



# RÉINTERNALISONS LE TRAVAIL DANS LES RCAD

**Depuis 2017, la direction s'est employée à fermer 10 centres en France dans le seul but de réaliser des gains de productivité par l'externalisation. Ces mesures conduisent à dégrader le service rendu aux usagers et les conditions de vie et de travail des cheminots. Si dans un premier temps, son objectif visait à opérer un débord des flux vers la sous-traitance lors des pointes d'appels, au fil des années, elle a accentué sa démarche d'externalisation en transférant également des charges de travail.**

Pour la CGT, en recourant à des sociétés privées au travers des centres dits de débord, la direction orchestre la baisse d'activité des RCAD, afin de justifier son plan de casse des emplois dans les services commerciaux qu'ils soient en gare ou dans les centres RCAD.

## DIRE STOP À L'EXTERNALISATION

Avant la crise sanitaire, ce sont près de 23% de l'activité des RCAD qui étaient externalisés pour absorber les pics d'appels. Aujourd'hui, ces contrats sont dévoyés de leurs objectifs initiaux et servent à transférer des charges de travail, vidant le contenu des métiers des télévendeurs de la SNCF.

**Ces contrats doivent maintenant être abandonnés pour permettre aux cheminots de travailler en toute sérénité.** En effet, il est injustifiable de maintenir des contrats avec des sociétés privées alors que dans le même temps, l'entreprise use et abuse du chômage partiel à hauteur d'une journée par semaine.

La direction utilise la sous-traitance par l'externalisation de 10 à 25 % des activités, avec l'objectif non dissimulé d'atteindre environ 35 % ! Or, dans ce contexte de pandémie et de restrictions sanitaires, les baisses de la fréquentation des trains et du plan de transport accentuent la diminution de la charge de travail des cheminots des RCAD. Pour autant, les besoins en informations et services doivent rester de qualité et être réalisés par des cheminots au sein des RCAD.

En initiant sciemment les transferts de charges vers les centres de débord, la direction dégrade volontairement la prise en charge des voyageurs et réduit les capacités de réponse aux besoins des usagers, qui se retrouvent sans possibilité de contact humain que ce soit en gare ou par ce canal de distribution. Elle dégrade donc l'accès à ses propres réseaux de vente, tout en maintenant une activité externalisée non justifiée.

**Il convient donc de ré internaliser les charges de travail !**



## REDONNER DU SENS AU TRAVAIL DES CHEMINOTS

Sous couvert de répondre aux évolutions du comportement des usagers, la direction des RCAD propose de développer la polyvalence comme solution à tous les maux, en menant des réorganisations à marche forcée et en actionnant les leviers du « Lean management ».

L'emploi des cheminots des RCAD ne doit pas servir de variable d'ajustement économique. Leur rôle de conseil doit être facilité en maintenant des horaires correspondant aux notions de service public et en répondant aux besoins des voyageurs face aux aléas des transports. En effet, les usagers sont de plus en plus exigeants mais nous constatons que la direction fait tout pour exacerber leur colère !

Ainsi, comme pour les cheminots en gare, la direction doit revoir sa copie en stoppant toutes ses réorganisations.

La CGT restera force de propositions pour améliorer les conditions de travail des cheminot.e.s et appelle à la mobilisation pour permettre une meilleure réponse aux besoins des usagers dans les RCAD !

Ensemble, exigeons la ré internalisation des charges de travail des RCAD !

### Ensemble, unis et déterminés POUR OBTENIR :

- ✓ **La ré internalisation des services (Junior and Co, Hotline Oui SNCF) ;**
- ✓ **La ré internalisation de 100 % des appels Loisirs ;**
- ✓ **Le comblement des postes vacants par l'embauche des CDD qui le désirent ;**
- ✓ **Un plan de formation pour répondre aux exigences de qualité.**

F É D É R A T I O N C G T D E S C H E M I N O T S	
Nom : .....	 <b>J'ADHÈRE À LA CGT</b> FÉDÉRATION CGT CHEMINOTS 803, Rue de Paris - Case 546 93 513 MONTREUIL Cedex Tél : 01 55 82 84 40 ong@cheminotcgt.fr www.cheminotcgt.fr
Prénom : .....	
Adresse : .....	
.....	
Fonction : .....	
Grade : .....	
Position de rémunération : .....	
Etablissement : .....	
Tél : .....	<b>BULLETIN D'ADHESION</b>
E-mail : .....	 <b>RENFORCE-TOI !</b> <b>REJOINS LA CGT DES CHEMINOTS</b>
	Nom du secteur : .....
	Syndicat : .....
	Nom du contact : .....
	Nom du syndiqué : .....

