

AGENTS DE LA RELATION CLIENT

L'UNSA VOUS INFORME

FOCUS SUR LA DERNIÈRE COMMISSION MÉTIERS

La commission métiers de la relation client a eu lieu le 19 mai dernier. Ce fut l'occasion d'aborder des sujets prégnants pour le personnel concerné, comme la concurrence, le pouvoir d'achat ou les outils.



4

points étaient à l'ordre du jour : SNCF Connect, les processus de recrutement, Cosmo 2 et les plans d'action sécurité et sûreté. Ce point fera l'objet d'une communication spécifique.

LES AGENTS DE SÉCURITÉ (ADS)

Dans certaines gares en régions, des ADS effectuent des missions de service et d'information pour pallier les suppressions de postes d'escale.

L'UNSA-Ferroviaire a rappelé que cette situation est inacceptable. Ces pratiques doivent être abandonnées. La direction n'a pas connaissance de ces agissements. Elle reviendra vers nous. ...

TET

Trains d'équilibre du territoire : que rappelle la direction ?

Les problématiques spécifiques à Intercités sont discutées en CSE.



UNSA-FERROVIAIRE



CONCURRENCE

L'UNSA rappelle que l'ouverture à la concurrence engendre de l'inquiétude et des tensions.

Les cheminots ont besoin de réponses claires et précises. La direction, de son côté, rappelle qu'elle répondra à tous les appels d'offres.

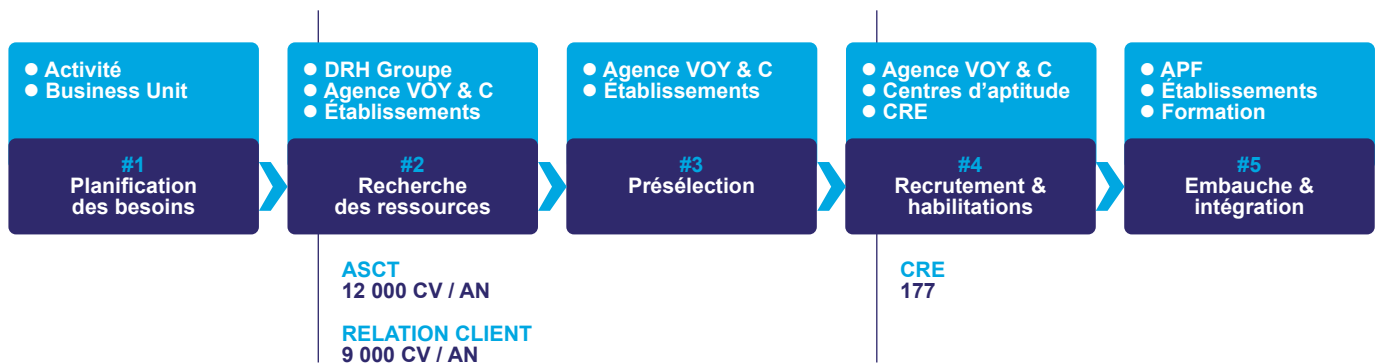
HASTHUS

Le projet n'avance pas de la même façon sur les différentes activités.

C'est pour cela qu'il n'a pas encore été présenté en commission métiers. L'UNSA rappelle que ce projet se déploie partout en France sous différentes appellations : Oscar pour TER, Progress pour TGV Intercités, Net Orion et Pogs pour Transilien. La mise en œuvre de ces logiciels aura un impact important sur les métiers et l'emploi.

LE RECRUTEMENT

Le personnel doit régulièrement faire face à des manques d'effectifs, ce qui génère mécaniquement de la souffrance au travail.



La direction reconnaît une problématique sur le recrutement qui serait due certainement à l'attractivité, mais surtout à un manque de communication. C'est pour cela qu'un travail de fond est actuellement mené sur la rédaction des offres de postes, avec un test concernant l'affichage de la rémunération.

438 RECRUTEMENTS ONT ÉTÉ RÉALISÉS EN 2021

Pour 2022, 620 recrutements sont prévus, dont 143 ont été réalisés au premier semestre. Sur le périmètre, les recrutements se concentrent principalement dans les métiers du train. Les recrutements d'agents sédentaires sont surtout réalisés en Île-de-France, mais également dans le Nord, l'Est et sur AuRA. Pour l'UNSA-Ferroviaire, le nombre de recrutements prévus est largement insuffisant par rapport aux besoins.

FOCUS SUR LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT

Le temps écoulé entre la phase 1 et la phase 5 peut être très long (voir l'infographie). La SA Voyageurs a déclenché un audit sur le processus de recrutement de bout en bout des métiers de la SA voyageurs. Cette étude étant encore en cours, notre délégation a demandé à être destinataire des résultats.

FAVORISER LE RECRUTEMENT

Des mesures ont été prises, notamment pour permettre une meilleure présélection des CV sur les métiers de la relation client. Les *prérequis expérience* ont été renforcés avec la demande d'une expérience minimale de trois ans dans la relation commerciale. Les candidatures autres (candidats qui n'auraient pas les *prérequis expérience*) sont étudiées, notamment celles sponsorisées par des agents SNCF.

CONCERNANT L'ALTERNANCE

Les chiffres sont en augmentation (577 en 2021, 674 au premier trimestre 2022). L'expérimentation de la branche sur les contrats pro ASCT est en cours sur les Hauts-de-France, AuRA et Centre-Val de Loire. ...



L'UNSA A RAPPELÉ LES OBLIGATIONS DE TUTORAT : LES ALTERNANTS NE PEUVENT PAS COMPENSER LES MANQUES D'EFFECTIFS. OR TROP SOUVENT, ILS COMBLENT UN MANQUE DANS LES SERVICES. UNE ACTION INTERNE (VIA DES PRIMES) EST EN COURS SUR LE RECRUTEMENT PAR LE BIAIS DE LA COOPTATION.

...

LE POUVOIR D'ACHAT

La direction est en attente des décisions gouvernementales, notamment celles pour la fonction publique, pour les décliner dans l'entreprise.

DES MESURES POURRAIENT VOIR LE JOUR DURANT L'ÉTÉ

Par ailleurs, la prime exceptionnelle gouvernementale baptisée *indemnité inflation* a été mise en place. Mais face à l'inflation, la direction reconnaît que cela n'est pas suffisant.

POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Nous avons pris acte de l'octroi de cette prime par l'entreprise, mais regrettons que cette décision n'ait pas été partagée avec les organisations syndicales en amont. Certains personnels sont exclus du dispositif alors qu'ils subissent les mêmes contraintes d'acheminement ou que leurs horaires de transport ne correspondent pas aux prises et fins de service, etc. Cette mesure devrait prendre en compte toutes les contraintes qu'imposent nos spécificités ferroviaires.

100 €

est le montant de la prime exceptionnelle gouvernementale pour les salariés les plus pénalisés par la hausse des prix du carburant et contraints d'utiliser leur véhicule personnel.

LE NOUVEL OUTIL SOLAR

Pour l'UNSA, il est nécessaire d'avoir un seul outil de distribution pour l'ensemble des activités.

L'UNSA-Ferroviaire a rappelé les revendications des agents en insistant sur la nécessité de bien former ces derniers et a demandé si leurs attentes avaient été prises en compte. Nous avons insisté sur les iniquités entre activités ou BU concernant les formations dispensées. La direction nous précise qu'à la suite des échanges lors des ateliers, le projet a évolué. De nouvelles dates seront programmées pour aborder ce point.



L'APPLICATION SNCF CONNECT

L'UNSA a dénoncé le fait que ni l'ensemble des agents en contact avec les clients ni les organisations syndicales n'ont eu les informations concernant SNCF Connect avant sa mise en œuvre. Cela aurait évité quelques déconvenues.

L'entreprise reconnaît que l'application a connu plusieurs bugs au lancement. Elle précise qu'il est important de communiquer sur les réctifs et d'aider les agents de la relation client.

AUJOURD'HUI

Après avoir apprivoisé le fonctionnement de l'application, les clients sont plutôt satisfaits. L'application est évolutive : des modifications et correctifs ont déjà été apportés (billets migratoires, chèques-vacances, etc.). D'autres sont en cours.

TOUTEFOIS

L'UNSA regrette que des erreurs et de mauvaises modifications horaires de dernière minute perdurent et continuent de mettre à mal les voyageurs, les agents en contact avec les usagers, mais aussi l'image de l'entreprise.

SNCF Connect prouve les limites du tout digital. Cette application étant pour les clients, l'UNSA rappelle que les agents doivent avoir des outils performants qui leur fournissent l'information avant les clients. Or, l'inverse est encore trop souvent vrai. Il est également primordial que les agents reçoivent des formations sur le logiciel. Pour l'UNSA, les différents canaux de distribution doivent être complémentaires, et le digital ne doit pas être déployé au détriment de l'humain. ...



L'UNSA-FERROVIAIRE SOMME LES RESPONSABLES DE SNCF CONNECT DE TOUT METTRE EN ŒUVRE POUR GOMMER LES ERREURS PERSISTANTES QUI METTENT À MAL LES AGENTS EN CONTACT AVEC LES USAGERS !

LE RENOUVELLEMENT DU TERMINAL DE CONTRÔLE ET RÉGULARISATION

Ce projet concerne « le remplacement du terminal mobile smartphone sans modifications du périmètre fonctionnel des applicatifs COSMO et sans substitution des terminaux satellites ».



DERNIÈRE MINUTE

La généralisation du nouvel outil Solar est retardée. Pour quelles raisons ?

- #1 La période estivale.
- #2 L'échec de l'appli SNCF Connect.
- #3 L'attente d'une version optimum de l'outil avant sa généralisation sur l'ensemble du territoire.
- #4 La formation très hétérogène en fonction des activités et des régions.

L'UNSA-Ferroviaire a rappelé que les agents sont dans l'attente d'un nouvel outil qui améliorerait le *software*. Le choix du nouveau terminal devra répondre à trois critères qui sont d'ordre technique, RSE et financier.

NOS REVENDICATIONS

- › **L'amélioration** du « *flashage rapide et performant* » (trop de problématiques d'erreur de lecture de QR Code persistant).
- › **L'équipement** des terminaux en 5G dès le déploiement aux agents.
- › **La mise en place** du flashage des pièces d'identité, ce qui permettrait un gain de temps lors de l'édition des PV.
- › **Une cohérence** des coordonnées nécessaires à l'édition des PV avec les pièces d'identité.
- › **L'automatisation** des mises à jour, et ce, avant la prise de service.

CE QUE L'UNSA A OBTENU

Les organisations syndicales seront désormais associées aux travaux sur le nouvel outil.

ET SUR LE DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU TERMINAL EN ÉTABLISSEMENT ?

Il y aura un pilotage des mises en œuvre et les gestionnaires équipement trains (GET) seront mobilisés. L'UNSA-Ferroviaire regrette que l'entreprise ne soit pas allée plus loin dans l'innovation sur le produit avec, par exemple, l'intégration du terminal de paiement au nouvel outil. La mise en place de la lecture de la piste des pièces d'identité est l'une des grandes attentes des agents du terrain (gain de temps et sûreté).



LORS DE CETTE COMMISSION MÉTIER DE LA RELATION CLIENT, L'UNSA-FERROVIAIRE A PORTÉ LA PAROLE ET LES REVENDICATIONS DES SALARIÉS ET A ÉTÉ FORCE DE PROPOSITIONS.