



Jean Baptiste Bergamo
Directeur général
Newrest wagons lits
17 rue André Gide
75015 Paris

Paris, le 28 novembre 2024

Matériel d'encaissement, Bornes de commande à bord des TGV, ECM et CEL

Monsieur,

Nous avons lu attentivement votre **post sur Mylink du 22 novembre 2024** (version Axis pour le TPE).

Vous reconnaissez **des dysfonctionnements d'encaissement** à bord malgré un changement de matériel qui était censé résoudre tous les précédents dysfonctionnements....

Il est évident que tous les problèmes qui impactent les salariés ne seront pas résolus rapidement. La hotline affichée ne répond pas..... D'après nos remontées.

A aucun moment, vous ne proposez **un dédommagement financier** à l'ensemble des commerciaux pour compenser la perte de CA et donc d'intéressement, ce qui est un minimum, étant donné que l'impact psychologique est lui, incommensurable.

Concernant **les bornes de commande**, nous avons eu en CSE l'assurance d'un statut quo pour la procédure d'allumage de celles-ci (**à la main de l'agent si il est seul**). Pourtant, des CDB2 de PMP et Gare de Lyon sont détachés pour aller allumer les bornes sur des rames avec un seul agent. Il s'agit donc d'une opération malhonnête qui explique l'abandon pour certains CDB2 de leur statut sur le périmètre national, parce qu'ils ne sont pas en adéquation avec le coaching de notre entreprise.

Lors des entretiens qui font suite à des **contrôles clients mystères ou Calex**, le salarié qui travaille en mode dégradé quasi-permanent, se retrouve à devoir justifier chaque procédure qu'il a pu exercer à bord. Etes vous réellement apte à demander un taux de conformité de 100% à des gens qui font avec les moyens qu'on leur donne ?

Enfin, lorsque l'agent décoche **la CEL** en plein service, cela veut dire que de nombreux produits sont en rupture et qu'il semble que la masse salariale n'est pas au bon poste. Plutôt que de payer des gens pour relancer la CEL à distance, mettez des voltigeurs qui re-compléteront à quai des dotations insuffisantes.

Dans l'attente de vous lire, veuillez agréer, Monsieur le directeur général, nos salutations distinguées.

Pour Force ouvrière
Les élus et représentants



Copie : inspection du travail /DRH/ Directeur des ventes