

PERSPECTIVES FRET

n° 19 • novembre 2011 • www.fret.sncf.com
Le journal client de Fret SNCF

Adaptabilité : un atout décisif pour les clients de Fret SNCF p. 4

***Suivi de wagons :
l'information ferroviaire sans frontières*** p. 6

***Sica Atlantique joue la carte du report
modal avec Fret SNCF*** p. 8

SNCF

SOMMAIRE

ENJEUX

4 • Dans un monde changeant, Fret SNCF prouve à ses clients qu'il adapte rapidement ses solutions à l'évolution parfois inattendue de leurs besoins.

LE POINT SUR

5 • Neuf mois après le lancement de Multi-lots Multi-clients, l'offre wagon isolé de Fret SNCF rencontre un accueil positif auprès de la quasi-totalité de ses clients.

INITIATIVE

6 • Le point sur deux outils de suivi de wagon à forte valeur ajoutée que propose Fret SNCF à ses clients.

TÉMOIGNAGE CLIENT

8 • Sica Atlantique signe avec Fret SNCF pour le transport de 500 000 tonnes de céréales par an.

✉ 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

24 H / 24 ET 7 J / 7 AVEC

Clc Services Fret SNCF



FAITS MARQUANTS

Captrain Italia se dote d'un atelier de maintenance

Captrain Italia a finalisé en septembre dernier le rachat à 100 % d'un atelier de maintenance : Tiber.co Officina Manutenzione Rotabili. Situé à Asti, près de la principale unité productive de Captrain Italia à Turin, l'atelier bénéficie d'un emplacement stratégique au centre du triangle industriel formé par les villes de Gênes, de Milan et de Turin. Pour les clients, cet atelier apporte une réelle valeur ajoutée aux services proposés par Captrain en Italie. Tiber.co O.M.R va pouvoir réaliser la maintenance de locomotives de lignes et de manœuvres pour les entreprises ferroviaires et les opérateurs de terminaux ; mais également la maintenance de wagons. Tiber.co O.M.R est la garantie pour les clients de Captrain d'une meilleure efficacité et fiabilité. Pour les entreprises ferroviaires, les détenteurs de locomotives et les constructeurs (comme Bombardier), c'est la mise à disposition d'un atelier hautement professionnalisé, proche de leur zone d'activité, qui leur assure des délais plus courts pour leurs opérations de maintenance.



PERSPECTIVES FRET EST UNE PUBLICATION DE FRET SNCF
24, rue Villeneuve, 92583 Clichy-la-Garenne Cedex / **Directrice de la publication** Sylvie Charles / **Rédactrice en chef** Vanessa Magniez / **Crédits photos** D. Larosiere, S. Godefroy, P. Sagnes, S. Cambon, M. Kharoubi / **Rédaction** Vanessa Magniez, PressProjet / **Conception et réalisation** PressProjet / **Impression** Desbouis Gresil.



51^e BOURSE ROTTERDAM

Fin octobre, Fret SNCF et les sociétés Captrain ont présenté leur offre agriculture auprès d'un public d'industriels, céréaliers de nationalités variées (néerlandais, belges, français, italiens, hongrois, allemands...), à l'occasion de la 51^e Bourse de commerce européenne de Rotterdam. Les opérateurs du commerce des grains et produits dérivés ont pu échanger sur les schémas de transport et les corridors où se positionnent les différentes entreprises ferroviaires de SNCF Geodis, et les schémas de transport innovants que permettent leur complémentarité et mise en synergie.



UN NOUVEAU FLUX REMPORTE PAR LES FILIALES DE SNCF GEODIS

Depuis novembre 2011, Fret SNCF réalise un trafic géré par Ermechem, filiale SNCF Geodis, et par son partenaire routier Karl Schmidt pour le compte du chimiste Solvin. Le trafic porte sur l'acheminement de PVC à raison de deux trains par semaine entre Tavaux en France, où se situe l'usine de production, et Novara en Italie où les conteneurs seront dispatchés dans tout le pays. Spécialisé dans le transport de matières dangereuses, Ermechem fournit les wagons ; la traction en France étant assurée par Fret SNCF et reprise en frontière par Captrain Italia.

ENJEUX**Adaptabilité****Un atout décisif pour les clients de Fret SNCF**

Dans un monde changeant, Fret SNCF prouve à ses clients qu'il adapte rapidement ses solutions de transport à l'évolution parfois inattendue de leurs besoins.

Pour Saint-Gobain PAM, le printemps 2011 a été marqué par l'arrêt de ses exportations vers l'un de ses marchés importants, la Lybie. « Nos autres clients au Moyen-Orient, explique Stella Vasseur, Responsable des transports terrestres de Saint-Gobain PAM, ont également été touchés par les révolutions arabes et la morosité du contexte économique mondial a conduit au report de nombreux projets. Nos besoins en minerais provenant de Dunkerque ont donc chuté. » Client historique de Fret SNCF, Saint-Gobain PAM avait signé en 2009 un contrat de trois ans portant sur le transport de minerai de fer entre le port de Dunkerque, et ses sites de Pont-à-Mousson et de Dieulouard. « Notre schéma logistique de départ était complexe, précise Stella Vasseur, puisqu'il s'agissait d'acheminer quarante-quatre wagons de minerai de Dunkerque à Dieulouard, puis d'assurer deux rotations de ces mêmes wagons pour approvisionner Pont-à-Mousson en agglomérés avant qu'ils ne repartent à vide vers Dunkerque.

UNE SOLUTION OPTIMISÉE POUR LES DEUX PARTIES

En mars 2011, Saint-Gobain PAM n'est plus en mesure de tenir ses engagements et invoque la force majeure afin de renégocier son contrat avec Fret SNCF. « Fret SNCF a immédiatement répondu à notre demande, constate Stella Vasseur. Construite sur des schémas logistiques séparés entre longue distance (Dunkerque) et desserte locale (les navettes entre Dieulouard et Pont-à-Mousson), la nouvelle organisation nous offre une capacité de deux à sept trains lourds et de huit à quatorze navettes par semaine. Cette flexibilité s'ajuste mieux à la variabilité de notre activité. » Comme l'explique Franck Dumont, Chef de marché CMS (Charbon et minéraux solides) de Fret SNCF, « nous avons construit cette solution dans une optique d'assouplissement du schéma logistique. Nous sommes parvenus à affiner les moyens mis en œuvre et à répondre aux besoins de notre client tout en préservant la qualité et la compétitivité de notre offre de service ». Une satisfaction confirmée par Stella Vasseur. « Fret SNCF a fait preuve de réactivité en aménageant très rapidement sa solution technique alors que les aspects juridiques et commerciaux n'étaient pas réglés. Ceux-ci ont été finalisés en juillet. C'est leur connaissance du réseau, de nos sites et de nos métiers, qui a permis aux équipes techniques de Fret SNCF d'intégrer toutes nos contraintes dans la solution proposée. De ce point de vue, la performance des services d'ingénierie de Fret SNCF est un atout concurrentiel décisif. À une époque de plus en plus marquée par l'instabilité des activités, les marchés exports



ou domestiques peuvent ralentir du jour au lendemain. C'est pourquoi nous avons besoin de partenaires de plus en plus flexibles. » ●

CATASTROPHES NATURELLES : L'EXPERTISE FRET SNCF POUR RÉAGIR SANS DÉLAI

Le 11 mars dernier, un tsunami sans précédent frappe le Japon. Ses répercussions sanitaires sont importantes. Les besoins en eau minérale embouteillée augmentent considérablement du jour au lendemain. Client de Fret SNCF, l'un des plus grands minéraliers du monde fait appel au groupe le 23 mars pour faire face à l'urgence : ce ne sont plus sept trains mais quinze qu'il est nécessaire d'assurer pour cette destination. Une semaine plus tard seulement, Fret SNCF est en mesure de mettre douze trains à la disposition de son client. Ses techniciens et ses commerciaux restent mobilisés et parviennent rapidement à répondre aux besoins du minéralier, malgré un mouvement social à Fos-sur-Mer qui oblige à rediriger les convois vers le Havre et Anvers. Mission accomplie en un temps record pour Fret SNCF.

LE POINT SUR**Multi-lots Multi-clients****Consolidation en 2012 grâce à l'expérience acquise en 2011**

Lancée en début d'année, l'offre Multi-lots Multi-clients (MLMC) a su convaincre les clients de Fret SNCF. La quasi-totalité d'entre eux ont souscrit à cette nouvelle offre fondée sur des engagements réciproques pour plus d'efficacité.

Conformes au plan de marche établi par Fret SNCF, les volumes traités en 2011 par l'offre MLMC s'élèveront à environ 220 000 wagons en année pleine ; chiffre très proche de celui de 2010. Le niveau des commandes passées par les clients s'est révélé élevé : proche de 80 % des wagons remis chaque mois. « Guidés par ces commandes, nous avons pu adapter notre plan de transport au plus près des trafics et des besoins de nos clients, explique Joëlle Bravais, directrice de l'entité MLMC. Nous avons ajouté des trains sur les axes fortement demandés et nous en avons supprimé sur ceux qui l'étaient moins. Nous nous sommes ainsi engagés dans un processus très vertueux puisque nous pouvons anticiper et donc mieux assurer la qualité de nos transports. Les efforts réalisés pour optimiser notre organisation et maîtriser notre production ont porté leurs fruits : chaque semaine, le nombre de trains rencontrant des aléas est très limité. Nos clients ont d'ailleurs reconnu ces progrès et nous ont fait part de leur satisfaction. En évitant

les gaspillages de ressources, la nouvelle offre contribue à rétablir l'équilibre économique du système. L'objectif de Fret SNCF, qui était d'abaisser le point mort et de redresser l'économie du système, est atteint.

VERS DAVANTAGE D'EXHAUSTIVITÉ

Fin 2011 sera consacré à préparer le renouvellement des contrats pour 2012 en tenant compte des enseignements acquis cette année. En particulier, l'analyse partagée des tableaux de bord (qui détaillent les wagons remis versus commandés ainsi que les résultats de ponctualité des wagons commandés) nous permet de progresser. « La bonne restitution de ces données est exigeante, précise Joëlle Bravais. Chaque lettre de voiture doit contenir les informations conformes aux contrats et chaque wagon pris en charge doit être reconnu par nos systèmes d'information pour effectuer le rapprochement avec la commande qui lui correspond. Grâce au travail effectué sans relâche avec nos clients, nous progressons toutes les semaines

vers davantage d'exhaustivité. »

Une fois abouti, ce travail est porteur de bénéfices réels pour les clients : la compréhension des écarts entre wagons remis/commandés permet la recherche de pistes pour les limiter et éviter des dédits trop importants ; le suivi exhaustif et fin des wagons permet à Fret SNCF de fournir à ses clients une information proactive sur l'état de leur acheminement et de progresser dans le respect des délais, évitant ainsi des compensations trop importantes.

DES BASES SOLIDES POUR 2012

Comme le souligne Joëlle Bravais, « nous abordons l'année 2012 avec une expérience probante et une bonne maîtrise de notre offre. Les négociations avec nos clients pour le renouvellement de leurs contrats sont en cours. Que dire alors du choix récemment annoncé par l'un des grands clients de Fret SNCF de développer un système de transport ferroviaire dédié avec des concurrents ? « Ce n'est évidemment pas une bonne nouvelle, constate Joëlle Bravais, car plus les flux sont mutualisés au sein d'un système commun, meilleure est l'offre pour tous. Mais MLMC est en mesure de s'adapter : la préparation du plan de transport pour 2012 montre que nous pouvons maintenir tous nos axes de transport en adaptant les fréquences. » L'offre MLMC sera donc renouvelée en 2012 et le plan de transport continuera de desservir les principaux axes de trafic et des centaines de sites expéditeurs ou destinataires. Par ailleurs, les clients dont la logistique et les usines ont acquis la maîtrise du système y remettent des volumes qu'ils confiaient à la route. De plus, des clients du train entier sur certains axes – du fait des incertitudes économiques actuelles – souhaitent "démassifier" leurs envois et utiliser MLMC. Enfin, de nouveaux clients se disent intéressés. ●



INITIATIVE**Suivi de wagons****L'information ferroviaire sans frontières**

Les services dédiés à la gestion de trafic et au suivi de wagons sont plébiscités par sept cent cinquante utilisateurs et clients de Fret SNCF. Le point sur deux outils à forte valeur ajoutée avec le Pôle d'appui commercial et la Direction des systèmes d'information de Fret SNCF.

Pour ses utilisateurs, Info@RESAFRET est rapidement devenu un outil quotidien dans la gestion du suivi des wagons. Cet e-service permet de suivre sur le portail client Clic Services de Fret SNCF l'acheminement de trains ou de wagons MLMC⁽¹⁾, en France et à l'international. Il est ouvert aux clients de Fret SNCF, qu'ils soient le client contractant, l'expéditeur ou le destinataire. « Selon son profil, chaque client trouvera les informations qui l'intéressent et les réponses à ses questions, explique Claire Gentil, du Pôle d'appui commercial Fret SNCF.

Leur commande a-t-elle bien été enregistrée ? Le train est-il parti ? À quelle date a-t-il passé la frontière ? Quelle est sa date prévisionnelle d'arrivée ? » Pour répondre à chaque question, des pictogrammes informent sur les phases d'acheminement, depuis les réservations jusqu'aux arrivées en passant par les transports en cours. Autre outil, autre dimension : piloter et suivre un plan de transport en temps réel lorsque le trafic est assuré par plusieurs opérateurs ferroviaires européens. La solution a été mise en place l'an passé par Fret SNCF. « Nous avons parfaitement identifié ce besoin chez nos clients, explique Philippe Bétous, directeur de Captrain Solutions, filiale de SNCF Geodis qui propose des solutions ferroviaires innovantes à l'échelle européenne. Nous avons donc engagé une réflexion avec



la Direction des systèmes d'information (DSIF) de Fret SNCF pour évaluer la faisabilité d'un tel outil. Le principal défi consistait, évidemment, à collecter et traiter des informations provenant des différents systèmes des entreprises ferroviaires européennes. » Chargée de développer le projet, itnovem.⁽²⁾ s'est consacré à la mise au point d'une plateforme d'échanges capable de traiter et de consolider des données, puis de rerouter des informations exploitables sous forme électronique. Le cahier des charges de ce super-outil de supervision est clair : il doit couvrir l'intégralité de la chaîne d'information afin qu'un client puisse connaître les heures de départ des

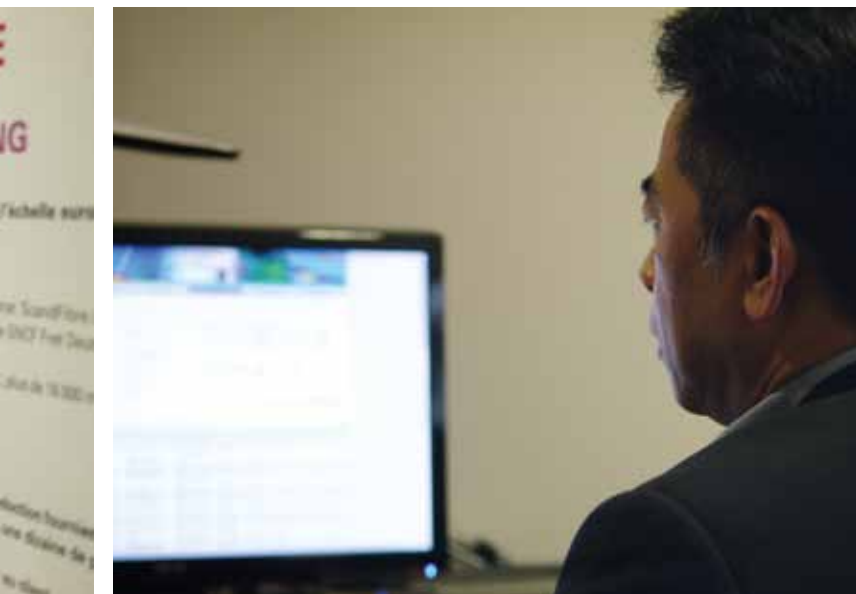
trains et de passage aux frontières, les chargements, déchargements et livraisons, les aléas, les retards, les avaries, etc.

POUVOIR RÉAGIR EN TEMPS RÉEL

« Pour relever le défi, il nous fallait fédérer nos partenaires européens, explique Maurice Bousquet, responsable du Pôle commerce gestion finance de la DSIF. Notre projet a rencontré l'adhésion de nos interlocuteurs. Personne n'a eu besoin de révolutionner ses pratiques. Il s'agissait surtout de mieux caler nos processus, en particulier pour la saisie des informations. » L'outil s'est naturellement appelé CapTrack, pour Tracking & Tracing.

CHIFFRES-CLÉS • 1,8 MILLION DE TONNES de bobines de papier sont acheminées chaque année vers **10 PAYS EUROPÉENS** pour le logisticien suédois ScandFibre. Ce trafic de grande ampleur nécessitait la mise en place d'une solution de supervision et d'information électronique performante, complète et automatisée.

« Pour nos clients, CapTrack répond à une attente primordiale dans le domaine du transport en général et du ferroviaire en particulier »



LE SAVIEZ-VOUS ?

En Europe, chaque transporteur s'appuie sur une organisation et des processus métiers spécifiques, notamment pour assurer la saisie des données de passage des trains. La plateforme Tracking & Tracing est donc une première historique qui a permis aux acteurs européens de coopérer en très étroite collaboration dans le domaine de l'information.

Si l'objectif est d'organiser à l'avance sa logistique et notamment de prévoir les moyens nécessaires au déchargement des wagons, les clients de Fret SNCF peuvent faire appel à l'outil Info@RESAFRET. Si un aléa surgit, celui-ci est visible sur l'interface Web. Et pour plus de réactivité, le module ICRF-mail met également à la disposition des clients un service d'alerte par mail. L'acheminement du train est recalculé et un avis de nouvelles conditions de livraison est envoyé permettant au client de s'organiser.

UNE EFFICACITÉ ÉPROUVÉE

Comme pour l'outil Info@RESAFRET, la mise au point CapTrack a été bénéfique pour tous car l'homogénéisation des données saisies s'est traduite par une amélioration globale de la qualité des informations dans chaque pays. « C'est une grande fierté pour les équipes de Fret SNCF d'être parvenues à fédérer tous ces acteurs ferroviaires aussi rapidement et avec autant d'efficacité », explique Maurice Bousquet.

L'INNOVATION TOUJOURS SUR LES RAILS

Pour encore plus de service, il est désormais possible depuis novembre 2011 de visualiser directement via Clic Services quels sont les wagons MLMC pour lesquels Fret SNCF s'est engagé contractuellement sur un délai d'acheminement, quelle est la date d'engagement et la date prévisionnelle d'arrivée, mise à jour le cas échéant.

De son côté, CapTrack est parvenu à résoudre les problèmes internationaux de l'information ferroviaire. « Pour nos clients, c'est une innovation importante, une prestation sans couture qui invalide la vieille idée que le chemin de fer est compliqué, indique Philippe Bétous. Elle répond à une attente primordiale dans le domaine du transport en général et du ferroviaire en particulier. Grâce à CapTrack, l'information n'est plus le talon d'Achille du ferroviaire. »

Mais l'outil fait encore l'objet de développements pour optimiser ses fonctionnalités. « D'ici à la fin 2011, annonce Philippe Bétous, nous pourrons mettre les informations directement à disposition du client

mais aussi de l'expéditeur et du destinataire. Nous pourrons également fournir l'ETA (Estimated time of arrival), la norme européenne qui implique des ajustements permanents mais répond exactement aux attentes de nos clients. En 2012, nous étendrons la plateforme aux pays de la CEI⁽³⁾ où les marchés sont en pleine croissance et sur lesquels nos clients ont besoin d'être accompagnés. C'est un nouveau défi car tout change à la frontière entre l'Europe et la CEI : les locomotives, les wagons et l'écartement des voies. Nous devons donc suivre non plus des trains mais des containers et leur transbordement ». Et Fret SNCF ne compte pas s'en tenir là en matière d'innovation : une expérimentation sera bientôt lancée pour assurer le suivi de wagon en RFID (Radio frequency identification) avec un gros client sidérurgie de Fret SNCF. ●

⁽¹⁾ Multi-lots Multi-clients.

⁽²⁾ Entreprise issue du rapprochement des sociétés Edifret et Transinformatique. Filiale à 100 % de SNCF Geodis délivrant des outils d'information particulièrement adaptés au monde de la logistique est des transports ferroviaires.

⁽³⁾ Communauté des états indépendants.

TÉMOIGNAGE CLIENT

SICA Atlantique joue la carte du report modal avec Fret SNCF

Le 17 juin dernier, Fret SNCF et SICA Atlantique ont signé un contrat de deux ans, renouvelable un an, pour l'acheminement de 500 000 tonnes de céréales en vrac par campagne. Elles approvisionneront La Rochelle-Pallice, deuxième silo portuaire exportateur de céréales en France.

Premier opérateur du port de La Rochelle-Pallice/Tonnay-Charente avec près de 40 % du trafic, SICA Atlantique fait transiter par son silo portuaire des céréales et des oléoprotéagineux à destination du monde entier et de l'Afrique en particulier. « Le contrat signé en juin dernier marque une nouvelle étape dans notre partenariat avec Fret SNCF, explique Alain Charvillat, responsable de l'activité céréales de SICA Atlantique. De trente trains la première année, en 2004, nous sommes passés à quatre cent soixante-dix en 2010. Le contrat signé avec Fret SNCF nous permet d'acheminer ainsi plus de 500 000 tonnes par campagne contre 160 000 tonnes en 2007/2008. Ces volumes étaient auparavant transportés par camions. Désormais, la part du fer s'élève en moyenne à 30 % »

UN ENGAGEMENT RÉCIPROQUE : 90 % DE FIABILITÉ POUR 300 000 TONNES PAR AN

Tributaire des quantités collectées et des conditions de marché, SICA Atlantique est confronté à une forte variabilité de ses besoins logistiques. « Nous programmons à trente jours, précise Alain Charvillat. L'expertise et la disponibilité des équipes de Fret SNCF nous permettent d'optimiser en permanence nos programmes et d'adapter nos logistiques d'approche aux besoins de nos clients apporteurs et aux aléas d'organisation des chargements des navires. Avec la possibilité de mobiliser deux à six rames de seize à vingt-quatre wagons, nous bénéficions désormais de la flexibilité nécessaire pour gérer de façon continue les volumes d'entrée en estompant au maximum les pics



et les creux d'activité. » Capable de s'adapter aux besoins de SICA Atlantique, ce plan de transport consacre également une qualité de service qui a beaucoup progressé depuis 2010. « La fiabilité est en effet passée de 75 à 90 %, confirme Alain Charvillat. Fret SNCF s'est engagé à maintenir ce niveau de fiabilité et à nous dédommager pour chaque train présentant plus de soixante-douze heures de retard. Dans ces conditions, nous avons conclu un accord gagnant-gagnant en nous engageant également sur un minimum de 300 000 tonnes par campagne pendant deux ans ».

UNE VISION GLOBALE ET EN TEMPS RÉEL DU TRAFIC

Pour SICA Atlantique, c'est le savoir-faire des équipes de Fret SNCF qui garantit cette qualité de service. « Grâce au maillage régional de nos interlocuteurs et à leur proximité avec nos clients, précise Alain Charvillat, les informations saisies sont fiables et immédiatement visibles sur le portail de programmation de Fret SNCF. Nous pouvons ainsi vérifier en temps réel la bonne organisation et la programmation des rotations que nous avons prévue. Cela nous permet

d'atteindre des taux de rotation importants sur notre site de déchargement. Un test effectué cet été a ainsi montré que nous pouvions décharger cinq rames entre 7 h et 21 h. Pour nous, c'est un réel gain de performance. » Autre valeur ajoutée du service Fret SNCF pour SICA Atlantique : une contribution efficace à l'engagement du Groupe en faveur du développement durable. « Fret SNCF a mis en place un dispositif qui facilite considérablement la mesure de nos émissions de CO₂ sur la partie fer, ce qui nous a aidé à conduire une étude globale d'impact environnemental en 2010. » ●

LE SAVIEZ-VOUS ?

En progression de 8 %, les trafics réalisés par Fret SNCF en Poitou-Charentes ont atteint 3,2 millions de tonnes en 2010. La Rochelle-Pallice a notamment augmenté son activité de 18% par rapport à 2009 avec le transport de 925 000 tonnes par train entier ou via l'offre Multi-lots Multi-clients.

LA ROCHELLE : UN HINTERLAND* AGRANDI GRÂCE À FRET SNCF

Du lundi au vendredi, jusqu'à 6 500 tonnes – l'équivalent de deux cent vingt camions ! – seront chargées chaque jour et acheminées en saut de nuit pour arriver à La Rochelle-Pallice en début de matinée. La moitié des tonnages apportés par le fer ne serait pas venue à La Pallice sans le programme mis à la disposition de SICA Atlantique par Fret SNCF. L'hinterland naturel Poitou-Charentes-Vendée se trouve ainsi élargi au-delà de deux cents kilomètres à d'autres régions plus éloignées comme le Berry, la Touraine et l'Orléanais.

*Arrière-pays continental d'un port que ce dernier approvisionne ou dont il tire les marchandises qu'il expédie.