

ACCOMPAGNER LES GESTES MÉTIERS DANS LA MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU DISPOSITIF NUMÉRIQUE



Société Nationale des Chemins de Fers

Effectif : 12000 contrôleurs

Activité : Transport ferrovière

Réseau concerné : TGV, TER, Transilien et Intercités

Zone de déploiement : Nationale

Application : Contrôle des passagers

Cible : Contrôleurs

SNCF

12000
CONTRÔLEURS

2016
DÉBUT DE
COLLABORATION

MODERNISER LES ÉQUIPEMENTS MÉTIERS

Lancé en 2016, le projet **COSMO** (Contrôle et Service en MObilité) concerne 4 activités de la SNCF : TGV, TER, Transilien et Intercités.

Il a pour objectif de **remplacer tous les outils permettant d'assurer les gestes métiers** des contrôleurs par une seule application. Les appareils, arrivant en fin de vie et son application devenue obsolète.

En Octobre 2016, la SNCF lance un appel d'offre public. Dans cet appel d'offre la SNCF, inclut **une solution de portage** afin qu'il soit déployé en même temps que le matériel et ainsi apporter une solution clé en main aux utilisateurs.

La définition des enjeux

A l'été 2017, la décision se porte sur la **solution apportée par Quadria** avec le choix principal du terminal : **le Bluebird EF501**.

Dans cet appel d'offre, **MOBILIS® répond à la solution de portage** avec les spécificités attendues : personnalisation, qualité, ergonomie, sûreté.

La SNCF connaît le savoir-faire de MOBILIS® et sa capacité à apporter **une solution sur-mesure**. Déjà en collaboration sur le projet précédent Accelio (2006), c'est donc avec confiance qu'ils acceptent ce nouveau partenariat.

L'ensemble des appareils choisis se compose du Terminal Bluebird, d'un terminal de paiement électronique Nepting, et d'une imprimante Bixelon.

Pour supporter ce nouvel équipement, la SNCF souhaite apporter une solution de portage à ses contrôleurs, qui **s'adaptera aux différents gestes métiers, aux préférences des utilisateurs mais aussi aux différentes physiologies**.

De façon primordiale, ces accessoires **devront être sécurisés pour lutter contre les éventuelles agressions**, et d'une **grande qualité** afin d'assurer leur durée de vie. La SNCF souhaite également apporter **une solution esthétique, en harmonie avec la tenue des usagers**.

Un accompagnement pro-actif

La SNCF attendait un véritable accompagnement sur ce développement d'accessoires, **une co-construction du projet**, ce que lui a apporté MOBILIS®.

Il fallait être **pragmatique et pro-actif**, dans un **planning court**, en se **synchronisant avec le développement du matériel par les autres prestataires** et livrer la solution complète dans le même temps.

MOBILIS®, s'est rapproché au plus près des utilisateurs pour **comprendre, leurs gestes, leurs habitudes, leur métier**.

Les équipes se sont attardées sur la **sécurité**. Aspect primordial de l'environnement dans lequel travaillent les contrôleurs de lutte anti-fraude. Il fallait avoir une solution à la fois **utile et ergonomique mais surtout une solution anti-agression** pour assurer la sécurité des utilisateurs.

Durant les mois qui ont succédé l'appel d'offre, **une phase d'expérimentation a permis de tester des produits pilotes**, via l'équipe UX (expérience utilisateurs) de la SNCF et ainsi vérifier **sur le terrain qu'ils correspondent aux nouveaux enjeux, aux attentes et aux usages des contrôleurs**. Des ajustements ont été apportés à chaque retour d'expérience.

TÉMOIGNAGE

« Je peux dire que c'est le lot du projet qui nous a causé le moins de stress, du fait du professionnalisme des équipes de Mobilis, à toutes les étapes du projet ! Jamais rien ne semble poser problème, les équipes apportent toujours des solutions et se montrent à l'écoute de nos besoins, très disponibles pour les échanges et tests avec les utilisateurs. »
M.P chef du projet COSMO

Une solution sur-mesure pour répondre à chaque besoin.

Une solution entièrement sur-mesure a finalement été apportée à chaque besoin :

✓ Pour l'ergonomie d'usage :

- **1 holster** pour le rangement du terminal Bluebird et du TPE Nepting : doté d'un **porte stylos et stylet** et d'une **fermeture aimantée** pour plus de facilité d'usage.
- **1 coque de protection** pour le TPE : essentielle pour éviter le blocage complet de l'appareil en cas de chute.
- **1 film de protection IK06** a été apposé sur le Terminal Bluebird pour protéger son écran.
- **1 holster pour l'imprimante** Bixelon qui permet de la protéger et de l'utiliser sans avoir besoin de la sortir de son étui.

✓ Pour le portage :

- **Plusieurs systèmes disponibles selon les usages** : les holsters des terminaux et de l'imprimante, peuvent se porter soit à la ceinture soit à l'aide de la bandoulière



✓ Pour la sécurité :

- **Système exclusif développé par MOBILIS® : 1 bandoulière anti-agression avec 2 points de rupture**. Résistant à 9kg de pression elle permet de se détacher en cas d'agression afin préserver l'intégrité de l'utilisateur.



✓ Pour la personnalisation :

- **La matière blue diamond** a été choisie, autant pour sa résistance que pour son élégance et un **bleu a été spécialement développé** pour s'accorder parfaitement à la tenue des contrôleurs.

Une co-construction du projet réussi

Le respect des **clauses strictes de qualité**, une **logistique appropriée** et la **tenue des plannings** entre tous les prestataires, ont fait le succès de ce projet. **L'approvisionnement a pu être effectué dans le délai imposé, à l'été 2018.**

Le déploiement du projet COSMO s'est réalisé durant les mois qui ont suivi. Depuis Avril 2019, **12000 agents bénéficient de ce nouveau dispositif**.

Grâce à la **solution entièrement amovible et personnalisable**, chaque contrôleur a la liberté d'utiliser son kit de transport comme il le souhaite, selon ses envies et son utilisation.