



**LES
VRAIS
AUTONOMES**

19, Bd de Sébastopol
75001 PARIS

M° Châtelet les Halles

Tél : 01.42.33.60.48 - 09 51 76 60 94

Fax : 01.42.33.17.63 eMAIL : satratp@free.fr

Site Internet : <http://www.sat-ratp.fr>

LES AUTONOMES SAT-RATP JOURNAL SEM AVRIL 2014

VOYAGEUR MYSTERIEUX

Depuis 1995, à la demande du STIF, l'accueil réalisé dans les espaces RATP est évalué sur la base des observations des clients mystères (voyageur mystère). Chaque guichet et comptoir est vu 5 fois par mois: deux visites en service jour, deux visites en service mixte et une visite en service nuit. Chaque mois, ce sont plus de 2000 visites qui sont effectuées du **LUNDI au SAMEDI de 07h00 à 12h00 ; 13h00 à 18h00 ; 19h30 à 23h00**. Ces parcours étaient jusqu'au 01 octobre 2008 anonymes mais après 13 ans et malgré le fait que la quasi-totalité des agents appliquent avec professionnalisme les standards accueils. **La direction de SEM (ET non le STIF) décide de changer les choses et d'aggraver les conditions de travail des agents.**

01 OCTOBRE 2008 : levée de l'anonymat des parcours des voyageurs mystères

IL faut remercier LES 2 FRERES. L'UN est, à cette époque, délégué syndical de L'UNSA sur la ligne 14. Il est le premier à soutenir la direction **EN VOTANT au CHSCT L14, (à majorité UNSA), à l'unanimité un avis favorable pour la levée de l'anonymat**. Son frère, **L'AUTRE devenu RESPONSABLE DE SEM à FO** n'est pas en reste puisque dans les tracts, pour lui, cette levée est un bien fait, un plus dans la carrière d'un agent. **Allant jusqu'à dire que le voyageur mystère est là pour récompenser les agents !!!** Il faut savoir qu'à cette même époque, une expertise est demandée par le CHSCT métro pour mesurer la souffrance morale et les risques psychosociaux occasionnés auprès des agents par cette levée de l'anonymat. Et oui vous ne rêvez pas, tel étaient leurs paroles, mais où sont les récompenses ? Ils devaient sûrement parler des plans de progrès automatiques qui suivent juste après le constat d'une situation dévalorisante ou les mesures disciplinaires qui ont pu suivre après des situations dévalorisantes...

**MERCI A EUX QUI ONT ACCOMPAGNE LA MISE EN PLACE DE CETTE
LEVEE.**

Féliciter, soutenir et encourager les agents identifiés

D'après la direction, la levée de l'anonymat est un véritable levier de management. Elle est l'occasion de faire évoluer positivement la relation hiérarchique en permettant de valoriser, Féliciter, soutenir et encourager la qualité du travail effectué par l'agent. Lorsque l'évaluation n'est pas conforme, l'agent de maîtrise sera un soutien pour ceux qui doivent progresser **BEN VOYONS, C'EST JUSTE UN LEVIER DE MANAGEMENT SUPPLEMENTAIRE.**

Certaines blessures ne cicatrisent pas

Le voyageur mystère fait des victimes, tel un tueur en série, sur nos unités et maintenant sur les unités ligne A et B du RER. N'oublions pas que ce dernier peut agir directement sur notre déroulement de carrière. Lorsque la direction doit faire un choix entre deux agents pour l'accès à un niveau et qu'il n'y a qu'une place, Un des deux n'a que des situations valorisantes et l'autre n'a qu'une situation dévalorisante. Devinez qui sera retenu...? Aucun système n'est parfait mais la aucune possibilité de contester car le voyageur mystère a toujours raison !!!!

Il existe pourtant des exemples ou un voyageur mystérieux a fait fort :

Le 25 août 2011, sur la ligne 13 un voyageur mystère se permet de fumer dans la salle de distribution de Châtillon, en se présentant en tant que tel à l'agent en poste, il attribue des notes de 20 /20 alors qu'il n'a même pas pris la peine d'aller voir les agents notés (selon ses propres dires) dans les autres comptoirs. On croyait que ces derniers étaient surveillés par la Cellule de Contrôle de la Mesure du département SEM ??? Mais ou étaient-ils ce jour-la ? Imaginons que ce dernier avait déclaré que **malgré sa demande d'aide les agents s'étaient abstenus de lui venir en aide ???** Merci à la collègue qui a eu l'état d'esprit de le dénoncer, ce qui a permis de le démasquer.

Le pire maintenant, c'est que le voyageur mystère ne demande même plus d'aide mais faut deviner qu'il en a besoin !!!

Le SATRATP dénonce la levée de l'anonymat

Le SATRATP veut que cela redevienne comme avant à savoir l'anonymat. Le voyageur mystère passe, effectue sa mesure avec le jour de son passage et le constat qu'il en fait sert pour sensibiliser le collectif d'agent sur les point à améliorer ou pas.

Pour le SAT, Seul les constatations de nos managers de proximité devraient être prises en compte.

Au CDEP SEM CML et au CHSCT SEM, Le SATRATP a voté contre la levée de l'anonymat sur le RER A et B

CI JOINT LES PREUVES

Lettre de François Saglier, directeur du département MES, sur la suspension de la levée de l'anonymat des parcours des voyageurs mystères.

Lettre aux agents

Depuis le 1er octobre 2008, la levée de l'anonymat des parcours des voyageurs mystères a permis à vos agents de maîtrise de vous faire un retour sur la perception par les voyageurs de la qualité du service d'accueil que vous leur offrez au guichet ou au comptoir.

Bien entendu, ces retours ont été, dans la très grande majorité des cas, positifs et ont permis de reconnaître la qualité de votre accueil. Parfois, ils ont aussi pu permettre à votre encadrant d'examiner avec vous comment il pouvait vous aider à progresser afin d'améliorer le service que vous offrez à nos voyageurs.

Conformément à l'esprit de cette nouvelle pratique, les constatations des voyageurs mystères n'ont évidemment pas donné lieu à des mesures disciplinaires depuis la mise en place de la levée de l'anonymat.

Ces retours positifs que vous font les agents de maîtrise sont malheureusement suspendus pour quelques semaines par suite d'une demande d'expertise du CHSCT du métro pour mesurer "la souffrance morale et les risques psycho sociaux occasionnés aux agents" par la levée de l'anonymat et évaluer l'impact des nouvelles relations qu'elle génère avec les agents de maîtrise.

Je ne peux que regretter cette démarche qui retarde la valorisation légitime de votre travail et l'évolution de la relation managériale que vous attendez tous. Je laisse à chacun le soin d'apprécier l'utilité de cette expertise.

A noter toutefois, une exception sur la ligne 14 où le CHSCT, à majorité UNSA, a voté, à l'unanimité, un avis favorable à la poursuite de la levée de l'anonymat qui n'est donc pas suspendue.

François Saglier
Directeur du département MES

RAPPELEZ-VOUS CE QU'ÉCRIVAIT MR GWENAËL ESLAN EN JANVIER 2009 LORSQU'IL ÉTAIT SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE L'UNSA COMMERCIAL ET AUJOURD'HUI RELEVÉ PERMANENT À FORCE OUVRIÈRE

DE

DE

LEVÉE DE L'ANONYMAT CONCERNANT LE VOYAGEUR MYSTÈRE :



Une fois de plus, la CGT, majoritaire au CHSCT Métro, a fait voter une expertise pour un coût prohibitif, concernant la levée de l'anonymat du voyageur mystère, afin de geler la mise en place de cette mesure.

L'**UNSA-COMMERCIAL** s'insurge contre cette prise en otage systématique de la catégorie B1 à l'aide des instances du personnel (CHSCT, CDEP, etc...).

Pour l'**UNSA-COMMERCIAL**, la diffusion des résultats des parcours du voyageur mystère, permet de valoriser le travail des agents B1 (comme l'ont démontré de nombreuses gratifications mises sur certaines unités, acte de management que nous approuvons) et de favoriser les échanges avec les agents de Maîtrise dans le cadre d'un management de proximité rénové. L'opportunité également pour les opérateurs et l'encadrement, de continuer une relation professionnelle basée sur la confiance, le respect et le travail.

L'UNSA-COMMERCIAL tient à ce que les informations relatives aux parcours du voyageur mystère, soient communiquées avec la plus grande attention et discrétion, seules conditions de respect et de confidentialité.

A noter que le CHSCT Ligne 14 où l'**UNSA-COMMERCIAL** est majoritaire, a voté à l'unanimité, la mise en place de cette évolution souhaitable.

REJOIGNEZ LE SATRATP