

Perspectives d'évolution du réseau commercial



CE 26 Juin 2009

Sommaire

Les éléments de contexte

Le futur réseau commercial: l'évolution des sites

Le futur réseau commercial : fonctionnement/horaires

L'organisation du travail

L'évolution des métiers commerciaux

Synthèse et planning

Questions

Le contexte...

- Une offre commerciale **peu lisible** pour le client (Points Vente, Espaces Conseil, Maison de la Mobilité...)
- Une **diminution importante** de l'activité de vente (-44% depuis 2 ans) et une nécessité de transfert progressif vers du conseil clientèle.
- Une **frontière artificielle** entre AIC et AIV, liée au passé et aux locaux
- Des **nouveaux services** qui montent en puissance (Activéo, Interopérabilité, Ecomobilité...)
- Des **attentes récurrentes** à prendre en compte



Une opportunité pour simplifier, harmoniser, mieux répondre aux besoins du voyageur et des Agents commerciaux (métiers, organisations, fonctionnement...) **dans la continuité de notre action** au quotidien

L'évolution des ventes au fil du temps :

Evolution des ventes annuelles (nombre/valeur) par canal de distribution

année 2006	Conducteurs	Points vente	Divers	D.A.T	Ventes Facturées	Dépositaires	Gestes Commerciaux
Nbre d'opérations de vente	4 461 124	810 756	45 185	4 065 322	145 011	692 809	0
Montant des ventes	7 296 125 €	7 798 396 €	60 719 €	14 302 232 €	376 485 €	6 305 863 €	0 €
Nbre d'opérations de vente	43,7%	7,9%	0,4%	39,8%	1,4%	6,8%	0,0%
Montant des ventes	20,2%	21,6%	0,2%	39,6%	1,0%	17,4%	0,0%

année 2007	Conducteurs	Points vente	Divers	D.A.T	Ventes Facturées	Dépositaires	Gestes Commerciaux
Nbre d'opérations de vente	3 094 702	502 671	46 225	4 585 714	98 118	525 243	4
Montant des ventes	5 339 018 €	6 016 551 €	69 922 €	19 283 297 €	269 829 €	4 884 005 €	1 045 €
Nbre d'opérations de vente	35,0%	5,7%	0,5%	51,8%	1,1%	5,9%	0,0%
Montant des ventes	14,1%	15,9%	0,2%	51,0%	0,7%	12,9%	0,0%

année 2008	Conducteurs	Points vente	Divers	D.A.T	Ventes Facturées	Dépositaires	Gestes commerciaux
Nbre d'opérations de vente	2 586 002	456 987	63 369	7 765 922	175 690	488 027	6 674
Montant des ventes	4 614 270 €	5 284 129 €	97 249 €	37 382 332 €	446 683 €	4 697 276 €	27 297 €
Nbre d'opérations de vente	22,4%	4,0%	0,5%	67,2%	1,5%	4,2%	0,1%
Montant des ventes	8,7%	10,0%	0,2%	70,8%	0,8%	8,9%	0,1%

Janvier 2009	Conducteurs	Points vente	Divers	D.A.T	Ventes Facturées	Dépositaires	Gestes commerciaux
Nbre d'opérations de vente	19,8%	4,1%	0,3%	70,1%	1,8%	3,6%	0,0%
Montant des ventes	6,9%	11,8%	0,1%	72,0%	0,9%	7,3%	0,0%

Variation 2006/2008	Conducteurs	Points vente	D.A.T	Dépositaires	Total
Nbre d'opérations de vente	-42%	-44%	91%	-30%	13%
Montant des ventes	-37%	-32%	161%	-26%	46%

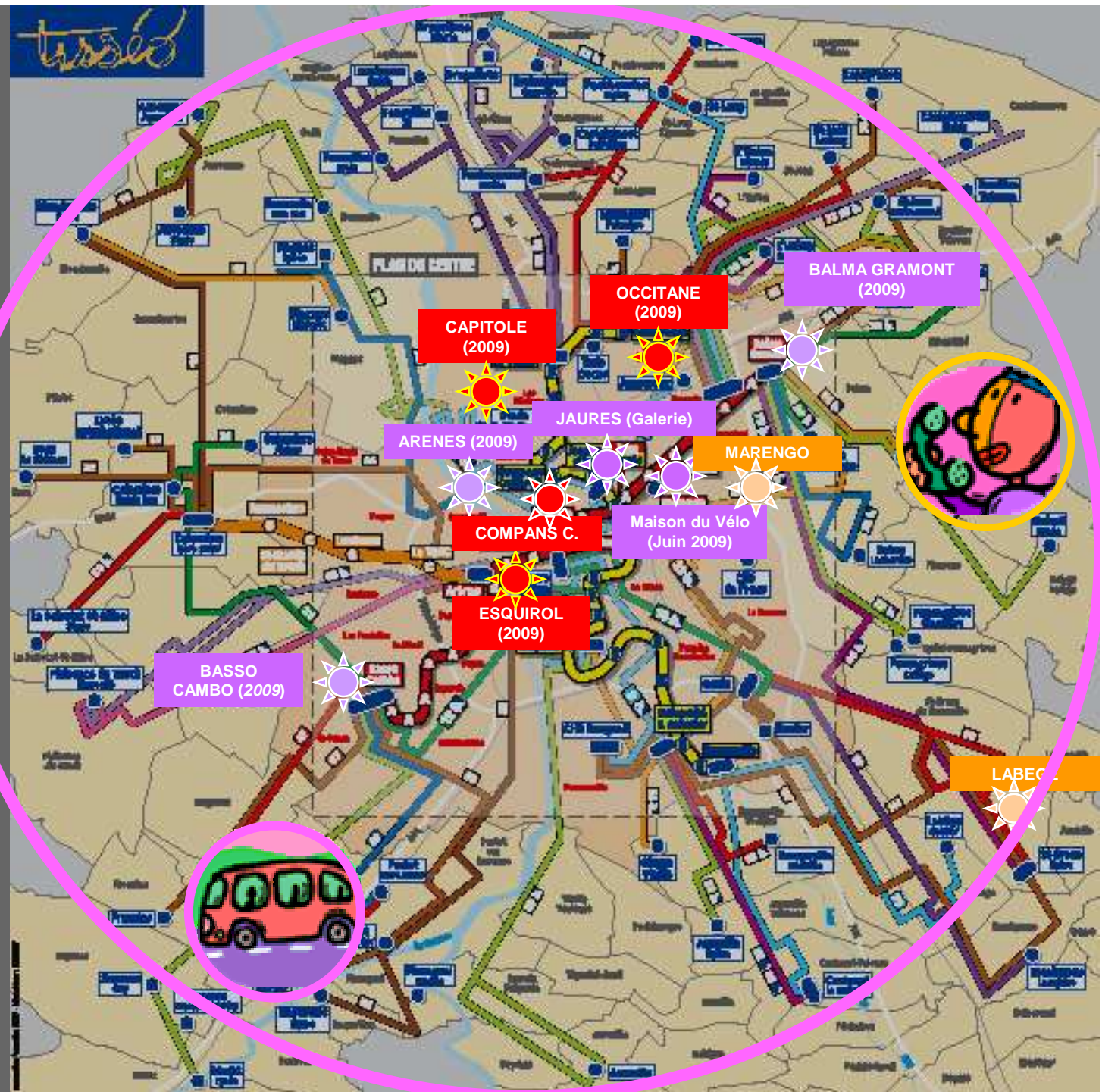


Le réseau commercial Début 2010

Les agences qui ne bougent pas : Marengo, Labège.

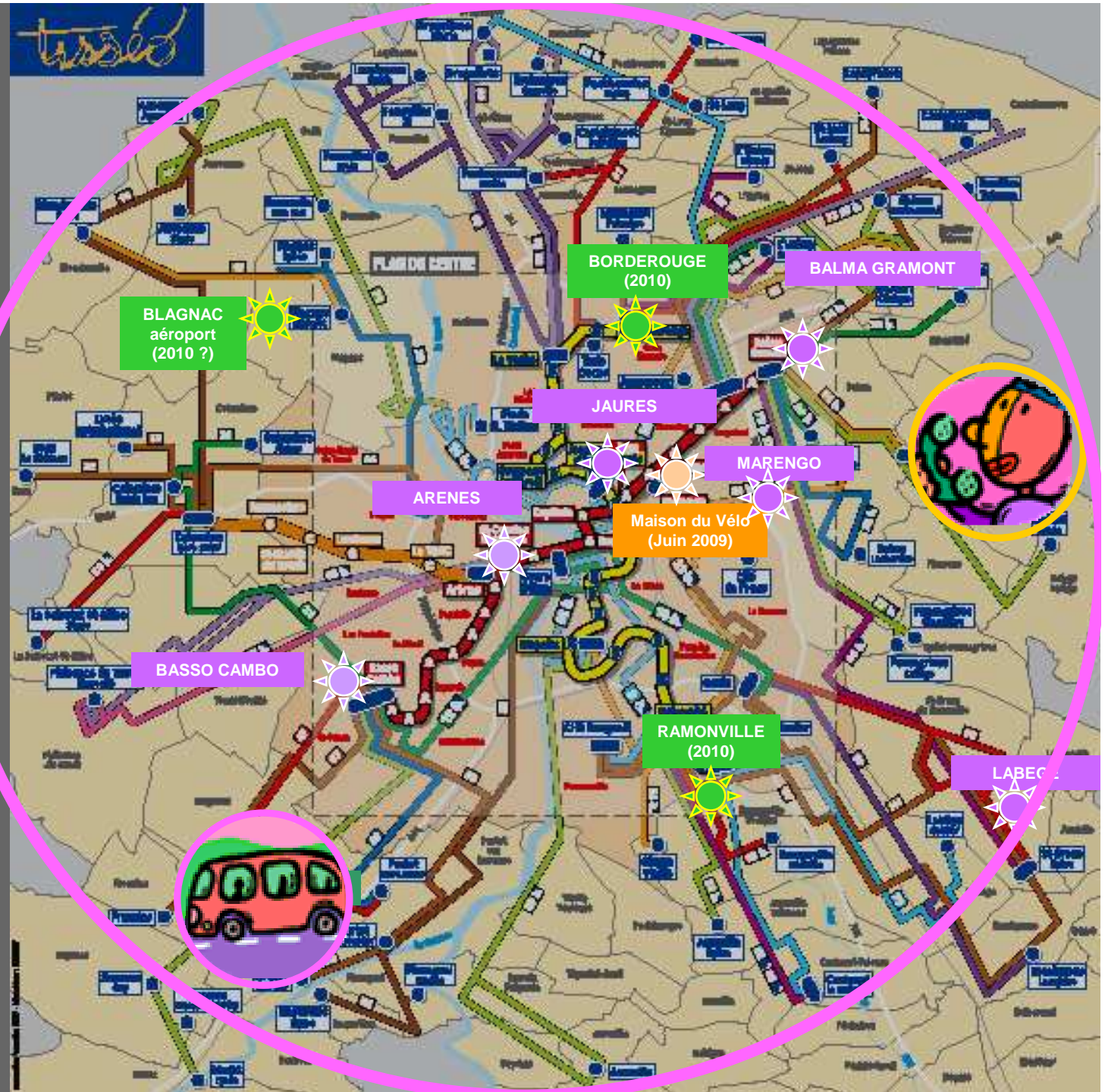
Les projets 2009/début 2010 : Arènes, Jaurès, Balma, Basso.

Les suppressions envisagées (budget stabilisé, sites non SDA, peu fréquentés...) : Compans, Esquirol, Capitole, Occitane.



Le réseau commercial fin 2010

Les projets 2010 :
Blagnac aéroport (?)
Ramonville,
Borderouge.



Les agences commerciales ...

	POINTS VENTE	ESPACES CONSEILS
Ventes contrats transports payants	X	X
Ventes contrats transports gratuits	X	X
Création des cartes Pastel	X	X
SAV premier niveau (dépannage titre courtoisie)	X	X
SAV cartes pastel	X	X
Renseignements	X	X

- Services Mobilité. Être capable de parler :**
- Des services vélos
 - Du covoiturage (+ pré-inscription)
 - Des horaires, itinéraires, tarifs du TER...

Point Vente + Espace Conseil harmonisé

- + Ergonomie du poste de travail
- + Confort client
- + « Aménagement harmonisé »



Nouvel Espace d'Accueil Clientèle TISSEO
Offrir à terme tous les services en un lieu unique normalisé

Horaires des Agences Commerciales :

Horaires d'ouverture client du lundi au samedi :

- 6h30-19h45 (vs 6h30-19h30 actuellement en semaine)
- Harmonisation pour le samedi contrairement à la situation actuelle

Horaires agents :

Organisation du travail « horaires décalés »

- Service 1/3 (L=>S) : 6h-13h15 (vs 6h00-13h00 actuellement)
- Service 2/4 (L=>S) : 12h45-20h (vs 12h45-19h45 actuellement)

Organisation du travail « horaires journée »

- Service 5 (L=>V) : 8h45-17h00 (vs 8h30-16h45 actuellement)
- Service 6 (L=>V) : 10h15-18h30 (vs 10h00-18h15 actuellement)
- Service 8 JJ (L=>V) : 10h30-18h45 (vs 10h00-18h15 actuellement)
- Service 10 (S) : 9h15-17h15 (vs 10h00-18h actuellement)
- Service 12 (S) : 10h45-18h45 (vs 10h00-18h actuellement)

Roulement agents en horaires postés (ex AIV)

	<i>Lun</i>	<i>Mar</i>	<i>Mer</i>	<i>Jeu</i>	<i>ven</i>	<i>Sam</i>	<i>Dim</i>
1						R	RH
2				R	RH		
3		<i>RV</i>					RH
4						R	RH
5	R						RH
6						R	RH
7			RH				<i>RV</i>
8						R	RH
9						R	RH
10				R	RH		
11		<i>RV</i>					RH
12						R	RH
13	R						RH
14						R	RH
15			RH				<i>RV</i>
16						R	RH



Passage à 50% de repos Samedi (46% aujourd'hui)
Génération de 7 jours libres environ

Roulement agents en horaires journée (ex AIC)

	<i>Lun</i>	<i>Mar</i>	<i>Mer</i>	<i>Jeu</i>	<i>Ven</i>	<i>Sam</i>	<i>Dim</i>
1						R	RH
2	R						RH
3						R	RH
4						R	RH
5			R				RH
6						R	RH
7						R	RH
8						<i>RV</i>	RH
9						R	RH
10				R			RH
11						R	RH
12						R	RH



75% de repos Samedi (78% aujourd'hui)
Génération de 7 jours libres environ

Congés : Principe d'une programmation de congés pluriannuelle

Hiver :

- Maintien du roulement sur les 6 semaines de vacances scolaires Février/Pâques/Noël
- Harmonisation du cycle de programmation: 44% de Noël, 18% février, 28% de Pâques

Noël 1	Pâques 2	Février 1	Noël 2	Pâques 1	Noël 1	Février 2	Noël 2	Pâques 2	Noël 1	Février 1	Pâques 1	Noël 2	Février 2
--------	----------	-----------	--------	----------	--------	-----------	--------	----------	--------	-----------	----------	--------	-----------

Ete:

- **85%** des congés compris entre le 13 juillet et le 30 août (sur les 7 semaines du cœur de l'été)
- **18%** de 3+1
- Possibilités de permuter entre agents avant la sortie du roulement été (après on change congés et équipes)
- Périodes (dates sur base calendrier 2009)

29-juin	6-juil.	13-juil.	20-juil.	27-juil.	3-août	10-août	17-août	24-août	31-août	7-sept.	14-sept.	15-sept.	16-sept.
2	2	2	2										
	4	4	4	4									
		5	5	5	5								
				5	5	5	5						
					4	4	4	4					
						2	2	2	2				
	2	2	2										
						3	3	3					
										1	1	1	1

Congés hiver : Principe d'une programmation de congés pluriannuelle

Maintien du roulement sur les 6 semaines de vacances scolaires Février/Pâques/Noel

Harmonisation du cycle de programmation: 44% de Noel, 18% février, 28% de Pâques

Noel 1 Pâques 2 Février 1 Noel 2 Pâques 1 Noel 1 Février 2 Noel 2 Pâques 2 Noel 1 Février 1 Pâques 1 Noel 2 Février 2

Congés d'été : Principe d'une programmation de congés pluriannuelle

RIt Horaires décalés

	29-juin	6-juil.	13-juil.	20-juil.	27-juil.	3-août	10-août	17-août	24-août	31-août	7-sept.	14-sept.	15-sept.	16-sept.
J1	2	2	2	2										
J2		4	4	4	4									
J3			5	5	5	5								
A1					5	5	5	5						
A2						4	4	4	4					
A3							2	2	2	2				
CJ		2	2	2										
CA							3	3	3					
S											1	1	1	1
	2	8	13	13	14	14	14	14	9	2	1	1	1	1

CYCLE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
J1	A3	J2	A2	CJ	J3	A1	J2	A2	CA	J3	A1	J3	A1
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
J1	A3	J2	A2	CJ	J3	A1	J2	A2	CA	J3	A1	S	CA

85% des congés compris entre le 13 juillet et le 30 août (sur les 7 semaines du cœur de l'été) 18% de 3+1

Possibilités de permuter entre agents avant la sortie du roulement été (après on change congés et équipes)

Exprimer des demandes de modification de période, la règle reste couverture du service/ respect du budget (niveau de CDD)

3+1 : 1 jour de fractionnement si l'agent à qui la période est programmée prend effectivement cette période, pas de jour en cas de permutation

Congés: Principe d'une programmation de congés pluriannuelle

Rlt Horaires journées

	29-juin	6-juil.	13-juil.	20-juil.	27-juil.	3-août	10-août	17-août	24-août	31-août	7-sept.	14-sept.	15-sept.	16-sept.
J1	1	1	1	1										
J2		2	2	2	2									
J3			4	4	4	4								
A1					1	1	1	1						
A2						2	2	2	2					
A3							2	2	2	2				
CA							3	3	3					
S											1	1	1	1
	1	3	7	7	7	7	8	8	7	2	1	1	1	1

CYCLE

1	2	3	4	5	6	7	8
J1	A1	J3	CA	J2	A2	J3	CA
9	10	11	12	13	14	15	16
J3	A3	J2	A2	CA	J3	A3	S

84% des congés compris entre le 13 juillet et le 30 août (sur les 7 semaines du cœur de l'été)

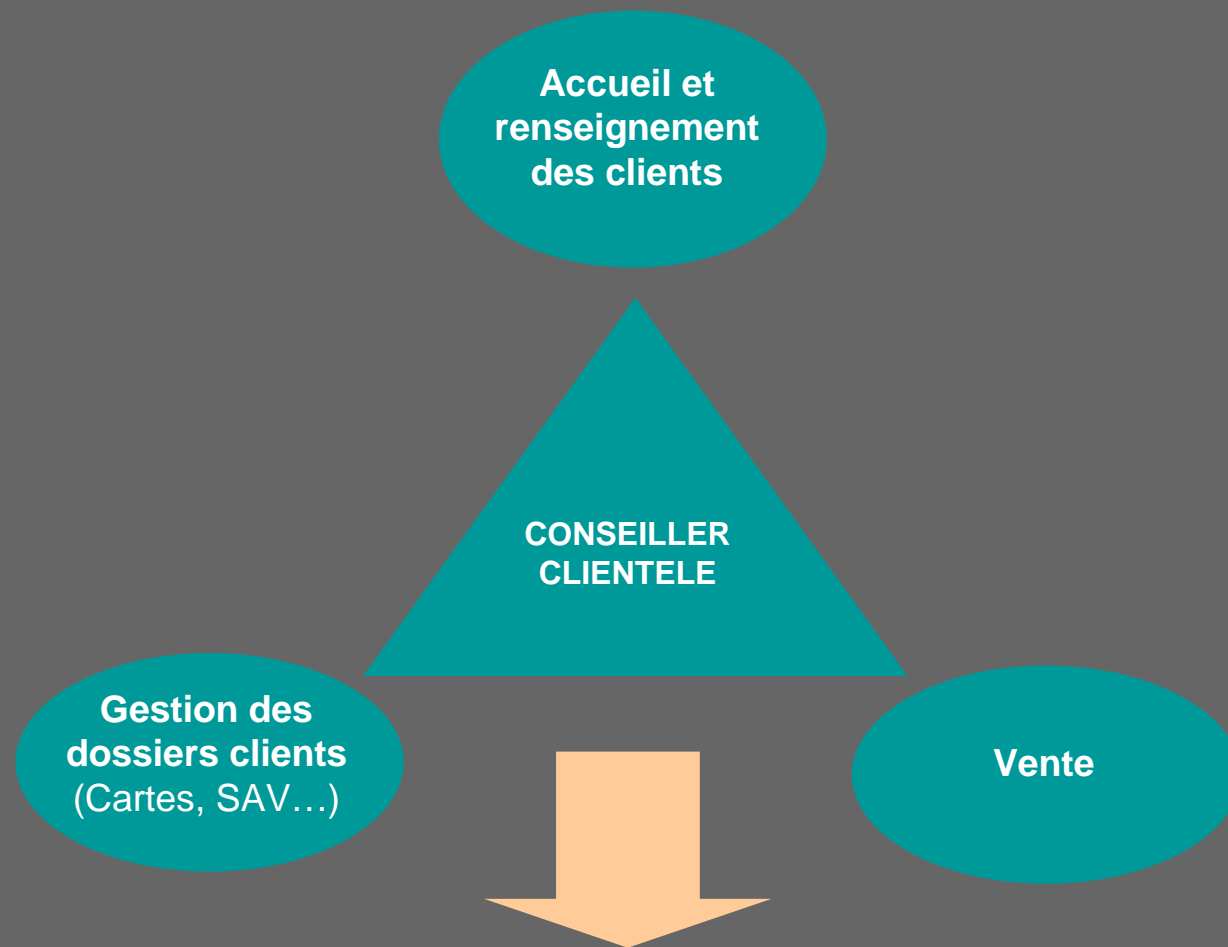
18% de 3+1

Possibilités de permuter entre agents avant la diffusion du roulement été (après on change congés et équipes)

Exprimer des demandes de modification de période, la règle reste couverture du service/ respect du budget (niveau de CDD)

3+1 : 1 jour de fractionnement si l'agent à qui la période est programmée prend effectivement cette période, pas de jour en cas de permutation

Le métier de Conseiller Clientèle :



Une opportunité pour simplifier et harmoniser sans changer les fondamentaux !

Fiche de poste Conseiller Clientèle :

Le Poste :

Sous la responsabilité d'un Responsable d'agences, il effectue dans le respect des normes qualité et des procédures une mission de :

- Accueil, renseignement, conseil des clients
- Vente de tous les services ou produits
- Gestion des dossiers clients et des anomalies

Pour l'ensemble des services portés par Tisséo



Fiche de poste finalisée

Rappel des principes de fonctionnement retenus :

- Proposer tous les services clientèle dans toutes les agences
- Uniformisation de tous les postes de travail
- Uniformisation de la durée journalière du travail à 7h15
- Uniformisation de l'attribution des primes
- Proposition d'affectation géographique privilégiée. Chaque Conseiller Clientèle pourra être affecté sur tous les sites mais proposition d'une affectation préférentielle par secteur
- Une programmation des congés été / hiver
- Une tenue harmonisée
- Une astreinte encadrement mise en œuvre à la rentrée
- Un Conseiller Clientèle Référent par site (hors Marengo)



Echéance : 1er trimestre 2010 (en fonction de l'avancement des travaux sur les locaux commerciaux)

Les étapes à venir...



Étape	Calendrier estimatif
6 réunions d'échanges AIC et AIV	28 avril AM => 14 mai
Rencontre des partenaires sociaux	15 mai et 17 juin
Passage à une durée quotidienne du travail de 7h15 pour les AIV	2 juin
Rencontre des agents SPA	15 juin
Passage en CE et CTP	25 et 26 Juin 2009
Formalisation des outils (procédures...)	Été 2009
Consultation lancée pour les agences Réponse demandée avant le 3 juillet Choix du prestataire le 8 juillet	Début juillet 2009
Mise en œuvre opérationnelle de l'astreinte d'encadrement	Sept. 2009
Validation des projets en Septembre (design, plans...)	Septembre 2009
Consultation pour les travaux	Octobre 2009
Démarrage des travaux	Janvier 2010
Formation des agents commerciaux (tarifs combinés...)	1 ^{er} trim 2010
Ouverture des sites (JJA, ARE, MBC, BGR et MAR).	1 ^e Trim 2010
Mise en œuvre du projet (roulements, affectation sur sites, horaires clients et des horaires équipes...)	En même temps que l'ouverture des sites