

SUD-AX'TION

Le journal qui fait suer la direction !

9 décembre 2021

AXE TGV SUD-EST
Paris Sud Est, Dijon, Lyon,

Chambéry, Marseille, Montpellier...

RCAD : YA BASTA !

La direction doit revoir sa copie !

Ces derniers mois ont été éprouvants pour les agents RCAD, nouvelle gamme tarifaire, afflux d'appels, dysfonctionnement de logiciel et problème techniques à répétition...

Coté front-office, depuis le mois d'octobre les pannes s'accumulent, pas une semaine sans un dysfonctionnement majeur (SVI paiement, bandeau ODIGO, synchronisation Mosaïque...). SUD-RAIL à tirer la sonnette d'alarme à plusieurs reprises via des DCI nationales et des droits d'alerte sur les sites. Ces problèmes techniques mettent en difficulté les agents et les usagers. Le 3635 est pour une majorité d'usagers la seule possibilité d'interagir directement avec un agent SNCF. Les appels affluent et les informations commerciales aussi sans pour autant avoir le temps suffisant pour consulter ces informations. Les agents sont livrés à eux-mêmes face à une direction qui navigue à vue...

Coté back-office, depuis la généralisation du traitement automatisé des réclamations, les agents « essuient les plâtres ». L'insatisfaction et la conflictualité deviennent la norme lors des échanges (mail/téléphone) avec les usagers. La direction cherche désespérément à combler la dégradation de la qualité de service ainsi que le manque d'attractivité du métier. Pour répondre à cela, elle n'a pas trouvé mieux que de reconverter les rédacteurs en téléconseillers. Ces réorganisations dénoncées par SUD-RAIL révèlent une perte de sens du métier pour les collègues. La direction d'activité doit prendre en compte les besoins des agents

pour traiter correctement les réclamations.

PEPS va remplacer LA PRIME, cette fois, c'est la bonne !

Après avoir repoussé durant 1 an la mise en œuvre de cette rémunération variable, PEPS s'appliquera aux téléconseillers à partir du 1^{er} janvier 2022. Elle ne sera plus annuelle mais quadrimestrielle et viendra s'empiler sur le mille-feuille des objectifs déjà existant. Inutile de rappeler que cette rémunération est inégalitaire et va renforcer la compétition entre agents, au détriment de la solidarité.

De plus cette mise en pace va augmenter le nombre d'écoutes déjà trop nombreuses pour les agents.

Management :

Flicage et infantilisation...

Cela fait plusieurs années que les téléconseillers subissent le flicage. Ils sont sommés par la hiérarchie de se justifier pour la BO prod, les pause etc. Il y a une pression permanente : appels conflictuels, écoutes actives micro-tandem, QCM, picking, stim, DMC, MSC...

Les agents en ont marre de se prendre des remarques lorsqu'ils vont simplement aux toilettes pendant la dernière heure de leur service.

**AGENTS RCAD... INSCRIVEZ VOUS DANS
LE PRÉAVIS ILLIMITÉ QUI COUVRE
TOUS LES VENDREDIS / SAMEDIS / DIMANCHES
À PARTIR DU 17/12...**

SUD-RAIL revendique :

- **Des embauches pour combler les postes vacants sur le réseau RCAD.**
- **Un cadrage national prévoyant une observation par mois maximum.**

SUD-RAIL revendique :

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.**
- **Les dysfonctionnements récurrents des logiciel et matériel informatique, panne du bandeau ODIGO et des paiement SVI.**

SUD-RAIL revendique :

- **La concrétisation de la reconnaissance du travail (ultra-polyvalence) des agents commerciaux par la revalorisation de la prime de travail.**
- **L'arrêt du flicage et de l'infantilisation. Les agents ont le droit d'aller aux toilettes pendant la première et la dernière heure de leur service comme n'importe quel agent.
Stop au chronomètre du pipi !**

**SUD-RAIL appelle donc les téléconseillers
à se mettre massivement en grève
à partir du 17 décembre !**

