

LA CFTD ALERTE : AMBITION OUI, MAIS PAS SANS MOYENS !

EXPLICATIONS

Dans le cadre du rattachement des RCAD à leur Direction Métiers et de la poursuite du projet Ambition RCAD, un Comité Technique de Suivi est mis en place de septembre 2025 à fin 2026. A noter que ce comité ne se substitue en rien aux instances représentatives du personnel (CSE, CSSCT). Il est prévu une réunion par trimestre, en la présence de la Direction et d'un représentant par Organisation Syndicale représentative au sein de la SA SNCF Voyageurs. Retour sur la première rencontre 2025 : AMBITION RCAD, ou quand la Direction annonce faire de vous « les champions de la réparation » !

La relation client à distance (TGV et OUIGO) est assurée par plusieurs centres « RCAD » au sein desquels les téléconseillers gèrent différentes missions :

- ▶ Le «**Front**», principalement les appels entrants via le 3635, des appels dédiés à certains services, ou encore des campagnes sortantes
- ▶ Le «**Back**», pour traiter les réclamations reçues via les canaux digitaux ou les files spécialisées
- ▶ La **gestion des réseaux sociaux**, en réponse aux sollicitations sur les comptes officiels TGV et OUIGO.

Lancé en 2024, et selon la direction, le programme Ambition RCAD vise à transformer la Relation Client à Distance pour atteindre « l'excellence et renforcer la compétitivité » :

1. **Ambition commerciale et satisfaction client** : devenir un modèle en matière de service et de gestion des réclamations.
2. **Ambition de production** : structurer l'organisation pour atteindre les standards du marché.
3. **Ambition RH** : renforcer la fierté et l'engagement des agents, en agissant notamment sur la baisse de l'absentéisme.

Toujours selon la direction, 48 % des clients se disent prêts à « changer de marque en raison d'une mauvaise expérience », ce programme positionnerait donc la qualité de service comme levier stratégique essentiel pour affronter la concurrence.

Ambition oui, mais pas sans moyens !

Pour la CFTD, ce programme a débuté par le détournement des agents de leurs axes TGV respectifs, les privant au passage de leurs habitudes et de la proximité nécessaire avec leurs représentants du personnel. De plus, Ambition RCAD embarque la volonté de faire évoluer un certain nombre de missions et gestes métier, nous demandons donc que l'accompagnement se fasse pour chaque nouvelle mission, au plus près de chaque agent, sous un format qui relève de la **formation et pas de l'information**.

Au quotidien, pour les agents RCAD les journées sont synonymes d'augmentation de la charge, de formations trop rares ou inexistantes, de missions nouvelles et / ou imposées sans concertation ni accompagnement adapté.... La CFTD revendique :

1. **Des moyens humains suffisants** pour absorber la charge via un plan de recrutement immédiat et durable qui prenne en compte le vivier existant et composé des collègues en intérim ou CDD
2. **Un accompagnement individuel et collectif réel** : des formations concrètes pour chaque nouvelle mission, l'élaboration d'un cahier des charges pour chaque montée en compétence. Des formateurs et référents doivent être identifiés sur chacun des sites.
3. **La reconnaissance sociale et salariale des agents**. Revalorisation des salaires et primes en lien avec les nouvelles responsabilités, travail sur l'équilibre des vies personnelles et professionnelles (roulements, télétravail...), sur le déroulement de carrière et les parcours professionnelles...
4. **Un travail de fond et de prévention sur les violences écrites et verbales dont peuvent être victimes les agents RCAD**
5. **Une fois encore la CFTD songe aux agents de Clermont Ferrand qui prestent pour TGV et demande leur rattachement. L'ouverture à la concurrence du lot Auvergne TER AURA programmée au SA 2029 pourrait menacer l'avenir du site, pour la CFTD il demeure essentiel à la qualité de service RCAD.**
6. **Un dialogue social de proximité, régulier et transparent pour une équité entre les sites**. Au-delà de simples réunions techniques, la mise en place d'une analyse RPS par site est nécessaire, sans qu'elle se limite aux conseils des ateliers et/ou aux résultats des enquêtes « C'est à vous ». Pour la CFTD, la santé mentale a été désignée « grande cause nationale 2025 », de nombreux webinaires ont été organisés au sein de l'entreprise, les intentions doivent dorénavant se traduire en actes, un plan d'action spécifique doit être négocié et mis en œuvre.
7. **L'augmentation du nombre de comités techniques, et du nombre de représentants y siégeant**

On ne devient pas « champion du service client » sans moyens, respecter les agents rime avec emploi, formation, écoute et accompagnement social et salarial. Le programme Ambition RCAD doit donc se construire avec les équipes, pas sans elles.

