

PERSPECTIVES FRET

n° 15 • novembre 2009 • www.fret.sncf.com
Le journal client de Fret SNCF

***La sécurité,
une priorité et un atout
pour Fret SNCF*** p. 6

L'acquisition de Veolia Cargo p. 5

***Freight Europe UK joue
la complémentarité pour Norfolkline*** p. 8

SNCF

SOMMAIRE

INITIATIVE

4 • SNCF Fret Italia renforce ses positions sur le territoire domestique et sur de nouveaux axes internationaux.

ENJEUX

5 • En prenant le contrôle des filiales allemande, néerlandaise et italienne de Veolia Cargo, Fret SNCF continue de tisser sa toile en dehors des frontières nationales.

LE POINT SUR

6 • Chez Fret SNCF, la sécurisation du transport de marchandises est une exigence absolue. Perspectives Fret s'intéresse à une expertise incontournable pour les chargeurs.

TÉMOIGNAGE CLIENT

8 • Freight Europe UK affine une offre logistique et tarifaire qui répond complètement aux attentes de Norfolkline.

ÉCRIVEZ-NOUS

N'hésitez pas à nous faire parvenir vos impressions, vos commentaires, vos expériences à l'adresse suivante : publicationsfret@sncf.fr

RESTONS EN CONTACT @
24H/24 ET 7J/7 AVEC
Clic Services Fret SNCF



PERSPECTIVES FRET EST UNE PUBLICATION DE FRET SNCF

24 rue Villeneuve, 92583 Clichy-la-Garenne Cedex /

Directeur de la publication Françoise Ragot / **Rédacteur en chef**

Vanessa Magniez / **Crédits photos** Jean-Marc Fabbro, Erwan Legars,

Christophe Recoura, Patrick Sagnes, Olivier Thomas, SNCF CAV /

Rédaction Pierre de Beauvillé, Vanessa Magniez, Matthieu Perotin /

Conception et réalisation Lowe Stratéus.



1 000 000 d'e-LV!

La Lettre de voiture, électronique à 100% depuis 2008, a fêté son millionième exemplaire au mois d'octobre. Ce document de transport – que Fret SNCF a été le premier à dématérialiser en Europe en tant qu'opérateur ferroviaire – a permis de simplifier et d'accélérer la transmission d'informations. Une procédure allégée, une plus grande facilité de consultation et la fiabilité des informations qu'elle contient font de La Lettre de voiture électronique un outil très innovant et pratique. Bien qu'encore perfectible, ce service à 100% gratuit et accessible 24h/24 sur le portail Clic Services a réussi aujourd'hui à convaincre la quasi-totalité des clients de Fret SNCF. Yara, entreprise implantée dans le monde entier pour laquelle Fret SNCF transporte de l'ammoniac industriel en France, a commandé la millionième e-LV et témoigne: «L'outil a grandement facilité et accéléré le traitement des lettres de voitures, même si nous avons mis un peu de temps à nous y habituer. Elles sont à présent émises à partir de modèles préremplis. Il ne reste plus qu'à ajouter le numéro de wagon et le tonnage. Cela a donné de la souplesse au système.»



FAITS MARQUANTS

L'AUTOROUTE FERROVIAIRE ALPINE: UN MODÈLE À DUPLIQUER

Le 21 juillet dernier, le 100 000^e passage, depuis son lancement le 4 novembre 2003, a été enregistré sur l'Autoroute ferroviaire alpine (AFA). Ce sont plus de 23 380 ensembles routiers en 2008 qui ont été transportés. Les six premiers mois de 2009 révèlent des résultats tout aussi positifs. D'un point de vue qualité de service, au cours des douze derniers mois, la fiabilité moyenne du service a progressé de 20 points sur un itinéraire toujours en travaux, passant d'une moyenne de 60 à 80%!



460 000 tonnes de produits céréaliers

C'est la quantité que va confier le terminal céréalier Sica Atlantique à Fret SNCF sur la période 2009-2011. Les acheminements réalisés par Fret SNCF concernent principalement le Centre de la France et le Poitou-Charentes pour le port de La Rochelle, d'où Sica Atlantique embarque céréales et oléagineux à destination du monde entier.

VERS UNE NOUVELLE MOBILITÉ DES MARCHANDISES

Retrouvez les neuf projets industriels du nouveau schéma directeur sur lequel la SNCF s'engage pour un nouveau Transport écologique de Marchandises, dans la rubrique Actualités de notre site Internet. www.fret.sncf.com.

38%

C'est la part de l'activité de Fret SNCF correspondant à des trafics internationaux lors du 1^{er} semestre 2009.

INITIATIVE**SFI :
un terrain de jeux qui s'étoffe**

Basée à Milan, SNCF Fret Italia, filiale de la branche SNCF Geodis en Italie, a renforcé en 2009 ses positions sur le territoire domestique et sur de nouveaux axes internationaux. Un développement qui s'est opéré en plusieurs étapes et qui offre déjà de nouvelles possibilités aux chargeurs de la péninsule et des pays limitrophes.

En 2009, SNCF Fret Italia prend une nouvelle dimension. Avec une unité de production à Avigliana, près de Turin, et son siège à Milan, l'entité déploie son offre de transport ferroviaire de marchandises et se dote à présent d'un centre opérationnel innovant et performant pour mieux gérer ses moyens de production et servir ses clients.

UN SERVICE 24H/24 ET 7J/7

Début 2009, pour répondre à un besoin de coordination des moyens de production et à une demande grandissante des clients en matière de suivi et de rapidité de gestion des aléas, SFI met en place son nouveau centre opérationnel ou COFI (*Centro Operativo Fret Italia*). En fonctionnement depuis juillet 2009, doté d'une équipe de dix personnes dont certaines travaillent en 3x8 (voir encadré), il offre un service vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept aux clients. Ces derniers bénéficient à présent d'un interlocuteur dédié, réactif et connecté aux autres EF. Le COFI facilite ainsi l'organisation et la mise en production des trafics à destination de l'Italie ou transitant simplement par le pays. De quoi proposer aux clients des solutions de transport personnalisées, intégrant toutes leurs contraintes et process industriels.

**JUILLET 2009 :
UNE OFFRE QUI SE DÉVELOPPE**

Pour développer son offre et déployer son réseau en Italie, SFI acquiert tout d'abord de nouvelles locomotives (voir encadré). Elle améliore l'organisation de son activité d'entreprise ferroviaire et offre des services logistiques

complets (traction, organisation de transport, service porte-à-porte, maintenance des wagons) pour les trafics combinés comme pour les trafics conventionnels. SFI a ainsi réussi sa mutation permettant de gérer des transports nationaux et internationaux de bout en bout. Par exemple, le groupe SNCF est depuis juillet 2009 en mesure d'assurer des prestations

de bout en bout via l'axe Vintimille. Par ailleurs, la filiale a obtenu le certificat de sécurité nécessaire pour opérer des trafics jusqu'à Tarvisio (point frontière entre l'Autriche et l'Italie). Ceci a un impact direct sur son offre de trafic, notamment en provenance ou à destination des pays de l'Europe centrale où le marché reste très prometteur. ●

**L'OPÉRATIONNEL AU CŒUR**

La cellule opérationnelle 3x8 du COFI a été installée en juin pour le démarrage de flux APC (agriculture et produits de carrière). Elle assure des prestations de suivi de trains et professionnalise son action par la mise en place d'un système d'informations pour le suivi des trains et wagons. La cellule opérationnelle diversifie également ses activités : elle propose au client la maintenance des wagons, s'appuyant sur un partenariat avec un atelier turinois et un atelier mobile pour effectuer les visites préventives et curatives.

LES DIESEL À L'ASSAUT DU PIÉMONT

L'ambition de conquête de SFI s'appuie notamment sur son parc de 18 locomotives de type 36 000, renforcé par cinq locomotives Diesel G1000 récemment commandées, capables de gravir les fortes pentes des lignes non électrifiées du Piémont. La première, équipée du système SCMT, est déjà livrée. Quatre autres le seront d'ici au début de l'année 2010.

LE TRAFIC DE SFI • 2007 1 000 trains • 2008 2 000 trains • mi-2009 1 000 trains

ENJEUX**Acquisition de Veolia Cargo :
une présence
renforcée en Europe**

En prenant le contrôle des filiales allemande, néerlandaise et italienne de Veolia Cargo, Fret SNCF continue de tisser sa toile en dehors des frontières nationales. Les clients de Fret SNCF seront les premiers bénéficiaires de cette capacité de traction augmentée.

Fret SNCF poursuit le déploiement de sa stratégie de croissance à l'échelle européenne. Après ITL, dont l'acquisition a permis d'inaugurer des liaisons en Allemagne et en Pologne, c'est au tour de Veolia Cargo – filiale fret de Veolia Transport – d'être rachetée par le groupe SNCF. Celui-ci a réalisé l'opération en août 2009 par l'intermédiaire de sa holding Transport et logistique partenaires (TLP), en association avec Europorte 2 (groupe Eurotunnel). TLP a procédé à la reprise des entreprises ferroviaires implantées en Allemagne, aux Pays-Bas et en Italie, qui représentent 70% du chiffre d'affaires de Veolia Cargo. Europorte 2, pour sa part, a signé les accords d'acquisition de la branche française, qui comprend, outre Veolia Cargo France, les sociétés Socorail, Veolia Cargo Link et CFTA Cargo. Compte tenu de sa position dominante sur le marché français, la SNCF ne pouvait prétendre absorber ces dernières. Avant que le rachat de Veolia Cargo soit officiel, les autorités européennes doivent encore valider sa régularité au regard du droit de la concurrence d'ici à la fin de l'année.

INTENSIFIER LES LIAISONS DE TRAINS ENTIERS

En faisant l'acquisition de Veolia Cargo, Fret SNCF s'enrichit du premier acteur privé de transport ferroviaire de marchandises en Europe. « En plus d'une qualité de service reconnue, l'entreprise va disposer d'une force de frappe nouvelle et complémentaire de ses positions actuelles », indique Bert Stingl, directeur adjoint pour l'international. Veolia Cargo est en effet particulièrement bien implanté

en Allemagne (voir encadré), où Fret SNCF opère déjà via ITL. C'est également vrai en Belgique et aux Pays-Bas, où SNCF Fret Benelux connaît un développement rapide, et en Italie avec SNCF Fret Italia. L'acquisition de Veolia Cargo s'inscrit aussi dans l'ambition d'intensifier les liaisons internationales de trains entiers, qui constituent des prestations de plus en plus demandées par les chargeurs. Fret SNCF sera

désormais mieux armé pour assurer en direct des trafics entre la France et Rotterdam, la Belgique et les pays de l'Est ou encore l'Italie et l'Allemagne. Pour Luc Nadal, son directeur, l'enjeu de la période à venir est double : « Intégrer les nouvelles sociétés en respectant leur culture et accroître notre présence commerciale à l'étranger. Et, condition de la réussite, poser les principes du fonctionnement en réseau de nos entreprises ferroviaires. » ●

**DE NOUVEAUX DÉBOUCHÉS
INDUSTRIELS GRÂCE À RAIL4CHEM**

Créée à l'initiative d'opérateurs de la chimie, la société Rail4Chem a été rachetée par Veolia Cargo en 2008. C'est aujourd'hui le premier opérateur privé en Allemagne, où elle dessert la majorité du territoire. Elle assure également de nombreux trafics vers la Hongrie, ainsi que sur un axe Nord-Sud grâce à ses filiales implantées aux Pays-Bas (Rail4Chem Benelux) et en Suisse (Rail4Chem Transalpin). L'acquisition de Rail4Chem ouvrira à Fret SNCF de nouveaux débouchés industriels, notamment dans les secteurs de la chimie et de l'agroalimentaire ainsi que sur le marché du combiné.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Avec l'acquisition de Veolia Cargo, Fret SNCF devient n°2 en Allemagne, derrière la DB, et n°3 en Italie, derrière les FS (*Ferrovie dello Stato*) et la DB.

VEOLIA CARGO EN CHIFFRES • Chiffre d'affaires : 188 M€ • Effectif : 1 260 salariés
• Trafic : 4,5 Mds de tonnes/km • Matériel roulant : 200 locomotives

LE POINT SUR

La sécurité, une priorité et un atout pour Fret SNCF

Chez Fret SNCF, la sécurisation du transport de marchandises qui lui est confiée est une exigence absolue. Qu'elle vise la protection des hommes, des biens ou de l'environnement, elle est la préoccupation quotidienne de l'entreprise. Tour d'horizon d'une expertise incontournable pour les chargeurs.

« Nous mettons en œuvre une approche volontariste de la sécurité. C'est l'un des fondamentaux qui caractérise notre métier de transporteur de marchandises », explique Michel Drusch, directeur adjoint Sécurité chez Fret SNCF. En effet, le respect de la sécurité en matière de fret ferroviaire s'impose naturellement du fait de sa dangerosité potentielle. Aucune place n'est laissée à l'improvisation lorsqu'un train de marchandises de près de 2 000 t est lancé jusqu'à 120 km/h. « Malgré une combinaison de facteurs de risques pour le matériel roulant et les infrastructures, mais surtout pour les personnes et l'environnement au sens large, les incidents que nous enregistrons sont rares et sans gravité... », constate Michel Drusch. Bien sûr, Fret SNCF observe les règlements relatifs au transport ferroviaire de marchandises, mais elle a aussi spontanément et unilatéralement généralisé des dispositifs de prévention et d'alerte performants.

UN VÉRITABLE MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ

Un management efficace s'appuie tout d'abord sur des personnels choisis, formés, habilités et suivis régulièrement pour maintenir un haut niveau de compétences. « Leur niveau de connaissances, savoir-être et savoir-faire dans l'application des règles en vigueur est vérifié fréquemment et validé tous les trois ans. De manière plus ciblée, toutes les composantes impliquées dans la performance de sécurité



font l'objet d'un suivi sur le long terme afin de prévenir les dérives », souligne Michel Drusch. S'agissant des procédures, la direction Sécurité surveille au quotidien les dysfonctionnements et réalise une synthèse des analyses postincidents, des audits et autres comptes rendus de surveillance opérationnelle. De ce bilan découlent des actions correctives, systématisées à l'échelle de la branche. « Rien n'échappe à l'examen, pas même les règles de contrôle que nous appliquons. Car, en matière de sécurité, le doute est une vertu ! »

UN CHARGEMENT SOUS HAUTE SURVEILLANCE

Les modalités de chargement des trains ont un impact direct sur les conditions de sécurité dans lesquelles s'effectuent les trajets.

À chaque étape du parcours d'un convoi, du chargement aux passages aux triages, ce sont plusieurs agents qui sont chargés de vérifier le bon respect des règles et qui traquent en permanence les anomalies. Fret SNCF, comme les autres entreprises ferroviaires, examine le chargement de tous les wagons qui lui sont remis avant de les déclarer aptes au transport. Cette mission est dévolue à un réseau d'agents « reconnaisseurs » à l'œuvre dans les gares et les sites de triage. Mais Fret SNCF a souhaité aller au-delà de ses obligations en aidant ses clients à optimiser leurs pratiques. « C'est à ce titre qu'une équipe de conseillers chargement a été mise sur pied, indique Jean-Pierre Jeanne, qui occupe lui-même cette fonction

« Aucune place n'est laissée à l'improvisation lorsqu'un train de marchandises de près de 2 000 t est lancé jusqu'à 120 km/h. »



au niveau national. Nous intervenons en lien avec les « commerciaux » de Fret SNCF pour délivrer des conseils, effectuer des contrôles et en faire l'analyse ou bien recommander une action de formation si les problèmes du chargeur sont récurrents. » En effet, un chargement mal effectué peut entraîner des complications. Loin de considérer l'intervention des conseillers chargement comme une ingérence, les clients ont conscience de la contribution de ces derniers au respect des délais d'acheminement et à la préservation de l'intégrité des marchandises. « Lors de la sortie d'un nouveau modèle d'automobile, par exemple, les constructeurs français nous demandent toujours de valider le premier chargement expédié. »

UNE GESTION OPTIMISÉE DES MARCHANDISES DANGEREUSES

Comme toute entreprise transportant des marchandises dangereuses, Fret SNCF applique la réglementation internationale appelée RID⁽¹⁾ et répond régulièrement à l'évaluation SQAS⁽²⁾ établie par le Conseil européen des fédérations de l'industrie chimique (CEFIC). « En retour, nous recevons un rapport d'audit sur notre système de management en matière de sécurité, qualité, hygiène, sûreté et environnement, explique Didier Belleville, conseiller sécurité pour le transport des marchandises dangereuses (MD). Ces résultats sont tenus à la disposition de nos clients via le site du CEFIC. » En complément de ces démarches, l'entreprise a mis en place différents textes qui régissent la préparation

des flux, le contrôle des envois en cours d'acheminement ou encore le retour d'expérience, avec la préoccupation d'agir en liaison étroite avec les clients, sous forme de partenariat. Cette volonté se manifeste également dans la conception des offres commerciales. Ainsi, le service « Resafret MD » gère la commande et garantit aux chargeurs un suivi en ligne en temps réel de leurs transports et, en cas d'aléas, propose une information proactive (courriel, EDI) et au besoin communique sur les nouvelles conditions de livraison. L'équipe assurant Présence Fret, (disponible 24h/24, 7j/7) prend, quant à elle, le relais en garantissant un traitement en temps réel de l'information se rapportant aux événements MD qui surviennent lors d'un transport : évolution de l'événement, suivi de son traitement ou, si nécessaire, coordination avec les secours publics ou recherche de partenaires pour le traitement de certains événements... Autre démarche qualité, créée dans un souci constant de sécurité, l'entreprise s'engage à la mise en qualité des sites expéditeurs de marchandises dangereuses. Les attestations sont délivrées par un comité d'experts sécurité de l'entreprise, à l'issue de l'audit interne réalisé sur les procédures et le contrôle de leur application. Près de 130 gares sont déjà qualifiées. Une étape supplémentaire dans la poursuite de l'excellence en matière de sécurité que s'impose Fret SNCF... ●

1. Règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses. 2. Safety and Quality Assessment System.

CHIFFRES • 14 MILLIONS DE TONNES de marchandises dangereuses transportées par Fret SNCF en 2008 • **25 CONSEILLERS CHARGEMENTS** ET **3 200 « RECONNAISSEURS »** au service des chargeurs • **500 000 WAGONS MARCHANDISES DANGEREUSES** convoyés chaque année.

ACCORDS EN CONFIANCE : GAGNER DU TEMPS SANS PERDRE EN SÉCURITÉ

Il est de plus en plus courant que les trafics internationaux soient assurés successivement avec de nouvelles entreprises ferroviaires. Ceci se traduit normalement par le renouvellement des contrôles à la frontière ou sur les lieux d'échange. Pour fluidifier le passage

aux frontières, des « accords en confiance » sont passés avec des nouveaux partenaires, au terme desquels les vérifications de reconnaissance effectuées avant le départ des convois valent jusqu'à la fin du trajet. Pas question, cependant, de négliger la sécurité : des contrôles par sondage sont effectués et, tous les semestres, les différentes entreprises ferroviaires font le bilan et s'accordent sur d'éventuelles mesures correctives.

TÉMOIGNAGE CLIENT

Norfolkline et Freight Europe UK : l'alliance de la qualité

Soucieux de maintenir une haute qualité de prestation au meilleur prix pour ses clients de l'agroalimentaire, le logisticien Norfolkline a depuis avril 2009 choisi de confier son trafic Angleterre-Italie à Freight Europe UK, filiale de Fret SNCF. Graham Stephen, directeur général de Norfolkline Royaume-Uni, nous en explique les grandes lignes.



QUELLE ÉTAIT VOTRE PROBLÉMATIQUE SUR CE TRAFIC ?

Nous devons transporter divers produits destinés à la grande consommation pour le marché italien. Pour ce trafic entre Hams Hall (près de Birmingham en Grande-Bretagne) et Novara (en Italie), nous avons mis en concurrence le mode routier et le fret ferroviaire. Nous avons comparé l'offre tarifaire et l'engagement sur les délais et la qualité de service que chaque transporteur était en mesure de nous garantir. La réduction de notre empreinte carbone dans le cadre de notre activité – ce que permet le fret ferroviaire – est bien sûr un atout supplémentaire qui compte pour nous, même si ce mode doit rester compétitif à tous points de vue.

FREIGHT EUROPE UK ÉTAIT EN CONCURRENCE SUR CE TRAFIC AVEC UN AUTRE OPÉRATEUR PRIVÉ. QU'EST-CE QUI A ÉTÉ DÉTERMINANT DANS VOTRE CHOIX ?

Sur ce trafic, Freight Europe UK intervient en tant que commissionnaire de transport et organise deux allers-retours par semaine. Ils ont notamment su répondre à notre contrainte qui était de partir depuis Hams Hall, ce que n'étaient pas en mesure de nous offrir les autres transporteurs.

Chez Norfolkline, nous essayons continuellement d'améliorer notre service en veillant à réduire nos tarifs. Or, Freight Europe UK nous a proposé une solution tarifaire et logistique qui correspond à nos attentes. Aujourd'hui, je constate une nette amélioration de la fiabilité et du respect des délais sur l'ensemble de la chaîne animée par Freight Europe UK, depuis le début de notre collaboration.

La solution de fret ferroviaire gagne ainsi en confiance auprès des chargeurs, ce qui pourrait bien les amener à nous confier plus de volume.

CETTE COLLABORATION PEUT-ELLE VOUS AMENER À PROJETER D'AUTRES TRAFICS AVEC FRET EUROPE UK ?

En effet, nous avons l'intention d'augmenter la fréquence de ce trafic en passant à trois allers-retours par semaine avant 2010. Par ailleurs, nous allons nous diversifier dans le transport de produits frais et surgelés, et cela ne sera possible qu'à condition d'avoir une qualité de prestation régulière. D'autant que le transport depuis l'Angleterre en direction des autres pays européens est amené à se développer très prochainement. ●

“Un début de partenariat qui laisse confiant en l'avenir...”

RECHERCHER LA BONNE COMPLÉMENTARITÉ

Freight Europe UK est l'organisateur du trafic pour Norfolkline. C'est donc en tant qu'assembleur que Freight Europe UK a vendu la prestation complète au client et acheté la prestation à Colas, Crossrail et Fret SNCF. Une complémentarité permise grâce à la mobilisation des équipes commerciales et production qui ont su affiner en deux mois une offre répondant aux attentes du client. Celui-ci mesure dès à présent l'intérêt de l'association des performances du groupe SNCF à celles d'autres partenaires.