



Communiqué de Presse institutionnel

27 février 2006

Thème : Partenariat SNCF

H&B Communication : Marie-Caroline Saro / Christine Duchêne

Tél. +33 (0)1 58 18 32 44 - [mc.saro@hbcommunication.fr](mailto:mc.saro@hbcommunication.fr)

Bernard Julhiet Group : Judicaël Jung

Tél. +33 (0)1 40 99 23 71 - [j.jung@bernardjulhiet.com](mailto:j.jung@bernardjulhiet.com)

---

## Bernard Julhiet Group accompagne la SNCF dans la conception de son Université du Service

Le 9 février dernier, les branches Voyageurs de la SNCF - VFE (Voyageurs France Europe) et TP (Transport Public) annonçaient le lancement de son Université du Service.

Bernard Julhiet Group a accompagné la SNCF dans son projet en réalisant la phase de conception générale de l'Université d'Entreprise au cours du dernier trimestre 2005.

### UN ENVIRONNEMENT EN PLEINE EVOLUTION

Dans un contexte de forte transformation du domaine du transport et des attentes des voyageurs, la SNCF a fait évoluer son organisation pour offrir davantage de services à ses clients, tout au long de la chaîne du voyage.

Avec 900 millions de voyageurs par an, la relation client est plus particulièrement au cœur de l'ambition de service des branches VFE et TP et donne tout son sens au projet. Pour relever le défi d'une relation client réussie où chaque contact est source de satisfaction, les branches VFE et TP ont décidé d'investir ensemble en créant un lieu de conception et de formation de ses personnels : l'Université du Service.

Cette nouvelle organisation concerne **les 30 000 agents de contact** des branches voyageurs, répartis principalement en trois grands métiers (commerciaux, contrôleurs et agents d'accueil dans les gares). Avec un objectif : valoriser les métiers du service et **développer les compétences stratégiques de chaque collaborateur**, en apportant innovation et expérimentation, par une forte ouverture sur l'extérieur.

### BERNARD JULHIET GROUP A ACCOMPAGNE LA SNCF DANS LA CONCEPTION DE CETTE UNIVERSITE

Spécialiste de la valorisation du capital humain, Bernard Julhiet Group a été choisi par la branche VFE, pour réaliser la phase amont de mise en œuvre de l'Université du Service. Pendant trois mois, Bernard Julhiet Group a suivi un plan de travail structuré pour mieux appréhender et définir les paramètres de ce projet.

*« Nous avons choisi Bernard Julhiet Group car la démarche qu'ils nous ont proposée correspondait parfaitement aux objectifs que nous souhaitons atteindre : une approche très structurée intégrant complètement les dimensions humaines de notre projet. Ils appréhendaient complètement la culture de service que nous voulions développer »* explique Franck Marsal, directeur de l'Université du Service.

Après une phase d'analyse et de compréhension de l'existant, Bernard Julhiet Group a formalisé la stratégie, les missions et l'offre de l'Université du Service, en ligne avec le projet stratégique de la branche VFE, permettant ainsi de donner une vision commune de la future Université du Service à l'ensemble de ses clients et partenaires internes (commanditaires, établissements, RH, autres organismes de formation,...).

Le travail commun des équipes de Bernard Julhiet Group et de VFE a permis de définir le **modèle opérationnel de l'Université** : les différentes activités et les modes de fonctionnement avec les clients et partenaires internes ont été déclinés, la structure et l'organisation ont également été détaillées ainsi que l'ensemble des moyens nécessaires à son fonctionnement, depuis les hommes et les compétences nécessaires jusqu'aux outils de gestion de l'information et de capitalisation des savoirs.

*« Le facteur clef de succès de cette étape était l'appropriation de nos clients et nos partenaires internes. Cela nous permettait d'enrichir nos réflexions pour mieux répondre à leurs attentes, en gardant un fort principe de réalité et garantir ainsi la faisabilité du projet »* précise Franck Marsal.

Les travaux ont été finalisés par un **plan de déploiement** de l'Université et la description du **mode gouvernance de l'Université**.

*« Les résultats des travaux ont été validés par le Comité de Direction de VFE. L'Université du Service a été inaugurée par les directions de VFE et TP, il y a quelques jours »* poursuit Franck Marsal.

Dans le prolongement de l'inauguration officielle de l'Université, l'équipe Bernard Julhiet Group a débuté, avec l'équipe de l'Université du Service, les premières étapes de la mise en œuvre opérationnelle de l'Université du Service, avec gestion du programme, mise en œuvre de l'organisation et conduite du changement.

*« Mon équipe est mobilisée et met le cap sur le développement de nouvelles compétences, au service de la relation client, avec une vision claire de la direction et des enjeux »* conclut Franck Marsal.

#### **A propos de Bernard Julhiet Group– [www.bernardjulhiet.com](http://www.bernardjulhiet.com)**

Spécialiste de la valorisation du « Capital Humain », Bernard Julhiet Group est un acteur majeur dans le conseil en Ressources Humaines, la formation et le e-learning ainsi que le recrutement. 50 ans d'expertise et de savoir-faire dans le conseil RH stratégique et opérationnel pour le compte des organisations les plus prestigieuses permettent à Bernard Julhiet Group de bénéficier d'une notoriété aujourd'hui reconnue par plus de 400 clients dont Carrefour, Accor, Schneider et Renault. L'innovation, l'excellence et l'engagement sont au cœur des services proposés par Bernard Julhiet Group, avec la volonté d'améliorer l'avantage concurrentiel de ses clients au travers de leur performance RH. Basé à Paris, Bernard Julhiet Group compte une filiale à Lille ainsi que des partenaires à travers l'Europe.