

COMPTE-RENDU de la CLM Provence Alpes du 11 juin 2012

Déclaration CGT.

Informations données en séance :

Ventes :

Tendance en mai et premiers jours de juin plutôt mauvaise suite aux ponts de mai avec les voyageurs d'affaire qui ont moins pris le train.

Centre Ligne Directe :

La fermeture fait suite à une décision nationale au regard du nombre total de CLD.

La Direction nationale regarde le nombre d'appels traité plutôt que le chiffre d'affaire. Son constat : il y a trop de télévendeurs par rapport aux nombres d'appel au niveau national.

Les centres de Toulon et Nice se sont vus attribuer d'autres tâches dans le but de les maintenir. Toulon doit encore avoir d'autres missions.

Nous sommes intervenus pour rappeler le problème du routeur actuel avec un exemple récent à l'appui : un test a été fait en notre présence avec quelques agents du CLD d'Avignon qui était à ce moment précis sans client. Un agent a appelé le numéro de ligne directe et s'est retrouvé en communication avec un agent du CLD de Lille. Comment arriver à comprendre qu'une personne qui appelle d'Avignon où se trouve un CLD avec des agents en inactivité à ce moment précis se retrouve au CLD de Lille ?!!

Ponctualité / Régularité :

Quasiment 10 points de plus à ponctualité 0 par rapport à 1 minute.

Avignon est dans les objectifs malgré les travaux de la Virgule.

Mauvaise régularité sur l'axe Marseille-Toulon, Nice et Aubagne. Les travaux et REVCO (rever corail) en sont la cause. Un groupe de travail sur les causes du mauvais fonctionnement de ces REVCO est mis en place. Une étude graphique est en cours pour changer les sillons sur l'axe Marseille-Toulon. Les trains Marseille-Aubagne sont les plus touchés dans les suppressions.

LAF :

Le nombre de PV et de recettes encaissées sont en augmentation.

Etude sur la fraude faite en début d'année, il n'y a pas encore eu de retour sur les résultats mais a priori il y aura 2 % de baisse de la fraude.

Une concertation régionale va avoir lieu sur le sujet.

Sûreté :

A Aix Ville, il y a une croissance importante d'évènements sûreté entre 2012 et 2011 : 70 % d'augmentation ! Des droits d'alertes ont été déposés sur Aix centre et Aubagne par la SUGE.

Il y a 4 chiens sur PACA, plutôt à Marseille. C'est la région qui a le plus de chien. Une demande d'un chien supplémentaire pour soutenir les équipes de la SUGE a été faite auprès de la direction. Un chien est très dissuasif lors des contrôles.

Aujourd'hui, la moitié des faits se passe sur les Bouches du Rhône.

Réponses aux questions des OS :

Réseau GSM/GFU sur la ligne des Alpes :

La ligne des Alpes n'étant pas équipée de radio sol train, le réseau GSM/GFU (réseau portable) est sollicité. Ce système permet d'arrêter les trains en cas d'urgence.

Une vérification de la couverture en GSM/GFU a été réalisée fin janvier : 91,7 % du territoire est couvert. Cela est insuffisant pour assurer une sécurité des circulations optimales. Sur les Alpes une radio simplifiée équipe tous les trains entre Veynes et Briançon. Cette radio portable est délivrée au conducteur, sa mise en place date du début des années 90. C'est une disposition qui existe uniquement sur les Alpes. Aujourd'hui, la maintenance de ce parc de 35 radios pose des difficultés. Une étude pour rationaliser le parc radio a été réalisée et présentée à RFF. On passerait de 35 à 28 postes radio. La direction de la SNCF attend dorénavant que RFF prenne des mesures. Le réseau GSM/GFU couplé avec la radio simplifiée permet d'avoir une couverture de 100%.

Accueil embarquement à Marseille :

La 1^{re} phase de l'accueil à la porte va se finir courant juin. L'expérimentation est prolongée de 9 mois jusqu'en mars 2013.

C'était en 5 jours / 7 glissants, ça va passer en 7 jours / 7.

79 % des clients sont satisfaits

79,7 % trouvent l'accueil à la porte pratique

74 % le trouve rassurant

Une enquête des agents faite à l'ECT, pas encore de retour de cette dernière. Pour l'enquête faite à l'EEV, voici les principaux résultats :

97,8 % des agents apprécient d'être au contact avec d'autres métiers

86,7 % apprécient de travailler à l'accueil embarquement

66,7 % trouvent ne pas disposer des outils nécessaires pour faire l'accueil dans de bonnes conditions

Petit à petit, les agents vont être équipés d'Accelio.

En 2^e phase, il va y avoir des tests de l'Accelio et d'un nouvel outil de l'escale. Ils vont tester des accueils à la porte sur des TGV de passages car pour l'instant ce n'était que des TGV origines.

Jusqu'à présent, lorsqu'il y a 2 rames TGV et IDTGV, l'accueil se fait à la barrière. A partir de la 2^{ème} phase, l'accueil de l'IDTGV se fera toujours à la barrière, par contre celle du TGV se fera à la porte.

Le DET de l'EEV PA rappelle que l'accès aux quais et à la salle d'attente n'est autorisé normalement qu'aux personnes munies d'un billet.

Projet ASPARTAM :

Il a été présenté au CCE fin mai. C'est une expérimentation des TGV « low cost » à la SNCF. Ce sera des trajets entre la région parisienne et la Méditerranée. Le lancement doit avoir lieu en avril 2013.

Il y aura 2 allers-retours Marseille-Marne la Vallée et 1 aller-retour Montpellier-Marne la Vallée.

4 rames en UM circuleront 7 jours / 7. Pas de correspondance. Suppression de la 1^{re} classe et du bar. Cela représentera 1200 voyageurs en 2^{de} classe.

Vente uniquement sur internet. Les billets seront non remboursables et échangeables avec frais. Chaque voyageur n'aura droit qu'à 1 seul bagage.

Le Centre Ligne Directe de Valence gèrera le SAV et donnera les informations utiles.

Il y aura un accueil systématique. Il sera demandé aux clients de se présenter 45 minutes avant le départ de leur train, et il y aura un refus d'embarquement à H-5 minutes (les TGV « classiques » sont à H-2).

Le projet n'est pas encore bien finalisé, des études doivent encore avoir lieu.

Ouverture des haltes :

Halte d'Arenc : va ouvrir début 2013. Les travaux commenceront après l'été. Une vingtaine de TER s'arrêteront chaque jour à la halte. La Direction estime à 3000 voyageurs/jour. Il y aura un accès PMR. Cette halte sera située au niveau de la tour CMA/CGM.

Halte de la Barrasse : il y aura 2 voies avec 1 quai central. Ouverture fin 2014.

Locaux de l'ancienne DR :

Depuis 2011, il y a eu des expertises techniques du bâtiment. Fin 2012, la Direction va chercher des promoteurs. A terme, la SNCF louera les locaux qu'elle souhaite y avoir, et d'autres entreprises pourront venir s'y installer. L'EIC déménagera vers le PRCI.

Il y a une réflexion sur la réattribution des locaux aux différents établissements de St Charles.

Sûreté cet été :

L'été, les zones sensibles sont : la Côte Bleue, la ligne d'Aix, Aubagne, Toulon et St CYR (avec l'ouverture de l'Aqualand)

1 équipe UNIR va être mis en place sur les évènementiels et sur le secteur Provence Alpes basé à Toulon sur juillet/août.

5 renforts viendront renforcer les équipes SUGE (mais en fait c'est pour accorder des congés aux agents donc il n'y aura pas plus d'agents !)

Arrivée des rames Régiolis sur Avignon

Le plan de transport pour le SA 2015 n'est pas encore finalisé. Les rames ont été achetées en prévisionnel. Les rames Régiolis seront utilisées pour effectuer les navettes sur la Virgule d'Avignon puis bout en bout à partir du SA 2015. Une étude sera faite pour que le Technicentre d'Avignon les prenne en charge. Le plan de transport pour la virgule sera connu en décembre 2012 pour une ouverture en décembre 2013.