

# DCI MÉTIERS DE LA RELATION CLIENTS AU SOL

## LA CFDT FAIT LE POINT

**C'est bien grâce à la DCI de fin octobre de la CFDT qu'a été actée la majoration de la prime de travail des vendeurs et télévendeurs à hauteur de 20% pour les mois de janvier, février et mars 2024. Pour la CFDT Cheminots, au-delà de la rémunération bien d'autres problématiques devaient être résolues, c'est grâce à vos nombreuses alertes que nous avons déposé une seconde DCI le 18 janvier dernier, afin de porter vos revendications.... On vous fait le point, et on ne lâchera rien !**

### MAJORATION PRIME DE TRAVAIL

La majoration de 20% de la prime de travail concerne les vendeurs, les télévendeurs, et leurs ACM (Attention au 1<sup>er</sup> Janvier 2024, les modalités de versement de la prime de travail sont modifiées, rapprochez-vous de vos représentants CFDT)

➔ La CFDT revendique l'octroi aux vendeurs des EIC (C'est en cours, EIC par EIC nous avançons sur le sujet, nous la réclamons partout et la méthode CFDT paye !)

➔ La CFDT revendique l'octroi de la majoration aux DPX : la direction ne l'entend pas de cette oreille, c'est injuste, **le sujet n'est donc pas clos de notre côté !**

➔ La CFDT revendique que la majoration de la prime de travail soit prorogée jusqu'à ce que SOLAR soit totalement opérationnel

### POLYCOMPÉTENCE

**Non seulement la polycompétence est utilisée comme un levier de productivité mais en la matière il se fait tout et n'importe quoi !**

La CFDT a demandé l'ouverture d'un GT afin de définir un socle commun sur la poly-compétence auprès de TER. La direction nous a entendu, et reviendra rapidement vers nous. Quant au périmètre TGV nous réaffirmons que la dernière version de la VO907 isole certains agents, elle doit être retravaillée.

### CONDITIONS DE TRAVAIL / USURE / PÉNIBILITÉ

**La CFDT a réaffirmé que le préalable à l'amélioration des conditions de travail est bel et bien L'EMPLOI !** Nous participerons activement aux groupes de travail organisés au niveau de la SA Voyageurs au 1<sup>er</sup> trimestre 2024. Seront évoqués les sujets d'usure professionnelle, de pénibilité, de fin de carrière, d'exercice des métiers...

### ECOUTES CLIENTS MYSTÈRES ET ÉCOUTES ACTIVES

Depuis octobre, en lien avec SOLAR et BOOST, la CFDT exige que la direction y mette un terme !

Cette fois il nous a été répondu que si elles devaient péjorer les agents, elles ne rentreront pas dans les objectifs et ne serviront qu'à faire évoluer le dialogue clients.

**La CFDT sera attentive à ce que gare par gare et RCAD par RCAD les ECM et écoutes actives n'impactent aucun vendeur / télévendeur.**

### PEP'S

Sur ce sujet, seule la CFDT a des revendications, elle a été force de propositions et écoutée !

Conformément à notre demande des groupes des travail avec les agents vont être déclenchés afin de faire le point, améliorer l'animation PEP'S et donc la rémunération des agents

**SI LA SA VOYAGEURS FAIT PASSER LES AGENTS DE LA RELATION CLIENTS APRÈS BEAUCOUP D'AUTRES, CE N'EST PAS LE CAS DE LA CFDT CHEMINOTS, ON NE LÂCHE PAS VOS SUJETS ET ON NE LÂCHERA JAMAIS LES AGENTS DE LA RELATION CLIENTS.**

