

Intelligence Collective et démarches apprenantes

Les organisation humaines
du travail

thierry.raynard@sncf.fr

Paris, 19 avril 2017



Des résultats !

Depuis 2009, **une trentaine de démarches apprenantes** ont été enclenchées chez SNCF dans l'ensemble de ses composantes.

AUJOURD'HUI...



20
réseaux



3000
collaborateurs



200
dirigeants et managers



20
accompagnateurs

Direction des achats SNCF : 118 M€ d'économies pour un objectif de 100 M€

- *Note de satisfaction Clients par dossier a été de 8/10 pour un objectif de 7/10."*

TER Normandie : 96 % de ponctualité

- *Baisse du nombre de trains supprimés pour cause Matériel*
- *Meilleure information de la clientèle par décloisonnement des métiers*
- *Diminution des causes d'irrégularités suite à prise en charge de PMR*
- *Offres de nouveaux services aux clients (port de bagages en gare, co-voiturage, ...)*

Vigirail

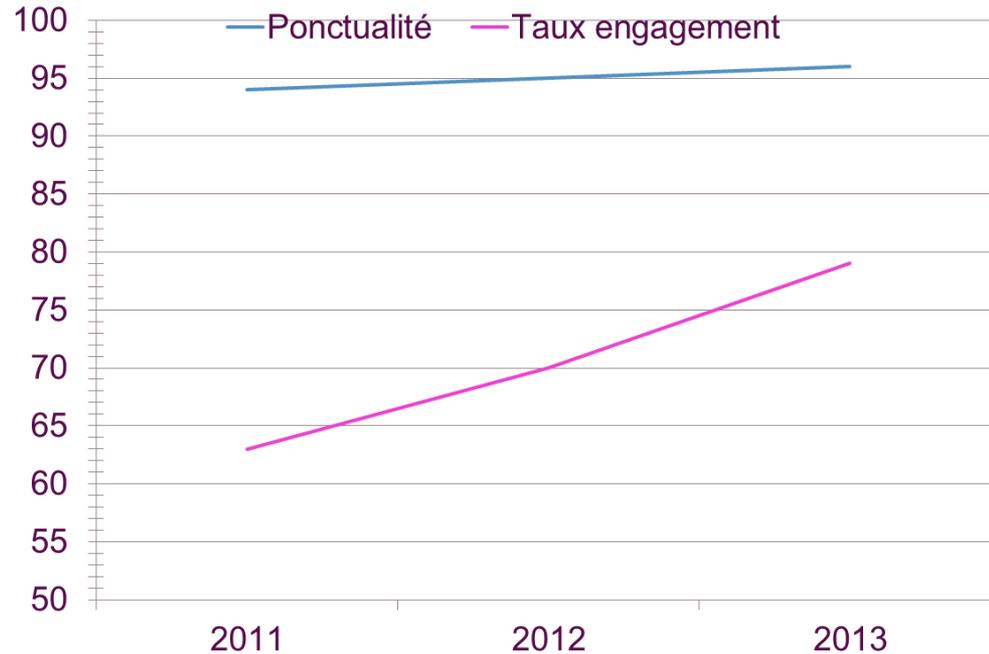
- *Logiciel de suivi de la maintenance*

TGV Est

- *Augmentation de l'indice de satisfaction des clients pour l'information à bord en situation perturbée de 52 % à 60 % en moins de deux ans*
- *Création du centre opérationnel d'axe, modèle désormais déployé sur l'ensemble des axes TGV : de la centralisation de la production à une dédication des moyens*



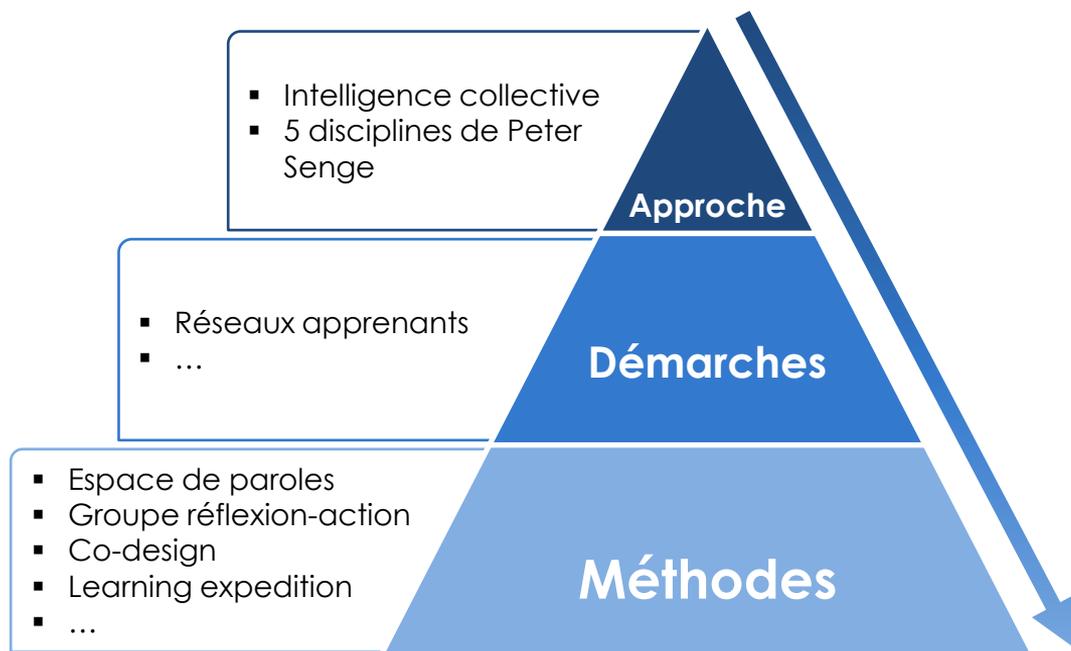
Un impact sur la qualité de vie au travail



L'exemple du TER Haute Normandie

- Engagement en **hausse de 10% chaque année**
- **Taux d'engagement à 80 %** en 2013 tandis que le taux moyen d'engagement toutes entreprises confondues est de **40% en France**

Comment ça marche ?



Quelques ingrédients de méthode...

- Enjeu de performance
- Inter-métiers
- A-hiérarchie
- Gestion des (dés)accords
- Ecart de points de vue
- Volontariat (suscité)

...pour un résultat collectif supérieur à la somme des résultats individuels car :

- Vision partagée
- Maîtrise personnelle
- Nouveaux schémas mentaux
- Approche systémique
- Dialogue et co-élaboration

Les résultats font sens pour l'individu et le collectif.