

RELATION CLIENTS A DISTANCE



L'UNSA demande l'ouverture rapide

de négociations sur la reconnaissance des métiers RCAD.

Depuis plusieurs années, l'Entreprise n'a eu de cesse de réaliser de la productivité sur le réseau RCAD.

Prétextant une baisse du nombre d'appels, cette productivité a été réalisée sur deux axes dans le réseau :

- **Tantôt en supprimant des emplois ou en ne couvrant pas le cadre d'organisation.**
- **Tantôt en internalisant des nouvelles charges sans mettre les effectifs en adéquation.**

C'est dans cette logique que beaucoup de centres Ligne Directe ont été fermés ou ont vu une augmentation du nombre de prestations réalisées. Après avoir fermé les services clientèles en front-office et les avoir regroupés au sein d'une plateforme unique, le constat est sans appel : la plateforme d'ARRAS est saturée et enregistre des mois de retard dans le traitement des réclamations. La réponse de l'Entreprise : des centres Ligne Directe et certains chantiers de ventes traitent des réclamations.

Avec l'internalisation ou le transfert de ces nouvelles charges, le niveau de compétence a augmenté et les agents doivent faire preuve d'une plus grande capacité d'adaptation et de polyvalence.

L'arrivée des nouveaux outils et des nouvelles procédures de qualification des appels ont fait peser de nouvelles contraintes pour les agents du réseau.

Pourtant, malgré ces évolutions métiers, ces nouveaux outils, ces nouvelles contraintes, les agents du réseau RCAD n'ont pas été intégrés dans le processus de requalification des postes VO 0907.

L'UNSA-Ferroviaire revendique :

- **La suppression des contraintes liées aux nouveaux outils (qualification des appels pendant la conversation, double saisie de certaines informations...).**
- **Le respect des textes RH et des normes réglementaires dans la mise en œuvre des organisations de travail (travail sur écran, open space...).**
- **Le respect des règles fixées dans la charte et l'accord systématique de l'agent pour réaliser les écoutes et les enregistrements.**
- **La réinternalisation de toutes les missions pouvant être assurées par les centres relation clients à distance.**
- **La couverture des cadres d'organisations et la mise en œuvre d'une démarche de requalification de postes de type VO 0907.**

**L'UNSA-Ferroviaire revendique une vraie reconnaissance
des métiers de la relation clients.**

Novembre 2015

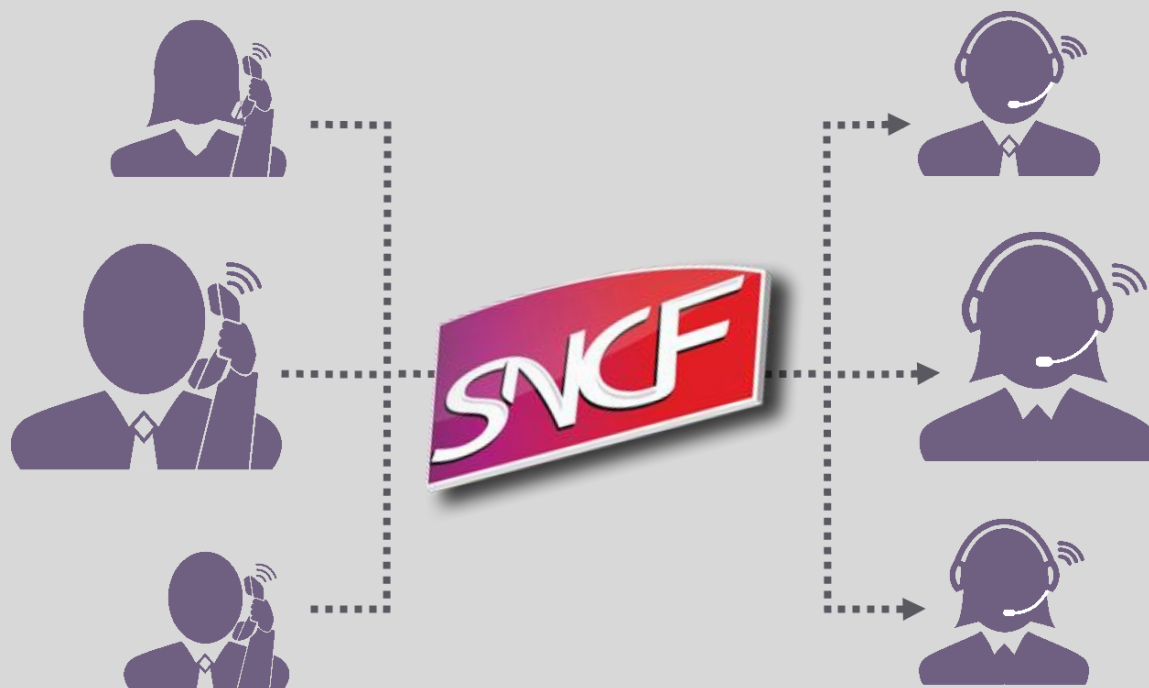


UNSA-Ferroviaire
56, rue du Faubourg Montmartre • 75009 PARIS
Tél : 01 53 21 81 80 • Fax : 01 45 26 46 65 • federation@unsa-ferroviaire.org

Le syndicalisme en positif !

Métiers RCAD

Effectif, Formation, Rémunération.



Groupe Public Ferroviaire SNCF

Comité d'Entreprise Délégué du Personnel Conseil de Surveillance Conseil d'Administration

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