

# “AMBITION RCAD”

OU COMMENT  
RÉORGANISER SOUS  
COUVERT D'UNE ENQUÊTE  
QVCT

## EXPLICATIONS

Avant l'été la direction RCAD s'était engagée à consulter les agents sur leur ressenti face aux sujets Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT). Le 15 octobre dernier, la CFDT était reçue en bilatérale pour prendre connaissance des résultats de l'enquête « Ambition RCAD », lancée par la Direction en juin 2024. Ce sondage, réalisé auprès des agents et des managers, a duré 2 mois.

## LE TOP 5 DES ALERTES DES AGENTS :

### 1 - RELATION MANAGÉRIALE :

Rétablir le lien de confiance, travailler la qualité des échanges, définition/compréhension des objectifs, donner du sens aux objectifs fixés, supprimer le sentiment de flicage...

### 2 - QUALITÉ DES ÉCHANGES AVEC LE MANAGER

L'information métier est parfois compliquée à trouver, elle n'est pas transmise de la même manière d'un site à un autre

### 3 - CIRCULATION DE L'INFORMATION

Les agents des RCAD sont en contact direct avec les clients, y compris en situations perturbées. Ils soulèvent la difficulté de détenir moins d'infos que les agents de la Relation Clients au sol ou à bord. Un travail va être engagé pour fournir un outil et faire un module de formation.

### 4 - FIABILITÉ DES OUTILS

Les multiples versions de SOLAR en sont le meilleur exemple

### 5 - MANQUE DE PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Ce sujet ne semble pas retenir l'attention qu'il mérite de la part de la direction ! Un véritable parcours professionnel doit être construit !

## ET CÔTÉ MANAGEMENT ?

Les managers expriment le besoin de travailler la veille managériale, d'en donner le sens et demandent une démarche de co-construction et de partage régulier avec la ligne métier. Difficulté de déploiement des outils, reporting à outrance, temps de travail...autant de sujets qui mettent en lumière le mal-être du management de proximité ! Pour la CFDT il est urgent de ne plus concentrer la relation managériale sur la seule politique chiffrée !



## **87% des agents ont répondu.**

A la question « Comment je me sens dans mon travail » ? La note obtenue est de 6,8 sur 10, à nuancer selon les sites interrogés... Un agent sur 4 met une note de 9 sur 10 ou de 10 sur 10... => Pour la CFDT, comme lors de chaque enquête il ne faut jamais se contenter de tordre les chiffres pour qu'ils semblent favorables. **3 agents sur 4 donnent une note entre 5 et 6 !! La QVCT est donc en berne !**

Sur « le sentiment d'appartenance » : 75% des agents ont le sentiment d'appartenir aux centres et métier RCAD, plutôt qu'à un axe ou une UO ... Cette question, très orientée, trouve enfin son explication dans le débat lorsque la direction dévoile finalement deux scénarios de réorganisation envisagés !

### **RÉFLEXION NUMÉRO 1**

Chaque axe pourrait reprendre la charge de son réseau RCAD à son compte

### **RÉFLEXION NUMÉRO 2**

Création d'un établissement RCAD National rattaché à la Direction de TGV/IC

Quand la CFDT recentre la discussion sur l'avenir des charges, la Direction répond « niveaux de satisfaction clients trop bas, coût de prestations élevé (jusqu'à 2 fois plus cher que si elles étaient réalisées en externe), projets d'automatisation du traitement de certaines réclamations d'ici à 2ans, ambition de proposer des rendez-vous en gares ou par téléphone, toilettage des cadres d'organisation de chaque RCAD, polycompétence !

**LA CFDT NE SOUHAITE NI LA PESTE NI LE CHOLÉRA POUR LES AGENTS RCAD ! LES DEUX SCÉNARIOS POURRAIENT AVOIR DES IMPACTS SUR L'EMPLOI, LA FORMATION, LA SOUPLESSE EN PRODUCTION, LES COMPÉTENCES, L'ACCÈS EN PROXIMITÉ AUX FONCTIONS SUPPORTS, LES PARCOURS PROFESSIONNELS, LE DÉROULEMENT DE CARRIÈRE, L'ORGANISATION DU TRAVAIL !**

**QUANT AUX SEMPITERNELS RISQUES D'EXTERNALISATION / FILIALISATION, ILS SONT À NOUVEAU SUR LE DEVANT DE LA SCÈNE !**

**NOUS SOMMES AUX CÔTÉS DES AGENTS DE LA RELATION CLIENTS A DISTANCE QUI DÉTIENNENT UNE VÉRITABLE EXPERTISE MÉTIER ET SONT ENGAGÉS AU QUOTIDIEN.  
RAPPROCHEZ-VOUS DE VOS REPRÉSENTANTS CFDT.**

