



# LES PORTES D'EMBARQUEMENT

UO  
TRAIN

PARIS  
Gare de Lyon

Oct. 2017

## La CGT n'est pas contre le progrès technique.

La CGT s'oppose à la politique de la Direction qui profite des portes d'embarquement pour modifier en profondeur le métier d'ASCT et sous estimer la sûreté des agents.

## 1 SÛRETÉ DES ASCT

La VO583 reprend tout une série de préconisations pour préserver la sûreté des agents dans l'exercice du métier à bord des trains et au sol.

### • partie « 8.2 » : Opération de contrôle au sol

- ▷ « Fonctionner en binômes » être toujours vigilant sur son collègue (*surveillance mutuelle*)
- ▷ « Ne pas se placer à 2 ou plus devant un contrevenant »
- ▷ « ÉVITER de faire des contrôles au sol dans des endroits types « entonnoirs » (*rétrécissement de l'espace*)

En étant devant les portes d'embarquements et au milieu des voyageurs, les ASCT ne peuvent pas **respecter les préconisations de la VO583**. Ils n'ont pas d'échappatoire (*posture 1 page 35*) « à se ménager toujours une issue de repli » et ne sont pas en binômes. ■

## 2 ATTENTES SOCIALES

Les attentes sociales des ASCT pour être bien dans son travail (*page 106 posture 5*) : **La construction d'une relation de qualité passe également pour une communication non verbale adapté**

- ▷ « Soyez poli, courtois, souriant ou synchronisée à son interlocuteur »
- ▷ « Le sourire est l'expression de l'ouverture, de la disponibilité »

Pour cela la direction doit répondre aux attentes et inquiétudes des ASCT sur leur avenir.

- **Ils doivent toujours exercer à bord des trains.**
- **Ils doivent toujours être 2 à bord d'un train.**
- **Ils doivent toujours avoir une mission de contrôle à bord des trains.**

Ils doivent toujours être derrière les portes d'embarquement pour observer et identifier toutes situations frauduleuses (*absence de carte de réduction, usurpation d'identité...*) ■

# 3 LES VOYAGEURS

## Des voyageurs pas habitués aux portes d'embarquement

La CGT en observant les tests, a identifié des situations favorisant l'agressivité des voyageurs au moment du blocage des portes d'embarquement **2 minutes avant le départ**. Le voyageur ne peut plus passer alors qu'il voit les portes de son TGV ouverte.

Il est d'autant plus agressif quand son arrivée tardive est consécutive à une perturbation du trafic Transilien ou autre car il ne se sent pas fautif.

La CGT demande une campagne de communication à l'attention des voyageurs avec des messages forts.

« 2 minutes avant l'heure de départ l'accès au train est impossible »

« se présenter au moins 10 minutes avant le départ anticiper une perturbation de votre éventuelle moyen d'acheminement à la gare »

Voilà tous les éléments de sûreté et d'avenir du métier d'ASCT que la CGT livre aux agents pour exiger d'être derrière les portes d'embarquement.

Avoir des arguments clairs et précis face aux intimidations de la Direction. Également la CGT demande aux ASCT de ne pas se rendre dans le salon grand voyageur pour faire du service. ■

# 4 FORCES D'APPUIS

La posture 8 page 112 dit bien « évaluer son environnement, caméras, présence collègues, lieux sécurisés, escaliers »

Au lieu de recourir à la sanction, la Direction ferait mieux de revoir sa copie, de prendre en compte les principes de sûreté à respecter.

« passer le relais aux forces d'appui »

(force de l'ordre, SUGE)

si la situation est bloquée

(refus de toute négociation)

ou dégénère

(rébellion, intervention de clients extérieurs, phénomène de bandes) ■

Y a-t-il toujours la présence des forces d'appui devant les portes d'embarquement ?

**NON**

Ressenti d'un agent :

« je me suis placé en marge des accès sur le côté pour avoir une visibilité sur mon collègue en face mais malgré ce placement, la distance entre nous et l'environnement sonore est nulle sur un plan sûreté. »

Voilà, tous les éléments de sûreté et d'avenir du métier d'ASCT que la CGT livre aux agents de train pour exiger :

# ÊTRE EN AVAL

## DES PORTES D'EMBARQUEMENT

► derrière les portes dans le sens du flux des voyageurs

avoir des arguments clairs et précis face aux intimidations de la Direction.