

Nouveau métier IdF, un projet destructeur...



Le référentiel VO 0598 intitulé « missions et organisation des équipes commerciales Transilien des EEx », édité le 15/06/04, va entraîner des **réorganisations en cascade** des équipes Ile de France. Il remet au goût du jour, insidieusement et sans aucune concertation, le dossier « nouveau métier IdF - ACTPu » rejeté, en 2002, par l'ensemble des organisations syndicales.

Le VO 0598, rédigé unilatéralement par la direction, engendrerait **des suppressions de postes, une dégradation de la qualité du service et des conditions de travail ainsi qu'une polyvalence accrue des missions des agents Ile de France.** La direction adapte à sa sauce la notion de service public et se base essentiellement sur des critères de productivité des agents et de rentabilité financière.

**Opposons-nous aux fossoyeurs du service public,
luttons pour la création de postes
et de meilleures conditions de travail !**

Polyvalence:

Pot pourri du référentiel VO 0598 sur les missions du nouvel agent commercial Transilien:

Les missions dévolues à chaque agent sont: « l'accueil, la ponctualité, l'information, la vente/ après-vente, la présence en extrême soirée, la gestion de site » (point 1.1 du VO 598) ainsi que « la participation à la lutte contre la fraude et sanctionner par procès verbal les infractions non tarifaires ». (annexe 1).

Il aura, en outre, à gérer l'intermodalité « informations... stationnements sur le parvis... gérer la régulation des accès... » !!! (annexe 1)

Avec toutes ses missions à gérer, **la direction impose à l'agent, par manque de moyen,** de « changer d'activité de sa propre initiative ou sur instruction d'un dirigeant . Durant ces opérations, les clients sont invités à se reporter sur les automates. ». (point 1.5). **Bonjour les situations conflictuelles!!!**

Un cabinet d'experts indépendant stigmatise cette situation en attirant l'attention sur **les risques** de mettre l'agent face à « des situations de débordements, de stress ». Les experts précisent « Les salariés feront leur travail de façon subie, comme il vient, en fonction de leur disponibilité. Il leur sera difficile d'anticiper et d'organiser une tâche de façon constructive. Il s'agira d'une activité de travail saccadée, ressentie comme ayant une forte charge mentale ».

C'est du 3 en 1 qui nous attend car les métiers de vendeur, AAS, agent humanisation sont donc fusionnés en un seul métier fourre-tout.

De même, la fiche de poste type du service commercial Transilien comporte toujours l'aide au réarmement des signaux d'alarme, « l'entretien courant des plantes, des petits travaux d'embellissement », le « dialogue avec les jeunes, les marginaux, les SDF »... (Annexe 1—Activités relevant des missions du service commercial Transilien)



Conditions de travail:

La polyvalence, érigée en système, va fortement **dégrader les conditions de travail**. En outre, l'équipement matériel des gares et l'organisation en découlant, **avec une automatisation à outrance**, ne feront que dégrader les conditions de travail.

La quasi disparition des gares avec 2 TPV (pour conserver 2 TPV, il faut justifier de + de 520 000 transactions annuelles - point 2.41) **supprimerait, de fait, les renforts** en tous genres (C.O., hebdo, saisonniers...). La **passation de caisse** entre la matinée et la soirée nécessiterait la fermeture du guichet générant inévitablement des **situations conflictuelles** avec les voyageurs.

La direction a défini 6 types de gares avec une organisation au rabais:

Type 1 (point 2.61): « *gares hors normes... plus de 15 000 montants par jour* » organisation définie au cas par cas.

Type 2 (point 2.62): « *gares importantes... plus de 5000 montants par jour* »: 3 postes couvrant la période de 6h00 à 21h00 + 1 ou 2 postes de « grande soirée » jusqu'au dernier train.

Type 3 (point 2.63): « *gares simples ... moins de 5000 montants et présence en extrême soirée en gare jusqu'au dernier train* ». L'organisation dépend de son équipement: 1 TPV + automate (s) ou **exclusivement** automate(s).

Pour les gares avec 1 TPV, les périodes d'ouverture du guichet sont adaptées aux pointes; pour les gares avec automate uniquement, une équipe mobile assurera la gestion de plusieurs gares!!!

Type 4 (point 2.64): « *gares simples... avec présence en extrême soirée dans les trains... moins de 2000 montants* ». Organisation suivant son équipement: 1 TPV + automate ou automate (s) exclusivement. Le fonctionnement est similaire au type 3.

Type 5 et 6 (point 2.65 et 2.65): Les gares de moins de 10000 transactions annuelles et moins de 1000 entrants = **fermeture**.

Dans les gares « *où la distribution repose sur des automates, l'équipe mobile de ligne est la solution appropriée...* » (point 2.34). Dans les autres types de gares « *l'agent peut sur la même journée de service, intervenir successivement sur 2 gares* » (point 2.34).

En plus des tours de gare prévus actuellement, la direction prévoit **un tour de gare supplémentaire à réaliser par l'agent effectuant l'ouverture de la gare**. (point 1.7).

« *exceptionnellement, en cas d'absence inopinée* » (sic!) **une seule personne peut assurer l'humanisation** en restant retranchée dans le guichet !!! (point 1.6).

Le cabinet d'expertise insiste sur le développement des situations de **mal-être** lié à « *une densification du travail..., un affaiblissement des collectifs de travail..., une complexification des tâches induites par la déspecialisation des activités..., des conditions de travail également plus dure en raison de nouveaux horaires et roulements, dont roulements matinée/extrême soirée néfaste pour la santé..., une augmentation des situations à risque...* ».

Les experts concluent: « **Au regard de l'impact du projet sur les conditions de travail, il est à craindre une augmentation du mal-être au travail des agents et par conséquent de l'absentéisme, ce qui en retour, tendrait encore davantage les conditions d'exécution.** ».

Les experts ont fortement insisté sur l'incidence catastrophique des nouvelles organisations induites par le VO 598. Leurs conclusions condamnent ce référentiel.

Les suppressions d'emplois:

Derrière ce référentiel VO 598 destructeur, se cache un **importante opération de gain de productivité**.

La direction entretient, sur cet aspect du dossier, le flou le plus complet.

En fonction des recoupements que nous avons effectué sur différents E.Ex. des régions Ile de France **les suppressions d'emplois avoisineraient les 10%**.

Une riposte s'impose...

A titre d'exemple, sur l'E.Ex. de Melun, entre **quarante et cinquante emplois seraient supprimés** pour un effectif IDF d'environ 450.

L'annonce de la **fermeture de 8 gares** en 2005 et la **disparition de la vente « grandes lignes »** dans la majorité des gares mixtes.

D'autres aspects ne sont pas évoqués dans ce référentiel:

Le cloisement par activité entrave déjà certaines demandes de mutation vers l'activité « grandes lignes » voire la province.

La reconnaissance et la valorisation du métier en Ile de France, tant de fois annoncées depuis plusieurs années, sont toujours lettre morte.

Face à ces attaques, les cheminot(e)s des E.Ex. de Melun et de Nord Ile de France ont entamé une action le 1/10/04.

Ces actions ont été suivies par plus de 50% des agents.

D'ores et déjà, l'assemblée générale des cheminot(e)s de l'E.Ex. de Melun a décidé le dépôt d'un nouveau préavis pour le 2/11/04.

Tous les E.Ex. seront soumis à un traitement identique.

Il y a nécessité de développer la riposte dans toutes les régions parisiennes dans l'unité la plus large.

A cette fin, SUD-Rail va proposer dans toutes les régions d'Ile de France:

- **des rencontres intersyndicales afin d'examiner avec tous les syndicats les modalités d'actions..**
- **une interpellation unitaire de la direction Ile de France le mardi 2 novembre 04.**