

REPORTAGE

«Les infos» en Allemagne
«J'ai pris l'ICE et c'était bien !»



L'ICE allemand et le TGV français circuleront tous les deux sur la LGV Est. Tout le monde pourra alors apprécier les deux champions. P. 10-11

Les infos-radio P.15

• Chaque jour, l'essentiel de l'actualité de l'entreprise. Ce qu'en dit la presse nationale. Actualisation à chaque événement
sur 515 302 ou au 0805 90 51 51.

lesinfos
la radio **le journal**

P4

21 juin Transilien sera de la fête

Le Syndicat des transports d'Ile-de-France soutient la Fête de la musique, qui se déroule, comme chaque année, le 21 juin. A cette occasion, un billet offrant un nombre illimité de voyages toute la nuit et sur tout le réseau de transports publics en Ile-de-France est vendu au tarif unique de 2,50 euros. Ce billet est valable du mercredi 21 juin, 17 heures, jusqu'au jeudi 22 juin, 7 heures.

Pour sa part, Transilien mobilise plus de 100 trains et RER qui vont circuler toute la nuit au départ de Paris vers les gares de l'Ile-de-France. Plusieurs centaines de che-



minots supplémentaires (conducteurs, agents des gares, Suge...) sont mobilisés pour garantir le confort et la sécurité des voyageurs mélomanes. Le réseau de bus Noctilien, qui fonctionne comme tous les jours entre 0 h 30 et 5 h 30 du matin, est complété par plusieurs bus de renfort.

K.P.

TER Picardie De la musique tout le long de la ligne

«Notre idée ? Ecouter de la musique tout le long de la ligne Laon-Marle-sur-Serre grâce au TER, résume Pascal Mismaque, Dpt Voyageurs en gare de Laon. Elle a rapidement fait l'unanimité auprès des DET et de la région, du conseil régional de Picardie et des maires de Laon, de Barenton-Bugny et de Marle-sur-Serre, les trois villes étapes de notre Train de la musique. Trois concerts gratuits pour fêter la musique le 21 juin, et la possibilité de se déplacer entre chaque site grâce au TER : une première, appréciée du public. A chaque étape, une prestation d'Eve Angeli, des Vagabonds, de

Los del Sol et de Herbert Léonard. Après un premier concert à 14 h 30 sur le parvis de la gare de Laon, les spectateurs et les élus devaient emprunter le TER de 17 h 26 pour se rendre à Barenton-Bugny, pour un nouveau spectacle. A 20 h 13, nouveau départ : direction Marle-sur-Serre pour quatre heures de show populaire. Chaque déplacement devait être l'opportunité de rencontres entre artistes et passagers. «L'occasion aussi de communiquer sur nos tarifs compétitifs et de faire découvrir nos services de manière festive», conclut Pascal Mismaque.
G.L.

REPORTAGE

«Les infos» en Allemagne
«J'ai pris l'ICE et c'était bien !»



L'ICE allemand et le TGV français circuleront tous les deux sur la LGV Est. Tout le monde pourra alors apprécier les deux champions. P. 10-11

Les infos-radio P.15

• Chaque jour, l'essentiel de l'actualité de l'entreprise. Ce qu'en dit la presse nationale. Actualisation à chaque événement sur 515 302 ou au 0805 90 51 51.

lesinfos

la radio **le journal**

P5

TER Info Trafic par SMS en test en Midi-Pyrénées

Depuis le 12 juin dernier, les abonnés TER de la ligne Toulouse-La Tour-de-Carol expérimentent Info Trafic, un nouveau service d'alerte par SMS et par e-mail, alimenté par le Centre de relation clientèle régional (CRC). Le système leur signale 24 h sur 24 les retards de plus de vingt minutes sur les circulations TER qui les intéressent. Testé pendant l'été, ce service Info Trafic sera ensuite étendu à toute la région Midi-Pyrénées et pourra alors être facilement et rapidement déployé ailleurs. Car, s'il ne s'agit pas à proprement parler

d'une innovation technologique (certaines régions ont déjà mis en place de tels services), l'intérêt du test mené à Toulouse est qu'il profitera à tous. Avec Info Trafic, les régions disposeront d'un système d'information fiable en avant-garde, facilement transposable dès lors qu'elles sont équipées d'un Centre de relation clientèle. Douze régions sont aujourd'hui concernées, elles seront dix-huit d'ici à la fin de l'année 2006.

Pensé pour répondre au mieux aux attentes des clients (gratuité, un seul message par retard, réception bloquée dans

les trains), Info Trafic est très simple d'utilisation pour les abonnés. «Une fois connectés au site Internet TER, ils indiquent leurs coordonnées et leurs préférences : trajet, jour concerné et horaires des trains», explique Sylvain Choquel, chef de projet Information voyageurs à la direction Transport public. Dès lors, ils reçoivent automatiquement, et gratuitement, un SMS et/ou un e-mail pour tout retard de plus de vingt minutes. Le coût annuel de l'envoi des SMS est estimé à 5 000 euros. Le prix de la satisfaction client.

G.L.

explications

Ressources humaines

Management Mieux intégrer les nouvelles recrues. Les DET s'attaquent à un chantier qui dépasse nos habitudes et méthodes, et qui contribuera à dessiner la SNCF de demain.

Embaucher, intégrer, échanger et cultiver, mais ne plus formater

La SNCF a embauché 60 000 personnes en moins de dix ans et maintiendra un rythme de recrutement élevé dans les prochaines années. En moins de deux décennies, les deux tiers des effectifs auront ainsi été renouvelés. C'est un changement d'échelle, auquel il faut ajuster les moyens habituels et, au passage, leur donner une meilleure efficacité. Ainsi a été lancé le chantier «Management des nouveaux embauchés».

Constat de départ : le dispositif d'intégration de l'entreprise fonctionne un peu trop bien, selon les sociologues qui se sont penchés sur la question. En clair, nombre de nouveaux embauchés sont rapidement «mis au moule» et n'ont parfois pas d'autre solution que de reproduire ce qui existe. La SNCF aurait aussi tendance à recruter des gens qui lui ressemblent d'emblée,



Ils étaient 4 500 l'an dernier, 5 200 cette année. Comment mettre en valeur ces nouveaux venus ?

même si une diversification des recrutements est initiée.

Avec l'ouverture prochaine du marché de l'emploi ferroviaire, qui induit la mise

en place de politiques visant à recruter, à motiver et à fidéliser les meilleurs agents, ces embauches massives représentent une fantastique

opportunité pour la SNCF. Il s'agit toujours de garantir les conditions de l'exercice des métiers du chemin de fer et, pour délivrer un service de qualité, il faut continuer à transmettre nos savoir-faire. Or, l'intégration des nouveaux embauchés est l'occasion d'étudier et de diffuser idées et pratiques nouvelles. Cela peut même être un levier intéressant pour inventer une SNCF plus innovante et plus réactive. Mais cela suppose d'accepter que les nouveaux cheminots, issus d'horizons divers, ont aussi des choses à apprendre aux «hommes de métier».

Carte blanche est laissée aux managers pour imaginer et expérimenter de nouvelles méthodes d'accueil et de

Un projet spécifique pour PRG

Le 13 juin, 60 jeunes embauchés de Paris Austerlitz ont bénéficié d'une journée découverte, concrétisation du projet «Jeunes» initié par PRG. Chaque DET porte la réflexion sur un sujet : qualité du recrutement, accueil... Avec un jeune entrant sur sept, la région est la première en termes de recrutement, de formation et de flux de personnel.

suivi, favorisant un échange réciproque entre l'entreprise et les nouveaux embauchés. Parallèlement, certains processus RH (recrutement, parcours, formation) doivent évoluer pour intégrer cette nouvelle donne. Exemple d'action concrète : la gamme des profils recherchés pour les trois métiers recrutant le plus sera redéfinie. Autre piste : inventer des règles de mobilité claires entre les métiers.

Premières affectations, accueil, formations, suivi, place des nouveaux embauchés, communication... Les DET doivent lancer des actions concrètes. Premiers retours d'expérience en novembre, à l'occasion de leur séminaire d'automne.

GEORGES LESAGE

Comment mieux intégrer les jeunes embauchés ?

Ariane Verderosa (DRH), projet «Nouveaux embauchés»



«Il ne s'agit pas d'une démarche de plus, mais plutôt d'un chantier de fond qui vise à adapter de façon cohérente les outils et processus RH pour mieux tirer parti de la richesse et du potentiel des nouveaux embauchés. Pour le management, il ne s'agit pas tant de faire plus que de faire un peu différemment. Enfin, l'objectif n'est pas la définition d'une norme nationale, c'est même tout le contraire. Il nous faut

faire preuve de pragmatisme, expérimenter localement (avec l'appui des managers, RH et communicants), mettre en commun les bonnes pratiques. Ce chantier implique notamment de mieux définir et diversifier les profils de recrutement. Autre volet : la formation, encore trop scolaire, qui nécessite des adaptations. Les parcours professionnels doivent aussi prévoir des passerelles. C'est essentiel si on veut faire converger les besoins prévisibles de l'entreprise et les aspirations clairement affichées par les nouveaux embauchés d'une vie professionnelle plus diversifiée.»