

Amiens, le 21 septembre 2009

## Accompagner l'évolution des métiers

---

### Transilien\* choisit Sup de Co Amiens pour développer la qualité de sa relation client

**Pour répondre à l'exigence de qualité de la relation client, le Pôle Métiers Compétences Transilien a chargé le département « Formation Tout au Long de la Vie » du Groupe Sup de Co Amiens Picardie de former son personnel en contact avec la clientèle : une mission évolutive, sur le long terme, génératrice de confiance en soi et de motivation pour les équipes opérationnelles.**

Dès 2006, en réponse aux attentes des clients et de son Autorité Organisatrice, le STIF (Syndicat des Transports IDF), Transilien a défini et mis en œuvre progressivement le Service Commercial et les 6 missions qui le composent, en l'adaptant aux besoins propres à chaque gare.

Les agents commerciaux voyageurs voient ainsi leur champ d'activité s'élargir par l'accomplissement de missions plus variées, en prenant en charge les attentes clients essentielles :

- o l'accueil
- o l'information voyageur
- o la gestion du site (pour s'assurer du bon état de fonctionnement et de la propreté des équipements)
- o la vente des titres de transport et l'après-vente
- o la présence en extrême soirée (pour assister, orienter en gare ou dans les trains)
- o la ponctualité (par exemple, pour fluidifier la montée et descente des voyageurs sur les quais et garantir ainsi les départs à l'heure prévue)

#### **Première étape : une formation basée sur le comportement et le savoir-être**

Pour accompagner cette évolution métier et faire de ses agents de vrais professionnels du service, Transilien met en place un plan de formation innovant, basé sur l'amélioration de la relation client, le comportement et le savoir-être : la relation client doit reposer sur une plus grande proximité, une présence plus visible et apaisante.

Ce projet concerne plus de 3 000 agents qui doivent développer leurs compétences relationnelles, être proactifs dans le contact client et les quelques 550 encadrants chargés d'accompagner la montée en compétence de leur équipiers et aider à installer ces nouvelles postures dans le quotidien.

Comme le souligne Patricia MIMET, responsable du Pôle Métiers Compétences Transilien, qui pilote cette démarche de professionnalisation : « *Le département Formation Tout au Long de la Vie a remporté l'appel d'offres en raison de son expérience de la formation inter-métiers, pour être déjà intervenu sur des missions d'amélioration de la relation clients pour la SNCF, mais aussi en raison de sa réactivité en termes de volumes et de contraintes de temps.* » Ajoutant « *nous leur avons précisé que notre objectif est que nos agents soient dans une relation de confiance, sereine et attentionnée avec la clientèle, et qu'ils soient eux-mêmes à l'aise et confortables dans leur mission.* »

---

\* Transporteur SNCF couvrant le périmètre Ile-de-France

\*\* organisme de formation continue du Groupe Sup de Co Amiens

Commencée en avril 2006, la première partie de la mission s'est achevée en 2007 avec un transfert des compétences formation de FTLV (Formation Tout au Long de la Vie) vers l'Institut de Formation Transilien (organisme de formation interne à la SNCF) :

- o sur les 3000 agents, FTLV en a formé 500, les autres ayant été formés en interne selon le même schéma de formation
- o FTLV a assuré la formation de 200 encadrants sur les 500 concernés

### **Seconde étape : un accompagnement personnalisé de la relation de service**

Afin que les acquis deviennent instinctifs et réflexes et pour assurer la pérennité de la formation, Transilien charge FTLV d'une seconde mission baptisée « **accompagnement personnalisé de la relation de service** ». Destinée aux encadrants ayant suivi la phase 1, elle repose sur des rendez-vous d'une demi-journée.

Cette mission, démarrée en avril 2008 se poursuivra jusqu'à fin 2009.

Au programme :

1. un bilan des bénéfiques de la formation et des points d'amélioration enregistrés par l'encadrant et son équipe
2. un point sur les domaines qu'il souhaite améliorer en tant que manager
3. un accompagnement sur le terrain : pendant 1 heure, le formateur l'observe dans son rôle de manager sur le terrain en notant ses points forts et axes de progrès.
4. un débriefing : le formateur fait un compte-rendu d'observation, délivre conseils et techniques et remet un mémento co-rédigé avec le pôle métiers reprenant les points de vigilance abordés lors de la formation.

Ces formations sur mesure enregistrent un taux de satisfaction supérieur à 90% et contribuent grandement à renforcer les compétences managériales des encadrants. Ces derniers apprécient par ailleurs qu'un formateur leur soit spécialement dédié.

Pour Etienne Devantoy, responsable de ce projet au sein de département FTLV, « *la méthode utilisée ici conforte mon approche selon laquelle la réussite d'une formation n'est assurée que si tout le monde s'implique. Un formateur ne peut pas tout changer en 2 jours, il lui faut, dans la durée, le soutien de tout l'encadrement et de tous les acteurs des lignes hiérarchique et fonctionnelle. Ce qui a été le cas pour ce projet.* »

Quant à Patricia Mimet, elle précise « *FTLV s'est montré professionnel en terme d'appropriation de l'environnement Transilien, n'hésitant pas à passer sur le terrain le temps nécessaire à une bonne imprégnation des réalités et à la construction de contenus efficaces, basés sur les situations professionnelles vécues par les stagiaires* ».

### **L'accueil : une réalité**

A l'issue de ces formations, le collaborateur a acquis une meilleure connaissance de soi et une meilleure confiance en soi facilitant le contact avec les clients. Les encadrants ont développé leur capacité d'écoute vis-à-vis de leurs équipes ; ils sont attentifs à être positifs. Ils savent reconnaître et valoriser leurs équipes.

Patricia Mimet conclut : « *avant ces formations, l'accueil restait une notion vague, inconsistante. Depuis, nos agents ont pris conscience que c'est une véritable mission, avec une vraie plus value pour les clients et qui contribue à valoriser leur métier* »

### **Étape en cours : formation des agents commerciaux train (« les contrôleurs »)**

Dans la continuité de ce partenariat efficace, Transilien a demandé à FTLV de développer la dimension accueil et échanges commerciaux des agents commerciaux train, dont les missions sont réorientées vers une relation client « positive ».

D'octobre 2008 à fin 2009, l'ensemble de ces agents, soit environ 900 personnes (encadrants inclus), sera formé au développement de la qualité de la relation de service.

### **A propos du Groupe Sup de Co Amiens**

« **Nous cultivons l'art d'entreprendre** » un engagement que revendique l'ensemble du Groupe Sup de Co Amiens :

- **L'ESC Amiens, Master en Gestion ( bac +5)** permet à chacun de ses élèves (895 cette année) de construire son propre parcours en s'orientant vers une des ces 6 filières : classique ; Science Politique (qui permet d'acquérir deux diplômes un master et la licence en Science Politique) ; internationale ; apprentissage ; Music & Theater et Management et Lettres modernes (qui permet également d'obtenir deux diplômes un master et une licence en Lettres modernes) .
- **L'ISAM**, (325 élèves cette année) développe des formations de middle management (Bachelor bac+3) à vocation professionnelle. A côté des 3 options « généralistes » (finances, marketing et affaires internationales), l'ISAM a ouvert, en partenariat avec des acteurs importants de la profession, des options à vocation professionnelle (Gestion à la Relation Client, International Resort and Tourism Management, Banque, Grande distribution ; Marketing sectoriel) et une filière Chine.
- « **Formation tout au long de la vie** » : organisme de formation continue aux domaines de compétences diversifiés : relation client, management, gestion de la qualité de service...
- « **SupMédiaCom** » organisme pionnier dans la formation des centres de la relation Clients.

Outre ses partenaires institutionnels, le groupe Sup de Co Amiens Picardie coopère avec plus de 250 universités à travers le monde, avec l'Université de Picardie Jules Verne et avec des laboratoires universitaires de recherche dans le cadre de ses activités de recherche appliquée en gestion.

[www.supco-amiens.fr](http://www.supco-amiens.fr)

### **Contacts presse**

**MBU Conseil**  
**Michèle Benamou**  
Tel : 01 42 17 09 62  
Mobile : 06 62 00 27 81  
[michelebenamou@mbu-conseil.com](mailto:michelebenamou@mbu-conseil.com)

**Groupe Sup de Co Amiens**  
**Hélène Guillamot**  
Tél. : (03) 22 82 23 40  
[helene.guillamot@supco-amiens.fr](mailto:helene.guillamot@supco-amiens.fr)