



A : Madame Sophie Grimaldi
Directrice Restauration
CRM Services
15 rue Traversière
75012 PARIS

Paris le 6 août 2015

Madame,

Les Organisations Syndicales représentant les intérêts de la collectivité de travail de la restauration ferroviaire, tirent une nouvelle fois la sonnette d'alarme sur les dysfonctionnements qui émaillent le contrat actuel.

Si depuis l'origine de cette activité, la SNCF a confié à des prestataires privés l'exploitation de la restauration à bord des trains, ce désengagement a quand même contribué au travers de l'expérience acquise par les personnels à créer une valeur ajoutée pour la SNCF.

Il nous paraît tout à fait concevable que la maîtrise des coûts soit une priorité mais pas au détriment des personnels et de notre clientèle.

Or les choix opérés par la SNCF n'ont jamais été dans le sens d'une réelle pérennité de ce service pourtant indispensable à nos usagers.

Le contrat à subvention zéro a été reconnu par M. PEPY comme étant une erreur, la séparation de la logistique, du service à bord et de la gestion des dotations en est une autre.

A ce malheur s'est ajouté cinq ans de règne CREMONINI, encore un modèle de contrat attribué au moins disant avec pour objectif de limiter les coûts et de détruire la collectivité.

A l'annonce de la création de CRM Services, filiale de restauration, nous avons tout lieu de nous réjouir de l'implication de la société nationale en matière de restauration ferroviaire.

Hélas, les mêmes causes produisant les mêmes effets, le contrat actuel ne répond ni aux attentes de la SNCF ni à celle des salariés de la profession et encore moins à nos clients.

Le nouveau logiciel de dotation a certes généré des dysfonctionnements mais il a surtout mis en évidence le peu d'interactivité entre les trois intervenants et les limites d'un contrat où les parties ne sont pas à égalité.

Depuis le mois de mai, les ruptures de stocks nous confrontent en permanence à la colère légitime des voyageurs.

Pourtant il n'est pas loin le temps où la SNCF affichait sa volonté de faire de notre activité un élément clé de l'amélioration de la satisfaction de la clientèle.

Cela est sans doute vrai pour les infrastructures en gare, mais à bord le matériel est particulièrement dégradé, les dotations insuffisantes et parfois inexistantes, l'ensemble de ces problèmes constituant le quotidien du personnel de bord.

Aujourd'hui, nous constatons combien il est difficile pour CRM Services de faire respecter par la société AVIRAIL ses obligations contractuelles, situation qui contraint la société NEWREST à assumer la masse salariale du personnel vérifiant la conformité des inventaires au sein de l'entreprise logistique.


A contrario, les rapports des contrôleurs de route concernant la prestation des commerciaux sont bien transmis à CRM Services et entraînent des pénalités pour la société NEWREST lorsqu'ils sont négatifs et des sanctions souvent injustifiées pour les agents.

Comment ce type de relation peut-il fonctionner si les exigences du donneur d'ordre ne sont pas identiques pour chaque intervenant ?

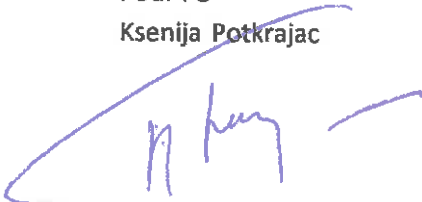
Afin de pouvoir élargir le débat sur cette situation qui nous pénalise depuis fin avril, d'essayer de trouver des solutions allant dans le sens des objectifs de la SNCF ainsi que des solutions qui amélioreraient la relation clientèle, l'ensemble des Organisations syndicales de la restauration ferroviaire TGV, sollicite de votre part une audience dans les plus brefs délais.

Ne doutant pas de l'intérêt que vous porterez à notre demande, veuillez recevoir, madame, nos salutations distinguées.

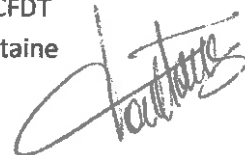
Pour la CGT
Ann-Lor Vlachev



Pour FO
Ksenija Potkrajac



Pour La CFDT
Elise Fontaine



Pour Sud Rail
Ronald Dufresne-Almendro

