

NEXTSTATION

MARRAKECH 2015



5TH INTERNATIONAL CONFERENCE ON RAILWAY STATIONS



Palmeraie Palace

Marrakech, 21-22 october 2015



LES GARES *DE NOUVEAUX ESPACES DE VIE DANS LA SPHERE PUBLIQUE*



Mme ROKIA BELKEBIR
Fonction : DIRECTRICE COMMERCIALE VOYAGEURS
Organisme : ONCF
Pays : Royaume du MAROC
Thème : 3A- Enrichir l'expérience du client





Sommaire

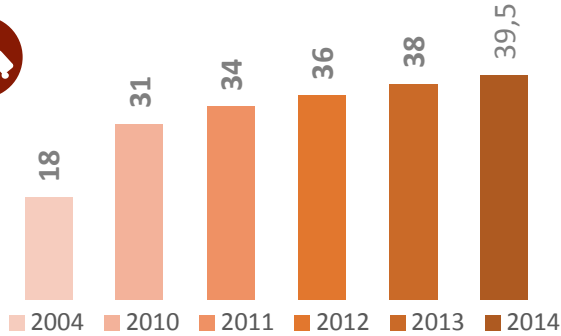
- PANORAMA ONCF 2014
- PARCOURS CLIENT : SYSTEME DE MESURE DE SATISFACTION CLIENT & CONFORMITÉ DES PRESTATIONS
- STRATEGIE VOYAGEURS: NOUVEAU CONCEPT DE GARE
- EXPERIENCE CLIENT EN GARE
- PRESTATIONS ET SERVICES GARES
- CONCLUSION



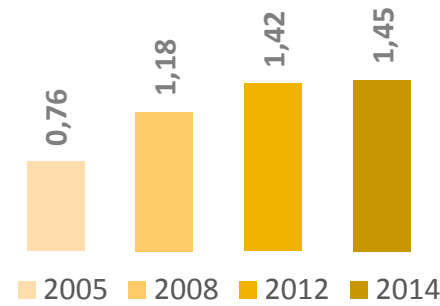


PANORAMA ONCF 2005-2014

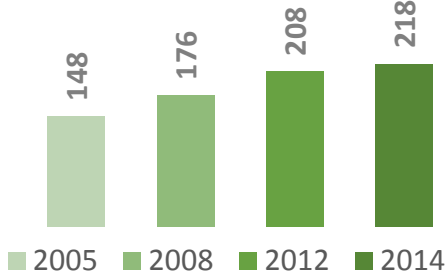
NOMBRE DE VOYAGEURS (10⁶) ***2,2**



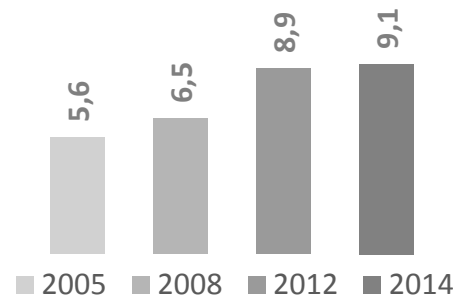
CA (MILLIARDS DE DH) ***2,1**



NOMBRE DE TRAINS PAR JOUR ***1,47**



PLACES OFFERTES/KM ***1,63**



Ponctualité

78 %



Offre journalière

110 000



Trains ayant circulé

80 000



Taux de satisfaction

75 %



Soutien de la
mobilité

Nouvelles
générations
des gares

Offre étoffée

Qualité en
amélioration
continue



MOMENTS CLES DE LA RELATION CLIENT

➔ LE PARCOURS CLIENT VOYAGEURS «INITIAL»



L'Orientation client...
Une culture plus qu'une simple approche!

La Stratégie voyageurs a été repensée pour enrichir l'expérience client en gare

Mesure de Satisfaction Client & Conformité des Prestations



Baromètre qualité



Enquête client mystère



GRC



2005

2008

2009

**Date
d'implémentation:**

Objectifs:

Être à l'écoute de ses clients et prendre en compte de manière permanente leurs attentes

Mesurer la conformité des différentes prestations offertes en gares et à bord suivant un référentiel pré établi .

assurer le traitement et le suivi de l'ensemble des réclamations reçues en gare et à bord des trains

Périodicité:

Semestriel

Trimestriel

suivi Journalier

Consistance:

(annuel à partir de 2012)
mesurer la satisfaction des clients sur les critères couvrant les prestations de l'Office

Mesurer les compétences du personnel front office ainsi que la qualité des prestations par rapport aux bases de références d'une part, et de corroborer les informations produites par les enquêtes de satisfaction d'autre part.

enregistrement et analyse de la réclamation → levée et traitement du dysfonctionnement cause de l'incident → envoi d'une réponse au client dans un délai de 15 jrs au Maximum..

Mesure de satisfaction Client et conformité des



OFFRE & SERVICES



- **vente en ligne : e-voilage** , oncf-vooyages.ma
- Présence sur les **réseaux sociaux** (FB, Twitter, #ONCFdirect)
- **site institutionnel**
- **Nouveau système CRM**



6 - Marketing Digital

- **Guichets en gares**
- **PDA intelligents**
- **Distributeurs automatiques CRC 360 et information clients**



5- Politique de Distribution: Orientée Proximité Client

4- Politique Tarifaire

- **Une Offre tarifaire adaptée à chaque segment du marché**
- **Yield Management (en cours)**



1- Plan de transport

- Adaptation **saisonnalité** du trafic
- Dessertes cadencées
- Dessertes **gares intermédiaires**
- Dessertes Rail/route



2- Trains : Confort à bord

- **Parcs diversifié et en amélioration continue.**
- **Disponibilité des places**
- **Propreté des rames et des trains**
- **Climatisation, sonorisation et sanitaire**

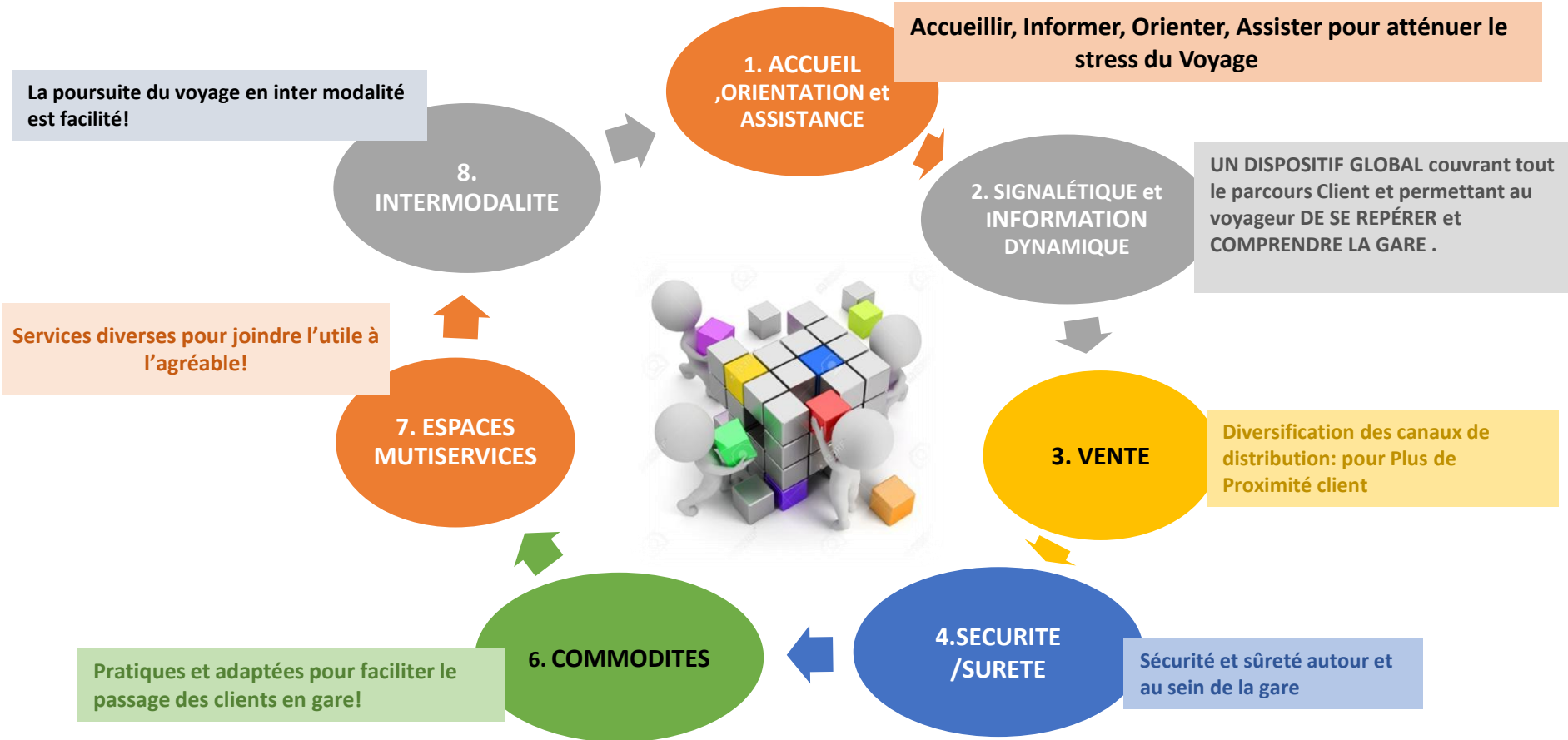
3- Gares et infrastructure d'accueil

- **Nouveaux complexes ferroviaires**
- **Nouveaux équipements**
- **Accueil, information, services et animation**





EXPERIENCE CLIENT EN GARE



La prise en charge du voyageur dans la globalité de son temps de séjour en gare.



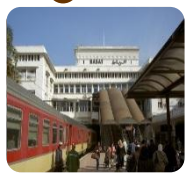
STRATEGIE VOYAGEURS

Avant 1985

A partir de 1985

2005 Naissance du nouveau concept de gare

2015



Gare → D'un « POINT DE TRANSIT » à un « LIEU DE VIE »

Programme Ambitieux de modernisation et rénovation ...Pour des gares toujours plus conviviales!

Gares ferroviaires

Réalisations

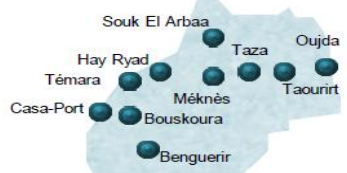
2010-2012



► Nombre : **4**
► Budget : **80 M dh**

Projets en cours

2013-2015



► Nombre : **10**
► Budget : **500 M dh**

Projets futurs

2013-2017



► Nombre : **14**
► Budget : **115 M dh***

Lieux de vie

- Transparent
- Fonctionnel
- Multiservices

Commerces & Retail

- Commerce d'accompagnement
- Espace de services

Intermodalité

- Connectivité
- Accessibilité



→ UN DISPOSITIF GLOBAL

couvrant tout le parcours Client

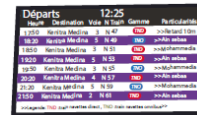
INFORMATIONS DYNAMIQUE VOYAGEURS

De l'information statique à l'info dynamique

Avant 1990
Information statique et manuelle



Information en temps réel:
Nouvelle technologie LED , annonces sonores , numérisées , affichages, moniteurs, alertes, présences dans les réseaux sociaux ...



Information statique et manuelle

- Informations brèves et statiques
- Avis travaux
- Tables d'Horaires/correspondances
- Communication produits basique et non interactive

Information dynamique

- Nouvelle technologie d'affichage et de Sonorisation
- Logiciel centralisé et information en temps réel
- Meilleure audibilité des annonces
- Mise en place d'équipes dédiées /ressources matérielles

+13 Pt





Avant 1988
Billets manuels

De 1989
SEAB

Depuis 2006
SABIL

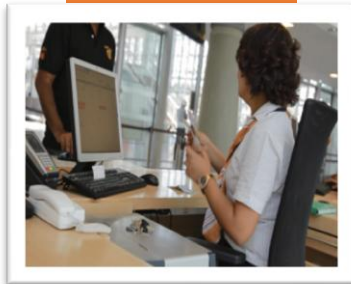
Depuis 2012
DAT

Depuis 2015
Vente en ligne: e-voyages

Du Billet manuel au billet dématérialisé



GUICHETS



- Accueil des clients
- Vente des billets/produits tarif.
- Conseil et information.

DAT



- Un service rapide et fiable 24 /7j
- Un paiement tout mode
- Vente de billet Express
- Sécurité des transactions

SITE MARCHAND



- Achat à distance
- Meilleure organisation du voyage
- Promotion des services voyageurs
- Exploitation BDD client

PDA

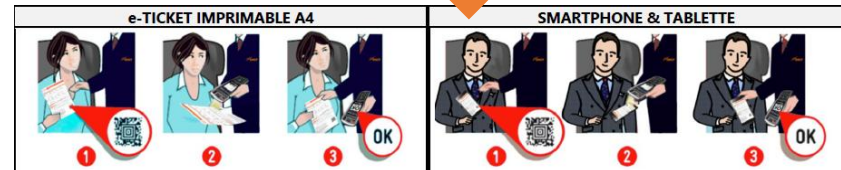


- Contrôle efficace
- Paiement à bord
- Informations voyage

Billet dématérialisé

Contrôle via

- Papier A4
- Smartphone
- Tablette



Diversification des canaux de distribution: pour Plus de Proximité client

85%

+21 Pt



Un Front Office disponible et toujours à l'écoute jumelé à des installations gares pour orienter et assister au mieux les clients

ACCUEIL & ASSISTANCE

- Personnel Qualifié et Disponible
- Facilement identifiable en gare
- Toujours à l'écoute des clients
- Assistance des PMR
- Orientation des voyageurs en gare
- Prise en charge en situation perturbée
- Espace d'attente en gare
- Hall adapté au Trafic voyageurs
- Bureau d'accueil dédié en gare
- Signalétique adaptée et Annonces sonores
- Fauteuil roulant
- Rampes d'accès en gare/ ascenseur/



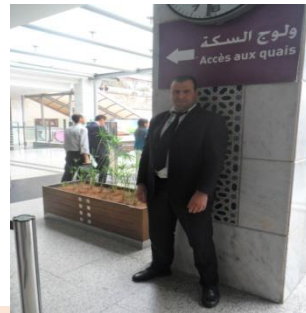
84%

+10 Pt

Accueillir, Informer, Orienter, Assister pour atténuer le stress du Voyage

SECURITE ET PROPRETE

- Agent de sécurité disponible 24h/7j
- Gares clôturées
- Caméras de surveillances en gare
- Poste de Police en gares
- Gares Propres



85%

+7 Pt

La prise en charge du voyageur dans la globalité de son temps de séjour en gare.



Du **BASIQUE**
vers **L'ÉVOLUÉ!**

Pratiques et adaptations pour faciliter le passage des clients en gare!

COMMODITÉS BASQUES

- Bancs d'attentes;
- Mosquée;
- Sanitaires;
- Stands d'accueil
- Cabines téléphoniques
- Guichets bancaires

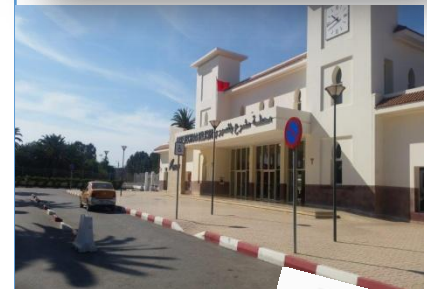
Des services **BASIQUES** et **LIMITÉS** ne faisant de la gare qu'un « **POINT DE TRANSIT** » sans expérience marquante pour le client!



ESPACES MULTISERVICES

Divers Services et innovations pour joindre l'utile à l'agréable!

- Une nouvelle dimension du « service » et du « confort »
- Espaces de shopping , Boutiques, Kiosques, restaurations, ..., des services destinés aux voyageurs /non voyageurs .
- Parking et dépose minute;
- Des agences de location de voitures
- Des bureaux de change;
- Banques/guichets Bancaires
- Prises électriques et des accès au Wifi en libre-service
- Généralisation des mosquées dans les gares;
- Accessibilités aux personnes aux besoins spécifiques.



+25 Pt

73%





NOUVELLE STRATEGIE ONCF.... Pour une mobilité réfléchie des voyageurs

- Acteur déterminant de la mobilité au Maroc,
- Développement des gares comme nœuds d'intermodalité .
- Facilité d'accès à la gare pour l'ensemble des voyageurs

Extension et construction des parkings des gares

Gare desservie par les transports urbains : Tramway, Taxis, Bus, et Inter urbains : Autocar.



Vision stratégique ONCF PRM 2040 :
Développement des HUB régionaux autour des principales gares.

Pour Accompagner l'accroissement du Trafic et faire de la GARE une plate forme de correspondances entre le train et les différents modes de transport.



Développer l'attractivité du train et des gares



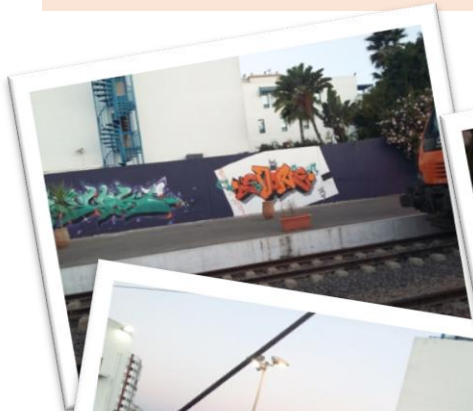
- Rokia BELKEBIR
- ONCF
- 3A enrichir l'expérience des clients



« ACTIVITÉS CULTURELLES »

Gare.... Espace vivant, animé tout au long de l'année!

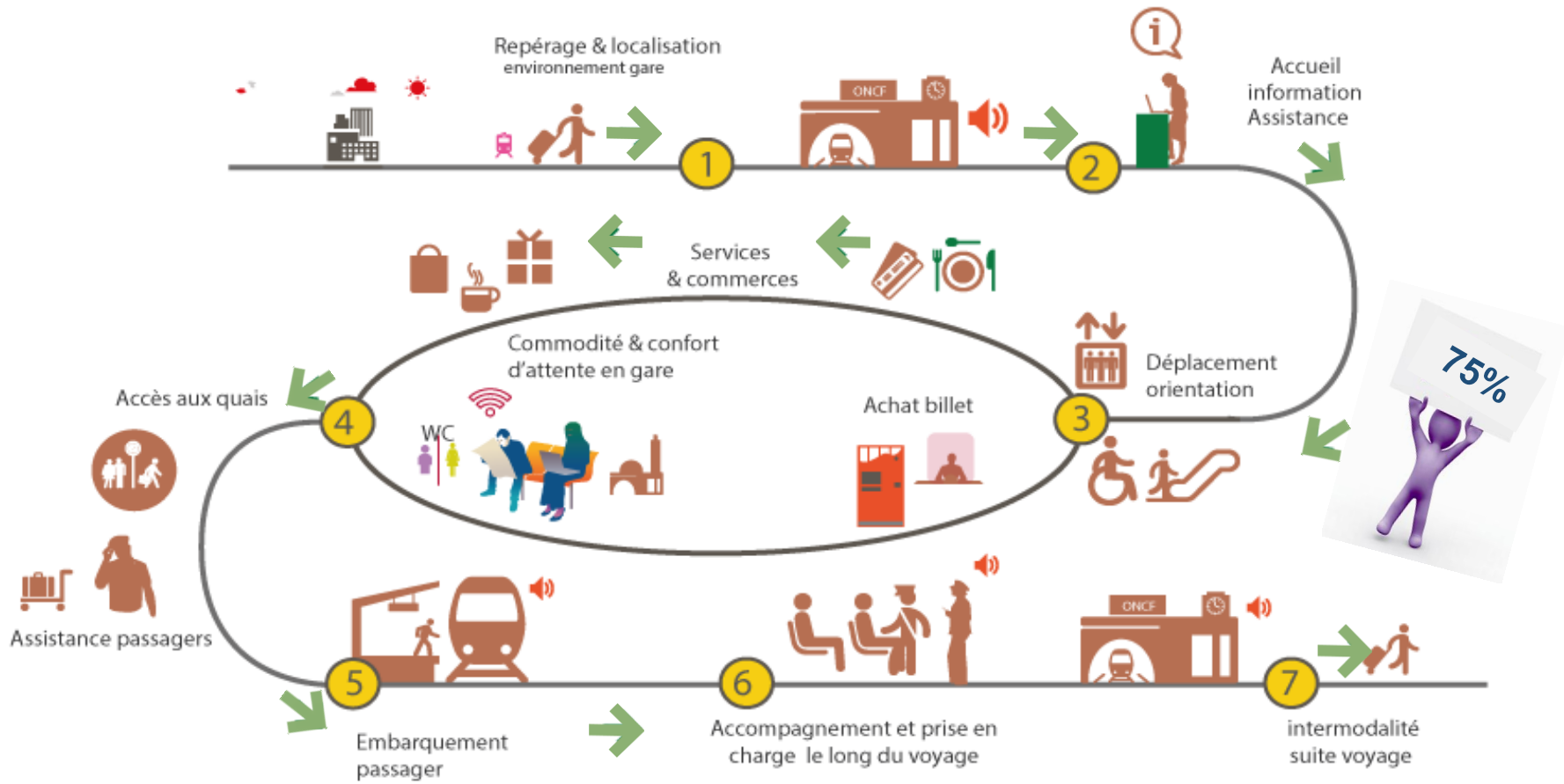
- Organisation d'événements culturels dans le cadre de partenariats (l'*Boulevard-Troupes musicales, Graffitis, Flash mobs...*).
- Encouragement de l'industrie Cinématographique et Photographique (Tournage de films, documentaires, prises de vue, émissions thématiques...).
- Organisation d'animations ponctuelles à l'occasion d'événements annuels (Journée Mondiale de la Femme, Période estivale (EX: vacances)...)





« la gare est un pôle d'échange et centre de vie »

Cartographie PARCOURS CLIENT « ENRICHI »



Les services offerts permettent de **COMPENSER LE TEMPS D'ATTENTE**
souvent jugé inutile ou perdu en le rendant **UTILE ET AGRÉABLE!**



MARRAKECH

- Mise en service: 08 Octobre 2008.
- Trafic 2014 : 2,7 Millions de Voyageurs
- superficie globale de 25 000 m².
- Un hall Voyageurs au rez-de-chaussée qui s'étend sur une superficie de 1250 m² ;
- Une grande salle de pas perdus ;
- Plusieurs guichets de billetterie, d'accueil et d'information ;
- Une magnifique esplanade s'étalant sur 5000 m².
- Une galerie commerciale abritant des enseignes de renom, s'étendant sur 2 niveaux d'une superficie totale de 2800 m².
- Budget: 120 millions de Dh

RABAT VILLE

- Mise en service: 09 Avril 2012.
- Trafic 2014: 8,04 Millions de Voyageurs
- Deux halls voyageurs sur 2 niveaux d'une superficie totale de 1350m².
- Un espace guichet de billetterie comportant 11 guichets dont un dédié pour les personnes à mobilité réduite ;
- Plusieurs espaces commerciaux repartis sur les trois niveaux du bâtiment (étage, RDC et l'entre sol) d'une superficie totale de 1400 m² ;
- Budget: 40 millions de Dh

CASA PORT

- Mise en service: 25 Septembre 2014.
- Trafic 2014: 7,5 Millions de Voyageurs
- Gare dimensionnée pour accueillir plus de 20 millions de vgrs /an avec près de 5000 vgrs / H de pointe.
- Surface couverte d'environ 33 500 m2.
- Une esplanade s'étalant sur 4 000 m2;
- 3 espaces : un bâtiment voyageurs, un parc de stationnement souterrain, immeuble abritant les services ONCF.
- Budget: 400 millions de Dh,

Gares **futuristes**, bien **intégrées** dans leur **environnement urbain** avec des **espaces multiservices, culturels, vivants, riches et diversifiés**

- Des espaces pour **L'ACCUEIL, L'INFORMATION, L'ABONNEMENT et LA RÉSERVATION;**
- Des **DISPOSITIFS POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE** : rampes, ascenseurs...
- **SERVICES DIVERSIFIÉS** (billetterie, téléaffichage, accueil, attente, restauration rapide, vente de journaux, distributeurs automatiques de friandises et de boissons,...) ;
- Des **ÉQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS PRATIQUES de DERNIÈRE GÉNÉRATION** : affichage électronique des horaires des trains, bancs d'attentes, vidéosurveillance, détection d'incendies,...





En Conclusion

Des performances à consolider...

- Une demande de plus en plus accrue: **trafic doublé en 10 ans**
- Des **services en amélioration continue**
- Des **performances** économique-financières satisfaisantes **dépassant les objectifs** fixés dans le contrat programme Etat ONCF
- Un **capital humain mobilisé** pour garantir le niveau de sécurité et de qualité exigés.
- Des projets d'investissement **structurants, anticipant** la saturation sur les lignes sollicitées et encourageant le nouveau concept des gares;

Le client... le pivot de toute réflexion

- Le client est au centre de toute action commerciale/Marketing → **Orientation client**
- Adoption d'une démarche d'écoute client → **Mesure de Satisfaction Client et contrôle de conformité des prestations.**
- La Stratégie voyageurs est **repensée** pour **enrichir l'expérience client**

La gare...une composante de l'offre qui s'est métamorphosée au fil du temps!

- Poursuivre le programme de modernisation et de rénovation pour :
 - ✓ **une nouvelle génération des gares au service de la mobilité DURABLE**
- Transformer les gares ferroviaires Marocaines en :
 - ✓ **véritable repère urbain**
 - ✓ **point incontournable d'échange et de rencontre multifonctionnel et multiservices**



Rokia BELKEBIR
ONCF
BELKEBIR@oncf.ma

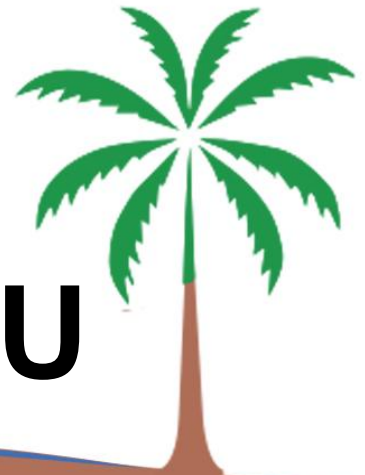
www.oncf.ma

www.oncf-voyages.ma

www.facebook.com/oncfpageofficielle

<https://twitter.com/ONCFOfficiel>

#ONCFDirect



THANK YOU

MERCI

