

Agents commerciaux des gares TER & TN :

Exerçons notre légitime défense !



Les lignes de TER comme celles de Transilien regroupent des situations géographiques très différentes. Elles desservent des « grandes gares » comme des gares peu fréquentées et ce dans toutes les régions. La situation en Ile de France a permis aux dirigeants des chemins de fer d'en faire une zone de test particulière :

- sur nos métiers, sur la **formation professionnelle** (y compris initiale), de plus en plus au rabais !
- sur la **tarification** : la régionalisation à marche forcée de la tarification complique singulièrement la vente des billets. KISIO filiale de la SNCF qui emploie 700 personnes, constitue une absurdité de plus.
- sur l'**accueil des usagers** : la déshumanisation des gares, y compris en zone dense, atteint en 2020 des paroxysmes que nous avons dénoncés dès la fin des années 2000. (pour rappel le terme d'HUMANISATION date de 1999 et a servi à créer des roulements qui permettent la présence de binômes d'agents SNCF du 1^{er} au dernier train, rapidement remplacé par des binômes agent – maitre-chien dépendant de la convention collective de la prévention sécurité (c'est aussi un pas vers la précarisation de nos emplois dans le cadre de la sous-traitance)

Quand Service public rime avec exploitation des salariéEs !

La **sous-traitance** est une réalité de nos métiers depuis... toujours... :

- ⇒ tant pour les **guichets** (Dijon, Grenoble, Bordeaux, Rennes : nombreuses sont les boutiques dans les gares qui vendent des titres de transports multimodaux),
- ⇒ pour l'**accueil** des usagers (prise en charge des PMR)
- ⇒ pour les accueils en cas de **travaux**,
- ⇒ pour la vigilance à la **traversée des gares** sans passage souterrain,
- ⇒ pour la **gestion de flux** à la montée des trains,
- ⇒ pour certains **filtrages**,

Nous sommes aussi des **laboratoires en matière de gestion du personnel**, popularisé par Transilien sous le nom de « petits collectifs », et le « lean management » s'est répandu à TER.

Il s'agit de transférer sur les Qualifs D des tâches autrefois de la responsabilité de Qualif E, tout en supprimant l'examen de Technicien Commercial. S'il pouvait être critiqué, cet examen permettait une évolution de carrière autrement que sur proposition ou choix de la direction.

« Lean » en anglais signifie maigre. Au commercial voyageur, cela passe par la réduction voire la suppression de la réserve. Les directions ont alors fait appel à **des CDD ou à des INTERIMAIRES**.

SNCF Voyageurs expliquait que **le seul métier de SNCF Voyageurs qui devrait encore supprimer des emplois était le commercial voyageurs en gare**. Rien, même les ficelles les plus grosses ne nous sont épargnées : nos métiers seraient « en tension ». Utiliser des termes pour un autre sens que ce qui est indiqué dans les dictionnaires est une spécialité des patrons.

Quand les patrons font de la peur un fonctionnement.

Tous les personnels doivent avoir l'impression que leur emploi est sur la sellette et qu'à chaque instant cet emploi peut être supprimé, y compris si, afin d'installer dans les esprits cette instabilité, il faut menacer les agents et multiplier les réorganisations, changer les affectations, modifier les périmètres des établissements. Utiliser des mensonges pour tenter de manipuler des personnes met à mal la possibilité d'établir au sein de l'entreprise une relation si ce n'est de confiance, au moins de sérénité.

Un modèle économique mis en défaut par la pandémie virale !

Avec une perte de 40 à 60% des usagers du fait du covid19, les perceptions des titres de transport sont insuffisantes alors même que TER et Transilien sont essentiels aux travailleuses et travailleurs pour rejoindre leurs lieux de travail.

La fédération SUD-Rail revendique l'accès sans frais aux trains du quotidien dont l'usage est contraint.

Dans le cadre pandémique, notre proposition devient évidente : les gratuités deviennent fréquentes pour différentes catégories d'usagers. La quasi-totalité des déplacements en TER ou en RER (ou dans les trains) sont pour aller à l'école ou au boulot. Ils sont le résultat d'un aménagement du territoire qui contraint les citoyens à travailler toujours plus loin de leur lieu de résidence. Rare sont celles et ceux qui peuvent vivre et travailler au pays. Et l'Île de France est un exemple d'absurdité s'il en est : plusieurs heures quotidiennes dans des transports bondés. Les trains Nouvelles Générations prévoient d'ailleurs moins de confort pour les usagers : les **voyageurs des trains de demain voyageront debout**.

Pour SUD-Rail, ce n'est que par l'humanisation des gares (et des trains) grâce aux agents SNCF présents en nombre qu'il est possible d'assurer l'accès du premier au dernier train, en sûreté, aux usagers.

Au quotidien, peu importe que les décisions prises par la direction mettent à mal le métier du commercial voyageur, métier que les dirigeants des établissements dénigrent régulièrement en le vidant de tout contenu : **Bulles d'Accueil** détruites, **ordinateurs** permettant d'informer les voyageurs enlevés par *Gares&Connexions*, **Information Voyageurs** désorganisée (IENA en Île de France).

Le nouveau système informatique d'I.V. se met en place par la **méthode agile** : il n'est pas livré en version finie mais se construit au fil de l'eau... Pour nous, agents de l'Information Voyageurs, ou des gares cela se traduit par des pannes multiples qui sont vraiment insupportables et mettent parfois les usagers en danger.

C'est aussi la mise en place des **Equipes Mobiles de Lignes** que l'on trouve à Transilien comme dans à TER : les agents des gares se déplacent en voiture de service de gare en gare afin de vérifier le bon fonctionnement du peu d'installations qui y sont disponibles.

Les relations avec les usagers sont de fait très dégradées du fait de ces choix politiques contraire à ce qui constitue le service public.

Les évolutions des tarifs font aussi que même les distributeurs de billets régionaux sont trop chers. Ils sont démontés et sans vergogne, alors qu'il n'y a parfois aucun guichet, les voyageurs subissent des contrôles qui ressemblent de plus en plus à du racket.

Liaison commerciale voyageurs en gare, fédération SUD-Rail

Lutte Anti Fraude, Mise en danger des agents des gares, à moindre coût !

Les effectifs des contrôleurs ont été réduits à peau de chagrin par les trains EAS (Equipement Agent Seul), la SNCF préfère le moindre coût des agents des gares.

La direction ne fournit pas aux agents des gares, les formations professionnelles à la hauteur du « corpus sureté » des ASCT.

Pour rappel, le corpus sureté organise sur 3 ans, des formations en boucle afin de maintenir et consolider les formations en matière de sureté. Certaines directions locales n'hésitent pas à inventer de nouvelles règles en affirmant que la formation « Juridique Placement » pourrait être valable jusqu'à 5 ans avant une unique journée de recyclage.



Si nous voulons que le ferroviaire puisse répondre aux besoins de la collectivité cela passera par la défense de nos emplois et de nos métiers.

**Alors défendons-les !
Défendons-nous !**

Saint-Denis, 30 octobre 2020