
*Document d'Application des
Accompagnateurs de Trains de la
Compagnie du Blanc Argent*

PROJET

Émetteur : Compagnie du Blanc Argent et SNCF Direction Délégée TER Centre-Val de Loire



Sommaire

1. OBJET.....	5
1.1. Le champ d'application	5
1.2. Les objectifs.....	5
2. HABILITATIONS.....	5
3. DE LA PRISE DE SERVICE A LA FIN DE SERVICE.....	5
3.1. Les attitudes de service.....	5
3.2. Les gestes métier	7
4. ZOOM SUR DES FONDAMENTAUX	8
4.1. L'information des clients à bord.....	8
4.1.1. Objectifs.....	8
4.1.2. Les métiers au service de l'Information Voyageurs	9
4.1.3. Les Principes de diffusion de l'Information Voyageurs	9
4.1.4. Annonces en situation normale	9
4.1.5. Scenarion des annonces en situation perturbée.....	11
4.1.6. Annonces en situation perturbée prévue	12
4.1.7. Annonces en situation perturbée inopinée	13
4.1.8. Annonces spécifiques.....	14
4.2. Les rondes.....	14
4.3. Le contrôle et les règles de régularisation	15
4.4. Particularités	15
4.4.1. Animaux.....	15
4.4.2. Enfant voyageant seul	16
4.4.3. Cas des personnes en situation de handicap.....	16
4.5. L'assistance aux clients en difficulté.....	16
4.5.1. Les résultats attendus	16
4.5.2. Comment faire ?.....	16
5. FICHES OUTILS SERVICE NORMAL	17
5.1. L'équipement personnel	17
5.1.1. Objectifs.....	17
5.1.2. Descriptif.....	17
5.2. La tenue professionnelle.....	18
5.3. La trousse de secours	18
5.4. Le rapport de voyage	18
5.4.1. Objectif.....	18
5.4.2. Descriptif.....	19
5.4.3. Utilisation.....	19
5.5. Les comptages	19
5.5.1. Objectif.....	19
5.5.2. Descriptif.....	19
5.5.3. Utilisation.....	19
6. LES AVARIES MATERIELS	20
6.1. Objectif.....	20
6.2. Prescription.....	20

1. Objet

L'ambition de SNCF et CBA est de proposer à nos clients un voyage plus fluide, plus riche, sur mesure, afin de mettre toujours plus en évidence nos savoir-faire.

L'Accompagnateur est un des représentants stratégiques de l'Entreprise. C'est non seulement un des acteurs les plus visibles mais il est aussi parfois le seul représentant de l'entreprise que rencontrent nos clients. Son rôle est clé dans leur satisfaction.

Ce document d'application a pour objectif de définir le niveau de service socle attendu à bord des trains exploités par la Compagnie du Blanc Argent (CBA).

1.1. Le champ d'application

Ce référentiel et les standards exposés s'appliquent sur le périmètre **TER Centre-Val de Loire**.

Cependant, il ne traite pas de l'aspect « sécurité de l'exploitation ferroviaire ».

1.2. Les objectifs

En situation de production normale, ce document a pour objectifs de :

- décrire le contenu de service attendu,
- vous accompagner au quotidien dans vos missions pour renforcer votre posture service.

2. Habilitations

Après vérification des aptitudes psychologique (à l'embauche) et physique du candidat, l'habilitation à la fonction d'agent d'accompagnement donne lieu à la délivrance d'un titre d'habilitation nominatif, signé du Responsable Exploitation, et dont une copie est versée au dossier de l'agent. La date de délivrance et la validité de l'habilitation, ainsi que la fonction concernée, doivent être inscrites au registre des habilitations.

L'habilitation et l'évaluation du personnel sont de la responsabilité de l'employeur. On entend par ce terme le Directeur de la Compagnie du Blanc Argent.

Il met en œuvre un dispositif particulier en ce qui concerne l'évaluation, l'habilitation et le suivi individuel du personnel. Il peut déléguer certaines responsabilités à ses collaborateurs désignés.

Ce dispositif et ces délégations sont formalisés dans le référentiel local de management de la sécurité.

3. De la prise de service à la fin de service

3.1. Les attitudes de service

Le service vital	Porter une tenue complète et conforme
-------------------------	---------------------------------------

	Ne pas avoir une présentation négligée
	Ne pas être en retard
	Saluer, être aimable, attentionné et cordial
	Ne pas fumer sur le quai
	Ne pas avoir un aliment dans la bouche pour parler au client
	Ne pas critiquer ouvertement les entreprises SNCF et CBA ou leurs personnels
Les incontournables	Préparer sa mission
	Prendre les documents liés au service nécessaires à la journée
	S'assurer du bon fonctionnement des éléments de confort
	Organiser le travail à bord
Pour un client considéré : accueil, confort & sécurité, conseil	Etre en position d'accueil sur le quai avant le départ pour le temps défini par le roulement
	A quai comme à bord, aller au devant des clients avec une attitude avenante et souriante
	Effectuer une ronde complète et attentive après le départ de la gare origine
	Etre visible, disponible et au service des clients
	Contrôler avec pédagogie
	Régulariser en privilégiant la transaction, en restant ferme et sans porter de jugement
	Expliquer au client le motif de la régularisation, les conditions pour être en règle, avec pédagogie
	Intervenir pour faire cesser tout comportement contraire aux règles de vie à bord (y compris tél, musique ...)
	Etre visible à chaque arrêt
	Prendre les mesures nécessaires pour résoudre les problèmes matériels identifiés
Pour un client autonome : information & régularité, information & prise en charge, innovation	Réaliser les annonces en situation normale, à l'aide du dispositif de sonorisation
	Répondre aux questions des clients avec pédagogie dans le but de les rendre autonomes
	Chercher à apporter une solution au client
	En situation perturbée (même si cause/durée inconnues), prendre la parole dans les 5' pour informer les clients
	Tenir les clients informés toutes les 10mn
	Recenser les voyageurs en correspondance et les transmettre à la gare de Salbris ou Gièvres qui informe le COP
	Présenter des excuses au nom de CBA ou regretter le retard à l'arrivée
	Connaître et appliquer les procédures de gestion des situations perturbées
	Informers régulièrement sur l'aléa
Pour un client serein : accessibilité, intermodalité, citoyenneté	Identifier et aider les clients nécessitant une attention particulière (handicap...) ou en difficulté
	Veiller aux descentes et montées
	En situation perturbée, prendre en charge le client handicapé

Sûreté	Tenue des EPI
	Contrôle couloir central
	Contrôle toilettes plate forme
	Comportement lors de la régularisation
	Vigipirate

3.2. Les gestes métier

PRISE DE SERVICE
<ul style="list-style-type: none"> - présence à l'heure (selon modalités prévues) - prise du téléphone mobile de service et initialisation - prise de contact avec le conducteur et briefing avec l'agent circulation - port de la tenue commerciale (conforme, complète, etc.) - consultation affichage sécurité
ACHEMINEMENT AU TRAIN
<ul style="list-style-type: none"> - respect des règles de Sécurité du Personnel (habillement, itinéraires, etc.)
VERIFICATIONS AVANT DEPART DU TRAIN
<ul style="list-style-type: none"> - affichage sur le quai - prise de la feuille de marche - montée / descente du train - vérification du train : ronde de sécurité et éléments de confort
ACCUEIL
<ul style="list-style-type: none"> - positionnement de l'Accompagnateur sur le quai - respect du temps prévu - disponibilité pour le client - diffusion des annonces avant départ (conforme, exhaustive, etc.) - annonce de sécurité avant départ (conforme, etc.)
DEPART DU TRAIN (gare origine)
<ul style="list-style-type: none"> - respect des procédures - respect des règles de Sécurité du Personnel - annonce de bienvenue (conforme, compréhensible, etc.) - ronde après départ (sécurité et éléments de confort)
ACCOMPAGNEMENT DE LA CLIENTELE ET CONTROLE
<ul style="list-style-type: none"> - organisation du travail à bord (gestion des priorités, etc.) - relation client (prise de contact, les renseignements, des conseils justes, etc.) - relevé des descentes aux arrêts facultatifs, information du conducteur - régulation de la vie à bord (fumeurs, pieds chaussés sur sièges, etc.) - application des techniques de placement - annonces en cours de route (conformes, etc.) - Gares intermédiaires (arrêt, départ) : respect des procédures, prise en compte des particularités (Salbris quai SNCF et quai CBA) - arrêt accidentel (annonce + respect des procédures) - annotation de la feuille de marche
OUTILS / DOCUMENTATION / AGRES
<ul style="list-style-type: none"> - possession de la feuille de marche - utilisation du téléphone mobile - possession des agrès, de l'EPI (gilet orange) - utilisation des agrès, EPI - possession / consultation des référentiels d'exploitation - localisation des signaux d'alarme - localisation des agrès de protection des obstacles

OPERATIONS A LA FIN DE SERVICE
- procédures de fin de service - transmission du service et informations à la relève ou à l'agent circulation
QUALITE GLOBALE DE LA PRESTATION
- relation client (comportement, aisance, maîtrise des outils, attitudes de service, etc.) - sécurité (comportement, assurance, maîtrise procédures et outils)

4. Zoom sur des fondamentaux

4.1. L'information des clients à bord

➔ pb de dysfonctionnement de sonorisation à bord à corriger

4.1.1. Objectifs

La demande du Conseil Régional et de SNCF TER CVDL est de :

- faire évoluer le ton des annonces vers davantage de proximité et de spontanéité,
- renforcer la tranquillité de la vie à bord,
- donner des points de repère (mots clés, formules et propositions d'annonces) à l'Accompagnateur qui construit sa propre annonce sur cette base et l'enrichit,
- laisser une marge de manœuvre plus grande à l'accompagnateur, qui adapte sa prise de parole à la situation, et peut :
 - utiliser des formulations plus personnelles, par exemple « je recherche davantage d'informations et reviens vers vous »,
 - éviter de citer toutes les gares intermédiaires systématiquement lorsque les arrêts sont fréquents et ne les citer qu'aux arrêts dimensionnants,
 - donner une projection d'heure d'arrivée plutôt qu'un retard,
 - prendre l'initiative de déplacer certaines annonces à plus tard après le départ s'il est plus important de faire une ronde,
- valoriser l'ancrage territorial et porter l'image de TER CVDL et du Conseil Régional Centre-Val de Loire en intégrant ses exigences en matière d'annonces.
 - En situation normale : l'Accompagnateur respecte un déroulé de prise de parole (annonce d'accueil, de bienvenue...).
 - En situation perturbée : l'Accompagnateur prend la parole dès que possible et précise l'information donnée le plus régulièrement possible (motif, estimation du retard...). Quel que soit le niveau d'information, que le motif et la durée soient connus ou non, l'accompagnateur est présent, il informe les clients, recherche et actualise le contenu de ses annonces au fur et à mesure de l'évolution de la situation. Il s'agit d'assurer une présence rassurante via la prise de parole, mais aussi via des rondes actives.

Ces annonces régulières permettent aux clients de se sentir pris en charge de manière continue.

Elles présentent ainsi : les raisons de la perturbation, l'évolution de la situation, les conséquences pour les clients, notamment sur leurs correspondances.

Informé, c'est rassurer les clients et leur donner des éléments concrets leur permettant de se réorganiser.

4.1.2. Les métiers au service de l'Information Voyageurs

L'accompagnateur est un contributeur clé de la chaîne de l'information. Ainsi, il est nécessaire qu'il :

- ait connaissance de son rôle dans la chaîne de l'Information Voyageurs,
- identifie les différents acteurs de cette chaîne,
- réalise les contacts sol – bord et bord – bord, qui lui permettent de prendre connaissance des éléments de contexte, de l'état de la circulation de la veille, des informations travaux...
- soit actif dans la recherche et la transmission des informations :
 - avec le conducteur,
 - avec les agents de gares,
 - avec sa hiérarchie (chef des équipes exploitation, responsable exploitation),
 - avec l'astreinte de décision,
 - via ses outils.

La cohérence de l'Information Voyageurs sur les différents médias est une priorité. La bonne circulation de l'information tout au long de la chaîne de l'information est essentielle pour que les clients retrouvent l'information la plus fiable à la fois dans le train, en gare, sur les sites internet et applications mobiles SNCF.

4.1.3. Les Principes de diffusion de l'Information Voyageurs

L'accompagnateur, lorsqu'il assure la mission d'accompagnement, supervise et coordonne l'information à bord.

4.1.4. Annonces en situation normale

4.1.4.1. Annonce d'accueil

🕒 ***H – 3 minutes avant le départ du train de son origine***

« Mesdames, Messieurs, Bonjour, La Région Centre-Val de Loire, SNCF et son personnel de bord vous accueillent à bord du TER n°... à destination de Ce train desservira les gares de ... , ... , ..., et partira à ... h Nous vous rappelons que vous devez être muni d'un billet composé (ou de votre carte d'abonnement validée). L'étiquetage de vos bagages est obligatoire. Je me tiens à votre disposition pour toute information relative à votre voyage ».

4.1.4.2. Annonce de départ imminent

⌚ **H – 2 minutes avant le départ du train de son origine**

- **Annonce de Sécurité :**

« Mesdames, Messieurs, le départ de notre TER est imminent, Nous demandons aux personnes accompagnant des voyageurs de bien vouloir descendre. Prenez garde à la fermeture des portes, attention au départ ! »

4.1.4.3. Annonce de bienvenue

⌚ **H + 5 minutes après le départ du train de son origine, immédiatement après la ronde de sécurité**

« Mesdames, Messieurs, la Région-Centre Val de Loire, SNCF et son personnel de bord vous souhaitent la bienvenue à bord du TER ... à destination de

Ce train desservira les gares de ... , ... ,

Arrivée prévue en gare de [Gare de Destination] à ... h... .

Si vous n'avez pas composté ou acheté votre billet, merci de vous présenter immédiatement au Chef de bord, avant les opérations de contrôle.

Je vous rappelle que l'étiquetage des bagages est obligatoire afin qu'ils ne soient pas considérés comme des colis abandonnés.

Je vous remercie de votre vigilance et vous souhaite un agréable voyage ».

4.1.4.4. Annonce d'arrivée en gare intermédiaire

⌚ **H – 3 minutes avant l'arrivée en gare intermédiaire, immédiatement après le départ de la gare précédente si le trajet entre les deux arrêts dure moins de 2 minutes.**

« Mesdames, Messieurs, (il est ... h...)*. Prochain arrêt

**en fonction de la desserte et du retard éventuel*

A compléter des annonces spécifiques sécurité si nécessaire (espacement entre le marchepied et le quai par exemple).

4.1.4.5. Annonce de bienvenue au passage des gares de Romorantin et Gièvres

⌚ **H + 5 minutes après le départ du train de Romorantin et Gièvres**

« Mesdames, Messieurs, la Région (le Conseil Régional) ... , SNCF et son personnel de bord souhaitent la bienvenue aux voyageurs nous ayant rejoints à bord du TER ... à destination de

Prochaine gare d'arrêt... .

Si vous n'avez pas composté ou acheté votre billet, merci de vous présenter immédiatement au Chef de bord, avant les opérations de contrôle ».

4.1.4.6. Annonce d'arrivée en gare terminus

⌚ **H – 5 minutes avant l'arrivée en gare terminus**

« Mesdames, Messieurs, il est ... h... . Notre train arrive en gare de ... , son terminus. Avant de descendre, veillez à ne rien oublier.

La Région Centre-Val de Loire, SNCF et son personnel de bord vous souhaitent une agréable journée (soirée) ».

A Salbris, ajouter : « Si vous prenez une correspondance, veuillez rejoindre les quais devant la gare SNCF, 2 mn à pied »

4.1.5. Scénario des annonces en situation perturbée

4.1.5.1. La règle des 5' - 15' - 10'

En cas d'arrêt ou de fort ralentissement générant un retard ou non.

En situation perturbée, « le temps passe vite ». L'objectif est de prendre la parole le plus tôt possible, de la façon la plus complète possible (motif, durée, correspondances...), et régulièrement, pour rassurer le client et enrichir l'information.

Les 5, 15 et 10 minutes sont uniquement des délais à ne pas dépasser. Le chef de bord, après 15 minutes de l'événement vérifie par exemple qu'il a bien réalisé l'annonce traitant le motif et la durée du retard.

🕒 ***Au plus tard dans les 5 minutes après l'évènement, dès que possible :***

Prise de parole rassurante, y compris si le chef de bord n'a pas d'information

L'annonce comporte :

- Annonce de Sécurité « **Mesdames, Messieurs. Notre train est arrêté en pleine voie. Pour votre sécurité, veuillez ne pas tenter d'ouvrir les portes. Merci de votre attention** »
- Motif,
- Durée du retard (estimatif).

Si le motif et le retard ne sont pas connus, le chef de bord indique qu'il recherche l'information et reviendra vers les clients.

🕒 ***Au plus tard dans les 15 minutes, dès la connaissance du motif et / ou de la durée du retard :***

Prise de parole après recherche d'information

L'annonce comporte :

- Annonce de Sécurité « **Mesdames, Messieurs. Notre train est arrêté en pleine voie. Pour votre sécurité, veuillez ne pas tenter d'ouvrir les portes. Merci de votre attention** »
- Motif,
- Durée du retard (estimatif) / projection de l'heure d'arrivée estimée.

🕒 ***Environ toutes les 10 minutes :***

Prise de parole sur l'évolution de la situation pour limiter le silence anxiogène

Le chef de bord :

- Renouvelle les annonces régulièrement,
- Enrichit la prise de parole (maintien des correspondances et projection de l'horaire d'arrivée principalement),
- Adapte la fréquence des annonces en fonction de la situation, des besoins et questions des clients (présence de clientèle particulière, groupes...), du train (sa desserte, sa fréquentation), de ses rondes.

4.1.5.2. Prise de parole au redémarrage

L'annonce comporte :

- Durée du retard,
- Horaire d'arrivée projeté,

- Traitement des correspondances.

4.1.5.3. Prise de parole à l'arrivée en gare intermédiaire ou terminus

L'annonce comporte :

- Annonce du retard « actuel »,
- Annonce du retard projeté à l'arrivée,
- Rappel des correspondances (assurées normalement / assurées par report / non assurées. Si le chef de bord n'a pas d'information, il invite les clients à se renseigner en gare),
- Prise de congé et formule de compréhension ou d'excuse.

4.1.5.4. Quid des excuses ?

Pour tout retard supérieur à 5 minutes, ces formulations seront ajoutées (selon la situation) aux annonces de redémarrage, d'arrivée en gare intermédiaire et terminus :

- *Si cause externe* : « (...) Merci de votre compréhension »,
- *Si cause interne* : « (...) Nous vous prions de bien vouloir nous en excuser ».

4.1.6. Annonces en situation perturbée prévue

En cas de situation perturbée prévue, nous devons délivrer aux clients une information fiable, précise et gratuite 24h avant le début des perturbations.

Pour tout mouvement social débutant à l'heure « h », l'information sur les circulations doit être délivrée au plus tard à « h – 24h ».

4.1.6.1. Annonce type travaux

« Mesdames, Messieurs,

Nous vous informons que pour votre confort et votre sécurité, d'importants travaux de maintenance sur la voie entraîneront une modification des horaires du ... au

Pour plus d'informations, consultez l'affichage en gare, le site Internet TER ... ou appelez le [nom du CRC] au 0 810 ... Merci de votre attention. »

4.1.6.2. Annonce la veille d'un mouvement social

« Mesdames, Messieurs,

Un mouvement social national (régional), perturbera le trafic sur le réseau TER ... du ... à ... heure au ... à ... heures.

Pour connaître les circulations prévues, consultez l'affichage en gare, le site Internet TER ... ou appelez le [nom du CRC] au 0 810 ... Merci de votre attention. »

4.1.6.3. Annonce le jour d'un mouvement social avec reconduction le lendemain

« Mesdames, Messieurs,

Un mouvement social national (régional), perturbera le trafic sur le réseau TER ... demain [date], de ... heure à ... heure.

Pour connaître les circulations prévues, consultez l'affichage en gare, le site Internet TER ... ou appelez le [nom du CRC] au 0 810 ... Merci de votre attention. »

4.1.6.4. Annonce le jour d'un mouvement social avec reprise du service normal le lendemain

« Mesdames, Messieurs,

INTERNE SNCF

La circulation des trains reprendra en service normal demain, le ... à ... heure. Merci de votre attention. »

4.1.7. Annonces en situation perturbée inopinée

4.1.7.1. Annonce d'arrêt en pleine voie

🕒 **Dès que possible**

- Annonce de Sécurité :

« Mesdames, Messieurs.

Notre train est arrêté en pleine voie. Pour votre sécurité, veuillez ne pas tenter d'ouvrir les portes.

Merci de votre attention ».

4.1.7.2. Annonce de recherche de motif et de durée

🕒 **Dès que possible et au plus tard 5 minutes après connaissance de l'incident**

(Le chef de bord prend la parole même lorsqu'il n'a pas toutes les informations)

« Mesdames, Messieurs, notre train est arrêté en pleine voie.

Je recherche la cause et la durée de cet arrêt et vous informe dès que possible. Merci de votre compréhension ».

4.1.7.3. Annonce d'identification du motif de l'incident et du retard

🕒 **Dès que possible, au plus tard 15 minutes après connaissance de l'incident**

« Mesdames, Messieurs, nous sommes immobilisés en raison de [motif]. Notre retard est estimé à ... minutes.

(...)

Nos équipes sont mobilisées pour assurer une reprise du trafic le plus rapidement possible (par exemple).

(...)

L'arrivée à ... , gare terminus de notre train, est estimée à ... h... .

Je passerai auprès de vous dans quelques instants pour toute question relative à la suite de votre voyage,

Merci de votre attention ».

4.1.7.4. Annonce d'actualisation du motif de l'incident et du retard

🕒 **Dès que possible, toutes les 10 minutes environ**

Le chef de bord renouvelle et enrichit l'annonce en actualisant la durée du retard et l'heure d'arrivée estimée).

« Mesdames, Messieurs, nous sommes immobilisés en raison de [motif]. Notre retard est estimé à ... minutes.

L'arrivée à ... , gare terminus de notre train, est estimée à ... h... .

Je passerai auprès de vous dans quelques instants pour toute question relative à la suite de votre voyage,

Merci de votre attention ».

4.1.7.5. Annonce de fin d'incident et estimation de retard à l'arrivée

⌚ **Dès connaissance de la fin de l'incident**

« Mesdames, Messieurs, notre train repart et circule avec un retard de ... minutes. L'arrivée à ... , gare terminus de notre train, est estimée à ... h... »

Je passerai auprès de vous dans quelques instants pour toute question relative à la suite de votre voyage.

Si cause externe : merci de votre compréhension,

Si cause interne : nous vous prions de bien vouloir nous en excuser ».

4.1.7.6. Annonce de retard en gare terminus (ou intermédiaire)

⌚ **H – 3 minutes avant l'arrivée en gare terminus (ou intermédiaire)**

« Mesdames, Messieurs, notre train arrive en gare de ... , son terminus.

Notre retard est de ... minutes en raison de [motif]. Changement pour ... départ à ... h... voie ... ». Avant de descendre, veuillez à ne rien oublier.

La Région Centre-Val de Loire, La Compagnie du Blanc Argent et son personnel d'accompagnement vous souhaitent une agréable journée (soirée).

Si cause externe : merci de votre compréhension,

Si cause interne : nous vous prions de bien vouloir nous en excuser ».

4.1.8. Annonces spécifiques

4.1.8.1. Prescription de tarification régionale et lutte anti- fraude

« Mesdames, Messieurs,

Pour voyager en règle, vous devez être muni d'un billet composté ou de votre carte ... validée.

N'oubliez pas vos éventuels justificatifs en cours de validité.

Vous pouvez opter pour la carte ... , qui contient votre abonnement et les justificatifs. Merci de votre attention ».

4.1.8.2. Vie à bord

Cette phrase peut être intégrée à l'annonce de Bienvenue afin de lutter contre les incivilités. Elle peut être précisée en fonction de la ligne et des situations (utilisation de téléphones portables...).

« Je vous remercie de respecter le confort et la tranquillité des autres voyageurs ».

4.2. Les rondes

Les rondes permettent de veiller à la qualité globale de la prise en charge du client en termes de sécurité, sûreté, service et de sauvegarde des recettes.

Plusieurs types de rondes sont distingués tels que :

- la ronde de sécurité qui garantit en priorité la sécurité des personnes et des circulations (lorsque le matériel et les conditions d'exploitation l'imposent),
- la ronde de sécurisation qui a pour objectif principal de vigiler les conditions du voyage tant sur leur aspect sécurité et sûreté (comme la vérification de la présence de l'étiquette sur chaque bagage, notamment les bagages situés dans les racks entre deux voitures) que sur la régulation de la vie à bord,

- la ou les ronde(s) de service commercial pour vérifier le bon déroulement du service à bord. Celle-ci s'attache, plus particulièrement à veiller aux éléments de confort pour les voyageurs (remplacement, confort matériel, personne à mobilité réduite...).

Vous devez néanmoins au cours de chacune de vos rondes, veillez à l'ensemble des composantes du service tout en ayant en tête vos objectifs prioritaires. Cela signifie concrètement que vous devez toujours vous montrer disponible, attentif et vigilant même si vous différez les réponses ou le traitement à apporter.

4.3. Le contrôle et les règles de régularisation

Se référer au mémo de régularisation.

Les clients sont contrôlés en continu, ce qui signifie que **le plus grand nombre de clients doit être contrôlé.**

Les clients, quelle que soit leur gare de montée, sont contrôlés afin de ne laisser aucun «territoire inoccupé ».

Lorsque l'exhaustivité du contrôle n'est pas réalisée sur toutes les Origines / Destinations desservies par le train ; l'organisation et les méthodes de contrôle utilisées doivent varier afin de dissuader la fraude chronique.

Les clients sont contrôlés et régularisés si nécessaire. Il est interdit de faire pression sur un contrevenant lors d'une régularisation ainsi que de recevoir des contreparties.

Les règles de régularisation doivent être respectées (memento règles de régularisation) et mises en œuvre telles que prévues par le guide dialogue de régularisation¹. En effet, ces règles ont été prévues pour agir contre la fraude de manière efficace. Il convient donc de les appliquer en toute exemplarité pour :

- assurer l'équité entre les voyageurs
- garantir la sûreté par l'application du barème approprié

La régularisation est ainsi argumentée pour être comprise et acceptée par le client, elle se matérialise par la remise d'un titre comptable.

Les titres de transport établis le cas échéant correspondent aux caractéristiques du client et aux réductions présentées.

Les sommes correspondantes sont encaissées, les recettes comptabilisées et reversées.

4.4. Particularités

4.4.1. Animaux

La présence des animaux n'est acceptable qu'aux conditions du décret du 22 mars 1942 avec les tolérances suivantes :

- les chiens : être muselés et tenus en laisse ou convenablement enfermés, être tolérés par les autres voyageurs²,
- les autres animaux ni dangereux, ni incommodants : être de petite taille (poids inférieur à 6 kg) et convenablement enfermés (dans un sac ou panier dont les dimensions n'excèdent pas 45 cm x 30 cm x 25 cm) et tolérés par les autres voyageurs. Seuls les chiens et les chats peuvent être sortis momentanément si les voyageurs y consentent.

¹ Edition de juin 2015

² Exception faite des chiens guide d'aveugle

4.4.2. Enfant voyageant seul

Les textes en vigueur (Tarifs Voyageurs et décret de 1942) n'interdisent pas aux enfants mineurs de voyager seuls. CBA se retrouve donc confrontée à la présence de ces enfants (parfois âgé de moins de 8 ans) dans les trains. En cas d'incidents ou d'accidents, en sa qualité de transporteur, CBA peut voir ses responsabilités civiles mais aussi pénales engagées.

C'est pourquoi CBA souhaite rappeler aux parents qu'ils sont en tout premier lieu responsables de leur(s) enfant(s).

Les Tarifs Voyageurs rappellent cette responsabilité :

“Les enfants mineurs demeurent sous la responsabilité de leurs parents. Il appartient à ces derniers de s'assurer de leur capacité à effectuer le voyage envisagé en toute sécurité”.

L'Accompagnateur ne doit pas prendre sous sa responsabilité les enfants mineurs présents dans le train.

4.4.3. Cas des personnes en situation de handicap

Le voyageur, en situation de handicap ou invalide, doit pouvoir subvenir seul à sa vie à bord et ses besoins de première nécessité. Si son état de santé ne lui permet pas de faire seul certains actes de la vie quotidienne, il a la possibilité de se faire accompagner par une tierce personne.

L'Accompagnateur doit tout mettre en œuvre pour faciliter la vie à bord du train des personnes en situation de handicap. La spontanéité et l'initiative, dont peut faire preuve l'agent dans ses gestes à l'attention d'un client handicapé, ne seront pas remises en cause. En cas de litige, c'est l'entreprise qui sera responsable. Néanmoins, la prise en charge des personnes handicapées par les agents CBA exclut les gestes que l'on est en droit d'attendre d'un personnel médical.

Les personnels en gare, en relation avec l'Accompagnateur devront faire leur possible pour que le voyageur handicapé puisse voyager dans les conditions prévues par son titre de transport. Les trains de CBA ne sont toutefois pas accessibles ni aménagés pour accueillir les personnes en fauteuil roulant. Il faut les orienter vers les services Accès TER.

4.5. L'assistance aux clients en difficulté

Chaque client confronté à une difficulté exceptionnelle (maladie, vol ...) est assuré de trouver une aide / assistance rapides et efficaces.

4.5.1. Les résultats attendus

Tout client à bord doit pouvoir vous identifier et vous trouver pour solliciter votre aide, notamment en cas d'urgence (maladie, agression).

4.5.2. Comment faire ?

Dans toutes les situations :

- faites preuve de compréhension, de discrétion,
- récoltez les témoignages,
- soyez rassurants,
- prévenez l'astreinte décision.

Oubli d'un objet dans un train par un voyageur : remettez le à l'agent de gare de Romorantin.

Domages aux effets de clients : constatez la nature et l'étendue du dégât (accroc, tâche), ainsi que la qualité et l'état du vêtement ou du bagage (exemple : veste lin paraissant neuve, valise en cuir usagée...); vérifiez les déclarations du client concernant les causes invoquées (mauvais état du matériel...); recueillez les déclarations de témoins éventuels; faites un rapport; invitez le client qui souhaite formuler une réclamation à l'adresser à la Direction de la Compagnie du Blanc Argent.

Vol signalé par un client : recueillez la déclaration du client et les déclarations de témoins éventuels, et invitez le client à déposer plainte.

5. Fiches outils Service Normal

Les fiches outils Service traitent d'une procédure ou d'un élément spécifique facilitant les pratiques professionnelles attendues.

5.1. L'équipement personnel

5.1.1. Objectifs

Pour mettre en œuvre les pratiques professionnelles attendues dans le cadre de vos missions d'Accompagnateur, vous devez être en possession de différents équipements.

Les équipements de service nécessaires :

- les agrès fournis par l'entreprise,
- les équipements d'ordre personnel mais indispensables au bon déroulement de vos missions,
- la documentation (papier et dématérialisée) et les imprimés professionnels.

5.1.2. Descriptif

Liste des agrès obligatoires :

- l'outil de contrôle et d'encaissement
- le téléphone mobile
- la pince de contrôle et le timbre de poche
- la trousse de secours dans le train
- la lampe de poche
- le carré
- le sifflet
- le stylo
- les agrès liés aux particularités (lecteur billettique JV Malin...)
- les EPI

L'équipement personnel indispensable :

- la carte d'identité professionnelle
- la carte d'assermentation
- la copie du certificat d'agrément

- le titre d'habilitation à la fonction d'agent d'accompagnement
- une montre

La documentation et imprimés professionnels :

- un exemplaire de votre planning mensuel
- la feuille de marche du train,
- les bulletins de perception et de régularisation
- les procès-verbaux vierges
- les barèmes de prix
- les instructions et documents d'application
- la documentation sécurité,
- les fiches postures sûreté
- les étiquettes (« accès interdit », ...)

5.2. La tenue professionnelle

Votre tenue professionnelle est l'élément distinctif de votre fonction. C'est par le port de la tenue complète que vous êtes visuellement distingué par les clients.

Portez la tenue complète et en particulier la casquette / coiffe qui est souvent le seul élément qui permet de vous repérer à distance.

Conservez votre tenue en bon état, soignée et propre.

Ne panachez pas la tenue avec vos vêtements personnels ou avec l'ancienne tenue.

Portez de manière visible les insignes prévus : insigne de casquette, badge nominatif, insigne linguistique en excluant tout autre signe extérieur (badge, pin's ou broche).

5.3. La trousse de secours

La trousse de secours est un agrès de sécurité obligatoire dans chaque train de voyageurs accompagné par un Accompagnateur.

- Dès qu'un produit a été utilisé, vous devez le signaler au chef d'équipe exploitation à l'issue de votre service.
- De même, vous devez signaler au chef d'équipe exploitation les produits arrivant à échéance de péremption.,

Veillez à ce que la trousse à bord de votre train soit toujours complète avec tous ses produits utilisables.

5.4. Feuille de Marche

5.4.1. Objectif

Ambassadeur de l'entreprise, vous êtes au quotidien avec nos clients. Les commentaires que vous annotez dans la feuille de marche permettent de remonter les problèmes rencontrés et les conditions de réalisation du service.

5.4.2. Descriptif

Les éléments indispensables que l'on doit retrouver dans chaque feuille de marche :

- L'identité de l'agent rédacteur,
- Un lieu de survenance (train, gare, pk),
- Une date,
- Un fait (sûreté, sécurité, sauvegarde des recettes, services, matériel, après-vente, suggestion client, ...),
- Un tiers.

5.4.3. Utilisation

La feuille de marche doit être rédigée en temps réel tout au long de votre service. Votre hiérarchie doit être informée de toute remarque liée à votre mission. Ce rapport sera ensuite transmis aux services concernés, afin de remédier notamment aux dysfonctionnements constatés.

Veillez à être précis et à rester factuel, pour être plus efficace. Il est important que la rédaction soit simple et ne comporte pas de jugement de valeur.

5.5. Les comptages

5.5.1. Objectif

Les comptages réalisés à bord des trains, permettent de :

- mieux adapter le nombre de places offertes : UM ou US
- prévoir les forçements éventuellement des trains réguliers ou les doublages par car,
- faire évoluer la desserte,

5.5.2. Descriptif

L'accompagnateur est responsable de la réalisation des comptages à bord.

Le comptage est l'opération par laquelle l'accompagnateur dénombre, pour les points d'arrêts prévus, les voyageurs présents dans le train ou le nombre de voyageurs montés/descendus.

5.5.3. Utilisation

Respectez les règles définies pour le comptage (nbre de voyageurs présents/nbre montés/nbre descendus...) et les points de comptage prévus.

- notez la nature et la cause des surcharges / suroccupation,
- les comptages sont notés dans la feuille de marche.

6. Les avaries matériels

6.1. Objectif

Le bon déroulement d'un voyage passe par la mise à disposition de notre clientèle d'un matériel sûr et fiable.

Cependant des avaries ou incidents peuvent survenir au cours du voyage, il convient de limiter les désagréments qu'ils provoquent tout en garantissant la sécurité des voyageurs.

6.2. Prescription

Chauffage, climatisation, éclairage, sonorisation, WC inutilisables, absence d'eau, salissures importantes, siège cassé...

- replacer les voyageurs,
- aviser le chef d'équipe exploitation,