

Paris, le 11 mars 2020



## Table Ronde Agenda Social du 5 mars 2020

À la suite de la table ronde du 5 mars 2020, la Direction a rédigé un relevé de décisions. Nous vous en donnons ci-dessous une synthèse et les éléments qui concernent le périmètre des métiers de la Relation Clients de la Société Anonyme "Voyageurs".

### Les grands principes :

- Traitement de l'impact de la politique industrielle sur le volet social,
- Définir un calendrier des négociations primordiales
- Continuer la pause sur les réorganisations,
- Augmenter le niveau de recrutement pour passer à un ratio de 4 embauches pour 5 départs,
- Améliorer les services en gare et à bord des trains,
- Réinternaliser,
- Mieux maîtriser le numérique,
- Améliorer la politique territoriale et donner plus de visibilité aux agents sur leur avenir,
- Négocier le socle social commun aux 5 SA,
- Favoriser la mobilité inter SA,
- Établir le projet d'entreprise du groupe SNCF.

➔ Pour le périmètre des métiers de la Relation Clients de la SA Voyageurs, nous sommes tout particulièrement concernés par :

### *+ L'amélioration des services en gares et la réduction de l'attente aux guichets :*

La Direction prévoit la mise en place d'un programme « 30 min Max » qui aura des conséquences sur l'emploi. En effet, cela s'accompagnera d'un accroissement des effectifs (plus de 100 ED par rapport au budget initial) de vendeurs dans les gares et boutiques de sites prioritaires (Paris et de Province) ainsi que la mise en place de renforts temporaires en

période de pointe (d'avril à fin juillet) dans les 6 gares parisiennes.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, c'est un bon début, mais ces mesures ne sont pas suffisantes.

Ces orientations sont encourageantes à condition que cela ne se limite pas aux 13 plus grandes gares estampillées "Voyages". Il convient donc de maintenir l'emploi dans l'ensemble des gares Voyages mais, également, dans les gares dites "TER". Les ventes "Voyages" seront-elles toujours accessibles d'une gare TER ou s'orientent-elles vers le modèle Transilien ? L'Activité TER va-t-elle revoir sa stratégie et maintenir des points ventes dans ses gares ?

L'UNSA-Ferroviaire a toujours défendu un maillage territorial du réseau de distribution physique et continuera sur cette voie.

### *+Politique d'accompagnement des TER et TET :*

La Direction annonce une évolution de la politique d'accompagnement des trains en réponse aux attentes exprimées récemment par les voyageurs et les personnels.

- Les trains dits « **CHRONO** », affectés à des lignes de service permettant de relier de manière rapide deux pôles régionaux urbains, seront accompagnés à 100%, depuis l'origine jusqu'à la destination finale.
- Les trains dits « **PROXI** » verront la présence à bord renforcée à + 50%. Cela correspond à un renforcement d'environ 100 postes affectés aux Équipes Mobiles de Lignes.



- Les trains dits « CITI », assurant des dessertes capacitaires et fréquentes en zones urbaines et périurbaines, seront renforcés par la présence d'agents de sûreté dans les trains particulièrement sensibles.

Enfin, toute demande de formation 4S (aptitude sécurité) formulée par un agent d'accompagnement 3S, en mobilité interne ou en recrutement externe, sera traitée positivement.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, ces mesures vont dans le bon sens, notamment sur les formations 4S, c'est-à-dire la partie "sécurité" qui n'était plus dispensée systématiquement.

Toutefois, là encore, nous les jugeons insuffisantes. L'UNSA-Ferroviaire souhaite la présence d'un ASCT formé et habilité sur les 4 S (Sécurité, Sûreté, Service, Sauvegarde des recettes) sur l'ensemble des trains.

#### **+ Politique de Réinternalisation :**

La Direction annonce une éventuelle réinternalisation de la Relation Clients À Distance qui pourrait conduire à 43 recrutements et à la pérennisation de l'implantation territoriale actuelle.

L'UNSA-Ferroviaire se réjouit de cette annonce car, depuis le début, nous avons dénoncé l'appel à des centres externes pour gérer les périodes de fortes activités. Pour l'UNSA-Ferroviaire, pour pouvoir recruter dans ces métiers, il est urgent de travailler sur leur attractivité et leur reconnaissance.

#### **+ Métiers de l'informatique et du numérique :**

La Direction reconnaît que le numérique est au cœur des enjeux du groupe et propose, afin d'assurer une meilleure maîtrise des savoir-faire et projets, que le Groupe engage une réduction progressive du recours à la sous-traitance. Cela passera par la maîtrise du socle technologique, avec, par exemple, le recrutement de 60 profils qualifiés (ingénieurs informatiques) et la formation en interne de 30 agents supplémentaires sur la période 2020-2022. Par ailleurs, une filière interne de développement applicatif sera créée. Elle sera composée de salariés de qualifications C/D/E formés au métier de développement applicatif. Cela représente environ 200 à 300 agents sur les 5 années à venir.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, cette mesure est positive et devra être accompagnée d'une réflexion sur le maintien de nos compétences. Il faut que la Direction réfléchisse sur la localisation de ces emplois, notamment, sur les sites sinistrés par les réorganisations.

#### **+ Mobilité Inter-Sociétés :**

Une négociation sur le développement de la mobilité choisie et des compétences débutera prochainement. Elle devra aboutir à des mesures concrètes pour faire de la mobilité un facteur de performance, de développement et d'engagement des salariés. Le Groupe souhaite garantir aux salariés des possibilités de parcours et sécuriser l'emploi sur les territoires. Pour la Direction, la mobilité doit être un facteur de valorisation des métiers, de développement et de capitalisation des compétences (parcours professionnels, formation, plans de développement, passerelles...).

L'UNSA-Ferroviaire ne peut qu'adhérer à cette volonté de développement de la mobilité choisie. Nous attendons de connaître la nature des propositions concrètes qui mettront fin aux blocages des mutations choisies entre les différentes activités de la SA Voyageurs. Il nous semble primordial, compte tenu de ces orientations, que la Direction encourage le redéploiement des acteurs de la mobilité (COFO, RH, CK, EIM) qui pourront mettre en application l'ensemble des dispositifs d'aide et d'accompagnement de la mobilité. Il faudra également être innovant dans les organisations du travail, afin de renforcer l'attractivité des métiers, à l'instar du réseau RCAD qui développe le télétravail.

**Pour l'UNSA-Ferroviaire, la volonté d'amélioration du dialogue social et de construction de l'avenir se retrouve dans l'agenda social. C'est un bon début, à condition que les thématiques ambitieuses soient développées et élargies. L'UNSA-Ferroviaire, par son ADN, s'inscrit dans toutes les orientations qui peuvent améliorer le quotidien des salariés.**

#### **CONTACTS**

<b>Nathalie WETZEL</b>	<a href="mailto:wetzel.n@unsa-ferroviaire.org">wetzel.n@unsa-ferroviaire.org</a>
<b>Saïd NEKI</b>	<a href="mailto:neki.s@unsa-ferroviaire.org">neki.s@unsa-ferroviaire.org</a>
<b>David THÉTIER</b>	<a href="mailto:thetier.d@unsa-ferroviaire.org">thetier.d@unsa-ferroviaire.org</a>