



PROJET AMBITION RCAD...TOUT UN PROGRAMME !

Après l'envoi du questionnaire « Ambition RCAD » aux téléconseiller-e-s durant l'été, la direction RCAD et la chef de projet reçoivent la fédération SUD-Rail en Bilatérale. Ils se félicitent du taux de 87% de réponses au questionnaire, de la note moyenne 6,8 à la question « Comment vous sentez-vous dans votre métier » et dont 75% des agents ont répondu, avoir le sentiment d'appartenir aux centres RCAD et à la relation client et non aux Axes TGV. Toute la démarche entreprise a permis à l'activité RCAD de fixer son programme et ses objectifs pour les 3 années à venir... Qui n'ira pas forcément dans l'intérêt des agents !

87%

Taux de réponse au questionnaire

6,8

Note moyenne à la question « comment vous sentez-vous dans votre métier ? »

75%

sentiment d'appartenance aux centres RCAD et aux métiers de la relation client (contre seulement 15% pour les axes et les LIO)

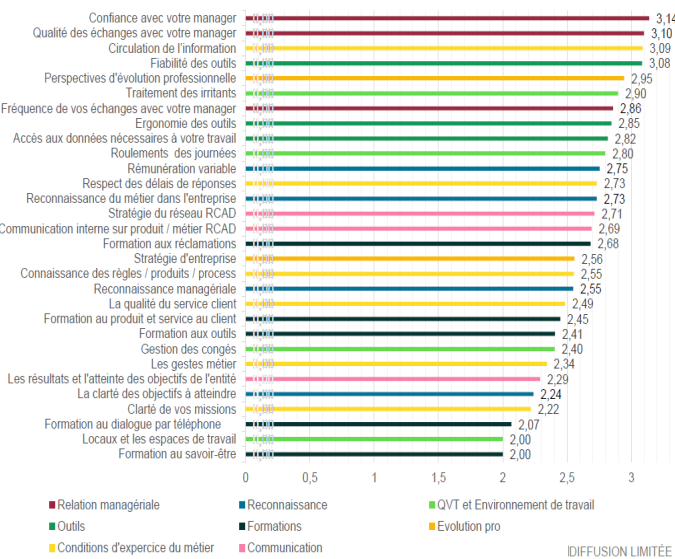
Sur une échelle de 1 à 4, quels sujets vous semblent prioritaires à aborder?

La direction a toujours cet art de poser des questions et d'interpréter les réponses afin de mettre en place son projet !

Suite au questionnaire, il ressort 4 sujets prioritaires pour les agents des RCAD :

- ⇒ La confiance envers le manager.
- ⇒ La qualité des échanges avec le manager.
- ⇒ La circulation de l'information.
- ⇒ Fiabilité des outils.

Soit les principales problématiques du quotidien des agents que nous portons aux directions GSE et RCAD depuis années !



Les thématiques de la formation au savoir-être, les locaux et les espaces de travail, la formation au dialogue par téléphone, la clarté des missions, la clarté des objectifs à atteindre, les résultats et l'atteinte des objectifs de l'entité.. **ressortent comme moins prioritaires aux yeux des agents**, le message est clair !

Suite aux retours du questionnaire et aux 550 verbatims annoncées, la direction réalise un état des lieux et fixe la trajectoire d'« Ambition RCAD », avec cette question « C'est quoi les sites RCAD en 2027 ?! », et en ressortant 4 grands items pour

l'organisation et le pilotage sur les 3 prochaines années :

La direction confie les clés du projet au service marketing de TGV-IC !

En cap les attentes des clients Premium ou Loisir.

Le nettoyage dans la base de données client et des connaissances dans les RT.

Un travail sur le SVI est à réaliser pour mieux comprendre les appels, les codifier afin de mieux les suivre et d'avoir une meilleure connaissance du client et de ses habitudes.

Trajectoire , organisation et pilotage

- Travaux sur la trajectoire 2027 vs besoins marketing & enjeux économiques
- Réinventer une organisation plus efficace de la RCAD
- Mettre en place les outils de pilotage de la RCAD
- Outiller et optimiser les utilisations des téléconseillers

La fédération SUD-Rail s'inquiète que le projet soit porté uniquement par la direction marketing !

Leur priorité ne sera pas le téléconseiller et le client mais l'optimisation de l'organisation du travail et des conditions de travail pour rentrer dans le cadre financier que l'activité RCAD s'est fixé !

Dixit la direction : « le travail sur le SVI doit permettre de facturer « le juste prix » de chaque acte et prestation du téléconseiller ! »

Automatisation des réclamations

- Conduire les travaux SI pour automatiser le traitement des réclamations simples – 1er jalons avec Robustesse RC (cas comforts, retards et suppressions)
- Intégrer les travaux des programmes Simplicité client ou TGV aux parcours et outils RCAD

L'activité RCAD indique que ces dernières années, il n'y a jamais eu de « Traitement Automatique » de la réclamation mais du « Traitement de Masse » !

Avec le TM il n'y a aucune analyse et la réponse est non pertinente. Avec le TA qui va arriver et traiter à terme 90% de la charge, la situation client sera analysée avec l'IA et une réponse circonstanciée sera apportée. D'après la direction, le TA sera fait sur les demandes les plus simples, sans valeur ajoutée pour le téléconseiller.

Des travaux sont en cours avec la mise en place de **ROBUSTESSE RC**, les chefs de bord ont la possibilité de faire des dédommagements automatisés pour des problèmes de confort ! Ambition RCAD veut faire un effet « Waouh » en étant proactif, et le client n'aura plus à réclamer !

Concernant le traitement de la réclamation, SUD-Rail est surpris par l'annonce de la direction ! C'est la même qui a indiqué le Traitement Automatique de la réclamation pour justifier une soi disante baisse de charge de travail pour les téléconseillers et la mise en place du service « Suivi de Réclamation ». Et aujourd'hui, elle nous explique qu'elle applique un traitement de masse donc fourre-tout et avec des réponses non pertinentes ! **« Menteuse un jour... Mentieuse toujours ! »** Soyons rassurés, la direction veut absorber 90% de la charge réclamation avec le TA donc l'Intelligence Artificielle ! Les agents RCAD ne doivent pas être le SAV du Traitement Automatique, **Ne laissons pas la direction faire !**

Un assistant digital était attendu et commandé pour fin 2024, mais sa mise en place sera plus pour le 1^{er} trimestre 2025 ! Il permettra aux téléconseillers de trouver plus vite et efficacement les process métiers, les informations se recouperont d'elles-mêmes avec l'aide de l'IA.

Comme sur les sites de Béziers et de Douai, l'activité veut expérimenter et développer les nouvelles missions comme le « Service RDV », le « Live Tchat » sur WhatsApp et X... Son idée est de porter ces services à la connaissance des clients.

Pour SUD-Rail, toutes ces expérimentations doivent être cadrées et présentées en CSE !

Un audit sur le réseau vient de commencer dont les résultats seront donnés en fin d'année, ce qui permettra de savoir comment faire évoluer le réseau et absorber toutes les évolutions d'outils à venir.

Faire évoluer la relation client à distance

- Expérimenter & développer les nouvelles missions : service RDV, live tchat...
- Incarner la marque TGV INOUI (signatures de service, formation, ...)
- Contribuer à simplifier les parcours clients pour une stratégie de réparation optimale

Focus agent de la RCAD Rendre fiers nos agents

- Etat des lieux « A vous la parole »
- Simplification des outils des collaborateurs
- Parcours professionnels et accompagnement managérial
- Plan d'action absentéisme

Trop pressé à en finir, la direction n'avait aucune information à présenter sur cette 4ème thématique du projet « Ambition RCAD » !



Pour réussir « Ambition RCAD », l'activité a proposé deux scénarii à la direction TGV-IC pour une future organisation des RCAD. La décision devait être prise fin octobre !

⇒ 1 seul pôle RCAD national avec tous les sites, du type Etablissement RCAD.

⇒ Chaque Axe TGV garderait ses RCAD avec 1 ligne métier RCAD nationale.

Impacts sur les embauches et les cadres d'organisations, une direction sans complexe !

⇒ Aucune embauche dans les sites tant que la vision globale « ambition RCAD » ne sera pas totale.

⇒ La direction souhaite une remise à plat des organisations du travail et la suppression des postes non tenus dans les RCAD ! La charge ne serait plus assez conséquente !

SUD-Rail s'interroge sur l'avenir des agents au sein d'un établissement RCAD, qui serait une étape de plus vers la filialisation ! Avec cette restructuration d'ampleur, ceux sont nos emplois et nos conditions de travail qui sont attaqués !

Le 21 novembre, toutes et tous en grève !



SUD-Rail rappelle !



Le métier de téléconseiller et la polycompétence demandée sont usants et fatigants au quotidien !

Pour la direction, les agents n'ont pas à se plaindre, « ils ne sont pas en 3x8 et n'ont pas la responsabilité d'un ASCT » !

SUD-Rail rappelle son opposition au traitement automatique de la réclamation, aux horaires à coupures généralisés, à la suppression de postes en RCAD !