



Le 27 Mai 2021

## Déclaration UNSA-Ferroviaire sur le point 5 à l'ordre du jour du CSE TER AURA du 27 Mai 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 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.**

D'autre part, certaines de nos remarques et questions évoquées le mois dernier 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. Qu'en sera-t-il exactement ?

- ✓ Dans ce projet de service, L'UNSA-Ferroviaire renouvelle sa demande concernant l'aspect sûreté pour les vendeurs, qui se doit d'être pris en compte dans l'aménagement des locaux.

Nous demandons aussi à anticiper au mieux les réponses commerciales TER sur l'ensemble des supports digitaux.

**Lors du CSE du 29 Avril dernier, nous vous avons posé un certain nombre de questions et nous vous alertons de nouveau, sur les limites de cette réorganisation, tant au niveau des suppressions de postes qu'au niveau de la poly compétence envisagée pour les agents.**

Cette poly compétence est un point très anxiogène pour les agents. Vous l'avez d'ailleurs identifié au travers de l'analyse socio-économique du projet.

**De plus, pour l'UNSA-Ferroviaire, les postes de la plateforme sont exposés à des risques et notamment celui de coordonnateur plateforme.**

**Nous avons souhaité, en tant qu'élues CSE, consulter le Document Unique d'Evaluation des Risques via la plateforme digitale Sécurité au Travail.**

**Nous n'avons pas pu y accéder via cet accès digital et de ce fait souhaiterions avoir communication de ce D.U.E.R à jour comme indiqué au point 5.**

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 et lors du dernier CSE, l'ouverture du MRH 00201 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.

Aujourd'hui, nous revendiquons l'ouverture du MRH 0201 pour les agents de la Part Dieu, concernés par ce projet.

**Pour terminer, Monsieur le Président, nous avons besoin de réponses concrètes 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 efficace, entre SA, pour faire face à la concurrence.**

**Enfin, nous nous prononcerons CONTRE ce projet, essentiellement compte tenu de l'impact EMPLOI sur la gare de La part Dieu. La suppression de ces 8 postes est pour l'UNSA Ferroviaire, un non-sens dans une gare qui accueille 400 TER par jour et 32 Millions de voyageurs par an. La gare de la Part Dieu est l'une des plus grandes gares de correspondance d'Europe, et pour l'UNSA Ferroviaire l'HUMAIN reste plus que jamais indispensable au bon fonctionnement de la gare et à l'accompagnement de la nouvelle relation client.**

Je vous remercie