

CARTON PLEIN POUR ROISSY CDG2 TGV



Le comité Caligare s'est tenu en gare de Roissy CDG2 TGV le vendredi 26 février en présence de Robert VIALA, Jérémie ZEGUERMAN, Lauren KAHN, Rémi HABFAST, Cyrille LECLERE, Alain JARDEL (Département des services en gares chez G&C) et de nombreux représentants des prestataires, d'ADP, de l'Unité Gares et de l'UO VEN dont Sabrina GUILLARD pour ne citer qu'elle.

À cette occasion, pour la troisième année consécutive, ROISSY CDG2 TGV s'est vu décerner le trophée Label gare et le diplôme des 3 étoiles Caligare.

Le trophée est une reconnaissance de la satisfaction de nos clients. Deux fois par an une enquête a lieu, questionnant nos clients sur les 5 promesses de service :

- l'accès à l'information
- la fluidité des déplacements en gare
- la propreté/sûreté,
- le confort,
- le service et les commerces à disposition de nos clients.

Dès lors que les 5 promesses ont obtenu une note supérieure à 7/10 aux mesures de satisfaction client, le label est en poche !

Les 3 étoiles Caligare : process (la maturité du pilotage qualité de la gare est validée), écoute clients (prise en compte de l'avis des clients) et production (80 % des indicateurs Suimagare et ECM sont à l'objectif) récompensent le travail effectué par les équipes sur le terrain.

Grâce à l'efficacité de l'Unité Gares et de toutes nos équipes, la gare de Roissy CDG2 TGV est encore une fois une gare « trois étoiles ».

Roissy est déjà en route pour renouveler ses actions en 2016.

LA COMMUNICATION SE MODERNISE À L'ENE !

C'est une véritable révolution pour la communication interne de l'UO Ventes de Paris Nord. Moins de papiers, et surtout plus de réactivité ! La mise en marche de l'écran de communication, situé au dessus du bureau des ACM, permet en effet à l'UO de diffuser en seulement quelques clics les messages qu'elle souhaite transmettre à ses collaborateurs sur le terrain. La centralisation des informations lui permet de toucher un plus grand nombre d'agents qui semblent, eux aussi, très satisfaits de cette récente évolution.

Que les autres chantiers ne soient pas jaloux ! Tout l'établissement est mobilisé pour que les écrans fonctionnent à nouveau à Roissy et au COG !

CES ÉDUCATEURS INVISIBLES MAIS BIEN LÀ !

Nous vous annonçons dans le n°22 une rubrique systématique sur le travail sociétal en gare, nous continuons avec encore une fois ARC 75 à l'honneur. Pour rappel, c'est une association parisienne de prévention spécialisée dans la protection de l'enfance.

PREMIERS PAS VERS L'EMPLOI...

En juin 2015, pour répondre à une proposition de SNCF, nous avons organisé un chantier éducatif avec une jeune fille de 19 ans et un jeune homme de 21 ans, connus tous deux depuis plusieurs années par l'Equipe Nord-Way*. Ils ont été rencontrés sur les Gares du Nord et de l'Est. Les travaux consistaient à remettre en état (nettoyage et peinture) des cages pour les chiens des agents de sécurité de la Gare du Nord. Pour l'équipe éducative, l'objectif était de permettre à 2 jeunes de se confronter au monde du travail, avec ses horaires et la contrainte de répondre à la commande d'un client : SNCF. Ils se sont investis pleinement,

malgré leurs difficultés. 2 éducateurs étaient là pour les encadrer, les soutenir et les motiver. Ce chantier les a aidés à prendre conscience de leurs capacités, à reprendre confiance dans leurs potentiels d'insertion professionnelle.

Ces moments partagés sont très riches d'échanges, de constructions du lien qui permet un travail en profondeur avec les jeunes pour les aider à sortir de leurs difficultés multiples. C'est aussi un premier pas vers de nouveaux horizons.

*C'est l'équipe dédiée au 10^{ème} arrondissement, composée de 4 éducateurs aidés d'1 psychologue.

