



Echanger, c'est avancer



**Réunion des managers
Montparnasse 10 octobre**

Aupadre, PSN Octobre 2012

Le contexte et l'objectif en quelques mots :

➤ Les constats :

AUPADRE pointe depuis de nombreuses années les **difficultés rencontrées** par les voyageurs lors d'un dysfonctionnement de service ferroviaire, liées au déficit de communication :

- **sur la nature de l'incident**, pour être rassurés sur la capacité de gestion de l'incident
- mais **surtout sur les délais prévisionnels d'arrivée**, pour **prendre leurs dispositions et gérer les risques liés au retard dans l'horaire d'arrivée** (prévenir de l'heure estimée d'arrivée les employeurs, proches et nourrices par exemple).

La direction des lignes transilien SNCF, consciente des difficultés, et ne constatant pas de progrès, malgré l'amélioration de la communication avec les équipes de conduite, recherche des pistes de solution.

➤ L'idée :

L'idée consiste donc à faire en sorte que voyageurs et conducteurs échangent ensemble pour partager les points de vues et attentes et recherchent ensemble les meilleures solutions, avec l'appui de leurs managers.

➤ Les objectifs :

Partager les attentes clients autant que les contraintes conduites et rechercher ensemble les solutions

Le déroulement :

- D'une part, l'organisation de rencontres **en situation** entre les représentants des clients et les conducteurs de train de la ligne ;
- D'autre part une réunion de partage des premiers constats avec les managers, ce 10 octobre ;

- **Une vingtaine de voyages;**
- 3 managers, 8 représentants des voyageurs, X conducteurs
- Plusieurs tranches horaires
- Quelques voyages calmes et plusieurs nécessitant messages

Une première analyse :

Les retours des "passagers" en cabine de conduite 1 :

Une qualité d'information pour le « client conducteur » à améliorer :

- Les agents sont plutôt de (très) bonne volonté, mais l'information dont ils disposent est lacunaire :
"Les conducteurs ne sont pas informés de façon efficace quand il y a un incident, ils ont du mal à trouver l'info même s'ils appellent la personne qui est censée les renseigner. Apparemment, les gens censés donner les infos sont souvent eux-mêmes en train d'essayer de résoudre le problème, donc pas disponibles. »
 - Un PC qui va vivre les conditions des conducteurs ?
- Le fait que les conducteurs doivent aller chercher eux même l'info la rend inaccessible durant de longues phases de sécurité où ils ne peuvent pas lâcher les mains et tapoter sur un sms pour demander un retour » ;
- Et quand ils savent :
- A d'autres moments tant qu'ils roulent (et même au pas) cette prise de parole pour informer les voyageurs leur est interdite pour raison de sécurité.
- Une gestion de crise complexe pour eux et qui s'apprend ...
"Une concentration nécessaire des conducteurs vis à vis de la signalisation» « moi je ne sais pas toujours comment m'y prendre »

Les retours des "passagers" en cabine de conduite 2 :

Une formation et un accompagnement des conducteurs à consolider :

« Il semble que les conducteurs suivent une formation à la communication avec les voyageurs depuis 5 ou 6 ans (une journée max?), mais tous ceux qui sont devenus conducteurs avant n'ont pas eu de formation, pas de session de rattrapage »

« Les quatre conducteurs que j'ai cotoyés ne semblaient pas à l'aise avec l'idée de s'adresser aux passagers »

- Une prise de parole difficile, une gestion de crise compliquée "*tout faire en même temps ?* » ou savoir gérer ?
- Une mise en situation durant les sessions « inexistante ou insuffisante »
- Le besoin d'un accompagnement en situation de crise avec des managers « pas tous sensibles au problème eux-mêmes ».
- Les faire participer / proposer
- Montrer la réaction des voyageurs lorsqu'il y a prise de parole (sens de l'utilité)
- Moins d'info que les voyageurs à smartphones ? Mais inégalitaire... (sens de l'égalité)
- Une information à distance « Sive ou autres » qui ne changera pas tout (*sens des responsabilités et du « métier »*)

➤ **Les pistes :**

Faire comprendre **que l'enjeu social est important** (des gens finissent par perdre leur travail : non reconduction de CDD, ou leurs nourrices qui ne veulent plus prendre d'enfants de parents travaillant sur la ligne...)

- Agir sur l'info possible en gare ou **quand le train est arrêté** et que les conducteurs peuvent prendre la parole (les passagers n'entendent pas les messages sur quai notamment)

- Les conducteurs sont très dépendants d'une **info du PC, à retravailler ;**

- Un travail qui correspond bien aux missions premières des conducteurs, **à axer sur la sécurité** : en cas de dysfonctionnement, même s'ils ne savent rien, dire que tout est mis en œuvre peut calmer les gens et éviter qu'ils ne descendent sur les voies ...

Quelques pistes donc ...

- Une formation à travailler notamment sur les mises en situation
- Un relais « en binôme » avec des managers de proximité qui savent et peuvent transmettre cette préoccupation
- Un travail à axer sur le sens social et l'intérêt collectif

...à débattre et approfondir ensemble :

Éléments abordés lors de la réunion du 10 en séance :

- Faire évoluer la formation (rassurer et être factuel)
- Accompagner les changements et appuyer les conducteurs par une information plus précise émanant des équipes d'informations
- Intégrer le fait que le conducteur doit être demandeur de l'information pour raisons de sécurité (ne pas détourner l'attention du conducteur lors des manoeuvres)
- Pas d'info pour 5 mn (parce que les clients le savent...) ?



- **Les autres pistes ?**

- A compléter par l'équipe transilien à l'issue de la journée...