

FICHE
MÉTIER

“ Pour moi,
c'est l'UNSA ! ”

TOUTE ACTIVITÉ RCAD
NOS REVENDICATIONS

L'UNSA-Ferroviaire revendique que le service relation client à distance (RCAD) soit pérennisé au sein de la SA SNCF Voyageurs avec du personnel SNCF.

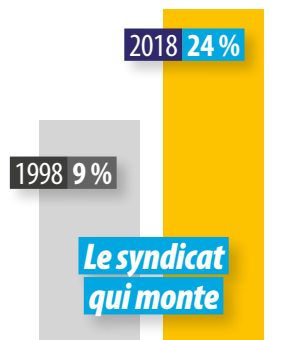


Tous ces éléments défendus par l'UNSA ont comme leitmotiv l'équilibre vie pro / vie perso et l'attractivité ainsi que la reconnaissance du métier de téléconseiller qui permettront de garantir un recrutement idoine et un service de qualité.



La reconnaissance du métier de téléconseiller passe par le maintien de l'expertise dans chacune de ses tâches. L'attractivité du métier ne peut s'entendre que par des conditions de travail alliant l'équilibre vie pro / vie perso, la mise en place du télétravail pour tous ainsi qu'une formation complète avant la prise de poste. Un service de qualité à destination de la clientèle ne peut se concevoir sans une véritable qualité de vie au travail !





Les conditions de travail

- #1 **Permettre** trois jours de télétravail par semaine pour ceux qui le souhaitent.
- #2 **Conformément** à l'accord national sur le télétravail, les personnes sensibles (RQTH), doivent pouvoir obtenir des jours de télétravail supplémentaires.
- #3 **Permettre** au manager d'accorder des jours de télétravail supplémentaires de manière inopinée et épisodique quand le salarié est dans l'incapacité de se rendre sur site.
- #4 **Revoir** la composition des roulements (2X8, journée, etc.) en fonction de la demande des salariés, au sein de chaque site, sans péjorer le service.
- #5 **Le respect** des cadres d'organisations doit être une priorité garantissant un équilibre vie pro / vie perso, notamment pour l'obtention de jours de congés.



La production et les rémunérations

- #1 **Embauche à la classe 2** pour le personnel sans diplôme ou à la classe 3 pour les personnes justifiant d'une certaine expérience professionnelle dans le commerce.
- #2 **Embaucher** en priorité les CDD déjà sur site.
- #3 **Généraliser** l'alternance des tâches dans une journée de service : back-office / front-office.
- #4 **La polycompétence** doit être mise en place et justifiée par des tâches différentes (ACCÈS +, LOISIRS, OUIGO), le type de tâches (back-office / front-office) et l'expertise demandée à chaque salarié.
- #5 **Revenir** à un véritable parcours de formation complet.
- #6 **Mettre en place** des sessions d'embauche ou de recrutement interne pour couvrir l'ensemble des postes sur les sites RCAD.
- #7 **Service T** : une vraie reconnaissance de l'expertise des agents par la mise en place d'une rémunération spécifique au vu de la particularité de ce service et de sa clientèle.



**DU 17 AU 24 NOVEMBRE, VOTEZ
POUR LA DÉFENSE DE VOS MÉTIERS.
VOTEZ UNSA-FERROVIAIRE !**



UNSA-FERROVIAIRE