



SNCF

PROJET OCEANE : REDUIRE LES FILES D'ATTENTE AUX GUICHETS DE VENTE



Objectifs :

- Minimiser le temps d'attente des clients tout en optimisant les effectifs de vente
- Dimensionner le nombre de guichets nécessaires dans les nouveaux espaces de vente des gares, tout en tenant compte de la croissance du trafic voyageur



Solution :

LP-Shift d'EURODECISION

Résultats :

- Visualisation instantanée de la charge prévisionnelle des guichets, en fonction des critères de qualité de service souhaité
- Outil testé sur l'ensemble des gares du nouveau TGV Méditerranée pour accompagner la montée en charge du trafic sur cette ligne

“Nous pouvons maintenant avec Océane piloter localement l'ouverture des guichets afin de réduire le temps d'attente du client, tout en maîtrisant nos coûts.” Christine Chapuis - Conseiller en Organisation - Pôle Canaux de Distribution - SNCF

La mise en place d'une nouvelle gamme tarifaire ces dernières années et l'augmentation constante du trafic voyageur ont eu pour conséquence un fort accroissement d'activité sur tous les canaux de distribution de la SNCF : boutiques, vente à distance, automates et gares. Les gares restant encore actuellement le lieu privilégié des voyageurs pour l'achat de leurs titres de transport. Pour la SNCF les objectifs sont multiples et parfois contradictoires. Comment gérer cette croissance dans le cadre d'une logique de maîtrise des coûts, tout en essayant de diminuer le temps d'attente aux guichets de vente ?

Afin d'améliorer le service aux voyageurs, la SNCF avait déjà mis en place, dans un certain nombre de gares, un nouveau concept d'espace unique de vente qui regroupe toutes les prestations de distribution (information, préparation au voyage, départs du jour). Un changement structurel profond de la distribution dans les gares qui entraîne des réorganisations : polyvalence des employés, nombre de guichets ouverts au public... La gare de Montparnasse fut confrontée à ce sujet en 1999 lorsqu'il lui fallût faire face à une forte augmentation du trafic voyageur (départs du TGV Paris-Nantes toutes les 30 minutes). Il

existait bien un outil qui permettait, à partir d'observations vidéo enregistrées dans les gares, d'étudier le flux des clients aux guichets, puis de modéliser le flux. Coûteux et peu pratique, son utilisation était devenue de plus en plus rare pour dimensionner des guichets. L'autre alternative étant de baser l'ouverture des guichets sur le chiffre d'affaires. Une approche insuffisante par rapport aux objectifs qualitatifs de la SNCF.

La SNCF confie en 1999 à EURODECISION une première étude pour l'aider à dimensionner le nombre de guichets nécessaires pour la gare Montparnasse, tout en tenant compte des contraintes économiques et de qualité de service. Satisfaite des résultats et souhaitant élargir le champ d'application de l'étude, la SNCF rédige alors un cahier des charges plus ambitieux. L'objectif est maintenant de concevoir un outil qui sera utilisé aussi bien par la direction Grandes Lignes que par les correspondants régionaux chargés de la distribution, afin que chaque région puisse de façon autonome piloter sa distribution localement. Ces correspondants ayant également un rôle de conseil en organisation, ils sont bien placés pour conduire des études avec les gares de la région.

Fort de son expertise en matière d'optimisation et de sa bonne connaissance du terrain, EURODECISION remporte l'appel d'offre et le projet Océane (Optimisation de la Conception des Espaces de vente et Amélioration de l'Efficacité) démarre en juin 2000. Entièrement écrit en C++, le logiciel s'appuie sur des composants logiciels largement utilisés dans le transport: le module LP-Shift d'EURODECISION pour optimiser la couverture de charge journalière des employés et le solveur de programmation linéaire Cplex d'Ilog.

A partir de données relevées pendant une semaine complète par des chronométrateurs dans les gares - temps d'attente aux guichets et temps de transaction - et des informations commerciales enregistrées dans la base de données de la SNCF, Océane est capable de reconstituer le flux d'arrivée des clients dans la zone de vente. Océane calcule ensuite et affiche la courbe de la charge des guichets, en fonction des critères de temps d'attente retenus. Le nombre de guichets à ouvrir pour absorber le flux est exprimé en pas de 15 minutes, sur toute la période d'ouverture de la zone de vente et ceci pour tous les jours de la semaine type étudiée. La courbe montre clairement les périodes fluides et les périodes critiques. Mais le logiciel offre toujours au responsable de la distribution la possibilité d'ajuster localement le nombre de guichets à ouvrir, de façon à obtenir un compromis acceptable.

Cette tâche pourra être entreprise une à deux fois par an dans les gares pour adapter les organisations aux changements de service (été et hiver), sans pour cela nécessairement reconduire des chronométrages, mais en utilisant la base initiale, pondérée des données SNCF (volume de transactions client) pour la nouvelle semaine étudiée. Dans le cadre de rénovations de gares, Océane permet de dimensionner le nombre de guichets à installer. Le logiciel est particulièrement apprécié pour effectuer des simulations tenant compte de l'accroissement du trafic voyageurs.

Utilisant les données concernant le statut des employés dans l'entreprise (plein temps mi-temps, intérimaire...) et les résultats précédemment obtenus, Océane optimise ensuite la couverture des guichets par les agents. Les roulements sont actuellement effectués à la main.

Testé sur les sites pilotes des gares d'Austerlitz à Paris ainsi qu'à Lyon et à Bordeaux, Océane sera prochainement déployé sur 24 sites, (à la direction grandes lignes et dans les 23 régions qui quadrillent le réseau SNCF). Un progrès significatif pour les gares qui ne disposaient d'aucun outil de pilotage des guichets, hormis des chronométrages occasionnels. "Nous leur offrons maintenant un outil souple et convivial qui leur permet de réduire le temps d'attente des clients, tout en maîtrisant leurs coûts" conclue Christine Chapuis, conseiller en organisation au sein du pôle canaux de distribution et responsable du projet Océane.