

# RÉSEAU VENTE



Paris, décembre 2017

## Vers une "voie de service" ou "de services" pour le commercial ?

Allons-nous dans l'impasse ou vers une politique de services qui nous permettra de nous différencier de la concurrence et fidéliser la clientèle ? C'est la question que l'**UNSA-Ferroviaire** a posée à la nouvelle Directrice des ventes, Mme GRIMALDI succédant à M. FORGEOT D'ARC, à la tête de la Direction des ventes. Une délégation **UNSA-Ferroviaire** a été reçue par la nouvelle Directrice. Elle l'a interrogée sur sa feuille de route et sur sa vision concernant les dossiers dont elle a la charge : la distribution, le réseau de la Relation Clients à Distance ainsi que les Services Groupes.

### SUR LA DISTRIBUTION

Pour la Directrice, les chiffres confirment la décroissance des ventes physiques. La trajectoire sur la vente est écrite pour 2018. Elle indique que l'on doit se poser la question des besoins nécessaires pour assurer les objectifs commerciaux et de services, donc affiner la trajectoire. Cela entraîne également une réflexion sur les espaces de ventes et les outils de distribution.

Les sujets sont différents entre Voyages et TER. Mme GRIMALDI déclare vouloir débiter sa réflexion sur l'activité Voyages pour se « faire une religion » sur ce que l'on veut apporter aux clients.

Elle concède ne pas avoir toutes les réponses à l'heure actuelle mais assure qu'elle ne tardera pas à les avoir.

L'**UNSA-Ferroviaire** a rappelé la nécessité de préserver un réseau physique de distribution.

En effet, beaucoup de ventes ne peuvent être effectuées sur internet. De plus, les vendeurs assurent aussi de la prescription et de la montée en gamme.

A l'aube de l'ouverture à la concurrence, la complémentarité des différents réseaux est une force.

La suppression du réseau physique serait une faiblesse que d'autres opérateurs sauront exploiter, notamment pour les clients les plus contributeurs.

### SUR LE RESEAU RCAD

La Directrice admet que ce fut une année difficile avec nombre d'irritants concernant les outils. Elle veut lancer un audit sur les difficultés rencontrées.

Par ailleurs, elle espère que 2018 verra la concrétisation des investissements et que le réseau poursuivra la création de centres plus importants. Elle est en attente de résultats pour 2018.

Sur la question de la gratuité des appels au 3635 évoquée par notre délégation, elle affirme que cela n'est toujours pas d'actualité.

La délégation a rappelé qu'en plus des problèmes liés aux outils, un grand nombre de difficultés ont été aussi générées par un manque d'anticipation ou une mauvaise évaluation de la charge.



**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](mailto:federation@unsa-ferroviaire.org)



En effet, la fermeture de certains centres a été opérée sans avoir l'assurance que l'on avait les effectifs disponibles pour créer de plus grandes entités.

La charge induite par la G30 a été mal évaluée et répartie entre les différents plateaux.

En faisant un focus sur chacun des centres RCAD, on peut constater que des dysfonctionnements sur les outils, la charge, les effectifs ont eu des impacts sur la Qualité de Service.

## UN CONSEILLER VOUS RÉPOND AU 3635

Les chiffres communiqués lors de la CPC du mois de novembre confirment ces difficultés.

Notre délégation a pu aussi constater que, pour toutes ces raisons, des débords sur des centres externes ont été réalisés, y compris pour des appels loisirs, et que certaines activités ont été simplement abandonnées.

Pour *l'UNSA-Ferroviaire*, il est essentiel de conserver un réseau suffisamment dimensionné pour assurer toute la charge de travail. Il est inadmissible, lorsqu'il y a de l'activité, de recourir à des prestataires alors que nous avons un réseau performant.

### SUR LES AGENCES GROUPEES

La délégation *UNSA* a rapporté les difficultés rencontrées dans les Agences Groupes, qui ont été de véritables freins au développement du chiffre d'affaires.

Alors que le secteur enregistre une certaine reprise qui se traduit, notamment, par l'augmentation du nombre de créations d'agences de voyages sur l'ensemble du territoire, en interne, la menace de réorganisations et de suppressions de postes reste d'actualité.

Les secteurs des commerciaux, qui parfois couvrent plusieurs départements, voire presque une région, ne permettent pas d'amorcer la même reprise pour cette activité.

De plus, la délégation a dénoncé l'opacité avec laquelle les réorganisations sont opérées. Il est essentiel d'avoir un partage bien en amont des différents projets avec les délégués syndicaux, les CHSCT et les

agents, afin que tous puissent prendre part aux décisions qui vont les impacter.

Pour la Directrice, il est effectivement préférable de se rencontrer, d'échanger en amont et de pouvoir impliquer plus les agents dans la stratégie de l'Entreprise. Elle nous confirme que, pour l'instant, l'étude de ce service n'est pas terminée et que l'annonce de la réorganisation est reportée.

La délégation *UNSA-Ferroviaire* a exprimé la volonté et la nécessité de travailler en amont sur tous ces dossiers. Il est contreproductif pour l'ensemble des acteurs des relations sociales, les représentants de l'Entreprise et les agents d'être mis au pied du mur et de subir les réorganisations sans aucune visibilité sur la stratégie et les orientations de l'Entreprise.

Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, le GPF SNCF va aussi être confronté à un effet de curiosité pour les nouveaux entrants et, de fait, perdre quelques parts de marché. C'est par le service que nous pourrions nous différencier d'autres opérateurs qui utiliseront les mêmes lignes, voire les mêmes matériels. Dans ce contexte, *l'UNSA-Ferroviaire* considère que l'on ne peut pas se contenter d'une politique de repli.

L'Entreprise se targue que OUIGO génère plus de 50% d'induction, c'est-à-dire de nouveaux clients qui ne prenaient pas le train. Est-ce que ces nouveaux clients n'ont pas besoin de conseils, de services et d'assistance pour se repérer dans nos emprises, ainsi que d'une prise en charge en cas de situation perturbée ?

## EN CONCLUSION

*l'UNSA-Ferroviaire* a rappelé qu'une Entreprise de services comme la SNCF n'existe qu'au travers des personnels en contact de la clientèle. Ce sont eux qui assurent ces services aux clients, ainsi que les boucles de rattrapage lorsque la production est défectueuse.

**Il est donc primordial de conserver un réseau physique et un autre à distance afin d'assurer à nos clients le service de qualité promis.**

**Le syndicalisme en positif**

