

L'enquête du mois :

Les agences commerciales TCL

Le réseau TCL est maillé de 11 agences commerciales. Il existe cependant des "grandes" agences comme celle de la Part Dieu et Perrache et des "petites" agences comme à Vieux Lyon ou Grange Blanche.

Les agences sont généralement ouvertes toute la semaine de 7H30 à 18H30 sans interruption, à l'exception de certaines périodes (vacances scolaires : 9H/12H puis 13H45/17H ou le samedi 9H/12H puis 13H30/17H).

Les agences Gare de Vaise et Parilly sont uniquement ouvertes les 4 derniers jours du mois et 4 premiers jours du mois suivant, uniquement de 12H30 à 18H30. Ce sont des agences qui ont été créées afin de délester les agences classiques qui sont surchargées durant ces périodes.

Les agences commerciales, comme les distributeurs automatiques ou les dépositaires TCL, vendent tous les types de titres de transport. Elles rechargent les cartes Técély et vendent les tickets à l'unité ou en carnet à différents tarifs.

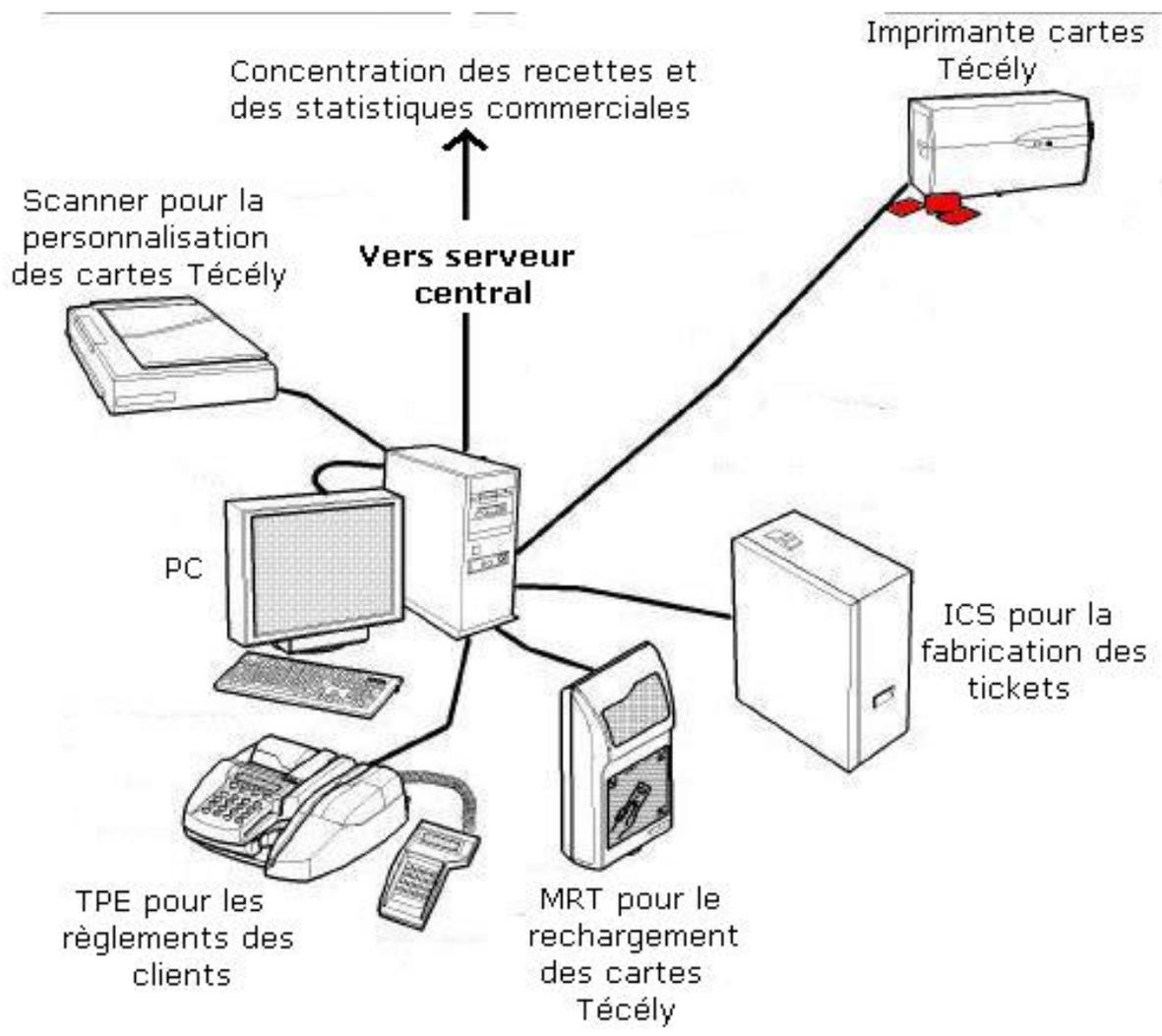
Les données issues des ventes de ces titres sont ensuite collectées par le logiciel de vente et retransmises durant la nuit suivante vers un serveur central situé à la Part Dieu.

Voici brièvement la description du matériel présent derrière les guichets d'une agence commerciale :

- un serveur d'agence qui collecte les données de vente
- une ICS (Imprimante Codeuse au Sol) qui est chargée d'encoder les tickets au bon tarif et de les découper (rouleau de ticket unique)
- un MRT (Module de Rechargement Télébillettique) : c'est lui qui envoie les ondes qui chargent la puce de la carte Télecly.
- un TPE (Terminal de Paiement Electronique) : il permet l'encaissement des chèques et des CB
- un PC exploité sous Windows NT qui regroupe et connecte tout ces périphériques.

Tous les postes d'une agence sont ensuite reliés à une imprimante qui permet aux agents de fournir aux clients les feuilles de remboursement, les données de leur carte et de leur dossier s'ils les désirent ainsi que le versement de leur caisse.

Dans le back-office (bureau du responsable d'agence situé derrière les guichets), un ou deux autres postes permettent de prendre les versements des agents commerciaux, de recevoir les e-mails internes émanant de la direction ou des différents autres services (allô TCL, Relation Contrôle Clientèle, autre agence...) pour une information encore plus rapide.



Comme tout autre commerce, les agences commerciales TCL essaient au mieux de travailler toutes de la même façon, mais cette tâche est difficile. Une multitude de notes de service sont éditées chaque jour pour tenter de créer une cohérence de travail entre tous ces points de vente.

Au niveau du fonctionnement et du personnel des agences commerciales, des changements importants ont eu lieu depuis le mois de mai 2003 et ils ont radicalement changé la façon dont les agences fonctionnent.

Tout d'abord, chaque agence a un responsable propre, dénommé "animateur". Auparavant, les agences étaient regroupées par secteur géographique et gérées communément (Grange Blanche avec Parilly et Bonneville ou encore Gorge de Loup avec Gare de Vaise, ou Perrache et Vieux Lyon...). Encore avant, toutes les agences de la ligne D étaient gérées ensemble mais la direction s'est vite rendue compte que ce type de gestion était beaucoup trop lourd et c'est à ce moment là que la division en plusieurs entités s'est opérée.

La gestion du personnel a également beaucoup évolué depuis le printemps dernier.

Auparavant, elle consistait en la présence d'agents titulaires qui travaillent tout au long de l'année, assistés d'agents intérimaires qui venaient en renfort durant les périodes d'affluence (fins de mois/débuts de mois, vacances d'été, rentrées scolaire et universitaire...).

Désormais, la direction a opté pour une solution bien moins coûteuse, mauvaise conjoncture oblige, en nommant certains agents titulaires dans

une agence, "agents volants". Ceux-ci sont donc amenés à "naviguer" d'une semaine à l'autre entre différentes agences, remplaçant ainsi le rôle des intérimaires dont l'utilisation est aujourd'hui limitée, essentiellement pour des raisons budgétaires.

Ne soyez donc pas étonnés si, lorsque vous vous rendez toujours dans la même agence, vous ne voyez jamais les mêmes têtes vous servir !

Rassurez vous, tous les agents commerciaux ont reçu la même formation et sont tous des gens très compétents et sympathiques !

Cette formation se déroule dans la gare routière de Perrache et dure une semaine. La 1ère moitié de la semaine est consacrée à la présentation de l'entreprise, du réseau et de son fonctionnement ainsi que des différents types de tarifs et de leur application. Durant la 2nde partie de la semaine, on s'attarde plus sur l'apprentissage du logiciel de vente d'ASCOM qui nécessite une bonne maîtrise de l'outil informatique si l'on ne veut pas se trouver largué dès les premières minutes de cours. Là encore, la formation est donnée par des agents commerciaux titulaires et "qualifiés", c'est-à-dire, autorisés à prendre les versements des caisses des agents titulaires "non qualifiés".

Le travail d'agent commercial est un travail stressant, surtout en période d'affluence comme lors de la rentrée des classes de septembre chaque année. Il existe pourtant un service de VPC (Vente Par Correspondance) efficace qui a fait ses preuves depuis plusieurs années mais les clients s'entêtent à vouloir attendre le dernier moment et à tous venir en même temps. Peut-être la société de transport ne communique-t-elle pas assez sur les différentes possibilités offertes pour s'abonner ou peut être les formalités à remplir sont-elles trop complexes et donc mal comprises par une grande partie de la population ?

En tout état de cause, si vous voulez éviter de vous énerver dans des files d'attente qui atteignent parfois 3 ou 4 heures, abonnez vos enfants dès la mi-juin ou faites le par correspondance. Si vous n'êtes pas scolaire, faites faire votre carte vers le milieu du mois avec votre réduction éventuelle et ensuite allez la charger dans les Points Services TCL (dépositaires) ou auprès des distributeurs automatiques (dans toutes les stations de métro, de tramway et dans les Parcs Relais TCL). Vous disposez donc de près de 550 points de vente pour acheter votre abonnement ou même vos tickets, sans être obligés de faire la queue pendant des heures chaque mois.

Cela ne pourra avoir qu'un effet bénéfique sur le travail effectué en agence commerciale. Les agents pourront ainsi mieux régler vos problèmes de SAV (Service Après Vente) et la qualité du service qui vous sera rendu en sera d'autant plus améliorée ! La normalisation "NF Service" prendra alors toute sa signification !

Pour conclure, l'évolution récente du fonctionnement interne et externe des agences commerciales TCL va dans le sens d'une meilleure répartition des personnes sur tous les points de vente afin d'améliorer la qualité du service rendu aux clients du réseau. La direction souhaite une meilleure rentabilisation des points de vente alternatifs que sont les Points Services et les distributeurs automatiques afin de délester les agences commerciales des tâches fastidieuses et répétitives qui n'apportent rien ou presque aux utilisateurs du réseau TCL.

Malheureusement, encore beaucoup de clients ne possèdent pas de carte bancaire ou ne font pas confiance aux points de vente alternatifs, à juste titre parfois... Les personnes âgées ou nouvellement lyonnaises préfèrent souvent les agences commerciales à ces points de vente et engorgent les guichets pour les personnes qui en ont véritablement besoin. C'est avec plaisir que nous les recevons mais c'est aussi avec regret que l'on s'aperçoit aussi que la qualité de service dans les agences commerciales n'est pas optimale à cause de tous ces petits dysfonctionnements.

Quelle est la meilleure solution ? Les agences à la parisienne avec 1 ou 2 guichets dans de nombreuses stations de métro ou une plus grande centralisation en quelques grosses agences commerciales capables de drainer plus de monde ?

Dans tous les cas, au moindre souci, n'hésitez pas à vous rendre dans une agence commerciale TCL, ou une personne compétente vous recevra avec le sourire !



Ci-contre : la magnifique agence Parilly sur la ligne D. Elle est située en surface et beaucoup de clients passent devant sans savoir qu'elle existe grâce à son allure d'Alcatraz...