



CSE
FRET



Bulletin n° 77

LES INFOS CSE

Novembre 2023

DERNIÈRES NOUVELLES DU WAGON ISOLÉ

Projet de l'offre commerciale FERWAY 2024

La Direction de Fret SNCF dégage son projet concernant la nouvelle offre commerciale FERWAY dans sa version 2024. Avec la création de cette marque, Fret SNCF souhaite donner une énième nouvelle identité au transport de wagons isolés dans le but de le redynamiser. Tout ceci s'apparente à un jour sans fin pour la gestion du wagon isolé.

UN PROJET QUI QUESTIONNE

Ce projet est louable de prime abord. Mais quand on analyse l'historique des diverses évolutions de la gestion du wagon isolé, on peut décemment se poser des questions sur la pertinence d'une nouvelle gestion commerciale. Longtemps considéré comme une gangrène au sein de la SNCF, on le présente aujourd'hui comme le sauveur potentiel d'un chiffre d'affaires en berne. Depuis le début des années 2000, la gestion du wagon isolé a été victime d'une série noire de mauvaises décisions et de mesures arrivant systématiquement trop tard pour contrer la concurrence.

LE GRAND DÉSAMOUR

Pour rappel, depuis le début des années 80, le volume de marchandises transportées par voie terrestre a fait un bond de près de 70 % sur le territoire français. Cette augmentation a profité essentiellement au transport routier, qui a vu sa part de marché décupler pendant qu'on assistait à une érosion constante du trafic ferroviaire. Le pinacle du rejet du wagon isolé se matérialise en 2006 de manière radicale et sans appel. La SNCF reconfigure sa branche Fret en dégraissant violemment l'activité déficitaire des wagons isolés jugée non pertinente. C'est le début d'un autofagot national dans lequel on prie les clients d'aller voir ailleurs. Même ceux qui accepteront des augmentations conséquentes pour rester au ferroviaire auront pour réponse une cordiale tape dans le dos, appuyée d'un non merci.

DE MLMC A FERWAY

2011, revirement de situation. Le train entier n'ayant pas été la poule aux œufs d'or espérée, on se rend compte qu'il faut sauver le soldat wagon isolé si Fret SNCF veut décemment s'en sortir. Alors on le déterre et on l'appelle MLMC (Multi Lots Multi Clients). Le crédo de la direction sur ce projet s'affichera de la manière suivante « *mieux qu'hier, moins bien que demain* ». Cela ne suffira pas. Bizarrement, les clients qu'on a poussés vers la route n'ont pas vraiment le cœur à renouer une nouvelle idylle. Entre 2011 et 2020, le volume de wagons transportés chute de moitié.

Nouveau revirement et changement de braquet. MLMC disparaît ironiquement au profit du retour du service du wagon isolé, qui se décline en diverses gammes de produits dénommées FERWAY. À l'origine, le projet proposait une gamme de services qui n'a pas été totalement déployée faute d'intérêt. De tout ce grand barnum, ne subsistera que l'option la plus simple du projet. Il ne reste donc aujourd'hui finalement que l'offre SOLO.

WAGON ISOLE EN SOLO

Le bilan de cette première mouture de FERWAY est plus que mitigé. L'offre a été trop rapidement mise en place, alors que les systèmes d'information et de production n'étaient pas opérationnels. Lancer un nouveau système commercial pour le wagon isolé sans s'être assuré que le projet ORP nécessaire à son fonctionnement n'est pas opérationnel est assez difficile à comprendre. Forcément, les clients ont manifesté leur mécontentement d'une manière très large. Assez ironiquement et avec un sens certain de l'euphémisme, les concepteurs précisent que le fait de ne pas tenir ses engagements auprès des clients a créé des irritants.

FERWAY VERSION 2024

Mais tout ça, c'est fini. C'était avant. FERWAY Solo n'est plus, vive FERWAY 2024. Un nouveau projet qui lave plus blanc que le précédent et qui se nourrit de frugalité, de co-construction et de clarté. En bref, on limite le recours à l'outil informatique (ça tombe bien, car il nous semble qu'ORP est abandonné), on ne produit que ce qu'on est en mesure de réaliser (c'est une bonne idée, ça) et on s'adapte aux besoins des clients (c'est encore une bonne idée de faire ce que le client souhaite et a signé dans son contrat). Ces lignes directrices affichent un bon sens qu'on pourrait saluer si ce projet s'inscrivait dans une phase de développement de nos moyens et d'entretien de nos installations, le tout drivé par des agents formés et en nombre suffisant sur le terrain.

En conclusion, on aimerait croire que cette nouvelle mouture sera la bonne et permettra au wagon isolé de prendre toute l'ampleur qu'il mérite. Malheureusement, ce plan de relance FERWAY 2024 simplifié, haut en couleur et fourni en punchlines motivantes, ressemble aux précédents. Il n'est ni pire ni meilleur. Un proverbe latin dit en substance :

« Quand on ne sait pas dans quelle direction on va, il est nécessaire de s'arrêter, de se retourner et de voir d'où l'on vient. »

Reste à savoir si la direction aura assez de sagesse pour se rendre compte qu'une fuite en avant sans retenir les erreurs du passé ne sera jamais une bonne solution.

