

**Zeitschrift:** Rapporto di gestione / Ferrovie federali svizzere

**Herausgeber:** Ferrovie federali svizzere

**Band:** - (2000)

**Rubrik:** Azienda FFS

#### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 11.12.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

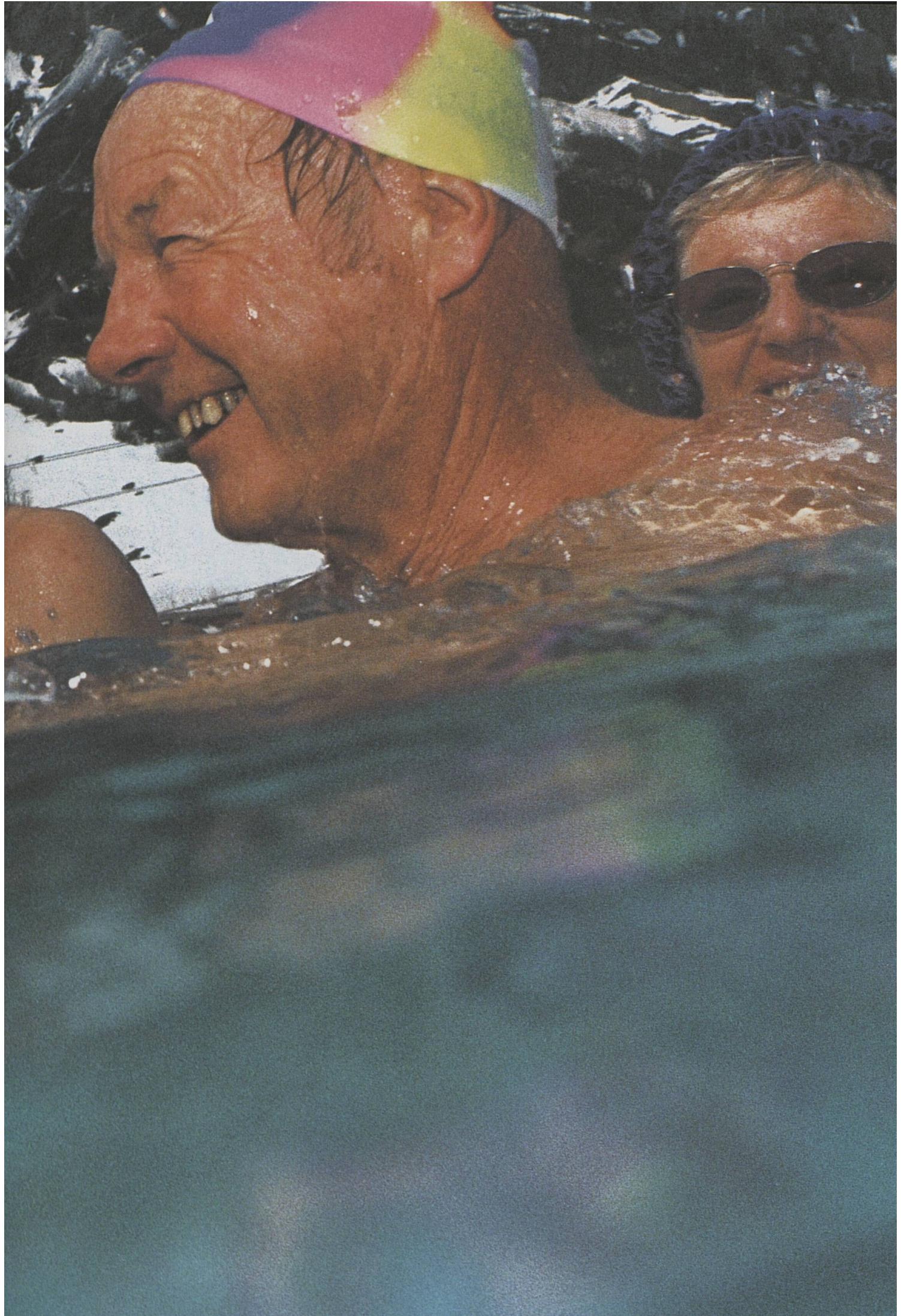
**Azienda FFS**



Acquistare con Internet il ticket e l'entrata ai bagni termali: non è più una vera utopia. L'e-commerce apre porte d'accesso alle nuove FFS – sia a chi si prende cura della propria salute sia ai clienti Cargo che possono così sapere proprio tutto dei loro trasporti, stando davanti a uno schermo. Non importa che il biglietto venga rilasciato via SMS, che si tratti di consulenza telefonica o fatta allo sportello in modo tradizionale: le vie che portano alle FFS sono tanto differenti quanto diversi sono i desideri espressi da chi viaggia in treno, da chi del treno si serve per spedire merci e dagli altri partner che un'azienda rivolta alla clientela vanta.



**Sportello Internet per i biglietti**







## Formazione continua...

Le FFS impiegano all'insegna dei tempi moderni e rendono molte cose possibili, ad esempio proponendo a chi è attivo nuovi modelli di durata del lavoro. Ed ecco che anche i padri possono occuparsi dei figli. Chi muove la gente e le cose ha bisogno di persone pronte a darsi una mossa. Alla FFS SA ce ne sono 28 000 e il nome «funzionario» è stato bandito, per sempre. L'azienda promuove la formazione continua, offre a donne e uomini pari opportunità, e imposta i mutamenti al suo interno coinvolgendo gli interessati in modo leale. Le FFS sanno perfettamente che solo persone qualificate, impegnate e soddisfatte possono fare contenti i loro clienti.

## Azienda FFS: in marcia dopo i capovolgimenti

Presentarsi ai clienti con nuove offerte, profittare delle opportunità del mercato, crescere e cooperare: nel secondo anno di vita delle FFS quale SA, alla fase dei capovolgimenti è seguita quella dell'azione. L'azienda, rinnovata e rivolta verso i suoi clienti, ha fornito prestazioni da primato.

Dall'interno all'esterno: dopo una massiccia ristrutturazione interna subita dalle FFS nel 1999 che segnò la nascita della nuova SA, l'anno successivo trascorse all'insegna dei clienti, del mercato e della partenza verso nuove rive, nel vero senso della parola.

Per quel che concerne le finanze, è stato possibile di superare leggermente, con un utile annuo di 146,2 milioni di franchi, il risultato dell'anno precedente, rimanendo così in linea con la ricerca del profitto durevole. Il leggero calo da 391,2 a 336,6 mio dell'EBIT è dovuto in forte misura agli accantonamenti per la ristrutturazione della manutenzione del materiale rotabile (56 milioni di franchi). La sua ripartizione fra le Divisioni e la trasformazione in impresa di servizi industriali dureranno fino al 2005. Nei conti annuali il risultato appare per la prima volta ripartito per Divisioni. Quella che con 162,1 milioni di franchi ha maggiormente contribuito al conseguimento del risultato annuo positivo è stata l'Infrastruttura. Il Traffico viaggiatori ha chiuso i conti con un utile di 63 milioni di franchi, mentre il Traffico merci ha lamentato un disavanzo di 58,8 milioni di franchi.

Oltre al provento d'esercizio (5951 milioni di franchi, +3,5%) sono aumentati nel 2000 anche gli oneri aziendali (5665 mio, +7,4%). Circa la metà degli oneri aziendali è dovuta ai costi del personale.

Il fatto che tali costi siano aumentati del 2,4%, benché l'organico medio sia diminuito pressappoco di 1000 unità, scendendo a 28 272 persone, si spiega sia con la compensazione del rincaro dell'1% della massa salariale, sia con gli averi in tempo ancora in sospeso, risultanti dall'introduzione della settimana lavorativa di 39 ore e che per la prima volta sono stati completamente definiti.

### Obiettivi del proprietario raggiunti quasi su tutti i fronti

Nel 2000, le FFS hanno conseguito quasi dappertutto gli obiettivi che la Confederazione si era prefissi. È così stato possibile di accrescere nuovamente dell'8,5% la produttività, mantenendo il processo di razionalizzazione e aumentando le prestazioni: la norma stabilita dal proprietario contempla una crescita annua del 5%. Contemporaneamente sono ancora aumentate la puntualità, la sicurezza e, di conseguenza, la soddisfazione provata dai passeggeri. L'obiettivo di sgravare la Confederazione da oneri pecuniari è stato pienamente conseguito nel campo degli indennizzi versati. Per il traffico regionale dei viaggiatori le FFS richiesero il 2,1% in meno d'indennizzi, fornendo il 2% in più di prestazioni; esse hanno fatto loro il principio «Maggiori prestazioni al pub-



Il prodotto è già di per sé d'oltrefrontiera:  
ICE tedesco in Svizzera

blico, con meno soldi» anche durante il 2000. Nel traffico combinato le indennità corrisposte dalla Confederazione sono scemate da 125 a 75 mio.

Anche nel secondo anno di vita della convenzione sulle prestazioni 1999-2002 stipulata con la Confederazione, l'Infrastruttura FFS non fu costretta ad attingervi completamente. Invece dei 1509 milioni di franchi programmati, ne vennero pattuiti per l'anno 2000 solo 1388. È assai probabile che l'importo di 5,8 miliardi di franchi, preventivato dalla Confederazione per il quadriennio di validità della convenzione sulle prestazioni, possa rivelarsi decisamente troppo elevato.

L'attività prende le mosse dalla strategia aziendale che Consiglio d'amministrazione e Direzione hanno concepito assieme lo scorso anno. Le peculiarità che la caratterizzano possono venir riasunte con i seguenti slogan: essere al servizio dei clienti, crescere in mercati liberalizzati, offrire un'ampia gamma di mobilità, essere all'avanguardia nel settore della tecnologia e puntare sulla sicurezza e sulla qualità.

Il Consiglio d'amministrazione, composto di nove persone e presieduto da Thierry Lalivré d'Epinay, è rimasto immutato dalla fondazione della FFS SA, all'inizio del 1999. Alla Direzione aziendale qualcosa è cambiato: la responsabilità dei traffici merci è passata da Per Utnegaard, partito, a Daniel Nordmann. Walter Hofstetter dirige il Settore Centrale Personale, essendo succeduto a Daniel Nordmann.

#### Le quote dell'utile annuo

	mio CHF
Infrastruttura	+162,1
Traffico viaggiatori	+63,0
Traffico merci	- 58,8
Progetto Chance*	- 20,1
Risultato globale	+146,2

\* Integrazione di collaboratrici e collaboratori che hanno perso il posto che occupavano

#### Europee, cooperative, in espansione

Le FFS desiderano crescere, ampliando soprattutto i loro mercati sia in Svizzera, sia all'estero. Ci sono due importanti ragioni per essere attivi in campo internazionale: il prodotto e il mercato.

Per le FFS, quali maggiori offerenti di trasporti in un piccolo Paese situato fra gli importanti centri economici europei, il prodotto valica già di per sé i confini nazionali sia che si tratti di trasportare una merce da Colonia a Genova, sia che si voglia far circolare con rapidità un treno passeggeri da Zurigo a Parigi. Internazionale è però anche il mercato. Nel traffico regionale dei viaggiatori svolto per ferrovia o su strada, il prodotto è sì prevalentemente nazionale, ma ci sono sempre più gruppi multinazionali che premono sui mercati che si stanno aprendo, volendo fare aspra concorrenza alle ferrovie un tempo statali.

Per i prodotti che oltrepassano i confini nazionali le FFS puntano su cooperazioni miranti a fornire in comune servizi prestati su scala internazionale nel campo delle merci e dei viaggiatori, con un'entrata in scena uniforme. Sui mercati nazionali predomina il principio della libera concorrenza. Le FFS non solo si preparano ad affrontare la concorrenza che verrà loro fatta sul mercato di casa, ma raccolgono pure esperienze maturate su mercati esteri liberalizzati, ad esempio partecipando a licitazioni promosse in Inghilterra, con le quali vengono messe a concorso concessioni in un ambiente in cui spicca la concorrenza a livello internazionale.

Le FFS non intendono però solo espandersi ma anche mettere radici profonde: esse si affermano in misura sempre maggiore proponendo una grande mobilità e servendosi di altre possibilità di attingere ai valori insiti nei trasporti delle persone e delle merci. Con la centrale per i clienti del traffico merci, aperta nel 2000 a Friburgo, il titolo di viaggio virtuale (EasyRide) o vendendo biglietti via Internet per il tramite del nuovo accesso

«www.ffs.ch» aperto nel 2001, esse creano, con l'ausilio dell'informatica, nuove possibilità di giovare alla clientela.

#### Alleanze al sud e al nord

La cooperazione più importante fra quelle che avvengono su scala internazionale è quella stabilita con le Ferrovie italiane dello Stato (FS). L'obiettivo di fondere i due settori merci per farne uno solo rimane, e il nuovo tracciato della strada da percorrere è stato fissato lo scorso anno. Invece di celebrare un matrimonio raffazzonato, per poi mettere a punto i processi legati alla produzione, i due partner hanno scelto di camminare in senso inverso, ossia di avanzare prima nella produzione, creando maggiori affinità tra i due settori, e poi attuare la fusione. Le differenze esistenti fra le due culture manageriali ed aziendali costrinsero a invertire la rotta. La messa in atto della strategia riconsiderata in autunno procede bene; badando alle priorità, i processi produttivi che travalicano i confini nazionali vengono migliorati di comune accordo e le prime branche economiche vengono trattate in comune. Per le FFS, le FS rimangono il partner ideale e d'obbligo, con la volontà di collaborare a pari diritti e di non lasciarsi confinare in un ghetto di puri gestori di assi di scorrimento.



Europa, campo d'esperienza: treno del partner inglese Chiltern

Nel traffico viaggiatori, la collaborazione fra partner instauratasi con il gruppo britannico Laing e con la sua filiale ferroviaria Chiltern Railways assurge nel 2000 a simbolo delle ambizioni europee. Laing e le FFS concorrono in comune per ottenere concessioni che consentano loro di esercire la rete del Wessex e del Thames di complessivi 1400 chilometri. Il governo laburista mette ora a concorso le franchigie per una durata massima di 20 anni. Esso vuole così ridurre gli svantaggi causati dalla privatizzazione delle ferrovie e migliorare nel contempo la qualità del sistema ferroviario. Il know-how di cui dispone una ferrovia come la nostra, gestita in maniera integrata, è in Inghilterra assai richiesto. Partecipando al franchising, le FFS fanno preziose esperienze nei bandi di concorso internazionali e intendono partecipare a un mercato in crescita, accanto a un partner del luogo, reputato. La procedura è in fase di svolgimento. Se le competenti autorità dovessero attribuire le concessioni, sarebbe necessario decidere nel merito dell'impegno da assumere. Non si prevede d'investire denaro nell'infrastruttura ferroviaria della Gran Bretagna.

La parziale concorrenza sui mercati internazionali non esclude assolutamente le intese fra partner. Una di queste intese, importante, è la «TEE Rail Alliance», che le FFS hanno concluso la scorsa estate con le vicine ferrovie DB e ÖBB. Il nome non è stato scelto a vanvera; come fu il caso per i treni TEE degli anni sessanta, le tre reti ferroviarie hanno l'intenzione di conferire maggior valore al traffico internazionale, a vantaggio di tutta la clientela, acquistando insieme materiale rotabile e facendo marketing in comune.

## Svizzera: cooperazione e concorrenza

Nel nostro Paese la cooperazione l'ha sempre avuta vinta sulla concorrenza. Con la riforma ferroviaria è stata conferita una nuova impronta al modello di collaborazione tra le FFS e le ferrovie minori, le cosiddette imprese di trasporto concessionarie (ITC), nel campo dell'esercizio e in quello commerciale. Bisognava in ogni caso riconsiderare il rapporto di collaborazione e di concorrenza.

Era soprattutto importante fare chiarezza tra le FFS e la BLS, la sola ferrovia, oltre alle FFS, ad occuparsi di trasporti di merci in transito e di traffici a lunga percorrenza di viaggiatori. Dopo trattative all'inizio difficili, le direzioni delle due aziende si accordarono nell'estate del 2000 ed elaborarono una lettera d'intenti che prevede le due possibilità, cioè la collaborazione e la concorrenza, a dipendenza dei campi d'attività. Nell'ambito dei traffici di transito e dei trasporti in treni completi del settore Cargo regnerà per norma la concorrenza. Tutti gli altri settori d'attività sono stati assegnati all'una o all'altra società: il traffico a lunga percorrenza dei passeggeri finora svolto dalla BLS è stato attribuito alle FFS, mentre quello della S-Bahn di Berna e di altre linee regionali delle FFS è stato affidato alla BLS; il traffico merci a carri singoli, di cui la BLS si è occupata fino ad oggi, competerà d'ora in poi alle FFS. È inoltre prevista una partecipazione di minoranza delle FFS alla BLS. I principi stabiliti nella lettera d'intenti sono stati concretati nei singoli settori d'attività. Quest'anno essi sfoceranno in un accordo di base e verranno attuati progressivamente. I clienti per i trasporti merci, gli utenti della S-Bahn bernese e i prestatori di fondi trarranno beneficio dai rapporti chiari instauratisi.

Una cooperazione ancora più stretta, nell'interesse dei clienti e di chi si serve



Cooperazione e concorrenza:  
FFS e BLS; a ciascuno il suo

della ferrovia, è stata concepita anche con la Mittelthurgaubahn (MThB). Essa concerne il traffico regionale dei viaggiatori nella Svizzera orientale e nella zona del Lago Bodanico, per il quale la MThB è già oggi attiva anche al di là dei confini nazionali. Per quel che concerne il traffico dei treni merci completi, le due ferrovie agiscono in piena autonomia e restano concorrenti. Per esercire una rete ferroviaria di 550 chilometri, le FFS e la MThB fondano una società comune chiamata «Regionalbahn Ostschweiz», dotandola di personale e di materiale rotabile. L'infrastruttura resta invece nelle mani degli attuali proprietari, com'è il caso per la cooperazione in atto con la BLS. Le cooperazioni stabilite con la BLS e la MThB devono ancora essere approvate dalla commissione per la concorrenza.

Lo scopo principale delle due alleanze consiste nell'utilizzare le sinergie presenti e nel migliorare, adottando soluzioni più efficaci, l'offerta di trasporti pubblici proposta. Delle nuove forme di collaborazione profitteranno i clienti e i pubblici poteri. Lo stesso vale anche per la Sennetalbahn. Le FFS e La Posta hanno rilevato questa piccola azienda, completamente integrata nel sistema della S-Bahn di Berna, acquisendone le azioni dalla Confederazione e dal Cantone.



Tutto è chiaro – anche verso l'interno: la ristrutturazione è conclusa.

## Mutamenti strutturali e cambio di mentalità

Il nuovo indirizzo assunto dalle FFS comportò una loro incisiva ristrutturazione, in quanto che gli obiettivi stabiliti dalla Confederazione, proprietaria dell'azienda, non potrebbero essere conseguiti con una semplice operazione di «cosmesi». Due anni dopo il passaggio da regia statale a società anonima di diritto speciale, la ristrutturazione è conclusa. La nuova organizzazione divisionalizzata venne completata lo scorso anno integrandovi importanti settori produttivi. Sono già ora visibili le prime ripercussioni positive della migliore trasparenza in fatto di risultati e di costi.

Oggi le tre divisioni, ossia quella viaggiatori, la merci e per l'infrastruttura, dispongono in proprio delle risorse di cui hanno bisogno per conseguire i loro obiettivi. Riguardo alla sua manutenzione, il materiale rotabile è stato così suddiviso fra quello adibito al trasporto delle persone e quello destinato ai traffici merci; le cure da prestare a codesto materiale mutano, con un processo pluriennale, da servizi prestati da un'unione piuttosto tenente di esercizi a indirizzo artigianale a un'azienda di servizi gestita secondo principi industriali. La divisionalizzazione consente una migliore concatenazione del servizio con l'esercizio e permette di ridurre al minimo i tempi di sosta del materiale rotabile. Ciò rende competitivi gli impianti per i servizi e le cinque ex officine principali (chiamate ora stabilimenti industriali). L'abbassamento da 4700 a 3600 entro il 2005 dei posti nel settore della manutenzione e della pulizia avverrà nel rispetto del contratto sociale e senza licenziamenti.

Il cambiamento di mentalità che il passaggio da regia federale ad azienda comporta abbisogna di un po' più di

tempo di quello necessario per la ristrutturazione organizzativa. È in tale contesto che vanno considerate le risultanze del primo sondaggio sulla soddisfazione del personale, condotto nella tarda estate del 2000. Accanto a buoni risultati parziali concernenti ad esempio il salario, le prestazioni sociali, i contenuti lavorativi e la gestione curata dai diretti superiori, quelli relativi alla soddisfazione globale risultarono a malapena sufficienti, con 59 punti su un punteggio massimo di 100. Il giudizio dato dalle 18 200 persone, fra collaboratrici e collaboratori che hanno risposto all'inchiesta, denota la velocità con la quale il processo di trasformazione delle FFS è stato condotto e che da un lato ha sì abbreviato le fasi d'insicurezza ma, dall'altro, ha nocito qua e là alla cura prestata nell'attuazione pratica. Direzione e Consiglio d'amministrazione tengono in seria considerazione i risultati emersi dall'indagine e hanno già disposto provvedimenti che consentano d'intavolare un dialogo più intenso dal basso verso l'alto e di migliorare ancora di più il clima di lavoro.



Nuova collaborazione fra partner nel campo sociale: firma del primo CCL delle FFS

## Il CCL contraddistingue un nuovo modo di collaborare fra partner sociali

Il 1° gennaio 2001 è entrato in vigore alle FFS il primo contratto collettivo di lavoro (CCL). I membri delle commissioni del personale accettarono, con una maggioranza superiore al 90 percento, il contratto elaborato durante 20 incontri mirati a definirne i contenuti. Il CCL è in un certo qual modo il segno che la trasformazione da regia federale ad azienda è oramai conclusa. Il nuovo diritto d'impiego è caratterizzato dalle peculiarità «convenire invece di ordinare» e «dirigere e partecipare anziché regolamentare». La flessibilità e la responsabilità individuale soppiantano vecchi automatismi nel campo dei salari e della durata del lavoro. Il salario contempla ora una componente variabile, commisurata alle prestazioni fornite.

**Le prime ripercussioni positive della nuova organizzazione divisionalizzata sono già visibili**



Opportunità offerte al personale – ad esempio quella di darsi all'informatica

Il personale lavora meno e in maniera più flessibile: precorrendo il CCL, la settimana lavorativa venne già ridotta, il 1° giugno 2000, da 41 a 39 ore, introducendo contemporaneamente la durata annua del lavoro con modelli flessibili. Rinnunciando all'uno per cento della compensazione del rincaro, il personale ha in parte finanziato la riduzione del tempo di lavoro. Le FFS si aspettano, da questo passo sotto gli occhi di tutti, maggiore produttività. A causa di difficoltà d'assuefazione con le quali il personale e il management sono stati confrontati e per carenze settoriali d'organico, i saldi di tempo individuali sono purtroppo lievitati considerevolmente verso la fine dell'anno. Adottando provvedimenti volti a ridurre codesti saldi creditori, fu possibile di evitare che le riserve da accantonare nel conto annuale aumentassero a dismisura.

Il contratto collettivo di lavoro per il personale FFS, e quello equipollente per gli effettivi di Cargo SA, hanno fatto dell'azienda e delle associazioni del personale contraenti con gli stessi diritti. Contemporaneamente le commissioni del personale, nominate per la prima volta, avranno la competenza di mettere in pratica il contratto quale organo della partecipazione in seno all'azienda. Il CCL è dunque l'espressione di una collaborazione fra partner sociali che ha subito ripetuti cambiamenti.

## Nuove professioni, nuove opportunità

In parecchi settori delle FFS il personale è insufficiente a causa dell'alta congiuntura e, d'altra parte, vanno persi posti per le ristrutturazioni in atto. Le FFS assumono una grande responsabilità sociale rinunciando, nell'ambito del CCL, a licenziare per motivi legati all'azienda o economici. La garanzia d'impiego, prima esistente, venne sostituita nel CCL dall'opportunità di avere un nuovo orientamento professionale: le collaboratrici e i collaboratori che hanno perso il posto di lavoro a suo tempo loro attribuito accrescono, con il progetto «Chance», le capacità specifiche e personali richieste dal mercato. Ne fanno parte ad esempio i seminari di riorientamento, i perfezionamenti professionali, il fatto di provare lavori nuovi o di avere occupazioni interinali. Sino all'inizio del 2001 539 persone, fra collaboratrici e collaboratori, vennero ammesse al riorientamento; per 250 di loro fu possibile di trovare soluzioni. Nel medesimo contesto le FFS hanno offerto, lo scorso anno, la possibilità di seguire apprendistati per adulti.

Il mutamento subito dalle FFS si è pure ripercosso sui tirocini professionali.

Le classiche professioni del monopolio ferroviario sono state sostituite, l'anno scorso, da «professioni di mercato» – il tirocinio di dirigente dell'esercizio ferroviario è stato ad esempio rimpiazzato da un tirocinio d'impiegato di commercio «per i trasporti pubblici» quello per montatore di binari da uno detto «costruttore delle vie di traffico», mentre al vecchio impiegato d'esercizio è subentrato il pulitore d'edifici o l'assistente per la logistica. Le FFS compiono grandi sforzi per offrire un maggior numero di posti per la formazione; a causa dell'insufficiente domanda in singole professioni manuali non fu comunque loro possibile d'istruire, nel 2000, 1000 apprendisti.

Anche l'immagine professionale del macchinista, poco importa se uomo o donna, è cambiata: sia il traffico dei viaggiatori, sia quello delle merci, sono ora assoggettati a una formazione modulare, che spazia dal servizio di manovra ai veloci Intercity o ai treni merci a lunga percorrenza, passando per il traffico regionale dei passeggeri o dalla consegna locale delle merci. Si stanno inoltre compiendo sforzi per sostituire la formazione di macchinista propria delle FFS con corsi di natura extraaziendale.



Ci si congeda dai monopoli anche con la professione: posti di tirocinio nelle «professioni di mercato»

# Il contratto collettivo di lavoro segna il passaggio definitivo da regia federale ad azienda



Risanamento antifonico ad alto prezzo – alla fonte del rumore e con pareti

## Marchio, sicurezza, qualità: concentrarsi sui punti forti

Una delle cose più preziose che l'azienda FFS possiede è il suo marchio. L'anno scorso, esso è entrato nel novero dei 20 marchi più significativi sul mercato svizzero. Con il marchio «SBB CFF FFS» appropriatamente utilizzato l'azienda intende fare in modo che la popolazione la riconosca quale vero cardine nel mercato dei trasporti pubblici, rafforzando la posizione di leader che già occupa nel campo della concorrenza.

Il marchio FFS travalica i confini nazionali ed è sinonimo di affidabilità e di sicurezza. Grazie all'impegno di tutti gli interessati, lo scorso anno la puntualità ha continuato ad aumentare; pressoché senza eccezioni essa raggiunse, se non superò, gli obiettivi ambiziosi prefissati. I clienti e la popolazione non ebbero a patire gravi incidenti ferroviari. Per poter fronteggiare qualsiasi situazione di crisi, l'anno scorso le FFS diedero l'avvio a un'équipe composta di 700 volontari, fra collaboratrici e collaboratori provenienti da tutte le branche delle FFS. In questo ramo le FFS si avvalgono delle esperienze fatte da Swissair con «Care Team», strutturato in modo analogo.

Oltre a risparmiare sofferenze alle persone, la maggiore sicurezza evita d'incorrere in danni che costano denaro. L'anno passato le FFS hanno attivato un nuovo concetto di finanziamento: i rischi in caso di catastrofi sono assicurati presso terzi, mentre altri danni vengono

assunti in proprio. Una parte dei rischi è coperta dalla società di riassicurazione «SBB RE». Al programma, che fa risparmiare premi e che incita a evitare i danni, venne attribuito l'«European Risk Management Award» per la migliore soluzione escogitata nell'anno 2000 per finanziare i rischi. Un punto cruciale nel campo della sicurezza sul lavoro è stato raggiunto con la campagna promossa a fine 2000 che, con lo slogan «Stop Risk», invoglia il personale a comportarsi in funzione della sicurezza e mira a ridurre ancora gli infortuni che accadono sul lavoro, già dimezzati dal 1994 grazie ai notevoli sforzi compiuti.

## Per amore dell'ambiente, per contrastare i rumori e combattere i siti inquinati

Per preservare il vantaggio che la ferrovia ha rispetto all'ambiente bisogna prestare continua attenzione e spendere soldi. Diventa sempre più importante affrontare il problema dei siti inquinati. Le FFS hanno rilevato 1200 ubicazioni «sospette» e prevedono di dover risanare circa 200 posti. Nel bilancio d'apertura della FFS SA sono stati accantonati 110 milioni di franchi per risanare terreni inquinati. I lavori di vasta portata si inizieranno quest'anno.

Fra i compiti mirati al benessere della popolazione e, soprattutto, di chi abita nelle vicinanze della strada ferrata, quello volto a proteggere dai rumori è il più oneroso. Nel 2000 le FFS hanno dato il via a un programma antirumori che costerà 1,85 miliardi di franchi i quali verranno attinti dal credito che il Popolo svizzero ha messo a loro disposizione accettando il finanziamento dei trasporti pubblici. Esso include non solo la posa di pareti antirumore e di finestre fonoisolanti ma anche la lotta condotta contro la fonte dei rumori, cioè le ruote, i freni e i carrelli delle carroz-



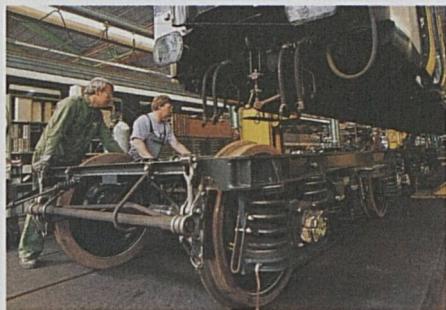
Un'eredità, un orgoglio: l'elettrotreno TEE degli anni sessanta

ze viaggiatori e dei carri merci. Le FFS si sono date molto da fare, in sede internazionale, per l'impiego di nuovi tipi di freno poco rumorosi. Con l'autorizzazione concessa dall'Unione internazionale delle ferrovie UIC di utilizzare nuove suole per freni, si può ora dar di piglio, su scala internazionale, al risanamento del materiale rotabile.

## Il passato non deve morire

Per quanto velocemente l'azienda cerchi di avanzare, adeguandosi alle esigenze della clientela, una cosa è certa: essa deve conservare la sua memoria storica, che affascina molta gente anche nell'era dei congegni digitali. Le FFS possiedono numerose locomotive a vapore e tanti locomotori elettrici, materiale rotabile storico e perfino un intero elettrotreno TEE. Questo parco veicoli documenta nel miglior modo possibile i 150 anni di storia della ferrovia in Svizzera e quella delle FFS, prossimamente centenarie. Allo scopo di farla vivere al cospetto della popolazione, quale testimone dello spirito pionieristico che animava le nostre ferrovie, le FFS affidano la loro eredità storica a una fondazione che avrà sede a Erstfeld. Oltre al materiale rotabile d'importanza storica, anche l'infoteca FFS accessibile a tutti, con le sue collezioni, le sue raccolte e il suo vecchio archivio, passerà alla nuova fondazione.

## L'anno 2000 delle FFS



### → Rapidamente, carrozze silenziose

La più efficace protezione contro i rumori è quella che avviene alla fonte. Con un programma immediato, gli stabilimenti industriali FFS a Olten e a Zurigo cominciano, all'inizio dell'anno, a rendere meno rumorose le carrozze viaggiatori. Una loro serie degli anni sessanta che, frenando, stride in modo sgradevole mettendo a dura prova le orecchie di chi si trova sui marciapiedi, sarà la prima ad essere trattata. I freni e i carrelli di 450 vecchie carrozze verranno resi più silenziosi entro un anno, mentre il materiale rotabile nuovo è già molto più silenzioso. L'azione immediata precorre il programma di protezione dai rumori contemplato nel credito accordato dalla Confederazione dopo il buon esito della votazione sul finanziamento dei trasporti pubblici (FTP). Nel campo ambientale la ferrovia ha ottime carte da giocare e saprà affrontare il problema che l'assilla per il rumore che provoca.

### → Si è iniziata una nuova epoca nella collaborazione fra partner sociali

Febbraio era pressoché agli sgoccioli allorché le delegazioni delle associazioni del personale e dell'azienda firmarono il primo contratto collettivo di lavoro. Il risultato di 20 sedute di trattative venne accettato da ben il 90% del personale. Grazie al CCL le FFS dispongono di un moderno diritto d'impiego. Invece d'impartire ordini unilaterali, saranno le due parti a concordare le decisioni da prendere: la responsabilità personale, la flessibilità e le prestazioni contano più di tanti regolamenti.



### → Servizi alla clientela: senza tanto clamore

Uno squillo di tromba annunciò, in aprile, l'apertura nel nuovo centro per servizi alla clientela (KSC) del traffico merci: i clienti Cargo ricevono da Friburgo giorno e notte, durante 365 giorni all'anno, risposta a tutte le loro domande concernenti trasporti ferroviari. Il call-center situato sul confine linguistico, dotato dei più moderni mezzi informatici, accresce la qualità delle prestazioni fornite, semplificando notevolmente l'andamento operativo. Nel primo anno d'esercizio 170 persone, poliglotte, risposero già a 180 000 chiamate, giunte per telefono o per fax. Nel maggio di quest'anno tutti i clienti, la cui consulenza veniva finora curata in modo decentralizzato, potranno rivolgersi a Friburgo, poiché le fasi d'accettazione successive saranno oramai concluse.



### → Regio-Bus: la ferrovia sulla strada

Nell'Oberaargau bernese 500 clienti si spostano ogni giorno con il bus delle FFS e 200 passano, a Wynigen, dal treno al bus o viceversa. La richiesta di mezzi di trasporto fra Langenthal e Burgdorf è aumentata in un anno e mezzo del 4,5 per cento, dopo che fra Herzogenbuchsee e Wynigen circolano bus e non più i vecchi treni regionali. Badate, non si tratta di bus qualsiasi – le FFS stesse si sono alleate con «Aare Seeland mobil» per dare vita a un nuovo programma di trasporti, impiegando in comune moderni «Regio-Busse» ad accesso ultra-basso. Ai partner era stato affidato l'incarico di contrastare la concorrenza.



#### → ICN: i clienti sono inclini

Il treno Intercity ICN ad assetto variabile ha trovato in un battibaleno clienti soddisfatti. Ha fatto la sua comparsa ufficiale in primavera trasportando passeggeri a Ginevra, al Salone dell'Automobile, o a Basilea, alla Fiera campionaria; a fine maggio farà le prime corse, secondo l'orario destinato al pubblico, sul tronco di linea che gli è stato definitivamente assegnato e che collega la Romandia alla Svizzera orientale, lungo i contrafforti della catena montana del Giura. Un'inchiesta condotta fra la clientela ha subito attribuito all'elegante elettrotreno, composto di sette unità con fasce di colore scuro lungo i finestrini, il voto 5,3. Sono state particolarmente apprezzate la sistemazione dei posti, la loro comodità, le poltrone di cuoio in prima classe e la climatizzazione. Speriamo che ci si trovi bene anche quest'estate allorché l'ICN affronterà a velocità maggiore, inclinandosi, le curve del tracciato.

dei passeggeri che si sono fatti trasportare dalla S-Bahn è aumentato del 20 per cento; oggi esistono S-Bahn anche a Berna, Basilea e San Gallo; altre sono programmate. La S-Bahn di Zurigo è stata l'antesignana, con una stretta interdipendenza con l'altro traffico ferroviario. Mentre le S-Bahn tipiche dell'Europa hanno convogli speciali che circolano su tracciati propri, Zurigo ha dovuto posare solo dodici nuovi chilometri di binari.



#### → Anche nel campo professionale è il mercato che detta legge, non più il monopolio

È finito il tempo dei monopoli, anche professionalmente. 360 giovani iniziano il tirocinio in agosto, alle FFS, secondo un nuovo modello. Essi non impareranno più professioni specificamente ferroviarie, quali dirigente d'esercizio o montatore di binari, ma che esulano dal prettamente ferroviario, conformi a quanto il mercato richiede – ad esempio «impiegato di commercio per i trasporti pubblici» oppure «costruttore delle vie di traffico (binari)». I nuovi apprendisti sono, a detta della pubblicità, «favolosi». Essi offrono a tutti coloro che vogliono imparare un mestiere ogni opportunità di accedere al mercato del lavoro e facilitano alle FFS l'impegnativo compito di formare giovani leve, indipendentemente dalle precise necessità d'avvenire. Nel 2000 c'erano complessivamente 1000 posti riservati alla formazione e non fu comunque possibile occuparli tutti.



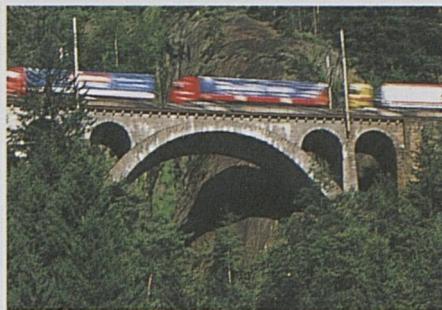
#### → Il cantiere svizzero più lungo

Il più lungo cantiere aperto attualmente in Svizzera misura 45 chilometri e si estende da Mattstetten BE a Rothrist AG: su tutta la sua lunghezza gli operai avanzano contemporaneamente, procedendo alla posa della nuova, maggiore linea di Ferrovia 2000. Sono già state terminate 2 gallerie, una a Murgenthal e l'altra a Kirchberg, che passano sotto il fiume Emme e, per i treni veloci che stabiliranno i collegamenti fra la parte occidentale e orientale del Paese, un nuovo ponte attraversa la valle della Murg. I lavori procedono nel rispetto delle scadenze e dei costi prestabiliti – il loro termine è stato però anticipato di sei mesi: a causa del nuovo anno d'orario, fissato a livello europeo, tutti i treni della prima tappa di Ferrovia 2000 dovranno già poter circolare nel dicembre del 2004.



#### → 10 anni di S-Bahn e un regalo

La prima S-Bahn della Svizzera può cantare vittoria. Il 27 maggio 1990 la S-Bahn di Zurigo si mise in moto e, dopo dieci anni e parecchie estensioni della rete, i treni a due piani servono ogni quarto d'ora la nuova fermata di Glanzenberg nella valle della Limmat, fra Dietikon e Schlieren. Il loro colore, di un bel giallo e che dà un po' di vita a un inospitale paesaggio caratterizzato da un ponte d'autostrada a più corsie, simboleggia il grande salto di qualità compiuto dai trasporti pubblici nell'agglomerato urbano di Zurigo. Già nel primo anno il numero



#### → **Traffico da record al San Gottardo**

La via del San Gottardo ha smaltito in autunno carichi merci come non mai. Il 19 ottobre viene superato per la prima volta, nel traffico da nord a sud, il limite delle 100 000 tonnellate. Durante questa giornata campale furono trasportate per la precisione, in una direzione o nell'altra, per il tramite di una ferrovia alpina vecchia di 120 anni, ben 170 202 tonnellate di merci, ciò che corrisponde a 6078 autocarri del peso massimo a quel tempo permesso, ossia di 28 tonnellate. Sebbene questo record giornaliero sia in parte dovuto al fatto che la linea del Sempione dovette essere chiusa per il maltempo, va pur detto che esso non è il solo che siamo riusciti a conseguire: l'alta congiuntura accresce come non mai i flussi delle merci attraverso la Svizzera. Se è vero che ciò rallegra le FFS, è però altrettanto vero che il loro impegno in persone e infrastruttura raggiunge i limiti del sopportabile.

La carenza di macchinisti ha indotto Cargo FFS a lanciare in autunno una campagna per reclutarne di nuovi.



#### → **«Nightbird» per nottambuli**

È dall'inizio di novembre che le FFS e gli Autostazioni Svizzera fanno circolare bus nel Paese, dopo la mezzanotte. Con un'offerta di bus notturni, proposta a mo' di prova fra Zurigo e Lucerna e tra Ginevra e Losanna, essi prestano orecchio comune a nuove esigenze palesate dalla clientela: è passato il tempo in cui, dopo la mezzanotte, la quiete regnava sovrana; oggi, nei fine settimana, i party prendono veramente l'avvio solo all'ora in cui spiriti, streghe e folletti impazzano. Già negli anni trascorsi le FFS hanno continuato ad ampliare l'offerta di treni notturi-

ni proposta negli agglomerati urbani e per il traffico interregionale; cooperando per i bus notturni esse non fanno che accentuare il loro impegno. Se i nottambuli continueranno ad arrivare a frotte, l'offerta di bus «Nightbird» dovrà essere potenziata.



#### → **Lothar: nessuna quiete dopo la tempesta**

Un milione di tonnellate di tronchi a destinazione dell'Austria, altre 300 000 tonnellate trasportate in Italia e in Germania: per tutto un anno dopo l'uragano «Lothar» la ferrovia ha contribuito in misura incisiva a trasportare il legname, preda della tempesta, dai boschi svizzeri fino al luogo in cui sarebbe poi stato possibile lavorarlo. Alle FFS è riuscito di convogliare 20 000 vagoni carichi di tronchi. È come se avessero posto su rotaia un treno attraverso tutta la Svizzera, lungo da Buchs a Ginevra. E non abbiamo ancora finito di trasportare: quest'anno ci aspettiamo di doverci ancora occupare di 800 000 tonnellate, sempre vittime di «Lothar». La prestazione logistica, fornita in stretta collaborazione con il settore economico svizzero del legno, ci ha costretti a richiedere all'estero di poter noleggiare altri 320 carri merci.