

# PROJET NRC\* EMERAUDE

PARIS, LE 23 JUIN 2017

## LE REPORT À TROIS MOIS RÉSULTE DE L'INTERVENTION DE LA CFDT AUPRÈS DE LA DIRECTION VOYAGES

Le projet Emeraude a pour objectif, à l'horizon 2016, de personnaliser la relation client et les offres proposées à ce dernier. Cela n'est possible que si SNCF est capable de reconnaître et d'identifier chacun de ses clients sur tous les points de contact qui balisent son voyage, et qui seront regroupés, à terme, dans un dossier personnel ».

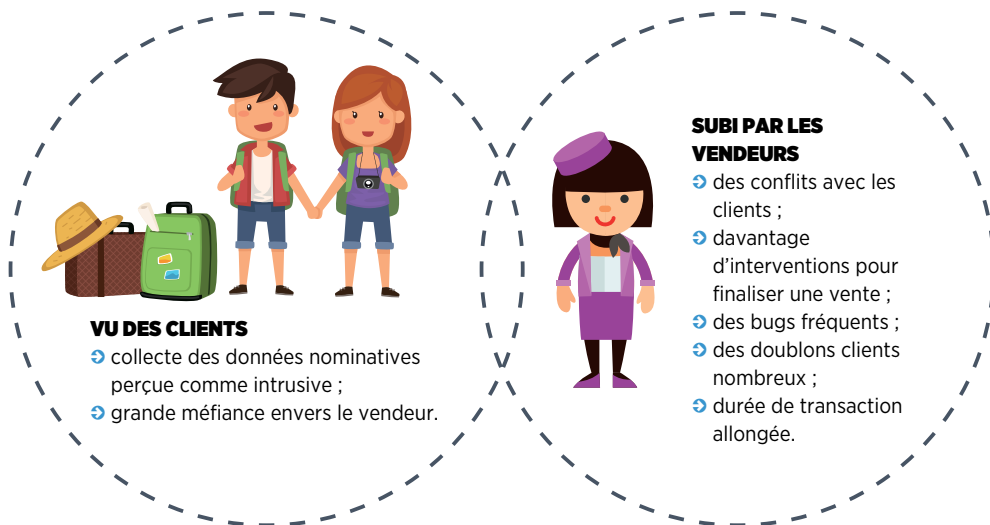
Dossier de presse SNCF du 15 avril 2015

Le déploiement sur l'ensemble des postes Mosaïque, initialement prévu pour mardi 20 juin, est reporté au 21 septembre, avec la version Mosaïque 17C2 ». Relevé de conclusions de la demande de concertation immédiate CFDT du 19 juin 2017

**LA CFDT, À VOTRE ÉCOUTE**  
Vendeurs, vous avez des remarques sur Emeraude ? Faites-les remonter à la CFDT Cheminots en nous écrivant à : [contact@cfdtcheminots.org](mailto:contact@cfdtcheminots.org)

\*NRC = nouvelle relation client.





Pour la CFDT, la généralisation du système, à la veille du service d'été, risquait de poser de graves problèmes sur le terrain. Les remontées en notre possession illustrent des situations difficiles et assez comparables sur les différents sites pilotes, tant au niveau du dialogue de vente que de l'outil lui-même.



**6 JUIN 2017**

DCI nationale de la CFDT pour alerter la direction sur les difficultés rencontrées par les vendeurs.



**19 JUIN 2017**

Clause de revoyure entre la CFDT et la direction Voyages à la veille de la date de généralisation à la vente.



**21 SEPTEMBRE 2017**

Report du déploiement.

## UN CONSTAT SANS APPEL : LA DÉFIANCE DES SITES PILOTES !

Lorsqu'ils disposent d'une alternative, les agents délaissent les postes pilotes et portent leur choix sur les postes classiques afin de ne pas s'exposer à des situations difficiles.

Il y a des situations plus contrastées d'un site à l'autre. Ceux les plus importants disposent souvent de moyens d'accompagnement plus conséquents, mais la réalité est bien différente dans les gares moyennes et notamment en secteur diffus.

### DE GROSSES CARENCES !

Les CDD, les agents sous contrat d'intérim, les agents des organismes externes (bureau ville, office du tourisme, etc.) n'ont toujours pas accès à toutes les données du dossier client. Rien ne semble encore prévu à ce stade, même si la direction nous a indiqué être en recherche de solution...

### POUR LA CFDT, EMERAUDE N'EST PAS PRÊT !

Suite aux remarques de la CFDT, la direction a annoncé avoir réalisé des investigations plus approfondies sur le terrain : « *elles soulignent une appropriation encore très hétérogène des nouveaux gestes métiers liés à cette évolution* ».

### LE REPORT, UNE SAGE DÉCISION SELON LA CFDT

Il reste à souhaiter que la direction Voyages mette ces trois mois de report pour s'interroger sur le bienfondé de la collecte des données clients à ce stade de la transaction. Écouter le ressenti des vendeurs et celui des clients sur ce point serait aussi faire preuve d'une plus grande sagesse. ●●

## DÉCOUVREZ NOS OUTILS INTERACTIFS

Cliquez sur chaque pictogramme pour accéder au service souhaité

