

DÉMARCHE PARTICIPATIVE «NOTRE NOUVELLE SNCF» : L'ÉTAPE DE MISE EN ACTION COMMENCE LE 12 MARS

Deuxième étape de la démarche participative **Notre Nouvelle SNCF**, initiée à la demande des présidents Pepy et Jeantet fin 2018 pour que chaque collaborateur du groupe public ferroviaire puisse contribuer au projet d'entreprise : à la suite de l'analyse par la direction générale des 205 propositions d'actions, 172 entrent dans une phase de mise en action ou d'approfondissement, avec un premier jalon fixé à mars 2019.

L'analyse des actions par le Comex

205 propositions d'actions diverses, riches et innovantes ont émergé des contributions en ligne et des Ateliers (lire ci-après). Ces propositions ont été soumises à l'analyse de la direction générale le 10 décembre dernier. Comme elle s'y était engagée alors (cf. Temps Réel n°121 du 14 décembre 2018), celle-ci a poursuivi en janvier l'analyse de l'ensemble des propositions. Il en résulte quatre catégories :

- ➔ **16 actions sont retenues pour être inscrites dès maintenant dans le projet d'entreprise.** Ces actions sont enrichies de 23 propositions sur le même thème ou apportant une dimension complémentaire et nécessaire à leur mise en œuvre.
- ➔ **13 propositions d'actions nécessitent un travail d'approfondissement** par les équipes les ayant proposées, afin que la direction générale puisse finaliser son étude début mars.
- ➔ **120 propositions d'actions sont transmises aux Activités ou aux programmes Prisme, H:00 et Information First**, avec un retour attendu fin mars quant aux suites qui leur seront données.
- ➔ **33 propositions d'actions ne sont pas retenues** pour des raisons stratégiques, économiques ou autres.

16 actions retenues pour intégrer dès maintenant le projet d'entreprise

Ces actions ont été considérées comme suffisamment pertinentes et détaillées pour intégrer directement le projet d'entreprise. Elles entrent maintenant dans **une étape de mise en œuvre**. Pour cela, chacune des 16 actions retenues est portée par un dirigeant «sponsor» (ou binôme de dirigeants). Ce dernier s'appuiera sur une équipe composée de salariés à l'initiative de la proposition et d'experts du sujet.

Le lancement du travail de mise en œuvre est prévu les 12 et 13 mars prochains en présence des présidents.

Les 16 actions retenues :

- **Développer et promouvoir le MaaS** (Mobility as a Service), avec notamment l'assistant personnel de mobilité - Sponsor : Rachel Picard, directrice générale Voyages SNCF.
- **Utiliser les écrans vidéo en gare et dans les trains** pour être plus pédagogue vis-à-vis de nos clients en cas d'incident - Sponsor : Agnès Ogier, directrice générale Communication et Information SNCF.
- **Faire de l'écologie un critère de choix pour nos clients** – Sponsor : Agnès Ogier et Stéphane Volant, Secrétaire général Groupe en charge du Développement durable
- **Améliorer la relation clients/agents en mettant en place un dispositif de résolution de problème mixte** - Sponsor : Frank Lacroix, directeur général TER



- **Transformer en mode positif les méthodes et techniques de retour d'expérience (REX) pour améliorer l'expérience client** – Sponsor : Frank Lacroix
- **Proposer un programme de fidélité «Green Miles» comptabilisant l'économie de CO₂, plutôt que les kilomètres, réalisée par le client lors de ses déplacements avec SNCF** – Sponsors : Rachel Picard et Stéphane Volant
- **Renforcer les dispositifs d'échanges inter-métiers autour du produit Train (vision système)** – Sponsors : Alain Krakovitch, directeur général Transilien, et Claude Solard, directeur général délégué Performance industrielle et Innovation SNCF Réseau
- **Simplifier la conception des plans de transport pour une fiabilité accrue** – Sponsors : Jean Ghedira, directeur général adjoint Clients et Services SNCF Réseau, et Frank Lacroix
- **Être plus transparent auprès des collaborateurs concernant la gestion prévisionnelle de l'emploi, les parcours professionnels et les évolutions des métiers** – Sponsor : Benjamin Raigneau, directeur Ressources humaines GPF
- **Créer une école du management pour tous les managers SNCF** afin d'installer une culture et des pratiques managériales communes – Sponsor : Benjamin Raigneau
- **Systématiser le tutorat intergénérationnel pour tous les collaborateurs** – Sponsors : Guillaume Marbach, directeur général adjoint Île-de-France SNCF Réseau, et Xavier Ouin, directeur Industriel et directeur du Matériel SNCF Mobilités
- **Favoriser le management par les compétences** – Sponsors : Benjamin Raigneau et Alain Krakovitch

- **Associer encore plus la reconnaissance salariale des collaborateurs aux résultats du groupe** – Sponsors : Georges Ichkanian, directeur Ressources humaines SNCF Réseau, et Béatrice Lafaurie, directrice Ressources humaines SNCF Mobilités
- **Unifier et standardiser tous nos outils de gestion** – Sponsor : Benoit Tiers, directeur général e-SNCF
- **Optimiser le portefeuille d'applications SNCF**, tant interne qu'externe, et décommissionner celles non utilisées – Sponsor : Benoit Tiers
- **Analyser en tenant compte du contexte et des leviers à la main de la SNCF l'utilité des projets avant de les lancer pour éviter les destructions de valeur** – Sponsors : Matthieu Chabanel, directeur général délégué Ingénierie et MOA SNCF Réseau, et Mathias Emmerich, directeur général délégué Performance SNCF Mobilités

La répartition des 205 propositions d'actions issues de la démarche participative est consultable sur la plateforme notrenouvellesncf.com

Pour rappel : les précédentes étapes de la démarche participative Notre Nouvelle SNCF

Du 5 novembre au 5 décembre 2018, tous les collaborateurs du groupe public ferroviaire (GPF) ont été invités à s'exprimer et à formuler individuellement ou collectivement, sur la plateforme notrenouvellesncf.com, des propositions d'actions concrètes pour tenir les cinq engagements du projet d'entreprise.

Cette phase de contribution en ligne a été complétée par deux jours d'Ateliers – les 27 et 28 novembre à Amiens, Créteil, Dijon, Poitiers et Nîmes – lors desquels près de 500 volontaires de tous métiers et de toutes fonctions ont également construit des propositions.