



MATERIEL

Les essais

L'Agence d'essai ferroviaire et EurailTest se placent sur le marché de l'Europe. **P. 10**



INFRASTRUCTURE

Le tram-train Aulnay-Bondy

Après trois années de travaux pour transformer la ligne, il arrive le 19 novembre. **P. 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

P07

Insolite Les managers de Paris Est sur la voie du Tao

Des dés, des quilles, des quiz, etc. Ne vous y trompez pas : les dirigeants d'unité et de proximité de la région Paris Est travaillent.

Ils participent, depuis le mois d'octobre dernier, et par groupes d'une trentaine de personnes, à des sessions de management d'un nouveau type, qui mêlent théâtre et jeu du Tao*. Elles proposent à chaque participant de mener une recherche personnelle, le temps d'une journée et au sein d'une équipe de six personnes en coopération avec cinq autres. « Cette recherche doit correspondre à une difficulté

professionnelle ou personnelle liée à sa fonction », explique Laurent Hardy, consultant en management et conduite du changement au pôle Performance de Paris Est.

Jeannine Spindler, responsable de l'ECT de Paris Est, a testé la méthode au cours d'une formation, avant d'encadrer une équipe dans une autre session. « Au fil des étapes, avec ses partenaires, chacun dévoile sa personnalité, ses atouts et ses faiblesses, raconte-t-elle. Il règne une grande liberté de ton et les échanges sont parfois étonnants. Les jeux de rôle et les

improvisations qui ponctuent les étapes nous aident à prendre conscience des origines et des effets de nos comportements. »

Ce travail en profondeur est d'autant plus apprécié qu'il est relié à trois sujets d'actualité pour les managers : la conduite du changement, la gestion du risque alcool et la réduction de l'absentéisme. Deux mois après ce rendez-vous, chacun témoigne des progrès réalisés auprès de la direction de la région.

GEORGES LESAGE

* Tao : terme de la philosophie chinoise qui signifie « le chemin ».

Nouveaux embauchés

«J'ai été surprise par la richesse de la fonction»

«Trois générations de cheminots du côté de mon père, mécanicien à Thouars. J'ai toujours baigné dans une ambiance et une culture SNCF», déclare Aline Thibault, titularisée en septembre dernier comme contrôleuse sur la première ligne TER à qualité de service certifiée pour le conseil régional Pays de la Loire, Angers - Cholet. Je suis très attachée à l'entreprise et aux opportunités qu'elle offre à travers la progression de carrière. Depuis l'obtention de mon baccalauréat professionnel services en 2000, j'ai régulièrement postulé pour re-

joindre la SNCF. Sans succès pendant cinq ans, mais sans me décourager.

Deux ans de petits boulots en intérim puis trois années de travail dans des conditions précaires sur une plate-forme logistique du groupe Carrefour. «On m'a bien fait comprendre qu'il n'y avait aucun espoir d'avancement», précise Aline. Alors, quand ma candidature a été acceptée à la SNCF, en septembre 2005, j'ai immédiatement donné ma démission. J'avais déjà fait un stage accueil-vente à la gare de Nantes : je me voyais au contact de la clientèle. Elle

sera finalement contrôleuse, et ça lui va bien.

«J'ai été surprise par la richesse de la fonction : accueil, service, information, et aussi un important volet sécurité. Les six mois de formation théorique et pratique intensive, le travail en alternance avec les chefs de bord manutention (les Ceborem) m'ont permis de découvrir toute la palette d'un métier souvent méconnu.»

Jean-Pierre Crane, responsable équipe Train et dirigeant de proximité d'Aline Thibault, confirme : «Les nouveaux embauchés sont étonnés de la diversité des missions et des



exigences de la fonction. Certains pensaient encore que le métier se limitait à faire des trains dans les billets... Mais ils comprennent vite les enjeux. Qu'un contrôleur propose et assure des services complémentaires leur semble naturel. Ils ont une plus grande sensibilité commerciale et ils adoptent d'emblée une posture de service vis-à-vis des clients. Ils sont convaincus par les

évolutions. Ils intègrent aussi plus facilement les nouveaux outils comme le PDA Accelio par exemple.»

Intégrée au mois de septembre dernier, Aline Thibault débute – enfin ! – sa véritable carrière à la SNCF. «Je suis serotine. Avec mon ami, nous nous posons, nous intégration nous a permis d'acheter un maison.»

GEORGES LÉONIS