Nouvelle Relation Client

UNSA Ferroviaire
Syndicalisme de référence des salariés de la branche !

VO907

VERS UNE VO907 POUR TOUS LES AGENTS DE LA RELATION CLIENT EN GARE

Paris, le 1er avril 2021

LE SUJET

Depuis des années, l'UNSA-Ferroviaire dénonce une iniquité de traitement entre les Agents de la Relation Client (ARC). La polyvalence des métiers de l'escale vers la vente, et inversement, est mise en place depuis plusieurs années, sans réel cadrage national, générant des inégalités en matière de formation et de rémunération entre salariés.

La Direction Voyages souhaite aujourd'hui harmoniser les pratiques et propose un nouveau projet de VO907 pour l'ensemble des agents de la Relation Client en gare. La Direction précise que les principes du document initial perdurent mais qu'ils seront adaptés pour les métiers de l'escale.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, ce projet ne devra pas être accompagné de suppressions de postes dans les Espaces de Services.

CONCEPT

Dans le cadre du projet de service visant à développer la satisfaction des clients, **l'Entreprise revoit le rôle des agents de la Relation Client en gare et indique vouloir reconnaître et valoriser la poly-compétence.**

L'Entreprise a déterminé six compétences « socle », essentielles dans les missions de service en gare :

- Prendre part aux accueils embarquements,
- Participer à l'animation des espaces de vente,
- Informer les voyageurs en situation perturbée,
- Porter attention aux personnes sensibles,
- Conseiller les clients sur les tarifs et services, Libre-Service Accompagné (LSA),
- Maîtriser les différentes applications digitales.

Après la formation aux six compétences « socle », dès lors que l'agent sera identifié sur une journée de service « ARC Gare Voyages », **l'agent touchera un indemnité appelée Indemnité Service Voyages (ISV)**.
Les agents qui sont formés aux six compétences et également aux missions « produit train » (coupe accroche, …) et exercent ces missions, dès lors qu'ils seront identifiés sur une journée de service « ARC + Produit Train Gare Voyages », **se verront attribuer une Indemnité Service Voyages (ISV) majorée.**

Les montants ne sont pas encore définis.

www.unsa-ferroviaire.org

UNSA Ferroviaire
56, rue du Faubourg Montmartre • 75009 PARIS
Tel : 01 53 21 81 80 - federation@unsa-ferroviaire.org

L'**UNSA-Ferroviaire** a rappelé que dans le cadre de l'amélioration de la satisfaction client, **il est nécessaire de travailler le sujet dans sa globalité.** Aujourd'hui, la séparation par activité génère des irritants clients : toilettes fermées, manque de correspondances. Quid des clients Voyages dans les gares dites TER ?

Pour l'UNSA-Ferroviaire, il est donc essentiel de travailler sur la cohérence des services offerts aux clients, entre transporteurs SNCF et Gares et Connexions.

Concernant le projet NRC lui-même, l'UNSA-Ferroviaire a porté de nombreuses interrogations et revendications :

➢ La Valorisation

Pour l'UNSA-Ferroviaire, les indemnités doivent être à la hauteur pour valoriser l'investissement des agents.
Il est important que la prime journalière soit attribuée systématiquement aux agents sur un roulement dédié ARC Gare Voyages ou ARC + Produit Train Voyages, pour éviter toute dérive qui pousserait au non versement de cette prime.

➢ Formation de haut niveau

L'UNSA-Ferroviaire demande à l'Entreprise de mettre en place toutes les formations aux compétences « socle » et au produit train pour tous les agents qui le désirent. Aucune discrimination à la formation ne doit voir le jour.
La majorité des formations doit être prise en charge par l'Université de Service, dans une salle avec un formateur.

Le monitorat complétera la formation en salle.

Les moniteurs seront issus de la population des agents de la Relation Client.
L'UNSA-Ferroviaire demande que ces agents soient à la qualification D. Le cadrage de leurs missions devra être défini pour éviter de renouveler les difficultés rencontrées par les moniteurs vendeurs. Un lieu devra leur être dédié pour pouvoir leur permettre de débriefer après un accompagnement.
Pour l'UNSA-Ferroviaire, les formations liées à "la relation client difficile" devront également être dispensées aux agents.

➢ Cadrage, organisation du travail

La poly-compétence induit des changements de postes de travail dans une journée de service.
L'UNSA-Ferroviaire demande que du temps soit alloué aux agents poly-compétents dans le cadre de l'habillage, de la synchronisation des outils digitaux, de la récupération des agrès, …
Pour l'UNSA-Ferroviaire, les six compétences (voire sept avec le produit train) ne doivent pas être réalisées sur une même journée mais lissées sur un roulement.

➢ Le parcours professionnel

Pour l'UNSA-Ferroviaire, la mise en œuvre de ce nouveau projet doit être également l'occasion d'améliorer le parcours professionnel des agents. Nous demandons l'ouverture de discussions sur les parcours professionnels des Agents de la Relation Client et les possibilités d'accès à la qualification supérieure.

Enfin, l'UNSA-Ferroviaire a rappelé que **ce nouveau projet doit voir le jour dans le cadre d'un appel à volontariat.**

L'UNSA-Ferroviaire restera vigilante lors de la mise en place auprès des Axes et Établissements.

CONTACTS

Nathalie WETZEL wetzel.n@unsa-ferroviaire.org
David THÉTIER thetier.d@unsa-ferroviaire.org
Jean Sébastien MONTES montes.js@unsa-ferroviaire.org