

cargo

Le Gornergrat, au cœur des Alpes. Des boissons rafraîchissantes tutoient pourtant le sommet. 6
SBB Cargo transporte des voitures vers la Suisse. Une prestation fiable. 10
Vertus fertilisantes de la lave allemande. Les plantes suisses en profitent. 14
Le trafic marchandises se doit d'être ponctuel. Ruedi Büchi y veille soigneusement. 18



Ballast. 4

Offre élargie. Salon professionnel à Vérone. Plus proche des clients grâce à la réorganisation.

La qualité jusque dans les moindres recoins. 6

On ne trouve presque qu'en Suisse la boisson Rivella. En revanche, même à plus de 3000 mètres.

Un chocolat qui a de la classe. 9

Daniel Bloch, CEO de la fabrique de chocolats Camille Bloch, répond aux questions de *cargo*.

Une prestation globale et fiable. 10

Deux fois par semaine, SBB Cargo transporte 240 voitures pour Emil Frey, de Zeebrugge vers la Suisse.

Transparence pour les clients ChemOil. 12

Grâce aux Key Performance Indicators, la filiale de SBB Cargo optimise ses transports de substances chimiques.

On l'appelle familièrement «Jumbo». 13

SBB Cargo a acquis cinquante wagons de marchandises Habbiillns. Du matériel de première classe.

Une terre fertile grâce à la lave. 14

La lave de l'Eifel vieille de 13 000 ans fertilise le sol de la Suisse centrale.

Des wagons pesés avec précision. 16

Mettler Toledo fabrique des balances – aussi bien pour les laboratoires que pour les chemins de fer.

Accroissement du volume de transport. 17

Les résultats semestriels de SBB Cargo affichent un plus sur le plan opérationnel.

Monsieur Ponctualité. 18

Ruedi Büchi veille à ce que les trains de marchandises rallient leur destination dans les délais impartis.

Photo de couverture: livraison de boissons dans un décor imposant. Le Gornergrat-Bahn est en route pour le Kulmhotel Gornergrat, avec une cargaison de Rivella. A gauche à l'arrière-plan, le Weisshorn (4505 mètres d'altitude).

Souhaitez-vous vous abonner gratuitement?

Vous trouverez le formulaire en ligne sur: 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

Veillez 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 3|06. Septembre 2006. Le magazine logistique de SBB Cargo paraît quatre fois par an en allemand, français et italien. **Tirage** à 20 000 exemplaires. **Rédaction** Martin Radtke (responsable), Stephan Appenzeller, Marcel Hänggi, Benno Grüter, 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, 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.



«Les produits suisses de qualité supposent une prestation logistique de premier ordre.»

Chères lectrices, chers lecteurs,

Les entreprises qui fournissent des produits et des prestations suisses de grande qualité ont toutes un point commun: elles se distinguent par leur persévérance, leur caractère unique, leur engagement et leur précision; elles sont soucieuses des détails sans pour autant perdre la vue d'ensemble.

Les Chocolats Camille Bloch SA sont un parfait exemple de persévérance. L'entreprise familiale produit en effet depuis 1929 un chocolat suisse des plus raffinés, dont SBB Cargo transporte les ingrédients. Camille Bloch travaille exclusivement avec des fournisseurs qui garantissent la qualité de leurs matières premières. Découvrez en page 9, dans l'interview de Daniel Bloch – CEO et président du conseil d'administration – la recette de l'entreprise pour maintenir la qualité irréprochable de ses produits.

Rivella: un produit absolument unique. Rivella SA est le plus grand fabricant de boissons sucrées de marque d'origine suisse. La société produit et commercialise entre autres la gamme bien particulière de boissons rafraîchissantes Rivella. Rivella contient du lactose, de l'acide lactique et des minéraux: c'est donc une boisson bien tolérée par l'organisme. Depuis le début de l'année, SBB Cargo transporte des boissons Rivella de Rothrist à Brigue. Pour en savoir plus sur les prestations logistiques qui se cachent derrière ces produits de qualité, rendez-vous à la page 6.

SBB Cargo est pour sa part un bon exemple d'engagement: chaque semaine, la société STVA importe en Suisse des voitures par le rail. Pendant des années, elle a eu recours au modèle traditionnel de trafic en coopération, dont la qualité la satisfaisait de moins en moins. L'entre-

prise ferroviaire suisse s'est engagée en faveur d'une solution d'un seul tenant, et depuis six mois, deux trains acheminent chaque semaine des véhicules neufs de Zeebrugge vers la Suisse, via l'Allemagne. La ponctualité s'est considérablement améliorée (pages 10 et suivantes).

Enfin, la précision est le propre des techniques de mesure. Mettler Toledo, dont le siège est à Greifensee (canton de Zurich), est le leader mondial en matière de fabrication de balances. Vous saurez tout sur les exigences auxquelles doit répondre une bascule à rail en parcourant la page 16.

Je vous souhaite une agréable lecture!

Eduard D. Loew
Responsable Vente Suisse



Pour ThyssenKrupp, SBB Cargo achemine par groupes de wagons des rouleaux d'acier (coils) à Orbassano, près de Turin.

Succès indéniable de la palette élargie des prestations internationales.

SBB Cargo vient à peine d'annoncer l'élargissement de ses prestations internationales que déjà les demandes se succèdent.

SBB Cargo a effectué ses premiers transports par groupes de wagons en provenance et à destination de l'Italie via les nouveaux sites de Brescia et de Turin, où le transbordement route/rail et vice-versa (porte à porte) est également possible.

Depuis le 15 juin 2006, SBB Cargo achemine les premiers convois d'acier de la Sarre jusqu'à Brescia. Le premier transport pour ThyssenKrupp Steel a eu lieu le 24 juin 2006, de Rheinhausen à Orbassano, près de Turin. Les trains circulent jusqu'à trois fois par semaine vers Brescia et même quotidiennement vers Turin.

La clientèle des régions du lac de Constance et de la Bade exploite également les possibilités de transport international par wagons complets qu'offre SBB Cargo. Le fabricant de papier M-Real transporte ainsi du papier de Biberist à Karlsruhe-Etzenrot. SBB Cargo effectue aussi des transports de Singen vers la Suisse et vers Turin, notamment pour le compte d'expéditeurs de bois. Les trains peuvent desservir quotidiennement les deux sites.



Présence de SBB Cargo au salon «Trasporti e Logistica».

Le salon international du transport et de la logistique se tiendra en Italie, à Vérone, du 24 au 26 octobre 2006. SBB Cargo sera de la partie.

Le SITL Italia est le premier salon du genre. Il s'adresse aux dirigeants et aux décideurs en économie et logistique. SBB Cargo profitera de l'occasion pour se présenter comme une entreprise ferroviaire performante pour le transport fiable et efficace de marchandises sur l'axe Italie-Suisse-Allemagne. SBB Cargo propose en outre des transports de porte à porte dans les régions de Milan, Turin et Brescia, ainsi que des trafics de marchandises par groupes de wagons en Italie du Nord.

- ▶ www.sitl.it
- ▶ SBB Cargo sera installée au stand F40

Nouvelles nominations.



Richard Seebacher vient d'être nommé directeur de ChemOil Logistics; Claudia Beutter devient responsable du Centre Service Clientèle.

Richard Seebacher (46 ans) a rejoint les CFF en 1977 et y a assuré diverses fonctions. En 1999, il est passé chez SBB Cargo à l'organisation de la production avant de devenir responsable de la région de production de Bienne. Depuis 2002, il dirige le Centre Service Clientèle (KSC) de Fribourg. En octobre prochain, il reprendra le poste de Franz Steiner, qui part à la retraite, à la direction de ChemOil.



La nouvelle responsable du Centre Service Clientèle s'appelle Claudia Beutter (40 ans). Elle a joué un rôle important dans le développement de SBB Cargo Italia à Gallarate. Début 2003, cette diplômée en psychologie a quitté le Service central du personnel CFF pour rejoindre SBB Cargo.

Franchir les Alpes pour Hannibal.



SBB Cargo se rapproche de ses clients.

SBB Cargo veut se rapprocher de ses clients et va réorganiser ses activités selon trois secteurs. Deux nouveaux secteurs d'activité seront créés dans le domaine du transport: «International» et «Suisse». Le troisième secteur est la «Maintenance» (actuellement Service matériel roulant). Cette nouvelle organisation répond aux besoins des clients et sera mise en place le 1^{er} janvier 2007.

La nouvelle structure renforce la position de marché de SBB Cargo dans chaque domaine d'activité, minimise les coûts et pose les bases propices à des améliorations qualitatives et à une croissance ultérieure.

Les secteurs d'activité seront dirigés par Nicolas Perrin (International), Adrian Keller (Suisse) et Christoph Rütimann (Maintenance).

Paul Wittenbrink devient professeur.

Paul Wittenbrink, responsable Marketing & Sales et membre de la Direction de SBB Cargo, a été pressenti comme professeur en expédition, transport et logistique par l'Ecole supérieure professionnelle de Lörrach et a accepté ce poste. Samuel Ruggli assumera la direction intérimaire du département Marketing & Sales.

Depuis le mois de juin, SBB Cargo achemine des trains-blocs de conteneurs entre l'Allemagne et l'Italie pour le compte de l'opérateur italien de transport combiné Hannibal SpA, et s'allie donc un nouvel opérateur de transport combiné.

C'est surtout par son concept de responsabilité intégrale du transport ainsi que par la présence de filiales propres en Allemagne et en Italie que SBB Cargo a convaincu.

Les transports Hannibal circulent entre Mannheim et Melzo, près de Milan. SBB Cargo achemine six trains complets (trois allers-retours) par semaine. Il faut seulement quatorze heures à un train-bloc de conteneurs pour effectuer ce parcours de plus de 600 kilomètres, du fait que les transports sont planifiés d'un seul tenant et qu'ils sont assurés par les filiales au-delà de la frontière suisse. La société Hannibal SpA, entreprise commune de Trenitalia et Contship Italia SpA, offre des prestations de transport intermodal entre l'Italie et l'Europe centrale.

► www.hannibalweb.com



Voyage au bout de la soif.

Rivella est la boisson de table suisse par excellence et il n'y a guère d'endroits, même les plus reculés, où on ne puisse la trouver. SBB Cargo, partenaire fiable, intervient dès le début d'un long voyage.

Au-dessus de Zermatt, au cœur de 29 sommets culminant à 4000 mètres, trône, à 3100 mètres d'altitude, le Kulmhotel Gornergrat, l'hôtel le plus haut des Alpes suisses. Le visiteur dé-

couvre ici non seulement un panorama à couper le souffle, mais aussi une offre gastronomique surprenante pour la haute montagne et digne d'un centre-ville. Que la boisson au lactosérum

Rivella y soit proposée est donc une évidence. Car Rivella est partout.

Mais inutile de la livrer par hélicoptère, comme c'est le cas ailleurs: le Gornergrat est



parfaitement accessible par les transports publics, et en trois quarts d'heure, le chemin de fer du Gornergrat emmène passagers et marchandises de Zermatt au sommet. Toutefois, la mécanique du train à crémaillère et celle de la logistique doivent être parfaites pour mener à bon port les bouteilles aux étiquettes rouges, vertes et bleues, dont le nom vient de l'italien *rivelazione* (révélation).

90 millions de litres par an.

La chaîne de transport commence à Rothrist, sur le plateau argovien, où est installé depuis 1954 le site de production de Rivella. Ici, chaque année, plus de 80 millions de litres de la boisson couleur ambre sont mis en bouteille. A cela s'ajoutent quelque 10 millions de litres de jus de fruits Michel. La société Rivella SA fournit aussi bien les commerces de détail que les grossistes, qui se chargent ensuite de la

distribution aux restaurants. La livraison à ces deux segments de clientèle s'effectue par la route et ce, par le biais d'une entreprise de transport indépendante, dissociée de Rivella SA. Le transport par camion s'impose car les grossistes disposent rarement d'un raccordement ferroviaire et doivent parfois être livrés rapidement.

Le rail pour les longues distances.

Fin 2004, Rivella a toutefois réexaminé sa logistique de distribution, afin d'identifier les possibilités d'optimisation mais aussi d'autres solutions que le transport routier. «Nous sommes parvenus à la conclusion que le rail et la route s'équivalent, financièrement et qualitativement, sur des distances supérieures à 200 kilomètres», explique Marcel Fischer, responsable Customer Service & Distribution. Le premier pas vers «plus de rail» a été franchi en collaboration avec SBB Cargo, avec l'ouverture d'un service de navette entre Rothrist et Brigue en Valais. Chaque lundi midi, deux wagons à parois coulissantes chargés respectivement de 28 tonnes de boissons quittent le site de production de Rothrist. Le mardi matin à neuf heures, ils doivent être prêts à décharger à la gare de Brigue. Et c'est ici précisément que SBB Cargo peut tirer parti de son atout: la ponctualité.

A la gare de Brigue, en effet, trois à cinq chauffeurs de l'entreprise Borter Transport AG attendent l'arrivée du train avec leurs camions déjà partiellement chargés de denrées alimentaires en tous genres qu'ils distribuent par colis aux acheteurs les plus divers, dans la vallée principale entre Viège et Monthey, ainsi que dans les vallées latérales. Avant de partir pour leur tournée, ils embarquent encore la cargaison des 25 clients valaisans de Rivella. Pour midi, tout doit avoir été livré. «Le moindre retard des

« Grâce au système de wagons navettes, nous ne devons pas nous préoccuper de la répartition des wagons. »

Marcel Fischer

wagons Rivella pose un important problème de délai», déclare Reinhard Borter. Les camions devraient alors démarrer sans les boissons, et toute la mécanique de répartition serait perturbée.

Au cours de leur tournée, les chauffeurs reprennent les bouteilles consignées et les chargent dans les deux wagons Rivella. Ainsi, le jeudi soir, les wagons ne repartent pas à vide vers Rothrist. «Le système de wagons navettes ►



facilite considérablement l'organisation du transport ferroviaire», explique Fischer, «car nous ne devons pas nous préoccuper de la répartition des wagons.»

Sans voiture vers Zermatt.

Pour les boissons à destination de Zermatt et du Kulmhotel Gornergrat, les choses sont un peu plus complexes puisque Zermatt, village sans voiture, n'est accessible que par le rail. La marchandise est donc d'abord expédiée par camion jusqu'à Viège avant d'être chargée dans un wagon de marchandises au dépôt du Matterhorn Gotthard Bahn. Il faut une bonne heure pour effectuer le trajet jusqu'à Zermatt. Là, les bouteilles sont acheminées par électromobile vers l'entrepôt de Viktor Graven, marchand de

boissons et transporteur, qui expédie ensuite au Gornergrat la commande de l'hôtel.

Après avoir parcouru 250 kilomètres par cinq moyens de transport différents, la fameuse boisson peut enfin se déguster. Une gorgée à l'air frais... rivelazione! Avec, en tête, tout le chemin parcouru et, juste devant les yeux, le Cervin.

Texte: Ursula Homberger.
Photos: Benno Lochmatter, Rivella.



Rivella.

En 1952, Robert Barth lance sur le marché une boisson au lactosérum, posant ainsi les fondements des entreprises Rivella. Pour des raisons obscures, l'Association suisse des sources d'eaux minérales impose le boycott sur cette boisson alors fabriquée par le Milk-Institut: les membres qui l'incluent dans leur assortiment sont menacés d'exclusion. Rivella devient toutefois rapidement populaire et parvient à s'imposer sur le marché. En 1954, l'entreprise familiale devenue Rivella SA quitte Stäfa, sur les bords du lac de Zurich, pour s'installer à Rothrist, dans le canton d'Argovie; à l'époque déjà, les considérations de transport ont été déterminantes dans le choix de l'implantation. L'entreprise poursuit sa croissance et régulièrement, les installations sont agrandies. La première société de distribution sous contrat de licence s'ouvre aux Pays-Bas en 1957. En 1983, Rivella rachète les droits de la marque de jus de fruits Michel et en transfère la production de la Suisse romande à Rothrist. Depuis 1996, Rivella fabrique pour Migros la boisson au lactosérum Mivella. Aujourd'hui, les entreprises Rivella produisent environ 110 millions de litres de boissons sucrées et de jus de fruits, dont quelque 16 millions pour l'exportation, principalement vers les Pays-Bas. Depuis 2001, Rivella concentre ses activités de marketing sur les pays limitrophes.

clair & net

Lieu d'embarquement	Rothrist, canton d'Argovie
Lieu de destination	Canton du Valais, entre autres le Kulmhotel Gornergrat
Marchandise	Rivella, boisson de table suisse
Type de wagon	Wagons à parois coulissantes
Fournisseur	Rivella SA
Chaîne logistique	SBB Cargo (Rothrist-Brigue), train; Borter Transport AG (Brigue-Viège), camion; Matterhorn Gotthard Bahn (Viège-Zermatt), train/électromobile; Gornergrat-Bahn (Zermatt-Kulmhotel Gornergrat)

Camille Bloch: la classe plutôt que la masse.



Daniel Bloch

est CEO et président du conseil d'administration des Chocolats Camille Bloch SA. Avocat et économiste par ses études, cet homme de 43 ans a succédé à son père Rolf à la tête de l'entreprise en 1997. Celle-ci a été fondée à Berne en 1929 par le grand-père de Daniel, Camille Bloch, puis transférée à Courtelary six ans plus tard. En 2005, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 57,5 millions de francs (36,4 millions d'euros), soit une augmentation de 10% par rapport à 2004. La production 2005 se chiffre à 3300 tonnes, dont 30% destinés à l'exportation. Dans cette production globale, les lignes «Ragusa» et «Torino» représentent 1000 tonnes chacune, les chocolats à la liqueur 600 tonnes et les autres spécialités 700 tonnes. L'entreprise a utilisé 1250 tonnes de sucre, 470 tonnes de fèves de cacao, 460 tonnes de beurre de cacao, 422 tonnes de noisettes, 350 tonnes de lait et de poudre de lait, 50 tonnes d'amandes et 45 tonnes d'algues. Les 253 tonnes restantes concernent divers ingrédients spéciaux.

Daniel Bloch, votre entreprise est spécialisée dans le chocolat fourré. Pourquoi?

Daniel Bloch: En 1929, l'année de la fondation, il y avait déjà des marques renommées comme Nestlé, Suchard, Lindt & Sprüngli, Cailler et Tobler; il importait donc de se démarquer. Nous voulons que les consommateurs soient enchantés par nos produits, et nous ne développons que des spécialités encore inconnues sur le marché. Et nous y restons fidèles – à titre d'exemple, je citerai le «Ragusa», fabriqué depuis 1942. Le secret de notre succès réside dans l'alliance entre tradition et innovation, favorisée par la constance dans la qualité, une hiérarchie horizontale, des processus débureaucratés, la prise de risques et une politique réfléchie en matière de personnel.

Que veut dire «qualité suisse» pour votre entreprise?

Une qualité irréprochable sur toute la ligne, de la matière première au produit fini, en passant par la transformation. Nous contrôlons rigoureusement les matières premières à la source: les fèves de cacao au Ghana et en Equateur, les noisettes en

Qui assure l'acheminement des principales matières premières?

En Suisse, c'est essentiellement SBB Cargo qui assure le transport depuis le port de Bâle et nous livre le beurre de cacao en conteneur citerne.

Et les noisettes?

La marchandise est d'abord transportée par camion de son pays d'origine jusqu'à Bâle, pour être nettoyée. Ensuite, SBB Cargo prend le relais. Pour les amandes, c'est différent. Elles sont chargées sur des camions dans les ports du Nord et nous sont livrées directement.

La collaboration de votre entreprise avec SBB Cargo fonctionne-t-elle bien?

La décision de SBB Cargo de ne plus desservir notre voie d'embranchement en raison d'une faible fréquentation est tombée comme un coup de tonnerre. Daniel Nordmann, le directeur de SBB Cargo, a tout arrangé. Depuis lors, la coopération est bonne. Le manque initial de dialogue partenarial m'a dérangé; après tout, c'est un facteur important de la qualité suisse.

Le chocolat est un produit sensible. Comment sa fraîcheur est-elle garantie à l'arrivée sur le marché?

En Suisse, c'est le rôle de Galliker Transport AG. Ses véhicules spéciaux livrent la marchandise de Courtelary au terminal frigorifique d'Altishofen, à partir duquel, après le crossdocking, elle est distribuée dans tout le pays – sans aucune rupture de la chaîne du froid. Nous approvisionnons aussi les marchés en France, en Allemagne, au Danemark et en Italie. Dans ce cas, nous avons recours à des transporteurs routiers en fonction des itinéraires.

Vous exportez aussi aux USA et au Japon?

Oui. Mais au Japon, uniquement du chocolat d'enrobage, utilisé pour enrober des gâteaux et des friandises. Nous l'expédions en palettes, dans des conteneurs maritimes de 20 pieds, à température dirigée.

Interview et photo: Wilf Seifert.

« La nouvelle de la fermeture de notre voie d'embranchement par SBB Cargo est tombée comme un coup de tonnerre. »

Daniel Bloch

Turquie et en Italie, les amandes dans l'Ouest des USA, et le beurre de cacao aux Pays-Bas.

D'où vient le sucre?

De Suisse. Pour réduire au minimum les impuretés et les pertes de qualité inhérentes au transport, nous l'achetons, un peu plus cher, dans les fabriques de sucre d'Aarberg et de Frauenfeld.



Cavalier seul vers le succès.

SBB Cargo achemine en régie propre, de la Belgique vers la Suisse, deux trains par semaine pour le compte de l'importateur automobile suisse Emil Frey SA. Elle pose ainsi de nouveaux jalons dans le transport automobile.

Ils sont des milliers, alignés sur les quais du dock sud, le long du canal du port de Zeebrugge. Ils ont traversé des océans, à bord d'énormes cargos en provenance des quatre coins du globe, mais surtout du Japon. Ils attendent maintenant de poursuivre leur périple vers la Suisse, jusqu'à la plaque tournante de Safenwil (canton d'Argovie), où est établi Emil Frey, deuxième importateur automobile du pays.

A première vue, le parc de véhicules neufs d'Emil Frey Betriebs AG semble modeste: 1500 véhicules, seulement, y sont entreposés. Mais, sous des apparences trompeuses se cache une forte activité: 40 000 véhicules arrivent ici chaque année pour y être examinés sous toutes les coutures, dotés des équipements techniques les plus modernes, lustrés et bichonnés avant d'être livrés dans toute la Suisse aux concessionnaires.

Safenwil est surtout une des étapes de la chaîne de transport: au moment où le client commande son véhicule, celui-ci est encore stationné à Zeebrugge, en Belgique, à 850 kilomètres de Safenwil par le train.

Ecologie et fiabilité.

90% des véhicules neufs rejoignent Safenwil par le rail. «L'avantage est avant tout écologique, mais notre fonctionnement y gagne aussi», explique le directeur, Hans-Peter Anderes. «L'autre solution consisterait à faire partir quasiment chaque jour des ports de la mer du Nord quarante camions qui asphyxieraient notre site.» Quatre soirs par semaine, SBB Cargo manœuvre, sur chacune des deux voies de déchargement, un train-auto pouvant parfois atteindre 650 mètres de longueur. Deux des convois hebdomadaires arrivent de Rotterdam, les deux autres de Zeebrugge. Dès le lendemain, une équipe de huit collaborateurs procède à leur déchargement. Il faut compter six à sept heures pour débarquer les quelque 240 véhicules des wagons à deux niveaux et les garer conformément aux instructions – une routine parfaitement orchestrée. «Du transport au déchargement, il n'y a rien à redire. A l'arrivée, les livraisons de Zeebrugge enregistrent un taux de ponctualité de plus de 90 %, ce qui répond à nos exigences de qualité», déclare Hans-Peter Anderes.

SBB Cargo dans le rôle d'opérateur de transport général.

Cela n'a pas toujours été le cas. L'ancien modèle du trafic en coopération, qui desservait la Suisse via quatre pays, faisait intervenir un trop grand nombre d'entreprises. D'où un risque de

clair & net

Gare de départ	Zeebrugge, Belgique
Destination	Safenwil (canton d'Argovie), Suisse
Distance	850 kilomètres
Cargaison	Véhicules neufs Toyota
Mandant	STVA, Paris
Destinataire	Emil Frey Betriebs AG, Suisse
Opérateur de transport général	SBB Cargo
Sous-traitant	B-Cargo (Zeebrugge–Aix-la-Chapelle)



Tout est une question de détails.

A leur arrivée en gare, il est impératif pour Emil Frey que les véhicules soient garés sur les wagons de telle sorte qu'ils puissent être déchargés vers l'avant. Si, en plus des wagons habituels à deux niveaux, le train est également composé de wagons à un niveau, ceux-ci devront être placés en queue de convoi pour éviter que les véhicules parkés en haut des wagons à deux étages ne soient bloqués et ne puissent pas être débarqués à quai. Pour des raisons techniques, le train-auto change plusieurs fois son sens de marche en cours de route. D'où l'importance de tenir compte, dès le chargement, de la direction et de l'ordre pour éviter de fâcheuses complications au moment de la livraison.

perte de temps important aux différents points de jonction. Aujourd'hui, la durée d'acheminement n'est plus que de 24 heures et SBB Cargo est de bout en bout responsable du transport.

« A l'arrivée, les livraisons enregistrent un taux de ponctualité de plus de 90%. »

Hans-Peter Anderes

Pour le trajet de Zeebrugge (Belgique) à Aix-la-Chapelle (Allemagne), elle fait appel au sous-traitant B-Cargo. Mais, pour les clients, SBB Cargo reste l'unique interlocuteur.

En l'occurrence, le client n'est pas Emil Frey, mais le groupe parisien STVA. En Europe, le transport d'automobiles n'est pas assuré par les compagnies ferroviaires mais par des opérateurs spécialisés qui jouent un rôle d'intermédiaire et de partenaire contractuel entre les entreprises

ferroviaires et les destinataires. Pour la première fois de son histoire, STVA a cédé à une seule compagnie ferroviaire la direction des opérations pour un transport international. « Nous avons porté notre choix sur le tractionnaire offrant le meilleur rapport qualité/prix sur ce parcours », conclut Jean-Marc Dutisseuil, Key Account Manager chez STVA. « Et nous ne regrettons pas notre décision: nous sommes très satisfaits de la collaboration avec SBB Cargo, tant au plan opérationnel qu'au plan humain, auquel nous accordons une grande importance. »

Convention pour la qualité.

Au-delà du contrat de transport proprement dit, les deux partenaires ont également conclu une charte de la qualité. « L'ouverture à la concurrence du réseau ferré européen a changé la donne en matière de qualité, d'où l'idée d'une convention », explique Jean-Marc Dutisseuil. Celle-ci comprend notamment le monitoring hebdomadaire de toutes les données des trains. Objectifs: l'évaluation impartiale de la ponctualité et le suivi en temps réel des convois. Le flux d'informations entre le centre opérationnel Cargo,

STVA et Emil Frey a été si bien organisé qu'il est même prévu d'avertir par SMS l'équipe de déchargement d'un éventuel retard de train. Une idée qui évitera à huit hommes, le cas échéant, de quitter inutilement les bras de Morphée pour prendre leur poste à 6 heures du matin.

Du petit atelier de motos à la grande maison d'importation.

Le modeste atelier de réparation pour autos et motos, créé en 1924 par Emil Frey, est aujourd'hui un groupe renommé qui compte pas moins de sept entreprises chargées de l'importation en Suisse de dix grandes marques mondiales, un réseau de 33 garages, des sociétés de financement et autres sociétés de services. Dans les années 60, Emil Frey décide d'importer en Suisse la marque japonaise Toyota. Un pari qui, à l'époque, fait sourire mais qui se révèle finalement payant. L'an dernier, Emil Frey a vendu 17 000 Toyota, ce qui représente une part de marché de 6,5%. Avec un volume de 40 000 véhicules neufs écoulés chaque année, le groupe se hisse à la deuxième place des importateurs de voitures.

Le train au service de l'automobile.

Le groupe STVA, spécialisé dans la logistique des véhicules neufs, propose, outre le transport automobile, des prestations couvrant la chaîne de livraison, de la mise à disposition des voitures à la distribution précise. Il achemine chaque année en Europe 2,6 millions de véhicules par ses propres moyens. Avec ses partenaires, ce sont 6 millions, soit près du tiers du marché. Pour le transport ferroviaire, il dispose en propre d'une capacité de 4200 wagons et de 4000 autres wagons par le biais de ses partenaires.

Texte: Ursula Homberger. Photos: Hansjörg Egger.



Hans-Peter Anderes, directeur d'Emil Frey Betriebs AG.



Les véhicules neufs attendent à Zeebrugge de poursuivre leur périple.

La transparence pour Lonza.



Grâce aux Key Performance Indicators, ChemOil Logistics aide ses clients à optimiser l'exploitation de leur parc de wagons et les frais de transport.

Chaque jour, les coordinateurs de ChemOil Logistics, filiale de SBB Cargo, sont en contact avec diverses compagnies ferroviaires dans toute l'Europe. Leur système de surveillance électronique leur permet de visualiser à tout moment les mouvements de tous les parcs de transport. Pour les clients en revanche, il est pratiquement impossible de garder constamment une vue d'ensemble de l'utilisation de leur parc de

wagons. C'est pourquoi ChemOil propose aussi cette prestation à ses clients: il leur suffit de se connecter et de s'identifier sur le site de ChemOil pour pouvoir suivre sur Internet chaque itinéraire de transport de leurs wagons.

Economiser de l'argent grâce aux chiffres-clés.

Autre avantage et non le moindre: les pres-

tations de ChemOil Logistics permettent en plus aux clients de réduire leurs coûts. En effet, dans l'éventail de prestations sur mesure destinées à l'industrie chimique, ChemOil propose aussi le traitement de grands chiffres-clés, les Key Performance Indicators (KPI). «Sur la base du cahier des charges fourni par le client et de nos propres expériences, nous analysons les données du tracking & tracing et celles de la gestion du parc

au cours des trois derniers mois, et nous en dégageons les KPI pour notre client», explique Klaus Kölbl, responsable de la logistique chez ChemOil.

L'analyse porte notamment sur les aspects suivants: le temps mis par les wagons-citernes pour effectuer le trajet aller-retour et la durée d'arrêt chez le destinataire, la fréquence des mouvements et la durée d'immobilisation à un endroit donné. L'évaluation de ces listes de

«**Nous estimons que le potentiel d'optimisation pour nos clients peut atteindre 20%.**»

Klaus Kölbl

transport complètes donne des résultats révélateurs qui peuvent être utilisés pour optimiser les parcs des clients, mieux les exploiter et mettre en évidence d'éventuels points faibles.

«Selon nos expériences, nous estimons que les KPI offrent aux clients un potentiel d'optimisation des coûts des wagons pouvant atteindre 20%», déclare Klaus Kölbl. Grâce aux KPI, ChemOil est en mesure d'attirer l'attention des clients sur de grandes possibilités d'optimisation: améliorer par exemple l'exploitation des wagons en fonction du poids et du volume, éliminer les wagons superflus, rationaliser les tournées et affecter les frais logistiques à un centre de coûts déterminé. Au besoin, les coûts engendrés par un arrêt trop long peuvent être facturés au destinataire.

La société Lonza a recours à ce service depuis le 1^{er} janvier 2006. ChemOil évalue à présent, pour chaque train, les chiffres des mois écoulés, et les analyse afin d'en dégager le potentiel d'optimisation du parc le plus approprié pour la société. Cette dernière est déjà très satisfaite du système de surveillance par Internet. En effet, cela permet par exemple à Lonza de surveiller le moment où ses wagons-citernes partis de Viège arrivent chez le destinataire et combien de temps ils sont arrêtés là-bas. En collaboration avec ChemOil Logistics, la société s'attelle à présent à la mise en œuvre des résultats obtenus afin de peaufiner les transports au niveau européen.

Texte: Susanne Wagner. Photo: Benno Lochmatter.

Habbiillns – les wagons haut de gamme sont là.



Photo: Dominik Plüss

SBB Cargo prévoit une demande croissante pour les grands wagons couverts à parois coulissantes et s'est procuré cinquante wagons de type Habbiillns. Les derniers de la série viennent d'arriver.

Les valeurs de référence du nouveau wagon sont impressionnantes: il mesure 22 mètres de long, peut contenir 63 europalettes et supporte un poids maximal de 62,5 tonnes. Ce wagon, «Jumbo» dans le jargon professionnel, est parfaitement adapté aux marchandises en palettes, au papier et à la cellulose ainsi qu'au gros électroménager. Les parois coulissantes sont spécialement renforcées – d'où le deuxième «i» dans la désignation du wagon. Pour le chargement, la paroi coulissante s'ouvre très facilement et très largement: la trappe de chargement, mesure 10,8 mètres de large et plus de 2,80 mètres de haut.

Le plancher du wagon est en plaques de fibres dures (pas de plancher en bois!) et supporte le poids d'une empileuse monte-charge. Les clients fixent leur chargement avec quatre parois de séparation réglables ou avec des cordes sur les points d'amarrage, le long des côtés et aux ranchers frontaux.

Collaboration avec Transwaggon.

SBB Cargo participe en outre à l'acquisition de 150 autres wagons du type Habbiillns (sans parois de séparation), pour les intégrer au pool de wagons à parois coulissantes de Transportwaggon (TWA). De plus, 60 wagons seront couplés de manière fixe et utilisés en grandes unités de wagons à parois coulissantes. La collaboration avec TWA permet à SBB Cargo d'accéder à l'ensemble du parc de wagons TWA. Actuellement, TWA

dispose de 10 000 wagons de marchandises, dont environ 5000 wagons à parois coulissantes dotés de diverses spécifications. Selon accord avec TWA, SBB Cargo peut utiliser les wagons de marchandises comme ses propres wagons. SBB Cargo loue les wagons pour la durée du transport ou pour plus longtemps. Le prix facturé au client inclut le transport et les wagons.

Avec le concept du pool, SBB Cargo accède à un assortiment de wagons bien plus vaste et propose à ses clients l'équipement idéal. Le regroupement des flux de transport de TWA et SBB Cargo assurera globalement une utilisation plus efficace des wagons et réduira les trajets à vide.

SBB Cargo a augmenté la capacité en wagons.

Depuis le printemps 2006, SBB Cargo transporte plus de ferraille et de bois, pour des raisons conjoncturelles. La demande pour les wagons requis est en hausse. SBB Cargo a loué des wagons supplémentaires pour augmenter sa capacité.

L'accroissement du volume de transport est nettement supérieur à celui issu des variations conjoncturelles et saisonnières normales. Avec sa réserve de wagons, SBB Cargo n'a pu satisfaire qu'en partie la forte demande. SBB Cargo a donc loué des wagons supplémentaires: 780 wagons standards ouverts pour la ferraille et le bois, 100 wagons spéciaux pour le bois et 70 wagons spéciaux pour les rouleaux d'acier (coils).

De la lave allemande au gazon suisse.



Le train collecteur, acheminé par SBB Cargo entre Cologne et Bâle, est de plus en plus long. Une fois par semaine, vingt wagons de gravillons volcaniques extraits de l'Eifel sont attelés à sa locomotive. Destination finale: Rotkreuz, en Suisse centrale.

Voici 13 000 ans, l'Eifel a tremblé et bouillonné, déversant une coulée de lave en fusion de 1200 degrés Celsius sur ses flancs et crachant des nuages de cendres dans le ciel. Jadis dévastateur, ce caprice de la nature est aujourd'hui source de fertilité et de prospérité. Non seulement sur le site de l'éruption mais aussi là où la végétation n'est pas destinée à pousser, comme sur les toits plats des grands centres urbains. La lave et la ponce sont extraites à ciel ouvert dans les montagnes de l'Eifel. Ces matières premières naturelles voyagent bien au-delà des frontières allemandes où elles sont utilisées en horticulture comme substrats (terreau) et comme matériau filtrant pour la purification de l'eau. Elles sont en bonne place dans le bilan écologique puisque leur volume poreux ne résulte pas de processus artificiels, consommateurs d'énergie, mais direc-

tement de la nature, avec une consommation d'énergie «zéro».

«**La livraison d'un client par le rail est pour nous une première. Pour l'heure, toutes les parties se déclarent satisfaites du système.**»

Manfred Scherer

Des vertus dont a su tirer profit Waller Begrünungssysteme AG, un des plus grands fournisseurs suisses de substrats, implanté à Eschenbach (canton de Lucerne). Celui-ci

consomme, chaque année, de grandes quantités de minéraux volcaniques comme substrat végétal pour l'engazonnement des toitures, la plantation intensive et la végétalisation intérieure, ou encore comme substrat arboricole. Le matériau provient d'Andernach am Rhein, en Allemagne, où son producteur, Vulkatec Riebensahm GmbH, exploite une centrale de malaxage. C'est ici, à proximité de l'Eifel, que la roche volcanique excavée est broyée au bon calibre, triée puis mélangée selon les exigences des clients.

L'établissement Vulkatec ne veut pas se contenter d'exploiter un produit écologique. Au plan logistique, il prétend aussi se profiler comme une entreprise respectueuse de l'environnement. C'est pourquoi il a opté pour la solution la plus adaptée au transport des gros volumes: la navigation fluviale. Grâce aux sites de transpor-



dement, idéalement placés, il peut en effet recourir de manière optimale aux voies fluviales en Europe.

Toutes les conditions réunies en faveur du rail.

Il y a peu de temps encore, Waller AG se faisait aussi livrer les substrats volcaniques par bateau jusqu'à Bâle, où les attendaient des camions pour les acheminer vers différents chantiers en Suisse. Mais les problèmes de transport étaient fréquents: tantôt les délais n'étaient pas respectés faute d'un niveau d'eau suffisant dans le Rhin, tantôt les capacités de stockage à Bâle étaient saturées, etc. C'est alors que le directeur, Franz Waller, étudia de plus près l'alternative du rail. Il ne tergiversa pas longtemps avant de prendre sa décision et pour cause: la commune voisine de Rotkreuz dispose des infrastructures de transbordement appropriées pour déverser le substrat directement dans des collecteurs installés sur une voie latérale.

Le transport est opérationnel depuis fin juin. Chaque semaine, vingt wagons, remplis de 500

clair & net	
Gare de départ	Andernach, Allemagne
Gare d'arrivée	Rotkreuz (canton de Zoug), Suisse
Cargaison	Gravillons volcaniques
Wagons	Wagons à gravier (20 par trajet)
Fournisseur	Vulkatec Riebensahm GmbH
Destinataire	Waller AG, Suisse
Compagnies ferroviaires	Broltal-Eisenbahn (Andernach-Cologne), SBB Cargo (Cologne-Rotkreuz, Suisse)

tonnes de substrat en provenance d'Andernach, rejoignent Rotkreuz. «Deux mois à peine se sont écoulés entre le premier contact avec le client et le premier transport», déclare, satisfait, Manfred Straehle, conseiller à la clientèle chez ChemOil en Allemagne. «Dès le départ, le trafic s'est déroulé sans encombres.» Le transport a été entraîné par Log-o-Rail, société de logistique ferroviaire, et Baumann K3 Logistik, partenaire de Vulkatec. «Pour Vulkatec, la livraison par le rail de son client Waller AG était une première. Pour l'heure, toutes les parties se déclarent satisfaites du système.» C'est ainsi que Manfred Scherer, responsable de la Vente et de l'Organisation chez Vulkatec, résume les premières expériences.

Les chemins de fer privés prennent le relais.

En Allemagne, les processus de chargement sont plus complexes que ceux du site de réception. Le substrat est acheminé par camion pour parcourir les 8 kilomètres qui le séparent de la centrale de Vulkatec et de l'entrepôt du port d'Andernach. C'est là que, tous les vendredis matin, les services techniques de la ville, chargés de l'exploitation du port, remplissent les vingt wa-

gons à gravier à l'aide d'une pelle mécanique. Au plus tard le dimanche soir, Broltal-Eisenbahn – compagnie ferroviaire locale spécialisée dans les solutions individuelles pour le trafic de marchandises de proximité – achemine les wagons pour le compte de SBB Cargo vers la plate-forme de production de Cologne, distante de 80 kilomètres.

Circuit bouclé en une semaine.

Dans la nuit de lundi à mardi, l'expédition est intégrée au train collecteur de SBB Cargo qui relie quotidiennement Cologne à Bâle et profite ainsi d'un taux d'utilisation optimisé. Le mardi matin, les wagons sont à Bâle et le lendemain matin chez le client, à Rotkreuz. Dès le mercredi après-midi, ils sont vidés pour repartir à Andernach le jeudi matin. Détail important: sur le chemin du retour, les wagons vides sont dételés à Andernach, évitant ainsi le détour par Cologne. Contrairement au sens Nord-Sud, les trains circulant dans le sens Sud-Nord empruntent la rive gauche du Rhin, de sorte que les wagons atteignent directement leur lieu de destination. Dès le vendredi, un nouveau convoi peut ainsi repartir.

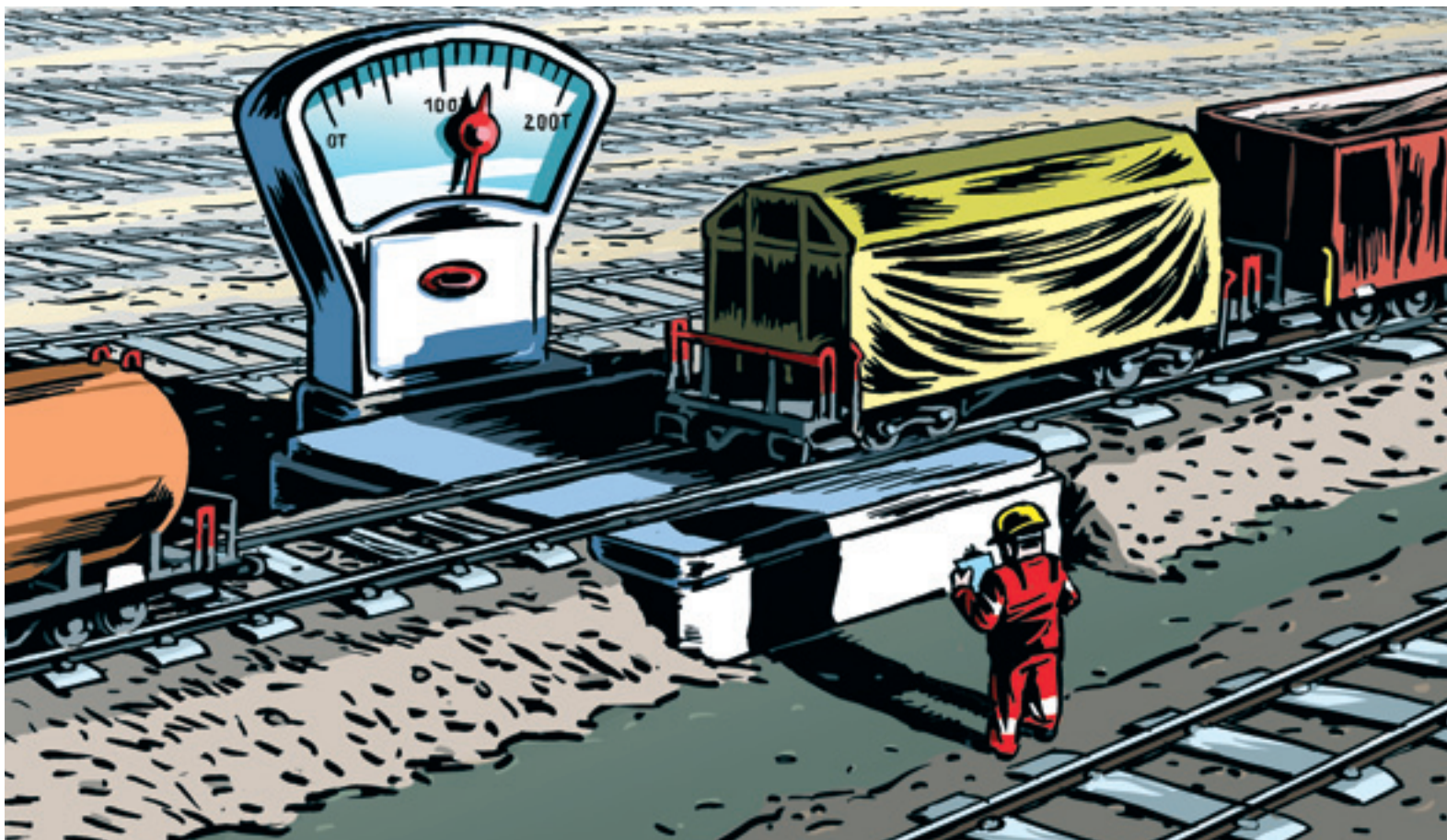
L'Eifel, un massif explosif.

Au nord de Coblenze, la chaîne montagneuse de l'Eifel s'étire entre le Rhin et la frontière germano-luxembourgeoise. De la violente éruption volcanique, survenue il y a 13 000 ans, est né le cratère du Laacher See. Des colonnes de fumée et de cendres, de plusieurs kilomètres de haut, se sont répandues dans la stratosphère alors que des avalanches incandescentes se déversaient dans le Rhin. Toute l'Europe centrale a disparu sous la cendre. Le dioxyde de soufre, rejeté dans l'air, a détérioré le climat dans l'hémisphère nord. Les volcans de l'Eifel ne sont pas éteints et leur activité volcanique est en veille. C'est pourquoi la région reste étroitement surveillée par les volcanologues.

Texte: Ursula Humberger. Photos: Ralf Levic.



Vulkatec achemine la lave jusqu'au port d'Andernach.



Qu'indique notre **pèse-wagons**?

Pour acheter un kilo de tomates sur le marché, on se fie au poids de référence sur le plateau de la balance. Pour peser le chargement d'un train, il y a la bascule à rail.

«Construire une bascule à rail est assez facile», affirme Jeff Holcomb. «C'est un peu comme construire un pont. Sauf que tout doit être extrêmement précis.»

La précision, c'est justement l'affaire de Mettler Toledo, l'entreprise qui l'emploie. Cette société, établie à Greifensee dans le canton de Zurich et disposant d'ateliers de construction sur les cinq continents, est le plus grand fabricant mondial de systèmes de pesage. Tandis que les balances de laboratoire pèsent des charges en microgrammes, leurs grandes sœurs industrielles utilisées dans le secteur des transports peuvent accueillir jusqu'à 200 tonnes, avec une précision de mesure d'environ 50 kilogrammes.

D'un point de vue technique, explique Jeff Holcomb, ces deux types de balances ont peu de choses en commun si ce n'est l'électronique de communication entre la machine et l'utilisateur.

Pas de précision sans fondations stables.

Jeff Holcomb est Market Manager chez Mettler Toledo pour les balances industrielles utilisées dans le secteur des transports. Ce qui le fascine dans ce métier, c'est qu'il y a des applications pour pratiquement tous les domaines. Sa carrière dans ce secteur est pourtant due au hasard: étudiant, il travaillait pour une entreprise qui utilisait des balances Toledo. Cette expérience lui a valu son engagement chez Toledo,

où il travaille depuis 1981. En 1996, cet Américain d'origine a débarqué en Suisse, après la fusion de Toledo et Mettler en 1989.

Selon lui, la précision de mesure dépend surtout de l'installation de la bascule à rail. Il faut creuser une fosse sous la voie et la bétonner pour obtenir des fondations stables. L'installation est en fait plus coûteuse que la bascule elle-même. Certains concurrents de Mettler Toledo en construisent en deux jours, sans ce type de fondations. Jeff Holcomb: «Ce n'est pas notre politique parce qu'il s'avère rapidement, dans ce cas, que la balance bouge et perd sa précision.»

Le siège principal de Mettler Toledo pour les balances industrielles destinées au secteur des transports se trouve aux Etats-Unis. Le

département R&D y occupe une vingtaine d'ingénieurs universitaires. Les balances doivent être adaptées aussi bien au site de production qu'au site d'utilisation, vu les différences de normes de construction mais aussi d'écartement des rails. Pour une précision maximale, les profilés I dotés des cellules de mesure doivent être situés exactement sous les rails. Une bascule qui modifierait l'écartement des rails serait moins précise.

L'instrument comporte généralement un réseau de 24 cellules de pesage en acier inoxy-

« Une bascule à rail, ça se construit un peu comme un pont. En plus précis. »

Jeff Holcomb

dable revêtu, toutes équipées d'un microprocesseur. Pour le pesage, il n'est pas impératif qu'un wagon soit immobilisé sur la balance: Mettler Toledo fabrique également des systèmes permettant de peser un train qui circule à vitesse constante (6 à 8 kilomètres/heure). Dans ce cas, les cellules doivent saisir le poids en moins d'une demi-seconde. Lorsqu'il s'agit de wagons chargés de liquides, il faut en outre tenir compte du ballonnement du liquide dans le conteneur lorsque le train est en mouvement.

Cela paraît compliqué et pourtant, paradoxalement, le pesage d'un train en mouvement est moins coûteux que le pesage statique d'un seul wagon, explique Jeff Holcomb: la première solution permet d'installer des balances plus courtes puisqu'elles ne doivent pas accueillir un wagon dans toute sa longueur.



Jeff Holcomb, 47 ans, est Market Manager chez Mettler Toledo pour les balances industrielles destinées au secteur européen des transports. Ce double-national américano-suisse est titulaire d'un diplôme en instrumentation numérique (United Electronics Institute) et d'un diplôme de Bachelor of Science Business and Marketing (Franklin University). Créée en 1945 à Küsnacht, près de Zurich, l'entreprise Mettler a racheté en 1989 le fabricant américain de balances industrielles Toledo. L'entreprise fabrique également des instruments et technologies de mesure pour les laboratoires, l'industrie et le commerce alimentaire et est leader du marché de la détection de métaux, de l'analyse des procédés et de la recherche pharmaceutique automatisée.

Texte: Marcel Hänggi.

Illustration: Michael Meister.

La restructuration porte ses fruits.



Photo: Joachim Bertsch

Au cours du premier semestre, SBB Cargo a réussi à réduire ses coûts et, moyennant un chiffre d'affaires stable, à améliorer son résultat opérationnel semestriel de 22,3 millions de francs (14,6 millions d'euros) par rapport au premier semestre 2005.

En termes de résultat net, SBB Cargo ne réalise qu'une amélioration de 9,3 millions de francs (6 millions d'euros). Ne serait-ce que pour compenser la réduction des subventions fédérales destinées au trafic par wagons complets, SBB Cargo a en effet dû ponctionner 13 millions de francs (8,5 millions d'euros) sur la somme globale économisée.

Au cours du premier semestre, SBB Cargo a pu augmenter sa prestation de trafic de 3,8%, transportant 6026 millions de tonnes-kilomètres nettes. Les deux domaines d'activité Nord-Sud et Suisse ont connu une évolution diverse.

Nord-Sud: compensation des pertes dues à la concurrence

Dans le trafic Nord-Sud, les pertes dues à la concurrence ont contrebalancé en grande partie les 25,4 millions de francs (16,6 millions d'euros) rapportés par les nouveaux transports. Néanmoins, ce domaine d'activité a affiché une augmentation de

2,3% du volume de trafic, lequel est passé à 3997 millions de tonnes-kilomètres nettes. Les filiales allemande et italienne ont à nouveau contribué de façon majeure à ce résultat, avec une croissance de 18,4% pour la première et de 5,8% pour la seconde.

Suisse: situation conjoncturelle mise à profit

En dépit des préparatifs pour la réduction des points de livraison, SBB Cargo a su exploiter la conjoncture favorable dans le secteur Suisse, augmentant sa prestation de trafic de 7,1%, pour un total de 2029 millions de tonnes-kilomètres nettes. En raison de la dynamique concurrentielle actuelle et de la forte pression sur les prix, le rendement du trafic a stagné au niveau de l'année précédente (476,6 millions de francs, 2005: 477,8 millions de francs [311,8 millions d'euros, 2005: 312,6 millions d'euros]).

L'art de jongler avec le temps.



Ruedi Büchi, responsable Axes et Direction des opérations, supervise la production de SBB Cargo pour le trafic Nord-Sud. A titre privé, il compte aussi les minutes.

Dès qu'un avion est dans les airs, il peut voler tranquillement. Chez SBB Cargo, c'est exactement l'inverse, explique Ruedi Büchi: «Dès qu'un train quitte la gare, les défis commencent.»

Ruedi Büchi est responsable Axes et Direction des opérations (AO). Avec ses cent collaborateurs, il est chargé de veiller à la ponctualité des trains dans le trafic international. Il suffit parfois d'un orage pour provoquer des retards. Ainsi, début juillet, la foudre a paralysé le poste d'aiguillage de Luino, occasionnant le retard de dix-sept trains. «Une ponctualité absolue est impossible. Orages, pannes d'aiguillage, accidents – la liste des impondérables est longue», reconnaît-il. Et c'est précisément ce qui rend sa tâche passionnante.

Ruedi Büchi a toujours placé la barre haut, comme en témoigne sa carrière professionnelle et militaire fulgurante, mais il ne néglige pas pour

autant sa vie privée. Durant ses loisirs, ce père de quatre enfants se passionne pour le VTT et gère une forêt de deux hectares et demi.

Être toujours à l'heure.

En tant que responsable de la ponctualité, son pragmatisme lui est précieux: il sait que ce ne sont pas les systèmes théoriques qui permettent d'augmenter la qualité. Sa fonction exige des analyses précises mais aussi beaucoup de bon sens pratique, de diplomatie et une perpétuelle créativité. Exemple: le train 43075 qui relie Duisbourg à Gallarate n'arrivait jamais à l'heure. A l'analyse, il s'est avéré que le temps imparti était impossible à respecter, même dans des conditions optimales. En accord avec le client et en collaboration avec les spécialistes de la vente de SBB Cargo, la durée du trajet a été allongée. «Nous sommes

ainsi devenus ponctuels au regard de notre mission: transporter les marchandises d'un client vers une destination en un temps convenu», explique Ruedi Büchi. Chez SBB Cargo, le seuil de tolérance est d'une heure. Pour certains clients, ce seuil est parfois réduit à 15 minutes.

Dompter les minutes avec créativité.

Au premier semestre 2006, 81 % des trains de marchandises sont arrivés à l'heure prévue. «C'est 5% de plus que l'an dernier», se réjouit Ruedi Büchi. «Nous avons gagné en expérience et nous savons maintenant où il faut agir.» Son nouvel objectif est d'atteindre une ponctualité de 90%. A cet effet, jusqu'à 380 trains par semaine font l'objet de relevés selon une méthode expressément développée et perfectionnée. Les collaborateurs surveillent la marche des trains

et transmettent les heures d'arrivée au système de répartition.

Ruedi Büchi souhaite une solution online. «Les agents du mouvement doivent être créatifs dans la gestion du temps et non de simples exécutants.» Il discute souvent et beaucoup avec ses collaborateurs et applique le principe de la porte ouverte. Il entend ainsi développer leurs compétences personnelles et professionnelles: «J'exige beaucoup des autres, mais uniquement ce que j'exige également de moi.»

En cas de problème, Ruedi Büchi se rend avec ses collaborateurs sur place, chez les clients ou aux points frontières. Il révisé les processus et fait contrôler les mesures adoptées. Un travail

« Une ponctualité absolue est impossible. Orages, pannes d'aiguillage, accidents: la liste des impondérables est longue. »

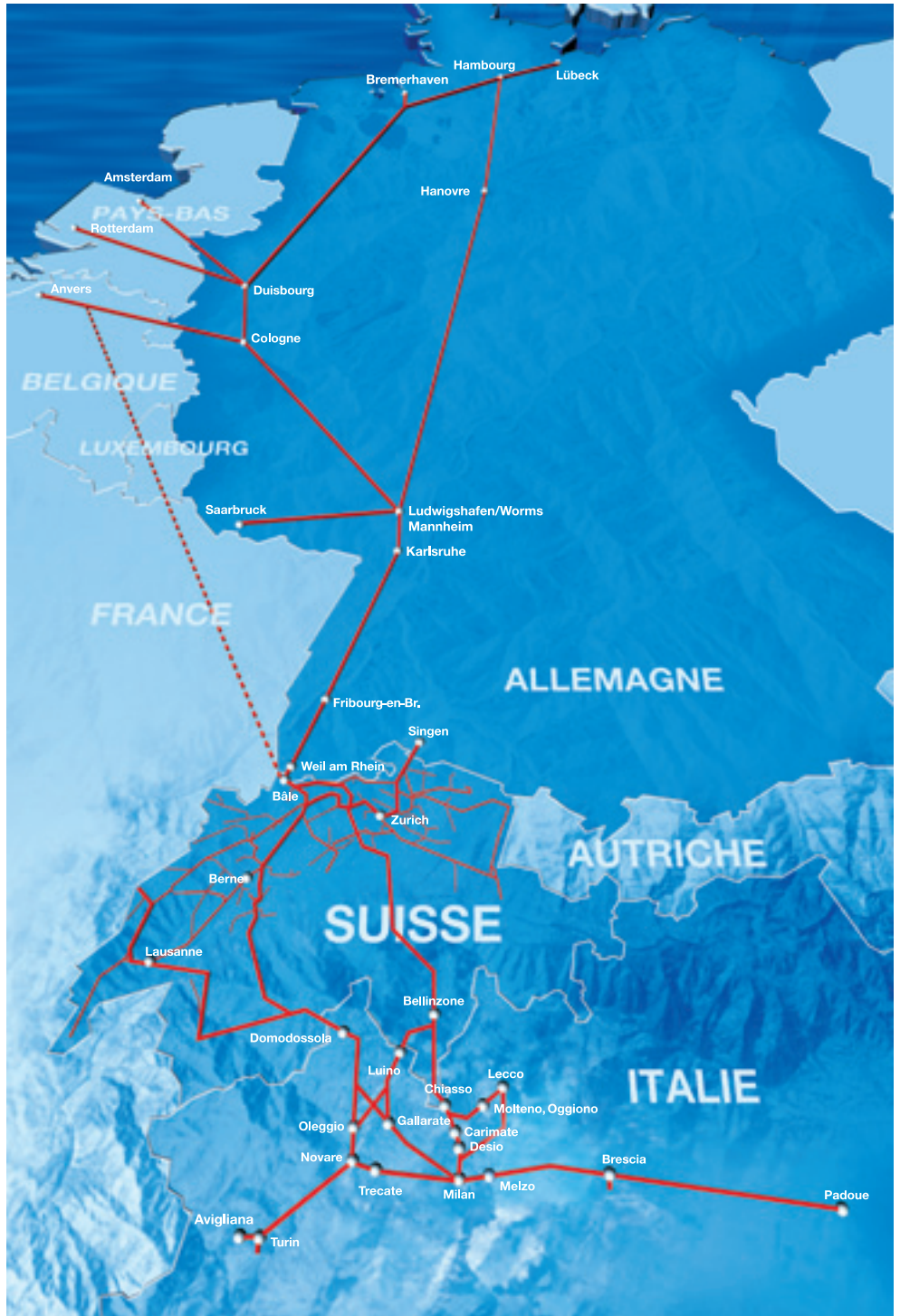
Ruedi Büchi

qui impose de tenir compte de mille et un détails et éventualités. Dans son bureau de l'Elsässertor à Bâle, aucun papier n'est superflu sur sa table de travail. Il se dit bien organisé.

Toutefois, le rêve de sa vie ne concerne pas le train mais le vélo: il voudrait escalader en VTT le Hindou Kouch, du Pakistan vers la Chine. «Plus de 5500 mètres d'altitude», s'émerveille-t-il. Et de clore l'entretien. Après 45 minutes exactement: le rendez-vous suivant l'appelle.

La carrière ferroviaire de **Ruedi Büchi**, 45 ans, est on ne peut plus classique. Après une formation de responsable logistique chez les CFF, il poursuit son développement par des formations externes et des séminaires de direction CFF. Après des premiers postes polyvalents à Walenstadt, Hedigen et Birmensdorf, ce natif de l'Oberland zurichois devient horariste en 1987 et effectue un stage d'agent-circulation à Rapperswil. En 1993, il entre dans le trafic de marchandises. Un stage à la centrale d'exploitation, située à l'époque à Zurich, est suivi, en 1995, d'une nomination comme chef d'équipe de la planification à court terme. En 1999, Ruedi Büchi est nommé responsable Produits spéciaux au sein de la toute nouvelle division Production de SBB Cargo. Investi de diverses tâches à responsabilité, il a notamment représenté la branche «trafic de marchandises» dans le cadre de la direction du projet Rail 2000 (première étape). Et c'est en septembre 2005 qu'il devient responsable Axes et Direction des opérations à Bâle. Ruedi Büchi est marié, père de trois filles et d'un fils. Il vit avec sa famille à Pfäffikon (canton de Zurich).

Texte: Susanne Perren. Photo: Dorothea Müller.



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

Vente Tessin
Tél. 0800 864 360
Fax 0800 864 361

Distribution Italie
SBB Cargo Srl
Via Vittor Pisani 7
20124 Milano
Italia
Tél. +39 0331 24 86 74
Fax +39 0331 24 86 89
sbbcargomilano@sbb.ch

Distribution Allemagne
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:

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

Comptez sur nous.

↔ SBB CFF FFS Cargo

Grâce à CFF Cargo, les rayons des magasins suisses ne sont jamais vides. Par ailleurs, CFF Cargo déteste chaque jour le réseau routier de plus de 20 000 trajets par camion. A l'avenir aussi, tablez sur la réalisation de tous vos désirs. www.sbbcargo.com



Pour vos achats quotidiens: CFF Cargo.