

Missions ACO & A4

L'UNSA décode et vous informe !

L'UNSA-Ferroviaire a été reçue par la Direction dans le cadre de deux DCI (à la Direction de la Traction et à la Direction Déléguée Trains), avec principal sujet les nouvelles missions ACO et A4.



Le Directeur des Trains avait commandité en 2012 un audit sur « la sécurité dans le métier d'Agent du Service Commercial des Trains (ASCT) ». Il en ressortait en particulier qu'il était nécessaire de clarifier le rôle de l'ASCT dans les circulations **EAS** (Équipement Agent Seul) & **ANS** (Agent Non Systématique), et rendre cohérentes les commandes Agent De Conduite (ADC) et ASCT, pour qu'il n'y ait pas d'ambiguïté sur les missions sécurité des uns et des autres.

Suite aux conclusions de l'audit de 2012, des travaux ont été engagés conjointement avec les Directions Métiers et la DGTER afin de préciser aux différents acteurs de production (ASCT, ADC, Agents d'escale, agents des COP) les différents niveaux de responsabilités des missions de sécurité lors de circulation sur Engins Moteur équipés « EAS ». En particulier, il était nécessaire de préciser aux ASCT s'ils ont à assurer, ou non, des missions de sécurité sur les trains qu'ils accompagneront.

Ainsi, deux codes de commandes spécifiques pour les ASCT ont été développés :

A4 : Pour un mode de production à bord de train exploités en EAS, l'ASCT assure exclusivement la ou les missions pour lesquels il est commandé dans les 4 cas ci-après :

- ✓ **Présence de voiture hors quai lorsqu'il est jugé, à la conception du service, que le conducteur ne peut assurer seul la surveillance du service voyageurs,**
- ✓ **Sur les sections de lignes désignées « à fortes pentes » (sauf automoteurs),**
- ✓ **Sur les lignes à plusieurs voies non équipées de Radio Sol Train (RST),**
- ✓ **Sur les sections de lignes désignées « à protection arrière » ou « à protection arrière voyageurs ».**

ACO : Pour un mode de production à bord de trains exploités en EAS, il est précisé que l'ASCT n'assure aucune mission de sécurité. Les codes « **ACO** » et « **A4** » ne concernent que les commandes des ASCT.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, si la volonté de la Direction est simplement de clarifier les missions de chaque acteur, et non d'opposer les ADC et ASCT : c'est audible, à condition que les ACO restent des ASCT. Néanmoins, certaines expérimentations locales ne sont pas réalisées dans cet esprit.

L'UNSA-Ferroviaire a demandé à la Direction TER de faire un rappel aux DET.



Paris, décembre 2016

Concernant les Impacts sur les ASCT commandés ACO & A4 (Répartition des tâches et rôles lors de situation perturbée).

Les conditions de circulation des trains EAS en mode dégradé (dérangement de la commande des portes, dérangement des caméras embarquées, dérangement de l'interphonie liée au signal d'alarme ou de la sonorisation) sont prévues par l'EF03100 par la mise en place d'un agent d'accompagnement en cas de dérangement de ces systèmes embarqués.

A noter que l'ASCT commandé ACO conserve les missions de contact bord/bord. De même, s'il y est habilité, il est également chargé en cas de danger immédiat de prendre les mesures de sécurité qui lui paraissent nécessaires.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, il reste des incertitudes concernant les responsabilités de chacun, notamment en situation perturbée.

La Direction nous garantit que les commandes ACO & A4 n'auront pas d'impact sur la rémunération des ASCT, mais l'UNSA-Ferroviaire restera vigilante sur l'application future de ces nouveaux modes de commandes.

Nous avons également abordé le sujet de l'EAS & ANS, et rappelé la position de l'UNSA-Ferroviaire.

Pour la Direction, « *il est de notre responsabilité de faire évoluer nos organisations et nos processus pour plus de performances* ».

TER met en place une nouvelle politique en matière de relation client afin de développer la présence visible et de multiplier les contacts à plus-value pour les usagers.

L'objectif est de réaliser le meilleur service rendu au public à un coût maîtrisé, dit autrement, Il s'agit d'avoir des agents au bon endroit et au bon moment.

Pour ce qui concerne les lignes à forte fréquentation, qui n'ont pas de temps de parcours long : Il apparaît plus pertinent de privilégier le travail en équipe et l'alternance sol/bord par rapport à la présence systématique d'un seul ASCT à bord du train en s'appuyant sur le dispositif de conduite agent seul qui équipe certains des matériels. L'organisation devient ainsi plus performante notamment en matière de sûreté et de lutte anti-fraude.

TER confirme donc qu'il n'y a pas de généralisation de l'utilisation du dispositif de conduite agent seul. De même concernant le métier d'ASCT, TER réaffirme que les compétences des ASCT représentent un atout absolument nécessaire pour la Branche et ses Activités.

L'UNSA-Ferroviaire déplore que le Groupe Public Ferroviaire SNCF propose aux Autorités Organisatrices de Mobilités (AOM) une solution "clé en main" uniquement basée sur le « PRISME » économique.

La mise en place de l'EAS a des conséquences sur le matériel (dégradations), la sûreté et la relation commerciale (service et lutte anti-fraude).

Certains pays européens comme l'Allemagne l'ont compris, et reviennent en arrière !

L'UNSA-Ferroviaire rappelle qu'elle est opposée à la mise en place de l'EAS/ANS, et qu'elle participe à l'action Européenne de l'ETF (Syndicat Européen auquel l'UNSA est affilié).

