persistante, avec une consolidation minime des transports de marchandises, et d'autre part le dynamisme du trafic ferroviaire de marchandises libéralisé. Si SBB Cargo a perdu des parts de marché au profit de la concurrence sur le plan du trafic suisse (et donc du trafic transalpin de frontière à frontière), elle en a en revanche gagné au niveau du trafic hors-Suisse. Au bilan, il en résulte une augmentation de la prestation de trafic de 204 millions de tonnes-kilomètres.

SBB Cargo a enregistré une perte de prestation de transport suite à la fermeture d'une ligne. En raison d'inondations, le tunnel du Monte Olimpino, au sud de Chiasso, n'était plus du tout accessible de la fin novembre 2002 au 5 mai 2003, puis jusqu'au 7 août 2003, seule une voie a été praticable. D'où des transports non effectués dans le sens nord-sud, au profit de l'axe du Brenner et de la route.

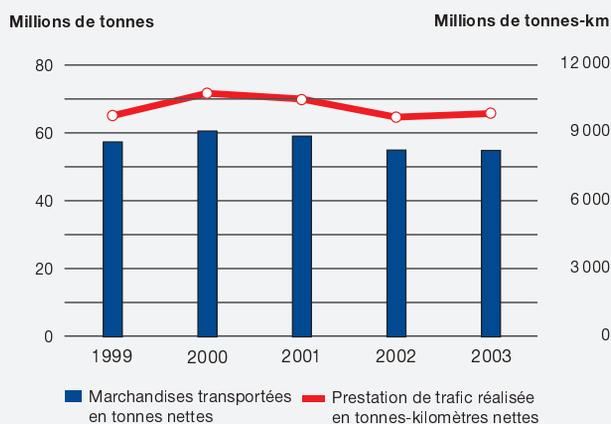
Les transports au départ des ports rhénans de Bâle ont enregistré un net recul. En raison du niveau d'eau resté bas très longtemps et donc du plus grand nombre de cargaisons par bateau, les chargeurs ont écoulé en priorité les stocks existants. Ils n'ont eu qu'en partie recours à la solution du «Tout par le rail», depuis les ports de la mer du Nord.

Seuls la conjoncture favorable et le boom économique font bouger les choses: en 1956, on s'occupe de l'électrification; en 1962, on construit (enfin!) une double voie. Aujourd'hui, on prévoit un élargissement à quatre voies. Il devrait être réalisé d'ici 2009.

203 trains de marchandises par jour.

Depuis 1999, la libre circulation sur le réseau ferroviaire s'applique au transport européen des marchandises par le chemin de fer. L'accord de la jonction ferroviaire de Bâle, devenu caduc, a été dissout fin 2003. Aujourd'hui, les trains de marchandises circulent, conformément aux règles de l'Ordonnance sur l'accès au réseau ferroviaire, par le principal goulet d'étranglement du trafic ferroviaire international de marchandises, dans le sens nord-sud. En moyenne, 203 trains de marchandises franchissent quotidiennement le pont sur le Rhin.

Texte: Mario König; photos: Erwin Zbinden, Archives photos SBB Historic; conception graphique: FAVO



Commandez le rapport annuel 2003 des CFF (à partir du 19 avril 2004):

✉ gkom@sbb.ch

☎ Tél. +41 512 29 06 59

🌐 www.sbb.ch/gs/gb_d.html



Mon «Tubel-Trophy» personnel.

Arrestation, accident, révolution: le premier trajet de Wolfgang Winter, alors jeune chauffeur de poids lourd, a été un voyage en enfer et une expérience à vie. Le chef de Usego nous raconte son aventure.

«J'adorais sillonner l'Europe avec Interrail. Je passais la nuit dans le train et le matin, je me réveillais soit à Copenhague, soit à Rome, cela n'avait pas d'importance. C'est comme ça quand on est jeune: c'est le voyage qui compte, pas la destination.»

En 1978, Wolfgang Winter avait à peine 22 ans. Son métier ne lui plaisait plus, il répondit alors à une annonce pour devenir chauffeur de poids lourd. Première mission: un chargement de Brown Boveri, à acheminer de Bâle à Téhéran. Nous étions alors début décembre; il pensait bien être de retour avant Noël. Il en alla cependant tout autrement. «Mon parcours ressemble un peu au «Tubel-Trophy» de la chanson de Baby Jail», déclare aujourd'hui Winter. Celle-ci raconte l'histoire d'un «fort en gueule» élevé dans du coton, qui ne la ramène plus lorsqu'il se retrouve soudain sans argent ni passeport au fin fond de la jungle.

Jeune et inexpérimenté, Winter réceptionne à Bâle poids lourd et papiers sans vérifier si tout est en ordre. Son voyage l'emmènera à travers les Balkans et la Turquie. A part un froid glacial et beaucoup de neige, aucun problème à signaler. Jusqu'à ce que, au sortir de Gürbulak, la douane turque ouvre le camion et constate qu'il manque une partie du chargement. Malgré le plombage de la cargaison, Winter est soupçonné d'importation illégale, puis enfermé pour plusieurs jours dans une cellule non chauffée. Il est ensuite libéré mais reste bloqué à la frontière. Il parvient toutefois à contacter l'Ambassade suisse, qui lui répond que s'il désire quelque chose, il doit venir se présenter en personne. Winter se sauve en compagnie d'un chauffeur suisse, à destination d'Ankara. Or, en tentant d'éviter un poids lourd venant en sens inverse, le camion se renverse et fait une chute de 30 mètres. Heureusement, une patrouille militaire recueille les deux rescapés et

les emmène, sans chercher à savoir pourquoi Winter n'a pas de papiers.

Du whisky et des espèces sonnantes et trébuchantes.

Winter poursuit son voyage à Ankara par le bus. Or, arrivé à l'Ambassade suisse, on refuse toujours de lui délivrer les papiers nécessaires. C'est seulement lorsqu'une connaissance de la mère de Winter intervient auprès du Département des affaires étrangères qu'on se résout à l'aider. L'employeur de Winter ne lui est d'aucune utilité: il a entre-temps déposé le bilan! Retour à Gürbulak en bus. Mille francs, prêtés par l'ambassade, et une caisse de whisky lui permettent d'éviter une nouvelle arrestation. Après des semaines dans le froid, le véhicule de Winter est inutilisable. Le mandataire du transport lui envoie de l'aide depuis l'Iran. Passage de la frontière: la douane iranienne sait toutefois depuis longtemps qu'elle peut en

tirer quelque chose. Le passeport de Winter, garni de billets de cent, l'aide à éviter de nouveaux ennuis.

Sur ces entrefaites, nous arrivons à février 1979: la révolution éclate en Iran. Les passeports de tous les Occidentaux sont confisqués par les révolutionnaires. Dans son hôtel, Winter fait la connaissance de collaborateurs de Swissair qui lui remettent un uniforme. Il quitte le pays en se faisant passer pour un employé de Swissair. Arrivée à Zurich: fin février.

En prison avec des criminels, et une lettre d'adieu à sa petite amie.

Lorsque, bien au chaud dans son bureau, le directeur d'Usego raconte son histoire avec beaucoup d'humour, on croirait entendre des anecdotes de vacances mouvementées. Mais Winter avoue: «Par moments, je pensais que je ne pourrais jamais m'en tirer.» Cette sensation d'être à la merci de tous sans papiers. Cette peur de mourir de froid. La compagnie peu rassurante des criminels dans la cellule. Winter a même écrit une lettre d'adieu à sa petite amie.

Quel est le bilan de tout ceci? «J'ai perdu la foi dans le système. Je pouvais encore comprendre la corruption des fonctionnaires turcs, face à la pauvreté, mais pas l'ignorance de l'Ambassade suisse. Sans mes relations, je ne m'en serais pas sorti.» En revanche, une nouvelle foi s'est affirmée: celle dans les hommes. «Je n'ai eu presque que des expériences positives avec les gens du pays. Et j'ai appris que tout l'or du monde ne vaut rien, comparé à la liberté.»

Aujourd'hui, Wolfgang Winter côtoie à nouveau des hommes de cultures différentes: bon nombre de ses employés sont étrangers. Et à nouveau, il ne fait presque que des expériences positives. Par contre, Winter n'est pas très indulgent face aux gens qui veulent couper la Suisse du reste du monde et disent aimer les étrangers tant qu'ils restent là où ils sont. Ils lui font eux aussi penser aux «Tubel» (abrutis, en suisse allemand) de la chanson. A la différence près qu'ils sont loin de décrocher leur «Trophy».



Wolfgang Winter, 47 ans, est depuis 1999 le directeur d'Usego. Apprentissage professionnel de typographe. Ecole de commerce, formations en alternance pour devenir Technicien en marketing, Responsable des ventes et Responsable de l'expédition diplômé fédéral. Etudes postgraduées de «Cadre PME» à la Haute école de St-Gall. Usego emploie 1400 collaborateurs et livre près de 3900 magasins d'alimentation dans toute la Suisse.

Texte: Marcel Hänggi
Illustration: Michael Meister

SBB Cargo forme vos mécaniciens de locomotive et vos agents de manœuvre.



Photo: Markus Schneeberger

Les professionnels de SBB Cargo assurent la formation des mécaniciens et des agents de manœuvre de propriétaires de voies d'embranchement.

La formation est adaptée à vos besoins: vous décidez si celle-ci comprend uniquement le déplacement de wagons sur votre voie d'embranchement ou s'il faut également s'entraîner à faire des manœuvres jusqu'au point d'échange, à la gare. L'entraînement se déroule sur les propres locomotives de l'entreprise.

La formation comprend un cours théorique de deux à quatre jours. La durée de la formation pratique dépend de la taille de votre installation de voies d'embranchement. En général, le mécanicien a besoin de vingt heures de conduite. Quant aux agents de manœuvre, ils sont initiés à leurs futures tâches durant une semaine, voire deux. La formation s'achève par un examen pratique et théorique. Un diplôme est décerné aux personnes qui le réussissent.

Conformément au règlement relatif à la Composition et à la Circulation des trains, les diplômés peuvent exécuter de façon autonome des manœuvres dans le périmètre de l'entreprise et – si nécessaire – sur le site de la gare de correspondance.

Les candidats qui souhaitent suivre une formation de mécanicien ou d'agent de manœuvre privé doivent être âgés de 18 ans au minimum et reconnus aptes sur le plan médical. Ils doivent également disposer de connaissances de base dans le domaine d'application.

Vous pouvez vous inscrire auprès de votre conseiller/ère en clientèle ou du Centre Service Clientèle.

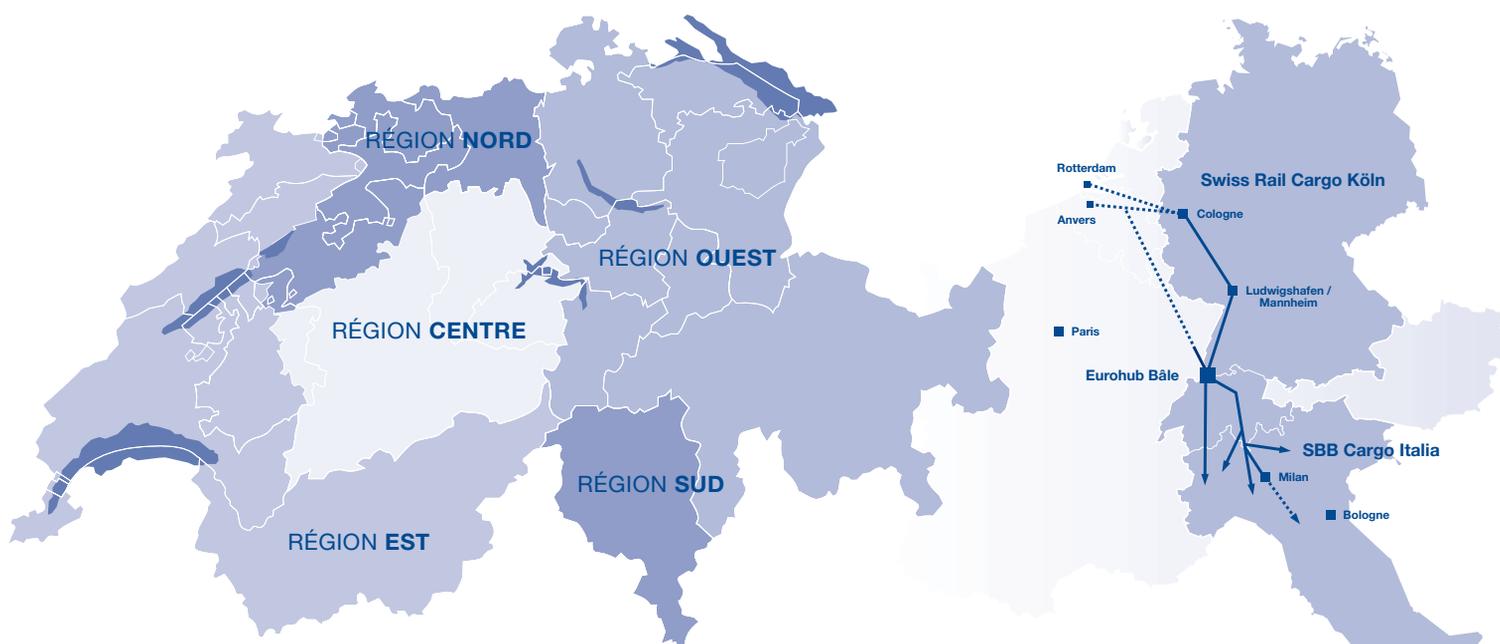
Centre Service Clientèle:

Téléphone en Suisse 0800 707 100

Téléphone international 00800 7227 2224

Plus proche des clients.

SBB Cargo améliore le conseil à la clientèle: en Suisse, la vente est réorganisée au niveau régional. En Allemagne, le nombre des collaborateurs externes a doublé et à Milan, il existe désormais un bureau de vente pour l'Italie.



Suisse: un suivi plus intensif.

En Suisse, la vente a été réorganisée: les vendeurs travaillent désormais en régions et peuvent assurer un suivi plus intensif de la clientèle. Pour les clients, cela signifie que l'interlocuteur personnel peut leur rendre visite plus souvent et à plus court terme. Les collaborateurs externes connaissent parfaitement la culture propre à la région et en maîtrisent la langue dominante. Les vendeurs régionaux qui, depuis la réorganisation, ont l'ensemble des offres de prestations dans leur portefeuille et rendent visite aux clients des branches les plus diverses, bénéficient du soutien de collaborateurs possédant un savoir-faire spécifique à la branche – tout comme dans l'esprit d'une vente spécialisée.

Les secteurs du Trafic combiné et de la Chimie/Huile minérale ne sont pas concernés par ce changement. Le secteur Chimie/Huile

minérale sera toujours géré par Chemoil. En règle générale, le suivi des gros clients continuera d'être assuré par leur Key Account Manager attitré.

Allemagne: deux fois plus d'interlocuteurs.

En Allemagne aussi, SBB Cargo est en mesure de mieux répondre aux besoins des clients: le nombre des responsables Clientèle, est passé de deux à cinq. Chacun d'entre eux s'occupe d'une région. Ils s'adressent en particulier à des entreprises qui veulent transporter des marchandises par trains complets à destination de la Suisse ou de l'Italie.

Italie: dorénavant à Milan.

Depuis janvier, le suivi des clients italiens s'effectue directement depuis Milan.

Texte: Martin Radtke-Werder
Conception graphique: FAVO

Centre Service Clientèle

Centre Service Clientèle

Rue de la Carrière 2A
 CH-1700 Fribourg
 Tél. Suisse 0800 707 100
 Fax Suisse 0800 707 010
 Tél. international 00800 7227 2224
 Fax international 00800 7222 4329
 cargo@sbb.ch
 www.sbbcargo.com

Customer Relationship Management (CRM)

Secrétariat CRM

Case postale
 CH-4065 Bâle
 Tél. +41 (0) 512 29 00 00
 Fax +41 (0) 512 29 00 01
 cargo.crm@sbb.ch



Ventes CH région Nord

Alex Bellakovics
 Case postale
 CH-4065 Bâle
 Tél. +41 (0) 512 29 00 65
 Fax +41 (0) 512 29 01 01
 alex.bellakovics@sbb.ch



Ventes CH région Centre

Maurizio Gadotti
 Case postale
 CH-4065 Bâle
 Tél. +41 (0) 512 29 00 86
 Fax +41 (0) 512 29 01 01
 maurizio.gadotti@sbb.ch



Ventes CH région Est

Christof Dietz
 Case postale
 CH-4065 Bâle
 Tél. +41 (0) 512 29 00 84
 Fax +41 (0) 512 29 01 22
 christof.dietz@sbb.ch



Ventes CH région Ouest/Télévente

Bruno Rohner
 Centre Service Clientèle
 Rue de la Carrière 2A
 CH-1700 Fribourg
 Tél. +41 (0) 512 21 64 98
 Fax +41 (0) 512 21 64 83
 bruno.rohner@sbb.ch



Ventes région Tessin (CH)/Italie

SBB Cargo Italia
 Roberto Martignoni
 Via Vittor Pisani 7
 I-20124 Milan
 Tessin: Tél. 0800 864 360
 Fax 0800 864 361
 Italie: Tél. +39 02 6749 0097
 Fax +39 02 6710 1183
 sales.italy@sbb.ch



Ventes Allemagne/Bénélux

Swiss Rail Cargo Köln
 Peter Plewa
 Bayenstrasse 2
 D-50678 Cologne
 Tél. +49 (0) 221 390 18 00
 Fax +49 (0) 221 390 18 18
 info@swissrailcargo.de



Ventes France

CFF Cargo
 David Pasche
 23, rue d'Alsace
 F-75010 Paris
 Tél. +33 (0) 1 46 07 41 45
 Fax +33 (0) 1 46 07 48 33
 gvp@sbb.ch



Trafic combiné

Naja Dreisler
 Case postale
 CH-4065 Bâle
 Tél. +41 (0) 512 29 00 56
 Fax +41 (0) 512 29 01 01
 naja.dreisler@sbb.ch



Chimie, huile minérale

ChemOil Logistics SA
 Severin Plüss
 Güterstrasse 97
 Case postale
 CH-4002 Bâle
 Tél. +41 (0) 61 226 60 60
 Fax +41 (0) 61 226 60 30
 info@chemoil.ch

Déclencheur automatique.

**Nous sommes les premiers
à parcourir l'axe nord-sud-nord
par nos propres moyens.**

De Duisburg à Novara d'une seule traite: SBB Cargo constitue le premier et l'unique chemin de fer de marchandises à effectuer la totalité de ses transport par ses propres moyens – du nord au sud ou du sud au nord. Outre le trafic combiné mentionné plus haut, nous acheminons également de l'acier vers Molteno ou du bois vers Lecco. Ponctuellement, fiablement et en toute sécurité. Et par le biais de solutions de transport éprouvées.

Infos détaillées: www.sbbcargo.com