L'info locale UNSA-Ferroviaire TGV Est l'Européenne IRT & RPX

SOMMAIRE

Domaine polycompétence	page 1
Domaine travaux	page 2
Domaine formation	page 2
Domaine fusion Sol / Bord	page 3
Domaine RPS Boutique Metz	page 3
Domaine RCAD	page 3





Vos RPX vous informent

Lors de la réunion RPX du 2 juin et de l'IRT thématique du 3 juin 2021, les points suivants ont été abordés :

DOMAINE POLYCOMPÉTENCE

Dans le projet de réorganisation, il a été présenté la création d'un poste d'agent relation client multispécialité réserve à la qualification D par gare. Le poste de Nancy est attribué et le nom de l'agent est connu, celui de Metz le sera le 7 juin 2021.



Procédure de départ navettes Lorraine TGV en gare de Nancy : appel du chauffeur au DSOV 2 minutes avant le départ. Une problématique est identifiée pour le dimanche matin : en l'absence du DSOV, la navette part seule. Il reste à statuer la prise en charge client durant cette période : cela sera probablement fixé lors de la prochaine réunion mensuelle avec Gares & Connexions.

Roulements ARC (Agent de la Relation Client): Ces roulements évolueront avec les futurs plans de transport. Ce qui explique la dernière modification du poste de ROS à Metz début juillet. Suite au GT roulements ayant eu lieu en avril / mai, les roulements seront présentés à compter du 3 juin 2021. L'Entreprise ne sera pas

| Company | Comp

en capacité de donner le roulement aux agents avant le 18 juin 2021.

⇒ L'UNSA-Ferroviaire s'interroge concernant l'obstination de la Direction à mettre en place ce roulement à partir du 5 juillet 2021. En effet, il a été plusieurs fois demandé un report des dits roulements en septembre. Cela aurait laissé le temps nécessaire à la mise en place et aurait facilité la gestion des protocolaires.

La **prime polycompétence** (Indemnité Service Voyages) sera versée à la journée. Si un agent est à temps partiel, c'est le nombre de journées travaillées qui sera pris en compte (même si la JS est réduite).



A Lorraine TGV, les agents ne pourront pas toucher cette indemnité. En compensation, une prime leur sera allouée (calculée sur la base IV1 + IV2). Effectivement, la VO907 ouvre désormais le droit aux Indemnités de **V**ente (IV) aux agents d'Escale.



L'Entité Opérationnelle de Lorraine, veuillez comprendre les gares de Metz et Nancy, gardera un cadre d'organisation globalisé par équipe (métier). En d'autres termes, dans chaque roulement agent, 75% des postes devront être à la qualification C et 25% à la qualification B.

Le cadre d'organisation globalisé permettra à l'agent « produit Trains », poste timbré à la qualification B avant le 5 juillet 2021, de **prétendre à la qualification C**.

Suite à cette réorganisation, si certaines promotions sont nécessaires, elles feront l'objet d'une **NAC en fin d'année 2021** (dans les mêmes conditions générales de la Commission de Notations).

En marge de ce projet, l'ajout de LSA dans chaque espace de Vente de l'EO Lorraine est à l'étude pour fluidifier le parcours client.

⇒ **L'UNSA-Ferroviaire** sera attentive à ce que cet ajout ne s'accompagne pas d'une nouvelle réorganisation.

DOMAINE TRAVAUX



Pour l'Escale, la complexité de la procédure de demande de travaux (avec les nombreux intervenants) a retardé la mise en place du futur **management visuel** dans la salle des pas perdus. Ces travaux devraient s'effectuer prochainement.

Pour les Chefs de Bords, la **vidéosurveillance** est installée dans le futur local de versement. Il reste le **coffre-fort** à aménager car le protocole de sécurité des fonds le nécessite.

DOMAINE FORMATION

Suite à la mise en place du **projet Easy**, des modules d'information sont organisés de manière différenciée selon les équipes :

- Pour les **Chefs de Bords**, un entretien sera programmé avec le RET de l'agent lors d'une journée de service.
- Pour **RCAD**, des réunions d'informations Teams sont organisées en commun avec d'autres sites nationaux.
- Pour la **Vente / Escale**, des ateliers seront mis en place dans les prochains jours.

SNCF : TARIFS DISCRIMINATOIRES
À L'ENCONTRE DU VOYAGEUR OCCASIONNEL



DOMAINE FUSION SOL / BORD

L'actuel DUO Service Lorraine deviendra le **Dirigeant d'Entité Opérationnel** (DEO) à compter du 5 juillet 2021. Cette nouvelle entité opérationnelle comprendra les agents du Sol et du Bord.

Concernant les Chefs de Bords, l'actuel DUO fait valoir ses droits à la retraite. Son adjoint, à qui l'UNSA-Ferroviaire souhaite une bonne retraite également, sera remplacé par un « Adjoint Trains ». Son nom devrait être officialisé très prochainement.



DOMAINE RPS BOUTIQUE METZ

Pour donner suite aux multiples retours concernant les risques psychosociaux de l'équipe Vente de Metz et les difficultés rencontrées en production, un **plan d'action de l'Entreprise** a été présenté aux RPX. Il est prévu :

- que les agents soient informés dans les 15 jours du plan d'action de la Direction,
- une succession d'entretiens et de groupes de paroles qui seront organisés dans le but de lister la totalité des problématiques concernant cette équipe.



Ces rendez-vous seront menés par une personne extérieure au service, appartenant au Pôle RH national.

Les vendeurs, les superviseurs, la ligne managériale et la CPS sont concernés par cette mesure.

En parallèle, les **RPX UNSA-Ferroviaire** restent attentifs à la gestion prévisionnelle de l'effectif et aux nombreuses problématiques personnelles causées par la future réorganisation. Vos représentants **UNSA-Ferroviaire** insistent, lors de chaque instance, sur la nécessité d'apporter des embauches à cette équipe.

DOMAINE RCAD

La reprise sur site des télétravailleurs: à partir du 9 juin 2021, pour les agents en télétravail respectant leur avenant, il n'y a pas de modification. Pour les agents actuellement en 100% télétravail, il a été convenu que la reprise s'effectuerait selon leur avenant (déjà signé) + 1 jour de télétravail. Un courrier du DPX a d'ailleurs été envoyé dans ce sens.

La situation des agents dits « vulnérables » n'évoluera pas jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire (30 septembre 2021).



Afin de palier au **sentiment d'isolement** des agents en télétravail, l'organisation de café Teams par les ADPX et DPX continuera dans les mois à venir (en petits groupes).

Suite au plan d'action RPS 2021, l'organisation de Conseils d'atelier tous les 2 mois est maintenue. A propos

du Conseil d'atelier du 7 mai dernier, le compte rendu est affiché. Il est également visualisable directement sur le SharePoint. Le planning des Conseils d'ateliers est affiché dans le tableau RH.

Il n'y a pas de possibilité d'augmenter le volume de PVM virtuels. L'Entreprise est en attente d'une nouvelle solution technique (comme le Cloud par exemple).

Le sujet de l'agressivité de certains clients, lors de leur(s) appel(s), a été évoqué. Les agents sont donc invités à

CHOC PSYCHOLOGIQUE ?
STRESS PROFESSIONNEL ?
MAL-ÊTRE AU TRAVAIL ?
CONTACTEZ LE PÔLE DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE
DE LA SNCF AU 0800 39 17 87* OU 01 44 24 16 81

* Numéro vert 24h/24 et 7j/7 (gratuit à partir d'un téléphone fixe), pour un entretien téléphonique, un conseil ou une prise de rendez-vous (nuit : urgences uniquement).

DIRECTION COHÉSION & RESSOURCES HUMAINES



enregistrer leur(s) appel(s) malveillant(s) et à en informer leur hiérarchie. En effet, des mesures sont prévues dans ces situations d'atteinte(s) aux télévendeurs.

Cette solution devrait répondre, dans un premier temps, au sentiment de manque d'appui de la hiérarchie.



CONTACTS

Romain BONNEFOY Laurent BERTHIER Eddy MARTZLOFF 06 84 75 22 56 07 87 36 14 57 06 79 13 27 44 r.bonnefoy.unsa@gmail.com berthier.l@unsa-ferroviaire.org eddy.martzloff@sncf.fr