



AGENTS DE LA SA VOYAGEURS

DROITS & OBLIGATIONS DES
VOYAGEURS FERROVIAIRES (PRR)*

QUI FAIT QUOI ?



L'UNSA a été reçue par la direction de SNCF Voyageurs à la suite de sa demande de concertation immédiate (DCI) afin de demander des réponses claires aux interrogations des agents sol et bord quant à la mise en place du PRR. **Questions & réponses.**

LE CONTEXTE DE LA DCI UNSA

#1

Depuis le 7 juin 2023, le PRR est entré en vigueur à la SNCF. Ce texte n'est pas sans conséquences pour les salariés sol et bord de la SA Voyageurs.

#2

Interpellée par ses militants, l'UNSA s'interroge sur le travail supplémentaire lié à cette nouvelle prise en charge des voyageurs PMR / PSH pour les agents.

#3

L'UNSA-Ferroviaire a déposé une DCI afin d'avoir des réponses précises sur :

- la responsabilité incombant aux ASCT ;
- les modifications de la VO 00250 V4 et de la fiche n° 3 / 17 ;
- la formation des ASCT et des agents de la relation client sol ainsi que la manipulation des outils (SOCA, agrès, dispositifs embarqués, TIC TAC, etc.). ...



UNSA-FERROVIAIRE

... Pourquoi la mise en œuvre de ce PRR se fait-elle dans un laps de temps si court, alors que le texte européen date de 2021 ?

Effectivement, le texte date de 2021, mais la SA Voyageurs n'a reçu des pouvoirs publics la validation des points bloquants qu'en février 2023.

Conflit des ASCT : l'une des revendications était l'arrêt d'ajout de tâches à bord !

La prise en charge pourra être étendue aux ASCT en dehors de l'amplitude de présence des agents sol et uniquement dans les gares accessibles. La prestation PMR / PSH assurée par les ASCT s'effectue bien du pied de la voiture jusqu'à la place au départ et de la place jusqu'au pied de la voiture sur le quai à l'arrivée.

POUR TGV / IC

Il a été décidé que les ASCT ne manipulent pas les usagers de fauteuil roulant (UFR) et ne portent pas les bagages.

POUR TER

Les ASCT ne géreront que les prestations spontanées. Ils sont seuls à bord et leurs missions de sécurité et de sûreté restent prioritaires.

Tout agent doit être informé de sa responsabilité pénale et civile sur l'application de cette nouvelle mesure PRR !

Pourquoi la mise en œuvre du PRR à la SNCF est-elle reportée ?

Les modalités de mise en œuvre du PRR s'appliquent bien depuis le 7 juin 2023, comme prévu. Le report ne concerne que l'outil SOCA, pour des raisons techniques. En effet, la gestion des prises en charge PMR / PSH dites spontanées ne pourra pas être effectuée avant le 7 septembre (date à laquelle l'outil devrait être disponible). Ce report est donc une prise de risque mesurée assurant la protection des agents dans la prise en charge des PMR / PSH.


Qu'en est-il de la responsabilité des ASCT et des agents sol avec cette nouvelle prise en charge ?

CONCERNANT LA RESPONSABILITÉ CIVILE


La SA Voyageurs est responsable de tout accident survenu à bord ou au cours d'une assistance. La SNCF Voyageurs est responsable civilement des salariés dans le cadre de leurs missions.

CONCERNANT LA RESPONSABILITÉ PÉNALE


C'est la même chose, sauf si l'agent est délibérément sorti de ses prérogatives et de ses gestes métiers. Ce geste métier ne peut pas être « canonique » pour l'ASCT, qui ne peut être considéré comme responsable civilement et / ou pénalement. De plus, 90 % des plaintes des clients concernent des demandes de remboursements. ...




... La direction de la SA Voyageurs nous a informés qu'il n'est pas demandé aux ASCT de manipuler les agrès au sol, mais ils sont bien formés à l'utilisation des agrès bord.



Vous nous confirmez donc que l'accessibilité des gares est de la responsabilité de la SA Gares & Connexions ?




Il n'y a pas de transfert de charge sur les ASCT. À date, la prestation PMR / PSH est possible par les agents sol dans 797 gares TER. La prise en charge PMR / PSH par l'agent bord concerne 138 gares TER « accessibles », mais en dehors de l'amplitude horaire de l'agent sol et si seulement la rame est accessible au handicap du client. Pour TGV / IC, seules 10 gares ne disposent pas d'agents sol en permanence et c'est le chef de bord qui prend en charge le client PMR / PSH.




L'UNSA alerte sur le fait que cette prestation va devenir un item supplémentaire pour les notations au fil du temps. Avec l'arrivée de la concurrence et le SNCF *bashing*, tout manquement sur cette prestation, malgré le caractère non obligatoire pour les chefs de bord, fera la une des journaux et le chef de bord devra se justifier. À terme, cette prestation aura une obligation de résultat et non plus de moyen.




Les assistances par les ASCT vont-elles évoluer à partir de 2024 ?




À partir de 2024, les ASCT TGV / IC assureront l'assistance sur les prestations garanties. Les mêmes gestes métier que l'assistance spontanée seront appliqués pour une assistance garantie, car il s'agira d'une obligation de résultat à partir de 2024. En revanche, les prérequis pour une prise en charge auront d'abord été vérifiés par la plate-forme de réservation.




Les agents des EIC ayant des missions de vente / escale dans des gares TER sont-ils concernés par le PRR ?



Le PRR oblige les agents qui sont en contact avec le public à prendre en charge les PMR / PSH. Il relève des SA G&C et Réseau d'assurer les formations de ces agents.



Prendre en charge un client PMR / PSH n'est pas un geste métier anodin et peut provoquer des accidents. Qu'en est-il du traitement des accidents de travail si la CPR estime que les gestes métiers n'ont pas été respectés ?



Sur ce point, pas de réponse claire de la part de la direction. La responsabilité de l'agent risque d'être une nouvelle fois engagée... ...

... Quelle est la procédure à appliquer en cas d'absence d'un agent sol ?

L'ASCT ne se substitue pas à l'agent sol. Dans le cas d'une prise en charge spontanée et de l'agent sol absent, elle ne sera pas assurée, car la SNCF est soumise à une obligation de moyen et non de résultat.

L'UNSA invite les ASCT à ne pas se mettre en difficulté en prenant en charge une personne PMR / PSH ou en portant ses bagages sans en avoir été préalablement autorisés !

Comment la prestation est-elle assurée si le matériel est en EAS ?

Il n'y a pas d'obligation de prise en charge du client PMR / PSH dans ce cas précis.

Quelles précisions sur les formations dispensées aux ASCT et au personnel sol, notamment sur la manipulation des agrès et sur les applications ?

POUR TER

98,5 % des agents sol ont été formés sur la prise en charge et l'outil SOCA. Concernant les ASCT, la formation fait partie de la formation initiale.

POUR TGV / IC

90 % des agents sol ont reçu l'ensemble des formations prévues en mai 2023 et 100 % des ASCT ont été formés pendant leur formation initiale. Des formations de remise à niveau sont prévues pour les agents bord qui ont été formés il y a longtemps ainsi que pour les volontaires ou à l'initiative de leur RET s'il y a détection de besoin.

L'UNSA insiste : tout agent qui fait la demande de formation PRR auprès de son RET doit pouvoir la suivre en présentiel !

QUE RETENIR ?

Malgré les réponses de la direction, qui ont permis d'éclaircir certains points sur l'application du PRR par les agents bord et sol, l'UNSA restera attentive au déploiement de cette

nouvelle prise en charge. Il ne faudrait pas que les agents sol et bord sortent de leurs prérogatives pour assurer les prestations inopinées qui seront fréquentes en se mettant en danger !



UNSA-FERROVIAIRE