

Les représentants du personnel LSG Linéaris

4 rue de Rambouillet

75012 Paris

Objet : Lettre d'alerte à la direction.

Paris, le 1^{er} octobre 2016,

Madame, Monsieur,

Depuis l'arrivée de LSG- Linéaris à la tête du SAB iDTGV nous n'avons cessé de vous alerter sur un grand nombre de difficultés rencontrées par les baristas dans l'exécution de leurs tâches.

Un certain nombre de celles-ci sont récurrentes comme notamment les problèmes de sécurisation des emports, l'inadéquation du matériel de travail ou de la carte de restauration avec l'environnement dans lequel nous évoluons, le matériel de service à la place (VAP) mis en place depuis à peine une année est déjà hors service (malgré un entretien ce révélant inefficace par Facilit' Rail) ainsi qu'un service d'encaissement qui nous a prouvé depuis de trop nombreuses années son inefficacité et sa lourdeur.

Nous sommes bien conscients qu'aucun de ces problèmes ne vous incombe directement mais étant notre employeur nous vous demandons de faire le nécessaire afin que la situation s'améliore.

- En ce qui concerne la sécurisation des emports, nous vous rappelons ce que nous vous avons déjà signalé à plusieurs reprises, l'inefficacité des bâches contre le vol de marchandises. Elles n'empêchent nullement l'ouverture des tiroirs ou le fait d'attraper des boissons dans leurs caisses de transport. De plus, elles génèrent des tensions avec notre prestataire Facilit' Rail qui entraînent des conflits récurrents avec les agents avitailleurs et dés-avitailleurs de nos trains qui travaillent à flux tendu.
Nous tenons à porter à votre connaissance que la solution apportée par Newrest pour la sécurisation de ses emports est tout aussi inefficace et de plus, accidentogène pour les agents.
- Le matériel et la carte de restauration ne sont pas adéquats pour le travail à bord des trains. Nous subissons régulièrement les pannes des machines à café ou des mouseurs à lait dont la réparation prend des semaines, ce qui impacte lourdement nos services, nos chiffres d'affaires et la satisfaction de nos clients.
Se greffe aux problèmes de matériel, la gestion d'une carte de restauration très lourde. Dans la plupart des établissements à terre contrairement à ce que nous vivons à bord, plusieurs personnes sont prévues pour assurer le service de restauration sur un même poste aux heures dites de pointe.

- La VAP ou matériel de service à la place
Le matériel trop lourd engendre accidents de travail et inaptitudes en série.
Il est impossible d'y stocker des produits frais afin de satisfaire notre clientèle.
Le matériel est beaucoup trop fragile, en effet plus de la moitié du parc est Hors Service après une année d'utilisation et ce malgré un service d'entretien externalisé à Facilit'Rail qui se révèle inexistant (comme nous vous le signalons quotidiennement, il n'y a plus de chariot VAP sur nos trains de la Gare de Montparnasse et beaucoup de ceux de la Gare de Lyon sont inexploitable).
Ce service est pourtant l'atout principal pour le bien être de notre clientèle mais le chariot n'a absolument pas été conçu pour faciliter le travail des baristas ou être utilisé sur un train.

- Le système d'encaissements se révèle après quatre années d'utilisation complètement inadaptée. En effet malgré après avoir changé de système d'exploitation le programme TCPOS est toujours aussi peu fiable, les agents doivent s'y reprendre à plusieurs fois pour effectuer les mises à jours, à chaque prise de service, celles-ci peuvent prendre plus de 5 minutes.
Les claviers de typages sont toujours aussi inadaptés, bug de la page snack/café, (depuis 4 ans) impossibilité de différencier et donc de proposer aux clients des boissons gourmandes décaféinées, des menus qui se valident quand ils le veulent. (chaï-latte viennois et gourmandise)
Il a fallu attendre plus d'une année pour pouvoir valider les réductions des max-trotteurs, ce qui démontre l'inadaptation du logiciel (système de réduction complètement illogique ajouté à un système de réduction déjà existant).
Enfin chaque agent peut constater les écarts de ventes de tickets de métro, certains agents se trouvant avec des écarts de vente de + ou - cent unités.
Tout ceci entraine beaucoup d'anxiété pour un grand nombre d'entre nous qui ont connu les contrôles de route durant les années Crémonini et qui se demandent à juste titre si tout ce qu'ils encaissent est réellement validé.

L'ensemble des points cités auxquels nous pouvons ajouter les difficultés posées par un éconamat inadapté en quantité comme en qualité, (exemple des couvercles boissons estivales ou chaudes, des sous dotations de couverts régulières, assiettes de services, cuillères de dégustation chantilly...) des sous dotations alimentaires récurrentes ne tenant aucun compte des remontées des baristas depuis les 4 dernières années, des PLV qui depuis leurs prises en charge par iDTGV sont truffées d'erreurs en tout genre (prix, produits, recettes...) l'incertitude quotidienne quant à la livraison ou non des PLV, enceintes musicale du bar et même du « leafletage » du train (notamment en province) par City-One qui pour rappel pénalise le CA du bar en moyenne de 100 € à chaque fois, la disparition du service à la place sur certains trains de plus de 5 heures d'amplitudes, l'absence d'un second barista sur les trains porteurs (trains Alpains hivernaux) ainsi que la multiplication des trajets HLP et des coupures de moins de 3H dans des gares de province sans local de repos engendrent un maximum de stress pour l'ensemble des baristas mais aussi pour nos clients. Nous vous demandons de façon pressante d'y remédier au plus vite, afin d'éviter tout risque de mécontentements supplémentaires de vos employés et de notre clientèle.

Cordialement,

Les Elus de la DUP :

M. Chaïbi Secrétaire du CE

M. Hallal

Melle. Hasnoun

Melle. Tabti

Mme. Sassu

M. Hasnoun

M. Luciani

M. Marie

Les membres du CHSCT :

M. Roth Bettoni Secrétaire du CHSCT

Melle. Hasnoun

M. De Sousa

Les délégués Syndicaux :

Melle. Zeghlache

M. Niakaté

M. Luciani