

## La RATP a augmentée la satisfaction de ses employés de près de 30 % avec Neocase HR Power



### En bref :

- Siège social: Paris, France
- Secteur d'activité : Opérateur de transports publics

### Le défi :

- Stimulate productivity within HR SSC for increased HR operational efficiency and employee satisfaction

### La solution :

- Neocase HR Power

### Les résultats :

- Augmentation de la productivité du CSP RH de plus de 25 %
- Les données montrent une augmentation de 25 % de la satisfaction client

Le Groupe RATP est le 5ème acteur mondial du transport urbain. Il assure au quotidien la mobilité de 12 millions de personnes en France et dans le monde. Son expérience unique le place comme référent du secteur.

### Le défi

La RATP est le premier opérateur de transports publics pour la ville de Paris. La RATP emploie près de 45 000 personnes.

Afin de pouvoir maintenir un management efficace des processus du centre de services partagés ressources humaines, la RATP a été chargée de trouver une solution qui permettrait l'adaptation des processus du département RH mais également la possibilité d'arriver aux résultats suivants.

### Du point de vue Business:

- Augmentation de la productivité : Objectif de 25 %
- Un service de qualité pour les employés de la RATP
- Suivi des demandes
- Reporting complet sur les processus du CSP et la qualité des services obtenus

### Du point de vue technique:

- Un modèle à la demande avec un déploiement rapide : Objectif de 4 mois
- Une solution sécurisée pour protéger les données sensibles et les informations personnelles des employés
- Standardisation des processus et reporting
- Utilisation facile pour les 45 employés représentant le CSP RH

## La solution

### Un Case Management sophistiqué

La RATP a lancé son centre de services partagés avec comme objectif la réduction des coûts des domaines d'activités pouvant être mutualisés. Après avoir complété les premières étapes de l'élaboration d'un CSP, les managers se sont rapidement rendus compte de l'importance d'éléments clés pour le bon fonctionnement du CSP tel que : disposer de rapport sur les processus, analyser les données, augmenter l'efficacité et augmenter la satisfaction des client.

Le CSP RH de la RATP dispose de trois équipes opérationnelles :

- Politique de l'entreprise et de l'organisation
- Formations et développement personnel
- Demandes générales

Les managers RH connaissaient leurs besoins en termes de Workflows et de technologies afin de pouvoir organiser ces différents groupes d'une manière efficace, et ainsi pouvoir maximiser leurs performances.

## Le Projet

### Neocase HR Power – Un déploiement rapide et un taux d'utilisation élevé

Le CSP RH de la RATP reçoit les requêtes à son premier point de contact qui est l'équipe « *politique de l'entreprise et de l'organisation* ».

Lorsque les demandes ne peuvent pas être résolues par cette équipe, elles sont directement transférées à l'équipe disposant des capacités nécessaires pour y répondre.

Les exemples de demandes transférées peuvent être très variés tels que : le support techniques, les demandes complexes de la direction, des ajustements de salaires qui nécessitent une équipe spécialisée ou des gestionnaires experts. De plus, toutes les demandes et les performances des différentes équipes sont visibles depuis un tableau de bord sophistiqué et mise-à-jour en temps réel.

La solution Neocase HR Power a été déployée en mode SaaS (Software as a service), un choix simple permettant le respect des délais de déploiement désiré par l'entreprise.

Après avoir analysé les besoins de fonctionnalités, le point clé concernait la sécurité des informations sensibles des employés.

Neocase a donc répondu aux besoins de la RATP en incluant les niveaux de sécurité les plus élevés disponibles sur le marché.

## Les résultats

### Gains de productivité significatifs et satisfaction des employés

Avec un déploiement de 4 mois, la RATP n'a pas seulement atteint son objectif d'origine d'implémentation rapide, mais a été capable d'atteindre d'autres résultats impressionnant au sein de son CSP RH.

En effet, grâce à la solution Neocase HR Power:

- La productivité du CSP RH a augmenté de 25 %
- La satisfaction des employés a augmenté de 30 %