

## Quel impact sur les métiers du commercial Voyageurs ?

Le nouveau contrat STIF est enfin signé. Effectif au 1<sup>er</sup> janvier 2016 pour 4 ans, il fixe les nouveaux objectifs en matière de ponctualité, d'information voyageurs et de prise en charge des voyageurs.

Les négociations ont été difficiles. Les voyageurs et le STIF ont des exigences accrues en termes de qualité de service et de production. Il a fallu anticiper l'augmentation de la fréquentation et les travaux à venir.

Les contraintes du STIF ont également évolué (Financement du Pass Unique, Besoin d'investir dans le Matériel Roulant neuf, Baisse des dotations aux collectivités locales par l'Etat)

### Les axes du nouveau contrat :

#### PONCTUALITÉ :

Les objectifs sont toujours aussi ambitieux, mais les compteurs seront remis à zéro tous les mois pour essayer d'atteindre les objectifs certains mois sans pénaliser ainsi le reste de l'année. Les lignes co-exploitées par la SNCF et RATP auront des Indicateurs communs.

#### PRÉSENCE HUMAINE :

Les horaires d'ouverture des gares sont INCHANGÉS. D'ici le 1er janvier 2018, intervention sur toutes les gares du réseau jusqu'au dernier train en moins de 30 minutes. Une amélioration de l'accessibilité grâce à une prise en charge SANS RÉSERVATION des PMR par une présence de 6H30 à 20H voire jusqu'au dernier train.

#### T MESURE-ENQUÊTES PERCEPTION STIF :

Convergence des deux mesures de satisfaction clients.

#### SURETÉ :

Vidéo-protection : un investissement sur des caméras numériques, et renforcement présence humaine.

**Les moyens d'y arriver: 290 emplois supplémentaires dont 240 emplois au statut**  
(200 agents commerciaux, 40 agents SUGE, 50 médiateurs).

L'UNSA-Ferroviaire reconnaît les avancées et dotations supplémentaires en matière d'effectifs et d'enveloppe budgétaire de ce nouveau contrat. Néanmoins, ce contrat est ambitieux et pour l'UNSA-Ferroviaire, les 290 personnes supplémentaires (Médiateurs inclus) ne suffiront pas à atteindre les objectifs. Les personnels en contact auront donc un rôle essentiel pour réussir ce projet et tenter d'atteindre les objectifs du contrat, et cela se fera par d'avantage de polyvalence et par le renforcement de la poly compétence.

### L'UNSA-Ferroviaire exige pour ce nouveau contrat :

- du personnel formé, en nombre suffisant, pour atteindre les objectifs !
- l'arrêt de la polyvalence et la poly compétence à outrance !

Novembre 2015



UNSA-Ferroviaire  
56, rue du Faubourg Montmartre • 75009 PARIS  
Tél : 01 53 21 81 80 • Fax : 01 45 26 46 65 • federation@unsa-ferroviaire.org

*Le syndicalisme en positif !*

# Nouveau contrat STIF



## Effectif, Formation, Visibilité.



L'autorité organisatrice de vos transports en ile-de-france



**Groupe Public Ferroviaire SNCF**

Comité d'Entreprise Délégué du Personnel Conseil de Surveillance Conseil d'Administration

UNSA Ferroviaire

56, rue du Faubourg Montmartre 75009 PARIS

Tél. 01 53.21.81.80 - Fax 01.45.26.46.65 - e-mail : federation@unsa-ferroviaire.org