



Le 29 Avril 2021

**Déclaration UNSA-Ferroviaire sur le point 6 à l'ordre du jour  
du CSE TER AURA du 29 Avril 2021 :**

Monsieur le Président,

En Novembre 2020, il nous a été présenté en CSE une note d'information reprenant les grandes lignes souhaitées par TER AURA afin de **mettre en œuvre un projet de service spécifique pour la gare de Lyon Part Dieu.**

Ce projet a pour objectif de définir les niveaux de service client et les processus opérationnels qui les sous-tendent entre 2021 et 2024 pour TER.

Dans le cadre du dialogue social autour de ce projet, différentes CSP se sont tenues et la délégation UNSA-Ferroviaire vous a fait part de nombreuses questions et remarques à chacune de ces CSP.

Nous vous avons signifié à plusieurs reprises, que pour l'UNSA-Ferroviaire, le calendrier présenté était trop précipité. L'organisation mise en place au 03 Novembre se devait d'être stabilisée avant d'initialiser une nouvelle réorganisation.

A ce jour, des postes sont toujours vacants en gare de La Part-Dieu, générant des tensions et des dysfonctionnements.

Notre délégation a cependant pu noter des avancées significatives au fur et à mesure des CSP, notamment au niveau de l'organisation du travail et de l'emploi. Nous avons reçu et pris connaissance de votre courrier en date du 19 Avril 2021.

Nous notons que 4 postes de Coordonnateur plateforme de grade CSRMV à la qualification D sont créés, et que des adaptations horaires, permettant de limiter la perte d'EVS, ont été réalisées. **Le cadre d'organisation de la plateforme passerait de 40 à 32 postes avec -12 AMV +4 CSRMV soit -8 postes.**

**Mais pour la délégation UNSA-Ferroviaire, le bilan emploi reste trop lourd avec la suppression de ces 8 postes dans une gare comme La Part Dieu qui accueille 400 TER par jour et 32 Millions de voyageurs par an. La réserve reste sous-dimensionnée.**

Pour vous, cette 1<sup>ère</sup> réorganisation a pour but « de permettre l'adaptation de l'organisation aux attendus de la production dans le Nœud Ferroviaire Lyonnais (chronogrammes H00-FIRSTintermétiers), et du service, tout en traitant certains irritants ».

Pour nous, l'UNSA-Ferroviaire, la qualité de service offerte aux voyageurs passe par une présence humaine indispensable en gare de Lyon Part Dieu. Cette présence humaine est d'ailleurs souhaitée par notre clientèle.

Vous écrivez d'ailleurs dans votre dossier que

« Les enquêtes clients montrent que les voyageurs sont en attente :

- de personnels disponibles et visibles pour les informer, les accompagner dans leur démarche d'achat et les prendre en charge,
- d'une information Voyageurs proactive et fiable,
- d'une gestion des situations perturbées fluide et efficace,
- de correspondances fluides (fer ou car) et un lien facilité avec les autres modes de transport. »

**Pour l'UNSA – Ferroviaire, ces attentes clients passent par un relais humain indispensable sur le terrain. D'ailleurs, dans les documents présentés en CSP et joints au dossier il est mentionné 4 postures clés de la Nouvelle Relation Client : être engagé, proche, attentionné et facilitant. Ces fondamentaux de la NRC se déclinent forcément avec plus de personnel en gare, visibles des clients.**

- Compte tenu des ressources en personnel TER dans la gare, des renoncements devront avoir lieu. Lesquels ?
- Concernant la fiche de poste de Coordonnateur plateforme, nous vous avons alerté sur l'exposition et la charge de travail de ce poste.
- Vous nous aviez expliqué en CSP que vous « ne garantissiez pas la présence systématique d'un agent sur chaque train au départ et au passage à LYD pour le matériel spécialisé ».

**Pour nous, il y a clairement un risque calculé. Pour l'UNSA-Ferroviaire, la prise en compte des besoins des clients passe par une présence humaine indispensable et nécessaire sur les quais et dans la gare.**

- Concernant l'attribution des congés cet été, comment va-t-elle se réaliser sachant que le projet a une date de mise en œuvre prévisible au 01.06.2021 ?

- Nous avons une question sur le +1 poste hors CO complémentaire au sein de l'équipe plateforme. Ce poste sera maintenu dans l'organisation projetée. Pourquoi n'est-il pas intégré au CO ?
- Nous avons une question concernant le chronogramme (page 8), il y est mentionné : « Tournée en gare, notamment pour s'assurer du bon fonctionnement des équipements TER de la gare ». Quels équipements TER et quels seront les outils à disposition des agents pour réaliser ces remontées ?
- Concernant les formations prévues, pourriez-vous nous détailler les intervenants (UDS, ASFP, DMRC,...), le calendrier envisagé ainsi que les méthodes retenues, en présentiel ou distanciel ?
- Concernant la fiche de poste des agents d'escale (Page 46), il est indiqué que l'agent participe à l'AE avec des agents de la LAF : lesquels ? Ces agents sont-ils accompagnés par la SUGE ?

Concernant ce projet de service, certaines de nos remarques et questions sont toujours en attente de réponses concrètes. Ces questions sont les suivantes :

- ✓ Comment l'Entreprise va faciliter la vie du client TER en gare de La Part Dieu ?
- ✓ Quelle politique en matière de filtrage ?
- ✓ Comment travailler ensemble avec les équipes de Gares et Connexions, Voyages et TER ?
- ✓ Comment le partage de l'information sera organisé entre les différents services et activités ?
- ✓ Comment seront identifiés les agents sur les quais et dans la gare sachant qu'une présence humaine et de proximité est indispensable pour les clients et pour le bon fonctionnement de l'ensemble des services ? Vous nous avez expliqué que l'Autorité Organisatrice est attentive à rendre visible l'offre TER.
- ✓ Concernant le futur Espace de la Relation Client, l'UNSA-Ferroviaire demande à ce que les agents qui travailleront au sein de ce nouvel ERC soient associés au projet concernant l'aménagement des futures espaces.

- ✓ L'UNSA-Ferroviaire :
  - demande à ce que l'aspect sûreté pour les vendeurs soit pris en compte dans l'aménagement des locaux.
  - demande à anticiper au mieux les réponses commerciales TER sur l'ensemble des supports digitaux.
  - demande comment s'organisera la vente entre l'espace VOYAGES et l'espace TER
  - que les locaux soient accessibles aux personnes à mobilité réduite et que toutes les normes liées au handicap soient respectées notamment pour le personnel amené à y travailler.
  
- ✓ L'UNSA-Ferroviaire vous a questionné sur les **limites de la poly-compétence** envisagée. C'est un point très anxiogène pour les agents. Vous l'avez d'ailleurs identifié au travers de l'analyse socio-économique du projet.

Concernant cette **analyse socio -économique**, des échanges pluridisciplinaires avec d'autres acteurs comme les services de santé au travail se sont-ils tenus ?

Quelles sont les prochaines échéances concernant les dispositifs de remontées d'information avec les agents ? Quelles perceptions de la réorganisation ont-ils ?

Pour l'UNSA-Ferroviaire, il est important de garder une approche participative et pluridisciplinaire au projet afin d'éviter des déconnexions entre les décideurs et les agents sur le terrain.

L'UNSA Ferroviaire a pris note de l'ouverture du GRH 00910 pour les agents concernés par la réorganisation mais nous vous avons aussi demandé en CSP l'ouverture du MRH 00201 applicable, à date , jusqu'au 31.12.2021 et permettant d'accompagner les agents confrontés à des situations d'adaptation de l'emploi. Ce dispositif vient renforcer les dispositions du GRH 00910 et pourrait faciliter les évolutions des agents vers d'autres services ou d'autres projets externes à la SNCF.

**Pour terminer, nous avons besoin de réponses concernant les interfaces que l'Entreprise met en place pour que les équipes travaillent ensemble (TER, VOYAGES, Gares et Connexions)**

**Pour l'UNSA Ferroviaire, il nous paraît important que les Femmes et les Hommes de la Part Dieu puissent travailler ensemble de manière efficiente, entre SA, pour faire face à la concurrence.**

Je vous remercie.