



SOLIDAIRES UNITAIRES DEMOCRATIQUES

Sud LIMOGES
Rail



Mail : limoges.sud.rail@gmail.com Site : www.sudrail-limoges.fr Facebook : Sud-Rail Limoges

Où en sommes nous de l'application des PRR ?

Depuis le 29 avril 2021, le règlement du parlement européen et du conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires prévoit que **TOUS** les voyageurs bénéficient des mêmes droits et des mêmes conditions de voyage et d'accessibilité. Dans l'urgence, en 2023, la SNCF s'est vue contrainte de se conformer à la législation, et a mis en place une réglementation (VO1450 pour les agents TER) et l'application SOCA accompagnées par une formation réduite à un simple E-Learning et entretien managérial, d'une durée moyenne de 1h30.



Mais, entre la théorie et la pratique...

Récemment, sur le périmètre de notre DTL, plusieurs ASCT se sont retrouvés en difficulté lors de la prise en charge de PSH/PMR qui a généré un incident : celui de Montaignut ayant fait l'objet d'un REX pauvre en enseignement, et celui de Le Dorat ayant, lui, bénéficié d'une couverture médiatique délétère.

Au vu de ces événements, le syndicat Sud Rail Limoges a sollicité via une DCI, la DTL LP.

Sur proposition de la direction, Sud Rail a accepté d'inviter les autres OS représentatives. La CFDT et l'UNSA étaient présentes.

Nous avons interpellé la direction sur la couverture médiatique dont a bénéficié l'incident du Dorat et les éléments de langage utilisés par les journalistes. "L'erreur humainement discutable" serait, d'après la direction une interprétation journalistique et ne refléterait en aucun cas ses propos. Mais "qui ne dit mot consent".... la direction n'a pas transmis de démenti dans la presse et n'a donc pas soutenu ses agents.

Lors de cette rencontre, nous avons demandé à la direction des éclaircissements sur ces situations afin de comprendre comment on a pu arriver à de tels incidents.

La direction nous répond qu'une enquête interne a été menée au sein de la DTL. Cette résolution structurée de problème a permis d'identifier une problématique et des questionnements qui aboutiront à la mise en place d'une fiche REX et des plans d'actions comme une communication claire et précise auprès des clients par ASSIST'EN GARE, l'évolution de la VO1450 et la formation des agents, plus précisément le volet juridique. La direction reconnaît que la réglementation est floue.

Pour SUD RAIL, les REX, RSP... doivent être rapidement diffusés à tous les agents afin de les rassurer et les assurer dans leurs procédures et responsabilités. Une présentation et explication de la VO1450 doivent être effectuées rapidement par les RET à Tous les ASCT. La délégation remercie la direction de se conformer à l'article 26 des PRR 20-21/782 concernant la formation du personnel, et rappelle également que ces formations ont déjà été actées lors du CSE TER NA du 31/08/23, mais jamais mises en place.



Quid des bonnes postures à adopter par les ASCT?

D'après la direction, les conclusions de ces incidents permettront d'apporter des éclaircissements sur la posture que devront adopter les ASCT dans de pareilles situations. Les agents et les astreintes seront sensibilisés sur :

- la responsabilité juridique dès lors qu'une assistance est fournie "dans la mesure du raisonnable, de bonne foi et sans intention de nuire"
- la gestion du doute sur la conduite à tenir.

Sud Rail demande à ce que la posture à tenir par les ASCT soit écrite et assurée par la direction afin que chaque agent sache quelle attitude avoir, quelque soit la situation rencontrée. Ils doivent pouvoir s'appuyer sur des documents. Les différents règlements (VO250, 400, 1450) restent trop approximatifs quant à la diversité des situations rencontrées et l'application des procédures demeure ambiguë. La direction nous dit tirer des enseignements de l'évènement du Dorat et mettre tout en œuvre pour éviter que ce genre de situation ne se reproduise.

Le syndicat Sud Rail de Limoges sera vigilant quant à la tenue de ces engagements.

Nous rappelons également l'importance de ces procédures concernant l'inclusion et la dignité des Personnes en Situation de Handicap.

