



## RÉORGANISATION DU BACK OFFICE DE PARIS-EST LA DIRECTION AVANCE, LES AGENTS N'ONT QU'À SUIVRE !

Paris, le 5 mars 2021

### EN QUELQUES MOTS...

Le mardi 16 février 2021, la Direction a annoncé une réorganisation profonde du site RCAD de Paris-Est. La Direction a la volonté d'imposer de la polyvalence (vente /après-vente) sur un site qui, jusqu'à présent, était dédié uniquement au traitement informatique et papier de l'après-vente.

### LE SUJET

Une délégation UNSA-Ferroviaire s'est rendue sur place pour échanger avec les agents concernés sur les bouleversements profonds qu'implique cette réorganisation.

L'UNSA-Ferroviaire a porté les interrogations des salariés auprès de la Direction d'Axe, lors de l'au-

dience du 23 février avec la Direction nationale du RCAD et lors du CSE de l'Axe Est du 25 février 2021

### L'UNSA-Ferroviaire a contesté :

→ **L'argumentaire avancé par la Direction**, à savoir la **baisse d'activité** constante en termes d'après-vente due, selon elle, à la gestion automatisée des réclamations.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, la période actuelle n'est pas "la référence". Nul ne sait quelles

seront les demandes des clients après la crise sanitaire. De plus, de nombreux dossiers de réclamations sont directement traités par le médiateur SNCF, sans parler de l'archivage "sauvage" de dossiers en attente depuis l'hiver 2019.

### → Le calendrier de mise en place de la réorganisation.

L'UNSA-Ferroviaire a rappelé que, dans le contexte actuel, les personnels sont à 100 % en télétravail. Comment garantir la maîtrise des RPS en distanciel ? Nous dénonçons, notamment, l'annonce de la réorganisation via le logiciel Teams. C'est pourquoi l'UNSA-Ferroviaire ne s'est pas opposée au maintien du droit d'alerte RPS déposé le 25 février sur le RCAD de Paris-Est.

→ **La fin des horaires individualisés**, sans tenir compte des situations individuelles et garantir un équilibre vie professionnelle / vie privée.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, la fin des horaires individualisés ne peut en aucun cas sonner le

retour à des horaires en 2x8 pour tous. Le contexte parisien, les difficultés de transport et l'historique du site sont à prendre en compte. L'UNSA-Ferroviaire exige que le sujet soit évoqué en amont.

→ **La volonté d'imposer la polyvalence** sans concertation préalable et malgré l'opposition catégorique des personnels.

L'UNSA-Ferroviaire a porté la proposition des personnels qui acceptent de répondre aux appels relevant du suivi des réclamations, ce qui fait partie de leur ADN. Pour l'UNSA-Ferroviaire, les agents sont des professionnels du

traitement des réclamations. Il est complètement incohérent de leur demander de traiter des appels Loisirs ou d'autres services.

**Le 25 février, jour du CSE, les agents se sont mobilisés virtuellement, en envoyant individuellement à la Directrice de l'Axe Est un courrier d'opposition au projet.**

Les premiers groupes de travail ont débuté. Un représentant de proximité (RPX) UNSA y participe. Toutefois, l'UNSA-Ferroviaire rappelle que cette démarche ne peut justifier la mise en place à marche forcée de cette réorganisation.

**L'UNSA-Ferroviaire continuera d'intervenir sur le sujet au niveau local, de l'axe et du national pour défendre les intérêts et les conditions de travail des agents.**

**Par ailleurs, l'UNSA-Ferroviaire s'interroge sur la volonté de la Direction d'étendre - ou pas - cette réorganisation à d'autres sites. Pourquoi la Direction s'arrêterait-elle au seul site RCAD de Paris-Est ?**

## CONTACTS

Nathalie WETZEL  
Romain BONNEFOY  
Benoit DUFNER

[wetzel.n@unsa-ferroviaire.org](mailto:wetzel.n@unsa-ferroviaire.org)  
[bonnefoy.r@unsa-ferroviaire.org](mailto:bonnefoy.r@unsa-ferroviaire.org)  
[dufner.b@unsa-ferroviaire.org](mailto:dufner.b@unsa-ferroviaire.org)

