

Dans le début du siècle 21, avec l'avènement d'Internet, les sites web de réservation de billets de train ont commencé à apparaître en France. L'un des pionniers de cette transformation était le site Voyages-sncf.com, qui a été créé en 2000, l'agence est une filiale à 100 % de VSC Groupe, elle-même filiale à 100 % de la branche Voyages SNCF, rattachée au groupe SNCF.

Au début de l'année 2020, deux projets distincts étaient présents au sein de la SNCF : OUI.sncf (anciennement voyage-sncf.com), une plateforme de réservation de billets de train offrant des services commerciaux variés tels que les billets TGV InOui, Ouigo, Ouicar et Ouibus, et L'Assistant SNCF, un service moins connu et principalement utilisé par les habitants de la région parisienne, fournissant des informations sur les itinéraires de train et de RER. Cependant, sous la direction de Jean-Pierre Farandou, PDG de la SNCF, début 2020 marqua le lancement du projet SNCF Connect. Ce projet visait à fusionner les deux services précédemment mentionnés, permettant ainsi à la SNCF de devenir un acteur majeur de la mobilité en France.

C'est dans ce contexte que l'application SNCF Connect a été lancée. Elle est le fruit d'une évolution naturelle des services de mobilité de la SNCF, visant à centraliser toutes les fonctionnalités clés dans une application mobile conviviale. SNCF Connect permet aux utilisateurs de planifier leurs trajets, de réserver des billets, de suivre les horaires en temps réel, de recevoir des notifications sur les retards ou les perturbations, d'accéder à des informations sur les quais et les correspondances, ainsi que de gérer leurs réservations et leurs cartes de fidélité.

Lors de son lancement, l'application SNCF Connect a été confrontée à plusieurs enjeux stratégiques clés, cette application pouvait leur permettre de devenir l'acteur majeur de la mobilité globale « porte à porte » et ainsi apporter une plus-value significative face à CityMapper ou GoogleMaps, la compétitivité était essentielle pour maintenir et augmenter sa part de marché dans le secteur des transports. Un autre enjeu majeur était d'adopter les avancées technologiques et regrouper toutes les fonctionnalités clés au sein d'une seule application. SNCF Connect visait à devenir une plateforme tout-en-un pour les voyageurs ce qui donnera à l'utilisateur une expérience plus fluide et conviviale. En améliorant l'expérience client, SNCF Connect visait à renforcer la satisfaction des utilisateurs et à fidéliser sa clientèle.

Fin Janvier 2022, Le projet en mis en route mais tout ne se passe pas comme prévu, les utilisateurs commençaient à signaler des bugs et des fonctionnalités manquantes, les boutons « échanger » et « annuler » ne fonctionnaient pas, les billets réservés disparaissaient et ne s'affichait plus et plusieurs clients ont payés des amendes à cause de cette erreur, des billets achetés sur l'application s'affichait comme falsifié au moment du contrôle, Disparition du calendrier des meilleurs prix, impossibilité d'ajouter une étape à son itinéraire ou un voyage à son agenda, Le manque de réactivité et de gestion des problèmes a notamment agacé les utilisateurs qui ont signalé des problèmes et des bugs à l'équipe de développement de SNCF Connect, mais ils n'ont pas reçu de réponses ou de résolutions rapides. Cela a créé une perception négative de l'application et a affecté la satisfaction des utilisateurs, une mauvaise gestion des problèmes et une communication inefficace entre l'équipe de développement et les utilisateurs peuvent être à l'origine de ce problème. Il est possible que les canaux de support et de communication n'aient pas été clairement établis, entraînant un manque de réactivité aux problèmes signalés. Le plus gros problème que les

utilisateurs ont rencontré était la barre de recherche invitant à renseigner «Une destination, une demande». qui ne facilitait pas la recherche et redirigeait vers une autre page pour refaire la recherche une deuxième fois, les clients pointent aussi le manque d'ergonomie de la plateforme qui repose sur cette barre de recherche. Ainsi, lorsque l'on entre «Paris Marseille», on nous suggère la rue de Marseille à Paris ou le boulevard de Paris à Marseille... Mais aucunement le trajet entre les deux villes.

Après avoir utilisé l'application SNCF Connect j'ai trouvé que L'application SNCF Connect dispose d'une interface conviviale et intuitive. Les différentes fonctionnalités sont organisées de manière claire, ce qui facilite la navigation pour les utilisateurs. Les icônes et les menus sont bien conçus, ce qui contribue à une expérience utilisateur agréable.

De plus l'application SNCF Connect propose des notifications en temps réel pour tenir les utilisateurs informés des retards, des annulations ou des changements de quai. Cela permet aux voyageurs de rester à jour avec les informations pertinentes et d'ajuster leurs plans en conséquence.

Cependant, deux points négatifs que j'ai identifiés concernent le thème sombre qui n'est pas plus lisible qu'un thème clair et qui pourrait causer problème a des personnes âgées ou ayant des problèmes de vue et aussi la vitesse de chargement de l'application. Parfois, l'application peut être lente à charger les informations, ce qui peut entraîner une expérience utilisateur frustrante. Cette lenteur peut être due à des problèmes de performance ou à une connexion Internet instable. Pour améliorer cette situation, il serait important d'optimiser les performances de l'application en identifiant les goulots d'étranglement potentiels et en optimisant le code et les ressources.

La SNCF peut renforcer sa position en tant qu'acteur majeur de la mobilité en France. En accordant une attention particulière à la gestion des problèmes, à la communication avec les utilisateurs et à l'amélioration continue de l'expérience utilisateur, la SNCF peut gagner la confiance des utilisateurs, fidéliser sa clientèle et maintenir sa compétitivité sur le marché des transports.

