



Depuis quelques semaines nous observons une multiplication de « levés de boucliers » de certaines organisations syndicales sur la crédibilité des parcours des voyageurs mystères.

Nous pourrions s'en flatter, si une action commune serait entreprise au niveau du département MES...

**... Malheureusement, ce n'est pas le cas !**

Elles se contentent seulement, de « **crier au scandale** » sur le papier.

A l'exception de la CFTC aucune autre organisation syndicale n'a répondu à notre proposition **d'alarme sociale commune du 03 mars 2010**, pour une action unitaire au département MES et ainsi, demander la suppression immédiate de la levée de l'anonymat des parcours des voyageurs mystères.

### **Historique :**

Les parcours des voyageurs mystères ont été mis en place progressivement sur les lignes à partir du milieu des années 90. Jusqu'en 2007, les sondages étaient réalisés dans l'anonymat, ils ne pouvaient donner lieu à d'éventuels retards dans l'avancement des agents et **encore moins être utilisés pour l'établissement de constats professionnels**.

Le 1<sup>er</sup> octobre 2008, le département de MES met en place **la levée de l'anonymat des parcours des voyageurs mystères**, suivi d'une courte interruption de quelques semaines, suite à une procédure juridique introduite par la CGT. Le tribunal statuant sur la forme, en ordonnant à la RATP de suspendre la levée de l'anonymat des parcours des voyageurs mystères, dans l'attente des conclusions de la demande d'expertise du CHSCT, pour mesurer – **la souffrance morale et les risques psycho sociaux occasionnés aux agents** –.

Dès lors, la direction de MES, s'empresse de communiquer par la mise en ligne sur OCARINA, **d'une lettre ouverte**, que chaque agent de station peut prendre connaissance, à l'ouverture de sa session.

Dans ce courrier, le directeur de MES exprime clairement son regret, sauf pour 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.

Dans ce courrier, le directeur de MES exprime clairement son regret, sauf pour 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.

#### Lettre aux agents

Depuis le 1<sup>er</sup> 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 encadrant 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

Suite à la diffusion du courrier du directeur de MES, nous avons communiqué auprès des agents de station, rappelant notre ferme opposition à la levée de l'anonymat, mais aussi pour dénoncer la **complicité de certaines organisations syndicales avec la direction de MES**, pour l'accompagnement et la mise en place de cette disposition comme **l'exprimait avec force le directeur du département MES à la fin de sa lettre ouverte.**

### **Dérives et abus du voyageur mystère**

Dans un tract de l'UNSA-COMMERCIAL de février 2010, l'on peut y lire un article sur « **les abus de pouvoir du voyageur mystère** ». Quelques semaines plus tard, **Force Ouvrière** se **déchaîne** à son tour dans son tract, avec pour titre « **LE MYSTERIEUX VOYAGEUR** », allant même jusqu'à dénoncer l'UNSA-commercial de faire des pirouettes. **C'est assez cocasse !**

Comme nous le rappelons dans l'historique, les parcours des voyageurs mystères ne datent pas d'aujourd'hui. C'est aussi depuis les années 90, que l'ancienne direction de MES déploie progressivement une politique répressive, grâce à l'accompagnement des signataires y compris, **FORCE OUVRIERE**. D'ailleurs, pourquoi **FO** ne commence-t-elle pas, par retirer sa signature des protocoles OPALE et autres, qui ont contribué à la dégradation des conditions de travail des agents de station.

#### Conséquences :

Les agents de station payent aujourd'hui la politique d'il y a 15 ans.

Une politique répressive insidieusement mise en place aux fils des années par les directions de MES qui se sont succédées.

Et surtout, accompagnées par les **organisations syndicales signataires**.

Généralisant les dérives que les agents de station subissent à présent quotidiennement.

Il ne suffit pas de dire **on n'a pas signé métroservice** pour se distinguer des autres et ainsi se réclamer être un syndicat proche des salariés alors qu'en réalité tous les autres fantasmes de la direction ont été pleinement accompagnés durant plus de 15 ans. **Trop facile de s'en dédouaner à présent par la non signature de métroservice.**

SUD RATP, n'a cessé d'attirer l'attention sur les risques et conséquences des parcours du voyageur mystère sur le long terme. De telles dérives étaient pourtant prévisibles, **nous l'avons rappelé une ultime fois dans notre déclaration au CDEP Métro du 18 septembre 2008...**

- ✓ Qui sont-ils ?
- ✓ D'où viennent-ils ?
- ✓ Quelle formation leur a été dispensée ?
- ✓ **Sont-ils assermentés ?**
- ✓ Quelle crédibilité retenir de leur enquête ?
- ✓ Durée de l'enquête ? etc.

Une majorité de questions pour lesquelles l'embarras subsiste et restent toujours sans réponses.

### Alors que fait-ont ?

#### **Proposition d'alarme sociale commune :**

SUD RATP apporte une réponse en date **03 mars 2010**, en proposant à l'ensemble des organisations syndicales d'engager une alarme sociale au département MES, pour la suppression du dispositif relatif aux parcours du voyageur mystère.

A l'exception de la CFTC qui a répondu favorablement, aucune autres organisations syndicales n'ont répondu à notre proposition. **Pas même la CGT pourtant très hostile...**

Or, partir en croisade sur le papier n'est pas très compliqué. Un petit effet d'annonce pour les futures élections professionnelles de fin 2010 et voilà de quoi remotiver les troupes en laissant croire aux agents de station que l'on s'occupe de leur conditions de travail, **alors qu'en réalité il n'en est rien.**

Pourtant, une action commune au sein du département pour le retrait de ce dispositif, serait un fort message lancé à la direction.

NOM/NUMERO :  
PAGE : 1  
HEURE DEBUT : 03-MAR-2010 15:43 MER  
DUREE ECOULEE : 00'14"  
CODE : STANDARD ECM  
RESULTATS : [O.K]

**SUD Syndicat RATP**  
Solidaires Unitaires et Démocratiques  
5, Impasse Mousset  
75012 Paris

Tél. : 01 587 65624 • Fax : 01 587 65628

CFDT RATP  
CE-CGC RATP  
CFTC-RATP  
CGT  
FORCE OUVRIERE  
INDEPENDANTS  
UNSA

Objet : Alarme sociale commune contre le voyageur mystère

Le 03 mars 2010

Messieurs,

L'entreprise sur la demande du ministre du travail se doit d'évaluer et d'améliorer les risques psychosociaux auprès des salariés. Suite au fiasco du dispositif du voyageur mystère et devant son impact négatif sur les agents de station, SUD RATP souhaite que l'on se rencontre dans le but d'une alarme sociale commune auprès du département MES pour la suppression de ce dispositif.

Salutations syndicales

Sud RATP

Jean-François AUVENA

### **Le voyageur mystère sert insidieusement de piqûre de rappel.**

On ne demande plus au salarié de servir de façon archaïque le Dieu-Patron. On l'engage à satisfaire le client par une prestation de qualité qui tend, si possible, à l'excellence. Libéré des éventuels coups de gueule du patriarcal patron, le salarié se retrouve seul, face à lui-même, en contact avec une myriade de gens qui jugent de ses capacités tout au long de la journée. L'un d'eux, peut-être, est un faux client susceptible de lister ses points forts et ses points faibles, et ce, afin d'en rendre compte. Le voyageur mystère cache un patron invisible, muet et sournois.

Un patron qui, sans le dire, tendrait à faire entendre que d'autres, dehors, attendent la place. Que désormais, c'est chacun pour soi. Que tout le monde est devenu interchangeable. D'ailleurs, c'est un patron qui incite à la mobilité, au multimodal, à la pluri fonction, à la refonte quasi ininterrompue des métiers.

La finalité suprême de son projet serait de régner sur un ensemble géant entièrement composé d'une multitude d'éléments isolés et fragilisés.

### **NON, l'outil « voyageur mystère » n'est pas exploitable !**

Anonyme, le voyageur mystère permet une mesure d'une fiabilité discutable sur le travail fourni par le salarié. Pour la simple raison qu'il ne suffit pas de mesurer une réalité pour la comprendre et la maîtriser.

### **Tout le monde s'en émeut ! Mais la plupart baisse l'échine lorsque l'on propose l'action commune...**

Par conséquent, ce dispositif a encore de beaux jours devant lui, et d'ailleurs pourquoi la direction s'en priverait-elle !

Les dérives constatées des parcours des voyageurs mystères, ce dont les agents en font les frais quotidiennement sont de plus en plus courantes et parfois même ahurissantes.

**Des agents prit au comptoir avec une cigarette alors qu'ils n'ont jamais fumé...**  
la liste n'est pas exhaustive.

De lourdes sanctions sont engagées à l'encontre des agents, sur les seuls éléments du « **sacro-saint** » voyageur mystère.

**Pire encore, la parole de l'agent assermenté mis à mal face à celle du « sacro-saint » voyageur mystère**

*Qu'en penseraient les magistrats, s'il viendrait l'idée au ministre de la justice de mettre en place un dispositif de notation sur la posture et la conduite à tenir face au justiciable dans les salles d'audience des palais de justice?*

Mesurer implique de lister des critères, d'y joindre des coefficients, des indicateurs, des items, afin d'établir des statistiques. Une démarche qui oblige à décomposer les éléments jusqu'à l'infini. Pour rien !

La maladie de la mesure est née des méthodes managériales, qui appliquent à toute chose un langage inspiré des mathématiques. Mais le calcul donne l'illusion d'une maîtrise du monde. Rien d'autre.

Si on appliquait le système managérial dans un hôpital, les virus feraient la fête. Les malades, en revanche, auraient droit à de mauvaises notes. Et on établirait avec eux des mesures de progrès.

### **OUI, le voyageur mystère n'est qu'un outil de pression !**

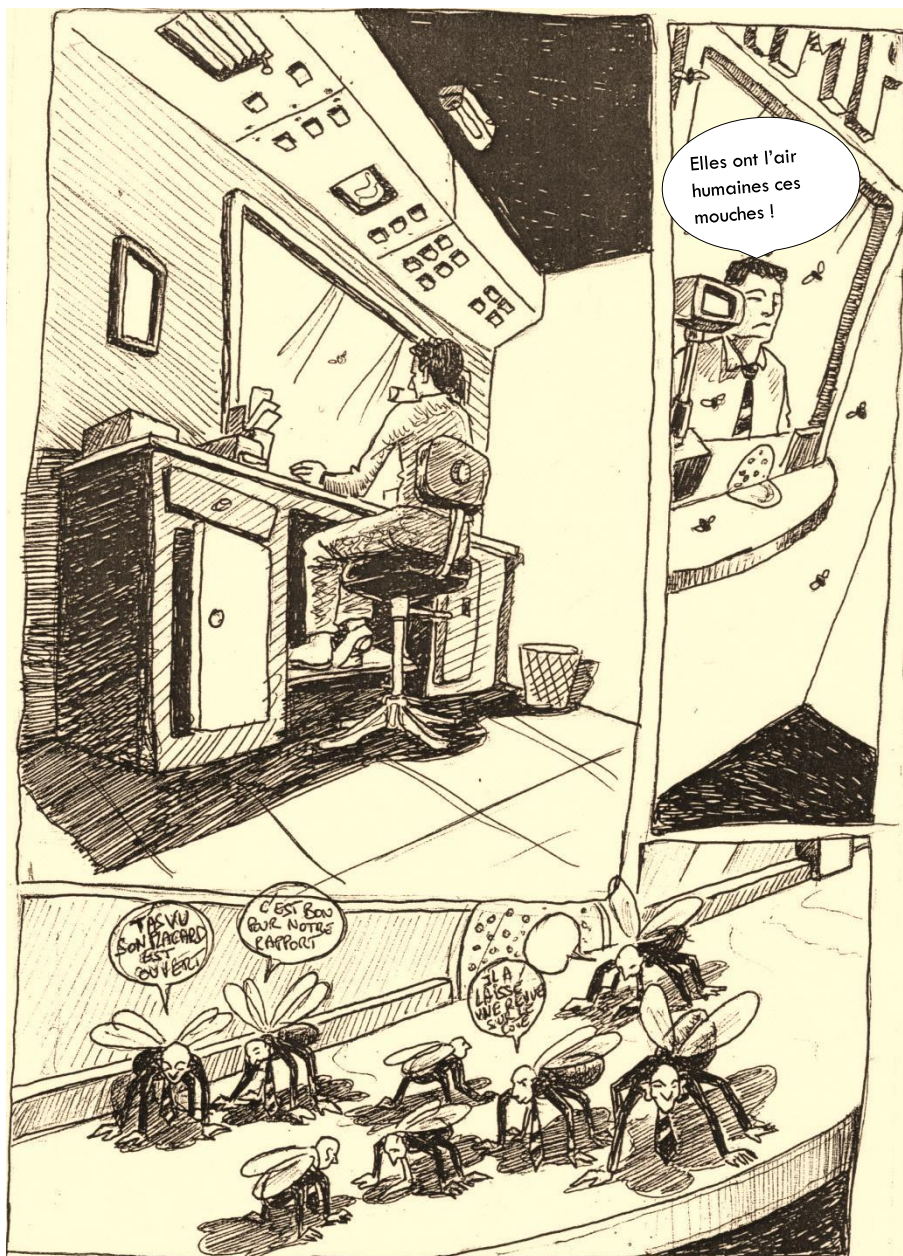
Il n'y a qu'un seul vrai pouvoir, c'est celui qui consiste à imposer sa vision des choses. N'importe quel vendeur professionnel dirait qu'il y a autant de façons de vendre que de clients. Si on lui instaurait des items à respecter, il partirait en quête d'un nouvel employeur, **persuadé d'être entre les mains d'un fou.**

Mais avec le voyageur mystère, il ne s'agit pas de sentir le client, mais juste de rester dans les clous.

Il s'agit d'appliquer des phrases types, de maintenir une attitude prédéfinie et de refreiner ses propres inspirations afin de ne pas sortir des limites du cadre. Ou, autrement dit, d'approuver de part tout son comportement la ligne de conduite à suivre, ce qui, définitivement, répond davantage aux attentes de l'employeur que de l'utilisateur. Lui, l'utilisateur, ses pauses dénuées de naturelles, il s'en fout !

### **OUI, le voyageur mystère est néfaste à l'entreprise.**

A force de contrôles constants, plus ou moins cohérents, lorsque le sens prescrit ne correspond plus en aucune façon au sens que



lui donne le travailleur, ce dernier se démotive. Et s'il ne sait plus pourquoi il exécute une tâche, inévitablement, à un moment ou un autre, il finira par s'en désinvestir.

Ce qui fait qu'au bout du compte, le voyageur mystère finira par devenir néfaste au vrai voyageur qui paye, lui aussi, ses méthodes managériales désastreuses en perte de sens commun.

Cotisations : 60€/an  
30€/semestre  
15€/trimestre

**SYNDICAT SUD/RATP**

5, rue Mousset - 75012 PARIS - 01 587 65624

<http://www.sudratp.fr>

