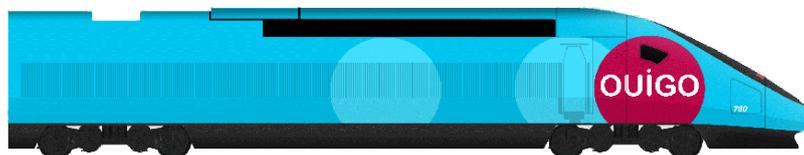




OUIGO



BILAN 2019 ET OBJECTIFS 2020 L'UNSA-FERROVIAIRE VOUS INFORME

Paris, 18 février 2020

Une délégation UNSA-Ferroviaire a été reçue par la Direction Ouigo pour échanger comme chaque année sur le Bilan de l'année écoulée et les objectifs à venir. À l'aube de l'arrivée de la concurrence, cette année 2020 sera primordiale pour le produit low-cost.

RETOUR SUR 2019

Ce sont plus de 17,4 millions de clients transportés en 2019.

Les nouvelles destinations fonctionnent bien, notamment la liaison Paris-Nice ou Paris-Marseille. Les résultats sont proches de l'équilibre global.

Concernant les recrutements 2019 :

Les 115 recrutements prévus en 2019 n'ont pas été atteints. 95 agents ont rejoint OUIGO, répartis de la manière suivante :

- ✓ 50% d'ASCT en mobilité,
- ✓ 30% de mutations d'agents sol vers bord,
- ✓ 20% d'embauches directes (âges variés – moyenne 30 ans) .

Il a été difficile d'embaucher sur Bordeaux.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, il est impératif de recruter en interne, pour maintenir les parcours professionnels.

Sûreté :

On dénombre plus d'accidents de travail (outrages, menaces...) lors des accueils embarquement (notam-

ment de nombreux sujets à Paris-Montparnasse et sur Paris Gare de Lyon), avec des agressions physiques. La démarche Dupont de Nemours sera orientée sur cette problématique.

L'UNSA-Ferroviaire ne peut que déplorer ce constat. Il est important de trouver des solutions pour réduire ces faits.

Mouvement social :

L'Entreprise a effectué beaucoup de remboursements. Avec un million de voyageurs en moins, la perte sèche s'élève à 20 millions d'euros.

Enjeu : ramener les clients sur les vacances de février 2020.

L'UNSA-Ferroviaire estime qu'il faudrait demander des compensations au Gouvernement, qui est le seul responsable de cette situation.

OBJECTIFS 2020

Programme sur les Accueils Embarquements (AE) :

L'objectif est de consolider la sécurité et les fondamentaux comme pour les AE d'ici la fin d'année. Actuellement, ce sont plus de 95% clients qui sont contrôlés.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, il est primordial d'intégrer les agents et les partenaires sociaux à la démarche.

Production :

Cinq technicentres de maintenance sont dédiés au parc OUIGO.

Création de la supervision d'une flotte de maintenance pour OUIGO.

L'objectif est de diminuer les irritants (toilettes, stores, néons...). La flotte sera composée de 38 rames contre 34 aujourd'hui (quatre à venir et une en réserve).

L'UNSA-Ferroviaire souhaite avoir plus de précisions sur le projet.

L'objectif avoué est de lutter contre la concurrence, notamment sur Paris-Lyon, par Trenitalia en fin d'année.

À ce jour, OUIGO assure trois Allers / Retours sur cette relation. Il faut rester attentif à l'arrivée de la concurrence (en OPEN ACCESS) et, notamment, se préparer à une guerre des prix. Il faut donc amener plus de revenus additionnels sur OUIGO, par exemple en étant plus présent sur la clientèle loisirs. L'objectif est d'avoir "plus de qualité dans la simplicité".

La Direction nous rappelle que OUIGO doit rester le vecteur de conquête.

Les indicateurs du Net Promoter Score (NPS) indiquent que :

- ✓ L'embarquement décourage nos clients,
- ✓ La Prise en charge au quotidien ou en cas de situation perturbée n'est pas optimale.

Sachant que le déploiement de OUIGO arrive bientôt à terme, Il est nécessaire d'augmenter les taux d'occupation en semaine (hors week-end).

L'UNSA-Ferroviaire rappelle qu'il est important de maintenir les contraintes liées aux petits prix du TGV à grande vitesse, même pour faire face à la concurrence.

Information Voyageurs : la direction continue ses efforts sur l'information voyageurs et la prise en charge de la clientèle en situation perturbée, comme normale.

Rame : mise en place d'une rame de réserve et d'une rame maintenance M3.

ADC : il n'y a pas d'évolution concernant les ADC, mais l'utilisation du TB de bout en bout reste d'actualité (Maintenance sans dénaturer la charge).

L'UNSA-Ferroviaire rappelle que cela fait partie du modèle original de OUIGO.

Rémunération additionnelle : la Direction réfléchit à nouveau système plus équitable de rémunération additionnelle, à la maille de l'équipage (au travers d'une souplesse dans le temps de travail).

Il est impératif de stabiliser l'existant (vente des tickets RER par exemple).

Le sujet Food à bord n'est pas une priorité.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, il est primordial d'intégrer les agents et les partenaires sociaux à la démarche.

Facilités de circulation :

L'UNSA-Ferroviaire continue de revendiquer une baisse du prix de la réservation OUIGO à 5€ au lieu de 10€ avec la gratuité des bagages pour tous les cheminots retraités et actifs.

En conclusion, ce nouveau point d'étape annuel est plutôt encourageant. Pour l'UNSA-Ferroviaire, la Stratégie de l'Activité, qui consiste à consolider son positionnement sur le marché low-cost, porte ses fruits.

Néanmoins, pour l'UNSA-Ferroviaire, la différence entre InOUI et OUIGO doit être maintenue. Le ciblage de la clientèle OUIGO doit rester de la grande vitesse à "petit prix", avec certaines contraintes pour le voyageur.

CONTACTS

Nathalie WETZEL

wetzel.n@unsa-ferroviaire.org

Florent MONTEILHET

monteilhet.f@unsa-ferroviaire.org

Arnaud CABANEL

cabanel.a@unsa-ferroviaire.org