



## RELATION CLIENTS À DISTANCE : LE TEMPS DES ÉVOLUTIONS ?

Paris, le 10 février 2021

### POINT GLOBAL DE LA SITUATION

À date, l'activité reste très contrainte. La Direction souligne que 2020 a été, malgré tout, une "belle réussite", même si le métier consistait davantage à répondre aux nombreuses questions des clients (la façon dont ils pouvaient se déplacer, etc.). Le service n'a pas été fermé durant les confinements, grâce au déploiement du télétravail et au fort engagement des collaborateurs. Cela a permis d'assurer un service pour les clients mais également de rattraper le retard de traitement de l'après-vente. L'activité n'a pas été régulière sur l'année, mais cela s'explique par les annonces successives du Gouvernement. L'activité partielle a été adaptée à la réalité des volumes. Les horaires ont également été modifiés en fonction des besoins (9h - 17h avec fermeture les week-ends pendant le premier confinement).

### PRÉVISIONS 2021

Constat de début d'année :

- Le nombre d'appels a baissé de 30 à 40 % et touche toutes les activités (Pro, loisirs, Ouigo, ...).
- Concernant les réseaux sociaux, le flux est très bas.
- En termes d'après-vente, le flux a été résorbé en fin d'année.
- Le service est en attente des nouvelles annonces du Gouvernement.

### ORGANISATION

1- L'activité partielle sera maintenue, via l'accord APLD, sur tous les services.

2- Les horaires d'ouverture sont maintenus sur la tranche 8h - 20h. Des discussions sont en cours pour mettre en place une organisation pérenne dans cette même amplitude horaire.

La Direction a fixé un calendrier prévisionnel pour mettre en œuvre le projet tout en laissant une certaine souplesse en local pour déterminer les meilleures organisations.

Pour l'Activité, la concentration de l'amplitude d'ouverture avec le même nombre de références pourrait générer un surnombre d'agents connectés pendant les heures les plus creuses de la journée.

Pour traiter cette problématique, une première approche consistait à instaurer des coupures dans les journées de service.

**Pour l'UNSA-Ferroviaire, la Relation Clients À Distance peine encore à recruter en raison, notamment, de l'amplitude horaire et du travail 7/7.**

**L'impact de la réduction de l'amplitude sur l'attractivité des postes au sein de la RCAD serait annihilé si les journées devaient désormais comporter des coupures.**

**Nous avons évoqué des alternatives à l'instauration systématique de coupures dans les journées de service.**

## **L'UNSA-Ferroviaire estime que ce sujet doit prendre en compte les particularités locales et faire l'objet de négociations avec les agents et les représentants.**

La Direction nous indique qu'il n'y a pas de ligne directrice formelle pour la conception des roulements. La mise en place des horaires d'ouverture doit intégrer un équilibre entre les roulements avec ou sans coupures ainsi que les impacts liés au télétravail qui modifie le contexte d'exercice de l'activité. Le dialogue doit donc avoir lieu en local.

### **3- L'UNSA-Ferroviaire se questionne sur la nécessité de maintenir l'externalisation des "débords" (pic d'activité que le Réseau RCAD ne peut couvrir) en cette période.**

La Direction nous apprend que le nombre d'appels renvoyés vers le centre externe a été revu à la baisse avec un report de 10 % des appels environ, soit le minimum prévu dans le contrat passé avec le prestataire.

Elle nous dit ne pas pouvoir aller en-deçà de ce seuil, d'autant qu'elle escompte une sortie de crise prochaine.

En revanche, des études sont en cours sur la réinternalisation de certains services, mais la Direction veut s'assurer de la faisabilité de ces opérations avant de communiquer.

4- Enfin, un projet d'évolution de l'organisation du back office est envisagé. Cela concerne deux sites : un sur l'axe Nord et l'autre sur l'axe Est.

En raison du recours à l'automatisation du traitement des réclamations, la Direction estime que la charge de travail pour réaliser ces opérations devrait décroître.

Ne désirant pas réduire le nombre de postes, elle dit souhaiter mettre en œuvre plus de polyvalence en affectant aux agents des missions de front office.

**Malgré notre insistance, la Direction souhaite que l'information soit d'abord présentée dans les instances locales avant d'échanger sur le sujet au niveau national.**

## **EFFECTIFS**

En termes d'effectifs, il reste 30 agents à recruter sur les 43 prévus en mars 2020.

En 2021, le réseau compte 740 Emplois Disponibles (ED). Les effectifs subiront une légère baisse cette année, d'ampleur similaire à celle de l'année 2020 (20 ED).

**Pour l'UNSA-Ferroviaire, les annonces de baisse d'effectifs ne favorisent pas l'attractivité du service. L'UNSA-Ferroviaire a insisté sur la nécessité de réinternaliser toutes les charges susceptibles de l'être afin de pouvoir toutes les activités avec de l'emploi interne.**

**La situation que nous vivons dans les différents métiers justifie que nous assurions des possibilités de reclassement et de carrière aux salariés de notre Entreprise.**

## **ANIMATION MANAGÉRIALE PEPS**

La Direction souhaiterait mettre en œuvre la nouvelle animation managériale au cours du 2<sup>e</sup> trimestre 2021, sous réserve du passage dans les instances.

Depuis la dernière rencontre avec la Direction, des propositions de l'UNSA-Ferroviaire ont été intégrées :

- Remplacement de l'item "BO Prod",
- Dérogation, pour certains cas, sur le seuil d'entrée,
- Suivi mensuel des résultats. Une étude est en cours pour un suivi hebdomadaire de manière collective.

Notre proposition d'ajout d'un item local supplémentaire est encore à l'étude ainsi que la possibilité d'ajouter un cinquième "gain" par le biais d'un levier managérial direct.

**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**  
**David THÉTIER**

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