

La SNCF va ouvrir un bureau dans la Silicon Valley

Le groupe a déjà noué des contacts avec de nombreux géants du Net, et veut utiliser le digital comme levier de transformation.

La SNCF ne passe pas toujours pour un parangon de modernité aux yeux de ses clients, notamment ceux qui sont véhiculés par des trains Corail hors d'âge. Le groupe public ne s'intéresse pas moins de très près à l'apport potentiel des nouvelles technologies dans ses différents métiers. Au point qu'il va prochainement ouvrir, comme le rapporte la dernière édition des « Infos », son journal interne, un bureau dans la Silicon Valley.

Cette initiative fait suite au voyage d'études effectué en Californie début novembre par Guillaume

Pepy, le président de la SNCF, et Yves Tyrode, l'ex-dirigeant du site Voyages-sncf.com, désormais chargé de piloter la transformation digitale du groupe.

Facebook et Twitter

« *Nous avons rencontré beaucoup d'entreprises*, indique Yves Tyrode dans « Les Infos ». *Notamment Facebook, qui peut nous être utile non pas comme réseau social, mais pour accélérer le déploiement de notre application unifiée. Ou Twitter, qui peut nous servir dans la relation client.* » Des partenariats auraient d'ores et déjà été signés.

Le futur bureau de la SNCF (l'entreprise ne fournit pour l'heure aucune date pour son ouverture) devrait être chargé du suivi des relations avec ces géants du Net,

mais également d'un travail de veille afin d'intégrer le plus tôt possible les nouvelles tendances dans ses réflexions.

Comme le montre la mission qu'il a confiée à Yves Tyrode, Guillaume Pepy compte beaucoup sur le digital et les nouvelles technologies pour modifier en profondeur la SNCF et réaliser des gains de productivité. Et ce, pas seulement dans la relation client, mais aussi dans la maintenance ou encore la « production » de trains.

Yves Tyrode doit d'ailleurs présenter dans les semaines à venir sa feuille de route. « *Ce qu'on fera devra avoir le plus tôt possible des retombées concrètes*, avançait-il récemment. *Il nous faudra des victoires rapides pour créer le mouvement.* » — **L. S.**