

RCAD



LA CFDT A ÉTÉ REÇUE EN DCI AFIN D'OBTENIR DES RÉPONSES À TOUTES LES INQUIÉTUDES EN LIEN AVEC LA RÉORGANISATION BAPTISÉE « AMBITION RCAD ».



AVENIR DU SITE DE CLERMONT FERRAND

RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

RISQUE DE FILIALISATION

REPRÉSENTATIVITÉ DANS LES INSTANCES DU MÉTIER RCAD APRÈS RATTACHEMENT AU CSE DE LA DIRECTION TGV-INTERCITÉS

RCAD

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

DROIT DE GRÈVE

EMPLOI

PRIME DE RECONNAISSANCE DE LA PERFORMANCE





SUR LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

Alors que la réorganisation génère de légitimes inquiétudes, en lieu et place d'explications, de réassurance et de proximité de simples kakémonos reprenant le découpage des futures UO ont été installés dans les centres. La CFDT a donc fait remonter à la Direction RCAD le climat anxieux persistant et l'ensemble des interrogations des agents. Le périmètre RCAD compte une population dont la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé est 4 fois supérieure au reste de la SA Voyageurs. La CFDT a souligné l'importance de l'attention qui doit être accordée aux agents. **La Direction a entendu et un poste d'assistant dédié sera créé et en relation avec les CORHE.**

Nous approuvons cette décision qui répond à la revendication de la CFDT. Nous veillerons à ce que chacun puisse bénéficier de l'accompagnement nécessaire durant la période de transfert et demandons la pérennisation de ce poste.



SUR L'EMPLOI,

À DATE, la Direction assure que la charge est couverte et qu'il n'y aura pas de suppressions en lien avec le dossier Ambition RCAD. **Pour la CFDT, l'adéquation charge-ressources doit être mesurée site par site et pas de manière globale, l'écart entre effectif réel et effectif à disposition doit être vigilé et suivi régulièrement.**

La Direction a annoncé que les fiches de postes des différents métiers RCAD (Téléconseiller, superviseur...) seront mises à jour et uniformisées en tenant compte des spécificités locales. Ce travail sera effectué avec les organisations syndicales représentatives, **la CFDT y participera activement** et œuvrera pour la **valorisation de l'expertise et une véritable reconnaissance des agents.**

Nous sommes également intervenus afin de porter l'urgence de travailler sur le déroulement de carrière et de négocier un véritable parcours professionnel, la Direction s'y est engagée pour le second semestre 2025.



SUR LE RISQUE DE FILIALISATION,

Le contexte actuel au sein de l'entreprise, notamment au TER avec la mise en concurrence, inquiète et interroge l'ensemble des cheminotes et cheminots. La direction nous assure **qu'À DATE** il n'y a aucune volonté de filialisation du métier de la Relation Clients A Distance. Elle nous affirme que le projet Ambition RCAD n'est mis en place que pour « mieux travailler », plus « facilement » et avec une seule et unique ligne managériale nationale. **La CFDT cheminots, opposée à l'ouverture à la concurrence, se bat depuis des années pour maintenir les centres RCAD en interne, elle restera plus que vigilante sur le sujet !**



SUR LE SUJET DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA),

L'entreprise assure que l'IA n'est pas encore en place au sein du métier, qu'il ne s'agit pour l'heure que d'automatisation » de tâches, que lors de son déploiement elle ne sera qu'une source d'aide pour les agents et qu'elle n'a pas pour vocation de les remplacer. **La CFDT a demandé que l'intégration et l'utilisation de l'IA soit clairement négociée et encadrée.**



SUR L'AVENIR DU SITE DE CLERMONT-FERRAND,

Les agents du centre RCAD de Clermont sont actuellement rattachés à l'activité TER et prestent pour TGV. La Direction s'engage à continuer de travailler avec les agents de Clermont-Ferrand comme aujourd'hui, en soulignant que le calendrier de mise en concurrence de TER AURA sera déterminant pour l'avenir du site.

Pour la CFDT, les agents de Clermont-Ferrand doivent être rattachés à la Direction de TGV-IC, ils effectuent le même métier que leurs collègues des axes et sont essentiels à la qualité de la production. Puisque la Direction soutient que la réorganisation Ambition RCAD n'a pour seul objectif que de réunir au sein d'une même entité les acteurs d'un même métier, qu'elle aille au bout de sa démarche !



SUR LE DROIT DE GRÈVE,

Certains dirigeants, un peu trop zélés, ont tenté de faire avaler aux agents souhaitant participer à une action de grève, qu'ils se devaient de se déclarer auprès de l'entreprise ! **La CFDT a rappelé que les agents des centres RCAD ne sont pas repris à l'annexe 3 du GRH00924, donc non concernés par la déclaration individuelle d'intention.** De fait, ils n'ont pas à aviser l'entreprise de leur absence ! La régularisation de l'absence « notée irrégulière le jour de grève » sera rectifiée à leur retour : absence DA (59 min), DB (3H59min) ou DC (7H45min)



SUR LA PRIME « RECONNAISSANCE DE LA PERFORMANCE COLLECTIVE »,

Sur ce sujet encore l'excès de zèle a sévi ! Certains ont trouvé malin d'annoncer aux agents la fin du dispositif de reconnaissance de la performance du fait du changement de périmètre de CSE ! Il n'en est rien, **le dispositif est à destination de tous les agents de TGV !**



REPRÉSENTATIVITÉ DANS LES INSTANCES DU MÉTIER RCAD APRÈS RATTACHEMENT AU CSE DE LA DIRECTION TGV-IC,

Une proposition d'avenant à l'accord CSE de la Direction de TGV-IC qui va accueillir les 741 agents RCAD a été soumise aux organisations syndicales représentatives du périmètre. Afin que chacun puisse être représenté une commission AD'HOC à la CSSCT existante sera créée. **Cette commission traitera des problématiques santé sécurité et conditions de travail propres au métier RCAD.**

**POUR TOUTE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE
N'HÉSITÉS PAS À VOUS RAPPROCHER DE VOS REPRÉSENTANTS CFDT .**

