

# Evolution des métiers de l'Escale et de la Relation Clients

## L'UNSA-Ferroviaire demande reconnaissance et accompagnement

Mars 2018



Le 8 mars 2018, l'**UNSA-Ferroviaire** a été reçue par la Direction SNCF Voyages dans le cadre d'une demande d'audience pour échanger sur les évolutions menées et celles à venir autour des métiers de l'Escale.

### L'UNSA-Ferroviaire a dénoncé :

- Un manque de visibilité sur l'avenir des Escales.
- De nombreuses **initiatives locales ou régionales menées sans cohérence ni accompagnement national.**
- De nombreuses expérimentations mises en œuvre sans concertation.
- Des disparités flagrantes dans la rémunération au sein des métiers de la Relation Clients.

La Direction a reconnu la nécessité de mener une réflexion sur l'Escale, tout en tenant compte du contexte global d'évolution de la Relation Clients. La particularité des métiers de l'Escale ainsi que les mesures d'accompagnement à mettre en œuvre seront abordées dans ce cadre.

La Direction nous a rappelé que la vision cible n'est pas encore totalement définie, mais que celle-ci vise à devenir encore plus « inter métiers ». Un diagnostic sur les organisations des ESV est en cours. La Directrice de la Relation Clients nous a annoncé vouloir mettre fin aux expérimentations locales afin de déployer un projet cohérent.



**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](mailto:federation@unsa-ferroviaire.org)

**L'UNSA-Ferroviaire a demandé qu'une nouvelle rencontre soit initiée très rapidement lorsque le diagnostic sera finalisé et la vision cible connue.**

**L'UNSA-Ferroviaire a mis l'accent sur :**

- ✓ Le besoin global d'effectifs pour assurer la Relation Clients et les promesses de services.
- ✓ L'importance de déterminer un réel parcours professionnel, afin de donner du sens aux métiers et de donner une visibilité aux agents sur les évolutions possibles.
- ✓ La convergence vers le haut des rémunérations des agents de la Relation Clients.
- ✓ L'intégration de l'Escale et une nécessaire réflexion sur les missions réalisées par les agents des différentes filières.
- ✓ La formation des agents et l'animation des métiers.
- ✓ La reconnaissance des efforts réalisés par les agents d'Escale par le biais d'une démarche de requalification globale des postes.

**Au cours des prochaines discussions sur l'évolution des métiers de la Relation Clients, l'UNSA-Ferroviaire entend défendre l'intérêt des agents, définir le cadre et faire respecter les négociations nationales.**

**L'UNSA-Ferroviaire suivra ce dossier et vous tiendra informés des suites ou avancées.**

**L'UNSA-Ferroviaire agit à vos côtés pour la défense de vos emplois !**

