

## ***CESAR - La référence client en intermodalité***

Lors de l'Assemblée annuelle du 11 juin à Bruxelles, les associés de la société « Cesar Information Services » (CIS) ont pu faire un bilan positif de l'année 2007. Entre-temps, huit opérateurs de TC qui desservent 370 terminaux ont rejoint le système « CESAR ». Des informations de Tracking et Tracing sur trois millions de transports soit plus de deux tiers du Transport Combiné européen de caisses mobiles, conteneurs et semi-remorques, sont disponibles via cette interface uniforme. Cette dernière est utilisée par un nombre sans cesse croissant de clients : 400 clients actifs qui visitent 33.000 pages par jour et adressent à CESAR près de 5.000 demandes de statut par jour de transport, c'est éloquent.

Grâce à CESAR, les entreprises de transport et de logistique qui font acheminer leurs unités de chargement en parcours principal sur le rail, disposent d'une source d'informations qui permet, à l'aide d'une seule adresse internet, de lancer des requêtes sur toutes leurs unités de chargement, indépendamment de l'opérateur adhérent qui les achemine et sans se préoccuper de savoir si ces transports sont effectués en continu par un seul opérateur ou en coopération avec plusieurs opérateurs. Le système CESAR est strictement neutre : chaque client, chaque opérateur adhérent et entre-temps aussi chaque agence de terminal peut obtenir des informations sur ses unités de chargement, en toute confidentialité vis-à-vis des autres participants.

La société « Cesar Information Services » a été fondée en 2004 par les opérateurs de TC de premier plan Cemat, Hupac, Kombiverkehr et Novatrans, ainsi que par la Fédération de Transport Combiné UIRR. L'UIRR y représente les intérêts de tous les opérateurs de TC et met à disposition de cette société siégeant à la même adresse à Bruxelles des locaux et lui apporte une aide administrative. Depuis, quatre autres opérateurs ont adhéré en achetant une licence. Le développement logiciel du système est assuré par la société belge Uniway spécialisée dans les solutions internet, laquelle avait participé en tant que consultant dès les débuts du projet de recherche européen « CESAR », soit dès 1997, au développement du système. CESAR est donc un exemple de promotion par la Commission Européenne de la recherche orientée vers la pratique qui est couronné de succès.

Le principe de CESAR consiste à rassembler toutes les informations relatives aux transports et provenant des différents systèmes des opérateurs dans une banque de données centralisée où, une fois intégrées et après des contrôles qualité, elles sont mises à disposition des clients en temps réel. Les clients peuvent obtenir toutes ces informations sur le site web [www.cesar-online.com](http://www.cesar-online.com).

Cette application internet est composée de divers domaines de fonctionnalité, dont certaines sont publiques, l'accès à d'autres n'étant toutefois possible qu'au moyen d'un nom d'utilisateur et un mot de passe attribués par CIS.

Les responsables des transports au sein des entreprises de transport et les opérateurs de terminaux peuvent très facilement disposer d'un aperçu de leurs envois entrants et sortants en interrogeant la banque de données CESAR. En un clic via Internet, ils obtiennent des listes qui affichent les envois prêts à être enlevés dans les terminaux ou ceux qui sont déjà chargés sur le camion ou encore ceux qui ont déjà été enlevés. CESAR fournit aussi à chaque client un aperçu des irrégularités - s'il s'en présente - car l'attention est naturellement portée en premier lieu sur ce qui ne se passe pas comme prévu. Ainsi en cas de retards, les camions prévus pour l'enlèvement sont réaffectés ailleurs afin de limiter les effets négatifs et d'optimiser les pré- et post-acheminements.

Le niveau élevé de la qualité des informations est au centre des préoccupations de CIS. Une nouveauté est à noter : la fonction feedback client. Des remarques, des questions ou encore des messages structurés sur d'éventuels dysfonctionnements arrivent ainsi immédiatement aux responsables. Un « monitoring » assure aussi une réponse ciblée aux questions concernant plusieurs opérateurs et livre des statistiques étendues pour l'analyse des résultats du système et sert de base pour d'autres améliorations.

CIS fournit des prestations aux opérateurs, lesquels peuvent de la sorte offrir un meilleur service à leurs clients. L'un des avantages les plus importants dans la pratique est la mise à disposition rapide et fiable des informations pour les clients à partir d'une source unique. Le logiciel CESAR est toutefois aussi devenu un outil essentiel pour les opérateurs eux-mêmes qui peuvent obtenir des informations en temps réel sur des trains qui sont organisés en collaboration avec d'autres partenaires.

De plus amples informations

- sur le site web [www.cesar-online.com](http://www.cesar-online.com), ou
- via Monsieur Gerhard Dittrich, Directeur de CIS  
Tél : +49 69 79 505 430; Fax: +49 69 79 505 449  
E-mail : [gdittrich@kombiverkehr.de](mailto:gdittrich@kombiverkehr.de)