



AUX CHEMINOTS CONTRACTUELS & STATUTAIRES

Montreuil, le 18 mars 2026

Ambition RCAD

Moins de cheminot·e·s, moins de droits, la colère monte au téléphone !

Alors que la restructuration des Centres Relation Client à Distance (RCAD) poursuit sa mise en œuvre, les cheminot·e·s avec la CGT continuent de revendiquer de meilleures conditions de travail, l'amélioration du service rendu aux usagers et la reconnaissance de leur métier !

L'alerte est donnée : la direction TGV Care fait fausse route !

Les cheminot·e·s des RCAD subissent de plein fouet les déclinaisons du programme « Ambition RCAD ». Derrière les beaux discours sur la « fierté » et la « réparation client », la réalité est toute autre : productivité à outrance, dégradation des conditions de travail et dialogue social au point mort.

Productivité : le « dépôt de casques » comme avertissement !

En refusant de remplacer les départs (objectif de 30 suppressions de postes), la direction sature les agents. Le « dépôt de casques » au RCAD de Poitiers le 11 mars, jour de l'ouverture des ventes, est un signal fort : les agents ne peuvent plus pallier les manques d'effectifs chroniques.

Un service public dégradé par des choix absurdes !

Comment prétendre devenir « champion de la relation client » quand :

- le taux de réponse stagne à 72 % pour un objectif de 90 % ?
- l'activité Loisirs (50 % de la charge de travail) est délaissée ou externalisée (nouveau prestataire Konecta) au profit de la seule activité « Fidélité » ?

Pour la CGT, prioriser les clients « Optimum » au détriment des voyageurs loisirs est une aberration économique et sociale.

Carrières et notations : la douche froide !

La centralisation du périmètre de notation à Paris est une catastrophe pour l'évolution des agents :

- notation 2026/2027 au rabais : Quelques passages en classe 4 sont octroyés uniquement pour compenser le non-remplacement de postes d'ACM ou de superviseurs ;
- la direction invente également ses propres règles : un agent ayant pris une position ne pourrait pas être noté sur un niveau ou une classe supérieure l'année suivante...

Un dialogue social « hors-sol » !

Les agents des RCAD ont perdu leurs représentants de proximité et dépendent désormais d'une CSSCT centrale rattachée au siège (TGV-IC), gérée par une organisation syndicale plus préoccupée par son catalogue de chèques cadeaux que par la défense des conditions de travail et de santé des cheminot·e·s.

La CGT revendique :

- le remplacement immédiat de tous les départs ;
- la réinternalisation des charges de travail ;
- la mise en place de comités de proximité SSCT avec de réelles prérogatives ;
- une véritable reconnaissance salariale et un déroulement de carrière transparent et non lié à des logiques de suppressions de postes.

Pour la CGT, d'autres choix sont possibles. La CGT travaille activement à la construction d'une mobilisation de tous les cheminot·e·s.

Restons unis, informés et prêts à agir pour défendre nos emplois, nos conditions de vie et de travail !

