

« Première Chapitre »

I. Introduction

Le stage d'initiation ou d'observation est une occasion qui permet au stagiaire d'acquérir les notions de base et mettre en œuvre les concepts acquis.

Cette expérience permet au Stagiaire de confronter et vivre la réalité du travail surtout ce qui concerne l'organisation du travail, l'apprentissage des relations du travail, et la sensibilisation aux conditions du travail, et aussi avoir une idée sur l'environnement et le fonctionnement de l'entreprise.

Le succès d'un stage dépend du choix de l'entreprise ainsi de prendre des nouveaux contacts avec le personnel et de s'intégrer avec toute l'équipe de l'établissement.

Dans ce rapport je vais essayer de vous présenter **l'ONCF, service vente voyageur**, et le concept de vente des billets et la confection des cartes au sein de l'ONCF, et la Charte des prestations de service ONCF.

II. Présentation de l'ONCF :

L'ONCF est une entreprise commerciale, qui vend le service du transport par train, n'ayant pas le monopole dans le marché ou la concurrence actuelle et potentielle très acharnée et dangereuse, l'ONCF cherche à se doter de tous les atouts qualités, management, et autre pour être en mesure de rester sur ses gardes et élargir sa part dans le marché, pour cela elle doit être en mesure de gérer le flux de voyageurs, limiter la durée d'attente en développant son système de vente des billets qui a évolué dans le temps selon les contraintes techniques, sociales, et économiques, d'un billet en carton tiré par une simple ficelle à un billet émis par système informatique, c'est une transition d'un système rigide à un système interactif, qui permet en plus de la vente de donner des statistiques, emmagasiner des informations.....etc.

1). Historique :

Historiquement, la construction du réseau des chemins de fer du Maroc remonte au début du 20^{ème} siècle. En effet, dès 1911 l'autorité militaire fut conduite à construire les premières lignes de chemins de fer au Maroc pour assurer ses propres transports en voie de 0,60m.

Ces voies de 0,60m furent ouvertes au trafic public le 27 Mars 1916. A partir de 1923, la construction des voies à écartement normal (1,435m) et leur ouverture à l'exploitation entraînaient la disparition des voies de 0,60m qui leur étaient parallèles. La gestion des nouvelles voies a été confiée à trois Compagnies concessionnaires privées. Ces dernières se partagèrent le trafic ferroviaire, en exploitant chacune la partie du réseau qui lui était concédée jusqu'en 1963, lorsque le Gouvernement Marocain a décidé le rachat des concessions et la création de l'Office National des Chemins de Fer (ONCF) par DAHIR n° 1-63-225 du 05 Août 1963.

L'ONCF est un Établissement public à caractère industriel et commercial doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière, il est placé sous la tutelle technique du Ministère du Transport et de la Marine Marchande ainsi que sous la tutelle financière du Ministère des Finances.

L'office gère et exploite un réseau de 1907 Km de ligne, dont 1537 Km à voie unique (80%) et 370 Km à double voie (20%). Ce réseau comporte également 528 Km de voie de service et 201 Km de ligne d'embranchements particuliers reliant diverses entreprises au réseau ferré national. A noter que 53% de la longueur totale dudit réseau, soit 1003 Km, est électrifiée à 3000 Volt continu, alors que 904 Km sont exploités en traction Diesel.

Ainsi, le réseau ferroviaire marocain qui permet des vitesses de 160 Km/h sur certains tronçons, se présente sous forme d'un couloir reliant le Sud (Marrakech) à l'Est (Oujda) avec des antennes vers Tanger, Safi, Oued Zem, El Jadida et Bou Aârf. Il dessert les grandes villes et les principaux ports du Royaume à l'exception de ceux d'Agadir au Sud et de Nador au Nord (liaison en cours de réalisation). Quant au parc matériel roulant, il se compose de 117 locomotives de lignes, 95 locomotives de manœuvre, 14 rames automotrices à 3 voitures, 372 voitures à voyageurs et 6894 wagons à marchandises.

(Réseau ONCF voire l'annexe).

2). Activités :

Chiffre d'affaires

Le chiffre train dans la gare de Rabat-ville

D'affaires réalisées en 2009 est de l'ordre de 3 milliards de DH

Transport de voyageurs

En 2009, l'ONCF a transporté 29,6 millions de voyageurs

Transport de marchandises

En 2009, le trafic marchandises s'est élevé à 25 millions de tonnes.

3). Les projets en cours :

contrat-programme 2010-2015 :

13 milliards de dirhams seront investis dans la mise à niveau des axes Kenitra-Casablanca avec triplement des voies, l'électrification de la ligne Fès-Oujda, la mise à niveau de l'axe Settat-Marrakech, la poursuite de la modernisation des gares, la mise en place de gares logistiques ainsi que l'acquisition et le renforcement du matériel roulant.

Projet phare national dont les retombées seront récoltées en premier par les citoyens du nord, le TGV Casablanca - Tanger permettra d'effectuer le trajet en 2h10 au lieu de 5h45 aujourd'hui. Avec une grille horaire qui prévoit un départ chaque heure, ce sont près de 8 millions de passagers qui sont attendus à terme. Le projet porte sur la construction d'une ligne à grande vitesse dont 200 km à 320 km/h et l'acquisition de 18 rames TGV. Le montant d'investissement y afférent est de l'ordre de 22 milliards de dirhams.

L'entreprise prévoit un schéma directeur concernant la réalisation de 1500 kilomètres de LGV Marocaine pour 2035 afin de relier efficacement et rapidement l'ensemble du royaume par un moyen de transport écologique et propre.

Schéma Directeur de la Grande Vitesse au Maroc

C'est dans ce contexte que l'ONCF a mené, en 2005-2006, une étude structurante ayant conduit à l'élaboration d'un schéma directeur pour le développement d'un réseau ferré de lignes pour Trains à Grande Vitesse au Maroc TGVM.

Ce schéma directeur prévoit la construction d'un réseau de 1 500 km devant relier à l'horizon 2035 :

Mise en place de deux Lignes :

Ligne Atlantique : Tanger, Kenitra, Rabat, Casablanca, Marrakech, Agadir en moins de 4 heures

Ligne Maghrébine : Oujda, Taza, Fès, Meknès, Rabat, Casablanca en moins de 3 heures.

1ère étape du projet de la Grande Vitesse au Maroc. Aujourd'hui, le TGV marocain se précise. En effet, et dans une 1re phase, ce sont deux lignes à Grande vitesse qui seront mises en service :

La première, vers le nord, reliera Tanger à Casablanca en 2015. Elle a fait l'objet en octobre dernier d'un protocole d'accord entre le Maroc et la France qui porte sur la conception, la construction, l'exploitation et l'entretien de la nouvelle ligne à Grande Vitesse Tanger - Casablanca dont 200 km entre Tanger et Kenitra à 320 km/h. Le coût du projet selon des études préliminaires est estimé à 22 milliards de dh. Il permettra d'effectuer le trajet entre les 2 métropoles en 2h10 mn au lieu de 5h 45mn actuellement et drainera un flux de clientèle estimé à 8 millions de passagers par an.

La seconde, vers le sud, reliera Marrakech à Casablanca en 1h20 au lieu de 3h15 actuellement. Le montage financier de la 1re section (Marrakech – Settat d'une longueur de 170 km) est en cours de réflexion 2020.

4). Les Projet récent :

L'office national des chemins de fer à investi 18 milliards DH sur la période 2005-2009 pour mettre à niveau et étendre son réseau ferroviaire, moderniser et ouvrir de nouvelles gares et acquérir des nouveaux trains :

- _ 202 trains voyageurs par jour sillonnent désormais le réseau
- _ 26 nouvelles gares modernes ouverts depuis 2003 en plus de plusieurs autres en cours de construction, offrant un espace de vie fonctionnel et multiservices pour les clients.
- _ 2 nouvelles lignes créent : Tanger—Tanger Med et Taourirt—Nador d'une

longueur totale de 160 Km.

_ 3 lignes doublées : Casa—Fès, Casa—Jadida, Casa—Settat.

_ 3 lignes renforcées par ajout de train : Casa—Fès, Casa—Tanger, Casa—Khibga.

_ 24 nouvelles rames duplex nouvelle génération acquises

300 voiture à voyageurs en cours de rénovation dans le cadre d'un vaste programme de modernisation du matériel à voyageur touchant la totalité du parc, ce programme vise à offrir aux clients un service de qualité à la fois moderne et performant et une gamme de prestations mieux adaptées aux besoins et aux exigences de chaque clients.

5). La nouvelle stratégie tarifaire :

A partir du 1^{er} août 2009 l'ONCF procédera à la mise en place progressive de sa nouvelle stratégie tarifaire voyageur, cette stratégie basée sur une analyse profonde du marché de transport des voyageurs vient répondre à une demande de mobilité de plus en plus croissante qui enregistre une forte expansion depuis quelques années : 14 millions de voyageurs transportés en 2002 contre 28 millions en 2008, la clientèle ferroviaire compte plusieurs segments ayant chacun des besoins et des exigences différents (famille, groupes, jeune, étudiant, cadres).

Avec des pouvoirs d'achat distincts, et toujours dans un esprit d'adaptation de l'offre à la demande, l'ONCF vise à travers l'évolution de sa tarification, introduire des tarifs différenciés pour répondre aux spécificités de chaque segment en confirmant ainsi son engagement de placer le client au centre de sa stratégie de développement.

Ce nouveau système de tarification est basé sur les principes suivants :

_ Modernisation des produits tarifaires, offrir à chaque segment de marché (les jeunes, les seniors, les familles, les groupes, les abonnés, les conventionnés) les

produits les plus appropriés à ses besoins de déplacements.

_ Développement progressif d'un système de Field management offrir des voyages à petits prix sur certains trains moyennement des contingents de places et des conditions de réservations à l'avance.

(Organigramme de l'ONCF voire l'annexe)

« Deuxième Chapitre »

I. Le service vente voyageur (la recette) :

Parmi tous les services d'office national du chemin de fer, le service vente voyageur est situé en première ligne c'est le service qui Assur le contact direct avec le bénéficière du service du transport le voyageur.

Le service vente voyageur est chargé de la vente de billet et la confection des carte de réduction et de donner des renseignements concernant :

- _ Les horaires des trains.
- _ Le nombre des trains sortis et entré par jour.
- _ Les tarifs, (prix de billet de différentes classes pour chaque trajet).
- _ Validité et taux d'utilisation pour les cartes de réduction.

II. Le concept de vente des billets au sein de l'oncf :

1). L'historique :

Le système de ventes à l'oncf a subit plusieurs transitions, pour faciliter la vente et adapter le système selon les besoins du service.

Le passage du billet en carton, aux appareils PZ9, à son premier logiciel SEAB vers son système de vente actuel SABIL, et aussi « Personnel Data Assistantes PDA » pour les contrôleurs.

Le système de vente de billet est conçu pour évoluer et changer suivant le développement technologique, dans le but d'assurer une sécurité continue fiable et dynamique des systèmes d'informations.

2). Vente informatique :

Opération de vente peut se faire d'une façon automatique simple et plus fonctionnel a l'aide d'un logiciel connecté a l'internet et bien adopter dans le but de réserver des billets, on l'appelle « SABIL ».

SABIL est une plate forme technologique assurant l'interface entre l'exigence de l'entreprise les attentes clients et l'évolution des nouvelles méthodes d'information et de communication ; son interface simple et en couleur permet d'exécuter des commandes sur les réseaux ONCF manipulées avec la souris. Ce système peut être exploité par les vendeurs ayant ou n'ayant pas de notions sur l'informatique.

Le billet imprimé d'une imprimante spéciale contient la classe, le tarif, la gare de départ et la gare d'arrivé, la date de réservation, les changements s'il a un changement de train, le numéro de place pour les couchettes les vagnons lis et la 1ere classe.

3). Vente manuelle :

Dans le cas d'une panne électrique ou problème de connexion l'opération de vente s'établis manuellement sur un billet classique qui contient le tarif, la gare de départ, et gare de destination, et la date d'établissement du billet, ce billet n'est valable que pour la 2ème classe.

L'opération du vente manuelle ne peut ni améliorer la situation pénible du vendeur ni donner des statistique.

4). Les points forts et les points faibles du système de vente actuel

« SABIL » :

a). Points forts :

- _ La possibilité de réserver à deux personnes ou plus en même temps.
- _ Possibilité d'annulé un billet, dans le cas d'une erreur ou une male entendue entre le vendeur et le voyageur.
- _ Comptabiliser automatiquement le billet.
- _ Suivie les statistiques et la saisie des billets classique.
- _ Interface interactive avec le vendeur et risque d'erreur minimisé.
- _ Permet au vendeur de répondre aux demandes des clients en ce qui concerne prix, horaire, départ et arriver sans émettre le billet ou consulter la fiche horaire.
- _ Souplesse dans le système de la tarification et produit tarifaire, suivi de l'évolution du marché des transports et agir en conséquence.

b). Points faible :

- _ Parfois le billet est comptabilise mais non émis.
- _ Délivre un billet en plus lorsqu'il s'agit d'une émission pour deux personnes ou plus.
- _ Impossible d'annuler le retour pour un billet aller retour.
- _ Pas de synchronisation du système avec l'imprimante S'il y'a manque de papier ou éteinte.
- _ Le rouleau de l'imprimante ne contient pas le trait de proche fin du papier.

5). Les Perspectives d'avenir :

Etant donné la concurrence dans le marcher du transport chaque organisme attire vers lui les clients en leur offrant leurs besoins. Il est devenu nécessaire et obligatoire de réaliser nos ambitions sur nos objectifs, pour cela l'oncf a externalisé quelques services vers les sociétés spécialistes pour une bonne

gestion (exemple nettoyage, gardiennage....etc.).

Vu la politique de proximité adoptée par toute entreprise commerciale, orientée vers le client.

Nous estimons aussi à ce que l'oncf autorise la vente dans plusieurs agences de voyages ainsi que dans les box ITISSALAT et MEDITEL pour animer la force de vente.

Vu le flux de voyageurs qui augmente chaque année on doit penser à créer des distributeurs automatiques dans les gare et l'extérieures (Marjane, Acima....) pour soulager les guichets des gares et réduire le temps d'attente surtout le jour d'affluence.

L'internet et aussi un atout qui doit être saisie pour vendre nos produits surtout avec l'opportunité SABIL pour les réservations.

6). Proposition :

- _ L'arabisation des billets.
- _ Différencier les couleurs des billets de la 1ère et la 2ème classe par deux couleurs comme le cas pour les cartes d'abonnement.
- _ Segmentation des statistiques.

III. La réservation de billet :

Le voyageur peut faire la réservation de son billet le jour qu'il veut dans l'intervalle d'un mois pour la 1ère et la 2ème class, 6 moi pour les couchettes et les vaguons lis.

Le paiement est obligatoire le jour de réservation, la même chose pour les billets aller-retour, la date de réservation du billet de retour ne doit pas dépasser un mois de la date de réservation du billet d'aller, ca veut dire le voyageur qui veut bénéficier d'un billet d'aller-retour ne doit pas dépasse un moi entre l'aller et le retour.

IV. Les différentes classes :

Pour satisfaire les besoins de ces différents segments du marché l'office national du chemin de fer donne à ses voyageurs la possibilité du choix de la classe la plus convenable à chaque voyageur.

1). La 2^{ème} classe :

D'un prix le plus possible minimum, le niveau de confort n'est pas tout à fait parfait avec climatisation, les places ne sont pas numérotées le compartiment contient 8 places assises.

2). La 1^{ère} classe :

D'un prix un peu chère, le niveau de confort moyenne, climatisation parfaite, les places sont numérotées chacune à sa place précise, le compartiment contient 6 places assises.

3). La Couchette :

Le prix est chère, confortable plus que la 1^{ère} et la 2^{ème} classe, avec des places numérotées et des compartiments qui contiennent 4 places pour dormir.

4). Les vagnons lis :

Le prix est plus élevé que la couchette, le niveau de confort et le plus possible élevé, il a des compartiments qui contiennent 2 places pour dormir « vagnons lis double » et des compartiments qui

contiennent une seule place « vagnons lis single ».

V. Le sur-classement :

Le sur-classement et le faite de passé d'une classe à l'autre c'est-à-dire le changement de billet par exemple du 2ème au 1ère classe le voyageur doit payer la différence entre les tarifs des deux classes.

Pour les voyageur qui paie le billet en plein tarif le sur-classement et autorisé seulement entre la 1ère et la 2ème classe, avec le paiement de la différence entre les deux classes.

Pour les titulaires d'une carte de réduction fidélité, « CHABAB » ou « HIKMA » le sur-classement entre la 2émé et la 1ère classes est réduit d'un taux de réduction de 50 %, pour fidélité et 25% à 50% pour « CHABAB » et « HIKMA ».

Le sur-classement n'est pas autorisé pour les couchettes et les vagnons lis.

VI. Les cartes de réduction :

Pour facilité la circulation de ces voyageur fidèle qui utilise souvent son réseau pour voyager, oncf met en disponibilité de ces clients des cartes de réduction qui se différent selon chaque segment de marché.

Certain segment de marché qui bénéfices des carte de réduction :

- _ Les enfants « moins de 4ans gratuit, 4ans à 12ans demi tarif ».
- _ Les jeunes « carte CHABAB ».
- _ Les retraités « carte HIKMA ».
- _ Les enseignants « bénéfices d'une réduction sur toutes les classes»
- _ Groupe sportif « bénéfices d'une réduction sur toutes les classes»
- _ Les journalistes « réduction sur tous les classe sauf la couchette »
- _ Les Militaires « bénéfices d'une réduction sur toutes les classes».
- _ Parlementaire « bénéfices d'une réduction sur toutes les classes».
- _ Famille agent (oncf) « bénéfices d'une réduction sur toutes les classes».

Le taux de réduction de ces cartes est variable selon le jour de voyage ou le type du train, certain de ces cartes n'est pas valable le vendredi et le dimanche du

VII. Les cartes de réductions établis par le service vente voyageur :

1). La carte fidélité :

Cette carte de réduction est autorisée au voyageur qui a 26 ans de plus, avec un taux de réduction de 50% pour chaque voyage, la

Carte fidélité contient un petit carnet qui donne le droit seulement de seize voyage, dans la durée d'un an, avec un prix de 150 dh.

Pour la confection d'une carte fidélité les pièces nécessaires sont une photocopie de la carte d'identité et une photo de petite taille,

La carte fidélité contient le nom la date de naissance et de validité de la carte, l'adresse, le prix et le taux de réduction.

La réduction de la carte fidélité n'est pas valable au TNR « train navette rapide », et elle doit être présentée au contrôleur en même temps que le billet acheté, la réduction de carte fidélité n'est pas valable pour toutes les classes sauf la couchette et la 1ère et la 2ème classe.

On cas de perte ou de vol aucun remboursement n'est accordé.

2). La carte « CHABAB » :

La carte chabab est autorisée au voyageur âgé de 12 ans jusqu'à 26 ans, avec un taux de réduction de 25 % au minimum jusqu'à 50 % sur le tarif de référence dans les trains navettes rapides blancs (hors pointe) et les trains de lignes circulant en période blanche du calendrier voyageur, et en fonction du délai de réservation, si le délai dépasse 48h la réduction est sûrement de 50%.

Cette carte est valable sur 6 mois avec un prix de 300 dh et sur un an avec un prix de 450 dh avec un nombre de voyage illimité, la réduction de la carte

chabab et autorisé seulement pour la 1^{ère} et la 2^{ème} classe.

La carte chabab contient le nom, la période de validité, le numéro de la carte d'identité et le prix de participation et une vignette de couleur jaune au coté droit de la carte, Les pièces demander pour la confection de la carte est une photocopie de la care d'identité et une photo de petite taille.

3). La carte « HIKMA » :

La carte hikma est autorisée seulement au voyageur qui dépasse 60 ans, avec un taux de réduction de 25% au 50% selon le calendrier de voyageur et le délai e réservation.

Cette carte est valable 6 mois avec un prix de 150 dh et 1 an avec un prix de 230 dh, le nombre de voyage est illimité, la réduction de la carte hikma n'est valable que pour la 1^{ère} et la 2^{ème} classe.

La carte hikma contient le nom, la période de validité, le numéro de la carte d'identité et le prix de participation et une vignette de couleur bleu au coté droit de la carte, Les pièces demander pour la confection de la carte hikma sont : une photocopie de la care d'identité et une photo de petite taille.

4). La carte famille nombreuse :

Cette carte est autorisée à la famille qui a au mois trois enfants à condition que le plus grand enfant ne dépasse pas 18 ans, avec une réduction de 10% pour chaque enfant.

La période de validité de cette carte termine quand le plus grand enfant atteint l'âge de 18 ans, la période de validité de cette carte et de 2 ans au maximum, pour les enfant de quatre a douze ans titulaire d'une carte famille nombreuse il a lieu d'appliquer la réduction prévue par le tarif générale « enfant ».

Le prix et de 10 dh pour chaque nombre de famille qui bénéficie de la carte famille nombreuse, les pièces demandé pour la confection de ces cartes et une

photocopie de l'état civil et de carte d'identité du chef de famille le père et la mère, des photos de petites taille pour chacun des membres de la famille, la confection de la carte famille nombreuse nécessite la présence du chef de famille le père.

La carte famille nombreuse contient le nom, la date de naissance le taux de réduction, la période de validité, l'adresse de bénéficiaire.

La carte de famille nombreuse donne a son titulaire le droit de réduction a toutes les classes au réseau oncf au Maroc avec un nombre illimité de voyage et en plus que sa elle est valable même en France mais le droit de réduction est donné seulement pour la 2ème classe.

« Troisième Chapitre »

I. Les axes de la vision stratégique ONCF :

Les axes stratégiques visent à satisfaire les 5 parties prenantes en positionnant l'oncf comme :

- _ Le transporteur de référence au Maroc au service de ses clients.
- _ Une entreprise performante et en croissance continue.
- _ Un model en matière de gestion ressources humaines.
- _ Une entreprise au service de la collectivité.
- _ Un partenaire de ses fournisseurs.

II. Charte des prestations de service ONCF :

Dans ses missions de service voyageurs, l'oncf s'engage pour :

1). L'accessibilité :

Le client trouve dans l'environnement géographique proche de la gare :

- _ La signalétique urbaine lui permettant le repérage facile de la gare
- _ Les moyens de transport en commun lui facilitant l'accès à la ville.

2). Accueil :

Le client rencontre un personnel disponible, accueillant et courtois, ayant une bonne présentation et portant son badge.

Le personnel d'accueil présente une information fiable et compréhensible ainsi que différents supports mis à la disposition des clients.

Les points d'accueil (stand ou bureaux) sont visibles, propres et bien rangés.

3). L'information d'orientation en gare et en train :

Le client trouve dans les endroits pertinents, visibles et lisibles de jour comme de nuit une information directionnelle faisant l'objet

D'une signalétique qui lui permet :

- _ D'identifier le quai d'embarquement et sa voie de départ.
- _ De s'orienter vers les commodités en gare (mosquée...).
- _ De repérer les sorties.
- _ De repérer les classes et les numéros de places a bord du train.

4). L'information sur le voyage en gare et en train :

L'oncf affiche dans des emplacements diversifiés et par différents supports et installations (moniteurs, tableau d'affichage, annonce sonore ...) une information fiable, complète et mise à jour sur le voyage, celle-ci contient en gare :

- _ Les horaires de départ et d'arrivée.
- _ La liste des principales gares desservies.
- _ L'indication sur l'emplacement de la première classe.

_ Le numéro du train.

A bord du train :

_ la gare d'arrivée.

_ La gare de destination.

_ Les gares de correspondance.

5). L'information à distance :

Le client peut obtenir à distance par le biais du centre d'appel Kétary ou du site internet de informations sur :

_ L'offre des produits.

_ Les tarifs et les horaires de départ.

_ Les différents retards enregistrés par train.

6). La qualité du voyage :

Le client dispose dans le bâtiment de la gare d'une infrastructure moderne et équipée de zones lui permettant de s'asseoir et de s'abriter (bancs, espaces d'attente).

L'oncf améliore en permanent le confort et la capacité d'accueil dans les trains.

Le client trouve tant en gare qu'en train un éclairage adapté et propice à l'environnement.

L'oncf œuvre pour améliorer en permanent le taux de ponctualité des trains en circulation.

7).La propreté en gare et à bord du train :

L'oncf offre à ses clients un espace propre en gare et à bord du train, de ce fait le client trouve :

_ Le bâtiment gare avec tous ses espaces ainsi que les voitures nettoyés et sans odeur désagréable.

- _ Un sanitaire propre et en bon état de fonctionnement.
- _ Dans la gare et à bord des poubelles ou il peut mettre ses déchets.

8). L'émission du titre de transport :

- _ Le client bénéficie aux niveaux des guichets d'une attente organisée à travers les gères files.
- _ Le client obtient dans un délai court son titre de transport.
- _ Le client peut échanger son titre de transport conformément aux conditions commerciales mises en vigueur.

9). Les services annexes :

Le client dispose des services suivants :

- _ D'un service de restauration rapide en gare et à bord du train.
- _ De cabines téléphoniques en nombre suffisant et en bon état de fonctionnement.
- _ D'un kiosque pour l'achat de journaux, revues et boissons.

10). La gestion des flux :

En cas d'affluence notamment en période de pointe, l'oncf prend les mesures nécessaires afin de gérer et d'orienter les flux des voyageurs.

- _ Le client trouve en gare tous les moyens logistiques et humains lui facilitant son déplacement en gare (chariots à bagages, porteur).
- _ Les clients à mobilité réduite doivent trouver une infrastructure leur facilitant l'accès à la gare et aux quais.
 - _ La gestion des situations perturbées :
 - _ Le client est informé en cas de perturbation inopinée en gare ou en train dès que possible sur :
 - _ La nature de la perturbation et de sa durée.

_ L'évolution de la situation perturbée.

Le client dispose dans la mesure du possible de moyens de transport susceptible d'effectuer les opérations de transbordement.

11). La sécurité et la sureté :

L'oncf met en place les dispositifs de sécurité pour éviter tout incident de circulation et garantir l'intégrité physique des voyageurs et du personnel.

Pour renforcer le sentiment de sureté en gare et en train, l'oncf renforce ses dispositifs de sureté et met en place des équipes de police ferroviaire.

12). Le traitement des réclamations :

Le client connaît et repère facilement le point de contact dans lequel il pourra adresser par toutes les voies (verbale, écrite) et par différents supports ses plaintes et ses réclamations.

Le client reçoit dès réception un accusé de réception de sa réclamation l'informant sur le traitement de la réclamation dans les meilleurs délais. Les réclamations est une opportunité d'amélioration, et une source d'apaisement de l'insatisfaction des clients.

(Processus de traitement de la réclamation voire annexe)

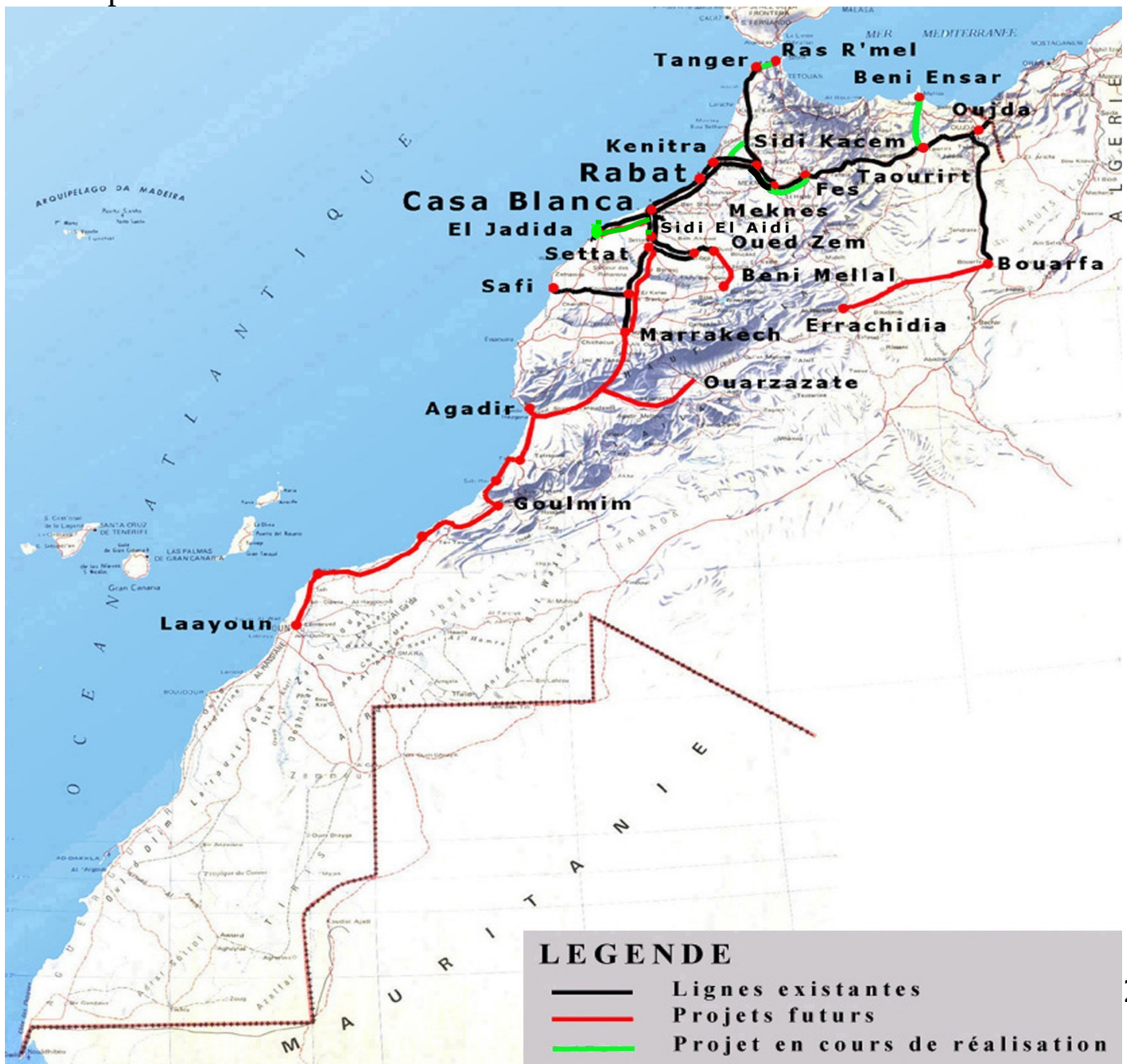
III. Conclusion

A l'issue de ce stage d'initiation j'ai obtenus une vue générale sur le monde de l'entreprise et son environnement professionnel et j'ai compris que l'importance de stage ne réside pas sur l'importance de l'entreprise mais dans la volonté de stagiaire à créer et laisser son empreinte.

Ce stage m'a permis d'acquérir beaucoup d'information et des nouvelles connaissances surtout dans le domaine de la vente informatique.

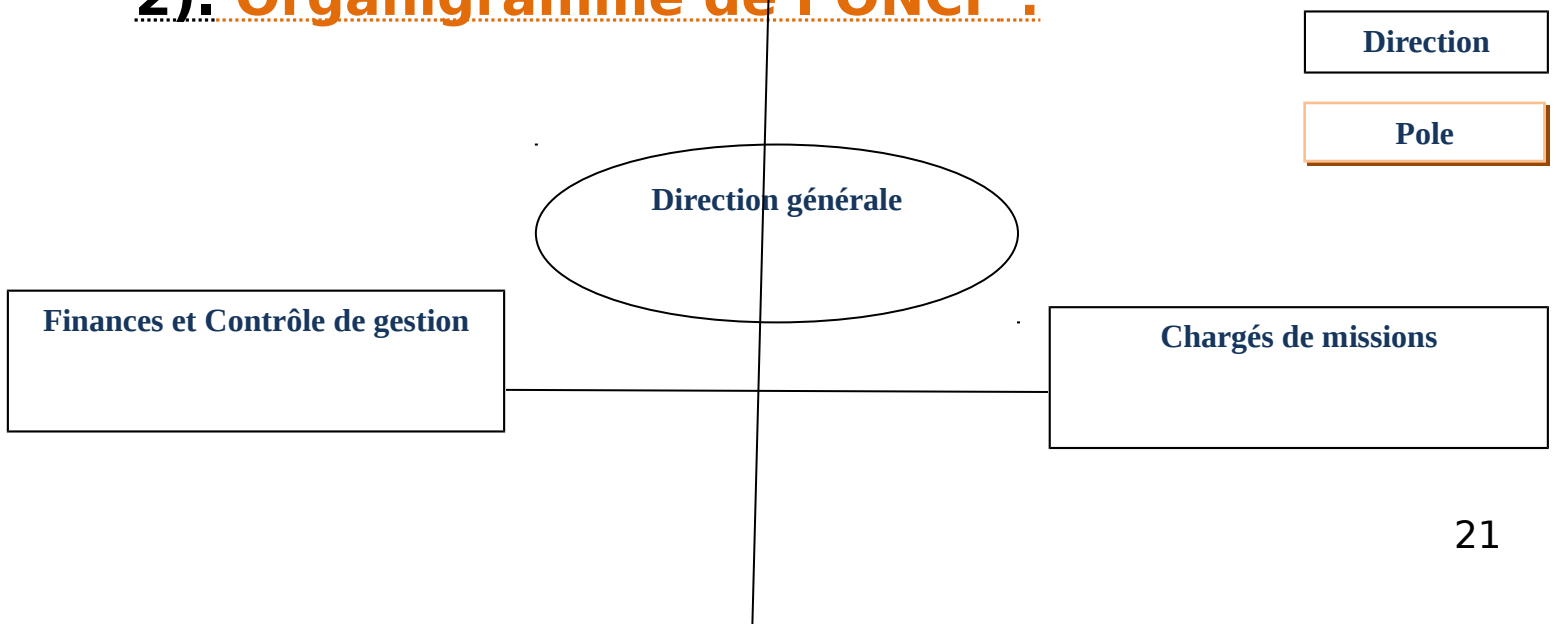
En plus, j'ai appris l'importance de la recherche et de la communication pour l'obtention des bonnes informations.

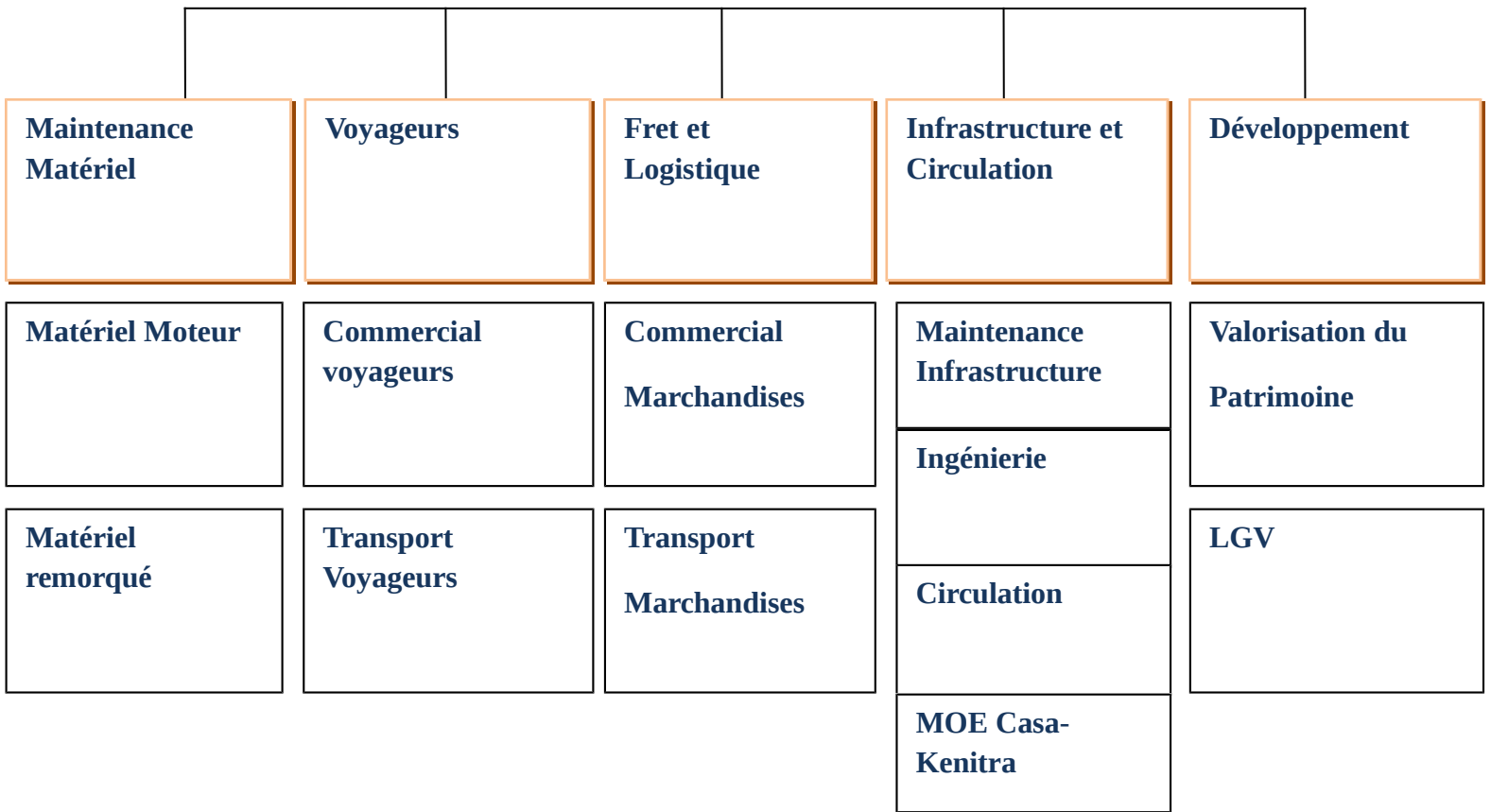
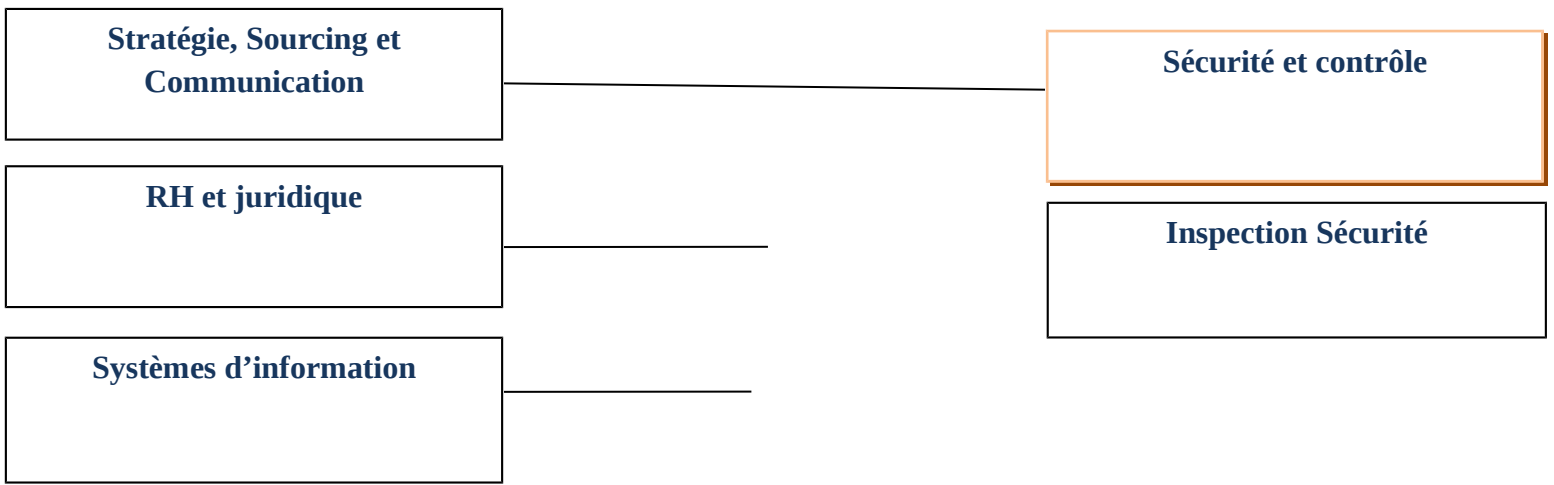
Ainsi que l'importance de la gestion du temps et la planification des taches pour le bon déroulement des travaux.



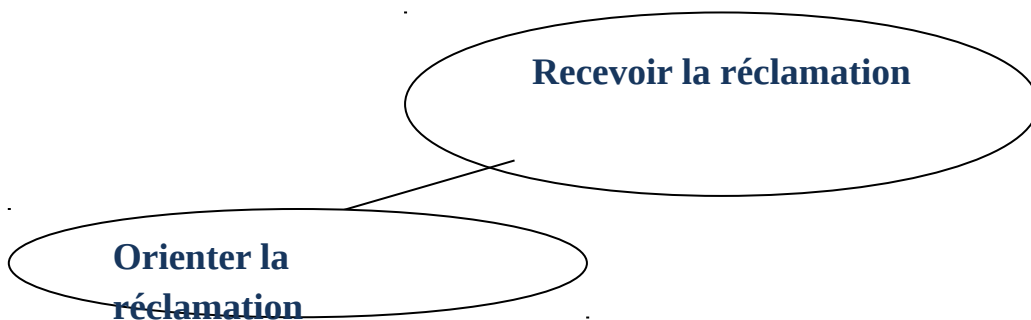
Organigramme de l'ONCF :

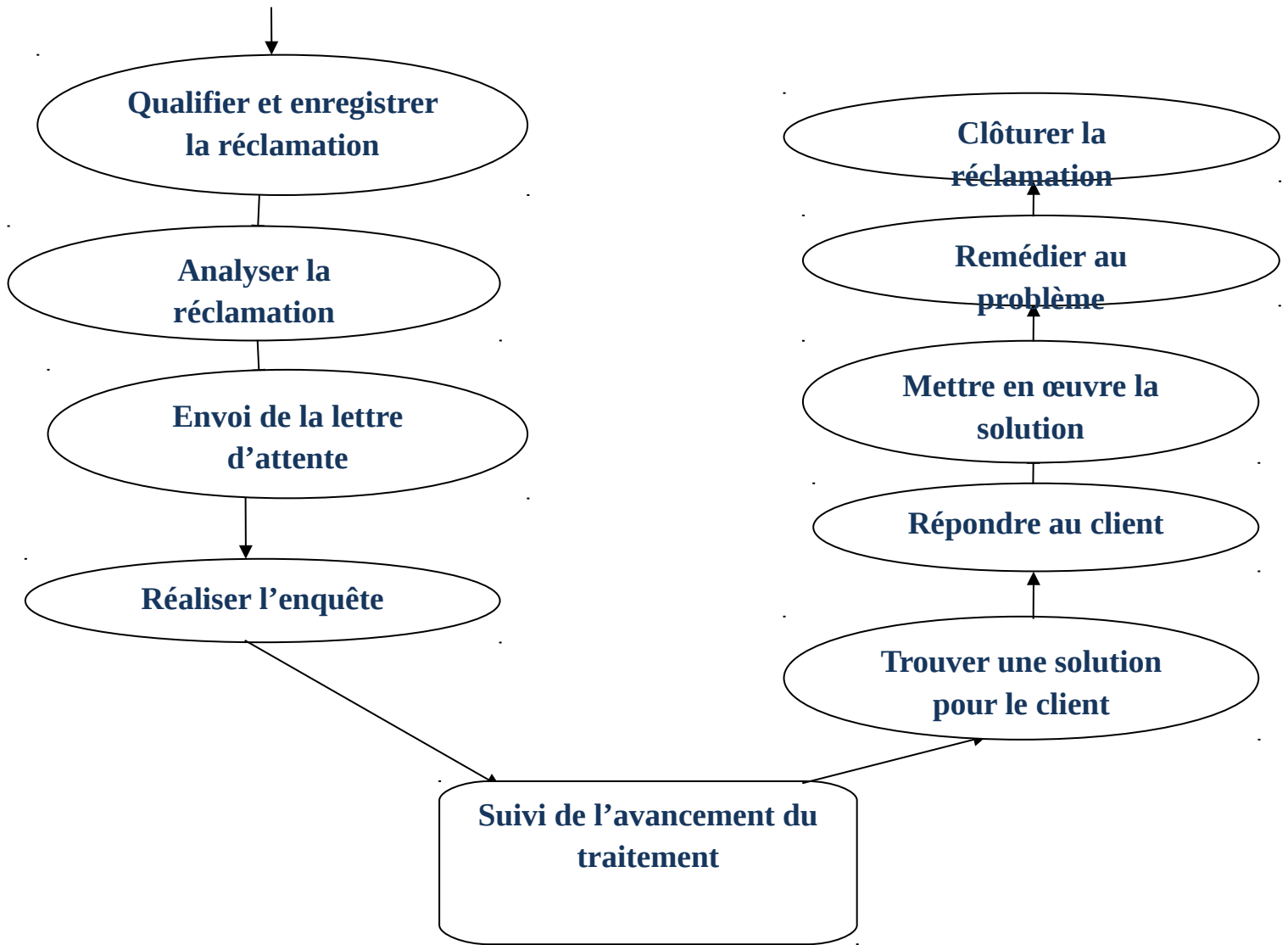
2). Organigramme de l'ONCF :





3). Processus de traitement de la réclamation :





V. Bilan

Ce stage m'a permis de connaître la vie professionnelle de près et de vivre ses avantages et ses inconvénients et de voir les problèmes et les difficultés confrontés par les

fonctionnaires et la clientèle de l'ONCF, bien sur, chaque organisme à ses méthodes de travail, et pour un stagiaire qui affronte pour la première fois la vie professionnelle, il aura sûrement des remarques et suggestions à faire.

La première chose que j'ai remarqué l'absence de l'affichage des pièces à fournir pour la confection des cartes, ce qui alourdit la tâche de l'agent responsable de confection, vous pouvez imaginer combien de fois, il doit répéter les pièces et le prix demandées dans une seule journée, et pour améliorer la qualité des services de l'ONCF je pense qu'il vaut mieux d'adapter un système de réservation de place par internet, ainsi on facilitera la tâche des fonctionnaires et de la clientèle.

Pendant mon stage, j'ai essayé de visiter et de prendre une idée sur l'organisation et les méthodes de travail de chaque service, surtout ceux relatif à la gestion des recettes.

A la fin de stage je suis persuadé que ce n'est pas le genre de travail qui me correspond car il ne permet pas de créer et de rénover, et une fois affecté à ce service, on doit respecter les règles sans pouvoir les discuter.