



**'aftec**  
ormation



**SNCF**



**EPREUVE E6 – ECRIT 12 PAGES**  
**BTS COMPTABILITE ET GESTION**

**ALEXANDRE DIARD - SESSION 2018**

**TUTEURS ENTREPRISE : MM JEAN-FRANÇOIS BOUTIN / DIDIER ROLLIN**

**ENTREPRISE : SNCF, TECHNIGARES GRAND OUEST**

**ETABLISSEMENT / FORMATION : AFTEC**

## **REMERCIEMENTS**

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué au succès de mon apprentissage et qui m'ont aidé lors de la rédaction de ce mémoire.

Tout d'abord, j'adresse mes remerciements à mes parents qui m'ont accompagné et conseillé dans ma recherche d'employeur. Leur écoute et leurs conseils m'ont permis de cibler mes candidatures, et de trouver cet apprentissage qui était en totale adéquation avec mes attentes.

Je remercie bien évidemment MM Yann KERIBIN et Francis LYSAKOWSKI, respectivement Directeur du TECHNIGARES Grand Ouest et Responsable du Pôle Gestion-Finances de l'Établissement, pour m'avoir donné l'opportunité d'intégrer le Pôle Gestion-Finances du TECHNIGARES.

Je tiens à remercier vivement mes maîtres d'apprentissage, MM Jean François BOUTIN puis Didier ROLLIN, Assistants de gestion du groupe SNCF, pour leur accueil, le temps passé ensemble, le partage de leur expertise, leur expérience au quotidien. Grâce à leur confiance et leur grande disponibilité, j'ai pu m'accomplir totalement dans mes missions. Ils furent d'une aide précieuse dans les moments les plus délicats.

Je remercie également toute l'équipe du Pôle Gestion-Finances pour sa bienveillance, son esprit d'équipe, son hospitalité. Remerciements tout particuliers à M Noël SAVIGNY pour sa pédagogie et sa patience qui ont indéniablement contribué à faciliter ma compréhension du processus Achat du TECHNIGARES Grand Ouest.

Enfin, je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont conseillé et relu lors de la rédaction de ce mémoire : ma famille, mes formateurs, MM ROLLIN et SAVIGNY.

# SOMMAIRE

1	PRESENTATION ENTREPRISE .....	3
1.1	Introduction .....	3
1.2	Un peu d'histoire .....	3
1.3	Rôle .....	4
1.4	Filiales .....	4
1.5	Missions du Pôle Gestion Finances du TechniGares Grand Ouest .....	4
2	PROCESSUS ACHATS DE PRESTATIONS .....	6
2.1	Introduction .....	6
2.2	De l'expression du besoin à la saisie de la commande dans l'ERP (Progiciel).....	6
2.2.1	Expression du besoin.....	6
2.2.2	Choix du fournisseur .....	6
2.2.3	Préparation et validation de la commande .....	7
2.3	Du suivi de la commande jusqu'à la facturation .....	7
2.3.1	Procès-verbal de réception des travaux + réception ERP .....	7
2.3.2	Création et enregistrement de la facture .....	8
2.3.3	Rapprochement commande/facture .....	9
2.3.4	Bons à payer .....	9
2.4	Du règlement jusqu'à l'archivage de la prestation .....	9
2.4.1	Règlement facture.....	9
2.4.2	Enregistrement charges à payer .....	10
2.4.3	Archivage.....	11
2.5	Conclusion .....	11
2.6	Schéma du processus Achats de prestations sans anomalies.....	12
3	VEILLE INFORMATIONNELLE .....	13
3.1	Introduction.....	13
3.2	Veille « à travers des réunions d'équipes ».....	13
3.2.1	Branche Gare et Connexions.....	13
3.2.2	Pilotage de l'Etablissement .....	13
3.2.3	RME (Réunion Mensuelle d'Encadrement).....	13
3.3	Veille « informatique » .....	13
3.3.1	Veille sociale.....	13
3.3.2	Veille fiscale.....	14
3.3.3	Veille communicationnelle.....	14
3.4	Conclusion .....	14



# **1 PRESENTATION** **ENTREPRISE**

## **1.1 Introduction**

Ayant opté pour l'alternance, j'ai fait le choix d'intégrer le groupe SNCF pour y préparer un BTS Comptabilité Gestion en deux ans. Mon apprentissage se déroule précisément au sein du TECHNIGARES Grand Ouest. Cet établissement, situé à Saint Pierre des Corps, est spécialisé dans les travaux d'entretien liés aux bâtiments et à l'énergie. Depuis le 1er Septembre 2016, j'évolue ainsi au sein du Pôle Gestion Finances de cette entité, sous l'autorité de mon tuteur, assistant de gestion de son métier. Ce Pôle, dirigé par un Responsable financier et son adjoint, compte dix-huit agents au total, dont neuf d'entre eux sont affectés aux achats et 9 autres au contrôle de gestion (dont je fais partie).

## **1.2 Un peu d'histoire**

En 1837, la première ligne voyageurs entre Paris et Saint-Germain est inaugurée. Un peu plus de 100 ans après, les 5 grandes compagnies ferroviaires qui se sont développées sont lourdement endettées. C'est dans ce contexte qu'est prise la décision, de nationaliser ces dernières. De cette nationalisation et de la fusion de ces compagnies naît le 01 janvier 1938, conformément à la convention approuvée le 31 août 1937, la SNCF, Société National des Chemins de Fers Français. Cette société anonyme d'économie mixte, est placée sous la responsabilité de l'État (qui en détient 51%), et ce, pour une durée prévue de 45 ans. La SNCF compte alors 515 000 cheminots et dispose de 42 700 km de voies dont 8% sont électrifiées.

Le 31 décembre 1982, la convention de 1937 arrive à expiration. SNCF devient alors un établissement public à caractère industriel et commercial (ÉPIC) le 1er janvier 1983. L'État devient l'unique actionnaire de l'entreprise, lui garantissant une autonomie de fonctionnement.

Sous l'impulsion de la réglementation européenne en matière de libéralisation du marché ferroviaire, la SNCF s'est restructurée à l'été 2015 en GPF, groupe publique ferroviaire. Le groupe SNCF est désormais organisé autour de trois EPIC, SNCF Mobilités, SNCF Réseau et SNCF EPIC de tête.

En 2017, de nouvelles innovations sont constatées au sein du groupe. Le « *low cost* » Ouigo et l'offre haut de gamme TGV InOui qui permettra progressivement aux voyageurs, entre

autres services, de rester connectés tout au long du voyage et de bénéficier de contenus digitaux grâce à l'équipement d'Internet à bord.

### **1.3 Rôle**

Le groupe SNCF compte 160 000 collaborateurs (près de 250 000 en tenant compte des filiales) et réalise un chiffre d'affaires de 32,3 milliards d'euros pour un résultat net de 567 millions d'euros (données 2016). Le réseau s'étale sur 30 000 km de lignes environ dont 2 024km de lignes à grande vitesse. En 2013, SNCF comptabilisait plus de 2 milliards de voyageurs TGV.

SNCF a pour mission le transport de voyageurs, le transport de marchandises, et réalise la gestion, l'exploitation, et la maintenance du réseau ferré national dont elle est propriétaire. L'EPIC de tête (dirigée par Guillaume PEPY) est chargée de contrôler SNCF réseau (dirigée par Patrick JEANTET) et SNCF mobilité (dirigée par Guillaume PEPY). SNCF réseau est le propriétaire et le gestionnaire du réseau ferré national et SNCF mobilité est chargée de l'exploitation des trains. SNCF mobilité, l'EPIC dans lequel j'évolue, est composée de plusieurs branches : Gares et Connexions, Voyage, FRET, TRANSILIEN et TER.

En ce qui me concerne, je travaille pour la branche Gares et Connexions, qui est elle-même découpée en 3 TECHNIGARES : le TECHNIGARES Grand EST, le TECHNIGARES Ile de France et le TECHNIGARES Grand OUEST, composé d'environ 350 agents. Chaque TECHNIGARES est chargé de s'occuper de plusieurs ABE (Agences Bâtiment Energie) et UG (Unités Gares) qui ont pour objectif d'intervenir dans le domaine du bâtiment et de l'énergie sur les locaux de SNCF situés dans leur secteur géographique spécifique.

### **1.4 Filiales**

Le groupe SNCF détient des parts dans plus de 650 entreprises, implantées en France ou dans le monde. Une de ses grandes filiales est Keolis qui conçoit et exploite des réseaux de transport conjugant tous les modes de transport dans 16 pays à travers le monde. Le but de ces filiales est d'accompagner la SNCF dans le domaine du transport.

### **1.5 Missions du Pôle Gestion Finances du TechniGares Grand Ouest**

Différentes missions relèvent de la responsabilité du Pôle Gestion Finances.

Pour ce qui est de l'entité Achats, elle est la garante du respect des règles d'achats et de passation des marchés. Elle assure l'assemblage des marchés des Agences (assistant achats en DT : Délégations Territoriales) et du Siège. Elle assure enfin le contrôle interne de toutes les entités de l'établissement (agences, DT, Siège).

Pour ce qui est de l'entité contrôle de gestion, elle est en charge de la gestion des contrats (contractualisation) pour chaque intervention que vont réaliser les ABE (les ABE étant dispatchées entre différents assistants de gestion) afin de pouvoir procéder à la facturation.

Ensuite les assistants de gestion doivent valider des commandes d'outils (venant des ABE et des UG) afin de permettre aux agents des ABE et des UG d'intervenir sur les lieux en question. De plus, des commandes de véhicules sont réalisées au sein de ce pôle afin de pouvoir véhiculer les agents des différentes ABE et UG. Ensuite, nous devons réaliser un tableau de bord tous les mois pour chaque ABE et UG afin qu'elles aient un suivi de leurs produits, de leurs charges, de leur chiffre d'affaires. Enfin, le pôle doit fixer le budget de l'année suivante pour chaque ABE en prenant les chiffres obtenus en N.

Au début de ma formation, je travaillais sur le domaine du parc automobile de ce pôle. Ce qui signifie que je devais renouveler des véhicules, faire des simulations de prix afin de faire des propositions aux ABE et aux UG et archiver des dossiers. Dans un second temps, j'ai été chargé de concevoir un tableau de bord commun pour chaque assistant de gestion. Pour cela, il a fallu que j'améliore chaque graphique en y intégrant toutes les informations importantes. De plus, une automatisation d'une partie du tableau de bord a été nécessaire afin que les assistants de gestion puissent passer plus de temps à analyser les chiffres plutôt qu'à remplir les tableaux permettant d'alimenter les graphiques. Enfin, en ce moment, je dois analyser la saisonnalité des charges. En d'autres termes, j'ai pour objectif d'étudier la variation des charges sur une année pour l'ensemble du TECHNIGARES afin de sortir des courbes de tendances puis une norme de ces charges. Cela permettra ainsi de détecter un niveau anormal de charges pour un mois donné et de pouvoir analyser et détecter l'origine de cet écart.

## **2 PROCESSUS ACHATS DE PRESTATIONS**

### **2.1 Introduction**

Au sein du TECHNIGARES GRAND OUEST (TG.GO), un service achats existe. Différents acheteurs au sein du TG.GO (répartis dans les Directions Techniques, ABE et au siège) ont pour mission de conclure des marchés avec différents fournisseurs. Les ABE (Agence Bâtiment Energie) sont des agences responsables de la réalisation des travaux et de la maintenance dans les locaux de la SNCF. Ces marchés concernent la sous-traitance, c'est-à-dire que la SNCF choisit de confier à des entreprises spécialisées la maintenance et les travaux de ses bâtiments plutôt que d'effectuer ces tâches en interne c'est à dire par ses agents. Cela est essentiellement dû à des raisons « politiques » (surtout des raisons économiques). Ces achats font partie des Achats et Charges Externes (ACE) de la sous-traitance du TECHNIGARES. Je vais donc expliquer ci-dessous la succession de tâches permettant d'aboutir à la réalisation d'une prestation. Cela débute de l'expression du besoin de la prestation jusqu'au règlement et l'archivage de la prestation.

### **2.2 De l'expression du besoin à la saisie de la commande dans l'ERP (Enterprise Resource Planning = Progiciel de Gestion Intégré)**

#### **2.2.1 Expression du besoin**

L'expression du besoin est la première étape du processus achat du pôle gestion finance. En effet, cette expression de besoin correspond à la demande du client (au sein de la SNCF, SNCF réseau par exemple) auprès de l'ABE de réaliser une prestation. Cette demande, validée par le maître d'ouvrage (Client, celui pour qui l'ouvrage, les travaux sont réalisés) va permettre à l'ABE de se rendre auprès des fournisseurs afin de faire la demande sur la prestation nécessaire à effectuer dans les locaux. Ces achats de prestations suivent une règle d'habilitation. Une habilitation est la capacité à mener l'acte d'achat. Le TG.GO est limité à un montant de 150 k€ pour une prestation. Au-delà de 150 k€, ce sera la Direction des Achats qui s'occupera de l'acte d'Achat de la prestation en question.

#### **2.2.2 Choix du fournisseur**

Cette expression de besoin va entraîner une recherche de fournisseurs en capacité de réaliser la prestation. Deux possibilités existent :

- Soit l'acheteur pourra se tourner vers les contrats cadres. Un contrat cadre est un accord de prix entre la SNCF et les fournisseurs pour une prestation donnée (ex : peinture, plomberie). C'est la Direction des Achats de la SNCF qui négocie les contrats avec les fournisseurs habituels. Ces contrats cadres signifient que la SNCF a déjà fixé un prix dans le passé avec un de ces fournisseurs. Ce type de contrat est fortement conseillé pour chaque type de prestation.

- Soit l'acheteur se dirigera vers des fournisseurs non connus de la SNCF, si aucun fournisseur faisant partie des contrats cadres n'est en capacité de réaliser la prestation. Cette recherche et consultation de fournisseurs est obligatoire quel que soit le montant de la prestation. Un minimum de 3 fournisseurs devrait être consultés. A la suite de ces offres (devis), la SNCF sélectionnera le fournisseur le moins disant afin de réaliser la prestation. Tel est le principe de la SNCF afin de sélectionner un fournisseur extérieur pour réaliser la prestation demandée.

Cependant, certains achats se font au gré à gré, c'est-à-dire que seulement un fournisseur est consulté. Cela est fortement déconseillé puisqu'aucune concurrence n'a lieu entre des entreprises. Ce procédé peut intervenir lorsqu'une demande d'intervention est urgente ou lorsque l'entreprise étant capable de réaliser la prestation est en monopole (Installation de compteurs électriques par ENEDIS).

Par exemple, lorsqu'une fuite d'eau sera détectée dans un bâtiment, aucune mise en concurrence du marché et comparaison de prix n'aura lieu puisqu'un plombier sera appelé d'urgence.

### **2.2.3 Préparation et validation de la commande**

Lorsque le fournisseur sera choisi, la commande pourra enfin être préparée. Cette dernière sera réalisée par l'acheteur concerné et le fournisseur en accusera réception. Cette commande, saisie dans l'ERP (progiciel de la SNCF), devra être validée comptablement et hiérarchiquement dans l'ERP avant l'envoi au fournisseur concerné. Un suivi du cheminement de la commande peut être visualisé au sein de l'ERP. Suite à cet enregistrement, la commande pourra être signée. Cette signature sera effectuée en fonction du montant de la commande. En effet, une délégation des signatures est effectuée chaque année par le directeur de l'établissement pour les Dirigeant d'ABE (DABE).

## **2.3 Du suivi de la commande jusqu'à la facturation**

### **2.3.1 Procès-verbal de réception des travaux + réception ERP**

Après réalisation des travaux un procès-verbal de réception des travaux est réalisé par le maître d'œuvre qui correspond au surveillant travaux de l'ABE concernée et le fournisseur ayant réalisé les travaux. Suite à cela, la personne responsable du marché (PRM) pourra décider ou non de valider ce procès-verbal de réception afin de valider la fin de la prestation. Ce procès-verbal sera d'abord signé par le fournisseur et la MOE (Maîtrise d'œuvre) proposant une date de fin de réalisation des travaux, puis validé par la Personne Responsable du Marché (PRM faisant partie de la Maîtrise d'ouvrage). En parallèle, une « réception ERP » aura lieu permettant de valider un montant maximum de règlement de la commande.



Cependant, un problème interne récurrent a lieu sur cette étape. En effet, la « réception ERP » est souvent non faite ce qui empêche le déclenchement du processus de règlement. Cela est dû à une mauvaise remontée d'informations de la part des surveillants travaux vers les acheteurs. Les surveillants travaux ont pour rôle d'accorder le règlement des fournisseurs à un moment donné. Les acheteurs n'étant pas présents sur le terrain, lorsque les surveillants travaux ne remontent pas les informations, l'acheteur ne pourra pas effectuer la réception ERP et déclencher le processus de règlement de la prestation. La seule solution possible à ce problème est la relance. En effet, l'acheteur en question relancera le surveillant travaux s'occupant du suivi de la prestation pour obtenir les éléments nécessaires à la « réception ERP ».

### 2.3.2 Création et enregistrement de la facture

Lorsque le procès-verbal de réception a été réalisé et signé, le fournisseur se chargera de réaliser la facture et de la transmettre au CCF (Centre Comptabilité Fournisseur) afin qu'elle puisse être enregistrée et vérifiée. Deux types de factures existent :

- Soit les fournisseurs envoient les factures « papiers » (de moins en moins fréquent). Dans ce cas, un logiciel permettra de les transformer en EDI (Echanges de données informatisées) grâce au vidéocodage (équivalant à un scanner mais plus performant car reconnaissance d'informations) et donc de les enregistrer dans l'ERP.
- Soit les fournisseurs utilisent les factures EDI. Les factures EDI sont réalisées à partir d'un formulaire bien établi. Dans ce cas, l'enregistrement de la facture se fera automatiquement dans l'ERP sans système de vidéocodage.

Toutefois, certaines factures ne sont pas conformes. En effet certaines factures comportent des anomalies plus ou moins importantes et faciles à corriger. Deux types d'anomalies peuvent apparaître :

- Soit l'anomalie est légère et le CCF pourra la reprendre à la main (Informations n'occupant pas la bonne position sur la facture donc problème de détection par le logiciel de vidéocodage). Cela peut être le cas lorsque les dates de la prestation sont fausses ou lorsqu'il manque un chiffre sur le numéro de commande présent sur la facture.
- Soit, l'anomalie est importante. Par exemple cela peut être le cas lorsqu'il manque une information obligatoire. Une erreur du montant de la facture ou une erreur de taux de TVA sont considérées comme des anomalies importantes. Par conséquent, le CCF se chargera d'informer l'ABE concernée afin que cette information soit retrouvée et la facture sera renvoyée au fournisseur. Dans le cas des factures EDI, lorsqu'une erreur importante a lieu, un avoir sur facture est nécessaire et une nouvelle facture EDI devra être envoyée au CCF.

L'objectif, sur le long terme, serait d'avoir 100% des factures en EDI. En effet cela permettrait d'enlever le système de vidéocodage aujourd'hui obligatoire afin de procéder à l'enregistrement des factures papiers qui entraîne une charge de travail supplémentaire.

### 2.3.3 Rapprochement commande/facture

Suite à l'enregistrement de la facture, un système automatique de rapprochement entre la commande et la facture s'effectue au sein du CCF. Ce rapprochement permet de voir si la facture correspond bien à la commande grâce au numéro de celle-ci présent sur la facture.

Si le numéro de la commande inscrit sur la facture ne correspond à aucune commande enregistrée, l'ERP sortira la facture en anomalie. Par conséquent, le CCF, manuellement, se chargera d'informer l'ABE afin de résoudre le problème.

Aussi, lorsqu'une clause dans le marché initial est modifiée, un avenant à la commande devra être réalisé. Cet avenant devra être créé le plus tôt possible de préférence avant le début des travaux. Par exemple, lorsque le délai de la prestation est supérieur au délai imposé, cela modifiera le prix de la prestation (pénalités).

Enfin, lorsqu'une facture en EDI parvient au CCF, mais n'est pas conforme au montant réel de la commande, un avoir devra être créé par le fournisseur et une nouvelle facture devra être envoyée. En effet, les factures EDI ne peuvent pas être retournées aux fournisseurs contrairement aux factures papier. Ces factures, lorsqu'elles sont justes, iront automatiquement se greffer à la bonne commande et seront en attente de règlement.

### 2.3.4 Bons à payer

Exceptionnellement, si la commande ne prévoit pas de « réception ERP », après rapprochement de la commande et de la facture, un bon à payer apparaît dans l'ERP. Ce bon à payer n'est pas fréquent puisqu'il intervient pour les prestations récurrentes et mineures comme le ménage. Ce bon à payer sera validé par l'approbateur de la facture en question (qui correspond généralement au dirigeant de l'ABE concernée). Un seul clic dans l'outil permet de valider le bon à payer. Deux cas se présentent :

- Soit le bon à payer est validé et le processus de règlement peut débuter.
- Soit le bon à payer est refusé. Dans ce cas, la facture ayant déjà été enregistrée, le fournisseur devra créer un avoir afin de corriger l'anomalie (erreur de montant par exemple) et le processus de règlement pourra débuter.

## 2.4 Du règlement jusqu'à l'archivage de la prestation

### 2.4.1 Règlement facture

Dès lors que la facture sera enregistrée, le règlement du fournisseur aura lieu. Chaque fournisseur étant enregistré dans l'ERP, le règlement se fera automatiquement au bout de 60 jours à partir de la date d'émission de la facture. De plus cela impactera nos comptes grâce à un axe local et central présent sur la commande dans la partie « annexe comptable ». En effet une clé comptable analytique est donnée par chaque assistant de gestion afin d'impacter les comptes relatifs à la prestation.

- L'axe local correspond au client concerné et permet d'impacter les comptes du bon client (réseau par exemple).

- L'axe central, quant à lui, correspond au type de la prestation qui peut être de l'ordre du locatif (entité qui loue le bâtiment concerné à la direction immobilière par exemple ou réseau) de la propriété (propriétaires du bâtiment généralement appartenant à la SNCF) ou du projet (gros investissements). En cas de petits travaux, les frais seront à la charge du locataire. A l'inverse si ces travaux sont plus importants comme par exemple la rénovation d'un bâtiment, ces derniers seront à la charge du propriétaire.

Toutefois, ces axes centraux et locaux peuvent générer des erreurs. En effet, certaines prestations sont mal imputées, c'est à dire que les axes inscrits sur la commande dans la partie « annexe comptable » ne correspondent pas au type de prestation ou client concerné. Deux cas se présentent :

- Soit la facture fournisseur n'a pas encore été enregistrée et il suffira de corriger l'erreur d'imputation sur la commande

- Soit la facture a déjà été enregistrée. Dans ce cas, les assistants de gestion devront faire une demande de correction d'écriture auprès de CSP (Centre de service partagé) car les axes auront déjà été imputés dans les comptes. En effet, la facture aura pris la clé comptable de la commande. Le CSP se chargera donc d'effectuer manuellement une écriture de régularisation comptable dans le journal des opérations diverses.

#### **2.4.2 Enregistrement charges à payer**

Les charges à payer (CAP) permettent de constater dans les comptes une prestation réalisée sur l'année et pour laquelle la facture du fournisseur n'a pas encore été enregistrée. Par exemple, lorsqu'une prestation débute en 2017 et se termine en 2018, Le fournisseur établira sa facture en 2018, à la fin de la prestation. Par conséquent aucune charge relative à cette prestation ne sera enregistrée au cours de l'exercice 2017, ce qui empêchera une analyse sincère des comptes sur cette année. De plus, le montant des produits (Chiffre d'affaires correspondant aux contrats réalisés sur l'année avec les clients qui demandent des prestations) sera en décalage par rapport aux charges manquantes. En effet, les produits étant enregistrés à l'avancement, un décalage sera constaté.

C'est pourquoi, tous les mois, le CSP (Centre de Services partagés s'occupant du processus de charges à payer) transmet aux ABE la liste des commandes passées sur leur périmètre, pour déclarer sur chaque commande, un taux d'avancement correspondant à l'échéancier de réalisation estimé. Le CSP intégrera ce taux dans l'ERP ce qui permettra, par génération d'une écriture comptable, d'impacter les comptes des différentes ABE pour les avancements des prestations en cours. Ces charges seront inscrites dans la catégorie des CAP (Charges à Payer). Il sera par conséquent possible d'analyser correctement les comptes des différentes ABE en fin d'année puisque les charges auront été correctement constatées.

Nota : l'ERP permet également d'effectuer des réceptions de commande (vu précédemment). Lorsqu'une réception partielle ou totale est saisie, et si, comme pour les charges à payer, la facture du fournisseur n'est pas enregistrée, l'outil générera une écriture permettant de constater la charge correspondante à la réception effectuée. Ces charges seront inscrites dans la catégorie des FNP (factures non parvenues).

Si, pour une même commande non facturée, une réception et une charge à payer ont été enregistrées, le système génère une première écriture FNP à hauteur du montant réceptionné et complète par une deuxième écriture CAP, si le taux d'avancement déclaré par le CSP au montant total de la commande déclaré génère un montant supérieur à celui réceptionné (dans le cas inverse, lorsque le montant est inférieur à celui réceptionné aucune écriture ne sera générée).

Par exemple, prenons le cas d'un boîtier électrique (200€) à raccorder (montant de la prestation : 800€) courant février. Lorsque le boîtier électrique est livré une réception est saisie et l'ERP calcule une FNP de 200 €. Au cours de ce mois, l'entreprise intervient pour faire la prestation mais la facture du fournisseur n'est pas parvenue. Par conséquent, la prestation ayant été totalement réalisée, l'ABE passera une CAP à hauteur de 100% (1 000€). L'ERP, par rapport à la FNP déjà passée, comptabilisera un complément de charges de 800€ afin que la totalité du montant de la prestation soit enregistrée.

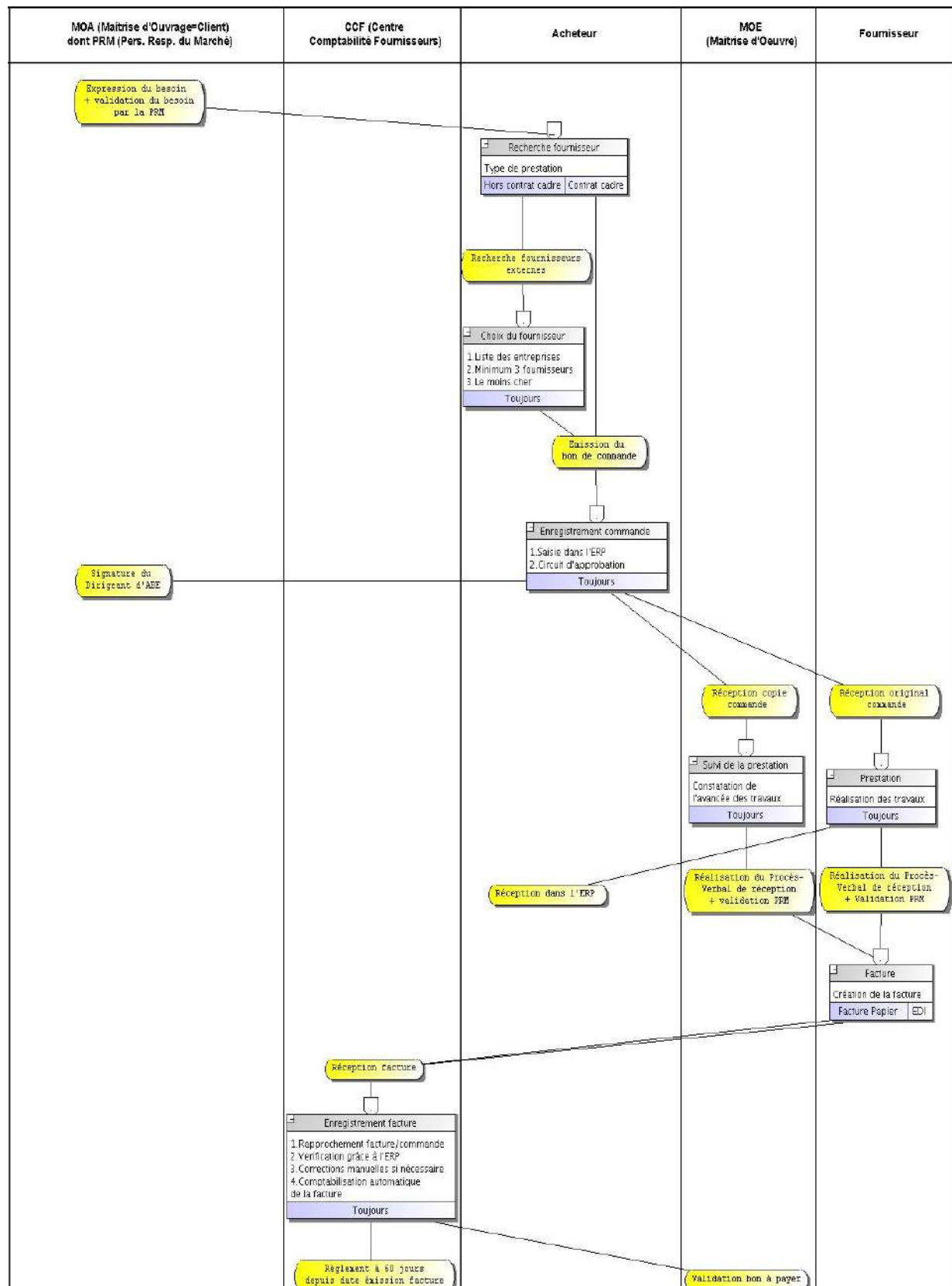
### 2.4.3 Archivage

Après règlement total de la prestation, la commande est clôturée et archivée par le SARDO qui est le service d'archive et de la documentation de la SNCF et constitue la mémoire opérationnelle du groupe. Chaque document lié à la réalisation de la prestation sera archivé sur une durée de 30 ans. L'archivage de 30 ans provient d'une loi nationale. L'archivage débute à partir du solde de la commande. Il correspond à la durée légale pour qu'une entreprise puisse porter réclamation sur une prestation ayant généré des problèmes.

## 2.5 Conclusion

Ce processus achat, décrit précédemment, entraîne la réalisation d'un suivi obligatoire auprès de chaque ABE. En effet, un chiffre d'affaires est réalisé avec les contrats que les clients nous envoient et des charges sont réalisées avec la sous-traitance effectuée afin d'aboutir à la réalisation du contrat. Un tableau de bord respectif et spécifique est donc réalisé pour chaque ABE chaque mois par les assistants de gestion du pôle afin d'étudier l'évolution des produits et charges au cours de l'année. M'étant occupé de la réorganisation complète du tableau de bord afin de le rendre plus clair et compréhensible, j'ai donc contribué à l'amélioration du système d'information de l'entreprise. En effet, j'ai été chargé de réaliser une trame commune des tableaux de bord comme notamment les graphiques afin de pouvoir comparer les tableaux de bord et donc les ABE entre elles (Benchmarking).

## 2.6 Schéma du processus Achats de prestations sans anomalies



## **3 VEILLE INFORMATIONNELLE**

### **3.1 Introduction**

Au sein de mon entreprise on distingue 2 veilles principales : la veille « à travers des réunions d'équipes » qui assure une veille opérationnelle de la Branche Gare et Connexions (G&C) et la veille « informatique" (sur ordinateurs professionnels) qui assure une veille sociale, fiscale et communicationnelle de qualité.

### **3.2 Veille « à travers des réunions d'équipes »**

#### **3.2.1 Branche Gare et Connexions**

Cette veille « à travers des réunions d'équipes », assurant la veille opérationnelle de la Branche, est initié par le siège de la Branche G&C au travers de revues de performance tous les mois. Ces revues de performance concernent à la fois le secteur économique, la production mais également RH (Ressources Humaines). Elles permettent d'énoncer les grands changements, problèmes ou points à améliorer au sein de la branche.

#### **3.2.2 Pilotage de l'Etablissement**

Suite à ces réunions de branche, les informations et évolutions énoncées dans ces dernières descendent d'un échelon et sont présentées au sein de chaque TECHNIGARES. Cela se déroule lors de réunions hebdomadaires du CODIR (comité de direction de l'Etablissement → directeur d'établissement + dirigeants des pôles) qui traitent du pilotage de l'entreprise afin de faire le point sur les objectifs, les actions en cours, les problèmes rencontrés et d'examiner les solutions possibles.

#### **3.2.3 RME (Réunion Mensuelle d'Encadrement)**

Enfin, une réunion mensuelle d'encadrement (RME) qui réunit l'ensemble des dirigeants (dirigeants de pôle, ABE, UG) est animée au sein du TECHNIGARES Grand Ouest (dans lequel je travaille) par son directeur. Il y est présenté les sujets énoncés lors du comité de direction. Cette RME a pour objectif de porter les plans d'actions décidés par les comités directeurs et donc de s'adapter à ces plans. Le transfert des informations est donc assuré grâce à ces réunions qui assurent une veille opérationnelle de la Branche.

### **3.3 Veille « informatique »**

#### **3.3.1 Veille sociale**

La première veille qu'assure la veille dite « informatique » est la veille sociale comme par exemple l'évolution des taux de charges sociales. La direction des ressources humaines est abonnée à des newsletters (Rf Paye,Cleiss...) afin de connaître l'actualité, les informations

concernant le domaine social. Ces newsletters constituent le premier élément de cette veille sociale.

Ensuite, afin de compléter les informations reçues grâce aux newsletters, la direction des ressources humaines consulte des sites de revues comme par exemple les « Liaisons Sociales » ou encore le « feuillet rapide social » (Editions Francis Lefebvre).

Cependant, ce n'est qu'après avoir consulté les sites officiels (Agirc-Arrco concernant la retraite...) et lu les textes de loi (dans le « journal officiel ») que le changement (taux de charges par exemple) est confirmé par la direction des ressources humaines puis transmis à travers des flashs infos SNCF (sur Outlook par mail) aux pôles concernés. Ce sont ces trois éléments informatiques qui nous permettent d'avoir une veille sociale de qualité en anticipant et mettant en œuvre les nouvelles règles en toute sécurité.

### **3.3.2 Veille fiscale**

Concernant la veille fiscale, le procédé est le même que la veille sociale, mais ce dernier est mis en place par la Direction des affaires fiscales du groupe.

### **3.3.3 Veille communicationnelle**

Enfin, différents outils informatiques permettent d'assurer la veille communicationnelle de l'entreprise.

Par exemple, si un agent souhaite chercher un renseignement, une information Ressources Humaines, une actualité sur l'entreprise, il lui suffit de se rendre sur la page intranet de l'entreprise qui s'ouvre immédiatement en page d'accueil lorsqu'il se rend sur un navigateur. Cette interface constitue un système d'information, dans l'entreprise commun à chaque agent. Plusieurs rubriques apparaissent comme par exemple l'espace Ressources Humaines, les services et informations pratiques. Cet outil a pour objectif de trouver une solution à un problème professionnel au sein de l'entreprise, mais aussi de connaître les actualités sur cette dernière.

Ensuite, sur la messagerie interne de l'entreprise (Outlook), nous recevons automatiquement des informations sur l'entreprise (provenant entre autre de la direction de la communication et de l'information de la SNCF). Ces informations peuvent concerner les actualités de l'entreprise, les nouveaux dirigeants, les grands changements ou encore les résultats de l'entreprise. Ces mails nous permettent d'être informés sur les points importants de l'entreprise et de rester à jour quant aux actualités de cette dernière.

## **3.4 Conclusion**

La veille informationnelle est indispensable pour le bon fonctionnement de la SNCF et est établie, majoritairement, en interne. Cette dernière est riche et variée et nous permet d'exercer au mieux notre métier tout en étant à jour au niveau des évolutions et actualités au sein du groupe.