



## SERVICE GROUPES UNE ACTIVITÉ EN CRISE

Paris, le 5 février 2021

### POINT GLOBAL DE LA SITUATION

La crise sanitaire n'a pas épargné le service Groupes dont les résultats pour l'année 2020 sont catastrophiques. Le chiffre d'affaires (CA) de l'activité qui a atteint 25 millions d'euros (pour 83 millions prévus) n'est pas en phase avec celui de Voyages : cela s'explique par la typologie des clients (groupes).

Et l'année 2021 commence difficilement :

- Annulation de l'ensemble des voyages Grands Clients pour l'hiver, notamment le CCGPF.
- Grosses interrogations sur les colonies du printemps.
- Aucune vision concernant les vacances d'été.

Il est difficile de construire une projection sur les prochains mois, tant qu'il n'y a pas de stabilisation de la situation sanitaire et d'avancées sur la vaccination.

La reprise d'activité pour le service Groupes n'est envisagée qu'en septembre 2022. Il est à

rappeler que certains clients groupes ont malheureusement disparu.

Aujourd'hui, Direction comme salariés sont en attente des prochaines annonces gouvernementales avec des interrogations sur un éventuel reconfinement.

**Pour l'UNSA-Ferroviaire, ce contexte est anxiogène : il est important de rassurer les personnels en place. Si l'Entreprise estime que la reprise d'activité pour les Groupes pourrait intervenir en décalé par rapport à la reprise globale, il est essentiel de se préparer et de conserver les ressources.**

### ACTIVITÉ PARTIELLE

L'accord Activité Partielle Longue Durée signé au niveau du Groupe sera appliqué sauf avis contraire de la DIRECCTE.

Se pose la question du nombre de jours par semaine où les agents de ce service seront en activité partielle (aujourd'hui, 1 et demain, 2 ?).

Toutefois, l'activité Groupe ne mettra pas en place l'activité partielle sur les plateaux 1 et 2 durant les trois premières semaines de février. Cela permettra de réaliser les formations liées au changement de l'outil Groove.

**L'UNSA-Ferroviaire rappelle qu'il sera primordial d'expliquer le contexte et les modalités d'activité partielle aux personnels concernés.**

**La période d'activité réduite que nous traversons doit permettre de réaliser les formations en application - notamment - des dispositions de l'accord APLD et les ajustements d'organisation qui pourraient être encore nécessaires.**

**Ce temps peut aussi être mis à profit pour réaliser les entretiens et autres démarches managériales.**

### **AGENCE DE STRASBOURG**

Le service Groupes compte actuellement 63 agents sur les 90 prévus au Cadre d'Organisation. L'activité se concentre avec les agents en place. Il est nécessaire de rassurer les agents du site et de profiter de cette période creuse pour développer les compétences. Si la reprise de l'activité est plus rapide que prévu, la Direction fera appel à des intérimaires, en attendant les recrutements en interne. À date, l'Entreprise préfère sécuriser les agents en place.

En parallèle, des actions sont réalisées auprès des clients pour garder le contact et les faire revenir à la fin de la crise, comme, par exemple, des échanges via des téléconférences sur les suites liées aux évolutions outils et les conditions de vente (suppression de l'acompte).

**Pour l'UNSA-Ferroviaire, la question du gel des recrutements est entendable en cette période. Toutefois, l'UNSA-Ferroviaire rappelle que la situation, même si elle perdure, n'est que temporaire. Il est donc primordial de profiter du moment pour approfondir la formation initiale des agents et les former sur le nouvel outil afin que chacun soit opérationnel lors de la reprise.**

**Compte tenu des délais pour être complètement à l'aise avec les outils, l'UNSA-Ferroviaire a proposé que les salariés qui seraient identifiés pour rejoindre l'activité Groupes intègrent le service sans tarder afin de pouvoir profiter de la faible activité pour être formés.**

**Nous avons insisté sur le fait que les postes non couverts à ce jour doivent être figés - et non supprimés - afin de faciliter la reprise d'activité.**

### **NOUVEL OUTIL GROOVE**

Le développement de l'outil "en mode agile" est une nouveauté : la construction de l'outil est progressive.

Afin de mieux répondre aux besoins des clients, de nouvelles fonctionnalités, qui n'existaient pas, sont intégrées dans l'outil, à l'instar de la possibilité de chat en « direct ».

Les gestes métiers sont donc en évolution :

- rappeler le client,
- guider/accompagner vers les outils digitaux.

La Direction nous indique que la finalité du déploiement du nouvel outil n'est pas de supprimer des postes, mais qu'effectivement, cela engendre une nouvelle évolution des gestes métiers.

Concernant le courrier de l'UNSA-Ferroviaire sur la reconnaissance de l'investissement des personnels face à la mise en place du nouvel outil en cette période compliquée, la Direction nous répond qu'au regard de la situation et sans remettre en cause l'engagement du personnel, elle ne donnera pas de suite favorable.

L'activité étant restreinte, la Direction souhaite profiter du temps pour monter en compétence les personnels. Une majoration de la prime de travail n'est donc pas envisagée.

**Pour l'UNSA-Ferroviaire, cette décision de ne pas mettre en place de mesures collectives de reconnaissance pour les agents est compréhensible au regard du contexte économique, mais décevante pour les agents qui se sont investis**

depuis des mois dans la mise en place de ce nouvel outil.

À la suite des échanges, la Direction accepte néanmoins de maintenir les actions locales (primes, challenges).

L'UNSA-Ferroviaire portera à nouveau le sujet auprès de la Direction une fois la mise en place de l'outil terminée.

### POINT SUR LA RÉORGANISATION DE 2019

Sur 260 agents impactés par la réorganisation intervenue en début d'année 2019, il reste 25 agents en accompagnement :

- 9 sur Paris,
- 1 sur Nantes,
- 2 sur Lille,
- 6 sur Marseille,
- 3 sur Bordeaux (solutions en cours),
- et 4 sur Lyon.

L'UNSA-Ferroviaire rappelle que l'accompagnement de ces agents est essentiel car certains se trouvent actuellement en mission, sans perspectives de postes à court terme.

Nous avons réitéré notre demande de maintien de l'application du MRH201 pour l'ensemble des agents afin de faciliter la construction de leur projet professionnel et leur accompagnement.

### PEPS

La nouvelle animation managériale PEPS, actuellement expérimentée sur le réseau RCAD (Relation Client À Distance), sera testée sur le réseau Groupes au dernier quadrimestre 2021 pour une mise en place prévue en 2022.

**À notre demande, une réunion spécifique sur le sujet est programmée afin de clarifier certains mécanismes du dispositif.**

## LES MILITANTS DE L'UNSA-FERROVIAIRE SONT À VOTRE ÉCOUTE ET VOUS ACCOMPAGNENT.

### CONTACTS

Nathalie WETZEL

[wetzel.n.f@unsa-ferroviaire.org](mailto:wetzel.n.f@unsa-ferroviaire.org)

David THÉTIER

[thetier.d@unsa-ferroviaire.org](mailto:thetier.d@unsa-ferroviaire.org)

Audrey RUZZI

[ruzzi.a@unsa-ferroviaire.org](mailto:ruzzi.a@unsa-ferroviaire.org)



**Salarié-e de la SNCF :**  
**je veux un syndicat**  
**autonome, je veux**  
**un syndicat moderne**  
**et utile,**  
**je veux un syndicat**  
**qui me renseigne,**  
**je veux un syndicat**  
**qui s'occupe de moi !!!**

