

L'UNSA-Ferroviaire a demandé une audience auprès de la Direction OUIGO afin d'effectuer un Retour d'EXpérience (REX) sur le produit et de connaître les orientations stratégiques.

L'UNSA-Ferroviaire reçue le 5 octobre, a également abordé la question des effectifs, des conditions de travail des agents comme des facilités de circulation.

## REX

Un constat partagé, est qu'il aura fallu 2 à 3 ans pour stabiliser et développer les premières relations Sud-est. L'extension dans l'urgence à destination de Tourcoing, Nantes et Rennes a été réalisée afin de riposter à la concurrence (Bus Macron et covoiturage).

L'ambition commerciale est atteinte : le covoiturage est en forte baisse depuis les mises en place. L'Entreprise n'a pas encore le recul suffisant sur les incidences des "cars Macron".

Le modèle économique n'est pas encore totalement efficace (comme par exemple la gare de Tourcoing qui nécessite de gros travaux d'aménagements).

Le coût moyen du Km est dans la moyenne des concurrents routiers.

Les taux de remplissage :

- ✓ 92 % sur le Sud-est
- ✓ 75 % sur Nord
- ✓ 75 % sur l'Atlantique



## Orientations stratégiques

La Direction OUIGO nous confirme son ambition d'étendre l'offre sur les axes Bordeaux et Strasbourg pour le Service Annuel 2017, avec de nouvelles dessertes (comme peut-être Champagne-Ardenne TGV, Lorraine TGV, Angoulême, Poitiers et Saint Pierre des corps).

Il y aura sûrement des besoins de personnels supplémentaires (ASCT, ADC) en nombre suffisant afin de maintenir la qualité de conception des roulements, les journées de formation et de garder un taux d'encadrement avec des petites équipes (chères à OUIGO).

A ce jour, l'Entreprise ne peut avancer de chiffres exacts sur l'emploi, néanmoins l'UNSA-Ferroviaire restera vigilante.



**Paris, le 13 octobre 2016**

# Métiers

**Centre Opérationnel** : Évolution du Cadre Organisationnel par le renforcement des superviseurs, pas de délocalisation envisagée.

**Escale** : Les accueils embarquements sont réalisés par le personnel de bord, complétés par du personnel local. La Direction a décidé de ne plus faire appel à du personnel extérieur. Pour l'**UNSA-Ferroviaire**, le choix de ré-internaliser ces missions va dans le bon sens.

**SUGE** : Elle réalise l'appui sûreté.

**RCAD (Relation Client A Distance)** : Actuellement 2 centres :

✓ Valence (90 % de la charge de travail pour OUIGO)

✓ Saint-Étienne (50 % de la charge de travail pour OUIGO). Son activité est stable (car il y a moins d'appels, mais plus de trafic).



Contactez le service marketing d'Ouigo

**Vendeurs** : Ils ont pour consignes de diriger les personnes intéressées vers le site web de OUIGO et RCAD de OUIGO.

**ASCT** : La Direction souhaite développer les poly-compétences et polyvalences, pour les ASCT la vente de tickets RER.

**ADC** : La Direction continue de demander un conducteur TB de bout en bout conservant ainsi une charge cohérente. Afin que le modèle OUIGO reste pertinent, dicit la Direction : il n'est pas question de tout déformer, c'est-à-dire éclater la charge dans toutes les Unités de Production Traction desservies.

**Facilités de circulation** : Pour l'**UNSA-Ferroviaire** le prix des facilités de circulation sur OUIGO pour les cheminots et ayant-droits proposés à 10 € est inacceptable. L'**UNSA-Ferroviaire** a exigé une réduction du prix par personne, ainsi que la gratuité des options proposées.



**ADN**

**Autonomie Dialogue Négociation**