



le voyageur mystère te surveille !

Non contente d'avoir introduit le parcours des Voyageurs Mystères pour soit disant relever les mauvaises pratiques, la direction va maintenant plus loin en décidant la levée de l'anonymat autour des « constatations » opérées, qui va permettre d'identifier les agents ainsi surveillés dans leur travail au quotidien !

Jusqu'à présent, le voyageur mystère notait les prestations des agents, Machinistes, Conducteurs, Agents des stations et des gares, Contrôleurs, etc... Bref, de tous les agents plus ou moins en contact avec le public.

A l'origine, ces constatations étaient censées être totalement anonymes puisqu'elles ne donnaient pas lieu à l'identification des agents surveillés. Du moins c'est ce que prétendait la Direction...

Depuis le 1^{er} octobre 2008, la direction a décidé de lever l'anonymat des agents autour des parcours des voyageurs mystères. La conformité ou l'anomalie aura désormais un nom : c'est untel ou unetelle qui a fait ça et ça !

Cette évolution a provoqué la plus vive inquiétude parmi la plupart des syndicats et une expertise a été diligentée par le CHSCT ainsi que l'injonction de suspendre une mesure qui risque d'augmenter la souffrance au travail et les risques psychosociaux inhérents.

SUD adhère totalement aux actions actuellement en cours et dénonce la collusion patronat UNSA qui d'une seule voie stigmatisent les syndicats luttant pour le respect de l'anonymat.

C'est ainsi que dans un courrier adressé à l'ensemble des agents de station, le Directeur de MES et ancien Directeur du département BUS, a regretté cette attitude qui consiste à retarder la levée de l'anonymat, tout en relevant que le syndicat UNSA, lui, y était favorable ainsi qu'en atteste l'avis émis par le CHSCT de la ligne 14 à majorité UNSA.

Quel plébiscite pour ce syndicat que d'être encensé par un Directeur de Département !

SUD reste dubitatif face à un tel positionnement de la Direction qui se doit pourtant de respecter une stricte neutralité envers les organisations syndicales.

Mais le plus grave dans tout ça reste tout de même la position de ***l'UNSA qui semble approuver la politique de flicage systématique de la Direction au travers de dispositifs de mise sous surveillance permanente des agents.***

Qui serait assez naïf pour croire que les constatations des voyageurs mystères – nouvelles Mouches de la Direction – ne donneront pas lieu à des sanctions, alors même que des agents sont d'ores et déjà sanctionnés, et parfois même licenciés, sur de simple différents avec des voyageurs ?



Pour SUD, « Le voyageur mystère » est un système pervers et vicieux, qui permet à la Direction de brandir le spectre de la sanction qui devient une véritable source de stress au travail.

Tous les faits et gestes des agents sont ainsi passés au crible du référentiel, avec une grille d'évaluation qui ne laisse aucune place à l'interprétation des situations, par des voyageurs qui ont une méconnaissance absolue des métiers qu'ils vont noter.

Comment, un syndicat peut-il faire alliance avec la direction sur le terrain de la délation, de la répression et de la sanction ?..

SUD pense que Syndicats et Patronat doivent rester dans leur rôle respectif de défense des salariés et de gestion d'entreprise, et qu'en aucun cas l'un ne doit devenir le porte parole de l'autre !

Sur la page d'accueil ARGOS-MES :

Lettre aux agents

Depuis le 1er octobre 2008, la levée de l'anonymat des parcours des voyageurs mystères a permis à vos agents de maîtrise de vous faire un retour sur la perception par les voyageurs de la qualité du service d'accueil que vous leur offrez au guichet ou au comptoir.

Bien entendu, ces retours ont été, dans la très grande majorité des cas, positifs et ont permis de reconnaître la qualité de votre accueil. Parfois, ils ont aussi pu permettre à votre encadrement d'examiner avec vous comment il pouvait vous aider à progresser afin d'améliorer le service que vous offrez à nos voyageurs.

Conformément à l'esprit de cette nouvelle pratique, les constatations des voyageurs mystères n'ont évidemment pas donné lieu à des mesures disciplinaires depuis la mise en place de la levée de l'anonymat.

Ces retours positifs que vous font les agents de maîtrise sont malheureusement suspendus pour quelques semaines par suite d'une demande d'expertise du CHSCT du métro pour mesurer "la souffrance morale et les risques psycho sociaux occasionnés aux agents" par la levée de l'anonymat et évaluer l'impact des nouvelles relations qu'elle génère avec les agents de maîtrise.

Je ne peux que regretter cette démarche qui retarde la valorisation légitime de votre travail et l'évolution de la relation managériale que vous attendez tous. Je laisse à chacun le soin d'apprécier l'utilité de cette expertise.

*A noter toutefois, une exception sur la ligne 14 où le CHSCT, à majorité **UNSA**, a voté, à l'unanimité, un avis **favorable à la poursuite de la levée de l'anonymat qui n'est donc pas suspendue.***

François Saglier
Directeur du département MES



SYNDICAT SUD/RATP

3 Rue Rampon - 75011 PARIS

Tel. 01 587 65 624 ou 01 587 65 625

<http://www.sudratp.fr>

Union
syndicale
Solidaires