



# ACTIVITÉ TGV-INTERCITÉS

L'UNSA VOUS INFORME

## QUOI DE NEUF ?

Voici un état des lieux des sujets d'actualité de l'activité TGV-Intercités issus de différents échanges avec la direction.

### #1 APPELLATION

À la suite de la confusion qui existait entre l'activité Voyages et la SA SNCF Voyageurs, l'activité a changé de nom. Elle s'appelle aujourd'hui TGV-Intercités.



Cette confusion était très fréquente.

### #2 ACTUALITÉ

#### LA CLIENTÈLE PRO

Un recul de - 25 à - 75 % en janvier et de - 60 % en février.

#### LA CLIENTÈLE LOISIRS

La direction annonce une baisse du chiffre d'affaires à hauteur de 26 % par rapport à 2019. Le trafic est en baisse de 19 % et le un taux de remplissage à 62 %.

#### EUROSTAR

Début janvier, on comptait deux A > R entre Paris et Londres. Les circulations sont remontées à cinq A > R puis 10 A > R quotidiens en février. La direction affirme ne pas avoir d'inquiétudes.



#### THALYS

Le plan de transport était de 50 % des circulations nominales en janvier et 70 % en février.

#### OUIGO ESPAGNE

Le taux de remplissage de plus de 90 % est très encourageant pour la direction.

### #3 QUALITÉ SERVICE

L'indice du *Net Promoter Score* (NPS) est de 37. Pour la direction, ce chiffre est l'illustration des soucis de régularité liés aux bagages oubliés (à hauteur de 650 000 par an) et des perturbations météorologiques, telles que celles que l'on subit cet hiver avec le givre qui impacte les TGV Atlantique et les trains Intercités.

La direction mène une étude sur la gestion des bagages oubliés dans d'autres entreprises, comme à la RATP ou à l'étranger.

#### SELON LA DIRECTION

En Angleterre, le bagage est qualifié d'oublié en fonction de l'heure, de la localisation et du type de bagage. ...



L'UNSA rappelle qu'il est important de ne pas copier simplement les modèles. Il convient surtout que les mesures prises soient adaptées à notre pays et à notre entreprise.





## #4 SNCF CONNECT

L'application est sortie le 25 janvier. La direction reconnaît les bugs liés à cette nouvelle application, mais elle est agacée par l'acharnement de la presse (*SNCF Bashing*). L'entreprise savait qu'il y aurait des bugs, mais souhaitait malgré tout lancer la sortie, car il est impossible de tout tester de fond en comble.

### SELON LA DIRECTION

Les ventes de titres de transport n'ont pas baissé du fait de ce changement. L'information aux agents a été faite en amont et des modules spécifiques *E-learning* ont été mis en place.

### QUE DIT L'UNSA ?

Nous invitons la direction à se rapprocher des personnels de la RCAD qui ont eu à gérer les clients mécontents.

L'UNSA-Ferroviaire dénonce la fin de WIT avec l'arrivée de SNCF CONNECT.

La direction nous précise que c'est surtout le résultat de l'obligation fixée par l'autorité de la concurrence.



L'application WIT sera-t-elle la seule victime de cette évolution ?!

## #5 SÉCURITÉ

### LA DIRECTION ESTIME QU'IL N'Y A PAS DE PROBLÈME

L'UNSA rappelle qu'il y a un sujet de détournement des gares et de transfert de certaines missions vers Gares & Connexions.

### CE QUE L'UNSA PRÉCISE

Les sujets sont présentés dans différentes instances, sans harmonisation et sans aucune vision globale. La direction reconnaît qu'il est important que l'information soit transmise dans toutes les instances de représentation du personnel (IRP) de façon simultanée, mais précise que le sujet concerne la SA Voyageurs.



L'UNSA demandera une audience sur le sujet auprès de la direction de la SA Voyageurs. Par ailleurs, l'UNSA exige qu'un point soit fait concernant la compatibilité des applications équipage et sécurité à bord.

## #7 FORMATION 4S



Au regard des problématiques soulevées par les agents, une audience spécifique sera demandée au niveau de la SA Voyageurs.

## #8 SOLAR

La mise en œuvre du nouvel outil SOLAR sera décalée, le projet ayant pris un peu de retard. ...

## #6 ATOUT CHEF DE BORD

Les premiers résultats montrent que l'entreprise doit travailler sur les sujets de qualité de vie au travail (QVT) ainsi que sur la formation. Cela passe par une aide aux managers sur ces sujets.



Les attentes des salariés sont fortes. Les réponses apportées devront être à la hauteur.



L'UNSA-Ferroviaire précise qu'il vaut mieux décaler son déploiement pour que les agents ne passent pas pour des « *incompétents* » aux yeux des clients.

## #9 RÉFÉRENTIEL VO00907

L'UNSA-Ferroviaire dénonce une mise en œuvre qui s'éloigne du texte et demandera une audience spécifique sur le sujet.



## #10 NOUVELLE TENUE

La direction nous informe que dans le respect des engagements pris lors de la commission métier de la relation client, la nouvelle tenue fera l'objet d'échanges avec les organisations syndicales. L'UNSA informe la direction que les retours des agents sur la tenue unisaison (un seul modèle) sont négatifs.



**Il convient d'être vigilant sur l'aspect sûreté. Après l'agression récente de l'ASCT en tenue dans le métro de Toulouse, il convient de traiter rapidement le sujet du temps alloué pour l'habillage et le déshabillage, comme le prévoit le Code du travail.**

## #11 CRISE SANITAIRE

Depuis le 14 mars, conformément aux annonces gouvernementales, le passe vaccinal est suspendu dans tous les lieux où il était exigé. Cependant, le port du masque reste obligatoire dans les transports ainsi qu'au niveau des espaces où le titre de transport est obligatoire (portique d'accès aux quais, bornes de validation ou contrôle à l'embarquement).



**Pour l'UNSA-Ferroviaire, il serait intéressant de connaître le coût, depuis le début de la crise sanitaire, de la mise en œuvre des exigences gouvernementales successives (désinfection des espaces, des rames, contrôle du passe sanitaire, etc.).**

## DERNIÈRE MINUTE

À la suite du conflit entre la Russie et l'Ukraine, la SNCF a décidé que les réfugiés ukrainiens pourraient voyager gratuitement sur les TGV et TER.



**L'UNSA salue cette initiative !**

## #12 CONCURRENCE

### TRENITALIA

Leurs trains sont peu remplis, comme ceux de la SNCF. Ils sont victimes de la crise Covid-19. Concernant les retours clients, le niveau de prix est bien positionné, mais l'entreprise n'est pas bien notée sur la propreté et le confort. Aujourd'hui, il y a deux A > R Paris > Lyon > Milan. Des A > R supplémentaires sont prévus courant 2022, puis, à nouveau en 2023.

### RENFE

Elle voulait faire circuler des TGV sur l'axe Sud dès 2022, mais a été

contrainte de différer son projet. Le partenariat sur la desserte Paris > Barcelone avec la RENFE (Elypsos) se terminera fin 2022.

### SNCF

Elle veut rendre les trains plus accessibles. Elle analyse toute la concurrence, notamment l'aérien (actuellement 86 aéroports en France). L'entreprise travaille sur des prix abordables. Malgré tout, l'image du train reste chère. C'est pour cela que la SNCF réfléchit à une évolution de certaines tarifications (cartes).



Les clients recherchent surtout des tarifs simples et lisibles.

## #13 ANIMATION MANAGÉRIALE

Une réflexion est en cours sur l'activité TGV-Intercités afin d'harmoniser les différentes animations managériales (IMPEC et La Prime). Les travaux s'inspirent de PEPS (animation managériale de la RCAD).



L'UNSA suivra ce dossier important pour les agents.

## #14 BUG INFORMATIQUE

Certains agents ont reçu un trop-perçu pouvant aller jusqu'à 300 euros sur la fiche de paie du mois de février. Les agents concernés et les organisations syndicales seront informés des modalités de remboursement.



Les situations doivent être traitées de manière individuelle.

## #15 TARIFS & SIMPLICITÉ

Ce sont des programmes qui seront prochainement mis en œuvre et qui ont pour but de trouver des solutions au sujet des correspondances.



Il est important de faire de la pédagogie auprès des AOM et d'expliquer que les voyageurs, y compris ceux de leur région, voyagent dans toute la France et qu'ils ont besoin d'avoir un système ferroviaire national et lisible.

## #16 INTERCITÉS

La nouvelle convention avec l'AO (l'État) est signée le 17 mars.

### D'APRÈS LA DIRECTION

Cette convention est construite économiquement sur des bases solides ainsi qu'avec une qualité de service atteignable, ce qui sera plus motivant pour les personnels. Cette convention prévoit un calendrier

d'ouverture à la concurrence sur les dessertes suivantes :

- Bordeaux > Nantes > Lyon ;
- Paris > Clermont-Ferrand ;
- Paris > Limoges > Toulouse.

### A PRIORI

L'exploitation à la suite de la mise en concurrence ne se fera pas avant fin 2028, voire 2029.



Pour l'UNSA-Ferroviaire, la convention comporte beaucoup trop d'incertitudes économiques et sociales.

