



## ***CHSCT Extraordinaire du Jeudi 21 Juillet 2016***

***UO escale***

# **La fin des kiosques accueil**

***Supprimer  
purement et  
simplement  
l'accueil  
« humanisé »  
dans les gares au  
profit de  
« PIF » (point  
information  
Flash) ou autres  
gadgets, telle est  
la volonté  
clairement  
affichée de Gares  
et Connexions.***

Au quotidien, sur nos lieux de travail, chaque cheminot, tous collèges confondus, est confronté aux conséquences néfastes des orientations de gares et connexions, qui n'ont, pour seule finalité, la recherche de productivité, d'économies sur le dos des agents, suppressions de postes, destruction du service accueil « humanisé » dans les gares

C'est donc désormais officiel, le kiosque HALL 3 à vécu, victime de la course aux économies et à la compétitivité menée tambour battant par Gares et Connexion, et la fin du kiosque hall 2 est d'ores et déjà programmé pour 2018.

Le discours servit aux membres du chsct est bien rodé: les usagers sont désormais «connectés» et autonomes!!

Cette recherche éperdue de réduction des couts, les restructurations incessantes, le manque de perspective d'avenir dans les métiers, le manque de reconnaissance du travail effectué, sont autant d'éléments qui provoquent une souffrance au travail en augmentation sur notre établissement.

## ***Le projet de la direction et de gares et connexions***

Le contexte et les orientations sont les suivantes: l'autonomie des voyageurs présents dans nos gares est croissante. Le client est de plus en plus agile et connecté pour disposer d'une information « quand il veut et où il veut ».

Cela est permis par le développement des applications Mobiles et des nouveaux supports interactifs. Le recentrage des mobiliers et dispositifs d'informations au cœur des gares, s'inscrit dans cette évolution. C'est une nouvelle réponse à ce besoin d'autonomie. Cette autonomie se traduit pour GARES et CONNEXIONS par une baisse des volumes d'heures dédiées à l'accueil.

A cela, s'ajoute le nouvel espace information ouvert depuis le 1er JUIN qui offre une nouvelle réponse en GARE de LYON en offrant de nouvelles conditions d'accueil et d'information de la clientèle, une visibilité et un positionnement privilégiés, et sur lequel GARES et CONNEXIONS souhaite centrer en terme d'espace accueil.

**Ces éléments de contexte amènent GARES et CONNECTIONS à faire évoluer la trajectoire du schéma d'accueil général avec l'objectif en cible:**

**1** de disposer en gare de Lyon d'un point unique et central dévolu à l'accueil, à savoir l'espace information pour lequel:

*Il offre de meilleures conditions de travail aux agents*

*Son organisation sera renforcée par la couverture de 4 postes sur l'essentiel de son temps d'ouverture*

*Le niveau du service offert sera progressivement rehaussé ( gestion de l'attente, nouvelle signalétique etc )*

**2** de disposer de points information flash ( PIF) utiles à l'information et l'orientation des clients

**3** de poursuivre l'amélioration des affichages statiques et dynamiques

**4** de poursuivre le renforcement de la signalétique en gare

**5** de s'appuyer sur les applications de mobilité qui sont développées par Gares et Connexions

## ***Evolutions d'organisation***

### **Pour répondre à cette cible il est donc prévu:**

*La création de 2 références, soit 4 postes ( 3 postes en roulement et un poste de réserve ) au 1er octobre 2016 pour renforcer le nouvel espace information et permettre de disposer dans la majeure partie de son ouverture de 4 agents ( **demande formulée par les membres cgt au dernier chsct de juin et actée par la direction** )*

*Le démontage du kiosque hall 1 sera réalisé plus tôt que prévu*

*La suppression des références du kiosque hall 3 à compter du 1er octobre 2016 ( **réinjectées au nouvel espace information comme proposée par les membres cgt** )*

*La fermeture progressive du kiosque hall2 est envisagé pour aboutir à une fermeture complète au 1er semestre 2018*

*L'adaptation du dimensionnement des encadrants pour la prestation de base étant donné la baisse des heures dédiées à l'accueil général. Ce point est actuellement à l'étude*

*Enfin, les 3 agents impactés par la fermeture du kiosque hall 3 seront reçus en entretien exploratoire dans le cadre du Rh 910.*

## ***COMMENTAIRE CGT***

L'ambition de gares et connexions est belle et bien de supprimer la prestation de base dans les gares. Dans cette optique, son souhait est de ne laisser qu'un point unique d'information en gare de Lyon ( nouveau BA ) .Dans la foulée, gares et connexions accélère sa casse du service public!

SUPPRESSION DU KIOSQUE HALL 1

SUPPRESSION DU KIOSQUE HALL 3

SUPPRESSION DU KIOSQUE HALL 2 PREVU POUR 2018

Ce projet n'est ni plus ni moins qu'une nouvelle baisse de la qualité service que les usagers sont en droit d'attendre, d'autant plus que journalièrement, ces derniers se plaignent du manque dans le personnel dans les différents HALL! Nous avons proposé la création de poste en journée à l'agencement et à la préparation TGV afin de compenser la perte de 2 références de journée du kiosque hall 3 .A nous de faire aboutir cette proposition.....!

## ***Evolutions concernant les embarquements PARIS LYON***

La relation PARIS LYON est depuis toujours la relation de référence pour TGV et, est de ce fait, la plus exposée à la future concurrence. Un projet global « PARIS LYON » a donc été mis en place depuis le 3 avril ( généralisation des embarquements) effectués principalement par les ASCT sous la supervision d'un responsable embarquement.

Compte tenu des problèmes rencontrés par les agents d'escale et dénoncé par les membres CGT lors du CHSCT de JUIN, ou un premier retour d'expérience nous était présenté, il est prévu de renforcer la réalisation de ces embarquements comme suit:

- 1 agent SGS à chaque embarquement de matinée et soirée 7 jours sur 7
- 1 agent SGS de renfort en soirée les vendredis
- 1 acm de soirée 6 jours sur 7 ( ' samedi non travaillé )

La direction à donc acté la création temporaire (CDD ) de 6 postes ( 4 agents SGS et 2 ACM) pour renforcer cette activité complémentaire jusqu'à la mise en place des portiques.

Les horaires des ACM prestations spécifiques sont adaptés de la façon suivante

05h25 au lieu de 05h30 et 15h30 au lieu de 15h50 ( roulement E 246017 )

05h00 au lieu de 05h30 ( roulement E 29601 )

12h45 au lieu de 13h00 ( roulement E29605 )

Le rôle de ces renforts sera prioritairement la recherche des dossiers voyage de dernières minutes avec l'outil « A QUAI »

Pour la direction, ces CDD sont mis en place jusqu'en 2017, date à laquelle les portiques sur chaque quais devraient être opérationnels !

***Les membres CGT au CHSCT A***

***PROVINI René CORDIER Mélody MARLIER Jloûis***