

Compte Rendu de l'audience SOLAR du 26 Avril 2022 et de la première série d'ateliers

Pour l'audience : Sabine Le Toquin, Johann Bedel-Navarro, Elie Veya

Pour les ateliers : Michael Lainey, Amar Remli, Camille Patenere

SOLAR : SOLution pour les Agents de la Relation clients. SOLAR est le nouveau logiciel de vente aux guichets, qui va progressivement remplacer MOSAÏQUE, devenu obsolète.

L'interface de Solar ressemble à l'environnement BLS. L'interface est simplifiée et permet une lecture facile qui peut être partagée avec le client (lisibilité des prix, des offres...).

Calendrier de déploiement :

SOLAR est déployé par phases successives. Il devrait être complètement opérationnel en décembre 2023, et remplacer définitivement MOSAÏQUE à cette date. Les 2 systèmes (MOSAÏQUE & SOLAR) vont donc cohabiter ensemble jusqu'en décembre 2023.

Le calendrier initial prévoyait une première phase de déploiement en mars 2022, avec bascule de la vente des Cartes Commerciales Voyages uniquement sur SOLAR, et possibilité de vendre des trajets TGV ou TER Secs.

Le calendrier a évolué, et le choix a été fait de déployer SOLAR en juin, en parallèle de MOSAÏQUE : Evolution majeure, jusqu'en octobre 2022, les vendeurs auront la possibilité de vendre les cartes Commerciales VOYAGES soit sur SOLAR soit sur l'ancien système (*très bonne chose pour laisser le temps aux agents de s'approprier l'outil et de ne pas se créer de complications pendant les phases de grands départs cet été*).

Seuls les nouveaux produits ne seront plus référencés sur MOSAÏQUE (pour l'heure, seul l'E-billet animal, qui va être mis en place en juin, sera vendu uniquement sur SOLAR)

- Première phase : juin 2022
- Deuxième phase : Avril 2023
- Dernière étape en décembre 2023

A partir d'octobre 2022, les cartes Commerciales Voyages seront vendues uniquement sur SOLAR.

Pour le périmètre **Transilien**, l'activité développera son outil en fonction des besoins de son Autorité Organisatrice (IDF Mobilités)

Pour **RCAD**, première phase de déploiement en Septembre 2022

Pour les **CRC** : Calendrier en attente

Faire cohabiter les deux outils permet d'aborder la phase estivale 2022 sans pression quant à l'utilisation (ou non) de SOLAR ; cela permet aux vendeurs d'appréhender plus sereinement les périodes de surcroît de travail (les vendeurs seront autorisés à utiliser le système sur lequel ils se sentent le plus à l'aise).

Point d'étape en matière de formation :

A fin avril, la formation E-learning avait été réalisée par 500 agents TGV et 1300 côté TER. Le E-learning peut être refait plusieurs fois (mode opératoire porté à la connaissance des sites pilotes et des ambassadeurs).

Le mode école déployé sur tous les postes montre la même interface que le logiciel.

Le mode école est installé, pas de retour sur ce mode pour l'instant (à date, 1 semaine de déploiement=trop tôt).

L'entreprise annonce un déploiement de nouvelles versions SOLAR toutes les 2 semaines. Elles permettront la prise en compte des remontées agents et la suppression de bugs rencontrés.

A chaque changement de version : message C, clic C, communication Comète...

Délivrance des billets / Matériels :

Vos représentants ont souligné la difficulté pour la vente sur des régions en juxtaposition tarifaire= SOLAR devrait faciliter la vente en juxta et permettre une vente en correspondance.

Programme simplicité vise à faire remonter les problèmes clients (cela doit devenir le plus transparent possible pour la clientèle) :

- Faire un parcours multi segments posera moins de problème avec SOLAR qu'avec Mosaïque (manip transparente pour le vendeur).
- Fonctions non disponibles sur Mosaïque :
 - E billet animal en Juin 2022,
 - Cartes CO à partir d'octobre 2022,
 - BOOST(RO) à partir d'avril 2023.

Sur le matériel, vos représentants ont évoqué des craintes en matière d'obsolescence : Grandeur du parc informatique : 2500 PVM (guichets et postes de formation).

- Une fois MOSAÏQUE inutilisé, remplacement complet du parc (bémol sur le changement des écrans qui restera possible en cours de parcours de déploiement)

La définition de la trajectoire du remplacement du matériel (notamment imprimante IATA) sera donnée dès que l'on saura si le format IATA est supprimé ou non (pas encore défini à ce stade).

Ergonomie :

Un ergonome a fait ses 1ères observations terrain et rendra ses conclusions pour améliorer le confort pour les postes de vente de demain (échanges à ce sujet au 2^{ème} semestre 2022).

Idée remontée du terrain : mise en place d'une scannette pour lire les QR code présentés par les clients.

Rétro planning :

- Avril 2023 : avant le jalon BOOST (= 1 mois de chevauchement). Le but est d'installer les nouvelles fonctionnalités sur SOLAR 1 mois avant la date (= 1 mois de doublon, pour former, boucler, si besoin modifier le logiciel en fonction des pbs rencontrés). 1 journée de Formation à prévoir par les activités en 2023 (nouveau dialogue de vente, formation SAV)
- A fin 2023 : fin de Mosaïque, SOLAR 100% fonctionnel= équipe de développement SOLAR encore en place pour continuer à le développer ?
- Mobileo/ Oui Moov (logiciel actuellement utilisé sur tablette dans certaines régions (MOBILEO) et Voyages (OUIMOOV)) : repris dans le périmètre SOLAR, même backoffice. Convergence aux alentours de l'été 2022 via SOLAR MOBILE. Pas de SAV prévu sur MOBILEO.
- A horizon 2023 les fonctions seront définies par les activités. SOLAR sera fonctionnel pour « Demain » (à l'arrivée de la concurrence sur tout le périmètre régional/national), avec un périmètre multi transporteurs (accès à définir selon le cahier des charges définies par les AO lors des appels d'offres).
- Un Tour de France des grands sites contributeurs est prévu avant l'été : à l'issue de ces journées, objectifs de faire vivre le projet, faire découvrir, donner envie, rassurer. (15 ou 20 sites à couvrir sur mai/juin). Faire une première vente, mettre tout ça en images, faire une célébration.

Nous avons demandé le calendrier pour pouvoir nous y rendre, il sera important de prévoir la présence de représentants / élus CFDT sur le terrain ces jours-là

Actions / positions CFDT :

Vos représentants CFDT ont été associés auprès des vendeurs et ACM par l'équipe projet SOLAR. Nous avons participé à la première série d'ateliers (*Bilan de la phase pilote et préparation de la généralisation. Une seconde série sera programmée en juin, et une dernière est prévue fin d'année 2022 avec pour objectif de présenter à chaque fois les évolutions apportées au logiciel.*

Nous ne pouvons que nous réjouir d'être associés sur un sujet d'une telle ampleur qu'il modifiera en profondeur le quotidien des agents de la relation clients (*pour rappel nous étions de la même manière la seule organisation syndicale avec l'unsa à travailler sur le projet COSMO pour les ASCT*)

Les différentes tournées CFDT au niveau national ont permis de faire remonter vos problématiques et inquiétudes lors des ateliers. Ces tests grandeur nature sur des postes pilotes associés à des ambassadeurs ont permis de faire naître des échanges avec une équipe projet à l'écoute.

Les premiers échanges ont fait évoluer l'ergonomie ainsi que les fonctionnalités MAIS de gros problèmes persistent.

De nombreuses problématiques ont été soulevées lors de l'audience CFDT du 26 avril dernier ; la délégation a fait état, grâce à vos remontées, des difficultés rencontrées.

S'agissant de la fiabilité du système, l'équipe projet fait le pari que tout est OK ; l'application est bien compatible avec le matériel actuellement en place ; le temps de transaction annoncé est 1/3 plus rapide que le système actuel. Le volume des ventes actuel est de 5000€/semaine sur Solar.

Cette généralisation du système permet de voir si le système tient, et s'il est susceptible de fonctionner à une échelle plus large (actuellement déployé sur 1 ou 2 sites par région).

Avant la mise en place en doublon, un mode école a été déployé sur tous les postes de travail, permettant à tous les vendeurs de se familiariser avec SOLAR, en mode « bac à sable » (sans finaliser la transaction).

Vos représentants CFDT ont pointé du doigt et mis l'accent sur le volet formation, accompagnement et temporalité :

- La formation et l'accompagnement ne peuvent se résumer et se limiter uniquement au e-learning.
- Un réel accompagnement / suivi par les ambassadeurs ainsi que les DPX et ACM est plus que nécessaire.
- Une présence sur le terrain, forum, et d'autres idées sont à l'étude.
- Problématique liée au calendrier (trop court) ce qui mettrait en difficulté les agents (pic de charge et d'affluence à l'approche de l'été pouvant allonger les files d'attente...)

Engagement de l'équipe projet : Un rappel sera fait aux directions de lignes et activités afin de pointer l'importance de nos inquiétudes car il en va de la réussite du projet.

Vos représentants ont également souligné le manque d'effectifs aux guichets et la nécessaire présence d'ACM/AEV sur cette période estivale. D'ores et déjà nous avons rappelé que nous ne tolérerions pas de voir poindre des refus de congés. L'hypothèse de voir s'allonger les files d'attente aux guichets a également été soulevée.

La bascule vers Solar impacte le dialogue de vente, la prescription... elle pourrait également générer un écart, pouvant être générationnel, quant à l'acquisition des gestes métiers. (Certains agents étant plus à l'aise sur SOLAR qui est plus intuitif, d'autres sur MOSAÏQUE qu'ils maîtrisent sur le bout des doigts depuis de nombreuses années ...)

Nous avons rappelé que c'est aux Directions de veiller à ne pas créer de situations de stress à la rentrée et aux retours de congés. Il paraît inutile de mettre la pression pour que les agents se rôdent au nouveau logiciel (s'ils ne l'avaient pas encore fait durant l'été).

Coté équipe projet, lancer Solar c'est investir dans le métier de la vente. L'entreprise veut valoriser cet aspect et mener le projet avec les agents. **Risque : générer l'effet inverse si les agents voient dans SOLAR une interface facile pour les remplacer !**

La CFDT restera vigilante sur l'avancée du projet et répondra favorablement aux sollicitations de l'entreprise qui tendront à faire évoluer et avancer le projet tout en assurant la sérénité des agents dans leurs missions quotidiennes.

Rappel : Pas de pression si les agents n'utilisent pas SOLAR durant la période estivale (compréhension des attentes différente dans chaque gare, selon le volume de clients, l'affluence saisonnière ...) si problématiques rencontrées les développeurs pourront se déplacer pour expliquer, motiver...