



Sarah & Clara

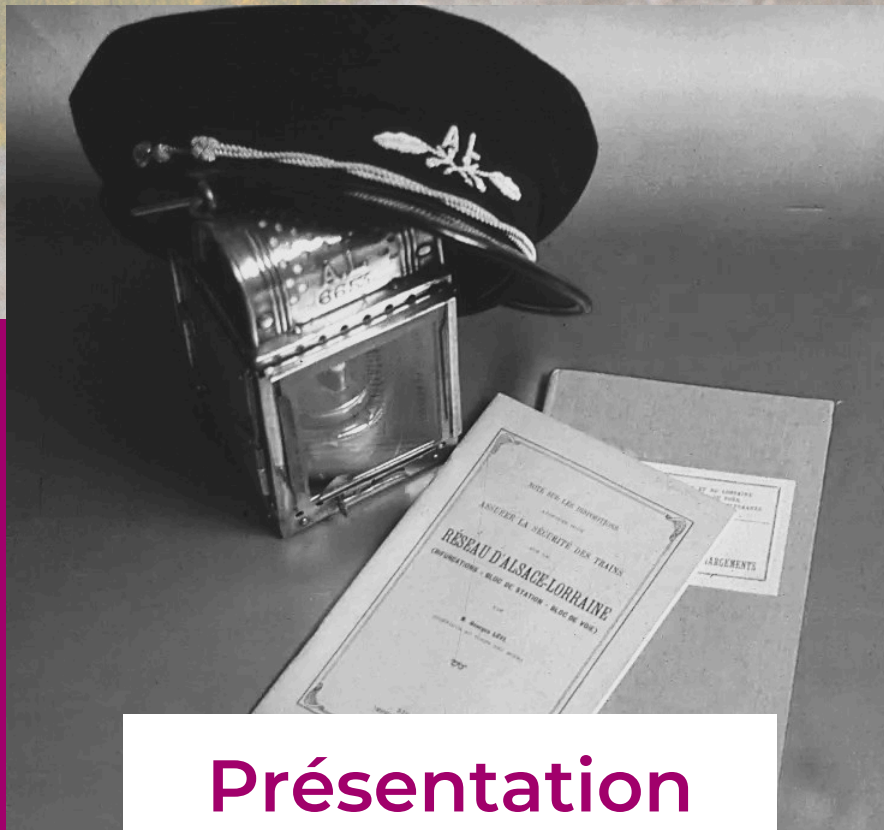
# ASCT

*Agent du Service Commercial Trains*



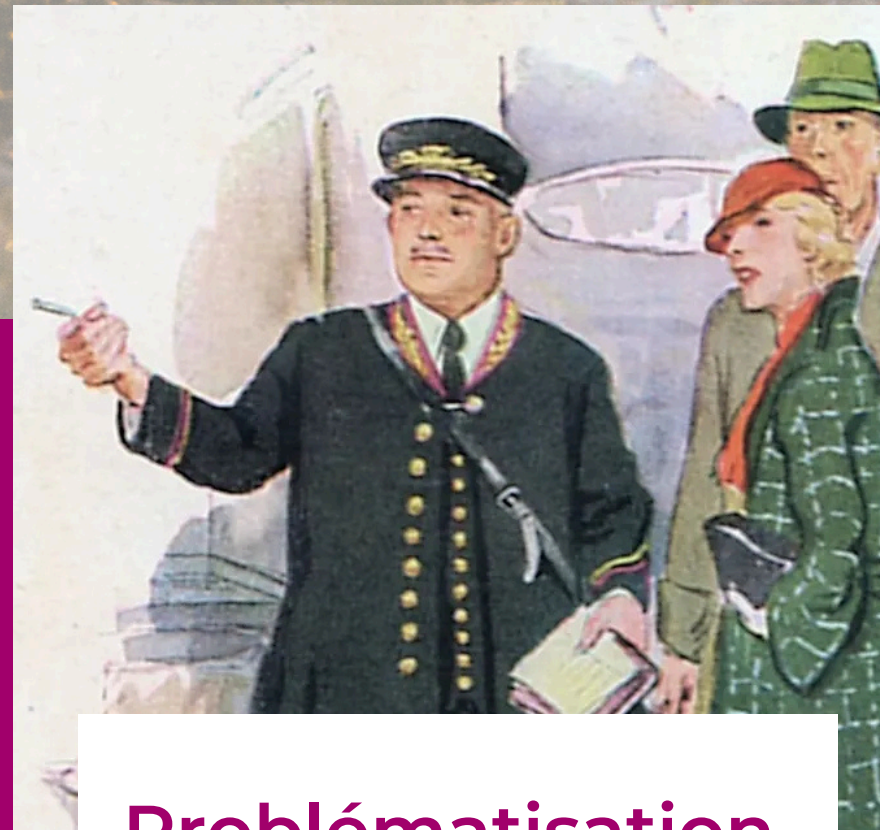


# Sommaire



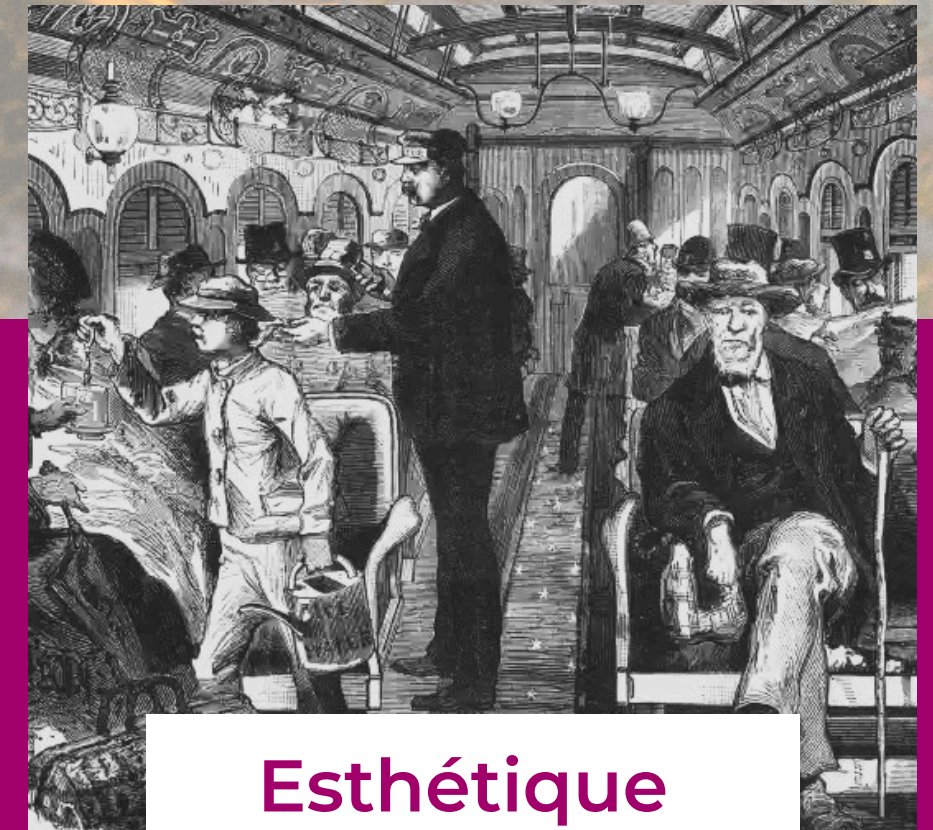
## Présentation générale

1. Historique
2. Principales missions
3. Journée type



## Problématisation

1. Contact humain : position d'autorité ambiguë
2. Menace du développement technique ?
3. Service comme réponse mais censuré ?



## Esthétique du métier

1. Ecart prescrit-réel
2. Le beau chez l'ASCT



# Présentation générale

- Historique
- Les 4 missions principales
- Une journée type (si il en existe une...)





# Historique

Une grande diversité de métiers chez les cheminots :  
tâches techniques et de sécurité



Suppression ou regroupement de métiers

l' ASCT, agent de service commercial train  
= reflet de ces mutations dans le secteur ferroviaire



# 4 missions principales

LES FAMEUX 4 "S"

*Sûreté*

*Sécurité*

ASCT

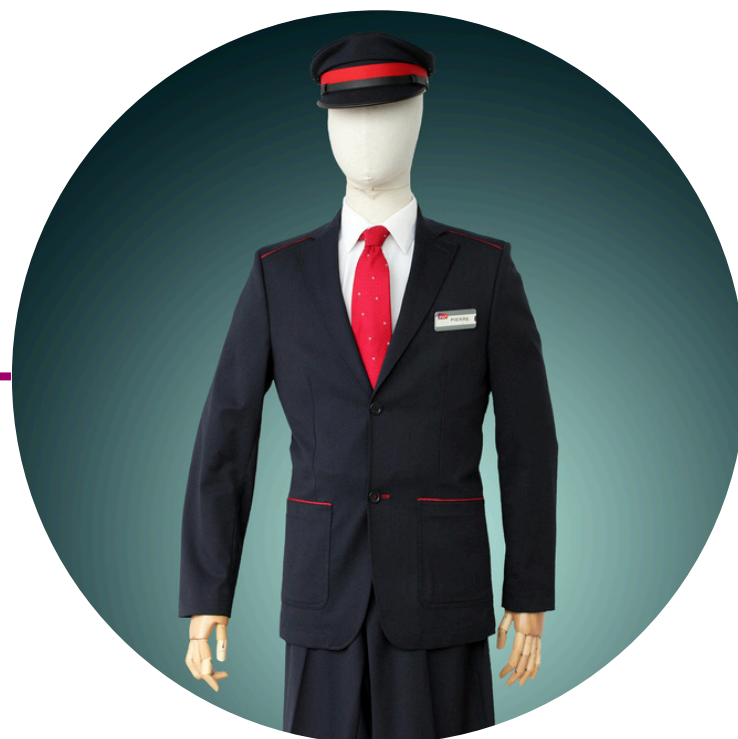
*Service*

*Sauvegarde  
des recettes*





# Avant le départ du train



02

SEM.

LUNDI

MARDI

5 JANVIER

6 JANVIER

C231

SBC 09:08

05:15

07:57

C249

17:05

19:58

C210

12:32 19:10

CTB 09:46

03

12 JANVIER

13 JANVIER

14 JANVIER

C420

C430

15:30 20:36

CN 19:49

16:25 21:25

04

19 JANVIER

20 JANVIER

fac

JM1B



# Embarquement et départ





# Au cours du trajet





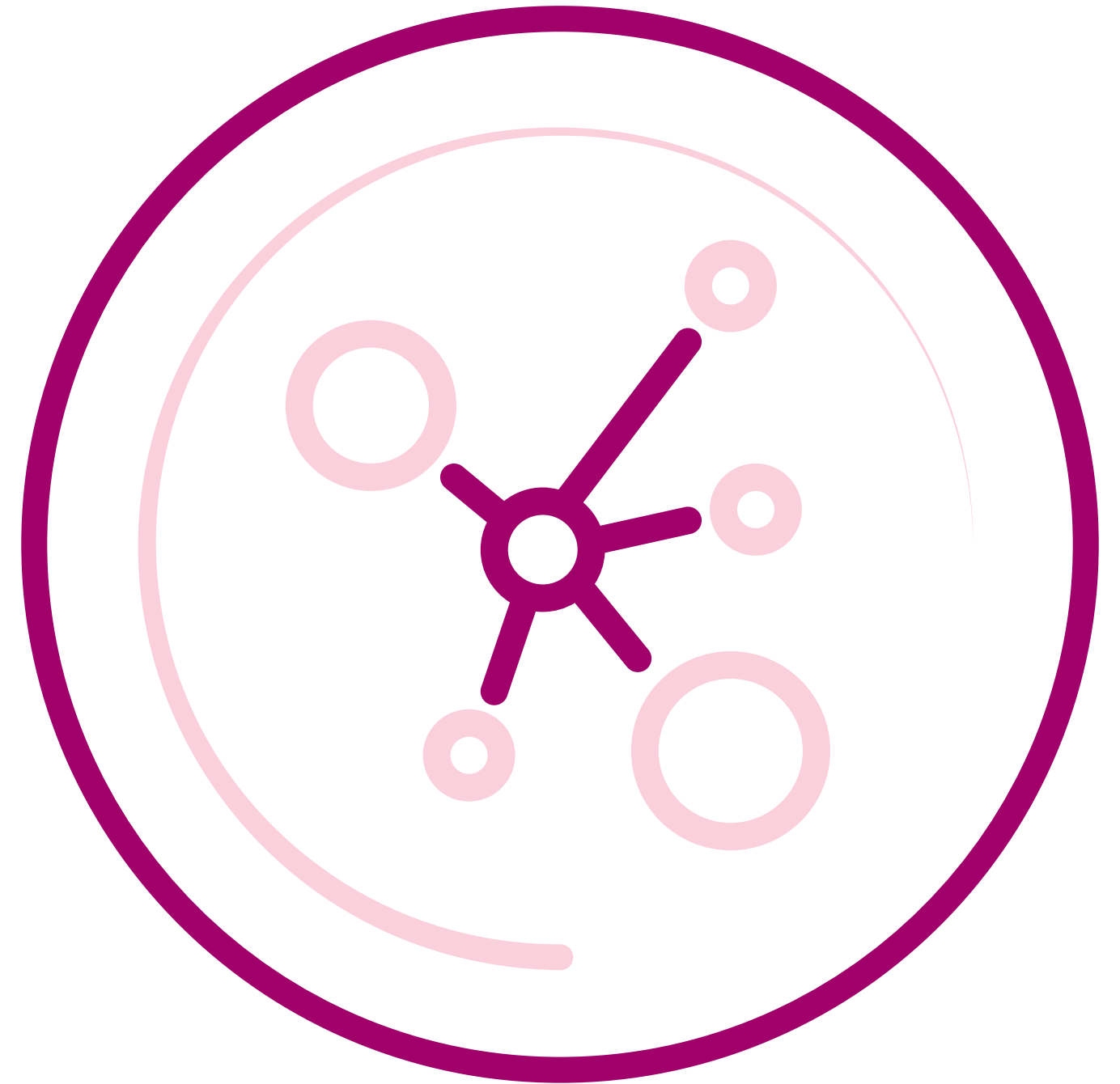
# Fin de trajet





# Problématisation

- Le contact humain : des relations ambiguës
- La menace du développement technique ?
- Un service client développé mais censuré...





# Le contact humain : relation ambiguë entre voyageurs et contrôleur

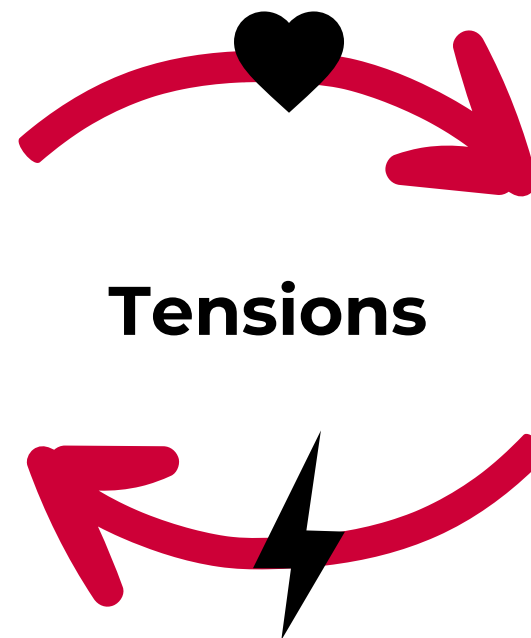
## L'ASCT est...

...détenteur de responsabilités :  
sécurité, service, aide à la personne



## Les voyageurs sont...

...en position d'attente :  
service, informations et confort



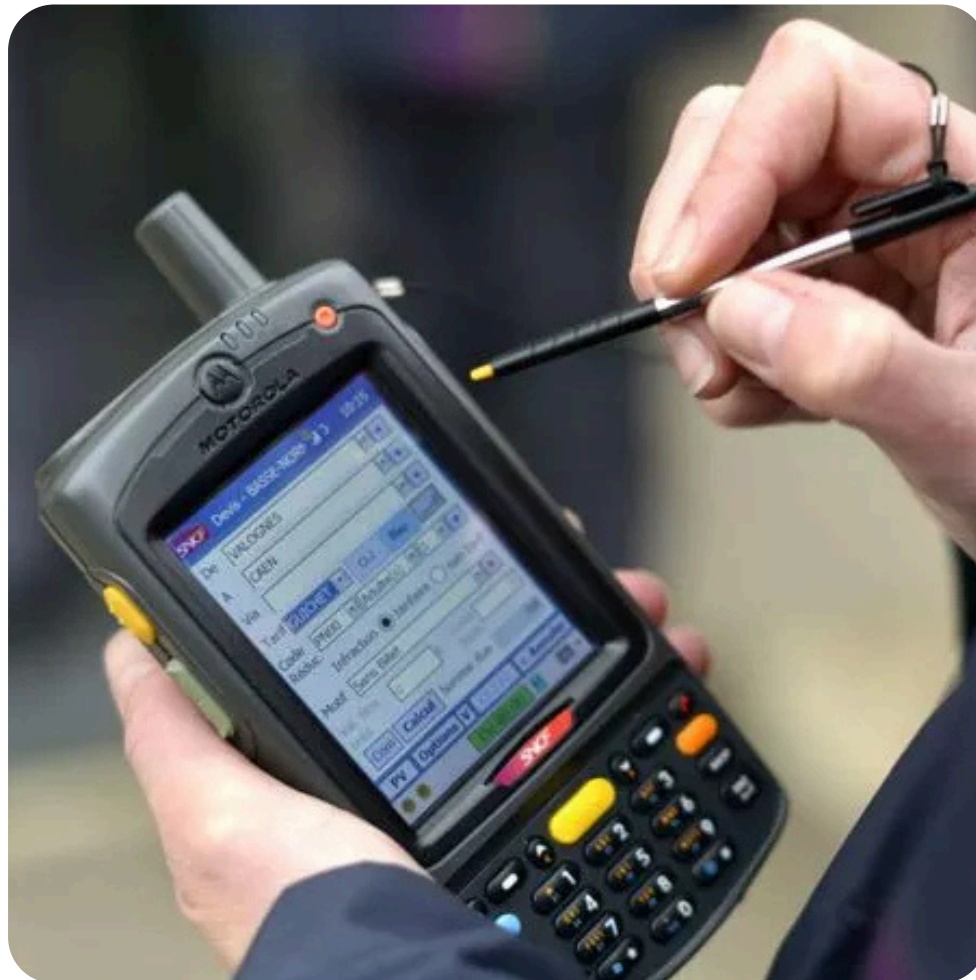
...mais aussi détenteur d'un pouvoir politique :  
chef du train, soutenu par un collectif,  
assermentation, procès verbaux / amendes

...en position de vulnérabilité :  
asymétrie d'information, pouvoir de sanction,  
espace clos, contexte réglementaire



# La menace du développement technique ?

## Automatisation



*Standardisation*  
*Rentabilité*

VS

## Présence humaine

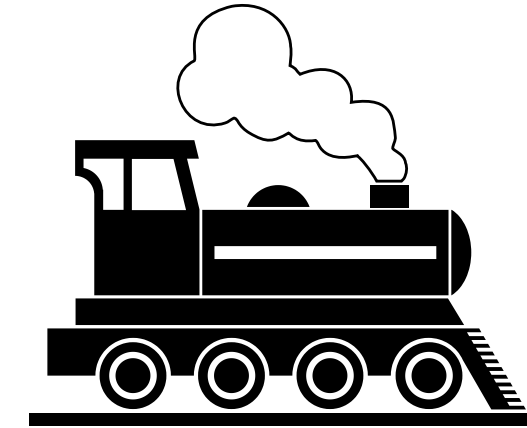


*Adaptabilité*  
*Relationnel*

**Plus on automatise pour rentabiliser, plus on risque de déshumaniser le service ; or, c'est justement la qualité humaine du service qui fidélise les clients et garantit la rentabilité des voyageurs**



# Le service client développé, mais aussi censuré ?



## Servicialisation du secteur ferroviaire :

- accueil et informations aux voyageurs
- confort et aide à la personne (PMR)
- développement de compétences pour la prévention et la gestion de conflit..
- ...mais diminution des savoir-faire techniques propres au ferroviaire

## Quête de rentabilité pour la SNCF et la région ?

- diminution du nombre de cheminots en général et dans les trains
- investissements de la région favorisés dans le matériel plutôt que dans le personnel (EAS)

**Un paradoxe émerge : un développement accru du service mais une diminution du nombre d'agent auprès des voyageurs ?**



# L'esthétique du métier

- Ecart prescrit/réel
- L'ASCT au coeur d'interactions multiples





# L'écart prescrit / réel : là où naît la beauté du métier

**Ce qui doit être fait**

**VS**

**Ce qui est réellement fait**

Annonce formelle

Interdiction  
d'intervention  
physique

Vérification stricte  
des titres



Annonce adaptée qui  
fait sourire

Intervention pour  
protéger

Tolérance face à une  
détresse



# L'ASCT, l'interface humaine au coeur d'acteurs multiples



Trains



compagnies  
ferroviaires



ASCT



Mécano



Voyageurs

Matériel technique



SUGE et brigades



Agents d'escalé







Sarah & Clara

**MERCI**

