

MAI / 2026

INSTANCE MÉTIER BORD DU 12 MAI

SNCF VOYAGEURS



AUDIT COMMANDE DU PERSONNEL ROULANT : DES CONSTATS CONNUS... DES RÉPONSES ENCORE INSUFFISANTES

L'entreprise reconnaît enfin la dégradation du rapport au travail, l'importance de la prévisibilité, les impacts des modifications de commande, les difficultés liées aux congés et le manque de proximité avec les bureaux de commande.

L'audit a porté sur les roulements, les modifications de planning, les congés isolés, la relation GM / roulants, les outils de commande, les conditions de travail des gestionnaires de moyens.

Pour TER 210 actions seraient engagées dans les BU TER avec un taux d'avancement annoncé de 43 %.

Parmi les mesures mises en avant :

- Expérimentation d'échanges de JS,
- Amélioration des délais de réponse congés,
- Travail sur les modifications tardives,
- Retour de commandes de proximité dans certaines régions.

Côté TGV la direction confirme les difficultés liées aux modifications de JS, les impacts sur la vie personnelle, le manque de formation des GM.

Quatre engagements TGV sont rappelés :

1. Réponse congés isolés sous 7 jours,
2. Grille RP sur 6 mois,
3. Réduction des notifications de modifications,
4. Information personnalisée en cas de modification impactante.

Intercités reconnaît des difficultés de prévisibilité, un besoin d'échanges avec les acteurs de commande, des irritants liés aux modifications de planning.

POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Ces constats ne sont pas nouveaux. Les agents attendent maintenant des engagements opposables, des effectifs suffisants, une véritable stabilité des roulements, une réduction réelle des modifications de dernière minute, des formations de haut niveau pour les GM et une application stricte de la TGV91002.

LAF / FRAUDE : TOUJOURS PLUS DE CONTRÔLES

Les évolutions prévues dans COSMO, notamment avec le projet SCOTT en 2027, ainsi que dans EASY, visent à renforcer la fiabilité des régularisations, améliorer la saisie des PV et sécuriser les opérations de contrôle.

Les nouvelles fonctionnalités attendues portent notamment sur la détection des titres déjà contrôlés, l'identification des billets remboursés, la vérification des droits tarifaires, la lecture MRZ et NFC, ainsi qu'un avertissement spécifique contre les fraudes aux QR codes.

L'objectif est de rendre les contrôles plus rapides, plus fiables et plus sécurisés, tout en améliorant le recouvrement et la traçabilité des régularisations.

Le retour d'expérience « Stop Fraude » met en évidence une volonté d'harmoniser les pratiques de régularisation, de simplifier le recouvrement et de renforcer les contrôles numériques afin de limiter les fraudes et de sécuriser les recettes Voyageurs.

POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

La lutte contre la fraude ne peut pas reposer uniquement sur les ASCT, les agents ne doivent pas être exposés davantage, les objectifs financiers ne doivent jamais prendre le pas sur la sécurité et les conditions de travail.

Concernant France Identité l'UNSA-Ferroviaire insiste sur la vigilance indispensable sur la protection des données, les bugs outils, la charge supplémentaire pour les agents, les risques de tensions lors des contrôles.

Par ailleurs, la DRH Groupe et Optim'services alertent sur la fraude aux faux ayants droit, notamment par usurpation d'identité.

Concernant le recouvrement, les infractions constatées se répartissent comme suit :

- 92 % concernent des voyageurs sans titre de transport,
- 5 % des infractions de comportement et 3 % des titres non valables.
- Enfin, 52 % des contrevenants sont récidivistes, avec deux PV ou plus, et 18 000 dossiers de délit de fraude d'habitude ont été recensés en 2025.

Malgré la fin programmée de COSMO l'entreprise continue de l'améliorer pour faciliter les tâches des chefs de bord lors des régularisations.

Le contrôle via France Identité se poursuit, avec la perspective d'un possible déploiement sur le terrain. La direction précise toutefois que cette démarche répond avant tout à une demande du ministère et qu'elle n'est pas elle-même à l'origine de cette orientation.



CONTRÔLE
SNCF

Côté Axe TGV Sud-Est, une expérimentation du plafonnement de l'indemnité de perception (hors « LAFEURS ») à 200 euros mensuels sera prochainement mise en place.

La direction indique que peu d'ASCT atteignent actuellement ce montant et précise que cette mesure vise à éviter certains excès de zèle.

L'UNSA-Ferroviaire revendique, pour sa part, que chaque ASCT puisse percevoir l'intégralité des EVS qu'il a effectivement réalisés. L'UNSA restera vigilante sur cette expérimentation et contrôlera à ce qu'elle ne dérive pas...

L'UNSA-Ferroviaire est « POUR » une approche globale et humaine du métier d'ASCT.

Nous refusons de limiter le débat à un simple plafonnement sur un seul critère.

Notre objectif : Mettre fin à la « course au PV », parfois encouragée par l'encadrement, qui détériore nos conditions de travail et dégrade la relation avec nos clients. Le professionnalisme des ASCT ne doit plus être indexé sur une politique du chiffre.

NOUVEAUX TEXTES MÉTIER : VO10250 ET VO20250

Depuis le 1er avril 2026, la VO00250 disparaît et deux nouvelles VO apparaissent la VO10250 pour TER/IC et la VO20250 pour TGV Europe.

La direction annonce que cela fait suite à une mise en conformité STI OPE.

Concernant la VO400, une version 2 est actuellement en cours de rédaction. En effet, cette première version laisse apparaître de nombreuses zones d'ombre, notamment autour d'éventuelles procédures locales, identifiées comme des procédures de sécurité. Cette situation pourrait mettre en difficulté les ASCT dans l'exercice de leur service ainsi que les RET dans leur mission de veille et d'accompagnement.

L'UNSA-Ferroviaire sera particulièrement attentive à la lisibilité des procédures, à la formation des agents, à la cohérence opérationnelle sur le terrain. Pour l'UNSA-Ferroviaire quelques soit l'activité ou le matériel les ASCT doivent tous avoir la même formation sécurité.



SOPRANO / MODERNISATION TÉLÉPHONIE

La MTF poursuit son déploiement avec SOPRANO avec la suppression progressive des téléphones de voie. La SA Réseau en charge du déploiement n'a pas donné de calendrier de déploiement.

Pour le personnel Bord :

- Utilisation possible du GSM professionnel,
- Maintien des téléphones filaires dans certaines zones blanches.

L'UNSA-Ferroviaire demande une fiabilité totale des moyens de communication, aucune dégradation des conditions de sécurité, des tests terrain avant généralisation.

CAMÉRAS PIÉTON : DÉPLOIEMENT MASSIF

Le nouveau modèle AXON BODY4 se déployé dès 2027 avec la garantie d'une meilleure qualité d'image et d'enregistrement. Le volontariat reste l'objectif premier pour la dotation de ce matériel.

Toutes les activités développent fortement les caméras piétons :

- TER : 2479 caméras en production,
- TN : 363 déployées,
- TGV : plus de 20 000 prises caméra sur 4 mois,
- IC : 186 caméras déployées.

La direction met en avant un effet préventif important, un sentiment de sécurité amélioré, une hausse des dépôts de plainte.

HÉBERGEMENT RHR : DES INVESTISSEMENTS... MAIS DES DIFFICULTÉS PERSISTENT

La direction annonce 7,5 M€ investis en 2025 :

- Rénovation de plusieurs résidences,
- Progression de la climatisation,
- Amélioration des équipements.

Mais l'entreprise reconnaît également :

- Une forte saturation de certaines résidences,
- Un recours important à l'hôtellerie,
- Des règles de priorisation parfois défavorables aux agents.

POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Les caméras peuvent être un outil utile, mais elles ne remplaceront jamais des effectifs suffisants, une présence SUGE adaptée, des sanctions judiciaires efficaces, une politique forte contre les agressions.

L'UNSA-Ferroviaire continuera de porter des conditions d'hébergement dignes, la réduction des affectations hôtelières subies, des résidences rénovées et climatisées, une meilleure prise en compte de la fatigue des roulants et une amélioration dans la gestion des réservations en priorisant les agents roulants sur site.

POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Cette instance confirme des difficultés structurelles connues depuis longtemps, une forte tension sur les organisations de production et des attentes toujours fortes des ASCT.

Nous continuerons à défendre :

- Des roulements plus stables,
- Des congés mieux gérés,
- Des outils fiables,
- Des conditions de travail et de sécurité améliorées,
- La reconnaissance du métier ASCT,
- Des effectifs à la hauteur des besoins.