

FICHE  
MÉTIER

“ Pour moi,  
c’est l’UNSA ! ”

# AGENTS DE SERVICE & RELATION CLIENT (SOL)

## NOS REVENDICATIONS

L’UNSA-Ferroviaire revendique une vision globale du service commercial, avec une prise en charge possible de bout en bout tant sur l’information que sur la distribution.



Alors que les activités prônent la polycompétence des agents, cette séparation les en éloigne, ce qui est fort dommageable pour la gestion quotidienne des clients-usagers. Nous revendiquons du personnel SNCF en nombre suffisant, visible dans les gares d’origine, de passage et de terminus (guichets et quais). L’entreprise doit avoir les moyens de ses ambitions si elle veut garantir une véritable chaîne de services pour la clientèle !



L’organisation par activités n’est pas la solution : les limites de la séparation de ces dernières sont vite atteintes tant au niveau relation de travail entre agents qui ont leurs propres prérogatives que par la gestion difficile des situations perturbées. Cette vision impacte fortement les déroulés de carrière et enferme les salariés du sol dans des compétences restrictives dédiées à une ligne ne facilitant pas la notion de passerelles.





## Les conditions de travail

- #1 **La polyvalence et la polyvalence des agents sol** entraînent l'enchaînement des missions (accueil, embarquement, vente, AES, LSA, etc.). L'UNSA-Ferroviaire demande que les temps graphiqués soient suffisants, en périodes normales et perturbées. L'UNSA demande également que le passage d'une mission à l'autre soit pris en compte dans la mise en place de la polyvalence pour limiter le surmenage des agents constaté de plus en plus souvent.
- #2 **Station debout** VO 00907 à prendre en compte.
- #3 **Robustesse** et prise en compte de la santé et de la sécurité des agents.
- #4 **Confusion entre** le nombre de jours travaillés et le nombre de références retenues.
- #5 **Problème avec** les *mailings* et les *teams* organisés en dehors des heures de travail : l'équilibre vie pro / vie perso et QVT ne sont pas respectées. L'UNSA-Ferroviaire propose de mettre en place une plage de connexion dédiée de 30 minutes par mois en dehors de ses prises de service à l'instar des ADC pour consulter les mails et les applications métiers.
- #6 **Formation** : arrêt des formations rapides d'une à deux semaines. Un retour à une formation en salle sur la durée, permettant aux agents d'être à l'aise sur leur poste. L'UNSA-Ferroviaire demande que les *e-learning*s soient un outil de sensibilisation aux outils. L'UNSA demande également que les ambassadeurs, sollicités en plus de leurs missions opérationnelles, soient rémunérés comme formateurs.
- #7 **L'UNSA-Ferroviaire** demande la reconnaissance de l'accueil embarquement comme une prestation. La mise en place du nouvel IMPEC à l'escale risque de provoquer des difficultés de management, car non existant à ce jour. L'UNSA demande que les managers, les superviseurs, les ACM ainsi que les agents d'escale soient formés à la conduite de changement provoquée par la mise en place d'IMPEC.



## La rémunération

- #1 **La prime** de polyvalence pour les agents Intercités.
- #2 **Une prime** pour monitorat.
- #3 **ARC performance** : discussions sur le sujet avec un minimum de critères subjectifs dans ce processus.
- #4 **Une prime** formateur pour les ambassadeurs.

## Le déroulement de carrière

- #1 **Des embauches** à la classe 2 si pas de diplôme, sinon classe 3.
- #2 **Création de postes** classe 4 pour agents moniteurs.
- #3 **Renforcer les passerelles** entre les activités.
- #4 **Acter un parcours de formation** pour accéder aux classes supérieures.