

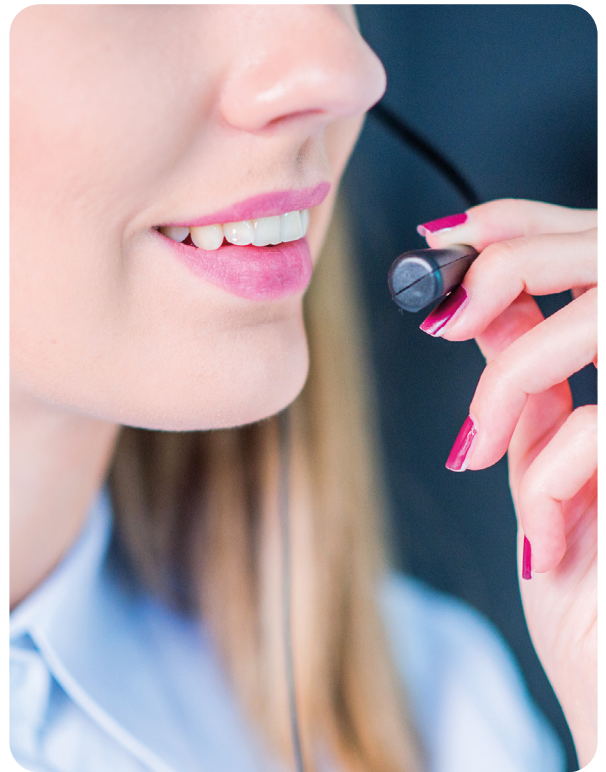


SNCF VOYAGEURS

AGENTS DE LA RELATION CLIENT

L'UNSA, REÇUE EN AUDIENCE

Au regard du climat tendu au sein de la SA Voyageurs, l'UNSA-Ferroviaire a souhaité échanger lors d'une audience sur les évolutions à venir au sein de la relation client à distance (RCAD), ainsi que sur plusieurs sujets de préoccupation des agents. ...



ÉVOLUTION DE LA CARTOGRAPHIE

IL Y A 15 CENTRES EN INTERNE ET UN CENTRE EXTERNE DE DÉBORD

Arras (loisir et *back* recontacte), Douai (pro, portail entreprise), Longeau (Accès +), Nancy (loisir pro et *backup access* +), Paris Est (*back-office*, loisir, réclamation agence, réclamation internationale, envoi à domicile, service T), Marseille (loisir et pro), Béziers (TGV Max), Valence et Saint-Étienne (Ouigo), Chambéry (loisir), Clermont (loisir et pro), Nantes (réclamation, gestion anomalies) Le Mans (FID et Max), Vannes (réseaux sociaux, loisir),

Poitiers (loisir, pro, Inoui *hotline* technique MFCD).

LE CENTRE DE DÉBORD ASSURE DES PRESTATIONS SURTOUT SUR DU PRODUIT LOISIR

Le plancher de débord est demandé par le prestataire pour garantir un volant de personnels formés et pouvoir répondre aux sollicitations de l'entreprise. Les débords ont du sens surtout dans les créneaux dans lesquels nous ne sommes pas en capacité d'assurer la charge. Comme suite à notre demande, la direction fournira les créneaux. ...

10 %

minimum des volumes représente le plancher de débord demandé par le prestataire.



UNSA-FERROVIAIRE



ÉVOLUTION DES CENTRES ET DES TÂCHES

De façon générale, l'activité souhaite mettre en place un site principal et un en *backup* pour chacune des activités afin de renforcer la robustesse de la production et ne pas dépendre que d'un seul site.

SAINT-ÉTIENNE

Question sur un éventuel déménagement du centre, car nous arrivons à la fin du bail. Il se pose aussi la question du management, car contrairement à l'établissement, l'activité RCAD ne semble pas être *fan* du système de petit collectif ou d'équipe autonome.

PARIS EST

Une vraie question sur la pérennité de l'activité envoi à domicile qui a chuté de plus de 90 % en quelques années. D'autres dématérialisations devraient impacter l'envoi à domicile.

MARSEILLE

Ce site sera aussi pilote pour l'accompagnement des policiers sur les tarifs qui leur seront dédiés.



LA DÉLÉGATION A DEMANDÉ S'IL Y AVAIT DES RÉINTERNALISATIONS PRÉVUES DANS LES MOIS À VENIR ET SI OSLO ALLAIT FAIRE APPEL AUX SERVICES DE LA RCAD.

Il n'y a pas de réinternalisations prévues à ce stade, car la direction dit avoir fait le tour des projets, mais elle continue de faire le tour des filiales pour voir s'il y a une pertinence à internaliser certaines charges.

ÉVOLUTIONS DU MÉTIER ET IMPACT SUR PERSONNEL

- › **En cours** : Paris Est et Arras, avec les missions en *back* et *front office*.
- › **Volonté** de mettre en place des *backups* pour chaque spécificité.
- › **Poitiers** deviendra la *hotline* dédiée aux ayants droit.
- › **Fin du suivi** de réclamation sur Marseille.
- › **TGV Max et les cartes FN** : une réflexion doit être menée en 2022 pour mettre en *backup* ces deux activités réalisées sur un seul centre.
- › **Offre** assistance sur Marseille.

POINT SUR LES EFFECTIFS

La direction nous a confirmé qu'il n'y a pas eu de baisse d'effectifs en 2021.

POUR 2022

Une étude va être menée sur la réalité du présentiel avec études des postes vacants et des absences de longue durée. Une cinquantaine de postes seraient vacants sur la totalité des RCAD, ce qui représente une diminution par rapport à 2020.

Il y a moins de CDD et il y aura un usage plus dédié de l'intérim.

SUR LES ABSENCES DE LONGUE DURÉE

Les données 2020 sont globalement identiques à 2021. Au total, on enregistre environ 30 jours d'absence par agent. Les interruptions de courte durée (ICD) représentent 40 % des absences. Ce chiffre est en baisse

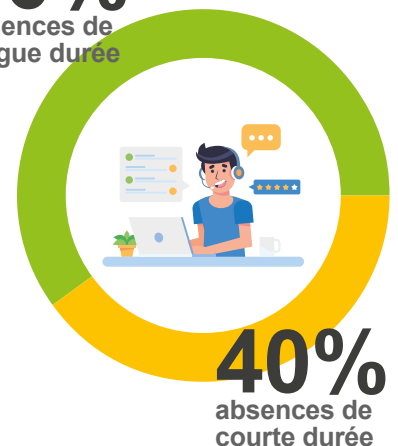
depuis 2020, peut-être grâce à l'impact du télétravail et la réduction des plages horaires, le travail en local sur certains sites pour revoir les roulements et une attractivité par rapport à l'évolution de la prime (à suivre avec la mise en place de PEPS). Le taux d'interruption de longue durée (ILD) augmente et représente 60 % des absences.

L'OBJECTIF 2022 DE LA DIRECTION

- › **Couvrir** les 50 postes vacants.
- › **Travailler** sur les absences de longue durée (60 %) et courte durée (40 %).

Ce sujet est effectivement préoccupant, mais qui dépasse largement le cadre du service RCAD. Pour l'UNSA-Ferroviaire, il faut encore travailler sur la QVT et développer encore le télétravail. ...

60%
absences de
longue durée



NOUS AVONS INDIQUÉ QUE NOUS ÉTIIONS PLUS SCEPTIQUES QUANT À L'IMPACT RÉMUNÉRATION SUR LES ABSENCES, CAR ELLE N'AVAIT PAS ÉVOLUÉ AVEC LE PASSAGE À LA PRIME.



SATISFACTION CLIENTS

La direction dit suivre tous les mois la satisfaction clients et le score d'effort. L'engagement est reconnu pour tous les sites. L'effort est surtout dans le parcours pour joindre et obtenir les bons services. Une réflexion sur le serveur vocal est en cours, car les temps d'attente moyens sont de quatre minutes, six minutes pour le mois de novembre. Le temps d'attente idéal déterminé par les clients serait d'une minute. Le temps d'attente s'expliquerait par le fait que les choix réalisés lors des appels ne correspondent pas à la demande initiale du client.

POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Le temps d'attente est lié aux ressources en opérationnel et le nombre et la durée des appels. Le nombre d'appels a pu augmenter au regard des difficultés auxquelles les clients doivent faire face pour être servis aux guichets ou obtenir de l'information en gare et le fait que l'appel au 3635 est devenu gratuit.

Il y a donc un nombre croissant d'appels et de questions auxquelles les agents se doivent de répondre. Cela induit une augmentation de la durée de communication et donc par décalage un accroissement du temps d'attente. La délégation a indiqué qu'au regard de ces éléments, l'objectivation des agents sur la durée moyenne de communication (DMC) pouvait être un non-sens, voire une injonction paradoxale. D'un côté, on va questionner les clients qui attendent qu'on réponde à toutes leurs demandes sur leur niveau de satisfaction et, de l'autre, on demande aux agents de maîtriser la durée de communication. Un effort conséquent sur les effectifs doit répondre à cette problématique.

LA DIRECTION CONSTATE QUE CERTAINS CLIENTS CONTOURNENT LE SERVEUR POUR AVOIR UN OPÉRATEUR EN LIGNE PLUS RAPIDEMENT.

PROBLÈME D'ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS DE LA RCAD ET DE L'HYPERVISION

D'après la direction, le métier de téléconseiller ne change pas. Ce qui évolue, c'est l'environnement, les modalités d'assistance, l'utilisation de différents canaux et la volumétrie.

PLUSIEURS PISTES EN COURS

- › Le télétravail.
- › L'évolution des horaires.
- › Le PEPS.
- › La formation initiale et continue.

La possibilité de télétravail et la réduction des amplitudes horaires permettent de renforcer l'attractivité du métier, d'autant plus que tous les centres ne sont pas situés à proximité d'une gare. Il faudra encore augmenter le nombre d'agents éligibles au télétravail afin de répondre à la demande. Nous avons un doute sur un chiffre avancé par la direction, qui fait état de 50 % des agents concernés par le télétravail.

LA DÉLÉGATION A ÉMIS DES RÉSERVES SUR LES GAINS POTENTIELS AVEC PEPS

Il semblerait que la marche à blanc ne donne pas forcément les résultats escomptés notamment sur les gains enregistrés. Nous avons rappelé à la direction qu'elle pouvait activer d'autres leviers d'attractivité et de reconnaissance, avec la mise en œuvre d'un système de reconnaissance de la polycompétence du type de la VO 907. Elle pourrait aussi agir sur le ratio de qualifications B / C. ...

AVEC L'ÉVOLUTION DU MÉTIER ET LA TECHNICITÉ DES MISSIONS ET DES OUTILS, IL SERAIT CONCEVABLE DE REQUALIFIER TOUS LES POSTES DE LA QB À LA QC.

ÉVOLUTION DE LA RCAD À LA SUITE DE SOLAR



- › **Deux sites pilotes** : Poitiers et Marseille.
- › **L'arrêt** de Mosaïque est prévu pour 2024.
- › **Il y aura** un sujet de carte Avantages pendant quelques mois (d'avril à juin-juillet) : la vente ne pourra pas être réalisée dans le réseau durant cette période.
- › **Les deux représentants** des sites pilotes seront partie prenante dans le déploiement de Solar. Un référent est nommé, il s'agit de Philippe Amiot. L'UNSA rappelle que le déploiement de Solar est prévu par lots successifs. Il y a un risque qu'à chaque déploiement des bugs surviennent, à l'instar de ce qui s'est passé avec Reboot au niveau des BCC.

IL FAUDRA QUE LES AGENTS SOIENT INFORMÉS EN CONTINU DES ÉVOLUTIONS ET DES FONCTIONNALITÉS OPÉRATIONNELLES SUR MOSAÏQUE OU SUR SOLAR.



LUTTE ANTIFRAUDE ET IMPAYÉS

La délégation est revenue sur l'incompréhension des agents sur la note de service comprenant un certain nombre de procédures et de postures à observer face à une situation de fraude potentielle. La direction reconnaît un manque de clarté et d'accompagnement de cette mesure qu'il aurait fallu expliquer davantage.

EN SEPTEMBRE

La direction des paiements a alerté la RCAD sur une augmentation importante du non-paiement des transactions en CB. Le réseau RCAD avait atteint le seuil d'impayé fixé dans par la Banque postale. Il fallait donc agir, car la banque aurait pu nous interdire de vendre.

EN JANVIER

Il y a eu un gros travail sur la vérification des paiements sur d'autres canaux de distribution. Il s'est avéré que les fraudeurs se sont massivement reportés sur les 3635 pour acheter sans payer. Ils payent avec une carte bleue falsifiée et se font rembourser la différence en procédant à un échange de leur billet avec un billet moins cher, puis sur un autre canal se font à nouveau rembourser le billet échangé. C'est de la fraude professionnelle. Il a fallu faire un travail d'explication à la Banque postale sur un site comme Poitiers, particulièrement impacté pour limiter le montant des ventes, car il y a eu une explosion des ventes frauduleuses.

IL Y A EU UNE ACTION IMMÉDIATE

Définir des éléments de langage pour les ventes dépassant 250 euros : l'objectif était de donner des éléments de langage pour ne pas engager une vente lorsque l'agent pensait avoir affaire à une vente frauduleuse. Il a été identifié un certain nombre de signaux qui permet d'identifier une escroquerie. Ainsi, si le télévendeur a une

suspicion de fraude, la consigne est de la signaler et d'inviter le client à retirer le billet en gare, sur BLS. Cela devait permettre à l'agent, en identifiant ces signes, de reporter la vente sur un canal plus sécurisé.

POUR LA DIRECTION

Les premiers résultats sont très intéressants, même s'ils arrivent avec un délai assez long pour des raisons de schémas bancaires. Il y avait la volonté de donner aux agents une marge de manœuvre lorsqu'ils identifient un risque de fraude. L'entreprise n'a pas la puissance de vérification en ligne des cartes bleues des grands sites de ventes en ligne et la possibilité de développer un fichier des cartes piratées. Un travail doit être fait avec la Banque postale pour permettre, via une identification, de sécuriser le paiement pour les pros.

UN TRAVAIL EST FAIT AUSSI AVEC LE SVI DE PAIEMENT

Nous avons rétorqué que c'est une chose chez RCAD de faire passer les messages au sein du réseau. C'en est une autre que de diffuser l'information aux autres agents de la relation clients en gare, si l'on renvoie les fraudeurs vers eux.

L'UNSA-FERROVIAIRE ALERTE

Attention aux situations conflictuelles par téléphone, mais également en gare, que pourrait générer cette mesure. Le problème est qu'on peut aussi se tromper et de fait compliquer le parcours d'achat d'un vrai client et générer de l'insatisfaction.

ENCORE UNE FOIS, CET EXEMPLE ILLUSTRE LE FONCTIONNEMENT TRÈS CLOISONNÉ DES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS ET SERVICES QUI, EN TRAITANT UN PROBLÈME DANS LEUR PÉRIMÈTRE, FONT REPORTER LES CONTRAINTES SUR UNE AUTRE ENTITÉ.

POINT PEPS

La délégation a demandé à faire un point d'étape sur le nouveau système de rémunération de la performance, PEPS. Le dispositif débutera en janvier 2022, après la marche à blanc opérée sur les deux sites pilotes.

- › **Le calendrier** colle davantage à celui de la production que l'ancien dispositif (la Prime).
- › **Notre proposition** de laisser un item à la main du manager n'a pas été retenue, car jugée inéquitable.
- › **Sur le RGPD**, un site ne pourra aller voir les résultats d'un autre.
- › **Les intérimaires** et les saisonniers sont concernés.

Nous avons convenu avec la direction d'une réunion spécifique sur PEPS. Elle devrait être programmée en janvier.

DMC : L'UNSA DÉPLORE LE CARACTÈRE QUANTITATIF DE CET ITEM, ALORS QUE LE PROJET PEPS AVAIT POUR OBJECTIF LA RECONNAISSANCE QUALITATIVE DES MISSIONS DES AGENTS.



VOTRE ÉQUIPE

- › Nathalie Wetzell
- › David Thétier
- › Romain Bonnefoy

