



TRACT AUX CHEMINOTS

Montreuil, le 2 mars 2022

VENTE À DISTANCE**DES CHEMINOTS AU BOUT DU FIL !**

Le métier de télévendeur dans les centres RCAD (Relation Client À Distance) a beaucoup évolué ces dernières années, sans que la direction reconnaisse la qualification des cheminots.

Au contraire, ils subissent une polyvalence exacerbée, les dysfonctionnements informatiques permanents et les vellétés de la direction d'externaliser la charge de travail.

Au bout du fil, les télévendeurs SNCF doivent travailler toujours plus et mieux, sans aucune considération en matière de salaire et de conditions de travail !

UNE EXTERNALISATION GALOPANTE

La direction externalise une grande partie des activités front-office (prise d'appels).

Alors que dans le même temps elle réduit les horaires d'ouverture des RCAD, 25 % des appels sont traités par des centres de « débord », des sociétés de télévente, ARMATIS pour l'activité Fidélité Voyageurs et SITEL pour l'activité Loisirs.

En externalisant la charge de travail, la direction met en œuvre sa politique de suppression d'emplois à la SNCF.

Pour la CGT, ce n'est pas entendable, les demandes des voyageurs doivent être traitées par les cheminots dont c'est le métier !

UNE AUTOMATISATION TOUS AZIMUTS

Afin de réaliser de nouveaux gains de productivité, la direction développe l'automatisation dans les RCAD au détriment des cheminots et des usagers.

Pour les réclamations, elle n'a eu de cesse d'augmenter le volume de traitement automatisé via son « BOT ».

Cette automatisation détériore la qualité du service rendu aux usagers et ne répond pas à leurs besoins.

Par exemple, certains usagers se voyant indemnisés par un bon d'achat automatique (par le BOT) mais qui optent par la suite pour un virement bancaire, perçoivent une somme inférieure au bon d'achat délivré.

Pour la CGT, la direction doit cesser l'externalisation et réhumaniser le traitement des réclamations.

Mettre en place une diversité front/back-office permettrait de mieux gérer le service aux usagers, mais aussi d'améliorer les conditions de travail des cheminots.

EXIGEONS LA RECONNAISSANCE DE NOTRE MÉTIER

Avec la disparition des guichets dans les gares, conséquence d'une politique d'entreprise destructrice de service public, les usagers, attachés aux échanges humains, se retournent vers le 3635.



Si la Direction Voyages reconnaît la qualité du travail fourni par les cheminots, elle continue de précariser l'emploi et de fermer les centres.

La technicité des cheminots de la filière commerciale, notamment ceux des RCAD, doit être reconnue.

Cela passe par des augmentations générales des salaires, une revalorisation des qualifications et un véritable déroulement de carrière.

Par exemple, il n'est pas acceptable que des cheminots en charge des sujets en lien avec les « réseaux sociaux » soient QB (ou équivalent pour les cheminots contractuels).

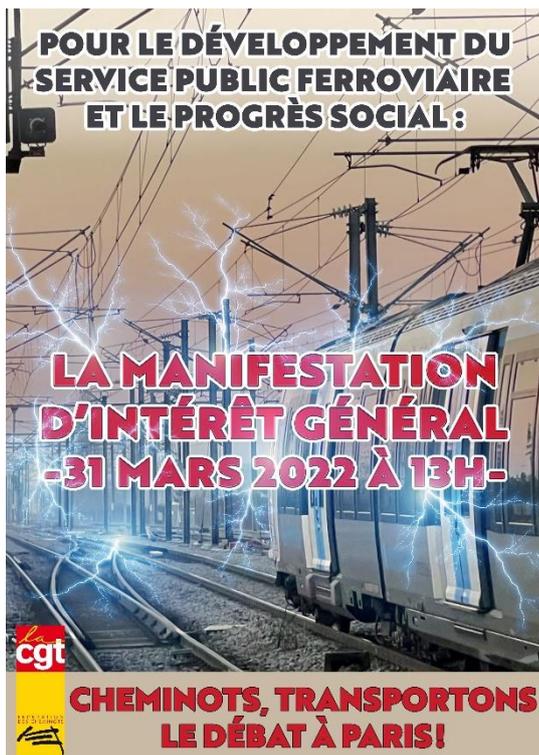
D'ailleurs, certains dirigeants affirment eux-mêmes que seuls des cheminots de QC (ou équivalent pour les cheminots contractuels) peuvent traiter cette activité dite « sensible ».

À Béziers, à Marseille et partout en France, la CGT construit, avec les cheminots des RCAD, des luttes victorieuses.

Signons massivement la pétition Exploitation ! Amplifions le mouvement !

Mobilisons-nous dans tous les RCAD pour gagner sur nos revendications :

- L'embauche des CDD et autres contrats précaires (intérimaires, etc.) ;
- La réouverture des négociations pour des augmentations générales des salaires ;
- L'augmentation immédiate de la prime de travail de 20 % ;
- La généralisation de la prime de saisie à l'ensemble des sites RCAD ;
- La création de postes référents QD ou équivalent pour les cheminots contractuels ;
- Un véritable déroulement de carrière ;
- La reconnaissance de la pénibilité ;
- La revalorisation de la qualification des cheminots des RCAD.



**LE 31 MARS 2022,
AGISSONS ENSEMBLE
POUR GAGNER !**