

Auckland – NEW ZEALAND

MAXX

Une révolution sur les rails



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Auckland Transport

OPÉRATEUR
Veolia Transport Auckland

DÉBUT DU CONTRAT
2004

Chiffres clés

RÉSEAU
95 km de voie
40 gares

SERVICE
Plus de 1 950 liaisons/semaine

FRÉQUENTATION
10 millions de passagers/an

DISTANCE PARCOURUE
2,9 millions de km/an

VÉHICULES
38 rames
147 voitures

EFFECTIFS
Plus de 460 collaborateurs

L'enjeu

Les autorités régionales et le gouvernement central ont engagé d'importants investissements pour améliorer le réseau ferroviaire d'Auckland. Les voies, le système de signalisation et les gares ont été modernisés et un vaste programme d'électrification du réseau a été mis en œuvre. Ces travaux s'inscrivent dans un plan d'ensemble visant à créer un réseau de grande qualité et à inciter la population à utiliser plus régulièrement les transports publics.

La réponse de Veolia Transdev

Amélioration continue des services

Reconfiguration du réseau de transport ferroviaire de la plus grande ville de Nouvelle-Zélande :

- > introduction et mise en service réussie de nouvelles rames électriques,
- > extension du réseau, de trois à cinq lignes,
- > collaboration avec Auckland Transport pour la mise en œuvre d'un vaste programme englobant la refonte du système de signalisation, l'allongement des quais, la modernisation des gares, l'installation d'écrans d'information en temps réel dans les gares, l'annonce automatique des trains à bord et un système de billettique intégré,
- > augmentation de 248 % des liaisons ferroviaires entre 2003 et 2011.

Résultats : La fréquentation a progressé en moyenne de 17 % par an depuis 2004.

Stratégie axée sur le client

Suite à une analyse approfondie du réseau, différentes initiatives ont été menées afin de placer le voyageur au cœur du service :

« Objectif Vert »

- > Tous les collaborateurs ont bénéficié d'au moins une journée de formation au programme de relation client de Veolia Transdev, « Objectif : Vert ».
- > Les stages animés par notre équipe de formateurs internes permettent de renforcer les capacités et les performances.

Les objectifs

- > Développer et améliorer les services ferroviaires de manière à garantir un haut niveau de ponctualité et de satisfaction des voyageurs.
- > Offrir des services haut de gamme aux clients.
- > Assurer des prestations d'excellence pendant la Coupe du monde de rugby.

> Des modules spécifiques et une journée entière de formation ont été dédiés à la préparation de la Coupe du monde de rugby.

> Les actions de formation régulières centrées sur le service client jouent un rôle essentiel dans le déploiement réussi d'un système intégré de billettique et en vue d'une augmentation supplémentaire de 40 % des liaisons en 2012.

« Rencontrez les managers »

> Organisées conjointement dans les gares par Auckland Transport et KiwiRail, les journées « Rencontrez les managers » sont l'occasion d'engager le dialogue entre les cadres et les voyageurs, de discuter, d'échanger des idées et d'identifier les points à améliorer dans les gares.

Préparation des grands événements

Un programme spécifique a été élaboré pour la préparation de la Coupe du monde de rugby. Il comprend notamment :

- > un plan de communication interne, « Game On », qui permet d'informer les collaborateurs de l'avancement des préparatifs,
- > des guides pratiques contenant notamment les coordonnées des interlocuteurs clés et les procédures d'urgence,
- > une collaboration renforcée avec les pouvoirs publics, les autorités de transport, les autres opérateurs, les services de sécurité et autres interlocuteurs concernés par l'événement.

Résultats

- Amélioration continue du taux de satisfaction des voyageurs, qui passe de 79 % en mai 2007 à 86 % en 2011
- Une fréquentation triplée qui a atteint le chiffre record de 10 millions de voyageurs par an