

## *Cheminot-e-s des Etablissements Voyageurs*

# Ils nous font la guerre ? Résistons !

Depuis plusieurs années les cheminot-e-s des Etablissements Voyageurs subissent une véritable « guerre de la rentabilité ». Réorganisations constantes, exploitation par Activités, suppressions massives d'emplois à la Vente, casse des métiers et développement de l'ultra-polyvalence, recours constant aux CDD et aux intérimaires... Tout est mis en œuvre par la direction pour faire de chacune d'entre nous une variable d'ajustement pour la trésorerie du Groupe SNCF. Cette politique se combine désormais avec la mise en place d'une réforme ferroviaire dont l'objectif partagé est bien la mise à mort des Etablissements Voyageurs.

Depuis plusieurs mois, des mobilisations et grèves ont lieu dans beaucoup d'Etablissements sur tout le territoire, limitant la « casse » et obtenant parfois des avancées, ainsi qu'une journée d'action nationale et unitaire le 22 mai dernier. Face à l'obstination totalement irresponsable de la direction, nous ne pouvons laisser faire.

**Si nous voulons défendre nos emplois au Voyageurs et améliorer notre quotidien dans le cadre d'un service public ferroviaire maintenu, nous n'avons pas le choix : il faut résister et agir ensemble !**

---

### Un « plan social » permanent pour les Ventes...

---

On connaît désormais la chanson reprise en cœur par nos dirigeants à tous les niveaux de l'entreprise : « les pratiques de consommation changent, il faut s'adapter... ». Et le refrain : « mais la complémentarité des canaux de distribution est réaffirmée... ». La réalité ce n'est pas une « adaptation » et une « complémentarité », mais bien une politique dogmatique de distribution exclusivement guidée par le rapport Dépenses sur Recettes (D/R).

**En trois ans près de 2000 emplois à la Vente ont été supprimés dans les gares, les boutiques, dans le « Réseau Client A Distance », mais aussi dans les BCC et Caisses. Rien qu'en 2014 plus de 80 points de vente qui ont été fermés, à quoi il faut ajouter les très nombreuses réductions des amplitudes d'ouverture et la fermeture des points de ventes les samedis et dimanches.**

La progression des ventes par Internet est loin de n'être qu'un fait de société, tout est mis en œuvre par la direction pour l'encourager, au détriment des autres canaux, et en assumant de renoncer à une distribution digne d'un service public. Mieux encore, quand des points de Vente réalisent les objectifs prescrits en terme de chiffre d'affaire - et sont donc « rentables » d'après la direction -, cela n'empêche pas leur fermeture ; les patrons changent les objectifs et ensuite jugent leur rentabilité insuffisante.

Cette logique est confirmée par le budget des effectifs 2015 qui prévoit 1600 suppressions d'emplois pour l'EPIC Mobilité en lien avec la mise en place de la réforme ferroviaire sans résoudre la question de la dette. Mieux, les dirigeants de l'EPIC, monsieur Pepy en tête, en appellent à une hausse de la productivité des cheminot-e-s. Le rapport d'expertise réalisé dans le cadre de la consultation du CCE évoque la suppression de 10000 emplois entre 2015 et 2020 ! A n'en pas douter les Etablissements Voyageurs sont dans la ligne de mire.



---

## ... Mais aussi : le dumping social

---

La preuve de cette politique de distribution essentiellement basée sur les coûts et le D/R est donnée dans le processus de filialisation/externalisation qui concerne désormais la Vente, après de nombreux services en gare. Comme à Dijon où c'est la filiale Effia Synergie qui assure la prestation, la gare de Grenoble verra se mettre en place un Espace de Vente Multimodal en lien avec la tarification régionale. Cet espace de vente de 8 postes sera tenu pour moitié par des cheminot-e-s SNCF et pour moitié par des salarié-e-s d'une filiale de Transdev. D'ici 2017, l'attribution du marché sera faite pour l'une ou l'autre entreprise... Cette « expérimentation » devrait s'étendre à de nombreuses régions dans l'avenir puisque cet outil de distribution va être mutualisé entre les 26 Autorités Organisatrices (AO) pour pouvoir précisément confier la distribution à d'autres exploitants que la SNCF.

Le dumping social sévit également depuis quelques temps au niveau de la vente à distance puisqu'il existe des centres d'appels privés qui traitent les demandes des voyageurs SNCF. C'est le cas à Nantes par exemple avec l'entreprise LASER. Ce processus de filialisation/externalisation illustre la politique de rentabilité et constitue également un « outil managérial » pour faire pression sur les cheminot-e-s, et tenter de leur faire accepter la dégradation des conditions de travail et de vie à travers la menace de la concurrence.

L'Escale n'est pas en reste puisque depuis des décennies, l'accueil des personnes à mobilité réduite, le portage des bagages, les salons grands voyageurs, les gilets rouges en renfort lors des grands départ ou des travaux ou encore une partie de l'humanisation en Transilien sont confiés soit à Itiremia (filiale à 100% de la SNCF), soit par exemple à la boîte privée City-One, soit à des boîtes qui pompent les subventions étatiques d'aide à la réinsertion. Ce sont des milliers d'emplois de cheminot-e-s assurés par des travailleurs du rail sans statut, payés au lance-pierre.

Le dumping social c'est aussi l'utilisation de plus en plus systématique de cheminot-e-s en CDD, alors qu'il faudrait des embauches au cadre permanent et notamment d'agents de réserve.

---

## Une politique qui dégrade nos vies et le service public

---

Cette logique de rentabilité sans fin est source d'une dégradation considérable de nos conditions de travail et d'une hausse préoccupante de la souffrance au travail. Celles-ci ont pour causes la hausse des postes non tenus, des postes figés, le non respect des Cadres d'Organisation, ce qui participe également à l'affaiblissement de la distribution humanisée.

Cette dégradation est aussi due à un non respect de la réglementation du travail de plus en plus courant, à travers des Grandes Périodes de Travail de 6 jours suivies de repos simples, des repos journaliers non réglementaires pour les agents de réserve, la non attribution de 52 repos doubles annuels, ou encore les congés refusés ou décalés.

De plus en plus de cheminot-e-s des Etablissements Voyageurs viennent au travail avec appréhension et y souffrent, pris « en tenaille » entre le management d'une hiérarchie qui ne jure que par des objectifs inatteignables compte tenu des moyens, et des usagers de plus en plus excédés par la qualité du service rendu.

---

## La casse des métiers comme « remède » au sous-effectif

---

Aux suppressions d'effectifs et à la dégradation des conditions de travail et de vie s'ajoute la remise en cause des métiers et du dictionnaire des filières. Même si la direction fait de gros efforts pour essayer de nous faire croire à un « enrichissement du métier » il s'agit bien de développer au maximum la polyvalence.

Ainsi à travers le référentiel VO 907 les vendeurs de SNCF Voyages réalisent des missions d'Escale mais sans pour autant que soit reconnue la pénibilité du travail. Au niveau du RCAD, chaque plaque est désormais dédiée à la polyvalence en fonction des besoins du moment, en mixant après-vente, télévente et même

accueil embarquement... Ainsi à Chambéry, une mobilisation a eu lieu pour planifier cette polyvalence imposée et éviter aux agents d'arriver au travail le matin sans savoir ce qui les attendait.

Pour SNCF Proximités, le développement de la polyvalence est encore plus catastrophique. Que ce soit pour les Activités TER ou pour le Transilien, chaque région n'hésite plus à élaborer elle-même le contenu des métiers en fonction de ses intérêts, tout en s'affranchissant des formations. Ainsi, dans une même séance de travail les missions se succèdent : Ventes, Escale, gestion des situations perturbées, lutte anti-fraude... A cette mobilité professionnelle répond une mobilité géographique dans le cas de plus en plus généralisé des Equipes Mobiles de Lignes qui abolissent les frontières entre métiers sédentaires et roulants.

Si ces prétendues « expérimentations » peuvent diverger d'une région à l'autre, elles ont toutes un point commun: il s'agit d'une polyvalence sans reconnaissance ou indemnisation, avec un fort accroissement de la charge mentale et qui expose beaucoup plus les agents notamment en termes de sûreté. Avec ces organisations du travail, les agressions d'agents d'Escale sont en nette augmentation.

Dans de nombreux cas, la mise en place de ces Equipes Mobiles de Lignes se fait parallèlement à la suppression des contrôleurs à bord des trains (projet EAS : Equipement Agent Seul) qui dans le même temps sont affectés à des équipes « au sol » pour réaliser des missions anti-fraude.



---

## Des Etablissements Voyageurs avec une sécurité au rabais à cause de la casse de la filière 27

---

L'exploitation par Activités a aussi des conséquences néfastes pour la sécurité ferroviaire. Suite à la mise en place des Etablissements Infra Circulation (EIC) et à la réforme ferroviaire instituant 3 EPIC en guise de réunification, les agents de la filière Transport- Mouvement sont peu à peu évacués des Etablissements Voyageurs.

L'entreprise embauche et forme désormais des Agents d'Escale Ferroviaire ; ils sont habilités à la manœuvre, au départ de train et à l'accueil commercial des usagers... Ainsi dans de nombreuses gares on constate des réorganisations qui visent à la suppression des agents sédentaires donnant l'autorisation des départs de trains.

Ces décisions sont dramatiques :

- pour la sécurité ferroviaire, dans la mesure où cela signifie la suppression d'une boucle de rattrapage essentielle dans la chaîne de sécurité,
- pour la sûreté, puisque cela est synonyme de déshumanisation de nombreuses gares alors même que l'EAS tend à se généraliser dans les trains,
- pour l'emploi et le caractère intégré de l'entreprise publique.

---

## Nos revendications sont légitimes

---

L'ensemble des cheminot-e-s des Etablissements Voyageurs, qu'ils soient agents du Commercial ou agents du Transport-Mouvement, joue un rôle essentiel dans l'exploitation ferroviaire et au service des usagers.

La politique de la direction SNCF est aujourd'hui un véritable obstacle à l'exercice d'un service public ferroviaire, et elle franchit encore une nouvelle étape, en intensifiant les suppressions d'emplois, en dégradant encore nos conditions de travail et de vie, en cassant les métiers... et en remettant en cause même le devenir des Etablissements Voyageurs et de celles et ceux qui assurent la production. Ça suffit !

**Nous n'attendons pas que cette politique du chiffre ait des conséquences encore plus tragiques pour les cheminot-e-s des Etablissements Voyageurs. Nous n'attendons pas non plus la désorganisation totale de l'exploitation ferroviaire, celle qui doit favoriser la mise en place de la concurrence à travers le dumping social.**

**Mobilisons-nous pour contraindre la direction SNCF à ouvrir des négociations, pour notre avenir et celui du service public ferroviaire.**

**En écho aux nombreuses luttes menées dans les Etablissements Voyageurs, la fédération SUD-Rail a décidé de déposer une Demande de Concertation Immédiate (DCI) au niveau national pour exiger des réponses concrètes à l'ensemble des revendications.**

*Saint-Denis le 6 mars 2015*

*DRH Voyages SNCF*

*La dégradation du service public et des conditions de travail des agents des Etablissements Voyageurs est désormais ce qui fait office de politique pour la direction SNCF. La recherche exclusive de la rentabilité vous fait ignorer - quand ce n'est pas mépriser - les revendications des agents de la filière Commerciale gares et du Transport-Mouvement, alors qu'elles sont totalement légitimes.*

*Que ce soit au niveau économique, social ou humain, la situation est aujourd'hui catastrophique dans les Etablissements Voyageurs. Il est donc urgent d'ouvrir de véritables négociations sur les revendications suivantes :*

- 1. Un moratoire sur les réorganisations et les suppressions de postes à la Vente/Télévente comme à l'Escale. Le maintien et le développement d'une distribution qui soit celle d'un service public ferroviaire et non celle guidée exclusivement par la rentabilité et Internet*
- 2. La prise en compte de la pénibilité pour les agents qui en sont exclus alors que se généralise l'ultra-polyvalence, laquelle nécessite également des requalifications de postes de B à C*
- 3. Le maintien et l'extension d'indemnités dont sont aujourd'hui privés les cheminot-e-s du Commercial Voyageurs (Langues Etrangères et Indemnités spécifique de Ventes notamment)*
- 4. L'arrêt des filialisations et externalisations de métiers de cheminot-e-s, et l'embauche au cadre permanent (ou CDI) des agents en CDD*
- 5. Le respect du dictionnaire des filières et de la réglementation du travail*
- 6. Le maintien des cheminot-e-s de la filière Transport-Mouvement au sein des Escales des Etablissements Voyageurs pour réaliser les différentes tâches qui leur incombent : autorisations de départ, Surveillance Trains En Marche, bulletins de freinage*
- 7. La pérennité de l'outil de formation et des effectifs de formateurs*

*C'est pourquoi, la Fédération SUD-Rail, conformément à l'article 4.2 du titre 2 du RH 0826 modifié par l'avenant du 13 décembre 2007, vous dépose une Demande de Concertation Immédiate.*

*Dans l'attente d'être reçus, nous vous adressons nos salutations syndicales.*

*Pour la fédération SUD-Rail : Frédéric Michel, Julien Troccaz, Emmanuelle Bigot*

**Face à la gravité de la situation que nous connaissons tous dans les Etablissements Voyageurs, il n'est plus possible de laisser la direction se réfugier dans l'indifférence ou le mépris.**

**Elle doit entendre nos revendications, et comprendre que nous sommes prêt-e-s à nous mobiliser durablement et efficacement pour défendre, améliorer notre quotidien et le service public ferroviaire !**