

Agents commerciaux des gares : Exerçons notre légitime défense !



La direction Voyages SNCF profite des réorganisations pour imposer la polyvalence aux agents des Ventes et d'Escale. Le lancement de la marque « INOUI » et l'arrivée prochaine d'autres entreprises ferroviaires sur LGV sont, pour elle, l'occasion d'intensifier encore ce processus. Il n'est plus question de polyvalence entre des métiers reconnus - la Vente et l'Accueil -, mais de « polycompétences » qui mènent à un « métier unique de la Relation Client ». C'est l'objectif désormais avoué de la direction Voyages SNCF dans un document d'octobre 2020.

Un « métier unique » au service... de la productivité

Durant 20 ans c'est la spécialisation des métiers et des compétences qui a été imposée aux agents commerciaux des gares à travers des UO dédiées. Le revirement à 180 degrés de la direction Voyages SNCF, et la création des « UO Services », s'expliquent essentiellement par une volonté de réduction des coûts : la vente physique aux guichets ou dans les boutiques restantes, selon leurs objectifs, devrait quasiment disparaître.

La priorité est aujourd'hui à la lutte antifraude à travers les Accueils Embarquements et à l'accompagnement des voyageurs sur BLS ou LSA. La « polycompétence » définie par la direction vise à rendre les agents commerciaux des gares « bons à tout faire », et par là même permettre la poursuite des suppressions de postes.



Bienvenue dans la Branche ferroviaire des patrons

La disparition de toute référence aux métiers de la Vente et de l'Escale ne doit rien au hasard. Elle s'inspire du projet de Convention Collective Nationale (CCN) pour la Branche ferroviaire proposé par le patronat ferroviaire (l'UTP). Cette référence exclusive à un métier de la « Relation Client » est issue de l'article 7 de cette CCN qui détaille les différents « Emplois-types ». **Les métiers de la Vente et de l'Escale sont ainsi remplacés par l'Emploi type « Chargé/Chargée de la relation client ».** Le descriptif des tâches est le suivant : « **Réalise en présence ou à distance du client des actes de commercialisation de produits et de services, d'information, d'accueil et de prise en charge des voyageurs, et de lutte contre la fraude, contribue au départ à l'heure et à la régularité des circulations** ».

Les fédérations syndicales SUD-Rail, CGT et FO ont logiquement refusé de signer l'accord collectif instituant cette CCN et l'ont même dénoncé pour empêcher qu'elle ne s'applique. Cela n'a pas empêché l'UTP de rédiger une « Recommandation » qui reprend le projet d'accord à l'identique, et le gouvernement s'est engagé à transformer cette recommandation en Ordonnance, pour une application dans les 2 ans. La direction SNCF s'en est réjoui dans un « Temps réel » du 29 juin 2020...

Cette CCN établit, en plus d'une classification des métiers, une grille de rémunération. Si à très court terme, celle-ci ne concernera pas les agents au Statut, pour les agents contractuels (CDI et CDD) elle sera synonyme d'une baisse de la rémunération ! Cette convention collective pourrait au final s'appliquer dans toutes les entreprises de chemins de fer.

La polyvalence pourrait être autre chose

Beaucoup d'agents commerciaux sont plutôt favorables à une diversification de leurs missions, et syndicalement nous n'avons pas pour revendication un refus dogmatique de la polyvalence. Mais **cette polyvalence doit être cadrée**, pour ne pas affaiblir encore les collectifs de travail et dégrader nos conditions de travail et de vie :

- ⇒ **la mise en place de ce « métier unique de la Relation Client » ne doit pas être synonyme d'une nouvelle vague de suppressions de postes.** Au contraire, les postes prévus aux cadres d'organisation à la Vente et à l'Escale doivent être tenus, et pas par des agents en CDD ou en intérim. Beaucoup d'agents commerciaux sont au bord de l'épuisement professionnel : la direction doit arrêter de jouer avec nos vies !
- ⇒ **les différentes missions (Accueil Embarquement, Animateur Espace de Vente ou de Services, Accompagnement sur BLS ou LSA...)** ne doivent pas constituer un nouveau « socle » imposé, mais reposer sur le volontariat pour réaliser - ou pas - certaines d'entre elles.
- ⇒ **la direction doit s'engager à maintenir des roulements de travail sans polyvalence, c'est-à-dire 100% Ventes ou 100% Escale**
- ⇒ **l'enchaînement de ces différentes missions durant une journée de travail et leurs horaires doivent être précisés dans les tableaux de services (OTS).** Un agent doit savoir à l'avance comment va se dérouler sa journée de service et ne pas être, en temps réel, une variable d'ajustement d'une organisation trop fragile. Des temps de pauses doivent notamment être programmés entre les différentes missions.
- ⇒ **chacune de ces missions doit faire l'objet de formations dignes de ce nom, qui permettent réellement d'acquérir les compétences du métier et d'être à l'aise au travail**
- ⇒ **la diversification des missions doit engendrer une hausse de la rémunération à travers des indemnités spécifiques.** La direction a annoncé vouloir réécrire le référentiel (VO 907) qui traite aujourd'hui des missions des agents des Ventes Voyages en y englobant les agents d'Escales : c'est l'occasion d'élaborer un nouveau dispositif d'indemnités pour les différentes compétences afin de rétribuer l'effort réalisé par les agents commerciaux des gares.



Services au public ou bla-bla communicationnel ?

La mise en place de ce « métier unique de la Relation Client » est justifiée par la direction Voyages SNCF pour « être l'opérateur ferroviaire de longue distance préféré des Français ». Ce discours publicitaire ne masque pas la situation actuelle, catastrophique aussi bien pour les conditions de travail des agents commerciaux dans les gares que le service effectivement rendu au public.

La suppression de nombreux emplois de cheminot-e-s a en fait conduit à une externalisation de ces emplois. Ils sont aujourd'hui assurés par un personnel sous-payé, pas ou peu formé, avec des statuts précaires. La multiplication de ces sociétés rend quasi impossible une coordination pour exercer correctement les services en gare. La séparation des Activités Voyages et TER/Transilien a considérablement complexifié l'utilisation du train : correspondances des trains non assurées entre Activités, perte de la dégressivité kilométrique et hausse des tarifs, mesures d'après-vente à géométrie variable... Sans compter que la prise de pouvoir de Gare et Connexions sur les gares a engendré la suppression des bureaux et bulles Accueil !



Si nous voulons que le ferroviaire puisse répondre aux besoins de la collectivité cela passera par la défense de nos emplois et de nos métiers.

Alors défendons-les !

Défendons-nous !