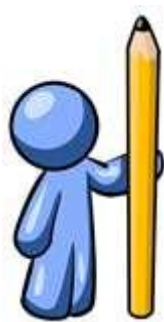


Echo

de la Commission Professionnelle Centrale spécialisée Voyageurs CPC Voyageurs du 23 décembre 2010.



Dans sa déclaration liminaire, la délégation CGT pointe de nombreux sujets. Les premiers sont bien sûr liés aux revendications pour lesquelles les cheminots se sont fortement mobilisés en octobre. Le fil rouge de cette CPC est l'emploi et la formation. M. Farandou explique que le recrutement est désormais organisé par les Branches et que cela complique au point de différer les embauches prévues pour 2010. La Direction attendait de nombreux reclassements issus du Fret qui ne sont pas venus. Du coup, le volume d'embauches doit être plus important et on ne sait plus faire ! Toutefois, selon Mme Dalibard, sans nier les nombreuses suppressions à la Vente, l'emploi en 2011 sera globalement stable. Les baisses d'effectifs à la Vente seraient en partie compensées à l'Escale et aux Trains !

Concernant les revendications CGT de la filière Com Voy Gare, l'évolution vers le code prime 3 et la reconnaissance de la pénibilité, c'est non, terminé, circulez, il n'y a rien à voir ! La délégation CGT réaffirme avec fermeté que les cheminots concernés n'en resteront pas là et combattront cette scandaleuse injustice.

La Direction explique longuement les difficultés à trouver un équilibre économique dans un contexte en pleine évolution. RFF taxe les TGV, l'Etat aussi. Notre TGV français, grâce à un taux de remplissage plus élevé que nos voisins, est moins cher de 30% que sur l'Espagne ou l'Allemagne. Toutefois, notre marge brute a fondu et est tombée de 19% à 12%, ce qui ne permet plus d'assurer l'auto financement des futures rames. Déjà, une relation TGV sur trois est déficitaire et cette proportion augmente avec les péages. Dans ces conditions, il devient quasi impossible à TGV de concourir au financement des Corail déficitaires et autres Trains d'Equilibre du Territoire (TET), la péréquation n'étant plus envisageable économiquement. Ce schéma n'est pas sans rappeler l'histoire récente de Fret SNCF.

La CGT revendique la suppression de RFF par sa réintégration au sein de la SNCF et le retour à une tarification kilométrique garante d'un service équitable dans le cadre du service public.

Quant à Proximités, la Branche affirme être confrontée à des tensions fortes avec les AO (Régions) qui réclament une baisse des coûts de production à la SNCF.

M. Farandou reconnaît sans détour que toutes ces difficultés impactent l'ensemble de l'Entreprise et plus particulièrement l'ensemble de nos métiers en lien direct avec le trafic voyageurs.

La CGT demande des comptes sur les déboires du service de réservation du service JVS, tâches dévolues à Ligne Directe de Limoges, dont les « débords » ont été confiés au Privé. Mme Dalibard explique qu'un bug a conduit à un certain nombre de surréservations, au delà de la capacité en places attribués au service JVS. La réservation a aussitôt été stoppée et chaque famille a dû être contactée par téléphone afin de trouver une solution de remplacement ou une indemnisation.

Pour la CGT, ce service doit être traité en interne par un effectif suffisant et une organisation appropriée pour répondre à l'attrait de ce produit.

La « patronne » affirme que Voyages travaille et investi à l'amélioration de la fluidité du parcours du demandeur pour l'accès à JVS, service en augmentation de 10% cette année. Parallèlement, elle souhaite enrayer le déclin des CLD par un travail sur les canaux de distribution, sur la complémentarité Internet / LD.

*C*oncernant les langues étrangères et les primes de langues, la délégation CGT dénonce l'extrême lenteur d'évolution de ce dossier. M. Farandou considère qu'il est nécessaire de revoir les besoins dans un cadre économique contraint. Il propose de recevoir une nouvelle fois les OS en bilatérales avant une Table Ronde conclusive.

*C*oncernant l'après vente et les très longs délais de traitement, Mme Delon, Directrice des Ventes, explique que l'année 2010 a vu une forte croissance des demandes et réclamations, tendance qui sera certainement accentuée par la période actuelle et « l'épisode neigeux ». L'année 2011 verra se développer le traitement par mail, plus rapide, donc il devrait en résulter un délai de traitement très raccourci.

*C*oncernant les trains non chargés en machine de vente et l'expérimentation sur le TGA de trains proposés à la réservation avec un horaire à plus ou moins un quart d'heure, pour la CGT ce système est ingérable et contreproductif. La Direction assure être victime des pressions de RFF sur l'attribution des sillons malgré la signature d'un engagement qualité. Elle souhaite éviter ce système d'offre aléatoire, mais affirme qu'il s'agit dans la configuration actuelle, de la moins mauvaise solution pour vendre et remplir les trains impactés.

*P*armi les documents de préparation de la CPC, nous avons découvert une note annonçant l'application de frais de dossiers aux ventes internationales. La Directrice explique qu'ils financeront l'informatique et les points de ventes dévolus à l'international. Ce sujet est discuté parallèlement avec les agences de voyages qui encaisseraient cette taxe en contrepartie d'une diminution de leur commission sur ces ventes.

Trois dossiers sont mis en débat.

*L*a Direction nous présente un document de réflexion sur ce qu'elle nomme à tort l'inter-modalité entre TGV et TER. Pour la CGT, c'est le découpage par Branche et la gestion cloisonnée qui créé cette problématique, inexistante dans le cadre d'une entreprise intégrée.

*U*n dossier de présentation du futur TGV Rhin-Rhône trace les pistes d'un développement à partir d'une nouvelle offre permise par 140 km de ligne nouvelle entre Dijon et Mulhouse.

Pour la CGT, il n'y a pas que le TGV qui compte et cette perspective nouvelle de développement, si elle est bienvenue, ne doit pas se faire sans les moyens nécessaires en effectifs. La CGT a amené les preuves des dégradations, sur les conditions de travail que les nouvelles organisations vont apporter. Il faut également veiller à l'harmonie des dessertes sur les territoires impactés par cette réalisation.

*E*nfin, un dossier présente un projet d'amélioration de la qualité de l'accompagnement sur le TGV Sud-Est. Ce sujet n'était abordé que sous l'angle Agents commerciaux trains. La Direction a tenté de présenter la soit disante mauvaise qualité de service des agents du SE comme liée au fait que ces derniers interviennent sur trop d'axes, d'où la nécessité de mettre en place « cœur de cible ». Notre délégation a vite démontré que cette subite dégradation des prestations était plutôt liée à la dégradation de la production, à la maintenance du matériel et de la défaillance des outils.

Montreuil le 03 janvier 2011.