

DÉPLOIEMENT DE SOLAR EN GARES ET RCAD LA CFDT DÉPOSE UNE DCI À LA SA VOYAGEURS

Après le lancement laborieux de SNCF Connect, les vendeurs et télévendeurs essuient depuis plusieurs mois les plâtres du déploiement de Solar face à une clientèle de plus en plus irritée ! Alors même que les gestes métier et le dialogue clients sont parfaitement maîtrisés, Solar les modifie en profondeur. Dès la période de test, la CFDT Cheminots alertait sur les problématiques liées aux dysfonctionnements, à la qualité de la formation et au niveau d'emploi.



↪ Contraints par la double utilisation des outils de vente, et mal accompagnés par la SNCF, les agents encaissent difficilement de jongler entre Mosaïque et Solar en traitant la vente d'un côté (quand elle est possible) et l'après-vente de l'autre.



↪ Coté RCAD, les agents sont objectivés sur le temps de traitement. S'agissant de formation, il leur est demandé de trouver eux-mêmes des solutions de contournements !

**UN CLIENT = UN
CONTOURNEMENT !**



↪ Quant aux clients ils en pâtissent aussi, le temps d'attente en gares et au téléphone explose une fois encore !

**LA CONSÉQUENCE
ÉVIDENTE POUR
LES AGENTS ÉTANT
LA MONTÉE DES
AGRESSIONS !**



↪ Le mal être de la filière est grandissant, Il est urgent de reconnaître l'expertise précieuse à l'entreprise des agents exerçant les métiers de la vente en gares et à distance et de les valoriser.

PUISQUE LA DIRECTION SOUHAITE ALLER TOUJOURS PLUS VITE DANS LE DÉPLOIEMENT SANS PRENDRE LA PEINE D'ÉCOUTER SES AGENTS, LA CFDT DÉPOSE UNE DCI.

Augmentation des effectifs de vente en gares et RCAD, renforcement de la formation et des formateurs

Reconnaissance de la polycompétence en gares et RCAD

Arrêt des enquêtes clients tant que SOLAR ne sera pas opérationnel

Mesure des temps d'attente clients en gares et RCAD

Reconnaissance de la pénibilité liée au déploiement de Solar

- ↪ Arrêt de critères liés au temps de traitement aux RCAD (PEPS)
- ↪ Augmentation du temps de pause dans les journées de service
- ↪ Temps de PS et FS supplémentaires (logiciels, Inwebo...)
- ↪ Majoration de la prime de travail pour les statutaires et équivalence stricte pour les contractuels