

AMBITION RCAD

Cfdt: FGTE
CHEMINOTS

**LA CFDT REÇUE EN
AUDIENCE**

EXPLICATIONS

C'est à l'approche de l'été et des JO/JOP que la Direction RCAD a décidé de lancer un programme sans aucune concertation préalable, qui s'étalera sur 2 ans, baptisé « Ambition RCAD » ! Pour la CFDT Cheminots, le périmètre de la Relation Clients A Distance souffre depuis plusieurs années de trop de réorganisations, de manque de perspectives en matière de déroulement de carrière, de parcours professionnels, et manque évidemment d'emploi et de reconnaissance ! Nous avons donc déposé une demande d'audience le 27 Juin et avons été reçus ce mardi 2 Juillet par Yann Paulmier (Directeur RCAD) et Edith Blot (Directrice du Programme « Ambition RCAD »)

OBJECTIF DU PROGRAMME « AMBITION RCAD » :

Un questionnaire à destination des agents et managers est en cours de diffusion afin de permettre au réseau RCAD de devenir en 2 ans
« LE CHAMPION DU SERVICE CLIENTS » en gagnant notamment 30 POINTS de satisfaction client !

AMBITION DE LA DIRECTION :

Traiter 100% des réclamations dans un délai inférieur à 1 semaine en agissant sur :

- Les temps de décrochés et de résolution
- La simplification du parcours Client
- La personnalisation de la relation
- La fluidité et la simplification des outils
- L'organisation des missions de demain
- L'attractivité des métiers

Au fil de notre échange avec la Direction nous avons également rappelé que nous nous opposerons à toute tentative d'externalisation de la charge, à toute tentative de fermeture de site, à toute forme de productivité !

Dans un contexte concurrentiel, l'expertise des agents de la relation clients du Groupe SNCF est précieuse et saura nous différencier, les agents doivent donc être préservés de tout climat anxigène, de toute forme d'incertitude quant à leur avenir.

AMBITION DE LA CFDT :

le niveau d'emploi doit être augmenté, en cohérence avec la charge de travail
La compétence spécifique des agents RCAD doit être reconnue
Un parcours professionnel attractif doit être négocié
La formation doit être accentuée
Les outils doivent être testés / présentés avant déploiement
La QVCT doit devenir une priorité et les RPS doivent faire l'objet d'une étude site par site

LE QUESTIONNAIRE DOIT ÊTRE REMPLI
SUR DU TEMPS DE TRAVAIL

VOUS SOUHAITEZ VOUS EXPRIMER ?
LA CFDT VOUS DONNE LA PAROLE :

