

ATOUT
CHEF DE BORD



L'UNSA-FERROVIAIRE VOUS INFORME : ATOUT CHEF DE BORD VOYAGES

Paris, le 22 octobre 2021

EN QUELQUES MOTS...

Sur la même trame que « Atout Conduite », l'Entreprise a la volonté de décliner son projet TOUS SNCF autour du métier de chef de bord, en se tournant vers les hommes et les femmes qui l'exercent au quotidien.

LE SUJET

La Direction a pris conscience de l'importance du chef de bord pour le bon déroulement du trajet du voyageur. En effet, ce dernier n'a plus forcément l'opportunité de pouvoir échanger avec un agent de la SNCF durant son parcours (de l'achat de

son billet jusqu'à la sortie de sa gare d'arrivée). L'unique personne (agent SNCF) que va rencontrer le voyageur durant son trajet sera le chef de bord, qui devient ainsi la vitrine de l'Entreprise.

C'est dans cet esprit et forte de l'expérience de ses agents que la Direction met en place ce programme « Atout Chef de Bord » pour se projeter durablement dans l'avenir, pour faire face à la concurrence et faire que nos clients continuent à choisir la SNCF comme le moyen incontournable pour se déplacer.

Ce projet concerne les quatre axes voyages TGV Inoui, le produit Ouigo et l'activité Intercités, ces deux derniers ayant des plans d'action locaux spécifiques à leur activité.

Les objectifs principalement identifiés sont les suivants :

- Remonter les irritants dans le but d'améliorer les conditions de travail ;
- Redonner confiance aux agents avec un dialogue social de qualité et une visibilité sur leur avenir ;
- Définir le projet de service 2025 en y intégrant le métier du bord ;
- Faire de ce métier un incontournable de la performance et de la robustesse de la production.

Pour ce faire, ce programme s'articule autour de quatre thématiques :

✓ **La sécurité :**

L'objectif est de figer les missions de sécurité à bord et de mettre en place des actions en termes de santé et sécurité au travail (allègement de la charge à porter, prévention des risques, etc.).

✓ **La qualité de vie au travail :**

Cette thématique porte sur l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle.

Les sujets traités seront les RHR, la composition des roulements, mais également l'évolution des outils.

✓ **L'exercice du métier :**

Que sera le métier de chef de bord à l'horizon 2025 ?
Quelles seront ses missions ?
Quelle sera sa posture à bord ?
Quel parcours professionnel, quel déroulement de carrière pourra-t-il espérer ?

✓ **L'accompagnement des managers :**

Les managers doivent être accompagnés dans leurs missions, leurs postures de management ainsi que dans leur parcours de formation et de montée en compétences.
Il est également indispensable de clarifier le rôle du manager et celui du CBORM.

Ce programme sera piloté par un directeur de projet qui synthétisera les actions à mettre en œuvre au niveau national et à l'échelle des axes. **Les sujets transverses à l'ensemble de l'activité seront portés par la Direction Voyages** et constitueront le socle commun.

Chaque axe (Intercités et Ouigo également) déclinera en interne son propre projet « Atout Chef de Bord », afin de pouvoir mettre en place, avec la ligne managériale, les actions qui répondront à ses besoins spécifiques.

Le calendrier organisationnel est, pour l'heure, minimaliste : la première phase correspond à l'écoute des agents et à l'analyse du climat social, afin de définir le périmètre et les différents irritants. La méthode de travail, ainsi que l'organisation des remontées terrain et un éventuel calendrier de rencontres avec la Direction nationale restent à définir.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, il ne suffira pas de réaffirmer les fondamentaux. Ce projet ne pourra aboutir que si les acteurs concernés se considèrent entendus et appréciés pour les valeurs qu'ils transmettent en plus de leur professionnalisme. Il est louable de vouloir transformer le métier de chef de bord pour améliorer la satisfaction client, mais il ne faut pas que cela se fasse au détriment de l'identité même de celui-ci.

L'UNSA-Ferroviaire a rappelé que les irritants devront être regroupés et priorisés par thématiques, qu'un calendrier de mise en œuvre devra être établi et que les salariés devront être informés des grandes lignes du projet. Certains items devront être traités en local, mais il conviendra peut-être de déterminer des processus nationaux pour éviter les iniquités de traitement.

Si l'UNSA-Ferroviaire regrette que les activités TER et Transilien ne s'inscrivent pas dans le programme, elle participera 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.

L'UNSA-Ferroviaire vous tiendra informés des avancées du programme.

CONTACTS

Nathalie WETZEL
Saïd NEKI
Laurent BERTHIER

wetzel.n@unsa-ferroviaire.org
neki.s@unsa-ferroviaire.org
berthier.l@unsa-ferroviaire.org