



AGENTS DE LA RELATION CLIENT À DISTANCE

AMBITION RCAD : AUDACE OU DÉSASTRE ?

L'UNSA, AUX CÔTÉS DES SALARIÉS !

La direction a présenté son nouveau programme, *Ambition RCAD*, qui vise à transformer la relation client à distance de l'entreprise. L'objectif affiché est d'atteindre l'excellence en matière de service client en redonnant de la fierté aux agents et en améliorant la satisfaction client.



DE LA PROMESSE À L'ENGAGEMENT...

La direction dit s'engager à privilégier un service client à distance intégré en renforçant la marque TGV InOui, sans avoir recours à une externalisation massive. Cet été, une enquête menée auprès des agents et des managers a révélé un taux de satisfaction moyen de 6,8 / 10 ainsi qu'un fort sentiment d'appartenance à la RCAD pour 75 % des agents ayant répondu. Ces résultats devaient servir de base de travail pour la construction du projet *Ambition RCAD* en permettant d'identifier les priorités :

- la **circulation** de l'information ;
- la **fiabilité** et l'ergonomie des outils ;

- le **traitement** des irritants ;
- les **perspectives** d'évolution professionnelle ;
- la **relation** avec les managers.

... MAIS...

Les axes de travail retenus par la direction ne semblent pas correspondre aux attentes des agents. Les travaux vont bien au-delà en s'articulant selon plusieurs axes :

- › la trajectoire ;
- › l'organisation ;
- › le pilotage de la RCAD ;
- › l'automatisation du traitement des réclamations ;
- › l'évolution de la relation client à distance ;
- › l'amélioration des conditions de travail des agents. ...



CE QUE L'UNSA REVENDIQUE

Le bien-être des agents est une priorité. L'amélioration de l'expérience client et la valorisation des métiers de la relation client à distance sont des enjeux majeurs pour l'avenir des RCAD. À ce titre, nous revendiquons des actions concrètes !

- #1 **La simplification** des outils pour faciliter le travail des téléconseillers et des managers.
- #2 **Des parcours** professionnels offrant de réelles opportunités : ils permettent de donner du sens et des perspectives indispensables pour tous.
- #3 **Une amélioration** des conditions de travail des téléconseillers. L'UNSA-Ferroviaire soutient la polycompétence qui améliore les conditions de travail et de rémunération, mais revendique la revalorisation de cette prime.
- #4 **Des formations** intermétiers cruciales pour renforcer la

cohésion et la compréhension du rôle de chacun.

#5 Le maintien des effectifs.

ET APRÈS ?

L'UNSA-Ferroviaire souligne le besoin d'une interaction plus transparente et confiante avec les managers et d'une meilleure circulation de l'information, notamment en situation perturbée. Le programme ambitionne de revoir certains processus pour les rendre plus efficaces afin de réduire le temps de traitement et d'améliorer la réactivité en cas de problème. L'automatisation du traitement des réclamations pourrait ne pas être neutre pour les téléconseillers. Nous n'imaginons pas que cela puisse se traduire avec un impact négatif sur les effectifs. Cette automatisation doit permettre aux téléconseillers de remplir davantage de missions à forte plus-value...

EN BREF UNE AUTRE AMBITION DE LA DIRECTION

Une restructuration globale : la direction souhaite se libérer d'un système à deux têtes (AXE et RCAD) en annonçant un nouveau pilotage national afin de faciliter le déploiement des projets et de répondre au sentiment d'appartenance à la RCAD des agents.

POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Une transparence totale sur le nouveau mode de pilotage doit être présentée. La solution choisie doit être clarifiée pour garantir un fonctionnement favorable aux salariés. L'UNSA-Ferroviaire reste vigilante et déterminée à défendre les intérêts des agents, en cherchant des réponses claires sur le fonctionnement futur. Quid des établissements ? Quid des notations et de la représentation du personnel ?



LA DIRECTION MET EN AVANT L'ADAPTATION DES MISSIONS SANS FERMER DE SITES, MAIS ENVISAGE DES AJUSTEMENTS FUTURS POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS EN 2027. ELLE GARANTIT 580 POSTES DANS LES CENTRES DE LA RCAD POUR L'ANNÉE 2025.



L'UNSA RESTE VIGILANTE FACE AUX PROCESSUS D'AUTOMATISATION DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS, RAPPELANT LES PRÉCÉDENTS ÉCHECS DE L'ENTREPRISE DANS CE DOMAINE. NOUS DEMANDONS UNE TRANSPARENCE TOTALE...



L'UNSA VA RENCONTRER LA DIRECTION TRÈS RAPIDEMENT AFIN D'OBTENIR DES RÉPONSES ET DES ENGAGEMENTS.



UNSA-FERROVIAIRE