



Syndicat des travailleurs du rail de Paris Sud Est
40 allée de Bercy - 75012 Paris
Tel 09 50 25 20 69 - Fax 01 43 07 62 55
sudrailpse@free.fr
www.sudrail.org



ELTDR - LA FERMETURE ARBITRAIRE DU C.R.C.T. DE PARIS SUD EST !

Le 19 mars 2010, à l'initiative de SUD-Rail, les membres du CHSCT de l'UO IDF Paris ont voté une demande d'expertise concernant le « *projet d'évolution du Centre de Relations clientèle Transilien vers un Centre de Relations clientèle groupe SNCF IDF* ». Ce projet concocté par la direction, qui tient en 4 pages seulement, se résume à la fermeture pure et simple du CRCT, mettant ainsi 20 agents sur le carreau pour transférer et donc externaliser l'activité à la filiale EFFIA.

Le cabinet d'expert Socialconseil a présenté son rapport d'expertise intitulé : « *Evolution du Centre de Relations clientèle Transilien ou la santé mise à l'épreuve de la fermeture d'un service « qui marche ... »* » lors du CHSCT extraordinaire le 29 juin dernier. SUD-Rail souhaite informer l'ensemble des cheminot-e-s, à travers des extraits choisis, sur les conclusions qui mettent en relief à la fois la parole libérée des agents du CRCT, un « *management de projet anxiogène* », la colère des agents quand au choix final de la direction et les problèmes et difficultés liés au reclassement des agents. Il est important que la politique de la direction soit dévoilée et dénoncée.

SUD-Rail a évidemment diffusé le rapport d'expertise à l'ensemble des agents du CRCT.

2004-2010 : VIE ET MORT DU CRCT

En 2004, avec la séparation par activités, le service de réclamation clientèle, initialement commun à GL et à Transilien, connaît une première restructuration qui se traduit par le départ d'une dizaine d'agents (sur un total de 30) à l'ECT.

En 2008, la direction SNCF projetait déréorganiser le CRCT de Paris sud-est et le CRT (centre de renseignement téléphonique) de Paris Saint-Lazare. Si un projet de fusion était à l'origine envisagé, c'est bien l'externalisation à la filiale EFFIA qui a été arbitrairement décidée, ce qui a conduit concrètement à la fermeture du CRT en 2009 à PSL.

Depuis lors, les 20 agents du CRCT sont soumis à une épée de Damoclès du fait de la direction qui laisse s'installer un climat d'incertitude délétère.

SUD-Rail intervient régulièrement aussi bien en DP, en CHSCT et au CER pour que la direction dévoile ses projets.

Ce n'est qu'à l'approche du CHSCT du 19 mars 2010 que les agents et les représentant-e-s du personnel sont fixés sur l'avenir du CRCT : la fermeture du service et le transfert à la filiale EFFIA !

SUD-Rail propose un questionnaire anonyme aux agents du CRCT pour recueillir leurs principales interrogations concernant le projet de réorganisation.

« UN MANAGEMENT DE PROJET ANXIOGÈNE »

L'expertise insiste sur le fait qu'un audit interne avait été mené par un Chef de projet en 2008, mais curieusement « *ce dossier est devenu inaccessible* ». « *Le sentiment de spoliation ressenti alors est redoublé par le vide entretenu par le manque de réponse quant au devenir du service alors que les résultats ont été présentés en conseil de Direction* ». C'est ainsi que pendant deux ans et demi les agents ont été ballotés dans le flou le plus total concernant leur avenir.

Ce n'est qu'avec la présentation du projet en mars 2010 que la direction met en place plusieurs réunions avec les salariés du CRCT, mais « *le sentiment d'une absence d'information et d'accompagnement autour de cette fermeture est alimenté par le besoin d'un suivi plus personnalisé de leur situation* » puisque « *12 participants sur 17 ont plus de 20 ans d'ancienneté dans l'entreprise* » et que la majorité des agents ont déjà connu des « *parcours professionnels marqués par des ruptures d'activité* ». »

Concernant la possibilité d'intégration à EFFIA, il convient de rappeler les conditions scandaleuses proposées :

« *Les nouvelles conditions de travail à EFFIA modifieront pour les 17 agents concernés :*

- les horaires de travail (actuellement des postes de journée du lundi au vendredi avec projet d'élargissement de l'amplitude de 7h à 21h 7jours/7),
- la hiérarchie des responsabilités et donc les parcours de carrière
- le lieu de travail désormais implanté à Ivry sur Seine
- la future organisation du travail avec les nouvelles équipes d'EFFIA
- le respect des conventions collectives et du contrat de travail (avenant au contrat par la mise à disposition de 3 ans)
- les conditions salariales : maintien des niveaux actuels mais adjonction d'une partie variable selon les règles en vigueur à EFFIA
- les conditions de retour à la SNCF »

Dans ces conditions, il n'est donc pas surprenant que l'ensemble des agents ont refusé l'intégration à EFFIA.

« UNE ACTIVITÉ DE QUALITÉ »

L'expertise souligne le savoir-faire et la qualité de l'expérience professionnelle des agents du CRCT : « *Ils sont dotés de ce que nous intitule des savoirs organisationnels, comme le résultat d'une information régulière sur les entités, les modes de fonctionnements et les personnes occupant certaines positions dont on peut avoir besoin* ». Et l'analyse qualitative met en valeur un « *métier créatif* », des « *savoir-faire rédactionnels* », des « *qualités d'arbitrage* » indéniables qui risquent de disparaître avec le transfert à EFFIA.

Les statistiques démontrent également « *une augmentation de la productivité collective ces deux dernières années* ».

Pourtant la direction a pris unilatéralement sa décision de fermeture, sans aucunement tenir compte des atouts du CRCT.

« POURQUOI FERMER UN SERVICE QUI MARCHE... ? »

La fermeture du service est d'autant plus mal vécue que les agents ont participé activement à augmenter la productivité du CRCT et que « *la qualité et la performance du travail réalisé a permis l'obtention d'un Trophée décernée le 11/02/09 par l'Institut d'Etudes Marketing Cocedal concernant plus particulièrement le traitement des réclamations par mails. Le CRCT a donc obtenu la première place dans la catégorie « secteur public » et la troisième place tous secteurs confondus* ».

Cet investissement collectif des agents du CRCT n'aura donc pas pesé dans la décision finale et injuste de la direction qui sacrifie les emplois sans état d'âme. « *Le retour à la réalité, c'est-à-dire l'imminence de la disparition du CRCT renvoie chacun devant un sentiment de dépossession et de vide (...)* **Les agents ont mis en avant le sentiment d'un gâchis au regard de l'énergie déployée pendant plusieurs années pour organiser l'activité du service : « Pendant 6 ans, on a construit ce service pour le voir fermer... » »**

« RECLASSEMENT OU DÉCLASSEMENT : LA CARRIÈRE SUBIE »

« *Alors que la question de la fermeture du service planait comme l'épée de Damoclès au dessus de leur tête, certains agents déclarent avoir anticipé leur départ. Néanmoins, ces derniers affirment s'être heurtés au refus de la Direction concernant la mobilité demandée. Il fallait assurer l'activité jusqu'au bout. Ils auraient alors préféré y voir le signe d'une remise en question de la fermeture du site.*

Mais dans l'après-coup, les agents apportent une lecture plus critique de ces refus vécus comme un moyen de servir les intérêts de la Direction au détriment de celui des agents et de leur déroulement de carrière. Dans ce contexte, l'injonction paradoxale qui leur est faite aujourd'hui de retrouver un poste nourrit les ressentiments à l'encontre de l'entreprise et entame la confiance accordée aux propos de la Direction :

« *On nous demande de retrouver un poste maintenant alors que par le passé certains d'entre-nous avait trouvé un autre poste et on a refusé de nous laisser partir. Ça fait des années qu'on est dans l'incertitude, on anticipe et on nous bloque et tout à coup on nous dit, le service va fermer il faut que vous retrouviez un poste, on nous le dit en mars pour le mois de juillet alors qu'ils savent cela depuis beaucoup plus longtemps. Et le problème c'est qu'on nous dit « démerdez-vous ! » »*

Il est vrai que l'amertume est d'autant plus grande que la plupart des agents du CRCT ont déjà subi des reclassements au cours de leur carrière à la SNCF et qu'ils ont le « sentiment répété d'être de « trop » » et que les postes de journée se raréfient.

Au final l'expertise insiste dans ses préconisations sur l'accompagnement individualisé des agents dans le processus de reclassement. L'expertise pose également la question de la reconnaissance du travail, de la pénibilité et de l'usure professionnelle, de la gestion des fins de carrière et la formation des salariés vieillissants.

A la lumière de ce rapport d'expertise, les membres du CHSCT consultés ont émis un avis évidemment défavorable à la fermeture du CRCT et ont notamment acté un suivi régulier en CHSCT des reclassements des agents concernés.

**SUD-RAIL REFUSE CETTE POLITIQUE DE
DESTRUCTION DE NOS EMPLOIS
ET DE PRIVATISATION DE LA SNCF
QUE VEUT NOUS IMPOSER PEPY ET SA CLIQUE**

