



L'UNSA-FERROVIAIRE OBTIENT QUE LA VO907 SOIT RÉELLEMENT ÉTENDUE À TOUS LES AGENTS DE LA RELATION CLIENT EN GARE

Paris, le 3 mai 2021

RAPPEL DU CONCEPT

Lors d'une première rencontre fin mars, la Direction nous avait présenté les grandes lignes de son projet NRC (Nouvelle Relation Client). 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 (ARC) en gare et indique vouloir reconnaître et valoriser la polycompétence.

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 (LSA),
- Maîtriser les différentes applications digitales.

Après la formation aux 6 compétences « socle », dès lors que l'agent sera identifié sur une journée de service « ARC Gare Voyages », il touchera une indemnité appelée Indemnité Service Voyages (ISV).

Les agents qui sont formés aux 6 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 ISV majorée.

Les missions relatives au produit train sont, par exemple :

- Coupe /accroche,
- Visite d'arrivée ou de départ.

Ces tâches s'accompagnent des formations, des autorisations nécessaires et d'une « veille » sécurité.

Lors de la seconde rencontre sur ce sujet, la Direction a fait évoluer le dossier pour tenir compte d'un certain nombre de propositions de l'UNSA-Ferroviaire (cf. tract du 1^{er} avril).

C'est dans ce contexte que l'UNSA-Ferroviaire a obtenu que les agents d'escale, qui ne sont pas éligibles à l'ISV, puissent percevoir une indemnité métier, calquée sur celles des vendeurs et tel que repris dans la VO 907.

Avec cette disposition, l'UNSA-Ferroviaire a obtenu la réelle extension de la VO 907 à tous les Agents de la Relation Client en gare !

➤ La Valorisation

Le versement de l'Indemnité Service Voyageurs sera conditionné à :

- La validation des 6 blocs de compétences,
- L'utilisation journalière des compétences.

Nous avons dénoncé le fait qu'avec ce principe, certaines journées de roulement qui ne comporteraient pas la totalité des six blocs de compétences pourraient ne pas être indemnisées.

Pour tenir compte des objections que nous avons formulées lors de la première rencontre, la Direction nous a annoncé que toutes les journées de service des roulements ARC seront éligibles au paiement de l'ISV.

Pour les journées « dispo » ou les journées modifiées, la rémunération s'opérera en fonction de l'activité réellement exercée.

Pour les agents de réserve, le paiement de l'ISV interviendra dès qu'ils assureront une journée de service ARC. Dans les autres cas, ils percevront l'IV 1 ou l'IV 2.

Les montants de l'ISV :

Cette indemnité se montera à 7 euros/jour pour les agents qui maîtrisent les 6 compétences « socle » (soit 140 euros/mois pour 20 journées primables travaillées).

Elle sera majorée de 10 % pour les agents qui maîtrisent et mettent en œuvre également la compétence « produit train » soit 7,70 euros/jour.

En parallèle, une réflexion sur l'animation managériale (IMPEC) est en cours afin de tenir compte des évolutions métiers.

L'UNSA-Ferroviaire souligne l'effort consenti par la Direction, notamment quant à la prise en compte de notre remarque sur les gares où la mise en œuvre des 6 compétences n'est pas possible ou celles dans lesquelles tous les agents ne seront pas sur des journées de service éligibles à l'ISV.

Cependant, l'UNSA-Ferroviaire revendique une meilleure valorisation de la compétence « produit train » qui paraît sous-rémunérée au regard des contraintes.

Les vendeurs et les agents d'escale qui ne sont pas positionnés sur un roulement « Agent de la Relation Client » ou qui travaillent sur un site où les six blocs de compétences ne sont pas mis en œuvre (exemple : gare sans accueil-embarquement ...) percevront les indemnités voyages (IV) reprises dans l'actuelle VO907. En résumé, les vendeurs toucheront l'IV 1 s'ils assurent des missions d'AEV (Animateur Espace Vente), l'IV 2 s'ils assurent des missions dites polyvalentes, l'IV3 pour l'animation du LSA. Pour les agents d'escale, les missions éligibles sont en cours de rédaction.

➤ Formation

La Direction s'est engagée à ce que la formation s'appuie sur le réseau de formateurs formés et animés par l'UDS (Université De Service). Le monitorat complétera la formation en salle. Les agents moniteurs sur site seront issus des Agents de la Relation Client.

Dans le projet initial, la Direction envisageait que le monitorat puisse être assuré par des agents de qualification C ou D.

Pour respecter le dictionnaire des filières et des perspectives de carrière, l'UNSA-Ferroviaire a revendiqué et obtenu que tous les agents assurant des missions de monitorat soient bien placés sur la qualification D.

L'**UNSA-Ferroviaire** a réitéré ses demandes sur les points suivants :

- L'accès à la formation et à la validation des blocs de compétences pour tous les agents qui le désirent,
- La qualification E à minima pour les agents assurant des formations,
- La prise en charge de la majorité des formations par l'UDS, via les formateurs métiers et formateurs en établissement,
- Des formations assurées en salle avec un formateur,
- Un lieu dédié au monitorat pour les débriefings après un accompagnement,
- Un accès systématique à la formation sur « la relation client difficile » pour tous les agents,
- Le versement systématique de l'indemnité de formateur et de face-à-face pédagogique à tous les personnels assurant la formation (formateurs UDS, formateurs établissement).

➤ **Le Cadrage de l'organisation du travail**

Pour la Direction, le cadrage national reprend les grands principes, mais l'organisation est renvoyée aux Axes et établissements.

Pour l'**UNSA-Ferroviaire**, il convient d'aborder certains sujets dans le cadrage national, afin d'éviter toute interprétation.

L'UNSA-Ferroviaire agit et revendique sur tous les dossiers afin de défendre l'intérêt des agents.

N'hésitez pas à contacter vos représentants locaux pour toutes remarques ou interrogations.

CONTACTS

Nathalie WETZEL

David THÉTIER

Jean Sébastien MONTES

wetzel.n@unsa-ferroviaire.org

thetier.d@unsa-ferroviaire.org

montes.js@unsa-ferroviaire.org

Certains thèmes devront y être repris comme :

- Le rappel du principe de volontariat,
- L'allocation de temps aux agents polyvalents dans le cadre de l'habillage, de la synchronisation des outils digitaux, de la récupération des agrès ...

➤ **Calendrier**

Après le deuxième cycle de bilatérales, le sujet sera à l'ordre du jour de la commission métiers Relation Client qui devrait avoir lieu en mai 2021.

La Direction souhaite mettre en place ce projet dès l'été 2021, après présentation en CSE.

➤ **Le parcours professionnel**

La Direction a accepté l'ouverture de discussions sur les parcours professionnels des Agents de la Relation Client, **mais après** que les discussions sur **la transposition du décret classification et rémunération** aient eu lieu.

➤ **Le périmètre des dispositions évoquées**

L'**UNSA-Ferroviaire** a encore insisté sur la nécessité de **travailler le sujet dans sa globalité et avec l'ensemble des activités** dans le cadre de l'amélioration de la satisfaction client.

Pour l'**UNSA-Ferroviaire**, il convient de tout mettre en œuvre pour gommer les irritants client. Il est donc essentiel de **travailler sur la cohérence des services aux clients entre transporteurs SNCF et avec Gares et Connexions.**

DONNEZ PLUS D'ÉCHO SOCIAL A VOTRE VOIX !



**autonome
positif
efficace**

