



# COSMO, UN DÉPLOIEMENT QUI S'ANNONCE HOULEUX !!!

**Le nouvel outil de contrôle Cosmo tant vanté par la direction comme le nec plus ultra, est dans sa dernière phase avant le déploiement (certains établissements ont démarré le déploiement, d'autres l'utilisent déjà).**

**Cette nouvelle technologie, tant attendue par la direction de l'entreprise et par les agents pour des raisons totalement et définitivement différentes, aura été accompagnée de façon inédite par l'entreprise.**

**En effet entre les tables rondes, les GT, « les ateliers avec certaines OS », l'ICCHSCT, le bus itinérant, les vidéos ou les informations en CHSCT, la direction a mis le paquet pour « vendre son instrument ».**

**Au final, reste le sujet de la formation des agents qui lui est occulté voire méprisé puisque la direction considère que la prise en main se fera en un temps record.**

**Ainsi, les connaissances s'apprendront sur le tas...**

Si la CGT l'a maintes fois dit et répété, elle n'est pas défavorable à l'arrivée d'un outil technologique plus en phase et en remplacement d'un ACCELIO vieillissant et ayant fait son temps, reste que de nombreux points soulevés n'ont pas trouvé de réponses satisfaisantes.

**Une utilisation mutualisée de COSMO =  
porte ouverte à toutes les dérives !!!**

En évoquant le déploiement de l'outil COSMO, la Direction indiquait qu'il s'agissait notamment « d'augmenter l'efficacité du contrôle et la rapidité des transactions de régularisation ». Or, l'outil est remis également aux agents d'escale. Ainsi, lors de l'ICCHSCT, le Président de l'instance avait affirmé que les possibilités de contrôle, de régularisation, d'établissement de PV étaient des fonctionnalités inaccessibles aux agents d'escale. Ceci figurait dans le dossier de consultation soumis à l'instance.

Si l'affirmation est rassurante, la direction a le pouvoir d'étendre le paramétrage vers les agents d'escale. Ainsi, les risques de dérives quant à l'utilisation de l'outil lors du déploiement sont bien réels par les différentes directions tentées par des expérimentations type mi-vendeurs, mi-ASCT à l'instar de l'offre de poste sur Occitanie sur le Train Jaune.

**Des règles de régularisation ubuesques !!!**

Concernant l'accompagnement des nouvelles règles de régularisation, nous notons l'absence totale de mise en œuvre de plans de communication destinés aux usagers qui, dans nos territoires, vont subir une situation de quasi-racket.

En effet, la Direction SNCF, en mettant en place le nouvel outil nommé COSMO, a « oublié » quelques grands principes. Le premier celui de garantir l'égalité d'accès aux usagers à des tarifs identiques. Le second, informer les usagers et les AO d'une organisation nouvelle dans laquelle le principe 1 sera bafoué...

Ainsi, dans sa quête absolue de réduire les coûts et d'augmenter sa marge opérationnelle, la direction s'est empressée de conceptualiser un nouveau format, celui d'usagers-victimes.

En effet, le paramétrage de l'outil fait que le tarif du titre de transport vendu aux guichets n'existera plus et sera remplacé par un tarif exceptionnel majoré.



Pour exemple, sur un trajet TER de 8 km dont le coût aujourd'hui plein tarif est de 2 euros, celui-ci sera facturé 6 euros avec l'outil COSMO. Ceci s'accompagne de surcroît du message continu de la direction de satisfaire le client et d'améliorer le service...

La politique de l'entreprise met en œuvre une évolution négative de la délivrance équitable des titres de transport. D'une présence humaine dans les gares, les guichets et dans les trains, elle évoluera vers des guichets fermés, des trains sans ASCT et des titres de transport onéreux.

Ces méthodes vont à l'encontre des règles élémentaires du service public et des mesures de sûreté envers les ASCT en charge de la préservation des recettes. En effet, la direction n'évoque que la LAF faisant au passage passer tout usager pour un fraudeur potentiel. Ceci en dit long sur la réalité de sa perception des mots « client et service ».

Il n'en demeure pas moins qu'une des missions d'un ASCT caractérisées par les 4 S est bien la sauvegarde des recettes.

Force est de constater que la Direction ne semble pas prêter attention à la mise en danger qu'elle va exercer sur ses personnels en charge de présenter « la facture » aux usagers. Nous craignons des réactions disproportionnées de la part de certaines personnes à l'annonce de tarifs anormalement élevés.

**La Fédération CGT des Cheminots exhorte la direction à revenir sur des pratiques commerciales en lien avec le rôle de l'entreprise publique et à ré-humaniser les gares, les guichets et les trains afin de répondre aux enjeux et aux besoins des populations.**

**Nous demandons aux ASCT de ne pas se mettre en danger, de ne rien banaliser et de faire remonter toutes les alertes sûreté à vos syndicats CGT de proximité.**

