



L'UNSA-FERROVIAIRE VOUS INFORME

NORC : NOUVEL OUTIL DE LA RELATION CLIENT

Paris, le 22 octobre 2021

EN QUELQUES MOTS...

NORC est le futur outil qui remplacera, à terme, l'outil Mosaïque devenu obsolète. Il remplacera progressivement (déploiement prévu jusqu'en 2023) l'ancien outil de distribution ainsi que les applications en mobilité « Mobiléo » de TER et « Ouimouv » de TGV.

Cette nouvelle application pourra être utilisée par les agents en gare ou à distance, pour des usages fixes ou mobiles.

SUJET

Le projet NORC est commun aux activités TER et Voyages. Il devrait permettre de fournir un outil moderne aux agents de la relation client pour accompagner les projets majeurs de ces deux activités et l'arrivée de la concurrence (régionale et longue distance).

L'UNSA-Ferroviaire s'interroge sur la non-implication de l'activité Transilien sur ce projet. Cela aura forcément un impact sur la distribution au sens large.

Les sites pilotes dans les différentes étapes du déploiement (5 sites au démarrage et 25 sites fin novembre 2021). Les sites pilotes sont de différentes tailles et répartis sur tout le territoire. Ils comprennent un panel d'espace de ventes de différentes tailles ainsi que deux sites de relation client à distance.

- Il capitalise sur le socle de l'application « Mobiléo » pour accélérer les développements et simplifier la prise en main.
- Il se base sur une appropriation facilitée du futur outil avec des mises en production régulières pour enrichir les fonctionnalités.

Concernant ce dernier item, l'UNSA-Ferroviaire rappelle que dans un contexte de déploiement de la polycompétence, il convient d'être vigilant sur les mises en production régulières. En effet, les agents qui ne travailleront pas à la vente pendant plusieurs jours ou semaines vont vite être perdus.

Il faudra aussi tenir compte du cas des agents d'escale qui ne viennent que ponctuellement à la vente et des vendeurs qui interviennent sur des missions d'Accueil Embarquement sur plusieurs GPT dans le cycle de roulement.

Le projet NORC s'appuie sur 4 principes pour le développement :

- Ce projet est mené conjointement par les deux activités TER et Voyages depuis début 2021.
- Il s'appuie sur une co-construction intégrant les agents dans la conception du produit et asso-

EN USAGE FIXE

Le déploiement sur les PVM (poste de vente Mosaïque) se fera en parallèle de l'utilisation de l'application Mosaïque jusqu'au déploiement complet des lots de NORC.

Une première généralisation de NORC est prévue pour mars 2022 sur les PVM des gares Voyages et tout ou partie des PVM des gares TER pour, a minima, permettre la vente de cartes Voyages en gare (ce qui ne sera plus possible sur Mosaïque).

L'application Mosaïque restera pleinement fonctionnelle tant que les fonctionnalités de NORC seront restreintes. L'agent pourra facilement basculer d'un applicatif à l'autre. NORC utilisera également les périphériques du PVM.

L'enrichissement fonctionnel de NORC aura lieu sur plusieurs mois jusqu'à être pleinement autonome. Il remplacera alors Mosaïque, normalement en 2023.

L'UNSA-Ferroviaire s'interroge sur les contraintes supplémentaires qu'engendrera une utilisation simultanée avec Mosaïque. Y aura-t-il des doublons dans la saisie de certaines données ? Quel sera l'impact du passage d'un applicatif à l'autre (donc d'une vue écran à une autre) en termes de confort de travail pour les agents ? Quel sera l'impact sur le temps de transaction ? Quel sera l'impact sur les files d'attente dans un contexte de réduction des ressources à la vente ?

Pour la Direction, cela n'occasionnera pas de doublons de saisie des données, car l'agent pourra utiliser l'un ou l'autre des logiciels.

Une étude sur l'impact du nouvel outil sur le quotidien des agents utilisateurs est en cours.

Le matériel sera renouvelé par la même occasion.

EN USAGE MOBILE

L'application NORC succédera aux applications Mobiléo et Ouimouv, et pourrait être fonctionnelle en 2023.

L'UNSA-Ferroviaire s'interroge sur les conséquences qu'aura l'outil sur l'avenir des points de vente.

Par ailleurs, l'application a vocation à être utilisée de manière fixe ou en mobilité et intégrera l'ensemble des gammes tarifaires. Est-ce que la technique et les flux de données le permettront ? L'UNSA-Ferroviaire rappelle que pour l'outil Cosmo, toutes les spécificités TER ne peuvent pas être chargées.

Concernant la vente en mobilité, nous nous interrogeons sur le type d'opérations qui pourront être

réalisées ainsi que sur l'encaissement d'espèces. L'UNSA-Ferroviaire alerte au sujet des conditions d'utilisation en mobilité (en fonction des flux clients) qui peuvent engendrer des sujets sûreté.

La Direction nous affirme que cette problématique fera l'objet d'échanges avec les utilisateurs.

En juin 2021, un prototype de l'application NORC a été installé sur 1 PVM de 3 sites pilotes et présenté aux équipes. Son utilisation a débuté mi-juillet.

La phase d'expérimentation a pour objectif de :

- Faire évoluer l'outil en fonction des retours utilisateurs environ toutes les 3 semaines (fonctionnalités, ergonomie).
- Identifier les évolutions de gestes métiers avec les vendeurs.
- Adapter le dispositif envisagé pour le déploiement (accompagnement terrain).

À partir d'octobre 2021, l'application NORC sera installée progressivement sur 1 PVM de 24 sites (dont certains de la relation client à distance).

Un REX aura lieu en mars 2022, mais des retours entre les utilisateurs et la Direction sont réalisés régulièrement.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, il sera peut-être utile de prévoir des personnels supplémentaires durant la période de mise en place. Entre le manque d'effectif et les besoins de debriefer régulièrement sur les sites tests, des renforts en termes de personnel pourraient être les bienvenus.

La Direction affirme que la cartographie de site permettra de déterminer les besoins.

Des référents NORC sur sites seront identifiés

L'UNSA-Ferroviaire s'interroge sur la méthode de sélection des référents ainsi que sur leur formation, notamment en phase test. Quel sera le lien entre les référents et les vendeurs Moniteurs (là où ils existent encore) ?

À force d'avoir supprimé nombre d'acteurs de la formation, l'Entreprise n'a d'autre solution que d'identifier de nouveaux référents pour former les agents à cet outil. C'est inadmissible !

La Direction nous affirme que la sélection n'est pas définie, mais qu'elle relève du management local. Une cartographie de ces référents est en cours de réalisation. Un REX sera réalisé 6 mois après leur mise en place.

Ci-dessous la liste des sites pilotes :

CÔTÉ VOYAGES :

- Rennes (axe Atlantique)
- Strasbourg (axe Est)
- Marne La Vallée (axe Nord)
- Boutique la Défense (axe Nord)
- Paris Austerlitz (Intercités)
- Nancy (axe Est)
- Paris Gare de Lyon (axe Sud-Est)
- Bordeaux (axe Atlantique)
- GRENOBLE (axe Sud-Est)
- Dijon (axe Sud-Est)
- RCAD de Marseille
- RCAD de Poitiers



CÔTÉ TER :

- Besançon Viotte (Bourgogne Franche-Comté)
- Centre de Relation Client (CRC) de Lille Flandres
- Reims (Grand Est)
- Problématique RYO* sur Caen/ Rouen/ Granville (Normandie)
- La Roche-sur-Yon (Pays de la Loire)
- Auray (Bretagne)
- Saint-Lazare (Normandie)
- Sète (Occitanie)
- Aubagne (Sud)
- Lille Flandres TER (Hauts-de-France)
- Saint-Étienne (Auvergne-Rhône-Alpes)
- Blois-Chambord (Centre-Val de Loire)
- Bègles (Nouvelle-Aquitaine)

**RYO est une offre spécifique TER (aussi appelée KRONO +) qui consiste à réserver gratuitement une place à bord dans un TER de son choix.*

L'UNSA-Ferroviaire s'interroge également sur l'avenir des imprimantes IER et des billets IATA dont le coût est estimé à 1,50 euro pièce par titre de transport émis.

L'activité TER ne peut aujourd'hui se passer du support IATA.

Concernant les Bornes Libre-Service et le LSA, côté Voyages, il n'y aura pas de modifications, car ces outils utilisent déjà le portail auquel sera connecté NORC.

Pour TER, la modernisation des automates va débuter et NORC pourrait servir de base aux travaux.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, ce dossier suscite de nombreuses interrogations en termes de formation, d'évolutions métier, d'emploi, etc. Nous demandons qu'une étude HSCT soit menée rapidement. Les médecins du travail et ergonomes doivent être avisés, notamment pour le déploiement en mode mobile (poids de l'outil, accessoires indispensables pour éviter les TMS...). L'UNSA-Ferroviaire souhaite qu'une présentation du projet soit faite dans le cadre de la commission métier prévue en novembre 2021.

CONTACTS

Nathalie WETZEL

wetzel.n@unsa-ferroviaire.org

David THÉTIER

thetier.d@unsa-ferroviaire.org

Romain BONNEFOY

bonnefoy.r@unsa-ferroviaire.org



Bulletin d'adhésion à l'UNSA-Ferroviaire

2021

*J'adhère
en ligne*



Parrainé(e) par (facultatif) :

NOM : **N° CP :**

Prénom : **Date de naissance :**

Qualif/Niveau .../... **Grade :** **Contractuel(le)** **Collège**

SA : **Direction :**

Service :

Tel Pro : **Tel Personnel :**

Adresse personnelle :

À défaut de compléter l'intégralité des informations demandées dans le bulletin d'adhésion, nous ne pourrions pas vous faire bénéficier des prestations que nous proposons.

Les informations recueillies à partir de ce formulaire font l'objet d'un traitement informatisé destiné à l'UNSA-Ferroviaire et sont collectées pour les finalités de gestion des adhérents, pour vous faire bénéficier des offres de nos partenaires, et vous proposer de vous aider lors de problèmes avec vos employeurs.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée ainsi que du règlement européen, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant ainsi que de limitation et d'effacement en vous adressant à dpo@unsa-ferroviaire.org. Vous pouvez également vous opposer, pour des motifs légitimes, au traitement des données vous concernant en vous adressant à la même adresse

Email Pro ou **Personnel** sur lequel vous souhaitez recevoir nos informations syndicales :

.....@.....

À le

Signature :

En adhérant à l'UNSA-FERROVIAIRE, je donne mon consentement pour que mes données personnelles fassent l'objet des traitements listés ci-dessus. Je suis informé que mes données seront conservées dans la limite des prescriptions légales.

