

Charlotte est à la SNCF – Etablissement Commercial Train

L'entreprise

La SNCF se compose de différents établissements ayant chacun une mission. L'établissement Commercial Trains (ECT) des Pays de la Loire fait parti d'un ensemble de 24 établissements pilotés et animés par la Direction Déléguée Train (DDT) dont Jean-Marc Longequeue est le directeur.

Le Directeur de l'ECT, Thierry Becam, est placé sous l'autorité hiérarchique du Directeur de la Région de Nantes.

L'ECT de Nantes est composé de 430 agents, parmi lesquels nous comptons environ 380 roulants : les ASCT (Agent du Service Commercial Trains). Leur métier est d'accompagner les clients tout au long de leur voyage en leur offrant un service de qualité et en assurant la sécurité des circulations et la sauvegarde des recettes.

L'ECT se répartit en deux Unités Opérationnelles (U.O) et répond à 2 missions « d'activités » : VFE (Voyage France Europe) et TER.

Ma mission

Je suis rattachée à Christophe Bodin, Responsable Communication d'Etablissement et animateur Local Innovations. Celui-ci est chargé de la communication interne de l'établissement et est sous l'autorité hiérarchique du Directeur d'Etablissement. Il ne dispose pas d'un budget spécifique pour la communication.

Mes missions principales au sein de l'établissement :

- Plan de communication 2008.
- Analyser l'intégration des nouveaux embauchés ayant moins de 5 ans d'expériences au sein de l'établissement via un questionnaire et entretien oral. Emettre des idées et des solutions pour améliorer leur accueil.
- Faire un bilan, un audit de communication (journal interne, réflexe thématique, affichage, site intranet...). Pour cela un questionnaire est distribué à l'ensemble de l'établissement.
- Création d'un « Guide pratique des RHR » : document qui regroupe tous les lieux de découchés des ASCT (hôtel, plan, restauration, cinéma...) distribué à l'ensemble des ASCT.

D'autre part, des tâches courantes comme la rédaction de documents thématiques (Réflexe), l'affichage, sont à réaliser et sont partagées avec mon Responsable.

Mon bilan

Travailler au sein d'une entreprise comme la SNCF me permet de prendre connaissance des avantages (richesses des métiers, les innovations,...), mais aussi des inconvénients (lourdeur, complexité...) d'une grosse structure. Cela me permet de connaître le fonctionnement d'une entreprise avec un environnement syndical fort. Il faut savoir s'adapter à un environnement inconnu, comprendre la culture d'entreprise « cheminot ». Les missions effectuées sont intéressantes et diverses. La plus grosse difficulté au sein de l'établissement est le manque de cohésion et de communication entre les services. Pour avoir une information il faut être patient.