

# cargo

**Petite mais costaute.** Portrait de la société tessinoise Newsped Transport & Logistics SA. 6

**Contrôles à Chiasso et Bâle.** Sur les traces des douaniers, lampe de poche à la main. 10

**A Turin sans bouchons.** Comment spectateurs et sportifs se déplaceront lors des jeux Olympiques. 16

**Notre voix à Milan.** Sandra Sansotta, assistante de l'équipe en Italie. 18



**Ballast. 4**

Canapé rouge pour SBB Cargo. Tapis rouge pour Adolf Ogi. Calendrier, brochures, certificats.

**Petite, mais attention! 6**

A Chiasso, un petit nombre de collaborateurs gèrent un tonnage considérable dans la société Newsped.

**Une nouvelle infrastructure pour un meilleur rendement. 9**

Carte blanche à Giovanni Bertola, vice-président de la Chambre de commerce suisse en Italie.

**Qu'est-ce qui roule par nuit et par vent? 10**

Sur les traces des contrôleurs des douanes à Bâle et Chiasso.

**Nouveauté dans le trafic par wagons complets en Suisse. 12**

Suite à des résultats insatisfaisants, l'entreprise prône la concentration et les économies.

**Priorité à la sécurité. 14**

Compte-rendu de la conférence ChemOil 2005 sur les marchandises dangereuses.

**Prêt à accueillir la famille olympique. 16**

Paolo Balistreri veille à ce que tout fonctionne parfaitement à Turin, en février 2006.

**Nouvelles destinations en Italie. 17**

A partir du 11 décembre, SBB Cargo desservira elle-même Melzo et Padoue.

**Une voix agréable à Milan. 18**

Sandra Sansotta conseille clients et collègues avec la même compétence.

**Photo de couverture: De l'eau minérale italienne destinée aux rayons des magasins suisses: un collaborateur enregistre un chargement de bouteilles.**

**Souhaitez-vous vous abonner gratuitement?**

Vous trouverez le formulaire en ligne sur: [www.sbbcargo.com/magazin](http://www.sbbcargo.com/magazin). 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 00 69 ou par courrier à

SBB Cargo, Magazine logistique cargo,  
G-MS-MK, Elsässertor, 4065 Bâle, Suisse

**Impressum.**

**cargo 4|05.** Décembre 2005. 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, Marcel Hänggi, Urs (Longo) Hofer, Benno Grüter, Erwin Rosenast, Christoph Rytz, Tom Schaich. **Graphisme/Composition** Favo 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)51 229 06 55, fax +41 (0)51 229 06 66, [cargomagazin@sbb.ch](mailto:cargomagazin@sbb.ch), [www.sbbcargo.com](http://www.sbbcargo.com)

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



«L'existence de la structure de distribution la plus dense du monde n'est pas compromise.»

Chère lectrice, cher lecteur,

A partir de juin 2006, dans le cadre du projet Fokus, SBB Cargo assurera encore 95% du trafic intérieur de marchandises par wagons complets réalisé à l'heure actuelle. Nous continuerons à desservir 323 points de service sur le réseau CFF, désormais tous les 10 kilomètres en moyenne. L'existence de la structure de distribution la plus dense du monde ne se voit donc pas compromise. La suppression de quelque 5% des transports par wagons complets concerne la livraison de wagons isolés non rentables, souvent dans les centres de débord.

Nous regrettons de devoir franchir ce pas, mais le recul du trafic et du chiffre d'affaires dans ce secteur du transport intérieur nous contraint à remanier le réseau du trafic de marchandises par wagons complets. La mise en œuvre du projet Fokus passera par le dialogue avec les clients. Ainsi, de nouvelles formes de distribution plus flexibles nous permettront de préserver un maximum de transports ferroviaires, sans enregistrer des millions de déficit.

La réalisation du projet Fokus commencera en janvier 2006. D'ici à la fin de l'année, les instances politiques suisses se réuniront pour établir le budget annuel: elles décideront alors si elles souhaitent éviter la mise en œuvre du projet Fokus et injecter une subvention de plus de 90 millions de francs suisses (60 millions d'euros) dans le réseau actuel déficitaire de 510 points de service, afin de le sauvegarder.

En tout premier lieu, nous réduirons de près de 30 millions de francs suisses (20 millions d'euros) les coûts qui ne sont pas directement productifs.

A noter: ne sont pas concernés par le projet Fokus les réseaux destinés à La Poste Suisse et à l'industrie sucrière, ainsi que le réseau Cargo Express pour le commerce, les expéditeurs de colis de détail et pour les transports Cargo Domino. Il en va de même pour les trains complets en Suisse, le trafic d'importation, d'exportation et de transit, qui ne sont pas touchés par Fokus. Dans ces secteurs, SBB Cargo et ses filiales allemande et italienne (SBB Cargo Deutschland et SBB Cargo Italia) afficheront une croissance de plus de 20%.

Je suis convaincu que ces projets nous permettront de consolider l'avenir de SBB Cargo, qui pourra ainsi demeurer ou devenir une société de livraison attrayante pour vos transports de marchandises.

Bien cordialement

**Daniel Nordmann**  
Directeur de SBB Cargo



Paul Wittenbrink, invité du canapé rouge à Berlin.

## 22<sup>e</sup> Congrès allemand de la Logistique à Berlin.

**Le Congrès allemand de la Logistique, la plus grande manifestation du secteur pour les professionnels européens, s'est déroulé du 19 au 21 octobre 2005 à Berlin. L'occasion pour SBB Cargo de faire connaître ses prestations.**

Le congrès de la BVL (Bundesvereinigung für Logistik) réunit régulièrement plus de 2500 dirigeants de la branche et plus de 200 représentants de la presse. C'est au nom de SBB Cargo que Paul Wittenbrink, membre de la direction et responsable Marketing & Sales, a pris place sur le canapé rouge de la revue DVZ («Deutsche Verkehrszeitung»).

## Renouvellement d'importants certificats.

**SBB Cargo a passé avec succès le renouvellement de sa certification ISO et le contrôle de sécurité de l'Office fédéral des transports (OFT). Le certificat est valable trois ans.**

Le contrôle externe de la qualité et de la sécurité revêt une importance capitale pour SBB Cargo. Les certificats attestent que l'entreprise répond à des normes de qualité et de sécurité élevées et qu'elle les intègre au quotidien. Pour ne citer qu'un exemple, l'industrie chimique ne passe commande qu'à des entreprises certifiées. L'autorisation d'exploitation de l'OFT repose sur le contrôle régulier de la sécurité. Il s'agit de vérifier que toutes les conditions sont réunies pour garantir une activité ferroviaire sûre et fiable, et que les dispositions légales sont correctement appliquées.

Depuis 1996, SBB Cargo est certifiée selon la norme de qualité ISO 9001.



## Un regard nouveau sur le trafic marchandises.

**Gérard Pétremand a réalisé le calendrier SBB Cargo 2006 en donnant une dimension très personnelle au trafic marchandises.**

Réalité ou maquette? L'œil de l'observateur s'attarde sur les motifs du photographe genevois Gérard Pétremand. Pour le calendrier SBB Cargo 2006, l'artiste a illustré la contribution de SBB Cargo à la valeur ajoutée des clients, en photographiant notamment le transport de matières premières à Estavayer-le-Lac, Hüntwangen et Dillingen. Il imprime sa patte personnelle en alternant les effets de flou et de précision, de sorte qu'au premier regard l'observateur croit d'abord découvrir un paysage de maquette.

Les personnes intéressées peuvent commander le calendrier en payant un acompte. Livraison: début décembre.

SBB Cargo AG, 4065 Bâle, Suisse  
Compte postal 17-667220-5.  
Mention «Calendrier 2006».

Suisse: 45 francs suisses/Europe: 33 euros  
(TVA et frais d'envoi inclus).

## Tapis rouge pour Adolf Ogi.

**Devenir mécanicien: Adolf Ogi, conseiller spécial de l'ONU pour le sport au service du développement et de la paix, et ancien conseiller fédéral suisse, en a rêvé enfant. Grâce à SBB Cargo, il a été mécanicien d'un jour.**

La télévision suisse a offert au conseiller spécial de l'ONU une journée aux CFF. Mi-septembre, Adolf Ogi acceptait l'invitation et rendait visite également à SBB Cargo. Il a d'abord pris place à bord d'une grue pour charger, sous la direction de professionnels, des conteneurs du trafic combiné d'un camion vers un train-navette, circulant de Bâle à Rotterdam sous la responsabilité de SBB Cargo. Adolf Ogi a ensuite suivi la journée d'un mécanicien aux commandes d'une locomotive diesel Am 843 dans le port de Birsfelden, principal lieu de chargement des importations de produits pétroliers en Suisse.



Photo: Guy Perrenoud

L'ancien conseiller fédéral Adolf Ogi aux commandes d'une Am 843.

## Nouveau siège social officiellement inauguré à Duisbourg.

**Début novembre, le nouveau siège social de SBB Cargo Deutschland a été officiellement inauguré à Duisbourg. En présence du Premier bourgmestre Adolf Sauerland, Doris Janicki, maire de Duisbourg, a baptisé une locomotive moderne bicourant Re 482 du nom de «Duisburg». Nicolas Perrin, Directeur adjoint de SBB Cargo, a transmis les meilleurs vœux de la maison-mère suisse.**

Depuis juin 2005, le siège principal de SBB Cargo Deutschland est à Duisbourg, ville située sur l'axe Nord-Sud et qui compte parmi les principales plaques tournantes logistiques d'Allemagne. 40% du trafic allemand Nord-Sud provient de la région Rhénanie-du-Nord-Westphalie. Le plus grand port fluvial d'Europe offre à SBB Cargo une liaison exceptionnelle avec les ports occidentaux de la mer du Nord.



Doris Janicki, maire de Duisbourg; Jan Bölke, mécanicien préposé à la formation.

## Nouvelle publication: Entretien du matériel roulant.

**Dans la publication «Qui veut voyager loin, recourt à nous», l'Entretien du matériel roulant de SBB Cargo présente ses prestations à la clientèle.**

Les locomotives et les wagons de marchandises nécessitent des travaux d'entretien et de réparation. L'Entretien du matériel roulant de SBB Cargo est chargé de mener à bien cette tâche. Généreusement illustrée de photos et de tableaux, la publication présente l'unité et sa palette de prestations.

Cette brochure gratuite peut être dès à présent commandée ou téléchargée sur

► [www.sbbcargo.com/fr/publi](http://www.sbbcargo.com/fr/publi)



L'Entretien du matériel roulant présente son offre de prestations.



Petite, mais **attention!**

## Dans le trafic Sud-Nord, la société tessinoise Newsped est devenue la principale cliente de SBB Cargo sur la plate-forme de Desio.

Tout ce qui est petit est mignon – et plus flexible que ce qui est grand. La société Newsped Transport & Logistics SA en est la preuve. Son siège est à Chiasso-Brogeda, le poste frontière du même nom pour les camions, entre la Suisse et l'Italie. 90% de tous les transports routiers sur cet axe se fauillent à travers ce goulot d'étranglement. Un pourcentage élevé du trafic de Newsped circule sur le rail. Les ports du Sud, tels que Gênes, Venise, Livourne et La Spezia, jouent également un rôle décisif dans son réseau européen.

La centrale de Newsped n'emploie que sept collaborateurs, qui parviennent pourtant à gérer un nombre considérable de tonnages pour une gamme de marchandises extrêmement vaste. A elle seule, l'activité principale de transport par camions dans les deux sens, entre la Suisse et l'Italie, totalise chaque mois plus de 300 camions pour un chargement pouvant atteindre 8000 tonnes. Un partenaire à proximité de Stabio se charge des opérations de dédouanement à l'importation et à l'exportation.

### L'accès à la Lombardie.

La société Magazzini Desio Brianza (MDB), également appelée Centro Logistico Integrato Milano Nord, fait office de base opérationnelle pour la circulation ferroviaire. Le complexe de 95 000 mètres carré est l'une des principales plaques tournantes rail/route de Lombardie. A peine deux tiers de sa superficie totale sont couverts. Le parc logistique complètement équipé de MDB fournit toutes les prestations de services associées, depuis la composition des trains et les mouvements de manœuvre jusqu'à la tenue des stocks, en passant par le transbordement des marchandises entre la route et le rail. Il dispose d'un raccordement direct à la ligne ferroviaire Milan-Chiasso, la plus importante entre l'Italie et l'Europe du Nord. Au printemps 2004, Newsped (abréviation signifiant «Nouvelle expédition»), avait sous-traité à la société MDB toutes les tâches opérationnelles de Desio. «SBB Cargo est l'utilisatrice prioritaire de cette installation. Les quatre cinquièmes de nos activités ferroviaires lui reviennent», précise Tiziano Pietrucci, Amministratore Delegato de MDB. «Newsped Transport & Logistics est notre premier et principal client dans le trafic Sud-Nord sur cette plate-forme», ajoute Francesco Meroni. A 42 ans, ce membre de l'équipe de marketing et de conseil de SBB Cargo à Milan, est responsable du suivi de ce client.

### Concentré de tomates, pâtes, huile d'olive.

Entre autres services de MDB, Newsped

exploite dans cette zone 500 mètres carré pour le stockage en transit de produits italiens qui arrivent par camion avant d'être exportés en Suisse par SBB Cargo. Le fret se compose principalement de biens de consommation et de denrées

« La sécurité du chargement étant primordiale pour nos clients, nous n'utilisons que des wagons couverts munis de parois coulissantes. »

Claudio Galfetti

alimentaires, dont essentiellement du concentré de tomates, des pâtes et de l'huile d'olive, mais aussi d'eaux minérales, de vins et de spiritueux. Exception dans le portefeuille de Newsped, les articles de mode italiens, qui, après livraison, restent sous clé dans le port franc du parc logistique. Sur directive du destinataire, Newsped expédie la marchandise par camions aux aéroports de Milan, Rome, Francfort ou Paris, d'où elle s'envole vers diverses destinations du globe. Cette activité spéciale totalise chaque année de 15 000 à 20 000 cartons de tailles diverses.

Chaque mois, Newsped transporte via SBB Cargo, à destination et en provenance de Desio, en moyenne 60 à 70 wagons contenant 3000 tonnes de fret. «Nos principaux clients, des détaillants leaders en Suisse, accordent une grande importance à la sécurité du chargement. C'est pourquoi nous n'utilisons que des wagons couverts munis de parois coulissantes», explique

le directeur, Claudio Galfetti. A moyen terme et notamment en raison de la qualité de leur coopération, il compte développer avec SBB Cargo ses transports vers le Nord en Allemagne, essentiellement dans les régions de Mannheim et Francfort.

Claudio Galfetti, 48 ans, comptait en novembre 2001 au nombre des fondateurs de l'entreprise, tout comme la responsable logistique Cinzia Pedio et le responsable des ventes Adolfo Cappelletti. En raison de son grand savoir-faire, ce dernier a la réputation d'être le «Grand Old Man de l'expédition de vins et de spiritueux». Ce n'est pas un vain mot car dans ce segment, Newsped fait figure de leader dans la région de Chiasso.

### Sable de verrerie, maïs, bois.

Les transports Nord-Sud de Newsped circulent en substance dans le sens inverse. A sa demande, SBB Cargo achemine par exemple tous les mois quelque 400 tonnes de sable de verrerie en provenance du Benelux et à destination de Desio. De là, le sable est transporté par camion et distribué dans des cristalleries italiennes, essentiellement en Toscane. La mini-société à la maxi-gamme de produits gère encore d'autres transports ferroviaires, en partie via SBB Cargo. Ainsi, Newsped expédie chaque année avec SBB Cargo 30 000 à 40 000 tonnes de grumes de bois pour des clients de la péninsule apennine, ainsi que 10 000 tonnes de maïs italien pour des entreprises de transformation dans le canton de Berne. Newsped se charge également d'importations de bois issues des pays de l'UE. L'installation se trouve près de la société italienne D.W.A. s.r.l. domiciliée à Côme, qu'elle a rachetée en mai 2002. Avec des sociétés de chemin de fer étrangères, elle achemine en Suisse chaque année 50 000 tonnes de Belgique, jusqu'à 25 000 tonnes de France et 10 000 tonnes de l'Europe de l'Est. Il s'agit à 80% de grumes ▶



De gauche: Claudio Galfetti, Adolfo Cappelletti, Tiziano Pietrucci, Francesco Meroni.



De l'eau minérale italienne destinée aux rayons des magasins suisses.

de bois, le reste étant constitué de bois débité. D.W.A. effectue en outre des transports par camions depuis l'UE.

### Ferrailles, ciment, plâtre.

Dans de nombreux transports ferroviaires bilatéraux, Newsped intervient uniquement comme agence de dédouanement entre la Suisse et l'Italie pour les ferrailles, le ciment, le plâtre, la cellulose et les vêtements usagés. Son engagement diversifié lui a valu une place dans le trio de tête des expéditeurs ferroviaires domiciliés à Chiasso. A propos de flexibilité: «Newsped est une entreprise moderne. Sa direction est ouverte à toute innovation. Lorsque j'ai informé Claudio Galfetti de notre intention de mettre en place, à la fin de l'automne 2005, un nouveau trafic en provenance et à destination de neuf plates-formes italiennes, il s'est montré tout de suite très enthousiaste», raconte Francesco Meroni.

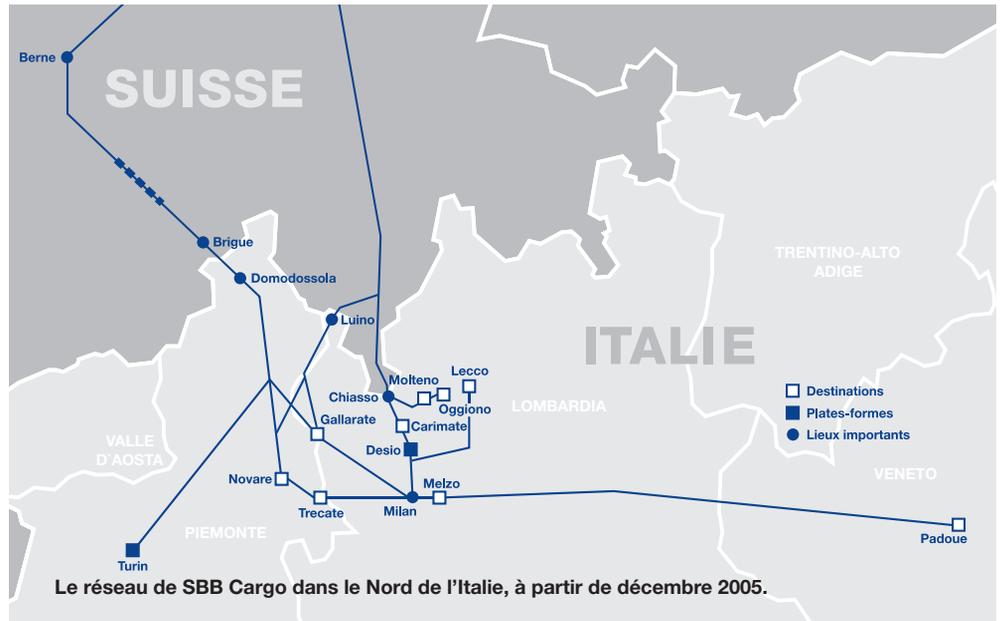
### Un apprentissage dans les chemins de fer.

Meroni et Galfetti se connaissent depuis le milieu des années 90. Une confiance réciproque et un esprit collégial les unissent: la carrière de Galfetti a débuté par trois années d'apprentissage aux CFF, dans le cadre d'une formation de responsable logistique dans la Division voyageurs et le trafic marchandises. Après quinze ans de collaboration dont il garde un bon souvenir, Galfetti a quitté les CFF en 1990 pour Danzas à Chiasso.

Avant d'occuper son poste actuel, il a coiffé deux casquettes pendant deux ans et demi, à la fois responsable de la filiale de Chiasso et directeur des transports ferroviaires d'Italie pour Kühne + Nagel. Lorsqu'il est entré chez Newsped, Cappelletti, le grand spécialiste de la logistique pour les vins, à l'époque son collaborateur chez Kühne + Nagel, était de la partie. Depuis lors, Newsped tire grand profit de ses connaissances spécifiques sur le transport de bonnes bouteilles en cartons, en wagons citernes, en camions citernes et en bateaux citernes pour la haute mer.

Texte: Wilf Seifert.

Photos: Hansjörg Egger, Wilf Seifert.



## A destination de Turin.

**Désormais, à partir du premier trimestre 2006, SBB Cargo circulera aussi à destination de Turin. Sur le site de Sant'Ambrogio près de Turin se trouvent des infrastructures de transbordement ultramodernes pour les marchandises les plus diverses.**

Outre la Lombardie, le Piémont avec Turin est l'un des principaux bassins économiques de l'Italie. Avec le changement d'horaire, SBB Cargo met officiellement le cap sur Turin-Avigliana/Sant'Ambrogio. Ici, le transbordement des marchandises est assuré par la société Gleiscar S.p.A. La plate-forme dispose de voies couvertes, d'une voie de débord, de grues avec une charge utile de 30 tonnes, d'entrepôts et d'une centaine de véhicules routiers. La gamme de produits pouvant être transbordés s'étend des produits semi-finis en acier (coils, fil laminé, billettes, brames, colis) aux rouleaux de papier et aux marchandises pondéreuses, en passant par les marchandises commerciales et les conteneurs. Actuellement, SBB Cargo étudie la possibilité de lancer d'autres destinations dans la région de Turin. L'interport près de Turin-Orbassano est au premier plan du projet.

### Une douzaine de destinations en Italie.

Accroissement du réseau de SBB Cargo en Italie. Outre vers Turin, SBB Cargo acheminera des trains en toute autonomie vers Melzo et Padoue, et ce à partir du changement d'horaire (voir page 17). Au total, l'offre en Italie englobe désormais onze destinations. Dans le secteur du trafic combiné, Novare et Gallarate continueront à être desservies. Les autres destinations sont Molteno et Oggiono pour les transports d'acier, Trecate pour les transports de combustibles, Lecco pour les transports d'acier et de bois. Les trains-autos seront acheminés vers Carimate. A cela s'ajoutent les plates-formes de Desio et Turin pour les marchandises commerciales et l'acier.

Texte: Martin Radtke. Graphique: Favo.

# Libéralisation du trafic ferroviaire et **construction de grandes infrastructures.**



**Giovanni Bertola**

est vice-président de la Chambre de commerce suisse en Italie (CCSI).

La principale mission de la Chambre de commerce consiste à promouvoir et à développer les relations commerciales, industrielles et économiques entre les deux pays. La Chambre de commerce fournit aux entreprises des prestations de service dans divers domaines, dont les plus cruciaux sont les secteurs juridique et administratif. Des questions spécifiques sont traitées et éclaircies lors d'entretiens-conseil ad-hoc.

**La mise en œuvre d'importantes mesures infrastructurelles, alliée à la libéralisation du réseau ferroviaire, constituera une forte impulsion en faveur de l'accroissement du rendement du transport ferroviaire. Cela tendra à intensifier la compétitivité par rapport au transport routier.**

La libéralisation du trafic ferroviaire de marchandises est une avancée importante vers l'ouverture du marché des transports. Il en découle divers avantages: un rendement supérieur, des réductions de coûts, une fiabilité plus élevée, une responsabilité unique entre le site de départ et le site d'arrivée.

Le chemin de fer utilise l'électricité. Cela offre deux autres avantages décisifs par rapport au trafic routier, dans l'optique de ce que l'on appelle le développement durable.

- **Ecologie:** réduction des émissions de polluants dans l'atmosphère.
- **Economie d'énergie:** même en tenant compte de l'ensemble de la chaîne énergétique, un moteur électrique consomme moitié moins d'énergie qu'un moteur diesel, à puissance égale et dans des conditions de conduite identiques.

## **Investissements dans l'infrastructure.**

Les atouts du trafic ferroviaire pourront être mieux exploités grâce à la modernisation du tunnel du Simplon, à la nouvelle construction des tunnels de base du Lötschberg et du Gothard et aux autres projets infrastructurels s'y rattachant. Les projets requièrent d'énormes investissements de la part des pays concernés. Les investisseurs engagés doivent donc impérativement établir ensemble des priorités, afin d'aboutir à une concrétisation coordonnée, rationnelle et rentable des projets.

## **Un nouvel élan tout le long des axes de transit.**

Ces axes de transit généreront de nouveaux élan en faveur de la croissance économique

de toutes les régions qu'ils traversent. Actuellement, les places de transbordement et les pôles logistiques intermodaux du Nord de l'Italie connaissent un puissant essor.

Ils offrent aux entreprises locales de superbes opportunités et un atout concurrentiel décisif. Depuis plusieurs années, par le biais de manifestations et de discussions, la Chambre de commerce suisse en Italie s'efforce d'assister et de promouvoir les thèmes fondamentaux fa-

« **Actuellement, les places de transbordement et les pôles logistiques intermodaux du Nord de l'Italie connaissent un puissant essor.** »

Giovanni Bertola

vorisant l'essor économique et commercial. C'est pourquoi elle considère avec une attention toute particulière les tronçons en Italie et en Suisse. La Chambre de commerce suisse en Italie est membre de la «Communauté des chambres de commerce de l'axe 24 Gênes-Rotterdam». Cette nouvelle communauté jouera un rôle d'assistance face au coordinateur européen, en prodiguant des informations et des explications, tant aux régions concernées qu'au niveau communautaire.

La Chambre de commerce suisse en Italie, également membre de l'Association ACG Gotardo, a l'intention d'organiser prochainement en Suisse une réunion relative à la construction du tunnel de base du Gothard. Elle entend ainsi susciter des discussions approfondies et lancer à temps les défis qui accompagnent un projet de cette ampleur.



## Qu'est-ce qui roule par nuit et par vent?

**Chaque année, SBB Cargo transporte 55 millions de tonnes de marchandises, dont une grande partie par-delà les frontières. Zoom sur la douane de Bâle et de Chiasso.**

«La douane suisse, bonjour. Avez-vous des marchandises à déclarer? Veuillez ouvrir le coffre, s'il vous plaît.» Un scénario quasi réaliste quand on sait que le trafic de marchandises par le rail est soumis aux mêmes règles que l'automobiliste qui rentre d'un voyage à l'étranger. Jeudi soir, peu avant 22 heures, gare de triage de Bâle. Patricia Stutzmann et Roman Dörr, spécialistes de douane, parcourent le chemin qui sépare le bâtiment administratif des

voies. Le train de marchandises 44 603 en provenance d'Allemagne vient d'entrer en gare avec ses dix-neuf wagons. Il s'agit de vérifier par sondages si le contenu des voitures est conforme aux documents de transport: c'est ce qu'on appelle une visite de douane. René Spühler, visiteur de SBB Cargo, accompagne ses collègues. Il est chargé d'assurer l'ouverture et la fermeture dans les règles de l'art des portes des wagons.

### **Du papier suédois pour l'emballage.**

René Spühler intervient déjà pour ouvrir le premier wagon. En un tour de force, il déverrouille la paroi coulissante de la voiture marquée «wagon Nord». A l'intérieur, des montagnes de rouleaux de papier. Fabriquée par un groupe papetier suédois, la marchandise est partie de Terneuzen, en Hollande, pour être livrée à Romont (canton de Fribourg). La spécialiste de douane Patricia Stutzmann monte dans le wagon pour



acheminée de Rosendaal en Hollande vers Onnens-Bonvillars sur le lac de Neuchâtel. Là encore, nos spécialistes de douane ne trouvent rien à redire.

#### Simplification pour les clients.

Situation similaire au sud. Cette fois, c'est la Guardia di Finanza qui, en compagnie d'un spécialiste Cargo, effectue des sondages sur les wagons pour contrôler le trafic vers l'Italie.

Cette année, les formalités administratives au passage de la frontière ont été réduites au minimum pour les clients de SBB Cargo, les filiales italienne et allemande s'étant qualifiées pour participer au régime de transit communautaire

### « La lettre de voiture internationale et le bulletin de remise pour le trafic combiné font également office de documents douaniers. »

simplifié (RTCS). Le RTCS entraîne la simplification radicale des formalités douanières, puisqu'il n'est plus nécessaire d'établir de déclaration d'expédition T. Désormais, la lettre de voiture internationale CIM et le bulletin de remise TR pour le trafic combiné font également office de documents douaniers.

Retour à Bâle. Le train offre un tour d'horizon complet des marchandises et des destinations en tous genres. A côté du papier et du tabac,

on y trouve également des fûts vides, transportés de Brühl en Allemagne vers Monthey dans le Valais, ou encore des bouteilles de gaz acétylène solidement amarrées, convoyées de Geleen-Lutterade en Hollande à Dagmersellen (canton de Lucerne). Des wagons citernes, remplis de produits chimiques, sont aussi du voyage. «Pas question pour nous d'y toucher», explique Roman Dörr. Si la douane veut les contrôler, la visite se fera au domicile du client.

#### De la marchandise de grande consommation, principalement.

Vides ou pleins, les wagons méritent la même attention. Pour finir, René Spühler ouvre un quatre essieux qui a une longue route derrière lui. Parti de Chirk, entre Birmingham et Liverpool, le wagon a d'abord traversé l'Eurotunnel pour mettre ensuite le cap sur Menznau, commune de l'arrière-pays lucernois. A la lumière de leurs deux lampes de poche, Patricia Stutzmann et Roman Dörr vérifient que rien n'est dissimulé dans le wagon.

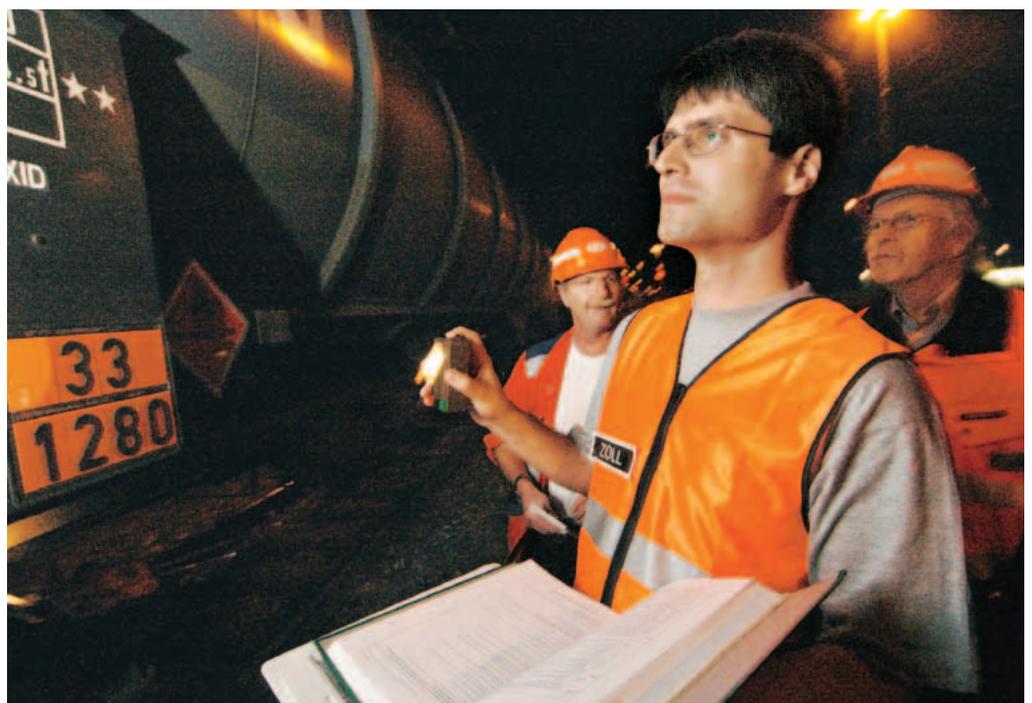
Hormis de l'air, ils n'y trouvent rien. Une heure s'est écoulée, et la petite troupe repart en direction du bâtiment administratif. En chemin, nos deux spécialistes de douane racontent leurs contrôles les plus fréquents: «Principalement des marchandises de grande consommation, comme la lessive, les flocons de céréales, le papier, les boîtes de conserve, le sucre et la ferraille.» Les irrégularités sont rares.

Patricia Stutzmann et Roman Dörr éteignent leur lampe de poche, replongeant le trafic de marchandises dans la nuit noire.

Texte: Michael Blum. Photos: Georg Anderhub.

ouvrir l'étui de protection de l'un des rouleaux de papier. S'ensuit une brève discussion avec son collègue Roman Dörr, puis un hochement de tête. Tout est en ordre. Documents et marchandise concordent.

L'odeur qui s'échappe du deuxième wagon que notre équipe s'apprête à contrôler ne laisse aucun doute sur la nature du chargement. Des effluves de tabac légèrement sucrées flottent dans l'air. A nouveau, le visiteur de SBB Cargo ouvre le wagon marqué «Inter Ferry Boats Zeebrugge». Des boîtes en carton y sont empilées. L'œil expert de Roman Dörr sait qu'elles contiennent des feuilles de tabac. La marchandise est



Contrôle nocturne à la lampe de poche à la douane de Bâle.



## Nouveau concept dans le trafic de marchandises par wagons complets en Suisse.

SBB Cargo concentre le réseau du trafic suisse de marchandises par wagons complets sur les besoins des clients du trafic marchandises. L'entreprise a en outre décidé de diminuer les coûts dans les secteurs qui ne sont pas directement opérationnels. Le programme de réduction des coûts constitue une réaction à l'évolution défavorable des affaires.

590 postes chez SBB Cargo et 60 autres chez CFF Infrastructure devront être supprimés d'ici à juin 2006. Aucun licenciement n'est toutefois envisagé. Dans l'ensemble, SBB Cargo attend de ces mesures et d'autres encore une augmentation de résultat de 85 millions de CHF (57 millions d'euros) par an ainsi qu'une structure des coûts compétitive. Pour l'année en cours, l'entreprise devrait subir une perte de plusieurs dizaines de millions à laquelle s'ajoutent des provisions pour la restructuration envisagée. Grâce à toutes ces mesures, SBB Cargo devrait pouvoir équilibrer ses comptes à partir de 2007.

### Chute des prix, accroissement de la pression sur les coûts.

Le rapport entre les recettes et les coûts s'est dégradé chez SBB Cargo, générant un résultat financier largement négatif. Cette situation est d'une part imputable à la chute des prix, au recul de la demande, aux efforts d'optimisation de la clientèle et à l'augmentation de productivité du trafic routier. D'autre part, la pression de la concurrence entre le trafic routier et le trafic ferroviaire s'est intensifiée plus vite que prévu. Le trafic routier a considérablement amélioré sa productivité grâce à l'introduction de la nouvelle limite à 40 tonnes pour les poids lourds; la hausse de la redevance sur le trafic des poids lourds liée aux prestations ne l'a que faiblement compensée. Le trafic ferroviaire s'en est donc trouvé désavantagé et SBB Cargo soumise à une pression rapide et croissante au niveau de la structure des coûts. Par le passé, SBB Cargo a pu partiellement compenser cette évolution négative des prix et les pertes par un accroissement de la productivité en lançant, par exemple, le nouveau trafic de marchandises par wagons complets. Les subventions de la Confédération étaient une autre forme de soutien dont bénéficiait ce trafic. Mais d'ici à 2008, celles-ci disparaîtront totalement. Et SBB Cargo perdra ainsi une possibilité importante de compenser l'érosion des prix.

### Mesure de réduction des coûts structurels.

En restructurant les secteurs non opérationnels, SBB Cargo adapte ses coûts à la situation altérée en termes de chiffre d'affaires et de recettes. Ceci concerne les postes non opérationnels traditionnels et d'autres fonctions centrales comme la planification et la gestion de la production, le traitement des commandes et l'informatique. Des optimisations sont attendues aussi bien à la centrale de Bâle qu'à l'échelle nationale. SBB Cargo réduit les coûts structurels de 30 millions de CHF (20 millions d'euros) dans les secteurs analysés et renforce ainsi sa compétitivité sur le marché.

### Mesure en faveur de la concentration du trafic suisse de marchandises par wagons complets.

SBB Cargo doit par ailleurs réduire les coûts liés au réseau du trafic suisse de marchandises par wagons complets. Elle adapte pour cela le réseau aux besoins des clients du trafic marchandises, désormais sur l'ensemble du territoire. Différentes variantes ont été étudiées de manière approfondie, et divers clients concernés y ont d'ailleurs été associés. Résultat: la taille optimale du réseau de SBB Cargo serait de 323 points de service, c'est ce qu'on appelle le «Réseau de base plus». Grâce à de nouveaux concepts de production tels que des trains de desserte circulaire et des trains collecteurs, il sera possible, sous certaines conditions (flexibilité des clients, quantité minimale par livraison, etc.),

## « Le trafic routier a considérablement amélioré sa productivité grâce à l'augmentation de la limite de poids, au détriment du rail. »

de desservir quelques points supplémentaires en dehors du «Réseau de base plus». Dans cette optique, SBB Cargo élabore avec la collaboration de certains clients des solutions sur mesure. Mais dans tous les cas, la rentabilité de la desserte doit être démontrée.

Le «Réseau de base plus» permettra à SBB Cargo de traiter à l'avenir 95 % du volume actuel. En instaurant le «Réseau de base plus» au moment du changement d'horaire 2006, le 28 mai 2006, SBB Cargo escompte une augmentation de résultat de 20 à 25 millions de francs (13 à 17 millions d'euros) par an.

### Mesures supplémentaires.

Dans le but d'améliorer la structure de ses coûts, SBB Cargo étudie également l'Entretien du matériel roulant. Les travaux sont en cours. La décision devrait être prise au printemps 2006. Avec la mise en œuvre de ce projet, SBB Cargo escompte des économies de coûts d'un montant équivalent à celui du projet Coûts structurels.

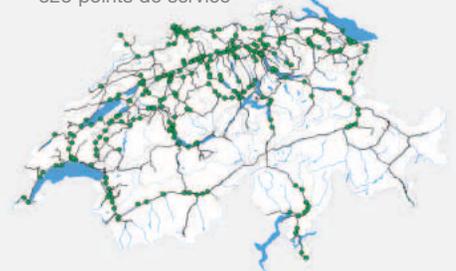
Sur le plan international, SBB Cargo poursuit sa croissance et continue de développer ses trafics internationaux, en mettant notamment l'accent sur le développement et l'organisation adaptés aux branches. Pour ce faire, SBB Cargo renforce ses capacités de distribution en Allemagne et en Italie et poursuit son optimisation de la production dans le trafic international.

Grâce aux mesures de réduction des coûts, SBB Cargo attend une nette amélioration de ses résultats. Ces mesures permettront à SBB Cargo d'améliorer durablement la structure de ses coûts et d'atteindre un niveau compétitif dans le trafic de marchandises par wagons complets.

## Le trafic de marchandises par wagons complets joue un rôle pilier.

Le trafic de marchandises par wagons complets est le pilier du trafic ferroviaire de marchandises pour les clients du trafic marchandises suisse et il représentera, à l'avenir aussi, 40 % du chiffre d'affaires de SBB Cargo. Cette dernière a réalisé des investissements de 330 millions de CHF (220 millions d'euros) dans ce domaine ces dernières années, dont 210 millions de francs (140 millions d'euros) pour des wagons de marchandises et 110 millions de francs (73 millions d'euros) pour des locomotives de manœuvre. Avec les systèmes de production trafic par trains complets et réseau Cargo Express, Cargo Domino et réseaux clients, SBB Cargo réalise des résultats satisfaisants sur le marché. C'est un tel résultat que souhaite obtenir SBB Cargo dans le trafic de marchandises par wagons complets. Avec le «Réseau de base plus», SBB Cargo peut garantir à long terme le trafic de marchandises par wagons complets, l'exploiter en toute autonomie et sans subventions de l'Etat, tant que les conditions cadres actuelles (interdiction de rouler la nuit, limite à 40 tonnes pour les poids lourds, redevance sur le trafic des poids lourds liée aux prestations) seront maintenues. Des concepts de production flexibles permettent par ailleurs de proposer des solutions sur mesure aux clients.

- Réseau de base plus avec 323 points de service



### Desserte supplémentaire:

- ▶ Près de 70 points de service, uniquement sous certaines conditions (p. ex. livraison flexible, volumes) sont des solutions clients envisageables, dans la mesure où ils s'avèrent rentables.
- ▶ Points de service sur les réseaux de l'ETC, après négociations.

Texte: Martin Radtke. Photo: Alain D. Boillat.

# Priorité à la sécurité.



**Cette année, la conférence sur les marchandises dangereuses de ChemOil Logistics était placée sous le signe des améliorations techniques sur le matériel roulant et des mesures préventives.**

Des statistiques suisses des années 90, relatives aux accidents ferroviaires impliquant des marchandises dangereuses, ont montré que 80% de toutes les fuites de substances survenaient après un déraillement. Quant aux 20% restants, ils étaient dus à des collisions. Si les wagons avaient été équipés de détecteurs de déraillement, on aurait peut-être pu éviter le plus gros des dommages consécutifs à ces accidents. C'est à cela que s'est référé François Le Fort, spécialiste de l'Office fédéral des transports (OFT), lors de la troisième conférence annuelle sur les marchandises dangereuses, à laquelle la filiale de SBB Cargo, ChemOil Logistics, l'avait récemment convié sur l'aire de Tar-Ubag, «la plus grande station-service de Suisse». Cette abréviation réunit le nom de la citerne de Rümlang (Tar) et son installation de réapprovisionnement en combustible de sous-sol de l'aéroport de Zurich (Ubag).

D'après les études de l'OFT, quelque 11 millions de tonnes de marchandises dangereuses sillonnent la Suisse chaque année. Or 1% du réseau ferroviaire suisse est jugé «inacceptable» pour le transport des marchandises dangereuses, 15% étant «situés en zone de transition». L'OFT attire tout particulièrement l'attention sur trois catégories: les liquides inflammables, essentiellement les produits pétroliers (65%), les gaz inflammables, liquéfiés sous pression comme le propane (4%), ainsi que les gaz liquéfiés sous pression et toxiques pour l'homme, notamment le gaz chloré et le dioxyde de soufre (0,8%).

### **Des fabrications améliorées.**

Dans son exposé intitulé «Une sécurité accrue dans le transport ferroviaire des marchandises dangereuses», Le Fort s'est consacré entre autres aux exigences actuelles et futures des

wagons-citernes de chlore, qui «requièrent un équipement de sécurité dix fois plus élevé». Il a précisé que l'ensemble de ces mesures concernait les éléments absorbant l'énergie, les tampons, les châssis, les planchers des citernes, les boucliers de protection, les dômes, les robinetteries et les éléments soudés.

Klaus Hill, chargé des marchandises dangereuses chez SBB Cargo, a lui aussi évoqué dans son exposé le «grand danger du chlore, substance représentative». L'OFT concrétise actuellement les impératifs de construction posés à la nouvelle génération de wagons citernes pour le chlore, et discute des spécifications avec les entreprises chimiques et les propriétaires de wagons concernés. Les améliorations structurelles sont déjà intégrées dans le RID 2005 (règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses) ou figureront dans le RID 2007. Des bogies perfec-



tionnés, comme ceux que l'on a pu voir en 2004, à la deuxième conférence sur les marchandises dangereuses de ChemOil-Logistics dans l'usine de Rheinfelden de la société Josef Meyer Waggon AG, et qui sont équipés notamment de systèmes permanents de diagnostic et de détection des déraillements, ont coûté environ le double des bogies traditionnels. L'optimisation des mesures de sécurité a un certain coût. Cet aspect économique doit être intégré dans le calcul, a rappelé Hill.

#### Prévention et contrôles mobiles.

Le principal dilemme auquel le transporteur est confronté, est l'attitude ambivalente du public face au problème du transport des marchandises dangereuses. Hill l'a résumée ainsi: «Pratiquement tous reconnaissent sa nécessité économique, à condition que ce type de transport ne passe pas devant chez eux.» SBB Cargo accélère l'application de toutes les directives internationales et nationales relatives au transport des marchandises dangereuses. A l'appui de l'Ordonnance sur les accidents majeurs, elle avait déjà commencé au début des années 90 à effectuer

des estimations de risques et à étudier des mesures de sécurité pour ses parcours. Empêcher les accidents est et reste l'objectif majeur. S'ils se produisent malgré tout – «Il est impossible», constate Hill «d'exclure totalement le risque de

« Il est impossible  
d'exclure totalement le  
risque d'accidents. »

Klaus Hill

tels événements» –, il s'agit d'en minimiser l'étendue. SBB Cargo avait anticipé sur le sujet en créant un système de gestion globale des accidents.

Hill a décrit le mode d'intervention de l'équipe mobile spécialisée dans les marchandises dangereuses, et rattachée à la division Infrastructure des CFF. Elle est autorisée à contrôler au moyen de sondages, si tous les utilisateurs du réseau respectent les directives relatives aux marchandises dangereuses, et à

publier les résultats de ses enquêtes. A cela s'ajoutent des contrôles effectués à l'improviste par l'OFT. «En cas de manquements graves, l'entreprise de transport ferroviaire peut se voir interdire la poursuite de ses transports jusqu'à ce que les problèmes soient résolus», a-t-il expliqué.

En s'appuyant sur des analyses du problème, SBB Cargo a élaboré des mesures préventives. Des cercles internes d'experts en marchandises dangereuses, le groupe de pilotage des transporteurs de marchandises dangereuses, ainsi que le cercle international d'experts en marchandises, ont collaboré à cette tâche. Hills résume la situation: d'une part, les transports ferroviaires de marchandises dangereuses sont devenus encore plus sûrs grâce à des systèmes de contrôle quasiment infaillibles. D'autre part, en termes de technique de sécurité et d'écologie, le chemin de fer est prédestiné au transport des marchandises dangereuses. De plus, SBB Cargo emploie un personnel vigilant et motivé. La technologie ne peut pas le remplacer.

Texte: Wilf Seifert. Photos: Wilf Seifert, ChemOil.



## Une immense famille.

**Des milliers de bus, des trains spéciaux toutes les demi-heures, des simulations et des services SMS: autant de mesures pour conjurer l'effondrement du trafic pendant les jeux Olympiques de Turin.**

L'aventure débutera le 10 février 2006 et durera dix-sept jours: place à la XX<sup>e</sup> édition des jeux Olympiques d'hiver! Mais pour les organisateurs, le plus gros du travail sera déjà derrière eux lorsque la flamme olympique s'allumera dans le stade de Turin. Si les prévisions des quatre années de préparation s'avèrent exactes et si l'appel lancé aux spectateurs pour renoncer à l'utilisation des véhicules privés est entendu, Paolo Balistreri, responsable de la logistique des jeux Olympiques d'hiver, pourra alors aborder l'évènement avec sérénité. Mais quelle est précisément sa mission? «Le CIO nous a chargés d'assurer la mobilité de la famille olympique et du public, sans pour autant négliger les besoins de la population locale.» Le transport des personnes constitue le défi logistique majeur. Une bonne partie du matériel sera acheminée à l'avance. De plus, si le transport de personnes

se déroule sans encombres, le transport de marchandises ne devrait pas non plus être perturbé pendant la durée de la manifestation.

### Plus d'un million de personnes.

Les JO rassemblent une grande «famille»: 5200 athlètes et leurs entraîneurs, 3500 officiels, 4000 collaborateurs du CO, 11 000 représentants de la presse, 4000 sponsors, 16 000 bénévoles, soit un total d'environ 44 000 personnes. Sans oublier les 1,2 million de spectateurs attendus. Autant de personnes qui se déplaceront entre Turin, les sites de compétition des Alpes et l'aéroport de Caselle, en sachant que le site le plus éloigné, Bardonecchia, est situé à 100 kilomètres de la capitale piémontaise.

«Si, dès la première journée de compétition en montagne, les 60 000 personnes attendues

avaient toutes l'idée de venir en voiture, le trafic de la vallée serait paralysé en l'espace d'une demi-heure», affirme Paolo Balistreri. D'où la nécessité de déployer, avec les entreprises de transport locales, régionales et nationales, un système impressionnant de trains spéciaux, de bus et de navettes. Véritable colonne vertébrale du transport olympique dans les Alpes, le système «Dorsale Olimpica Montana» proposera un service de bus, à raison d'un départ toutes les 10 minutes et ce, 24 heures sur 24. Deux trains de mille places circuleront toutes les heures entre Turin et Bardonecchia.

Quant au trafic automobile, il sera filtré aux sorties des autoroutes: seule la population locale, justifiant d'une autorisation spéciale, pourra emprunter le réseau routier de la région. Les autres automobilistes seront dirigés vers des parkings, à partir desquels des navettes les

conduiront vers les différents sites de compétition et vers le centre-ville.

Temporairement, le réseau de transport turinois couvrira 750 000 kilomètres de tram, de bus et de navette en plus. L'aéroport de Caselle a été rénové avec dix guichets d'enregistrement et dix portes d'embarquement supplémentaires. Durant les jeux Olympiques, près de 1000 bus en provenance de toute l'Italie seront mis en service, parallèlement au trafic public régulier.

« Nous ne devons pas pour autant négliger les besoins de la population locale. »

Paolo Balistreri

A titre de comparaison: 1400 bus circulent habituellement dans tout le Piémont, hors Turin. Autre nouvelle qui devrait réjouir les enfants: le transport scolaire régional sera suspendu en raison de la fermeture des écoles.

#### SMS et affichages lumineux.

Les chiffres sont éloquentes – «Jamais encore les transports publics n'avaient connu un tel déploiement de moyens pour les JO d'hiver», explique Paolo Balistreri. Mais le travail des planificateurs ne se limitait pas à multiplier les kilomètres de route et le nombre de bus et de trains spéciaux. Pour évaluer les mouvements de flux des personnes, des simulations informatiques ont été réalisées, d'où une planification d'une grande souplesse. «Six mois avant l'ouverture des Jeux, nous disposions déjà d'estimations suffisamment précises quant au nombre d'invités», déclare Paolo Balistreri. Pendant les JO, des centrales de gestion du trafic enregistreront les goulots d'étranglement et transmettront immédiatement les informations aux usagers de la route, via affichages lumineux et SMS.

Comment se terminera cette aventure logistique? S'il n'est nullement question du trafic dans les actualités sportives consacrées aux Jeux, on considèrera le pari comme gagné.



**Paolo Balistreri**, 48 ans, est architecte et spécialiste de la coordination des différents systèmes de transport. Il travaille en temps normal au département Transport de la Confindustria Piemontese, organisation patronale piémontaise, mais depuis 2002, il a été nommé Directeur Logistique et Transport du Comité d'organisation des jeux Olympiques de Turin 2006 (Toroc).

Texte: Marcel Hänggi. Illustration: Michael Meister.

## Melzo et Padoue – deux nouvelles destinations en Italie.



Photo: Hansjörg Egger

Désormais desservie par SBB Cargo: Melzo, dans la région de Milan.

**Dès le changement d'horaire au 11 décembre 2005, SBB Cargo fera circuler des trains-blocs de conteneurs en régie propre et avec ses propres locomotives, de Bâle à Melzo et Padoue, aller-retour, pour le compte de ERS Railways.**

Les trains arrivent directement du port de Rotterdam, où les conteneurs sont transbordés pour la plupart du bateau sur des wagons qui les emportent vers le Sud. En sens inverse, ils viennent d'Italie et sont acheminés en direction du Nord, vers Rotterdam, leur destination finale. Tandis que ERS Railways fait circuler les trains sur le tronçon nord, SBB Cargo assure le transport aller-retour entre Bâle et Melzo dans la région de Milan ainsi qu'entre Bâle et Padoue. Avec Padoue, SBB Cargo dessert désormais aussi une ville italienne située dans la région nord-est de la Vénétie. Le rayon d'action de SBB Cargo en Italie s'en trouve nettement élargi.

Le bon rapport qualité-prix, ainsi que la qualité et la fiabilité du transport, ont incité ERS Railways à poursuivre sa coopération avec SBB Cargo. Le fait que SBB Cargo puisse, dès décembre, circuler en toute autonomie et sans compagnie sous-trai-

tante en Italie constitue un atout supplémentaire. «Notre production autonome nous permet d'être les uniques interlocuteurs de nos clients. Nous réduisons les interfaces et sommes plus rentables», explique Naja Dreisler, Key Account Manager.

Chaque semaine, neuf à dix paires de trains circulent sur le parcours Bâle-Melzo et quatre à cinq paires de trains sur le parcours Bâle-Padoue. Des locomotives de type Re 474 de la société Siemens sont utilisées. Le transport jusqu'à la destination finale et l'acheminement vers les terminaux de Melzo et de Padoue, où les conteneurs sont transbordés, s'effectuent par la route.

Depuis 2004, SBB Cargo entretient un bon partenariat avec la société ERS Railways, qui circule à la demande de European Rail Shuttle (ERS). European Rail Shuttle est spécialisée dans le transport ferroviaire de marchandises entre Rotterdam, les ports allemands de la mer du Nord et dix-huit destinations différentes dans toute l'Europe. L'entreprise fait circuler 280 trains par semaine.

Texte: Antje Gessner.



## La voix bienfaisante de Milan.

**Assistante de l'équipe de conseil à la clientèle, Sandra Sansotta agit avec célérité et compétence. Ses racines suisses et ses années d'expérience en Italie lui sont précieuses dans son activité.**

Sandra Sansotta est rapide. A peine une sonnerie et déjà elle répond au téléphone. «SBB Cargo Milan, Sandra Sansotta», c'est sa façon sympathique d'engager la conversation. Le timbre doux de sa voix trahit à peine son tempérament italien. «Je suis quelqu'un de serein. Etant la première intermédiaire dans l'équipe de conseil à la clientèle de Milan, une certaine aptitude au calme est bienvenue», dit-elle en évoquant sa nature équilibrée. Son enfance a été imprégnée de cette sérénité et de ce calme, puisés dans ses racines bernoises, et sur lesquelles elle compte beaucoup étant donné sa double nationalité suisse et italienne. «Chaque chose en son temps», dit-elle dans les moments d'effervescence, dans un allemand bernois prononcé, sachant qu'elle pense et s'exprime en allemand et en italien. Cela dépend de son interlocuteur ou de la tâche du moment.

### **Tactique et rapidité d'action.**

Savoir rester calme, visualiser la situation dans son ensemble et agir de façon ciblée au moment opportun, sont de bonnes conditions quand on est une interface entre les clients, les spécialistes de la vente et les collègues du rail, nationaux et internationaux. Beaucoup de dossiers passent par le bureau de Sandra Sansotta: mais les préoccupations des clients sont prioritaires. Elle recueille les requêtes des clients lorsque ses quatre collègues et le responsable de l'équipe de conseil à la clientèle sont en déplacement. «Les clients veulent souvent s'informer sur des offres. Ou ils demandent une assistance lorsqu'ils commandent pour la première fois un wagon via le système CIS-Online», explique-t-elle. Cela demande beaucoup d'intuition et des connaissances approfondies. Les spécialistes de la vente apprécient que les formalités relatives aux

offres soient engagées ou que les premiers accords concernant les transports pour les trafics en Open Access avec SBB Cargo Italia ou en coopération avec Trenitalia soient déjà conclus.

### **La diplomatie est le moteur le plus puissant.**

Forte de ses années d'expérience dans l'activité ferroviaire, Sandra Sansotta saisit les nuances des diverses mentalités. «En Italie, dans les relations avec les autorités, il faut savoir quand un e-mail suffit et quand une démarche au guichet ou une visite personnelle s'imposent», explique-t-elle. Ce doigté, associé à un calme stoïque, fait de Sandra Sansotta l'un des piliers porteurs de l'équipe de conseil à la clientèle de Milan. Même les collègues suisses de Cargo à Bâle ou le Centre Service Clientèle (KSC) de Fribourg sont assurés de trouver des réponses

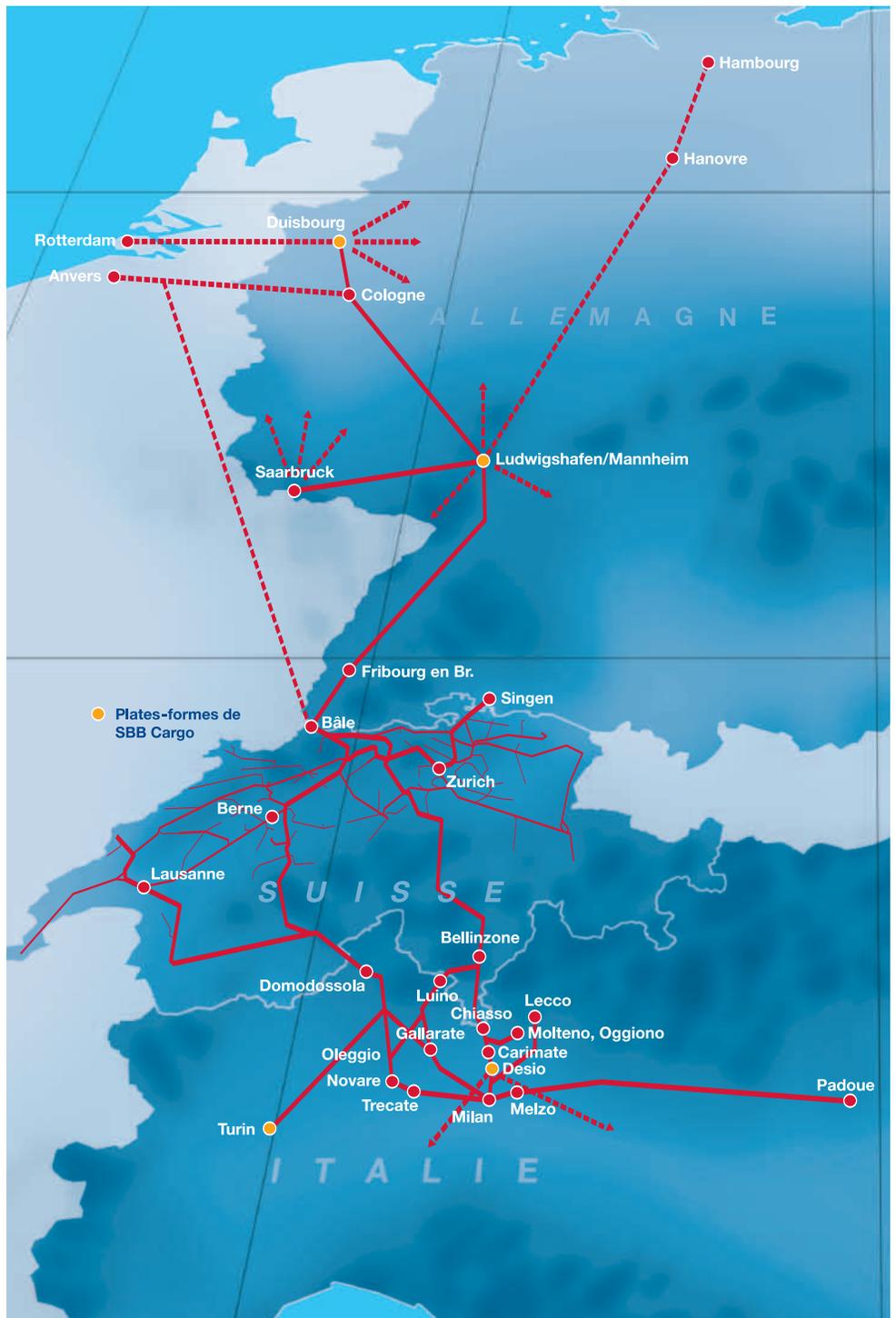
auprès d'elle, qu'il s'agisse d'aides à la traduction ou d'informations relatives aux formalités en Italie. «Sandra connaît la réponse...», à ce qu'il paraît», dit-elle en riant. «Après tout, cela fait 21 ans que je travaille aux CFF.» Lors d'interruptions de parcours, notamment après des intempéries, il faut savoir immédiatement vers qui se tourner. Et comment procéder: «Avec les Italiens, il est rare que l'on entre directement dans le vif du sujet; un petit préambule est une marque de politesse. Les Italiens sont d'un naturel jovial. Avec les Suisses et les Allemands, les choses sont beaucoup plus directes, du style: «Bonjour, j'ai besoin de...». Toute collaboration interculturelle exige du tact et de la diplomatie.

Chose inhabituelle dans les coutumes italiennes, la ligne téléphonique de l'équipe de conseil à la clientèle de Milan est accessible

« En Italie, dans les relations avec les autorités italiennes, il faut savoir quand un e-mail suffit et quand une démarche personnelle s'impose. »

Sandra Sansotta

dès 8 heures du matin. Sandra Sansotta est joignable en continu jusqu'à 17 heures. Les appels téléphoniques hors de cette plage horaire sont automatiquement redirigés sur son portable. «Les requêtes urgentes des clients sont toujours prioritaires», dit-elle à propos de la hotline permanente. Comme elle habite à proximité de la frontière suisse, elle ne voit pas grand-chose de Milan les jours où elle travaille. C'est le samedi qu'elle fait occasionnellement du shopping dans la métropole moderne. Car – assistante confirmée de l'équipe de conseil à la clientèle oblige – sa «stabilité» passe aussi par un faible pour les chaussures.



**Sandra Sansotta.**

Au terme d'une formation commerciale, cette suisse italienne élevée à Berne rejoint les chemins de fer en 1984. A ses débuts aux CFF, elle travaille comme secrétaire trilingue au service de la médecine ferroviaire, grâce à ses parfaites connaissances en allemand, français et italien. En 1988, elle part pour SBB Cargo à Berne. En 1992, elle est nommée à l'agence générale de l'époque à Milan. Sa vie privée – elle a deux enfants de 8 et 14 ans – et ses racines italiennes ont décidé Sandra Sansotta à poursuivre sa carrière en Italie, où elle est donc devenue assistante des ventes dans l'équipe de conseil à la clientèle de Milan. Elle vit avec sa famille à proximité de la frontière suisse.

**Centre Service Clientèle:**

**Centre Service Clientèle**  
Rue de la Carrière 2A  
1700 Fribourg  
Suisse  
Tél. Suisse 0800 707 100  
Fax Suisse 0800 707 010  
Tél. Europe 00800 7227 2224  
Fax Europe 00800 7222 4329  
cargo@sbb.ch  
www.sbbcargo.com

**Marketing & Sales:**

**Vente CH (hors Tessin)**  
Case postale  
4065 Bâle  
Suisse  
Tél. 0800 707 100  
Fax 0800 707 010  
cargo@sbb.ch

**Pour l'Italie:**

**Agence de vente Italie**  
SBB Cargo Srl  
Via Vittor Pisani 7  
20124 Milano  
Italia

Vente Tessin:  
Tél. 0800 864 360  
Fax 0800 864 361  
Italie:  
Tél. +39 02 6749 0097  
Fax +39 02 6710 1183  
sales.italy@sbb.ch

**Pour l'Allemagne:**

**Agence de vente**  
SBB Cargo GmbH  
Schifferstrasse 200  
47059 Duisburg  
Deutschland  
Tél. +49 (0)203 607 84 07  
Fax +49 (0)203 607 84 09  
deutschland@sbbcargo.com

**Trafic combiné**

Case postale  
4065 Bâle  
Suisse  
Tél. Suisse 0800 707 100  
Fax Suisse 0800 707 010  
Tél. Europe 00800 7227 2224  
Fax Europe 00800 7222 4329  
cargo.verkauf@sbb.ch

**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

**Entretien du matériel roulant:**

**Entretien du matériel roulant**  
Elsässertor  
Centralbahnstrasse 4  
4065 Bâle  
Suisse  
Tél. +41 (0)51 229 04 50  
Fax +41 (0)51 229 04 59  
vertrieb.servicerollmaterial@sbb.ch

Comptez sur nous.

 SBB CFF FFS Cargo



Grâce à SBB Cargo, le Sud s'invite au Nord. Par ailleurs, SBB Cargo délesté chaque jour le réseau routier de plus de 20 000 trajets par camion. A l'avenir aussi, tablez sur la satisfaction de toutes vos envies. [www.sbbcargo.com](http://www.sbbcargo.com)

**Le goût du Sud: SBB Cargo.**