



AGENTS DE LA SNCF VOYAGEURS

RETOUR SUR L'AUDIENCE UNSA

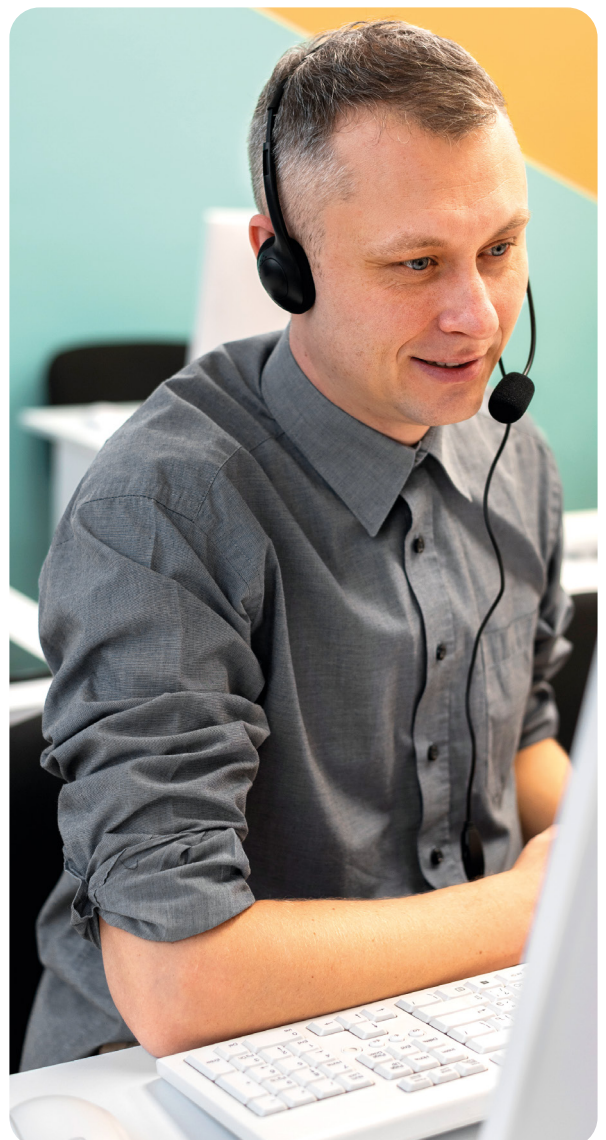
RCAD : QUELLE ATTRACTIVITÉ ? QUELLE RECONNAISSANCE ?

Au cœur du sujet de la polycompétence à la relation client à distance (RCAD) depuis plus de deux ans, vos représentants UNSA ont été reçus en audience récemment. **Explications.**

La direction nous annonce, enfin, la mise en place de la reconnaissance de la polycompétence à la RCAD en plusieurs phases.

PARIS-EST & ARRAS

À la suite de la réorganisation, ces deux sites bénéficient de la prime de polycompétence à partir du 3 avril, pour tous les agents effectuant des tâches de *front* et de *back-office*. Cette prime sera distribuée dès le mois prochain, la somme étant de 7,43 € par journée de service. Durant les prochains mois suivront les sites où des agents réalisent déjà des missions de *back-office* et de *front-office*. ...



UNSA-FERROVIAIRE



POUR LES AUTRES CENTRES RCAD

La mise en place de cette reconnaissance sera étudiée par l'entreprise au fur et à mesure du déploiement de la polycompétence. Le montant avoisine celui de la prime de polycompétence perçue par les agents au sol.

ENFIN, C'EST LA FIN DE LA DIFFÉRENCE ENTRE LES MÉTIERS DE LA RELATION SOL & RCAD

Ce nouveau chapitre ouvert par l'entreprise permet une amélioration des conditions de travail grâce à l'alternance des tâches et à la reconnaissance pour les agents. Cette reconnaissance de l'implication au quotidien des agents de la relation client à distance renforcera, de ce fait, l'attractivité des métiers de la RCAD. Pour les spécialistes et autres experts de la relation client à distance, une prime sera créée, récompensant et reconnaissant leurs compétences particulières. L'UNSA souhaite participer aux travaux et restera force de propositions face à l'entreprise.

À RETENIR
QUE DIT LA LOI D'ORIENTATION DES MOBILITÉS (LOM) ?



QUELLES CONSÉQUENCES POUR LE SITE DE LONGUEAU ?

La LOM demande une entière indépendance vis-à-vis de l'activité Voyageurs. De plus, à la lecture du texte de loi, l'activité *Accès plus*, après le 1^{er} janvier 2024, ne devrait pas avoir exactement le même contenu (divers opérateurs, divers transporteurs qui pourraient engendrer une modification des gestes métiers, etc.). Après plusieurs mois d'attente, le site pour réaliser les tâches *Accès plus* a été choisi. Ce sera le site RCAD de Longueau. Par conséquent, ce site bascule dans le giron de Gares & Connexions. Cependant, des questions restent en suspens... Quid de la gestion des

appels 24 h / 24, de la prise en charge en langue anglaise et de la réalisation des appels en débord par une entreprise privée ?

QUELLES CONSÉQUENCES POUR LE SITE DE NANCY ?

La perte de l'activité *Accès plus* pour le site de Nancy a été annoncée. Cette réorganisation et les nouvelles missions seront présentées le 17 mai. Il restera six mois à consacrer à la formation des agents sur les nouvelles missions et à la gestion des éventuelles demandes de mobilité. La direction insiste sur le fait qu'aucune productivité ne sera faite sur le site de Nancy. Vos représentants UNSA restent à votre écoute.

