

L'escale :

Chantier à hauts risques

Dans la période actuelle, la SNCF s'emploie d'avantage à réaliser du « business », qu'à offrir un service de qualité aux voyageurs. Elle réduit les amplitudes d'ouverture des guichets, voire les remplace par des distributeurs automatiques, dans le seul but de réduire les charges de commercialisation. Les usagers trouvent donc en gare à leur disposition, dans de nombreuses situations uniquement des agents d'escale. Ces personnels représentent donc bien souvent, le premier contact humain le jour de leur voyage, ou le dernier au terme de leur déplacement.

Des conditions de travail dégradées

Les cheminots de l'escale sont directement exposés, ils connaissent l'agressivité et la mauvaise foi de certains voyageurs irascibles, mais la situation se détériore au point de devenir insupportable. Ces agents se transforment en défouloirs et essuient des insultes, des menaces, des crachats, ... durant leur service et cela au quotidien. Ils sont nombreux à craquer et se rendre au travail la peur au ventre.

Pour la CGT, de telles conditions de travail sont inadmissibles. Ces cheminots n'ont pas vocation à subir des agressions et encore moins à payer pour les dysfonctionnements de la production organisée par la Direction.

Les éléments essentiels qui impactent le niveau de service et le rôle des agents sont les suivants :

- Le cloisonnement des établissements avec une dédicace des moyens nuit à la production. Il est d'ailleurs intéressant de relever que depuis la création des EIC, entre autres, la régularité a subi une forte dégradation. Les organisations de travail interdisent toute forme de communication entre les « nouveaux établissements ».
- Chaque Branche possède ses propres systèmes d'information, ce qui impacte la cohérence de celle-ci. Il n'est pas rare que face à l'inadaptation et à la lourdeur de ces fonctionnalités, les usagers soient informés de problèmes de production sur le train qu'ils attendent ou souhaitent emprunter, avant l'agent d'accueil. Les applications téléchargeables sur les Smartphones sont plus rapides que l'information en interne, c'est un comble ! L'utilisateur se trouve donc tenté de ridiculiser l'employé qu'il a en face de lui. Cet exemple parmi bien d'autres démontre l'étendue des problématiques à régler pour redonner un sens et une valeur au travail des agents des services d'escale.

Une évolution dangereuse du métier

Au fur et à mesure que la SNCF avance dans son découpage des Activités, Branches et établissements, l'escale a tendance à se transformer en un fourre-tout où les fondamentaux de la sécurité se trouvent dilués.

La Direction, dans sa recherche effrénée de productivité, travaille au transfert de tâches essentielles, telles que le transfert des PMR à d'autres opérateurs ou aux vendeurs des zones diffuses à qui on demande de quitter leur poste pour faire de l'accueil au départ des trains. Cette obsession conduit aussi à transférer les opérations d'autorisations de départs de trains aux ASCT ou aux ADC, en fonction du type de matériel utilisé.

La CGT combat fermement cette orientation. Cette tâche au sol est loin de représenter une opération anodine et sans incidence. C'est un acte de sécurité, une boucle de rattrapage essentielle que la Direction tente de supprimer. Pour la CGT, la sécurité des usagers, des personnels et des circulations n'a pas de prix !

Depuis la suppression de ces missions au sol sur de nombreux sites, malheureusement comme nous l'avions annoncé, nous avons connaissance d'incidents et d'accidents de personnes que l'Entreprise tente de masquer.

Les formations nécessaires à l'acquisition des compétences deviennent hypothétiques et illusoires. Les compétences indispensables à l'accomplissement des missions de l'escale se délitent.

Les cheminots affectés au Produit Train ne sont pas épargnés, puisqu'ils subissent de plein fouet les évolutions techniques et organisationnelles.

Le nouveau matériel utilisé, les rames blocs, etc. diminuent la charge de travail de ces personnels. Les réaménagements de roulements de matériel conduisent à des suppressions d'emplois, voire des fermetures de sites.

La spécialité manœuvre est aujourd'hui la seule à permettre des recrutements sur la qualification A à l'exploitation. Cette possibilité doit demeurer pour offrir un accès à des jeunes sans diplôme. Toutefois, l'Entreprise embauche sur ces postes des agents diplômés pour faciliter leur reclassement dans d'autres métiers lorsqu'elle abaisse la charge de travail des chantiers.

Pour les agents d'escale, la CGT revendique :

- ✘ Des effectifs suffisants, pour couvrir l'ensemble des postes, afin de garantir de la souplesse pour dispenser les formations et assurer les remplacements divers (congrés, repos, maladies,...) ;
- ✘ De donner de la lisibilité et du sens au travail de chacun ;
- ✘ L'arrêt de l'externalisation des tâches et la réintégration dans l'EPIC de celles qui relèvent des prérogatives des cheminots ;
- ✘ Des formations métiers enrichissantes pour l'ensemble des métiers (manœuvre, transport mouvement et commercial) ;
- ✘ Pour les agents de la filière Transport Mouvement, les connaissances métiers (sécurité, circulation,...) doivent être consolidées pour garantir à ces personnels leurs compétences et un déroulement de carrière harmonieux dans l'ensemble des postes de la filière ;
- ✘ L'attribution de la valeur du code prime 3 pour les agents de la filière commerciale voyageurs.

Ne courbez pas l'échine et revendiquez avec la CGT d'autres choix et orientations. Les cheminots méritent une autre considération et les usagers un autre niveau de service !

Le 24 mars 2011 confortez le syndicalisme offensif, votez et faites voter CGT !
