

Partenaires

> en Poitou-Charentes



en situation

Le plan Fret vise à rééquilibrer l'activité avant d'affronter la libéralisation du réseau en 2007. Il est sur la bonne voie. p. 4

enjeux DES TRANSPORTS ATTRACTIFS ET DE QUALITÉ

Ségolène Royal, la présidente du conseil régional de Poitou-Charentes, explique les orientations prioritaires qu'elle souhaite donner au cours de son mandat. Au programme : carte des transports, charte qualité, développement de l'offre TER... p. 3

LE BILLET DE...

Frédéric Zanotti / DIRECTEUR RÉGIONAL POITOU-CHARENTES

“LA CHARTE ILLUSTRE LA VOLONTÉ D’UNE ENTREPRISE RESPONSABLE”



© DR

Cette nouvelle édition de *Partenaires* me donne l’occasion de présenter la charte de service public,

fruit d’un travail collectif et partagé. Cette charte, document de référence pour la SNCF, affirme que l’entreprise croit en la modernité et en l’avenir du service public, exprime nos valeurs et nos engagements vis-à-vis des clients, de la collectivité nationale et de nous-mêmes. Elle est porteuse de la fierté des cheminots à l’égard de leur métier et de leur rôle dans la société au service de leurs concitoyens, fierté traduite en engagements, en responsabilités et en actes.

Au-delà de cet objectif, la charte illustre également la volonté d’une entreprise responsable d’aborder publiquement et lucidement les conditions d’exercice des missions de service public qui lui sont confiées. Elle clarifie la logique de fonctionnement et le champ actuel

des missions de service public dont la SNCF a la charge ainsi que leur dimension évolutive. Un service public dont les missions, depuis les conventions de régionalisation signées avec les conseils régionaux, autorités organisatrices du transport, sont en plein développement. Grâce aux conseils régionaux, le trafic TER est en croissance régulière, des investissements sont affectés à l’achat de nouveau matériel, à la rénovation de gares, au développement de la tarification, aux nouvelles dessertes. Cette charte, approuvée par des représentants des organisations syndicales, des associations de consommateurs et d’usagers, est distribuée aux clients par les cheminots dans les principales gares de la région. Forte de ses performances, la SNCF n’abandonne pas le service public, elle veut lui redonner ses vraies valeurs, inscrites dans une réelle modernité sociale et économique.

TRAVAUX

LA GARE DE LA ROCHELLE FAIT PEAU NEUVE

Depuis fin septembre et jusqu’en décembre 2004, la SNCF rénove l’intérieur du hall de la gare de La Rochelle pour optimiser le confort et la qualité des services. Deux phases orchestrent ces travaux. La première consiste dans la création d’un nouvel espace de vente de billets, plus confortable, plus fonctionnel et plus moderne. La seconde phase est prévue entre janvier et juin 2005. Du sol aux verrières, en passant par les murs et les fresques, l’ensemble du hall sera nettoyé, habillé et réaménagé. Ce bâtiment, inscrit au patrimoine des monuments historiques, retrouvera ainsi sa superbe tout en offrant aux clients une qualité de service supérieure. Pendant les travaux, la SNCF met tout en œuvre pour assurer aux voyageurs le moins de désagréments possible et les informe de l’avancement des travaux.



© SNCF/CAW

PARTENARIAT

Une collaboration porteuse et citoyenne

Quatre gares du département de la Vienne ont été rénovées et décorées cet été :

Chasseneuil-du-Poitou, Vivonne, Jaunay-Clan et Anché-Voulon. En effet, un partenariat avec Cap Sud une association de quartier du sud de Poitiers, a permis d’effectuer des travaux d’entretien ou de réparation. Les jeunes participants, membres

de l’association, ont, entre autres, désherbé des quais, « détagué »

et repeint les panneaux d’affichage, repeint une salle d’attente, nettoyé les abris, fleuri les bacs. En retour, la SNCF leur a offert un voyage en cabine de conduite et la visite expliquée et détaillée d’un aiguillage. Ce type de collaboration citoyenne, inscrite dans



© CAPSUD

les relations de proximité menées par la SNCF, a permis de revaloriser ces quatre gares, de leur donner un coup de neuf et ainsi de les rendre conformes aux attentes des clients, agréables et accueillantes, un souci permanent pour la SNCF.

PRÉVENTION

Intervenants en milieu scolaire, c’est la rentrée

Le bilan des actions en milieu scolaire de l’année 2003-2004 a dépassé les objectifs fixés à l’équipe des intervenants picto-charentais. Quarante-neuf interventions ont été réalisées dans les écoles primaires, les collèges et les lycées de Poitou-Charentes. La notion de comportement

citoyen, de prévention et de sûreté favorise l’apprentissage de la vie en société et le respect des autres. Deux mille deux cent cinquante élèves ont reçu le message, devenu l’axe majeur des interventions en milieu scolaire. L’objectif pour 2004-2005 est, bien sûr, de faire encore mieux. Les

actions seront plus orientées vers les classes de CM2 et de sixième, sans pour autant oublier les autres.



© SNCF

VOS CONTACTS EN POITOU-CHARENTES

Frédéric Zanotti / directeur régional

Gérard Camy-Debat / responsable des relations avec les élus et directeur de cabinet Tél. → 0556331361

Fax → 0556331010 E-mail → gerard.camy_debat@sncf.fr

Adresse → 54 bis, rue Amédée-Saint-Germain, 33077 Bordeaux Cedex

Pour les pages Poitou-Charentes (p. 1 à 5) – Directeur de la publication : Frédéric Zanotti. Rédactrice en chef : Jeanne Nassiet. Pour les pages nationales et débat (p. 6 à 8) – Directeur de la publication : Bernard Emsellem. Rédactrice en chef : Madeleine Le Page. Conception et réalisation : NTEXTUEL, 146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris. Gravure : Thierry Labarde/Question d’Édition. Impression : Imprimerie Jouve. Crédit photos : SNCF et Stéphane Herbert. ISSN : en cours.

INTERVIEW

Ségoène Royal /

PRÉSIDENTE DU CONSEIL RÉGIONAL DE POITOU-CHARENTES

“UN OBJECTIF D'EFFICACITÉ”

La nouvelle présidente de la région Poitou-Charentes évoque l'impulsion qu'elle entend donner à la politique régionale en matière de transport ferroviaire.

Quelles orientations entendez-vous insuffler à la politique régionale pour le TER ?

Nous mettons à l'étude une carte des transports, avec, à la clé, une tarification attractive et une politique d'intermodalité. C'est là une voie essentielle pour améliorer l'attractivité des transports collectifs et en généraliser l'usage. Nous venons d'attribuer un marché pour animer cette réflexion et proposer des solutions opérationnelles. Y seront associés les départements et agglomérations, la SNCF et des représentants d'usagers.

Parmi nos orientations prioritaires figure également la qualité du service. Une charte qualité sur le TER sera mise en place en 2005 entre la SNCF et la Région, avec application d'un bonus-malus. La Région s'associe en outre à la certification qualité de la ligne Angoulême-Saintes.

Autre priorité, l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR). Dans le cadre de la rénovation des gares de la ligne Poitiers - La Rochelle, nous avons choisi de les mettre en conformité pour en améliorer l'accessibilité. Dans l'avenir, les associations de PMR seront systématiquement consultées sur les projets de rénovation de gares.

Quant au renouvellement du matériel, les livraisons de matériel neuf sont en cours (huit X73500 pour l'étoile de Saintes, cinq ZTER électriques pour Poitiers - La Rochelle). J'ai, par ailleurs, demandé à la SNCF de me faire des propositions pour un programme d'acquisition-rénovation dès 2005. L'ouverture du centre de maintenance de Saintes permet d'optimiser l'utilisation du parc.



Enfin, nous considérons également comme prioritaire le développement de l'offre. Je suis convaincue de la nécessité de consacrer des moyens à l'amélioration de l'offre TER. Les projets immédiats concernent la desserte périurbaine La Rochelle-Rochefort et le développement des relations interrégionales de la Saintonge avec le Limousin et l'Aquitaine et du nord du Poitou avec les Pays de la Loire.

Cette liste n'est pas limitative. Je souhaite avant tout m'appuyer sur les comités de bassins et considérer les résultats de fréquentation dans les trains, dans un objectif d'efficacité.

Que pensez-vous du plan Fret 2006 ?

Le fret n'est pas une compétence de la Région, mais il la concerne au titre de l'aménagement du territoire et du développement économique. La croissance du trafic routier, notamment sur l'axe nord-sud dans notre région, est un problème qui interpelle tous les responsables politiques. C'est la raison pour laquelle la Région s'est engagée à participer à l'étude d'une autoroute ferroviaire sur l'axe nord-sud.

Nous ne pouvons pas aller à l'encontre de la réorganisation de l'activité fret s'il s'agit d'améliorer la qualité et la productivité pour regagner des parts de marché. Nous souhaitons que la SNCF le fasse en concertation, en prenant soin de donner des délais et des solutions alternatives aux chargeurs pour ne pas les mettre en difficulté.



DOSSIER

LE FRET SUR LA VOIE DE L'ÉQUILIBRE

Équilibrer en trois ans une activité structurellement déficitaire, telle est la finalité du plan Fret 2006. Avec, déjà, des résultats tangibles.

« **F**ret SNCF a connu des déficits chroniques, déplore Jean-Paul Carlat, directeur de la zone Fret Centre-Atlantique. Pour 2003, 451 millions d'euros de pertes pour 1,8 milliard de chiffre d'affaires : la situation était intenable. D'autant que l'activité fret n'a pas reçu de mission de service public ! »

L'objectif du plan Fret : une activité équilibrée, apte à affronter sereinement la concurrence que suscitera la libéralisation totale, en 2007, du réseau ferroviaire français. Le plan ambitionne d'améliorer la qualité de service, tout en gagnant 20 % de productivité en trois ans. L'activité est recentrée sur des marchés rentables – 80 % des trafics étaient déficitaires – et européanisée.

« L'effort prioritaire, annonce Jean-Paul Carlat, porte sur notre productivité interne. Réduire nos coûts, c'est notre leitmotiv. » L'organisation de la production est reconfigurée, clarifiant les responsabilités. En Poitou-Charentes, les structures « grand axe »

Atlantique et zone Fret Centre-Atlantique sont les garantes de la rentabilité de leur portefeuille de trains et gèrent, respectivement, la jonction entre les grands nœuds ferroviaires



© SNCF/CAV

et la distribution capillaire. Un système de « tapis roulant » industrialise la circulation des convois, en séquentiel, sans perte de temps, sept jours sur sept. Résultats : le taux de remplissage des trains a augmenté de 6 % depuis janvier, et les rotations de wagons sont accélérées. Le parc de locomotives a été réduit de 20 %, la programmation des remises de marchandises permettant de limiter l'immobilisation de matériels « au cas où ». Des gains significatifs de productivité ont également été obtenus sur la maintenance du parc : les engins thermiques étaient immobilisés à 50 % en permanence, leur disponibilité atteint aujourd'hui 80 %. Sur le plan commercial, il s'agit de reconquérir la

confiance du client. Fret SNCF se met en devoir d'élaborer une gamme d'offres simplifiée, d'avoir une visibilité globale sur les engagements pris, de garantir la disponibilité de moyens techniques et humains dès la commande, d'assurer un suivi automatisé des marchandises et d'informer le client en cas d'aléa. « L'anticipation des commandes a un impact fort sur les coûts, affirme Jean-Paul Carlat. Aussi, nous donnons la primeur aux clients réguliers effectuant des remises programmées. Quant aux dessertes non rentables, nous cherchons à trouver des solutions d'équilibrage, par concentration des remises, affectation de moyens à plusieurs clients. » Ainsi, les fermetures de dessertes sont limitées : Ruffec, dont le trafic de boissons a été transféré à Angoulême, et Gémozac.

L'activité fret retrouvera dès 2004 la voie de l'équilibre. La SNCF y croit, puisqu'elle prévoit d'abonder le capital de Fret SNCF, avec le concours de l'État, à hauteur de 1,5 million d'euros, et passe commande de quatre cents locomotives neuves.



Serge Kass / RESPONSABLE DES ACHATS DE LA FONDERIE DU POITOU FONTE À INGRANDES

“SATISFAITS À 95 %”

« Nous fabriquons des carters cylindres en fonte pour l'automobile. Nos produits sont livrés bruts à usiner chez Renault et Fiat. Nous recourons au fret ferroviaire pour notre approvisionnement en matières premières, qui sont constituées de ferrailles et de chutes de tôle en provenance des chaînes de découpe et d'emboutissage de Renault à Flins, Douai et Sandouville. Par mois, à raison de 5000 tonnes de paquets

zingués, nous affréons cent wagons-tombereaux, de manière programmée et régulière. Dans ces conditions, l'offre de Fret SNCF s'avère adaptée et compétitive. Depuis la mise en place du plan Fret, nous n'avons d'ailleurs subi aucune modification pénalisante des clauses de notre contrat commercial pluriannuel. Mis à part les blocages occasionnels de marchandises sur les voies principales en direction ou en provenance de Paris,

blocages liés aux mouvements sociaux, nous sommes satisfaits à 95 %. Le plan Fret devrait amorcer un changement d'état d'esprit au sein de l'activité fret de la SNCF et progressivement la libérer de la lourdeur de l'héritage “service public”. Je pense que cela se fera au bénéfice des clients. Car se préoccuper de rendre les comptes d'exploitation positifs, c'est aussi miser sur davantage de qualité et de réactivité. »

FRET

LE RAIL ADAPTÉ À L'ÉCONOMIE RÉGIONALE

En matière de fret, la région Poitou-Charentes bénéficie d'atouts certains. Notamment dans des secteurs où le rail offre un avantage compétitif.

« **L**e fret ferroviaire est bien adapté à certains points forts de l'économie régionale, observe Jean-Paul Carlat, directeur de la zone Fret Centre Atlantique, dont dépend le Poitou-Charentes. Tant pour le transport de céréales (le département de la Vienne en produit 800 000 tonnes par an) que pour l'expédition de matériaux de carrières depuis le bassin thouarsais (2,5 millions de tonnes par an), le fret ferroviaire présente une bonne pertinence. Dans les deux cas, cela pèse lourd, cela va loin et cela peut se programmer. »

Le trafic de céréales domine l'activité fret dans la région. Cette prépondérance a son revers : la variabilité du niveau des récoltes. Ainsi, à la faible récolte liée à la canicule de 2003 aura succédé une abondante campagne céréalière 2004. L'été aura été mis à profit pour lisser les programmes de remise et, par là, mieux garantir la disponibilité de moyens. Les échos recueillis auprès de la clientèle sont positifs. Le trafic vers les plates-formes de réception de produits destinés à la



© SNCF/DAV

grande distribution est en développement, autour de Niort et de Saint-Saviol. Après la gare d'Angoulême, le port de La Rochelle constitue un point de convergence essentiel du fret dans la région, notamment pour l'exportation de céréales et la réception de pâte à papier destinée aux industries papetières de Dordogne et de la vallée du Rhône.



INTERVIEW

Maurice Billaud /
DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE LA COOPÉRATIVE CENTRE OUEST
CÉRÉALES AU FUTUROSCOPE

“UNE RÉVOLUTION CULTURELLE QUI DEMANDE DU TEMPS”

Usager régulier et fidèle de Fret SNCF, Centre Ouest Céréales est un client satisfait, mais non dénué de sens critique.

Quel usage faites-vous du fret ferroviaire ?

Notre coopérative est forte de 1 220 agriculteurs de la Vienne, des Deux-Sèvres et d'une partie de l'Indre-et-Loire, qui produisent 500 000 tonnes de céréales par an. 70 % de notre production est livrée à nos clients par le train. Nos récoltes sont constituées à 50 % de blé, destiné à l'export et transitant par le port de La Pallice. 25 % proviennent du maïs fourni aux amidonneries du nord de la France. Les 25 % restants sont composés d'oléagineux : le colza pour l'export ou pour les usines de trituration de Bordeaux et de Brest, le tournesol pour Saint-Nazaire. Nous avons investi dans cinq points de chargement à trains complets, par embranchements privés, équipés de silos.

Considérez-vous le rail comme un atout pour votre entreprise ?

Notre stratégie consiste à nous distinguer de nos concurrents en optimisant notre logistique, donc nos coûts de transport. Lorsque l'on a d'importants volumes à traiter, le rail est plus performant que la route. Un train de céréales équivaut à cinquante-trois camions ! Nos flux de marchandises sont assez prévisibles : les grosses

expéditions de l'été ont ainsi été programmées dès mars. Nous considérons Fret SNCF comme un partenaire de confiance. Nous disposons, à Poitiers, d'interlocuteurs fiables.

Quelles conséquences le plan Fret a-t-il pour votre entreprise ?

Que la SNCF ne puisse plus travailler dans des conditions de déficit chronique me paraît tomber sous le sens. Opérer dans une logique de service public lorsque personne ne veut en financer le coût pose évidemment problème. La volonté de Fret SNCF d'apporter un service plus compétitif me paraît louable. Le prix à payer est la hausse des tarifs, dont je regrette qu'elle n'ait pu être anticipée et lissée dans le temps. Nous avons essuyé 10 à 20 % de majoration brutale en 2004. Le coût du transport vers La Pallice est ainsi passé de 8 à 9 euros la tonne en quelques mois. C'est autant de marge rognée pour nos exploitants.

Quelles sont vos attentes ?

Un renouvellement du matériel, souvent vieillissant et peu fiable. Davantage de productivité de tous les côtés : administratif, commercial, exploitation. Mais c'est une révolution culturelle qui demande du temps.