FGTE
CHEMINOTS
PAYS DE LA LOIRE

Depuis décembre 2018, la CFDT est première organisation syndicale en France, secteur privé et public confondu.

AVENIR DES CHEMINOTS ARC POUR LA CFDT, CE MÉTIER DOIT ÊTRE ENFIN RECONNU !

La CFDT a été reçue en audience par la direction TER le 11 juin dernier au sujet des agents de la relation client (ARC). Depuis près de deux ans, la direction a mis en place, à titre expérimental, les équipes ARC. Cela représente près de 35 salariés au titre des nouveaux métiers sur le périmètre régional. Audience CFDT.

27, boulevard Stalingrad | 44041 Nantes 02 40 29 40 04 www.cfdtcheminots.org upr.pdl@cfdtcheminots.org CFDT-Cheminots-Officiel @cfdtchpdl

Cette activité est à la croisée des métiers de cheminot, qui va de l'accueil en gare au contrôle à bord, en passant par la sûreté. Ils participent de manière significative depuis leur mise en place à une amélioration du service perçu auprès de la clientèle SNCF, que ce soit auprès des autorités organisatrices ou des clients finaux SNCF. Au terme de ces deux années, il est apparu indispensable à la CFDT, en lien avec les agents concernés, de faire un bilan de ce *« nouveau métier »* et de dresser des perspectives d'avenir afin que les salariés puissent obtenir une véritable reconnaissance de la spécificité de leur métier et de leurs qualifications.

LORS DE CETTE AUDIENCE, LA CFDT A INSISTÉ SUR LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :

- REX de la direction sur ce nouveau métier.
- REX sur le ressenti des agents concernés.
- Bilan sur le dimensionnement des équipes.
- Organisation du service.
- Maintien des compétences compte tenu de la complexité des tâches et des missions : escale, ventes et bord.
- Outils mis à disposition.
- Gestion et suivi du reporting.
- Roulements.
- Qualification & rémunération : reconnaissance de la multicompétence selon la grille de classification et des référentiels existants.
- Autonomie sur le poste de travail et initiatives.
- Mobilité fonctionnelle et lien hiérarchique.
- QVT et bien-être au travail.

La CFDT a proposé la création d'un groupe de travail dédié sur les sujets évoqués précédemment. À terme, l'objectif est d'assurer la pérennité de ces métiers sous réserve que les agents puissent obtenir une véritable reconnaissance de leur savoir-faire.

LES ENGAGEMENTS PRIS PAR LA DIRECTION

- Mise en place d'un groupe de travail avec un REX au plus tard en septembre.
- Mise en place d'un groupe de travail qui sera amené à coconstruire le futur du métier d'ARC dans toutes ses composantes (contenu et fondement du métier, formation, maintien des compétences, organisation du service, QVT et bien-être au travail).
- Le volet RH sera abordé également dans toute sa dimension (reconnaissance métiers, qualifications, EVS, primes, déroulement de carrière).

AINSI, UN NOUVEAU MODÈLE D'ORGANISATION DEVRA ÊTRE PROPOSÉ AVANT FIN DÉCEMBRE 2020.

QUE RETENIR ?

La CFDT Cheminots est décidée à ne pas laisser les agents livrés à eux-mêmes et à les accompagner dans cette démarche. Le métier d'agent de la relation client doit être reconnu durablement dans toute sa dimension et valorisé financièrement. La CFDT y prendra toute sa place pour construire avec les agents une véritable reconnaissance de ce métier, avec un parcours qualifiant pleinement reconnu. Pour la CFDT, le débat sur le respect du dictionnaire des filières a déjà été mené par le passé par d'autres organisations syndicales, sans résultat probant dans l'intérêt des agents. Dans le cadre de la négociation de l'accord sur les classifications et la rémunération, la CFDT Cheminots a porté la nécessité d'un encadrement et d'une juste valorisation de celle-ci, fixéé par un accord collectif d'entreprise. La CFDT avait même proposé une méthode pour ce faire, mais la dénonciation de l'accord de branche par CGT, SUD et FO a fait tomber cette obligation. Pourtant, le besoin demeure et c'est pourquoi la CFDT porte désormais fortement cette revendication au sein du Groupe public. Les cheminots ARC ne sont pas opposés au principe de polycompétence, mais souhaitent, au contraire, être valorisés dans leur métier et être reconnus. Voici ce à quoi la CFDT Cheminots s'engage aux côtés des agents : construire avec et pour eux.

© CFDT Cheminots PDL 2020
Premier rédacteur-graphiste Antonio-Bernard Tudor
Crédits photo DR/Cramos/Wikipedia, Freepik & Flaticon
Ne pas jeter sur la voie publique