



Liaison Transport & Commercial

Relation Client à Distance, mise en place d'un nouvel outil, la menace sur l'emploi continue !

Le métier de télévendeur n'a cessé d'évoluer en défaveur des agents depuis que la direction SNCF Voyages a choisi de privilégier le site internet et désormais les applications, L'augmentation des tarifs du coût des appels pour les usagers et la réduction du personnel des CLD a entraîné une baisse du « chiffre d'affaire ». La direction a évidemment utilisé cette baisse pour fermer des plaques et figer des postes.

Jouant sur la peur des agents en menaçant leurs emplois actuels, la direction a introduit plus de flexibilité et de la polyvalence : Toutes les plaques CLD, devenues RCAD, ont dû assumer plusieurs tâches. En plus d'assumer la vente et l'après-vente des billets par téléphone, les agents traitent des réclamations d'usager, font de la gestion de clientèle pour OUIGO & IdTGV, ou interviennent sur les réseaux sociaux. Dans le même temps, les agents ont subi des réorganisations du travail, des suppressions de postes et aucune revalorisation des postes alors même que les compétences attendues étaient multipliées.

Ces évolutions datent de 2012 et, à ce jour, rien n'a évolué.

La fédération SUD-Rail revendique la reconnaissance du métier actuel se traduisant par des requalifications des postes des télévendeurs et agents des RCAD.

Au cours de la Commission Centrale Professionnelle Voyageurs du 23 mars 2016, la direction a accepté d'entamer des discussions avec les organisations syndicales sur ce thème avant cet été. Il s'agirait de créer une nouvelle fiche emploi repère avec, comme préalable, la reconnaissance du métier et des revalorisations (agents/postes). **La fédération SUD-Rail veillera à ce que ces « revalorisations » ne se traduisent pas par des suppressions de postes et d'emplois !**

La direction annonce aussi qu'elle met en place un nouvel outil : ONICS (Outil de Gestion de Contact) qui coûterait à la SNCF huit millions !!! Les plaques RCAD resteraient toujours au « cœur du dispositif » même si l'utilisation d'ONICS entrainera une évolution de la relation client, et donc du métier. **La fédération SUD-Rail veillera à ce ne se traduise pas par une augmentation de la flexibilité des agents et des conditions de travail aggravées.**

La direction nous dit que le but du nouvel outil, est de ré-introduire une coopération entre la vente, l'escale et les trains. Les quelques vendeurs gare et boutique qui restent, les contrôleurs dans les trains où ils sont maintenus pourraient « enrichir » et annoter la fiche client et le dossier voyage, pour permettre une prise en charge plus rapide du client en cas de retard, réclamation et/ou demande d'information. Pour la fédération SUD-Rail, la direction n'invente rien, les contrôleurs comme les agents des gares savent mettre un mot « à la main » sur les billets depuis toujours... là il s'agit de remplir le champ « remarques »...

Le calendrier est très serré. La mise en expérimentation sur le site de Nancy doit débuter en septembre 2016. La montée en charge, l'ouverture de nouvelles fonctionnalités et l'expérimentation sur d'autres sites sont prévues pour le début de 2017. La généralisation de l'outil, ONICS, à l'automne 2017.

Pour réussir cet investissement, comme toujours les formations prévues pour les agents ne sont que de 1,5 jours pour l'exécution et de 2 jours pour les Dpx et ACM. Il est clair que la direction a la mémoire courte et a oublié les difficultés de la mise en place de mosaïque ou du programme voyageur. Ne parlons pas des codes avantage à usage unique, CUI, à l'été 2015 et leurs lots de problèmes. **SUD-Rail a demandé à ce que ces formations à ONICS soient plus longues et de qualité.**

SUD-Rail participera au groupe de travail national RCAD en revendiquant le maintien des emplois de cheminot-es, l'amélioration des conditions de travail et la revalorisation des postes tenus alors même que nous subissons flexibilité et polyvalence.