

INFO CSE FRET

MARS 2022 NUMÉRO 53



LA SAISON DES ENQUÊTES

En ce début d'année 2022, l'heure est aux bilans. La direction en profite pour dégainer des enquêtes de satisfaction tous azimuts. Non seulement elle semble s'inquiéter du moral des troupes, mais elle se penche aussi sur les doléances des clients. Un petit résumé objectif s'imposait !

LES CLIENTS ONT LA PAROLE.

La déclaration d'enquête de satisfaction client cuvée 2021 est de sortie !

Pour la 14^e année consécutive, une étude très sérieuse a été menée auprès des clients de Fret SNCF. **Sur un total d'environ 600 contacts clients, on peut regretter un retour de seulement 127 réponses, ce qui nous donne à peine 20 % de sondés...** Une question se pose d'entrée sur la pertinence et la justesse d'une démarche qui ne soulève même pas l'intérêt d'un cinquième de nos clients...

Hip hip hip hourra ! Nous allons enfin savoir ce que pensent les clients des services de Fret SNCF.

Alors bien sûr, ne nous emportons pas. Ce que l'on nous présente n'est pas à proprement parler une enquête de satisfaction client. C'est en fait **l'analyse plus ou moins objective que fait la direction des retours clients**. On pourrait même renommer tout ça en « enquête d'autosatisfaction ».

Côté services, comme chaque année d'ailleurs, on note que **le wagon isolé cristallise toutes les critiques**. Les conclusions des sondeurs attribuent cette médiocrité à un manque d'information client et une mauvaise gestion opérationnelle des aléas. Nous souhaitons juste rappeler un élément essentiel à la réalisation d'un train : il faut du personnel formé et en nombre, des installations qui fonctionnent et des engins moteurs en état de marche.

Et c'est là que le bât blesse mon capitaine... Ces trois éléments disparaissent peu à peu et deviennent des denrées rares. **Le client n'a pas envie qu'on lui dise à l'avance que l'on ne pourra remplir notre contrat pour la énième fois. Il a envie de voir arriver ses wagons à bon port...**

On pourrait ainsi analyser toutes les conclusions sur des aspects dont nous n'avons pas tous les retours clients détaillés, mais ce serait une perte de temps, car invariablement, l'analyse des élus de l'UNSA-Ferroviaire serait différente et moins autosatisfaisante.

D'ailleurs, on notera que le substantif « satisfaisant » et toutes ses déclinaisons sémantiques (« satisfaction », « satisfait », « satisfaire », etc.) sont souvent repris tout au long des 22 pages de cette édition 2021. C'en est presque une obsession que la Direction du Fret ne semble pas maîtriser.

Juste un conseil afin de « satisfaire » positivement le client : il faut stopper les suppressions de postes et se donner les moyens de réaliser ce que les cheminots savent faire par essence, c'est-à-dire fabriquer des trains sur le terrain. Si vous voulez satisfaire le client, essayez de satisfaire aussi les besoins de la production.

Alors bien sûr, on pourra nous rétorquer que cet article manque de bonne foi, mais en retour, nous affirmons de nouveau qu'on ne présente aux cheminots qu'une version light et tout public de cette enquête...

Finalement, en lisant et relisant l'enquête de satisfaction client, il est assez étonnant de remarquer, année après année, que les réorganisations préfigurent toujours les conclusions de ces sondages... Un peu comme si la Direction du Fret anticipait les moindres désirs des clients avant qu'ils en aient eu envie ou même besoin...

Bizarre, vous avez dit bizarre...

LES CHEMINOTS ONT LA PAROLE.

Les élus du Comité social et économique ont eu l'immense bonheur d'assister à une présentation des résultats de l'enquête « C'est à vous » qui met les cheminots du Fret à l'honneur.

Vous voulez des chiffres et des pourcentages ? Ça tombe bien. En voilà un petit cocktail en vrac.

Cette enquête, à laquelle 66 % des agents ont répondu, avait pour but de mesurer leur satisfaction et leur engagement, mais aussi de recueillir leurs attentes.

On note au passage le faible pourcentage de la part féminine des répondants (14 %), qui reflète bien sa faible proportionnalité au sein de Fret. On évoquera aussi le faible taux de réponse des managers qui plafonne à 17 % et dont les indicateurs de satisfaction sont en baisse... Manque de temps, désintéressement ou bien crise de foi hiérarchique ?

De manière générale, tous les indicateurs sont tristement dans le rouge. Le mal-être au travail se confirme : 21 % d'agents sont motivés, et seulement 14 % sont confiants. On peut sans peine avancer que ces chiffres sont alarmants et qu'il est grand temps d'en tirer de vraies conséquences.

23 % des agents, soit un quart du personnel, estiment manquer de formation pour mener à bien les tâches qui leur sont dévolues. 35 % ne sont pas satisfaits de leur environnement de travail et 36 % ont du mal à allier vie privée et vie professionnelle.

Le plus grand paradoxe est que **les agents sondés aiment globalement travailler à FRET SNCF, mais ne recommanderaient pas leur place** à quelqu'un. Cela met en évidence cette relation amour - haine qui existe entre les agents et une entreprise qui évolue sans gérer et prendre en compte leurs inquiétudes concernant l'avenir.

Petite lueur d'espoir, Fret SNCF affiche de meilleurs résultats que le reste du Groupe au niveau de la discrimination et de l'éthique, avec un taux de confiance concernant la prise en considération des problèmes par l'entreprise de 84 %. Mais ce n'est pas une victoire, ce taux devrait atteindre les 100 % !

En conclusion, le moral des agents du Fret n'est pas au beau fixe. Au-delà de cette litanie de statistiques, on se demande quelles mesures la direction va prendre pour essayer de relever les résultats de certains indicateurs dangereusement faibles.

Cette enquête est utile, car elle confirme les dysfonctionnements régulièrement mis en lumière par les élus du personnel. On peut rêver et espérer que la direction aura, à l'avenir, un peu plus confiance dans l'avis des instances représentatives. Mais pour l'instant, **sans mesures concrètes, le plus difficile sera certainement de faire en sorte que le personnel de Fret SNCF puisse simplement faire confiance à la direction.**

Contactez vos élus UNSA-Ferroviaire à l'adresse : cse.fret@unsa-ferroviaire.org