



# LE PROGRAMME ATOÛT CHEF DE BORD

DU NOUVEAU

## QUATRIÈME POINT D'ÉTAPE

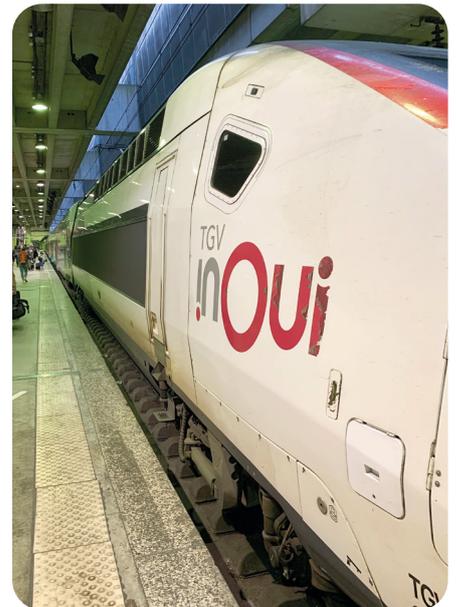
L'UNSA-ferroviaire a été reçue en bilatérale pour faire le point sur l'avancement du programme *Atout bord* qui a débuté à l'automne 2021.

Depuis le lancement de ce programme, des ateliers d'écoute ont été organisés auprès des chefs de bord et des managers. Des questionnaires ont également été envoyés à l'ensemble des agents bord, mais également aux agents sol pour OuiGo. L'analyse des échanges et les retours des questionnaires ont permis d'identifier les axes d'améliorations prioritaires sur cinq thématiques :

- #1 Projet de service.
- #2 Exercice du métier.
- #3 Organisation de la production et QVT.
- #4 Formation / RH.
- #5 Management.

18

juillet 2022 est la date à laquelle l'UNSA a été reçue en bilatérale.



CE PROGRAMME A POUR OBJECTIF DE RÉAFFIRMER L'ATTACHEMENT DE TGV-INTERCITÉS À SES CHEFS DE BORD QUI SONT UNE PIÈCE MAÎTRESSE POUR LE BON DÉROULÉ DU PARCOURS CLIENT.

## #1 PROJET DE SERVICE

Lors des différents ateliers d'écoute, les chefs de bord TGV InOui ont proposé des pistes d'amélioration en lien avec le projet de service.

- › **L'importance des 4S** : sécurité, sûreté, service, sauvegarde des recettes (LAF).
- › **Renforcer** la préparation du voyage (informations utiles / briefing avant départ, etc.).
- › **Outiller et faciliter** certaines interactions clients : la gestion des insatisfactions liées à des anomalies confort, être proactif avec les clients (en cas de situation perturbée notamment).
- › **Simplifier et harmoniser** certaines procédures.
- › **Renforcer la coordination** et la clarté des rôles de chacun des membres de l'équipage : titulaire, agent B, conducteur, EA, barista, hôte propreté, hôte business première, etc. ...



UNSA-FERROVIAIRE

### LE PLUS

Pour répondre à la demande des chefs de bord concernant la préparation du voyage et faciliter l'interaction avec le client, la direction a déployé des tablettes Crosscall sur l'axe Est (30) et Sud-Est (10). Le test se déroulera de juillet à décembre 2022. Selon la direction, ces tablettes permettront :

- › **au chef de bord** d'avoir un confort de lecture des VO, mails et autres documents digitalisés ;
- › **de réduire le poids** des documents papier dans la bagagerie ;
- › **d'aider à la préparation** du voyage et à la rédaction des rapports ;
- › **de faciliter** les gestes de relation client à bord ;
- › **d'améliorer** la QVT en RHR.

### D'AUTRES ÉVOLUTIONS

- › **Dans les nouveaux livrets d'annonces de services**, édités au printemps 2022, les annonces jugées trop longues et pas adaptées au contexte du voyage ont été simplifiées.
- › **L'allègement** des annonces de sécurité : certaines annonces étaient redondantes et / ou inappropriées.
- › **La digitalisation** de la VO102 la version papier n'est plus obligatoire.

- › **La mise en phase test** de l'application

*État confort rame* courant du mois de juillet. Déploiement courant octobre 2022 si retour positif des agents, avec la possibilité d'indemniser le client via un bon d'achat dématérialisé en cas d'indisponibilité de sa place suite à modification ou défaillance du matériel (exemple : climatisation HS).

### À PARTIR DE SEPTEMBRE

Des ateliers avec des chefs de bord seront réalisés au sein de chaque Axe, pour construire le projet de service TGV InOui et les échanges avec les organisations syndicales permettront la mise à jour de la VO247 (pas de mise à jour depuis 2018). Les mêmes échanges auront lieu avec la Direction Intercités afin de prendre en compte les spécificités des trains (jour / nuit) du matériel et des OD de ce chantier.

### POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Elle ne cessera de rappeler le risque du 100 % digital notamment pour les documents de sécurité. En effet, les outils digitaux ne sont pas fiables à 100 % et chaque chef de bord a connu au moins une fois un bug avec ses outils digitaux (smartphone, cosmo).

## #2 EXERCICE DU MÉTIER

Les retours des chefs de bord ont révélé plusieurs points négatifs lors de l'exercice de leur métier.

Le premier que l'on peut noter est la difficulté de communication avec les différents services, notamment lors de situations perturbées. Il faut améliorer les interactions entre les différents centres de supervision et les chefs de bord. Des ateliers réunissant les chefs de bord et les agents des centres opérationnels ont ou vont débuté dans chacune des BU.

### TROIS SUJETS PRINCIPAUX Y SONT ÉVOQUÉS

- #1 **Le partage d'un indice** de confiance des informations du centre opérationnel en situation perturbée, afin de contextualiser les prises de paroles des chefs de bord en ligne.
- #2 **La mise à disposition d'informations**, par les centres opérationnels, auprès des chefs de bord en amont du voyage, afin de renforcer la préparation de la journée de service.
- #3 **L'amélioration** des processus de communication en situation perturbée.

### ON PEUT DÉJÀ NOTER

- › **La mise en place** d'une *check-list* à destination des agents du COS depuis le 5 juillet pour les

aider les agents lors de situation perturbée.

- › **La mise en place** de *Vis ma vie* avec les différents métiers (COS, technicentre, conduite) doit permettre à chacun de comprendre les problématiques rencontrées dans les autres métiers.

### POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Ce dossier complexe est essentiel. Il ne faudra pas oublier que lors des situations perturbées, tous les personnels sont fortement sollicités. Il faudra également que les activités réapprennent à échanger entre elles. Le deuxième point négatif qui a été remonté par les chefs de bord concerne la fiabilité des outils digitaux. En marge des présentations terrain du projet COSMO 2 (déploiement prévu en 2024), un atelier composé de l'équipe projet et des organisations syndicales s'est déroulé le 5 juillet 2022 au CNIT La Défense (Direction TGV Intercités).

L'UNSA-Ferroviaire a participé à l'atelier et a été force de proposition. En effet, l'évolution majeure du prochain Cosmo porte sur le matériel et non le progiciel. Or pour l'UNSA-Ferroviaire, les deux ne doivent pas être dissociés. De plus, avec le choix



d'un appareil aujourd'hui pour un déploiement dans deux ans, la future évolution du progiciel risque d'être incompatible avec le matériel et les chefs de bord auront un outil qui dysfonctionnera régulièrement.

Un troisième point que les chefs de bord ont fait remonter est l'encombrement de la trousse de secours.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet, la mise en place à bord des rames TGV de la trousse de secours allège de manière conséquente la bagagerie des chefs de bord. Ce déploiement réalisé sur l'axe EST et OuiGo va tendre à se généraliser. Ils restent à

finaliser le contrat d'approvisionnement, et la mise en place d'emplacement sécurisé dans les rames qui en sont dépourvues.

#### ON PEUT NOTER LA MISE EN PLACE SUR INTERCITÉS DES GROUPES DE TRAVAIL SPÉCIFIQUES AVEC DES CHEFS DE BORD

- #1 Concernant l'évolution de l'outil *Mon carnet de bord* visant à faciliter les signalements de problèmes matériel.
- #2 Concernant la mise en place d'un outil de dématérialisation des annonces à bord (mise en production prévue en septembre 2022).

## #3 ORGANISATION DE LA PRODUCTION ET QVT

Des travaux sont actuellement menés dans chaque BU pour améliorer la conformité du taux d'équipement des trains entre conception et opérationnel.

Ils portent principalement sur la gestion opérationnelle des éventuels agents B et Y non tenus ainsi que l'identification (et l'anticipation) des trains dits sensibles. Ces travaux, déjà lancés sur l'Axe Atlantique, seront menés également sur les autres axes, avec des évolutions déployées progressivement sur les périodes fin 2022 début 2023.

#### CE QUE L'UNSA-FERROVIAIRE A RAPPELÉ

Les problèmes de ressources sont directement en lien avec les recrutements, notamment les embauches d'ASCT TER. Cela a également des conséquences sur le maintien des parcours professionnels (TER vers TGV) des ASCT. L'UNSA-Ferroviaire a également soulevé le sujet de la rémunération et considère qu'il faut afficher

les futurs salaires, ou pour le moins une fourchette financière, pour informer le candidat potentiel lors de l'établissement des annonces d'embauche. Afin de renforcer les interactions entre les chefs de bord et leur hiérarchie (RET / DUO / DET), le déploiement généralisé d'une journée managériale par an et par chef de bord est prévu à partir de 2023 sur l'ensemble des BU de TGV-Intercités. Ces journées combineront partage d'informations, séquences de travail avec les chefs de bord et activités de convivialité. Sur l'Axe Nord, des premières journées tests ont déjà été organisées.

#### POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Ces journées devront être programmées bien en amont afin de les maintenir même en cas d'aléas de production.

## #4 FORMATION / RH

Au sujet de la formation, le corpus pour TGV est réaffirmé et se décompose en trois points principaux.

#### #1 LE CORPUS SÉCURITÉ

› Deux journées de corpus sécurité par cycle de trois ans.

#### #2 LE CORPUS SÛRETÉ

› Il est en cours de mise à jour : une journée de formation par cycle de trois ans pour TGV et une journée et demi pour Intercités.

#### #3 LE CORPUS SERVICE

› Il se déploie sur deux journées de formation par cycle de trois ans.

#### LA NOUVELLE VO 703

Elle définira le cadrage du corpus formation de TGV-Intercités avec de nouvelles orientations comme :



- › **Une nouvelle formation au digital**, dédiée à la maîtrise des applications clients (proposée dès septembre 2022).
- › **La lutte antifraude**, avec des modules sur la stratégie et les enjeux LAF, ainsi que les gestes métier incontournables.
- › **L'information voyageurs**, via une formation sur le *storytelling* en situation perturbée, ainsi qu'un travail d'adaptation des formations sur la gestion des correspondances.
- › **Les postures de relation client**, avec un travail de conception au second semestre 2022. L'objectif est de proposer des modalités pédagogiques innovantes et concrètes sur les priorités telles que le perfectionnement des gestes métier (préparer le voyage, personnalisation de la relation client), les postures d'excellence opérationnelle (embarquement, annonces, rondes, prise de congé, etc.), la culture de la compensation en situation perturbée.
- › **Un module de formation** sur la responsabilité sociale d'entreprise (environnement, éthique, territorialité, etc.) est également en prévision.

## #5 MANAGEMENT

Sur le volet managérial, trois constats sont partagés par les chefs de bord et leurs managers.

- #1 **Un besoin de formation** managériale spécifique pour les RET.
- #2 **Une organisation du travail** limitant le temps aux nécessaires accompagnements des agents.
- #3 **Des activités de veille managériale** et de saisie chronophages et parfois inadaptées.

### SUR L'AXE ATLANTIQUE

Une formation spécifiquement dédiée à la montée en compétences managériales et services des RET, orientée vers le management positif et nommée *Mon parcours manager bord* a été développée.

Cette formation est conçue en trois temps : une autoappréciation des compétences des RET, un parcours de formation adapté par modules de formations spécifiques aux besoins du manager et des instances complémentaires (Club RET, master classes, coaching, etc.). Cette formation sera adaptée et généralisée à toutes les BU courant du second semestre 2022.

## #6 POINTS DIVERS

Le nouveau règlement sur les droits des passagers ferroviaires a été adopté par le Parlement européen le 29 avril 2022 et sera applicable à partir du 7 juin 2023.

Ce règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (DOV), aussi appelé PRR pour *Rail Passengers' Rights and obligations Regulation*, permettra de garantir aux passagers leur réacheminement ainsi qu'une aide en cas de retard ou d'annulation. L'accès et l'assistance pour les personnes à mobilité réduite seront améliorés et plus de places seront disponibles pour les vélos, entre autres.

### QUE DIT LA DIRECTION ?

La direction s'interroge clairement sur les répercussions de ces nouvelles directives sur le territoire national et annonce, d'ores et déjà, un gros travail d'analyse et de process à mettre en place.

### POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Lorsque l'on sait que les grands voyageurs ont souvent des billets à plusieurs segments, voire multimodaux, il est facile d'imaginer la complexité de trouver et d'expliquer rapidement la solution qui sera mise en œuvre en cas de situation perturbée. C'est pourtant ce que le DOV a comme ambition : donner la vision, dans un délai le plus court possible, de la suite du déplacement d'un voyageur qui se verrait en rupture de correspondance ou dans la situation d'une annulation de train sans pouvoir en reprendre un dans la même journée, par exemple.



Le prochain point d'étape aura lieu début octobre.

Pour de plus amples renseignements, rapprochez-vous de vos représentants UNSA-Ferroviaire locaux.



UNSA-FERROVIAIRE