



AGENTS DE LA RELATION CLIENT

FORTES CHALEURS

L'UNSA AGIT

La délégation UNSA-Ferroviaire a été reçue jeudi dernier par la Direction de la SA Voyageurs afin d'aborder deux sujets importants pour les agents en cette période estivale.

#1

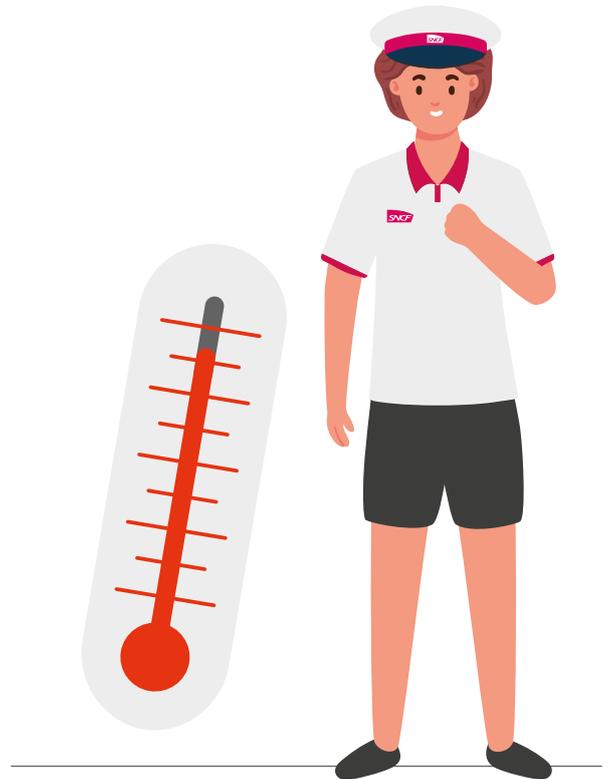
L'INTÉGRATION DANS LA TENUE DE BERMUDAS ET JUPES-SHORTS

Depuis la commission métier du 24 novembre 2021 au cours de laquelle l'entreprise nous a présenté l'évolution de la tenue des agents de la relation client avec l'arrivée d'une tenue mixte, l'UNSA-Ferroviaire n'a eu de cesse de s'opposer à la fin des tenues spécifiques hiver et été.

À chaque rencontre sur le sujet, nous avons demandé l'intégration d'éléments spécifiques fortes chaleurs (bermudas, pantacourts, jupes-shorts) et grand froid (sous-vêtements thermiques, doudoune, etc.).

L'UNSA, ENTENDUE PARTIELLEMENT

Si l'UNSA-Ferroviaire a eu gain de cause sur le sujet hivernal avec le rajout d'une parka grand froid et l'élargissement de la dotation de sous-vêtements thermiques à l'ensemble des



agents, nous avons eu une fin de non-recevoir pour la partie fortes chaleurs.

ÇA SE PASSE AILLEURS !

Fort de ce qui se passe dans des entreprises de notoriété nationale comme la Police et la RATP, qui autorisent le port du bermuda ou à l'instar de la SNCB qui expérimente actuellement ce type de tenue, l'UNSA-Ferroviaire n'en est pas restée là et a persévéré. La vague de fortes chaleurs que connaît actuellement le pays nous prouve que la doctrine de l'entreprise doit évoluer sur les dotations et répondre favorablement à la demande légitime de vêtements spécifiques été.

LORS DE L'AUDIENCE DU 21 JUILLET DERNIER

L'UNSA-Ferroviaire a demandé à l'entreprise de ne pas seulement faire du benchmark, mais d'être pionnière et innovante en matière de qualité de vie au travail des salariés et de ne pas s'interdire une évolution de la tenue de tous les agents de la relation client (sol et bord) quelle que soit l'activité (TGV, Intercités, OUIGO, TER, Transilien). ...



UNSA-FERROVIAIRE

QUE RETENIR DU #1 ?



Dans la continuité de ce qu'a obtenu l'UNSA en Occitanie le 29 juin dernier (EIGS) et à la suite de nos arguments, la Direction de la SA Voyageurs n'a pas d'opposition de principe sur des actions de proximité. La direction précise que les mesures pragmatiques et de bon sens sont à prendre au niveau local dans l'intérêt de la qualité de vie au travail des agents et de l'exigence du service propre à chaque périmètre. En parallèle, la Direction

de la SA Voyageurs s'engage à consulter les différentes activités pour étudier la possibilité de mettre en place pour les prochaines dotations des vêtements été plus légers tels que pantacourt / bermuda et jupe-short pour tous les agents de la relation client. Pour l'UNSA, même si cela arrive un peu tard, c'est un premier pas. L'objectif de l'UNSA est que cette dotation fortes chaleurs soit étendue à l'ensemble des activités et régions et intégrée dans la dotation annuelle.

#2

UN PLAN D'ACTION CONTRE LES FORTES CHALEURS

L'UNSA-Ferroviaire revendique une meilleure communication et une articulation sol & bord pour l'avitaillement en eau des trains.

L'ANTICIPATION DES RESSOURCES

Cela doit être la clé en période estivale. L'UNSA demande à l'entreprise de ne pas être avare dans la constitution des stocks d'eau.

LA CLIENTÈLE LOISIRS

Moins habituée au transport ferroviaire, elle est plus nombreuse en gare et dans les trains pendant les mois de juillet et août.

Viennent ensuite s'ajouter les fortes chaleurs, les incendies et les problèmes techniques (caténaies, dilatation des rails et malheureusement suppressions de trains et ruptures de correspondances).

CE QUE L'UNSA DEMANDE

L'entreprise doit largement communiquer auprès des voyageurs pour condamner les incivilités faites aux agents en contact avec la clientèle, particulièrement dans ces situations.

LES AGENTS EN GARE

Ils subissent également les très fortes chaleurs cet été. Pour l'UNSA-Ferroviaire, leur programmation doit être faite avec bienveillance afin de pouvoir les laisser s'hydrater et se rafraîchir régulièrement dans des locaux climatisés, dès que possible.

LA DÉFAILLANCE DU MATÉRIEL

La direction nous indique qu'il est parfois difficile de mettre en place un plan de transport adapté pour la maintenance du matériel.

L'entreprise ne doit sous aucun prétexte s'interdire ces adaptations ! Nous avons demandé la présence systématique d'agents du matériel (notamment pour la climatisation) sur les sites identifiés comme sensibles.

QUE RETENIR DU #2 ?



Des processus existent déjà : un rappel sera fait aux activités. L'UNSA demande que lors de ruptures de correspondance, les reports de voyageurs soient coordonnés entre tous les centres opérationnels des différentes activités afin que les agents concernés soient informés en amont.



UNSA-FERROVIAIRE