



Echanger, c'est avancer

Contexte :

L'association 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, mais aussi et surtout sur les délais prévisionnels d'arrivée, afin de permettre aux voyageurs de prendre leurs dispositions et gérer les risques liés au retard dans l'horaire d'arrivée (prévenir de l'heure prévisionnelle d'arrivée les employeurs, proches et nourrices par exemple).

Les responsables des lignes Transilien Paris ouest (Lignes N et U) souhaitent progresser en la matière, mais n'enregistrent pas encore de saut qualitatif significatif, malgré l'amélioration de la communication avec les équipes de conduite.

Une opération de communication entre les deux parties est donc organisée afin de faire comprendre les attentes clients autant que les contraintes conduites et de rechercher ensemble les solutions.

Elle se déroule en deux temps :

- 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 lancement avec les managers, le 10 octobre prochain ;

* * *

Objectif :

Faire prendre conscience aux agents de conduite des besoins, des raisons et contraintes, mais aussi des ressentis des clients dans un train, en situation légèrement ou fortement perturbée.

Contenu :

Pourquoi et en quoi la prise de parole des agents de conduite dans un train est-elle indispensable pour les clients ?

Estimer la durée du retard, prévenir les employeurs, les proches, les employés ; être rassurés sur le degré de gravité de l'incident ; être tout simplement assurés que ce retard est pris en considération par la SNCF qu'elle est consciente du désagrément et qu'elle met tout en œuvre pour que les délais de retard se réduisent.

Quels sont les quelques points clés importants à ne pas oublier dans une prise de parole, comme éléments dont peuvent avoir besoin les clients ?

Parler du côté humain vs machine ; parler même si pas d'infos ; parler pour rassurer, éclairer... orienter (évaluation petit retard ou gros retard : l'agent de conduite a souvent une idée, le client ne peut pas savoir...) ; prendre en considération, c'est-à-dire témoigner du Respect.

Lors d'un arrêt dans une gare ou en pleine voie.... quelle fréquence semble la meilleure aux deux parties pour une prise de parole ?

Quel est le contenu indispensable que les agents de conduite attendent de la part des autres agents SNCF pour assurer cette mission ? Quelles sont leurs difficultés aujourd'hui pour y répondre ?

Déroulement de l'opération :

- Sur les parcours quotidiens et aux horaires habituels des membres de l'AUPADRE.
- Présence d'un manager Traction en cabine de conduite, avec un membre de l'AUPADRE et l'agent de conduite.
- Le manager Traction, présent à la montée dans la cabine de conduite du membre de l'AUPADRE introduit et assure les présentations en quelques minutes.
- La représentation des clients prend dans un premier temps la parole (calibrage sur 5mn) pour exprimer les attentes vis-à-vis des agents de conduite. S'ensuit un dialogue sur les recherches de solution pour améliorer information des voyageurs et condition d'exercice des agents de conduite pour répondre à ces attentes.
- Calendrier : lancement de l'opération le 17 septembre 2012 ; point d'étape commun AUPADRE-SNCF le 10 octobre de 9H à 10H pour réorienter, arrêter, continuer en fonction du ressenti de chacun.