



# SNCF VOYAGEURS RELATION CLIENT

POLYCOMPÉTENCE

## RECONNAISSANCE **OUI** USURE **NON !**

L'UNSA-Ferroviaire a été reçue en audience concernant l'évolution des métiers des agents de la relation client (ARC) encadrée par la réglementation de la VO 00907. Si l'évolution des métiers est une réalité, elle ne doit pas se faire au détriment des salaires, des conditions de travail et de la santé des agents !

### VALORISER LA COMPÉTENCE, NE PAS LA PRÉCARISER

La direction semble se satisfaire du système actuel de l'indemnité de service voyageurs (ISV), mais pour l'UNSA-Ferroviaire, le compte n'y est pas. Cette indemnité reste hors du salaire de base (ce qui n'a aucun effet sur les primes ou la retraite) et son versement est aléatoire (lié aux JS et non aux compétences que vous détenez réellement). Pendant ce temps, la charge de travail, elle, a bien augmenté.

**Nous exigeons une vraie reconnaissance durable. L'UNSA-Ferroviaire a revendiqué l'intégration d'une partie de l'ISV dans la rémunération de base, sa revalorisation pour les missions élargies et son maintien garanti en cas de formation ou d'absence justifiée.**



### PROTÉGER LES AGENTS, GARANTIR LE SERVICE

Face aux exigences de la direction d'intensifier la polycompétence, l'UNSA-Ferroviaire a rappelé son opposition ferme. On ne peut pas garantir un service d'excellence avec des agents épuisés. Nous constatons une mobilité accrue entre les zones (accueil, embarquement, libre-service), une station debout prolongée générant fatigue et stress et une hausse des incivilités des clients.

**Nous avons exigé des temps de transition systématiques entre les différentes missions, l'installation de postes assis et de vraies pauses de récupération. Un plan de prévention contre les TMS et le stress, ainsi qu'une présence renforcée de la sûreté sont indispensables. ...**

## QUE RETENIR ? UNE VIGILANCE DE TOUS LES INSTANTS

Pour l'UNSA-Ferroviaire, la conclusion est claire : nous voulons une polycompétence valorisée, pas une source d'usure. La VO 00907 doit être un levier de reconnaissance pour tous les agents. C'est pourquoi l'UNSA-Ferroviaire maintient sa demande de réécriture de ce texte. Restez vigilants et n'hésitez pas à contacter vos représentants.



## LA POLYCOMPÉTENCE NE DOIT PAS MASQUER UN MANQUE D'EFFECTIF

L'UNSA-Ferroviaire a alerté la direction sur un risque majeur : la polycompétence ne doit pas devenir un outil de réduction des effectifs. Le référentiel actuel multiplie les missions sans prévoir les renforts nécessaires. Nous refusons que la polycompétence serve à masquer un manque de personnel.

**Nous revendiquons le maintien des postes en lien avec les flux réels de voyageurs et la mise en place immédiate d'un groupe de travail paritaire pour suivre l'application concrète du référentiel sur le terrain.**

## RECONNAÎTRE LA TRANSMISSION DES SAVOIRS

La polycompétence exige une formation de qualité. L'UNSA-Ferroviaire a rappelé que former ses collègues est un métier à part entière qui doit être reconnu comme tel. La formation et le monitorat sont souvent la variable d'ajustement de l'organisation.

**Nous avons insisté pour que toutes les formations soient garanties sur le temps de travail. Nous demandons aussi d'augmenter le nombre de formateurs et moniteurs issus des métiers de la relation client et de créer des postes de « moniteurs experts » et « ambassadeurs » (classe 4) pour enfin valoriser cette transmission cruciale des savoirs.**

## PÉTITION POUR UNE GRILLE UNIQUE & LA LINÉARISATION DE L'ANCIENNETÉ !

Chaque année compte. Face aux paliers actuels des systèmes d'échelons pour les statutaires et de primes d'ancienneté pour les contractuels, l'UNSA propose d'ores et déjà un premier changement, une première brique d'un projet global de refonte du système salarial : abandonner les paliers d'ancienneté au profit d'une progression continue et linéaire. Ce grand projet de refonte du système salarial de la SNCF pourrait bien redonner du sens à la fidélité et à l'engagement dans tout le groupe public ferroviaire.

