

# RELATION CLIENT À DISTANCE

QUOI DE NEUF ?

## L'UNSA VOUS INFORME

Agents de la relation client à distance (RCAD), voici les dernières nouveautés à retenir concernant votre activité.



### LES SITES DE PARIS-EST & ARRAS

#### UNE SITUATION TOUJOURS TENDUE

Les difficultés d'appréhension des nouveaux gestes métiers et horaires perdurent. Les agents étaient prêts à faire du suivi de réclamations ou du recontact client. Le fait de gérer les appels de la clientèle *loisirs* est un autre métier pour eux. Certains agents voient cette évolution de leur métier comme une régression dans leur parcours professionnel, un grand nombre d'entre eux ayant

quitté un poste d'agent commercial pour évoluer vers le service de réclamations.

#### QUE DIT LA DIRECTION ?

Elle reconnaît qu'il y a eu des petits couacs sur la vente *loisirs*, mais les choses s'installent. La mesure provisoire pour compenser l'effort réalisé par le personnel arrive à terme. L'UNSA-Ferroviaire demande qu'elle soit prolongée.

#### UNE ALERTE A ÉTÉ LANCÉE

Le DET et le DUO ont été informés par la Direction de la RCAD. Il n'y aurait pas d'opposition à ce qu'une nouvelle mesure soit mise en place pour continuer à accompagner le personnel de ces deux sites. L'UNSA ira rencontrer les directions des axes concernées. ●●●

**DERNIÈRE MINUTE : L'AXE EST  
A RÉPONDU FAVORABLEMENT À  
NOTRE DEMANDE.**

### ÉTAT DES LIEUX

Il y a 15 sites pour 22 activités. Aucune fermeture de site n'est prévue à ce jour.

### MARSEILLE

Pour l'instant, le site de Marseille est tenu par le bail des locaux jusqu'en 2023. Donc pas de déménagement envisagé à court terme.



## LA SOLLICITATION DE NANCY POUR LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

### UN REBOND DE SOLLICITATIONS À LA FIN 2021

Alors que sur le premier semestre il y avait eu une baisse des réclamations à environ 3 000 demandes – ce qui correspond au stock de juin 2021 – et dans un contexte d'accompagnement des deux sites dédiés pour développer les compétences sur le *front*, la direction a préféré ne pas contrarier le planning de formation des deux sites.

### POUR RÉPONDRE AU SURCROÏT D'ACTIVITÉ

Sans augmenter l'utilisation du traitement automatisé – 10 % sur la période du 1<sup>er</sup> semestre 2021 – ou avoir recours à un prestataire externe, la direction a sollicité un autre site, en l'occurrence Nancy. La situation est en train de se résorber. Il n'y a plus que 15 000 dossiers en attente. Le volume des réclamations reçues est passé de plus de 500 000 demandes en 2018 et 400 000 en 2019 à

350 000 demandes en trajectoire sur cette année (hors mois à situations perturbées comme une grève ou le premier confinement de 2020).

La dématérialisation permet aux clients de réaliser plus facilement un certain nombre de prestations, ce qui, mécaniquement, engendre une baisse d'activité pour le *back-office*.

### LA DIRECTION NE S'EMPÊCHERA PAS DE FAIRE APPEL AU CENTRE RCAD DE NANCY S'IL Y AVAIT UN SURPLUS D'ACTIVITÉ RÉCLAMATIONS, MAIS NE SOUHAITE PAS PÉRENNISER CETTE ACTIVITÉ SUR CE SITE.



## LES POSTES

Le sujet de la requalification des postes n'a pas été traité au premier trimestre. Toutefois, sur Nancy, il y a eu plusieurs requalifications qui se sont inscrites dans le cadre des notations. Pour l'UNSA, ce dossier devrait être instruit en parallèle du dossier de la polycompétence.

## LA POLYCOMPÉTENCE

### LES TRAVAUX SUR LA POLYCOMPÉTENCE ET SA RECONNAISSANCE SONT EN COURS

La direction doit définir ce qu'est la polycompétence au sein de la RCAD. Cette étape devrait s'achever à la fin du deuxième trimestre (activités, canaux, etc.). Elle s'effectuera *via* l'organisation d'ateliers avec l'aide de la *Oui Académie*. Le montant de la valorisation de la reconnaissance de la polycompétence sera défini au cours des 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> trimestres. Les ateliers seront l'occasion de définir la notion de polycompétence.

### POUR LA DIRECTION

Aujourd'hui, tous les sites ne sont pas polycompétents. La notion de compétences pourrait s'articuler autour des motifs de sollicitations des clients et des différents canaux

de distribution. La direction précise que *la voix* (appels téléphoniques) représente 70 % du nombre de contacts. Le *back-office* (traitement et suivi des réclamations) représente 20 %. La polycompétence ne peut pas reposer uniquement sur le *front* et le *back-office*.

### POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Il convient d'abord de déterminer la notion d'activité qui va au-delà de la notion de *front* et de *back-office* ou de *flux*. La polycompétence doit aussi s'articuler autour des gestes métiers, des logiciels utilisés et des connaissances que doit développer l'agent pour effectuer ces tâches.

### L'UNSA ALERTE

La mise en œuvre de ce projet ne devra pas générer plus de déceptions et de frustrations que de

satisfactions. La direction précise que l'activité *loisirs* représente, à elle seule, la moitié des volumes de sollicitations téléphoniques de la RCAD.

### LA PARTIE FIDÉLISATION PÈSE 20 %

*Accès plus* et *TGV MAX* représentent 5 % chacun. D'autres activités pèsent moins de 5 % (offre police, FC dématérialisées, etc.). La direction reconnaît une volonté de déployer chaque activité *en miroir* sur deux ou plusieurs sites pour ne pas être dépendante d'un seul site. ...

**CERTAINES ACTIVITÉS NE PERMETTENT PAS D'ÊTRE DÉPLOYÉES SUR DEUX SITES. LES OUTILS PEUVENT ÉGALEMENT LIMITER LE DÉPLOIEMENT EN MIROIR.**

## LA SATISFACTION CLIENT

### LA DIRECTION PARTAGE MENSUELLEMENT AVEC TOUS LES SITES LA MESURE DE SATISFACTION CLIENT

Elle différencie la communication de ces résultats pour chacun des sites concernés. La notion de score d'effort client (qui permet de comprendre le niveau de complexité des parcours pour obtenir les bons services) est intégrée. Cette notion cible uniquement la prestation de service RCAD du parcours client, ce qui, avec l'arrivée future de la concurrence et la multiplicité des transporteurs, est important. Le taux de décrochés est passé de 66 %

à 77 % entre 2019 et 2021 pour approcher les 80 % sur le premier trimestre 2022.

### LE NET PROMOTER SCORE (NPS)

C'est la mesure de la fidélité à la marque. Elle a augmenté de 30 points en trois ans et la satisfaction client augmente de 10 points également.

### L'UNSA-FERROVIAIRE ALERTE

Le suivi de la DMC peut générer du stress pour les agents et un non-sens pour la qualité.

### QUE DIT LA DIRECTION ?

Elle reconnaît qu'elle n'est pas sur des logiques de production comme certains prestataires, mais cet item reste un curseur de pilotage comme la joignabilité. Elle précise qu'avec la variabilité des questions loisirs, la durée peut dépasser la DMC, mais également poser le problème de qualification de l'appel et des compétences des agents.

**POUR L'UNSA-FERROVIAIRE, CES RÉSULTATS SONT LE FRUIT DU TRAVAIL DES AGENTS. IL EST TEMPS DE RECONNAÎTRE LEUR PROFESSIONNALISME.**

## L'ACTIVITÉ LOISIRS

### 10 DES 15 SITES RÉALISENT DE L'ACTIVITÉ LOISIRS

Cette activité est très diversifiée. Les nombreuses questions des clients liées à l'activité *loisirs* (le scope est très large) peuvent mettre en difficulté les agents. La gratuité de l'appel contribue à l'augmentation de la diversité des sollicitations.

### UN TRAVAIL DOIT ÊTRE MENÉ SUR L'ORIENTATION DES APPELS LOISIRS

La direction a demandé au pôle marketing de préciser ses niveaux d'attente dans l'expérience client et le parcours.

### LE MODÈLE OUIGO

Il donne de bons résultats de production, notamment parce que la direction travaille étroitement avec le marketing de *Ouigo*, qui définit les enjeux (dont les prévisions de volumes de contacts et la désignation des objectifs).

À l'identique de ce qui est pratiqué sur l'activité *Ouigo* (et CRMS pour la FID), la Direction RCAD a besoin de disposer des niveaux d'attente exprimés par les commanditaires des activités, et plus particulièrement



*loisirs* : elle travaille avec le pôle marketing en ce sens.

### FACE À CES CONSTATS

L'UNSA-Ferroviaire confirme ses doutes en ce qui concerne la prise en compte de la durée moyenne de communication (DMC) dans l'outil PEPS. Limiter la durée d'appel, c'est perdre l'opportunité de réaliser un service clientèle de qualité. ...

**POUR L'UNSA-FERROVIAIRE, IL SERAIT PLUS JUDICIEUX DE COMBLER LES ÉQUIPES EN MANQUE D'EFFECTIFS QUE DE FORCER À LA PRODUCTIVITÉ.**

## TÉLÉTRAVAIL

L'entreprise reconnaît que la satisfaction client est aussi liée à celle des agents, notamment avec la mise en place du télétravail. L'UNSA rappelle que l'accord sur le télétravail offre la possibilité d'aller jusqu'à trois jours. La direction précise qu'avec la mise en œuvre du télétravail, il y a une amélioration de la QVT et de la satisfaction des agents. Si, pour l'instant, le nombre de jours est limité à deux pour les agents et un pour les encadrants, la direction indique qu'il n'y a pas d'opposition aux trois jours de TT si la direction locale des sites estime que cela est nécessaire, à condition qu'il y ait une vigilance sur le management à distance. À date, ce sont 58 % des agents qui bénéficient du télétravail.

## PEPS, LA NOUVELLE ANIMATION MANAGÉRIALE

### LA PHASE EXPÉRIMENTALE EST TERMINÉE

La nouvelle animation est déployée au premier quadrimestre 2022 pour un premier versement en juin 2022.

### CE DISPOSITIF EST COMPOSÉ DE QUATRE OBJECTIFS

Deux objectifs sont collectifs et deux sont individuels, dont certains sont quantitatifs et d'autres qualitatifs. La part collective représente 40 % du montant et la part individuelle 60 %.

### LE SEUIL DE DÉCLENCHEMENT

Il correspond à un nombre minimal de contacts clients traités, déterminé par l'activité. L'atteinte de ce seuil permet à l'agent de concourir aux objectifs individuels. Chaque objectif est décomposé en trois paliers, qui déterminent la somme attribuée à l'agent. Les situations particulières (ALD, congés maternité, représentant du personnel, temps partiel, mi-temps thérapeutique) sont examinées individuellement.

### LA DIRECTION NOUS ANNONCE QU'IL PEUT ENCORE Y AVOIR DES ÉVOLUTIONS

- › **Sur** la répartition des pourcentages entre les objectifs.
- › **Sur** l'intitulé des objectifs.



S'il y a des changements, cela se fera sur le prochain quadrimestre. L'UNSA demande à être tenue informée des évolutions.

### D'APRÈS LES PREMIERS SUIVIS

La moyenne des montants espérés avec PEPS est de 600 euros par an et 900 euros en cas de surperformance. L'UNSA rappelle que pour comparer les différents systèmes et se positionner sur l'efficacité de l'animation managériale PEPS, il faut connaître le nombre d'agents éligibles et les montants versés.

**NOUS SOUHAITONS QUE LA DIRECTION NOUS TRANSMETTE CES DONNÉES DÈS QUE CELA SERA POSSIBLE.**

## EMBAUCHES

La direction privilégie les recrutements en interne, mais ne s'interdit pas de recruter en externe.

## LE LOGICIEL SOLAR

L'outil est en test sur deux sites : Poitiers et Marseille.

## QUE RETENIR ?

Les sujets de reconnaissance de l'évolution des métiers de la RCAD sont nombreux. L'UNSA participera à ces travaux pour porter vos revendications et irritants. N'hésitez pas à

contacter vos représentants locaux pour toutes vos questions, remarques et propositions. L'UNSA défend l'intérêt et les conditions de travail des salariés !

