



SOLUTIONS DE SÉCURITÉ EN TRANSPORT

« *Travailler avec Les Commissionnaires s'apparente davantage à une collaboration avec un partenaire qu'un fournisseur de services. Ils nous incitent à repenser nos façons de faire et ils nous aident à innover afin d'améliorer davantage la qualité de nos services.* »

Kyla Daman-Willems

MARKETING ET SERVICE À LA CLIENTÈLE
SUPERVISEUR, WEST COAST EXPRESS



WEST COAST EXPRESS - APERÇU

- > Huit gares sur 65 km de voie ferrée
- > 10 trains avec 5 à 10 wagons par train
- > Moyenne de 11 000 passagers par jour durant la semaine
- > Fonctionne régulièrement à 88 % de sa capacité maximale
- > Performance de ponctualité parmi les meilleures de l'Amérique du Nord : 15 ans à plus de 94 %



www.westcoastexpress.com

WEST COAST EXPRESS

West Coast Express (WCE) est un service de train de banlieue desservant le nord-est du réseau de transport de la région du Grand Vancouver et la Ville de Mission. Ses 65 km de voie relient les communautés de Mission, Port Haney, Maple Ridge, Pitt Meadows, Port Coquitlam, Coquitlam, et Port Moody au centre-ville de Vancouver. Depuis son établissement en 1995, WCE, la division ferroviaire de Translink (l'administration responsable du transport régional du Grand Vancouver) a transporté plus de 28 millions de passagers.

LES DÉFIS

Le WCE a pour mission « d'enchanter les clients par la qualité du service ». D'abord et avant tout, cela signifiait qu'il fallait accorder la primauté à la sécurité, au confort, et à la satisfaction des passagers. Néanmoins, le WCE ne compte que 15 employés réguliers et un certain nombre d'employés contractuels pour assurer la prestation de services. Par conséquent, afin d'assurer la sécurité des passagers, des employés, des entrepreneurs, et des clients, le WCE a déployé des patrouilles mobiles pour surveiller les gares, les quais, et les terrains de stationnement dans le but de minimiser ou d'éliminer les accidents, le vandalisme, et les perturbations. Durant chaque quart, un gardien de sécurité effectue des patrouilles aléatoires couvrant les sept gares intermédiaires et leurs environs (aires de stationnement, voies d'autobus, boîtes de dépôt express, et rangement de vélos). Au cours des dix premières années d'exploitation du WCE, un seul fournisseur de services de sécurité était sous contrat (mandats de trois ans) pour l'affectation de ce personnel de garde. Au terme du contrat, Kyla Daman-Willems, superviseur du marketing et du service à la clientèle chez WCE, a décidé que l'entreprise devrait chercher « un fournisseur capable d'apporter une contribution plus significative à la tâche, un qui pourrait raviver le service. »

LA SOLUTION

Par suite à une demande de propositions lancée en 2006, le WCE a reçu une vingtaine de soumissions et c'est la soumission de *Les Commissionnaires* qui a su retenir son attention. Le WCE a donc confié un mandat initial de trois ans à cet organisme qui a ensuite été prolongé d'un an et renouvelé pour un autre trois ans en 2010. Le WCE a vite constaté que *Les Commissionnaires* était un organisme constitué d'un effectif—autant au niveau de la direction que du personnel—diligent, flexible, et disposé à s'adapter aux nouvelles façons de faire.

Les commissionnaires affectés aux patrouilles mobiles étaient d'ailleurs beaucoup mieux formés (comprenant entre autres une formation en secourisme). L'organisme a également su proposer des moyens d'améliorer l'efficacité des contrôles de gare et la sécurité en misant sur la technologie GPS. Ils ont installé (et entretenu) des dispositifs de repérage par GPS sur les véhicules désignés sans imputer de frais supplémentaires à WCE. Grâce à la technologie GPS, il est possible de veiller au bon déroulement des vérifications de gare, de voir à la sécurité des patrouilleurs, et de contrôler l'efficacité des opérations en termes de kilométrage et des horaires de patrouille. *Les Commissionnaires* recommandait également ses services de surveillance des employés isolés.

(suite à la page suivante)

(suite de la page précédente)



Les patrouilleurs communiquent avec le service selon un horaire prédéterminé afin de confirmer que tout va bien. « Nous apprécions le fait que *Les Commissionnaires* s'occupe de son équipe, a souligné Daman-Willems. Une bonne direction se traduit par une bonne performance ; et, lorsque l'équipe de patrouilleurs mobiles performe bien, ce sont les passagers et le WCE qui en bénéficient. »

Selon Alicia Fossum, superviseur des patrouilles mobiles, l'équipe de patrouille a amélioré le processus de vérification des titres de transport, ce qui était d'ailleurs un des points faibles de l'ancien fournisseur. Par suite à son excellent rendement au niveau des patrouilles mobiles, le WCE a décidé d'inclure *Les Commissionnaires* dans sa demande de propositions pour des préposés de gare en 2010.

Depuis ses tout débuts en 1995, le WCE assure la présence de préposés à chacune de ses huit gares pour favoriser la satisfaction de la clientèle. Les passagers peuvent donc compter sur eux autant pour l'achat de titres de transport, que pour demander des indications ou de l'aide pour résoudre des problèmes de stationnement. Par exemple, les préposés sont autorisés à résoudre les problèmes de billet ou à offrir des coupons de café lorsqu'un train est retardé. Les préposés sont en fonction durant les heures de pointe. Ils suivent le programme de formation « Ambassadeur » offert par l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) ainsi que d'autres formations connexes. Encore une fois, *Les Commissionnaires* a décroché le contrat à la suite d'un processus très concurrentiel. Au moment de doter les postes, *Les Commissionnaires* a invité les préposés déjà en service à postuler. Selon Bob Chapman, gestionnaire des services de sécurité pour la région du Lower Mainland, *Les Commissionnaires C.-B.*, soixante-dix pour cent des préposés de l'ancien fournisseur sont demeurés en poste sous ce nouveau contrat. Par ailleurs, en plus de la formation normalement prévue pour les préposés de gare, ces derniers ont suivi le programme de formation AVANTAGE SERVICE offert par *Les Commissionnaires*.

Le déploiement de préposés formés par *Les Commissionnaires* n'a pas tardé à produire des améliorations concrètes. Daman-Willems indiquait notamment que l'intégration de nouveaux employés a eu des retombées positives sur le moral à travers l'organisme. « Les nouveaux venus ont renouvelé l'enthousiasme des anciens, a-t-elle précisé. Ils ont maintenant l'appui dont ils avaient besoin pour offrir un niveau de service que les passagers apprécient énormément. »

La direction du WCE entretient maintenant un contact plus étroit et plus régulier avec la direction de *Les Commissionnaires*, surtout du fait que leurs sièges sociaux sont à cinq minutes de marche l'un de l'autre. De plus, le programme de surveillance des employés isolés permet aux préposés de maintenir un contact régulier avec leurs superviseurs.

LES RÉSULTATS

Le WCE bénéficie maintenant d'une équipe de patrouilleurs et de préposés de gare parfaitement au diapason de sa mission « d'enchanter les clients par la qualité du service. »

Voici un aperçu des retombées pour le WCE :

- > Un indice de satisfaction des passagers de 86 pour cent (novembre 2010), soit le meilleur parmi tous les modes de transport sous l'égide de Translink ;
- > Une meilleure communication et une plus grande disponibilité de la direction de *Les Commissionnaires* ;
- > Des patrouilleurs et des préposés de gare pleinement engagés pouvant compter sur l'appui de *Les Commissionnaires* ;
- > Une nouvelle ressource fiable qui se tient à l'affût de moyens d'innover et d'améliorer le service.

« *Les Commissionnaires* comprend nos objectifs et ses interventions nous aident à les réaliser, a affirmé Daman-Willems. Nous n'avons jamais eu l'avantage d'une ressource comme celle-ci. »