

Relation Clients A Distance

L'UNSA reçue en audience !

juin 2017



Participants à l'audience du 1^{er} juin 2017 :

UNSA :

Mme Nathalie WETZEL, Secrétaire Fédérale,
M. Romain BONNEFOY, Expert Relation Clients A Distance, UR Lorraine,

Direction :

M. Pascal LAPOINTE, relations sociales,
M. Eric LELIEVRE, Directeur du réseau RCAD,
M. Grégoire FORGEOT D'ARC, Directeur Réseau Commercial,
M. Thierry LESUEUR, Direction du réseau Commercial.

L'UNSA-Ferroviaire a demandé une nouvelle audience auprès de la Direction sur les sujets RCAD. Les évolutions dans ce service sont nombreuses et il était nécessaire de faire un point d'étape.

Point 1 : dimensionnement et structuration du Réseau Relation Clients à distance

La délégation UNSA-Ferroviaire a, une nouvelle fois, demandé des réponses claires à la Direction sur sa vision cible de la RCAD, le calendrier et les sites retenus.

La Direction nous confirme que le choix de Voyages reste de conserver une RCAD très largement gérée par la SNCF, même si la production au sein de RCAD SNCF est 2 fois et demie plus onéreuse que chez un prestataire extérieur.

La création de centres plus importants se fait petit à petit, en cohérence avec la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences ce qui ne permet pas une vision à long terme de la cartographie RCAD. Toutefois, la Direction maintient son objectif à terme d'une dizaine de grands centres, dispersés sur le territoire national.

Il n'y a pas de volonté de créer un grand centre par nouvelle région administrative (par exemple les sites de Longueau, Arras et de Douai seront pérennes).



UNSA-Ferroviaire
56, rue du Faubourg Montmartre • 75009 PARIS
Tél : 01 53 21 81 80 • Fax : 01 45 26 46 65
E-mail : federation@unsa-ferroviaire.org



La délégation rappelle son opposition à cette nouvelle organisation en grand centre.

Néanmoins, pour la délégation UNSA-Ferroviaire, il serait plus rassurant pour les personnels de connaître la localisation à terme des « grands centres ». Vivre dans l'incertitude génère des risques psychosociaux.

A ce jour, il est prévu :

- ✔ **La Fermeture des RCAD de Strasbourg, Caen, Charleville Mézières, Besançon, Nice et Toulon.**
- ✔ **A ce jour, malgré les rumeurs, la fermeture de Clermont Ferrand n'est pas prévue.**
- ✔ **L'ouverture le 19/06 d'un nouveau grand site RCAD à Marseille.**

Pour l'UNSA-Ferroviaire, il est important d'anticiper les annonces pour que les agents puissent s'organiser.

L'encadrement doit être mieux préparé et mieux formé, car il est souvent démuné face aux annonces de fermetures. L'UNSA-Ferroviaire rappelle que la perception de l'EIM, notamment en province, est négative. Il faut donc proposer des solutions de reclassements pérennes. De plus, chaque situation est différente et individuelle. Il est primordial de prendre en compte la dimension humaine.

L'accompagnement et la prise en compte des demandes des agents sont donc essentiels. Nous avons rappelé que dans le cadre du RH00910, l'Entreprise s'est engagée à tout mettre en œuvre pour éviter de recourir aux mobilités contraintes.

TGV MAX

L'UNSA-Ferroviaire a demandé à l'Entreprise à quel stade en étaient les réflexions sur la ré-internalisation de l'activité liée à l'offre TGV MAX.

La Direction nous annonce que la ré-internalisation se fera au cours de l'année 2018. Nous espérons que la décision concernant la distribution de cette offre ira dans le même sens. A ce jour, la décision d'étendre ou non le TGV MAX à d'autres catégories de personnes n'est pas encore arrêtée.

Point 2 : organisation du travail

La délégation UNSA-Ferroviaire a demandé un point d'étape sur l'organisation du travail mise en place dans les centres du réseau.

Sur la présence encadrement : Les centres de Douai et le Mans sont déjà dans une organisation à environ 15 agents par DPX. Le site de Marseille est en phase d'atteinte de cet objectif. D'autres sites sont en réflexion sur le sujet.

La proposition de l'UNSA-Ferroviaire sur les « référents formation » a été entendue. En effet, sur les sites « Fidélité », des « référents formation » sont en place, et des réflexions sur le sujet sont en cours sur les sites importants.

Concernant la présence en continu de l'encadrement sur les grands sites, elle est assurée par le DPX et/ou l'ACM/ADPX qui organisent leur emploi du temps en conséquence. Sur la région Hauts-de-France, la création de l'UO RCAD, rattachée à l'ESV Nord Pas de Calais, simplifie le management. La Direction nous affirme qu'il n'y a pas de fusion géographique prévue des trois RCAD (Longueau, Arras et Douai) des Hauts-de-France.

Sur la définition d'activités : L'UNSA-Ferroviaire a réitéré la demande d'une définition précise de ce qui est repris comme une activité spécifique et ce qui correspond aux gestes métiers de « téléconseiller RCAD ».

Le nombre d'activités est limité à trois par jour. La liste des activités par centre RCAD est jointe.

Point 3 : Hypervision

Après quelques tensions, la situation s'est apaisée et l'entente entre l'Hypervision et les ACM semble bonne. Le rôle de chacun est à présent beaucoup plus clair. Comme l'avait suggéré l'UNSA-Ferroviaire, la présentation de l'Hypervision aux différents acteurs de la RCAD est en cours. La prise en compte des situations locales par l'Hypervision doit être rendue possible par des rencontres entre acteurs. La Direction a clarifié les activités en ordre de priorité et a demandé à limiter les changements.

Point 4 : les outils

La Direction nous annonce que les difficultés majeures rencontrées via la « base client unique » sont résolues et que les doublons sont beaucoup moins fréquents à ce jour.

Concernant les outils :

L'outil Onics (outil de la relation clients) est en cours de déploiement.

L'outil Akio (outil de gestion) des réclamations sera remplacé par le logiciel Nacre.

Concernant l'outil de téléphonie appelé Prosodi, style ou Odigo, il est également en cours de déploiement. Cet outil permettra le décrochage automatique après un double Bip (ouverture fiche client et prise d'appel) et la qualification de l'appel avant « l'inter contact » (ou temps de temporisation). La formation sur l'outil Nacre devrait débiter au dernier trimestre 2017. Concernant l'évolution de l'outil ICARE (Logiciel Accès plus), le calendrier n'est pas connu à ce jour.

Point 5 : Reconnaissance

La délégation UNSA-Ferroviaire avait interpellé la Direction sur les conséquences de la suppression d'IMPEC et son remplacement par la Prime, lors de la table ronde du 22 septembre, ainsi que lors de l'audience de février. En effet, un certain nombre d'agents se retrouvent lésés, ce qui peut être un facteur de démotivation.

Pour l'Entreprise, le remplacement d'IMPEC par la Prime n'a globalement pas eu d'impact, mais elle reconnaît qu'il y a peut-être des sujets sur certains sites.

A notre demande, la Direction accepte de faire un REX sur la Prime, afin qu'un équilibre soit respecté entre Activités front et back office et incitera au partage des bonnes pratiques pour valoriser l'activité « Loisir » autant que les autres activités RCAD. La Direction confirme qu'une trentaine de requalifications de postes de B sur C (soit un ratio de 75% B/C) sont en cours et se feront sur 2 ans. Elle nous annonce que des créations de postes de Qualification D sont en cours d'étude. Cela permettrait, comme nous l'avions demandé, la montée en compétence des agents par le biais de formations, coaching et rendez-vous qualité (« référent formation »).

L'UNSA-Ferroviaire demande la répartition des requalifications B sur C.

Point 6 : Rex G30

La délégation UNSA-Ferroviaire a demandé à la Direction les retours depuis la mise en œuvre de la garantie 30 minutes.

La Direction nous précise que la charge d'appel due à la G30 a baissé. Elle serait passée de 600 appels (hors ré-appel) par jour à environ 150 (hors ré-appel).

La Direction continue de penser que la G30 est un geste métier à généraliser. Cela devrait être favorisé par le remplacement de l'outil Akio par l'outil Nacre qui permettra, dès la prise d'appel, la visualisation de la totalité du parcours client.

La délégation UNSA-Ferroviaire attire l'attention sur le fait que la généralisation est encore loin, car seuls les sites de Nancy, Chambéry, Douai et Longueau se partagent cette tâche aujourd'hui. De plus, si l'activité G30 se stabilise, c'est parce que ce sont les médiateurs qui ont à gérer un grand nombre de dossiers incombant normalement aux opérateurs G30.

ACTIVITES PAR RCAD - FEVRIER 2017

Sites RCAD	Activités Sites RCAD	Sites RCAD	Activités Sites RCAD
Strasbourg	Appels Loisir	Valence	Appels Loisirs
	Appels Eurostar Français		Appels GV
	Appels TER Alsace		Appels Pro
Chambéry	Traitement Réclamations Loisirs	Nice	Appels Ouigo
	Appels Loisir		Mails Ouigo
	Appels GV		Facebook et Twitter Ouigo
Clermont-Ferrand	Appels Pro	Toulon	Appels Loisirs
	Traitement Réclamations Loisirs		Appels Pro
	Appels Loisir		Appels Trains Désheurés
Besançon	Appels GV	Limoges	Traitement Réclamations Loisirs
	Appels Pro		Appels Loisirs
	Appels Auto-Train		Appels Pro
Tours	Appels Loisir	Béziers	Appels Junior & Cie
	Appels GV		Appels Sortants Junior & Cie
	Appels Pro		BO Suivi des Trains Junior & Cie
Poitiers	Appels Hotline VSC	Béziers	Débord Appels Sociétés d'Assistance
	Mails Hotline VSC		Appels Loisir
	Appels Loisir		Appels Sociétés d'Assistance
Bayonne	Appels GV	Vannes	Appels Junior & Cie
	Appels Pro		Appels Sortants Junior & Cie
	Appels Objets Trouvés		Appels Familles Nombreuses
Caen	Appels Loisir	Vannes	Appels Auto-Train
	Appels GV		Après-vente Loisir
	Appels Pro		Appels Loisir
Longueau	Appels Auto-Train	Nancy	Appels GV
	Appels Loisir		Appels Pro
	Appels Accès Plus		Traitements Posts SNCF.com
Douai	Mails Accès Plus	Nancy	Appels Fid. GV
	Relations Partenaires Accès Plus		Débord Appels Service T
	Appels Accès Plus Synchro		Twitter SNCF
Douai	Appels Loisir Français et Anglais	Nancy	Facebook Messenger Pro
	Appels Eurostar Français et Anglais		Appels Loisir
	Traitement Réclamations Loisirs		Appels GV
Le Mans	Portail Entreprise (à reprendre TOURS)	Charleville-Mézières	Appels Pro
	Appels Portail Entreprise		Appels Accès Plus
	Appels Sortants Portail Entreprise		Traitement Réclamations Loisir
Le Mans	Remboursements Clients Portail Entreprise	Saint-Etienne	Appels Loisir
	Appels entrants Contrat Pro		Appels GV
	Appels sortants Contrat Pro		Appels Pro
Nantes	Mails Contrat Pro	EAD Paris-Est	Traitement Réclamations Loisir
	Appels Fid. Voyageurs		Après-vente Loisir
	Mails Fid. Voyageurs		Appels Loisir
Nantes	Courriers Fid. Voyageurs	SC Paris-Est	Appels GV
	Pôle Expert Fid.		Appels Pro
	Après-vente Pro		Appels Ouigo
Nantes	Appels Fid. GV	Arras	Mails Ouigo
	Mail Fid. GV		Plis EAD
	Courriers Fid. GV		Plis Junior & Cie
Nantes	Appels Sortants Fid. GV	Arras	Traitement Réclamations Loisir
	Appels GV		Traitement Réclamations Pro
	Après-vente Pro		Traitement Réclamations Loisir
Nantes	Traitement Réclamations GV et Loisirs	Arras	Re-Contact Client
	Traitement Réclamations Fid.		
	Appels Suivi de Réclamations Fid.		
	Appels Suivi de Réclamations GV et Loisirs		

