



Syndicat CGT
des Cheminots
de
Paris
Gare de Lyon

Compte rendu de la réunion du CHSCT extraordinaire du Jeudi 11 mai 2017 UO escale

**La direction a
convouqué un
CHSCT
extraordinaire le
jeudi 11 mai avec
comme ordre du
jour,**

**L' evolution de
l' organisation de
l' UO escale**

**Information sur le
déploiement des
portes
embarquement**

**Expérimentation
embarquements TER
BERCY**

**Une nouvelle fois,
toujours pressée d'
être le bon élève de
PEPY quant à
l'application des
directives nationale,
la direction nous
présente des
dossiers vides!!!!**

Vide en terme deffectif d'agent SNCF réellement prévu sur le déploiement des portes embarquement et des différents scénaris (TGV UM ou US) ainsi que sur l'aspect sécurité (présence systhématique de la SUGE ou pas), nombre d'agent de sécurité et leur positionnement (amont ou aval du dispositif)

Vide en terme deffectif d'agent SNCF concernant bercy puisque le pilotage du disositif prévu en attendant les portes d'embarquement serait sous la resposabilité du " prestataire" ayant contractualisé avec l'activité

Quant au dossier sur l'évolution de l'organisation de l'uo escale (excellence DPX), ce nest ni plus ni moins que la tentative de généraliser la mise en place "de petits collectifs " pour sois disant pouvoir offrir à des agents de qualification D, des premières missions d'encadrement pouvant ensuite aboutir à des accès à des parcours de Validation des Acquis..... Autrement dit, fait le boulot d'un DPX pour une salaire d'ACM! Plus sérieusement, cela codamne à terme, l'organisation des examens d'accès à la qualif E

Quant aux DPX, la CGT revendique leur positionnement sur la quali F, de ce fait , nous nous opposons pour ce seul motif, au dispositif Excellence DPX , par ailleurs trop élitiste.

Alors, puisque comme le dit la direction lors de cette réunion, tout nest pas encore construit...

Ensemble comblons les vides.....

Expérimentation embarquements BERCY

L'activité TER souhaite mettre en place de manière transitoire des solutions d'embarquement TER à BERCY avant la mise en place de dispositifs d'embarquement à quai type portes d'embarquement.

Cette solution transitoire faisant suite à l'expérimentation testée en 2016, avec comme priorité:

Service client et posture commerciale, sûreté/qualité de service, lutte anti fraude et préservation des recettes.

La période d'expérimentation s'effectuerait sur une durée de 3 mois reconductible, le pilotage du dispositif étant sous la responsabilité du prestataire ayant contractualisé avec l'activité.

Le principe d'organisation:

Le dispositif concernera les TER à partir de 15h38 jusqu'au dernier train 22h38. Les embarquements seront réalisés à hauteur d'environ 11 jours par mois. *Ce dispositif sera constitué d'agent de service et de sûreté, prestataire en cours de contractualisation avec l'activité TER*

En fonction des journées, le dispositif comprendra un effectif de 8 à 10 personnes avec une répartition de 2/3 pour le service et 1/3 pour la sûreté

La formation service et tarifaire est assurée par l'activité TER.

L'ESCALE présentera les aspects environnement et fonctionnement général d'une gare et les principes de sûreté.

Les locaux communs (sanitaires, salle de pause) seront mis à disposition des prestataires. En sus de la réalisation des embarquements jusqu'au dernier train, la présence des agents de sûreté sera prolongée jusqu'à la fermeture de la gare

Il est envisagé de mettre en application ce dispositif à compter de début JUIN. Une information en amont de la mise en place du dispositif sera réalisée et rappelée sur chaque dispositif.

Lors de la réunion, la direction confirme: aucun cheminot sur le dispositif

Déploiement des portes d'embarquement

Au-delà des portes d'embarquement qui matérialisent l'accès au quai, c'est toute une nouvelle posture d'accueil et de service aux usagers qui se met en place avec :

Un accueil personnalisé, un dispositif simple et visible, une attention particulière pour les personnes en situation de fragilité, des outils digitaux au service de la qualité de la relation humaine, plus de sérénité et de confort à bord

Un plan de communication est en cours d'élaboration pour informer l'usager des nouvelles dispositions d'accès au train au moment de l'achat, en amont du voyage, et le jour du départ via les différents canaux de contact.

Le déploiement des portes d'embarquement sur PARIS GARE DE LYON est prévu en 2 phases : 1^{ère} quinzaine de juillet pour le hall 2 et fin décembre 2017 pour les halls 1 et 3

Un certain nombre de situations clients ont été identifiées au travers des expérimentations déjà menées. Si les principes d'un embarquement sur GARE DE LYON n'évoluent pas et sont mises en oeuvre depuis des années, la configuration particulière de PGL nécessitera une phase d'appropriation du nouveau dispositif et des sessions de formation (managers, CBORMF, responsable embarquement, agents d'embarquement, ASCT, chefs de bord.) ainsi que des ateliers embarquement.

La typologie du hall 2, la construction du GOU et les capacités techniques des dispositifs spécifiques des portes ont permis de déterminer pour chaque dispositif une composition prévoyant en nominal:

un responsable embarquement, en moyenne deux agents d'embarquement et le chef de bord. Le positionnement des agents d'embarquement en mode nominal sera en amont des portes (coté hall) afin de leur permettre de réaliser des missions d'orientation, d'aide et de préparation au passage sur les portes. Le responsable embarquement sera principalement en aval des portes afin de piloter l'ensemble du dispositif.

Le chef de bord B et/ou Y sera également positionné en aval du dispositif. Il sera en appui du responsable embarquement, qui reste le responsable opérationnel et décisionnaire.

Dès les premières utilisations et expérimentations, les dispositifs seront adaptés aux différents scénarios et retours opérationnels. Des REX seront réalisés afin de trouver dans un mode agile les solutions les plus performantes pour les agents et les usagers.

Les spécificités de l'OD PARIS LYON

Le projet de service sur l'OD PARIS LYON a permis depuis avril 2016 des embarquements, et une vigilance particulière sera apportée sur ces derniers avec le nouveau dispositif, l'enjeu étant de maintenir le niveau de service atteint aujourd'hui.

Les agents d'escale et les chefs de bords assureront les missions d'agents embarquement, avec des dispositifs nominaux " typés service" propres à cette OD afin d'apporter plus de services et d'accompagner les usagers sur cette nouvelle étape. À cette fin, ils seront positionnés en amont du dispositif.

Les systèmes de vidéo surveillance de la gare qui seront renforcés par l'ajout de nouvelles caméras, permettront une vigilance accrue de la zone d'embarquement comparativement à aujourd'hui.

Néanmoins, il est prévu de s'appuyer sur la présence d'agents de sécurité dans la zone d'accès contrôlée, et à proximité des dispositifs lors des embarquements. Une vigilance particulière sera également portée aux extrémités des zones contrôlées afin d'éviter les intrusions. Des adaptations pourront être apportées le cas échéant, l'EEU travaillant dorénavant et déjà avec la société de prestation de sécurité et la SUGE pour se préparer au mieux aux nouveaux scénarios avec les portes d'embarquement

Eléments de planning

Sur le hall 2:

travaux de génie civil débutés depuis début Mars

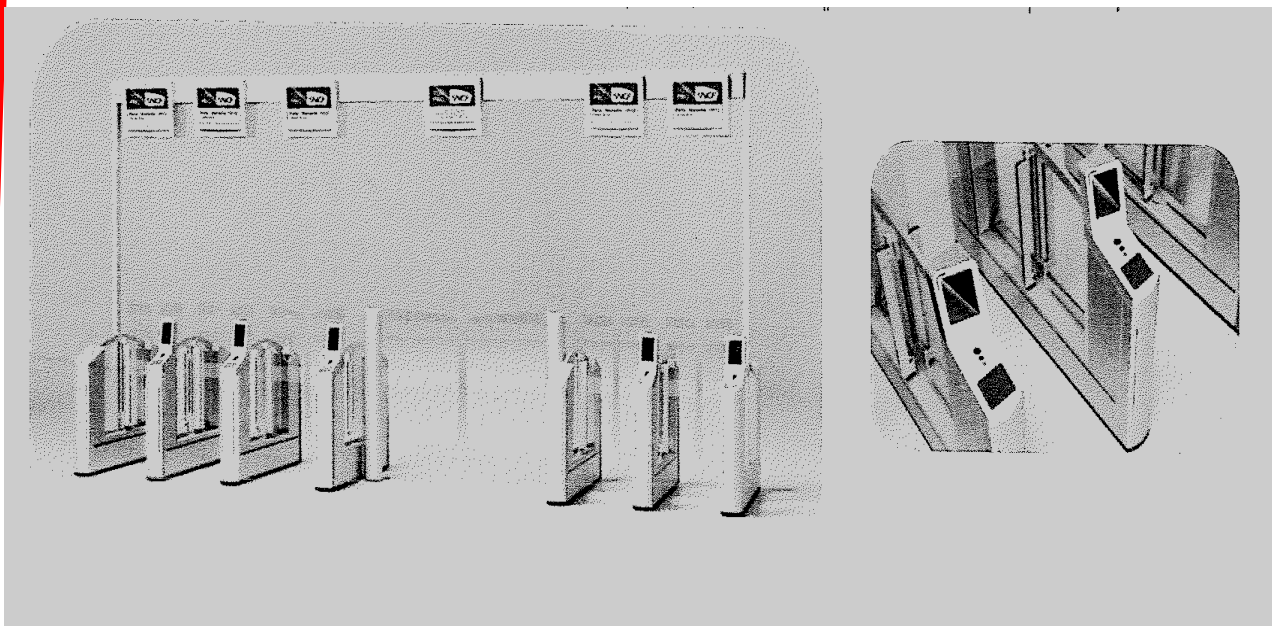
installation des dispositifs par la société IER de mi mai 20 juin

finition travaux et tests du 20 juin à fin juin

bureau de controle et autorisation de mise en exploitation début juillet

la mise en exploitation est prévue pour la mi juillet

Concernant les halls 1 et 3, les études de flux réalisées par l'ARP ont confirmé la viabilité du projet d'implantation des dispositifs dans ces zones . Le planning des travaux est en cours de validation et il est envisagé une mise en place pour décembre 2017.



Pour la direction, au minimum 1 agent en amont mais pas d'inquiétude, on pourra aller jusqu'à 3 agents en fonction des ressources, des trains!!

Evolution d'organisation de l'UO ESCALE

Il apparaît aujourd'hui de rendre plus robuste le process de planification des tâches (PAQT) en mettant en place une deuxième ressource, donc un véritable remplacement mutuel pour le responsable programmation opérationnelle.

De plus, en lien avec la démarche "excellence DPX", l'UO ESCALE souhaite tester des démarches de "petites équipes" afin de réduire la taille de ces dernières, de favoriser un encadrement de proximité "plus direct", et d'offrir des possibilités de premières missions d'encadrement à des agents de qualification maîtrise de qualification D pouvant ensuite aboutir à des accès pour des parcours de Validation des Acquis.

Les orientations seraient donc les suivantes:

mettre en place un second poste de responsable programmation opérationnelle. Les deux agents sont en remplacement mutuel et encadrent chacun une petite équipe.

tester le principe de "petits collectifs" avec les assistants d'UO à Paris Gare de Lyon et l'assistant DPX à Paris Bercy. L'enjeu étant d'instaurer un véritable collectif de travail grâce à la constitution d'une petite équipe. Les agents et leurs managers bénéficieraient ainsi d'un contact plus fréquent facilitant l'organisation du travail, le pilotage et l'animation de l'équipe, sans oublier la montée en compétences des agents par des accompagnements réguliers et un travail recentré.

réduire la taille moyenne des équipes (après mise en œuvre des principes décrits), la taille des équipes maxi, se situerait entre 18 et 20 agents contre 16 à 27 actuellement.

Evolutions d'organisation

1. création d'un second poste de responsable programmation PAQT

Le poste de qualification E réalise à l'identique les missions de programmation et planification des tâches. Les 2 agents sont en remplacement mutuel afin de garantir en permanence la réalisation de la programmation sans avoir à faire appel à d'autres ressources.

2. attribution d'une petite équipe aux deux responsables programmation opérationnelle

chaque responsable encadre une équipe constituée d'une dizaine d'agent environ (mission de DPX) ou figure à la fois des GTS et des GTT en roulement. Lors de la présence des 2 collaborateurs, l'un s'attache à réaliser la programmation opérationnelle en lien avec la CPS et les régulateurs, l'autre effectue des missions de management de son équipe.

Les 2 managers effectuent PAQT un jour sur 2 (une demie journée) sauf le jeudi et vendredi ou ils se partagent les programmations (VE/SA et DI/LU)

3. Attribution d'une petite équipe aux assistants d'UO

Dans un premier temps, l'expérimentation sera réalisée pour un seul des 2 assistants (second en cours de recrutement)

5 agents seront confiés à l'assistant. Rattaché à l'adjoint produit train de IUO ESCALE, il a la responsabilité hiérarchique des agents de son équipe et assure la gestion opérationnelle et l'animation au quotidien. Il est le garant de la sécurité, de la qualité de service et du développement des compétences individuelles et collectives des collaborateurs de son équipe. Il est le point d'entrée auprès des autres services (CPS, QSE, Poles d'appui, Adjoint service)

Il définit et suit le planning opérationnel de son équipe, contrôle et ajuste le déroulement de l'activité, prend en compte les besoins exprimés par le collectif pour faciliter le travail. Il est l'interlocuteur référent de son équipe vis à vis de la CPS et intervient si besoin pour l'octroi de congés.

Enfin, il reprend globalement les mêmes missions qu'un DPX (veille, animation, notations) et intègre les mêmes réunions que les DPX

4. attribution d'un petit "collectif" à l'assistant DPX SERVICES à BERCY

Depuis le 1er avril 2017, les chefs d'équipe sur Paris Bercy sont intégrés à l'équipe produit train et services, ce qui ramène l'effectif de l'équipe à 27 agents.

L'évolution consisterait à créer une équipe de 9 agents SGS sous le management direct de l'assistant DPX services et permettrait ainsi de réduire la taille de l'équipe sous le management du DPX produit train et services à un volume de 17 agents tout en affichant une cohérence de périmètre d'activité et de missions (COE +Kiosque)

L'assistant DPX/Chef d'équipe exerce son activité sur le périmètre défini de la gare de Bercy. Rattaché au DPX produit train et services Bercy, il a la responsabilité hiérarchique des agents de son équipe dont il assure la gestion opérationnelle et l'animation au quotidien.

Sur le terrain il est le garant de la sécurité, de la qualité de service et du développement des compétences individuelles et collectives des collaborateurs de son équipe. Il est le point d'entrée auprès des autres services concernant son équipe (CPS, QSE, Poles d'appui....)

Il définit et suit le planning opérationnel de son équipe, contrôle et ajuste le déroulement de l'activité, prend en compte les besoins exprimés par le collectif pour faciliter le travail. Il est l'interlocuteur référent de son équipe vis à vis de la CPS et intervient si besoin pour l'octroi de congés.

Les membres CGT au CHSCT A

CANDAT Christophe (secrétaire) CORDIER Mélody MARLIER JLouis