



SA VOYAGEURS

MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT AU SOL

QUELLE VISIBILITÉ ?

À l'occasion d'une rencontre avec la SA Voyageurs, l'UNSA-Ferroviaire a évoqué des thématiques transverses comme le recrutement, la formation initiale ou les outils. Pour l'UNSA-Ferroviaire, ces sujets doivent être gérés et suivis par la Direction de la SA Voyageurs et non par activité.



LA MISE EN ŒUVRE DE LA GESTION PAR ACTIVITÉ N'EST PAS UN SUJET NOUVEAU AU SEIN DU GROUPE.

CE QUE L'UNSA-FERROVIAIRE A RAPPELÉ

Si la séparation comptable était nécessaire dans le cadre de l'ouverture à la concurrence et fortement demandée par les AO pour des questions de transparence, l'UNSA-ferroviaire estime que l'entreprise, dans sa réflexion, ne prend pas en compte le besoin de transversalité et va trop loin dans l'application de la séparation par activité. ...

EN BREF



Les dernières décennies avaient été consacrées à séparer les métiers. Depuis quelque temps, on les regroupe, voire on les fusionne dans le cadre du développement de la polyvalence, mais dans chacune des activités et en prenant soin de conserver l'étanchéité voulue par l'entreprise.

L'UNSA DÉNONCE AVEC FORCE CETTE SITUATION AU VU DU CONTEXTE D'ÉVOLUTION STRATÉGIQUE ET DE PERFORMANCE DEMANDÉE.



... Pour notre organisation syndicale comme pour tous les agents, ce qui est présenté comme une intégration industrielle est ressenti comme une séparation totale de l'entreprise historique en entités indépendantes générant une perte d'identité, des valeurs, du sens du travail et du sentiment d'appartenance.

L'UNSA-Ferroviaire appuie son expertise également sur le retour des associations de consommateurs qui ne perçoivent pas d'amélioration dans la relation entre l'entreprise et ses clients. En très peu de temps, nous sommes passés d'une maison « *familiale* » SNCF où l'on vivait tous ensemble à une cohabitation autocentrée.

L'UNSA-FERROVIAIRE QUESTIONNE : QUELLE EST LA PLACE DE TOUS SNCF VOULU PAR LE PRÉSIDENT FARANDOU ?

De trop nombreux agents expriment leur incompréhension face à la stratégie de l'entreprise et aux évolutions en cours. Certains nous disent même ne plus voir leur avenir dans cette entreprise dans laquelle ils travaillent depuis de nombreuses années...

L'UNSA-FERROVIAIRE ALERTE SUR LA NÉCESSITÉ DE REDONNER DU SENS ET DE LA VALEUR À TOUT CELA !

L'UNSA-Ferroviaire a toujours porté et portera vis-à-vis de tous les acteurs de l'entreprise et des institutionnels la nécessité d'un service commercial unifié et efficient, avec un réseau physique de distribution de bout en bout, en corrélation avec les différents services d'escale et un maillage géographique que les clients sont en droit d'attendre. Pour l'UNSA-ferroviaire, c'est un atout face à l'arrivée de la concurrence.

QUE DIT LA DIRECTION ?

- › **Prend très au sérieux les alertes remontées** quant à la perte de sens au travail des agents commerciaux en gare. Ce sujet fait d'ailleurs l'objet de discussions et de réflexions au plus haut niveau de la SA Voyageurs.
- › **Partage la nécessité de travailler avec les activités** sur l'accompagnement des managers et des salariés concernés par des évolutions d'organisation et de façon générale, de renforcer les dispositifs de communication à l'attention des salariés de la relation client.
- › **Rappelle que la stratégie commerciale** est de répondre aux besoins de ses clients tout en s'adaptant aux évolutions du marché, ce qui conduit à accompagner le repositionnement des salariés sur des postes en besoin.
- › **Souligne que les évolutions d'effectifs** concernant la population des commerciaux en gare font l'objet d'accompagnements personnalisés avec des résultats significatifs, notamment par la reconversion professionnelle vers le métier d'ASCT. Cependant, elle prend en compte la nécessité de développer une attention particulière à l'accompagnement de l'évolution des commerciaux en gare.

RECRUTEMENT

La direction nous garantit que les activités déterminent leurs besoins et communiquent ensemble. L'UNSA reste dubitative concernant la transversalité au regard des difficultés rencontrées par les entités RH et des chiffres présentés dans les instances. La direction reconnaît qu'il y a un sujet identifié de candidatures et de recrutement. Le niveau d'exigence est de plus en plus élevé et les horaires de travail sont souvent rétrogrades pour les candidats. L'entreprise travaille sur des processus qui permettraient de capter les alternants, les intérimaires et les CDD. Néanmoins, elle privilégie le recrutement en interne et affirme qu'il y a un réel partage entre les activités sur les ressources via les comités entre SA et les agences territoriales mobilité (ATM). L'activité Transilien travaille, quant à elle, par le biais des comités emploi IDF.

110
TRANSILIEN
fin novembre

55
TER
fin octobre

38
VOYAGES
fin novembre

Répartition
du nombre de
recrutements
en fin d'année*

POUR L'UNSA, CETTE SITUATION EST INCOMPRÉHENSIBLE D'AUTANT QUE LE NOMBRE DE CANDIDATURES EST ÉLEVÉ. L'UNSA SOULIGNE QUE MALGRÉ LA VOLONTÉ, IL Y A UN VÉRITABLE SUJET DE PROTECTIONNISME PAR SA OU ACTIVITÉ SUR L'EMPLOI.

*Dans les métiers de la relation client, sans compter les reconversions.

FORMATION INITIALE

L'UNSA-Ferroviaire souligne que malgré la séparation par activité, il est important de maintenir une cohésion de la formation sur les produits vente. La direction rappelle que la formation est une formation modulaire. Elle reconnaît le besoin d'un socle commun, mais avec une adaptation aux besoins des activités. Elle comprend qu'il faut aller plus loin dans les partages d'informations, comme, par exemple, sur les modalités de mise en œuvre régionale de la liberté tarifaire. Elle confirme que l'outil SOLAR va faciliter le partage d'informations.

L'UNSA-FERROVIAIRE RAPPELLE QUE L'INFORMATION SUR LES OUTILS NUMÉRIQUES NE PEUT SE SUBSTITUER À UNE FORMATION.

ÉVOLUTION MÉTIER

L'UNSA-Ferroviaire souligne que les métiers évoluent différemment en fonction des activités. Cela engendre également des traitements inégaux dans la reconnaissance de ces évolutions.

PAR EXEMPLE

Le traitement de la polycompétence chez Transilien est repris dans la VO 728, celui de Voyages dans la VO 907 et pour TER, la polycompétence est discutée localement, par région. Cette situation est inacceptable. Par ailleurs, il convient également d'armer les agents dans le cadre de l'introduction de la polycompétence, notamment via la formation.

L'ACTIVITÉ TER

Elle nous affirme qu'elle n'a pas la volonté de développer une polycompétence sans cadrage.

L'ACTIVITÉ TRANSILIEN

Elle nous précise que l'AOT Île-de-France Mobilités (IDFM) investit énormément dans la relation client et que les évolutions sont décidées en concertation avec l'AOT.

DU CÔTÉ DE L'UNSA-FERROVIAIRE

Nous avons réitéré sa demande d'une réflexion globale sur les métiers à mener au niveau du GPU. Il conviendrait également de revoir certaines VO qui nous semblent obsolètes ou inadaptées. La direction nous précise que le sujet de la polycompétence sera abordé dans le cadre de la transposition de l'accord de branche sur les classifications et les rémunérations. L'UNSA-Ferroviaire précise que ce sujet est en lien avec les parcours professionnels, car

FACILITÉS DE CIRCULATION



Les activités nous confirment qu'il est toujours possible pour les cheminots retraités ou actifs ainsi que leurs ayants droit d'acheter un titre de transport dans les points de vente (guichets ou RCAD) de la SNCF.

l'harmonisation des réflexions et une formation initiale solide restent facilitatrices dans la mise en œuvre des parcours pro.

DU CÔTÉ DE LA DIRECTION

La direction nous informe qu'une réflexion sur le sens de ces métiers vient de débiter au sein du COMEX de la SA Voyageurs. Malheureusement, il est trop tôt pour aborder ces travaux. ...

L'UNSA-FERROVIAIRE RAPPELLE QUE L'INFORMATION SUR LES OUTILS NUMÉRIQUES NE PEUT SE SUBSTITUER À UNE FORMATION.



OUTILS

Si l'UNSA-Ferroviaire reconnaît la nécessité pour l'entreprise de s'adapter en fonction des activités ou du périmètre des AO, elle estime indispensable de conserver une colonne vertébrale unique nécessaire au bon fonctionnement du GPU. Les outils doivent donc être communs et uniques, afin d'apporter à tous nos clients des réponses similaires.

LES ACTIVITÉS

Elle partagent, mais rappellent que dans le marché conventionné, les AOT ont parfois des visions et des enjeux différents. TER et Transilien ont un devoir de conseil, mais c'est bien l'AOT le financeur. Par exemple, si Grand Est a choisi une politique de distribution intégrateur (maintenir l'opérateur historique malgré l'ouverture à la concurrence), ce n'est pas le cas de PACA, des Hauts-de-France ou de Pays de la Loire.

CONCERNANT LA DISTRIBUTION

L'activité Transilien nous confirme qu'IDFM développe son propre outil. Toutefois, des sujets sont en cours de traitement comme celui des « *bouts de ligne* ». Par ailleurs, des discussions sur le maintien de l'achat de titres Voyages ou TER dans les gares estampillées TN sont en cours avec IDFM. Pour l'UNSA-Ferroviaire, il est important que ces réflexions aboutissent, car sinon cela risque de poser des problèmes d'interactions entre activités, de mettre fin à la notion de « *bout en bout* » et de générer des problèmes de sûreté.

SUR LE SUJET DU DÉPLOIEMENT DU NOUVEL OUTIL DE DISTRIBUTION (SOLAR)

La délégation UNSA-Ferroviaire rappelle qu'il est nécessaire d'avoir un dialogue en amont entre tous les acteurs et regrette que les organisations syndicales n'y aient pas été associées. L'outil va offrir des possibilités nouvelles d'utilisation (vente en mobilité) : il est pour nous indispensable d'avoir un cadrage commun en amont sur les sujets tels que la sûreté, les fonds de roulement, etc.

LA DIRECTION RECONNAÎT QUE C'EST UN OUBLI, ET À L'INSTAR DES ÉCHANGES SUR L'OUTIL COSMO, ELLE NOUS ASSOCIERA AUX PROCHAINES ÉTAPES DU DÉPLOIEMENT DE L'OUTIL SOLAR.

CHANGEMENT INDIVIDUEL

Le partage des informations et le travail en synergie entre les différentes activités et entités de production faciliteraient la compréhension de tous les acteurs.

LA VOLONTÉ EST DIFFÉRENTE

Les salariés concourant au service client font partie d'une chaîne unique qui découle d'actions et d'acteurs d'entités différentes. Les projets de restructuration prennent en compte « *l'adéquation économique* » demandée par les donneurs d'ordres, mais cela se complique lorsque plusieurs donneurs d'ordre sont présents.

PAR EXEMPLE

Sur le dossier « *détourage* » des gares (réaffectation des gares en fonction de la typologie de titres de transport vendus), les problématiques rencontrées montrent que cela n'a pas été réfléchi en synergie, à l'instar de Dijon où le dirigeant opérationnel Voyages va être positionné dans l'espace de ventes, loin des autres acteurs de la production des trains, ou encore sur le Languedoc-Roussillon, où le désengagement de Voyages sur Narbonne et Béziers a dû être reporté, car cela aurait pu fragiliser nos rapports avec l'AO, faute de préparation en amont. Ces exemples génèrent des inquiétudes quant à notre volonté et notre capacité à travailler ensemble. Certaines informations sur des vacances de postes ne parviennent systématiquement pas aux ATM. Cela ne permet pas une GPEC optimale, et cela réduit de fait les possibilités de reclassements ou de reconversions.

POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Il ne faut pas s'interdire la présence de plusieurs acteurs pour partager et garder l'uniformité de réflexion nécessaire lors de réorganisations ou évolutions concernant plusieurs BU, ou dans les réunions territoriales (RSTG). Il est également indispensable que l'application du VRH 201 soit similaire sur la SA Voyageurs. La direction confirme que le rôle des ATM est primordial dans les restructurations et que les échanges sur le périmètre du GPU sont réalisés via les comités métiers. Elle étudiera notre proposition d'échanger sur ces problématiques au sein des instances territoriales. Concernant le VRH 201, il a été reconduit pour une année au sein de la SA Voyageurs. Les modifications sont à la marge et ne concernent que des évolutions d'appellation.

