



LE PASSAGE DE KIS VERS OUI SNCF : UNE NOUVEAUTÉ PAS SI LIMPIDE D'UTILISATION ET PAS AUSSI INTUITIVE QU'IL N'Y PARAÎT...

Paris, le 7 octobre 2020

EN QUELQUES MOTS...

L'UNSA-Ferroviaire a eu quelques éléments d'information concernant le passage de KIS vers Oui SNCF (projet KI-OUI) qui concerne l'ensemble des cheminots actifs et retraités.

contrairement à ce que nous dit l'Entreprise.

Un guide assez conséquent a été réalisé par la SNCF car de nombreuses étapes sont nécessaires pour créer son compte et réserver ses titres.

Par ailleurs, l'UNSA-Ferroviaire regrette le fait que, dans un délai tout proche, tous les cheminots actifs et retraités n'auront plus d'autre choix que de passer par le site !

L'UNSA-Ferroviaire a clairement indiqué à l'Entreprise ses exigences :

- laisser le choix aux utilisateurs de créer ou non un compte,
- leur permettre de toujours avoir le choix d'utiliser tous les autres réseaux de distribution à disposition !

LE SUJET

La mise en place de KI-OUI au début de l'été, sans réelle information auprès des agents, a généré beaucoup de questions. Cela prouve que l'utilisation du site n'est pas si simple, contrairement à ce que nous dit l'Entreprise.

Face aux remontées faites par l'UNSA-Ferroviaire concernant les difficultés rencontrées par les agents dans l'utilisation du site, l'Entreprise apporte quelques éclairages :

- Entre le 17/08/2020 et le 24/09/2020, 75.000 commandes ont été réalisées sur Oui SNCF par les cheminots.
- Si des difficultés résident sur l'application mobile, l'expérience sur le site est fluide.
- Les tarifs FIP, les surclassements en 1^{ère} classe et le tarif enfant Ouigo à 5€ sont disponibles. Le tarif PMR est prévu pour fin 2020, début 2021.
- Les fonctionnalités qui permettraient de poser des options sur KIS seront également accessibles sur Oui SNCF à partir de fin octobre.
- De nouvelles fonctionnalités sont programmées pour le premier trimestre 2021.
- Des anomalies ont été constatées dans quatre régions. Les tarifs cheminots ont été mal ou non paramétrés. Il manque, pour l'instant, l'exhaustivité ou une partie des tarifs cheminots sur Pays de Loire, Nouvelle Aquitaine, Grand Est et PACA.

- La communication a été réalisée par le biais d'un temps réel, d'une information sur le site AP&F et sur Yammer. Une communication aux ayants droit est prévue avec l'envoi des fichiers de voyage.
- Début 2021, le remplissage du code CB pour les titres à zéro (DPR) ne sera plus nécessaire.
- **L'accès à KIS sera DÉFINITIVEMENT coupé à la mi-octobre 2020.**

L'UNSA-Ferroviaire demande que les horaires des bus de substitution soient accessibles depuis le site, comme sur KIS précédemment, ce qui n'est pas encore le cas.

D'autre part, l'UNSA-Ferroviaire demande à savoir si les réservations pour les cheminots seront possibles sur MOBILEO.

À cela, la Direction répond qu'il sera toujours possible de réserver TGV sur MOBILEO mais qu'elle va le vérifier.

Pour les bus de substitution, cela devrait être remis en place prochainement.

L'UNSA-Ferroviaire s'interroge quant à l'obligation de créer un compte. La volonté de l'Entreprise est-elle de contraindre les cheminots à passer par le site et ainsi leur supprimer l'accès aux autres canaux de distribution ? Son intention n'est-elle pas de suivre l'utilisation des FC pour revoir les droits acquis ?

La Direction assure que les autres canaux (Guichets, 3635, Libre-service Accompagné, BLS) seront toujours accessibles aux agents SNCF.

L'UNSA-Ferroviaire met en avant le fait que beaucoup de personnes, y compris des agents SNCF, ne sont pas munies de carte de paiement (carte de retrait uniquement) et qu'il est donc impossible pour elles de payer en ligne. Cela pose une réelle problématique quant à l'obligation de passer par le site Oui SNCF pour réserver ses billets quand on ne peut payer qu'en espèces...

Le problème est le même pour les clients, notamment ceux du TER qui rencontrent de plus en plus de gares fermées, de moins en moins de guichets et pas forcément de distributeurs acceptant les espèces... Sans compter l'arrêt du barème guichet à bord des trains qui génère un surcoût de 10€ sur le prix du billet.

La Direction répond qu'il n'y a pas besoin de numéro de carte bancaire (CB) avec le OUIBOT !

Même si elle se dit consciente de la problématique relative aux personnes ne possédant pas de CB, l'Entreprise n'apporte pas plus de réponse à notre question.

Au sujet du OUIBOT, l'UNSA-Ferroviaire fait remarquer que cette fonctionnalité reste très méconnue et peu utilisée. Il serait nécessaire de réaliser un complément d'information sur le sujet auprès de tous les cheminots (actifs et retraités).

Pour conclure, la Direction annonce que le tarif CF11 (Réservation gratuite avec utilisation de DPR) sera disponible uniquement en e-Billet dorénavant. À la suite de cette mise en œuvre, la pose d'options possible jusque-là au 3635 ne pourra plus être réalisée.

L'UNSA-Ferroviaire reste vigilante aux évolutions envisagées dans les fonctionnalités du site Oui SNCF (possibilité d'après-vente, ...) et à l'information réalisée auprès de tous les cheminots, actifs et retraités, quant à son utilisation.

CONTACTS

Delphine LEDIEU
Nadine BERTIN
Hélène LESAINTE

ledieu.d@unsa-ferroviaire.org
bertin.n@unsa-ferroviaire.org
lesaint.h@unsa-ferroviaire.org

...à L'UNSA
on s'occupe
de moi...