

AGENTS DE LA RELATION CLIENT

SALAIRES, CONCURRENCE, EMPLOIS : L'UNSA VOUS INFORME



Le 24 novembre dernier s'est tenue la commission métiers de la relation client. Elle a permis d'échanger sur différents dossiers, dont certains portés par les organisations syndicales. Des engagements ont été pris du côté de la direction. Les représentants de chacune des activités étaient présents et se sont engagés à remonter les problématiques. La sécurité des métiers de la relation client sera à l'ordre du jour de la prochaine commission. ...

LES SALAIRES

L'entreprise ne reviendra pas sur les négociations annuelles obligatoires (NAO). L'accord est soumis à la signature. Les résultats de 2021 seront supérieurs aux prévisions, même si la crise sanitaire n'est pas encore terminée. La direction s'interroge sur la manière de faire un retour aux cheminots. L'UNSA-Ferroviaire espère que cela sera à la hauteur des attentes des agents qui ont œuvré pour assurer la demande de l'État et des autorités organisatrices de la mobilité (AOM). Le 25 novembre, la direction annoncera le versement d'une prime exceptionnelle de 600 euros bruts à tous les salariés de la SA Voyageurs, en réponse aux sollicitations de l'UNSA-Ferroviaire.



L'EMPLOI

L'UNSA-Ferroviaire souligne que de nombreuses réorganisations sont en cours ou en prévision sur le périmètre des métiers de la relation client de la SA Voyageurs, quelle que soit l'activité. Le rythme des annonces s'est accéléré ces dernières semaines.

Le budget 2022 sera présenté en CA SNCF Voyageurs en décembre 2021 et dans le cadre du CSE central Voyageurs en janvier 2022. Il devrait marquer un frein à la réduction des emplois.

Cela peut ne pas empêcher la productivité, en procédant notamment à une réinternalisation constante des effectifs. À cela s'ajoutent les impacts des



détourages qui peuvent mettre en tension les organisations de certaines activités et générer des doublons sur certains sites.

L'UNSA RAPPELLE QUE DANS DE NOMBREUX SITES, EN GARE OU EN RCAD, LES CO PEINENT ENCORE À ÊTRE TENUS.

PARALLÈLEMENT, LE RECOURS À L'INTÉRIM SUR DE LONGUES PÉRIODES EST RÉCURRENT. LORSQU'IL S'AGIT D'EMBAUCHER, LES CHOSES BOUGENT MOINS VITE.

LA NOUVELLE MESURE DE LUTTE ANTIFRAUDE CONCERNANT L'APRÈS-VENTE



La direction justifie cette mesure LAF pour éviter la fraude bancaire, car il y aurait une augmentation de cette fraude. Le remboursement de tout achat en ligne ne sera plus possible au guichet. L'UNSA-Ferroviaire souligne que cette mesure va générer des situations conflictuelles en gare, car les personnes qui n'arriveront pas à se faire rembourser *via* les BLS se retourneront vers les agents de la relation client, qui ne pourront rien faire pour eux.

NOUS POUVONS LÉGITIMEMENT NOUS DEMANDER SI CETTE MESURE N'EST PAS UNE NOUVELLE FOIS FAITE POUR RÉDUIRE LES EFFECTIFS.

LA CONCURRENCE

La direction regrette d'avoir perdu des lots. Pour y remédier, elle annonce que la SNCF répondra désormais à tous les appels d'offres sur les lots mis en concurrence. L'UNSA-Ferroviaire rappelle que l'entreprise a choisi de répondre systématiquement aux appels d'offres *via* une société dédiée.



DU POINT DE VUE DE L'AGENT, QUE L'ENTREPRISE PERDE OU PAS UN APPEL D'OFFRES, IL SERA TRANSFÉRÉ. POUR LUI, QUOI QU'IL ARRIVE, IL SERA PERDANT.

LE LOGICIEL NORC

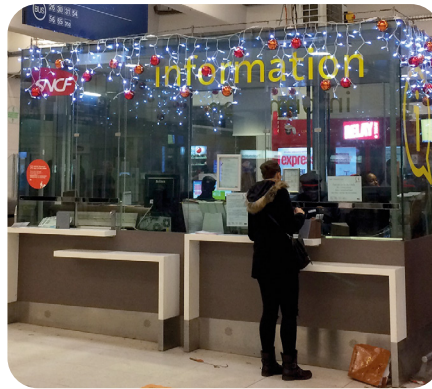
Norc était le nom provisoire du projet. Le nom définitif sera Solar. Ce changement d'outil est dû à l'obsolescence de Mosaïque, qui a 20 ans et génère des limites en matière d'utilisation. Il y a un réel besoin de préparer l'avenir, avec les besoins des régions, mais ces besoins sont impossibles à réaliser avec les outils Mosaïque et Mobileo. L'idée est de ne pas reproduire les désagréments et la complexité de Mosaïque. Ainsi, Solar sera déployé en biseau.

EN ÎLE-DE-FRANCE

Transilien travaille sur une solution spécifique de distribution, mais réfléchit sur des liens de communication entre les deux systèmes. Les agents auront la possibilité de travailler sur les deux outils. Les impacts sur l'évolution des files d'attente et les gestes métiers sont étudiés *via* les sites pilotes. Ces derniers pourront remonter leurs besoins en effectifs. Pour l'information au fur et à mesure de l'évolution de l'outil, la direction privilégie la communication de proximité.

CONCERNANT LA FORMATION

Une demi-journée est préconisée par les chefs de projet. L'UNSA rappelle qu'avec les différentes évolutions (la mise en œuvre de



la polycompétence vente / escale, la liberté tarifaire, etc.), il serait intéressant d'ajouter une partie évolution qui permettrait de s'assurer de la maîtrise de la gamme et des services, des canaux et outils de distribution. La direction nous indique que la proposition sera étudiée.

POUR LA DIRECTION

L'économie des coûts de distribution sera réalisée sur le fait d'avoir un outil unique de distribution et d'éviter les frais liés à la maintenance et l'exploitation de Mosaïque.

CONCERNANT L'OUTIL EN MOBILITÉ

Si l'axe principal est le remplacement de Mosaïque, l'usage du logiciel *En mobilité* doit bien être intégré. L'utilisation sera différente entre Voyages et TER. Comme suite à notre demande, la direction s'engage à associer les organisations syndicales au REX et aux ateliers sur le déploiement de la partie mobile. ●●●

L'UNSA DEMANDE QUE LES CADRAGES SUR LES CONDITIONS D'UTILISATION DE L'OUTIL MOBILE SOIENT RÉALISÉS AU NIVEAU NATIONAL.

À LA QUESTION « L'OUTIL PERMETTRA-T-IL DE RÉALISER DES VENTES COMBINÉES AVEC DES TRAJETS URBAINS ? », LA DIRECTION RÉPOND QUE CELA DÉPENDRA DE LA VOLONTÉ DES AOM. POUR L'INSTANT, LES AOM N'ONT PAS ÉTÉ INFORMÉES DE L'ÉVOLUTION DE L'OUTIL.

LA DIRECTION S'ENGAGE À ORGANISER DES GROUPES DE TRAVAIL AVEC LES ORGANISATIONS SYNDICALES.

L'UNSA-FERROVIAIRE ALERTE

- › **Le déploiement progressif** peut générer des risques sur l'utilisation de Mosaïque et il faut que les agents soient bien informés des fonctionnalités opérationnelles.
- › **Les demandes** des clients peuvent évoluer au cours de la transaction et là, il faut être sûr d'avoir bien questionné pour éviter les réorientations.
- › **Pour cela**, il faut des ressources pour assurer l'information en continu.
- › **La mise en service** sur RCAD et CRC ne se fera qu'à l'été. De fait, RCAD ne pourra pas vendre les cartes à partir d'avril jusqu'à l'été, ce qui aura un impact sur la satisfaction des clients et un autre sur la fréquentation des guichets.



LE PROGRAMME SIMPLICITÉ CLIENTS VOYAGEURS

Le programme vient d'être créé. Il a pour objet de faire mieux travailler les activités entre elles et apporter les correctifs, mais sur les frontières entre les transporteurs (exemple : l'accès + sur un parcours multitransporteurs).

QUELS ENJEUX ?

- › **Évolutions des besoins** des clients avec la crise sanitaire.
- › **Évolution de la loi** (bout en bout).

Après des interviews d'agents, d'une centaine de voyageurs et des observations terrain, 90 irritants ont émergé et ont été regroupés en six scénarios.

Le projet vise à travailler autour d'un parcours client et de voir ce qui existe déjà ou comment faire évoluer un outil. La feuille de route du projet est de 18 mois avec des actions concrètes. Le programme ne sera pas générateur de personnel. Pour l'UNSA-Ferroviaire, même s'il faut bien débiter, le chantier est énorme et 18 mois ne suffiront pas.

PAR EXEMPLE

Sur la volonté de simplifier l'après-vente pour les clients multitransporteurs, lorsque l'on connaît les obstacles de la liberté tarifaire et des difficultés de formation, cela relève du défi !

L'UNSA SOUHAITE QUE DES RESTITUTIONS AUX INSTANCES DE REPRÉSENTATION DU PERSONNEL NATIONALES ET LOCALES SOIENT RÉALISÉES.

LES TENUES PROFESSIONNELLES DES AGENTS DE LA RELATION CLIENT

Après un travail avec Armor-Lux depuis mars 2014, le contrat devrait prendre fin en décembre 2022. Les appels d'offres sont lancés et comportent des critères d'attribution techniques, économiques, mais également RSE. De nombreux échanges sur les résultats de l'étude de satisfaction menée au printemps 2018, par le prestataire : est-elle vraiment objective ?

CE QUE L'UNSA-FERROVIAIRE A DEMANDÉ

- › **Le maintien** des deux références hiver et été au lieu de l'unisaison.
- › **La dotation** d'éléments complémentaires pour répondre aux contraintes thermiques et aux événements climatiques qui peuvent amplifier les écarts de température.
- › **Une amélioration** de la qualité de certains tissus et la coupe de certains produits.
- › **Ce fut également l'occasion** de reparler de la visibilité et de la distinction entre les tenues des différents métiers et du temps alloué pour l'habillage et le déshabillage. Le cadrage clair et unique s'impose à toutes les activités concernant les missions LAF en civil (pour la prise en charge financière de la tenue des agents, nettoyage, etc.).



LA DIRECTION S'ENGAGE À ASSOCIER LES ORGANISATIONS SYNDICALES DANS LES PROCHAINES ÉTAPES D'ÉVOLUTION DE LA TENUE. EN ATTENDANT, ELLE NOUS PROPOSE DE PARTAGER NOS REVENDICATIONS CONCRÈTES VIA UN ENVOI DÉTAILLÉ.



VOTRE ÉQUIPE

- › **Nathalie Wetzell**
- › **Saïd Neki**
- › **David Thétier**



UNSA-FERROVIAIRE