



## SERVICE PUBLIC EN LIGNE, NE QUITTEZ PAS !

**Derrière un « pragmatisme économique » de façade, la Direction multiplie les fermetures de CLD (Centres Ligne Directe) ou RCAD (Relation Client à Distance), pour imposer sa stratégie de renoncement et d'externalisation.**

**Nul ne doute que le projet de réforme du gouvernement tend à accélérer ce processus destructeur.**

L'évolution et la gestion du réseau RCAD par la Direction de SNCF Voyages, semblent n'avoir aucun sens si ce n'est celui de participer à la déconstruction du réseau de distribution historique de la SNCF (vendeurs et télévendeurs) pour d'une part, l'offrir clé en main à la concurrence et d'autre part, contraindre les usagers à se diriger vers internet.

### DE LA CONCENTRATION À LA SUPPRESSION !

La Direction de SNCF Voyages a pour objectif la concentration des CLD afin de multiplier les polyvalences et les gains de productivité.

Ainsi, elle supprime, de manière quasi industrielle, les CLD dont les effectifs sont inférieurs à 60 cheminots pour les concentrer dans des grandes plateformes téléphoniques...

Les centres de Besançon, Caen, Toulon, Charleville-Mézières, Strasbourg, Nice, Bayonne, Limoges etc.... ont ou auront bientôt disparu de la cartographie CLD.

Depuis 2015, cette politique de fusion des CLD aura conduit à la suppression de **150 emplois, soit 17% des effectifs des CLD** (880 cheminots fin 2015 pour chuter à 730 début 2018).

### UNE EXTERNALISATION ORCHESTRÉE !

La Direction sous-évalue, à dessein, la charge de travail afin de créer les conditions d'externalisation de l'activité.

Elle a construit les cadres d'organisation des CLD en prévoyant une **baisse de 5 % des appels téléphoniques, alors que ceux-ci ont, au contraire, augmenté de plus de 4%**.

Cette sous-évaluation du nombre d'appels et le traitement des débords, font donc la part belle à l'externalisation.

Ainsi, la Société ACTICALL gère **15% des appels "Loisirs"** depuis octobre 2017 et l'activité « Junior & Cie » est reprise par d'autres sociétés privées.

Les usagers redirigés vers ces plateformes privées se heurtent à des logiques de productivité qui pèsent sur le service rendu et in fine les renvoient vers le réseau de distribution SNCF.



## **LA FILE D'ATTENTE POUR CONDUIRE LA DIGITALISATION !**

La stratégie que la Direction emploie dans les CLD pour contraindre les usagers à se diriger vers le réseau digital et internet est identique à celle qu'elle utilise sur le réseau physique (guichets en gares et boutiques).

**Il s'agit, pour la Direction, d'allonger les files d'attente au téléphone pour dissuader les usagers d'utiliser les CLD.**

Ainsi, les effectifs dans les CLD sont clairement et intentionnellement sous-dimensionnés pour ne pas répondre aux besoins des usagers.

**Depuis 3 ans, les taux de réponse des « appels Loisirs » ne cessent de chuter. 81% fin 2015, 76% fin 2016... 61% fin 2017, alors que l'objectif national affiché est de 85% !**

Concrètement, les usagers voient systématiquement leurs appels au 3635, finir par soit être rejetés ("tous nos opérateurs sont occupés... veuillez rappeler ultérieurement") soit attendre... parfois jusqu'à 15 minutes !

## **DES CLD PRÊTS À EXPLOSER !**

Sous couvert d'une prétendue évolution des habitudes de consommation des usagers, la Direction impose une « soupe métier » pour développer la polyvalence et accroître les gains de productivité.

La Direction a fusionné 3 fiches métiers afin que les cheminots réalisent indifféremment les activités front/back office.

Ainsi, les cheminots doivent acquérir de nouvelles compétences et maîtriser parfaitement les différents canaux de distribution avec des formations (ONICS, Eurostar, etc...) sans moyens, des postes régulièrement non-tenus, une « hyper vision » inadaptée....

Tchater, twitter, envoyer des posts sur facebook, répondre aux mails des usagers, vendre les produits pour lesquels ils sont dédiés (auto-train, Junior & Cie, familles nombreuses...) et accessoirement faire des billets.

En supprimant les emplois au Cadre Permanent et en multipliant les CDD et/ou le recours à l'intérim, la Direction ajoute à la polyvalence, la précarisation et la flexibilité à outrance dans les CLD.

L'explosion de la charge de travail dans les RCAD liée aux suppressions d'emplois de télévendeurs et des guichets, est source d'une extrême souffrance au travail. Les récents incidents sur le site de Longueau interpellent quant à la situation sanitaire sur ces chantiers.

**Pour la CGT, afin de répondre aux besoins des usagers, tous les CLD, quelle que soit leur taille, doivent se développer. Cela passe notamment par un recrutement massif de cheminots.**

**TOUS ENSEMBLE POUR LE FER !**  
**EN GRÈVE LES 22 ET 23 JUIN 2018**  
**POUR IMPOSER UNE AUTRE VOIE**

