



## Syndicat SUD-Rail Aquitaine-Poitou-Charentes

54 bis rue Amédée Saint-Germain  
33077 Bordeaux cedex  
[sud.rail.bordeaux@gmail.com](mailto:sud.rail.bordeaux@gmail.com)



## Syndicat SUD-Rail Limousin

Avenue Benoît Frachon  
Bâtiment SNCF-Réseau  
87100 Limoges  
[limoges.sud.rail@gmail.com](mailto:limoges.sud.rail@gmail.com)

# Déclaration de positionnement SUD-Rail à la séance extraordinaire du Comité Social et Économique TER Nouvelle-Aquitaine du 17 novembre 2020

## Projet de service en gares de Limoges et Brive

Pour SUD-Rail au vu de l'expertise de nombreuses interrogations demeurent :

- L'utilité du projet au vu de la production occasionnée ?
- La solidité des ressources face à la production ?
- L'orientation humaine de la réorganisation ?
- Les filières métiers ?

De nombreuses incertitudes que l'expertise souligne à de nombreuses reprises.

Pour SUD-Rail nous trouvons cela plutôt étonnant que la création du CRC soit mise en place en même temps que cette réorganisation.

La problématique de la suppression de l'espace accueil, aujourd'hui vous allez mettre un espace multi-métiers qui risque de dégrader la qualité de service et la qualité de vie au travail des agents.

Les remontées de SUD-Rail sur les nombreuses rencontres avec la Direction locale, ont bien démontré une divergence importante sur le nombre suffisant d'agents. Vous nous mettez en avant une augmentation de la charge pour justifier le nombre d'agents, aujourd'hui SUD-Rail vous met en avant que la charge ne sera pas réalisable avec le nombre d'agents. Après le nombre important d'avertissements que la délégation SUD, nous n'accepterons pas que les agents de réserve du CRC servent de bouche trou.

Nous voyons aussi que pour pallier le sous-effectif vous êtes obligé de compter sur les agents ASTER sur Limoges et bientôt sur ceux de Brive.

La délégation se pose également la question de la pertinence du projet concernant la proximité avec les voyageurs !

Le fait de supprimer les postes d'accueils, le fait de regrouper la vente et l'accueil entraînera des tensions croissantes entre voyageurs et agents.

L'utilité du projet n'est pas prouvée au vu de la proximité humaine :

- ▲ Fermeture des guichets sur Brive et Limoges
- ▲ Modifications des horaires qui vont sûrement être revus à la baisse

La filière métier laisse beaucoup à penser : la relation clientèle quel que soit le métier d'origine, souhaite être mis en place par un nouveau métier : l'agent de la relation clientèle (ARC)(p37,38)

L'évolution du métier est vu comme une révolution :

- ▲ ARC : un métier digne d'ASTER, un métier polyvalent sur tous les métiers sédentaires des gares ( accueil, vente et escales)
- ▲ Les assistants production, deviennent assistants-chefs d'escale avec une mission de vente sur Mobileo rajoutée.

Sur Brive, la réorganisation semble identique mais la constitution demeure différente :

- ▲ les agents auront comme mission : accueil, vente Mobileo et Régie
- ▲ ARC TPV : vente TPV et accueil
- ▲ Escale : les agents feront leurs missions d'escale mais aussi de la régie mais pourront en cas d'absence ou en complément des ARC, accompagner les voyageurs.

Pour éviter encore les mêmes erreurs, SUD-Rail a toujours remonté les problématiques concernant les montées en compétences où la Direction n'y met pas les moyens et cela n'est pas acceptable.

Sur la question des effectifs, la Direction poursuit sa destruction des effectifs, en supprimant 7 postes sur le Limousin, avant de voir la continuité du projet sur la gare de Périgueux.

Nous pouvons constater que les agents ARC feront partie d'une équipe d'un DPX multi-métiers.

Au détail de votre organisation on peut constater que votre calcul d'effectif est catastrophique : suppression de la régie, et 3 postes de réserve. Dans l'organisation projetée on peut même voir que votre organisation supprimera une réserve supplémentaire car il n'y aura pas assez d'agents en roulement pour dérouler correctement.

On constate en plus que les grands sacrifiés sont toujours les petites qualifs et la politique de la Direction et de ne même pas proposer des requalifications sur les

agents, quel avenir allons-nous donner aux agents de qualif B sans postes ?

Votre organisation projetée est vraiment une catastrophe, on peut constater que vos agents de réserve seront constamment sollicités par le rôle d'ARC et délaisseront les postes de la zone diffuse.

Sur Limoges :

Sur l'escale, 1 poste de réserve sera supprimé.

Sur l'équipe service en gare il est prévu une suppression de 7 postes : 4 postes d'accueil bulle (QC) et 3 postes de vente (QB). Comme sur Brive, les petites Qualif (QB) sont totalement supprimées. La politique de l'entreprise n'est toujours pas dans la dynamique de requalifier des agents.

Sur les 2 projets on peut constater que la vision s'axera sur une polyvalence forte et une réduction des coûts emmenant les petites qualifications vers la porte de sortie.

Les agents ayant fait d'énormes sacrifices au quotidien, les agents à bout de nerf afin de faire la charge de travail pour combler les postes non couverts se voient récompenser avec ces réorganisations.

Afin d'améliorer le parcours client, l'entreprise s'oriente vers une modification des horaires

Pour Brive :

Au niveau des horaires des postes cela est problématique :

- ▲ 1 poste garde ses anciennes amplitudes.
- ▲ Des 2/8 élargis partant de 3h30 à 23h30 ...c'est énorme ! Attention à la qualité de vie des agents !

Pour Limoges :

On voit une augmentation d'environ 1H30 en moyenne. Nous pouvons constater une réelle problématique au vu de la situation des effectifs, ouvrir plus avec moins d'agents...

SUD-Rail rappelle que le CO sera impossible à tenir sans que vous utilisiez les agents ASTER et sans une revoyure de l'effectif... les qualifs D du CRC ne doivent pas venir pallier vos réorganisations au rabais.

L'évolution la plus problématique de ce projet passe par la fusion de la vente et de l'escale :

Il est prévu de créer un ou des guichets spécialisés dans les diverses missions et de compléter d'un accès numérique en self-service pour les clients autonomes ou accompagnés via un espace digital innovant.

La Direction considère que la mise en place de ce système permet une présence humaine constante. Entre présence au guichet ou orientation vers les automates la Direction n'arrive même pas à être franche avec les cheminots.

Nous voyons que l'entreprise poursuit de plus belle sa politique vers la vente par digitalisation car l'objectif de cette réorganisation est que les agents abandonnent de

plus en plus la vente physique par de la vente dématérialisée sur les bornes ou sur Mobileo.

La vente traditionnelle doit se finir, elle veut de la vente conseil !

Les groupes de travail sur Limoges et Brive ont eu très peu de résultats, les agents se sentent dupés et considèrent que les dés étaient jetés bien avant.

Les formations :

L'expertise ressort une vraie problématique sur les moyens de montées en compétences qui vont être utilisés.

Comme d'habitude la Direction parle de moyens de formation mais ce n'est que du vent, car aucun plan de formation n'est présenté.

Les formations nécessaires à la tenue des postes seraient dispensées selon les besoins individuels de chaque agent et selon, le poste sur lequel ira l'agent.

Trop d'inconnues autour du métier ARC, entre les différents modules de formation, leur commande... trop d'inconnues autour de ce nouveau métier.

La Direction hors sujet, l'expertise montre encore fois que cette réorganisation va amplifier le mal être au travail et que l'accompagnement n'est pas au niveau. La Direction n'a même pas effectué d'évaluation des risques, mais cela doit être fait au plus vite car de nombreuses nouvelles missions pour les agents.

Le risque d'une activité en mode dégradé :

Sur Brive : la Direction considère qu'elle a pris en compte la pénibilité et la souffrance au travail. Pour SUD-Rail, au vu des amplitudes horaires, on peut clairement se poser la question sur l'équilibre vie privée / vie professionnelle des agents, la possibilité de sommeil avec de forts risques de somnolence et un souci physiologique et problématique sur l'horloge biologique des agents.

Aujourd'hui les agents de réserve sont énormément sollicités et sont proches de la rupture, cette nouvelle dynamique que vous avez choisie risque d'amplifier de façon dramatique ce mal être. Ces nouveaux roulements qualifiés de « délétères » par l'expertise montre le côté dangereux pour la santé des agents notamment sur la forte amplitude journalière mais aussi par la variation encore plus importante de changement d'horaire sur une même décade de travail.

Sur Brive une vraie problématique de présence de personnel est présente : sur 20h d'ouverture, un agent se retourne seul sur une période cumulée de 6h pour assurer toutes les missions dont celles de la régie... les agents ne sont pas « des pieuvres » et pour SUD-Rail cela n'est pas acceptable.

Les postes et les missions en gare de Brive se trouvent perturbés sur la période de nuit entre suppression du poste d'accueil et l'isolement de l'agent d'escale. Que vont devenir de nombreuses missions essentielles comme la fermeture de la gare, la préparation et le planning des tâches du lendemain, les tournées des composteurs... ? Mais la plus grande incompréhension sur le chantier de Brive, c'est la suppression du poste

de la régie ! Pour les cheminots, le métier de la régie est capital pour l'information, l'orientation des voyageurs, de plus avec le contrôle et la visibilité sur 6 caméras, il peut être un atout sécuritaire pour les voyageurs mais également pour les agents. Le logiciel CATI utilisé par ce poste demande une pratique régulière et une rigueur qui se verra automatiquement dégradée au vu de la polyvalence demandée.

La difficulté de visibilité des agents se manifeste également au niveau du futur manager ARC/VENTE/ASCT, la polyvalence touche tout le monde et pénalise tout le monde. Sur diverses régions des DPX multi-métiers nous montrent que le DPX n'arrive pas à suivre tous les agents et n'est pas à la hauteur sur les missions et rôles des postes qu'ils doivent encadrer !

Sur La gare de Limoges, le mal être est surtout généré par la volonté d'impulser la polyvalence au moindre coût à tous les agents !

Sur le site de Limoges le rôle d'ARC est trop vague, les agents se posent la question sur l'enchaînement possible des activités et les missions attenantes.

L'espace de travail en gare est très anxiogène :

- ▲ Un espace vente accueil dans la même pièce ;
- ▲ Des agents avec un sentiment d'insécurité à travailler dans le « grand hall » de la gare ;
- ▲ Certains agents de la vente s'inquiètent aussi sur leur futur rôle à quai.

Pour pallier ses inquiétudes, la Direction compte passer par des formations qui auront « peut être » lieu mais sans adapter les postes en attendant !

Le fiasco limougeaud se poursuit également sur l'effectif qui a été revu à la baisse et qui ne permettra pas d'effectuer la charge avec la rigueur et la qualité que les voyageurs méritent !

La Direction s'entête sur une réorganisation allant dans le mur, quelles sont les possibilités palliatives ?

L'expertise nous évoque la piste ASTER, mais au vu des roulements les agents ASTER ne seront disponibles que jusqu'à 18H pour une présence en gare le vendredi après midi. Une solution qui ne sera pas disponible sur les coups de feu !

Le sous-effectif entraîné par votre réorganisation ne va jouer que sur la santé des salariés. La réserve étant à bout de souffle se verra encore sollicitée et leur vie personnelle restera encore en suspens.

L'avenir des agents de réserve, ce traduit par des congés refusés, des repos compensateurs s'accumulant, des décades de 6 régulières, des repos secs...

L'inquiétude des agents de réserve, au-delà de leurs programmations incertaines et de leurs horaires empêchant un rythme de vie permettant la récupération physique et mentale, se concentre aussi sur la variabilité des nombres de postes occupés.

Sur les 2 gares, la Direction avance que ce changement va redonner de la performance, mais cela sera possible qu'avec des effectifs en adéquation. Aujourd'hui, agents, syndicats et expertise sont certains d'une chose : l'organisation est trop tendue et ne permettra pas d'être efficace en cas de situations perturbées !

La nouvelle organisation nous prouve que le parcours client sera peut être plus direct mais risque surtout d'être plus complexe !

Des agents avec de nombreuses missions à gérer ne permettent pas une attention totale vis-à-vis des usagers. De plus, dans de nombreuses gares françaises ayant supprimé les bulles d'accueil, l'attente aux guichets augmente et le mécontentement des voyageurs croît... cela devrait plutôt être l'inverse.

Votre projet d'entreprise veut orienter vers toujours plus de digitalisation via :

- ▲ L'appli oui.sncf
- ▲ Le système de vente simplifié numérique : Mobileo
- ▲

Le système Mobileo reste incertain, non testé et cela peut inquiéter sur sa fiabilité et la performance de ce logiciel !

La vente aux guichets est clairement pénalisée dans ce projet, aucune projection d'évolution et de mise à niveau ! Cela confirme bien l'orientation totale vers le numérique.

Dans cette réorganisation, nous sommes d'accord avec l'expertise sur le sujet des agents des bulles accueils. Pourquoi les supprimer ? La polyvalence de ces agents et leur proximité avec les différents services font de leur rôle un maillon essentiel dans la qualité du service rendu aux usagers !

De plus, dans un espace commun de travail avec les voyageurs, il peut poser la question de la confidentialité, la sécurité, l'isolement, la concentration...

Dans cette réorganisation la Direction met en place une nouveauté : la flexibilité organisationnelle : demander d'être totalement polyvalent mais en sous-effectif ! Comment les agents vont-ils pouvoir travailler sans pression supplémentaire ? Votre projet n'entraîne qu'une perte de lisibilité de l'organisation mais aussi des difficultés d'arbitrage ou de hiérarchisation des missions à privilégier, qui ne font que dégrader le service aux voyageurs.

Les agents vivent encore une fois une réorganisation, sacrifiant de nombreux postes, créant une surcharge de travail de façon évolutive ! SUD-Rail vous avertit qu'en continuant votre réorganisation, la souffrance au travail augmentera, l'absentéisme risquera de s'amplifier et cela créera de nouvelles inaptitudes.

En gros on peut résumer votre réorganisation en une phrase : le projet pourrait fonctionner mais sauf le lundi, le vendredi, le weekend et en situation dégradée...

Pour l'ensemble des raisons évoquées, la délégation SUD-Rail votera contre ce projet.