

La restauration à bord des TGV assurant la liaison commerciale Paris-Barcelone est à la charge de Newrest depuis décembre 2022. Une mission CSSCT était alors enclenchée afin d'identifier toutes les spécificités de cette liaison, notamment en termes de procédures de service, et proposer des actions afin d'améliorer les conditions de travail particulièrement difficiles sur cette liaison.

Placement des agents 2 :

Au cours de cette mission, **SUD Rail** a pu constater la cadence de vente très importante et constante sur la quasi-totalité du trajet, à l'aller comme au retour. Cela nécessite **une très forte charge de manutention afin d'assurer une réorganisation des stocks et du bar de manière continue durant tout le trajet**, en vue de garantir un service de qualité auprès de notre clientèle.

Les opérations logistiques de transbordement en gare de Barcelone-Sants viennent encore alourdir toutes ces charges de manutention déjà importantes auprès de l'ensemble du personnel concerné.

Pour tout cela, SUD Rail a agi en vue d'obtenir des équipages à 2 agents sur tous les TGV assurant la liaison Barcelone, et cela quelque soit le créneau horaire ou le jour de la semaine.

La Direction a enfin consenti à planifier plus d'agents 2 sur le périmètre Barcelone pour la période estivale, mais cela s'avère encore insuffisant.



Pour **SUD Rail**,

La durée des trajets, la charge de manutention importante, le volume de chiffre d'affaires généré ainsi que les responsabilités spécifiques (habilitation sécurité) nécessitent de disposer **des équipages à 2 agents sur tous les TGV du périmètre Barcelone.**

Il apparaît essentiel pour notre organisation syndicale que le vivier d'agents du « pool Barcelone » habilités en langue et en sécurité soit agrandi et adapté de manière à couvrir 100% des besoins en effectif, y compris en tenant compte de la planification de l'ensemble des agents 2.

Cela garantira des services commerciaux opérés dans les meilleures conditions possibles, **avec un agent 2 pouvant exercer les responsabilités de sécurité de bout en bout**, notamment en cas de défaillance de l'agent titulaire.

Dotations à bord :

Depuis le lancement, les dotations ont été progressivement revues et corrigées de manière à tenir compte des habitudes de consommation spécifiques à cet axe. Pour autant, nous constatons encore des ruptures régulières sur les boissons ainsi que des difficultés sur le petit matériel, insuffisamment doté pour effectuer un service de qualité auprès de la clientèle.

La capacité d'emport limitée sur les rames dédiées à l'exploitation du tronçon vers Barcelone doit orienter vers des solutions durables permettant de résoudre tous les problèmes logistiques. **La mise en place d'une antenne permettant l'avitaillement en gare de Barcelone serait la solution la plus efficace.**

De même, n'hésitez pas à nous faire remonter toute anomalie du matériel de bord (état de la réfrigération, toaster, micro-ondes, ...) dont la réparation tarde à être effectuée.

En effet, le parc roulant de TGV habilités à circuler en Espagne n'est que de 8 rames TGV dédiées. Il est donc primordial d'avoir un matériel en état de fonctionnement et le plus fiable possible.

Notre membre CSSCT peut intervenir auprès de l'encadrement afin de vérifier si les signalements sont bien effectués, et en vérifier le suivi.

Accueil à quai :



Une nouvelle procédure est mise en place sur les TGV Barcelone :

- Une phase d'accueil à quai est ainsi exigée au départ de la gare de Barcelone.
- Cet accueil à quai est effectué par l'agent 2 uniquement.
- L'agent 2 démarre l'accueil à partir de **H-30 min** avant le départ du TGV, posté au pas de la porte de la voiture V3 ou V5 (selon les directives de l'ASCT). Durant cet accueil, l'agent 2 Newrest renseigne et oriente les passagers se présentant à lui. L'accueil à quai prend fin à **H-2 min** avant le départ du TGV.
- Les prises de service sont de **45 minutes pour les 2 agents** de l'équipage Newrest.

La direction générale Newrest nous présente cet accueil à quai comme un test temporaire, alors que SNCF a bel et bien acté cette procédure. Encore une fois, l'attitude de notre Direction Générale est d'un mépris profond, tant pour les agents commerciaux du pool Barcelone que pour les représentants du personnel.

À aucun moment la Direction a jugé nécessaire de présenter cette nouvelle procédure au sein des instances du personnel. Tout cela nous a été caché. Les agents concernés se voient « reçus » par le management juste avant de partir sur leur train pour leur signifier oralement cette nouvelle procédure. **Nous exigeons que cette procédure soit débattue et soumise à l'approbation des instances du personnel.**

À cet effet, les élus SUD Rail ont appuyé la demande de tenue d'une réunion extraordinaire afin de contraindre l'Employeur à nous présenter cette procédure et discuter de tous les aménagements nécessaires pour les salariés concernés. **À la demande de la majorité des élus du CSE, cette réunion est programmée le 24 août 2023.**

Dans l'attente de cette réunion, SUD Rail est CONTRE cet accueil à quai, et invite l'ensemble des agents concernés à ne pas effectuer cette procédure tant que celle-ci n'est pas débattue en instance.

Le fait d'utiliser l'agent 2 Newrest pour effectuer des missions normalement dévolues au personnel de gare va opérer un glissement de tâche dangereux, visant à alourdir fortement la charge de travail de l'agent titulaire qui se retrouvera seul à effectuer l'ensemble de la manutention et de la préparation du bar lors de sa prise de service (très importante au départ de Barcelone). Notre organisation ne peut pas cautionner une telle dégradation des conditions de travail.

Autour de la planification :

Suite à la mission CSSCT, **SUD Rail** constate que la très forte amplitude de ces rotations montées en découchés est également un facteur de pénibilité à prendre en compte (en plus des conditions de travail difficiles), et les séquences de travail sont vécues comme éprouvantes pour certains agents du pool Barcelone.

Ainsi, il est important pour SUD Rail de proposer la modulation du nombre de rotations afin d'en attribuer qu'une ou deux à ceux qui en font la demande pour en avoir moins, au risque de voir certains agents quitter à terme le pool Barcelone. Cette demande n'a pour l'heure trouvé aucun écho auprès de la Direction ou des autres OS. Nous continuerons à la proposer dans le cadre des différents comités de travail.

Depuis le début, **SUD Rail** attache beaucoup d'importance à la notion d'équité. **Nous veillons constamment au sein des différentes commissions planning à ce que tous les agents intégrant le pool Barcelone se voient attribuer automatiquement le même nombre de rotations,**

et cela quel qu'en soit la gare d'origine, dès lors que les agents remplissent les conditions exigées pour les habilitations langue et sécurité.

