

Le Groupe SNCF lance le programme Information First afin de mieux communiquer et accompagner les voyageurs notamment lors de situations perturbées !

Dans un contexte d'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire, l'Information Voyageurs constitue plus que jamais un pilier essentiel de l'expérience voyageur au même titre que la sécurité et la régularité.

Avec Information First, la priorité est de donner au client une information claire, fiable et cohérente sur tous les médias d'information, réactive en cas de perturbations prévues ou inopinées, et prenant en compte la multi-modalité et l'ensemble des transporteurs.

*« Améliorer l'expérience voyageurs grâce à une **Information Voyageurs** plus fiable et réactive en toute situation pour contribuer à : un parcours porte à porte intégré, fiable et connecté ! »*

Dans cette transformation, SNCF a choisi CGI Business Consulting pour :

- Accompagner le Programme FIRST sur le **pilotage global de la Chaîne d'Information Voyageurs PULSIV** pour sécuriser chaque année l'atteinte des objectifs et jalons et poursuivre l'industrialisation de la production et de la diffusion des données de l'Information Voyageurs
- Accompagner **les domaines métiers (Plan de Transport, Supervision, information conjoncturelle, indicateurs post-opérationnels)** dans leur gouvernance et démarche d'amélioration continue, le cadrage des besoins métiers et l'appropriation par les utilisateurs finaux,
- Construire et mettre en œuvre des **actions de conduite du changement** permettant **d'ancrer les bonnes pratiques**, de réaffirmer les processus et de **développer les gestes métiers** attendus par tous les agents pour améliorer la qualité produite et perçue de l'IV



A travers ce programme, la SNCF cherche à moderniser sa communication pour produire une information de qualité. Voici les résultats qui ont été obtenus :

- Mise en œuvre d'une logique de chaîne garantissant l'enrichissement graduel et l'uniformité des données diffusées dans toutes les situations (normale, perturbée prévue, perturbée inopinée)
- Trajectoires 2020, 2021 et 2022 alignées avec les enjeux des transporteurs
- Passage à l'agilité à l'échelle amorcée pour garantir la robustesse de la chaîne d'information et l'alignement aux priorités des métiers
- Retours d'expérience des premiers jalons dans une logique d'amélioration continue de la qualité des données Information Voyageurs produites
- Tour de contrôle du changement avec l'ensemble des transporteurs
- Pérennisation et réaffirmation des gestes métiers et outils dans les centres opérationnels et gares
- Intégration progressive des nouvelles offres des transporteurs



**« Bien informer chaque client »,
c'est le défi que la SNCF cherche
à relever.**

À PROPOS DE CGI BUSINESS CONSULTING

L'audace par nature

CGI Business Consulting est l'entité conseil de CGI. Depuis plus de 30 ans, nos plus de 1500 consultants s'engagent avec audace dans les transformations de grandes organisations publiques et privées.

Pour en savoir davantage à propos de CGI, visitez le site www.cgi.fr