



## COMPTE RENDU DP ESV TGV / ESV TER

(périmètre ex EV Lorraine)

17 JANVIER 2017

La séance était présidée par Monsieur SKICA Jean-Christophe, RDET ESV TGV, assisté de Mme LIENHART Martine, RRH ESV TGV ainsi que de Madame LEIGNEL Vanessa, Pôle RS ESV TER et monsieur LESCASSE NOEL, RDET ESV TER.

OS présentes lors de cette réunion : UNSA Ferroviaire, CGT, SUD-Rail, CFDT

### DECLARATION UNSA FERROVIAIRE

Mesdames et Messieurs les représentants de la direction, chers collègues,

En préalable, la délégation UNSA Ferroviaire tient à présenter ses vœux de bonne année et bonne santé pour cette année 2017 à l'ensemble de cette instance ainsi qu'à l'ensemble des cheminots qui relèvent du notre périmètre de compétence.

Dans le cadre de la nouvelle convention TER, les sacrifices consentis par la direction sur le dos des cheminots pour présenter un projet financièrement acceptable à l'autorité organisatrice ont pesé durement sur les conditions de travail des salariés ainsi que sur leur moral.

Que n'a-t-on pas entendu de ci, de là pour justifier de tels efforts de productivité :

- La concurrence est en embuscade, nous devons être plus efficaces, plus productifs,
- Il en va de la survie de l'entreprise,
- Nous allons réussir ensemble ce grand défi pour continuer d'exister demain,
- Nous avons un savoir-faire que n'ignorent pas les politiques du Conseil Régional,
- La confiance est en train de se rétablir avec les élus, etc.

Si l'intention peut paraître quelque peu louable si l'on s'attache à préserver de bonnes relations avec les élus du Conseil Régional et défendre le métier, il faut regarder en direction de conditions de travail qui se dégradent au quotidien :

- Personnel formé à l'arrache par manque d'effectifs,
- Personnel démotivé qui anticipe sa demande de départ à la retraite et pas forcément pour bénéficier du RH 281,

Communication déficiente entre les services, EAS, modification de matériel, retards récurrents concernant la remise à disposition de rames en production par le matériel alors que le COP avait programmé la réutilisation du matériel concerné,

Oubli de programmation de personnel en conception pour l'organisation de manœuvres en gare,

**UNSA Ferroviaire Lorraine :**

Gare de Metz - Porte F- ☎ 03 87 62 67 64 ou 772 992

Villa Saint Jean - NANCY

 [ur.lorraine@unsa-ferroviaire.org](mailto:ur.lorraine@unsa-ferroviaire.org)



*UNSA, le Syndicalisme en positif !*

- Insuffisance de personnel traction qui génère des demandes de plus en plus fréquentes pour garder du matériel en gare alors que le cadencement a généré plus de circulation de trains, ce qui sature les faisceaux de voie en gare,
- Suppression d'agents de manœuvre à Nancy et d'un chef de service avec le risque que les CRL abandonnent le matériel en gare à leur arrivée,
- Prise en charge de personnes à mobilité réduite compliquée en cela par un manque de personnel sacrifié sur l'hôtel de la productivité, moins deux agents dans l'exemple cité précédemment...
- Travail segmenté dans l'organisation de transmission des informations qui pénalise le service, notamment au moment des relèves de personnel et des sorties de rames du dépôt,
- Suppression des autorisations de départ et utilisation aléatoire voir fantaisistes des boitiers de quai avec des taux d'identification parfois à peine au dessus de 75 pour cent d'agents identifiés, (pour rappel, les taux d'identification étaient de l'ordre de 85 pour cent à la mise en service des boitiers il y a encore quelques mois) faits qu'on peut lier souvent à des temps de ré utilisation du personnel, cadencement oblige !
- Crochets courts qui empêchent également une information de qualité avant embarquement en direction de la clientèle, où sont donc passées les dix minutes d'accueil si chères à notre direction ?

L'UNSA Ferroviaire a donc alerté à maintes reprises la direction sur le sujet et globalement, il semblerait que la hiérarchie veuille se pencher sur le problème en ayant fait la démarche de recevoir et rencontrer les agents et leurs différents représentants. L'UNSA Ferroviaire va donc rester vigilante et jugera sur pièces des avancées obtenues en regard de ses différentes interventions dans les jours qui viennent car il y a urgence, oui, il y a urgence, les agents courent dans tous les sens, l'absentéisme dans certains chantiers va croissant et encore une fois, les agents sont déconcertés et démoralisés par cette productivité à marche forcée qui enchante tellement nos politiques, élections obligent !

Aujourd'hui, nous devons peser nos mots sous peine d'être taxé de misérabilisme. L'avenir des vendeurs de l'ESV VOYAGES interroge, en effet, plus que jamais.

S'il y a quelques années, la direction éprouvait certaines difficultés à supprimer des postes d'agents commerciaux en gare, à ce jour tout est devenu beaucoup plus simple. Les cadres d'organisation s'effritent, nombre d'agents espérant, en effet éclaircir leur avenir en demandant une mutation vers d'autres services.

L'absentéisme explose, signe d'une réelle détérioration des conditions de travail ! Les agents en gare sont fatalistes lorsqu'ils voient leur effectif à statut, à la production fondre comme neige au soleil !

Prenons pour exemple la seule journée du 10 janvier de cette nouvelle année pour constater que l'équipe de vente de l'EUV Nancy comptait dans ses rangs, ce jour-là plus de CDD que d'agents au statut. Comment ne pas imaginer un seul instant en face d'un tel constat que de nouvelles réorganisations se préparent ?

L'équipe du RCAD connaît les mêmes désillusions, ne disait-on pas, il y a six mois, l'avenir c'est le RCAD sous réserve, toutefois d'accepter de nouvelles tâches pour sauvegarder l'emploi. Le RCAD c'était, à ce moment-là, + 4 agents, passant de 25 à 29 postes au CO. Le budget de l'Axe, eut finalement raisons de ces promesses !

L'élargissement, toutefois en 2017 de ce CO à 27 agents, il faut toute de même bien continuer à assurer une charge de travail allant en augmentant, On a cependant toutes les craintes de le voir réalisé.

En effet, trouver des volontaires pour intégrer une équipe en manque de reconnaissance n'est pas mince affaire. L'absentéisme au RCAD est alarmant à ce jour, constatez plutôt : 9.5 agents d'exécution en arrêt sur 19 au cadre d'organisation. La situation est donc particulièrement inquiétante !

Fort de ce constat, la délégation Unsa Ferroviaire vous le demande :

Quand va-t-on réellement prendre en compte ce mal-être et redonner de la visibilité et de la reconnaissance aux agents de l'ESV Voyages ???

Les CHSCT vont avoir du travail et l'UNSA Ferroviaire y jouera son rôle et saura prendre ses responsabilités !

Merci de votre attention.

**UNSA Ferroviaire Lorraine :**  
**Gare de Metz - Porte F- ☎ 03 87 62 67 64 ou 772 992**

**Villa Saint Jean - NANCY**  
**[ur.lorraine@unsa-ferroviaire.org](mailto:ur.lorraine@unsa-ferroviaire.org)**



## A RETENIR

La direction évoque la signature de la nouvelle convention TER avec la région. Elle reconnaît des problèmes d'effectifs à la traction et évoque un Bug informatique qui a désinformé la clientèle et a généré des frais de taxi importants. Au sujet ESV TGV, la direction se félicite de la reprise du marché concernant l'offre TGV, évoquant des objectifs en flux clientèle dépassés sur l'Axe Est (63000 personnes ont emprunté le TGV le 23 décembre)

**Commentaire UNSA :** Nous nous interrogeons sur le manque d'effectif lié à l'activité TER, à la traction comme à la vente et il faut souligner les conflits subis par les agents suite au Bug informatique.

Manque d'effectif dans les équipes de l'ESV TGV alors que la tendance est à la reprise, on marche sur la tête !

## REORGANISATIONS :

**BCC :** A ce jour, 7 agents sur 18 ont été reclassés, 1 retraite, pour les autres, des pistes restent encore à explorer.

La production reste assurée à l'aide de CDD.

**Commentaire UNSA :** Les membres UNSA du CHSCT seront particulièrement attentifs dans l'accompagnement des agents touchés par cette réorganisation (soutien psychologique, formation pour retrouver un emploi...)

**ESCALE NANCY :** Suppression d'un poste d'accrocheur et d'un poste de chef de service depuis le 9 janvier.

**Commentaire UNSA :** Les conditions de travail des agents vont encore empirer suite à ces suppressions (voir notre déclaration). Nous resterons attentifs et un REX est d'ores et déjà demandé et sera présenté au CHSCT.

**BOUTIQUE TETE D'OR METZ :** Fermeture annoncée au 26 juin 2017, deux agents en roulement et un réserviste sont concernés par cette réorganisation.

**Commentaire UNSA :** La politique de fermeture des boutiques voulue par l'activité se poursuit en dépit d'un chiffre d'affaire remarquable pour cette boutique (1,7 M en 2016)

Plus qu'une seule boutique en activité en Lorraine, celle maintenue suite aux interventions de l'UNSA !

**CPS NANCY :** Suppression d'un opérateur CPS redéployé au pôle RH ESV TER.

**Commentaire UNSA :** Nos démarches et nos interventions ont permis le reclassement de l'agent !

**SARREGUEMINES :** Réorganisation de l'équipe escale Sarreguemines figée, l'organisation actuelle est maintenue suite au report du transfert des autorisations de départ.

**Commentaire UNSA :** Encore une réorganisation annoncée avec précipitation sans véritable étude préalable de la situation sur le terrain.

**MANŒUVRE METZ :** Pour l'heure, les tâches sont assurées par la réserve ainsi que par une arrivée. Des agents embauchés au 1<sup>er</sup> février seraient affectés sur les différents postes à l'issue de leur formation.

**Commentaire UNSA :** Il était temps, nous nous réjouissons de ces embauches tout en regrettant le manque d'anticipation de la direction pour couvrir ces postes !

## QUESTIONS ABORDEES :

**RCAD NANCY :** La direction reconnaît les difficultés liées à la mise en place du G30 (garantie voyage 30 minutes). Le DUO travaille sur l'octroi d'une prime pour les agents ayant eu à subir cette mise en place précipitée. Le déploiement sur les autres équipes RCAD au niveau national devrait pouvoir améliorer la situation. La requalification des postes à la qualification C et la prime de saisie ne sont pas à l'ordre du jour ! L'évolution du cadre d'organisation à 27 reste d'actualité, il existerait quelques pistes provenant de mutations internes. Pour le sous-dimensionnement de l'équipe en qualification D, plusieurs scénarii seront étudiés pour renforcer l'équipe de managers opérationnelle courant 2017.

**Commentaire UNSA :** Au vu de cette réponse insatisfaisante, l'intégralité de ce sujet est donc portée au niveau national via une demande d'audience initiée par votre représentant syndical de l'ESV TGV Nancy.

**UNSA Ferroviaire Lorraine :**  
Gare de Metz - Porte F- ☎ 03 87 62 67 64 ou 772 992

Villa Saint Jean - NANCY



[ur.lorraine@unsa-ferroviaire.org](mailto:ur.lorraine@unsa-ferroviaire.org)



**EQUIPES VENTE TGV :** La validation ou non du projet nouvel espace de vente dans nos deux gares TGV est toujours en attente. L'activité étudie la rentabilité et la faisabilité du projet.

Concernant l'EUV Nancy, les difficultés perdurent pour trouver du personnel en interne afin d'intégrer l'équipe, ce qui péjore actuellement les demandes de mutation des agents actuellement en poste.

**Commentaire UNSA :** Un lissage éventuel du cadre d'organisation serait inacceptable. Le mal être des agents perdure, la visibilité pour l'agent et l'entreprise est quasi nulle !

**TER NORD :** La direction reconnaît la difficulté d'assurer la production. La situation géographique n'incite pas à une demande de mutation pour les gares de Longwy ainsi que pour le sillon Mosellan.

**Commentaire UNSA :** Les cadres d'organisation ne sont pas tenus, la direction se retranche derrière des arrêts maladie inopinés. Pour l'UNSA, une seule solution, l'embauche locale de personnel au cadre permanent !

**TER SUD :** Concernant l'effectif, la problématique de l'embauche est identique à celle de TER Nord.

**Commentaire UNSA :** Reconnaissons cependant que la direction laisse trainer les choses depuis trop longtemps au préjudice des agents et des clients qui voient parfois les gares fermées à la vente par manque de personnel !

**LORRAINE TGV :** L'arrivée d'OUIGO se confirme, réunion prévue le 18 janvier afin de commencer à travailler sur le process OUIGO pour l'été 2017.

**Commentaire UNSA :** Enfin un peu d'anticipation ? Les membres UNSA du CHSCT resteront vigilants au maintien de bonnes conditions de travail des agents de Lorraine TGV, le plan de transport et la charge s'en trouvant quelque peu modifiés !

**EQUIPE DE LIGNE FORBACH :** Les assermentations des agents sont en cours et un REX sera effectué lors d'une réunion qui se tiendra le 27 janvier. La direction semble en outre avoir bien pris en compte la problématique de l'accès au local pour les agents concernés.

**Commentaire UNSA :** Les membres UNSA du CHSCT concerné resteront vigilants en ce qui concerne les conditions de travail et la sécurité du personnel.

**SIEGE ESV TGV :** Une partie des process RH entre les UO et le siège de l'établissement est encore à affiner. Le pôle RH et les CPS doivent travailler ensemble pour répartir au mieux et de façon plus efficiente les charges. Des réunions régulières sont tenues entre le pôle du siège et les CPS pour avancer sur ces sujets.

**Commentaire UNSA :** Espérons qu'il en sorte quelque chose de positif pour les agents CPS qui ont assez de travail comme ça !

**FORFAIT JOURS :** Aucune information de la part de notre établissement.

**Commentaire UNSA :** Une DCI à l'initiative de l'UNSA Ferroviaire a été déposée le 6 janvier, la réunion de concertation a eu lieu le 10/01. Nous vous invitons à suivre l'actualité de ce dossier en ligne : [hotline.encadrement@gmail.com](mailto:hotline.encadrement@gmail.com)

**PROBLEMATIQUE SÛRETE :** Lors de cette réunion DP, de nombreux cas d'agressions et d'incivilités ont été évoqués.

**Commentaire UNSA :** La situation est alarmante, la direction doit réagir, la désertification des gares y est pour beaucoup !

**Rappel :** Dans le cadre de l'accord agression, les agents doivent prévenir leur CHSCT, établir une fiche CEZAR et porter plainte.

**Vos délégués UNSA :**

Olivier DE CRUZ	Frédéric SALVAN	Edith BOITARD
Eddy MARTZLOFF	Marie Christine HAMANN	Denis MATHIS
Dominique CORRADI	Rémi SERGENT	Romain BONNEFOY (représentant syndical)

**UNSA Ferroviaire Lorraine :**  
Gare de Metz - Porte F- ☎ 03 87 62 67 64 ou 772 992

Villa Saint Jean - NANCY

 [ur.lorraine@unsa-ferroviaire.org](mailto:ur.lorraine@unsa-ferroviaire.org)

