

SERVICES AUX VOYAGEURS



Accueil et orientation

Accompagnement des **PMR**

Assistance aux voyageurs

Accueil - filtrage

Portage de **bagages**

Gestion de **consignes et objets trouvés**

Hôtesse*s* d'accueil

Spécialisée dans les prestations d'accueil, d'assistance et d'accompagnement des voyageurs, EFFIA opère dans le milieu des transports publics (gares, aéroports, réseaux urbains) et intervient directement auprès des clients pour faciliter leur déplacement.

> L'accueil : un savoir-faire reconnu

EFFIA propose ses compétences aux opérateurs pour compléter leur dispositif d'accueil dans des situations particulières :

- > forte affluence : grands départs, événements internes ou externes,
- > perturbations : travaux, situations particulières.



Rompus aux missions d'accueil, nos agents orientent et informent les voyageurs. Ils disposent d'une capacité d'adaptation face aux problématiques de flux rencontrés et anticipent les demandes des clients : c'est le concept des « Gilets Rouges » (SNCF) et « Gilets Oranges » (Aéroports de Paris).

EFFIA réalise également les prestations suivantes :

- > **accueil - embarquement** sur les quais de gares pour vérifier la validité des titres de transport,
- > **accueil événementiel** avec la mise en place d'hôtesse lors de salons, d'événements, de distributions publicitaires,
- > **gestion de salons d'attente et de points d'information** : salons Grand Voyageur (SNCF), kiosques ID-TGV.

> L'assistance et l'accompagnement : un service personnalisé

Les prestations d'assistance s'articulent autour de moyens humains et d'équipements qui visent à faciliter l'accès à la gare et aux services.

EFFIA, qui effectue différents métiers de service en gare (accompagnement des personnes à mobilité réduite, portage de bagages groupes et individuels, consignes



à bagages, recyclage des chariots, auto-train, objets trouvés) a développé le concept de plates-formes multi-services dont l'objectif est de mutualiser les savoir-faire, garantir une présence sur une plage horaire importante et offrir un service de qualité à des coûts partagés.

Les personnes à mobilité réduite bénéficient plus particulièrement de cette mutualisation. Les agents peuvent leur proposer des services complémentaires au seul accompagnement, sur une amplitude plus large : réservation de taxi, enregistrement des bagages, services de confort, etc.

L'ensemble de ces prestations est réalisé selon des processus d'organisation bien précis : c'est la clé du succès de l'assemblage maîtrisé par EFFIA.