PARIS • 7 JUIN 2023

AGENTS DE LA SNCF VOYAGEURS

RELATION CLIENT SOL & BORD

DROITS ET OBLIGATIONS DES VOYAGEURS FERROVIAIRES

La mise en place du règlement européen n° 1371 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (PRR) va engendrer des changements pour les agents de la relation client sol et bord. Questions & revendications.

AGENTS DE LA RELATION CLIENT SOL

Formation, information, prise en charge des PMR, etc. : plusieurs réponses doivent être apportées par l'entreprise.

#1 FORMATION & ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

- **Accroissement des réclamations :** il faut tout d'abord mieux informer les agents.
- **Les agents des services** RCAD et sol doivent être formés, car le changement dans la prise en charge des clients nécessite une nouvelle posture et un nouveau dialogue à adopter.
- **Le mail ne peut pas** être considéré comme un véritable accompagnement.
- **Comment les managers** ont-ils eux-mêmes été formés et informés pour pouvoir animer les briefs managériaux ?
- **D'une part,** les managers devront former leurs agents à l'évolution du PRR.
- **D'autre part,** ils doivent évaluer ces mêmes agents par le biais d'*ICARE* (débrief).
- **Comment l'entreprise** va-t-elle réaliser la totalité des réunions d'équipe avant le 7 juin, car à ce jour pas d'information au niveau de la relation client sol sur les nouvelles modalités ?
- **Concernant les formations PMR / PSH** *via* les programmes annuels de préventions des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (papripact), nous avons constaté qu'elles n'étaient pas forcément à jour. Sont-elles suffisamment complètes au vu des nouvelles exigences de missions ? Qu'en est-il des agents ayant déjà effectué la formation en début d'année (avant modifications et enrichissements) ? •••

L'UNSA DEMANDE LA TRANSMISSION DU CAHIER DES CHARGES (FICHE RAF) DE LA NOUVELLE FORMATION INTÉGRANT LA PRISE EN MAIN DE L'OUTIL *SOCA*.

UNSA-FERROVIAIRE

L'UNSA-FERROVIAIRE DEMANDE LA MISE EN PLACE D'UNE VRAIE FORMATION POUR LES AGENTS SOL CONCERNANT L'APPLICATION DU PRR AINSI QUE SUR L'ENSEMBLE DES NOUVELLES RÈGLES DE PRISE EN CHARGE DES VOYAGEURS IMPOSÉES PAR L'EUROPE, NOTAMMENT SUR LES ÉLÉMENTS DE LANGAGE EN CAS DE PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES (BILLET DIRECT, CONDITIONS D'ACCEPTATION OU DE REFUS DES CLIENTS PSH, ETC.).

- **Services réclamations (RCAD) :** vont-ils être redimensionnés pour traiter l'accroissement des demandes et informés sur les nouvelles conditions de prise en charge ?

#2 INFORMATIONS VOYAGEURS

- **Comment l'entreprise** recontacte-t-elle un client TER ?
- **Que fait-on** pour les clients qui ne sont pas dotés d'un smartphone ?
- **Comment recontacter** les clients pour propositions de correspondance si plus de 60 minutes de retard ? Par l'ASCT ? Par une annonce à bord ? Par l'application, le SMS ou le courriel ?
- **Quid des** dysfonctionnements FIRST ?
- **L'objectif de G&C** est d'avoir des gares silencieuses, ce qui est en contradiction avec l'information voyageurs (annonces).
- **Qu'en est-il** de l'application *TIC TAC* client (reclassement automatique sur un autre train en générant un RC00 sur le train suivant) ?
- **Comment les COS / COP / COT** vont-ils être redimensionnés et formés s'il y a beaucoup de prises en charge supplémentaires ?

#3 PRISE EN CHARGE DES PMR

- **L'application *SOCA* :** elle doit permettre d'avoir une vision complète de la prise en charge PMR / PSH. Quand sera-t-elle complètement développée ? Une liste des enrichissements additionnels est nécessaire.
- **Quels délais** dans la mise en œuvre des enrichissements additionnels (*SOCA*) ?
- **Quand les formations** à l'utilisation de l'application seront-elles dispensées aux agents sol et bord ?
- **Quelle sera la durée** de la phase transitoire pendant laquelle les COS / COP / COT viendront en appui des ASCT ?
- **Autorisation pour les voyageurs PMR / PSH** de pouvoir emprunter d'autres transports publics si pas de solution proposée par l'EF : comment et par qui le client est-il replacé ? Comment est-il averti de sa solution de remplacement si dysfonctionnement de l'EF (retards, suppressions de train, incidents, etc.) ?
- **Comment communiquer** aux clients *via* application : *TIC TAC*, SMS ou annonces à bord faites par l'ASCT ?

NOS CLIENTS SONT DÉJÀ INFORMÉS DE LA MISE EN PLACE DES NOUVELLES RÈGLES DE PRISE EN CHARGE *VIA* L'APPLI *SNCF CONNECT*, ALORS QUE NI LES DPX NI LES AGENTS NE LE SONT...

AGENTS DE LA **RELATION CLIENT BORD**

Bien que le nombre croissant des missions que l'entreprise impose aux ASCT était l'un des motifs de la création du CNA, l'UNSA-Ferroviaire constate que les revendications des contrôleurs sont déjà tombées dans l'oubli.

Cette nouvelle mission et les responsabilités pénales qui s'imposent représentent une charge supplémentaire pour les chefs de bord.

L'UNSA DEMANDE D'INSTAURER UNE INDEMNITÉ MENSUELLE POUR LA PRISE EN CHARGE PMR / PSH DANS LE CADRE DU PRR POUR L'ENSEMBLE DES ASCT.

#1 FORMATION DES AGENTS

- **L'entreprise reconnaît elle-même** que les ASCT ont bénéficié d'une formation *« sensibilisation »* ou *« connaissance des différents handicaps »* lors de leur formation initiale qui date de plusieurs années.
- **Il y a un retard dans l'application** du règlement européen et l'obligation de former tous les chefs de bord avant juin 2023.

•••

L'UNSA DEMANDE UNE REMISE À NIVEAU DE TOUS LES AGENTS CONCERNÉS ET PAS SEULEMENT SI LES MANAGERS IDENTIFIENT LE BESOIN LORS DE L'EIA !

- **Une formation complète** d'une durée de sept heures, en présentiel, comprenant la théorie (cadre juridique), la pratique (jeux de rôles / mise en situation / manipulation des agrès compris) et la maîtrise de l'outil *SOCA* (actuellement, pas moins de trois heures de formation sont prévues pour ce dernier sur *Mon Académie SNCF*) est indispensable.
- **Quelle périodicité** de la remise à niveau de cette formation ?
- **Actuellement,** cette formation n'est pas obligatoire, au même titre que la formation sécurité / incendie. Va-t-elle le devenir ?
- **Les formations en *e-learning*** se multiplient et les RET ne peuvent apporter un soutien aux ASCT comme il le faudrait par manque de temps.

L'UNSA DEMANDE QUE LES ASCT SOIENT GRAPHIQUÉS EN FORMATION SUR LEUR TEMPS DE TRAVAIL, COMME PRÉVU, AFIN DE POUVOIR LES SUIVRE EN ÉTANT ACCOMPAGNÉS DE LEUR RET OU DU RÉFÉRENT FORMATION DE L'ÉTABLISSEMENT.

#2 DÉFINIR LES PRIORITÉS ET LES RESPONSABILITÉS *VIA* LA MISE À JOUR DU RÉFÉRENTIEL VO250

- **Lors d'un relevé d'identité (RI),** une altercation, une action urgente sûreté et une assistance PMR / PSH dans la même gare : quelle action prime pour le chef de bord s'il est seul, notamment en TER ?
- **Lors d'un transbordement** ou d'une évacuation urgente du train, faut-il privilégier un PMR / PSH ? Actuellement, cette action est placée en dernière position (fiche nº 3 / 01 de la VO250 – bord).
- **À partir de 2025,** avec l'équipement obligatoire de deux agents par TGV, à qui cette nouvelle mission sera-t-elle attribuée ? À l'agent titulaire ou à l'agent B ?
- **Comment cette mission** sera-t-elle répartie pendant la période transitoire entre juin 2023 (date de mise en vigueur) et 2025 ?
- **La responsabilité de l'ASCT** pourrait-elle être engagée si la personne prise en charge se blesse pendant l'assistance (une chute dans l'escalier à la montée ou à la descente par exemple) ?
- **Le directeur métier bord TGV / IC** nous a assuré qu'il n'y aura pas de manipulations de fauteuils roulants ni de port de bagages pour les chefs de bord TGV / IC. En sera-t-il de même sur les autres activités (TER et Transilien) en sachant que la formation dispensée aux ASCT contient la manipulation des rampes d'accès pour les fauteuils roulants ?
- **Dans le document présenté** au CSEC Voyageurs, il est stipulé que *« l'ASCT doit se limiter à une seule assistance simple par gare desservie »*. Que doit-il faire s'il y a deux assistances à effectuer dans la même gare ?
- **Comment seront gérés** les retards des circulations causés par l'assistance PMR / PSH *« en spontané »* ?
- **Que se passe-t-il** quand le client est placé sur le quai loin de l'équipement de la rame (passerelle PMR / PSH des rames TER) ?
- **Si le client PMR / PSH** monte par ses propres moyens dans une gare accessible, mais désire descendre dans une gare sans prestation ou configuration quai / train ne permettant pas la descente seul, que fait l'ASCT ? Quelle procédure appliquer ? Le client doit-il aller à la gare adaptée PMR / PSH la plus proche ?
- **En cas de forte affluence sur le quai,** l'ASCT aperçoit un client PMR / PSH au moment du départ : que doit-il faire ? Appeler le COP TER ?
- **Rampes PMR / PSH** à bord des trains sur TER et TGV : comment faire si les quais ne sont pas à la même hauteur ? De plus, les trains IC ne sont pas équipés de ces rampes.
- **Quid de l'impact** circulation / ponctualité d'un voire de plusieurs trains dans le cas d'une assistance sur TER (absence de personnel en gare, absence de matériel, etc.) ?
- **Formations aux agrès** (manipulation des passerelles trains) : pourquoi les ASCT reçoivent-ils cette formation aux agrès alors qu'il n'est pas prévu de prendre en charge les PMR / PSH en fauteuil ?
- **L'ASCT peut-il refuser** l'accès au train si la configuration ne permet pas d'assurer la prestation ? Quelle sanction encourt-il ?
- **Qu'entend-on** par *« obligations de moyens »* dans le document PRR présenté en CSEC Voyageurs ? •••

- **Comment faire** quand les équipements en gare (plates-formes, chariots élévateurs, etc.) sont attachés ?
- **On parle de chronogramme de départ** et de vérifier à la PS que sur tous les trains de la JS les infrastructures fonctionnent (ascenseurs, etc.) : quid du chronogramme avec les missions de sécurité de l'ASCT ? À quel moment il vérifie sur son application *Easy* à TER et *Équipages* à Voyages ?

L'UNSA DEMANDE DU TEMPS SUPPLÉMENTAIRE À LA PS POUR LES VÉRIFICATIONS DE LA JS.

- **Si un ascenseur tombe en panne** pendant la JS de l'ASCT ou en cours d'acheminement, comment en est-il informé ?
- **Application *SOCA* :** si l'ASCT a aidé un client PMR / PSH, il doit enregistrer la prestation une fois le train parti. Comment fait-il s'il n'a pas de réseau ?
- **Sur les trains en EAS** et quand il y a un ASCT (ACCO commercial sans mission de sécurité), l'ASCT devra-t-il appeler le conducteur (interphone ou téléphone) pour avertir qu'il a une prestation à assurer ? Si pas d'ASCT à bord, qui prend en charge le client ?
- **Quelle procédure** sera mise en place pour sensibiliser les conducteurs de train TER sur le sujet de cette nouvelle procédure PRR ?

POUR L'UNSA, L'ASCT NE DOIT PAS DEVENIR LA BOUCLE DE RATTRAPAGE SYSTÉMATIQUE À LA SUITE DES DÉFAILLANCES DU PROCESSUS ET DU MANQUE DE PERSONNEL EN GARE !

Cette nouvelle procédure PRR pour les agents du sol et du bord, mise en place en marche forcée par l'entreprise afin d'être aux normes au 7 juin 2023, pose question sur plusieurs points :

- **de nouveaux gestes métier** à adopter par les agents sol et bord sur les modalités de prise en charge des PMR / PSH, comme les informations dispensées en cas de retards, ruptures de correspondance, remboursement, etc. ;
- **comment gérer les PMR / PSH** *« spontanées »* en gare et à bord ?
- **comment dispenser** une prise en charge identique alors qu'il reste encore beaucoup de gares qui ne sont pas aux normes (rampes d'accès, ascenseurs, quais à hauteur des trains, etc.) ?
- **que fait l'ASCT TER** de la PMR / PSH qui doit descendre dans une gare non équipée ou dans laquelle il n'y a pas d'agents SNCF ou de prestataires dédiés à la prise en charge ?

L'UNSA ALERTE SUR CETTE NOUVELLE PROCÉDURE QUI, MALGRÉ DE L'INFORMATION DISPENSÉE DANS LES CSE ET LES ÉTABLISSEMENTS AUPRÈS DES SALARIÉS IMPACTÉS, ENGENDRERA DES PROBLÉMATIQUES DE PRISE EN CHARGE DE CES CLIENTS PMR/PSH.

De plus, la mise à jour de la VO250 envoyée récemment aux ASCT sur *Doc à bord* sans informations préalables, avec une mise en application unilatérale des nouveaux process PMR / PSH, nous laisse perplexe. En effet, l'ajout de la phrase *« mettre en place les dispositifs embarqués pour la montée et la descente dans les matériels équipés »* sur la fiche nº 3 / 17 de la VO250 est très ambivalente et pourrait laisser penser que l'entreprise se couvre, mais que l'ASCT ne sait toujours pas ce qu'il doit faire exactement pour la prise en charge des PMR / PSH, notamment en fauteuil. De plus, cette nouvelle procédure engendre une mission supplémentaire pour ces agents sol et bord déjà surmenés au quotidien par les soucis récurrents de production (problèmes matériel, suppressions de trains, manque de personnel, etc.).

L'UNSA REVENDIQUE LE MAINTIEN DU PERSONNEL SOL DANS TOUTES LES GARES !

La désertification des gares et la suppression des escales depuis quelques années (personnel SNCF formé) met en péril un service au client de bonne qualité tout au long du voyage. À ce titre, l'UNSA demande que la mise en conformité de la SNCF avec le règlement européen PRR pour que les clients PMR / PSH puissent voyager normalement se fasse aussi en remettant du personnel en gare. C'est la seule solution pour que les prestations PMR / PSH puissent être assurées de bout en bout du voyage.

L'UNSA RESTERA ATTENTIVE AU DÉPLOIEMENT DU PRR ET NE MANQUERA PAS D'ALERTER L'ENTREPRISE SI DES DYSFONCTIONNEMENTS CONSTATÉS DEVAIENT ENGENDRER DES PROBLÈMES DANS LES MISSIONS QUOTIDIENNES DES AGENTS.

UNSA-FERROVIAIRE

© UNSA-Ferroviaire 2023
56, rue du Faubourg Montmartre ● 75009 PARIS
federation@unsa-ferroviaire.org ● www.unsa-ferroviaire.org
Crédits photo **AT / UNSA, Freepik & Flaticon**
Ne pas jeter sur la voie publique