

SOLAR, LE NOUVEL OUTIL DE DISTRIBUTION

LA PAROLE AUX AGENTS !

Suite à la demande de l'UNSA-Ferroviaire lors de la commission métier de la relation client d'associer les organisations syndicales aux discussions sur le nouvel outil, la direction nous a conviés aux ateliers SOLAR. [Synthèse des trois ateliers.](#)



LA PREMIÈRE SÉRIE D'ATELIERS

Elle portait sur le retour d'expérience de la phase pilote et la préparation du déploiement généralisé en gare (prise en main initiale de l'outil et accompagnement, fluidité du parcours utilisateur et impact sur les gestes métiers).

Pour cette première série, étaient présents les membres de l'équipe projet (charge de projet, conduite du changement, impact sur les gestes métiers et pôle marketing), des ambassadeurs

et un représentant par organisation syndicale représentative. Participant aux trois séances, l'UNSA était représentée par Richard Leboucher, Anne Jacquot et Jean-Sébastien Montès. ●●●

L'OBJECTIF DE CES ATELIERS

Faire un point sur l'état d'avancement, recueillir les retours et attentes des testeurs et des organisations syndicales et partager les prochaines étapes. Si l'équipe projet suit les sites pilotes ainsi que les remontées terrain, elle précise que le projet prendra également en compte les travaux issus de ces ateliers.





RETOURS SUR LA PHASE EXPÉRIMENTALE

Il convient de rappeler que la vente est uniquement sur du TGV sec et par carte bancaire.

AVANCEMENT DU PROJET

Depuis le 21 février, 25 postes pilotes sont déployés, effectuant au total environ 400 transactions par semaine (surtout des cartes commerciales et du TER Krono en Normandie). L'arrivée de SOLAR en mode école sur l'ensemble du parc s'est réalisée sur la première quinzaine d'avril, avec en parallèle l'arrivée sur les terminaux de paiement électronique (TPE) de la fonction sans contact avec les cartes bancaires. Début mai, l'arrivée d'un composant technique permet à SOLAR de fonctionner avec les périphériques (imprimantes, TPE, TRACEO). La généralisation de SOLAR sur l'ensemble du parc est prévue début juin.

CE QUE LES PARTICIPANTS RECONNAISSENT

- › Des retours testeurs plutôt positifs.
- › Une interface simple d'utilisation.
- › Un visuel plus moderne.
- › Une ergonomie appréciée.
- › Un logiciel plutôt intuitif.
- › Un outil évolutif (agents en attente de beaucoup de réactivité dans son évolution).

CE QUE LES PARTICIPANTS REGRETTENT

- › Des problèmes de dégageage des agents lié aux aléas de la production.
- › Des postes écoles qui ne fonctionnent pas.
- › Quelques bugs.
- › Le basculement de la vente sur *Mosaïque* en cas de problème.
- › L'absence de comparatifs (devis) aisés : ce point est à l'étude.
- › Un manque de visibilité des prix pour les cartes avantages.
- › Paiement limité en carte bancaire : ce point devrait évoluer avant l'été.
- › La notion de panier qui n'existe pas encore sur l'outil SOLAR.
- › Une problématique liée aux séances mobiles avec de nombreuses PS / FS à réaliser.
- › Le placement en isolé, couloir ou autre est inconnu avant le paiement : cela sera corrigé.
- › Une obligation d'écrire le nom intégral d'une gare (quatre lettres sur *Mosaïque*).
- › La demande systématique de la date de naissance (même si cela concerne un billet anonyme TER).
- › L'impossibilité de renseigner les numéros de téléphone internationaux.
- › L'absence de scanette : l'expérimentation débutera bientôt. ...



LES ATTENTES

- #1 L'ergonomie, les moyens matériels et une formation complète.
- #2 L'accompagnement : deux postes ont été créés au 30 40 50 pour l'assistance à distance, mais cela reste insuffisant.
- #3 La période tardive de mise en place de la version mobile.
- #4 Les agents auront-ils la même autonomie que sur *Mosaïque* concernant les prises en charge CC00, RCOO, l'après-vente et la comptabilité (listage des séances et titre pass partout) ?
- #5 Le calendrier avant l'été est-il propice ? L'entreprise a-t-elle anticipé un bug sur la période estivale ?

LES SUJETS PORTÉS PAR L'UNSA

Il s'agit de plusieurs sujets majeurs, dont la formation, qui est une priorité pour l'UNSA-Ferroviaire.

- › **La nécessité de communiquer** sur les décalages de calendriers qui perturbent tous ceux qui se sont mobilisés dès fin janvier. On constate des soucis d'effaçage qui ont un impact sur les personnels lors des accueils / embarquements et à bord.
- › **Une attention particulière** sur le calendrier *SOLAR* et les ouvertures de ventes (ex : la vente des cartes commerciales uniquement sur *SOLAR* en octobre et l'ouverture des ventes de Noël).
- › **Que durant la mise en place**, les équipes ne subissent aucune sorte de pression.
- › **Que l'outil laisse assez d'autonomie** aux agents, autant dans leur mission commerciale vente et après-vente que dans les codes de prise en charge type RCOO, CC00, etc. ...
- › **Une prise en compte de la problématique du support *facturette CB*.**

ET LA FORMATION ?

Pour l'UNSA-Ferroviaire, la formation ne doit pas dépendre de la production ou se résumer aux quatre modules *e-learning* et aux exercices monitorés. Le projet de déploiement étant prévu jusqu'à fin 2023, la formation doit être réalisée en salle et avec une journée de service par vendeur inscrite

au plan de développement compétences 2023. Les *e-learning*s ou autres initiatives innovantes sur la formation doivent venir en complément. Les modules devront être mis à jour à chaque évolution. Les ambassadeurs et des moniteurs vendeurs pourront aider lors de la mise en place.





QUELLES SONT LES PROCHAINES ÉTAPES ?

Pour évaluer *SOLAR*, six agents ont répondu à un questionnaire. Il y a une volonté de campagnes régulières pour évaluer l'outil *SOLAR* sur son côté intuitif.

QUE RETENIR ?

Si nous reconnaissons tous l'obsolescence de l'outil *Mosaïque*, les attentes sont fortes vis-à-vis du nouvel outil. L'UNSA-Ferroviaire rappelle qu'il est important que la SNCF mette tous les moyens pour réussir cet enjeu. L'UNSA-Ferroviaire participera aux futurs ateliers et portera les remarques et les attentes du personnel de la relation client.

Ainsi, sur une échelle de 10 à 100 reprenant des outils connus comme Excel et Google, *SOLAR* est noté entre 70 et 80, alors qu'Excel est à 40 et que Google est à 100.

SUR L'ERGONOMIE

Il y a d'un côté celle du logiciel et de l'autre celle des équipements. La direction reconnaît que les écrans 4/3 sont vieillissants.

Leur remplacement est prévu, mais pas dans l'immédiat.

SUR LES IMPRIMANTES IATA

Une réflexion est en cours concernant le paramétrage *SOLAR*. Les études se poursuivent sur les codes de saisie des gares et des dérogations. La mise en place dans les centres RCAD est prévue en septembre.

CONCERNANT LA PÉRIODE JUILLET & AOÛT

L'entreprise ne mettra pas de pression à l'utilisation de l'outil *SOLAR*. Les chantiers auront la main sur son utilisation.



UNSA-FERROVIAIRE