



Eurostar International Ltd.
Times House
BravingtonsWalk
Londres N1 9AW

Paris, le 20 Octobre 2016

A l'attention de Monsieur Nicolas Petrovic – Directeur Général d'Eurostar.
Et de : Monsieur Guillaume Pepy – Directeur de la SNCF.

Messieurs,

L'intersyndicale CGT, CFDT, et FO vous interpelle sur la dégradation des conditions de travail des salariés de votre sous-traitant Momentum Services Limited, depuis la mise en service des nouvelles rames.

Eurostar (55% SNCF) sous-traite à Momentum Services Ltd depuis 16 ans son service à bord.

Nos organisations syndicales et la médecine du travail, constatent que l'état de fatigue physique et mentale de nos collègues s'est fortement dégradé. Cette dégradation est en lien avec la mise en service des nouvelles rames.

En tant que donneur d'ordre, vous êtes concernés par les causes de cette dégradation qui nuisent à la qualité de votre service à bord avec notamment :

- **Sous-effectif structurel** : la non reconnaissance contractuelle des positions « haut le pied règlementaires » par Eurostar et Momentum engendre un sous-effectif structurel et une augmentation de la charge et de l'intensité du travail des agents. Cela provoque de la fatigue excessive, la multiplication des accidents du travail et des inaptitudes définitives (= licenciements et non reclassements).
- **Précarité** : Le recours aux contrats précaires s'est multiplié depuis ces dernières années. Cette précarité est devenue structurelle... La requalification en CDI de nombreux contrats s'impose de fait.
- **Depuis la mise en service des nouvelles rames E320** :
De nombreux salariés ont craqué nerveusement après avoir tenu la position « Bar » qui est dorénavant une position isolée. Cela s'explique notamment par l'absence d'un renfort sur les trains à forte affluence.
Ces nouvelles rames accueillent 130 passagers supplémentaires (+ 12%).
Pour palier l'insuffisance d'entretien du matériel (Frigos, Machine à café, poubelles et terminaux de paiement) le personnel « jongle » en permanence pour effectuer – autant que possible - un service de qualité. Les nouvelles rames E320 viennent aggraver les conditions de travail du fait de leur configuration. Le personnel à bord ne bénéficie pas de siège ni de WC réservés, que ce soit au bar ou en 1ère classe.
Un an après le lancement des rames, le système de communication est toujours défaillant. Comment pouvons-nous assurer la sécurité dans le tunnel dans ces conditions ? (Problème grave type incendie ou autre..)
- **Détournement de la fonction première de la « réserve »** qui est utilisée pour couvrir les besoins structurels de Momentum alors que celle-ci est prévue (Décret 2003)

pour parer aux besoins inopinés du service des trains. Ce dévoiement de la réserve se fait au détriment de la qualité du service à bord, en effet la réserve devrait permettre aussi d'ajuster l'effectif contractuellement nécessaire pour l'adapter au remplissage des rames (politique commerciale Eurostar). Cette utilisation de la « réserve » dégrade la qualité du service et pèse négativement sur les conditions de travail des agents.

- **Le nouveau logiciel de planification** (Kernel) utilisé par Momentum depuis 7 mois entraîne une modification importante des rythmes de travail et occulte les critères physiologiques fondamentaux (prises de service dégressives, repos isolés....).
- « **Mixité** », nous tirons la sonnette d'alarme sur la nouvelle organisation interne dénommée « *mixité des équipages français et Anglais* ». Pour nos Organisations il s'agit là d'un dumping social organisé en transférant une partie de l'activité de Paris vers Londres. Ce transfert est contraire aux règles fixées par l'Union Européenne. Les formalités de détachements à notre connaissance n'existent pas et l'inspection du travail est saisie de cette question notamment sur les découchés réalisés à Paris. Cette mixité soulève également la question de l'égalité des salaires telle que défini par l'article L3221-2 du code du travail.

Malgré les demandes incessantes de notre CE et du CHSCT, la situation n'évolue pas. Plusieurs « droits d'alerte » au nom du CHSCT ont été déposés (suite au burn out de certains salariés) depuis juillet. Ils n'ont pas été contestés et aucune amélioration n'a été apportée. Notre direction ne nous propose que des réponses juridiques ou vous impute la responsabilité de certains refus.

Nous privilégions la négociation et le dialogue social aussi sollicitons-nous une audience pour tenter, avec vous, de remédier à cette situation.

Nos Organisations constatent que contractuellement EUROSTAR impose des conditions financières draconiennes à MOMENTUM qui réagit « au plus simple » par la réduction de la masse salariale (sous effectif organisé, précarité, productivité, mixité...).

Eurostar exige « l'excellence », nous la produisons à chaque voyage mais il est nécessaire de redonner des moyens à chacun pour que cette « excellence » ne disparaisse pas.

Pour vos clients nous sommes « l'image d'Eurostar », nous en sommes fiers.

Tous, nous attendons de votre part :

- Un plan de reclassement des salariés déclarés inaptés suite à un accident de travail.
- La présence de renforts bar sur les trains à forte activité.
- La prise en compte des critères physiologiques lors de l'élaboration des plannings.
- Une maintenance du matériel efficace et un terminal de paiement approprié.
- La fin de la mixité des équipages entre Londres et Paris.
- L'adaptation des postes de travail à bord des Eurostar.
- La mise en place d'un plan de modification, d'amélioration et surtout d'entretien des rames E320 à la mesure de l'inadaptation et de la fragilité de ces rames
- Une utilisation réglementaire de la réserve.

Dans l'attente de vous rencontrer, nous vous prions de croire, Messieurs, à l'assurance de nos sincères salutations.

Jean-Charles Caradonna
Délégué Syndical CGT

Vincent Thual
Délégué Syndical CFDT

Zohir Benmerah
Délégué Syndical FO