



JUILLET 2015

## SOLIDAIRES CONDAMNE LA DÉSHUMANISATION DU RÉSEAU METRO ET RER

Depuis 2009, la RATP a initié une démarche de productivité en supprimant la vente manuelle dans 347 des 367 stations du Métro et du RER et ainsi diminuer de plus de 10 % le nombre d'agents. Pour l'entreprise, il faut aller au-devant des voyageurs, pardon des clients : adopter une posture de service, être proactifs durant le service pendant les temps forts (de 9h00 à 11h00, de 14h00 à 16h00 et de 19h00 à 21h00) dans les stations.

Les premières missions des animateurs mobiles/agents des gares ont été d'apprendre aux voyageurs à utiliser les distributeurs de billets automatiques. La Direction souhaite les préparer au futur, à voir moins d'agents. Dès leur entrée, dans le Métro ou le RER, il faut qu'ils prennent le réflexe de se diriger vers les automates !

Pour Solidaires, non seulement les agents ont perdu le sens de leur métier, mais de nombreux voyageurs (personnes âgées, touristes, voyageurs occasionnels...) se sont retrouvés et sont toujours, après 5 ans de « modernisation », déstabilisés face aux machines. Que dire du parcours de combattants qu'empruntent les usagers pour avoir un service après-vente digne de ce nom ?

## AMELIORER L'ACCUEIL PASSE PAR L'EMBAUCHE D'AGENTS RATP POUR ASSURER UN SERVICE APRES-VENTE DANS TOUTES LES GARES ET STATIONS

Le voyageur ne voit pas assez d'agents RATP. Qui est responsable ? Qui, pour des raisons de productivité, de rentabilité a décidé de supprimer des centaines d'emplois en station, ou en gare ? Il faut se préparer à la concurrence, paraît-il ! Etre plus performant ?! Les agents sont toujours attachés à un Service Public de qualité, non automatisé. Les distributeurs de tickets ne parlent pas, n'informent pas, ne conseillent pas, n'assistent pas les usagers du transport. La Direction n'ose pas l'avouer, la déshumanisation du Métro est bien existante et galopante.

Le voyageur n'attend pas d'être seulement bien accueilli pour **PAYER** son titre de transport, mais il exige d'être assisté en tout point de son parcours, tout au long de la journée : dans la salle de distribution, sur les quais, dans les rames... Ce n'est pas compliqué, un transport de qualité, ce sont des espaces propres, sécurisés, avec des trains à intervalles réguliers et du personnel !

Pour SOLIDAIRES, l'implication et le professionnalisme des agents RATP ne sont plus à démontrer. C'est à la RATP de changer sa politique.

**Pour Solidaires, le voyageur doit pouvoir être au contact des agents en tout point de son parcours et avoir un service après-vente à chaque gare et station.**