Catalogue de services, offre de formations, consolidation du réseau : des outils transverses au service d'une démarche d'Entreprise

9 octobre 2013 – Plénière CR2PA – RFF

| A-ESPAÑA-PORTUGAL-UNITED KINGDOM-IRELAND-BELGIË-NEDERLAND-DANMARK-SVERIGE-SUOMI-EESTI-LATVIJ-LIETUVA-PO-SKA-SKE MONTH-BENDERLAND-BELGIË-NEDERLAND-BELGIË-BEL





Sommaire

INTRODUCTION

- 1 Présentation des missions de Réseau Ferré de France
- 2 Un contexte d'Entreprise particulier et en évolution
- 3 Présentation du Secrétariat Général
- 4 Présentation de l'Unité Documentation et Archives (UDA)

PRESENTATION DE LA DEMARCHE

- 5 Pourquoi mener une démarche d'accompagnement au changement ?
- 6 Trois échelles d'intervention
- 7 Trois actions
- 8 Définir et formaliser l'offre de services autour de la gestion documentaire et de l'archivage
- 9 Consolider l'offre de formation
- 10 Valoriser et apporter une reconnaissance notamment RH et managériale du métier et de la fonction (le réseau)
- 11 Enjeux à venir

CONCLUSION



1 - Présentation des missions de RFF

L'objectif de Réseau Ferré de France : offrir un réseau performant, accessible et adapté à chacun, à la hauteur des défis économiques et environnementaux de nos sociétés.

- Organiser toutes les circulations
- Développer de nouvelles lignes ferroviaires
- Augmenter le potentiel d'attractivité du réseau
- Optimiser les biens fonciers
- Financer durablement

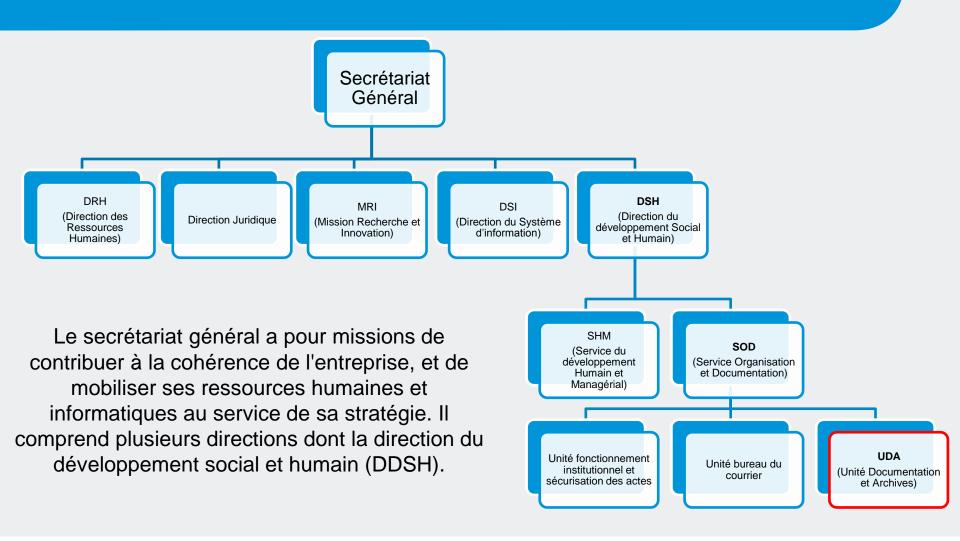


2 - Un contexte d'Entreprise particulier et en évolution

- Missions produites en lien avec la SNCF
 - Même chaine de production DCF (Direction de la circulation ferroviaire),
 SNCF infra et RFF
- Des flux documentaires partagés
- Environnement en évolution
 - Aujourd'hui un établissement public de 1500 personnes, principalement des cadres, entreprise de « matière grise », importante production documentaire et fonctionnement en « entreprise étendue »
 - Demain un établissement public de 50 000 personnes au sein d'un groupe de 3 établissements publics de 200 000 personnes (« le groupe public ferroviaire intégré ») dont la gouvernance doit encore se préciser.



3 - Présentation du Secrétariat Général





4 – Présentation de l'Unité Documentation et Archives (UDA)

L'Unité Documentation et Archives a pour mission d'assurer une gestion efficace et coordonnée de l'information nécessaire aux activités de RFF et des documents fondamentaux qui en formalisent le cadre.

Le périmètre d'intervention : tout le cycle de vie du document, de la production à l'archivage des documents.

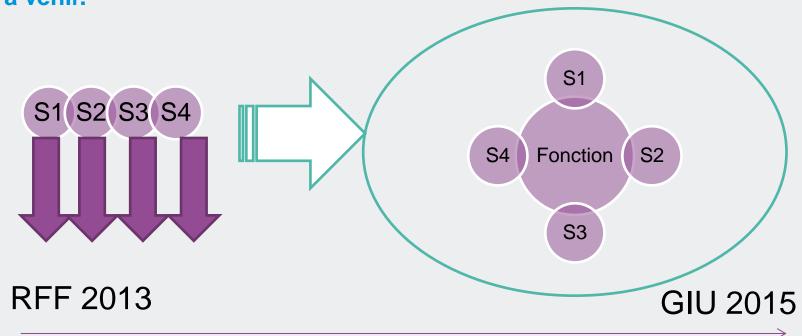
La Cible : tous les collaborateurs de RFF

Présentation Equipe



5 - Pourquoi mener une démarche d'accompagnement au changement ?

Dans un contexte aujourd'hui opportun, notre enjeu de changement est de mettre en cohérence les différents volets de la fonction documentaire, de mieux intégrer celle-ci aux activités métier et ainsi renforcer son pilotage et son utilité pour les évolutions de l'entreprise à venir.





6 – Trois échelles d'intervention

Entreprise : mieux maîtriser l'information produite, engageante et prendre conscience des risques de non disponibilité de cette information.

Secrétariat Général :

- Donner de la visibilité sur les services rendus et cela à l'échelle du SG (avoir une meilleure vision des activités, acteurs et flux)
- Volonté de repositionner le métier du documentaire et de l'archivage par rapport à la DSI

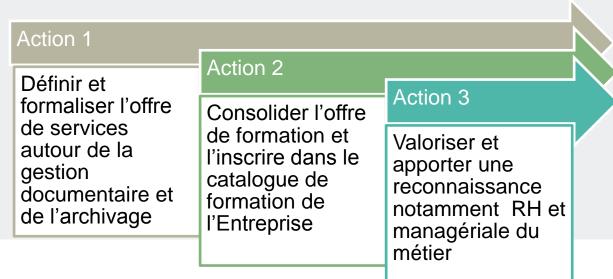
Unité :

- Optimiser et apporter plus de cohérence et de transversalité dans l'organisation interne de l'unité
- Renforcer les compétences des membres de l'équipe
- Mieux identifier les dysfonctionnements afin de maintenir un bon niveau de services.
- Pour une expertise métier et un pilotage documentaire renforcés afin de mieux gérer le changement



7 – Des questions / trois actions

- Comment mieux sensibiliser les collaborateurs ? Comment mieux les accompagner dans les problématiques de gestion documentaire et d'archivage ? et uniformiser les pratiques ?
- Comment faire de l'archivage un prolongement de leur processus métier ? En faire un geste naturel ?
- Comment être plus visible dans leur quotidien ?
- Comment les rendre plus autonomes et responsables sur les problématiques du documentaire et de l'archivage ?





8 - Définir et formaliser l'offre de services autour de la gestion documentaire et de l'archivage (1/5)



Notre démarche

- Une co construction itérative sous forme d'ateliers (au nombre de 3) permettant une meilleure dynamique de groupe, une prise de recul, une meilleure utilisation des savoirs et aussi une meilleure appropriation
- Des actions communes entre les collaborateurs pour une meilleure transversalité et partage des connaissances
- Une phase de relecture
 - un panel de relecteurs composés de Correspondant Documentaire et Archives, membres de la DSH, qualiticiens, membres de la DSI, communication
 - 34 personnes consultées pour la relecture / 153 remarques et 84% de remarques intégrées
 à la nouvelle version / Point bloquant : toujours pas de retour de la DSI
 - Les retours nous ont permis : de corriger des erreurs de syntaxe et fautes / de lever des ambiguïtés sur le contenu et le vocabulaire / d'améliorer la cohérence de l'ensemble
- Tester l'offre au travers d'un pilote



8 - Définir et formaliser l'offre de services autour de la gestion documentaire et de l'archivage (2/5)



Résultats:

- Une offre de services organisée par axes et consultable au travers d'un catalogue interactif : http://www.zyyne.com/zh5/?nid=98997
 - 4 axes identifiés :

Sécurisation et capitalisation de fonds documentaires ;

Assistance à la gestion documentaire ;

Valorisation des ressources d'information Métier ;

Accompagnement au développement des compétences documentaires.

- Volonté de rendre l'offre pérenne dans un environnement en pleine mutation (réforme du ferroviaire)
- En adéquation avec la Charte entreprise et validée par la Direction de la Communication
- Sera ensuite déclinée à l'échelle du service et de la DSH



8 - Définir et formaliser l'offre de services autour de la gestion documentaire et de l'archivage (3/5)

- Description homogène des services
 - 14 services identifiés http://ged.rff.fr/livelink/llisapi.dll/open/5386002
 - Une vision commune de la notion de services et une description identique de chaque service :





8 - Définir et formaliser l'offre de services autour de la gestion documentaire et de l'archivage (4/5)



<u>Gains :</u>

- Promouvoir l'activité, valoriser et clarifier le vocabulaire auprès des collaborateurs
- Mieux maîtriser ce qu'on fait et ce que l'on ne fait pas (identifier les manques)
- Montée en compétences des membres de l'équipe
- Une organisation plus transversale avec pour chaque service la mise en place d'un binôme



8 - Définir et formaliser l'offre de services autour de la gestion documentaire et de l'archivage (5/5)



Prochaine étape : Le Déploiement

- Mettre en place une gestion des demandes optimisée
- Communiquer
 - Lancement « KICK off » :
 - Présentation en une de l'intranet
 - Des messages dédiés auprès des réseaux (Correspondant Système Information, réseau des grands projets, Service Administratif et Financier, Correspondant qualité…)
 - Second temps : communication régulière pour présenter plus en détails les 4 axes
 - Les formations comme vecteur de communication
- Obtenir des retours mesurables et exploitables



9 - Consolider l'offre de formation et l'inscrire dans le catalogue de formation de l'Entreprise (1/3)



Démarche:

- Etat des lieux
 - Des formations existantes organisées par l'équipe ou par le service formation mais sans cohérence
- Repositionner les objectifs de ces nouvelles formations
 - mieux répondre aux besoins et aux attentes des collaborateurs en complétant et en améliorant les formations existantes
 - Des formations orientées aussi bien pour les internes que les externes
 - proposer des modules de formation adaptés aux règles définies, aux processus métiers et aux outils proposés au sein de RFF
- Participation de l'équipe à la structuration et au contenu des programmes et à la dispense des formations



9 - Consolider l'offre de formation et l'inscrire dans le catalogue de formation de l'Entreprise (2/3)



Résultats:

- Un plan de formation organisé en module selon le cycle de vie du document pour essayer de sortir de la vision trop « outil » de la gestion documentaire
- Les formations existantes ont donc été repensées et restructurées.
 - 6 modules de formation de ½ journée chacun
 - 6 notices pédagogiques réalisées par l'équipe et validées par le service de formation de la DRH.

				oi S)	irs	Savoir-Faire (SF)								Parcours dans le domaine Gestion et traitement de l'information documentaire	Durée (j)
Profil		1	2 :	3	4 5	GEC1	GEC2	GEP1	GEP2	GEP3	GEP4	ACH1	ACH2		
Tous les utilisateur RFF			x :	x	x x	x		х				х		Les fondamentaux de la gestion documentaire RFF	1,5
	Responsable d'Espace Documentaire (RED)		x	2	x		х							Gérer les espaces documentaires	0,5
	Contributeur Interne Arcole		x		x				х					Contribuer dans la GED de référence	0,5
	Correspondant doc et archives		x	1	x								х	Assurer la qualité et le suivi des archives	0,5



9 - Consolider l'offre de formation et l'inscrire dans le catalogue de formation de l'Entreprise (3/3)



Gains / opportunités :

- Opportunité par la participation à d'autres formations (toucher un maximum de collaborateurs)
- Promotion naturelle des formations
- Gain au niveau Equipe : Formation des formateurs suivie
- Vers une autonomie des utilisateurs



10 – Valoriser et apporter une reconnaissance notamment RH et managériale du métier et de la fonction (le réseau) (1/4)



Notre démarche est double :

- Faire reconnaitre le profil « correspondant documentaire et archives » par les hiérarchies et la Direction des Ressources Humaines
- Consolider et entretenir le réseau existant



10 – Valoriser et apporter une reconnaissance notamment RH et managériale du métier et de la fonction (le réseau) (2/4)



Faire reconnaitre le profil « correspondant documentaire et archives » par les hiérarchies et la Direction RH

Etat des lieux du réseau gestion documentaire et archivage : 2 profils

Chargé(e) de mission / responsable de gestion documentaire et d'archivage

- Gestion documentaire et archivage : cœur de métier
- Identifié par RH comme un emploi type

Correspondant documentaire et archives (CDA)

Actions

- Nous accompagnent dans la diffusion de la politique documentaire et d'archivage
- Nous remontent les problèmes rencontrés, les besoins utilisateurs

Organisation

- Profil très divers (assistante, qualiticien, gestionnaire administratif et financier...)
- Environ 15 % de leur charge de travail (estimation)
- Missions hétérogènes
- 7 CDA Directions régionales et 10 CDA Directions centrales identifiées



10 – Valoriser et apporter une reconnaissance notamment RH et managériale du métier et de la fonction (le réseau) (3/4)



Actions avec la RH

- Elaboration d'une fiche de mission spécifique détaillant les missions spécifiques transverses que le collaborateur exerce en plus de son cœur d'activité.
- Contenu de la fiche de mission spécifique
 - Mieux identifier les tâches et les charges
 - Contexte / Finalités / les missions du CDA / les interlocuteurs du CDA / conditions d'exercice / compétences (savoir-être ; savoir-faire) / Qualités requises pour la mise en œuvre des missions (posture ; relation de travail ; mode de raisonnement)



10 – Valoriser et apporter une reconnaissance notamment RH et managériale du métier et de la fonction (le réseau) (4/4)



Consolidation du réseau, vers un réseau Entreprise reconnu

- Réunion annuelle (information et formation)
- Espace documentaire et collaboratif dédié (partage des documents et des bonnes pratiques)
- Implication dans les actions autour du documentaire et de l'archivage : relecture offre de services, participation aux recettes...
- S'appuyer sur les indicateurs liés à l'offre de service pour pointer les dysfonctionnements et les besoins en ressources CDA: « les manques parlent »



11 – Enjeux à venir

Quel positionnement dans le cadre du Gestionnaire Infrastructure Unifié

De 1500 personnes à 50 000 personnes

Augmentation du volume des documents produits

Vers une simplification des processus documentaires ?

Quelle collaboration avec le Pôle Public Unifié?



12 - Conclusion

- Une démarche en adéquation avec un objectif majeur de la DSH : l'accompagnement du changement global pour l'Entreprise
- Une fonction documentaire qui participe à cet accompagnement au changement et une méthodologie en adéquation avec le dispositif défini au sein de la DSH
- Cette démarche repose sur plusieurs principes :
 - —La contribution à un système d'évolutions plus large (objectifs vs finalité) : tout projet de transformation doit être coordonné avec l'ensemble des projets de transformation d'entreprise ;
 - —L' identification des responsabilités : tout projet de transformation doit être structuré, piloté, géré et suivi ;
 - —Une méthodologie partagée avec les acteurs et des boucles d'itération ;
 - —L'identification et la mise en œuvre des leviers de transformation : cela suppose de monter des partenariats durables au service de la transformation (notamment avec les fonctions qualité, SI, RH, Management, Communication...) pour lesquels des référents sont désignés.

