

À l'UNSA, on s'occupe de moi !



Novembre 2022

CSE

CSE ordinaire du 20 octobre 2022

Votants : 12 UNSA-Ferroviaire, 0 CGT,
0 CFDT, 1 SUD-Rail

La séance en présentiel s'est ouverte par la
déclaration liminaire de vos élus UNSA-Ferroviaire.
Retrouvez-la sur le groupe [@workplace UNSA \(ICI\)](#).



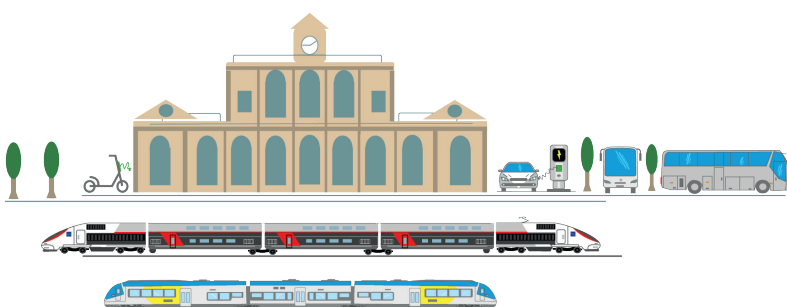
Retrouvez également le compte-rendu de la CSSCT du 13 septembre 2022 du
secrétaire adjoint du CSE évoquant les conséquences de l'évolution de la
gouvernance et du pilotage de la sécurité incendie dans les gares de Magenta et
Haussmann (point 1 de ce compte-rendu de CSE) ainsi que le détournement de la gare
de Rouen (point 2 de ce compte-rendu de CSE) [\(ICI\)](#).

1 Conséquences de l'évolution de la gouvernance et du pilotage de la sécurité incendie dans les gares de Magenta et Haussmann (Philippe BETIS)

La délégation UNSA-Ferroviaire a tenu
à souligner que ce projet d'évolution
de la gouvernance et du pilotage de
la sécurité incendie dans les gares de
Magenta et Haussmann avait du sens
puisque'il prévoit une reprise, par Gares
& Connexions, de la sécurité incendie
dans les gares souterraines et le tunnel
de la ligne E, et repositionne les
responsabilités de chacun.

Par ailleurs, la délégation UNSA-Fer-
roviaire a noté la création de quatre
postes, mais a attiré la vigilance de la
direction sur la charge de travail pesant
sur le poste de responsable maintien en
conditions opérationnelles qui est
présenté comme fortement attendu par
les intervenants internes comme
externes.

Pour ces raisons, la délégation
UNSA-Ferroviaire a voté « POUR »
lors de cette consultation.



UNSA-Ferroviaire Gares & Connexions
30 rue du Château des Rentiers - 75013 PARIS
garesetconnexions@unsa-ferroviaire.org
Workplace : UNSA gares & connexions

2

Détournage Rouen (Anne CLERGEOT SILVESTRE, Sébastien PAWLACZYK et Aurélie WOELFFEL)

La délégation UNSA-Ferroviaire a observé dans ce dossier de détournage de la gare de Rouen que :

- La préconisation de renforcer la présence de l'OIV (opérateur information voyageurs) en matinée le dimanche, qui avait été demandée par les membres de la CSSCT, a été retenue par la direction. Ce renforcement aboutit à la présentation d'un roulement OIV mieux équilibré en supprimant les grandes périodes de travail mixtes matinées / soirées.
- L'astreinte ne sera composée que d'agents issus de l'Unité Gares de Rouen et qui connaissent donc les métiers du COEG (Centre opérationnel exploitation gares).
- Le roulement de gestionnaire de plateforme sera éventuellement à retravailler avec les titulaires du roulement qui seront recrutés afin de revoir l'enchaînement de la ligne 9 soirée-repos périodique simple-soirée pour aboutir à l'enchaînement matinée-repos périodique simple-soirée et ainsi allonger le temps de repos des salariés afin d'améliorer leur qualité de vie au travail et leur équilibre vie professionnelle / vie personnelle.

Cependant, l'affichage par la direction de son souhait de profiter de ce détournage de la gare de Rouen pour externaliser la prestation PSH/PMR (personne en situation de handicap/



personne à mobilité réduite) et les OT (objets trouvés) a interpellé la délégation UNSA-Ferroviaire puisque d'une part, ces missions font partie des activités cœur de métier de Gares & Connexions et, que d'autre part, la volumétrie des prestations actuelles devrait conduire à leur conservation en interne, selon les standards G&C.

Pour ces raisons, la délégation UNSA-Ferroviaire a voté « L'ABSTENTION » lors de cette consultation.

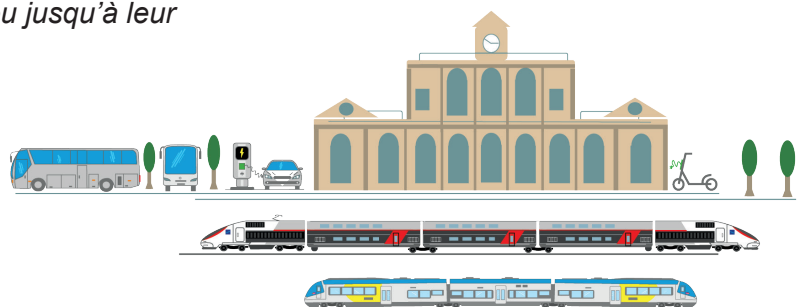
3

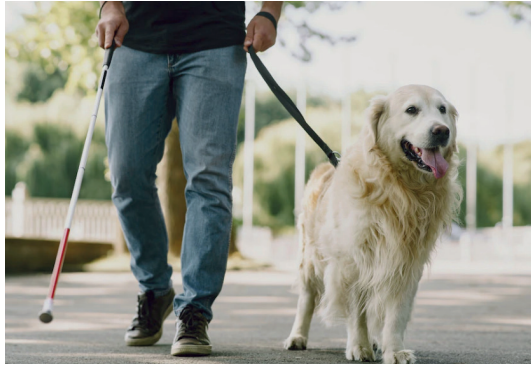
Plateforme PMR/PSH (Lamisse YAHYA)

Le service d'assistance est un service gratuit proposé par SNCF G&C qui consiste à accompagner les personnes en situation de handicap (PSH) et les personnes à mobilité réduite (PMR) lors de leur voyage :

- Au départ, d'un point d'accueil dans la gare jusqu'à leur place dans le train ;
- À l'arrivée, depuis leur place jusqu'à la sortie de la gare ou jusqu'à leur correspondance.

Ce service, disponible pour tous les transporteurs, est proposé dans les gares avec des agents SNCF, pendant leurs horaires de présence. L'assistance peut être « garantie » si elle est réservée au moins 48 h ou 24 h à l'avance (en fonction du transporteur concerné et/ou s'il y a une correspondance TER) ou « non garantie » en se présentant au point de rendez-vous le jour du départ.





Pour réserver, il faut contacter le (ou les) service(s) clients de l'entreprise (ou des entreprises) ferroviaire(s) avec la(les) quelle(s) le client voyage.

À la suite de la loi d'orientation des mobilités (LOM) dans son article 28, précisé par le décret n°2021-1124 du 27 août 2021, l'objectif de la mise en place d'une plateforme PMR/PSH est de simplifier la réservation de l'assistance pour les clients concernés en leur offrant un point d'entrée unique sur l'ensemble de leur trajet (direct ou avec correspondance), quel(s) que soi(en)t le (ou les) transporteur(s) concerné(s).

Ce programme porte plusieurs enjeux majeurs pour Gares & Connexions :

- **Offrir un parcours client simple** avec un centre de relation clients dans toutes les situations ;
- **Répondre aux exigences des clients :** omnicanalité, répondre 24/7, anglais... et maintenir la satisfaction vis-à-vis du service ;
- **Répondre aux financeurs :** autorités organisatrices, État, transporteurs ;
- **Faire face aux défis** induits par les JO 2024 ;
- **Respecter le planning demandé** par l'État avec une date de mise en œuvre au 1^{er} janvier 2024 au plus tard ;
- **Avoir une capacité de production plus importante** face à l'augmentation continue des demandes d'assistance.

Les missions du centre de relation clients unique seront la gestion des demandes :

- De réservation d'assistance pour tout trajet ferroviaire simple ou avec correspondance(s) ;
- De réservation d'assistance depuis ou vers l'étranger ;
- De transports de substitution en cas d'assistance impossible.

Mais également la gestion :

- Des demandes (modification ou annulation de voyages) ;
- Des aléas avant et pendant le voyage ;
- De l'après-vente (réclamations...) du service d'assistance PSH/PMR.

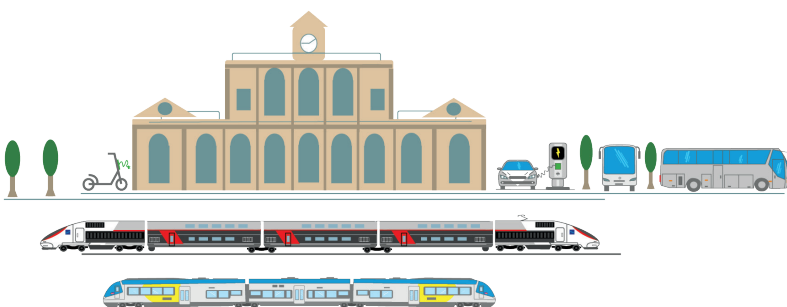
Les prochaines étapes du projet :

- Les travaux sont en cours sur le modèle cible de la plateforme unique : périmètre, modalités et planning de mise en œuvre. La consultation des partenaires sociaux sera effectuée lorsque les travaux auront été finalisés.
- Des appels d'offres seront lancés pour la contractualisation d'un marché en externe afin d'apporter des compétences complémentaires (par exemple, sur les langues) par rapport à celles des équipes SNCF, et pour équiper le futur centre de relation clients des outils nécessaires.



Les élus UNSA-Ferroviaire s'interrogent sur la logique d'externalisation de ce projet de plateforme alors qu'une étude de ré-internalisation est en cours chez Gares & Connexions. La direction précise que cette externalisation sera faible et limitée sur les pointes comme les JO 2024.

UNSA-Ferroviaire Gares & Connexions
30 rue du Château des Rentiers - 75013 PARIS
garesetconnexions@unsa-ferroviaire.org
Workplace : UNSA gares & connexions



4 DUER (Document Unique Évaluation des Risques) : processus agent en travail délocalisé (Sophie DESMARTIN)

Des bureaux en gare, au siège de l'établissement des grandes gares parisiennes (rue du Charolais) et à la DGIF SNCF G&C (site Rimbaud), sont mis à la disposition des résidents du siège de G&C (Panhard et Spark) qui le

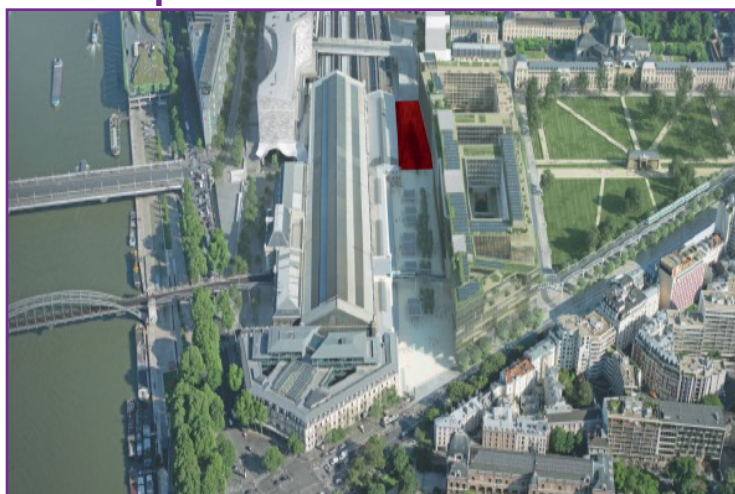
souhaitent les jours où les sites Panhard et Spark sont fermés (économies d'énergie notamment).

Une procédure est mise en œuvre pour assurer la sécurité de ce personnel.

5 Projet travaux gare d'Austerlitz (Patrick FAU)

Les travaux en cours :

- **Assainissement** : dévoiement de l'îlot ovoïde situé dans la cour Muséum afin de libérer l'emprise A7/A8. Raccordement de l'ovoïde projet à un branchement particulier côté voie nouvelle, créé sous maîtrise d'ouvrage SEMAPA (contributeur majeur pour la ville de Paris) ;

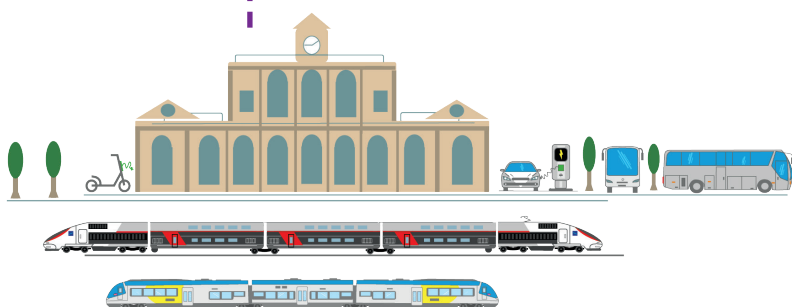


- **Rampe** : création d'une rampe piétonne, y/c voie pompier, connectant la cour Muséum à la voie nouvelle SEMAPA. Création de locaux SNCF sous la rampe et d'une voie d'avitaillement se connectant à la zone logistique dans l'îlot A7/A8 ;
- **Rénovation de la GHV (grande halle voyageurs)** : file 6 à 29 (charpente, couverture, façades, menuiseries) ;
- **Rénovation du bâtiment interstitiel** : terminée ;
- **Intermodalité** : réalisation de la nouvelle liaison entre la gare souterraine du RER C et la GHV côté Seine.

Les travaux à venir :

Modernisation de la gare : hall Seine, GHV, hall Muséum, aile Muséum et cour Muséum.

Retrouvez tous les dossiers présentés au CSE, mais aussi les comptes-rendus des commissions sur le site du CSE [\(ICI\)](#) dans la rubrique « Mon CSE ».



UNSA-Ferroviaire Gares & Connexions
30 rue du Château des Rentiers - 75013 PARIS
garesetconnexions@unsa-ferroviaire.org
Workplace : UNSA gares & connexions