

## Agents commerciaux Voyageurs Gares

### **LA PÉNIBILITÉ NON RECONNUE PAR L'ENTREPRISE : LA PILULE NE PASSE PAS**

Alors que des groupes de travail se mettent en place sur la pénibilité dans les métiers qui ont été reconnus par l'Entreprise, les agents commerciaux gares souffrent dans l'indifférence et le mépris le plus complet des dirigeants de l'Entreprise au plus haut niveau.

En effet sur l'ensemble des métiers qui dépendent de l'activité voyageurs, seuls les agents des trains et les agents de manœuvre produits dans les escales sont reconnus par l'entreprise comme ayant un métier pénible.

Ainsi, la Direction ne reconnaît pas

#### **Pour les agents d'escale :**

- Le stress permanent des agents lié au contact de la clientèle, et le rôle difficile de représentants d'une entreprise trop souvent défaillante dans ses responsabilités de service public (retard de trains récurrents, politique tarifaire inégalitaire etc.), situations qui les mettent de plus en plus souvent en danger face aux réactions d'usagers excédés.
- Les horaires décalés avec notamment avec la généralisation des périodes d'extrêmes soirées.

#### **Pour les agents de la vente :**

- Le stress lié aux stratégies de l'entreprise : les exigences de VFE dont le mode de management au travers de l'animation permanente, s'apparente de plus en plus à du harcèlement avec des pressions constantes sur les maigres notations comme levier.
- Le stress lié aux stratégies commerciales qui se concentrent sur internet et la dématérialisation des titres de transport, politique qui vise la disparition des vendeurs dans les gares, et qui se met en place en exigeant une aide active des agents commerciaux concernés.
- Le travail en permanence en milieu aveugle (la lumière artificielle tout au long des journées est la seule source d'éclairage pour un bon nombre de vendeurs).

#### **Pour les agents des CLD et des centres dédiés :**

- Les temps de pause réduits voire supprimés. A ce jour 60% de ces agents ce sont vu supprimés la pause de 20 minutes que le RH 0077 permet de prendre pour une tenue de poste en journée continue.

Concernant le stress, la Direction se retranche derrière une étude qui a été faite au sein de la SNCF. Elle organise des formations destinées aux managers afin que ceux-ci apprennent à faire passer les stratégies de l'entreprise auprès des agents d'exécution sans les faire « stresser ».

Les DPX seraient donc les bourreaux. Ils seraient responsables de la morosité voire la dépression des agents? En réalité, les dirigeants de proximités ne sont qu'un des maillons de cette chaîne, et donc victimes eux aussi de cette forme de management, la Direction se défausse une nouvelle fois de ses responsabilités en voulant leur faire porter le chapeau. Quel cynisme !

✚ Ce sont les décisions de l'Entreprise, stratégies de management commercial, orientations contre l'avenir du service public, qui sont responsables du mal être des agents. C'est aux acteurs de ces décisions que **Force Ouvrière** s'adresse dans les instances nationales, pour qu'ils reconnaissent et qu'ils corrigent enfin cette situation sanitaire désastreuse en terme de risques psycho sociaux.

✚ Concernant les contraintes liées au service public, **Force Ouvrière** estime que la pénibilité de nos métiers est liée à ces contraintes. C'est entre autres, ce qui justifiait les 37,5 ans de cotisation pour une retraite à taux plein. Dans le cadre des tables rondes sur le dossier de la pénibilité, pour éviter l'injustice que vivent les agents commerciaux gares aujourd'hui, et afin qu'aucun cheminot ne soit oublié dans les contraintes particulières liées à son métier, nous avons dit qu'il fallait prendre en compte la sujétion (astreinte, nuit, horaires décalés, travail en extérieur...) et non pas le métier, comme l'a pourtant fait la Direction.

**Le dossier ne peut pas être clos comme le prétend la Direction.**

**Trop d'agents restent sur la touche sur ce dossier de la pénibilité.**

**Nous exigeons que les conditions de travail de tous les cheminots soient étudiées sans que la seule notion de coût en termes de compensations, n'oriente l'Entreprise.**