



## VENDEURS ET TÉLÉVENDEURS

# AU BOUT DU FIL COMME EN GARE, DES CHEMINOTS QUI GAGNENT !

**Alors que la technicité et les contraintes Métier des cheminots de la vente n'ont de cesse d'augmenter, la Direction continue de mépriser les conditions d'emploi des cheminots.**

**Dans de nombreuses régions, ils se sont donc mobilisés pour refuser cette trajectoire et pour imposer leurs revendications.**

La coupe est pleine ! Les cheminots de la vente subissent depuis trop longtemps la dégradation de leurs conditions de vie et de travail et les frustrations professionnelles.

Face au « pacte ferroviaire » et aux projets de la Direction qui visent à utiliser les cheminots comme des variables économiques, il y a urgence. Seule la mobilisation des cheminots imposera une autre perspective.

### ENTRE RENONCEMENTS ET EXTERNALISATIONS

La gratuité du 3635, mais surtout les suppressions de guichets, entraînent une explosion des appels et des délais d'attente dans les RCAD (Relation Clients A Distance).

L'hypervision nationale ne parvient pas à colmater les brèches. Elle se contente de prioriser certaines typologies d'appel, creusant les iniquités dans la prise en charge des usagers.

La Direction orchestre un sous-effectif chronique dans les RCAD afin de ménager un espace croissant au « débord », externalisé ensuite vers des sociétés dont les salariés n'ont ni la formation, ni l'expérience ferroviaires nécessaires.

Alors qu'en 2017, 15 % des appels « loisirs » et « Pro » étaient externalisés, 30 % sont externalisés en 2019.

Même les activités back-office n'échappent pas à cette stratégie destructrice de service et d'emplois.

Afin de supprimer davantage d'emplois, la Direction a automatisé une grande partie des réclamations en dépit de la colère des usagers désabusés par un traitement automatique souvent ubuesque.

Dans le même temps, dans les gares, malgré des files d'attente devant les guichets qui s'allongent, la Direction poursuit sa stratégie d'externalisation.

Elle accélère même le pas en renvoyant les usagers vers les buralistes, ou en supprimant les espaces de vente pour y installer des commerces.

Pour faciliter l'ouverture à la concurrence, la Direction sépare la vente de la billetterie régionale, de la vente grande ligne.

Il s'agit de mettre en place des guichets mono-activité, voire mono-produit, pour brader la vente par activité.



## **LES CONDITIONS DE TRAVAIL COMME OUTIL DE POLYVALENCE**

Les suppressions d'emplois, les mobilités contraintes, les sous-effectifs chroniques, la précarisation (CDD et intérim), le mépris de la Direction pour l'organisation du temps de travail (pauses, roulements, repos...), la politique tarifaire injuste et conflictuelle et l'effacement des parcours professionnels mènent à des conditions de vie et de travail intolérables.

Si cette dégradation est le fruit d'une politique de renoncement pour réaliser des gains de productivité, elle est également utilisée comme un levier managérial afin d'instaurer un climat délétère propice à l'acceptation de reculs sociaux.

C'est ainsi que la Direction tente d'imposer aux vendeurs une polyvalence accrue gommant leurs technicités Métier pour ne pas rémunérer leurs compétences.

## **DES COMPÉTENCES MEPRISÉES, DES PERSPECTIVES RABOTÉES**

Back office, front office, réseaux sociaux, etc., les compétences des télévendeurs comme ceux des vendeurs se sont développées sans que la Direction ne les reconnaisse.

Les parcours professionnels sont réduits, voire inexistantes.

**Pour la CGT, cette absence d'horizon n'est pas tolérable. Nous revendiquons un véritable parcours professionnel avec un déroulement de carrière clair et la reconnaissance des compétences des métiers de la vente.**

**La CGT exige la ré-internalisation du « débord » dans les centres RCAD, ainsi que le recrutement de cheminots.**

**Nous exigeons un recrutement massif de cheminots pour répondre aux exigences de qualité du service public, mais également pour améliorer les conditions de travail.**

**Des emplois pérennes doivent être proposés aux cheminots en contrats précaires (CDD, Intérim) ou en recherche de poste (EIM).**

**Nous revendiquons la réouverture de guichets dans les gares et les boutiques et le maintien des agences groupes.**

## **AU 3635 ET AUX GUICHETS, LES CHEMINOTS SE MOBILISENT ET GAGNENT !**

Partout en France, les cheminots s'organisent avec la CGT pour gagner sur leurs revendications.

A Sedan mais aussi en Ile de France, et dans beaucoup d'autres régions, de nombreux guichets ont été maintenus grâce à la mobilisation des cheminots de la vente.

Les mobilisations massives permettent également de gagner de nouveaux droits, d'écrire de meilleurs parcours professionnels, de gagner de meilleures conditions de vie et de travail.

Au RCAD de Béziers, les cheminots se sont mobilisés à plusieurs reprises ces derniers mois avec plus de 90 % de grévistes. Ils ont imposé à la Direction la requalification de CDD en contrats pérennes.

Face à un tel rapport de force, la Direction sera inévitablement contrainte de revoir à court terme les parcours professionnels et les déroulements de carrière ainsi que l'organisation du travail sur le chantier.

**Ainsi, l'horizon que dessinent le « pacte ferroviaire » et les intentions de la Direction n'a rien d'inéluctable. Ce sont les cheminots de la vente qui détermineront leurs conditions de vie et de travail en construisant avec la CGT les conditions d'une lutte gagnante.**

**ENSEMBLE,  
AGISSONS POUR GAGNER !**