

Commercial Voyageurs

Résister



L'application inexorable du plan Voyageurs qui prévoit la suppression d'un tiers des vendeurs d'ici 2008 continue de faire des dégâts. Les réorganisations locales fleurissent dans tous les établissements SNCF. Baisse d'activité des CLD, mise en place des NEV, études Océane, ratio Dépenses/Recettes, transfert d'activité à Effia... toutes les explications sont bonnes pour justifier les suppressions de postes qui sont mises en œuvre avec la plus grande célérité.

Malgré les pratiques de management agressif, malgré la désinformation de la direction, les mobilisations se construisent et se renforcent. Que ce soit à Rouen, à Paris St Lazare ou à Lyon... les agents se battent contre ces mauvais coups portés à l'emploi.

SUD-Rail soutient ces luttes et en appelle à l'élargissement de l'action à toute la filière commerciale Voyageurs. L'enjeu est bien de dépasser les divisions syndicales afin de proposer l'action unitaire à la hauteur des attaques dont nous sommes victimes.

L'action des emplois jeunes se poursuit !

Les ex-Emplois Jeunes de la SNCF ont été floués pécuniairement pendant les années de précarité qu'ils ont subi de 1998 à 2004. Rassemblés et organisés par SUD-Rail dans différentes régions (Lyon, Paris St Lazare, Paris Est, Paris Sud-Est...), ils ont constitué des dossiers et attaqué la SNCF devant la juridiction des prud'hommes. Une étape a été franchie, le 6 juin. Le conseil des prud'hommes de Paris a renvoyé devant un juge départiteur (juge professionnel). Cette nouvelle audience est fixée au 20 décembre 2006.



Les vices à peine cachés de la restructuration des EEX.

Après la grève de mars - avril 2001, Gallois pour la SNCF prononça, sous la pression des grévistes, le gel de « Cap Client » qui organisait la gestion par activité.

En 2006, l'entreprise poursuit la casse des EEX. L'ensemble du réseau est concerné. Par un découpage artificiel, fondé sur les activités, elle crée des établissements Voyageurs (VFE-TER), Fret et Transilien en Ile de France. **Ces établissements sont la plupart du temps de taille régionale, couvrant plusieurs départements, sans aucune réalité géographique.**

Depuis 2004, le plan Véron a permis de réduire considérablement (- 3000) les effectifs liés au transport de marchandises. Pour le trafic voyageurs, le plan lié à « Ambition Vendeurs » prévoit, d'ici 2008, 2300 suppressions de postes à la vente. Toutes les explications que la direction présente comme rationnelles ne sont que le résultat d'un aveuglement accompagné de mensonges éhontés. Parce que nos dirigeants considèrent qu'ils doivent organiser la SNCF pour qu'elle soit vendable « par appartement » demain, ils veulent mettre en place des établissements par activités. Dans cette affaire, les cheminots et les usagers ne pèsent pas lourds.

Pour diviser les cheminots et éviter une action touchant tout le réseau comme en 2001, la direction opère région après région. Aujourd'hui, aucune action locale n'a permis de faire reculer la direction de manière significative. **Les mobilisations des agents par des grèves, les alertes des élus locaux du danger pour la qualité de la desserte ferroviaire n'ont pas jusqu'à présent suffi. Il faut donc l'amplifier.**

Que tous les cheminots le comprennent bien, demain ce qui nous paraissait banal va devenir compliqué. Pour passer d'un guichet rattaché à VFE à un poste dépendant du TER, une demande de mutation sera nécessaire et soumise aux directives des activités. Pour obtenir la qualification C, on sera contraint de prendre le poste à l'autre bout d'un même établissement... à taille régionale. Il sera de plus en plus compliqué de déterminer l'entité responsable des locaux.



Ces déstructurations vont modifier totalement notre cadre de travail et compliquer notre quotidien. Le Bureau Administratif (voire la CPS) sera plus éloigné. **La direction profite d'ailleurs de la déstructuration pour supprimer des postes d'agents administratifs dans les BA et dans les CPS, la mutualisation des BA entre plusieurs établissements doit être repoussée.**

Si la direction répète à loisir que le but n'est pas de supprimer du personnel, malheureusement nous constatons que toutes les régions qui ont été ou qui font l'objet d'établissements par activités, subissent des suppressions de postes. Elles se succèdent dans les gares les moins fréquentées) car les guichets mixtes (VFE-TER ou VFE-IDF) ne sont plus « rentables » ou « adaptés ». Là où la direction décide d'implanter EFFIA, les postes cheminots disparaissent en particulier Objets Trouvés, Consignes, missions d'Accueil ponctuelles ou en direction des PMR. La déstructuration des EEX peut aussi entraîner une remise en cause des filières en amplifiant le mélange des genres commencé par la fin des UO Mouvement.

La déstructuration des EEX ne permet plus de douter de la volonté de la direction : casser l'entreprise.

Mobilisons nous pour renverser les décisions et répondre alors aux réels intérêts des cheminots et des usagers. Il faut refuser les établissements par activités, refuser la mutualisation des BA, améliorer et maintenir les dessertes fret au lieu de les supprimer, arrêter la déshumanisation galopante,...

Denis Wathier : l'opportunisme et le cynisme des cadres dirigeants

Cela commençait par une belle histoire. Il y a 6 ans, la SNCF (Direction Grandes Lignes) débauche un winner d'une grande « boîte » privée florissante avec comme objectif de créer un système de commercialisation par internet. La SNCF met en place une filiale de droit privé qu'elle offre au management expert de Denis. Fort de ses convictions, le business man développe sa petite entreprise grâce aux deniers de l'entreprise publique (et donc ringarde !) sans prendre de risque.

Pour encourager Denis (Wathier) dans sa quête du virtuel, Guillaume (Pépy) et Mireille (Faugères) passent en 3 ans (2000-2003) sa rémunération annuelle de 120 000 euros à 150 000 euros, soit 25% d'augmentation du salaire de base (hors EVS). Comme cela ne suffit point à ce vaillant combattant de l'e-commerce et anticipant sur la GIPEC, il négocie laborieusement un intéressement aux résultats de 60 000 euros pour la première année, 106 000 euros pour la seconde et 137 000 pour la 3^{ème}. **En 3 ans, cet artisan a ainsi perçu le salaire de toute une carrière d'une trentaine d'années d'un vendeur (700 000 euros).**

Considérant que sa tâche n'était pas complètement accomplie, il intègre la maison mère en 2004 pour concocter le plus grand plan de suppressions d'emplois de vendeurs connu à ce jour avec comme seule justification « le développement d'Internet nous oblige à revoir le dimensionnement de la force de vente ». Malgré l'opposition des vendeurs et de leurs organisations syndicales, ce plan passe en force et nous en subissons tous les jours les conséquences.

Sa mission est-elle terminée puisque ce brillant collaborateur nous quitte ; la SNCF lui permet de réintégrer son entreprise d'origine (Pierre et Vacances) et ainsi évite une situation de précarité insupportable !



Procédures Ile De France = Justice expéditive

SUD-Rail est intervenu auprès de la direction IDF pour les procédures disciplinaires qui touchent plusieurs dizaines d'agents commerciaux des établissements exploitation en Ile de France. En effet, ces procédures à l'encontre des vendeurs ont comme raison officielle des enquêtes sur l'augmentation de titres Transilien codifiés « absents ou non distribués », suite à un problème technique de Mosaïque connu depuis...2003. Et depuis, une lourde épée de Damoclès menace les vendeurs, car des révocations, des gardes à vue et une kyrielle de sanctions ont été prononcées dans l'opacité totale.



Lors d'une audience - demandée début mars et obtenue seulement fin mai-, Thierry Mignauw s'est contenté d'esquiver nos questions précises, refusant de nous donner des éléments quant au nombre de procédures en cours et aux sanctions prononcées. Il a seulement reconnu le problème de la matérialité des faits. En effet, alors que la direction a lancé des poursuites systématiques, elle s'avoue pourtant incapable de prouver quoi que ce soit matériellement.

C'est sans doute pourquoi, depuis le début le « dialogue social » est réduit à sa plus simple expression et la communication sur le sujet se fait rare, de peur sans doutes que l'affaire ne s'ébruite dans la presse. SUD-Rail a contacté les autres fédérations cheminotes afin d'avoir une démarche unitaire sur ce dossier brûlant pour la direction. Plus de 6 mois après le début de cette affaire et suite à nos interpellations incessantes, la direction de la SNCF organise enfin une réunion sur ce sujet dans les prochains jours.

« L'université du service » : le management à marche forcée !

L'université du service, présentée en début d'année en CPC par Mireille Faugères, est destinée officiellement à « former les 30.000 agents qui sont en contact quotidien avec la clientèle ». Il s'agit non pas d'une formation pour développer le savoir-faire des agents, mais sur le « savoir-être », le « comportemental ». Sans doute cela est-il destiné à formater les 70% de « ventres mous » et les 15% d'irréductibles, selon la classification douteuse établie par la même Mireille Faugères.

Quand on sait que la formation a été en grande partie conçue par des « professionnels du service » (le groupe Accor, HEC...), cela donne une idée de l'entreprise idéologique d'évoluer vers les méthodes du privé. N'est-ce pas d'ailleurs la stratégie managériale affichée : « Il s'agit de donner à nos vendeurs les moyens de transformer leur « stress négatif » en bonne « agressivité commerciale », même sous la « pression » de la file d'attente » ? C'est clair qu'il va falloir des efforts à la direction pour tenter de nous faire avaler les 2200 suppressions d'emplois, la dégradation des conditions de travail, les manques de formation...



Le TER dans le collimateur de nos chefs !

SUD-Rail demande depuis plusieurs mois les perspectives d'évolution des gares TER en matière d'emplois. Il est à craindre que l'expérience Transilien qui conduit à l'automatisation massive de la distribution des titres de transport et donc à la suppression des guichets de vente dans les gares soit généralisé à l'activité TER.

Les documents fournis par la direction privilégiant les nouvelles technologies (DBR2, billets sur téléphone portable), création de nouvelles tarifications (Abonnement annuel limitant les interventions du circuit de vente...), externalisation de la vente au profit d'un réseau implanté chez des dépositaires ruraux organisent les conditions de la déshumanisation des gares TER. De la structure bicéphale qui décide de l'organisation des gares, la SNCF fait un peu ce qu'elle veut... dans le cadre défini par l'Autorité Organisatrice (les conseils régionaux).



Mais comme elle l'a affirmé en réunion nationale devant les organisations syndicales, elle ne maintiendra la présence d'agents en gare que si les régions lui imposent ! Ce cri du cœur de la direction en dit suffisamment pour que les agents et les organisations syndicales préparent la mobilisation avec les usagers !

Juin 2006