

36 35, pannes récurrentes depuis des jours, SUD-RAIL : DEMANDE DE CONCERTATION IMMÉDIATE !

Depuis plusieurs semaines, le 3635 n'est plus joignable par les usagers que par intermittence.

La liaison commerciale de la fédération SUD-Rail a sonné l'alerte dès le 4 octobre 2021 par un communiqué de presse. Dès vendredi, à nouveau il n'était ainsi plus possible pour les agents des RCAD d'accéder au bandeau permettant d'encaisser le paiement des billets.

Pendant tout le week-end, les chantiers de vente dans les gares ont suppléé au temps faire se peut à cette défaillance.

La situation dans les chantiers de vente est très difficile. Les vendeuses et vendeurs sont en nombre insuffisant. La direction n'a eu et n'a de cesse de supprimer des postes et des emplois.

Les agents des gares et de la Relation Clients à Distance (Services clientèles et Centres lignes directes) subissent de plein fouet les difficultés qu'entraînent les pannes informatiques. La relation dégradée qu'il s'en suit entre usagers, usagers, vendeuses, vendeurs du 36 35 comme des guichets est source de souffrance au travail. Les courriers lénifiants de la direction en soutien aux agents sont insuffisants.

La direction transfère la charge de travail des agents des RCAD à des entreprises privées.

- ⇒ Les suppressions d'emplois se poursuivent,
- ⇒ La charge de travail passe à une entreprise privée Armatix,
- ⇒ Le recours à l'Interim s'opère au sein des RCAD.

Des semaines de dysfonctionnement sans pouvoir assurer aux agents une solution rapide.

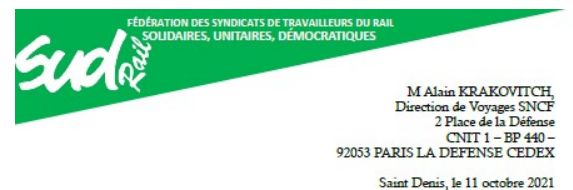
Les agents des RCAD reçoivent de multiples messages de la direction pour les assurer de la haute compassion de cette dernière mais :

- ⇒ Aucune assurance de voir le problème se résoudre rapidement,
- ⇒ Aucune annonce de prise en charge pour les usagers des coûts supplémentaires,
- ⇒ En conséquence : une souffrance au travail des agents des RCAD.

Les agents des guichets sont en difficulté

Les chantiers de vente subissent des attaques récurrentes depuis des années. Jusqu'à 1000 emplois par an ont été supprimés ces dernières années. Malgré les luttes des agents, la situation continue à se dégrader. Les usagers sont « accueillis » aux guichets par des agents de sécurité. L'accès à un agent n'est souvent possible qu'après une attente de plusieurs dizaines de minutes, les usagers devant se contenter d'utiliser les LSA.

Pour la fédération SUD-Rail, il y a urgence à rétablir le bon fonctionnement du 36 35 comme celui des chantiers de vente.



Objet : Demande de concertation immédiate

Messieurs les Directeurs,

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, concernant les points suivants :

- Problème technique récurrent du 36 35 (accès par les usagers au 3635, paiements SVI,...)
- souffrance au travail et risque de relations conflictuelles avec les usagers tant dans les RCAD qu'aux guichets.
- Transferts des transactions sur les vendeurs en gares qui subissent un afflux de voyageurs alors que les effectifs et postes de travail ont été encore réduits.
- Prise en charge des coûts supplémentaires que les incidents engendrent pour les usagers.
- Absence de communication adaptée et transparente auprès des usagers.

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

Pour SUD-Rail,
E. Bigot
S. Chatillon
J. Troccaz