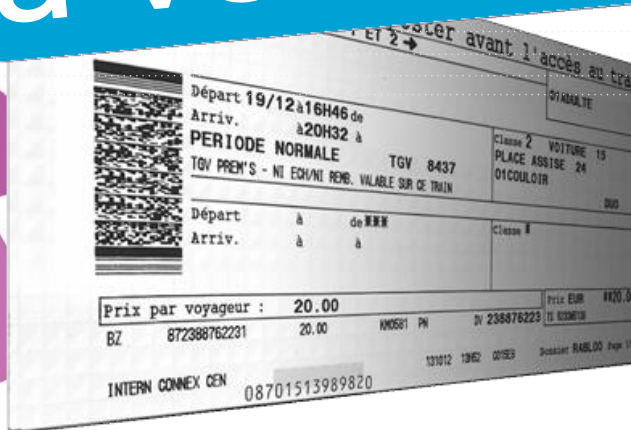


# Réseau vente



## Relation Client A Distance La fin de l'appel surtaxé !

Paris, février 2019

Le 26 février 2019, lors d'une interview, le président du Directoire SNCF, Guillaume Pépy a annoncé la fin de l'appel surtaxé pour contacter le service de la Relation Client A Distance (RCAD).

Depuis des années, **l'UNSA-Ferroviaire** dénonçait le tarif exorbitant de ce service, à savoir 0,40 euros la minute en plus du prix d'un appel local.

Pour **l'UNSA-Ferroviaire**, il était inadmissible que les clients ne puissent profiter de ce service gratuitement, pour une équité d'accès entre les différents canaux de distribution.

Avec les fermetures massives de points de vente, il était inacceptable qu'un client paye un service surtaxé alors que l'accès à un canal de vente physique n'est plus assuré sur tout le territoire.

A partir du mois de juin, cette iniquité entre les différents canaux de distribution n'existera plus et le coût d'un appel ne sera plus surtaxé.

Si **l'UNSA-Ferroviaire** se félicite de cette avancée qui bénéficiera à de nombreux clients, nous sommes inquiets des répercussions financières de cette mesure.

Compte-tenu du fait que l'activité Voyages souhaite recentrer son activité autour des 45 plus grands points de vente, nul doute que cette mesure n'intervienne que comme une compensation pour les clients de la réduction de l'offre de services.

**L'UNSA-Ferroviaire** rappelle son attachement à un réseau de distribution intégré et multicanal ainsi qu'à un maillage territorial des points de vente pour assurer un haut niveau de service aux clients.

**L'UNSA-Ferroviaire** rappelle que les conditions d'accès au numérique ne sont pas homogènes sur le territoire et que bon nombre de clients sont encore tributaires des canaux physiques de distribution.

Pour **l'UNSA-Ferroviaire**, les métiers de la relation client sont essentiels pour la satisfaction des voyageurs et pour assurer une boucle de rattrapage en cas de défaillance de nos organisations.

D'ores et déjà, **l'UNSA-Ferroviaire** exige que l'Entreprise anticipe la charge de travail supplémentaire (augmentation des appels) et que des personnels formés soient intégrés dans ce service.



# DONNEZ PLUS D'ÉCHO SOCIAL A VOTRE VOIX !



**autonome**  
**positif**  
**efficace**