

Définition de l'organisation existante dans Transmodel

ÉMETTEUR : A PERTHUIS

DIRECTION : DQCI

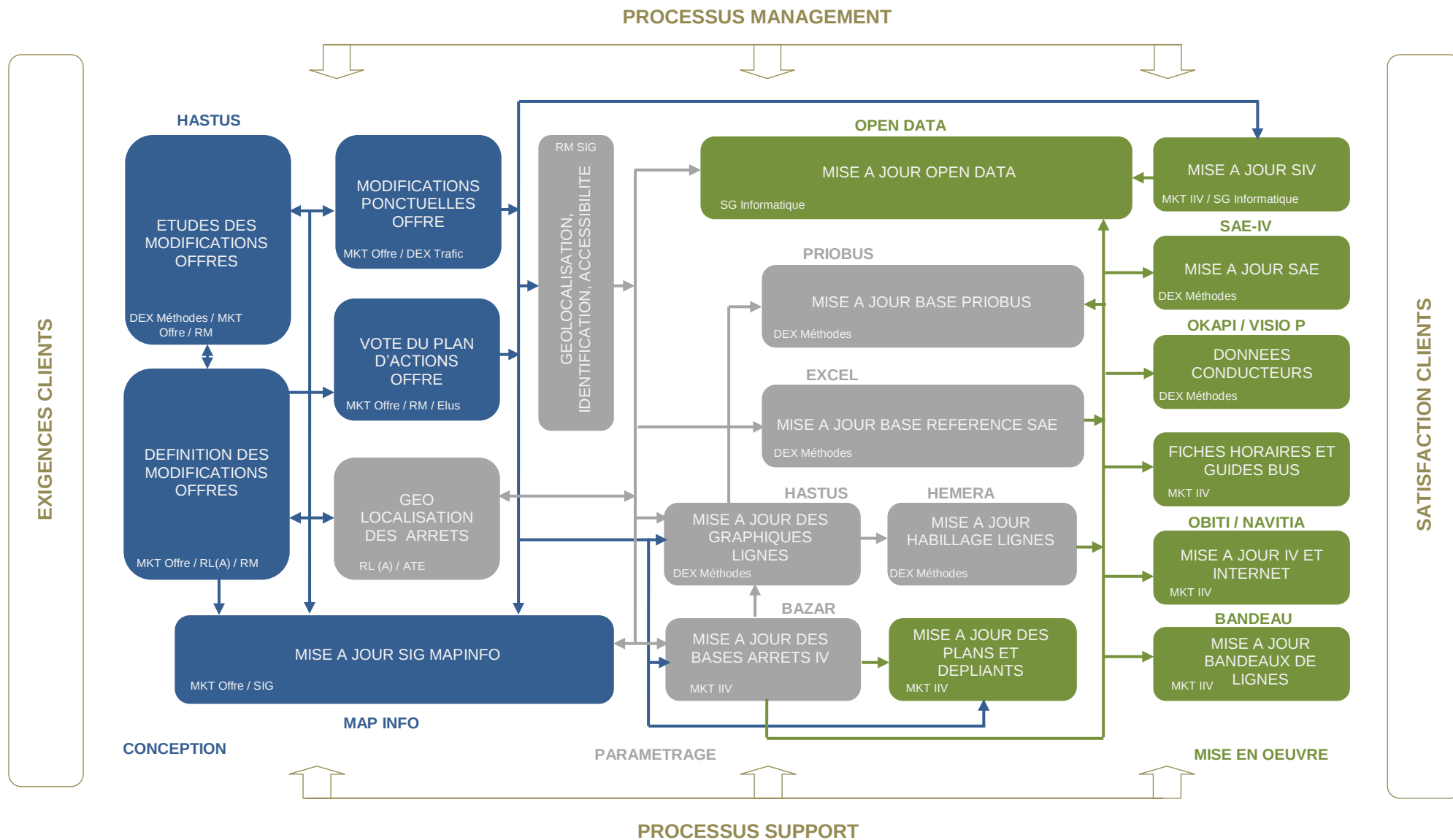
DATE DE CRÉATION : 11/01/2013

DATE D'ÉMISSION : 16/01/2013 / VERSION N°01

1/ METHODOLOGIE

- ↳ Entretiens avec les différents acteurs concernés par la gestion d'un point d'arrêt pour le périmètre défini dans le projet Transmodel
- ↳ Suite à ces entretiens, rédaction d'un compte-rendu traduisant les informations recueillies selon les critères relevant d'une modélisation processus :
 - chronologie et diagramme des activités
 - identification des services impliqués, des données d'entrée et de sortie, des outils et des référentiels utilisés
- ↳ Demande de correction et/ou validation des comptes-rendus par les acteurs concernés (à ce jour, quelques comptes-rendus n'ont pas été validés)
- ↳ En fonction des comptes-rendus d'entretien et des remarques recueillies lors des diverses présentations au groupe de projet, rédaction d'une synthèse mettant en évidence :
 - la chaîne de valeur globale et les principales interactions / interfaces
 - la matrice des responsabilités ICAR correspondante
 - les risques associés à ce processus

2/ POSITIONNEMENT DES REFERENTIELS ET DES ACTIVITES DANS LA CHAINE DE VALEUR



3/ DESCRIPTION DE LA CHAINE DE VALEUR : chronologie des activités, outils, données, responsabilités et risques associés

ETAPES ET OUTILS UTILISES

Proposition modifications Offre

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
Transmission Orale
Google Map
Outil de relevé GPS (valise)

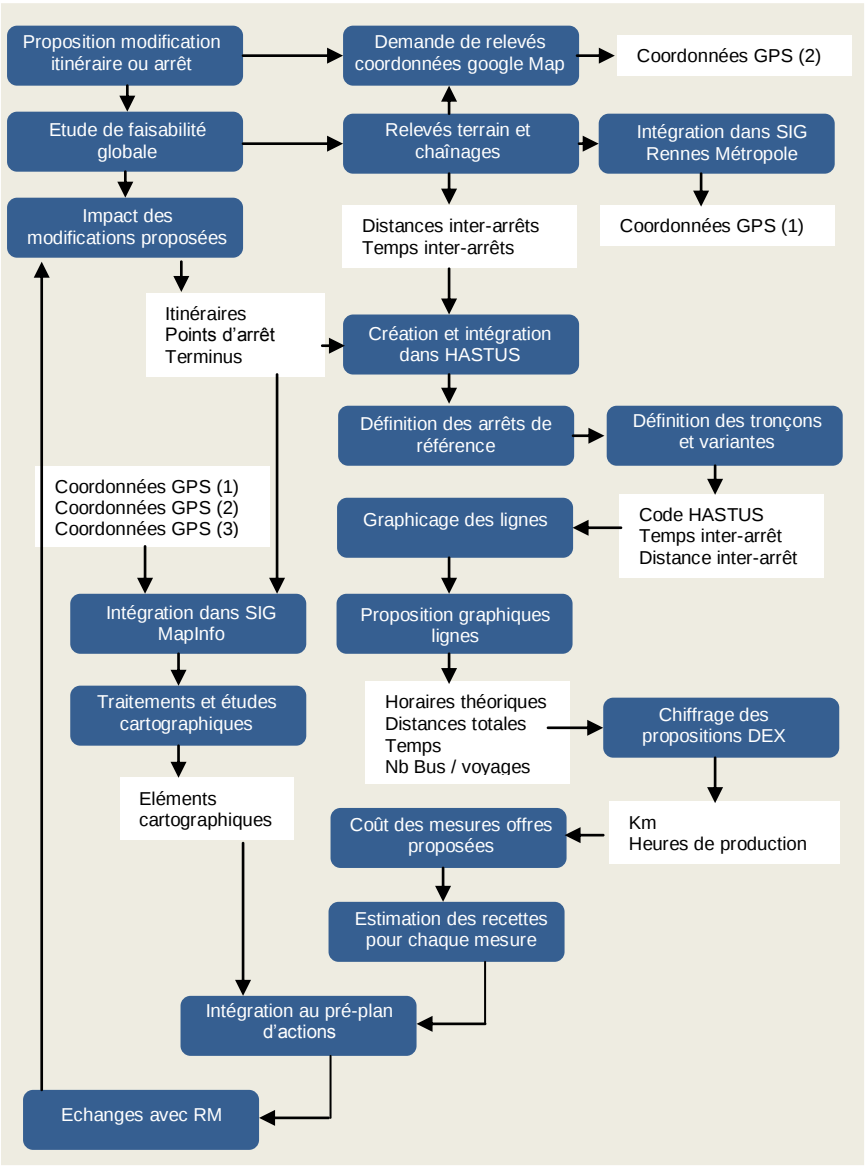
Etudes modifications Offre

Fichiers Excel
HASTUS

Définition et mise à jour SIG MapInfo

Fichiers Excel
SIG MAPInfos

DIAGRAMME DES ACTIVITES



MATRICE DES RESPONSABILITES

R	C	I	A
RM / transport	MKT / Offre DEX / RL(A) DEX / Méthodes MKT / IIV	MKT / IIV DEX / Méthodes	DEX / RL(A) MKT / Offre
MKT / Offre	MKT / IIV DEX / Méthodes RM / Transport	MKT / IIV	DEX / RL(A) DEX / Méthodes MKT / Offre
RM / Transport MKT / SIG	MKT / Offre	MKT / Offre	MKT / SIG DEX / RL (A)

Risques associés au processus :

- circulation de nombreux fichiers excel, word, pdf entrainant de nombreuses saisies manuelles
- plusieurs sources de coordonnées GPS coexistent et sont intégrées dans des bases de données ou dans des fichiers distincts
- intégration dans la base SIG MapInfos de coordonnées GPS provenant de systèmes de mesures distincts avec des précisions différentes
- certains clients du processus ne sont pas informés et n'anticipent donc pas les possibles modifications de l'offre

R : responsable des données I : informé pour la création ou la modification des données
C : consulté dans la définition des données A : acteur dans la mise en œuvre

ETAPES ET OUTILS UTILISES

Validation modifications Offre

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
SIG MapInfos

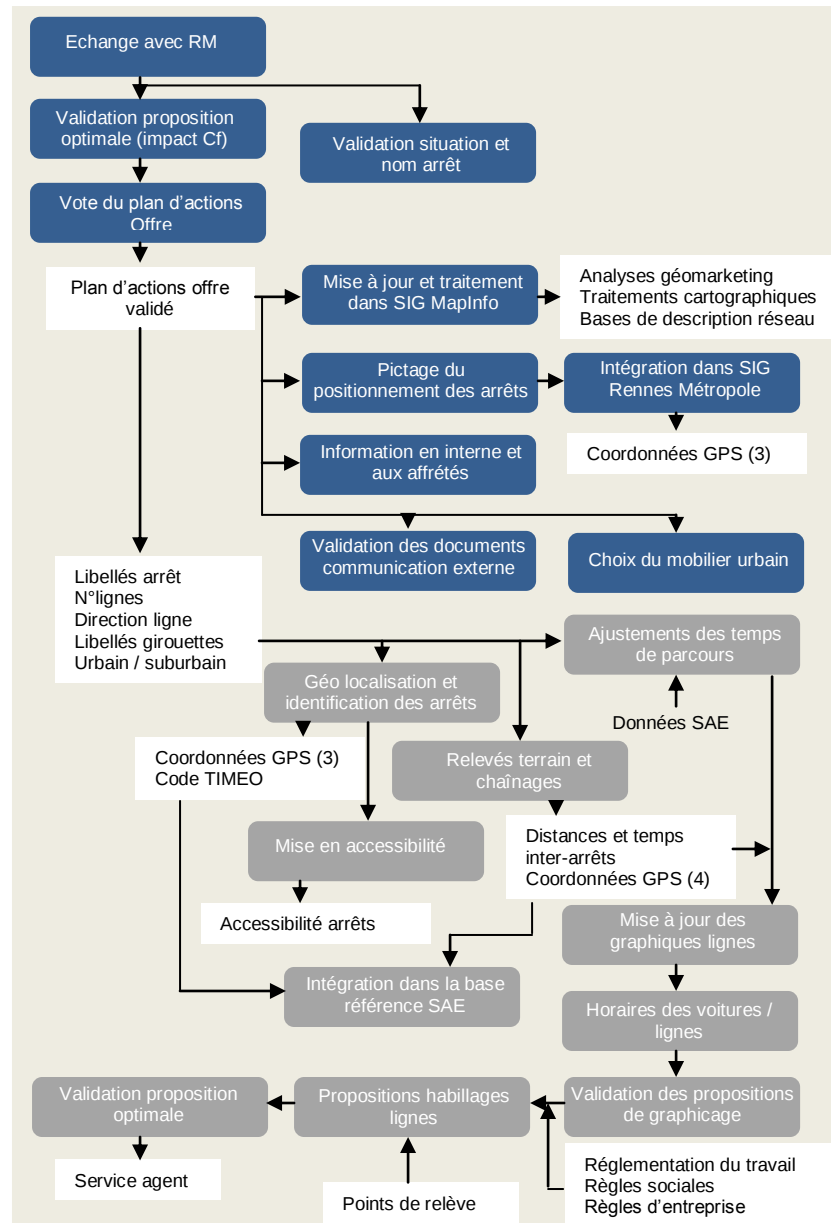
Géo localisation des arrêts

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
Transmission Orale
Google Map
Outil de relevé GPS (valise)

Graphicage HASTUS

Fichiers Excel
HASTUS
SAE TD

DIAGRAMME DES ACTIVITES



MATRICE DES RESPONSABILITES

R	C	I	A
RM / Transport	MKT / Offre	MKT / IIV Entreprise Sous-traitants	MKT / Offre MKT / SIG Communication externe DEX / RL(A)
RM / SIG DEX / Méthodes	MKT / Offre	MKT / IIV DEX / Méthodes	DEX / RL(A) RM / Transport DEX / ATE
DEX / Méthodes	MKT / Offre	DEX / Méthodes	DEX / RL(A) DEX / Méthodes

Risques associés au processus :

- circulation de nombreux fichiers excel, word, pdf entrainant de nombreuses saisies manuelles dans les référentiels
- utilisation de divers outils pour géo localiser les arrêts. Les responsabilités de cette activité et le circuit de diffusion des informations sont mal définies.
- multiplication des données et des référentiels utilisés pour créer les données dans HASTUS
- certains clients du processus ne sont pas informés de la validation des modifications d'offre

R : responsable des données **I** : informé pour la création ou la modification des données
C : consulté dans la définition des données **A** : acteur dans la mise en œuvre

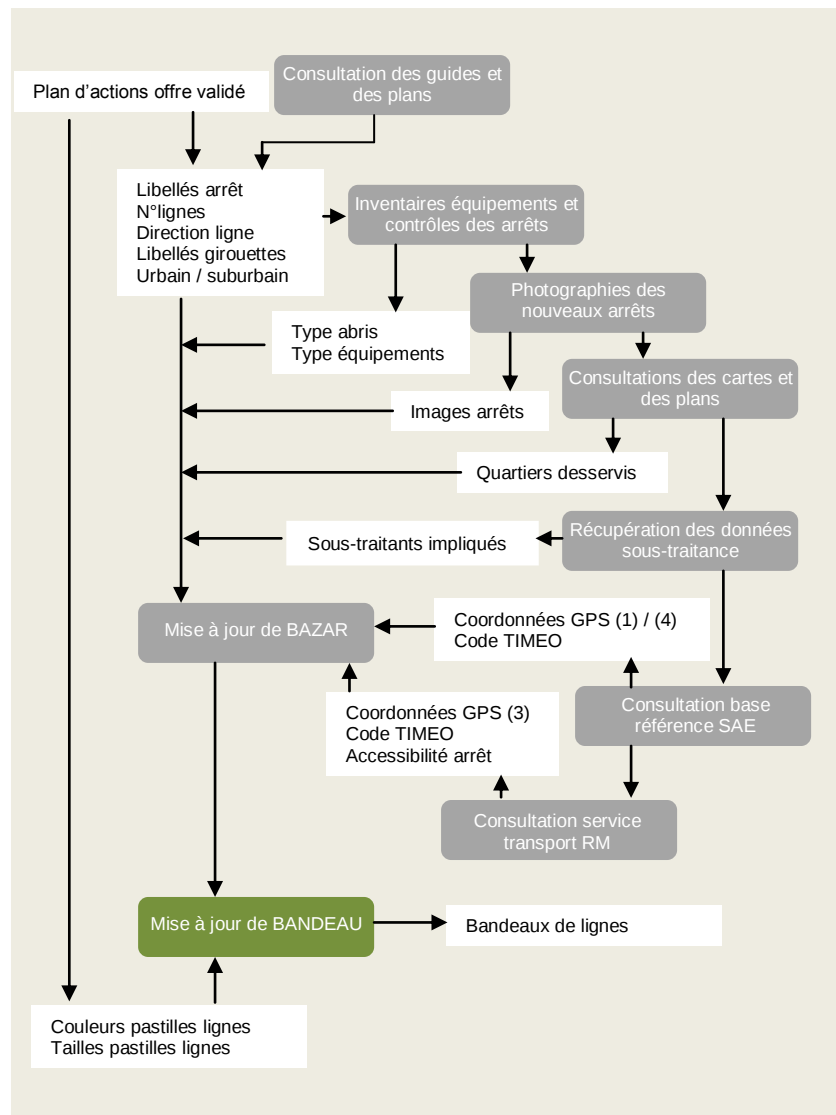
ETAPES ET OUTILS UTILISES

DIAGRAMME DES ACTIVITES

MATRICE DES RESPONSABILITES

Mise à jour BAZAR

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
Transmission Orale
BAZAR
BANDEAU
SAE TD
Guides, cartes et plans
Internet
Base référence SAE (Excel)



R	C	I	A
MKT / IIV	MKT / Offre DEX / Méthodes RM / Transport	SG / Informatique	MKT / IIV MKT / terrain

Risques associés au processus :

- utilisation de nombreux référentiels, documents ou sollicitations orales pour mettre à jour BAZAR. La mise à jour nécessite d'aller chercher la donnée dans les services les plus disponibles pour renseigner.
- récupération des codes TIMEO selon différents circuits entraînant des doublons dans les demandes à Rennes Métropole
- nombreuses reprises manuelles et copier/coller pour mettre à jour les champs dans BAZAR

R : responsable des données **I** : informé pour la création ou la modification des données
C : consulté dans la définition des données **A** : acteur dans la mise en œuvre

ETAPES ET OUTILS UTILISES

DIAGRAMME DES ACTIVITES

MATRICE DES RESPONSABILITES

Habillage HASTUS

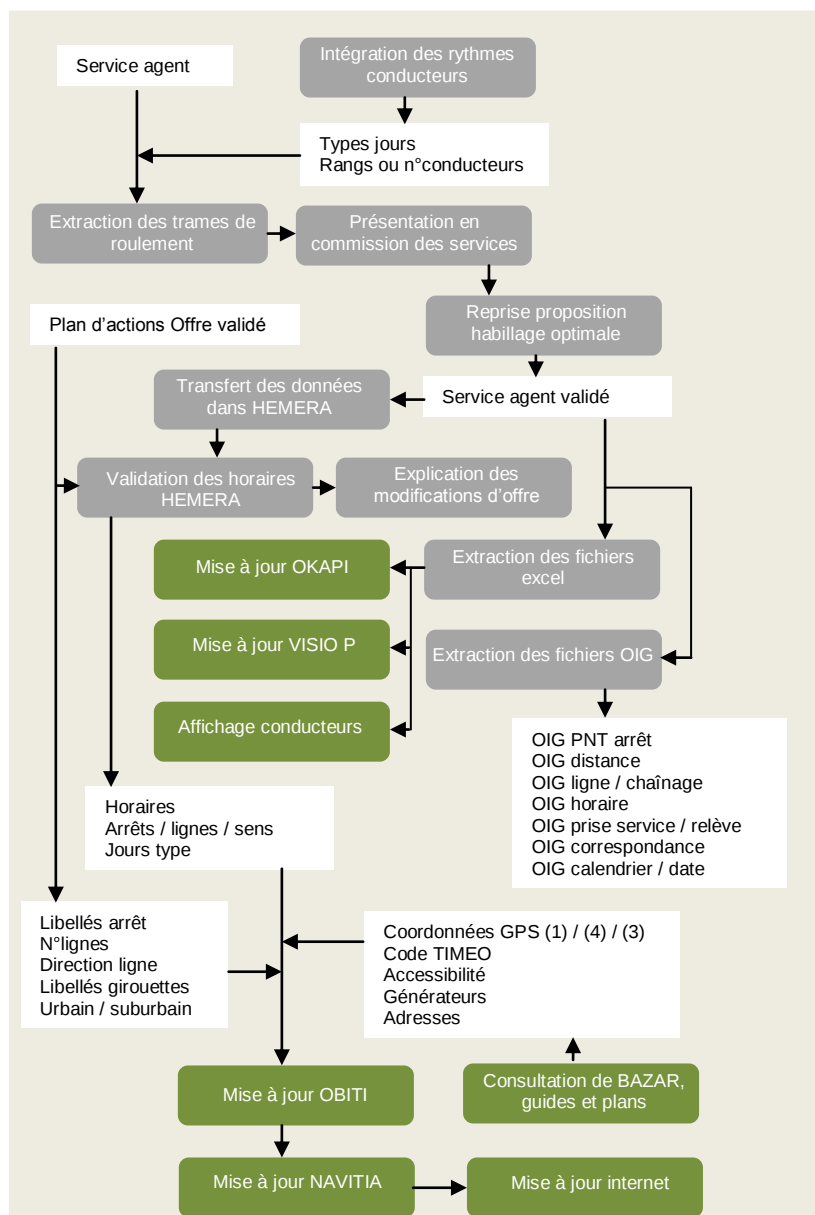
Fichiers Excel
HASTUS
HEMERA SERVICE

Mise à jour données conducteur

HASTUS
OKAPI
VISIO P

Mise à jour OBITI / NAVITIA

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
Transmission Orale
OBITI
NAVITIA
HEMERA SERVICE



R	C	I	A
DEX / Méthodes	MKT / Offre	DEX / Méthodes MKT / IIV DEX / Programmation	DEX / Méthodes DEX / Programmation

DEX / Méthodes	DEX / Méthodes	DEX / Méthodes DEX / Programmation
----------------	----------------	--

MKT / IIV	MKT / Offre DEX / Méthodes	MKT / IIV DEX / Méthodes
-----------	-------------------------------	-----------------------------

Risques associés au processus :

- multiplication des référentiels pour la mise à jour d'OBITI, activité centrée sur HASTUS
- nombreuses saisies manuelles dans le référentiel HASTUS
- nombreuses saisies manuelles ou copier/coller dans OBITI et/ou NAVITIA
- pour OBITI, intégration de coordonnées GPS provenant de sources différentes. Ceci est dû à la récupération des données dans BAZAR, cette base héritant de coordonnées définies aux étapes précédentes
- récupération de données via lecture de documents ou consultations orales

R : responsable des données **I** : informé pour la création ou la modification des données
C : consulté dans la définition des données **A** : acteur dans la mise en œuvre

ETAPES ET OUTILS UTILISES

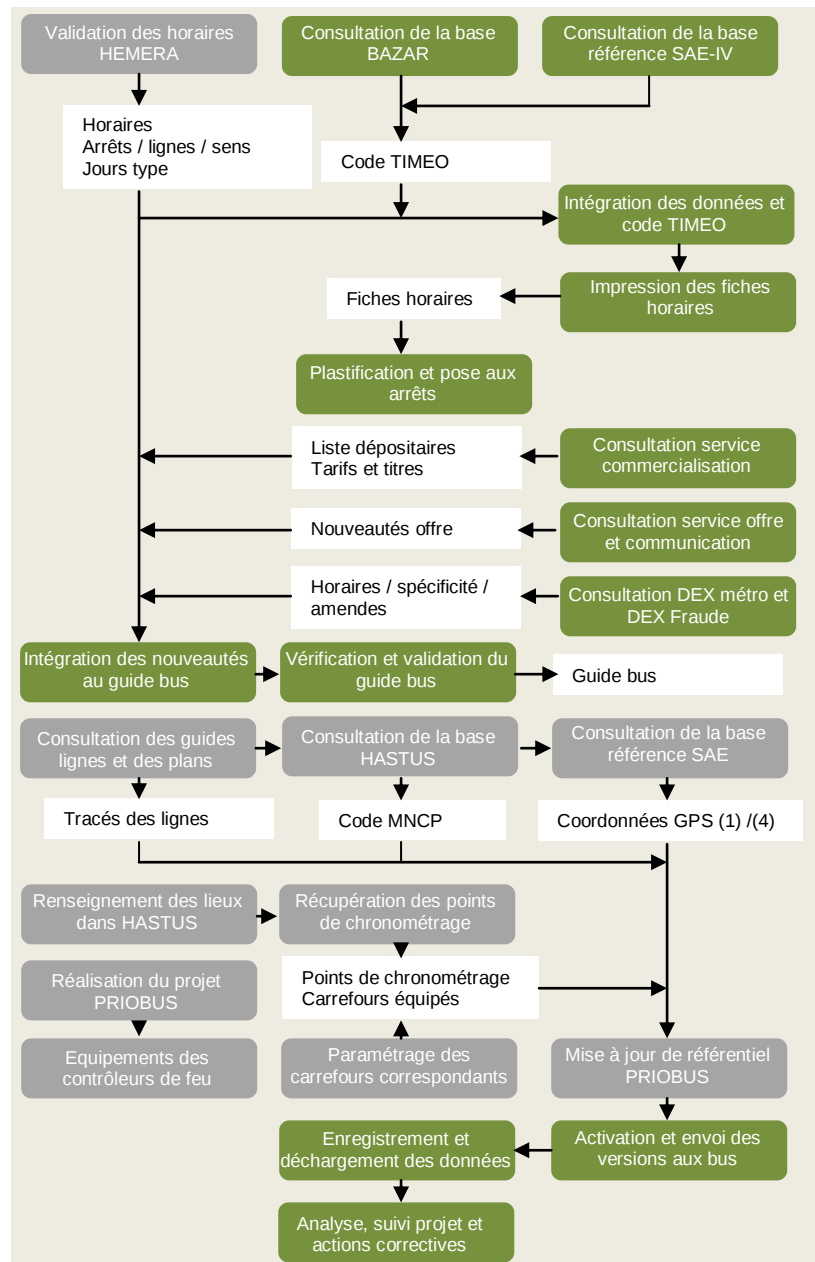
Mise à jour guide bus et fiches horaires

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
Transmission Orale
SAEIV TD
HEMERA SERVICE
Guides, cartes et plans
Internet
Base référence SAE (Excel)

Mise à jour PRIOBUS

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
SAE-IV TD
Guides, cartes et plans
PRIOBUS
HASTUS
Base référence SAE (Excel)

DIAGRAMME DES ACTIVITES



MATRICE DES RESPONSABILITES

R	C	I	A
MKT / IIV	MKT / IIV MKT / Offre MKT / commercialisation DEX / Fraude DEX / métro DEX / Méthodes	MKT / IIV	DEX / Méthodes MKT / IIV MKT / Terrain MKT / Offre

DEX / Méthodes Ville de Rennes RM	MKT / IIV MKT / Offre DEX / Méthodes	DEX / Méthodes RM Ville de Rennes
---	--	---

Risques associés au processus :

- multiplication des référentiels consultés
- nombreuses saisies manuelles, contrôles croisés et copier/coller pour mettre à jour guides bus et fiches horaires
- sollicitation de nombreux services pour récupérer les données nécessaires à la mise à jour des fiches horaires et guide bus
- intégration de coordonnées GPS provenant de sources différentes dans la base PRIOBUS

R : responsable des données **I** : informé pour la création ou la modification des données
C : consulté dans la définition des données **A** : acteur dans la mise en œuvre

ETAPES ET OUTILS UTILISES

DIAGRAMME DES ACTIVITES

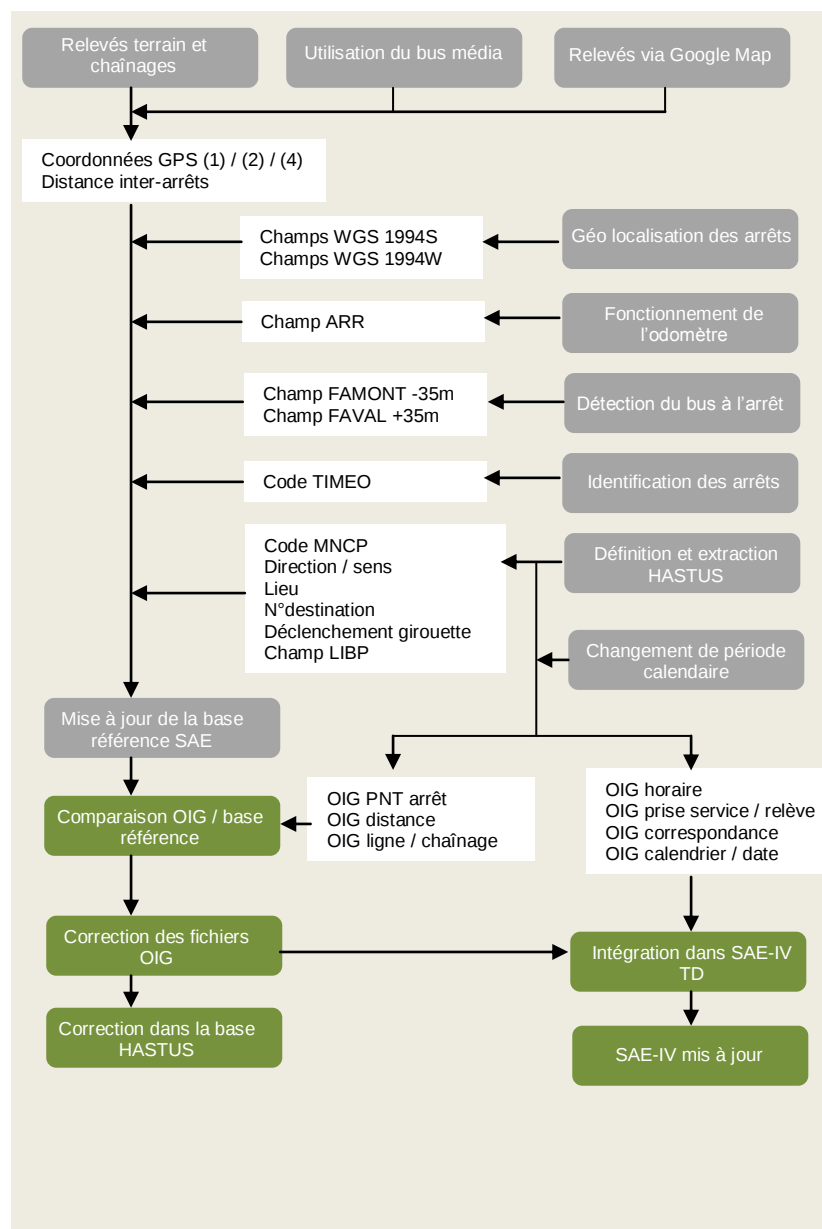
MATRICE DES RESPONSABILITES

Mise à jour base référence SAE (Excel)

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
HASTUS
Google Map

Mise à jour SAE

SAE TD
Base référence SAE (Excel)
HASTUS



R	C	I	A
DEX / Méthodes	MKT / IIV MKT / Offre DEX / Méthodes DEX / RL(A) RM / Transport	SG / Informatique	DEX / Méthodes DEX / RL(A) DEX / ATE

DEX / Méthodes	MKT / IIV DEX / Méthodes	SG / Informatique	DEX / Méthodes
----------------	-----------------------------	-------------------	----------------

Risques associés au processus :

- Base référence SAE supporté par un tableur Excel
- intégration de données GPS provenant de sources distincts
- sollicitation des services pour mettre à jour la base. Le GDD n'est pas toujours informé des modifications d'offre globales ou ponctuelles
- corrections et mises à jour permanentes de ce fichier excel, sans répercussions systématiques dans les services potentiellement concernés par ces changements
- pas de procédure claire pour le déclenchement des changements de période calendaire

R : responsable des données **I** : informé pour la création ou la modification des données
C : consulté dans la définition des données **A** : acteur dans la mise en œuvre

ETAPES ET OUTILS UTILISES

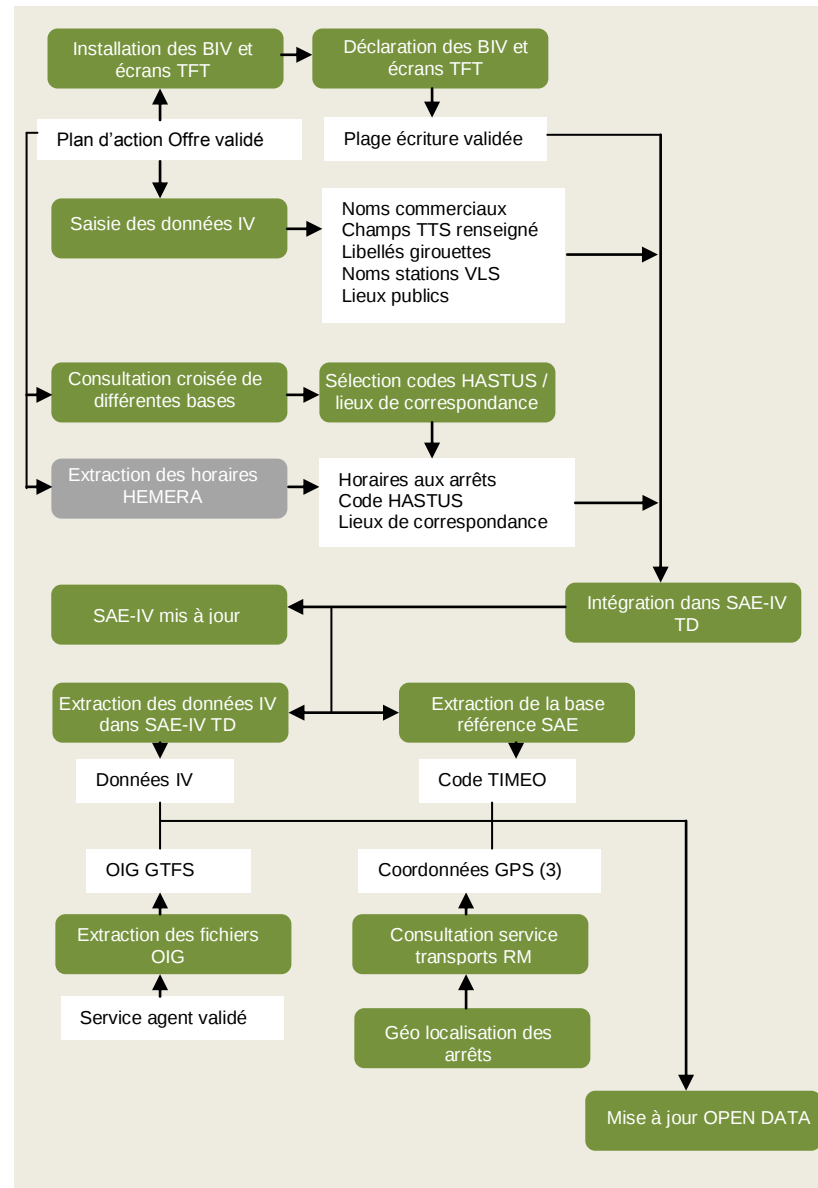
Mise à jour SIV

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
SAE-IV TD
Guides, cartes et plans
HEMERA SERVICE

Mise à jour OPEN DATA

Fichiers Excel
Fichiers Word
Fichiers PDF
SAE-IV TD
Guides, cartes et plans
Base référence SAE (Excel)

DIAGRAMME DES ACTIVITES



MATRICE DES RESPONSABILITES

R	C	I	A
MKT / IIV	MKT / IIV DEX / Méthodes MKT / Offre	SG / Informatique	MKT / IIV SG / Informatique
SG / Informatique	MKT / IIV DEX / Méthodes RM / Transport		SG / Informatique

Risques associés au processus :

- Consultations croisées de différentes bases ou documents pour trouver le code HASTUS / lieu de correspondance associés à la borne en question

GLOBALEMENT :

- A chaque étape, multiplication des référentiels et documents consultés pour mettre à jour les bases => complexification du processus
- nombreuses reprises manuelles et création de bases parallèles pour traiter la même donnée => fragilisation, complexification et multiplication des contrôles à chaque étape
- un degré de complexité et de fragilité nécessitant une parfaite transversalité et communication inter-service
- la répartition des responsabilités montrent un circuit d'informations ou de consultations parfois insuffisant et des services très sollicités à chaque étape
- la complexité du processus entraine probablement une dilution de la responsabilité pour la gestion de certaines données

R : responsable des données **I** : informé pour la création ou la modification des données
C : consulté dans la définition des données **A** : acteur dans la mise en œuvre

Rétro-planning

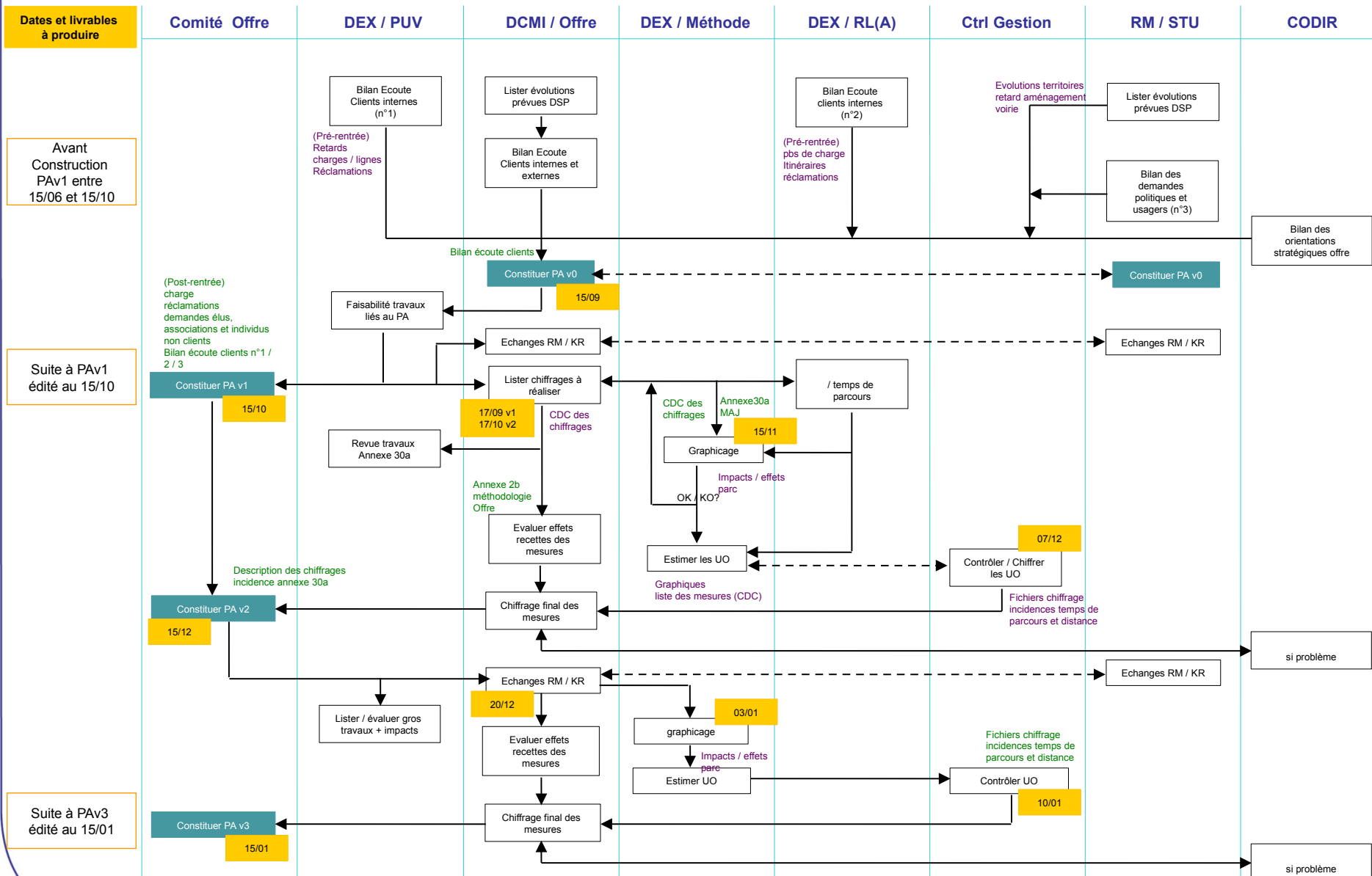
Processus « Offre rentrée »

16/06/2014

Émetteur : DCMI Offre / DQP

Rétro-planning processus « Offre rentrée » (1)

Page
suivante



**Page
précédente**



Avant construction PAv1 entre 15/06 et 15/10

Rétro
planning (1)

CLIENTS	FOURNISSEURS	CONTENU
Offre	Comité Offre RM CODIR	Demandes d'études plan d'actions

CLIENTS	FOURNISSEURS	CONTENU
Comité Offre	Offre	Cahier des charges des chiffrages PA

CLIENTS	FOURNISSEURS	CONTENU
DEX Formation	PUV	Synthèse des impacts itinéraires + voiries
RM SG	Offre	Annexe 1A et 6 de la DSP à jour + projet Annexe 1B

CLIENTS	FOURNISSEURS	CONTENU	+ tard
PUV DEX Affrétés	Méthodes	Définition des chaînages à réaliser	20 / 03
Méthodes	PUV DEX Affrétés	Relevés médias correspondants	30/03
GDD	Méthodes	Relevés médias + code HASTUS	
Comité Offre IIV	Offre	Document de présentation de l'offre + annexe technique des arrêts + topologie figé Codes TIMEO / GPS RM / HASTUS	15/03
CII RC	Offre	Document de présentation de l'offre + annexe technique des arrêts + topologie figé + réunions de présentation	30/03
SI	Offre	Document de présentation de l'offre + annexe technique des arrêts + topologie figé + présentation PowerPoint	30/03
PC Bus / DEX Formation et conducteur	PUV	Additifs conducteurs + cartographie du plan d'actions + nouveautés topologiques	30/03
Méthodes / PUV / Affrétés / DMIP Projet et Bus	Offre	Envoi des impacts parcs + réunion de validation + proposition de réforme à RM	30/03

CLIENTS	FOURNISSEURS	CONTENU	+ tard
SG RM Comité Offre	Offre	Annexe 1A, 1B, 6 de la DSP à jour	15/03
Méthodes Comité Offre	Offre	Cahier des charges rentrée	15/03
Méthodes	PUV	Document incidences travaux DSP et hors DSP	15/03
Transporteurs	DEX Affrétés	Annexe 26A	31/05
Offre	Méthodes	Annexe 31	31/05
Comité Offre	PUV	Annexe 30A	15/05
DEX Ctrl Gestion	Méthodes	Éléments pour complément UO, Annexe 1 III 80, 81, 82, 83	30/04

Suite à vote PAv4 au 15/03 (3)

Rétro
planning (2)

CLIENTS	FOURNISSEURS	CONTENU	+ tard
Offre	DEX Ctrl Gestion	Annexe 1 III 80, 81, 82, 83 (partie UO)	15/05
Comité Offre SG RM	Offre	Annexe 1 III 80, 81, 82, 83, (parties UO + fréquentation) + cartographies contractuelles de lignes (fournies par IIV) + annexe 1C et 26A	31/05

Suite à graphiques validés au 31/05 (1)

Page
suivante

CLIENTS	FOURNISSEURS	CONTENU	Date au + tard
GDD SI	Méthodes	SAE OPEN DATA	
IIV	Offre et Méthodes	Horaires HEMERA	
Affrétés PC Bus	Méthodes	Horaires des sous-traitants	
Offre	Méthodes	État du parc par ligne	
Comité Offre	Offre	Calendrier Offre	
PC Bus	Méthodes	Temps de parcours	
GDD PC Bus DEX Formation	Méthodes	Calendrier des périodes horaires	30/06
DEX Ctrl Gestion	DEX Affrétés	Éléments pour complément UO, Annexe 1 ^{III} 76 + 1 ^{III} 77	31/08
Offre	DEX Ctrl Gestion	Annexe 1 ^{III} 76, 77 (partie UO)	15/09

Suite à graphiques validés au 31/05 (2)

Rétro
planning (2)

CLIENTS	FOURNISSEURS	CONTENU	+ tard
Comité Offre SG RM	Offre	Annexe 1 ^{III} 76, 77 (parties UO + fréquentation) + MAJ Annexes 1A, 1B, 1C, 6, 26A, 30A, 31 + 1 ^{III} 80, 81, 82, 83 + cartographies contractuelles de lignes	30/09

Présentation CODIR

Processus recrutement « ACC » et « Tous Profils »

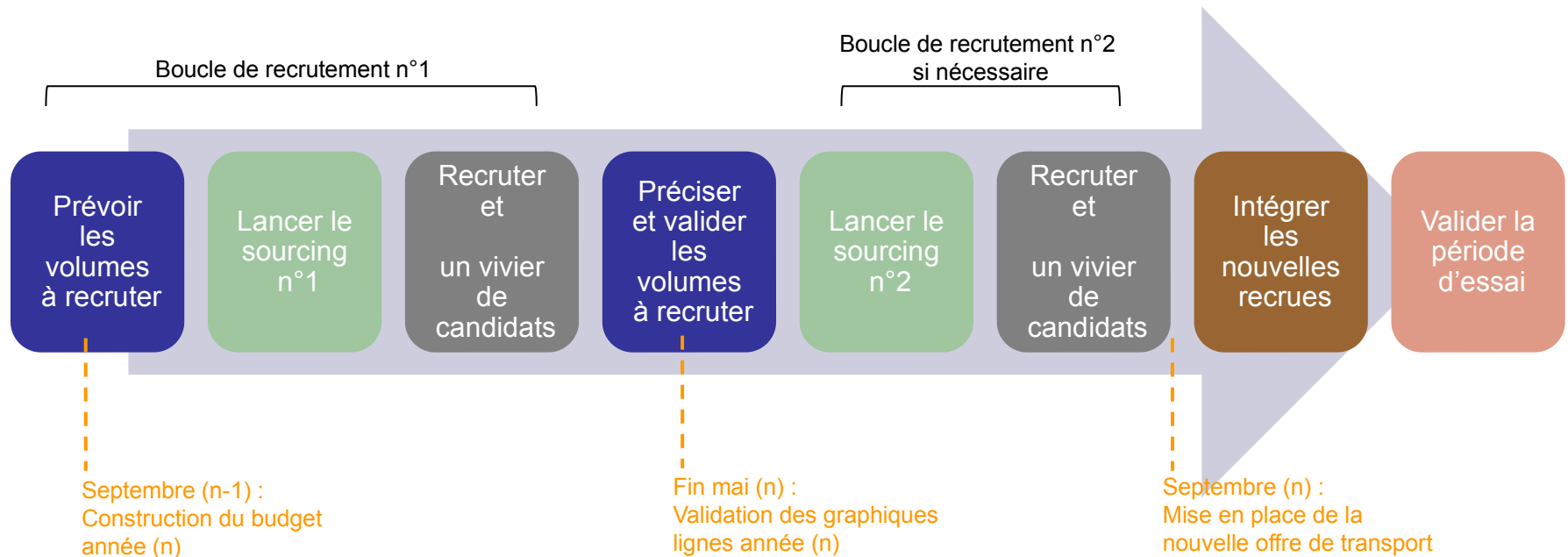
08/12/2014

Émetteur : Antony Perthuis/ DRH / DQP

Programme de la réunion :

- Grandes étapes et gains attendus pour chaque version améliorée des processus recrutement « ACC » et « Tous profils »
- Détail des étapes, timing, nouveautés et conditions minimales pour réussir ces changements
- Synthèse des points de validations demandés au CODIR

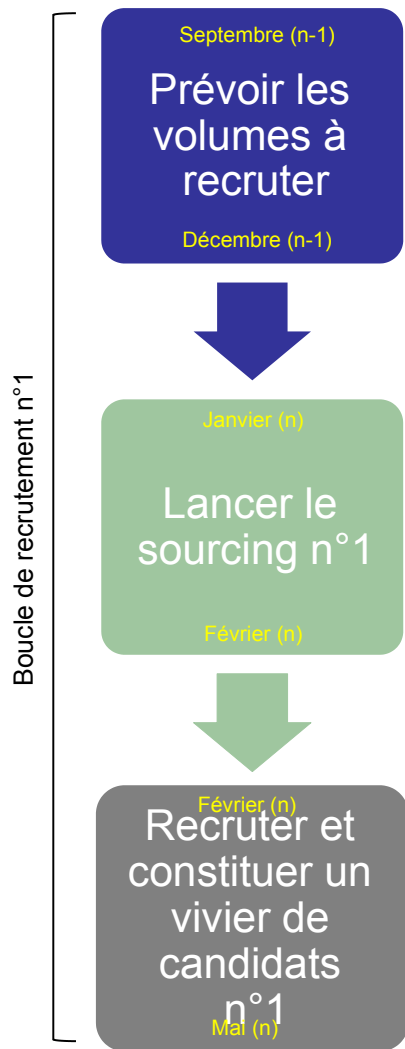
Recrutement ACC : grandes étapes et gains associés



- Période de recrutement étalée pour anticiper les besoins et sécuriser le recrutement
- Constitution d'un vivier permanent de candidats et amélioration de la qualité des profils recrutés
- Amélioration de la répartition de la charge de travail entre chaque acteur du processus
- Mise en place d'une étape ou sous-processus de validation de la période d'essai

Recrutement ACC : nouveautés et conditions de réussite (1)

Les étapes



Les nouveautés

- Fin décembre (n-1), DEX Ctrl gestion fournit le volume théorique ACC à recruter pour l'année (n) et (n+1)
- Construction d'une boucle de recrutement supplémentaire

Lancement du Sourcing n°1 début janvier de l'année (n), établi sur la donnée théorique fournie par DEX Ctrl Gestion

- Constitution et animation d'un vivier de candidats directement intégrables pour les années (n) et (n+1)
- Harmonisation des grilles d'entretien et d'audits de conduite utilisées lors du recrutement

Les conditions

- Intégrer le prévisionnel DSP / ligne b / retraite pour fournir une donnée précise à DRH

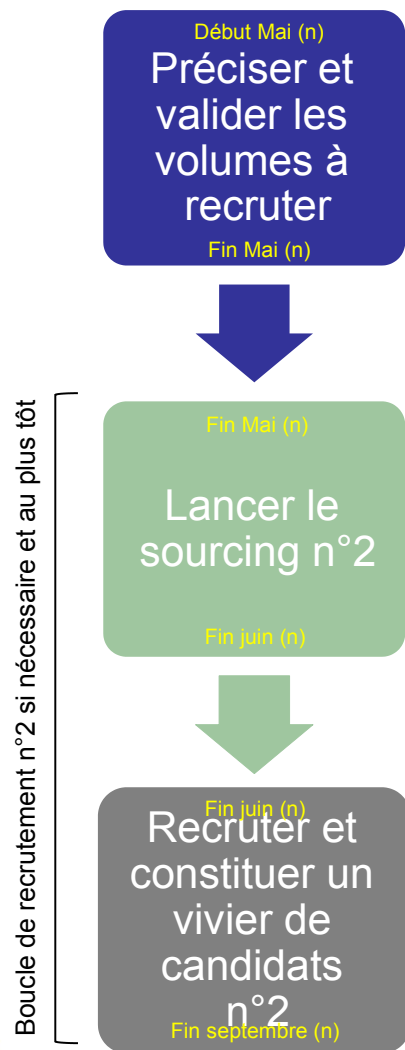
- Recevoir la données « volume ACC » dans les délais

- Définir et appliquer les modalités d'animation du vivier de candidat

Délais applicables pour des sessions de recrutement de l'ordre de 12 personnes au maximum

Recrutement ACC : nouveautés et conditions de réussite (2)

Les étapes



Les nouveautés

- Fin mai année (n), DEX Ctrl gestion et REX Bus fournissent le volume réel ACC à recruter pour l'année (n) et (n+1)

- Lancement du Sourcing n°2 fin mai année (n), établi sur le volume réel fourni par DEX Ctrl Gestion
- Ajustement du volume de candidats à recruter en fonction du résultat obtenu pour la boucle de recrutement n°1

- Constitution et animation d'un vivier de candidats directement intégrables pour les années (n) et (n+1)

Les conditions

- Fonctionnement optimal du processus Offre pour obtenir le volume réel dans les délais

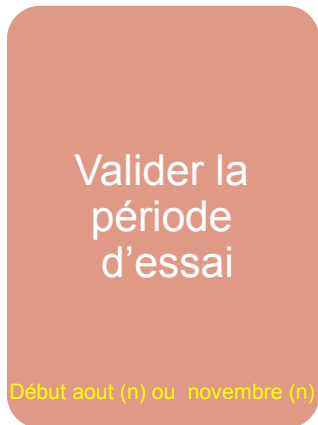
- Selon la précision du résultat obtenu pour la boucle de recrutement n°1

- Définir et appliquer les modalités d'animation du vivier de candidats

Délais applicables pour des sessions de recrutement de l'ordre de 12 personnes au maximum

Recrutement ACC : nouveautés et conditions de réussite (3)

Les étapes



Les nouveautés

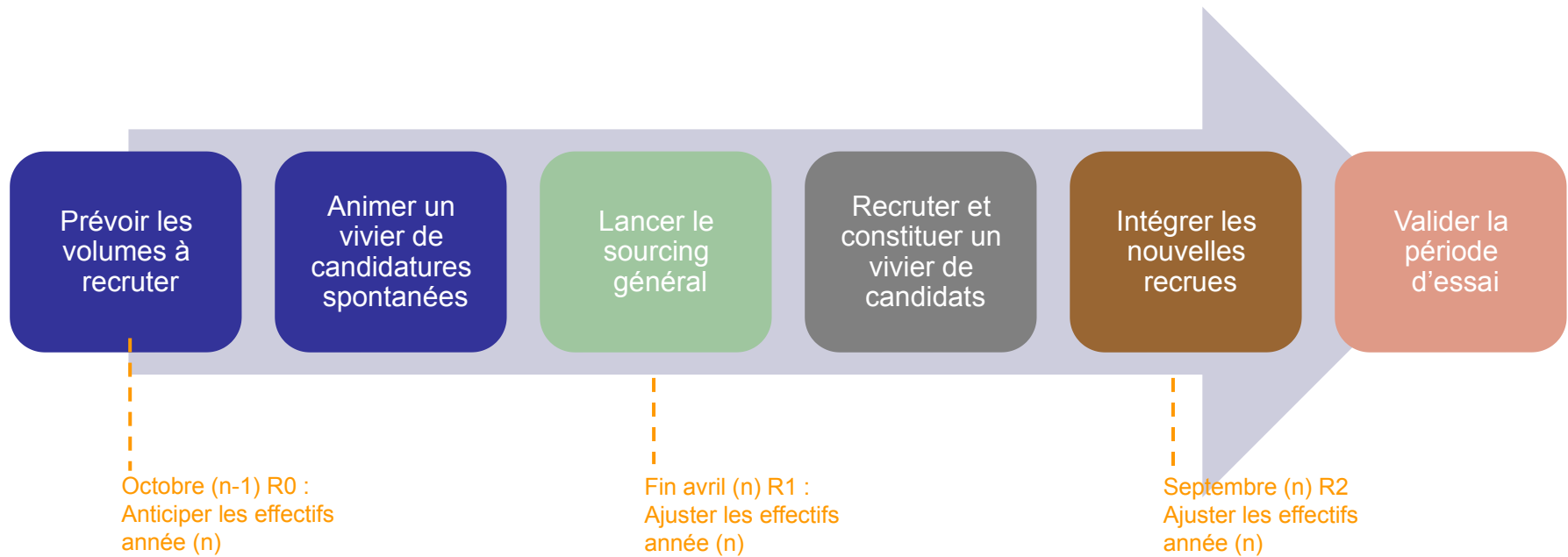
- Pour chaque ACC recruté, réalisation d'un 1^{er} audit basé sur les exigences de la relation client + comportement
- Production des premiers éléments d'évaluation entrant dans un livret de suivi l'ACC (conduite + relation client + comportement)

- Mise en place d'un sous-processus « validation de la période d'essai »
- Réalisation de 2 audits (conduite + relation client + comportement) dans les 7 semaines après la signature du contrat
- Alimentation du livret de suivi ACC selon le résultat des 2 audits
- Possibilité d'invalidier la période d'essai dans les 2 mois en s'appuyant sur les données du livret

Les conditions

- Retravailler l'étape formation comme une interface du sous-processus « valider la période essai »
- Retravailler le livret de suivi en y intégrant les données « relations clients + comportement »
- Assurer l'interface et la réactivité RH / DEX Bus pour chaque ACC posant question

Recrutement Tous Profils : grandes étapes et gains associés



- Optimisation des délais du processus avec 14 semaines de recrutement maximum (*priorité donnée à l'interne sur l'externe / adaptation du processus suivant les cas*)
- Traitement et intégration des candidatures spontanées pour améliorer la qualité des profils recrutés
- Anticipation plus forte des volumes pour garantir les délais du rétro planning
- Mise en place d'une étape ou sous-processus de validation de la période d'essai

Recrutement Tous Profils: nouveauté et conditions de réussite (1)

Les étapes



Les nouveautés

- A chaque constitution de budget (R0 / R1 / R2), prévision et ajustement des volumes Tous profils à recruter pour l'année (n)
- Anticipation des recrutements de l'année (n) dès la création du budget R0
- Traitement des candidatures spontanées selon les prévisions et les ajustements de recrutement
- Création et animation d'un vivier de candidatures spontanées
- Lancement du sourcing en fonction des besoins définis par Ctrl Gestion central et les Responsables de service
- Anticipation du sourcing dès l'année (n-1) suivant les profils / catégories à recruter

Les conditions

- Ctrl Gestion Central / Resp Service intègrent prévisionnel DSP, ligne b, retraite, mouvements imprévus pour fournir une donnée précise à DRH
- Prévoir en permanence les coûts de recrutement complémentaires
- Attribuer les moyens nécessaires pour qualifier les candidatures spontanées et l'animation du vivier
- Maitriser en permanence les coûts de recrutement complémentaires
- Recevoir les volumes prévisionnels dans les délais

Recrutement Tous Profils: nouveauté et conditions de réussite (2)

Les étapes



Les nouveautés

- Lancement du recrutement externe au même moment que l'interne
- Accompagnement du candidat interne à chaque étape du processus
- Intégration des candidatures spontanées dès l'amont de la chaîne
- Création d'un vivier de candidats directement intégrables sur de futurs recrutement (n+1)

- Mise en place d'un sous-processus « validation de la période d'essai »
- Réalisation de 2 évaluations dans les 2 ou 3 mois après signature du contrat (en fonction de la CSP)
- Possibilité d'invalider la période d'essai selon les 2 évaluations

Les conditions

- Définir et appliquer les modalités d'animation du vivier de candidats
- Partager et valider les différentes étapes du processus avec l'ensemble des acteurs

Les points de validation demandés au CODIR :

Recrutement ACC

- A fin décembre (n-1) : DEX Ctrl Gestion fournit une donnée théorique affinée du volume ACC à recruter pour année (n) et (n+1)
- A fin mai (n) : DEX Ctrl Gestion et REX Bus fournissent la donnée réelle du volume ACC à recruter pour année (n) et n(+1)
- La mise en place d'un sous-processus de « validation de la période d'essai » demande à la DEX de s'organiser pour garantir au minimum 2 audits (conduite + relation client + comportement) dans les 2 mois après signature du contrat de travail
- Animation permanente d'un vivier de candidatures ACC

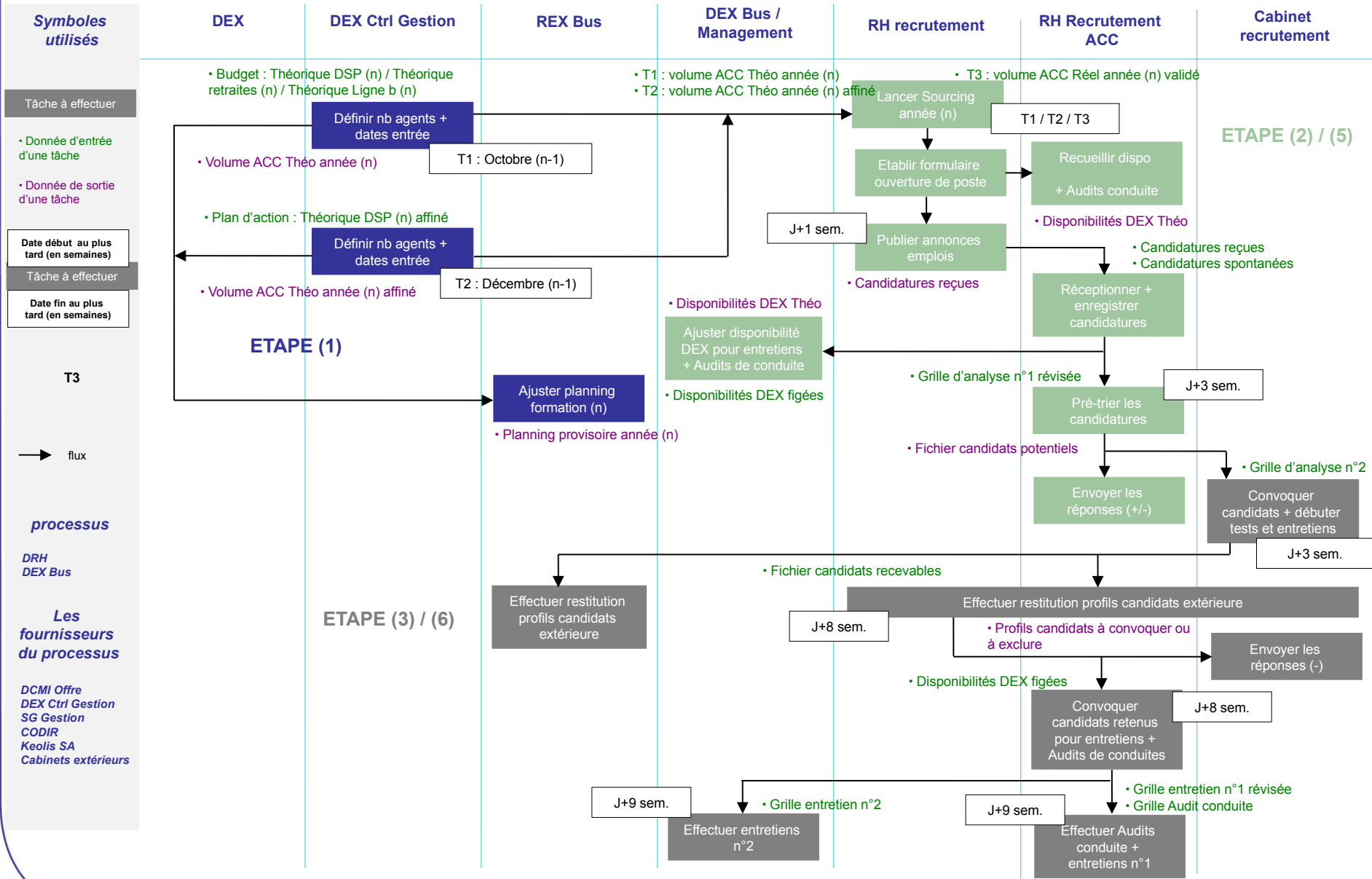
Recrutement Tous Profils

- Pour chaque étape de construction et de validation des budgets, Ctrl Gestion Central fournit à DRH les effectifs à recruter pour l'année (n) + maîtrise des coûts complémentaires éventuels
- La qualification des candidatures spontanées et l'animation du vivier correspondant nécessite le recourt à des ressources supplémentaires
- La mise en place d'un sous-processus de « validation de la période d'essai » demande de s'organiser pour garantir au minimum 2 entretiens dans les 2 ou 3 mois après signature du contrat de travail

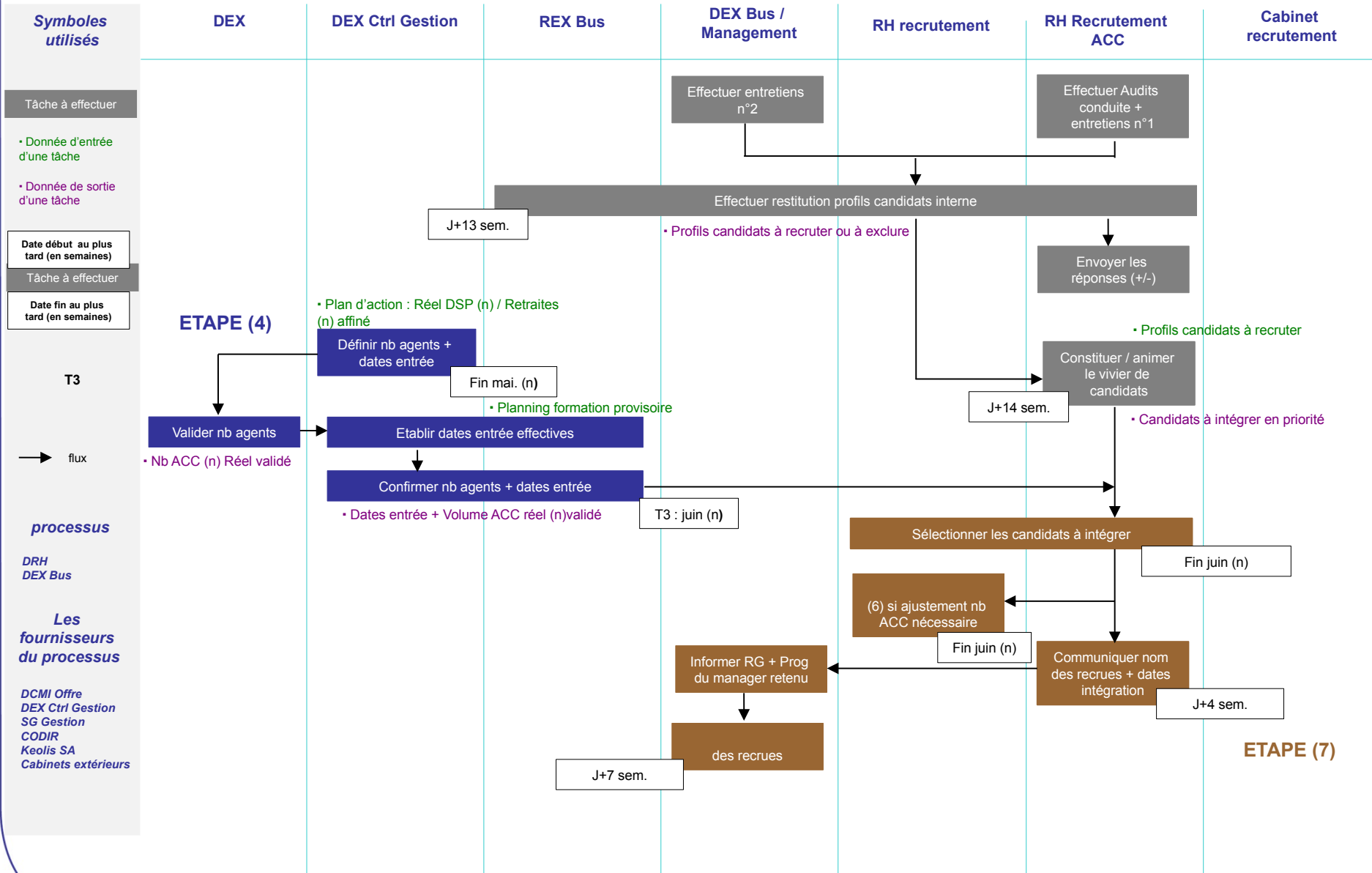
Annexes :

- Rétro planning détaillés des processus recrutement « ACC » et « Tous profils »

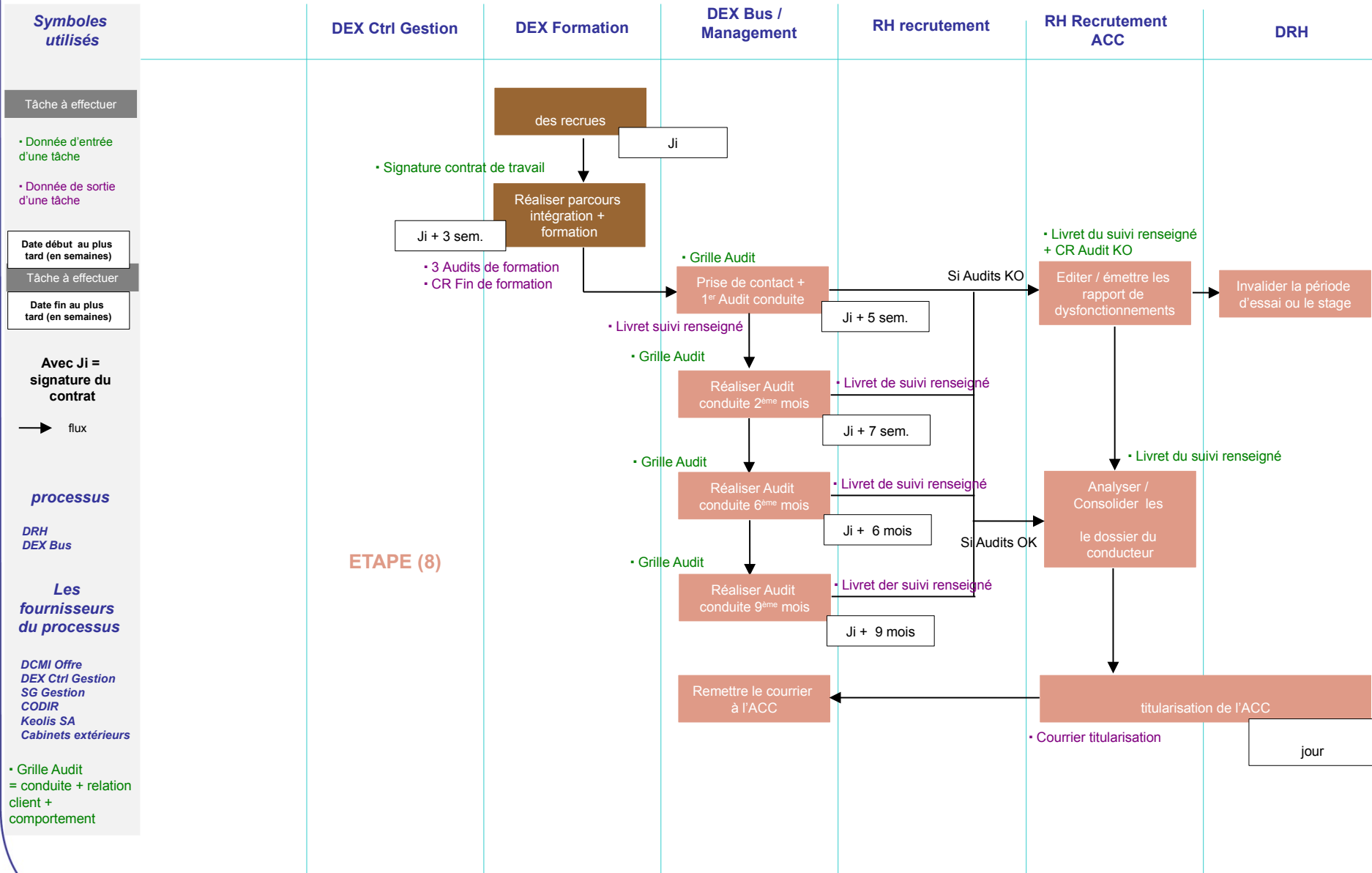
Proposition rétro-planning / processus « recrutement ACC » (1)



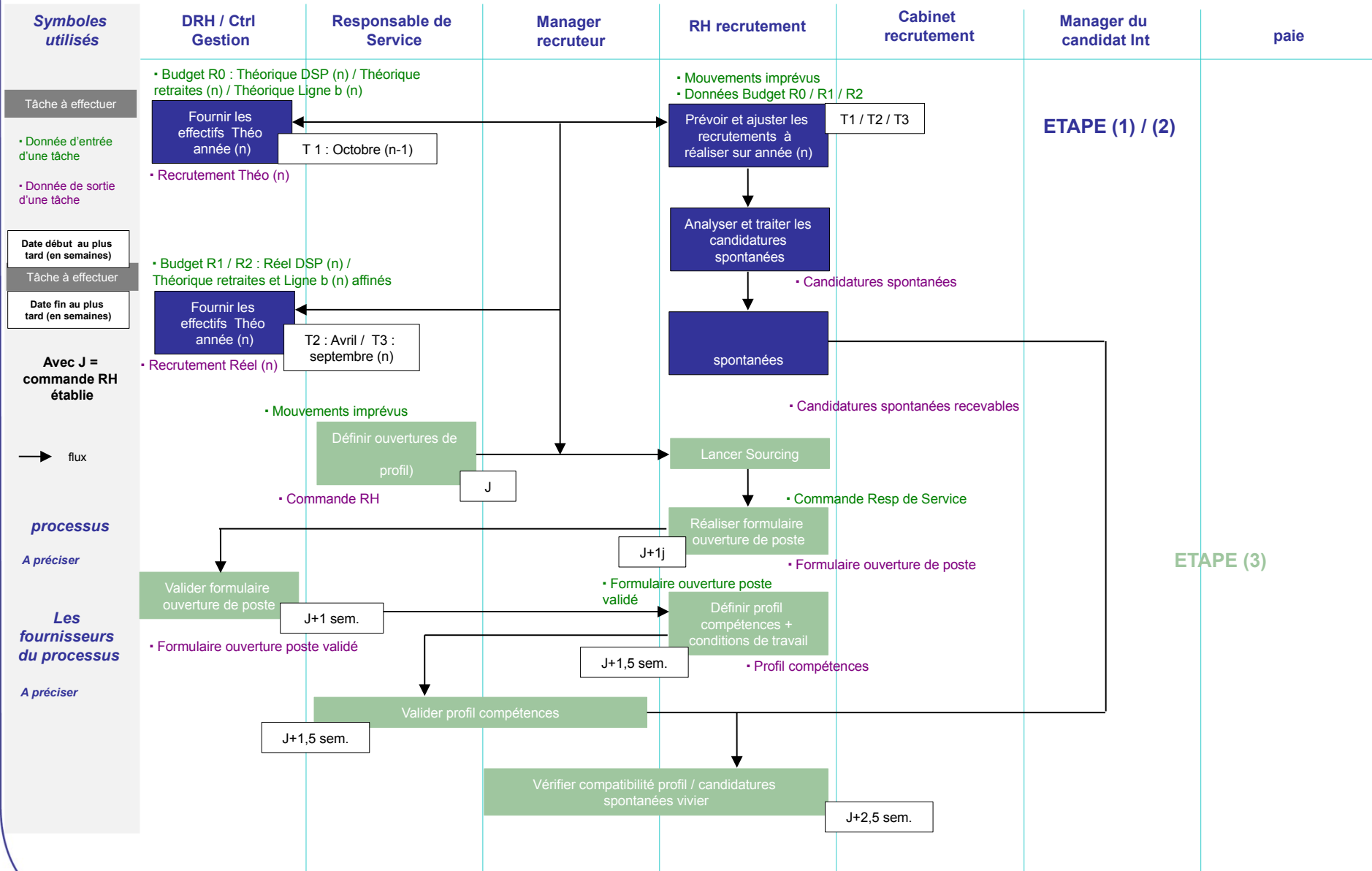
Proposition rétro-planning / processus « recrutement ACC » (2)



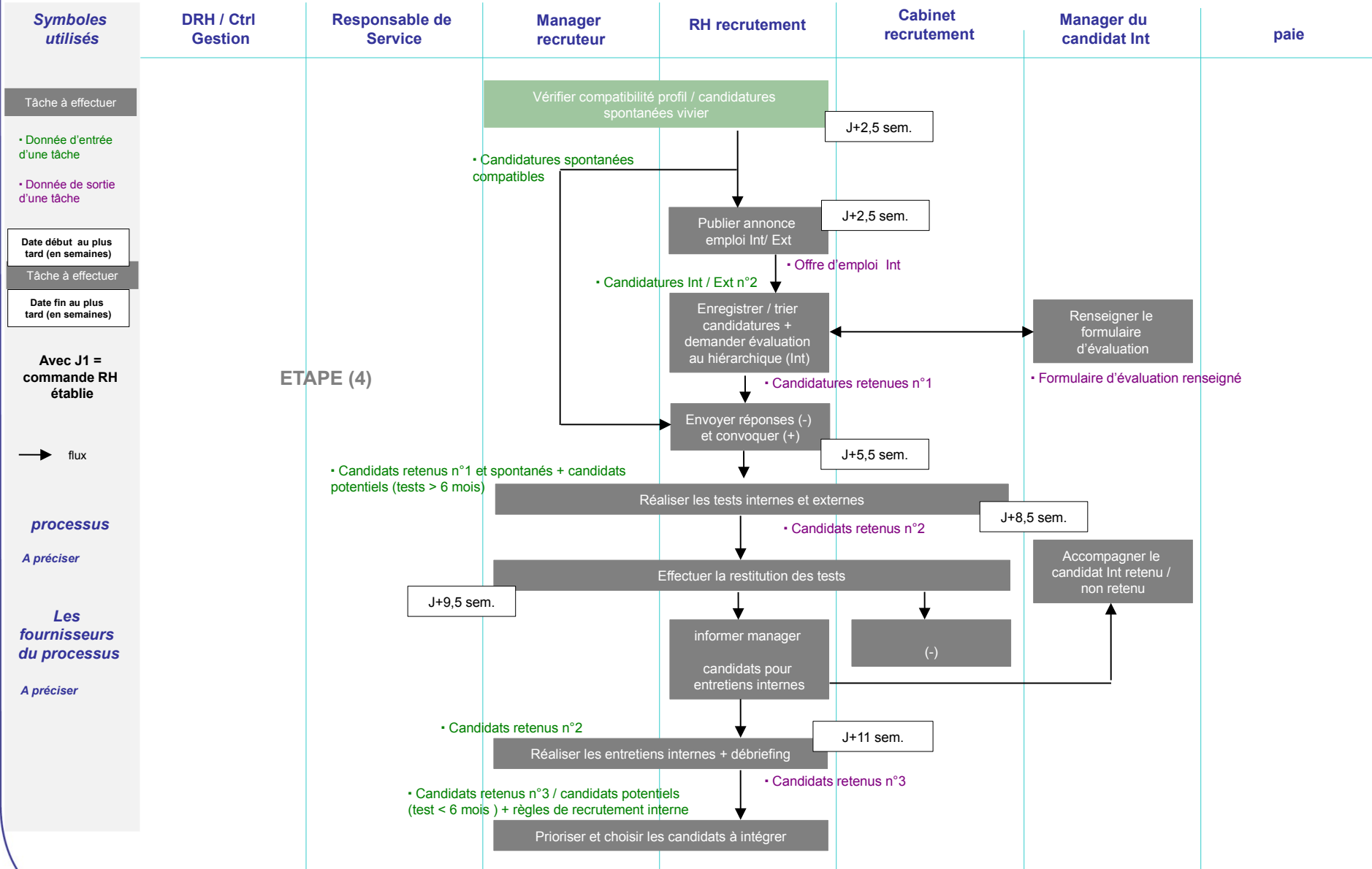
Proposition rétro-planning / processus « recrutement ACC » (3)



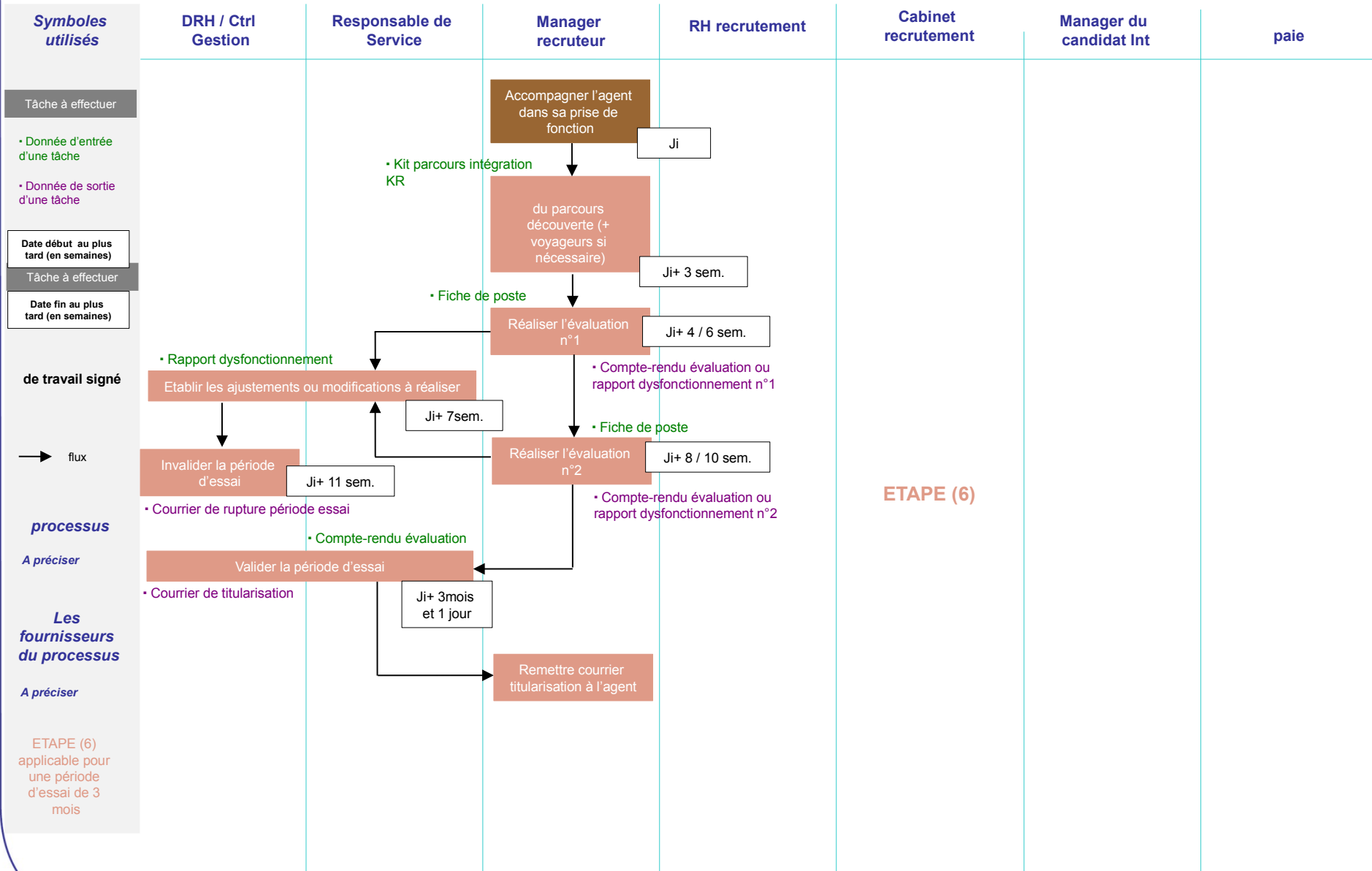
Proposition rétro-planning / processus « recrutement Tous profils » (1)



Proposition rétro-planning / processus « recrutement Tous profils » (2)



Proposition rétro-planning / processus « recrutement Tous profils » (4)



ETAPE (6)