

L'excellence : parlons en !

Nous faisons suite au récent courrier de notre direction générale qui concerne entre autre l'attribution d'un bonus. Cette prime a été demandée par Force Ouvrière dès le mois de juin. Nous regrettons cependant qu'elle fasse l'objet d'un certain chantage (*offrir un service d'excellence à nos clients, sans discontinuité*). Nous travaillons au quotidien pour maintenir une bonne qualité de service mais à quel prix ! Il faudrait d'abord :

Disposer d'un équipage complet. Pour le seul mois de septembre nous comptons 287 positions en sous effectif et 71 positions CC seul. Les sous effectifs répétés entraînent de la fatigue et du stress. Ils sont parfois à l'origine d'accident du travail et d'arrêt maladie. Les cas d'inaptitude au travail se développent et la direction ne nous propose pas de véritables solutions de reclassement.

Mettre en place des réserves (c'est le cas chez Eurostar). Une entreprise qui vise l'excellence doit pouvoir couvrir les absences inopinées. Sur ce point, notre direction est en infraction.

Effectuer les recrutements en amont afin de ne pas être pris au dépourvu (l'année dernière les conditions étaient semblables).

Graphiquer un agent supplémentaire sur le 9044 en raison des augmentations importantes et régulières de passagers sur ce train. Au besoin anticiper les sous effectifs en mettant un agent lorsque le ratio est à la limite du ratio supérieur.

Revoir les ratios actuels. La baisse des ratios a entraîné une dégradation de nos conditions de travail.

Disposer de suffisamment de plateaux et de matériel à bord.

Posséder un terminal de paiement fiable et performant. Les pannes à répétition génèrent du stress pour le salarié et du mécontentement chez le client

Mettre en place des renforts de manière ciblée.

Réduire les tâches de l'agent bar pour lui permettre de développer le chiffre d'affaire.

Effectuer un véritable travail sur les roulements :

Les salariés se plaignent de leurs roulements : les rythmes de travail sont irréguliers. Les jours de repos isolés sont fréquents. Les salariés ressentent beaucoup de fatigue. Les retards actuels réduisent considérablement les temps de coupure à Londres jusqu'à certaines fois les supprimer.

La direction doit écouter ses salariés et leur proposer des conditions de travail décentes. Nous pourrions alors offrir à nos clients un service d'excellence.

Pour Force Ouvrière
Zohir Benmerah