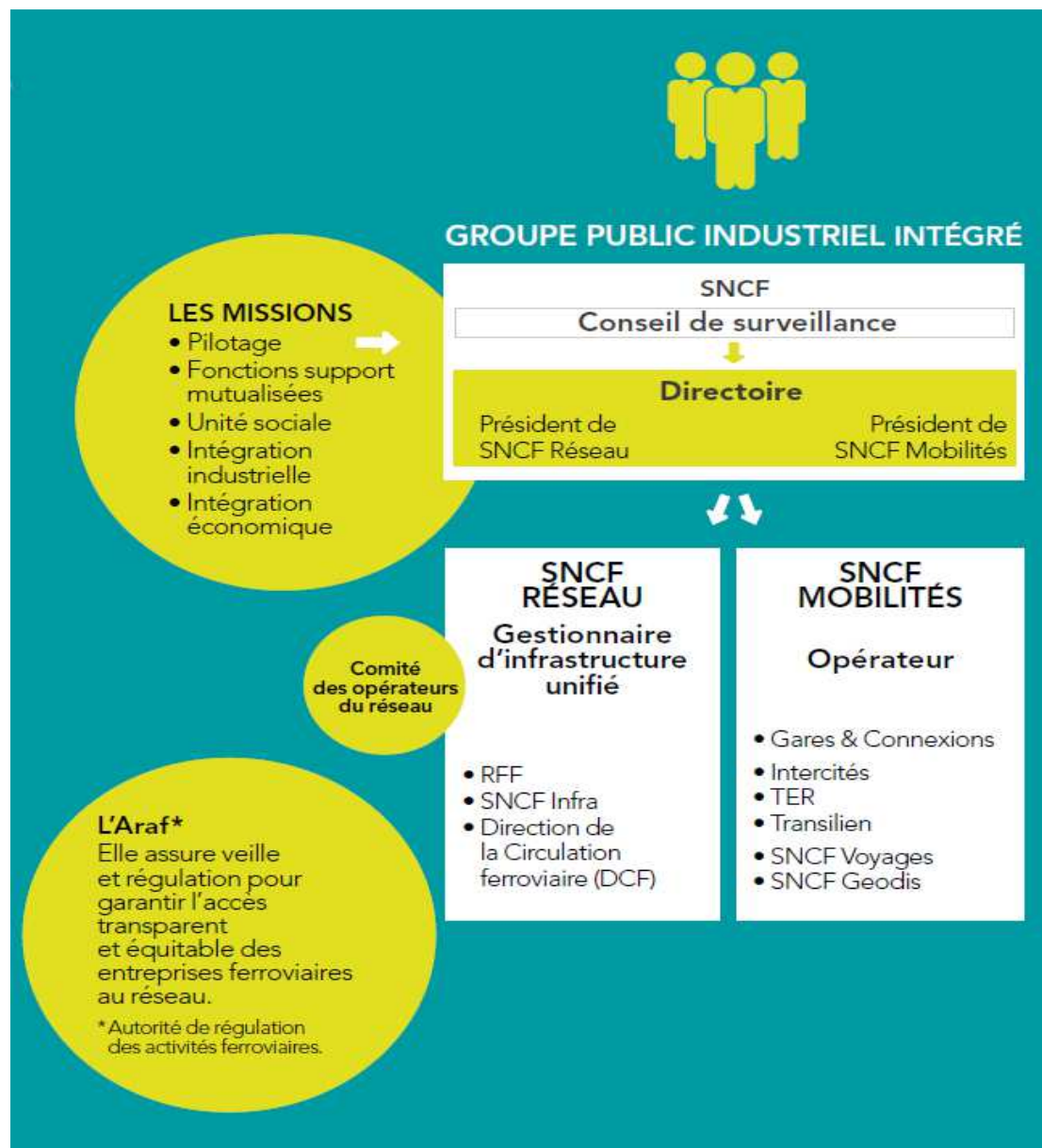


L'EXCELLENCE OPERATIONNELLE PAR SNCF

SNCF – DOCUMENT CONFIDENTIEL



LE NOUVEAU GROUPE SNCF AU 1^{ER} JUILLET



LES ENJEUX DE L'EXCELLENCE OPERATIONNELLE



4 GRANDS OBJECTIFS D'AMELIORATION POUR PERMETTRE A SNCF D' ETRE **EN 2020 LA REFERENCE DE L'EXCELLENCE MONDIALE DES SERVICES DE MOBILITES**



1. LA
SATISFACTION
CLIENT



2. LA QUALITE DE
VIE AU TRAVAIL ET
LE TRAITEMENT
DES IRRITANTS
AGENTS



3. LA
PERFORMANCE
DES PROCESSUS
DE PRODUCTION
ET DE SERVICES



4. LA
CONTRIBUTION
AUX OBJECTIFS
ECONOMIQUES
D'EXCELLENCE
2020

LES CONDITIONS DE REUSSITE : CHANGER DE PARADIGME



Ne pas être systématiquement dans le jugement, le blâme



Abandonner les idées fixes, refuser l'impossibilité de changer les choses



Chercher ce que l'on peut faire, au lieu d'expliquer ce que l'on ne peut pas faire



Trouver les idées dans la difficulté, rendre si besoin le problème insupportable



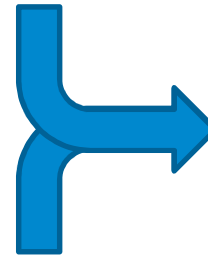
Oublier la perfection et obtenir dès maintenant 60% de l'objectif



Corriger le problème immédiatement sur place



Utiliser le « 5 pourquoi » pour trouver la cause racine puis chercher la solution



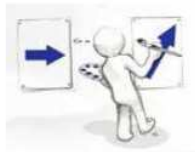
Prendre en compte les idées de 10 personnes plutôt que d'attendre l'idée géniale d'une seule



Essayer et ensuite valider



Mesurer et montrer les progrès réalisés



Savoir copier et améliorer



Intégrer que le processus conduit au résultat



Se convaincre que l'amélioration est infinie et commence chez soi



Réaliser aussitôt les bonnes propositions d'amélioration

Montrer les problèmes

vs

Cacher les problèmes au chef

Ciblage

vs

Exhaustivité

Droit à l'erreur

vs

Bon élève

Inciter les agents à donner leur avis

vs

Le chef seul connaît les solutions

Penser Satisfaction clients et agents

vs

Ne voir que le résultat

Un changement chaque jour

vs

Une révolution par an

Gros bon sens

vs

Perfection

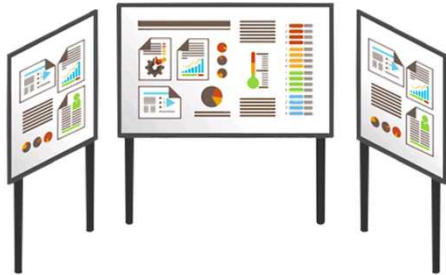
Efficacité collective

vs

Amplitude maximale individuelle et efforts

UN AXE FORT DE DÉVELOPPEMENT POUR LA SNCF EN 2014 ET 2015 : LES STANDARDS DE MANAGEMENT TERRAIN

Je sais synthétiser la contribution de l'équipe sur un mur (indicateurs, projets) et la rendre visible



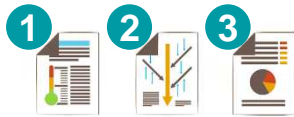
Le Management Visuel

Je pilote tous les jours la performance avec mes équipes et les focalise sur l'essentiel



La réunion quotidienne 5min

Les standards managériaux



Le savoir voir du manager

La tournée terrain

La Boucle courte de résolution de problèmes



J'ai la capacité de traiter localement l'essentiel de mes problèmes et quand je les remonte, ils sont traités vite et efficacement

LE ROLE DU MANAGER OPERATIONNEL

- Prendre ses "douleurs" comme points d'appui du progrès dans son équipe
- Sur le fond, proposer des projets qualité sur des processus ou maillons de processus faibles
- S'appuyer sur les experts et en désigner à former dans son équipe
- Porter l'esprit de changement de l'amélioration continue
- Etre exemplaire sur le déploiement des standards de management

AVEC TOUJOURS UNE EXIGENCE SUR LA PERFORMANCE INDUSTRIELLE : DMAIC SUR LES PROCESSUS CLÉS

Exemple de projets significatifs

Projets d'amélioration des fondamentaux production

- Améliorer la gestion du terminus de Mitry (Kaizen)
- Améliorer l'information voyageurs au départ en gare de Paris Gare de Lyon (DMAIC)

Projets valorisables en € moyennant duplication sur plusieurs établissements

- Rationaliser le stockage sous chapiteau extérieur au TI de Rennes (5S)
- Réduire le temps de traversée des pièces réparables au TI de Rennes (DMAIC)
- Optimiser le diagnostic en ligne et l'orientation des rames lors de pannes matériel, Transilien (DMAIC)
- Améliorer le processus de déchargement de ballast sur l'Infrapôle Nord Européen (DMAIC Gamme Infra)

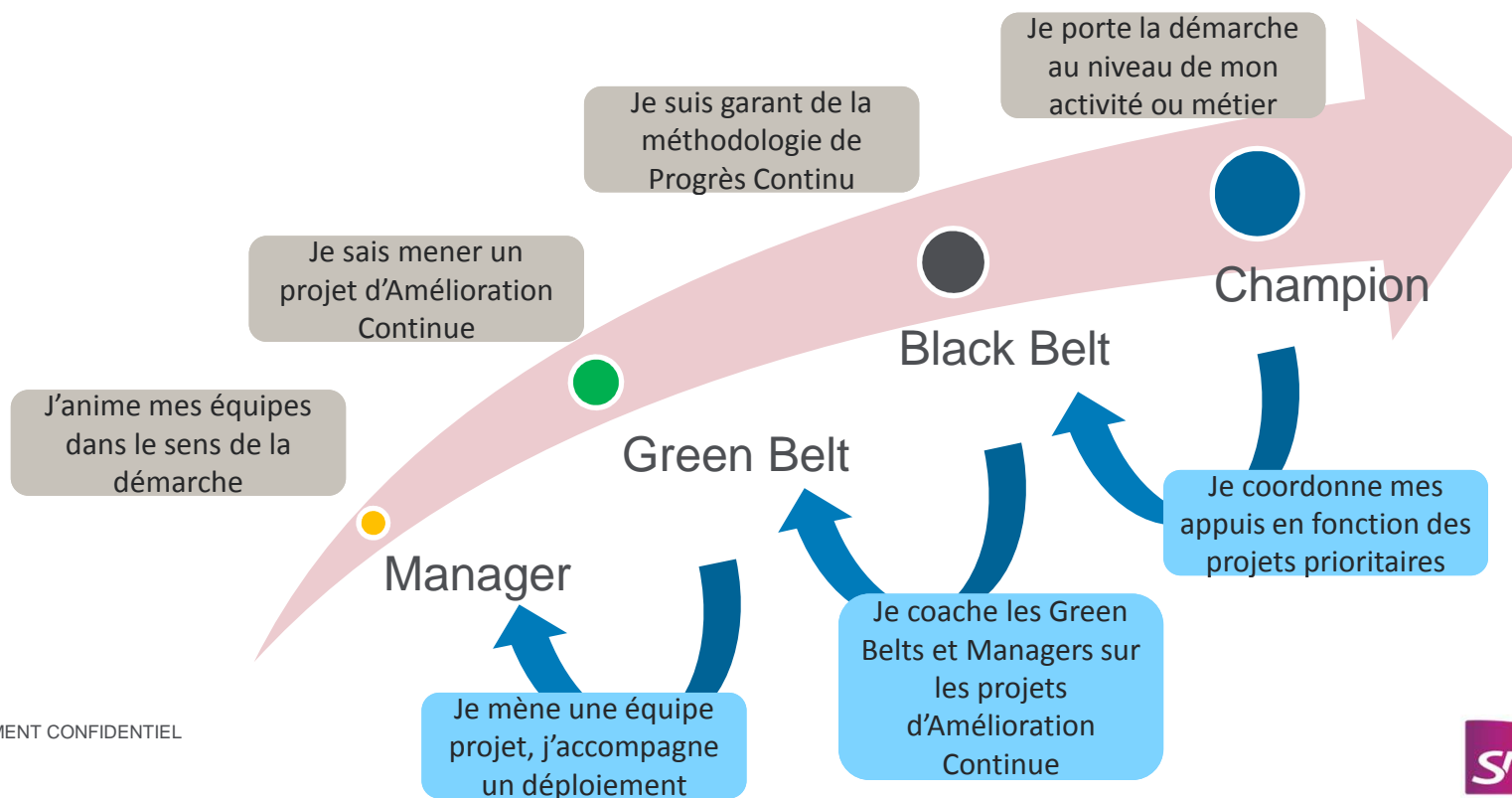
Projets directement valorisables en €

- Améliorer la LAF sur Paris-Rouen-Le Havre (DMAIC)
- Améliorer la LAF sur TGV Inter secteurs Nord Sud est
- Améliorer le processus de validation des notes internes pour achats < 3 M€ (DMAIC)

L'EXCELLENCE OPERATIONNELLE AUJOURD'HUI A LA SNCF

➤ L'Excellence Opérationnelle au cœur de la stratégie de l'entreprise :

- Formation d'effectifs dédiés en central et dans chaque branche.
- Cible : 3% de l'Effectif groupe en 2020
- Déploiement aujourd'hui :
 - 2500 personnes dont 700 GB et 160 BB



Les orientations proposées pour le prochain triennal – quelles priorités par axe?

1. Favoriser l'exemplarité EO des dirigeants et managers

2. Renforcer les convictions sur l'excellence opérationnelle en générant des résultats sur des sujets à forts enjeux et en communiquant

3. Ancrer les changements réalisés dans le fonctionnement courant et les structures habituelles

4. Développer les talents et les savoir-faire EO des chaînes hiérarchiques et des équipes

Et maintenant, votre aide sur le sujet n°1

- Par groupe
- Un travail sur les leviers pour favoriser l'exemplarité des dirigeants et managers selon votre expérience – ce qui peut fonctionner, ce qui ne marche pas, ...

*Cf. la carte « les 14 états
d'esprit de l'Excellence
Opérationnelle »*

- Restitution de 10' par groupe au bout de 15 min de réflexion,

Merci par avance!