

## SUD-Rail s'oppose à la politique patronale de destruction des postes d'agents des gares.

### Nous revendiquons :

- ⇒ le maintien du service public 7 jours sur 7
- ⇒ des agents SNCF présents du 1er au dernier train
- ⇒ des créations de postes à la réserve
- ⇒ des formations professionnelles avec des formateurs
- ⇒ des applications & matériels fonctionnels & efficaces
- ⇒ des possibilités d'évolutions de carrières dans toutes les gares et chantiers, équitables pour toutes et tous !



### Nous refusons :

#### .la baisse de notre rémunération

- ♦ l'augmentation de la charge de travail,
- ♦ le transfert des tâches vers les qualifications inférieures,
- ♦ la destruction des postes d'agents d'exécution,
- ♦ la sous-traitance et l'intérim, synonymes de précarité.

Les directions SNCF (en région comme dans les axes), les autorités organisatrices régionales et l'Etat organisent la casse des chemins de fer. Au lieu de sacrifier la vente des titres de transports et de permettre aux usagers d'accéder aux trains en sûreté, les agents des gares sont contraints de participer à des opérations de « Lutte Anti Fraude » qui contribuent à la casse du métier de contrôleur, lui-même sédentarisé ou détourné de sa fonction d'agent permettant aux usagers de voyager à bord des trains en sûreté et en sécurité. SUD-Rail dénonce ces décisions patronales iniques.

L'assermentation des agents de gares tend à se généraliser à cette fin, à moindre coût tant en matière de rémunération que de formation professionnelle.

L'organisation des équipes en collectifs sur des périmètres élargis ne permet plus de garantir la présence d'agents SNCF du commercial voyageur dans toutes les gares mais seulement des passages aléatoires. La fermeture des guichets grandes lignes, le remplacement des chantiers de vente par des boutiques et la généralisation du libre service accompagné (LSA, tablettes en lieu et place de guichets) menacent la capacité de vendre correctement des billets en gare, comme la d'ailleurs relevé la Défenseure des droits.

L'absence de mesures de prévention pour lutter efficacement contre la pandémie COVID19 n'a pas permis à l'entreprise de protéger l'activité du commercial voyageur comme nécessaire tant d'un point de vue d'entreprise (économique) que de celui des travailleuses et travailleurs ! La direction doit entendre raison.

La fédération SUD-Rail soutient les **agents du commercial voyageur sédentaire mobiliséEs** contre la destruction des chemins de fer publics.

# Polycompétence, flexibilité : la vente sacrifiée

Au début des années 2000, la direction a remis en cause les conditions d'exercice des agents des guichets afin de transférer la délivrance des titres de transport sur le réseau internet naissant. Ce fut d'abord sur le site VSC devenu OUI.sncf puis sur les applications des téléphones. **L'entreprise s'est organisée pendant ces années pour diminuer la part de la vente physique effectuée par des agents SNCF.** Les boutiques en ville, les guichets grandes-lignes, les Bureaux d'information et réservation, la vente confortable, la vente internationale, de nombreux guichets des gares en région ont été **fermés**.

Alors qu'il n'existait que des ASCVG, la direction a construit des murs entre la vente et l'accueil sous prétexte de professionnalisation.

Concomitamment à ces suppressions à la vente et à l'accueil qui voyaient les bulles fermer, les services associés qui existaient dans chacune des régions « SNCF » ont été sacrifiés (*services clientèles ouverts aux usagers, la quasi-totalité des Bureaux du contrôle comptable et pour 2021, les Caisses principales*) ou transférés à des entreprises privées de sous-traitance (*objets-trouvés, accueil de personnes handicapées, parfois la vente TER sous couvert de multimodalités*).

Avec l'introduction dans un premier temps de la fonction d'Accueil Espace de Vente dans les Nouveaux Espaces de Vente, puis de l'Accueil Embarquement, la direction a souhaité ce 1er juillet 2021 acculer les derniers vendeuses et vendeurs en publiant une **nouvelle version du référentiel VO 0907**.

Ce 17 juillet, Voyages met aussi en vente la nouvelle offre tarifaire. La précédente gamme n'a pas survécu à la pandémie. Au programme toujours autant de Yield sous couvert de taquets en matière de prix. **SUD-Rail revendique une tarification kilométrique et la péréquation entre les lignes afin que les relations les moins rentables soient compensées par les autres.**

## SUD-Rail revendique que

⇒ **tous les billets pour tous les trains puissent être vendus en gare par les agents SNCF, y compris pour les OUIGO.**

⇒ **la polycompétence ne soit pas une source de pénibilité supplémentaire tant psychique et physique.**

**S**i la précédente version de 2013 de la VO 907 était exclusivement destinée aux agents des Ventes, celle de 2021 est entièrement dédiée à la « **polycompétence** ». Cette nouvelle version du référentiel Voyageurs VO 907 a en effet pour objectif de faire disparaître toute référence au métier de la Vente pour consacrer **un métier unique de la Relation Client**. Alors que les négociations sur la classification des métiers de la Branche ferroviaire sont bloquées par l'**Union des transports publics et ferroviaires**, la direction de la relation Client en Gare Voyages a fait très vite pour réécrire ce référentiel, sans l'ombre d'une négociation, mais seulement avec des réunions bilatérales.

La vente n'est pas reprise dans les 6 « compétences-socles » exigées des Agents de la Relation Clients (ARC) et qui sont :

- 1/ Accueil Embarquement -
- 2/ Animation Espace de Service -
- 3/ Information -
- 4/ Prise en charge des « clients sensibles » -
- 5/ Accompagnement sur les outils de distribution en libre-service -
- 6/ Accompagner l'usage du digital. Les connaissances en gamme tarifaire et procédure de vente/échange/après-vente ne sont désormais utiles que pour rendre les clients autonomes sur LSA, BLS et Applications, une sorte de version contemporaine et commerciale du « harakiri ».

La direction nationale n'exclut pas cependant le maintien de quelques « **guichets d'attention** » dans certaines gares, pour les transactions complexes, et donc des roulements de travail qui seront encore « Vente pure », mais leur nombre sera anecdotique.

## Toujours moins de vente en gare !

La polycompétence au service du dynamitage des organisations du travail Si la polycompétence est mise en place, c'est avant tout pour répondre à des objectifs de productivité sur la masse salariale. Mais la poursuite des suppressions d'effectifs ne sera pas le seul dommage causé. La nouvelle VO 907 réserve aux **Agents de la Relation Client** une nouvelle dégradation de leurs conditions de travail et de vie, laissée à l'appréciation des Axes et Etablissements.

Cette dégradation va d'abord s'opérer par la **remise en cause de tableaux de service** permettant de connaître un peu à l'avance son utilisation. Les rotations entre les différentes missions définies par les 6 compétences-socles seront déterminées par les « **Dirigeants de proximité** » qui pourront, à tout moment, décider d'adapter les chronogrammes prévus pour les ARC. Cette flexibilité sera labélisée « Journée de Service ARC Voyages » pour les agents qui auront acquis ces 6 compétences-socles à travers les formations. A noter la volonté de la direction d'impliquer les Assistants DPx dans l'accompagnement de cette polycompétence.

## Une polycompétence imposée

A priori ce sont tous les agents qui devront à terme être formés sur ces 6 compétences-socle. La direction communique sur un vaste programme de formations délivrées en campus et en Etablissement, avec du monitorat et du terrain, « dont l'impact sur la production est réduit » c'est-à-dire basé sur le e-learning... La généralisation rapide de ce métier unique risque donc d'engendrer des situations compliquées pour les agents commerciaux des gares qui restent plus attaché-e-s soit au versant Escale, soit au versant Vente de l'activité. Sans parler même des agents des ventes qui pourraient avoir des soucis face à la station debout prolongée. Une polycompétence pas vraiment rémunérée Pour faciliter la mise en place de ce métier unique, la VO 907 propose une indemnité de Service Voyages (ISV) en remplacement des indemnités existantes. Pour pouvoir y prétendre il faudra avoir acquis les 6 compétences-socle et accepter des Journées de service labélisée « JS ARC Voyages ». Cette indemnité sera un forfait journalier de 7€ nous a indiqué la direction nationale, soit autour de 140 € par mois. Cette ISV sera majorée pour les agents effectuant des missions du Produit Train. Pour celles et ceux qui n'ont pas encore validé les 6 compétences-socle et les « JS ARC Voyages », les anciennes indemnités sont revues. L'ancien système était réservé aux agents des Ventes et prévoyait 3 taux en fonction de leurs missions : taux A pour la Vente (0,46 cts €/heure), taux B pour l'AES ou Accueil Embarquement (0,92 cts €/heure) et taux C pour le monitorat (1,84 €/heure).

Dans le cadre de la fusion des métiers de la Vente et de l'Escale, ce dispositif est désormais élargi aux agents d'Escale à partir du 1er juillet 2021 :

- ⇒ **taux A** pour l'Accueil Embarquement
- ⇒ **taux B** pour les missions de Vente et d'AES sans LSA
- ⇒ **taux C** pour le monitorat et les missions d'AES avec LSA.

Il faudra donc s'assurer de la réalité de l'élargissement de cette indemnité (qui est renommée Indemnité Voyages (IV) et n'est pas cumulable avec l'ISV).



# Préavis de grève dans les RCAD

La fédération SUD-Rail a porté les revendications des agents des RCAD auprès de la direction nationale compétente. Malgré les arguments et les éléments factuels que nous avons portés, la direction reste droite dans ses bottes et maintient sa politique de casse du service public sans prendre aucunement en compte la **souffrance au travail** des agents :

En quelques années le canal RCAD a perdu les compétences Junior et Co, Auto train, bagages, Thalys, Eurostar, TER, objets trouvés qui ont été **externalisés ou abandonnés par la direction...**

La direction a **automatisé** la prise en charge des réclamations (avec un montant de 120 euros accordés quelque soit la demande). Les agents sont contraint de servir de boucle de rattrapage face au traitement désastreux des usagers pour lequel ces « prises en charge » sont incompréhensibles.

Depuis la gratuité, bienvenue, du **3635**, le nombre d'appel a logiquement augmenté mais les effectifs n'ont pas suivi. La seule solution de la direction consiste à faire plus avec moins de personnel. À l'heure actuelle, ce sont donc les agents qui payent cette note supplémentaire.

La direction annonce que **PEPS** va remplacer **LA PRIME** : Après des expérimentations sur les sites de Béziers et Vannes, **PEPS** est un énième dispositif d'objectifs trimestriels.

La direction voudrait multiplier les écoutes des agents. Plus d'une fois par mois n'est acceptable ni par les écouteurs que pour les écoutés.

## SUD-Rail exige :

- ⇒ L'arrêt des réorganisations sur Paris-est et Arras
- ⇒ La mise en place des journées de service mixte 50% Front/ 50% Back
- ⇒ Un plan d'action sur l'ensemble du réseau RCAD afin d'en finir avec le mal-être, les mauvaises conditions de travail et les organisations délétères.
- ⇒ La fin des standards fixés par l'activité sur la durée Moyenne de Communication, DMT Back, BO Prod qui sont utilisés comme moyen de pression sur site.
- ⇒ 1h de pause visuelle et 20mns pour la pause repas.
- ⇒ La temporisation et post-appel à 1mn.
- ⇒ Un cadrage national prévoyant une observation par mois maximum.
- ⇒ Plus d'autonomies dans le dialogue de vente pour les téléconseillers.

## Faute de réponses satisfaisantes à nos revendications, SUD-Rail appelle à la grève dans les RCAD le 16 juillet !

# Prévention du risque pandémique : aérons !

Les agents du commercial voyageur en gare travaillent dans différents types de locaux : dehors, dans des **Etablissements recevant du public**, très souvent en *open space* et/ou différents types de bureaux sans fenêtre.

La direction, à l'instar du gouvernement, refuse de mettre en place les mesures de prévention telles qu'elles sont prévues par le [code du travail à l'article 4121-2](#).

La majorité des contaminations au COVID19 se font en respirant les virus sous forme d'aérosols dans l'air. Si le risque est modéré à l'extérieur. Dans les locaux mal ou non aérés le danger d'être contaminé est **très important**, cela doit être pris en compte et à l'heure actuelle, la direction n'agit pas. Elle se doit pourtant de **mettre en place les moyens de prévention techniques et scientifiques** :

- ⇒ La direction doit permettre à tous les agents d'être vaccinés, y compris sur le temps de travail,
- ⇒ L'aération des locaux de travail doit être organisée, le plus simple reste dès lors que cela est possible d'ouvrir les fenêtres avec la mesure du taux de CO2 comme témoin de la qualité de l'air.
- ⇒ La filtration de l'air dès lors que l'aération n'est pas possible, que nous sommes dans un local à pollution spécifique. Les filtres de qualité HEPA doivent être installés.
- ⇒ Une jauge doit être affichée et respectée afin de réduire le danger de contamination.

**SUD-Rail se réjouit de la diminution constante du nombre de morts liés à la pandémie, pourtant les contagions repartent de manière exponentielle. Malheureusement, la direction SNCF comme l'Etat ne se résout pas, pour une raison obscure à mettre en place les mesures de prévention adaptées à la catastrophe pandémique. Ce faisant, ils nous emmènent directement vers une potentielle nouvelle vague meurtrière à l'automne.**

Plus de 111 000 morts ont été dénombrés en France, autant de familles et de proches endeuillés, il n'est que temps de mettre en place les mesures de prévention. **Contrairement aux annonces va-t-en guerre du président Macron, les injonctions à la vaccination ne résistent pas longtemps à la constante difficulté d'accéder à la vaccination, celles et ceux qui ne peuvent prendre rendez vous sans d'important délais en sont plus que conscients.** La SNCF doit prendre sa part et non rester dans l'attentisme et la défaillance !

<https://projetco2.fr/>



## SUD-Rail revendique :

- ⇒ **La fin du recours à la sous-traitance dans les centres Débord ainsi que la ré-internalisation de la charge de travail.**
- ⇒ **Des embauches pour combler des postes vacants sur le réseau RCAD**

90% des agents en droit de retrait et expriment expressément leur souffrance au travail. Souffrance au travail, mal-être au travail, inquiétude exprimées par les agents en lien avec le projet de réorganisation du site dans le cadre actuel :

[SUD-Rail pose un Droit d'alerte au RCAD d'Arras.](#) SUD-Rail n'accompagnera le projet de la direction : il faut

- ⇒ faire appel à un cabinet d'expertise « externe » pour effectuer le diagnostic et l'état des lieux.
- ⇒ Mettre en place des mesures préventives collectives.



Au RCAD de Nantes, un foyer de contamination s'est produit fin avril avec 6 agents contaminés-es.

L'ARS a déclenché une enquête dont nous n'avons pas encore eu connaissance des conclusions. Les agents n'ont même pas été déclarés par la direction en maladie professionnelle, alors que les agents ont bien été contaminés dans les locaux de travail.

Par ailleurs, SUD-Rail a alerté la direction locale sur l'insuffisance manifeste des mesures de prévention du risque pandémique concernant notamment la ventilation et l'aération des locaux de travail.

Toutes les précautions nécessaires, avec le retour de collègues jusqu'ici en télétravail sur le site, notamment les personnes à risque ne sont pas prises.



[liaison-commercial@sudrail.fr](mailto:liaison-commercial@sudrail.fr)

# Ile de France, moins d'agents, moins de trains

**S** NCF Transilien a signé un [nouveau contrat](#) avec Ile de France mobilités pour trois ans (2020-2023), les **annonces de privatisations par lignes y sont énoncées**. A l'occasion de ce renouvellement, les différents établissements des régions ont supprimé de nombreux postes : les agents en poste dans une gare sont parfois remplacés par les agents des équipes mobiles de lignes qui vont de gares en gares. Dans les gares les moins fréquentées, les agents ne sont plus présents les samedi et dimanche comme en soirée.



Malgré les 12 millions d'habitants en Ile de France, la direction SNCF ne s'y comporte pas autrement qu'à son habitude : **réduire la voilure afin de faire de l'argent**. Les usagers comme les agents payent la note : moins d'embauches, des formations professionnelles au rabais, des applications professionnelles inadaptées, du lean management, des agences navigo qui ferment.

Au lieu de permettre aux usagers d'acquérir leur titre de transport, l'entreprise a accédé à la requête d'Ile de France Mobilités : **généraliser la verbalisation des contrevenants par les ASCVG assermentés**. Sans surprise, il s'agit de réduire les coûts en personnel en réduisant le nombre d'ASCT (contrôleurs) à Transilien pour transférer les missions de contrôles sur les agents des gares.

## SUD-Rail revendique :

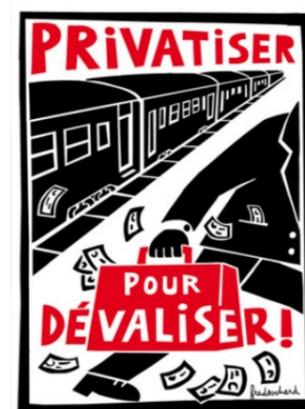
- ⇒ La présence d'agents SNCF dans toutes les gares du premier au dernier train !
- ⇒ La fin de l'externalisation de certaines des tâches (gestionnaire de flux, prise en charge des bus de substitution du fait des travaux, etc.)
- ⇒ Des formations professionnelles de qualité en présentielle permettant d'acquérir des compétences opérationnelles (savoir faire)
- ⇒ La prise en compte dans le cadre de nos prises et fins de service des travaux.

Quand la pandémie a bon dos pour supprimer des trains y compris quand il n'y a plus de confinement !

Quand les travaux sont prévus au plus court et que TOUS les matins des trains sont supprimés !

Quand les agents sont en difficultés pour rejoindre leur gare d'attache alors que les derniers trains sont remplacés par des cars !

**Face à cette situation, mobilisons nous pour contraindre la direction à la raison !**



# TER, la fermeture des gares continue

**L**es discours sur l'environnement et le réchauffement climatique ne suffisent pas à conserver des gares ouvertes avec une présence d'agents SNCF là où le train est un moyen de transport qui émet moins de CO2 et donc pollue moins que les autres transports collectifs et que tout autre transport à moteur.

Pourtant alors même que nous pensions toutes et tous avoir touché le fond, la direction invente toujours un moyen de nous faire creuser un peu plus : ainsi après les camions pour aller vendre des billets sur les marchés, un nouvel outil [MOBILEO](#) permettrait aux vendeurs d'aller faire la promotion d'offres dans les foires et les marchés et aux agents d'escale de vendre des billets de train dans les halls des gares...



Bien sur la direction n'a pas prévu une quelconque mesure pour assurer la prévention du risque agression dans le cadre de l'usage de MOBILEO. Les agents sont invités à s'auto former et s'auto renseigner au lieu de bénéficier d'une formation professionnelle qui se doit d'être en salle, avec un formateur et hors de toute production.



**SUD-Rail ne regardera pas passivement les gares être fermées les unes après les autres, les guichets être supprimés et les usagers voir passer des trains qui ne s'arrêtent plus ou en attendre d'autres en vain.**

**SUD-Rail a appelé à un premier rassemblement à Marseille le 3 juin 2021 contre les privatisations, contre la destruction de nos métiers et des chemins de fer et mènera toutes les luttes nécessaires pour notre futur en tant qu'agents SNCF !**

## PRIVATOMÈTRE

Calcule le niveau de ton chantier !

1. Est-ce qu'il y a sur ton chantier des CDD, des intérimaires, des CDD seniors ?  
**Est-ce que la sous-traitance intervient sur ton chantier :**
2. pour faire le nettoyage des locaux, des quais, des trains,
3. pour assurer la sureté dans les emprises,
4. pour filtrer l'accès aux guichets,
5. pour gérer les Objets Trouvés/ Consignes,
6. pour l'aide aux PMR,
7. pour sécuriser la traversée des voies ?
8. pour tenir le salon grand voyageur,
9. pour vendre des billets de train,
10. pour donner accès aux toilettes,
11. pour répondre au téléphone et informer les usagers,
12. pour transmettre l'information sur les réseaux sociaux,
13. en renfort dès lors qu'il y a des travaux,
14. pour filtrer l'accès aux quais ou aux trains,
15. pour renseigner les voyageurs ?  
**Est-ce qu'il y a dans ta gare :**
16. Une galerie commerçante (en plus du marchand de journaux)
17. Un espace de coworking digne de la start up nation,
18. Des locaux vides et abandonnés dans la gare ?  
**Est-ce que tu as connaissance de**
19. L'annonce par la SNCF de la fermeture d'un chantier de ton établissement en 2021,
20. L'annonce d'un appel d'offre ?