

NEXTSTATION

MARRAKECH 2015



5TH INTERNATIONAL CONFERENCE ON RAILWAY STATIONS



Palmeraie Palace

Marrakech, 21-22 october 2015



Les Services en Gares Grande Vitesse

- HAYAT BOUDHAN
- Chef du Département Marketing GV
- ONCF – Maroc
- Session 4A: Stations for High Speed services





CONTENU

- **PARTIE 1 . L'ambition de la Marque Grande Vitesse**
- **PARTIE 2 . La Politique de Service GV**
- **PARTIE 3 . Les Services en Gares GV**





1. Ambition de la marque GV

Positionnement: « *la grande vitesse, bien plus qu'un train* ».

Notre Mission: *Notre vocation et ce à quoi nous nous engageons.*

↳ Connecter le Maroc à Grande Vitesse pour contribuer au développement économique en abolissant les distances et rapprochant les individus, et favorisant les échanges commerciaux.

Notre Vision: *Ce à quoi nous aspirons et la direction dans laquelle nous nous orientons.*

↳ Conquête du leadership sur le marché national du transport des voyageurs au Maroc par un équilibre harmonieux entre innovation continue et humanité.

Nos Valeurs: *Fondement de notre organisation, nos valeurs donnent l'orientation de nos actions.*

- ↳ L'innovation continue
- ↳ Le sens du service
- ↳ L'accessibilité/proximité

- Mme. BOUDHAN
- ONCF
- Les Services en Gares GV.





2. Politique de Service GV

la Marque Grande Vitesse répondra à l'attention que chacun attend **par le service.**

un service simple, fluide, attentionné, à visage humain, qui facilite la vie, qui prend en charge, qui rassure.

Des services sont offerts aux voyageurs tout au long du parcours client



- Mme. BOUDHAN
- ONCF
- Les Services en Gares GV.





3. Les services en gare GV



Nouveau
concept
d'organisation

- ↳ *Servir de façon différenciée les clients*
- ↳ *Plus de proximité dans la relation client*

4 espaces

ACCUEIL

Le client est accueilli et orienté dès l'entrée.

ESPACE LIBRE SERVICE

Pour information sur tablettes et vente sur DAT.

ESPACE VENTE EXPRESS

Pour les opérations simples (achat billet initial, échange...).

ESPACE VENTE CONSEIL

Attente confortable et un conseil personnalisé.

- Mme. BOUDHAN
- ONCF
- Les Services en Gares GV.





3. Les services en gare GV



Objectif

↪ *accueillir, orienter, informer, assister le voyageur*

Principes

BULL D'ACCUEIL

Pour une information approfondie.

POINTS D'INFORMATION

Pour une information minimale.

AGENTS ITINERANTS

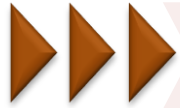
Pour une information simple et rapide.

- Mme. BOUDHAN
- ONCF
- Les Services en Gares GV.





3. Les services en gare GV



Orientation (signalétique)

Objectif

↳ *permettre aux voyageurs de se repérer et de comprendre la gare*

Principes

VISIBILITE

- *Refonte de la charte graphique et son unification.*
- *Pictogrammes;*
- *Taille caractères/panneaux*

LISIBILITE

- *Hiérarchisation des informations d'orientation et de repérage/à la distance où ils se trouvent*
- *Limiter le nombre d'informations / panneaux*

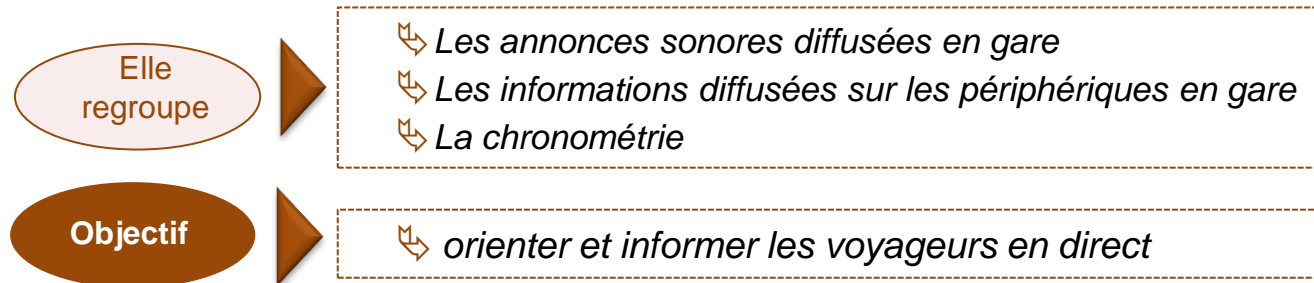
- Mme. BOUDHAN
- ONCF
- Les Services en Gares GV.





3. Les services en gare GV

Information (dynamique)



Principes

Une information visuelle répartie sur tout le parcours client en gare

↳ **Au départ**

- *Tableau départ: au niveau de l'attente et des services en gare*
- *Tableau de jalonnement: acheminement jusqu'au quai;*
- *Tableau de voie avec repérage des voitures: parcours sur le quai et l'accès au train*

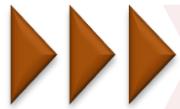
↳ **A l'arrivée**

- *Tableaux de correspondance: descente train et parcours sur le quai;*
- *Tableau intermodalité: cheminement en gare vers la sortie ou lieu de poursuite du voyage.*

- Mme. BOUDHAN
- ONCF
- Les Services en Gares GV.



3. Les services en gare GV



Services annexes

L'attente en gare

↳ *Il s'agit de mettre à la disposition des voyageurs des zones d'attente confortables.*

↳ *Dans le cas des clients fidèles, un salon leur sera dédié. Il dispose de connexion wifi , de chargement électrique pour plusieurs postes...*

Autres services annexes

- Des consignes.
- Un service des objets trouvés.
- Une aide au portage des bagages.

- Mme. BOUDHAN
- ONCF
- Les Services en Gares GV.





3. Les services en gare GV

Intermodalité

Objectifs

Faciliter l'accès par l'organisation de la gare en plateforme intermodale

Principes

PLAN DE TRANSPORT	PROGRAMME FONCTIONNEL DES GARES	COLLABORATION AVEC LES AUTORITES
<i>Pour assurer la correspondance trains de proximité avec les trains GV.</i>	<i>Dotation des gares en parking et dépose/embarquement des voyageurs.</i>	<i>Pour assurer la correspondance avec les transports publics.</i>

- Mme. BOUDHAN
- ONCF
- Les Services en Gares GV.





3. Les services en gare GV

Prise en charge des PSH

Objectifs

Faciliter l'accès des PSH aux services en gare en leur apportant l'assistance nécessaire

Principes

UNE GARE ACCESSIBLE DISPOSANT

- d'équipements adaptés (fauteuils roulants, plateforme élévatrice, rampe d'accès au train ...)
- d'installations adaptées (ascenseurs, portes automatiques, bandes podotactiles au sol ...)
- d'une signalétique adaptée (braille, langage des signes ...)

UNE ASSISTANCE ORGANISEE

- Avant voyage: rubrique web dédié, numéro d'appel CRC, accès prioritaire et guichet adapté.
- Pendant le voyage: prise en charge au départ et à l'arrivée par un agent d'accueil, utilisation des sièges dédiés.

- Mme. BOUDHAN
- ONCF
- Les Services en Gares GV.

- **HAYAT BOUDHAN**
- **Chef du Département Marketing GV**
- **ONCF – Maroc**
- **boudahane@oncf.ma**



THANK YOU MERCI

