

BTS SAM - Session 2020**ÉPREUVE E4 : OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS
FICHE DESCRIPTIVE DE MISSION**

Nom et prénom du candidat :	CHOTBI Kenza		
Numéro du candidat :		Fiche descriptive numéro :	2
Compétence visée :	Conduire à l'action administrative en gestionnaire de dossier		
Intitulé de la mission :	Enquête de satisfaction en Gare de Lyon _SNCF		
Nom de l'organisation :	SNCF Gares & Connexions : Paris Gare de Lyon		
Durée et date de réalisation :	Enquête périodique		
Contexte international	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> non		

Descriptif de la mission

Le **contexte** dans lequel j'ai conduit ma mission est celui de la SNCF (Société Nationale des chemins de fer Français) ; elle est composée de plusieurs filiales telles que SNCF Réseau, chargé de la gestion des infrastructures. Plus précisément Gares & Connexions qui s'occupe de la gestion des gares de voyageurs.

SNCF Gares & Connexions entend placer la gare en tant que « city booster » : un atout pour les territoires, les villes et les habitants. Les activités de l'entreprise couvrent également la rénovation et le développement tout en assurant les services essentiels de régulation (sécurité, information, accessibilité, propreté et confort).

Outre ses TGV réputés, la SNCF exploite également des trains TER régionaux, le service reliant les grandes villes et les trains Transiliens desservant la grande région de Paris-Ile-de-France. Le service Lowcost Ouigo lancé en 2013 constitue un atout relativement récent à l'offre de la SNCF et est reconnu comme l'alternative économique au service TGV. En effet, TGV a été rebaptisé inOUI en partie pour aligner ses services.

La SNCF est une société anonyme à capitaux publics depuis le 1^{er} janvier 2020. Elle fait donc place à la concurrence. Gare de Lyon est la **troisième** gare française, elle permet de par ses trains, de se rendre partout dans le Sud Est de la France, en Italie (THELLO), en Espagne (RENFE) et en Suisse (TGV LYRIA) à l'international.

Mon **objectif** consistait à mener une enquête de satisfaction en gare de Lyon afin de comparer les avis des voyageurs étrangers aux nôtres sur les atouts, les avantages des gares ou les problématiques des gares.

Le principal atout d'une entreprise sont ses clients. Il est donc nécessaire de mettre en œuvre des actions pour maintenir leur fidélité. Pour cela, il faut mesurer régulièrement leur satisfaction. L'enquête de satisfaction est la méthode de mesure la plus utilisée. En effet, c'est celle qui offre le meilleur équilibre entre fiabilité et contraintes.

Les réponses des clients vont permettre à l'entreprise d'analyser s'il y a des besoins, et à quel niveau des changements sont nécessaires pour améliorer la satisfaction des clients.

Autrement dit, l'enquête de satisfaction client est non seulement un outil de mesure, mais c'est aussi un des socles sur lesquels s'appuie une stratégie d'amélioration de la satisfaction client.

88% des consommateurs consultent des avis en ligne avant de passer à l'acte d'achat ou d'utilisation du service.

En Europe, la majorité des clients déclarent que leurs décisions d'achat dépendent beaucoup des avis négatifs. Il est alors important pour l'entité de savoir ce que les clients pensent des services que leurs fournis la SNCF.

Cette enquête nous permet de :

- Mieux comprendre notre audience cible
- Analyser les perceptions de nos clients
- Innover régulièrement
- Optimiser l'expérience client et les services
- Améliorer les fonctionnalités produites
- Alimenter le service de relation client
- Démontrer de l'intérêt pour les clients

Mais aussi ;

- Améliorer l'image de marque
- Sensibiliser le personnel aux attentes des clients
- Compléter les exigences clients à prendre en compte
- Définir de nouvelles orientations (stratégie / politique / environnement, objectif)
- Améliorer la satisfaction des clients
- Fidéliser les clients
- Comprendre les raisons de la perte d'un / des client(s)
- Comparer la mesure interne des performances avec la perception du client.

L'analyse des avis des consommateurs permet de mieux répondre à ces différents enjeux via une meilleure compréhension des attentes et comportements, des

centres d'intérêts, des sentiments et émotions, des intentions d'achats, des freins à l'achat, des plaintes et des commentaires.

Pour réaliser cette mission j'étais chargée de recenser les avis des voyageurs anglais, espagnols, italiens et français sous forme de questionnaires établis via le site Internet et l'application Google Forms*.

Pour mener à bien cette mission, je disposais de **moyens et de ressources**, précisément : un ordinateur fixe afin de réaliser les trames de questionnaires en 4 langues différentes (français, anglais, espagnol et italien). Un smartphone doté de l'application Google Forms qui nous a permis de créer les questionnaires et collecter les différents avis.

*Google Forms est une application dédiée à la création des formulaires personnalisés pour réaliser des enquêtes et des questionnaires, sans frais supplémentaires. Les données sont recueillies dans une feuille de calcul et vous pouvez les analyser directement dans [Google Sheets](#).

Une démarche préparatoire a été menée pour recenser précisément les besoins. En effet, le fait de choisir cette Gare n'est pas anodin. Nous avons, mes collègues et moi-même, mené une étude de marché pour observer les cibles potentielles à viser, nous avons alors établi un échantillonnage. Mon choix s'est porté sur la Gare de Lyon car c'est la première gare française qui comporte autant de transferts vers l'étranger (Italie, Espagne, Suisse).

J'ai ensuite mené ou pris part aux activités suivantes :

- Création des questionnaires (numérique et format papier)
- Traduction des questionnaires
- Interaction avec les voyageurs
- Traitement des avis
- Affichage des résultats dans les services internes.

Enfin, j'ai évalué les gains potentiels qui m'ont permis de réaliser l'importance d'une enquête au sein de la gare et de pouvoir rendre cette mission réalisable dus aux :

- Coût minime de la collecte des réponses
- Gain de temps au niveau de la mise en œuvre de l'enquête
- Disponibilité des réponses en temps réel
- Conception de questionnaires personnalisés grâce aux possibilités techniques
- Possibilité de toucher des cibles qui ne répondraient pas par un autre moyen, sans limite géographique
- Fiabilité statistique des réponses avec des questionnaires optimisés et une large portée pour un coût modique.

J'ai dû faire face à plusieurs contraintes :

En effet le manque de temps a été l'inconvénient majeur car mener une enquête efficace nécessite d'avoir du temps. La barrière de la langue a été assez compliquée par moment pour communiquer clairement. J'ai fait face à des questions sans réponse dû au manque d'investissement des voyageurs ; mais également des

problèmes liés à la grève (qui a débuté le 5 décembre), qui ne m'a pas permis de récolter un maximum de réponses.

Pour mener à bien cette mission, plusieurs **productions** ont été réalisées :

- Enquête en Gare de Lyon avec questionnaires en 4 langues différentes à l'appui
- Echantillonnage
- Diagnostic – dépouillement de résultats.

Au niveau des **résultats** obtenus nous avons pu récolter plusieurs avis (plus d'une dizaine) différents qui ont été traités automatiquement grâce au logiciel Google Forms.

Cette mission m'a permis de prendre plusieurs **initiatives et responsabilités** car j'étais chargée de recenser les avis des voyageurs anglais, espagnols, français et italiens en totale autonomie. Une fois les avis des voyageurs récoltés, j'ai dû effectuer une analyse en fonction des résultats obtenus pour chaque questionnaire afin de voir les points forts et les points à améliorer au sein de la Gare de Lyon. Ces résultats sont ensuite communiqués à la Directrice de Gare afin qu'elle puisse mettre en place des actions de redressement concernant les points à améliorer (Feuille de route 2020). Cette mission m'a permis d'engager un échange dans des langues étrangères, avec des voyageurs parfois difficiles à atteindre car très souvent pressés.

Enfin, j'ai proposé de présenter les résultats de ma mission à la Directrice pour améliorer les points négatifs et anticiper les attentes des voyageurs.

Plusieurs éléments d'**analyse** me semblent à retenir dans le cadre de cette mission. Tout d'abord, cette enquête permet d'entretenir une relation avec les clients en demandant leur satisfaction ; ensuite d'identifier les sources de satisfaction et d'insatisfaction à travers le questionnaire, dans une optique d'amélioration continue. Enfin, d'anticiper leurs attentes afin d'améliorer ce qui fonctionne déjà et agir sur ce qui ne fonctionne pas.

Grâce à ce travail impliquant une collaboration régulière, j'ai été amené à comprendre le logiciel Google Forms avec sa fonctionnalité de générateur de formulaire en ligne.

En termes d'organisation du travail, j'ai assuré cette mission avec la plus grande autonomie possible tout en sollicitant l'accord de la Directrice de Gare en amont.

ANNEXES

QUESTIONNAIRES



Langue : **ANGLAIS** _ *Questionnaire Ouvert*

1. Do you easily find intake officer if necessary?

Yes

No

2. Do you feel safe in at Paris Gare de Lyon train station?

Yes

No

If no, why?

3. On a scale of 1 to 10, how do you rate the cleanliness of the entire train station?
Wrap.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Do you find that the automatic ticketing service is effective?

Yes

No

5. Do you find that the automatic ticketing service is effective?

Yes

No

6. Do you find that the automatic ticketing service is effective?

Yes

No

STATISTIQUES GOOGLE FORMS

(en cours)