



# Métiers Commerciaux Gares Emploi - Pénibilité - Code Prime 3 Management - Établissements Multi-Activités

## Compte rendu de la DCI du 13 janvier 2011



*Composition de la délégation CGT : Eric FERRERES pour le Bureau Fédéral ; Didier PANSIOT et Patrick CHAYRIGUES pour le Collectif Exploitation.*

Depuis 2007 et les négociations retraites, la CGT, dans tous les métiers, porte le combat sur la reconnaissance de la pénibilité. Le succès de la pétition et du rassemblement de novembre 2009, les premières mesures de revalorisation de la prime de travail (code prime 42) pour l'ensemble de la filière, la reconnaissance de la pénibilité pour les agents d'escale et du Transilien, constituent des avancées significatives.

Pour autant, des revendications demeurent et les nombreux échanges avec la Direction SNCF, initiés depuis l'automne 2009, n'ont pas permis encore de les satisfaire.

Aujourd'hui s'ajoute à cette situation de blocage, le fait que la Direction SNCF engage une évolution des métiers de la vente et de la distribution qui porte en elle un véritable plan social chez les agents commerciaux des gares.  
**Inacceptable !**

Cette DCI unitaire, initiée par la CGT, faisait donc suite aux choix de la Direction d'une part d'écarter les Vendeurs, Télévendeurs et Téléconseillers des emplois à pénibilité avérée et d'autre part, de fermer la discussion sur l'évolution de la prime de travail. A ces deux points majeurs se rattachaient naturellement l'évolution des métiers, le management et le maintien d'établissements multi-activités.

---

### Point 1 : Évolution et volume d'emplois pour les agents commerciaux des gares :

---

Le métier d'agent commercial est un des métiers qui a le plus évolué ces dernières années, tant dans la maîtrise de l'outil que sur le niveau de compétences à acquérir. La délégation CGT, sur la base de son cahier revendicatif, a proposé d'organiser des groupes de travail sur le sujet ainsi qu'un moratoire sur les évolutions en cours (suppressions de postes, fermetures de guichets,...) sur le premier semestre 2011. Cette proposition permettant d'entamer les rencontres et stopper l'hémorragie dans les effectifs. La Direction accepte l'idée d'un calendrier et de groupes de travail sur l'évolution des métiers, mais refuse un moratoire qui irait à l'encontre des contraintes budgétaires de l'entreprise. Celle-ci affirme même que nous avons mal interprété ses dires sur la volonté de ramener la vente en canal humanisé à 15%. Cela n'est pas de nature à rassurer les cheminots qui, au quotidien, subissent les suppressions d'effectifs et la détérioration des conditions de travail.

---

### Point 2 : Prise en compte de la pénibilité Vendeurs, Télévendeurs et Téléconseillers :

---

Ce deuxième point, que l'entreprise peut pourtant solutionner rapidement, a constitué un préalable essentiel à la discussion. La délégation CGT a démontré que le calcul de cotation était volontairement minoré, pour répondre aux injonctions du Gouvernement de ne pas reconnaître ces métiers comme étant à pénibilité avérée. L'évolution du métier d'agent commercial, prônée par l'entreprise, les nouveaux métiers dans le périmètre proximités, sont autant de paramètres non retenus par une Direction aux positions dogmatiques !  
La Direction se dit prête à en discuter, mais plus tard, dans le cadre de l'évolution des métiers. C'est particulièrement scandaleux sur un sujet qui date de juillet 2008 ! De plus, l'un des représentants de l'entreprise s'autorisant dans le feu de la discussion d'affirmer qu'il n'apparaîtrait pas sérieux de valider une pénibilité pour un métier qui ne le justifie pas à ce jour ! **Déplorable !**

---

### **Point 3 : Progression de la prime de travail pour atteindre la valeur du code prime 3 :**

---

La délégation CGT a immédiatement posé ses conditions. Pas question d'échanger le code prime contre une saignée dans les effectifs ! Nous avons aussi précisé que, dans le cadre des discussions salariales 2011, il était impératif d'inclure ce dossier. Si la SNCF réfléchit à instaurer une cohérence sur l'ensemble des métiers en ce qui concerne les codes primes et plus largement la question de la rémunération, ce dossier concerne la Direction RH (comme par hasard absente à la DCI), mais les Directions de Branche ne sont pas favorables à une évolution de la prime de travail.

---

### **Point 4 : Arrêt de la politique de management agressif et culpabilisateur :**

---

Les déclarations d'intention de la Directrice de SNCF Voyages ne suffisent plus et nombre d'agents sont en situation de réelle souffrance. Si les vendeurs constituaient auparavant l'essentiel des personnels touchés, nous sommes aujourd'hui face à un ras le bol général des agents d'escale victimes des dommages collatéraux dus aux dysfonctionnements dans la production. Rajoutons les « stims » et autres outils pernicieux du management communs à tous les métiers et la coupe est pleine ! La Direction affirme avoir « revu ses modèles managériaux » et engagé le changement ! Diagnostics de qualité de vie au travail, prise en compte des risques psycho-sociaux, écoute des besoins et des écarts entre le travail prescrit et le travail réel...pour un peu, on y croirait ! La CGT n'entend pas banaliser les situations de stress et de mal-être au travail, qui sont directement liées à la politique de management déclinant les orientations visant l'affaiblissement du Service Public SNCF.

---

### **Point 4 : Maintien des établissements multi activités :**

---

La délégation CGT a rappelé son opposition à la création d'établissements dédiés à une seule activité accompagnée d'une logique comptable qui participe de la destruction de l'entreprise et favorise déjà les dysfonctionnements et les incohérences de production. La Direction répond qu'il n'existe pas d'établissements mono activité, les cinq ESV existants ne sont pas significatifs d'une volonté de généralisation. **Pathétique !**

**Malgré notre disponibilité pour une nouvelle rencontre pour que la Direction réfléchisse et revienne porteuse de propositions susceptibles de répondre à nos exigences, celle-ci ne s'est pas prononcée et a clos la séance.**

**La CGT a prévenu que les attitudes et les non réponses de la Direction allaient sûrement amener les cheminots à se positionner rapidement pour décider d'une action, qui marquera par un haut niveau de mobilisation le mécontentement et le sentiment d'injustice vécu par les cheminots du Commercial Voyageur.**

**IL EST TEMPS D'ENTRER  
EN RÉSISTANCE !**