



ERC VALENCE VILLE

Un échange pour que ça change!

Audience du 29/09/2021

Mercredi 29 Septembre, vos représentants UNSA-Ferroviaire étaient reçus par la Direction TER AURA (DDL KRONO et Direction du Marketing TER) afin de les alerter sur les dysfonctionnements du nouvel Espace Relations Clients de Valence ville, et leurs conséquences sur les conditions de travail des agents. Un REX a également été demandé.

UN SYSTEME LSA INADAPTÉ AUX PRODUITS TER de notre région, UN COMBLE DANS UNE GARE TER

Depuis l'origine de ce projet l'UNSA-Ferroviaire fait part de ses inquiétudes à propos de l'incompatibilité du système LSA aux demandes des usagers de l'espace de vente de Valence ville. Beaucoup trop d'opérations de vente TER courantes et attendues par les voyageurs sont impossibles à réaliser parce que le système LSA est un **outil conçu pour les produits Voyages** ! Un comble pour une gare TER !

L'UNSA Ferroviaire demande une fois encore que le système soit adapté dans les plus brefs délais aux produits TER, sans attendre 2023 pour doter les agents et les usagers de Valence ville d'un outil performant, **condition sine qua none à la bonne réussite de ce projet !!!**

UN ACCOMPAGNEMENT ET UN SOUTIEN AUX AGENTS SONT INDISPENSABLES

Les agents de vente et d'escale de l'ERC font régulièrement face aux mécontentements des usagers ne trouvant pas de réponse à leurs demandes sur LSA. Ces situations sont sources de malaise au travail pour les agents soucieux d'accomplir au mieux leurs missions. Les agents manquent d'outils et d'interfaces pour travailler de manière efficace.

Vos représentants UNSA Ferroviaire demandent que tous les intervenants de l'ERC soient accompagnés durablement pour maîtriser pleinement les meilleures façons d'utilisation du LSA.

Un guichet identifié OURA a aussi été revendiqué lors de cette audience.

Les « bugs » du système ont également des répercussions sur la comptabilité, ce qui est un problème majeur lorsqu'ils se produisent en l'absence de l'ACM.

L'UNSA Ferroviaire obtient que les agents devant procéder à des DSV manuelles, suite à ces défaillances, agissent sous couvert de la hiérarchie (Astreinte, CEO...). Il est inenvisageable que les agents soient tenus responsables de fautes imputables aux dysfonctionnements du système LSA.



UNSA-FERROVIAIRE RHONE-ALPES

45, rue Ste Geneviève - Le Polaris 1 - 69006 LYON

ur.lyon@unsa-ferroviaire.org

<https://unsa-ferroviaire-rhone-alpes.org/>



52 RENFORTS ANNUELS POUR L'ACM, DES RENFORTS REGULIERS POUR L'ERC

L'UNSA Ferroviaire réaffirme que l'organisation projetée sur papier n'est pas tenable, et demande le maintien des renforts réguliers.

La délégation alerte également sur la charge de travail importante de l'ACM et l'impossibilité actuelle d'accomplir toutes les tâches du poste par manque de temps.

La Direction s'engage à graphier 52 renforts annuels sur le poste ACM afin de soulager le titulaire. Elle accepte également de maintenir des renforts vente/escale aussi souvent que possible, ainsi que la mise en place d'un renfort chaque samedi de vacances scolaires.

Les représentants UNSA Ferroviaire resteront attentifs à l'évolution des conditions de travail des agents de l'ERC de Valence ville, et vont continuer à œuvrer pour des évolutions rapides et efficaces du système LSA !

Plus de questions ?

Besoin d'aide ? Ne restez pas seul(e)s, contactez-nous, syndiquez-vous.



Unsa-ferroviaire Rhône-Alpes
45 rue Sainte Genevieve
69006 Lyon

Tél: 04 78 92 92 27

Ur.lyon@unsa-ferroviaire.org

Site internet :
www.unsa-ferroviaire.fr



Je soussigné(e),

Nom..... Prénom.....

Fonction..... Grade.....

Qualification..... Niveau..... Position..... N° C.P.....

Adresse domiciliaire.....

Etablissement.....

Lieu de travail et téléphone

Adresse

Adresse mail (pour recevoir les INFOS UNSA) :

Date de naissance : Contact UNSA :

Adhère au syndicat UNSA-Ferroviaire Rhône-Alpes tant que j'y travaille et/ou j'y habite.

Fait à..... date..... Signature



UNSA-FERROVIAIRE RHONE-ALPES

45, rue Ste Geneviève - Le Polaris 1 - 69006 LYON

ur.lyon@unsa-ferroviaire.org

<https://unsa-ferroviaire-rhone-alpes.org/>



Facebook