

Qui suis-je ?

"Ambassadeur Tempo : j'écoute les attentes des agents avant tout"

Tempo, le baromètre de satisfaction et d'engagement des salariés, a été lancé début 2011. **Chaque établissement a nommé un ambassadeur pour soutenir et accompagner ce programme.** Nathalie Viverge a accepté cette mission pour l'établissement Voyages rhéna.

Votre principal trait de caractère **Pugnacité et diplomatie**

Malgré les appréhensions sur le sujet, nous avons eu un taux de retour élevé : 85 %. Ce succès, nous le devons à l'implication des DUO et Dpx, qui ont assuré la diffusion des questionnaires et leur retour auprès des agents. Certes, il a fallu parfois en relancer certains, mais je suis autant pugnace que diplomate !

Votre devise

Faire le bilan pour rebondir

Beaucoup d'agents attendaient les résultats, qui sont chez nous plutôt satisfaisants, en particulier sur la contribution à la satisfaction clients. Les attentes les plus fortes concernent la formation et l'information sur la stratégie. Après analyse approfondie, les résultats ont été restitués aux managers pour engager plusieurs plans d'action. Pour moi, Tempo sert à cela : prendre conscience de nos forces pour les consolider et détecter nos faiblesses pour les améliorer.

Votre actualité

L'action !

Les messages que les agents ont fait remonter à travers l'enquête Tempo ont été pris en compte : des actions ont été lancées sur la formation et sur l'information en interne. Par ailleurs, il y a une forte demande de coopération intermétiers dans l'établissement. Nous allons donc lancer des dispositifs communs aux métiers de l'établissement, notamment l'accueil des voyageurs sur certains trains. Cette action ne sera étendue que début 2012, car l'actualité, pour nous tous, est maintenant de réussir le lancement du TGV Rhin-Rhône. C'est ma priorité du moment.

Nathalie Viverge,
ambassadeur Tempo
pour l'établissement
Voyages rhéna