

Force Ouvrière

Eric Cosson et Rémy Morin

Paris, le lundi 4 mai 2015

Objet : Réponse Courrier du 03/05

Messieurs,

Comme vous le savez, les dotations étaient jusqu'à maintenant déterminées dans le logiciel Aigles dont les fonctionnalités ne permettaient pas d'ajuster les dotations en fonction de la consommation réelle de nos clients. Par ailleurs, l'obsolescence technique de l'outil rendait nécessaire son remplacement à brève échéance.

Ainsi, nous avons lancé depuis le 28 avril 2015 notre nouveau système de dotations des TGV « PROSPER », dont le premier bilan est le suivant :

1. Des dotations des vivres frais globalement corrélées aux ventes à Bord ;
2. Des quantités insuffisantes de consommables sur la majorité des cycles ;
3. Des quantités insuffisantes de soft et d'eaux sur plusieurs cycles ;
4. Des dotations de secours trop faibles pour paliers aux différents dysfonctionnements;
5. Et l'absence de livraisons d'ULTRA FRAIS dans des gares de Province.

En dépit des nombreux groupes de travail réalisés avec nos partenaires de la restauration, notre nouveau système informatique nécessite encore des réglages, mais les actions suivantes ont déjà été engagées par nos équipes pour les départs du 8 mai 2015.

- a. Mise en place de standards (*modules*) de consommables plus conséquents (*quantités par référence plus importante*);
- b. Modification des bacs boissons des softs et désactivation du bac boisson avec une seule référence ;
- c. Augmentation des stocks de sécurité sur l'ensemble des boissons ;
- d. Mise en place de dotations de secours plus importantes composées de : 3 Bases Roulantes de vivres frais, 3 Bases roulantes de bacs boissons et 3 bases roulantes Economat.

Concernant les dotations d'ULTRA FRAIS, le sujet reste complexe à gérer compte tenu des différents intervenants (*fournisseurs, SAT....*). Nous lançons dès cette semaine des ateliers sur le sujet.

CRM SERVICES

Pour rappel, les dotations sont réalisées sur la base d'historiques de consommations par référence article et des compléments 1 sont livrés en cours de cycles en corrélation avec les ventes des courses à venir. L'absence de bordereau commercial, que nous regrettons, ne permet pas aux commerciaux de prendre connaissance de ces futurs compléments programmés pourtant dans Prosper. Nous vous informons également que pour répondre à des besoins exceptionnels des commandes de compléments 2 en modes dégradés sont lancées par vos directions.

Nous constatons que le bilan de ce lancement est différent en fonction des Axes et des problématiques rencontrées ; les Axes Ouest et Sud-ouest ont été les plus impactés par des dysfonctionnements de sources multiples qui sont identifiées.

Nous remercions chacun d'entre vous pour votre contribution à la réussite de ce lancement, qui doit permettre de servir au mieux notre client TGV.

Cordialement.

Sophie GRIMALDI

Directrice Générale Bu Restauration

Copie : Franck Carpentier – Newrest

CRMServices

2 place de la Défense - CNIT 1 – BP 440 - 92053 Paris La Défense Cedex

Tél. : + 33 (0)1 74 54 13 00 - Fax : + 33 (0)1 74 54 16 16

SAS au capital de 500 000 € - RCS Nanterre 477 909 436 - N° Intracommunautaire : FR32477900436 - APE 6299Z

