



CSE TER AURA FLASH CSE Novembre 2024

INTERVENTION DE LA DIRECTRICE MARKETING RELATIONS CLIENTS : RÉSULTATS COMMERCIAUX ET ACTUALITÉS DE TER AURA.

L'UNSA Ferroviaire a interpellé la Directrice Marketing et Relations Clients sur le bilan de 2023 avec deux sujets :

- 1 - Les difficultés d'emport en heures de pointe
 - 2 - L'absence de personnel en gare pour renseigner et rassurer les clients.
- D'autre part, nous déplorons que la direction TER AURA favorise l'orientation

L'UNSA Ferroviaire questionne la Direction sur le passage des DBR en AMR (Automate de Mobilité Régionale). Il est aujourd'hui difficile de dimensionner les formations à venir que ce soit pour la maintenance ou les fonctions clients et leur accompagnement. L'UNSA Ferroviaire s'inquiète et déplore ce manque d'anticipation dans la l'organisation des formations sans prise en compte au SPF (Schéma Prévisionnel de Formation).



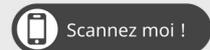
Avec la mise en oeuvre du PPR (Passenger Right Rules) au 1er janvier 2025, les équipes devraient être renforcées grâce à un prestataire et traiter le volume de réclamations supplémentaires. L'UNSA Ferroviaire s'interroge également sur le bilan RH du service Allo TER. Sur 2024, le DPX et le N+2 ont été remplacés et des démarches d'accompagnements et de RPS sont en cours.

Pour Illico annuel : même si le transfert de charge s'est fait avec un accompagnement terrain l'UNSA Ferroviaire ne pense pas qu'il a été de nature à rassurer les agents.

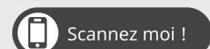
Enfin concernant la satisfaction clients, la situation a progressé depuis le début de l'année 2024 avec une amélioration au troisième trimestre. La propreté des rames et des toilettes ainsi que l'information des voyageurs restent des points faibles pour les usagers.

L'UNSA Ferroviaire s'inquiète également de l'emport sur certains axes en heures de pointe et s'interroge aussi sur la fiabilité des résultats des sondages. L'UNSA Ferroviaire a demandé à l'entreprise des résultats plus précis par DDL, par axes, par matériel... La synthèse présentée en séance étant trop succincte.

DÉCLARATION LIMINAIRE



La déclaration liminaire de l'UNSA dans son intégralité,



Déclaration pour la directrice marketing relation clients



INTERVENTION DU DIRECTEUR DÉLÉGUÉ AUX OPÉRATIONS SUR LES RÉSULTATS PRODUCTION DE TER

La direction nous fait un état des lieux de la qualité de service à fin Octobre sur les lignes de la BU TER AURA. L'UNSA Ferroviaire pointe du doigt une année qui a été marquée par de nombreux plans de transports perturbés liés à des tensions sur le matériel et sur les ressources.

Même si la présentation des résultats montre une certaine amélioration dans la non suppression des trains, l'UNSA rappelle qu'il est indispensable d'améliorer la qualité de service auprès de nos usagers. Il faut en effet se souvenir des phénomènes climatiques qui ont touché notre région depuis le début de l'année et qui ont lourdement impacté la circulation sur nos lignes. Au delà de la suppression de trains qui ne sont pas comptabilisés dans les chiffres qui nous sont présentés par la direction, l'UNSA Ferroviaire rappelle que la qualité de service doit aussi passer par des moyens de transports de substitution de qualité avec une information voyageurs, cohérente ce qui n'a pas été prédominant lors des incidents climatiques.

De plus, la maintenance du matériel interagit grandement sur l'offre opérationnelle ainsi que sur la ponctualité en fin de parcours. L'UNSA-Ferroviaire s'inquiète de la difficulté à intégrer de la maintenance dans les roulements matériel et de l'impact sur les habillages (HASTUS) ADC et ASCT. C'est une pure «responsabilité matériel» avec une organisation complexe dans la fiabilité des rames durant leur passage dans les différents technicentres.

L'UNSA Ferroviaire rappelle également que la ponctualité des trains ne doit pas se faire au détriment de la sécurité de nos agents sur le terrain ni de nos usagers. Nous resterons aussi très attentifs et vigilants sur le calendrier et le contenu des montages de roulements réalisés par la DDO, sur les RPS liés aux exigences de l'outil HASTUS et des difficultés inhérentes à la réalisation des objectifs qui affectent la santé des agents.

INFORMATION DU CSE RELATIVE À LA MODIFICATION DE L'ORGANISATION DE L'ÉQUIPE ESCALE DE SAINT ETIENNE - DDL CITI.

Après avoir supprimé la bulle Accueil en gare de Saint-Etienne pour la remplacer par des AEFI (Agents d'Escale Ferroviaire Information), la direction déplace aujourd'hui ces mêmes agents et supprime un poste d'agent d'escale ferroviaire. Les suppressions pénalisent fortement notre clientèle en la privant encore d'un mode d'information important pour tous.

L'UNSA-Ferroviaire rappelle que l'information client est nécessaire et que les outils informatiques ne peuvent se substituer à la présence des agents sur le terrain !

L'UNSA-Ferroviaire restera vigilante à ce que chaque agent puisse trouver sa place dans cette nouvelle organisation.

**L'UNSA-Ferroviaire reste à votre écoute.
Pensez à contacter vos élus pour toute interrogation.**

Marta HERAUD (DDO) - 07.61.51.84.56

Cécile MOUSSET (DDL Krono) - 07.78.25.13.59

Pascal LAFONTAINE (DDL Alpes) - 07.61.83.64.86

Aurélie ALBAN (DDO) - 06.21.52.19.25

Anne JACQUIOT (DMRC) - 06.24.49.43.59

Pierre MARTIN (DTER) - 06.29.85.20.99

Emmanuelle GIRAUD (DMRC) - 06.23.45.62.51

Valérie COLOMB (DDL Citi) - 06.12.98.62.25

Stéphane GIROUD (DDO) - 06.11.55.22.30

Emmanuel BACHELOT. RS (DDO) - 06.69.69.81.14

Prochain CSE : 16 janvier 2025

UNSA FERROVIAIRE RHONE-ALPES
45, rue Ste Geneviève - 69006 LYON
ur.lyon@unsa-ferroviaire.org



UNSA FERROVIAIRE ALPES
371, chemin de la Rotonde
73000 CHAMBERY
ur.chambery@unsa-ferroviaire.org