

M Alain KRAKOVITCH,
Direction de Voyages SNCF
2 Place de la Défense
CNIT 1 – BP 440 –
92053 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Saint Denis, le 19 décembre 2022

Objet : Demande de concertation immédiate

Messieurs les Directeurs,

La Fédération SUD-Rail vous alerte sur la situation des cheminotes et cheminots au sein des RCAD.

Conformément à l'article 4.2 du titre 2 du RH 0826 modifié par l'avenant du 13 décembre 2007, l'organisation syndicale SUD-Rail vous dépose une demande de concertation immédiate (DCI) concernant les points suivants :

- La dégradation des conditions de travail avec les nombreux dysfonctionnements techniques subis (problèmes récurrents de connexion, pannes Onics à répétition, problèmes de mails de confirmation envoyés aux clients, dysfonctionnements de SNCF Connect avec les cartes commerciales et/ou paiements de billets, problèmes chroniques avec le SVI paiement, delta entre les SMS reçus par les clients et ce qui nous est proposé dans Mosaïque ...) et les méthodes de management agressif,
- Les craintes des agents concernant l'évolution des outils techniques et des logiciels (déploiement SOLAR, PHENIX) et la demande de formations adaptées et régulières,
- L'augmentation nette des agressions verbales et du risque de situations conflictuelles avec les usagers ; les procédures prévues en cas d'appels malveillants pour signaler les agressions verbales et pouvoir laisser une trace écrite pour les membres CSSCT,
- L'obstruction de la direction sur le droit à l'information des OS et des élu-es CSE concernant les CO, le détail des postes vacants, des postes non-tenus et figés, des CDD et intérimaires pour chacun des RCAD, alors que nous faisons partie des métiers en tension,
- Les autorisations d'embauches nécessaires pour combler les postes vacants sur le réseau RCAD, avec notamment l'embauche des collègues en CCD et intérimaires qui ont acquis de l'expérience dans nos métiers du Commercial,
- Un cadrage national prévoyant une observation par mois maximum et un figeage des observations lors des situations de tension et des modes dégradés chroniques, par exemple tel que sur la période que nous subissons depuis le mois de novembre (dysfonctionnements des outils, grèves...),
- 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,
- La demande forte d'1h de pause visuelle et 20mns pour la pause repas, pour tous les RCAD,
- La temporisation et post-appel à 1mn,
- Un plan d'action sur l'ensemble du réseau RCAD afin d'en finir avec le mal-être, la souffrance au travail, les mauvaises conditions de travail et les organisations de travail délétères ; une actualisation des "RPS" qui tienne compte du travail réel dans le document unique d'évaluation des risques professionnels,
- Une reconnaissance financière de la polyvalence et suite aux nombreuses situations de tension et de surcharge de travail rencontrées par les agents RCAD,
- Des avancées concrètes sur le parcours emploi, les sujets agents référents/experts, télétravail, équipements, formations et sur l'attractivité des postes, avec notamment un point bilan sur l'échéancier abordé lors des précédentes DCI.

Dans l'attente d'être reçus, veuillez recevoir, Messieurs les Directeurs, nos salutations syndicales.

Pour SUD-Rail,
J. Troccaz

