



TGV-INTERCITÉS

AGENTS DE LA RELATION CLIENT

RECONNAISSANCE DE LA POLYVALENCE

L'UNSA-Ferroviaire vous informe.



À la suite de nombreux problèmes d'interprétation dans la mise en œuvre de la VO907, l'UNSA-Ferroviaire a tenu à clarifier certains points.

VO907

C'est le référentiel SNCF concernant les missions, les compétences et la valorisation du personnel travaillant sur le réseau Voyages SNCF.

CE QUE LA DIRECTION A RAPPELÉ

Elle a défini le cadre concernant les missions, les compétences et la valorisation du personnel à travers la VO907, précisant que la mise en œuvre, le choix des sites et des organisations relèvent ensuite des axes et des ESV.

CE QUE LA DIRECTION A CONFIRMÉ

L'objectif de la VO est bien de mettre en place la polycompétence là où l'offre de service permet de développer les six compétences clés, en poursuivant l'amélioration de la satisfaction client et d'être plus réactif en opérationnel.

POUR AUTANT

L'organisation autour de la polycompétence ne peut pas être développée sur l'ensemble des sites. ●●●

POLYCOMPÉTENCE CE QU'IL FAUT RETENIR

PAS LIMITÉE PAR PRINCIPE

Pour autant, elle ne se justifie et ne se valorise que dès lors que l'offre de service sur le site nécessite réellement l'exercice des six compétences clés.

LORSQU'ELLE EST MISE EN ŒUVRE

Elle donne lieu à des roulements timbrés *polycompétents*. Les JS génèrent alors le versement de l'ISV.

EN PARALLÈLE

Le dispositif prévoit également une rémunération IV à taux horaire pour reconnaître les compétences exercées sur les gares où les agents sont polyvalents, c'est-à-dire là où ils exercent plusieurs compétences sans être entièrement polycompétents.

POUR RAPPEL

Le versement de l'IV a été étendu pour les agents d'escale et produit train dans les conditions fixées par la VO907. L'UNSA-Ferroviaire a demandé qu'un rappel soit fait aux axes et à l'ESV.





NOUVELLE ANIMATION MANAGÉRIALE

Conformément aux échanges sur la V0907, la direction a entrepris une réflexion sur un nouveau dispositif d'animation managériale. Aujourd'hui, alors que les agents sont polycompétents et que la reconnaissance des compétences est homogène pour ceux de la relation client, qu'ils soient de la vente ou de l'escale, il est important de n'avoir qu'un seul dispositif pour tous !

POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Il était incompréhensible d'avoir un dispositif vente avec IMPEC et un autre pour l'escale (La prime). Les différences entre deux dispositifs sont notables. L'UNSA a souligné que l'IMPEC a perdu de sa pertinence et de son attractivité et a demandé des objectifs adaptés et lisibles.

LA DÉCISION DE L'ENTREPRISE

S'orienter plus vers l'IMPEC que La prime pour des questions de lisibilité des objectifs et des sommes perçues (500 € de gains pour IMPEC contre 380 € pour La prime moyenne). La direction précise que les montants moyens du nouveau dispositif s'alignaient sur ceux de l'IMPEC. Le versement au quadrimestre participe plus à de l'animation permanente et permet l'association aux résultats. L'UNSA dénonce que la réflexion et le projet de nouvelle animation managériale

CONCERNANT LE NOUVEAU DISPOSITIF

- › **Mise en place** du dispositif : 1^{er} janvier 2023.
- › **Une marche à blanc** pour définir des objectifs atteignables.
- › **Tout agent** qui travaille dans la gare a une espérance de gain, quelle que soit son activité.
- › **Le dispositif** reste un élément de rémunération variable.
- › **La fixation des objectifs** reste à déterminer, mais il y aura des indicateurs individuels et collectifs.
- › **Il faut cadrer** le fait que le choix des indicateurs et des paliers soit défini par chacun des sites.
- › **Que Voyages partage** ses travaux avec TER.

se travaillent par activité. En effet, dans de nombreuses gares, les salariés concernés prestent pour plusieurs activités.

CE QUE LA DIRECTION PRÉCISE

Il y a un besoin d'équilibre entre cadrage et marge de manœuvre locale, car les situations ne vont pas être les mêmes selon les sites. Il y a une nécessité d'avoir une bande d'indicateurs qui pourrait être utilisée par les axes.

POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Un cadrage national est nécessaire afin d'éviter d'avoir plusieurs systèmes. Concernant la marge de manœuvre locale, l'UNSA revendique que des discussions sur les objectifs entre les partenaires sociaux et les interlocuteurs décisionnaires soient organisées annuellement.

CE QUE L'UNSA DEMANDE

- › **Que les objectifs qualitatifs** soient basés sur la qualité produite et non sur celle perçue. Cette dernière ne permet pas d'avoir un retour fiable sur ce qui est mis en œuvre.

- › **Il faut se nourrir** de l'expérience d'IMPEC pour éviter de remettre des critères discriminants.
- › **Penser aux roulements** qui sont encore purs vente ou purs escale.
- › **Attention** à la phase de transition.
- › **Vigilance** sur l'interprétation des axes sur les documents nationaux.
- › **Volonté** de rester associés aussi bien sur la conception que sur les phases expérimentales.
- › **Quid des indicateurs** qualitatifs basés sur la qualité produite, la qualité perçue et du temps pour faire les observations et les débriefs ?

- › **Attention** aux différentes populations de managers qui ne sont pas toutes habituées à l'exercice (notamment les managers issus de l'escale).
- › **Vigilance** sur les absences et les journées de service minimum pour intégrer le dispositif.

ET APRÈS ?

Il est important que les autres activités travaillent sur les mêmes bases de reconnaissance de la polycompétence dans les métiers de la relation client au sol.

