

**Zeitschrift:** Rapport de gestion / Chemins de fer fédéraux suisses  
**Herausgeber:** Chemins de fer fédéraux suisses  
**Band:** - (2003)

**Rubrik:** Trafic marchandises

#### **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:** 14.12.2025

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

Gare de triage de Chiasso



**Investir dans l'avenir.** Le trafic international de marchandises requiert une certaine flexibilité, y compris en ce qui concerne le matériel roulant. CFF Cargo dispose par exemple de locomotives diesel modernes du type Am 840 (photo) pour les lignes non électrifiées en Italie. Elle consacre également des fonds importants au renouvellement de son parc de véhicules; ainsi, 39 locomotives électriques dernier cri, d'une valeur totale de 210 millions de francs, ont



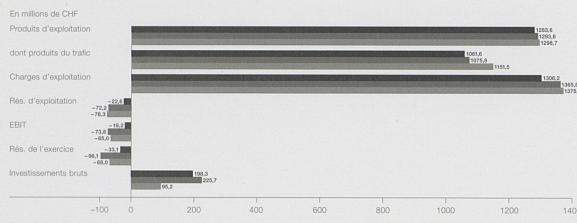
Équipe efficace. CFF Cargo dispose à présent de deux filiales en Allemagne et en Italie qui lui permettent d'offrir ses prestations sur le marché européen. Elle entend ainsi augmenter progressivement et fortement le volume de transport en établissant des liaisons performantes d'un seul tenant entre les grandes régions économiques de l'Allemagne et du nord de l'Italie.

**Fretations substantielles.** Avec 9,54 milliards de tonnes-kilomètres, CFF Cargo a enregistré une progression de 2,1 % en dépit d'une conjoncture morose. La libéralisation du trafic marchandises sur rail au niveau européen a généré une véritable dynamique entre les différents Réseaux. Alors qu'elle a perdu des parts de marché au profit de ses concurrents dans le trafic inférieur, et particulièrement dans le trafic transalpin transfrontalier, CFF Cargo en a gagnées dans le trafic international Nord-Sud.

**Horaria cadence pour les marchandises.** Inauguration dans le trafic marchandises: l'horai du changement d'horaire en décembre 2003. CFF Cargo a introduit un horaire symétrisé sur les axes de transit via le Simplon et le St-Gothard. A l'instar des trains du trafic voyageurs, la plupart des trains marchandises circulent dorénavant à intervalles fixes, ce qui permet d'abaisser les coûts, d'accroître la productivité et de poursuivre le développement sur cet axe majeur.

**Renversement de tendance.** Le changement d'horaire en décembre 2003 a marqué le lancement de la nouvelle phase du nouveau trafic par wagons isolés, associé à une stricte gestion des coûts, le remaniement de l'horaire le plus important depuis les débances a permis à CFF Cargo d'améliorer notamment sa situation financière en 2003 et de se rapprocher à grands pas de son objectif: à dégager un résultat positif. La partie annuelle s'est contractée à 331 millions de francs, ce qui représente un mieux de 65,6 pour cent par rapport à 2002.

**Intégration économique.** Belles perspectives en vue: avec son entrée officielle sur le marché italien le 15 décembre 2003, CFF Cargo est devenue la première compagnie de rail ferroviaire en Europe à proposer une offre d'un seul tenant sur l'axe Nord-Sud, en planifiant et en organisant des trains de bout en bout de la chaîne de transport. La qualité et la précision suisses sont aussi au rendez-vous, conformément aux vœux des clients.

Trafic marchandises en bref<sup>1</sup>.Collaborateurs et collaboratrices<sup>2</sup>.

1 Calcul par segment; les produits et les charges du groupe ne sont pas éliminés.

2 Effectif moyen du personnel en emplois à plein temps, filiales comprises.

CFF Cargo fournit une prestation de trafic de 9,9 milliards de tonnes-kilomètres par an au moyen de quelque 2300 trains quotidiens et exploite un réseau comprenant environ 675 points de desserte dotés de 600 installations de débord et de 2450 voies de raccordement. CFF Cargo soulage ainsi le réseau routier suisse et l'axe européen Nord-Sud de près de 20 000 camions par jour.

**Objectifs stratégiques du trafic marchandises.** Marché européen: exploiter les possibilités de croissance sur l'axe Nord-Sud à fort trafic qui relie le Benelux, l'Allemagne et l'Italie. Obtenir un taux de croissance et une productivité élevés. Marché suisse: favoriser la croissance par le biais de nouveaux produits. Parvenir à augmenter la productivité.

## Cap sur l'équilibre.

En 2003, CFF Cargo a réussi à inverser la tendance en réduisant sa perte de 65,6 pour cent à 33,1 millions de francs (96,1 millions de francs en 2002). Elle a ainsi franchi une étape décisive pour se rapprocher de son objectif consistant à dégager un résultat positif. Les prestations de transport ont pu être légèrement améliorées en dépit du contexte économique toujours difficile. En lançant l'exploitation pilote en Italie et le concept du nouveau trafic par wagons isolés en Suisse, CFF Cargo a donné le coup d'envoi à la réalisation de deux projets-clés en 2003.

## Augmentation du trafic en dépit de la récession et de la fermeture de certains axes.

Avec 9,94 milliards de tonnes-kilomètres (9,73 milliards en 2002), le trafic marchandises a enregistré une légère progression de 2,1 pour cent, malgré la récession persistante. S'établissant à 54,8 millions contre 54,9 en 2002, le nombre de tonnes transportées est resté assez stable (-0,3 pour cent). Le produit du trafic a fléchi de 1,3 pour cent à 1,062 milliard de francs (1,076 milliard de francs en 2002). L'évolution du chiffre d'affaires, les mesures de restructuration et la politique de gestion des coûts rigoureuse ont permis à CFF Cargo d'améliorer son résultat d'exploitation de 68,7 pour cent, en le ramenant à -22,6 millions de francs, et ce grâce à une nette diminution des charges d'exploitation (-4,4 pour cent) compensant largement la baisse de 0,8 pour cent des produits (1,284 milliard de francs). Le bénéfice avant intérêts et impôts (EBIT) a progressé de 74 pour cent à -19,2 millions de francs, ce qui se traduit par un résultat annuel en nette amélioration. La perte annuelle s'est contractée à 33,1 millions de francs (96,1 millions de francs en 2002), ce qui représente une amélioration de 65,6 pour cent. Ainsi, CFF Cargo se rapproche à grands pas de son objectif consistant à dégager un résultat positif en 2005.

Perdes dues à la fermeture de certains axes. La fermeture pendant plusieurs mois du tunnel Monte Olimpino II au sud de Chiasso s'est traduite par un manque à gagner estimé à 10 millions de francs dans le trafic avec l'Italie. En raison d'infiltrations d'eau, le tunnel a été entièrement fermé de la fin décembre 2002 au 5 mai 2003, avant d'être rouvert à la circulation sur une seule voie, et ce jusqu'au 7 août 2003. Cette interdiction totale a engendré une perte au profit de l'axe du Brenner et du trafic routier.

Le trafic au départ des ports rhénans à Bâle a fortement diminué. Le bas niveau des eaux permanent et l'accroissement du fret fluvial en résultant ont incité les expéditeurs à écouler en premier lieu leurs stocks. Ils n'ont que partiellement privilégié l'alternative consistant en un transport exclusivement ferroviaire à partir des ports de la mer du Nord. Swiss Rail Cargo Köln a certes pu en profiter grâce aux 236 trains Spot mis à la disposition des clients des industries chimique et pétrolière, mais il n'en reste pas moins qu'elle a essuyé une baisse du chiffre d'affaires de 15 millions de francs.

#### Résultats des différents secteurs du trafic.

Les différents secteurs du trafic offrent le tableau suivant:

- le trafic d'exportation a poursuivi son effondrement, tombant à 0,56 milliard de tonnes-kilomètres (-21,8 pour cent);
- le trafic de transit a reculé de 4,6 pour cent à 5,02 milliards de tonnes-kilomètres;
- le trafic d'importation a crû de 1,0 pour cent à 1,31 milliard de tonnes-kilomètres;
- le trafic intérieur a progressé de 2,2 pour cent à 2,4 milliards de tonnes-kilomètres.

Dans le secteur du transport à l'étranger, la filiale Swiss Rail Cargo Köln (SRCK) a proposé pour la première fois ses services pendant une année civile complète et a contribué aux prestations de transport à hauteur de 492 millions de tonnes-kilomètres, si bien que le volume global atteint en 2002 a largement quintuplé. Pendant l'exercice sous revue, le succès de l'implantation en Allemagne s'est également traduit dans le chiffre d'affaires, ce dernier passant de 3,6 millions de francs en 2002 à 34,3 millions en 2003. Grâce à ces résultats, CFF Cargo a largement compensé les pertes essuyées dans le trafic intérieur au profit des concurrents. Par ailleurs, elle a réalisé une prestation de transport réduite en Italie.

Avec 9,94 milliards de tonnes-kilomètres (9,73 milliards en 2002), le trafic marchandises a enregistré une légère progression de 2,1 pour cent, malgré la récession persistante. S'établissant à 54,8 millions contre 54,9 en 2002, le nombre de tonnes transportées est resté assez stable (-0,3 pour cent).

#### Tableau des prestations de transport.

En millions de tonnes-kilomètres	2003	2002	Variation
Trafic intérieur	2 403	2 351	+2,2 %
Trafic d'exportation	557	712	-21,8 %
Trafic d'importation	1 308	1 295	+1,0 %
Trafic de transit	5 017	5 261	-4,6 %
Prestations de transport			
à l'étranger (D/I)	651	113	+474,5 %
Total	9 936	9 732	+2,1 %

**Evolution des secteurs.** Si l'on opère une répartition sectorielle et une ventilation du chiffre d'affaires, les secteurs de l'agro-alimentaire (faibles récoltes de céréales et de betteraves à sucre), de la construction (abandon des trains transportant de l'argile au bénéfice de concurrents), de la chimie/des hydrocarbures et de la sidérurgie (bas niveau des eaux du Rhin et pertes au profit de concurrents), du bois et du papier (repli de la demande de papier) et de la Poste (optimisation interne du client) affichent un recul tandis que le secteur du commerce (augmentation des transports des grossistes, nouveau produit Cargo Domino) et le trafic combiné – conformément à la tendance observée depuis de nombreuses années – enregistrent une progression de leur chiffre d'affaires.

### Trafic ferroviaire transalpin au St-Gothard et au Simplon.

Le recul du trafic transalpin est consécutif au renforcement de la concurrence dans le trafic ferroviaire de marchandises et à la fermeture du tunnel Monte Olimpino II pendant cinq mois. L'interruption totale de la circulation dans le tunnel est à l'origine d'une perte d'un million de tonnes nettes transportées par CFF Cargo dans le domaine du trafic transalpin. Si CFF Cargo exerçait par le passé une hégémonie sur le trafic dans la région du St-Gothard, elle perd à présent des parts de marché en Suisse et en gagne à l'étranger (Allemagne et Italie). En revanche, les distances parcourues sont plus longues, car la responsabilité de l'ensemble du transport incombe de plus en plus souvent à une seule entreprise ferroviaire, qui affronte la concurrence d'autres réseaux. CFF Cargo a surtout perdu des trains «tout-venant» dans le trafic par wagons isolés et quelques trains complets. Cette tendance se maintiendra dans les prochaines années. Dans le domaine de la chaussée roulante, le transfert du trafic du St-Gothard sur l'axe Lötschberg-Simplon, mieux équipé sur le plan de l'infrastructure, s'est poursuivi. Il s'ensuit un passage de témoin entre CFF Cargo et RAlpin, qui confie l'acheminement de ses trains en Suisse à BLS Cargo. Contrairement à l'axe du St-Gothard, l'axe Lötschberg-Simplon convient également aux poids lourds d'une hauteur aux angles de quatre mètres.

### Trafic ferroviaire transalpin.

En millions de tonnes nettes	2003	2002	Variation
Trafic par wagons isolés	7,48	8,61	-13,2%
Trafic combiné			
non accompagné	11,07	11,19	-1,1%
Chaussée roulante	0,70	0,87	-19,3%
Total	19,25	20,67	-6,9%

### Entrée sur le marché italien.

Les CFF ont décidé en décembre 2002 de créer leur propre filiale pour pénétrer le marché nord-italien et, partant, de se retirer du projet «Transalp» mené de pair avec FS Trenitalia Cargo.

Swiss Rail Cargo Italy s.r.l. (SRCI) a été officiellement fondée fin janvier 2003. Il aura fallu un an à peine pour tout mettre en place: le 15 décembre 2003, Swiss Rail Cargo Italy a débuté l'exploitation pilote avec un premier train au départ de Chiasso et à destination de Monza-Lecco, au nord de l'Italie. CFF Cargo devient ainsi la première compagnie ferroviaire en Europe à pouvoir planifier et organiser des trains de marchandises entre l'Allemagne et l'Italie, en assumant la responsabilité tout au long de la chaîne de transport. CFF Cargo commencera à assurer à la mi-avril 2004 un service régulier en Italie en prévoyant des trains supplémentaires au départ de Chiasso.

**Un défi de taille.** La création de la filiale italienne en aussi peu de temps a imposé d'incroyables défis aux collaborateurs et collaboratrices impliqués. L'immatriculation de la société le 29 janvier 2003, l'obtention de la licence italienne en tant qu'entreprise de transport ferroviaire (ETF) le 26 mars 2003 ainsi que la délivrance du certificat de sécurité (Certificato di Sicurezza Cesifer) le 27 novembre 2003 ont constitué les grandes étapes de ce projet. CFF Cargo a redoublé d'efforts pour la formation du personnel, qu'il s'agisse des mécaniciens, des visiteurs ou des agents du service de la manœuvre. La livraison et l'immatriculation des locomotives ayant cependant pris plus de temps que prévu, CFF Cargo a assuré le lancement de sa filiale italienne en achetant «Rail Italy», un petit chemin de fer industriel.

En créant Swiss Rail Cargo Italy, CFF Cargo entend proposer des prestations ferroviaires pour le trafic de marchandises vers le nord de l'Italie, qui soient comparables au service offert en Suisse en termes de qualité et de ponctualité. Le chemin de fer doit à nouveau attirer la clientèle du vaste marché que représente cette région et accélérer le transfert du trafic de la route au rail. Afin d'être plus proche de ses clients, CFF Cargo a rouvert son bureau de vente à Milan à la fin de l'année 2003.

## Concurrence...

Au cours du second semestre 2003, environ 90 trains de la filiale Swiss Rail Cargo Köln de CFF Cargo circulaient déjà hebdomadairement sur l'axe allemand du Rhin, preuve que CFF Cargo a fait une entrée réussie sur le marché allemand. Le client peut désormais choisir entre plusieurs offres sur ce parcours: il peut soit réserver ses transports auprès de CFF Cargo et de ses filiales, soit faire appel à d'autres entreprises concurrentes spécialisées dans le fret ferroviaire.

Le nouveau modèle commence à s'imposer face aux coopérations traditionnelles en matière de transport, qui n'atteignaient pas le niveau de qualité souhaité. Une compagnie ferroviaire unique se charge de l'acheminement des marchandises sur tout le parcours et assure au client ponctualité et fiabilité à l'échelle internationale.

Cette évolution ne restera pas sans conséquence pour les compagnies ferroviaires. Le groupe DB Cargo va perdre son monopole sur l'axe allemand Rhin–Ruhr (Cologne–Bâle) tandis que CFF Cargo fera partie des gagnantes sur cet axe en remportant des parts de marché supplémentaires. Par contre, la situation est totalement inverse dans la région du St-Gothard: CFF Cargo va céder jusqu'à un tiers du marché au profit des compagnies ferroviaires concurrentes, et sa position dominante sera dès lors entamée. Le nord de l'Italie n'est plus la chasse gardée de FS/Trenitalia Cargo et Ferrovie Nord Cargo. La première société étrangère à avoir foulé le sol de cette région est Rail Traction Company, qui opère sur l'axe du Brenner. CFF Cargo lui a emboîté le pas à la fin de l'année 2003. A son tour, le groupe DB étudie un plan d'action pour pénétrer ce marché.

## Tonnes-kilomètres nettes par unité de personnel.

En milliers de tonnes-kilomètres



## ... et coopération.

CFF Cargo continue à réaliser les opérations de trafic d'importation et d'exportation ainsi qu'une partie des transports Nord–Sud en collaboration avec DB Cargo (Railion) et Trenitalia Cargo. Les vastes alliances conclues avec les réseaux voisins tels que la SNCF Fret et Rail Cargo Austria (ÖBB) ont également été renforcées et de nouveaux partenaires vont rejoindre leurs rangs. Depuis avril 2003 par exemple, les trains de Ferrovie Nord Milano (FN Cargo) circulent sur le tronçon Chiasso–Desio pour le compte de CFF Cargo, d'autres relations s'y étant ajoutées au fil du temps.

En octobre 2003, CFF Cargo et ERS Railways BV ont conclu un accord de coopération avec la ferme intention de parfaire la qualité du trafic sur l'axe ferroviaire Rotterdam–nord de l'Italie. ERS est une co-entreprise de P&O Nedlloyd et de Maersk Sealand, société de fret maritime déployant son activité à l'échelon international.

### Assainissement du trafic par wagons isolés.

Le trafic par wagons isolés constitue la pierre angulaire du trafic ferroviaire suisse de marchandises. CFF Cargo gère chaque année quelque 1,2 million de wagons de marchandises via un réseau dense comptant plus de 650 points de desserte et 2450 voies de raccordement. En 2002, le trafic par wagons isolés a engendré une perte d'environ 36 millions de francs pour CFF Cargo. Le système de production utilisé alors ne permettait plus de réaliser davantage d'économies.

En vue de remédier à cette situation, CFF Cargo a examiné deux possibilités. La variante nommée «Redimensionnement» prévoyait de réduire fortement les points de desserte et d'économiser au moins 70 millions de francs. Avec la variante baptisée «Optimisation», CFF Cargo proposait de modifier la structure de la production régionale et d'atténuer les pointes de trafic le matin et le soir.

### Maintien d'un service étendu.

Les CFF ont opté pour la seconde variante en juin 2003, l'élément décisif étant que le trafic par wagons isolés demeure un produit disponible sur l'ensemble du territoire. Globalement, la variante «Optimisation» permet à CFF Cargo d'économiser 29,5 millions de francs. Ce service étendu continue de couvrir toute la Suisse et reste assuré par les teams, dont le nombre est ramené de 120 à 43. Les teams élargis disposent d'un champ d'intervention plus vaste.

[Le plus grand remaniement de l'horaire depuis des décennies.](#) CFF Cargo a lancé la première étape du nouveau trafic par wagons isolés en même temps que le changement d'horaire à la mi-décembre 2003. Ce remaniement de l'horaire des trains de marchandises, le plus important depuis des décennies, s'est déroulé sans encombre et n'a occasionné aucune panne majeure, et ce grâce à une préparation minutieuse. De très nombreux clients ont été sollicités dans le cadre de ce processus et n'ont pas hésité à prêter main forte. Le mois de juillet 2004 sera marqué par le lancement de la deuxième étape du projet, qui sera dédiée notamment aux travaux préliminaires à l'utilisation de locomotives de manœuvre équipées d'une radiocommande.

L'optimisation du trafic par wagons isolés nécessite d'investir dans les gares de triage de Lausanne et de Bienne ainsi que dans quelques gares teams. CFF Cargo a d'ores et déjà approuvé l'extension et la modernisation de la gare de triage de Lausanne. Des installations plus spacieuses seront disponibles à partir de la fin de l'année 2006.

## Investissements.

CFF Cargo a largement investi dans le renouvellement du parc de locomotives de marchandises en commandant pour le trafic international Suisse-Italie 39 locomotives d'une valeur totale proche de 210 millions de francs.

Fin février 2003, les CFF ont octroyé 9,7 millions de francs pour trois locomotives diesel de Vossloh Locomotives destinées aux lignes non électrifiées. Les deux premières locomotives de type Am 840 sont opérationnelles depuis décembre 2003; la troisième le sera au début de l'année 2004.

Des locomotives bicourant pouvant circuler aussi bien en Suisse qu'en Italie sont utilisées sur les lignes électrifiées. Siemens Suisse va fournir 18 locomotives bicourant de type Re 474 issues de la gamme Euro-Sprinter. Les premiers modèles seront livrés en juin 2004, leur prix s'élevant à 99 millions de francs. Bombardier Transportation livrera de son côté 18 locomotives bicourant de type Re 484 de la gamme Traxx à partir de décembre 2004. Le prix d'acquisition est également de 99 millions de francs.

CFF Cargo a continué à renouveler son parc de wagons. Les premiers porte-conteneurs commandés en 2002 pour le transport des caisses mobiles Cargo Domino ont été livrés, de même qu'une partie des 200 wagons à parois coulissantes et des 270 conteneurs Cargo Domino de trois types différents. Au cours de l'exercice 2003, 400 autres wagons à parois coulissantes ont été commandés. Les nouveaux wagons seront systématiquement équipés de semelles de frein antibruit en matériau synthétique.

Pendant l'exercice sous revue, CFF Cargo a investi au total 169 millions de francs dans du nouveau matériel roulant.

Le plus grand remaniement de l'horaire depuis des décennies. CFF Cargo a lancé la première étape du nouveau trafic par wagons isolés en même temps que le changement d'horaire à la mi-décembre 2003. Ce remaniement de l'horaire des trains de marchandises, le plus important depuis des décennies, s'est déroulé sans encombrures et n'a occasionné aucune panne majeure, et ce grâce à une préparation minutieuse. De très nombreux clients ont été sollicités dans le cadre de ce processus et n'ont pas hésité à prêter main forte.

## Transformations.

Dans les Ateliers industriels de Bellinzone, 12 autres locomotives de type Re 420 ont été transformées pour être aptes à circuler en Allemagne (nouvelle désignation: Re 421). Par ailleurs, trois locomotives de type Re 420 ont été équipées d'un système de climatisation pour la cabine de conduite. A l'issue de la phase d'essai, un certain nombre de locomotives de type Re 420, Re 430 et Re 620 seront transformées de la sorte.

### Des détecteurs de déraillement pour une plus grande sécurité.

CFF Cargo a fini de monter des détecteurs de déraillement sur les 623 wagons de marchandises destinés au transport de produits chimiques et pétroliers. Les coûts se sont élevés à 1,3 million de francs. Dorénavant approuvé, l'équipement ultérieur de 1000 autres wagons pour le transport des marchandises dangereuses est en cours de préparation.

### Terminal de Bâle-Nord.

CFF Cargo a acheté un terrain d'une superficie de 1000 mètres sur 180 mètres dans l'enceinte de l'ancienne gare de triage badoise située au nord de Bâle. Ce terrain de 13,7 hectares abritera d'ici 2008 un terminal – ou «gateway» – qui permettra de regrouper les trains du trafic combiné en vue de former de nouvelles compositions. Contrairement à une gare de triage classique, ce terminal ne servira pas à trier les wagons, mais à décharger les conteneurs et les caisses mobiles avec de puissantes grues. En outre, il servira au transbordement route/rail pour la région de Bâle et remplacera le terminal conteneurs de Bâle-Wolf.

### Horaire cadencé pour le trafic transalpin.

CFF Cargo a profité du changement d'horaire du 15 décembre 2003 pour introduire un «horaire systématisé» sur les axes de transit des marchandises via le St-Gothard et le Simplon. Basé sur le même principe que l'horaire cadencé du trafic voyageurs, il prévoit la circulation de la majorité des trains à intervalles définis. CFF Cargo limite ainsi les coûts et accroît la productivité. L'horaire systématisé constitue le point de départ pour poursuivre le développement du trafic sur cet axe.

Principe du remonte-pente. Le fonctionnement du nouvel horaire est simple: 24 heures sur 24, les locomotives font la navette sur l'axe Nord-Sud selon le principe du remonte-pente. En d'autres termes, les wagons de marchandises qui arrivent ne sont plus attribués à un train précis mais attelés à la prochaine locomotive en partance, qui les achemine à destination. Ce concept permet à CFF Cargo de réduire considérablement les temps morts des locomotives et des mécaniciens qui doivent attendre les trains en retard à la frontière.

CFF Cargo estime qu'en 2004, environ 80 pour cent des trains sur l'axe Nord-Sud circuleront de façon cadencée. Les 20 pour cent restants regroupent des trains exclus de l'horaire cadencé et nécessitant beaucoup plus de ressources pour transporter le même volume de marchandises. Ils seront peu à peu intégrés au système.

### **Satisfaction de la clientèle en légère baisse.**

La satisfaction des clients s'est détériorée par rapport à l'année précédente, s'inscrivant en moyenne à 7,32 points sur 10 (contre 7,47 en 2002). On obtient toutefois une image contrastée selon l'importance des clients: alors que les petits clients ont décerné des notes relativement mauvaises, l'indice de satisfaction des clients les plus importants (représentant 74 pour cent du chiffre d'affaires) s'est stabilisé au niveau de 2002, à 7,4 points.

La dégradation mentionnée est surtout due à la comptabilisation de toutes les prestations supplémentaires et aux erreurs commises lors de la facturation des droits de stationnement. Ces deux éléments ont conduit à une augmentation sensible des réclamations, lesquelles n'ont de surcroît pu être satisfaites dans les délais exigés. L'équipe de vente a cependant tiré son épingle du jeu, notamment en raison de ses compétences techniques et de sa fiabilité. Le Centre Service Clientèle (KSC) de Fribourg a également obtenu de bonnes notes.

**Pontualité en hausse dans le trafic intérieur.** La ponctualité des trains de marchandises est restée stable, en se maintenant à un niveau élevé. Au total, 90,7 pour cent de ces trains sont arrivés à destination à l'heure, c'est-à-dire avec un retard de 30 minutes maximum, résultat identique à celui de l'année précédente. S'agissant du trafic intérieur, traditionnellement plus ponctuel, 94,1 pour cent des trains ont atteint cet objectif, contre 93 pour cent l'année précédente.

**Effectifs en baisse.** Pendant l'année sous revue, les effectifs moyens de CFF Cargo étaient de 4898 personnes employées à plein temps, filiales comprises, ce qui correspond à une baisse de 232 unités à plein temps par rapport à 2002. La diminution de 251 postes en Suisse est la conséquence des départs en préretraite qui ont déployés tous leurs effets pendant l'année sous revue, et des deux projets «Nouveau trafic par wagons isolés» et «Passaggio» (simplification des formalités douanières). En revanche, les effectifs moyens des filiales Swiss Rail Cargo Köln (+5) et Swiss Rail Cargo Italy (+14) ont augmenté de 19 personnes au total. Cette tendance marquée par une baisse des effectifs en Suisse et une augmentation à l'étranger se poursuivra dans les prochaines années. Dans l'ensemble, les charges de personnel ont diminué de 44,8 millions de francs au cours de l'exercice sous revue.

Afin d'augmenter la proportion de femmes dans l'entreprise, CFF Cargo a introduit différentes mesures concernant l'égalité des chances. Par exemple, un programme de mentoring a été mis en place pour les femmes cadres.

### **Perspectives.**

En 2004, CFF Cargo entend poursuivre la mise en place de la filiale italienne Swiss Rail Cargo Italy de sorte que les importantes opérations de transport prévues puissent être assurées à partir de décembre. Parallèlement, le développement de Swiss Rail Cargo Köln suivra son cours et la compétence en matière de transport sur l'axe Nord-Sud sera consolidée.

La politique de concurrence agressive que DB Cargo mène de pair avec son partenaire suisse BLS Cargo sera lourde de conséquences pour CFF Cargo. Dans le domaine du trafic transalpin, CFF Cargo escompte des pertes très importantes au profit de ce rival. La concurrence accrue pèsera également sur les prix.

**Détérioration des conditions générales.** Au 1<sup>er</sup> janvier 2005, la redevance sur le trafic des poids lourds liée aux prestations (RPLP) sera augmentée. Du fait du relèvement prévu du poids maximum de 34 à 40 tonnes dans le trafic routier intérieur et des nets gains de productivité qui en résulteront, les conditions générales pour le rail vont se détériorer considérablement, notamment pour les marchandises lourdes dans le domaine du trafic intérieur.

Dans ce même domaine, les plans d'austérité de la Confédération multiplieront les pressions sur le trafic par wagons isolés. Il est prévu de supprimer plus tôt que prévu les réductions du prix des sillons visant à compenser les gains de productivité réalisés dans le trafic routier du fait du relèvement du poids maximum des camions à 40 tonnes. De ce fait, le trafic intérieur de marchandises sur rail, optimisé en 2002 et couvrant l'ensemble du territoire, est menacé.