



**PRISE EN CHARGE DES PSH / PMR PAR LES ASCT
LA SA VOYAGEURS CONTRAINTE DE SE METTRE
EN CONFORMITÉ SE DOIT DE RECRUTER !**

EXPLICATIONS DE LA DCI DU 7 JUIN 2023 :



Retrouve le RCC en cliquant ou
scannant le QR code

Le « Passenger Right Régulation (PRR) » ou en français « les Droits et Obligations des Voyageurs (DOV) » date de 2007. Il a récemment été modifié et est entré en vigueur le 7 Juin 2023 dans sa nouvelle version. Le PRR est un règlement européen qui définit les droits et obligations liant les entreprises ferroviaires et leurs voyageurs au sein de l'Union Européenne.

LES MODIFICATIONS APPORTÉES AU PRR CONCERNANT LA PRISE EN CHARGE DES PSH / PMR À BORD :

Pour TGV, Ouigo, Intercités : Prestations d'assistance simples garanties (si réservées) et spontanées, à la montée et à la descente du train (hors utilisateurs de fauteuils roulants).

Pour TER : Tout type de prestations d'assistance, en spontané uniquement, à la montée et/ou à la descente du train

Pour rappel, la prise en charge des PSH / PMR a été retirée aux agents d'escale dans de nombreuses gares pour être transférée à des prestataires. Le transfert de cette charge de travail aux ASCT est aujourd'hui directement liée à la réduction drastique des effectifs de la relation clients au sol ! Les agents d'escale sont parfaitement formés, engagés et compétents, la SA Voyageurs se doit de recruter sur ce métier indispensable à la qualité de service due à nos clients.

RESPONSABILITÉS DISCIPLINAIRE, CIVILE ET PÉNALE DES ASCT :

La SA Voyageurs assure qu'elle assume sa responsabilité sur le plan civil y compris indemnitaire. Elle précise tout de même que le risque pénal du salarié peut être engagé en cas de faute et préconise un « comportement prudent » ! De qui se moque-t-on ???

Chaque ASCT doit être informé des risques encourus en matière de responsabilités « professionnelle en cas d'erreur », « civile en cas d'accident », « pénale en cas de faute ».

DEVOIRS DE L'ENTREPRISE EN MATIÈRE DE FORMATION :

Dès lors que les gestes métiers sont modifiés, le e-learning n'est pas adapté. De plus, la lecture des documents sur le téléphone via des applications type « Comète » n'est pas fluide.

La SA Voyageurs affiche des taux d'ASCT formés à la prestation allant de 90 à 98,5% ! Ne nous y trompons pas elle y intègre la formation initiale, pour certaines et certains cela peut dater de 20 ans ... voire plus !

La CFDT Cheminots a demandé à la direction une analyse fine du nombre d'agents formés et depuis combien de temps.

IMPACT DE LA MISE EN ŒUVRE DU PRR SUR LES MISSIONS DES ASCT :

- Charge de travail supplémentaire
- Charge mentale supplémentaire : l'attention doit être portée par l'asct sur l'environnement de prise en charge (matériel, gare, sécurité, sureté ...)
- De plus l'éventualité de devoir assurer 2 prestations inopinées, avec bagages de surcroit doit être envisagée, l'agent serait confronté à faire un choix entre ses valeurs, ses devoirs et sa capacité à assurer la charge de travail attendue
- Risque sureté
- TMS.

POUR LA CFDT CHEMINOTS, LA MODIFICATION DU PRR N'OBLIGE PAS L'ENTREPRISE À TRANSFÉRER LA PRESTATION AUX ASCT. IL S'AGIT D'UN CHOIX PUREMENT ÉCONOMIQUE QUI VISE À NE PAS RECRUTER DE PERSONNELS AU SOL.

LES AGENTS D'ESCALE ONT DÉJÀ MAL VÉCU LE TRANSFERT AUX DIVERS PRESTATAIRES ! LA PRISE EN CHARGE DES PSH / PMR FAIT PARTIE DE LEUR CŒUR DE MÉTIER ! ENCORE UNE FOIS ILS SONT COMPÉTENTS, FORMÉS ET INVESTIS.... LA SA VOYAGEURS A SUFFISAMMENT TAILLÉ DANS LES EFFECTIFS ELLE DOIT RÉ HUMANISER LES GARES ET LES QUAIS, REVOIR SA POLITIQUE EMPLOI ET RECRUTER !

