

TGV Max

Un MAX de TGV...

mais un minimum de cheminots !



TGV MAX est un nouvel abonnement de voyages illimités à 79 € par mois, destiné aux 16-27 ans.

TGV Max permettra de voyager en illimité sur tous les TGV et INTERCITÉS à réservation obligatoire, vers toutes les destinations, tous les jours sans exception (même les jours de grands départs). L'objectif de ce nouveau produit est d'aller à la conquête d'une nouvelle clientèle, ou à la reconquête d'une autre, plus volatile.

L'UNSA-Ferroviaire comprend l'intérêt du GPF de se développer, de conquérir de nouveaux marchés et de nouveaux clients. Mais nous sommes en **TOTAL DESACCORD** avec la façon dont ce nouveau produit est mis en œuvre !

En effet, l'Entreprise a choisi le canal Internet pour la distribution et a confié la Relation Client A Distance (RCAD) à un prestataire externe.

Pour **L'UNSA-Ferroviaire**, les différents canaux de distributions sont complémentaires et le client doit pouvoir choisir celui qui lui convient le mieux.

Par ailleurs, le personnel du GPF n'a plus à prouver son savoir-faire dans la RCAD et nous ne comprenons pas ce choix d'externalisation, d'autant plus que la Direction nous a déclaré vouloir garder « la vision 360° du client » et donc gérer l'ensemble de ses demandes au sein de la RCAD.

Pour **L'UNSA-Ferroviaire**, ce choix d'externalisation n'est pas en cohérence avec l'ambition affichée, à moins qu'il ne soit guidé par une logique purement financière.

Si **TGV MAX** n'est destinée qu'aux jeunes, **L'UNSA-Ferroviaire** suppose que, si le produit remporte un succès auprès de nos clients, la Direction élargira cette offre à d'autres segments de clientèle.

L'UNSA-Ferroviaire a demandé à la Direction :

- La commercialisation de TGV Max sur l'ensemble des canaux de distribution
- La réinternalisation de la charge de travail liée à la Relation Clients A Distance



Paris, février 2017

Conditions de travail

Protection sociale et santé

Chèques-vacances

Formation

Qualité de vie au Travail

Trajets PDE IKV

Parentalité

Comités d'entreprise

Métiers

Pouvoir d'achat

Titres-Restaurant

Logement

Salarié-e de la SNCF :
je veux un syndicat
autonome, je veux
un syndicat moderne
et utile,
je veux un syndicat
qui me renseigne,
je veux un syndicat
qui s'occupe de moi !!!

