CTN EXPLOITATION

CPC Voyageurs

du mercredi 26 juin 2013.

COMPTE RENDU

Nous débutons cette CPC par une minute de recueillement suite au décès par suicide, sur le lieu de travail, d'un collègue ASCT de Nice en RHR à Narbonne quelques jours auparavant.

La déclaration liminaire CGT abordait de nombreux sujets :

- ☑ Elle soulignait le fort engagement des cheminots dans l'action de grève unitaire du 13 juin, exigeant une réforme en faveur du service public, tout particulièrement au sein de la filière du Commercial Voyageurs pour les agents sédentaires. Forte participation que tentait de minimiser l'entreprise avec un enfumage par les chiffres de grévistes communiqués.
- ☑ Au sujet de la Table Ronde Salaires, nous sommes très loin du compte.
- ☑ La Direction nous annonçait une baisse de l'emploi à la vente, mais nous constatons une attaque sévère des emplois à l'Escale où l'" accueil embarquement" est traité au rabais, mettant les cheminots en danger. La politique de l'emploi vise également la fermeture de nombreuses boutiques.
- ☑ Le réseau RCAD (Relation Client à Distance) est menacé. Les conditions de travail y sont dégradées. 35 000 dossiers d'après-vente sont en attente de traitement.
- ☑ Le nouveau concept d'espace de vente, comme l'affirmait la CGT, s'avère inadapté aux grandes gares, ce que démontre l'exemple de Paris Gare de Lyon.
- ☑ L'évolution de la billettique en Ile de France soulève de nombreuses interrogations.
- ☑ La mise à jour du référentiel VO728 n'est qu'un prétexte pour dégrader une nouvelle fois les conditions de travail en IdF.

RÉPONSES DE LA DIRECTION :

***La grève du 13 juin et la réforme** : Reconnaissant sans ambigüité la forte participation des cheminots le 13 juin tout en s'offusquant d'être accusée de magouille sur les chiffres communiqués, la Direction se dédouane de cette critique en invoquant un audit externe et des contrôles d'huissiers. Pour preuve de sa bonne foi, elle a communiqué très tôt les chiffres très élevés des ASCT et des ADC. L'évolution du système ferroviaire en question aurait, selon la Direction, pour objectif de mieux assurer le service et de résoudre les problèmes de viabilité financière, s'appuyant sur un grand Groupe Public Industriel intégré. Le sujet est discuté avec les autorités européennes. Le projet de loi sera abordé le moment venu avec « la représentativité nationale ».*

***Situation de l'activité :** L'activité de l'entreprise est en dessous des prévisions pour environ un demi-milliard d'euros. Des mesures d'urgences visent à assurer les fondamentaux de service, de management et d'économie d'où la révision à la baisse de 750 emplois par rapport aux prévisions budgétaires. Il n'y a pas de déclinaison par métier mais une application pragmatique.*

***Sûreté :** La Direction considère que la sûreté est une valeur majeure au même titre que la Sécurité. Nous ne sommes pas le seul service public en difficulté sur la sûreté. Les effectifs de la SuGe ont augmenté de 200 emplois entre 2011 et 2013, les portant à 2 700.*

L'entreprise estime y mettre les moyens mais il est nécessaire de bien faire travailler les métiers entre eux. Il est constaté au service des Trains une diminution des agressions et des outrages mais une augmentation des menaces.

QVT : *L'entreprise se dit mobilisée concernant la "qualité de vie au travail". Le Président de séance remercie les cadres pour leur contribution.*

Avenir des TER : *L'évolution des TER dans les Exploitations fera l'objet de futurs débats.*

Transilien : *L'évolution de la billettique est l'objet actuellement d'une mise en concurrence. Le marché "Navigo" est considérable et déterminant. Il suscite beaucoup de convoitises. La SNCF, avec la RATP, fait une proposition. Le choix revient au STIF qui est responsable de la politique tarifaire.*

C'est 3 millions de voyageurs quotidiens dont la moitié en achats automatisés. Il est demandé aux agents des équipes de vente d'inciter aux renouvellements automatisés, ce qui peut paraître comme une injonction paradoxale (scier la branche sur laquelle on est assis). Le but est de réduire les files d'attente considérables en fin de mois.

Le STIF réclame toujours plus de productivité avec plus de présence humaine. Pour la Direction de Transilien (Mme Tilloy), ces demandes sont contradictoires. Ceci se traduit dans le nouveau contrat par une augmentation de 170 agents à l'effectif, ce qui impose d'accélérer le recrutement. Le STIF procède à des vérifications de la présence humaine.

Concernant les « équipes mobiles », les usagers sont satisfaits de ce contact. La création de ZIP est liée à la sûreté et au sentiment d'insécurité. Z pour zone dense où il est nécessaire d'adapter les métiers. I pour information en situation perturbée. P pour prise en charge.

Concernant les PIVIF (Poste d'Information Voyageurs en Ile de France) la Direction accepte de présenter un REx en Groupe de Travail issu de la CPC.

Le réseau téléphonique wifi et mobile fait l'objet de travaux visant une amélioration de la couverture.
Les investissements décidés sur l'infrastructure et le matériel roulant mettent du temps à produire leurs effets. Des progrès sont relevés sur cette source de mécontentement des usagers.

Déménagements : *Concernant le déménagement de Transilien à "Mouchotte", la directrice de Transilien se dit la première surprise de cette annonce alors qu'un projet de déménagement à St Denis avait été évoqué. Le choix de Mouchotte est consécutif à une chute des loyers sur le 14ème arrondissement qui rend sa location en externe moins pertinente. Le déménagement de la Direction de l'EPIC à St Denis demeure un projet beaucoup plus global qui se poursuit.*

Accueil-embarquement : *Pour trois produits "Voyages", IDTGV, OuiGo, TGV, ce sont trois accueils-embarquement différents. Pour TGV, il est important de conserver l'aspect concurrentiel de l'accès de dernière minute. C'est la lutte anti fraude, plus la sûreté et plus le service. 100 emplois supplémentaires ont été attribués à l'Escale en 2012 et autant en 2013 pour ces opérations. Ce dispositif sera maintenu en conciliant l'humain et la technologie (Smartphones) sur la base d'inter modalité entre Vente/Escale/Trains. Un « CoPil du Parcours Client » fait le point par Axe, chacun étant responsable de ses expérimentations et de ses mises en place. Une méthode commune sera généralisée après 2016. Cet été sera lancé une étude dont l'optique est de concevoir un dispositif sur Smartphone, avec une réponse attendue à l'automne et dans l'objectif d'un déploiement sur les nouvelles relations Sud Europe Atlantique en 2017.*

Distribution *: La boutique Magenta et la gare de Montpellier expérimentent le nouveau concept d'espace de vente. Une salle de test prépare les vendeurs. L'expérience révèle quelques aléas et une formation à revoir.*

IDTGV *étudie la distribution dans ses gares de départ en France, avec le choix du lieu qui pourrait être interne ou externe. Une solution contractualisée sur TPV est effective depuis le 17 juin à Bercy, le chiffre est depuis multiplié par 5. Le taux de fraude est de 0,5% sur IDTGV contre 3% sur TGV.*

Le trafic ***OuiGo*** *est à hauteur de 400 000 places vendues, soit un léger retard sur le CA attendu. La moitié des acheteurs n'aurait pas voyagé sans OuiGo ou aurait préféré la voiture.*

RCAD *: Le CLD de Clermont-Ferrand devrait être doté du nouvel outil au plus vite. Il faut toutefois tenir compte de l'expertise en cours. Les missions nouvelles sont prises en charge avec succès, comme OuiGo à Valence ou l'important « recontact client » à Arras, qui associe les vendeurs et va bien au-delà des missions du 3635 de LD.*

Dans cette phase de transformation importante et avec un texte référentiel VO 907, la Direction des Ventes propose un Groupe de Travail issu de la CPC à la rentrée. La VO 907 fait référence à des missions et crée « l'indemnité Vente » pour Voyages, les autres indemnités n'étant pas remises en cause sur ProximitéS.

Selon la Direction, les parcours professionnels des agents pourraient être discutés avec chaque Autorité Organisatrice. Dans ce cadre il pourrait être envisagé pour un vendeur d'évoluer vers l'Escale, les Trains ou même la Conduite.

REACTIONS CGT

Magouille sur les chiffres du 13 juin **:** Suscitant une réaction violente du Président de la CPC, la CGT réaffirme que la trituration des chiffres de grévistes par la direction s'apparente bien à de la magouille, par exemple en ne comptant pas pour grévistes ceux qui ont fait 59 minutes, ou en cumulant 8 grévistes à 59 minutes pour en afficher un seul au compteur.

La sûreté commence par la prévention **:** Concernant la sûreté, la CGT insiste sur la nécessité d'agir sur la prévention. Les réductions d'effectifs dégradent le service et la sûreté. Ce sujet n'est pas à considérer seulement par la SuGe. La déshumanisation des gares est source de problèmes de sûreté. La lutte anti fraude (LAF) est, à tort, confondue avec la sûreté. D'autre part, afficher de la bonne volonté ne suffit pas. Encore faut-il tenir les engagements pris, ce qui n'est pas le cas.

Quant à la **QVT**, les actions annoncées se traduisent parfois par l'octroie de jetons de café supplémentaires. Pour la CGT ce traitement de la QVT est inadmissible et méprisant.

Ile de France : Concernant « ZIP », nous n'avons aucune perspective ni information en IRP. L'effectif Trains est en dessous du Cadre Organisation. Il a été réduit de 50 en 2011 et autant en 2012. Nous n'avons pas de projection sur 2013 et 2014.

Pour la CGT la mise en place des EML (Equipes Mobiles de Ligne) se traduit en vérité par des gares fermées et des effectifs qui ont disparu. Des EML à deux agents sont mises sur les trains. Sur une journée ces agents considérés sédentaires font plus de trains que des ASCT. Les sédentaires se substituent clairement aux ASCT dans les RER, tout en passant plus de temps en voiture sur la route que dans les gares.

Après 18h, il n'est plus possible aux usagers d'acheter un billet sans monnaie et plus aucun achat n'est possible après 21h. Ces écueils sont accentués par des dysfonctionnements, par exemple les portillons hors service à « Bibliothèque François Mitterrand » depuis trois ans. Les « clients » sont soignés en heure de pointe tandis que les « usagers » sont mal traités en horaires extrêmes et le week-end.

Les conditions de travail dégradées, les agents très sollicités, sont source d'absentéisme.

3 400 postes ont été non tenus et figés sur l'IdF en 2012. Un plan de figeage programme pour cet été des gares fermées pendant 15 à 20 jours.

Concernant les difficultés de recrutement, l'attractivité de la SNCF est dégradée par la faiblesse des salaires et des perspectives de déroulement de carrière.

Accueil-embarquement : Lors des GT sur ce sujet, la CGT annonçait des difficultés à mettre en œuvre ce concept. La Direction n'apportait aucun crédit à nos alertes. Or aujourd'hui, à peine mises en place, la direction revient sur ses organisations. Nous déplorons notamment la situation subie à Rennes où le Cadre Organisation qui prévoyait 21 postes est ramené à 10. Nous ne voyons pas l'intérêt d'un nouveau GT si, au final, la Direction décide de revenir aux « accueils filtrages » tant critiquables et générateurs de conflictualité.

Nouveau concept d'espace de vente **:** Pour la CGT les points de vente en gare ne peuvent être assimilés à des boutiques de téléphonie. Ce concept, inadapté à nos gares, dégrade fortement les conditions de travail et de service aux usagers. La priorité actuelle de l'entreprise est clairement de développer les commerces dans les gares. Or, nos gares ne sont pas des supermarchés. Actuellement à Paris Gare de Lyon, l'Entreprise met les cheminots et les usagers en difficultés et en dangers.

Quant aux **CLD et autres RCAD**, la CGT tire la sonnette d'alarme concernant l'état de souffrance des personnels lié aux difficultés qu'ils subissent dans leur travail et aux incertitudes qui pèsent sur l'avenir de leurs postes.

4 SUJETS SONT MIS EN DEBAT

(Déclaration unitaire sur le 1er, déclaration CGT sur chacun des 3 autres) **:**

1. **Les métiers de l'encadrement de la Production Voyageurs.**

Des jeunes embauchés (ATTS) sont d'abord formés sur des postes d'AMV (Agent Mouvement) avant de poursuivre leur cursus par une formation Voyageurs de Qualification E vers des postes de « TC Production Voyageurs ». Leur nombre est davantage du niveau d'un déploiement que d'une expérimentation. Ce « projet » n'a été présenté à aucune IRP ad-hoc. A mi chemin entre deux filières, les repères métier sont brouillés, le dictionnaire des filières bafoué. La même dérive est imposée au Fret.

Comme en CPC Fret, une motion unitaire acte un refus de toutes les OS de débattre de ce sujet ne relevant pas du périmètre d'une seule CPC et une demande de réunion avec RH transverse et nos fédérations avant toute évolution.

2. **Présentation de la gamme d'offre train de Voyages.**

La Direction Voyages nous explique qu'IDTGV et OuiGo sont là pour capter de nouvelles parts de marché. TGV est l'offre pour tous, généraliste, universelle, avec 100 millions de voyageurs par an. IDTGV est une offre « bon plan », un peu moins chère, visant des destinations longues (3h) et avec des services, pour concurrencer l'aérien. OuiGo est une offre hyper accessible, sur de beaux trains, visant de nouveaux clients du segment « loisir occasionnel pas cher », un voyageur sur deux n'aurait pas voyagé en train. La Direction reconnaît la « cannibalisation » du TGV mais l'estime nécessaire au développement.

Pour la CGT, ces offres low-cost ne répondent pas aux besoins. Le TGV doit être accessible à tous les citoyens par une tarification équitable, péréquable, sociale et non pas par une différenciation entre les trains et le niveau de confort. Une offre différenciée par classe sociale est inacceptable. Tous les trains et tous les tarifs doivent être proposés aux guichets. D'autre part, des conditions d'échange et de remboursement normales, appliquées à tous les trains et tarifs éviteraient le marché parallèle de revente par Internet.

3. **Présentation du projet SOCA (Suivi Opérationnel des Commandes d'Assistance).**

Les prestations d'assistance aux personnes en situation de handicap, dont le volume ne cesse d'augmenter, sont des prestations de base dues aux Entreprises Ferroviaires. Elles sont gratuites pour le « client », mais payantes pour les EF, incluses forfaitairement dans le prix du « touché de gare ». Sur les 750 000 en 2012, moins de la moitié était réservée, et une personne sur trois est en fauteuil roulant. Le projet SOCA, testé avec succès sur 36 gares en Auvergne et sur Paris-Bercy, permet une amélioration du service, de la traçabilité, de la fiabilité et un gain de temps. La visualisation dans les « schémas trains » est à l'étude. Le déploiement est prévu pour le début 2014, avec une formation directe à cette nouvelle application informatique pour 500 agents qui formeront en cascade 3 000 autres agents.

Pour la CGT, si cet outil présente des atouts du modernisme, l'informatique ne solutionne pas tout et comporte des failles. Les aléas ne pourront plus être rattrapés par les carnets de dépêches qui seront supprimés. Une formation en cascade ne peut nous satisfaire. Beaucoup de ces missions sont confiées à l'externe, souvent à la filiale Itirémia et son volant d'emplois précaires. Nous demandons l'embauche au Statut de ces agents. Les trop nombreux trains circulant en EAS ne sont pas compatibles avec la volonté d'amélioration et de modernisation du traitement des demandes d'assistance.

4. **Présentation du projet OT (Objets Trouvés).**

g

Une cartographie sur 80 gares des processus de traitement des OT révèle, entre autres, des pratiques très hétéroclites, ce qui nécessite de se pencher sur des outils et procédures adaptés. Sur 250 000 OT (le double perdu) seulement 30% sont restitués, dont 20% dans la semaine qui suit et 30% dans le mois. C'est 10 à 40 OT par mois et par gare. Sur 24 gares centralisatrices, seules 16 ont un bureau des OT. Les problèmes de stockage, de loistique, de tarifs sont étudiés. Un nouveau traitement modernisé, informatisé, est expérimenté sur 9 gares. La durée de conservation pourrait être ramenée à un mois. Coté application informatique, une articulation est recherchée entre Smartphones, ordinateurs, tablettes et TPV (intégration dans Mosaïque). Une solution pour simplifier les envois est en discutions avec La Poste. Coté formation, ce serait une journée pour les agents des bureaux OT et ½ pour les autres.

Pour la CGT, une amélioration et une modernisation du fonctionnement de ce service est nécessaire. Cependant le système proposé sera lui aussi soumis aux aléas de l'informatique. Qui sera chargé de solutionner ces problèmes ? Nos agents des ASTI spécialistes de l'informatique sont envoyés sur les routes pour assurer la maintenance des portiques de taxe poids-lourds et des radars tandis que la manne de la maintenance interne est vendue aux groupes industriels privés. D'autre part le traitement correct des OT nécessite des moyens humains. Quels seront ces moyens ? Du personnel à Statut ? Quel sera le prix à payer pour l'usager ? Pas de réponses, ces questions sont soit disant prématurées à ce stade d'avancement du projet !