

PERSPECTIVES FRET

Le magazine des acteurs du fret

WWW.FRET.SNCF.COM



DOSSIER

L'INFORMATION CLIENT SE RÉINVENTE

P.07

**"EN CAS D'ALÉA, NOUS ATTENDONS
DE NOS TRANSPORTEURS DE LA
RÉACTIVITÉ ET MÊME, POUR ÊTRE
PLUS PRÉCIS, DE LA PROACTIVITÉ."** P.09

SOPHIE KOHLER,
Responsable Service Ferroviaire/Direction Logistique – Arkema



SNCF
LOGISTICS

PERSPECTIVES FRET

Le magazine des acteurs du fret

WWW.FRET.SNCF.COM



DOSSIER

L'INFORMATION CLIENT SE RÉINVENTE

P.07

**LE NOUVEAU LOGICIEL CONSTITUE UNE MINE
DE DONNÉES POUR INFORMER LE CLIENT**

ET LUI PROPOSER DES SOLUTIONS ADÉQUATES.
TOUTES LES INFORMATIONS UTILES SONT
RAPIDEMENT ACCESSIBLES. P.09

ALEXIA CHAUVEAU,
Gestionnaire de commandes Italie, Fret

Sommaire

360°

TENDANCES DU MARCHÉ
EN UN COUP D'ŒIL P.04

DÉCRYPTAGE

LE « COUPON » DE WAGONS,
UNE NOUVELLE SOLUTION
SIMPLE ET COMPÉTITIVE P.06

LE DOSSIER

L'INFORMATION CLIENT
SE RÉINVENTE P.07

ZOOM

LE FERROVIAIRE, UNE NOUVELLE
SOLUTION POUR LES ÉCHANGES
FRANCO-CHINOIS
P.10

PLEIN CADRE

FRET SNCF, AU SERVICE
DU DÉFILÉ DU 14 JUILLET
P.12

SNCF Logistics

Transports Ferroviaire et Multimodal de Marchandises
Direction de la communication
communication.fret.sncf@sncf.fr
Directrice de la publication: Sylvie Charles
Directeur délégué de la publication: Philippe Moritz
Rédactrice en chef: Nafi Mbaye Diallo
Conception et réalisation: meanings

Crédits photos: SNCF
- Yann Audic (p.2 - p.4);
Sylvain Cambon (p.2-3
- p.12); Godefroy (p.1
- p.2); Hoffotografen
(p.9); Maxime Huriez
(p.4); Leitizia Le Fur (p.4);
Sébastien Morales (p.4);
Geronimo Potier (p.5) -
La Suite Illustration/Le
Duo (p.10-11)

REGARDS CROISÉS

LES SI AU SERVICE D'UNE MEILLEURE
INTÉGRATION DU TRANSPORT
DANS LA CHAÎNE LOGISTIQUE

II

ARNAUD DESMONTS
DIRECTEUR TRANSPORTS
& LOGISTIQUES D'ARCELORMITTAL

II

JEAN-MARIE POMMIER
DIRECTEUR DES SYSTÈMES
D'INFORMATION FRET SNCF

II

Fret SNCF et ArcelorMittal mènent actuellement un projet d'interconnexion de leur Systèmes d'information (SI). Un chantier d'envergure qui débouchera sur un suivi précis des marchandises. Le point avec Arnaud Desmonts, Directeur Transports & Logistiques d'ArcelorMittal et Jean-Marie Pommier, Directeur des Systèmes d'Information Fret SNCF.

Quels sont les enjeux du projet d'interconnexion des SI?

Arnaud DESMONTS:

Nous veillons en permanence à optimiser notre productivité et notre efficacité. Pour cela, nos sites de production ont besoin d'informations sur les commandes de transport pour anticiper leur planning et éviter les ruptures d'activité. Ils veulent de plus en plus de précision et de prévision. Et nous n'avons pas

toujours les bonnes réponses à leur donner car la remontée d'information n'est ni assez fluide, ni assez fiable.

Jean-Marie POMMIER:

Aujourd'hui, les SI peuvent répondre à ces préoccupations. En ouvrant nos données à nos clients, en temps réel, nous leur apportons une valeur ajoutée très concrète. Nous démontrons que le transport ferroviaire s'engage sur des délais et s'intègre bien dans la chaîne logistique des entreprises.

Comment se déroule concrètement cet interfaçage?

J.-M. P.: Le principe de base est simple : la commande est dématérialisée, ensuite toutes nos informations de suivi remontent dans le SI de notre client, soit dans son interface soit par un portail spécifique, selon les cas. Le client dispose ainsi d'un accès direct aux informations sur le transport, sans filtre. C'est un changement capital : auparavant, les données (les commandes ou le suivi)

transitaient par mail ou fichier Excel et nécessitaient une intervention humaine.

A. D.: Cet aspect est essentiel. Avec le déploiement de ce nouveau process, les équipes se concentreront sur l'éventuelle gestion d'anomalies et non plus sur les tâches de saisie, fastidieuses et sources d'erreurs. La valeur ajoutée se focalise donc sur la mission la plus utile : le contrôle. C'est capital pour un groupe comme le nôtre qui fait circuler 20 à 30 trains par jour !

ArcelorMittal est implanté dans plusieurs pays d'Europe, cette échelle est-elle intégrée dans le projet?

A. D.: Oui, c'est même en dehors de nos frontières françaises que des améliorations sont le plus attendues. Sur une liaison Espagne-Pologne par exemple, l'intégralité du trajet est importante pour nous, pas seulement le parcours en France.

J.-M. P.: Sur ce point, c'est à nous de fédérer nos partenaires et

prestataires internationaux pour stimuler la remontée d'informations précises. Un enjeu capital pour tous les acteurs européens du transport ferroviaire de marchandises.

Quelles sont les étapes à venir?

A. D.: L'échange de données en est une première. Le but est la dématérialisation complète de la chaîne, jusqu'à la facturation. Il s'agit d'un plan sur trois voire quatre ans, dans lequel nous prévoyons un important chapitre formation pour les équipes.

J.-M. P.: Nous voulons être le plus agile possible et livrer différentes briques, progressivement. Cette stratégie pragmatique permet une approche sur-mesure des attentes d'ArcelorMittal. Elle devrait apporter de la valeur aux différentes étapes de la chaîne logistique. Si l'on ajoute aussi l'arrivée prochaine de nouveaux services digitaux directement sur les wagons, on peut dire que nous sommes à la veille d'évolutions majeures qui vont transformer le fret.

360°

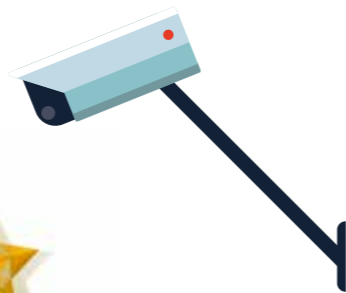


SATISFACTION CLIENT EN HAUSSE EN 2016

La 9^e enquête annuelle menée auprès des clients de Fret SNCF fait ressortir une nette amélioration des indicateurs d'image et de satisfaction (+ 8 points). Ces résultats s'expliquent notamment par une meilleure appréciation des offres de train massif (TM) et Multi-lots Multi-clients (MLMC), avec respectivement 86 % et 70 % de clients satisfaits, soit les meilleurs scores obtenus depuis 2012. L'engagement de Fret SNCF en matière de sécurité est également salué (92 %), les conditions de sécurité du transport de marchandises dangereuses constituant un réel atout par rapport à la concurrence.

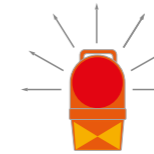


92%
DES CLIENTS SATISFAITS
de la Sécurité du transport



FORWARDIS PRÊT POUR LE GRAND PARIS

Fin juin, le commissionnaire de transport de marchandises du groupe SNCF a mis en place une équipe dédiée de conseillers pour répondre aux besoins d'acheminement et d'évacuation des acteurs du BTP dans le cadre des chantiers du Grand Paris. Créé en janvier 2016 au sein de SNCF Logistics, Forwardis propose des solutions sur-mesure aux entreprises du secteur.



CE QUE L'UTP VEUT POUR LE FRET FERROVIAIRE

L'Union des Transports Publics et ferroviaires* a proposé en novembre cinq actions pour donner une nouvelle impulsion au fret ferroviaire. Alors que 2015 avait pu laisser croire à une reprise, une baisse du volume de marchandises transportées de 5 % a été enregistrée au premier semestre 2016. Pour l'UTP, il faut : proposer un contrat de performance Etat-SNCF Réseau dans un cadre favorable au développement du secteur, avec des moyens ; travailler

sur la performance et la compétitivité au bénéfice du client final ; instaurer une prime au report de la route vers le rail, en étudiant la possibilité

5 ACTIONS pour la performance du Fret

d'une recette dédiée ; faire évoluer le cadre réglementaire et organisationnel pour que le fret soit traité plus équitablement vis-à-vis du transport Voyageurs mais aussi pour entretenir et pérenniser les lignes capillaires et voies de service.

*Organisation patronale regroupant entre autres les entreprises de transport ferroviaire Voyageurs et Fret (dont SNCF Mobilités, ECR, Europorte, Objectif OFP...).



SYLVIE CHARLES

DIRECTRICE GÉNÉRALE DU PÔLE TRANSPORT FERROVIAIRE ET MULTIMODAL DE MARCHANDISES DE SNCF LOGISTICS



DONNER DE NOUVEAUX ATOUS AU FRET

2016 aura été une année difficile pour le fret ferroviaire en France mais aussi en Allemagne où le transport sur rail est pourtant bien ancré dans le tissu industriel. Dans l'hexagone, les mouvements sociaux du printemps et la récolte céréalière – la plus mauvaise depuis 40 ans – sont les principaux facteurs conjoncturels à l'origine de la baisse de trafic. Au niveau structurel, la maintenance des infrastructures nécessaires aux trains de marchandises et la qualité des sillons sont toujours des sujets de préoccupation et de vigilance pour les entreprises de fret ferroviaire et multimodal du groupe SNCF.

Dans ce contexte, nous nous devons de travailler sur les leviers directement maîtrisables pour améliorer notre compétitivité et tenter de reprendre des parts de marché à la route.

En 2017, l'innovation digitale sera le moteur de nouvelles avancées au service de notre performance : maîtrise industrielle, relation client, évolutions des métiers, nouveaux services... de nombreux champs d'actions sont ouverts pour moderniser le fret ferroviaire au bénéfice de nos clients. Loin de disparaître derrière la technologie, le contact humain avec nos équipes sera valorisé pour apporter plus de valeur ajoutée et de développement.

Décryptage

Le « coupon » de wagons : une nouvelle solution simple et compétitive



ATTIRER VERS LE RAIL

Fret SNCF déploie un programme d'efficacité industrielle et commerciale permettant de proposer des solutions de transport plus innovantes et compétitives à ses clients. Un processus gagnant-gagnant qui permet à Fret SNCF de mieux cibler leurs besoins en utilisant des ressources déjà actives.

EN MUTUALISANT LE TRANSPORT

L'offre « coupon » repose sur le constat que le tonnage maximal autorisé des marchandises dans un train en circulation n'est pas toujours entièrement utilisé. D'où l'idée de proposer cette capacité résiduelle à d'autres clients. Comment? En ajoutant des groupes de wagons à un train existant.

EN OPTIMISANT LES COÛTS

Le coupon constitue un format intermédiaire compétitif entre les trains massifs et les wagons isolés. En effet, basée sur l'optimisation et la mutualisation des coûts de transport, cette solution représente une offre très attractive en matière de prix, notamment pour les clients ayant habituellement recours au transport fluvial ou routier.



EN GAGNANT EN SOUPLESSE

De plus en plus, les clients recherchent des solutions de transport flexibles, étant eux-mêmes confrontés à des contraintes de flux tendus et des délais serrés. Avec l'offre « coupon », ils sont mieux armés pour faire face aux incertitudes et commandes de dernière minute. Car souscrire à cette offre, c'est bénéficier d'un processus de commande accéléré, d'une solution adaptée aux pics d'activité, d'une plus grande souplesse pour répondre à des besoins ponctuels, sans aucune obligation d'engagement à long terme!



UN PREMIER BILAN POSITIF !

C'est sur l'axe de trafic dense qui relie la région Hauts-de-France au Grand Est et au Sud Est, qu'a été lancée l'offre coupon. Un an après cette première expérimentation, le bilan est positif avec plus de 50 affaires conclues et des clients satisfaits. À venir en 2017 : l'extension de l'offre à l'ensemble de l'Hexagone et aux principaux axes internationaux.

 D'INFOS
www.fret.sncf.com

Dossier



Fret SNCF propose en 2017 une nouvelle vision de l'information client. Une approche pragmatique où numérique et contact humain se complètent pour apporter plus de valeur aux clients. Explications.

L'INFORMATION CLIENT SE RÉINVENTE

L'information est un thème récurrent dans les enquêtes annuelles de satisfaction auprès des clients de Fret SNCF et restait un motif de mécontentement», explique Sylvie Engel, responsable des systèmes d'information au pôle d'appui commercial de Fret SNCF. « Depuis 2014, nous en avons fait un chantier stratégique ! ».

UN ENJEU PRIMORDIAL POUR LES LIAISONS INTERNATIONALES

Délivrer aux clients une information fiable et actualisée, tel est l'objectif ambitieux et décisif qui

est fixé. Tout d'abord parce que l'information précise sur les horaires d'enlèvement et de livraison est essentielle pour les clients de Fret SNCF: sans elle, pas de plannings optimisés ni de gestion de stocks efficace. Ensuite, parce que derrière le mot « information » se trouve une chaîne complexe, composée de plusieurs maillons parfois très fragiles. C'est d'autant plus vrai pour les trafics internationaux durant lesquels l'échange de renseignements avec les différents partenaires n'est pas toujours fluide. Plus les interlocuteurs sont nombreux, plus l'information est difficile à tracer et à remonter.



« Notre culture nous poussait à attendre de disposer d'une information sûre et définitive pour ensuite la transmettre. Mais nos clients ont au contraire besoin d'un échange régulier pour ne pas rester dans le flou, tout particulièrement en cas d'aléa, en connaître la nature, la solution envisagée puis le nouveau délai. À nous d'associer nos partenaires à notre démarche, analyse Sylvie Engel, pour donner une heure d'arrivée exacte quand le transport se déroule bien et, surtout, communiquer toutes les données utiles en cas d'aléas. Un peu de l'image de ce que SNCF a mis en place pour le transport de voyageurs. »

Une méthode pragmatique
En 2015 et 2016, plusieurs « Proofs of concept » (POC) voient le jour pour tester de nouveaux process et les confronter aux besoins exprimés par les clients de plusieurs types de marchés. Ces chantiers s'appuient sur des flux spécifiques avec une vision plus large permettant de déboucher sur des solutions utiles à tous. Quatre POC sont lancés à partir des problématiques de Gefco, Arcelor ou Arkema (lire encadré). « Une entreprise comme Arcelor représente 800 wagons chargés par jour, sillonnant toute l'Europe, commente Xavier Richard, Chef de projet Information

client pour les clients sidérurgistes. Nous avons développé, en partenariat étroit avec ces clients, une vue complète des circulations de leurs trains. Cela permet de prioriser les flux les plus stratégiques et de proposer des solutions sur les 5 à 10% de wagons en retard. » Un outil qui permet d'avoir une photographie précise de l'ensemble des trains à J-1. « C'est l'occasion d'un contact quotidien. Charge à celui qui transmet ces informations aux clients de les enrichir », ajoute Xavier Richard.

Le contact humain toujours essentiel
Le premier trimestre 2017 verra le lancement de la première version du nouveau portail client, avec une ergonomie repensée, une information fluide, précise et accessible. Par la suite, chaque client pourra visualiser sur une carte ses commandes à l'échelle européenne. Loin de disparaître derrière les solutions technologiques, le contact direct avec les gestionnaires de commande de Fret SNCF sera au contraire valorisé. Leur rôle évolue pour apporter plus de services et de valeur ajoutée aux clients. « Nos équipes des plateaux marchés auront plus de temps à consacrer aux développements de leurs clients et pas uniquement aux commandes en circulation, comme c'était le cas jusqu'à présent. Bien sûr, en cas de situation perturbée, le contact direct restera primordial, » précise Sylvie Engel. Le train de l'info client est sur de bons rails.

POINT DE VUE

ALEXIA CHAUVEAU,
GESTIONNAIRE DE COMMANDES ITALIE

« J'ai en charge la relation commerciale avec quatre clients, soit l'équivalent de 10 trains complets par semaine. L'organisation de la remontée d'informations venues du terrain est un point capital dans mon métier et pas toujours évident à maîtriser. Par exemple, en cas

UNE ERGONOMIE TRÈS CLAIRE ET UN DIALOGUE RENFORCÉ

d'aléas, il est parfois arrivé que nos contacts italiens préviennent le destinataire de la marchandise et pas forcément le donneur d'ordre. Ce dernier se retrouve donc sans renseignement sur le type d'aléas, ni sur les solutions mises en œuvre. Avec le nouveau logiciel de suivi des commandes, je bénéficie de toutes les informations utiles qui sont rapidement accessibles : dates de réalisation et de livraisons, nombre de wagons, composition du train... Nous pouvons également suivre très facilement les alertes, si un train fait l'objet d'une modification. Une nouvelle fonctionnalité permet aussi de visualiser le trajet prévisionnel et le parcours réel du train. Une mine de données pour informer le client, lui proposer des solutions. Ce nouveau logiciel ne remplace pas le dialogue direct, bien au contraire. Il nous permet d'aller plus loin en conjuguant les remontées du terrain et notre connaissance de l'historique client. »



3 QUESTIONS À

SOPHIE KOHLER,
Responsable Service Ferroviaire /
Direction Logistique - Arkema

Quels sont les enjeux de votre chaîne d'information sur la logistique ?

Les attentes de nos clients en logistique sont simples : recevoir le produit commandé à la date demandée, en toute sécurité. C'est à nous d'organiser notre flux logistique pour les satisfaire. Si ces exigences sont satisfaites, peu leur importe comment le produit leur est parvenu ou les aléas rencontrés. Nous attendons donc de

nos transporteurs le respect des engagements sur les délais contractuels, la régularité des délais qui est d'autant plus importante pour les produits sensibles dont les durées de stationnement sur site sont limitées. En outre, en cas d'aléa, nous attendons de la réactivité et même, pour être plus précis, de la proactivité. Vous nous devez l'information sur les aléas. Cette capacité à nous permettre de suivre les marchandises et de donner la bonne information à nos clients est en même temps un avantage pour Arkema vis-à-vis de ses concurrents et un critère de différenciation des prestataires logistiques.

Arkema a collaboré avec SNCF sur un modèle de traçabilité des wagons isolés à l'international. En êtes-vous satisfait ?

Les frontières n'ont plus aucun sens en logistique pour Arkema. L'un des objectifs de ce projet était de pouvoir suivre les wagons de bout en bout, en particulier hors de France via les

informations fournies par la base ISR. Nous avons donc développé un prototype permettant de s'assurer au quotidien qu'aucun wagon ne reste bloqué, aussi bien pour nous que pour le Plateau marché de Fret. L'outil nous aide à gagner en réactivité et même en proactivité lorsque l'on s'aperçoit qu'un wagon est en aléa.

Comment SNCF pourrait-elle mieux répondre à vos attentes en matière d'information ?

Nous avons eu l'occasion chez Arkema de bénéficier de l'efficacité opérationnelle dont SNCF est capable dans les situations de crise : il faudrait que ce niveau de service devienne la routine. Idéalement, je devrais recevoir sur mon portable la confirmation des aléas ayant des conséquences sur les dates de livraisons des wagons et être informée rapidement le cas échéant de la date révisée à laquelle le wagon va être livré.

“L'OUTIL DÉVELOPPÉ AVEC SNCF NOUS AIDE À GAGNER EN RÉACTIVITÉ ET EN PROACTIVITÉ QUAND UN WAGON EST EN ALÉA”

LE FERROVIAIRE, UNE NOUVELLE SOLUTION POUR LES ÉCHANGES FRANCO-CHINOIS

FRET SNCF opère depuis le printemps le parcours français de la ligne Wuhan - Lyon via Duisburg. Cette liaison inédite s'inscrit dans le grand plan chinois de nouvelles "routes de la soie". Avec la mutation du marché chinois, les opportunités se multiplient et la solution ferroviaire prouve sa pertinence entre les modes maritime et aérien. De nouvelles lignes pourraient voir le jour en 2017.

UN MARCHÉ EN MUTATION

MARCHÉS FRANÇAIS

- En 2015, 285 000 tonnes de produits agroalimentaires exportés de France vers la Chine, dont 160 000 tonnes de vin et alcool.
- 80 000 tonnes de marchandises importées de Chine vers la France en avion (soit l'équivalent de 80 trains) dont 50 000 tonnes de produits hi-tech et textiles (source : Eurostat).
- Des cibles nouvelles :
 - 130 entreprises françaises installées en Chine (à Wuhan)
 - biens échangés dans l'industrie automobile, la grande distribution, les PME...
 - de nouvelles relations commerciales avec la Chine, échanges de biens intermédiaires entre entreprises, demain e-commerce en flux direct...

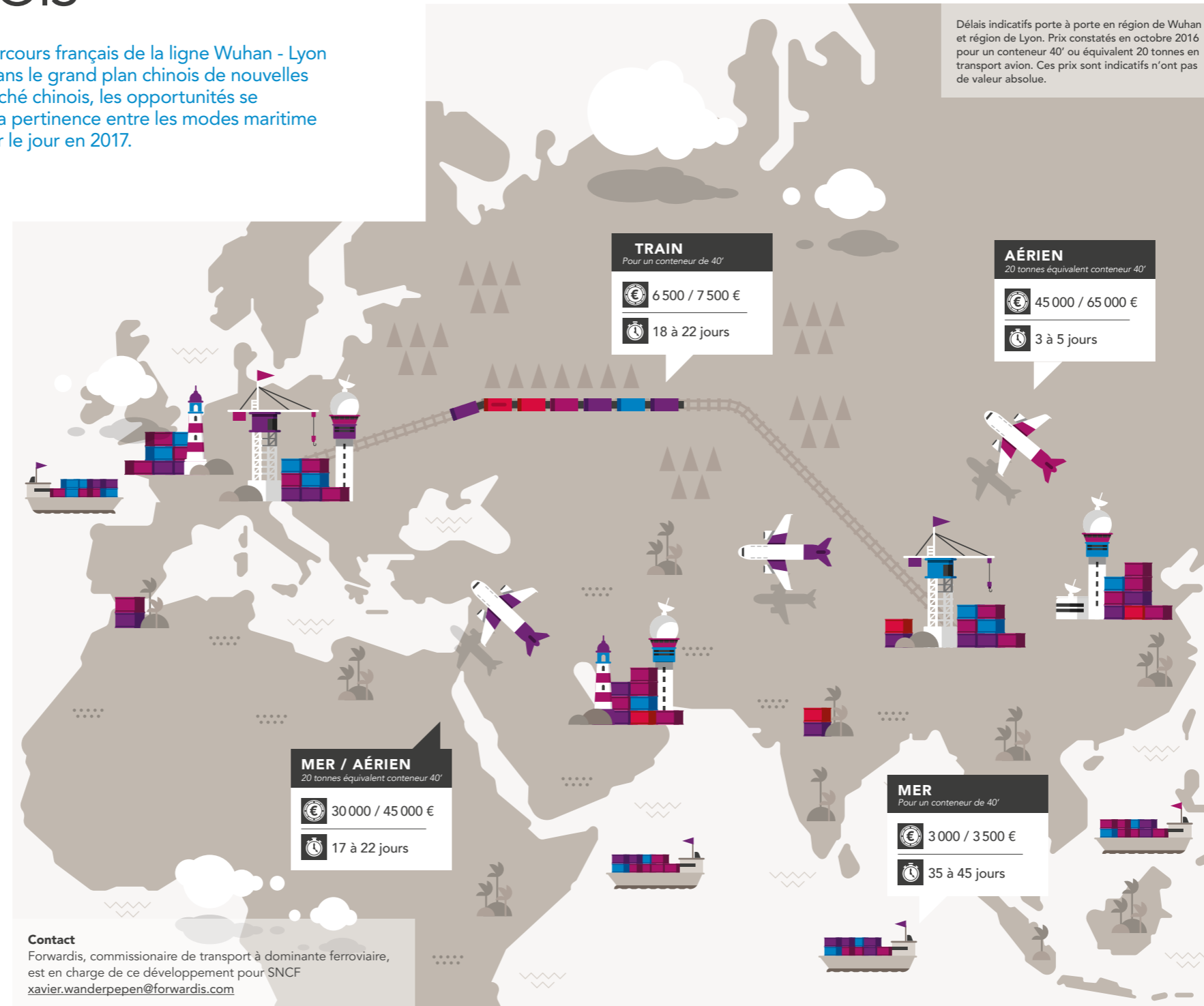
Des besoins peu compatibles avec les prix élevés du transport aérien et les délais trop longs du transport maritime.

ATOUTS FRANCE

Pour les produits chinois, la France est également la destination ferroviaire de transit vers le Royaume-Uni (ports de Dunkerque et Calais) et vers l'Espagne.

ÉCHANGES ENTRE LA CHINE & L'EUROPE

- 10 à 12 trains de conteneurs par semaine en 2016 de la Chine vers l'Europe, et 5 à 7 trains en retour chargés vers la Chine
- Le gouvernement chinois planifie un développement des liaisons ferroviaires pour un objectif de 5 000 trains avec l'Europe en 2020. (source : Commission nationale chinoise du développement et de la réforme, Pékin, octobre 2016).



LES ATOUTS DU FERROVIAIRE



Prévisibilité

La planification à l'arrivée est plus sûre grâce à une meilleure prévisibilité (2 à 3 jours) que celle permise par le transport maritime, beaucoup plus aléatoire, en termes de mise à disposition des marchandises. La solution aérienne est plus rapide, quoique de façon relative, si l'on intègre le pré- et post-acheminement aéroportuaire.



Proximité

La route ferroviaire bénéficie d'une proximité géographique avec les régions chinoises qui se développent actuellement plus loin des côtes si l'on intègre le pré- et post-acheminement aéroportuaire.



Coûts d'énergie

Contrairement aux autres moyens de transport, le ferroviaire est moins dépendant de la hausse des prix du pétrole.



Réactivité

Les marchandises peuvent être expédiées la semaine qui suit la commande.

Fret SNCF au service du défilé du 14 juillet



FRET SNCF EN SERVICE COMMANDÉ PAR L'ARMÉE

«En renouvelant récemment le contrat qui nous lie, le ministère de la Défense continue de nous faire confiance pour le transport du matériel militaire. Que nous intervenions dans le cadre d'activités opérationnelles régulières ou exceptionnelles, la réactivité, l'adaptabilité et l'optimisation du dispositif de transbordement du fait de la sensibilité des matériels transportés constituent nos principaux atouts. Ainsi, nous acheminons par exemple des containers, des véhicules militaires notamment lors du défilé du 14 juillet - 200 véhicules militaires de 40 modèles différents cette année, du quad au char Leclerc ! - et même une dizaine de citernes pour le service des essences de l'Armée.»

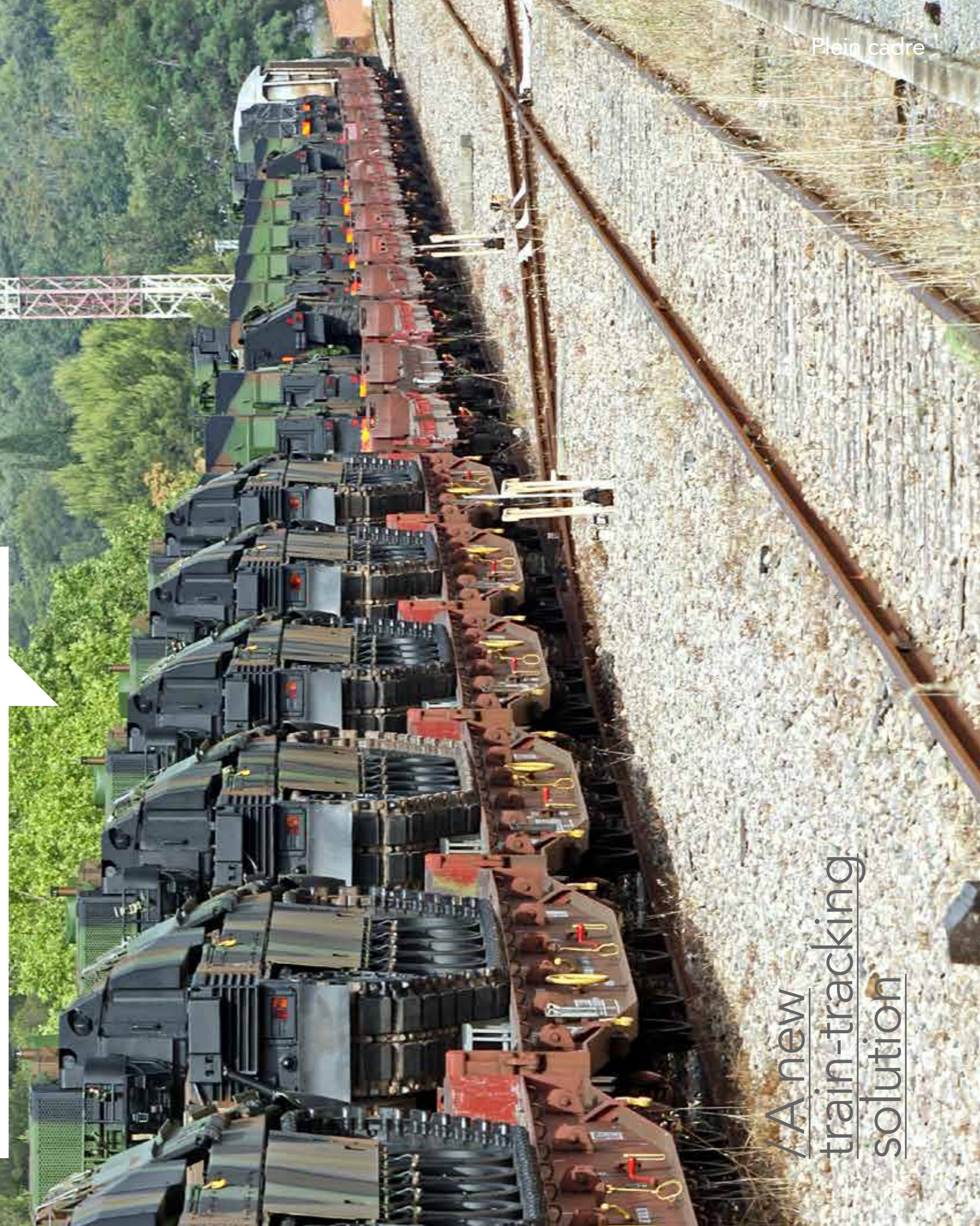
**Christophe Barseyni, responsable
Organisation qualité à la Direction
Fret Sol & Rail.**



A NEW WEB INTERFACE FOR COMBINED TRAINS

allows us since January to track our customers' goods in real time. Operational freight employees and customers can now monitor planned or current movements of trains in France over the following 24 hours on an interactive map. This advance, which will be rolled out across Europe before year's end, will make Fret SNCF even more proactive by coordinating international movements better. In the long term, other features are planned, such as sending automated messages in the event of delays.

The tool will be geared to other markets and their customers.



/A new
train-tracking
solution