

MÉTIER RCAD

Cfdt:
**FGTE
CHEMINOTS**

LES ANGLICISMES SONT À LA MODE,
LA CFDT VOUS DONNE DES NEWS
OF COURSE !

EXPLICATIONS

Début janvier, la direction a décidé de rebaptiser RCAD qui devient donc **TGV CARE** !

- C comme Clients
- A comme Attention
- R comme Réparation
- E comme Europe

Selon la direction, changer de nom permettrait de répondre à la stratégie de « réparation » de TGV Inoui, de reconnaître l'investissement des agents, et de garantir qualité, fiabilité et performance du service rendu aux clients.

POUR LA CFDT, CHANGER DE NOM NE PEUT PAS ÊTRE UNIQUEMENT SYMBOLIQUE !

Chaque jour les agents font preuve de leur engagement.

« **CARE** » se traduit « SOINS » en français, cette transformation doit donc être menée en ce sens, POUR et AVEC celles et ceux qui assurent la production en mettant leur expertise au service des clients.

Puisque l'entreprise dit reconnaître l'importance stratégique de TGV CARE, la CFDT dit banco ! Que cela se traduise concrètement pour les salariés, et notamment en matière d'effectifs, d'organisation et de conditions de travail, de moyens alloués à la QVCT, de parcours professionnels... Des perspectives d'avenir doivent être offertes et l'expertise et les compétences enfin reconnues.

PROJET CLARC (COPILOTE LOGICIEL POUR LES AGENTS DE LA RELATION CLIENTS)

La direction RCAD a présenté en commission le projet CLARC. Un assistant digital pour aider au traitement des réclamations, qui utiliserait l'IA pour résumer les demandes, proposer les règles métier, rechercher dans la base documentaire, et générer des réponses types.

LE BUT RECHERCHÉ ?

Réduire la charge cognitive, gagner du temps, améliorer la satisfaction clients et uniformiser les pratiques !

La direction se justifie : complexité croissante des règles métiers, multiplication des sources d'information (SharePoint, Comète, Salesforce...) L'objectif serait donc de réduire la charge avec la volonté de "rattraper le retard technologique"

Alors que plusieurs grands groupes ont d'ores et déjà annoncé des suppressions d'emplois suite à la mise en place d'outils dopés à l'IA, la direction RCAD n'affiche aucun impact sur l'emploi pour 2026.

La CFDT reste vigilante sur le sujet, CLARC ne doit pas devenir une bombe à retardement, génératrice de suppressions de postes dans les années à venir.

POUR LA CFDT LES SUJETS SUIVANTS SONT À VIGILER :

- La charge de travail : le gain réel reste à démontrer! La CFDT rappelle que l'IA doit être un outil aidant, qui ne remplace ni ne génère de pression supplémentaire
- L'ergonomie et la fiabilité de l'outil sont indispensables pour éviter des erreurs et/ou surcharge de travail.
- La formation : obligatoire pour tous les agents (incluant une sensibilisation à l'IA). La CFDT veillera à la qualité de la formation en privilégiant le présentiel
- La mise à jour régulière de la base de connaissances afin de se prémunir d'une charge de travail supplémentaire
- L'impact de la mise en œuvre de CLARC sur les conditions de travail (EVRPS avant, pendant et après la mise en place).

