



# AGENTS DE LA SNCF VOYAGEURS

RELATION CLIENT SOL & BORD

## WEEK-ENDS DE FORTE AFFLUENCE : L'UNSA INTERPELLE L'ENTREPRISE

Même si la période estivale 2022 a été un succès pour la SNCF avec un taux de remplissage record des TGV et des IC, le constat est loin d'être aussi réjouissant du côté de la production et des salariés au sol et du bord. L'UNSA a déposé une demande de concertation immédiate (DCI). [Explications.](#)

**QUEL CONTEXTE ?  
DES DÉFAILLANCES  
DE MATÉRIEL,  
UNE CHALEUR  
ÉTOUFFANTE À  
BORD DES TRAINS,  
DES INCENDIES QUI  
ONT FORTEMENT  
PERTURBÉ LE  
TRAFIC, DES PRISES  
EN CHARGE DE  
CLIENTS SINISTRÉS,  
ETC.**

L'entreprise, qui fait face à des problèmes de ressources en personnel et veut assurer la bonne marche des TGV cet été, a décidé de mettre en place une expérimentation sur les week-ends de pointe « *neige* » sur l'axe Sud-Est (février-mars 2023) avec l'octroi d'une prime de 50 € par agent et par samedi ou dimanche travaillé sur ces week-ends pour les ADC. Cette expérimentation permet de remédier aux problèmes de charges et ressources en fiabilisant et orientant un maximum de personnel sur les week-ends de pointe. Les retours en production étant plutôt positifs, l'expérimentation s'est élargie à l'axe TGV Atlantique et aux ASCT Voyages sur les week-ends de mai 2023 puis à l'ensemble des axes sur le deuxième semestre 2023. ...

### POURQUOI UNE DCI ?

L'UNSA ne peut pas valider une telle expérimentation qui met à mal la qualité de vie et des conditions de travail (QVTC) et l'équilibre vie pro / vie perso des agents concernés. Elle s'est toujours positionnée en faveur d'une réelle politique de recrutement dans les métiers en tension pour faire face aux besoins de production.



UNSA-FERROVIAIRE



CONSULTEZ  
LA DCI UNSA



# AGENTS AU SOL CETTE EXPÉRIMENTATION POSE DEUX PROBLÈMES MAJEURS

## #1 UNE DISPARITÉ ENTRE LE PERSONNEL ROULANT ET SÉDENTAIRE

- **Qu'ils soient au sol ou roulants**, les agents rencontrent les mêmes problèmes lors des périodes de pic d'affluence : la gestion des clients, la chaleur en gare ou dans les espaces de vente, les ruptures de correspondance, les hébergements en situations perturbées à gérer, etc.
- **La mise en place de ce dispositif** avec le critère de l'adéquation entre charges et ressources pour le personnel roulant : l'UNSA considère que ce critère est tout aussi valable pour les agents sédentaires. L'entreprise nous assure que même si un TGV ne peut pas partir sans un ADC ou un ASCT, les agents au sol sont tout autant nécessaires à la production.
- **La différence, pour les agents au sol**, est l'impact direct sur la production. L'entreprise dissimule cette problématique de manque de ressources en refusant des congés protocolaires et en figeant des postes.

- **L'UNSA-Ferroviaire refuse** que les conditions de travail des agents deviennent une variable d'ajustement des problèmes liés à la production.
- **Ces nouvelles mesures** renforcent le sentiment de manque de reconnaissance des agents au sol en comparaison aux roulants.
- **L'UNSA-Ferroviaire pointe du doigt** d'autres problématiques rencontrées au quotidien par les agents au sol : les salaires, les conditions de travail ainsi qu'un fort besoin de reconnaissance. L'entreprise nous assure accorder de l'importance aux agents de la relation client sol avec la mise en place de la polycompétence (ISV), de New Impec pour tous (escale et vente) et des challenges organisés selon les BU.
- **L'UNSA-Ferroviaire rappelle** que la seule réelle avancée salariale obtenue pour les agents au sol ne concerne qu'une partie des agents reconnus polycompétents et que cette avancée s'apparente davantage à un accompagnement lors des réorganisations.

## #2 LES CHALLENGES À 25 € ORGANISÉS PAR CERTAINES BU

- **Le terme de challenge** est en opposition à l'automatisme de la prime des agents roulants. La disparité des montants (25 € au lieu de 50 € par jour travaillé) pose la question de l'équité entre salariés et est inacceptable pour l'UNSA-Ferroviaire.
- **Un agent sédentaire**, en plus d'être présent sur les week-ends de forte affluence, devra croiser les doigts pour que son équipe ne rencontre pas de situation dégradée pour prétendre à une prime. L'entreprise explique que chaque challenge est organisé par les BU pendant l'été 2023, sur quelques week-ends ciblés avec ses propres règles.
- **Pourquoi les agents au sol** doivent-ils prouver qu'ils sont compétents pour obtenir une prime ? L'UNSA rappelle que lors des situations perturbées, ils sont eux aussi sur le terrain pour prendre en charge les clients.
- **S'il est compréhensible** que les dates de ces week-ends puissent être différentes d'un axe à un autre, l'UNSA-Ferroviaire demande que le montant et les modalités de mise en œuvre soient cadrés de façon identique par la SA Voyageurs en national.

## UN MANQUE D'ÉQUITÉ DE TRAITEMENT ENTRE SALARIÉS

Devant ce constat, l'UNSA demande la généralisation de l'expérimentation à l'ensemble des axes, avec la même prime de 50 € pour tous les agents (sol, ADC, ASCT et matériel). L'UNSA a demandé si cette expérimentation va être prorogée au-delà de l'année 2023. La SA Voyageurs nous assure qu'à date, elle n'est

valable que pour cette année. En effet, beaucoup de sessions de recrutement et de formation sont en cours depuis le début 2023. Cela devrait pallier le manque de personnel sur les métiers dits *en tension* (ADC, ASCT et gares). L'UNSA ne manque pas de rappeler que deux grands événements arrivent à grands pas, la Coupe du monde de

rugby et les JO 2024. Il est temps d'arrêter le recours à la prime systématique en lieu et place d'une réelle politique emploi et conditions de travail. De plus, l'UNSA, qui défend l'ensemble des salariés, ne peut pas valider ce traitement différent entre personnel au sol et roulant sur ces week-ends de pointe lors de l'été.