



Compte-Rendu CSE N°8 du 31.08.2023

Retour sur la période estivale :

Cette période estivale n'a pas été de tout repos pour les cheminots, mais du point de vue de la direction, les chiffres ne sont pas à la hauteur des attentes.

La direction nous présente un constat simple : "La fréquentation a baissé de 1% au mois de juillet par rapport à 2022."

Pour le syndicat SUD-Rail, ce constat est négligeable et ne reflète pas la réalité sur le terrain. Les cheminots ont encore signalé de nombreuses difficultés qui existent déjà et que la direction aurait dû corriger... Cependant, comme le dit un proverbe : "La parole n'engage que ceux qui y croient !"

Plusieurs chantiers devaient être réalisés cette année pour résoudre cette problématique liée à la chaleur, mais où en sommes-nous à ce sujet ?

- ◆ **Problématique du vélo :** L'été dernier, la délégation SUD-Rail est intervenue à plusieurs reprises pour garantir la sécurité et la sûreté de tous les cheminots. Cette année, une fois de plus, les agents ont fait face à des difficultés et se sont retrouvés en conflit direct avec les usagers. Sur de nombreuses lignes, les ASCT ont été confrontés à un manque de places pour les vélos dans les trains, les obligeant ainsi à refuser l'accès à des voyageurs avec leur vélo.
- ◆ **Problématique des engins moteurs :** L'été dernier, une vague de chaleur prolongée a considérablement affecté les conditions de travail, mais qu'en est-il de cette année ? La direction n'a toujours pas pris les mesures nécessaires pour garantir des conditions de travail optimales. Bien que des modifications aient été apportées aux X73500, elles se sont révélées insuffisantes pour améliorer les conditions de travail dans les cabines de conduite lorsque la température dépasse les 25°C. Des projets de modifications sont à l'étude dans d'autres régions, mais en Nouvelle-Aquitaine, nous semblons préférer rester passifs et nous conformer aux directives de la région. Par ailleurs, sur d'autres séries d'engins moteurs, la chaleur a considérablement affecté la chaîne de traction et les systèmes de climatisation.
- ◆ **Inconfort pour les voyageurs :** Entre la canicule et les tempêtes, nos usagers ont vraiment enduré des conditions difficiles. La chaleur a clairement détérioré les conditions de voyage dans toute la région Nouvelle-Aquitaine. Les voyageurs ont dû faire face à de nombreux retards en raison des déformations fréquentes de notre réseau ferroviaire vieillissant. Les problèmes liés aux engins moteurs, y compris les climatisations capricieuses, sont inacceptables pour nos voyageurs. De plus, les périodes de fortes pluies ou de tempêtes ont également causé de nombreux désagréments aux usagers, notamment des chutes d'arbres et de nombreux incidents de signalisation. Une fois de plus, les cheminots et les voyageurs font face de plein fouet aux conséquences du démantèlement progressif de la SNCF.
- ◆ **Conditions de travail :** Une fois de plus, les agents ont dû faire face à des conditions de travail lamentables sur les chantiers, dans les gares et lors des coupures et des périodes de repos hebdomadaires (RHR). Malheureusement, il a été observé que les agents ont été confrontés à des lieux de travail exposés à des températures élevées, entraînant souffrance et pénibilité. De plus, le sous-effectif, résultant de réorganisations récentes, n'a fait qu'aggraver la charge de travail des agents face aux flux importants de voyageurs dans notre région, mettant à rude épreuve leur moral et leur santé. Pour les personnels roulants, en plus de la chaleur et des retards, ils ont dû composer avec des conditions de RHR problématiques. La direction ne peut plus ignorer les conditions d'hébergement déplorables, avec des petits déjeuners moisis, des chambres non climatisées et des trajets en taxi parfois longs, qui ne sont jamais inclus dans leurs journées de service. Face à tous ces problèmes, malgré ce qui a été mentionné précédemment, la direction n'a toujours pas proposé de solutions concrètes. Il est impératif qu'elle engage un dialogue constructif pour améliorer de manière durable les conditions de travail des agents exposés à la chaleur. Bien que la direction tente timidement de nous rassurer en évoquant une structuration optimale du réseau d'ici 2027, elle renvoie la responsabilité d'éventuelles évolutions des engins moteurs entièrement à la région.



Pour donner suite à nos retours et à nos questions, la direction a réinscrit à l'ordre du jour le sujet des PRR.

Après avoir rappelé l'obligation réglementaire liée à cette directive, la direction a exposé les principales différences concernant la prise en charge des voyageurs "avant et après juin 2023".

	Avant le 07 juin 2023	Après le 07 juin 2023
Type de handicap pris en charge	Prise en charge des Personnes en Situation de Handicap (PSH) uniquement	Personnes en situation de handicap (PSH) + extension de la prise en charge aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)
Délai de réservation de la prestation d'assistance	48H	24H
En gare	Gares avec du personnel au sol (agents d'escalade & vente) : prise en charge sur leur amplitude de présence (+ le cas échéant, un taxi sur l'amplitude définie par l'Autorité Organisatrice)	Ouverture du service de prise en charge PSH/PMR dans l'ensemble des gares où des agents sont en contact avec le public
À bord	Non concerné	En l'absence de personnel au sol et à la demande du client dans les gares et haltes accessibles, prise en charge par le Chef de bord à la montée et à la descente du train. Contrairement aux agents du sol, le Chef de Bord ne prendra pas en charge des prestations d'assistance réservées mais uniquement en spontané. Mise en œuvre reportée au 7 septembre suite à des problèmes techniques de développement de SOCA Mobile
Formation des agents de la relation clients	100% des agents formés à la prise en charge des PSH/PMR	100 % des agents formés à la prise en charge des PSH/PMR et maintien des compétences
Achat de billet à bord	Pas de possibilité pour un client PSH/PMR, sans titre de transport, de monter à bord du train	Possibilité de vendre à bord, au barème guichet, un titre de transport à une personne handicapée qui n'a pas rencontré de canal de distribution accessible à son handicap

Pour les voyageurs, la direction réalise une véritable avancée en élargissant la prise en charge des usagers à mobilité réduite, ce qui englobe non seulement les personnes handicapées mais aussi les femmes enceintes et les personnes ayant besoin de béquilles, par exemple. Cependant, il convient de noter que les prestations "Accès Plus" ne sont disponibles que dans certaines gares, tandis que les prestations "Accès TER" sont conditionnées aux horaires où des agents sont présents en gare.

La direction estime que ce changement ne représente pas fondamentalement une "grande révolution" pour les agents du SOL, car 82% des prestations étaient déjà réservées depuis longtemps. Néanmoins, cette évolution a permis à la direction d'étendre les prestations à 56 nouvelles gares en Nouvelle-Aquitaine.

Le changement majeur concerne les agents à bord, qui se voient attribuer une nouvelle mission : l'assistance à la montée et à la descente de personnes à mobilité réduite. Cette nouvelle mission ne s'appliquera qu'aux prestations spontanées, lorsque les voyageurs sollicitent une assistance sur le quai.

La direction, peut-être confiante et peut-être sans une pleine compréhension de la réalité sur le terrain, nous explique les démarches et les actions que les ASCT auront à entreprendre :

- ◆ **Contrôle du titre de transport** : Nous savons que les voyageurs n'ont pas toujours un accès rapide à leur titre de transport, ce qui peut rapidement devenir chronophage.
- ◆ **Création de la prestation** : Les agents devront créer la prestation SOCCA via l'application mobile avant le départ du train. Cela dépendra de la rapidité des smartphones dont disposent les agents et de la qualité du réseau, qui peut varier dans certaines parties de la Nouvelle-Aquitaine.
- ◆ **Conscience de l'accessibilité** : Les agents devront prendre le temps d'analyser l'accessibilité du train et de la gare (marches, hauteur de quai, pistes, ascenseurs, etc.) avant la prestation.
- ◆ **Bagage du voyageur** : La direction nous informe que le voyageur devra se débrouiller lui-même avec ses bagages ou être accompagné par quelqu'un pour les monter et les descendre lors de la montée et de la descente.
- ◆ **Communication** : Le gouvernement et la SNCF communiquent médiatiquement sur cette nouvelle procédure, mais ne sont pas au rendez-vous pour permettre aux voyageurs et aux agents de travailler en harmonie

Pour le syndicat SUD-Rail, il est évident que la direction ne tient pas compte de la réalité sur le terrain et des tensions que cette nouvelle procédure peut générer. Le déroulement de la prestation soulève des questions sur l'objectif de régularité que la direction prétend être sa priorité ! Comment les agents, disposant d'une minute d'arrêt, pourront-ils accomplir toutes ces opérations ? Notamment dans le cas des 14 gares situées sur des voies uniques, un arrêt de plus de 3 minutes entraînera un retard important en cascade... Cependant, la direction répond simplement : "Si tout le monde fait correctement son travail, une minute suffira !"

Comment sont armés les agents afin de pouvoir effectuer la prestation ?

Comment les agents sont-ils préparés pour effectuer cette prestation ? Malheureusement, les ressources mises à disposition par la direction ne suffisent pas pour préparer les agents de manière adéquate. Jusqu'à présent, les agents n'ont pas reçu de formation sur les gestes et postures nécessaires pour accompagner et aider les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite lors de la montée et de la descente. Seule une demi-journée a été consacrée à la formation sur l'application SOCCA, mais les agents n'ont pas pu la pratiquer car l'application ne fonctionne pas. La direction suggère que, en cas de difficulté rencontrée par certains agents, des formations supplémentaires pourront être organisées sur demande du DPX.

La position de la direction, qui semble être "débrouillez-vous"

Une nouvelle fois, pour la direction c'est « démerde toi », ce qui est inacceptable pour SUD-Rail.

Quelles sont les 14 gares concernées par la prestation Bord ?

Les gares sont : Bellac, Cenon, Le Bouscat Ste Germaine, Le Buisson, Marmande, Oloron - Ste – Marie, Pessac, Ruffec, St-Jean-Pied-de-Port, Tonneins, Ychoux, Libourne, Angoulême, Futuroscope.

Pour le syndicat SUD-Rail certaines gares nous interpellent fortement ! la direction est prise dans à son propre jeu de la spécification et la transformation des métiers et la déshumanisation des gares.

Comment la non-possibilité d'effectuer la prise en charge sera-t-elle gérée ?

À la lumière des répercussions médiatiques à chaque fois que l'entreprise est mise en défaut dans l'accompagnement des personnes à mobilité réduite, le syndicat SUD-Rail s'interroge sérieusement sur le soutien que l'entreprise apportera lorsque la prestation ne pourra pas être honorée.

Pour la direction, le mot d'ordre est simple : "Les agents doivent assumer et ne pas effectuer la prestation". Cependant, pour le syndicat SUD-Rail, la direction ne semble pas avoir les moyens nécessaires pour soutenir les agents et renvoie la responsabilité sur chacun d'entre eux. Le syndicat SUD-Rail restera toujours aux côtés des agents et les encouragera à se faire entendre et à se soutenir mutuellement.

Pour le syndicat SUD-Rail, la direction manque encore le coche et doit ouvrir les yeux en reconsidérant son approche. Les agents ne sont ni prêts ni suffisamment formés pour faire face à cette nouvelle réglementation.

Jeux de chaises musicales :

Comme chaque année, la direction attribue des récompenses et entame son processus de changement en annonçant les nominations suivantes :

- ◆ **Fabien Sutter** : nommé chef du groupement qui répondra à l'appel d'offres.
- ◆ **Cyril Chanu** : prend la relève de M. Sutter à la tête de la DTL NA.
- ◆ **Marc Rivet** : remplace M. Chanu en tant que directeur production.
- ◆ **Anthony Glijer** : succède à Sébastien Nassiet à la direction du COP.



Sud
Rail

**Filialisation, privatisation,
concurrence, salaires ...**

**Pour notre avenir, refusons le chaos
social !**

**Ce sont nos conditions de travail, notre
rémunération que les patrons et le
gouvernement attaquent !**

Défendons nous !

TOUS EN GREVE

LE 26 SEPTEMBRE



Union
syndicale

Solidaires