

SUCCESS STORY

SNCF VOYAGES

Accompagner l'évolution des systèmes d'information



Améliorer l'information des voyageurs en situation perturbée et réduire les retards des trains : deux grands chantiers pour lesquels SNCF Voyages a choisi Sopra Steria Consulting.
Résultat : des points gagnés et mesurés sur les deux fronts !

Le Groupe SNCF est le 2ème opérateur mondial en transport ferroviaire. SNCF Voyages est l'une de ses 5 branches, qui assure l'activité Transports de voyageurs longue distance et à grande vitesse. Elle gère 800 TGV par jour.

Contexte et enjeux

En 2009, la fin du monopole de la SNCF sur les lignes internationales voyageurs est annoncée. Pour se préparer à cette concurrence, la SNCF réalise une étude auprès de sa clientèle. Il ressort que 2/3 des clients interrogés estiment ne pas être correctement informés en situation perturbée. C'est l'élément déclencheur : la SNCF doit améliorer sa qualité de service.

Deux chantiers particuliers sont identifiés : l'information des voyageurs et la ponctualité des trains.

Rapidement, de premières actions correctives sont mises en oeuvre pour améliorer l'information et la prise en charge des voyageurs en situation perturbée, leur permettant ainsi de prendre les dispositions nécessaires.

Ces initiatives concernent tous les personnels en contact avec les clients.

C'est à ce moment que Sopra Steria Consulting entre en jeu, pour accompagner SNCF Voyages dans sa démarche qualité.

Mission de Sopra Steria

Sur l'information voyageurs

En 2010, la première mission de Sopra Steria Consulting consiste à bâtir un programme qui fédère les initiatives locales dans une politique des services cohérente, à structurer les diverses initiatives et à constituer un appui pour les chefs de projet dans les actions qu'ils pilotent.

6 mois plus tard, il apparaît nécessaire d'aller plus loin : la « nouvelle heure » annoncée en cas de retard, n'est pas assez fiable pour permettre aux voyageurs de se réorganiser.

SNCF Voyages décide alors de recourir à une méthode d'amélioration de la qualité issue du monde industriel, la méthode « 6 Sigma ». Sur les retards impactant moins de 2 trains, les estimations de retard sont, en mai 2010, fiables à 64%. Ce chiffre progresse à 66% en juin.

Sur la ponctualité des trains

Un premier volet démarre en février 2011 sur 2 lignes sensibles : Paris-Tours et Paris-Le Mans. Les diverses causes de retard sont identifiées ainsi que les leviers d'action quand ils existent. Sur les retards au départ et à l'escale, une meilleure coordination entre les différents métiers permet de gagner 1,3 et 2,3 points de ponctualité.

En novembre 2011, toutes les lignes sont concernées. La totalité de la chaîne de production d'un train (de son assemblage avant le départ à son désassemblage après l'arrivée) est scrutée au plus près : c'est la détection le plus en amont possible qui permettra d'atténuer, voire d'annihiler un retard...

Bénéfices client

- Des gains de ponctualité :
 - + 1,3% à 86,1% sur Paris-Tours
 - + 2,3% à 86,9% sur Paris-Le Mans entre août 2010 et août 2011 ;
- Progrès dans la fiabilité de l'information donnée aux voyageurs qui passe de 64 à 66% dans 90% des cas de retard ;
- Connaissance objective des causes de dysfonctionnement et des leviers d'amélioration ;
- Appropriation par le groupe SNCF de la démarche « 6 Sigma » pour mener à bien des applications futures en démarche qualité.

“ L'accompagnement de Sopra Steria Consulting s'inscrit dans une transformation profonde du fonctionnement de la SNCF historiquement basée sur une logique « métier ». Peu à peu, les coopérations se développent dans une logique « clients ». Les consultants Sopra Steria ont contribué à rendre concrète cette évolution. ”

DIDIER CAZELLES,
Directeur des Opérations
et Services, SNCF Voyages

“ Je pense que notre capacité à la fois à prendre du recul, à nous remettre en cause et à travailler dans le concret a fait la différence. C'est très important pour la SNCF d'avoir un partenaire capable de travailler avec les agents et de les faire évoluer. Nous sommes allés au contact du terrain. ”

PHILIPPE CLAPIN,
Directeur Délégué, Sopra Steria
Consulting



À propos de Sopra Steria

Sopra Steria, leader européen de la transformation numérique, propose l'un des portefeuilles d'offres les plus complets du marché : conseil, intégration de systèmes, édition de solutions métier, infrastructure management et business process services. Il apporte ainsi une réponse globale aux enjeux de développement et de compétitivité des grandes entreprises et organisations. Combinant valeur ajoutée, innovation et performance des services délivrés, Sopra Steria accompagne ses clients dans leur transformation et les aide à faire le meilleur usage du numérique.

Fort de 37 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, le groupe Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires pro forma 2014 de 3,4 milliards d'euros.

Sopra Steria
9 bis rue de Presbourg 75116 Paris
Tél : 01 40 67 29 29

www.soprasteria.com

