



AVRIL 2015

DANS LES GARES ET LES STATIONS :

RETROUVER LE SENS DU SERVICE PUBLIC

Baladés de réformes en restructurations depuis des années, les agents de SEM s'interrogent sur leur avenir.

Redonner des perspectives à ces personnels et du sens à leur travail est un impératif. Pour cela, une seule solution : retrouver le chemin du Service public.

CE QUE L'USAGER EST EN DROIT D'ATTENDRE D'UN VÉRITABLE SERVICE PUBLIC :

→ Un réseau humanisé : Pas de station, ni de gare sans présence de personnels du Service public pendant la totalité des heures de service. C'est d'abord une question de service : l'utilisateur devrait avoir accès à une information fiable auprès d'un agent de la station ou de la gare sans être obligé d'attendre que ce dernier revienne d'une intervention quelconque... Et c'est aussi une question de sécurité, car la multiplication des caméras ne remplacera jamais la présence préventive et dissuasive d'agents publics.

Or, aujourd'hui, on envisage de laisser certaines stations sans personnel pendant une partie du service !

→ L'accès dans chaque gare et station à la totalité des services : La vente de l'ensemble des titres de transport (Navigo inclus) et le service après-vente. L'utilisateur devrait pouvoir payer son titre de transport avec n'importe quel moyen de paiement. Il devrait pouvoir acheter n'importe quel titre de transport n'importe où sur le réseau. Il devrait pouvoir être dépanné de son titre de transport défectueux dans n'importe quelle station.

L'ensemble de ces services étaient rendus il y a quelques années encore. Ce n'est plus le cas sur l'ensemble du réseau !

LA MODERNITÉ, C'EST L'AMÉLIORATION DU SERVICE PUBLIC, PAS SA DÉGRADATION !

Oui, les nouvelles technologies ont un rôle évident à jouer à SEM.

Mais la vraie modernisation doit contribuer à l'élévation de la qualité du service offert et bénéficier à tous les usagers sans discrimination.

L'automatisation de la vente : une fausse bonne idée

L'automatisation de la vente a permis avant tout de réduire fortement les effectifs. Mais quel bilan en tirer ?

Contraire les voyageurs à se confronter à un automate pour acquérir un titre de transport dont la transaction est 5 fois plus longue pour eux que celle opérée auprès d'un agent disponible au guichet : tel est le premier effet constaté. Ce qui augmente en revanche, c'est la file d'attente qui s'est déplacée de quelques mètres, du guichet à l'automate. Mais au cours de cette phase d'automatisation, seules les opérations les plus simples et les plus standardisées — celles qui présentent donc le plus de chances de réussite — incombent aux « robots ».

Un dispositif par ailleurs fortement discriminatoire. Car les usagers de la RATP sont divers et leur rapport aux automates aussi, entre l'abonné au Pass Navigo et le voyageur occasionnel, entre le Francilien et le touriste, entre le jeune familier des machines et l'ancien parfois perdu... Au moment où l'Etat et la Ville de Paris entendent développer le tourisme dans notre région, cette organisation apparaît comme un contresens à rectifier d'urgence.

LA LOGIQUE ACTUELLE : PRODUCTIVITÉ D'ABORD

A SEM comme dans toute la RATP, la logique de gestion en vigueur, c'est la baisse du « *coût du travail* ».

Toutes les restructurations conduites dans la filière ces dernières années l'ont été en fonction de cet objectif : réduire les effectifs. Et à chaque fois, on a adapté les organisations du travail à cette diminution des emplois.

Le dernier avatar de cette lignée, le projet Mistral, part des mêmes principes. Il ne peut donc aboutir qu'aux mêmes résultats : moins de moyens et plus de flexibilité, et à l'arrivée moins de qualité de service.

C'EST LE CONTRAIRE QU'IL FAUT FAIRE !

C'est-à-dire partir des besoins de Service public (la présence humaine sur le réseau, une vente et un service après-vente uniformes et accessibles partout et pour tous), pour définir l'organisation du travail la plus efficace, avec les moyens nécessaires pour la faire fonctionner.

Cela suppose une réorientation complète des orientations politiques à l'œuvre dans notre entreprise : l'arrêt de la course à la productivité, la contribution à la relance de l'économie par la création d'emplois et l'augmentation des salaires.

TELLES SONT LES EXIGENCES QUE LES COMMUNISTES DE LA RATP ENTENDENT FAIRE AVANCER AVEC LEURS ÉLUS AU CONSEIL DE PARIS ET À LA RÉGION, NOTAMMENT DANS LA PERSPECTIVE DU FUTUR CONTRAT STIF.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Fin des lettres recommandées aux guichets RATP

La direction avait mis en place à la station SIMPLON sur la ligne 4 une expérimentation, en partenariat avec La POSTE, d'un service de retrait de lettres recommandées.

Il y a quelques mois, par des actions coordonnées des élus Communistes au Conseil de Paris et de certains syndicats dans l'entreprise, nous faisons annuler une généralisation du dispositif voulue par la direction.

C'était une première victoire contre une politique qui sous couvert d'offrir aux usagers un nouveau service, cette opération masquait en réalité des choix stratégiques convergents qui vont à l'encontre du Service Public. Pour la Poste, déjà transformée en simple Société Anonyme depuis 2009, l'objectif était de supprimer encore davantage de postes de travail pour être plus rentable.

On voulait nous faire croire qu'il s'agissait là d'une modernisation ; mais en réalité cela bien été une régression pour les usagers des deux Services Publics.

Depuis le 1er janvier 2015, la RATP a été contrainte de mettre fin à ce projet rétrograde.

Je veux prendre **contact** avec les communistes de la RATP

Je veux **adhérer** au Parti Communiste Français

Nom - Prénom :

Adresse :

M@il :

(Bulletin à retourner à : PCF - Section RATP - 2, place du Colonel Fabien 75019 PARIS)