



SNCF VOYAGEURS TGV-INTERCITÉS

ATOUT CHEF DE BORD : POINT D'ÉTAPE

L'UNSA VOUS INFORME

À la suite d'une prise de conscience de l'importance du chef de bord dans le parcours client, la direction a lancé un programme qui s'articule autour de ce métier pour en identifier les irritants, redonner de la confiance à ces personnels, définir un projet de service et faire de ce métier un incontournable de la performance et de la robustesse de la production. ...



EN CHIFFRES



- › Une quinzaine d'immersions dans les trains, en contact direct avec les chefs de bord Voyages.
- › 45 entretiens individuels sur les Business Units, de mi-novembre à aujourd'hui.

DES ATELIERS D'UNE 1 / 2 JOURNÉE, EN PRÉSENTIEL

- › Une quinzaine avec des managers (RET).
- › Une trentaine avec des chefs de bord (quasiment un atelier dans chaque UO).



400

est le nombre approximatif des agents qui ont pu s'exprimer librement, dont les RET, sur 4 000 (3 000 ASCT et 1 000 cheminots composant la ligne managériale).

L'UNSA-Ferroviaire a été reçue dans le cadre d'une bilatérale, afin de faire un point d'étape sur l'avancée de ce projet appelé *Atout chef de bord*.

LA VOLONTÉ DE LA DIRECTION

Faire participer tous les acteurs du terrain. Dans cette phase, la direction nationale s'est appuyée sur le cabinet IQO pour étayer ses échanges avec les agents et travailler sur la méthodologie à appliquer. L'écoute des agents a donc été menée *via* des entretiens individuels ou des ateliers, mais également des immersions.

CETTE PREMIÈRE PHASE A PERMIS D'IDENTIFIER LES IRRITANTS...

L'ASPECT MÉTIER

- › L'équipement des trains.
- › Le sens du métier.
- › Les nouvelles procédures (exemple : l'AuM).
- › Le manque de reconnaissance (sur certaines initiatives métier ou autres).

L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT (BU VERSUS UO)

- › Des directives incomprises ou amalgamées (*voir les deux témoignages ci-contre*).
- › Une demande de plus d'autonomie.

LA RELATION ENTRE LES SERVICES

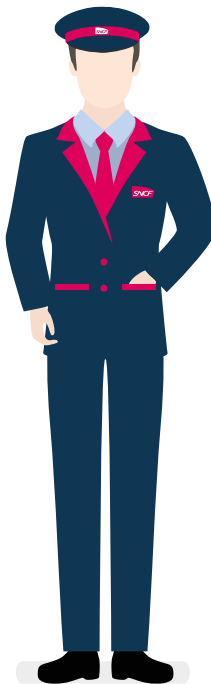
- › Problèmes de compréhension et d'application de procédures avec les COS.
- › Concernant la sûreté, le sentiment d'abandon lorsque la SUGE n'est pas disponible pour une demande de RI (relevé d'identité) par exemple.

LE MATÉRIEL ET LES OUTILS

- › L'application *Signalement* : l'impression qu'il y a un manque dans le suivi.
- › Le souhait de réduire les outils.
- › Les rapports : le sentiment d'un manque de prise en compte et des retours trop peu nombreux, etc.



Je me demande finalement ce qu'il faut prioriser. La sécurité ou le service ? ”



Sur quels critères se base mon manager pour me noter et me permettre d'avoir une promotion ? ”



... MAIS AUSSI LES OUTILS QUI FONCTIONNENT

- › *Cosmo* est jugé agréable et fiable.
- › La nouvelle application *équip@ge* serait également bien notée par les utilisateurs. ...

2017

est l'année de mise en place de *Cosmo* (contrôle et service en mobilité), en remplacement de *Pidion*, *Kabi* et *Accélio*.

LES AUTRES PROBLÉMATIQUES IDENTIFIÉES

LA COMMUNICATION

- › Les chefs de bord sont une population nomade : une communication traditionnelle n'est pas adaptée.
- › Trop de réorganisations et de nouveaux outils (voir les deux témoignages ci-contre).
- › Lien avec le RET : d'une manière générale, les agents interrogés sont bienveillants avec leurs RET, mais ils pensent qu'ils ne sont pas assez présents sur le terrain et regrettent l'organisation du passé (en ECT). Cette remarque est partagée par les managers de proximité.

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

- › Les roulements (le nombre de RHR assujettis à la rémunération, les délais de programmation des journées de service et des repos, etc.).
- › La relation particulière avec la CPST.

LA FORMATION

- › Deux types de formation font cruellement défaut : celle relative aux services et celle sur le thème du digital.

LE DOMAINE RH

- › La rémunération.
- › Une attention particulière sur le parcours professionnel.
- › La gestion de carrière pour les RET.

LES INQUIÉTUDES CONCERNANT L'AVENIR

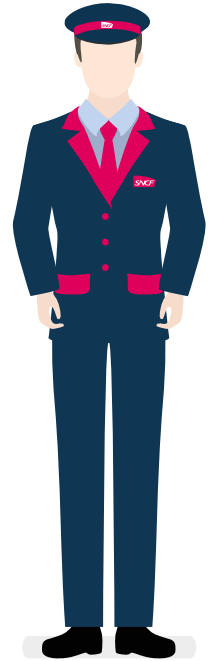
- › La concurrence.
- › L'évolution du métier.
- › Le manque de convivialité.
- › La perte de la collaboration avec TER. ...

1

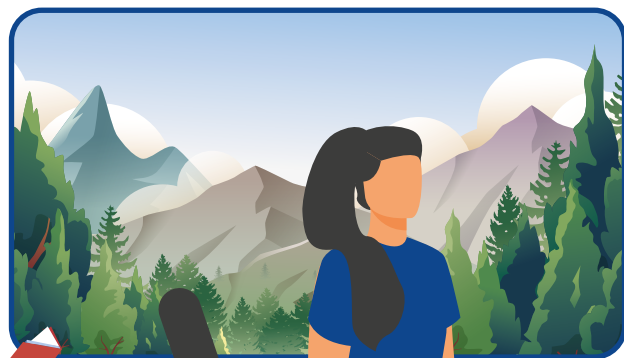
réfèrent par *Business Unit* a été désigné : Ouigo, Intercités et les quatre axes InOui (Nord, Est, Atlantique et Sud-Est).



Concernant mes congés, je me demande pourquoi ils sont refusés ! ”



Comment puis-je faire pour faire partie du collectif avec les contraintes de la production ? ”



LA POSITION DE L'UNSA-FERROVIAIRE

Lors des entretiens déjà effectués, les agents consultés ont été force de proposition et ont apporté des solutions.

CE QUE L'UNSA RAPPELLE

Depuis des années, ces sujets sont régulièrement portés à la connaissance de la direction. Maintenant que l'état des lieux est partagé, l'UNSA confirme qu'il est essentiel de traiter les irritants de façon pérenne.

UN QUESTIONNAIRE

Élaboré à partir des retours des entretiens, ce questionnaire sera soumis à l'ensemble de la population des chefs de bord TGV et Intercités dans les prochains jours. Les personnels auront 15 jours pour y répondre.

CE QUE LES RETOURS DE CES QUESTIONNAIRES PERMETTRONT À LA DIRECTION

- › Prioriser les items (éventuellement les pondérer).

- › Les traiter au bon niveau (SA Voyageurs, TGV, Intercités ou localement).
- › Évaluer le calendrier de traitement (certains irritants pourront être traités rapidement, d'autres prendront plus de temps).

QUE DIT LA DIRECTION ?

Elle nous informe que certains items identifiés font déjà l'objet de réflexion sur certains axes, comme le sujet de la trousse de secours, la digitalisation des VO, la formation des managers de proximité, etc.

L'UNSA-FERROVIAIRE A RAPPELÉ QUE SI CERTAINS SUJETS PEUVENT ÊTRE TRAITÉS LOCALEMENT, IL CONVIENT TOUTEFOIS QUE LES GRANDES LIGNES SOIENT ÉLABORÉES PAR LA DIRECTION NATIONALE AFIN D'ÉVITER LES INIQUITÉS DE TRAITEMENT.

CE QUE L'UNSA REGRETTE

L'ensemble des activités ne s'inscrit pas dans le programme, excepté trois régions TER (BFC, Hauts-de-France et Normandie).

POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Nous participons depuis le départ à la construction de ce projet dans le seul et unique but de donner à chaque chef de bord la possibilité d'effectuer son travail dans les meilleures conditions qui soient. Il est important que les agents répondent au questionnaire.

LA PROCHAINE RENCONTRE

Elle aura lieu aux alentours d'avril. L'UNSA-Ferroviaire vous tiendra informés des avancées du programme.



C'est avec votre aide que nous réussirons à faire évoluer les choses dans le bon sens. Participez à ce questionnaire !



UNSA-FERROVIAIRE