

## Actualités

### Sont nommés :

**Avril 2015 :**  
Worokia NIAKATE, Agent de Services, Paris Gare du Nord,  
Cécile GEHIN CHIREIX, Responsable d'Equipe,  
Paris Gare du Nord

**Mai 2015 :**  
Guillaume CHAMORIN, Manager d'Exploitation  
(Pôle Accueil/Événementiel), Siège

**Juin 2015 :**  
Eric DELOCHE, Responsable Grands Comptes, Siège

**Juillet 2015 :**  
Gianni SPOTORNO, Agent de Services,  
Paris Gare de Lyon

## Focus sur les succès commerciaux

### Contrat avec la RATP

ITIREMIA a gagné la confiance de la RATP sur un contrat à fort enjeu : mise à disposition de plus de 100 agents d'accueil et de régulation de flux pour un volume de 15 000 heures lors de la fermeture du RER A entre La Défense et Auber du 25 Juillet au 24 août 2015.

Ce premier contrat d'importance avec la RATP sera renouvelé chaque année en fonction de la qualité de notre service délivré.

### Castor

Grâce à la performance des agents ITIREMIA, le contrat Castor est encore cette année renouvelé avec une augmentation de 30% du volume global : plus de 150 agents d'accueil dans 12 gares pour des missions d'accueil, d'information et de vidage de rames.

### Accueil événementiel

Organisation complète d'un événement VIP B to B : soirée de gala société AGH pour 50 personnes : mise à disposition d'hôtesse d'accueil VIP, gestion traiteur, animation musicale, mise en configuration du lieu...cette première référence événementielle en appellera d'autres.

## Zoom métier : Échanges croisés sur le métier de Responsable d'Équipe

L'un, Rudy Guidal, évolue gare de la Part-Dieu à Lyon, l'autre, Riyad Hennaoui, en gare de Toulouse. Si leur fonction de Responsable d'Équipe les amènent en priorité à manager des hommes, les imprévus font évidemment partie du métier. Et ils sont en première ligne...

### Comment décrivez-vous votre métier ?

**Rudy Guidal :** J'organise les plannings et distribue les charges de travail à une équipe de 15 personnes. Je règle également tous les problèmes quotidiens avec la SNCF ou les voyageurs.

**Riyad Hennaoui :** Je gère une équipe de 18 personnes pour réaliser trois prestations : l'accompagnement de personnes handicapées, le service Auto Train et le transport de bagages lors de l'accompagnement de groupes. Je participe à l'élaboration des plannings et prends personnellement en charge les situations les plus complexes.

### Est-ce compliqué de manager une équipe ?

**Rudy Guidal :** Si on compare le management au domaine sportif, on est un peu comme un entraîneur. Pour motiver mes collaborateurs, je dois leur montrer qu'ils sont utiles et leur donner les moyens de réussir.

**Riyad Hennaoui :** C'est en tout cas un défi humain. J'accompagne mes équipiers lors de leurs prestations et je rectifie le tir si besoin. L'objectif, c'est d'être présent pour leur faciliter le travail.

### Quelles sont les particularités de « votre » gare ?

**Rudy Guidal :** La gare de la Part-Dieu est la gare de correspondance la plus fréquentée en Europe, avec des trains qui restent en moyenne seulement 3 à 5 minutes sur les quais. C'est pourquoi mes agents doivent faire preuve d'une très forte réactivité, car tout va très vite ici.

**Riyad Hennaoui :** La gare de Toulouse serait plutôt une gare ancienne. Nous sommes confrontés à de nombreuses problématiques techniques, comme la marquise sur les quais ou les vieux monte-charges qui tombent souvent en panne. Du coup, je dois souvent contacter le chef d'escale pour demander un déplacement de voiture ou adapter un horaire.



Rudy Guidal



Riyad Hennaoui



# news



## Édito



Septembre 2015, déjà... Mois après mois, nous voyons les évolutions de notre entreprise, avec de nouveaux marchés, de nouvelles idées, et une professionnalisation croissante dans tous les domaines.

Plus que jamais, nous voulons nous affirmer comme le leader des prestations humaines au service de la mobilité. Cela signifie innover continuellement, améliorer continuellement notre organisation en étant à l'écoute du terrain, et former les équipes pour faire monter chacun en compétences et nous inscrire dans une démarche permanente de progrès.

Dans ce numéro d'Itiremia News, vous trouverez beaucoup de sujets qui sont la marque de cette progression : des informations sur le livret d'accueil très complet que nous venons de produire, des innovations pour faciliter le travail des équipes, et aussi, beaucoup de projets originaux avec des prestations toujours plus complètes, pour coller aux besoins de nos clients... et même les anticiper, car un leader se doit d'être celui qui propose !

Nous voyons tous ces progrès, mais ils n'auraient pas de sens sans la reconnaissance de nos clients. De ce point de vue, nous avons des raisons d'être satisfaits, avec des projets inédits, pour des clients existants ou récents. Ces résultats commerciaux sont la démonstration de la pertinence de nos actions.

Tout cela me fait dire que nous sommes sur la bonne voie et que notre travail d'équipe paye : peu à peu, nous réussissons à faire d'ITIREMIA l'entreprise de référence dans son secteur, et c'est une très bonne nouvelle.

Sébastien Budillon  
Directeur Général

## Livret d'accueil : pour une intégration réussie...

Lorsque vous effectuez vos premiers pas dans l'entreprise, ITIREMIA vous propose un dispositif complet d'intégration. L'objectif ? Faciliter la prise de fonction des nouveaux collaborateurs. C'est pourquoi nous mettons à votre disposition un livret d'accueil pour vous guider dans vos démarches administratives et la découverte des activités de l'entreprise.

Une intégration réussie, c'est un salarié rapidement opérationnel et à l'aise dans son nouvel environnement de travail. Avec le livret d'accueil, ITIREMIA compile l'ensemble des informations relatives à la vie de l'entreprise. Le principe est clair : « Chaque nouvel arrivant doit avoir une vision exacte de nos activités. Grâce à cet outil complet et précis, nous homogénéisons les connaissances des salariés sur notre organisation », souligne Mary Redlinger, Responsable des Ressources Humaines.

### Pratique

Lors des premières semaines, un collaborateur découvre un tout nouvel environnement professionnel. Et il se pose des questions : Comment changer mon nom si je me marie ? À qui m'adresser pour récupérer des chèques cadeaux ? Qui contacter en cas de problème de paie ? « Nous détaillons nos différents processus et dans certains cas nous avons créé des adresses mail dédiées afin de faciliter la recherche d'interlocuteur pour nos salariés. »

### Bien-être

Plus qu'un outil administratif, le livret a vocation à renforcer le sentiment d'appartenance, en développant les actions menées par l'entreprise pour le bien-être de ses salariés. « Nos collaborateurs évoluent sur des sites relativement éloignés les uns des autres. Ce n'est pas toujours évident pour eux de s'identifier à ITIREMIA au-delà de leur contexte local. Avec ce guide, nous consolidons ce lien entre eux et notre marque. Cela est très important à nos yeux pour mieux vivre ensemble. »

Pour son lancement en septembre, le nouveau support sera diffusé à l'ensemble des salariés puis remis à chaque nouvel entrant.





## AUJOURD'HUI...

### À la découverte du Compte Personnel de Formation

Avec le Compte Personnel de Formation (CPF), vous avez l'opportunité de piloter vos actions de formation en dehors du temps de travail. Ce nouvel outil s'inscrit comme un complément à la politique de formation ambitieuse d'ITIREMIA.

Vous avez tous reçu en début d'année un courrier expliquant les modalités concrètes pour utiliser le CPF. Le processus est le suivant : se rendre sur le site [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr) puis s'inscrire à l'aide de son numéro de Sécurité sociale. « Avec le CPF, les salariés sont autonomes dans le choix de leur formation, ce qui est positif s'ils veulent développer leurs compétences dans une direction précise » explique Clémence Le Neindre, Chargée de Développement RH.

Si la loi impose aux entreprises de consacrer chaque année 0,9 % de leur masse salariale à un plan de formation, ITIREMIA a pris le parti de débloquer ces dernières années plus de 1,3 % de sa masse salariale (soit 136 000 euros) afin de renforcer les compétences de ses collaborateurs. En 2014, vous avez été 254 stagiaires à bénéficier de 2 533 heures de formation. Ce dispositif vise à accompagner les montées en compétences des salariés promus managers intermédiaires, tout en renforçant l'employabilité au travers de modules tels que « maîtrise de l'anglais » ou « gestes et postures ».

« Pour les collaborateurs en CDD, je leur conseille de s'intéresser au CIF (Congé Individuel de Formation) dont les conditions d'accès sont souples et qui permet, entre deux contrats, de monter en compétences sur le sujet de leur choix. »



### Le service Junior & Cie progresse en gare d'Avignon

Lors des vacances scolaires, de nombreux enfants effectuent des voyages en train... sans leurs parents. En gare d'Avignon, ITIREMIA propose depuis 2008 le service Junior & Cie qui consiste à accompagner ces jeunes âgés de 4 à 14 ans. Une prestation qui nécessite de la part de nos agents une forte réactivité et un sens aigu de la pédagogie.

Quelques chiffres pour commencer : depuis cinq ans, la fréquentation du service Junior & Cie en gare d'Avignon a progressé de 40 %. En 2014, nous avons pris en charge plus de 12 000 enfants.

#### Comment se déroule la prestation ?

Elle se décompose en deux temps. Le premier consiste en l'accueil des parents et des enfants. L'agent vérifie la fiche de renseignements, sorte de contrat établi entre la SNCF et les parents, qui mentionne le nom de l'enfant, le trajet effectué, et la personne habilitée à le récupérer à la gare d'arrivée. Il contrôle également le compostage des billets et l'étiquetage des bagages, avant d'équiper le jeune voyageur d'une casquette pour assurer sa visibilité. Le deuxième temps est celui de l'arrivée. Après avoir contrôlé l'identité des personnes mentionnées sur la fiche de renseignement, l'agent leur confie l'enfant.

#### Points de vigilance

En gare d'Avignon, les trains ne s'arrêtent pas plus de 3 minutes. « C'est un véritable challenge pour nos équipes. Nous devons veiller à la fois à la sécurité des enfants et préserver le bon cadencement des trains », souligne Mickaël Halimi, Responsable de Site. Autre difficulté : un agent peut accompagner seul des groupes comptant jusqu'à dix enfants. « La qualité première sur ce type de prestation est le sens de la pédagogie, pour une raison simple : le principal élément perturbateur n'est pas l'enfant, mais bien le parent. Il faut donc être à son écoute pour le rassurer et expliquer le déroulement de la prestation afin de désamorcer tout conflit. »



## ET DEMAIN

### IdTGV, de l'accueil à la préparation des trains

Depuis la fin du mois d'août 2014, les équipes ITIREMIA conduisent pour IdTGV une prestation d'accueil/embarquement entre les gares d'Hendaye et de Dax, dans le Sud-Ouest. Cette opération est complétée depuis le 30 mars par une prestation de customisation. Décryptage...

Opération relativement « traditionnelle » chez ITIREMIA, l'accueil/embarquement a été adopté depuis 2014 par un nouveau client : IdTGV.

#### Humaniser le train

Ce dispositif consiste pour les agents à vérifier la conformité des titres de transport à l'aide d'un PDA et à orienter les voyageurs vers leurs voitures et leurs places. « Il ne s'agit pas d'un dispositif répressif. Au contraire, il permet d'humaniser le train en offrant un visage d'accueil et de prévention. C'est une réponse directe aux situations de fraude qui entraînent de nombreux effets négatifs : des pertes financières pour nos clients, un sentiment général d'insécurité et une tension entre les contrôleurs et les voyageurs », remarque Éric Deloche, Responsable Grands Comptes.

#### Une prestation étoffée

Tout en continuant à effectuer l'accueil/embarquement, ITIREMIA va également conduire une mission de préparation des trains. Il s'agit de customiser les rames IdTGV à travers plusieurs actions : pose de dépliants sur les bars et les banquettes, diffusion d'une signature olfactive dans chaque rame, dépose de gels antibactériens dans les toilettes, et gestion de la mise à disposition de tablettes tactiles. « Le couplage entre ces deux prestations est une première et donc un véritable défi. Cela nous oblige à élever notre niveau d'exigence sur deux axes : dans la gestion de nos ressources humaines, à travers un recrutement efficace de personnel, et dans la gestion technique, en adaptant constamment nos plannings pour respecter le flux très cadencé des voitures » souligne Mohammed Bey, Chargé de Clientèle.

### Innover pour réduire la pénibilité

En septembre 2014, ITIREMIA a lancé un dispositif test de porte-bagages « malin » dans une dizaine de sites. Permettant d'embarquer plusieurs valises de grosses dimensions sur un fauteuil roulant, ces supports ont vocation à diminuer la pénibilité pour les agents tout en optimisant leur productivité.

« ITIREMIA mène régulièrement des analyses sur les accidents du travail. C'est à partir de ces diagnostics et dans une optique de prévention des risques que nous développons des outils qui diminuent la pénibilité pour les agents », indique Franck Viel, Directeur Opérationnel.

#### Une vraie démarche R&D

Ce porte-bagages malin a été imaginé par les équipes qui en ont confié la réalisation à un fournisseur spécialisé. Un premier prototype a été testé par des collaborateurs en présence de deux membres du CHSCT. « Nous avons fait évoluer le modèle avant d'en distribuer une dizaine sur différents sites. Depuis six mois, nos agents nous ont adressé plusieurs recommandations sur ce porte-bagages : augmenter les possibilités de stockage et repenser le système de roues pour une meilleure absorption des aspérités du sol. »

Un dispositif de 3<sup>e</sup> génération est actuellement à l'étude. « Ce genre d'outils n'existe pas chez nos concurrents. Même si ITIREMIA ne possède pas une structure centrale dotée d'un service d'études, nous sommes inventifs chacun à notre niveau et nous ne ménageons pas nos efforts pour faciliter le travail des agents sur le terrain » ajoute Franck Viel.

#### D'autres innovations

Sur différents sites (Marseille, Roissy...), les prestations de chargement/déchargement dans les soutes peuvent être difficiles. ITIREMIA travaille actuellement sur la conception d'un tapis mécanisé capable de diminuer considérablement la manutention et le port de charges, sans modifier négativement les délais d'intervention.

Du côté des dispositifs d'ores et déjà mis en œuvre, les agents s'occupant de l'injection et du déchargement des bagages à Roissy sont aujourd'hui dotés d'une « carte réflexe » détaillant les étapes-clés de cette prestation. « L'intérêt de cet outil est de permettre à nos agents, qu'ils soient novices ou chevronnés, de parfaitement connaître leur mission. »