

Référentiel Voyageurs

Document de préconisations

*Missions et organisation des équipes
commerciales Transilien des EEx*

Édition du 15-06-2004

VO-0598

Émetteur : Direction de l'Activité Ile de France



Sommaire

PRÉAMBULE	5
OBJET	5
1. MISSIONS DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE TRANSILIEN	6
1.1 Service commercial Transilien	6
1.2 Accueil	6
1.3 Ponctualité	6
1.4 Information	7
1.5 Vente / Après-vente	7
1.6 Présence en extrême soirée	7
1.7 Gestion de site.....	8
2. PRINCIPES D'ORGANISATION.....	9
2.1 Données d'analyse	9
2.11 Environnement.....	9
2.12 Connaissance de la clientèle	9
2.13 Niveau d'activité.....	9
2.14 Qualité de service	9
2.15 Utilisation des moyens de distribution	10
2.2 Composition de l'Equipe Commerciale Transilien.....	10
2.21 Dirigeant de Proximité.....	10
2.22 Assistants	10
2.23 Agents.....	11
2.3 Structures de l'équipe commerciale Transilien.....	12
2.31 Effectif.....	12
2.32 Dédication.....	12
2.33 Territoire.....	12
2.34 Couverture du territoire	13
2.4 Normes d'équipement des gares d'Ile de France	13
2.41 A court terme	14
2.42 A plus long terme	14
2.5 Couverture des attentes Clientèle.....	16
2.6 Typologie des gares	16
2.61 Gare hors normes / Type 1.....	17
2.62 Gare importante / Type 2.....	17
2.63 Gare simple avec présence en extrême soirée / Type 3	18
2.64 Gare simple avec présence en extrême soirée dans les trains / Type 4.....	19
2.65 Gare simple sans présence en extrême soirée / Type 5.....	20
2.66 Point d'arrêt / Type 6.....	20

**ANNEXE 1 - ACTIVITÉS RELEVANT DES MISSIONS DU SERVICE COMMERCIAL
TRANSILIEN**

ANNEXE 2 - COORDINATEUR RÉGULARITÉ

Préambule

Le nouveau contrat STIF / SNCF – 2004 / 2007 – comporte des exigences renforcées en matière de réalisation de l'offre et de qualité de service, avec une meilleure prise en compte des attentes des voyageurs, principalement en matière de :

- régularité,
- information,
- netteté des gares et des trains,
- disponibilité de l'ensemble des équipements.

Ces obligations contractuelles imposent des améliorations dans le fonctionnement de tous les services concernés et tout particulièrement des équipes commerciales Transilien des gares d'Ile de France.

Objet

Le Référentiel définit les missions et les principes d'organisation de l'équipe commerciale Transilien.

La mise en œuvre de ces préconisations, en partie engagée, doit se poursuivre au meilleur rythme en tenant compte, notamment, du déploiement des nouveaux automates et de la télébillettique (Carte Orange sur Navigo).

Dans cette dynamique, les EEX rechercheront tout spécialement une plus grande efficacité des équipes commerciales Transilien en élargissant l'éventail des missions exercées par leurs agents et en développant leurs compétences.

1. Missions de l'équipe commerciale Transilien

1.1 Service commercial Transilien

L'ensemble des missions assurées par l'équipe commerciale Transilien constitue le service commercial Transilien qui doit répondre complètement aux attentes de la Clientèle.

Ces missions sont respectivement : l'accueil, la ponctualité, l'information, la vente / après-vente, la présence en extrême soirée et la gestion de site.

Chacune de ces missions comprend tout un ensemble d'activités décrites en annexe 1.

En réalisant ce service, l'équipe commerciale Transilien contribue à la sûreté et à la lutte contre la fraude.

Selon la typologie des gares, l'organisation de la production de ces missions peut prendre la forme décrite au chapitre 2 « Principes d'organisation ».

1.2 Accueil

Dans les gares Ile de France, la qualité de l'accueil, sous toutes ses facettes : disponibilité, assistance, prise en charge, régulation de l'ambiance, netteté, fonctionnement des installations,... est garantie notamment par des interventions humaines adaptées.

Une tenue correcte et une vigilance constante des agents de l'équipe commerciale Transilien y contribuent particulièrement.

Dans cet esprit les personnes à mobilité réduite doivent faire l'objet d'une attention particulière.

1.3 Ponctualité

La ponctualité des circulations est une préoccupation essentielle des agents de l'équipe commerciale. Ils communiquent au Centre Opérationnel Transilien (COT) toute information sur des événements pouvant impacter la ponctualité.

Pendant les heures de pointe du matin et du soir, en particulier dans les gares comptant plus de 5000 montants, l'organisation doit être adaptée pour assurer une présence efficace sur les quais (voir point 2.62 "Gare importante / Type 2").

Dans les gares à forte influence sur la régularité ou à fort trafic, des « coordinateurs régularité » sont mis en place. Le coordinateur régularité a pour mission essentielle de veiller au respect de l'horaire de départ des trains et de leur engagement dans les sillons prévus.

A cet effet, il doit mener son action en amont du départ des trains de leur gare origine en contrôlant les phases de préparation du « produit-train » Transilien et / ou dans des gares de jalonnement judicieusement choisies (voir annexe 2).

1.4 Information

L'information est une attente forte de la Clientèle, à ce titre les organisations et les équipements en place doivent répondre à cette exigence.

Elle repose sur des dispositifs permanents (affichage, signalétique) et dynamiques (infogare, téléaffichage, sonorisation).

L'ensemble des moyens, humains et matériel, nécessaires à la satisfaction des besoins spécifiques générés par les situations perturbées, prévues ou inopinées, doit pouvoir être mis en œuvre rapidement. A cette occasion, cette mission devient prioritaire.

1.5 Vente / Après-vente

Chaque voyageur accédant au réseau Transilien, pendant les heures de circulation des trains, doit pouvoir acheter un titre de transport correspondant au déplacement qu'il souhaite effectuer en Ile de France depuis cette gare (sur automate ou au guichet suivant les gares et les heures).

L'organisation mise en place doit répondre à cette exigence et tenir compte des normes d'équipement (voir chapitre « Principes d'organisation »). Elle doit permettre de libérer les agents des tâches répétitives de distribution par le développement de l'automatisation.

Dans l'esprit du service commercial Transilien, l'agent change d'activité de sa propre initiative ou sur instruction d'un dirigeant (DPx, assistant du DPx, « coordinateur régularité ») en fonction des besoins de la clientèle (notamment pour la prise en charge des PMR, le traitement des situations perturbées, l'application de mesures conservatoires si installations dangereuses...). Durant ces opérations les clients sont invités à se reporter sur les automates.

L'agent effectue par ailleurs des opérations simples d'après-vente (en particulier liées à la télébillettique).

L'Agence commerciale Transilien est spécialisée dans le service télébillettique : de la création au traitement de tous les cas d'après-vente.

1.6 Présence en extrême soirée

La présence en extrême soirée est un élément important pour renforcer le sentiment de sécurité de nos voyageurs. La présence en extrême soirée est assurée chaque jour par deux personnes dans la période comprise entre 21 heures et le passage du dernier train. En fonction de la fréquentation des gares et des zones desservies, elle est assurée soit dans les gares, soit à bord des trains.

Si la présence en extrême soirée dans une gare est normalement assurée par deux personnes, il est admis, qu'exceptionnellement, en cas d'absence inopinée, une seule puisse rester présente dans les conditions fixées localement (mise en sûreté, définition des activités exercées).

1.7 Gestion de site

La gestion de site qui contribue à la réussite de toutes les autres missions (accueil, information, régularité, vente / après-vente, présence en extrême soirée) comprend en particulier le tour de gare et son exploitation.

Le tour de gare consiste à vérifier, de manière exhaustive, le bon fonctionnement et l'état des installations mises à la disposition des voyageurs dans le périmètre de la gare. Il est à réaliser au minimum une fois par jour dans chaque gare, deux fois par semaine dans chaque point d'arrêt.

A cette occasion des mesures conservatoires peuvent être prises.

L'exploitation de ce tour de gare peut entraîner des réparations immédiates dans le cadre de « la maintenance réalisée par l'exploitant » et des demandes d'intervention de personnels spécialisés (cf. VO 0501 : « Gestion de site dans les gares relevant de l'Activité Ile de France »).

Si en fixant la gestion de site en dehors des heures de pointe, le montage des organisations est facilité, il faut cependant garantir une pointe de matinée de qualité en effectuant un « tour d'ouverture ». Il permet de vérifier rapidement les installations de base et de prendre les mesures nécessaires dès la prise de service.

2. Principes d'organisation

2.1 Données d'analyse

L'organisation mise en place dans chaque gare repose sur l'analyse de différentes données.

2.11 Environnement

- Situation géographique, zone carte orange
- Insertion dans la ville
- Configuration (nombre d'accès, de passages, de quais...)
- Multimodalité (gare routière, gare de correspondance...)
- Nombre d'actes délictueux
- Particularités locales
- ...

2.12 Connaissance de la clientèle

- Voyageurs fréquents ou occasionnels
- Enquêtes clientèles
- Pôles universitaires, Lycées, collèges à proximité
- Zones d'activités
- ...

2.13 Niveau d'activité

- Flux de voyageurs entrants et correspondants
- Niveau de vente et d'après-vente (nombre d'opérations, nature des titres, périodes d'activité)
- Trains origine / terminus
- ...

2.14 Qualité de service

- ISC
- Mesures certification
- Propreté (CALYSIS 2, BAROGARE)
- Disponibilité des équipements (CAB, escaliers mécaniques, ascenseurs...)
- Enquêtes voyageurs mystères
- Réclamations
- Nombre d'événements impactant la régularité et nombre de minutes perdues
- ...

2.15 Utilisation des moyens de distribution

- Transactions Transilien par an sur TPV / Nombre de TPV
- Transactions Transilien par an / automates hors DISCOBB / Automates hors DISCOBB (compte tenu de la fonction d'appoint de cet appareil)
- Transactions Transilien par an / DISCOBB
- % de transactions Transilien / automates hors DISCOBB
- ...

2.2 Composition de l'Equipe Commerciale Transilien

L'équipe commerciale Transilien regroupe l'ensemble des personnels contribuant à la production du service commercial Transilien en gare.

Les agents de réserve sont également intégrés aux équipes commerciales Transilien, cependant le calcul de réserve est effectué au niveau de l'Unité Opérationnelle.

2.21 Dirigeant de Proximité

Le Dirigeant de Proximité de l'équipe commerciale Transilien, sous l'autorité de son DUO, est le dirigeant unique de tous les agents commerciaux Ile de France travaillant sur son territoire.

Le DPx :

- organise, adapte et contrôle le travail de son équipe, l'anime sur tous les thèmes le concernant,
- manage chacun de ses agents : Visa, rendez-vous professionnel individuel annuel, Entretien Individuel de Formation, notation, sanction...
- assure l'adéquation de la compétence de ses agents avec les besoins de la clientèle et le niveau de production pour les aspects quantitatifs mais aussi qualitatifs,
- propose des évolutions d'organisation,
- mesure le niveau de performance de son équipe et en garantit l'efficacité.

Le DPx n'est pas remplacé durant ses absences, toutefois, la continuité de la direction opérationnelle de l'Equipe est assurée par ses assistants (voir ci-après).

2.22 Assistants

Le ou les assistants du DPx, en principe ACM, possèdent une expertise technique et assurent la continuité de la direction opérationnelle de l'Equipe comme Dirigeants Opérationnels

Ils n'exercent pas de missions de management. Toutefois le dirigeant d'équipe peut leur déléguer une partie de ses propres activités comme le pilotage de la gestion de site, la réalisation des contrôles de nettoyage en gare, le suivi de la remise à niveau des installations...

Les assistants :

- assurent le relais des informations entre les agents et le DPx,
- apportent leur appui aux agents commerciaux,

- réorientent les activités du personnel en fonction des situations rencontrées,
- coordonnent, en cas de situation perturbée, la prise en charge de la clientèle.

Compte tenu des amplitudes d'exercice des agents (jusqu'au passage du dernier train), de l'importance des missions de coordination de la chaîne de service, 2 assistants appuient en principe le DPx.

Cette organisation peut ainsi dispenser le DPx de la continuité de service.

Les absences des assistants sont traitées suivant le principe du remplacement mutuel.

Pour l'encadrement spécifique du dispositif de présence en extrême soirée sur une Unité Opérationnelle, il doit être recherché la mise en place d'une organisation mutualisée associant les assistants de toutes les équipes d'une section de ligne. Ce type d'organisation vise à permettre l'intervention rapide d'un assistant ou d'un DPx auprès d'un agent en difficulté.

2.23 Agents

Métiers

Les agents de l'équipe appartiennent en principe à la filière commerciale (sauf cas particulier de secteurs où des activités de sécurité doivent être ponctuellement assurées). Ils effectuent des missions relevant des métiers commerciaux : « agent des services en gare » et « agent de vente voyageurs » (voir chapitre « Missions de l'équipe commerciale Transilien »). Le « coordinateur régularité », appartenant ou non à la filière commerciale voyageurs, est rattaché en principe à l'équipe commerciale Transilien.

Tous les agents de l'équipe commerciale Transilien portent la tenue et le badge des agents commerciaux gare SNCF.

Parcours professionnel

Les agents déjà affectés dans une équipe commerciale Transilien ou souhaitant la rejoindre se voient offrir un parcours professionnel valorisant.

Cette valorisation repose sur :

- les démarches de certification qui conduisent à une reconnaissance externe de leur travail quotidien au service des clients de la SNCF en Ile de France,
- l'élargissement de l'éventail des missions qui leur sont confiées,
- des roulements de travail intégrant une plus grande variété d'activités et d'horaires,
- le développement des compétences,
- la démarche managériale « Vitalité ».

Elle suppose aussi la requalification de certains postes de la qualification B à la qualification C en considérant l'autonomie et la responsabilité liées à chaque poste de travail.

Cet ensemble de mesures doit contribuer à l'allongement du délai de séjour moyen des agents au service de Transilien et développer le professionnalisme nécessaire au parfait accomplissement de toutes les missions confiées à l'équipe commerciale Transilien.

2.3 Structures de l'équipe commerciale Transilien

2.31 Effectif

L'effectif de l'équipe commerciale est compris dans une fourchette de 20 à 30 agents pour permettre au dirigeant de proximité d'assurer l'ensemble de ses missions de management dans des conditions satisfaisantes et en particulier celles relevant de la démarche Vitalité.

2.32 Dédication

Afin de leur permettre de se consacrer pleinement à Transilien, les équipes commerciales sont dédiées à la clientèle Ile-de-France. Elles sont regroupées au sein d'Unités Opérationnelles normalement dédiées à Transilien.

Dans les quelques cas où la dédication n'est pas pertinente économiquement, généralement en zone très diffuse, des équipes mixtes peuvent subsister.

2.33 Territoire

L'équipe commerciale Transilien est une équipe territoriale.

Sur de très rares sites concentrés, des équipes spécialisées peuvent garder leur pertinence dans la mesure où leur coordination produit un service de qualité répondant aux attentes de la clientèle.

Son territoire est clairement identifié, adapté aux exigences de la production du service. Sa complexité, sa fréquentation, les possibilités de le parcourir, la localisation de son dirigeant et de ses assistants sont pris en compte.

Son étendue peut correspondre à :

- une gare ou partie de gare, s'il s'agit d'une gare très importante, où plusieurs équipes commerciales Transilien peuvent évoluer simultanément et/ou alternativement,
- 2 ou 3 gares, avec généralement, une gare importante et une ou deux autres gares avec présence en extrême soirée, situées en zone dense de l'agglomération Parisienne,
- une section de ligne, comprenant le plus souvent, une gare origine importante avec présence en extrême soirée, éventuellement des gares sans présence en extrême soirée et des points d'arrêt, l'ensemble étant situé en zone moins dense de l'agglomération Parisienne.

2.34 Couverture du territoire

Gare par gare

Compte tenu de la charge de travail, l'agent de l'équipe commerciale Transilien opère généralement dans une seule gare pendant toute sa journée de service. Dans certaines configurations, il peut sur la même journée de service, intervenir successivement dans deux gares (par exemple, en pointe de soirée, dans une première pour les besoins de la régularité puis dans une seconde pour assurer la présence en extrême soirée) (voir paragraphe 2.6 « Typologie des gares »).

Par des équipes mobiles de Ligne

L'équipe mobile de ligne est la solution appropriée à la couverture optimale des attentes de la Clientèle dans certaines zones diffuses où la distribution repose sur des automates.

Cette formule a par ailleurs, comme autre intérêt, la possibilité de créer des roulements matinée / grande soirée (pour la présence en extrême soirée dans les trains) variant les horaires de travail et la nature des activités pratiquées (voir paragraphe 2.6 « Typologie des gares »).

2. 4 Normes d'équipement des gares d'Ile de France

Des normes d'équipement en machines de vente, automate (APV ou ART – Automate Rapide Transilien) et TPV s'appliquent à court terme à l'ensemble des gares et à plus long terme aux gares qui seront équipées d'un Point d'Accueil Transilien (PAT).

Ces normes sont déterminées à partir du nombre annuel de transactions Transilien (une transaction Transilien correspond à un acte de vente, à ce titre la vente d'un carnet de billets compte pour une transaction).

Les capacités annuelles en transactions Transilien, prises en compte pour les appareils de distribution, sont de 200 000 pour le TPV d'un « guichet classique » (70 000 pour le TPV d'un PAT) et 80 000 pour un automate.

Le développement de l'automatisation permis par la généralisation de la télébillettique et par l'application des normes d'équipement des gares libère les agents des tâches répétitives de distribution et contribue à la politique de service définie par Transilien.

2.41 A court terme

L'équipement de principe des gares d'Ile de France en machines de vente est le suivant :

Nombre de transactions par an	Equipement
0 à 10 000 et – de 500 entrants	DISCOBB
0 à 10 000 et + de 500 entrants	1 automate + DISCOBB
10 000 à 80 000	1 automate + 1 TPV + DISCOBB (utilisation à adapter)
80 000 à 280 000	1 automate + 1 TPV + DISCOBB
280 000 à 360 000	2 automates + 1 TPV + DISCOBB
360 000 à 440 000	3 automates + 1 TPV + DISCOBB
440 000 à 520 000	4 automates + 1 TPV + DISCOBB
520 000 à 720 000	4 automates + 2 TPV + DISCOBB
720 000 et +	n automates + n TPV + DISCOBB

La règle générale d'implantation du DISCOBB est d'un appareil par gare. Néanmoins si le client, depuis son quai, doit sortir de l'enceinte de la gare pour accéder au DISCOBB ou si le trajet imposé est trop important, un ou plusieurs DISCOBB supplémentaires sont implantés.

2.42 A plus long terme

Dans le cadre de sa politique de service, l'Activité Transilien expérimente un nouveau concept d'équipement des gares : le Point d'Accueil Transilien / PAT.

Le PAT a pour objectif de rassembler en un même lieu l'ensemble des services dont le client a besoin et d'assurer ainsi sa prise en charge globale. Il constitue la régie de la gare. Il dispose de tous les outils permettant à l'agent d'assurer les missions correspondantes :

- surveillance des espaces et gestion des équipements de la gare par l'intermédiaire de moniteurs vidéo et des dispositifs de contrôle (ECS du CAB, alarmes des escaliers mécaniques et des ascenseurs, moniteurs de vidéo surveillance, PAEG ...),
- information (poste exploitant info-gare, platine de sonorisation, ...),

- aide au client (récepteur d'appel téléphonique, ...),
- vente qui ne peut être assurée sur automate et certaines opérations simples d'après-vente (TPV).

Le PAT est implanté avant les lignes de contrôle automatique des billets et dans un lieu qui s'impose comme central pour les non habitués.

Il est normalement présent dans chaque gare équipée de CAB ou d'escaliers mécaniques ou d'ascenseurs, réalisant au moins 10 000 transactions IDF par an.

Un seul agent opère depuis le PAT et intervient à l'extérieur en fonction des besoins du service. Selon l'organisation définie en fonction de la fréquentation et la complexité de la gare, il peut travailler en liaison avec un agent itinérant.

Par exception, certaines grandes gares parisiennes ou équipées d'un centre de surveillance, ne disposent pas d'un PAT, de même que certaines gares à fort potentiel touristique ou occasionnel.

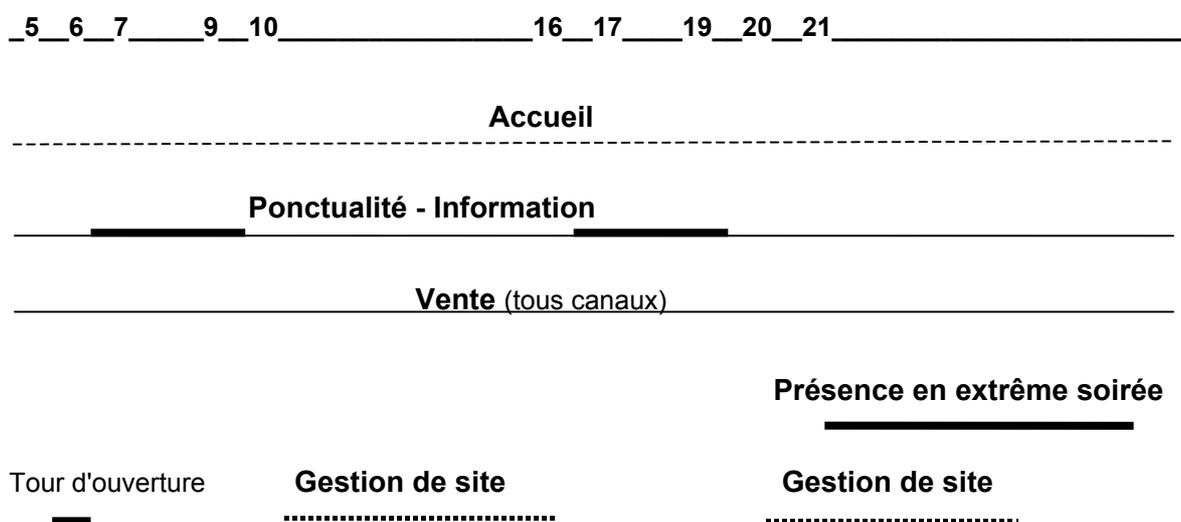
A l'occasion de l'installation d'un PAT, l'équipement de distribution de la gare est, si nécessaire, ajusté par le redimensionnement du parc d'automates (ART) .

2.5 Couverture des attentes Clientèle

Par les missions (voir Chapitre « Missions de l'équipe commerciale Transilien ») qu'elle permet d'accomplir, l'organisation mise en place dans chaque gare doit couvrir les attentes de la Clientèle.

Le schéma ci-dessous donne, sur 24 heures, une répartition de principe de ces missions :

- accueil (par des moyens adaptés suivant les gares et les heures) = -----
- régularité et information (deviennent prioritaires pendant les heures de pointe) = _____
- vente en continu = _____
- présence en extrême soirée de 21 heures au dernier train = _____
- gestion de site en dehors des pointes (prévoir un tour d'ouverture avant la pointe du matin)



2.6 Typologie des gares

L'équipement des gares et les conditions d'accomplissement des missions décrites ci-dessus dépendent de l'importance de chaque gare, estimée par le nombre de voyageurs qui la fréquentent (montants = entrants + correspondants).

Sur cette base une typologie des gares peut-être établie :

- Gare hors normes / Type 1
- Gare importante / Type 2
- Gare simple avec présence en extrême soirée / Type 3
- Gare simple avec présence en extrême soirée dans les trains / Type 4
- Gare simple sans présence en extrême soirée / Type 5
- Point d'arrêt / Type 6

Pour chaque type de gare, l'organisation de principe ci-dessous permet de faciliter le montage définitif qui prend en compte les spécificités locales.

2.61 Gare hors normes / Type 1

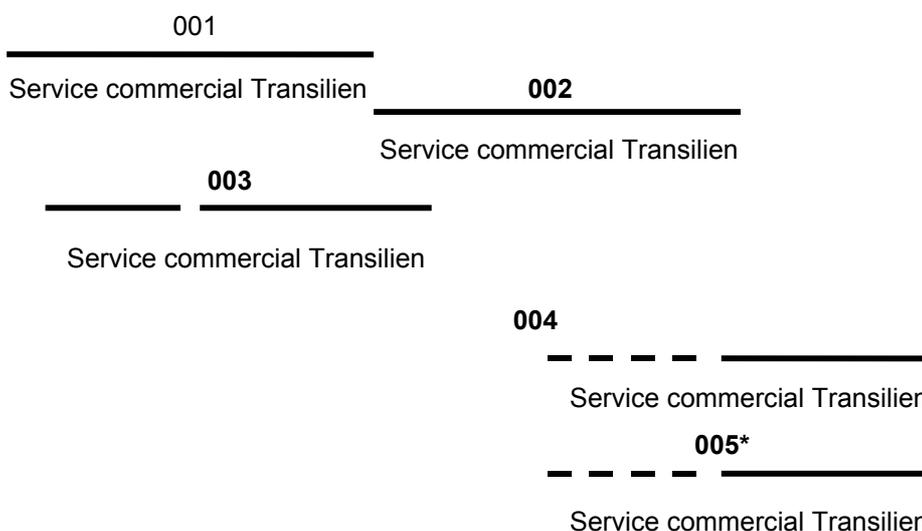
Une gare de type 1 compte plus de 15 000 montants par jour et bénéficie d'une présence de personnel, en extrême soirée, jusqu'au dernier train.

Chacune d'entre elles étant un cas particulier, il n'est pas possible de définir une organisation commune.

2.62 Gare importante / Type 2

Une gare de type 2, fréquemment de correspondance, compte plus de 5 000 montants et bénéficie en extrême soirée d'une présence de personnel jusqu'au dernier train.

05_06_07_08_09_10_11_12_13_14_15_16_17_18_19_20_21_22_23_00_01_02_03_04_



- Avant 21h, en fonction des besoins du service commercial Transilien, les postes 004 et/ou 005* sont assurés sur place ou dans une gare voisine pour les missions ponctualité et information ou gestion de site.
- Le poste 002 peut être décalé en service de jour pour traiter autrement le chevauchement de 17/18h à 21h et diversifier les activités des postes 004 et/ou 005, l'essentiel étant de garantir la réalisation des missions ponctualité et information pendant la pointe du matin.
- Cette organisation permet de construire des roulements couvrant tout le service commercial Transilien.
- L'organisation des samedis, dimanches et fêtes peut être adaptée aux besoins.

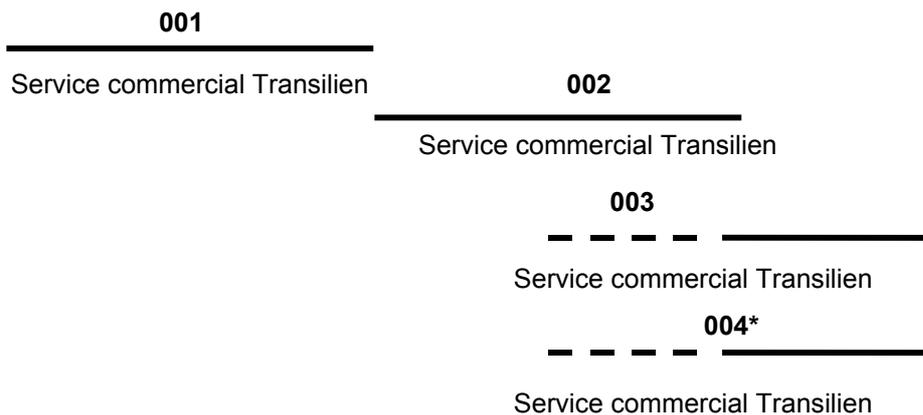
** lorsque l'organisation prévoit ce poste*

2.63 Gare simple avec présence en extrême soirée / Type 3

La gare de type 3 compte moins de 5 000 montants et bénéficie en extrême soirée d'une présence de personnel jusqu'au dernier train. L'organisation dépend en particulier de son équipement : TPV et automate(s) ou exclusivement automate(s).

Gare de type 3 avec TPV

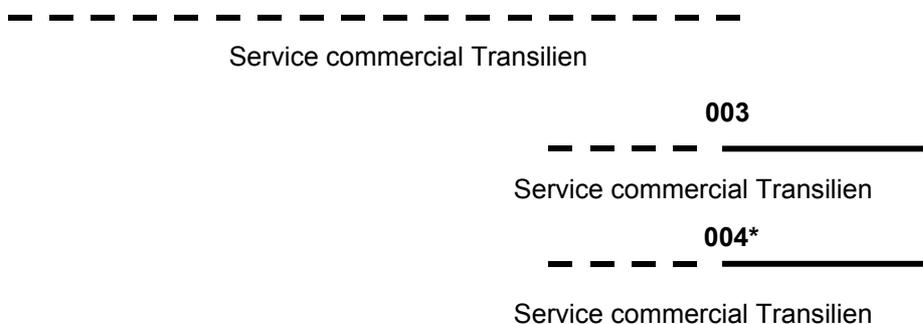
05_06_07_08_09_10_11_12_13_14_15_16_17_18_19_20_21_22_23_00_01_02_03_04_



* lorsque l'organisation prévoit ce poste

Gare de type 3 avec automate(s) exclusivement

05_06_07_08_09_10_11_12_13_14_15_16_17_18_19_20_21_22_23_00_01_02_03_04_



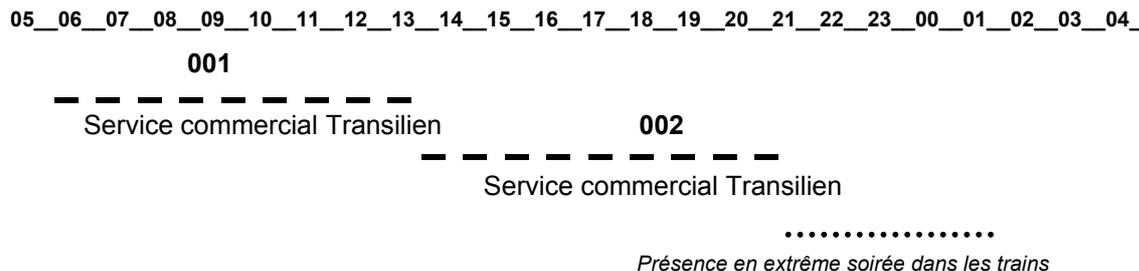
- Avant 21h, en fonction des besoins du service commercial Transilien, les postes 003 et/ou 004* sont assurés sur place ou dans une gare voisine pour les missions ponctualité et information ou gestion de site.
- Pour certaines gares de type 3 avec TPV, le nombre d'heures de présence nécessaire, hors extrême soirée, peut être adapté aux pointes d'activité constatées.
- Pour la gare de type 3 avec automate(s) exclusivement, l'organisation, hors extrême soirée, est à fixer au cas par cas. Dans certaines configurations une équipe mobile peut répondre aux besoins du service commercial Transilien.
- Cette organisation permet de construire des roulements couvrant tout le service commercial Transilien.
- L'organisation des samedis, dimanches et fêtes peut être adaptée aux besoins.

* lorsque l'organisation prévoit ce poste

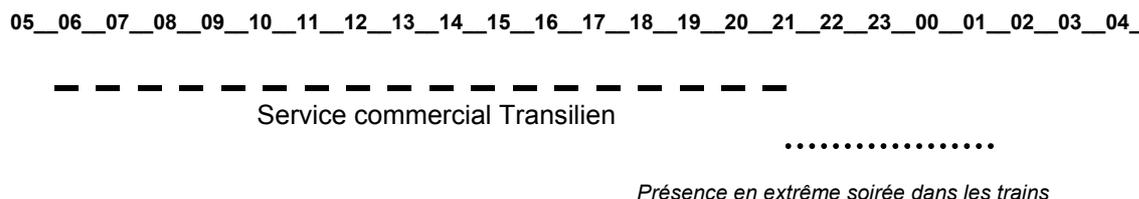
2.64 Gare simple avec présence en extrême soirée dans les trains / Type 4

La gare de type 4 compte généralement moins de 2000 montants et en extrême soirée, les trains la desservant, bénéficient d'une présence de personnel. L'organisation dépend en particulier de son équipement : TPV et automate(s) ou exclusivement automate(s).

Gare de type 4 avec TPV



Gare de type 4 avec automate(s) exclusivement



- Le poste assurant le présence en extrême soirée dans les trains couvre, avant 21h, d'autres missions du service commercial Transilien.
- Pour la gare de type 4 avec TPV, le nombre d'heures de présence nécessaire, hors extrême soirée, peut être adapté aux pointes d'activité constatées.
- Pour la gare de type 4 avec automate(s) exclusivement, l'organisation, hors extrême soirée, est à fixer au cas par cas. Dans certaines configurations une équipe mobile peut répondre aux besoins du service.
- Cette organisation permet de construire des roulements couvrant tout le service commercial Transilien (dont des roulements équipe mobile de ligne / présence en extrême soirée dans les trains).
- L'organisation des samedis, dimanches et fêtes peut être adaptée aux besoins.

2.65 Gare simple sans présence en extrême soirée / Type 5

La gare de type 5 compte généralement moins de 1000 montants et n'est pas desservie au delà de 21 heures ou exclusivement par des trains Grandes Lignes.

05_06_07_08_09_10_11_12_13_14_15_16_17_18_19_20_21_22_23_00_01_02_03_04_

Service commercial Transilien

- L'organisation est à fixer au cas par cas. Dans certaines configurations une équipe mobile peut répondre aux besoins du service.
- L'organisation des samedis, dimanches et fêtes peut être adaptée aux besoins.

2.66 Point d'arrêt / Type 6

La gare de type 6 est un point d'arrêt comptant généralement moins de 500 montants et en extrême soirée, sur certaines lignes, les trains la desservant bénéficient d'une présence de personnel. La gestion de site bi hebdomadaire est assurée par l'équipe commerciale Transilien, éventuellement, si elle existe, par son équipe mobile de ligne.

Annexe 1 - Activités relevant des missions du service commercial Transilien

Activités des agents du service commercial Transilien

Avec l'exercice de ces activités, l'agent acquiert une expérience sur un éventail élargi de plusieurs composantes des métiers commerciaux « agent des services en gare » et « agent de vente voyageurs ». Sa marge d'autonomie, dans le cadre de la mission confiée, peut s'apprécier à travers la prise d'initiative dans la recherche des meilleurs moyens pour atteindre les objectifs fixés.

Dans le cadre de son parcours professionnel, l'agent maîtrise progressivement toutes les composantes de ces métiers commerciaux et peut développer une expertise sur l'une d'entre elles. Il peut ainsi faire preuve d'une autonomie confirmée et transmettre sa compétence professionnelle sur le poste.

**Accueil /
Assistance
Prise en charge**

- Aider à la prise en charge des PMR
- Apporter une assistance au passage des C.A.B
- Participer au service du train (arrivée/départ)
- Assister le conducteur ou l'agent d'accompagnement d'un train arrêté hors quai, dans l'aide à la descente des voyageurs (conditions de réalisation définies dans consigne locale)
- Orienter vers les services publics, les sites touristiques...

**Accueil /
Sûreté
LAF**

- Dialoguer avec les jeunes, les marginaux, les SDF
- Alerter en cas de besoin
- Réguler les flux de voyageurs
- S'assurer que les clients utilisent correctement les dispositifs de CAB et de validation
- Sanctionner (si assermenté) par procès verbal les infractions non tarifaires
- Participer aux actions de lutte contre la fraude

Ponctualité

- Communiquer au COT toute information relative à la ponctualité
- Veiller à la bonne répartition des clients sur les quais selon la composition du train
- S'assurer de la circulation aisée des flux
- Réarmer les signaux d'alarme par interphonie
- Aider et accélérer la montée / descente
- Retirer tout objet gênant la fermeture des portes
- Alerter en cas d'acte de malveillance
- Veiller à la qualité de l'état des installations (caméras, annonces, Infogare, téléaffichage)
- Sensibiliser la clientèle aux conséquences de certains comportements
- Participer à des interventions en milieu scolaire

Information

- Participer à l'orientation vers les quais et sur les quais
- Participer à l'affichage en gare
- Participer à l'information en situation perturbée en se mettant à disposition
- Réaliser les informations événementielles
- Rédiger et diffuser les annonces habituelles et conjoncturelles
- Prescrire des produits, conseiller le client
- Organiser l'information, en zone diffuse
- Gérer les panneaux d'affichage

Information / Multimodalité

- Participer à l'information et à l'affichage multimodal
- Transmettre/échanger entre modes les informations nécessaires
- Participer à l'orientation et à l'accompagnement des clients vers les divers modes
- Gérer la régulation des accès et des stationnements sur le parvis
- Gérer l'Information Locale
- Informer les sociétés de bus des retards de trains

Vente / Après-vente

- Aider la clientèle à l'utilisation des automates de vente
- Participer à la promotion des produits et service lors des animations commerciales
- Assurer la vente des produits et services
- Effectuer les opérations de caisse
- Assurer les opérations de vente / après vente liées aux opérations "Passe"
- Assurer l'après-vente simple (télébillettique...)

**Présence en
extrême soirée
dans les gares**

- Assurer une présence visible sur le quai au passage de chaque train
- Assister le conducteur pendant le réarmement d'un signal d'alarme

**Présence en
extrême soirée
dans les trains**

- Assurer une présence mobile et visible à bord des trains prévus
- Assister le conducteur pendant le réarmement d'un signal d'alarme

Gestion de site

- Réaliser le tour de gare en utilisant les outils préconisés (SUIMAGARE...)
- Participer en permanence au maintien de la propreté du site en réalisant notamment les interventions d'urgence propreté
- Réaliser l'entretien courant des plantes, des petits travaux d'embellissement
- Veiller en permanence au bon fonctionnement et au bon état des installations
- Compléter les observations du tour de gare lors de rondes
- Réaliser les interventions du niveau exploitant
- Prendre des mesures conservatoires
- Réaliser certaines mesures certification

RAPPEL :

En situation perturbée, les activités des missions « Régularité » et « Information » sont prioritaires.

Annexe 2 - Coordinateur régularité

Missions

Le Coordinateur régularité a pour mission essentielle de veiller au respect de l'horaire de départ des trains et de leur engagement dans les sillons prévus.

A cet effet, le coordinateur régularité doit mener son action selon le cas :

- en amont du départ des trains de leur gare origine en contrôlant les phases de préparation du « produit-train » Transilien,
- dans des gares de jalonnement judicieusement choisies en veillant au bon déroulement de l'embarquement / débarquement des voyageurs en heures de pointe et en prévenant les risques de perte de temps consécutives à une mauvaise fluidité des accès, à des mauvaises répartitions sur les quais et à des dysfonctionnements d'équipements (qualité et efficacité des services en gare).

Processus de production - train Transilien

Le coordinateur régularité s'assure en amont du départ des trains de leur gare d'origine :

- du bon état de marche et de propreté des trains,
- de la réalisation des opérations de préparation,
- de la présence de « l'équipage du train »,
- de la disponibilité des sillons,
- des annonces de départ en gare et à bord des trains,
- de la sortie des lieux de garage dans les conditions prévues,
- ...

Il anime les acteurs de ce processus en organisant, si nécessaire, la traçabilité des opérations et des heures d'exécution (chek-list des préparation du train, contrôles de visu, enregistrement des anomalies ...).

En situation normale mais plus particulièrement en situation perturbée ou susceptible de le devenir, le coordinateur régularité communique de manière régulière et en temps réel avec le COT, et les cas échéants, avec les postes infra locaux, les chefs de service...

Il reçoit en retour des informations ou des demandes du COT.

Processus qualité des services en gare

Le coordinateur régularité :

- veille à la qualité des services mis à la disposition des clients de manière à rendre plus fluide et plus facile leur déplacement en gare et leur accès aux trains,
- surveille la cohérence, la rapidité et l'actualisation fréquente des informations disponibles en gare (affichage, Infogare, annonces sonores),
- accélère, le cas échéant, les opérations de montée/descente des voyageurs,
- coordonne la présence et l'action des personnels notamment en vue du réarmement des SAI,
- alerte les équipes de la SUGE en cas de risque particulier (bande, malveillance, altercations...).

En cas d'aléa important, il redistribue les rôles des agents sédentaires présents de manière à assurer efficacement l'accueil et l'information des voyageurs, en étroite collaboration avec l'encadrement présent des EEX.

Le coordinateur régularité :

- coordonne l'action des services de l'Etat (intervention de pompiers, police, SAMU ...) jusqu'à ce qu'un dirigeant de l'établissement vienne assurer le rôle de chef d'incident local,
- veille à la limitation stricte des perturbations dans ce type de situation (respect de protocoles éventuellement signés avec la Préfecture),
- en situation normale et plus particulièrement en situation perturbée ou susceptible de le devenir, le coordinateur régularité communique de manière régulière et fréquente avec le COT, et les cas échéants, avec les postes infra locaux, les chefs de service... et reçoit en retour des informations ou des demandes du COT.

Retour d'expérience après perturbation ou dysfonctionnement

Le coordinateur régularité prend attachement de ces situations dégradées et fait remonter l'information pour résolution dans les meilleurs délais et bouclage de l'action de redressement mise en œuvre.

Il propose le cas échéant les évolutions qu'il juge pertinente et participe aux réunions régularité de site ainsi qu'aux REX.

Compétences

Le rôle de coordination opérationnelle confiée au coordinateur régularité suppose une légitimité et une crédibilité affirmées auprès de l'ensemble des agents intervenant sur le site, tous métiers confondus. A cet effet et selon les sites et les missions effectivement assurées, le coordinateur régularité est placé sur un grade du collègue maîtrise (qualification D ou E) voire cadre à F (site de production-train important nécessitant la présence d'un cadre) et peut être issu de la filière commerciale voyageurs, transport mouvement ou gestionnaire de moyens.

A partir des missions décrites précédemment, les établissements établiront en accord avec les Directeurs de Ligne le descriptif de l'emploi tenu adapté à la situation locale.

Le coordinateur régularité doit être en capacité de diriger et d'animer une petite équipe d'agents en opérationnel, il doit être capable d'évoluer dans des situations non prévues (capacité d'initiative) et conflictuelles (maîtrise de soi). Il met en œuvre des procédures (application LSQ, agression, accident de personne, information conjoncturelle...).

Les compétences des agents titulaires d'un poste de coordinateur régularité seront enrichies de manière à les rendre à même de remplir l'ensemble des missions qui lui sont confiées. Des modules de formation complémentaire sont en cours de définition.

En principe, le coordinateur régularité n'assure pas directement de missions de sécurité, mais il doit avoir une maîtrise parfaite des risques ferroviaires (accident de personne, prise en charge de clients dans les voies...).

Le coordinateur régularité doit avoir, selon le cas, une parfaite connaissance :
de la Production-train, de la qualité de service en gare ou d'autres aspects.

- Production-train :
 - plans de transport
 - documents « roulement de rames et agents »
 - graphiques d'occupation des voies
 - procédures de formation et départ des trains
 - procédures de réarmement des SAI, de fermeture des portes, de condamnation des voitures ...
 - risques ferroviaires
 - ...
- Qualité de services en gare :
 - systèmes d'information (Infogare, sono, téléaffichage ...)
 - référentiel gestion de site
 - gestion des risques et conflits (agressions ...)
 - Loi de Sécurité Quotidienne (LSQ)
 - gestion des incidents et accidents de personnes (soins de première urgence ...) démarche qualité (certification, contrat STIF et de ligne, engagements de ligne ...)
 - accueil et prise en charge des PMR
 - ...
- Autres
 - du fonctionnement du COT,
 - de l'environnement de travail (CRO, postes infra, interfaces M et T, ECT ...)
 - ...

Organisation

Selon les sites, le poste de coordinateur régularité est tenu, tous les jours ou certains jours seulement, en 1x8 ou en 2x8.

Le coordinateur régularité peut exercer ses missions dans une gare Transilien, un site de garage des rames ou un secteur géographique.

Il est, de préférence, rattaché hiérarchiquement à l'EEX (équipe territoriale) du lieu où il exerce.

Le coordinateur régularité, lorsqu'il est régulièrement au contact des clients, porte la tenue commerciale et le badge Transilien.

Rôle et fonctionnement

Le coordinateur régularité a un rôle opérationnel, il veille selon des processus prédéfinis, à la bonne réalisation du service et anime l'ensemble des acteurs locaux ; il adapte et met sous tension, d'entente avec la ligne hiérarchique, les moyens à sa disposition.

Dans le cadre de son activité quotidienne, le coordinateur régularité entretient des relations privilégiées avec le COT. Il répercute en opérationnel les ordres et informations reçus de ce dernier; il l'informe régulièrement des opérations en cours ainsi que des aléas susceptibles d'avoir des conséquences sur la qualité du service.

Rattaché hiérarchiquement, en principe, au DPX de l'équipe Transilien du site, le coordinateur régularité rend compte à celui-ci, de son activité, des difficultés récurrentes et des situations dégradées. Il initialise et propose le cas échéant la tenue d'un REX.

Fiche d'identification

<i>Titre</i>	Missions et organisation des Equipes Commerciales Transilien des EEX
<i>Référentiel</i>	Référentiel Voyageurs
<i>Nature du texte</i>	Document de préconisations
<i>Émetteur</i>	Direction Ile de France Division Management Organisation Gestion
<i>Référence</i> <i>Ancienne référence</i>	VO-0598
<i>Date d'édition</i>	15-06-2004
<i>Version en cours / date</i>	Version 01 du 15-06-2004
<i>Date d'application</i>	Applicable dès réception

Approbation

<i>Rédacteurs</i>		<i>Vérificateur</i>		<i>Approbateur</i>	
Dominique VEILLON	22/06/04	Yves LESCAROUX	22/06/04	Thierry MIGNAUW	23/06/04
Eric WARLOUZET					
Pierre ORLAC'H					

Textes abrogés

- Aucun

Textes de référence

RH 077, RH 0263

VO 0309, VO 0501, VO 0518

IN 1738

Historique des versions

<i>Version</i>	<i>Date de version</i>	<i>Date d'application</i>
Version 01	15-06-2004	15-06-2004

Mise à disposition / distribution

Type de média : Papier / Intranet

Distribution

<i>Organismes de la direction de l'entreprise</i>	DIF – BTP – VFE – AVH –
<i>Régions</i>	IF- IF1- IF2- IF5 – DRH – R 45
<i>Établissements</i>	EE – EERH – EE0 – EE19
<i>Organismes rattachés</i>	Accès Intranet
<i>Collection individuelle</i>	Directeurs de lignes
<i>Régions concernées</i>	Région de Paris Est Région de Paris Nord Région de Paris Rive gauche Région de Paris St Lazare Région de Paris Sud-Est

Services chargés de la distribution

	<i>Nom de l'organisme</i>	<i>Coordonnées</i>
Distribution initiale	Service général	Répartition, tél. : 30 64 14 Routage, tél. : 30 88 24
Distribution complémentaire	EIMM de St-Pierre-des-Corps	Cellule approvisionnement Tél. : 42 10 97

Résumé

Le présent document a pour but de définir les missions et les principes d'organisation des équipes commerciales Transilien des EEx.