

Agents Commercial Voyageurs Gares

Notre avenir est entre nos mains.

Il est urgent que chaque agent commercial voyageurs gares mesure le niveau des attaques portées par la Direction sur l'emploi, la rémunération, les conditions de travail dans la filière, ainsi que sur le niveau de service offert aux usagers. Ce constat se vérifie aussi bien à Paris qu'en Province.

Lors du séminaire des managers de la vente du 15 juin 2010, la Directrice des ventes a dévoilé sa politique en matière de commercialisation voyageur et par conséquent les impacts prévisibles sur l'évolution du métier de vendeur. Les Directions nationale, Régionales ou d'Etablissements tracent donc dans la foulée une feuille de route dont les grandes lignes se déclinent ainsi :

- Des « Clients autonomes » qui utilisent le canal Internet pour se renseigner, acheter et imprimer leur e-billet.
- Des agents de vente qui « coachent » les voyageurs pour en faire des « clients autonomes » en leur faisant voir comment acheter un billet sur les Bornes Libre Service ou tout simplement sur VSC via un point accès Internet en gare.
- Une autre évolution imaginée par l'entreprise, des sortes de TPV mobile pour permettre aux vendeurs d'avoir une démarche « proactive » et pourquoi pas imaginer, comme à Mc Do, des agents dans les files d'attente pour prendre « sa commande » et inviter le « client » à la régler et à la retirer sur la Borne Libre Service.

Le projet de réductions de charges programmé sur le dos des agents commerciaux et destiné, soi-disant, principalement à répondre à la concurrence, dirige l'utilisateur vers Internet. Pourtant, il est bien connu que la qualité de service offert représente un élément de choix et essentiel. En effet, le coût ne représente pas un critère incontournable. Il faut que la part du réseau vente gare, boutique et Ligne Directe passe de 36% actuellement à 15% à l'horizon 2015.



Pour atteindre cet objectif de productivité, la même recette est utilisée, mais cette fois à un rythme effréné :

- **SUPPRIMER** des postes de ventes dans les Espaces de Ventes,
- **SUPPRIMER** des postes dans les Centres Ligne Directe,
- **SUPPRIMER** des boutiques et des points de ventes jugés non rentables.

➔ **SUPPRIMER DES EMPLOIS aussi bien en Front Office qu'en Back-Office.**

Pour arriver à ses fins, la Direction d'Entreprise exige des réorganisations tellement rapides que, par exemple, la Direction d'Etablissement de l'EEV de Paris Gare de Lyon soumet aux agents de nouveaux roulements sans avoir avisé ou consulté le CHSCT. Ah bon ! Est-ce bien nécessaire ?

Cet « oubli » constitue une **des méthodes de gouvernance basée sur l'intimidation et la pression pour** déstabiliser le « corps social ». Les dirigeants bafouent les Instances Représentatives du Personnel, méprisent les règles élémentaires de concertation reprises dans l'accord sur l'amélioration du dialogue social.

Les orientations en terme de distribution sont porteuses de souffrance pour les agents sur le terrain. La Direction le sait mais elle passe outre. A l'heure actuelle, les conditions de travail des agents sont difficiles, génératrices de stress. Les postes Non-Tenus ou Figés

sont nombreux au quotidien, ils servent à anticiper les réorganisations.

Les conséquences ou suites logiques préméditées en lien avec les situations de sous effectifs sont :

- Chacun prescrit plus pour remplir les « objectifs » et il s'en suit une réévaluation de ces derniers.
- Les pauses sont « surveillées et imposées ».
- Le temps d'attente pour les voyageurs augmente (plus de 45 minutes dans certains endroits, alors qu'un engagement stipulait que l'attente ne doit pas dépasser 10 minutes).

La tension monte entre les usagers mécontents de subir un service dégradé suite aux nombreux guichets fermés, de se voir proposer des produits qui ne correspondent pas à leurs besoins et des agents épuisés par une politique managériale agressive. Cela se traduit par des altercations, des outrages, mais aussi par des agressions qui ne font qu'augmenter. Par exemple, en date du 6 novembre 2010 à Charleville, une employée en CDD fermait la gare **TOUTE SEULE**. La conséquence se résuma à un poignet dans le plâtre suite à une agression.

Une autre politique est indispensable et urgente.

Pour la CGT, il est urgent d'améliorer le service public offert aux usagers, de créer des emplois en nombre pour être en capacité de répondre aux besoins des voyageurs, de revaloriser le pouvoir d'achat des agents commerciaux voyageurs gares. Dans un premier temps, il faut également reconnaître la pénibilité pour l'ensemble des agents de la filière qui travaillent en face à face avec les usagers ou par téléphone.

Il y a un peu plus d'un an, le 17 novembre 2009, à l'initiative de la CGT, 1500 cheminots étaient rassemblés rue Traversière à Paris devant le siège de feu VFE. Ils venaient remettre à la Directrice quelques 10 000 signatures de cheminots de l'Exploitation qui revendiquaient pour la filière Commerciale Voyageurs Gares l'augmentation de la prime de travail, la reconnaissance de la pénibilité de leur emploi, l'arrêt de la politique de management aux objectifs agressive et culpabilisatrice, le retour aux établissements Exploitation transverses. Même si deux revendications restent sans réponse, l'action paie.



Face au niveau élevé de mobilisation, la Direction crée le code prime 42, sans pour autant satisfaire pleinement la revendication au niveau du code prime 3. Quant à la pénibilité, les représentants CGT n'ont pas ménagé leur peine pour porter le plus fermement possible la revendication des cheminots dans les instances ad hoc. La mobilisation a permis des avancées. Cependant, **la Direction n'a accepté que très partiellement cette reconnaissance de pénibilité, ciblant certains emplois (Escale et Transilien) avec une incroyable injustice**. En effet, les critères de cotations sont opaques. Le choix des postes à reconnaître était décidé avant les études des CHSCT. D'ailleurs, les cheminots qui se sont impliqués dans ce travail ont apprécié l'issue ! **Manifestement, le compte n'y est pas et nous devons poursuivre et amplifier la mobilisation initiée en 2009 !** La filière Com Voy Gares doit prendre son avenir en main. Seule la poursuite d'un rapport de force unitaire est de nature à gagner sur nos légitimes revendications. C'est pourquoi **la CGT veut initier de nouvelles étapes de mobilisation**. Poursuivant la dynamique unitaire initiale, le projet sera soumis aux autres OS représentatives.

Nous proposons deux angles d'attaque. Une pétition en soutien des usagers pour exiger une tarification plus juste et également un service public offert en gare de qualité par des guichets facilement accessibles et un équipement en personnel suffisant.

Cette pétition doit être pour la CGT, un tremplin pour une nouvelle mobilisation du métier par l'action pour exiger que les revendications des cheminots de notre filière soient prises en compte.

Une journée sans guichet et sans Escale pourrait être proposée en début d'année 2011.