

EV LORRAINE EST EUROPEEN
Compte-rendu de la réunion des DP
25 et 26 septembre 2012

Étaient présents pour l'entreprise M. DI MARCO (RDET) et Mme TRABAC (GPEC).

Pour la délégation UNSA, Mme HAMANN.

Infos du Président

FERMETURE DU CLD DE METZ

Le dossier passe en 3^{ème} consultation lors du CER du 27/09/2012. A part 3 agents, l'ensemble de l'effectif a un projet de reclassement.

S'agissant de la consultation du CHSCT de l'UO Ventes de Metz, un avis défavorable a été émis lors d'un CHSCT extraordinaire le 17/08/2012.

REDIMENSIONNEMENT DU CLD DE NANCY

Les missions des CLD et des Service Clientèles évoluent, un nouvel outil de routage des appels est prévu pour 2013.

Le BCC de Nancy a déménagé au viaduc Kennedy, celui de Reims sera rattaché à celui de Nancy fin 2012 et le BCC de Strasbourg fin 2013? A terme le CO passera de 11 à 18 fin 2013.

Commentaire UNSA : [l'ensemble sur Nancy donne effectivement du +7 agents mais l'ensemble correspond a -13 agents sur Reims et Strasbourg. Encore des suppressions ...](#)

FUTURE UA Gares Nouvelles de l'EV LEE

Chaque agent a été avisé par courrier. La mise en œuvre aura bien lieu le 01/10/2012.

DOSSIER AEV

La Direction indique que suite aux préconisations de l'inspecteur du travail, elle a procédé à l'installation d'un pupitre fermé à clé et à une évaluation des risques en tenant compte de cet aménagement. Cela a été présenté en CHSCT de l'UO Ventes de Nancy dont les membres ont validé cette solution, donc elle estime le dossier clos.

Les Organisations Syndicales ont alors demandé une suspension de séance. Après concertation, les Organisations Syndicales ont déposé une motion demandant la modification de la mission d'AEV quant à son attribution de distributeur de monnaie et ce immédiatement et dans l'attente de l'avis du CHSCT de l'UO Ventes Nancy. La Direction s'oppose à la requête mais affirme néanmoins qu'elle tiendra compte de l'avis du CHSCT.

Commentaire UNSA : [nous restons sur nos gardes car il y a un réel danger pour les agents. Affaire à suivre !](#)

ENQUETE TEMPO

82% des agents ont participé à l'enquête. Le taux d'engagement est en progression, il passe de 40% à 47%.

Réponses aux questions posées par l'UNSA-Cheminots :

Organisation

1. La délégation UNSA souhaite connaître le nombre de postes vacants par UO sur l'établissement.

UO Ventes Nancy AC VSG : 1 poste
LD Nancy : 2 postes
Vente boutique Nancy (St Sébastien) : AC VSG : 1 poste
EUV Nancy : AC VSG : 1 poste (sera couvert le 22.10.2012)
UO Ventes Metz : LD : AC VSG : 8 postes
UO Escale Nancy : Néant
UO Escale Metz : néant
Escale ZD Pays Haut AMV CS Longuyon : 1 poste
UO Vente Escale Epinal : AMV : 1 poste

Formation

1. La délégation UNSA souhaite connaître le nombre d'EIF réalisé à ce jour.

UO Ventes Nancy : 102
UO Ventes Metz : 145
UO Ventes Escale Epinal Etoile : 104
UO Escale Nancy : 137
UO Escale Metz : 166

Commentaire UNSA : La direction progresse, l'objectif 100% en juin n'a pas été tenu !

Voyageurs

2. La délégation UNSA et les agents du NEV de Thionville aimeraient connaître les nouvelles tâches attribuées à l'ACM.

Aucune tâche nouvelle n'a été attribuée à l'ADPx de Thionville, il poursuit les missions intégrantes de son poste.

3. La délégation UNSA aimerait savoir depuis quand une présence à Hettange-Grande est-elle prévue ?

Qui doit assurer cette présence ?

Pour quelles raisons ?

Quel est l'objectif de cette présence ?

Hettange-Grande est un point de vente de l'équipe de Thionville. Une présence sur ce point de vente a toujours été assurée et continue de l'être. Cette présence est nécessaire pour réaliser la maintenance, la comptabilité du DBR, une présence commerciale est également réalisée telle l'information de nos clients sur les horaires des Ter, la promotion de l'abonnement annuel,...

Commentaire UNSA : La présence à Hettange-Grande est effectivement tenue par l'ACM de Thionville pour une maintenance du DBR une fois par semaine. Aujourd'hui la Direction lui demande d'y aller plus souvent ! Pourquoi ?

4. La délégation UNSA et les agents du NEV de Thionville aimeraient savoir qui doit effectuer les tâches de l'ACM quand son poste est figé ?

Pourquoi un agent QD, remplaçant ACM, qui est en poste au guichet, effectue les tâches de l'ACM en même temps ? (alors que le poste de l'ACM est figé)

Le poste d'assistant DPX du NEV de Thionville n'a pas été figé, lors de ses congés l'Assistant DPX est remplacé.

Commentaire UNSA : Lorsque le poste d'ACM est non-tenu, l'agent Qualif D ferme son guichet pour effectuer des tâches d'ACM (convoyeur, monnaie, ...). Cela peut poser problème lorsque c'est une période de forte affluence au NEV !

5. La délégation UNSA aimerait savoir pourquoi lorsqu'un poste au guichet est figé, l'ACM n'ouvre pas une recette ?

Tout simplement parce que l'assistant des DPx a ses propres missions et tâches à réaliser.

Commentaire UNSA : Tout simplement ! Parce que l'ACM a de plus en plus de tâches !

6. La délégation UNSA et les agents de la gare de Thionville souhaiteraient savoir où en est le projet de mise en place de l'AEV ?

La mise en place de l'AEV est reportée et sera réalisée au cours du premier semestre 2013.

Commentaire UNSA : Reportée ! Nous n'avons jamais eu de date précise. Quel hasard ! Cela coïncide avec la réorganisation projetée des horaires d'ouverture des guichets. Qui dit réorganisation, dit suppression de poste. L'UNSA vous tiendra informés des évolutions de ce dossier.

7. La délégation UNSA et les agents du NEV de Thionville souhaiteraient que la présence soit affichée systématiquement à J-1.

La présence est généralement bien affichée.

Commentaire UNSA : La présence des agents n'est pas systématiquement affichée comme le prétend la Direction.

8. La délégation UNSA et les agents de la vente aimeraient savoir s'il n'est plus prévu de connaître les objectifs pour le quadrimestre ? Lorsqu'un quadrimestre est terminé, n'est-il pas prévu un débriefing ?

Les DPx communiquent à chaque vendeur de leur équipe leurs objectifs pour le quadrimestre. En début de mois, chaque vendeur dispose de ses résultats individuels avec débriefing et commentaire avec le DPx.

Commentaire UNSA : On peut remarquer que la Direction ne sait pas toujours ce qui se passe sur les différents chantiers. Tous les agents n'ont pas leurs objectifs commentés ni en début ni en fin de mois. Il ne suffit pas de mettre une feuille dans un casier pour dire que le travail est fait ! Certains agents voient leurs Gipec sur leur fiche de paie !

9. La délégation UNSA et les agents de vente en gare de Sarreguemines souhaitent savoir pourquoi les journées de renfort ASR prévues à l'OTS n'ont-elles pas été couvertes. Combien de journées ont été tenues à ce jour à Sarreguemines ?

Les 20 renforts prévus à l'OTS Vente de Sarreguemines ont été programmés par le DPx en concertation avec les vendeurs de l'équipe. Concernant plus particulièrement les renforts pour la délivrance des ASR pour la rentrée scolaire, des renforts ont bien été mis en place.

Le détail des renforts lors de la rentrée scolaire :

Août :

- les 29,30 mises en place d'un poste en jour 9h00-12h20/13h50-18h30 en remplacement de la soirée courte 13h10-18h40 permettant ainsi une présence à 2 vendeurs le matin
- le 31 un renfort en matinée et allongement de l'horaire de la soirée courte en 13h00-20h26

Septembre :

- le 1^{er} un renfort en journée
- le 4 un renfort en matinée
- les 5, 6 et 7 mises en place d'un poste en jour 9h00-12h20/13h50-18h30 en remplacement de la soirée courte 13h10-18h40 permettant ainsi une présence à 2 vendeurs le matin
- les samedis 8,15 et 22 un renfort en journée

Commentaire UNSA : Ce qu'oublie de dire la Direction c'est que les renforts prévus à l'OTS sont des journées de travail de 7h43 donc ces postes doivent être couverts par un agent de réserve à temps complet et non par un agent en roulement à temps partiel programmé à l'OTS dont on a rallongé la durée journalière de travail. On voit bien le manque de personnel sur les différents chantiers de l'établissement.

10. La délégation UNSA et les agents de l'établissement réitèrent leur demande concernant les lecteurs de carte bancaire (TPE). Ils ne lisent pas les nouvelles cartes bancaires (petites puces), les cartes doivent être passées de nombreuses fois avant lecture, ce qui augmente l'attente des clients dans les gère-files.

Il y a effectivement des difficultés de lecture de certaines cartes bancaires. Dans un premier temps, certains TPE ont été changés mais le problème persistait.

Ce dossier a donc fait l'objet de remontées au national qui étudie le sujet et nous informera de son avancement lorsque des mesures concrètes seront applicables.

Commentaire UNSA : en attendant cela ne résout pas notre problème. Nous verrons ça avec le national.

Gestion Administrative

11. La délégation UNSA demande à connaître l'évolution des embauches depuis les dernières DP.

2 démissions depuis début 2012 : 1 agent en contrat CDD qui avait une autre proposition de recrutement et 1 agent en CDI à Thionville qui a souhaité mettre fin à son recrutement.

Filières voyages : 5 réalisés sur 7 programmés (les 2 autres seront des reclassements suite à réorganisation dans d'autres activités.)

Proximité : 4 sur 8 dans la filière C et aucun dans la filière TM

Commentaire UNSA : le recrutement semble toujours aussi difficile pour la Direction, et pourtant ...

12. L'accord temps partiel prévoit une embauche sur l'établissement. La délégation UNSA et les agents souhaitent connaître la filière et le lieu géographique de celle-ci ?

Le lieu de l'embauche n'est pas encore finalisé. Il dépendait de plusieurs paramètres, dont le repositionnement de certains agents.

Commentaire UNSA : Ce sera sûrement dans la filière commerciale. Quant au lieu géographique, il n'est pas encore défini.

13. M.T. est en CPA à partir du mois d'octobre. La délégation UNSA souhaiterait savoir comment son remplacement est prévu ? Qui le remplace, et à quelle date ?

2 agents ont postulé sur l'offre parue à la bourse de l'emploi. La date de clôture de l'offre parue à la bourse est fixée au 1^{er} octobre 2012.

Commentaire UNSA : pas de problème, vu déjà le nombre de postes non tenus ou figés, on pourra en rajouter quelques-uns d'ici à la fin de l'année. Son remplacement est prévu fin d'année.

Divers

14. Des éthylo-tests auraient dû être distribués aux agents en juin, nous voici en septembre et les agents n'ont toujours rien reçu. La délégation UNSA et les agents de l'établissement aimeraient savoir quand ils les recevront ?

Ils sont commandés, nous n'avons pas de date prévue de livraison. Ils sont mis gratuitement à disposition des agents, donc un peu de patience.

Commentaire UNSA : attendre et patience sont les maîtres mots de la Direction.

15. Les agents de la gare de Sarreguemines et la délégation UNSA demandent que soit mise en place la signalétique propre au tram. Ceux-ci étant constamment perturbés par les sollicitations des clients propres à cette entreprise ferroviaire étrangère.

A ce jour il n'est pas prévu d'installer une signalétique particulière. Cependant, lorsque la centrale d'information voyageurs CATI sera installée, les TRAM apparaîtront au même titre que les autres circulations ferroviaires (prestation de base que Gares et Connexion doit à toutes EF).

L'installation de CATI est prévue au 2^{ème} semestre 2013.

Commentaire UNSA : les vendeurs n'auront qu'à dire aux clients d'attendre 2013 ! Vaut mieux tard que jamais ! Patience !!!

16. Les agents de la gare de Sarreguemines et la délégation UNSA demandent pour la 3^{ème} fois, l'installation rapide du tableau départ train ainsi que l'installation d'une horloge qui fonctionne dans la salle des pas perdus. L'absence de ces éléments perturbe la vente.

Il n'est techniquement pas possible de remplacer ou réparer le tableau départ et l'horloge qui était intégrée dans ce tableau suite à la vétusté de ce matériel. Dans le cadre du déploiement de CATI, des écrans seront disposés dans la gare.

Commentaire UNSA : Patience une fois de plus ! 2013 normalement. On peut en conclure qu'en 2013, beaucoup de chose vont évoluer ! A suivre.

La prochaine réunion des DP aura lieu le 27 novembre 2012

Vos contacts UNSA sur l'EV LORRAINE EST EUROPEEN :

Déléguées du Personnel : Titulaire : Séverine KASPAR 06 26 06 83 78
Suppléante : Séverine HUMEAU 07 60 22 63 60

Représentants Syndicaux : Gilles COURBON 06 83 18 33 36
Marie Christine HAMANN 06 29 53 22 32