

OUIGO : où en sommes-nous vraiment ?

avril 2017



OUIGO Audience UNSA

L'UNSA-Ferroviaire a demandé une audience auprès de la Direction OUIGO dans le but de réaliser un point d'étape sur le déploiement du produit OUIGO et de connaître les positions souhaitées par le nouveau Directeur du produit arrivé en février 2017.

L'UNSA-Ferroviaire, reçue le 6 avril, a notamment abordé la question des effectifs, des métiers, des conditions de travail des agents comme des facilités de circulation.

Orientations stratégiques :

Le sujet le plus brûlant et fait la une de l'actualité nationale, car il est prévu que les OUIGO soient au départ et à l'arrivée de nombreuses gares centrales Parisiennes (Paris Montparnasse, Paris Gare de Lyon/Paris Bercy, Paris Est).

La Direction nous explique que la segmentation sera plus forte qu'avec les offres TGV actuelles.

L'UNSA-Ferroviaire rappelle que le "pari OUIGO", qu'elle a soutenu depuis sa création, est une véritable réussite. En effet, cela a montré que le Groupe Public Ferroviaire pouvait faire du TGV moins cher avec des cheminotes et des cheminots au statut.

Néanmoins, pour l'UNSA-Ferroviaire, il est important d'avoir des offres claires vis à vis des clients mais aussi des agents.

Pour nous, OUIGO est un produit qui permet la grande vitesse à "petits prix", mais avec quelques contraintes comme le départ de gares excentrées, l'accueil/embarquement, le nombre de valises, la restauration inexistante à bord.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, il faudra que la Direction de OUIGO réalise un véritable tour de force auprès des agents pour expliquer clairement sa vision, car pour le moment elle n'est partagée que par elle-même...



UNSA-Ferroviaire
56, rue du Faubourg Montmartre • 75009 PARIS
Tél : 01 53 21 81 80 • Fax : 01 45 26 46 65
E-mail : federation@unsa-ferroviaire.org



Le produit OUIGO souhaite devenir l'un des gros acteurs dans le développement du low-cost. En appliquant une recette simple, comme une production qui coûte moins cher. La Direction de OUIGO va chercher des clients « différents » de son offre actuelle, son objectif est d'avoir un passage à 25 % de trains supplémentaires de l'offre pour 40% de gain supplémentaire de clients.

Pour la Direction, il n'est pas/plus possible de conquérir des voyageurs des gares dites « BIS ».

Pour la Direction, les offres TGV ne doivent pas être similaires, tout en nous mettant en garde que la concurrence ne se posera pas les mêmes questions (c-a-d de partir des grandes gares centrales Parisiennes).

Pour l'UNSA-Ferroviaire, il n'est pas concevable d'avoir dans les mêmes créneaux horaires le départ d'un TGV et d'un OUIGO qui produira un report « plutôt naturel » de la clientèle sur le OUIGO pour une question de tarif plus attractif.

Pour la Direction, il est impératif de fidéliser les clients, aussi bien sur le produit OUIGO ou ceux de TGV. L'objectif avoué est de créer de la valeur et de nouveaux clients (en optimisant et en réduisant les coûts).

Pour l'UNSA-Ferroviaire, il est impératif de reconsidérer l'offre TGV à sa juste valeur (en présentant son confort élevé, son offre à bord notamment son bar, son accès plus simple et plus rapide, pas de restriction ni de supplément pour le nombre de bagages et d'un accès au wifi gratuit).

Pour la Direction "le vrai sujet" est de dire que OUIGO est en parallèle de TGV. Dans le but de passer de 40 à 60 % de nouveaux clients (en travaillant sur les familles qui viendront plus nombreuses, par exemple).

Les options sur OUIGO resteront toutes payantes notamment pour le wifi, il y aura toujours 30 minutes d'attente, toujours pas de bar, ni de bagages supplémentaires. Il n'est pas non plus question de l'abandon à l'embarquement (pas de by-pass comme ce sera possible sur TGV).

Actuellement 12 rames sont en production, elles circulent majoritairement en Unités Multiples (UM). Dans quelques jours une 13^{ème} va sortir des ateliers du Technicentre SNCF de Bischheim. La cible de la Direction sur sa flotte de OUIGO Est d'avoir 34 rames sur le réseau en 2021, avec 70 circulations journalières, sur 400 ou 500 TGV.

REX Centre opérationnel OUIGO : afin d'appuyer la démarche UNSA-Ferroviaire sur le CER de Lyon, la Direction nous confirme qu'un retour sera réalisé sous la forme d'un bilan ou d'un diagnostic.

Circulation : Dès juillet 2017, les relations Charles de Gaulle / Strasbourg et Massy / Bordeaux circuleront.

Les départs de grandes gares centrales Parisiennes débuteront en Décembre 2017 pour les OUIGO à destination de Bordeaux, puis s'étendront à d'autres destinations (Strasbourg, Lyon, Rennes, etc..).

Mais ce sujet est encore en cours de réflexion, il faut encore régler les modalités (où, quand et comment).

La Direction nous tiendra informés...

Évolution pour les prix des cheminots :

Pour l'UNSA-Ferroviaire, l'arrivée de OUIGO dans les grandes centrales Parisiennes, va relancer le sujet des Facilités de Circulation (FC). Les cheminotes et cheminots, ayants-droit ou retraités intéressés, vont être plus nombreux à vouloir profiter également de ces nouvelles opportunités.

La Direction va étudier le sujet, mais considère qu'il dépasse les prérogatives de OUIGO et dépend des discussions sur les facilités de circulation portées par la DRH de l'EPIC SNCF.

Pour l'UNSA-Ferroviaire le prix des facilités de circulation sur OUIGO pour les cheminotes et cheminots et ayants-droit ou retraités, **proposés à 10 €, est toujours inacceptable. L'UNSA-Ferroviaire a exigé une réduction du prix par personne, ainsi que la gratuité des options proposées.**

L'UNSA-Ferroviaire a également soulevé les problématiques suivantes:

- ✓ les agents bénéficiant du trajet Domicile / Travail,
- ✓ les cartes des Délégués Syndicaux Centraux,
- ✓ les titulaires d'un mandat syndical,
- ✓ les réservations en service.

Ces sujets n'ont pas encore été traités, l'UNSA-Ferroviaire attend toujours des réponses. La Direction nous répond qu'elle est confrontée à un souci de taille, à savoir que l'outil des agents OUIGO ne permet pas la lecture du Pass Carmillon (actuellement, il y a peu de personnes concernées).

Néanmoins en ce qui concerne le trajet domicile / travail, les cartes des Délégués Syndicaux Centraux, les titulaires d'un mandat syndical, en présentant le Pass Carmillon et/ou les cartes CF 26 ou 18 B, les personnels pourront monter à bord, sans garantie de place assise.

MÉTIERS :

Centre Opérationnel : Évolution du Cadre Organisationnel par le renforcement des superviseurs, pas de relocalisation envisagée.

Escale : Les accueils/embarquements sont réalisés par des cheminotes et cheminots. La Direction reconnaît que certaines configurations de gares ne sont pas adaptées à des flux importants de voyageurs, mais nous indique avoir recours à des solutions individuelles pour chaque gare. La Direction privilégie l'accueil/embarquement au sol.

RCAD : Il n'est pas prévu d'externalisation ; d'après la Direction le dimensionnement de son offre est optimal et son activité est stable, même si le taux de contacts est en baisse.

Vendeurs : La diffusion en ligne (on-line) ne changera pas, néanmoins pour la Direction un agent au guichet doit répondre que c'est une offre uniquement on-line.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, il est important que la Direction de OUIGO communique également sur le fait que OUIGO est un produit interne au GPF SNCF et non une filiale.

ASCT : La Direction nous confirme qu'une nouvelle école de 38 agents va débiter le 17 mai 2017, ces recrutements seront pour la gare de Massy. Elle nous annonce qu'elle travaille sur une GPE (Gestion Prévisionnelle de l'Emploi) à moyen et court terme, car il faut anticiper la répartition de la charge après 2018.

Les portiques (porte-embarquement) : Pour la Direction de OUIGO et celle de TGV, ils sont perçus comme une sûreté supplémentaire. Des contrôles à quai seront plus contraints pour le produit OUIGO dans les gares qui auront des portiques.

ADC : La Direction confirme que les relations sol-bord (ADC - Agent du Matériel) ne sont pas identiques dans tous les technicentres. Le modèle du Technicentre de Gerland restant la référence.

Paris, avril 2017

