

# cargo

**Cadence accélérée.** Le marché des transports de l'axe Nord-Sud s'est dynamisé. 6

**Effet Domino.** Fervent adepte du transport routier, Galliker Transport AG mise de plus en plus sur le rail. 10

**Sur simple appel.** La compagnie pétrolière Migrol dispose d'un train pour elle toute seule. 12

**Champignons séchés en mer.** Armando Iacopelli suit leur périple jusque dans son assiette. 16





**Photo de couverture:**  
Marché des transports dynamisé sur l'axe Nord-Sud: plusieurs grands opérateurs du trafic combiné ont redistribué leurs mandats. Illustration: une Re 482 à Muttenz, près de Bâle.

**Photo:**  
Nick Bürgin

## Ballast. 4

Nouveau siège de SBB Cargo. Enquête sur la satisfaction des clients. Formalités douanières simplifiées.

## Cadence accélérée. 6

La concurrence pour les concepts de logistique ferroviaire s'intensifie.

## Politique de transfert route-rail. 9

Carte blanche pour Jörg Ackermann, Responsable Logistique chez Coop.

## Effet Domino chez Galliker. 10

Fervent adepte de la route, le logisticien mise la nuit sur le rail.

## Sur simple appel. 12

Un train de SBB Cargo réservé pour Migrol.

## Du poisson en conserve sur le rail. 14

Portrait de l'entreprise Lagerhaus- und Transport GmbH LTW à Weil am Rhein.

## Une prestation de trafic accrue. 15

2004 fut une bonne année pour SBB Cargo. Les chiffres.

## Des champignons en haute mer. 16

Armando Iacopelli a suivi le long périple des champignons de son risotto.

## Pattes de velours. 17

Les nouvelles semelles de frein font moins de bruit.

## Un travail d'équipe. 18

Richard Seebacher orchestre le travail de 240 collaborateurs au Centre Service Clientèle.

## Impressum.

**cargo 1 | 05.** Avril 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, 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)512 29 06 55, fax +41 (0)512 29 06 66. [cargomagazin@sbb.ch](mailto:cargomagazin@sbb.ch), [www.sbbcargo.com](http://www.sbbcargo.com)

## Souhaitez-vous vous abonner gratuitement?

Rien de plus facile: envoyez un e-mail à [cargomagazin@sbb.ch](mailto:cargomagazin@sbb.ch) ou un fax au +41 (0)512 29 00 69 et vous recevrez *cargo* quatre fois par an, livré gratuitement à votre bureau ou domicile.

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.



Photo: Gian Vaiti

## Chère lectrice, cher lecteur

SBB Cargo jette un regard rétrospectif sur un exercice 2004 réussi: nous avons accru notre prestation de trafic et atteint plus de 10 milliards de tonnes-kilomètres. Le trafic intérieur et les progrès réalisés en Allemagne et en Italie ont contribué à ce résultat. C'est justement dans ce secteur que nous avons connu une évolution fulgurante depuis le changement d'horaire du 12 décembre 2004. Le nombre de trains que nous convoyons a ainsi quadruplé en Allemagne et quintuplé en Italie.

En début d'année, le changement d'horaire et la croissance qui en découle ont parfois entraîné des difficultés dans l'organisation et le déroulement des transports. Avec nos clients (essentiellement du trafic combiné), nous avons analysé la situation et pris des mesures immédiates, afin d'offrir à nouveau le haut niveau de qualité suisse traditionnel. Je tiens à remercier ici nos clients pour leur soutien constructif et leur compréhension.

Ce qui connaît un franc succès par delà les frontières ne peut être que bénéfique sur une plus petite échelle – et s'avérer payant pour nos clients. L'entreprise de transport Galliker en est une illustration parfaite. Cette maison de tradition, dont le siège est à Altishofen, dans le canton de Lucerne, compte parmi les leaders de la branche et assure la livraison de divers détaillants. Depuis peu, Galliker mise sur notre produit Cargo Domino (p. 10).

Le détaillant suisse Coop aussi opte de plus en

plus pour le train. Jörg Ackermann, Responsable de la direction Logistique/Informatique/Production et Vice-président de la direction dans notre rubrique Invité (p. 9) écrit: «Chez Coop, comme chez d'autres acteurs du marché, il semble que les potentiels de transfert route-rail soient loin d'être épuisés. D'où l'importance de faire de la motivation et de l'innovation une priorité en faveur du développement net et durable du trafic ferroviaire intérieur.»

Notre Centre Service Clientèle (KSC) à Fribourg (Suisse) est un lien incontournable entre vous et nous. Pionnier en Europe, le KSC offre la gestion d'un seul tenant des transports transfrontaliers. Il consolide en permanence ses prestations, les adaptant aux besoins nouveaux. Cinq ans après sa création, il enregistre 5000 envois par jour (p. 18).

Avez-vous déjà noté dans votre agenda les dates du 31 mai au 3 juin 2005? C'est à ces dates que se tiendra le Salon «transport logistic» à Munich. SBB Cargo organisera plusieurs discussions et débats publics, animés par des sommités de la branche. Je serai ravi de vous accueillir à notre stand.

Bien cordialement

**Paul Wittenbrink**

Responsable Marketing & Sales



transport  
logistic



Photo: Michael Blum

Sous verre: la centrale de SBB Cargo, près de la gare de Bâle.

## Points forts de la **branche.**

A l'occasion de «transport logistic», le salon leader de la branche des transports, SBB Cargo et ChemOil Logistics donneront un aperçu des tendances actuelles du trafic Nord-Sud.

Cette année, «transport logistic» se tiendra à Munich du 31 mai au 3 juin 2005. SBB Cargo y exposera chaque jour un nouveau thème, présentant les innovations des secteurs de la chimie et du pétrole, du trafic combiné, du commerce et de l'acier. SBB Cargo organisera par ailleurs des discussions et des débats publics, animés par des logisticiens chevronnés. L'entreprise prendra ses quartiers dans la **halle B6, stand 205/306.**

Plus d'informations sur

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

## Nouveau siège pour SBB Cargo.

Depuis le mois de mars, les collaborateurs des services centraux de SBB Cargo sont réunis sous un même toit. Le nouvel édifice «Elsässertor» est situé tout à côté de la gare de Bâle.

Jusqu'ici, les quelque 500 collaborateurs des services centraux étaient répartis sur cinq sites disséminés dans la ville de Bâle. La réunion de l'ensemble du personnel dans un seul et même bâtiment devrait améliorer la collaboration et augmenter sensiblement l'efficacité. Le remarquable édifice «Elsässertor», qui abrite des bureaux, a été conçu par les célèbres architectes Herzog & de Meuron. Long de 140 mètres, il doit son caractère à sa façade transparente et fonctionnelle. La Suva et la caisse de pension de la Confédération en sont propriétaires; SBB Cargo a loué les trois étages supérieurs du bâtiment, qui en compte cinq, et utilise également un tiers du premier étage.

Voici les nouvelles coordonnées du siège:

**SBB Cargo**  
**Elsässertor**  
**Centralbahnstrasse 4**  
**4065 Bâle**  
**Suisse**

## Aucune formalité douanière entre l'Allemagne et l'Italie.

**Les autorités douanières internationales font preuve d'une confiance sans limite envers SBB Cargo. SBB Cargo en Allemagne et en Italie se sont en effet qualifiées pour participer au régime de transit communautaire simplifié, en bref RTCS.**

Cette mesure permettra de réduire au minimum les formalités administratives au passage de la frontière. Les transports internationaux pourront ainsi être exécutés encore plus rapidement. Par leurs décisions, les douanes allemande et italienne font honneur au concept «One-stop-shop» prôné par SBB Cargo et ses filiales. Pour les clients de SBB Cargo, la participation au RTCS signifie une simplification radicale des formalités douanières, puisqu'il n'est plus nécessaire d'établir de déclaration d'expédition T. Dans le cadre du RTCS, la lettre de voiture internationale CIM et le bulletin de remise TR pour le trafic combiné font également office de documents douaniers. Les formalités douanières n'occasionneront donc plus aucun retard, que ce soit lors de l'expédition, du passage de la frontière, ou de la réception.



**Avec la procédure de douane simplifiée, la lettre de voiture CIM fait aussi office de document douanier.**

## Satisfaction de la clientèle: «peut mieux faire».

**Les clients de SBB Cargo sont relativement satisfaits des prestations fournies – toutefois un peu moins que l'année précédente.**

En novembre 2004, un institut indépendant a enquêté auprès d'un échantillon représentatif de la clientèle de SBB Cargo et ChemOil Logistics. Avec 7,2 points (année précédente: 7,3) sur une échelle de 1 à 10, les partenaires commerciaux des deux entreprises ont attribué à ces dernières une note qui n'est que partiellement satisfaisante.

Les prix du transport – à la hausse –, la gestion des réclamations et la facturation séparée en fonction des prestations complémentaires et du fret recueillent les moins bonnes appréciations. En revanche, le nouveau site Internet a toutes les faveurs de nos clients, qui apprécient par ailleurs toujours davantage les services et la compétence des spécialistes du Centre Service Clientèle. SBB Cargo vient d'adopter des mesures destinées à améliorer cette année la satisfaction de la clientèle dans certains domaines. La prochaine enquête clients aura lieu fin 2005.



## Nouvelles publications: rapport de gestion et céréales.

**Le rapport de gestion 2004 de SBB Cargo, ainsi que des informations sur les transports de céréales, sont dès à présent disponibles.**

Illustré, le rapport de gestion 2004 expose en détail les progrès de SBB Cargo et de ses filiales. Il décrit en outre les tendances du marché, passe en revue les étapes importantes des exercices précédents et présente les évolutions probables pour cette année. Dans la rubrique informative «Solutions de branche», SBB Cargo a inséré pour la première fois un dépliant sur le transport des céréales. Près de 1,1 million de tonnes de céréales sont produites chaque année en Suisse. Les chemins de fer en transportent les trois quarts.

Les publications peuvent être commandées ou téléchargées gratuitement sur

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

## Nouveaux wagons de marchandises, sous le signe de la modernité.

**En réponse à la demande croissante des clients, SBB Cargo a décidé d'acquérir pour 25 millions de francs (16,6 millions d'euros) 200 wagons à parois coulissantes et à quatre essieux, munis de sabots de frein silencieux en plastique.**

150 wagons seront livrés sans cloisons internes (type Habbins), tandis que 50 wagons disposeront de cloisons (type Habbillns). Les wagons, qui sont fabriqués par l'entreprise Bombardier Transportation, seront livrés à partir du printemps 2006.



## Cadence accélérée.

Sur l'axe Nord-Sud, le marché s'est encore dynamisé. L'an dernier, de gros opérateurs du trafic combiné ont redéfini la donne des mandats de transport via des appels d'offres internationaux. La concurrence pour des concepts de logistique ferroviaire plus avantageux, plus fiables et plus efficaces est entrée dans une nouvelle phase.





l'entière responsabilité des trains sur les parcours Ludwigshafen–Gallarate, Duisbourg–Gallarate, Duisbourg–Novare, Hambourg–Desio, Cologne–Brescia, Cologne–Aarau et Anvers–Oleggio. Hupac a retenu quatre autres entreprises ferroviaires pour ses transports sur l'axe Nord-Sud. «L'ouverture du marché ferroviaire a une importance stratégique pour Hupac», commente Bernhard Kunz, Managing Director de Hupac SA.

En 2004, l'opérateur Intercontainer-Interfrigo SA (ICF) a lancé un appel d'offres international pour plusieurs transports. En Europe de l'Ouest, ICF remanie complètement son offre, remplaçant le système de «hub» de 1992 par des trains directs sur l'axe crucial Belgique–Italie. Une partie des nouvelles liaisons ferroviaires intègre la chaîne de transport depuis et vers l'Angleterre. Pour ICF, il était vital de disposer d'un seul et

« Une compagnie ferroviaire nationale ne peut devenir, du jour au lendemain, une entreprise de transport ultraponctuelle dans ses activités transfrontalières. »

Daniel Nordmann

unique interlocuteur dans les transports sur rail, qui en assume l'entière responsabilité d'un point de vue qualitatif. ICF a opté pour SBB Cargo. En tant que transporteur principal, celle-ci prend en charge ces trains depuis la mi-décembre 2004. En Belgique, au Luxembourg, en France et en Italie, des partenaires ferroviaires assurent

les transports pour SBB Cargo. «Nous n'avons pas réalisé partout nos objectifs qualitatifs, mais nous sommes sûrs que, grâce aux efforts consentis par SBB Cargo, ce sera bientôt chose faite», explique Patrice Pinoli, Managing Director d'ICF.

La société RAlpin, qui exploite l'Autoroute roulante entre Fribourg en Brigsau et Novare, a aussi mis au concours certains tronçons du trajet. SBB Cargo assure ainsi la conduite de 106 trains hebdomadaires, entre Fribourg en Brigsau et Bâle. Pour mener à bien son mandat, l'entreprise a constitué une équipe de quatorze collaborateurs à Fribourg.

Les appels d'offres internationaux le montrent: de plus en plus d'opérateurs confient de A à Z la responsabilité de leurs transports à une seule entreprise ferroviaire.

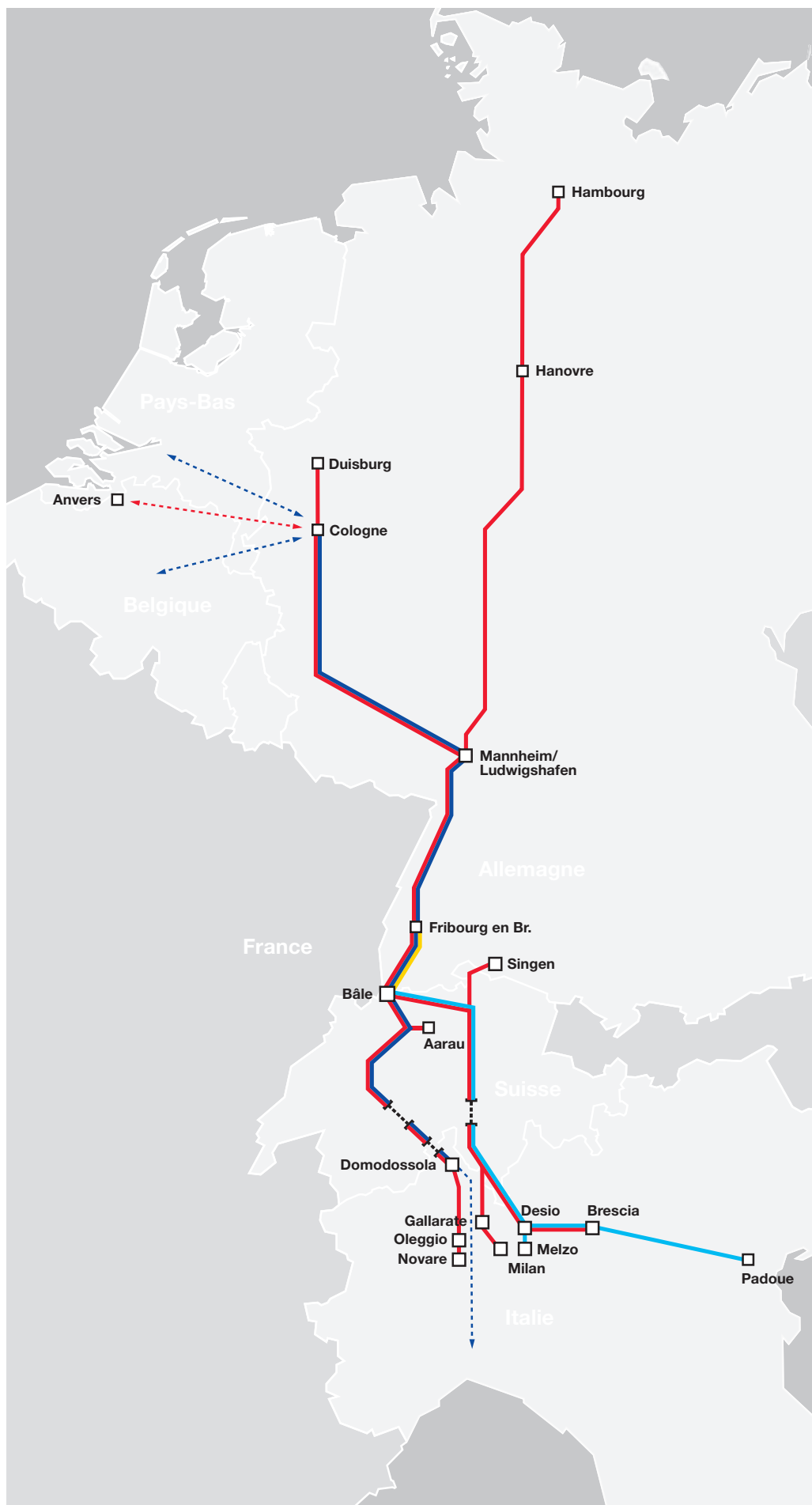
#### Une nouvelle ère ferroviaire.

Depuis le changement d'horaire du 12 décembre 2004, le nombre de trains sous la responsabilité de SBB Cargo a quadruplé en Allemagne et quintuplé en Italie – performance englobant les trains du trafic combiné et les trains destinés au transport d'acier, de voitures et d'autres conteneurs pour ERS Railways. Ce bond en avant a entraîné, lors des deux premiers mois de cette nouvelle ère ferroviaire, des lacunes au niveau de la ponctualité et de la fiabilité. «Une compagnie ferroviaire nationale et centenaire ne peut devenir, du jour au lendemain, l'une des plus grandes entreprises de transport et être ultraponctuelle dans ses activités transfrontalières», estime Daniel Nordmann, Directeur de SBB Cargo. Diverses mesures vont permettre au système de recouvrer peu à peu, puis intégralement, la ponctualité habituelle. L'objectif dans le trafic international est de quatre-vingt pour cent (pour une heure). ►



106 trains par semaine entre Fribourg en Brigsau et Bâle.

Hupac est le premier opérateur européen à avoir lancé, l'an dernier, un appel d'offres pour les transports de sa palette de prestations. SBB Cargo s'est ainsi vu adjudiquer plus de la moitié du trafic de transit à travers la Suisse. Transporteur principal, SBB Cargo assume donc



— European Rail Shuttle B.V. — Hupac SA — Intercontainer-Interfrigo SA — RAlpin SA

## L'Open Access dynamise le marché.

Les entreprises ci-mentionnées contribuent notablement à ce que le marché du transport ferroviaire de marchandises se développe avec force et dynamisme sur l'axe Nord-Sud grâce aux nouveaux modèles d'entreprises.

### HUPAC

Le **groupe Hupac** opère dans toute l'Europe pour le compte de nombreuses entreprises de logistique et de transport. Hupac exploite notamment dix terminaux en Suisse, en Italie, en Allemagne et en Hollande. Le groupe figure donc parmi les principaux prestataires de trafic intermodal. Il dispose de ressources qui lui sont propres et acquiert des prestations de transport de grande qualité.

### intercontainer – interfrigo

L'opérateur **Intercontainer-Interfrigo SA (ICF)** est spécialisé dans le transport de conteneurs, de caisses mobiles et de semi-remorques sur de longues distances. ICF opère dans toute l'Europe ainsi que dans les pays de l'ex-Union soviétique, aussi bien dans le trafic outre-mer en provenance et à destination des ports maritimes, que dans le trafic continental entre les différents centres économiques.

### ERS RAILWAYS

**European Rail Shuttle B.V. (ERS)** organise des transports de conteneurs (de fret maritime) à travers l'Europe entière. Il s'agit d'une joint-venture des entreprises internationales de fret maritime Maersk Sealand et P&O Nedlloyd, qui a, pour bien des transports, le port de Rotterdam comme point de départ et d'arrivée. Sur la base d'un système de navettes, ERS relie les principaux ports européens à de nombreux espaces économiques situés dans une douzaine de pays.

### RAlpin

**RAlpin SA** exploite l'Autoroute roulante sur le trajet Fribourg en Brisgau–Novare. Grâce à cette offre, il est possible de transporter par le rail, à travers la Suisse, des poids lourds ayant une hauteur aux angles de 4 mètres, une largeur de 2,50 mètres et un poids total de 44 tonnes. En tant qu'entreprise axée uniquement sur les prestations de services, RAlpin ne dispose d'aucune ressource propre, qu'il s'agisse de locomotives, de wagons ou de mécaniciens.

Texte: Martin Radtke. Photos: Bo Brännhage



# Nette augmentation du volume de marchandises sur le rail.



**Jörg Ackermann.**

Responsable de la direction Logistique/Informatique/Production de Coop, Jörg Ackermann est aussi Vice-président du directoire. Coop est le deuxième groupe de commerce de détail en Suisse. Organisée en 5 régions de vente pour être proche de la clientèle, l'entreprise compte plus de 1500 points de vente et emploie plus de 50 000 collaborateurs. Coop est le leader incontesté des produits écologiques et issus du commerce équitable.

Pour tenir compte des exigences actuelles du marché, la logistique est fortement mise à contribution. Dans un contexte concurrentiel toujours plus âpre, satisfaire aux impératifs économiques et écologiques, tout en menant une véritable politique de transfert route-rail semble a priori peu réaliste.

Voici cinq ans, Coop mettait au point une stratégie pour faire de sa logistique un outil plus efficace, plus rapide et plus écologique. Son objectif: favoriser au maximum le regroupement et l'exploitation de toutes ses ressources. Des centrales de distribution et des sites de production ont été concentrés le long des axes de transport périphériques, alors que des infrastructures à la situation géographique défavorable étaient fermées ou destinées à d'autres fins. Aujourd'hui par exemple, dans la centrale de distribution nationale idéalement implantée à Wangen près de Olten (canton de Soleure), toutes les gammes alimentaires non périssables, à forte ou faible rotation, ont rejoint les gammes non alimentaires pour le stockage, la préparation des commandes ou la distribution. Ainsi, le délai entre la commande des points de vente et le remplissage des

rayons en magasin est passé à 24 heures au maximum pour la plupart des articles, ce qui garantit au consommateur la fraîcheur et la grande disponibilité des produits.

## Conception novatrice du rail.

Les efforts et les mesures de Coop, conjugués à l'étroite collaboration avec SBB Cargo, ont contribué à ce que les marchandises, transportées jusqu'ici par la route pour des raisons de rapidité, soient de plus en plus souvent expédiées par chemin de fer. Une nette amélioration des conditions générales de SBB Cargo, la réduction du temps de transport, des horaires conformes aux exigences de Coop, un matériel roulant moderne à température contrôlée, la motivation à toute épreuve et les idées novatrices

l'efficacité des transports et de favoriser la réduction du nombre de trajets à vide.

## Les produits frais empruntent aussi le rail.

On peut aussi compter sur SBB Cargo et ses partenaires pour des trajets plus courts et plus complexes. C'est ainsi que tous les points de vente Coop du Haut-Valaisan sont ravitaillés à partir de Berne en produits frais et surgelés via Cargo Domino et que, depuis l'ouverture du tunnel de la Vereina, les filiales de l'Engadine sont desservies depuis Coire, via le trafic de marchandises par wagons assuré par les Chemins de Fer Rhétiques.

Chez Coop et d'autres acteurs du marché du négoce, de l'industrie et des services, il semblerait que les potentiels de transfert route-rail soient loin d'être épuisés. D'où l'importance de faire de la motivation et de l'innovation une priorité en faveur du développement net et durable du trafic ferroviaire intérieur.

« On peut aussi compter sur SBB Cargo pour des trajets plus courts et plus complexes. »

Jörg Ackermann

des deux partenaires se sont traduits l'an dernier par le développement surdimensionné du trafic ferroviaire par rapport au trafic routier. Un taux de croissance d'environ trente pour cent du volume ferroviaire au départ des centrales de distribution nationales illustre bien le revirement de tendance initié par Coop en faveur du développement durable du trafic des marchandises.

Alors que d'autres mesures de consolidation permettront dans les prochaines années d'augmenter encore la part ferroviaire du flux de marchandises national, il n'en reste pas moins qu'au niveau des régions et de la livraison des points de vente, le chemin de fer a ses limites. L'évolution des niveaux de logistique initiaux a eu aussi un impact positif sur le trafic routier de marchandises, avec une nette augmentation des volumes de chargement et la mise en service de plus gros véhicules, ce qui a permis d'optimiser

# Effet Domino.



**L'entreprise de transport et de logistique suisse Galliker soutient activement le service Cargo Domino. Le système de transport combiné est un élément clé de la chaîne logistique des grands magasins et de leurs filiales dans les cantons de Vaud, du Tessin et des Grisons.**

Chez Galliker Transport AG, Peter Galliker junior est responsable du réapprovisionnement de grands magasins dans toute la Suisse. L'an passé, il a réorganisé la chaîne logistique de ce secteur. Depuis l'automne 2004, il approvisionne ces gros clients avec des articles non alimentaires via le service Cargo Domino de SBB Cargo. «A notre grande satisfaction», déclare Peter Galliker, 42 ans. Fervent adepte du transport routier avec une flotte de 760 camions, camion-

nettes, remorques et semi-remorques, l'entreprise revendique une augmentation du transfert route-rail des marchandises. Les plates-formes de Genève, Sion, Brigue, Lugano, Coire et Boussens sont au cœur de ce nouveau changement de cap opérationnel; les plus éloignées du siège d'Altishofen (canton de Lucerne), elles offrent peu de possibilités pour les chargements de retour.

**Les nombreux avantages de Cargo Domino.**

Le saut de nuit avec Cargo Domino se traduit par de nombreux avantages pour le transporteur et le logisticien: horaires de départ tardifs, minimisation des dommages de chargement, contournement de l'interdiction de rouler la nuit pour les camions, réalisation d'objectifs économiques et écologiques, réduction du temps de transport et suppression de la redevance



**Renforcement du transfert route-rail: Galliker à Altishofen.**

sur le trafic des poids lourds liée aux prestations, augmentée de cinquante pour cent en moyenne début 2005.

Plus concrètement, Peter Galliker cite l'exemple de Boussens (Lausanne), une plate-forme fraîchement intégrée qui ne dispose d'aucun raccordement ferroviaire. Le chargement de très bonne heure y est impératif. Peter Galliker est élogieux: «SBB Cargo a su tenir compte de notre demande en enlevant les conteneurs le plus tard possible à Altishofen. Les conteneurs enlevés ici à 22 heures arrivent dès 5h45 sur notre plate-forme de Boussens après un trajet final

en camion depuis la gare de Renens.» Galliker Transport AG gagne ainsi une heure trois quart par rapport au transport direct en camion. Etant donné l'interdiction de rouler la nuit, les poids lourds démarrent au plus tôt à 5 heures pour ne débarquer – par conditions de route normales – que deux heures et demie plus tard au terminal de Boussens.

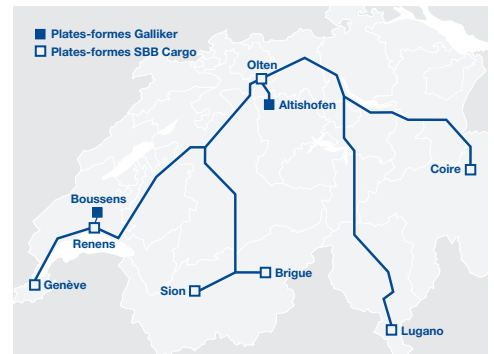
« **Le respect des délais et la qualité de service sont les garants de la satisfaction du client.** »

Peter Galliker

Le gain de temps réalisé avec le système Cargo Domino est d'autant plus précieux qu'il permet d'avancer l'heure de la distribution précise dans les régions. «Nos véhicules de distribution peuvent ainsi desservir les centres villes, souvent difficiles d'accès, avant le grand rush du matin. Le respect des délais et la qualité de



**Un client satisfait: Peter Galliker junior.**



service sont les garants de la satisfaction du client», explique Galliker.

**Des processus huilés.**

Les processus logistiques sont bien rodés: SBB Cargo livre au centre d'intervention Galliker d'Altishofen des caisses mobiles vides sur wagons. Une grue roulante de 50 tonnes les hisse de son propre terminal ferroviaire sur un camion qui les achemine vers le terminal de transbordement le plus proche pour le chargement. Une fois pleines, les caisses réintègrent le rail selon le même procédé. A 22 heures, le train part pour Olten (canton de Soleure), où il sera recomposé avec une locomotive de ligne à sa tête. Pour la plate-forme de Boussens, le voyage s'arrête à Renens. Des camions dotés d'engins de transbordement horizontal assurent la prise en charge et le transfert des conteneurs vers la base Galliker située à 5 kilomètres.

Les envois Cargo Domino, à destination de Genève, Sion, Brigue, Lugano et Coire, quittent aussi Altishofen à 22 heures. Sur les plates-formes cibles, la marchandise est triée en fonction des clients, avant de partir pour la distribution finale. Les destinataires doivent être livrés entre 9 heures et 12 heures. A chaque plate-forme correspond un rayon de livraison de 20 à 30 kilomètres.

**Baucoup de produits étrangers.**

La chaîne d'approvisionnement de Galliker commence par l'acheminement d'une gamme étoffée de produits non alimentaires en direction d'Altishofen. Soixante pour cent des produits proviennent de l'étranger. Au siège, toutes les marchandises sont déchargées, entreposées, consolidées en fonction des besoins, et prêtes à être transportées via la route (soixante-dix pour cent) ou le rail (trente pour cent) vers leur destination finale en Suisse.

Texte et Photos: Wilf Seifert

**Une équipe de direction efficace.**

Avec treize filiales en Suisse et quatre à l'étranger (Belgique, Suède, Italie), Galliker Transport & Logistics compte parmi les leaders nationaux de la branche. Peter Galliker senior (65 ans) et ses fils Peter (42 ans) et Rolf (40 ans) se partagent paritairemment la direction de l'entreprise familiale.

Peter Galliker senior, CEO, est responsable de la stratégie et de l'infrastructure. Rolf Galliker dirige le département très diversifié Car Logistics, alors que Peter Galliker junior a en charge les secteurs Cargo, Food, Frigo, Parts Logistics, Flower Logistics, Warehousing et Customizing.

L'entreprise de tradition emploie 1500 salariés et exploite une surface de stockage de 280 000 mètres carré (dont 110 000 couverts). 50 000 autres mètres carré couverts sont en cours de construction. Sur les 760 véhicules, 260 sont des trains routiers réfrigérés. Pour chaque cycle jour/nuit, 4250 envois de marchandises de détail et 2000 envois de produits alimentaires sont transbordés en moyenne en Suisse. A la même fréquence, une vingtaine de wagons quittent Däniken et Altishofen en direction de Cadenazzo, Landquart, Genève et Sion.





# Un simple appel pour transporter le pétrole.

**Depuis plus de trois ans, ChemOil Logistics, la filiale de SBB Cargo, organise pour Migrol les transports de pétrole. Bien que le planning soit très serré, il reste suffisamment de temps pour des contrôles de sécurité rigoureux.**

Mercredi matin, 5 heures, au dépôt principal de tanks à carburant de Migrol à Klybeck (Bâle). Le pétrole, livré la veille par bateau, doit être transféré dans un des six dépôts intérieurs Migrol. Le temps est glacial et une légère odeur de pétrole flotte dans l'air. Les dix premiers wagons citernes vides s'avancent. Un collaborateur Migrol contrôle les soupapes d'évacuation et les couvercles, puis vérifie si la signalisation de la marchandise dangereuse est conforme. Il monte

ensuite sur le wagon, ouvre le couvercle dôme et inspecte l'intérieur avec une lampe de poche.

Tout est en ordre. Des tracteurs pilotés par ordinateur déplacent le véhicule jusqu'au bras de chargement où il sera rempli. Les données techniques, comme le volume de remplissage exact des différents wagons citernes, ont été enregistrées au préalable en informatique. Un appareil de remplissage hermétique équipé de manchettes en caoutchouc gonflables, veille à

ce qu'aucun gaz ne s'échappe. Les vapeurs de pétrole ou d'essence sont ainsi recueillies pour être recyclées ultérieurement. 20 minutes plus tard, les 78 000 litres sont transvasés dans le wagon-citerne.

## **Une équipe bien rodée.**

Daniel Furrer, cadre chez Migrol SA, est à l'initiative de cette manœuvre. Une semaine plus tôt, il annonçait à Gerhard Ryser de ChemOil le

## Migrol SA.

Pour Migrol, filiale de Migros, le succès est arrivé en 1954 avec la vente d'essence et de fuel en Suisse. Depuis, l'entreprise a développé un réseau national de 350 stations-service, dont 130 dotées d'un shop. Pour la vente de fuel, Migrol opère également sur tout le territoire suisse. Le dépôt principal de Migrol est situé à Bâle-Klybeck. Les dépôts intérieurs de Mellingen, Niederglatt, Tägerchen, Rothenburg et Oberbipp sont ravitaillés par wagons citernes. Chaque année, ChemOil transporte 150 000 tonnes de pétrole pour le compte de Migrol, ce qui représente dix trains par mois.

ravitaillement du dépôt de Mellingen (canton d'Argovie). Daniel Furrer: «Nous avons pris un train en location fixe. Quand nous voulons déplacer de la marchandise, il nous suffit d'appeler ChemOil. La collaboration est si bien rodée que nous n'avons rien d'autre à faire en principe.»

Début 2005, Migrol et ChemOil ont prorogé leur contrat. Daniel Furrer est convaincu que cette coopération ne présente que des avantages: «Nous pouvons compter sur le savoir-faire de ChemOil sans qu'il soit question de coûts fixes supplémentaires. L'orientation en faveur du rail traduit aussi une approche écologique qui contribue à notre image de marque.»

Après l'appel de Daniel Furrer, c'est au tour de Gerhard Ryser, coordinateur des produits pétroliers chez ChemOil, de prendre le relais:

«J'établis un planning approximatif sur les une à deux semaines à venir et j'en discute avec les transporteurs et les dépôts d'arrivée. La collaboration est tout aussi étroite avec CFF Infrastructure, qui délivre aux trains le laissez-passer pour l'utilisation des tronçons ferroviaires dans les plages horaires correspondantes.»

«**Le transport des marchandises dangereuses est très méthodique. La planification irrationnelle de la circulation des wagons serait onéreuse et dangereuse.**»

Gerhard Ryser

**Ne jamais perdre un train de vue.**

Retour à Klybeck: le premier wagon est rempli et le couvercle soigneusement refermé. Le véhicule suivant s'avance. S'il s'était agi d'un wagon isolé à ranger et à manœuvrer, des scellés plastiques auraient été installés par mesure de sécurité sur la soupape d'évacuation et le couvercle. Mais cette mesure n'est pas indispensable pour ce train-bloc de 20 wagons, qui fera l'objet

d'une surveillance constante jusqu'à son départ dans les prochaines heures. «Les directives interdisent d'abandonner des wagons citernes pleins, n'importe où et pendant plusieurs jours. Ils doivent au minimum être contrôlés à heure régulière», explique Gerhard Ryser.

A 12h30, les wagons remplis et recomposés en train attendent sur la voie de départ. Le visiteur peut commencer son travail. Responsable du contrôle technique, il passe en revue les tampons, les embrayages et les leviers de freinage. Il teste les freins pour s'assurer que tout fonctionne. S'il constate l'absence d'un panneau d'avertissement pour les marchandises dangereuses ou la défectuosité d'un joint, à lui de prendre des mesures. Gerhard Ryser: «A la moindre goutte, le wagon citerne est échangé sur-le-champ. Le transport du pétrole appelle la vigilance: une fuite peut contaminer l'environnement ou provoquer un incendie.»

**Parcours directs, faibles coûts.**

Le visiteur remet au mécanicien les documents de transport sur lesquels figurent notamment le numéro du train et le poids des wagons. Celui-ci adaptera ainsi sa vitesse en fonction du poids-frein de la composition du train. A 14h30, le train est prêt à partir pour un voyage de deux heures vers Mellingen. Là-bas, les wagons sont dételés et acheminés vers le dépôt d'arrivée où ils seront vidés le lendemain. Le jour même, la



A bord de son propre train: Migrol transporte du pétrole.



A deux pas du Rhin.

locomotive repart en sens inverse avec d'autres wagons vides. Gerhard Ryser sait pourquoi: «Le transport des marchandises dangereuses est très méthodique: le 1<sup>er</sup> jour, on remplit et on roule. Le 2<sup>e</sup> jour, on décharge et on revient. La planification irrationnelle du parcours des wagons génère des coûts inutiles et des risques.»

Texte: Susanne Wagner. Photos: Hansjörg Egger



# Petite boîte, grand voyage.



**De la Thaïlande à Suhr avec escale à Weil am Rhein: c'est ici que l'entreprise Lagerhaus- und Transport GmbH LTW apprête les marchandises de l'Orient, destinées à la vente en Occident et au transport par le rail en Suisse.**

La lame tranchante du couteau découpe le carton, laissant apparaître deux douzaines de boîtes de conserve argentées, dont l'absence d'étiquette passe le contenu sous silence. Quelques minutes plus tard, le secret est levé: les doses arborent maintenant une bande avec l'inscription «Thon». Le prix et la date de péremption sont imprimés en caractères fins sur le couvercle.

Nous sommes au service Price, Pick & Pack de l'entreprise Lagerhaus- und Transport GmbH LTW, située à Weil am Rhein, commune allemande de la région des Trois Frontières (Allemagne, Suisse et France). Les conserves de thon sont

importées de Thaïlande. Des mains expertes ont empilé dans un conteneur les boîtes non étiquetées conditionnées en caisses. Un bateau porte-conteneurs les a transportées à Rotterdam. Transbordé sur le rail, le conteneur a ensuite été acheminé vers Weil am Rhein. Les boîtes ont pour destination la centrale de distribution du détaillant Migros à Suhr (canton d'Argovie). Objectif de l'escale: LTW étiquette les boîtes ainsi prêtes à la vente et les emballe à nouveau pour la suite du voyage, cette fois en unités plus maniables. Des courroies transporteuses emmènent les boîtes à travers une machine à coller les bandes et une

étiqueteuse à jet d'encre. Celles-ci sont aussitôt redéposées dans leurs cartons, puis entassées sur des palettes enveloppées d'un film plastique.

Dans les années cinquante, le détaillant suisse Migros a fondé LTW en tant que portail de réception pour les marchandises les plus diverses en provenance des ports du nord. Suite à la réorganisation de la structure commerciale et logistique et à l'ouverture d'un nouveau centre de distribution à Suhr, l'entreprise a rejoint l'an passé le groupe allemand Rhenus-Kleyling Speditions GmbH & Co. KG.

## Une installation spacieuse.

Aujourd'hui, LTW opère comme un prestataire de service autonome. La société profite d'une infrastructure vaste et moderne; Migros n'avait cessé de modifier ses bâtiments pour les adapter à l'exploitation ferroviaire. LTW dispose donc d'une zone d'entrepôts et de halls frigorifiques de 17 000 mètres carré, ainsi que d'un immense hall d'expédition de 3000 mètres carré, doté de 3 quais où 7 wagons peuvent être affrétés simultanément. La situation privilégiée de LTW, proche du Rhin et distante de 500 mètres seulement du terminal de conteneurs de Weil et de l'autoroute Bâle-Karlsruhe, réunit toutes les



**Escale: à Weil am Rhein, les conserves sont conditionnées, prêtes à rejoindre les rayons.**





conditions pour une plate-forme de transbordement accessible à tous les modes de transports. L'intégralité des halls disposant d'un entrepôt douanier ouvert, l'entreposage des marchandises non dédouanées y est aussi possible.

### Le rail, une chance.

Pour Mike Siegwardt, Directeur de LTW, l'installation ferroviaire constitue une «chance extraordinaire»: «Je suis confiant. Grâce au péage allemand (Maut) et aux NLFA qui devraient générer un nouveau trafic en provenance et à destination de l'Italie, cette branche devrait connaître un bel essor. LTW veut devenir une

## « LTW veut devenir une plate-forme ferroviaire. »

Mike Siegwardt

plate-forme ferroviaire.» En avançant des arguments comme la planification, l'emploi continu du personnel, l'augmentation du chargement et la réduction de la pollution, Mike Siegwardt souhaite convaincre de nouveaux clients des avantages du rail.

Mais inutile de persuader l'ancienne propriétaire: sa volonté d'orienter sa logistique vers le rail est notoire. L'an passé, LTW a expédié 5000 wagons, dont la moitié (soit 46 000 tonnes)

à destination de Suhr. Rien d'étonnant à ce que les boîtes de thon parcourent aussi la dernière portion de leur trajet sur le rail, non plus dans des conteneurs mais dans des wagons isolés.

### Service au client.

Le transporteur ferroviaire Railion enlève les wagons à Weil pour les livrer à SBB Cargo à la gare de triage bâloise de Muttenz, où ils seront dirigés vers Suhr via la gare de triage de la vallée de la Limmat (RBL). Pour éviter l'engorgement de la centrale de distribution Migros avec les 70 à 80 wagons réceptionnés chaque jour, SBB Cargo assure une prestation spéciale en régulant l'affluence à partir de la RBL. Une sorte de tampon a été mis en place. Selon le besoin, des wagons sont retenus au dernier moment pour être ensuite expédiés à intervalles réguliers et en nombre identique vers leur destination finale.

De la Thaïlande à Suhr: qui de nous pense, en ouvrant une boîte de thon, au nombre de kilomètres, aux prestations et à toutes les étapes logistiques qui se cachent derrière ce produit de consommation courante?

Texte: Ursula Homberger. Photos: Hansjörg Egger

## Prestation de trafic en hausse – record dans le trafic intérieur.

En 2004, SBB Cargo a accru sa prestation de trafic de 1,8%, réalisant ainsi 10,1 milliards de tonnes-kilomètres. Des chiffres record dans le trafic intérieur, ainsi que les progrès enregistrés en Allemagne et en Italie, ont permis de compenser les pertes consenties dans le trafic de transit.

L'exercice financier s'est soldé par un déficit de 2,8 millions de francs (1,8 millions d'euros), soit un progrès de 30,3 millions de francs (20,2 millions d'euros). L'année précédente, l'entreprise avait encore enregistré une perte de 33,1 millions de francs (22,1 millions d'euros). Elle table sur un résultat équilibré pour 2005.

Dans le trafic intérieur, SBB Cargo a accru sa prestation de 13,2% par rapport à l'année précédente, réalisant 2,72 milliards de tonnes-kilomètres. Les clients ont bien adopté le nouveau concept de production régissant le trafic par wagons isolés, d'où une légère croissance. Cette évolution s'est accompagnée d'une augmentation massive des prestations par trains complets, en particulier pour le compte de l'industrie du bâtiment.

Comme prévu, les prestations de trafic au Gothard ont à nouveau reculé en 2004. Les pertes au profit de la concurrence se sont chiffrées à 4,9%. En Allemagne et en Italie toutefois, SBB Cargo a pu augmenter sa prestation de trafic de 18,1% et passer à 770 millions de tonnes-kilomètres.

### Des trains de marchandises encore plus ponctuels.

En 2004, SBB Cargo a réussi une nouvelle fois à améliorer la ponctualité des trains de marchandises. Globalement, 92% d'entre eux ont pu être qualifiés de ponctuels (2003: 91%), à savoir que leur éventuel retard n'excédait pas les 30 minutes. Dans le trafic intérieur, traditionnellement plus ponctuel, 95% des trains (2003: 94%) ont rallié leur destination en respectant cette condition.



## Champignons solitaires en haute mer.

**Comment des champignons bio déshydratés migrent des Andes sud-américaines vers la Suisse, escortés par l’Ocean Manager Armando Iacopelli.**

17h30. Armando Iacopelli termine sa journée de travail et achète des provisions pour le souper. Le risotto qu’il a prévu de cuisiner ce soir lui met déjà l’eau à la bouche. Sans hésiter, il attrape sur l’étagère un sachet de bolets jaunes. Comment imaginer que cet homme a suivi le voyage de ces champignons à travers la moitié du globe? Enfin, virtuellement du moins. Mais commençons par le commencement.

Voici trois ans, Ralf Gutmann, directeur de l’entreprise de transport HAK Sea + Air Logistik AG, reçoit un appel. Pour des raisons sociales et techniques, le biologiste Martin Häfliger a construit une installation de séchage de champignons comestibles qu’il souhaite expédier par bateau en Equateur pour y créer des emplois. Après un transport sans encombre, Ralf Gutmann n’a d’abord plus de nouvelles. Un an plus tard, deuxième appel. L’installation est opérationnelle

et 2000 kilogrammes de bolets jaunes déshydratés sont prêts à partir pour la Suisse. C’est alors que l’Ocean Manager Armando Iacopelli entre en scène: «Véritables intermédiaires entre les clients et les armateurs, nous combinons les divers modes de transport. Nous sommes les architectes du transport.»

### Réfrigération constante même en haute mer.

Par e-mail, téléphone ou fax, Armando Iacopelli détermine comment acheminer au mieux les champignons de l’installation de séchage, où ils sont cultivés à 4000 mètres au-dessus du niveau de la mer, jusqu’au port desservi par des pistes caillouteuses: dans un conteneur frigorifique chargé sur un camion. L’entreprise de transport doit aussi veiller à ce que les agents sur place donnent les bonnes instructions aux employés.

En effet, pour une aération et une réfrigération optimales, les cagettes en bois avec les champignons en vrac devront être empilées dans les règles de l’art. Dans un conteneur toujours frais, les «hongos surtidos» (champignons en espagnol) peuvent supporter un long voyage en haute mer.

La traversée jusqu’au port de Guayaquil dure deux jours. Pour les formalités d’exportation, il faut encore compter trois jours. En hiver, il arrive souvent qu’une forte houle retarde le départ des bateaux. A l’aide d’un programme informatique, l’armateur décide de l’emplacement des conteneurs sur le bateau. Armando Iacopelli: «De nos jours, la hauteur de chargement des bateaux est très élevée. Et pourtant, il est rare que les conteneurs situés tout en haut tombent à la mer.»

### Passagers clandestins dans les bananes.

La branche maîtrise désormais un autre



danger. Autrefois, les produits alimentaires ca-chaient souvent des petites bêtes. Comme par exemple l'araignée du bananier, venimeuse, qui aime se nicher dans la plante. Aujourd'hui, grâce à la chaîne du froid continue, ces «passagers clandestins» ne sont plus nuisibles. Selon la demande, une sorte de boîte noire est disposée dans le conteneur pour contrôler et enregistrer en permanence la tolérance thermique fixée par le client.

Pour les champignons commence un voyage en solitaires de trois à quatre semaines. A aucun moment, l'Ocean Manager Iacopelli ne

## « Nous sommes les architectes du transport. »

Armando Iacopelli

sait sous quel degré de latitude croise le bateau. Ce passionné de voile regrette parfois de rester cantonné à son écran et à son téléphone, sans pouvoir participer davantage au voyage. Même la transmission des documents de transport est électronique. En l'occurrence, il s'agit notamment de certificats établis par les autorités équatorien-nes avec la désignation botanique exacte du produit.

Dès que le conteneur touche le sol européen à Rotterdam, les contrôles se déchaînent. Les inspecteurs des douanes et de la police examinent à la loupe champignons et documents. Des analyses en laboratoire garantissent que les exigences sanitaires sont remplies et qu'il s'agit bien de champignons comestibles. Le fret peut alors poursuivre sa route vers la Suisse par bateau sur le Rhin ou par chemin de fer. Dès que SBB Cargo ou le camion en a terminé avec la distribution précise aux clients individuels ou aux grands distributeurs, le suivi virtuel d'Armando Iacopelli prend fin. La seule vraie rencontre avec les bolets jaunes aura lieu ce soir, dans son assiette de risotto.



Adolescent, **Armando Iacopelli**, 41 ans, rêvait d'une carrière de marin pour courir les océans. Mais il opte pour un solide apprentissage à la Poste. Puis il suit une formation à l'école de commerce. Il occupe pendant onze ans un poste de coordinateur

dans une entreprise de transport, avant de se perfectionner comme spécialiste d'expédition. En 2000, il rejoint HAK Sea + Air Logistik AG où, en tant que responsable du fret maritime, il est chargé d'organiser à travers la planète le transport de marchandises en tout genre. L'entreprise, qui emploie 14 salariés à Zurich et Bâle, opère depuis 29 ans dans le fret maritime et aérien.

Texte: Susanne Wagner.  
Illustration: Michael Meister

# Un nouveau système de freinage s'attaque au bruit.



Photo: archives SBB Cargo

**Pattes de velours ou presque: les nouvelles semelles de frein.**

**Sur deux séries de wagons de marchandises, SBB Cargo installe de nouveaux sabots de frein, appelés semelles. Deux fois moins bruyants, les trains répondront ainsi aux dernières exigences de la protection antibruit.**

Un des atouts du chemin de fer est le transport ponctuel et fiable des marchandises d'un point A vers un point B. Mais le train a aussi ses revers de médaille: parmi eux, le bruit. Les CFF relèvent le défi pour combattre la nuisance sonore: les personnes occupant un logement exposé à un bruit excessif des chemins de fer seront dorénavant protégées par des parois antibruit ou des fenêtres insonorisées. Parallèlement, des mesures sont prises à la source. C'est ainsi que depuis 1999, SBB Cargo n'acquiert que des wagons et des locomotives à faible bruit. D'ici à 2009, tous les wagons de l'ancienne génération bénéficieront d'un assainissement sonore, ce qui représente un investissement d'environ 200 millions de francs (130 millions d'euros) financé par la Confédération.

**Traiter à la source.**

«Le bruit ferroviaire est avant tout provoqué par les freins à sabots en fonte grise», explique Bernhard Wist, coordinateur du projet chez SBB Cargo. Un train de marchandises doté de ce type de wagons gé-

nère 90 décibels, l'équivalent d'un camion. L'installation de semelles de frein peu bruyantes divise le bruit par deux, avec une réduction de près de 10 décibels.

Depuis février, les deux premières séries de wagons sont en cours d'assainissement sonore dans les ateliers industriels de Bienne et Bellinzone. D'ici à l'automne 2005, 200 wagons plats pour le transport du bois long (de type Snps) et 163 wagons pour celui des marchandises en vrac comme le gravier, le sable et les déblais (de type Fans-u) seront adaptés. A partir de juin 2005, huit autres séries de wagons bénéficieront de ces mesures dans l'un des deux ateliers industriels ou dans l'une des installations de service de SBB Cargo.

**10 000 trains de marchandises moins bruyants.**

«Avant la fin de l'année 2009, SBB Cargo rénovera 10 000 de ses trains de marchandises», déclare Bernhard Wist. Mais le but consiste aussi à assainir les wagons de marchandises tiers, comme ceux des clients. Bernhard Wist veille à ce que les différents types de wagons arrivent au bon moment à l'atelier: «Pour la récolte des betteraves, nous avons besoin de la totalité des wagons ouverts pour nos clients – donc, pas question de changer les freins.»





## Des idées qui vont très loin.

**Richard Seebacher dirige le Centre Service Clientèle (KSC) de Fribourg. Principal lien entre les clients et SBB Cargo, les collaborateurs sont au cœur de son activité. Cette année, le KSC fêtera ses cinq ans.**

Richard Seebacher orchestre le travail de 240 collaborateurs et d'une équipe de direction de 8 personnes. «Avec la libéralisation du trafic de marchandises sont apparues des tâches passionnantes», déclare-t-il. Il analyse les situations avec calme, pense systèmes et discute solutions. Sa circonspection peut parfois déconcerter. Car en fait, ses décisions sont rapides et concises. «Je connais bien SBB Cargo», répond-il avec modestie. 27 années de participation active dans des lieux et des fonctions les plus divers ont forgé son expérience. Le fait qu'il ait repris voici trois ans la direction du KSC est une autre histoire. «En tant que responsable de la région de production de Bienne, je me suis intéressé à l'organisation interne. Je voulais

me rapprocher des clients, être l'interface vers l'extérieur.»

### **Des idées et une vision internationale.**

Au KSC, après le développement et l'amélioration de la qualité des prestations, l'heure est à la consolidation de la présence internationale. Richard Seebacher souligne qu'une telle tâche ne peut être remplie qu'en équipe. «Traiter des commandes d'un seul tenant de l'Allemagne vers l'Italie est encore une prestation unique dans notre branche», explique-t-il. Il veut faire du KSC un service complet de résolution des problèmes. Son objectif: que les clients aient simplement à composer le numéro du KSC pour poser toutes les questions imaginables.

Dans l'intérêt de la clientèle, il y a notamment lieu de prévoir une intégration plus ciblée du KSC dans la production. «Aujourd'hui, le client réserve un train bien concret pour sa commande. A l'avenir, j'imagine que nous pourrions avoir davantage recours aux capacités libres qui sont réservées via le KSC. Nous gagnerions en performance», affirme Richard Seebacher. Pour lui, la créativité est synonyme de solutions individuelles, même pour les processus standardisés. Le défi consiste à offrir une information active au client – en particulier sous la forme de rapports sur le transport ou d'investigations en cas de retard.

### **La simplicité avant tout.**

Richard Seebacher sait pertinemment ce qui

attend ses collaborateurs en coulisses: une flexibilité et une complexité accrues. Un sujet qui le préoccupe. «Il faut simplifier l'interconnexion des tâches, de façon à ce que chacun y voit plus clair.» Le système CIS-online, outil électronique destiné à la gestion des transports, servira de base. «Une vraie réussite, car en Suisse comme à l'étranger, les clients pourront passer leurs commandes et suivre leur transport via Internet», se réjouit Richard Seebacher.

### Naturellement droit au but.

Quel que soit le sujet, la sérénité de Richard Seebacher ne laisse pas indifférent. Il avoue gérer sa vie comme un tout, savoir faire la part des choses et ignorer la frontière entre travail et loisirs. Il se ressource dans sa maison de Hägendorf entourée d'un jardin naturel ou se défoule

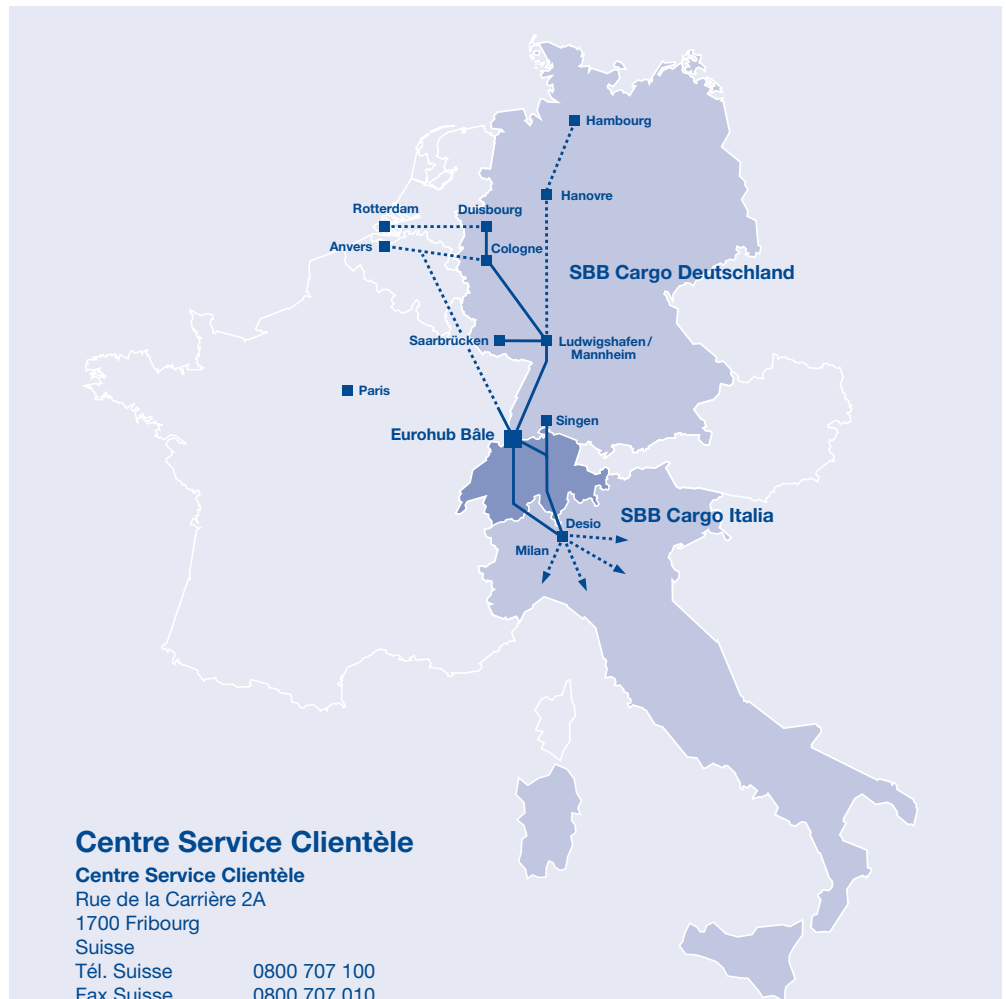
«**Nous traitons des commandes d'un seul tenant de l'Allemagne vers l'Italie; c'est unique.**»

Richard Seebacher

lors de matchs de tennis qu'il dispute avec ses amis – dilettantes s'abstenir! Sans oublier sa traditionnelle sortie, un circuit en VTT très physique de 50 minutes sur le Belchen.

**Richard Seebacher**, 44 ans, totalise déjà 27 années de service aux CFF. Au cours de sa carrière, il a eu l'occasion de participer à l'organisation de différents services. Au moment de la divisionnalisation de 1999, ce natif de Soleure opte pour un poste de cadre chez SBB Cargo. C'est en tant que responsable de la région de production de Bienne qu'il fait ses premières armes dans le transport et le fret. En 2001, il est nommé au poste de responsable du Centre Service Clientèle de Fribourg. Père de trois enfants, Richard Seebacher réside à Hägendorf (canton de Soleure).

Texte: Susanne Perren. Photo: Guy Perrenoud



### 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. international 00800 7227 2224  
Fax international 00800 7222 4329  
cargo@sbb.ch  
www.sbbcargo.com

### Marketing & Sales

#### Vente Suisse (Tessin exclu)

Case postale  
4065 Bâle  
Suisse  
Tél. +41 (0)512 29 00 04  
Fax +41 (0)512 29 01 01  
cargo.verkauf@sbb.ch

#### Vente Suisse région Tessin/Italie

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

#### Vente

#### Allemagne/Bénélux

SBB Cargo GmbH  
Bayenstrasse 2  
50678 Köln  
Deutschland  
Tél. +49 (0)221 390 18 05  
Fax +49 (0)221 390 18 18  
deutschland@sbbcargo.com

#### Trafic combiné

Case postale  
4065 Bâle  
Suisse  
Tél. +41 (0)512 29 00 04  
Fax +41 (0)512 29 01 02  
cargo.verkauf@sbb.ch

#### Chimie, huile minérale

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

#### Service matériel roulant

Elsässertor  
Centralbahnstrasse 4  
4065 Bâle  
Suisse  
Tél. +41 (0)512 29 04 50  
Fax +41 (0)512 29 04 59  
priskus.theiler@sbb.ch

# La nuit, vous êtes gagnant sur toute la ligne.

**Parce que vos marchandises  
arrivent plus tôt le matin suivant.**

Adepte du transport routier, Galliker Transport AG vante les mérites des transports nocturnes de SBB Cargo. Le gain de temps est en effet considérable, grâce aux délais plus brefs, aux heures de départ plus tardives et aux heures d'arrivée plus précoces. En outre, les transports sont organisés de manière plus économique et écologique. La combinaison rail/route, pleine de souplesse, remporte un franc succès. Qu'attendez-vous pour l'essayer?

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