

Partenaires

> en Bourgogne

n° 14 Avril 2005

ENSEMBLE POUR
LE DÉVELOPPEMENT
DE VOTRE RÉGION



enjeux

LA RÉVOLUTION FRET

en situation

Les agents du service commercial train (ASCT) assurent bien plus que le simple contrôle des billets. p. 4

EST EN MARCHÉ EN BOURGOGNE

L'année 2004 a consacré la mise en place de la nouvelle organisation du Fret. Avec à la clé, une meilleure gestion des flux et une qualité de service renforcée grâce à l'implication de tout le personnel. p. 3

LE BILLET DE...

Josiane Beaud / DIRECTEUR RÉGIONAL BOURGOGNE

"DES IDÉES D'AVANCE"



© SNCF

La SNCF évolue, se modernise..... ; notre nouveau logo en témoigne. Au-delà du logotype, c'est toute l'entreprise qui est en mouvement, sans jamais renoncer à ses valeurs fondamentales de service public (sécurité, ponctualité, innovation, sûreté...). En mars dernier, le président

Louis Gallois a annoncé, pour 2004, un résultat courant consolidé du groupe SNCF de + 286 M d'euros, et pour l'Établissement public industriel et commercial, un résultat courant de +128 M d'euros. Ce résultat, qui est bénéficiaire depuis 3 trimestres consécutifs, est le signe d'une entreprise saine qui accroît sa capacité d'autofinancement et qui, par la même, se met en position pour gagner la bataille de la compétitivité et affronter la concurrence dans un but de développement en Europe. 2005 sera une année tournée vers la préparation de l'avenir : poursuite de l'amélioration de la qualité de service aux clients, gain d'efficacité industrielle, redressement de la branche Fret.

Nous nous devons également d'être proche de nos clients et tout particulièrement des Bourguignons, avec un devoir d'écoute et d'explications. Nous sommes déjà dans l'action pour « donner au train des idées d'avance ».

VOS CONTACTS EN BOURGOGNE

Josiane Beaud / directeur régional SNCF
Bruno Vignal / responsable des relations avec les élus
Tél. > 0380405550 Fax > 0380401807
E-mail > bruno.vignal@sncf.fr
Adresse > 6, cour de la Gare, 21000 Dijon

TGV

DIJON-BORDEAUX EN DIRECT

Le TGV 5116/7 qui relie Dijon 16h00 à Toulouse 21 h 38 est désormais prolongé jusqu'à Agen (22 h 45) et Bordeaux (23 h 53). Dans le sens inverse, le TGV 5170/1 partira de Bordeaux (5 h 30), puis desservira Agen (6 h 42) et Toulouse à 7 h 49. L'arrivée à Dijon de ce train quotidien est fixée à 13 h 29. Sans changement, cette desserte constitue une bonne alternative à l'itinéraire via Paris.



SURÉTÉ

L'étiquetage des bagages est obligatoire

Depuis le 1^{er} juillet 2004, l'étiquetage des bagages à bord des trains Grandes Lignes a été rendu obligatoire par les pouvoirs publics.

Cette nouvelle disposition qui s'inscrit dans le dispositif Vigipirate est désormais

pérenne. Elle doit avant tout contribuer à renforcer la sûreté dans les emprises de la SNCF et permettre une identification plus facile des bagages par les agents, tant en gare qu'à bord des

trains. Les bagages ne peuvent donc être déposés dans les différents espaces réservés (bagageries d'extrémité ou au dessus des places) que s'ils sont munis d'une étiquette comportant le



nom et prénom de leur propriétaire. Les voyageurs qui ne satisfont pas à cette obligation sont passibles d'une amende de 38 € et peuvent se voir interdire l'accès au train. Soucieux de faciliter la préparation et le

bon déroulement du voyage en train, la SNCF met à la disposition des clients des étiquettes dans les différents points de vente (gares, boutiques voyages...).

Les personnels d'escale qui veillent à l'application de

cette mesure en sont également dotés. Étiqueter ses bagages, vérifier autour de soi qu'aucun bagage n'a été oublié, signaler tout colis suspect ou abandonné, c'est être acteur de son voyage.

INNOVATION

Des composteurs "new look"



© Photos SNCF/CAV

La SNCF procède actuellement au remplacement de ses composteurs. En Bourgogne, ce sont 59 appareils à remplacer, ce qui devrait être achevé à l'automne 2005.

De couleur jaune, ces composteurs sont plus fiables que les anciens, tout en affichant clairement sur le billet le nom de la gare et la date du départ.

CE MAGAZINE EST LE VÔTRE !

Chaque trimestre, Partenaires en Bourgogne présente les actions de la SNCF dans votre Région. À vous de nous faire part de vos remarques pour que ce magazine soit vraiment le vôtre.

Pour les pages Bourgogne (p. 1 à 5) – Directeur de la publication : Josiane Beaud. Rédacteur en chef : Bruno Vignal. Pour les pages nationales et débat (p. 6 à 8) – Directeur de la publication : Bernard Ensmellem. Rédactrice en chef : Madeleine Le Page. Conception et réalisation : N°TEXTUEL 146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris. Gravure : Thierry Labarde/Question d'Édition. Impression : Imprimerie Jouve. Crédit photos : SNCF/CAV et Thomas Ribolowski. ISSN : en cours.

EN LIAISON ÉTROITE AVEC D'AUTRES ENTITÉS DE LA SNCF,
LE CENTRE RÉGIONAL DES OPÉRATIONS MET
TOUT EN ŒUVRE POUR LIMITER LES PERTURBATIONS.



ORGANISATION

© Photos SNCF

LES AIGUILLEURS DU RAIL

Comment faire face au moindre aléa et gérer les perturbations qui risquent de troubler le bel ordonnancement du trafic SNCF ? Le CRO veille au grain pour limiter la gêne aux voyageurs.

Chaque jour, le Centre Régional des Opérations (CRO) de Dijon gère entre 800 et 1 000 trains, qui circulent sur les 730 kilomètres de voies sous sa responsabilité, répartis dans six départements de Bourgogne et de Franche Comté.

« Notre rôle consiste à faire respecter le programme prévu, en donnant les ordres aux gares et aux postes d'aiguillage, en fonction de l'ordonnancement des

trains, explique Olivier Samier, responsable du CRO. En outre, le CRO télécommande les aiguillages sur 100 km de voies dans le Jura et sur 30 kilomètres au nord de Dijon. » Ce travail d'ordonnancement s'effectue en liaison avec d'autres entités de la SNCF, à commencer par les gestionnaires du matériel et le service Traction qui fournit les conducteurs de train. Chutes de neige, accidents au passage à niveau, accidents voyageurs, incidents tech-

niques... les imprévus ne manquent pas, et le CRO doit tout mettre en œuvre pour limiter les perturbations. De même, il n'est pas rare de voir s'ajouter des trains supplémentaires, notamment des convois de fret, mais également des locomotives qui partent en maintenance ou en sortent et rejoignent leur gare de rattachement. Il faut alors jongler avec le trafic normal, mais également avec les créneaux réservés à l'entretien des voies.

En cas d'aléas, le rôle du CRO ne se limite pas à l'organisation du trafic, « il est également responsable de la prise en charge des voyageurs et de leur information », souligne Olivier Samier. Autre fonction importante du CRO : la sécurité des transports exceptionnels de marchandise, qui impose des procédures particulières (limitation de vitesse, interdiction de croiser un autre convoi ou de circuler en sens inverse...). 365 jours sur 365, 24 heures sur 24, les agents du CRO montent sur le front de la régularité, jouant dans ce domaine un rôle essentiel. Ils sont donc bien placés pour repérer « les événements coûteux en régularité », pour reprendre les termes d'Olivier Samier. « Des événements que nous analysons pour prendre les mesures nécessaires afin qu'ils ne se reproduisent pas. »



MÉTIER

DES AGENTS AU CONTACT DU CLIENT

Les contrôleurs sont devenus des agents du service commercial train (ASCT). Une dénomination qui rend mieux compte de leur fonction.

Connaissiez-vous les ASCT ? Derrière ce sigle (Agent du service commercial train) se cache une fonction aussi ancienne que le chemin de fer et bien connue sous le vocable de « contrôleur ». Un terme un brin réducteur, car le rôle de l'ASCT ne se limite pas à la seule chasse aux contrevenants.

Première fonction des ASCT, selon Jean-Stéphane Monnet, directeur de l'établissement commercial train de Dijon : « assurer la sécurité des circulations, en appliquant les procédures de départ, d'arrivée – fermeture et ouverture des portes, notamment – ou en cas d'incident sur le parcours, par exemple lorsque le train s'arrête accidentellement. C'est pourquoi, un train ne peut partir sans ASCT, ce que le grand public a parfois du mal à comprendre ».

Deuxième rôle de l'ASCT : l'accueil et le service aux voyageurs. Il est ainsi présent sur le quai au départ et à l'arrivée du train, tout en répondant aux demandes des voyageurs en cours de trajet.

Troisième grande fonction : le contrôle, bien sûr essentiel dans le cadre de la lutte contre la fraude. La « chasse au fraudeur » ne se résume pas à une question de coût pour la



© SNCF/GAV

SNCF. « Verbaliser un contrevenant, c'est également respecter les clients qui sont en règle », insiste Jean-Stéphane Monnet. Pour autant, le contrôle doit s'exercer de manière à assurer la sûreté des agents comme des voyageurs. « Il s'agit de trouver un équilibre entre la nécessaire régularisation et le respect de certains principes de sûreté », indique Jean-Stéphane Monnet. Les ASCT sont donc formés à différentes techniques. Par exemple, à deux, ils effectuent le contrôle en partant chacun d'un bout de la voiture. Autre règle de sûreté à respecter : pour verbaliser, se placer légèrement de côté, jamais face au contrevenant.

Au-delà de ses « astuces », la formation comprend une partie théorique sur les différentes formes de régularisation,

les connaissances juridiques sur la responsabilité de l'agent. À cela s'ajoute une partie pratique sanctionnée par une évaluation.

Encore faut-il avoir franchi le cap de la sélection initiale, fondée davantage sur la psychologie que sur les diplômes. « En moyenne, sur 50 candidats, dix sont retenus, note Jean-Stéphane Monnet. D'abord, il faut être capable de supporter une vie de nomade. Ensuite, nous cherchons des personnes ayant de l'autonomie, une bonne maîtrise d'eux-mêmes et le goût de la relation client. » Ce dernier point est particulièrement important, à l'heure où, développement de la vente des billets par Internet oblige, l'ASCT devient l'un des seuls agents que le voyageur côtoie.

REPÈRES

LES ASCT EN CHIFFRES

- 480 contrôleurs pour les régions Bourgogne et France-Comté
- 4 à 5 mois de formation initiale
- Nombre d'ASCT par train : 1 à 2, suivant la fréquentation de la ligne, de ses risques potentiels, ou du type de matériel (par exemple, un TGV duplex nécessite deux agents).
- Nombre de trains contrôlés par jour et par ASCT : entre 3 et 4 pour le TER, 2 pour les grandes lignes



FRET

LA RÉVOLUTION FRET EN MARCHÉ

Une gestion plus efficace des flux, une qualité de service renforcée grâce à une nouvelle organisation... Le plan Fret a mis tous les atouts de son côté pour réussir la relance. Bilan de l'année 2004.

Trois ans pour revenir à l'équilibre financier : dévoilé le 19 novembre 2003, le plan Fret s'avère ambitieux. Il passe par une véritable révolution de l'organisation, avec un changement majeur, selon Claude Ribault, responsable régional Fret : « Toutes les décisions se prennent désormais au niveau national, pour être ensuite déclinées au niveau régional ». 2004 a été consacrée à la mise en place de cette nouvelle organisation, tant au niveau national que régional. La seule structure Fret régionale est constituée par la Représentation régionale Fret (RRF), qui rassemble des experts en

matière de sécurité et de sûreté, de chargement, de reconnaissance à l'aptitude au transport, ainsi que l'un des douze correspondants métier répartis dans la France entière. Par ailleurs, Dijon accueille tout ou partie de structures nationales : la Zone Fret Bourgogne - Franche-Comté (voir interview), qui couvre la Franche Comté, à l'exclusion du Territoire de Belfort et du Pays de Montbéliard, la Côte d'Or, la Saône et Loire, le nord de la Nièvre, le sud de l'Yonne et Laroche Migennes. Concernant l'organisation commerciale, la région de Dijon héberge l'un des quatre centres de supervision de

l'administration des ventes (CSA), quatre agences commerciales chargées de négocier les contrats avec les clients et une antenne du Centre de service clientèle (CSC) affectée aux transports de la chimie, des hydrocarbures et des métaux non-ferreux.

Au cours de l'année 2004, des actions ont porté sur la suppression des activités trop déficitaires, et, d'autre part, la révision à la hausse des tarifs pour certains flux et secteurs de marchés. Cet examen a conduit à un nouveau dimensionnement de l'offre gares bois dont l'activité s'avérait trop déficitaire : de 209, le Fret n'en a conservé qu'une cinquantaine au niveau national. « C'est un travail considérable qui a été mené, estime Claude Ribault. Certains agents ont dû accepter de changer de lieu de travail et tout le monde a appris à travailler autrement. » Une démarche qui porte ses fruits : en 2004 le Fret a augmenté de 6 % le tonnage transporté, tout en réalisant une économie de 15 % sur le parc utilisé.

REPÈRES

LA ZONE FRET EN CHIFFRES

- La zone Fret Bourgogne - Franche-Comté, c'est :
- environ 250 convois par jour
 - 550 agents des gares qui assurent les dessertes et le tri des wagons (dont 300 à Gevrey et Perrigny)
 - un parc de 30 diesels de ligne en cours de modernisation
 - un parc d'environ 60 engins de manœuvre



INTERVIEW

Pascal Reydet /
DIRECTEUR DE LA ZONE FRET BOURGOGNE - FRANCHE-COMTÉ

“UNE ORGANISATION PLUS RÉACTIVE”

Pascal Reydet explique le rôle de la zone Fret Bourgogne - Franche-Comté, le bilan en 2004 et son nouvel objectif pour 2005.

Quel est le rôle de la zone Fret Bourgogne - Franche-Comté ?

La zone Fret est une entité chargée de produire des dessertes au meilleur rapport qualité-prix, pour les clients de la région Bourgogne - Franche-Comté. En amont, elle conçoit le plan de transport, afin d'adapter la demande des clients à l'organisation. En aval, elle achemine les convois. Pour ce faire, elle dispose d'un effectif de 35 personnes, dont la moitié en travail posté et dispose de son propre matériel. Elle travaille avec les établissements d'exploitation, pour toutes les manœuvres en gare et avec le service traction, pour la mise à disposition des conducteurs.

Quel bilan tirez-vous de l'année 2004 ?

L'année 2004 a été consacrée à la mise en place de cette organisation. Dans le même temps, nous avons accompli un important effort de productivité, puisque nous avons légèrement augmenté le volume de trafic (6 millions de tonnes transportées), avec un meilleur taux de remplissage des trains. Le taux de régularité a légèrement progressé, passant de

63 à 68 %. C'est sur cet aspect que nous devons porter nos efforts : nous visons une augmentation de 10 % du taux de régularité.

Comment arriver à cet objectif ?

Dans nos gares de triage, nous mettons en place une organisation plus réactive, qui réunira dans une même entité la traction, l'exploitation et la maintenance du matériel. Il s'agit de perfectionner le rendez-vous entre la locomotive, le convoi et le conducteur. Par ailleurs, 2005 sera consacrée à l'articulation entre les différentes entités, notamment avec le centre de gestion des flux de Mulhouse, qui gère les convois de bout en bout. Cette articulation reposera sur le nouveau Système d'Information du Fret. C'est avec ce système que nos clients pourront réserver leur transport dans les différents convois et que nous pourrions ainsi mieux répondre à leur attente forte de fiabilité. Au mois de juin, tous les flux des trains entiers et 80 % de ceux des wagons isolés devraient être entrés dans le nouveau système d'information. Cela nous permettra d'assurer à nos clients une bonne fluidité du trafic, avec une incitation tarifaire pour ceux qui réservent très tôt leur convoi.