



TRÈS NÉGATIF RPS  
PAS OBJECTIF RETARD  
PROPRETÉ  
PEJORE LES ASCT STRESS  
DÉSTABILISANT SNCF BASHING  
RESPONSABILITÉ NOTATIONS  
CLIMAT ANXIOGÈNE CONFIANCE  
OBJECTIVITÉ DES CLIENTS ESPIONNAGE  
PAS DE PLUS VALUE

# APPLICATION « MES CLIENTS » L’AFFRONT DE TROP AUX ASCT ! LA CFDT VOTE CONTRE !

Ne sachant plus comment chouchouter ses clients, l’activité Voyages tombe dans le panneau des sites marchands en leur proposant d’évaluer, grâce à l’appli « *Mes clients* », la qualité de service des ASCT en lieu et place de leur RET.

## POUR LES ASCT, CETTE APPLI :

- **est génératrice** de risques psychosociaux (le diagnostic RPS transmis aux élus du comité central parle de lui-même) ;
- **induit un risque non négligeable** de dérives en matière de notations, de sanctions, etc. ;
- **augmente la charge mentale** : c’est la double peine pour l’ASCT qui entend les plaintes dont il n’est pas forcément responsable à bord (propreté de la rame, toilettes, état du matériel, etc.) et les relit dans l’appli ;
- **empiète sur l’équilibre pro / perso** du fait de la quantité de mails reçus qui pourraient être lus sur les temps de repos ;
- **remet en cause** leur engagement sur les fondamentaux sécurité, ponctualité, propreté, confort, service, etc. ;
- **alimente le** « *SNCF bashing* ».

## POUR LES RET, CETTE APPLI :

- **remet en question** leurs prérogatives et compétences ;
- **engendre** une surcharge de reporting ;
- **augmente** la charge mentale ;
- **détérioré** la relation humaine manager / ASCT.

Force est de constater que dans l’entreprise, lorsqu’ASCT et clients sont en désaccord, c’est le client qui l’emporte ! En CSE Central du 9 décembre dernier, **la CFDT a voté contre** le déploiement de cette application testée sur Paris-Strasbourg, Paris-Toulouse, Paris-Lille, Paris-Marseille et Paris-Lyon. ●



**SOUCIEUSE DE LA SANTÉ DES ASCT ET DE LEURS CONDITIONS DE TRAVAIL, LA CFDT APPELLE À BOYCOTTER L’APPLI « MES CLIENTS » ET INVITE LA DIRECTION À REVOIR SA COPIE !**

