



**Solidaires** Groupe RATP  
31 rue de la Grange aux Belles-75010 PARIS  
Tél : 01 58 39 32 07  
[www.solidaires-grouperatp.org](http://www.solidaires-grouperatp.org)

Février 2021

# NOUVEAU PROTOCOLE METIER B1 LE GRAND N'IMPORTE QUOI

L'ouverture à la concurrence des transports publics "imposée" par Bruxelles, portée par le gouvernement libéral et préparée avec panache par la RATP produit aujourd'hui ses effets à SEM. Pour se positionner en futur prestataire de service des autorités organisatrices des transports, les technocrates RATP pondent un énième programme avec "l'ambition de tout réinventer". Encore.

Ce nouveau chantier de démolition présenté dans une novlangue indigeste qui dit tout mais surtout rien entretient le flou sur la réalité qui va s'imposer demain aux agents de SEM.

Flexibilité, agilité, polyactivité... Pas besoin d'un abonnement en salle de sport...

**SOLIDAIRES RATP TE DÉCRYPTE LES 14 PAGES DU PROTOCOLE D'ACCORD MÉTIER  
"VERS UN MÉTIER D'HÔTE DES LIEUX EN STATIONS ET GARES" .**

## ADAPTE-TOI

FAIS LE 1ER PAS

PROPOSE

PARLE SIMPLEMENT

ACCUEILLE DANS UNE POSTURE EXPLICITE

PERSONNALISE L'ECHANGE

TA POSTURE VENDS

INTERVIENS

REGARDE LE CLIENT

PROMOTIONNE

PROPOSE TON AIDE

RÉHUMANISE L'ACCUEIL

ACCUEILLE EN HOTE DES LIEUX

TA POSTURE

ASSURE TES GESTES REFLEXES

DIS A DEMAIN

SOURIS ON T'A DIT

OUVRE LE PORTILLON

MOBILISE TOI

SOIS AGILE

RÉPRIME

SOIS PLUS MOBILE

SOIS POLYVALENT

SÉCURISE

VIENS ICI VA LÀ-BAS

INCARNE LA RELATION DE SERVICE

RENDS TOI VISIBLE

TA POSTURE

SONORISE LES ESPACES POSITIVEMENT



## D'ABORD LA FORME...

14 pages de blabla verbeux qui noie le poisson, la répétition ad nauseam des mots "clients", "posture", "proactivité", "visibilité"... Bref, le champ lexical perfectionné depuis MetroServices en 2009.

Un petit florilège pour le plaisir...

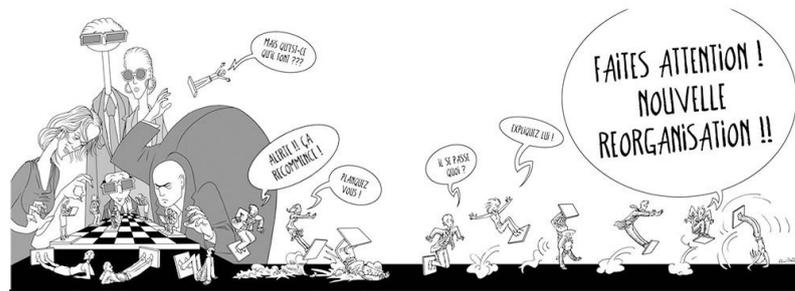
♥ Irritants clients et irritants agents ♥ vecteur d'eczéma, prurit et autre érythème fessier...

♥ Mon client et moi, attentions privilégiées, accueillir en hôte des lieux ♥ et divers massages avec finition...

♥ Réhumaniser l'accueil aux interphones d'accueil voyageur ♥ c'est beau...

Les quelques notions concrètes que l'on parvient difficilement à extraire sont d'une imprécision affligeante. Cet accord tient plus de la déclaration publicitaire que d'un outil de cadrage d'un métier qualifié.

A noter que l'item Conditions de travail n'occupe qu'un paragraphe de 18 lignes en toute fin de document, ce qui résume toute la philosophie de cet accord.



## MAINTENANT SUR LE FOND...

*“La politique de service Mon Client et moi, la charte d’engagements et la signature de marque forment aujourd’hui un triptyque cohérent, fruit d’une longue réflexion, et qui incarne parfaitement nos ambitions. Loin de devoir rester figé, ce triptyque sera amené à évoluer dans le temps pour pouvoir sans cesse s’adapter aux attentes clients, tant voyageurs qu’autorité organisatrice.”*

**VOILÀ VOILÀ, NIVEAU STABILITÉ ON Y EST !**

Pour info, mon client et moi, c’est d’ores et déjà :

- Le déploiement du management visuel, briefing visio à chaque service via l’appli Teams
- Avec SYMPHONIE, vidéosurveillance par le service IV (information voyageur) puis prise en main sono de la station pour communiquer avec les usagers
- Le port d’un casque relié à la sono de la station lors des déplacements
- La promotion des TT par des équipes directement dans les rames
- La vente mobile en CB dans les files d’attente aux ADUP

## POLYACTIVITÉ

Suite à l’expérimentation sur la ligne 6 qui a consisté à former une équipe mobile des agents postés sur le s/secteur Corvisart et donc de laisser la station hors de toute présence RATP, voici le constat de la direction :

*“Un de ses enseignements majeurs est bien la valeur-ajoutée de l’alternance entre activités fixes et mobiles : activités commerciales, présence à la ligne de contrôle, gestion des files d’attente, lutte contre la fraude dissuasive (incitation à la validation) et activités de maîtrise du territoire. Ce concept doit être élargi à la situation de l’agent commandé seul en station/gare qui peut lui aussi alterner entre activités fixes et certaines activités mobiles.”*

**CE QUE CONCRÉTISE CE PROTOCOLE, C’EST LA POSSIBILITÉ D’EXIGER DE L’AGENT QU’IL/ELLE EFFECTUE SEUL TOUTES LES MISSIONS DÉVOLUES AU MÉTIER D’ANIMATEUR AGENT MOBILE EN UN SEUL ET MÊME SERVICE.**

## MULTIMODALITÉ

*“L’ALS, en tant qu’interlocuteur privilégié des clients, accueille ces derniers dans une posture explicite de service et apporte une réponse adaptée à leurs différents besoins. Il se positionne, selon les circonstances et dans le respect des règles de sécurité, là où les clients ont besoin de lui : sites touristiques, aéroports, gares routières, intégralité des pôles multimodaux, voirie à proximité des gares et stations...”*

*De la même manière, certaines activités justifient la création d’équipes multi-lignes en ce qu’elles doivent intervenir sur des périmètres plus larges que leur seule ligne d’affectation. Ces équipes sont principalement constituées de volontaires, parfois renforcées par des agents d’autres métiers ou prestataires, sauf dans les cas exceptionnels où la mobilisation générale du réseau est nécessaire à la réalisation d’une activité issue des sept domaines métiers définis ci-après.”*

**Ici, la notion de volontariat s’efface explicitement devant les besoins de service. Les missions multi-ligne jusqu’ici déclinées par cycle dédié pourront être commandées comme n’importe quel service, c’est le début de la fin de l’attachement.**

## DÉROULEMENT DE CARRIÈRE

Pourtant je pédale plus vite, n’est-ce pas suffisant ?



Nope...



L’introduction de la notion de “faisant fonction de” qui permet de confier à des agents d’une catégorie des missions normalement dévolues à des agents de la catégorie “supérieure”.

Évidemment sans la paye qui va avec, avec certainement la promesse de les mettre sur la voie d’un changement de catégorie.

Une étape supplémentaire avant d’espérer atteindre la carotte de la mobilité...

**Le protocole s’appuie par ailleurs sur l’accord cadre HERMES qui redéfinit les fourchettes à l’avancement.**

**Solidaires RATP rappelle que l’avancement à la fourchette est par essence inégalitaire, et que “le système d’évaluation par quotas est illégal dès lors qu’il détermine au préalable le nombre de salariés à classer dans chaque niveau de performance, alors que l’évaluation des salariés doit reposer sur leurs compétences et performances individuelle” (jugement Hewlett Packard, 2013).**

## GESTION DES ESPACES

*“Les prises en charge et opérations de fin de service en station/gare s’opèrent avec le nombre d’agents nécessaire en fonction de la physionomie de la station/gare. Une phase expérimentale locale préside aux évolutions dans ce domaine.”*

**Voilà qui officialise la fermeture agent seul qui a déjà cours sur la plupart des lignes hors de tout cadre réglementaire.**

**D’autre part, alors que le 2ème tour propreté s’impose difficilement, on parle maintenant de visites pluriquotidiennes.**

## PAME

*“Leur organisation est plus souple notamment sur les aspects suivants :*

*o recrutements interlignes via une fiche mission,*

*o alternance en secteur plus systématique et temps passé sur la mission mieux borné,*

*L’extension du périmètre couvert par les agents dans le soutien à la maintenance évoluera en tant que de besoin.”*

**C’en est fini des équipes PAME par unité, donc de la possibilité d’accéder temporairement et sans trop de difficulté à une activité qui diversifie un peu le quotidien. Aucune précision sur le statut du poste, donc aucune garantie de retrouver son attachement et sa colonne à l’issue de la mission.**

## **LES AE MAINTENANT CLS (COORDONATEUR LIEUX ET SERVICES)**

Les CLS doivent désormais “*assister l’encadrement sur toutes ses missions*”, sans aucun cadrage dans le texte. Ils peuvent également être affectés sur tous les postes, CI, CI+ et guichet. La notion de semi-spécialisation apparaît (???) liée à l’émergence de “*talents individuels*” dans des “*viviers d’agents*”.

En clair, l’encadrement sélectionnera de façon arbitraire donc subjective les agents les plus aptes à effectuer de manière récurrente des missions spécifiques. La Direction accentue encore la mise en concurrence des agents.

La charge de travail de l’agent posté en CEI a déjà grandement augmenté avec le suivi des équipes mobiles qui se sont multipliées. Elle va encore s’étoffer par la multitude de déplacements que vont devoir effectuer les agents du secteur en contact radio avec lui, par l’intensification de l’information voyageur sonorisée mais aussi par la sollicitation par les voyageurs aux IAV. On ne retrouve pourtant aucune notion d’équipe, l’agent devra se débrouiller seul.

## **LE MANAGER DE PROXIMITÉ DEVIENT COACH LEADER ENTREPRENEUR**

Alors ici, on nous permet une pause rafraîchissante, une bonne tranche de rigolade !

Exigeant, bienveillant, fédérateur, exemplaire, entraînant, courageux, centré client (?), agile, orienté résultat...

On arrête de rire avec l’obligation d’un briefing téléphonique ou digital de chaque agent par service.

## **CONDITIONS DE TRAVAIL**

La notion de sous secteur disparaît alors même qu’elle est toujours de rigueur dans la STC15 (Conditions d’utilisation du personnel), la prise et fin de service s’effectue sur le lieu de l’activité commandée. La désorganisation actuelle va empirer, il va être très difficile pour les agents d’anticiper leurs besoins alimentaires ou vestimentaires.

“*La période de recouvrement entre les services*” soit le temps dont dispose l’agent à fin de service lorsque l’agent relevant est présent va pouvoir être affecté à une nouvelle mission sur un autre lieu. Une journée sans fin...

Enfin, l’obligation de connaître son service ou mission avant le repos disparaît, il faudra maintenant consulter COPPELIA via sa tablette à J-1 pour connaître son service.

## **POUR LES USAGERS**

Un pas supplémentaire vers des espaces vidés de toute présence humaine, avec des agents hologrammes comme testé à Gambetta

Une restriction des moyens de paiements avec la suppression des quelques guichets restants.

**LES OPÉRATEURS DE TOUS LES DÉPARTEMENTS ONT TOUJOURS ÉTÉ LES JOUETS DES POLITIQUES D’AUSTÉRITÉ SUCCESSIVES. LA RATP DEVENUE LABORATOIRE DE LA PRIVATISATION LEUR FAIT AUJOURD’HUI PAYER LE RÉSULTAT D’UNE DÉCENNIE D’ABANDON DU TERRITOIRE DES TRANSPORTS PUBLICS. CES RÉORGANISATIONS DÉSORDONNÉES MENACENT PAR LEUR NATURE LA SÉCURITÉ DES AGENTS. SOLIDAIRES RATP APPELLE À UN FRONT INTERSYNDICAL UNI CONTRE CETTE ATTAQUE DES CONDITIONS DE TRAVAIL DES AGENTS B1 ET À UNE ORGANISATION COLLECTIVE DE TOUTES ET TOUS.**