

## **PROTOCOLE D'ACCORD**

### **REFLEXE RER**

#### **La télébilletique et le projet Réflexe RER**

La généralisation de la télébilletique va se faire par étapes successives au cours des prochaines années, au rythme des décisions politiques et commerciales du STIF concernant le déploiement des nouveaux supports de tarification.

#### **La Gamme Orange**

Les décisions de principe déjà prises concernent la mise à disposition d'un support personnalisé gratuit pour les abonnés mensuels et hebdomadaires habitant ou travaillant en Ile de France, à partir de fin 2004.

Des hypothèses en 2005 ou en 2006 peuvent être prises pour envisager une modification de la tarification, acceptant un principe de " glissance " permettant d'étaler les actes d'achat des abonnements orange : le début de l'abonnement ne commençant plus obligatoirement le premier jour du mois. En parallèle, un support déclaratif payant pourrait être mis en place pour les personnes voulant s'abonner de façon occasionnelle. Aucune date n'est décidée à ce jour.

#### **Carnets et billets**

Il est aujourd'hui trop tôt pour connaître les dates de transition à des supports sans contact. Une hypothèse consiste à porter le carnet sur un passe rechargeable sans contact en 2005 ou 2006.

Le début de la généralisation de la vente automatique est envisagé dans ces conditions aux alentours de 2006. Elle concernera la grande majorité des gares du RER, tout en tenant compte du contexte commercial de certaines gares pour lesquelles un bureau de vente pourrait être maintenu.

Réflexe RER est un projet d'évolution de la relation de service qui s'appuie sur les évolutions techniques liées à la télébilletique. Il s'inscrit dans les principes de l'accord cadre pour la généralisation de la télébilletique et dans les orientations de la Direction de l'Entreprise concernant l'évolution de la relation de service pour répondre aux attentes de la clientèle et des agents :

- La clientèle attend plus de disponibilité du personnel
- Les agents attendent plus de considération

L'ambition du projet Réflexe RER est d'innover pour renforcer notre service de manière attentionnée et transformer la relation de service avec nos clients en donnant la possibilité aux agents de rendre un meilleur service en se libérant d'une partie des contraintes de l'encaissement, pour développer des services à forte valeur ajoutée pour les agents.

De nouveaux équipements et de nouvelles installations seront mis en place dans les gares du RER, au fur et à mesure du déploiement des passes Navigo.

Le développement d'une nouvelle relation de service nécessite la mise en place d'espaces d'accueil et de travail modernisés. Dans ce cadre, une partie de nos bureaux de vente seront transformés en Point de Service de Proximité. Les principaux aménagements concernent l'adaptation des façades, créant les conditions d'un nouveau contact avec le client, et la mise en place d'outils adaptés pour permettre à l'agent de rendre le service attendu, en particulier des outils d'information, de service après vente, d'accès à des bases de données. Des bouquets de services regroupant plusieurs services associés pourraient être mis en œuvre.

A terme, dans la majorité des gares, la distribution et le rechargement des titres de transports seront reportés sur un front de vente automatique. Différents appareils automatiques (ADUP, accepteurs de billets de banque, automates de service, distributeurs de passe) seront regroupés et mis en valeur dans cette zone, en veillant aux conditions des opérations de retraits et de rechargement.

Les agences commerciales dont les principales missions seront la souscription et le SAV des contrats personnalisés sont également prévues sur le RER. Elles feront intégralement partie du réseau d'entreprise " Le Club ". 15 agences commerciales sont aujourd'hui prévues au RER. 5 agences sont déjà ouvertes sur la ligne B et 2 agences sur la ligne A, 2 nouvelles le seront en 2004, puis les 6 autres au cours des années suivantes.

Le développement progressif de nouveaux modes de paiement, de nouveaux modes de rechargement et l'augmentation du nombre d'abonnés conduira à une diminution progressive de l'encaissement manuel. La relation actuelle, en partie fondée sur l'encaissement, passera à une relation fondée sur le service rendu. Cette nouvelle relation de service s'appuiera sur un renforcement du contact commercial personnalisé, sur de nouvelles technologies au service des voyageurs et des agents.

Les années à venir représentent un enjeu majeur pour le département dans le développement et l'évolution de son offre et de sa qualité de service, et pour les agents dans l'évolution de leur métier.

Les agents des gares et du contrôle seront les principaux acteurs de cette nouvelle relation de service.

Les agents d'encadrement assureront, dans le cadre de leurs missions et de leurs responsabilités, un rôle essentiel dans sa mise en place et son accompagnement.

A terme, cette évolution impliquera de nécessaires adaptations de nos modes de fonctionnement actuels pour répondre au développement de cette nouvelle relation de service. Ce sont des principes offrant une plus grande réactivité qui devront être mis en œuvre.

Dans cette perspective, la disponibilité des agents au contact direct du public sera développée répondant à la fois aux besoins des clients et à l'enrichissement professionnel des agents à travers la diversification des activités. Ces adaptations se réaliseront en respectant les principes intangibles d'affectation à une gare d'attachement, de titulaire, de réserve mobile, de corps de contrôle constitué.

Le contenu de la qualification initiale des métiers des agents des gares sera principalement axé sur :

- L'accueil des clients, le renseignement, l'assistance

- La relation commerciale, le conseil sur les produits, les modes de rechargement, le SAV, . . .
- La gestion des lieux et des équipements, la sécurité des biens et des personnes
- Les missions ferroviaires propres au RER
- La vérification des titres de transport et de l'application de la tarification

Les activités de contrôle des titres de transport resteront effectuées au sein des corps constitués.

A cette étape de projet, et dans le cadre des principes généraux ci dessus définis, il paraît opportun de mettre à profit la période à venir pour mettre en œuvre des expérimentations qui permettront de définir de façon plus précise le contenu et l'organisation des métiers exercés dans les prochaines années. Cela conduit les représentants du personnel et la direction du département RER à s'accorder sur la démarche suivante :

## **1 - Notre démarche : construire ensemble**

Le défi à relever en commun, département, unités, partenaires sociaux, agents, est de mettre en place au cours de cette période les évolutions nécessaires au contenu et à l'organisation des métiers qui permettront de répondre, d'une part aux demandes des clients, d'autre part aux attentes des agents, dans le respect de l'accord cadre lié à la généralisation de la télébilletique, des objectifs de qualité et de développement des recettes.

La démarche proposée tant pour construire l'évolution des métiers que pour associer et accompagner le personnel dans cette évolution progressive sera participative. Elle se fera dans le respect des règles du dialogue social.

C'est à travers la mise en place d'un certain nombre d'expérimentations préfigurant l'évolution de la relation de service que pourront être définis l'enrichissement du contenu de la qualification, l'organisation des métiers et du travail, et les évolutions à mettre en œuvre.

La suite de ce document définit les conditions des expérimentations liées à la nouvelle relation de service.

Il doit permettre que cette mise en œuvre d'expérimentations se fasse en apportant les garanties nécessaires aux agents qui assureront le service en gare.

## **2 - Conditions de mise en place d'une expérimentation**

La mise en place d'expérimentations se fera dans le cadre des principes négociés transversalement au département RER pour assurer une vision cohérente et globale, et définis ci-après :

Les expérimentations peuvent concerner l'organisation, le contenu des métiers des agents des gares et des agents d'encadrement, la mise en place de nouveaux outils ou espaces de travail, de nouveaux services offerts aux clients pour lesquels les agents sont formés.

### **2 –1 Principes applicables à l'ensemble des expérimentations**

Dans le cadre des expérimentations, une attention particulière sera portée pour préserver et améliorer les conditions de vie au travail des agents, tout en renforçant le service rendu aux clients.

Les expérimentations mises en œuvre sous la responsabilité des directions des Unités, s'appuieront sur l'encadrement. Notamment, les agents de maîtrise de proximité joueront un rôle essentiel dans la mise en œuvre, le suivi, et le retour d'expérience. A cet effet, des formations spécifiques pourront être mises en place pour répondre à leur besoin dans la conduite du changement.

La qualification du métier des agents des gares détermine le contenu et les missions qui seront maintenues autour de 5 grands domaines d'activités :

- ◆ Accueil - Information – Assistance
- ◆ Relation commerciale (conseil sur les produits, service après-vente, . . .)
- ◆ Gestion des lieux
- ◆ Mission ferroviaire

- ◆ Vérification des titres de transport

Pour les agents non concernés par les expérimentations, les conditions d'utilisation du personnel des gares des lignes A et B sont maintenues.

Dans le cadre des expérimentations, des modifications temporaires pourront être mises en œuvre dans le respect des garanties suivantes :

- ◆ Maintien de la présence d'agent(s) statutaire(s) dans chaque gare pendant toute la durée du service
- ◆ Ouverture et fermeture des gares dans les mêmes conditions qu'actuellement
- ◆ Affectation des agents dans leur gare d'attachement
- ◆ Prise et fin de service dans la même gare d'attachement
- ◆ Respect des types de services prévus à la RER 15
- ◆ Respect des règles de maintien actuelles des agents dans leur service et leur repos
- ◆ Maintien du niveau de la rémunération pendant toute l'expérimentation
- ◆ Respect de la durée quotidienne du temps de travail actuelle
- ◆ Respect des règles de mutation en vigueur

Lors du bilan de l'expérimentation, la commission de suivi transversale au département pourra proposer la généralisation d'une expérimentation. Les évolutions et adaptations éventuelles aux conditions d'utilisation feront l'objet d'une négociation transversale au niveau du département dans le respect du protocole d'accord relatif au droit syndical et à l'amélioration du dialogue social.

Avant mise en œuvre, chaque expérimentation liée à la nouvelle relation de service fera l'objet :

- ◆ D'une concertation et/ou d'une négociation au niveau de l'unité concernée avec les délégués syndicaux de l'établissement portant notamment sur :
  - Le contenu de l'expérimentation
  - Les conditions de mise en œuvre
  - La formation nécessaire
  - Le suivi de l'expérimentation
  - L'établissement du bilan de l'expérimentation
  - La durée

- L'examen des situations individuelles particulières

- ◆ D'une présentation aux instances, pour ce qui ressort de leurs attributions.

A partir de ces éléments, un document précisant la durée, les conditions de mise en œuvre, le suivi, les éléments du bilan de l'expérimentation sera établi par la direction de l'unité concernée.

## **2-2 Commissions “ REFLEXE ”**

Pour l'organisation du suivi des expérimentations, 3 commissions seront créées :

- ◆ Une commission transversale au département
- ◆ Une commission locale par unité concernée par des expérimentations

### **2-2-1 Commission transversale “ REFLEXE ”**

Cette commission composée de représentants de la direction et de 3 représentants par organisation syndicale sera mise en place au niveau du département.

Elle aura pour objet :

- ◆ de suivre le déroulement des expérimentations
- ◆ de s'assurer du respect des principes transversaux préalablement définis
- ◆ d'assurer un retour d'expérience global
- ◆ d'examiner le bilan des expérimentations
- ◆ de définir les opportunités de pérennisation éventuelle à soumettre à négociation

Cette commission se réunira 2 fois par an ou à la demande des représentants de la direction ou à la demande d'au moins une organisation syndicale.

### **2-2-2 Commission locale “ REFLEXE ”**

Cette commission composée de représentants de la direction de l'unité concernée et de 2 représentants par organisation syndicale sera mise en place au niveau de l'unité.

Elle aura pour objet :

- ◆ de suivre les conditions de déroulement de l'expérimentation
- ◆ de faire des recommandations pour améliorer le dispositif
- ◆ de suivre les indicateurs (qualitatifs et quantitatifs) et les remontées agents
- ◆ d'apporter des éléments d'information à l'instance transversale

Cette commission se réunira 2 fois par an ou à la demande des représentants de la direction ou à la demande d'une organisation syndicale.

### **3 - Contexte de la généralisation**

L'ensemble de la démarche participative se déroulera au cours des années 2004/2005.

Lors de la phase de généralisation de l'ensemble des expérimentations, un protocole d'accord sera négocié par la direction du département RER et les organisations syndicales portant sur les thèmes prévus dans l'accord cadre sur les principes transversaux pour l'évolution des organisations et des métiers dans le cadre de la généralisation de la télébilletique :

- ◆ Contenu des métiers
- ◆ Organisation du travail
- ◆ Conditions d'utilisation du personnel
- ◆ Qualifications et rémunérations
- ◆ Déroulement de carrière
- ◆ Dispositifs de formation

L'ampleur des répercussions en terme d'évolution et de déroulement de carrière ou de rémunération, sera analysée en regard des impacts réels sur le contenu des métiers en liaison avec les évolutions organisationnelles.

En tout état de cause, un premier examen en terme de perspectives de déroulement de carrière débutera à l'automne 2004 pour préparer une réunion multisyndicale à tenir avant la fin de l'année 2004.

Cette réunion permettra de définir les pistes d'évolution pour le déroulement carrière des agents des gares, en fonction des conditions de mise en œuvre du calendrier lié à l'évolution et à l'organisation des métiers prévues en 2006.

Elle pourra être l'occasion d'examiner des situations particulières à traiter dans le schéma actuel du déroulement de carrière des agents des gares, ainsi que de présenter l'opportunité de mise en œuvre ponctuelle de certaines mesures par anticipation, pour tenir compte des premiers résultats des expérimentations.

#### **4 – Respect de l'accord**

Le suivi de l'application des dispositions de ce protocole sera assuré une fois par an par la commission, conformément au protocole d'accord relatif au droit syndical et à l'amélioration du dialogue social en vigueur.

#### **5 – Date d'effet**

Le présent protocole prend effet au 1<sup>er</sup> juin 2004.

## Schéma du dispositif de mise en place de la démarche participative RER

### 1) DISPOSITIF TRANSVERSAL

Principes de mise en œuvre des expérimentations locales.

Il comporte notamment les éléments suivants :

- garanties
- dispositif d'accompagnement (ex : formation)
- éléments constitutifs des fiches descriptives d'expérimentation en unité (description de l'expérimentation, contexte (lieux, agents...), durée, . . .)
- rôle et composition de l'instance de pilotage transversale et des commissions locales

<b>Commission transversale “ Réflexe ”</b>	
<b>Composition :</b>	
Représentants de la Direction du Département	Représentants des Organisations Syndicales du Département
<b>Rôle</b>	
- suivre le déroulement des expérimentations - de s'assurer du respect des principes transversaux préalablement définis - assurer le retour d'expérience global - examiner le bilan des expérimentations - définir les opportunités de la pérennisation éventuelle	

### 2) DISPOSITIF LOCAL

Les points suivants sont pris en charge par les unités :

- Présentation des principes du projet d'expérimentation aux Organisations Syndicales locales
- Définition précise du projet (fiche descriptive)
- Démarche participative avec les agents et communication

<b>Commission Locale “ Réflexe ”</b>	
<b>Composition :</b>	
Représentants de la Direction de l'unité	Délégués syndicaux
<b>Rôle</b>	
- suivre les conditions de déroulement de l'expérimentation - faire des recommandations pour améliorer le dispositif - suivre les indicateurs (qualitatifs et quantitatifs) et les remontées agents - apporter des éléments d'information à l'instance transversale	