**CTN Trains Montreuil, le 08 décembre 2020**

**CTN Trains Montreuil, le 08 décembre 2020**

**PROJET « MES CLIENTS »**

« Mes clients » :  
Dérives annoncées !

**La direction prévoit le déploiement du projet « Mes clients », avec pour but d’améliorer la qualité de service en vue de l’ouverture à la concurrence.   
Ainsi, « Mes clients » est le dernier né d’une longue liste « d’adaptations » à ce cadre. Pour atteindre « cet objectif », la direction Voyages entérine des décisions qui ne peuvent qu’entraîner des dérives managériales. Loin de l’objectif policé de « Mes clients », la fédération CGT des cheminots y décèle un risque de jugement à l’emporte-pièce pour les ASCT qui, le moment venu, pourrait être le déclencheur de diverses sanctions (déroulement de carrière, demande d’explications…).**

**La direction prévoit le déploiement du projet « Mes clients », avec pour but d’améliorer la qualité de service en vue de l’ouverture à la concurrence.   
Ainsi, « Mes clients » est le dernier né d’une longue liste « d’adaptations » à ce cadre. Pour atteindre « cet objectif », la direction Voyages entérine des décisions qui ne peuvent qu’entraîner des dérives managériales. Loin de l’objectif policé de « Mes clients », la fédération CGT des cheminots y décèle un risque de jugement à l’emporte-pièce pour les ASCT qui, le moment venu, pourrait être le déclencheur de diverses sanctions (déroulement de carrière, demande d’explications…).**

Le projet « Mes clients » prend racine dans l’impétueuse stratégie de la direction d’être le mode de transport principal dans le cadre de l’ouverture à la concurrence, à travers l’amélioration du service comme facteur clé de différenciation. Ainsi, la perception des voyageurs sur la qualité de leur trajet et sur leur sentiment de prise en charge à bord est mise en avant. Dans ce dispositif, la place des ASCT est déterminante pour atteindre l’objectif visé (95% de taux de satisfaction).

**Le piège de la co-participation**

Cet outil s’articule autour de plusieurs phases : recueillir auprès de l’usager ses impressions « à chaud » en notant son voyage (tranquillité, impression de la vie à bord, qualité de service ASCT…). Les ASCT titulaires ou B sont quant à eux invités à faire part d’appréciations (impression du voyage, propreté, surrésas, problèmes avec les clients…). Pour les ASCT, ce projet permettrait, selon la direction, un accompagnement personnalisé afin d’améliorer la qualité de service. Aussi, pour réussir, leur engagement doit être entier. Pour parvenir à cette prouesse, la direction entend éliminer les irritants… Pour autant, la question des moyens n’est jamais abordée (augmentation des salaires, conditions de travail…). **En conclusion, l’engagement ne peut se résumer qu’à des promesses répétées à l’envi, il faut des actes !**

**La co-construction en question**

À l’instar de toutes les évolutions dans l’entreprise, la direction avance que ce projet a été établi selon le procédé de co-construction avec des agents volontaires… **La question du choix d’agents triés sur le volet ne peut qu’éveiller de la méfiance envers des dirigeants coutumiers de telles pratiques. La Fédération CGT constate que l’expérimentation du projet a été suspendue en décembre 2019 (mouvement social). Pourquoi aucun retour d’expérience n’a été présenté ?**

**Des ASCT et un encadrement soumis à des notes subjectives ?**

L’engagement de l’entreprise de « juger » les retours sur plusieurs mois n’est garanti par aucun garde-fou.

**Ces situations pourraient conduire à l’apparition de situations conflictuelles entre DUO/RET et RET/ASCT et** **amener de fortes pressions psychologiques.**

Ainsi, il nous parait peu crédible d’affirmer que la protection des données est assurée. En effet, la direction prétend que la vision du travail de l’ASCT ne sera observée que par les RET.

Un DUO ne pourrait pas y avoir accès, vraiment ? Si le paramétrage le permet et la loi le cadre, il n’y a aucune boucle de prévention sur des éventuelles pressions que pourraient subir des RET, notamment lors de processus de sanction… « **Mes clients » permet aux managers de restituer les commentaires voyageurs en sus de l’activité (LAF /sûreté) pour mettre en place un suivi personnalisé des ASCT (formations, rappel de gestes métiers…). Là-aussi, il pourrait devenir un outil de pression sur les ASCT dans le cadre des notations ou de l’octroi d’une prime…**

Le RET devient un « acteur » du succès du projet, ce qui peut devenir un problème si ce n’est pas le cas… Sous couvert de bonnes intentions, il n’est jamais abordé les moyens mis en œuvre dans le cadre du collectif de travail. Le risque de voir la charge de travail et mentale des RET s’alourdir est réel et non évalué. **A aucun moment, il n’est abordé le dimensionnement des équipes et la charge de travail dans le projet.**

**Des RPS sous-estimés !**

La direction ne semble guère se soucier des impacts de ses réorganisations. L’évaluation des risques psycho-sociaux (RPS) ne semble pas avoir été réalisée sérieusement hormis les « sensations des agents volontaires » ce qui, au regard des impacts directs et indirects, est insuffisant.

**Le questionnaire**

Un questionnaire de satisfaction est envoyé par e-mail à chaque voyageur, dans les 10 minutes à l’arrivée du train et visible 48h pour recueillir leur avis sur les conditions du voyage et la qualité de service des ASCT. Il se compose de 6 questions notées sur 5 étoiles et comprenant 2 verbatims. Des règles de gestion du questionnaire sont envoyées : situation normale et situation perturbée (retard supérieur à 10 minutes). Enfin, un usager déjà sollicité plus d’une fois par semaine (sauf en situation perturbée) et les usagers des trains supprimés ne seront pas questionnés.

En somme, la direction avance que l'objectif central est de disposer d’un outil partagé entre les usagers, les ASCT et la ligne managériale dans le but d'améliorer la satisfaction voyageurs. **Pour la CGT, c’est avant tout un outil de contrôle de l’activité des ASCT**. Cette évaluation pourrait servir un tout autre objectif : déroulement de carrière, accession à un roulement, accès à un poste différent ou l’octroi d’une prime. Aussi, les agents réfractaires au projet pourraient être « mal évalués ». Enfin, si la direction prétend que ce dispositif proactif est valorisant, « les contrôles d’interprétation des remontées clients » sont pour le moins obscurs.

**Pour la fédération CGT, la satisfaction des usagers passe par des moyens d’assurer les missions de service public.**

Sous couvert de faire des ASCT des acteurs de la réussite du projet, la direction entreprend la mise en place d’un outil d’adhésion à sa politique d’entreprise et de flicage des agents. Enfin, le spectre de voir une révision de l’équipement des trains par ce biais ou l’apparition « d’expériences attendues » par l’usager pourrait voir le jour à l’issue des différents retours (évolution du métier à bord). A contrario de ces dérives annoncées, **la Fédération CGT revendique pour les ASCT :**

• Le retour à une formation initiale transverse ;

• Le retour à la multi-activités afin de décloisonner des structures d’activités ultra rigides fragilisant la production au quotidien ;

• Tous les ASCT doivent être formés 4 S afin de conserver toutes les compétences requises au métier ;

• Le respect des formations corpus sûreté ;

• Des équipements de trains conformes permettant de répondre à la demande des usagers du service public ;

• La fin de l’EAS.

**DU 4 AU 10 DÉCEMBRE 2020,   
VOTONS ET FAISONS VOTER CGT   
AUX CONSEILS D’ADMINISTRATION.**

**VOTER CGT, C’EST LUTTER !**