

# Vos Elus vous informent :



Nous avons été reçus ce mardi 6 mai 2021 dans le cadre d'un CSE Extraordinaire lors duquel la Directrice de Région nous a présenté « **Le nouveau contrat avec la Région** » et le Directeur de la transformation TER GE « **L'évolution des organisations sur la période 2021-2025** ». Quant à l'intervention du Directeur RAO elle a été, faute de temps, reportée à une date ultérieure.

## LE NOUVEAU CONTRAT AVEC LA REGION



La Directrice de Région tient à souligner que malgré la période sanitaire actuelle très difficile et les nombreuses interrogations de la part des cheminots, ils sont au RDV pour assurer une production optimale. La régularité dans le Grand-Est n'a jamais été aussi élevée et ne cesse d'augmenter. Etant donné que le périmètre de TER a grossi ces dernières années, la contribution de la région augmente depuis 2018 (437 millions d'€ en 2018 à 495 millions d'euros en 2021). Le futur contrat est signé pour 10 ans et devrait prendre effet en

janvier 2022 avec un engagement pluriannuel sur les recettes à la sortie de la crise sanitaire. En cas de retard, concernant les pénalités, il a été acté que seules les raisons SNCF soient imputées. La Région garde la possibilité d'ouverture à la concurrence par lots successifs. La SNCF reste le distributeur unique des billets.

**La Région souhaite que SNCF, forte de son expérience, résiste à la concurrence et gagne les appels d'offres.**

### 9 Axes de travail en négociations :

- + Intégrateur de services et Distributeur
- + Parc et maintenance
- + Conduite et Préparation des trains
- + Relations clients : Accompagnement, LAF, Escale
- + Structures
- + Qualité de service
- + Recettes
- + Routier
- + Energie et environnement

**L'UNSA-Ferroviaire** interpelle la Directrice de Région sur la capacité à entretenir correctement le matériel et les éventuelles conséquences sur les pénalités à verser à la Région en cas de suppression de train.

**L'UNSA-Ferroviaire** demande sur quel modèle (Infra, pur Voyage ...) sera basé l'ouverture à la concurrence ?



Pour **L'UNSA-Ferroviaire**, si la SNCF reste le distributeur au niveau billettique, l'Entreprise est en train de détruire la capacité de la SNCF à vendre des billets (suppression des vendeurs, fermeture des guichets, des gares...). Le numérique n'est pas la solution, les clients veulent de l'humain !

Concernant la baisse des coûts demandée par le Président de la SNCF (-20%), la suppression de trop de postes met en difficulté les services et notamment les services transverses. Les agents n'ont pas une capacité extensible pour réaliser les tâches.

**L'UNSA-Ferroviaire** s'interroge sur le coût constant et l'augmentation du trafic, des recettes... L'adaptation du nombre de kilomètres train, inclut-elle de nouvelles relations ? Avec création de nouvelles lignes ou réhabilitations d'ancienne (comme par exemple Reims/Troyes) ?

**L'UNSA-Ferroviaire** fait remarquer que pour assurer une bonne qualité de service dans les différents chantiers, il faut des agents et demande à la Direction d'arrêter les réorganisations.

Pour la Directrice de Région, les travaux menés par la BU TER montrent que TER GE est en capacité d'assurer l'entretien du parc matériel sur son territoire.

Pour l'ouverture à la concurrence, elle sera aussi conditionnée par la capacité de SNCF Réseau à entretenir les voies. Il y aura un mixe entre la taille des lots. La Région organisera un panel de choix de manière différente. Par exemple, on s'avancerait vers 2 lots sur le transfrontalier et la maintenance serait ouverte à la concurrence. Il va falloir faire du sur mesure.

Concernant le numérique, la distribution des billets via internet a augmenté avec la crise sanitaire. L'objectif est un seuil de 70% à 80% de ventes digitalisées pour 2031 comme le font déjà certaines Régions TER. Il faut recomposer l'offre et la demande.

La Directrice de Région avise les OS que dans les 5 prochaines années, il y aura encore des modifications dans les services. Environ 90 postes chaque année seront regardés. Des postes qui évolueront aussi dans les fonctions supports.

Pour le moment, la BU TER travaille sur la Ligne 4 et la possibilité de l'ouvrir ou de la renforcer. C'est sûr qu'il y aura du développement sur TER GE.

**La Direction doit communiquer davantage avec les clients qui n'ont pas forcément une vision objective de la qualité de service comme par exemple sur la régularité.**

### **Création d'une Société Publique Locale (SPL) :**

La Région souhaite renforcer ses compétences dans une perspective de pilotage de plusieurs contrats :

- Etudes de Marchés
- Conception d'offre et de gamme tarifaire
- Communications
- Conception des cahiers des Charges
- Gestion d'infrastructure ...

S'inspirant du modèle Allemand un gestionnaire d'actifs pourra lui être rattaché à terme. (Rattachement de 50 personnes)

Concernant la création de cette SPL, la Direction réfléchit sur des partenariats avec la région pour faire des détachements entre les postes à la région et à la SNCF.

La Région souhaite confier à la SNCF une fonction d'intégrateur de service pour l'ensemble des opérateurs dans 5 domaines :

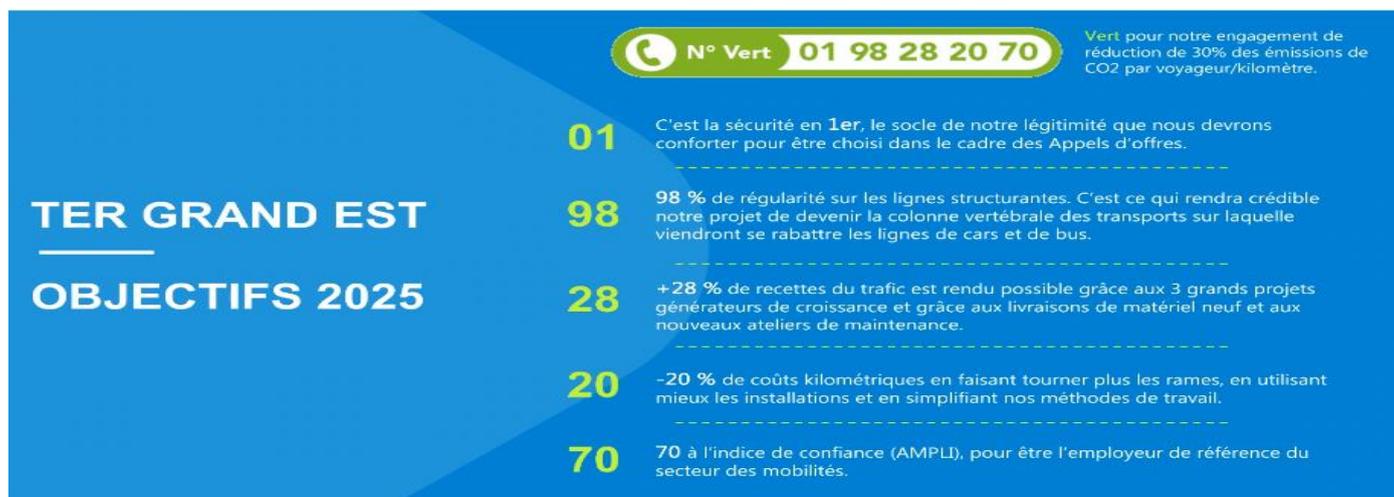
- L'information Voyageurs (même à bord des trains).
- La communication commerciale (plan de communication commerciale (réseaux sociaux, digitales, flyers...)).
- Distributeur (physique, distance et digital).
- Relation Clients (Pilotage de la CRC : Informations et réclamations par téléphone et par écrit).
- LAF (règles de régularisation communes et mise à disposition d'un outil de contrôle et de régularisation).



La Région garde la possibilité d'ouvrir à la concurrence l'intégrateur de service.

Pour la Directrice de Région, l'Entreprise doit proposer des parcours de carrière motivants et valorisants pour ses agents. Les métiers vont évoluer et l'Entreprise devra accompagner les agents dans ces évolutions, notamment celui de la vente.

## EVOLUTION DES ORGANISATIONS SUR LA PERIODE 2021-2025



Des projets générateurs de croissance avec des zones d'activité qui pourraient générer du trafic. Il faut repenser les lignes structurantes (MZ, NY, SG MSE, ligne 1) dans le but d'améliorer le trafic et la régularité. Cela ne se fera pas aux dépens des autres lignes.

La Direction a 3 objectifs qui consistent à réduire les coûts au kilomètre, développer le trafic et sauvegarder les recettes, accompagner l'ensemble des collègues pour les nouvelles pratiques.

Pour cela, la Direction souhaite développer le taux de digitalisation avec une vision de 70% pour les années à venir. Elle désire adapter les horaires, les créneaux de diffusion dans les gares. Dans chaque gare, elle regardera l'ensemble des tâches (les compétences, le temps nécessaire pour réaliser chaque tâche). Et regardera comment elle peut faire évoluer les tâches en toute sécurité et robustesse.



La Direction réorganise et pense différemment sans qu'il n'y ait d'augmentation d'effectif. Chaque gare est différente et la polyvalence dépend de l'activité dans la gare sans pour autant faire de suppression systématique.

Pour la Direction la vente de billets peut aussi se faire ailleurs. Un REX sera fait à terme sur la vente de billets chez les buralistes. Mais les réorganisations ne sont pas réalisées au profit d'un point de vente ailleurs !

L'UNSA-Ferroviaire fait remarquer que certains trajets ne sont pas proposés par la machine. Comme par exemple le trajet Reims centre / Saintes, en effet le trajet internet oblige l'usager à passer par Paris, alors que le vendeur par ses connaissances va proposer à l'usager un trajet Reims centre / Bezannes / Saintes.

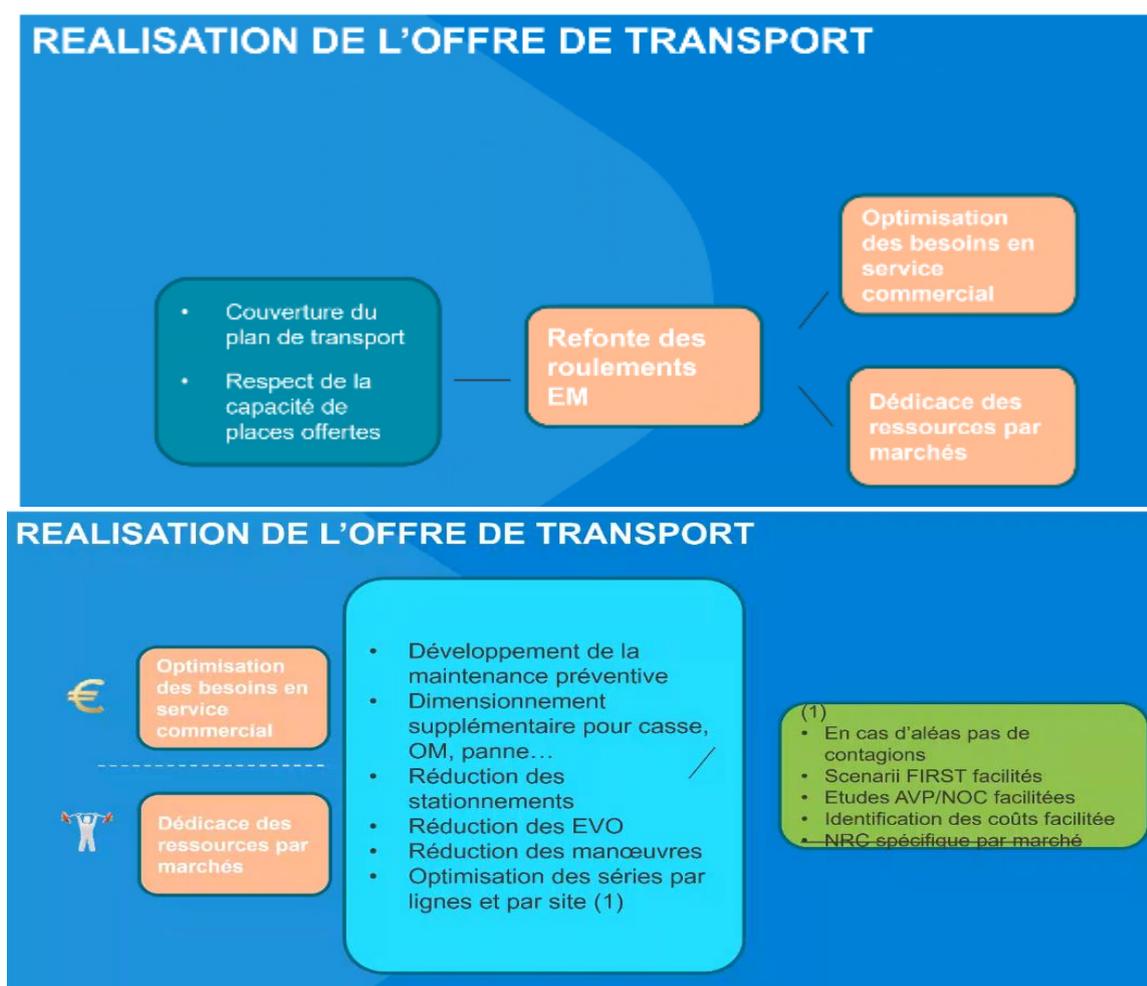
L'UNSA-Ferroviaire ironise sur la vente de billets par les buralistes. Proposez à nos vendeurs de vendre du jambon, des rillettes...

**L'UNSA-Ferroviaire** demande à la Direction de mettre en place de vrais commerciaux, dédiés entièrement à ce métier pour aller prospecter dans les collectivités, associations...

Pour **L'UNSA-Ferroviaire**, beaucoup de nos usagers veulent continuer à pouvoir acheter leurs billets en gare. Quant à la polyvalence, elle doit se discuter au niveau national. Les agents doivent adhérer au projet. Aujourd'hui c'est loin d'être le cas. Les cheminots n'ont pas de perspectives et de vision de leur avenir.

Pour la Direction, l'organisation dans son évolution se fera autour de la polyvalence, gare par gare. Il faut inventer. Les équipes de lignes viendront compléter le service aux clients. Concernant les commerciaux, elle veut des professionnels. Ils seront complètement formés et dédiés à ce job. Les candidatures se feront sur la base du volontariat des agents motivés à la réalisation de cette fonction. Il y aura des démarcheurs dans chaque Direction de Ligne.

Concernant la polyvalence, pour construire ce nouvel agent de la Relation Client, la Direction désire cadrer les projets en termes d'agent. Elle veut le construire avec les agents. Elle va travailler sur ce qu'elle va mettre en œuvre et sur les formations à mettre en place.



La Direction regarde si les roulements sont tenables dans la phase de maintenance. Aujourd'hui la BU TER GE a besoin de moins d'engins moteur en service pour réaliser l'offre commerciale. Elle va regarder à faire moins d'évolutions et de manœuvres avec les engins moteurs et les rames. Les engins vont rouler plus. Cela va générer un décalage dans les plages horaires de maintenance. Mais elles ne seront pas plus petites qu'aujourd'hui. Cela a commencé en Lorraine et en Alsace, pas encore en Champagne-Ardenne. Elle regardera si les roulements sont compatibles et on commencera à réorganiser la Maintenance. Le but est d'optimiser au maximum les manœuvres (rentrer pour plein gazoil que si nécessaire par exemple).



Pour la commande des agents, le COP et la PCAS, un nouvel outil de construction des JS, des Roulements et de planification/ordonnancement va voir le jour. Il s'agit d'OSCAR qui va permettre d'optimiser le processus et de le rendre moins fastidieux. Un travail qui va durer 3 ans et dont l'intégration des nouveaux outils débutera en 2023.

**L'UNSA-Ferroviaire** s'inquiète sur la qualité d'OSCAR par rapport aux premiers retours d'agents utilisateurs. En effet, toutes les gares n'y sont pas reconnues et de fait certains trajets sont difficilement traçables !

La Direction reconnaît que des améliorations seront à réaliser. Que l'alimentation des données se fait manuellement

**L'UNSA-Ferroviaire** demande à la Direction la vision sur le site maintenance de Charleville-Mézières.

Pour la Direction, il y aura une vision d'ensemble de ses sites maintenances avec certainement des bougés de charges (Corodia sur Ligne1, Ligne4...) avec plus de charges sur Chalons, Mulhouse... On regarde le produit train sur le site de Mohon et la pertinence de déplacer la station gasoil en gare de Charleville.



**L'UNSA-Ferroviaire** essaye de comprendre comment TER GE souhaite réaliser les -20%. En effet, la Direction nous indique que les économies ne se feront pas uniquement sur la baisse des effectifs mais sur l'augmentation des circulations des rames. **L'UNSA-Ferroviaire** répond que sur les longues distances les rames souffrent déjà énormément.

La Direction signale que les rames en souffrance sont les Corails et les Coradias, mais qu'il y a beaucoup d'engins moteurs qui roulent moins de 100 000 km/an. Il y a 310 engins sur la Région capables de tracter.

Enfin **L'UNSA-Ferroviaire** demande à la Direction de faire très attention à différencier la théorie de la pratique.

La Direction estime que ce travail de feuille blanche demandera un vécu et un REX pour voir comment l'on peut utiliser les rames. On laissera tourner pendant 12 mois pour regarder la pertinence. Le travail d'optimisation de la flotte viendra ensuite.

**Prochaine réunion CSE Extra TER Grand Est :**

Jeudi 27 mai 2021



**L'UNSA-Ferroviaire** reste à votre écoute afin de porter vos interrogations à la Direction

Vos contacts :

**UNSA-Ferroviaire** Alsace – [ur.alsace@unsa-ferroviaire.org](mailto:ur.alsace@unsa-ferroviaire.org)

**UNSA-Ferroviaire** Lorraine – [ur.lorraine@unsa-ferroviaire.org](mailto:ur.lorraine@unsa-ferroviaire.org)

**UNSA-Ferroviaire** Champagne-Ardenne- [ur.ca@unsa-ferroviaire.org](mailto:ur.ca@unsa-ferroviaire.org)

