



# Envous

## LA LETTRE AUX ACTIONNAIRES

12 mars 2018

Cher actionnaire,

Eurotunnel n'a pas attendu la mode 2.0 pour être en permanence à la pointe de la technologie : la lecture automatique des plaques minéralogiques pour accélérer le passage aux péages a été installée il y a plus de 10 ans, la téléphonie 4G 100m sous la mer dès 2014, une vraie prouesse technologique ; nous expérimentons la reconnaissance de l'œil pour les chauffeurs routiers faisant plusieurs milliers de traversées par an, nos équipages utilisent tablettes et smartphones pour un service réactif et performant...

Dès le début de ses opérations, Europorte suit ses convois en temps réel depuis son PC de Lille grâce au GPS, alors qu'un grand concurrent à la peine pense qu'il va révolutionner le fret ferroviaire en mettant des codes-barres sur ses wagons.

Getlink préfère agir plutôt que de promettre. Alors pourquoi annoncer un plan digital de grande envergure dont nous vous présentons les grandes lignes dans cette lettre ? Tout simplement parce que nous voulons donner un nouvel élan en allant plus vite, plus loin pour satisfaire un nombre de clients toujours plus important.

Nous avons identifié plus de 60 projets regroupés en cinq familles (voir au verso) pour identifier toutes les améliorations souhaitables, puis nous les avons hiérarchisés pour retenir une première vague de 27 initiatives pouvant être concrétisées avant la période d'affluence estivale pour un retour sur investissement très rapide.

Nous attendons de cette démarche, outre une mobilisation inter-métiers, une modernisation accélérée de nos process pour renforcer encore notre attractivité commerciale, la qualité de l'accueil, le suivi et l'accompagnement des véhicules de tourisme et des camions, avec l'objectif permanent de gagner en fluidité et en rapidité.

Le nouveau Directeur des Opérations d'Eurotunnel, Laurent Fourtune (voir son parcours professionnel ci-dessous) va pouvoir immédiatement prendre la tête de cette « Vision 5.0 » pour la Concession.

Michel Boudoussier rejoint le Corporate pour travailler sur les enjeux à long terme du Groupe après 8 ans passés à la tête de la Liaison Fixe, période au cours de laquelle il a fait progresser les trafics camions de 50 %, des véhicules de tourisme de plus de 20 % et du chiffre d'affaires de plus de 40 %, dans le respect des fondamentaux de sécurité.

C'est donc avec une équipe renforcée et une ambition intacte que le Groupe aborde les prochaines années.

Fidèlement,



**Jacques Gounon**  
Président-Directeur général

## Nomination de Laurent Fourtune, nouveau Directeur des Opérations d'Eurotunnel



Spécialiste des infrastructures et des opérations ferroviaires, Laurent Fourtune, 48 ans, est diplômé de l'École Normale Supérieure (ENS, ULM et Ohio State University) et de l'École d'Ingénieurs des Ponts et Chaussées.

Il a débuté sa carrière en 1997 à la DDE de la Seine Saint-Denis pour construire les couvertures des autoroutes A1 et A86. En 2001, il rejoint le cabinet de Jean-Claude Gayssot, alors ministre de l'Équipement et des Transports, comme Conseiller technique et pilote notamment le dossier de la réouverture du Tunnel du Mont Blanc aux poids lourds. En 2002, il rejoint Ile-de-France Mobilités en tant que Directeur des projets d'Investissement où il porte le dossier de la refonte du RER B et le développement de 70 km de tramways. En 2008, il est nommé Directeur d'offre chez Vinci puis rejoint en 2010 le département ingénierie de la RATP en qualité de Directeur délégué. Il était depuis 2012 Directeur Maîtrise d'Ouvrage et Projets de la RATP et membre du Comité de Direction.

# VISION 5.0 : INITIATIVES, PROGRÈS ET PREMIERS RÉSULTATS

## 1 ACCROÎTRE LA FLUIDITÉ DES SERVICES LE SHUTTLE ET LE SHUTTLE FREIGHT

- Digitaliser les collaborateurs de l'exploitation et des équipages avec des applications sur smartphones et tablettes
- Suivre les flux en temps réel : puces sans contact, équipements (caméras, boucles de comptage, bornes télépéages)
- Améliorer la fluidité sur les terminaux (prévisions de trafic, analyse des données).

### UNE CARTE D'EMBARQUEMENT RFID AU FLEXIPLUS

Les clients Flexiplus reçoivent déjà un cintre équipé d'une puce sans contact RFID qui permet de suivre leur position en temps réel et de leur indiquer, dès le *check-in*, leur temps de transit sur le terminal. Ce suivi en temps réel sera progressivement généralisé à l'ensemble de la clientèle, à commencer par ceux voyageant avec des animaux domestiques.

## 2 ENRICHIR L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Améliorer la connectivité
- Donner l'information en temps réel tout au long du voyage
- Mettre en place les frontières intelligentes
- Permettre les échanges digitaux permanents avec les chauffeurs routiers, transporteurs et chargeurs
- Mettre en place des objets connectés : boîtiers de suivi pour l'entretien des Navettes
- Digitalisation de la relation client : site web plus adaptatif, simplification du système de réservation
- Proposer des nouveaux moyens de paiement.



### APPLICATION DRIVER INFO

Disponible gratuitement, l'application *Driver Info* donne aux clients fret l'information la plus personnalisée possible et la plus utile à chaque moment de leur parcours sur les terminaux mais aussi en amont des péages. Lancée en 2017, cette application a déjà été téléchargée plus de 12 000 fois. La couverture Wifi va progressivement être déployée sur l'ensemble des terminaux, facilitant ainsi la digitalisation de la relation clients.

## 3 OPTIMISER LA GESTION DES INFRASTRUCTURES ET DU MATÉRIEL ROULANT PAR L'ANALYSE DES DONNÉES

- Mettre en place de nouveaux capteurs intelligents et la collecte automatisée des données pour un suivi encore plus fréquent et exhaustif
- Construire des modèles *big data* de maintenance prédictive
- Equiper les équipes en mobilité
- Mettre en place de nouveaux outils de planification des ressources, des hommes, de l'infrastructure et des trains.



### TRAIN DE MESURES ET MAINTENANCE PRÉDICTIVE

Le train de mesures Vectoor va rassembler tous les équipements pour inspecter les tunnels ferroviaires. Les données collectées permettront de construire des modèles *big data* capables d'évaluer la durée de vie des équipements, d'anticiper les pannes et de développer une approche prédictive de la maintenance. Opérationnel fin 2019, le train Vectoor sera l'un des tout premiers systèmes au monde capable de vérifier l'intégrité des rails par ultra-sons à une vitesse moyenne de 120 km/h au lieu de 70 km/h actuellement, en plus d'inspecter, mesurer et analyser les caténaires, les circuits de voie, les éléments du rail, la voute du Tunnel, ce qui permettra d'accroître davantage les temps de disponibilité du tunnel en réduisant les temps de maintenance à une seule nuit au lieu de deux.

## 4 RENFORCER LA CULTURE DIGITALE DU GROUPE ET FAVORISER LA COLLABORATION

- Développer la vision digitale au sein du Groupe
- Proposer des formats de formations innovants et digitaux
- Mettre en place des outils collaboratifs
- Identifier les compétences digitales requises et prévoir formation et recrutement
- Digitaliser les process RH.



### SUCCESS FACTOR

Le logiciel *Success Factor* permet de traiter les données collectées lors des entretiens annuels des collaborateurs d'Eurotunnel. Via l'application MyDev disponible sur l'intranet, ils peuvent accéder aux contenus de l'entretien et peuvent enrichir leur profil avec de nouvelles compétences. Au 1<sup>er</sup> trimestre 2018, s'est engagé un chantier visant l'intégration de la totalité des outils numériques RH pour former un ensemble largement automatisé, depuis les candidatures numérisées jusqu'à la gestion des carrières et des compétences, en passant par les évaluations annuelles.

## 5 DÉVELOPPER DES OUTILS IT POUR L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DU GROUPE

- Adapter la stratégie informatique à l'évolution du plan digital
- Développer les compétences d'analyse de données et s'ouvrir au *Machine Learning*
- Créer une chaîne de fabrication collaborative de logiciels qui associe les clients internes au développement des applications.

### OBJECTIF ZÉRO PAPIER

Getlink poursuit sa stratégie de dématérialisation des documents papiers en se dotant d'outils limitant les impressions, notamment l'application DocuSign, un service de signature donnant la possibilité aux clients des services Fret de parapher les contrats et les demandes d'ouverture de compte par voie numérique. Chez Europorte, la multiplication des usages des smartphones et tablettes et la mise en place de l'outil SICOR réduisent de plus en plus la consommation d'encre et de papier, au profit de la documentation digitale.

### LOGICIEL DE PLANIFICATION À HAUTES PERFORMANCES

*Roster*, le système expert d'Europorte, simule et détermine un an à l'avance les besoins en personnel (conducteurs et agents au sol).

Ce logiciel a largement contribué à des gains de productivité de 20 % dans la traction ferroviaire en 2017, puisque pour produire la même activité, 160 salariés ont été mobilisés contre 300 en 2015.