



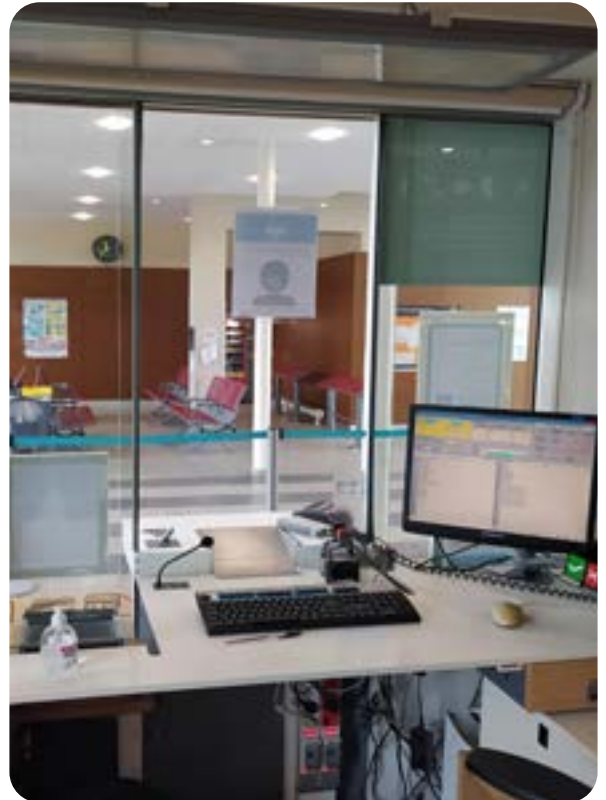
# AGENTS DE LA SA VOYAGEURS

## LOGICIEL SOLAR

# LA RELATION CLIENTÈLE A BOUT DE SOUFFLE

**25 octobre : Lors de la Commission métier relation clientèle, les difficultés que subissent les agents à la suite de la mise en place de SOLAR, ont été exposées à la Direction Voyages. L'UNSA avait sollicité davantage de reconnaissance de la part de l'entreprise.**

**La Direction avait reconnu les contraintes de SOLAR lors de son déploiement, mais n'avait pas souhaité s'exprimer davantage sur le sujet, arguant le fait qu'une commission métier n'est pas un lieu de négociation.**



**L'UNSA AVAIT ALORS IMMÉDIATEMENT SOLlicitÉ UNE AUDIENCE AUPRÈS DE LA DIRECTION DE LA RELATION CLIENTÈLE SOL.**

**BIEN QUE L'UNSA-FERROVIAIRE RECONNAISSE LA NÉCESSITÉ DE REMPLACER L'OUTIL DE VENTE MOSAÏQUE DEvenu OBSOLÈTE, NOUS REVENDIQUONS UNE RECONNAISSANCE POUR TOUS LES AGENTS DE LA RELATION CLIENT IMPACTÉS PAR LA MISE EN PLACE DE SOLAR.**



## L'UNSA A ÉTÉ RECUE EN AUDIENCE LE 8 NOVEMBRE

Le choix de la mise en place progressive de SOLAR, logiciel destiné à remplacer MOSAÏQUE, grâce notamment aux remontées des ambassadeurs, a impacté très fortement le travail des agents en gare. récompensant l'investissement et la réussite de premier parcours de certification (formation initiale et certification validée) avec effet rétroactif pour les agents déjà certifiés.

**En effet, depuis plusieurs mois les agents de vente sont confrontés à plusieurs difficultés :**

- **L'obligation** de travailler conjointement sur 2 logiciels,
- **Le manque de fonctionnalité sur SOLAR,**
- **La lenteur et les bugs** récurrents entraînant des files d'attente et un réel inconfort des agents face à la clientèle,
- **La non prise en compte pour les temps de communication plus longs dans PEP'S,** dispositif de gratification pour les agents des RCAD,
- **Un accompagnement et une formation** insuffisants au sein des équipes,
- **Un déploiement sans après-vente de SOLAR BOOST** avec une plus de 40 fiches de contournements.

Pour toutes ces raisons, vos représentants UNSA ont demandé à l'entreprise une valorisation de votre investissement.

### LA DIRECTION SOURDE FACE À CETTE DEMANDE

Pire, elle considère que la mise en place de moyens supplémentaires dans les équipes constitue une preuve de reconnaissance ! Pour l'UNSA, cela représente un soutien au vu des échéances à venir qui risquent d'être très complexes pour les ventes physiques. La direction a refusé nos propositions et arguments contredisant notre constat sur l'état d'épuisement et les risques RPS dans les équipes.

**C'était l'occasion pour l'entreprise de reconnaître le travail et les difficultés que les agents de la relation clients vivent.** Que ce soit sous forme de gratification exceptionnelle pour le travail accompli depuis plus d'un an ou une revalorisation de la prime de travail durant la période de mise en place de SOLAR (3 à 4 mois à venir).

**Hélas, les dirigeants n'ont pas su saisir cette opportunité...**

**LES AGENTS PERDENT LE SENS DE LEUR TRAVAIL, ILS SONT DÉCOURAGÉS ET À BOUT DE SOUFFLE ET À PEINE REMERCIÉS !**

**NIANT AINSI LE RISQUE D'UN MAL ÊTRE GRANDISSANT ET UN TAUX D'ABSENTÉISME ABYSSAL ! L'AVEUGLEMENT DE LA DIRECTION À CE SUJET SUIVI PAR DES NAO PAS COMPLÈTEMENT SATISFAISANTE, RESSEMBLENT PRESQUE À DE LA PROVOCATION.**

**LE RENDEZ-VOUS EST PRIS EN DÉCEMBRE AVEC LA DIRECTRICE, POUR CONTINUER À PORTER LA VOIX DES ÉQUIPES DE LA RELATIONS CLIENTÈLE.**

**L'UNSA-FERROVIAIRE RESTE À L'ÉCOUTE ET REVENDIQUERA AUTANT QUE DE NÉCESSAIRE LE BESOIN DE RECONNAISSANCE DES ÉQUIPES DE LA RELATION CLIENTÈLE.**

