

L'heure n'est plus au constat. Par la grève, faisons prendre conscience à la direction de nos malaises et souffrances au travail !

DROIT de RETRAIT au RCAD d'ARRAS

**En droit de retrait ce 7
juillet depuis 4 jours !**

- ⇒ Arrêt de la casse du service clientèle et recontacte.
- ⇒ Prise en compte de la souffrance au travail.
- ⇒ Garanties d'évolution de carrière.

**SUD-Rail soutient les
agents en posant un
droit d'alerte.**

Arras/Paris-Est même combat !

Ligne suivie de réclamation

Cette ligne est devenue un véritable défouloir pour les voyageurs.

SUD-Rail revendique la mise en place de journées de service avec des temps front/back clairement identifiés afin que les agents puissent traiter convenablement les réclamations.

En quelques années le canal RCAD a perdu les compétences Junior et Co, Auto train, bagages, Thalys, Eurostar, TER, objets trouvés : produits externalisés ou abandonnés... SUD-Rail a été reçu ce 5 juillet par la direction nationale.

SUD-Rail revendique :

- ⇒ La fin du recours à la sous-traitance dans les centres Débord ainsi que la ré-internalisation de la charge de travail.
- ⇒ Des embauches pour combler des postes vacants sur le réseau RCAD

« Automatisation », « Digitalisation »,
et si l'histoire m'était « comptée » :

Coté front-office

Les indemnisations aux usagers coulent à flots, depuis la mise en place de l'automatisation et du Tchat Bot (2018). Tenez-vous bien, pour n'importe quelle réclamation, le voyageur se voit accorder un Bon d'achat digital (70, 80 ou 120 euros). Et si le montant de ses billets correspond à une somme plus conséquente et bien c'est le même tarif. Entre les réclamations archivées « automatiquement » et les réclamations traitées « automatiquement » les agents doivent jouer à la boucle de rattrapage. De l'aveux même de la direction d'activité cette situation est aberrante et génère de « l'insatisfaction client ».

Coté back-office

Depuis la gratuité du 3635, les effectifs n'ont pas suivi, le nombre d'appels a augmenté. Pour répondre à la dégradation de la qualité de service, la direction n'a rien trouvé de mieux que de reconverter les rédacteurs d'Arras, Paris-Est et Chambéry en télé-conseiller, poussant ainsi la logique de la polyvalence à son paroxysme. Ces réorganisations font craindre le pire, avec une perte de sens du métier pour les collègues. La direction d'activité doit revoir sa copie et prendre en compte les besoins des agents pour traiter correctement les réclamations.

Les services clientèles ne seront pas la variable d'ajustement !

SUD-Rail exige :

- ⇒ L'arrêt des réorganisations sur Paris-Est et Arras
- ⇒ La mise en place de journées de service mixte 50% Front/ 50% Back
- ⇒ Un plan d'action sur l'ensemble du réseau RCAD afin d'en finir avec le mal-être, les mauvaises conditions de travail et les organisations délétères.

**En grève,
vendredi 16 juillet**

RCAD et Télé-travailleurs de Béziers/ Marseille :

Avec la mise en place du 8h/20h et sous couvert d'une expérimentation, la direction souhaite instaurer des coupures dans les RCAD.. Et si cela ne passe pas elle a une idée lumineuse, imposer une coupure d'une heure aux agents en télétravail.

SUD-Rail exige la fin de cette exploitation supplémentaire et le maintien des horaires bloc.

Arrêtons le massacre !

Entre 2015 et 2021 la direction a supprimé 10 centres RCAD. Les effectifs sont passés de 880 agents à 760 soit 120 postes supprimés.

PEPS va remplacer LA PRIME : Après des expérimentations sur les sites de Béziers et Vannes, PEPS est un énième dispositif de rémunération variable mis en place par la direction pour faire gagner quelques cacahuètes tous les quadrimestres, avec des objectifs liés à la production de l'agent comme la durée moyenne de communication ou de traitement de dossier, BO Prod, nombre de dossiers traités.. Le seul but... augmenter la production des agents et le nombre d'écoutes/pickings

Management agressif, Conditions de Travail et Hyper-vision :

Cela fait plusieurs années que les téléconseillers subissent un flicage de leurs activités par ONICS. Ils sont sommés par la hiérarchie d'être dans les standards de DMC, DMT et de se justifier sur le BO prod, les pauses etc., et par l'intervention de l'hyper-vision une pression supplémentaire est mise aux téléconseillers et aux superviseurs car désormais les sites perdent leur autonomie et les tableaux de pré-opérationnel qui organise la journée de travail ne sont pas tenus!

Les étapes et les scripts imposés dans le dialogue de vente sont une source de souffrance et ils robotisent « le téléconseiller » et lui retire sa personnalité.

Le temps de pause visuelle de 60mns est une obligation légale pour l'employeur en plus de laquelle il peut octroyer une pause repas de 20mns !

Les formations professionnelles manquent pour appréhender correctement les nouveautés et les informations nécessaires pour effectuer le travail.

La pression sur les agents est devenue permanente : appels conflictuels, écoutes actives, micros-tandem, QCM, picking, stim, DMC, MSC...

Ensemble, en grève, mobiliséEs, dans les RCAD !

SUD-Rail Revendique :

- ⇒ La fin des standards fixés par l'activité sur la durée Moyenne de Communication, DMT Back, BO Prod qui sont utilisés comme moyen de pression sur site.
- ⇒ 1h de pause visuelle plus 20 minutes pour la pause repas.
- ⇒ La temporisation et post-appel à 1mn.
- ⇒ Un cadrage national d'une observation par mois maximum.
- ⇒ Plus d'autonomie dans le dialogue de vente pour les téléconseillers.



SUD-Rail appelle donc les téléconseillères et téléconseillers à se mettre massivement en grève ce vendredi 16 juillet*!

Par la grève, nous pouvons faire changer d'attitude la direction !

* Un préavis de grève SUD-Rail portant spécifiquement sur les RCAD est posé du 6 juillet 5h- 6 septembre 2021 à 23h. SUD-Rail appelle à une première date de mobilisation massive le vendredi 16 juillet.