



LA COLÈRE GRONDE DANS LES RCAD !

Depuis de longs mois, les télévendeurs dans les centres relation clients à distance comme les agents commerciaux en gare souffrent de l'utilisation du logiciel de vente Solar.

Le mercredi 10 janvier 2024, les cheminot-e-s des RCAD de Nantes, Le Mans, Vannes, Béziers, Marseille et Poitiers ont décidé de se mettre en grève.

D'autres sites pourraient s'inscrire dans cette mobilisation.

Les cheminot-e-s dénoncent les nombreux dysfonctionnements du logiciel de vente Solar. Les multiples versions contribuent à la dégradation de leurs conditions de travail. Comme la CGT l'a déjà évoqué, l'utilisation conjointe de Solar et Mosaïque augmente la complexité de la mission des télévendeurs et vendeurs.

Dans les RCAD, la multiplication des outils et l'intensification des appels engendrent une montée des risques psychosociaux et de l'épuisement professionnel. Au fil des versions, la durée du traitement des opérations de vente s'allonge, entraînant un fort mécontentement des usagers et des agressions.

Les cheminot-e-s subissent la perte du sens du travail avec la montée de la polyvalence mais aussi avec la suppression d'un grand nombre de missions de vente.

Enfin, ces cheminot-e-s se sentent méprisés par la direction de SNCF Voyageurs, qui continue de supprimer leurs emplois, en multipliant les manœuvres visant à la digitalisation à marche forcée.

Lassés de pallier les manquements de la Direction sur le déploiement de cet outil, les télévendeurs ont décidé de cesser le travail pour réclamer :

- la réinternalisation des charges de travail ;
- des embauches pérennes de tous les intérimaires et CDD qui le souhaiteraient afin de combler l'ensemble des postes au cadre d'organisation ;
- la reconnaissance de la technicité des métiers de la vente ;
- une réelle formation à l'outil Solar hors des séances de e-learning.

La CGT est convaincue que les mobilisations doivent contribuer à d'autres choix quant à l'avenir des métiers de la vente.

Cette mobilisation des cheminot-e-s des RCAD démontre à la Direction que le fatalisme n'est pas dans les têtes et que ces derniers pensent à l'avenir du service public SNCF ainsi qu'au maintien de leurs droits et garanties pour de meilleures conditions de vie et de travail.

Pour dire STOP à la précarité des contrats de travail, pour exiger des emplois et un cadre social de haut niveau, la CGT sera toujours aux côtés des cheminot-e-s en lutte !

Ensemble, construisons l'avenir des métiers de la vente !

Exigeons une réelle amélioration des conditions d'exercice des métiers dans les RCAD et dans les gares !

