



SNCF dématématrise les dossiers administratifs de ses agents avec le logiciel IBM FileNet P8

Aperçu

L'enjeu pour SNCF

Transformer et moderniser les pratiques RH en dématématrisant et gérant électroniquement les dossiers administratifs des 159 000 agents de l'entreprise ferroviaire.

La solution

Mise en œuvre par CGI, partenaire IBM, d'une solution de numérisation (Kofax) et de la solution IBM FileNet P8 Platform de gestion de contenu d'entreprise (ECM).

Les bénéfices

Une solution simple et conviviale qui améliore le quotidien des 800 utilisateurs, modernise leur travail et renforce la qualité des relations avec l'ensemble des salariés.

- Suppression de la circulation physique des dossiers et du risque de perte de documents.
- Réduction des tâches à faible valeur ajoutée.
- Optimisation et simplification du traitement des dossiers (harmonisation des procédures, facilité de recherche, sécurité d'accès).
- Une solution évolutive.

SNCF modernise la gestion de ses ressources humaines. Ce chantier majeur a démarré en 2008 avec le regroupement des 350 centres administratifs existants en 26 Centres Mutualisés de Gestion Administrative (CMGA). Ces centres sont chargés du traitement des dossiers des 159 000 agents employés de l'Etablissement public à caractère industriel et commercial (Epic) en France : suivi administratif, paie, formation, statut, mutation... *«La création de ces "centres de services partagés" doit permettre d'harmoniser les procédures sur tout le territoire. Pour atteindre cet objectif, il fallait moderniser les outils et mettre en place une gestion électronique de documents»,* explique Sylvain Jonnet, chef de projet chargé de la dématématrisation à SNCF. *«Nous avons retenu, dans le cadre d'un appel d'offres très ouvert, la proposition de l'intégrateur CGI qui était la plus homogène et la plus à même de s'intégrer dans l'environnement de SNCF».*

Une solution simple, intuitive et stable

Les CMGA étaient confrontés à des lourdeurs de traitement dues à la manipulation des dossiers papier. Quand un agent changeait d'affectation voire de région, son dossier devait être envoyé dans son nouveau centre administratif. *«Ce transfert s'effectuait par le courrier interne. Il fallait s'assurer que le dossier était bien arrivé. Le suivi était fastidieux et les pertes de documents très contrariantes bien que rares.»* Pour Sylvain Jonnet, la dématématrisation des 20 millions de pages constituant le fonds documentaire et des 2,5 millions de pages qui représentent le flux annuel, est *«une démarche logique»* dans un contexte de modernisation des procédures.

La solution CGI-IBM-Kofax est arrivée en tête des quatre grands critères du cahier des charges: fonctionnel, technique, ergonomie, expérience. Au-delà de la capacité à gérer une volumétrie élevée, il était essentiel pour SNCF de disposer d'une solution simple, intuitive et stable. *«C'est le cas, affirme le chef de projet. L'interface utilisateur reste simple tout en s'appuyant au maximum sur les composants standards du logiciel IBM FileNet P8. L'architecture respecte les actes métier des utilisateurs et s'intègre bien au système d'information de SNCF. Le niveau de service est conforme aux attentes.»*

Economies et qualité du travail

Le projet a débuté en février 2011 avec la reprise du fonds documentaire. Cette tâche est réalisée en interne où 80 personnes s'emploient à numériser les documents tout en les triant. La gestion électronique de documents avec le logiciel IBM FileNet P8 Platform est mise en œuvre progressivement. L'ensemble du projet sera déployé dans le cours du premier semestre 2013.

Les gains sont déjà là autant en termes économiques que de qualité du travail comme l'exprime Sylvain Jonnet. *«Nous avons gagné beaucoup de place en réduisant l'archivage papier. Surtout, les agents des CMGA peuvent mieux se consacrer au traitement des dossiers complexes. Les plus simples sont plus rapidement traités. La conséquence est un meilleur service apporté à leurs*



« L'interface utilisateur reste simple tout en s'appuyant au maximum sur les composants standards du logiciel IBM FileNet P8. L'architecture respecte les actes métier des utilisateurs et s'intègre bien au système d'information de SNCF. »

– Sylvain Jonnet, chef de projet chargé de la dématérialisation à SNCF

collègues. » Autres attendus du projet: faciliter et sécuriser l'accès aux documents, améliorer le pilotage des centres de gestion administrative.

L'importance de la conduite du changement

Les craintes de voir les habitudes de travail bouleversées par cette application informatique étaient nombreuses. Sylvain Jonnet donne un conseil: prendre la conduite du changement très au sérieux. « Dans le cadre de notre projet, celle-ci a été menée et portée véritablement par les équipes métier », dit-il. La coopération étroite entre les membres de l'équipe projet SNCF-CGI-IBM-Kofax, animés par la même volonté de réussir, et la participation active des agents concernés au déroulement du projet, sont les principaux facteurs clés de succès.

Aujourd'hui, les utilisateurs sont satisfaits. Pourtant, les habitudes de travail ont profondément changé. Mais si la manipulation du papier a été abandonnée au profit du tout informatique, l'acte métier reste le même. Les 800 utilisateurs se rendent compte que les tracas du quotidien ont disparu. La DRH de SNCF a d'ailleurs pris goût à la dématérialisation: de nouveaux projets émergent, toujours avec IBM FileNet P8.



© Copyright IBM Corporation 2013

Compagnie IBM France
17, avenue de l'Europe
92275 BOIS COLOMBES CEDEX

Tél.: 0810 015 810 - ibm.com/fr

IBM, le logo IBM, sont des marques de International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans les autres pays. Les autres noms utilisés pour désigner des sociétés, des produits ou des services sont des marques ayant leur titulaire respectif. Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Ce témoignage montre l'utilisation faite par un client d'IBM des technologies/services d'IBM et/ou des Partenaires Commerciaux. De nombreux facteurs ont contribué aux résultats et bénéfices décrits. IBM ne garantit pas des résultats comparables dans tous les cas de figure. Toutes les informations mentionnées ici ont été fournies par le client et/ou par le Partenaire commercial. IBM ne garantit pas l'exactitude de ces informations.

Crédit photo: SNCF-Médiathèque.

2^e trimestre 2013

© Copyright IBM Corporation 2013 - Tous droits réservés

