



AGENTS DE LA RELATION CLIENT

SOLAR, LE LOGICIEL QUI USE LES SALARIÉS...

LA MAJORATION DE 20 % DE LA PRIME DE TRAVAIL EST PROLONGÉE D'UN MOIS !

Éblouie depuis des mois par SOLAR, la direction ouvre enfin les yeux sur les contraintes que subissent les agents : cette majoration est prolongée pour le mois d'avril uniquement et concerne tous les agents des gares, TGV, TER et RCAD.

COURT RAPPEL

L'UNSA-Ferroviaire a porté le sujet de la prolongation de la majoration de la prime de travail des agents de la relation client lors des diverses interventions auprès de la direction, y compris lors de l'audience du 14 février dernier, argumentant sur les nombreuses difficultés rencontrées par les agents depuis la mise en place de SOLAR. Les ateliers SOLAR voulus par l'entreprise sont autant de possibilités de réaliser les difficultés que subissent les vendeurs dans leur quotidien. La direction ne peut donc pas nier aujourd'hui

les anomalies et les obstacles rencontrés chaque jour par les agents face à notre clientèle.

QUEL CONSTAT ?

Effectivement, depuis plus d'une année déjà, les agents font face à de multiples problèmes techniques, se retrouvant confrontés à une clientèle insatisfaite. Conséquence de l'allongement des temps d'attente et d'une après-vente quasi inexistante, les relations avec la clientèle se sont tendues, rendant le quotidien de nos agents difficile et augmentant fortement leur charge mentale.

Pour les contractuels, une valeur moyenne de la prime de travail (VMTP) est appliquée par classe. Une gratification exceptionnelle est visible sur la fiche de paie.

62 € **65 €** **67 €**

POUR LA CLASSE 2.

POUR LA CLASSE 3.

POUR LA CLASSE 4.

QUE RETENIR ?

Les premiers retours des agents sur l'usure professionnelle viennent de placer l'exposition et la communication auprès du public comme étant les principaux facteurs.

POUR L'UNSA

Ne pas prendre en considération ces problématiques s'apparente à de la provocation. Pourtant, une fois encore, la direction n'avait pas souhaité répondre positivement à notre demande lors de nos dernières prises de parole. Celle-ci, méprisant le dialogue social, décide de communiquer par la voie managériale sur la prolongation d'un mois du dispositif obtenu par l'UNSA-Ferroviaire pour le premier trimestre 2024...