



LE PROGRAMME ATOUT CHEF DE BORD

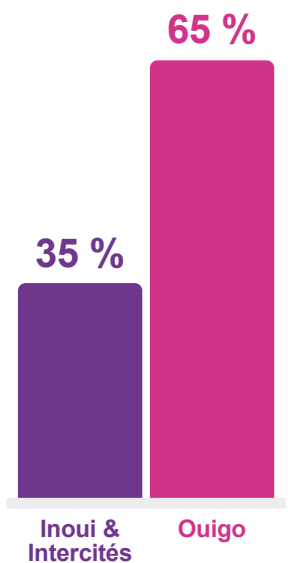
TROISIÈME POINT D'ÉTAPE

EN ATTENTE D'ACTION CONCRÈTES



Le programme *Atout chef de bord* continue. Après la phase d'écoute du personnel, celle du questionnaire aux agents vient de se terminer.

LES
RÉPONSES,
EN BREF



Les retours des questionnaires montrent que le taux de réponse est de 35 % pour les activités Inoui et Intercités et de 65 % pour celle de Ouigo. L'analyse des questionnaires confirme et précise les constats réalisés lors de la phase d'écoute des agents.





POUR RAPPEL, L'OBJECTIF DE CE PROGRAMME EST DE RÉAFFIRMER L'AMBITION DE TGV-INTERCITÉS AUTOUR DU MÉTIER DE CHEF DE BORD ET SE TOURNER VERS LES FEMMES ET LES HOMMES QUI L'EXERCENT AU QUOTIDIEN.

D'APRÈS LA DIRECTION

Avec l'arrivée d'opérateurs privés sur le marché de la grande vitesse, la transformation du service chez Inoui et Ouigo est indispensable.

POUR OUIGO

Le programme nommé *Atout Ouigo* concerne l'ensemble du personnel (sol et bord). Le projet de service ne subira pas de grosses modifications.

CONCERNANT INTERCITÉS

Au regard du contexte particulier (concurrence), un projet de service spécifique sera défini. La direction souhaite profiter du programme *Atout Bord* pour travailler sur l'évolution des métiers et surtout mieux anticiper et préparer ces transformations.

L'ORGANISATION DES TRAVAUX

AU REGARD DE L'ÉTAT DES LIEUX, LES TRAVAUX SERONT MENÉS SUR PLUSIEURS NIVEAUX

- › **Au niveau national**, pour des sujets qui relèvent du périmètre TGV-Intercités en collaboration avec les *business unit* (BU).
- › **Au niveau des axes**.
- › **À la maille des BU ou établissement**, pour les problématiques locales (roulements, parking, etc.).

LA DIRECTION D'ACTIVITÉ

Elle suivra les initiatives locales et, en fonction des sujets, pourra les partager, voire les étendre à d'autres sites.

LA DIRECTION TGV-INTERCITÉS

Elle travaille avec les BU TER qui se sont inscrites dans le programme, même si les enjeux sont différents.

L'UNSA A DEMANDÉ QU'UNE PRÉSENTATION DES ACTIONS LOCALES SOIT RÉALISÉE DANS CHAQUE CSE CONCERNÉ. DES ATELIERS SERONT MIS EN ŒUVRE POUR CHAQUE CHANTIER.

À NOTER

Certains irritants dépassent le périmètre du programme, soit parce qu'ils concernent d'autres métiers, soit d'autres activités, voire d'autres SA.



Ces sujets ont été partagés avec les interlocuteurs concernés et pourront éventuellement être traités ultérieurement (exemple : la structuration de la rémunération qui relève du périmètre GPU). ...

L'UNSA-FERROVIAIRE A DEMANDÉ QUE LES ORGANISATIONS SYNDICALES SOIENT SYSTÉMATIQUEMENT ASSOCIÉES AUX ATELIERS.

LES DIFFÉRENTS CHANTIERS

PROJETS DE SERVICE

L'importance des 4S (sécurité, sûreté, service et sauvegarde des recettes) est réaffirmée. Les missions des agents A, B, Y et X seront détaillées sur l'ensemble du parcours agent dans le cadre d'un équipage, mais aussi dans une vision client. La direction affiche une volonté d'apporter le cadrage métier nécessaire, tout en valorisant les prises d'initiatives et les marges de manœuvre laissées aux agents en opérationnel.

DES ATELIERS SERONT MENÉS DANS CHAQUE AXE TGV INOUI POUR PRÉCISER LES ACTIONS DES CHEFS DE BORD À CHAQUE ÉTAPE DU VOYAGE, AU REGARD DU PARCOURS CLIENT.

SUR INTERCITÉS

Des projets de service spécifiques seront définis en lien avec la direction, selon les particularités des trains et des OD (jour / nuit), les ambitions de l'AO et les évolutions du matériel.

POUR L'UNSA, IL EST IMPORTANT QUE LES MISSIONS SOIENT BIEN DÉFINIES.

EXERCICE DU MÉTIER

POUR TRAITER LES IRRITANTS RECUEILLIS, DES ACTIONS CONCRÈTES SONT EN COURS

- › **Les troussees de secours** sont embarquées à bord, en mode test, sur l'axe Est depuis le 6 avril, afin d'alléger la bagagerie des chefs de bord.
- › **L'outil Cosmo évolue.** Une présentation du devis Cosmo sera faite lors de la commission métier du 19 mai 2022.
- › **Des actions visant à améliorer les interactions** entre les chefs de bord et les COS sont à l'étude (mise en place d'une alerte de l'opérateur COS pour rappeler régulièrement le chef de bord en situation perturbée, *chatroom* pour uniformiser l'information des trains impactés par une même situation perturbée, etc.).
- › **Certaines applications** comme *Équipage*, *État confort rame* ou *Ma garantie confort individuelle* évoluent.

ORGANISATION DE LA PRODUCTION ET QVT

CE SUJET SERA ABORDÉ DANS CHAQUE BU
Des réponses pour optimiser le taux d'équipement des trains et l'adéquation entre taux de



composition des trains et équipement prévu en conception seront apportées.

DES ACTIONS POUR PERMETTRE DE FIABILISER LE TAUX D'ÉQUIPEMENT SUR LES TRAINS LES PLUS SENSIBLES SERONT ÉTUDIÉES

- › **L'optimisation** de la conception des roulements en amont *via* les experts roulements.
- › **L'anticipation** des trains sensibles.
- › **L'amélioration** du processus de recours aux CDD d'été / intérimaires sur les périodes de pointe et/ou de congés.
- › **La généralisation** de l'outil d'échange de congés *Proto+* de Ouigo à toutes les BU.
- › **L'évolution** du contrat Orféa. ...

POUR L'UNSA, LE RECOURS AUX CDD OU INTÉRIMAIRES NE DOIT PAS DEVENIR LA NORME. CELA REVIENDRAIT À ACCEPTER LA DISPARITION DU PARCOURS PROFESSIONNEL DE LA FILIÈRE TRAINS. IL CONVIENT DE TRAVAILLER SUR L'ATTRACTIVITÉ DU MÉTIER ET LA FIDÉLISATION DES AGENTS.

**FORMATION / RH
ET COMMUNICATION ENTRE
ACTEURS**

Un travail sur la formation est en cours. Il vise à réaffirmer le corpus de formation (sécurité, sûreté, service), tout en le faisant évoluer pour s'adapter aux nouveaux comportements des clients et l'enrichir de modules complémentaires (information voyageurs à bord, RSE, etc.).

**LA FORMATION DES RET
SERA ÉGALEMENT RENFORCÉE**

Comment ? En se focalisant sur les compétences d'accompagnement managérial des agents et le management positif. Ainsi, la formation *Mon Parcours Manager Bord*, déployée à date sur l'axe Atlantique et basée sur un bilan des compétences du RET afin de compléter son besoin de formation par des modules spécifiques sur les dimensions à perfectionner, sera adaptée et généralisée à toutes les BU.

**LES INTERLOCUTEURS DES CHEFS
DE BORD (COS & SAR)**

Des immersions et des formations leur seront proposées afin d'améliorer la qualité des échanges et la compréhension entre la supervision et le bord, notamment en situation perturbée.

LA COMMANDE DU PERSONNEL

Des formations relationnelles à destination des opérateurs / programmeurs CPST seront également proposées. Ces sensibilisations des acteurs CPST permettront de renforcer la proximité et la compréhension des métiers de chacun. Des journées managériales programmées entre les chefs de bord et leur hiérarchie (RET / DUO / DET) et inscrites dans les roulements pourront voir le jour en 2023.



L'objectif serait de renforcer les interactions et aborder l'actualité de l'entreprise et les nouveautés. Un travail sur la communication auprès des chefs de bord doit être mené, pour rationaliser la communication métier, en se focalisant sur les informations les plus pertinentes.

L'UNSA SOULIGNE QU'IL SERA NÉCESSAIRE D'ADAPTER LES EFFECTIFS POUR QUE CES JOURNÉES MANAGÉRIALES – OU MÊME LES FORMATIONS – NE SOIENT PAS REPORTÉES AU PROFIT DE LA PRODUCTION.

LE DÉROULEMENT DE CARRIÈRE

La direction a sollicité la SA Voyageurs pour travailler sur le déroulement de carrière et l'accès à la qualification E, notamment sur les mécanismes financiers de transition.

L'UNSA-FERROVIAIRE AFFIRME QUE C'EST UN VÉRITABLE SUJET QUE NOUS SOULEVONS DEPUIS DES ANNÉES.

MANAGEMENT

Des ateliers spécifiques avec des RET et des DUO seront organisés. Ils ont pour objectif, après analyse des missions des RET, d'optimiser l'organisation du temps de travail des managers pour que ces derniers puissent être davantage au contact de leurs équipes.

**UN TRAVAIL SUR LE LOGICIEL
IC@RE SERA ENTREPRIS**

Pour l'UNSA-Ferroviaire, la priorité du manager de proximité est d'être au plus proche de son équipe. Il est effectivement nécessaire de réduire et simplifier les tâches de reporting.

L'UNSA RECONNAÎT QUE LES PISTES D'ACTIONS SONT INTÉRESSANTES ET CONFORMES À CERTAINES DEMANDES DES AGENTS. LA DIFFUSION ET LA RÉCEPTION DES INFORMATIONS PRINCIPALES AUPRÈS DES AGENTS DU BORD DOIVENT ÊTRE AMÉLIORÉES POUR UN ACCÈS RAPIDE, CLAIR ET SURTOUT CONCIS.

QUE RETENIR ?

L'UNSA-Ferroviaire rappelle que les agents sont en attente d'actions concrètes qui vont réellement simplifier leur quotidien. N'hésitez pas à contacter vos représentants UNSA-Ferroviaire pour toutes questions ou remarques.