



AGENTS DE LA SNCF VOYAGEURS

AGENTS DE LA RELATION CLIENT

L'UNSA VOUS PARLE

SCORE, SOLAR & politique
bagages : voici l'essentiel à retenir.
En trois points.



#1

SCORE : UN NOUVEL OUTIL DE COMMANDE REMPLAÇANT PROGRESSIVEMENT IDAP

L'UNSA REDOUTE LA SUPPRESSION D'UN CERTAIN NOMBRE DE POSTES DANS LES CPS

Pour répondre aux revendications de l'UNSA, l'entreprise accompagne la mise en place de ce logiciel par la requalification de postes à la classe supérieure. Le travail et l'implication des agents CPS vont enfin être reconnus ! Ce logiciel va très certainement accentuer la productivité des organisations, multipliant les missions à réaliser durant les journées de service. Le logiciel SCORE ne doit pas pervertir la polyvalence.

L'UNSA a identifié et interpellé l'entreprise sur les risques d'atteinte aux conditions de travail des agents. L'ordonnancement modifie la conception des journées de service et augmente les cadences et l'enchaînement des missions. L'UNSA reste donc vigilante sur les cadences et les enchaînements imposés aux agents en production. De plus, l'UNSA exige l'intégration de temps de récupération et de pause.

POUR RAPPEL

L'arrivée de ce nouvel outil ne modifie pas la réglementation du travail. Les délais de prévenance

pour les modifications de commande, l'affectation à un roulement et le respect des temps de repos restent inchangés.

SELF-SERVICE ARRIVE

Il s'agit d'une application qui permet aux agents sédentaires de consulter leurs plannings, leurs compteurs et de poser leurs congés. ...

**L'UNSA-FERROVIAIRE
RENDIQUE LE DROIT À
LA DÉCONNEXION ET INVITE
TOUS LES AGENTS À LE FAIRE
RESPECTER AU QUOTIDIEN !**

#2

SOLAR : LES DIFFICULTÉS PERDURENT POUR TOUS LES AGENTS

FIN 2023

Reçue en audience, l'UNSA-Ferroviaire avait obtenu la majoration de 20 % de la prime de travail pour tous les agents de la relation client au sol et à distance.

Nous avons également insisté sur la formation, l'accompagnement des agents sur SOLAR, ainsi que sur les dégradations des conditions de travail dues à ce logiciel.

DÉBUT 2024

Nous avons de nouveau sollicité la direction lors d'une audience pour obtenir la prolongation de la majoration de la prime de travail lors du deuxième trimestre.

LE MAINTIEN DES ATA SOLAR AU-DELÀ DE LA FIN PRÉVUE DE LA PHASE DE DÉPLOIEMENT

L'entreprise a pour unique argument le respect du planning de déploiement et le retour de l'après-vente pour fin mars. La direction n'a pas souhaité répondre favorablement à nos demandes et reste sourde face à nos alertes.

L'UNSA-FERROVIAIRE RESTE MOBILISÉE POUR LES AGENTS DE LA RELATION CLIENT EN GARE ET À DISTANCE ET MAINTIENS LA PRESSION SUR LA DIRECTION !



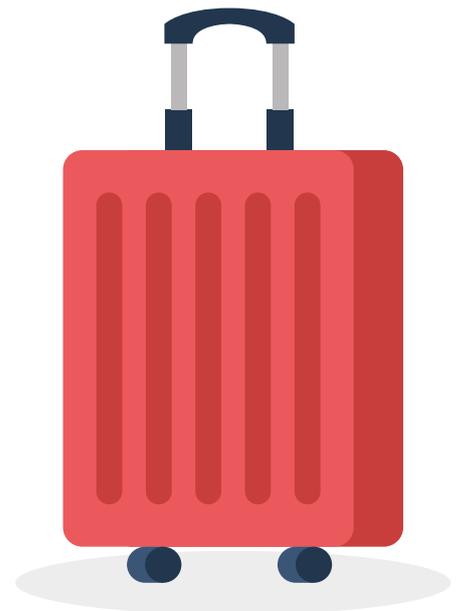
#3

LA NOUVELLE POLITIQUE BAGAGES TGV / IC : DE LA TOLÉRANCE À LA PRÉCIPITATION

Le 15 février dernier, la direction a pris la décision de lancer une nouvelle politique bagages sans avoir travaillé en amont le sujet de la viabilité du projet avec les agents du terrain. Plutôt que de consulter les principaux acteurs garants de l'application de cette réglementation, l'entreprise a fait le choix d'annoncer par voie de presse sa nouvelle politique bagages.

QUAND LA SNCF PENSE RÉUSSIR LÀ OÙ D'AUTRES ONT ÉCHOUÉ...

À l'heure où Ouigo a abandonné le contrôle (via un gabarit) lors de l'accueil embarquement devant la recrudescence de conflits générés et les problèmes logistiques, où Trenitalia se voit contrainte de renoncer à la mise en place d'une politique bagage similaire



sous la pression des associations d'utilisateurs, Inoui pense réussir là où d'autres ont échoué !



LES CLIENTS TGV-AIR

Les clients isolés voyageant par le service TGV-Air sont informés en amont lors de l'achat de leur billet train + avion que c'est la politique bagages du transporteur ferroviaire

qui fait foi quand ils sont en transit sur TGV. Si ces clients ont des excédents bagages ou des bagages ne respectant pas les normes acceptées à bord des TGV, ils doivent :

- **soit passer** par le service « *Mes bagages TGV Inoui* » pour leur transfert ;
- **soit régler** un supplément de 50 € par bagage excédentaire avant l'accueil embarquement ou auprès de l'ASCT à bord.

ET LES ASCT ?

Ils subissent une nouvelle fois la politique commerciale de l'entreprise. L'UNSA-Ferroviaire exige des moyens en matière d'effectifs et de formation ainsi qu'une évaluation précise de l'accroissement des risques encourus ! L'activité TGV / IC se doit d'avoir les moyens de ses ambitions !

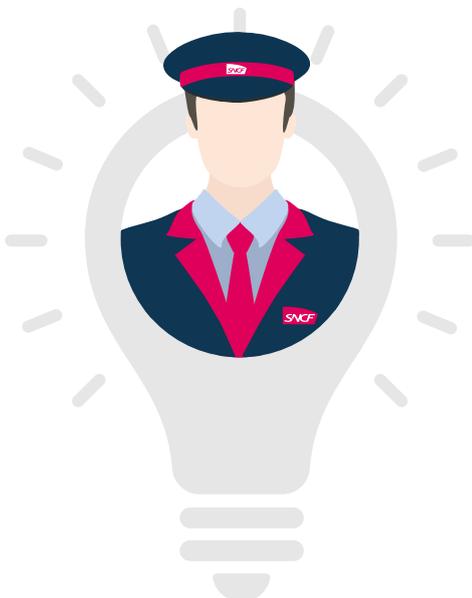
RAPPEL DE LA NOUVELLE POLITIQUE BAGAGES TGV / IC

- **Deux bagages** étiquetés et un bagage à main.
- **Le client** doit être capable de porter ses bagages.



L'UNSA ÉMET DE VIVES INQUIÉTUDES SUR CETTE NOUVELLE POLITIQUE BAGAGES

- **Aucune information** préalable à la nouvelle politique bagages des agents du sol ou du bord.
- **Recrudescence** de conflits lors des accueils embarquement.
- **Recrudescence** de conflits à bord pour les ASCT lors de la régularisation (50 € par bagage supplémentaire, 150 € par bagage encombrant).





ÉLECTIONS DES ADMINISTRATEURS
SALARIÉS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU 28 MARS AU 4 AVRIL 2024

JE VOTE UNSA !



**ÉCLAIRONS
L'AVENIR**

*Pour la défense de
nos métiers au sein des
mobilités de demain*

