



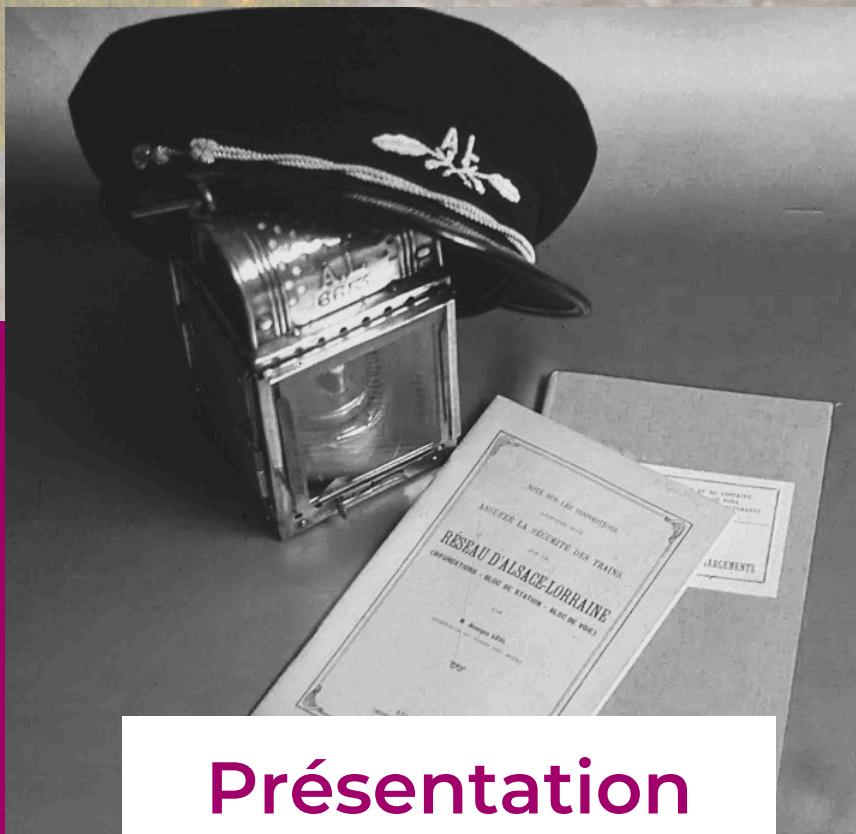
Sarah & Clara



Agent du Service Commercial Trains

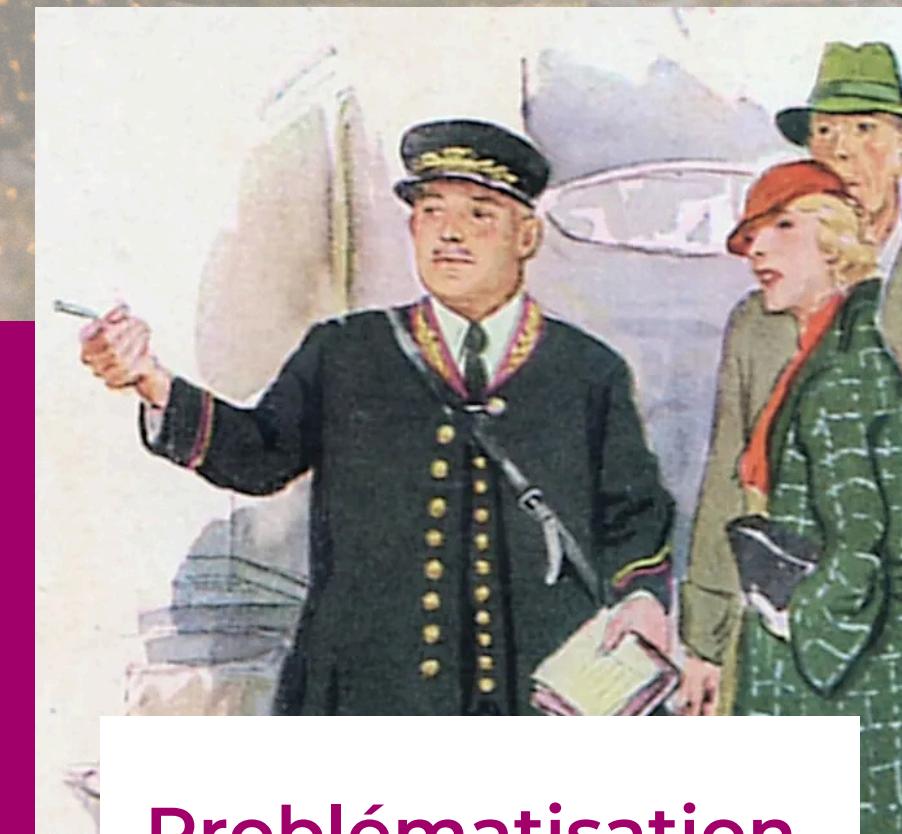


Sommaire



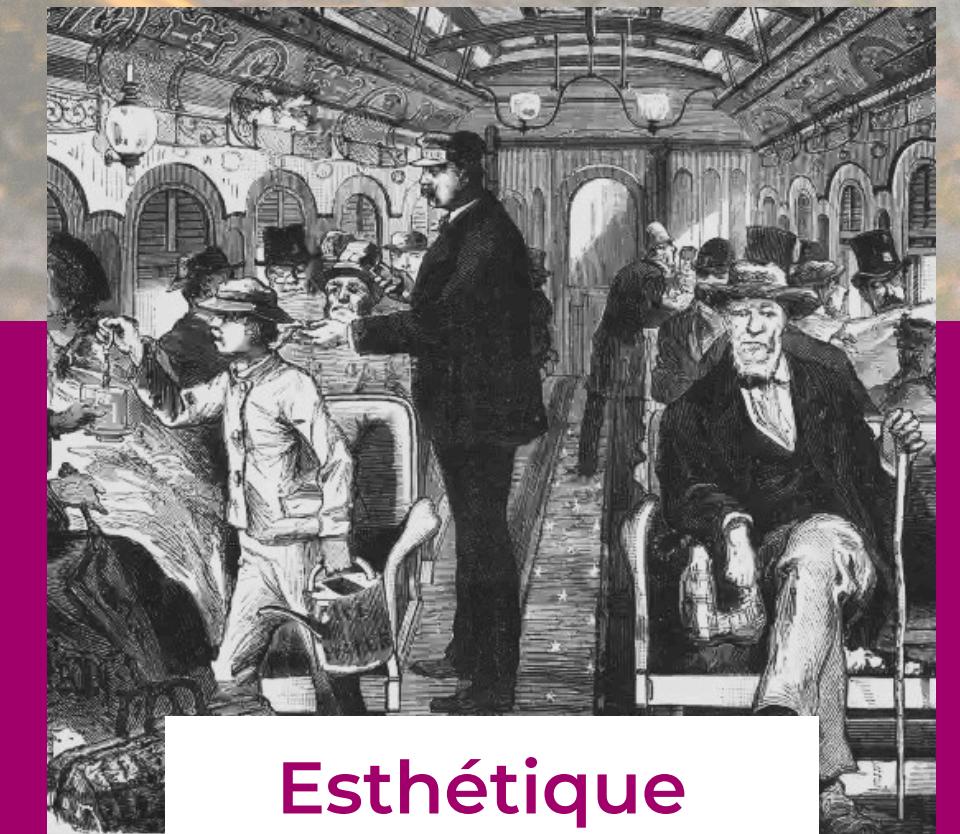
Présentation générale

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

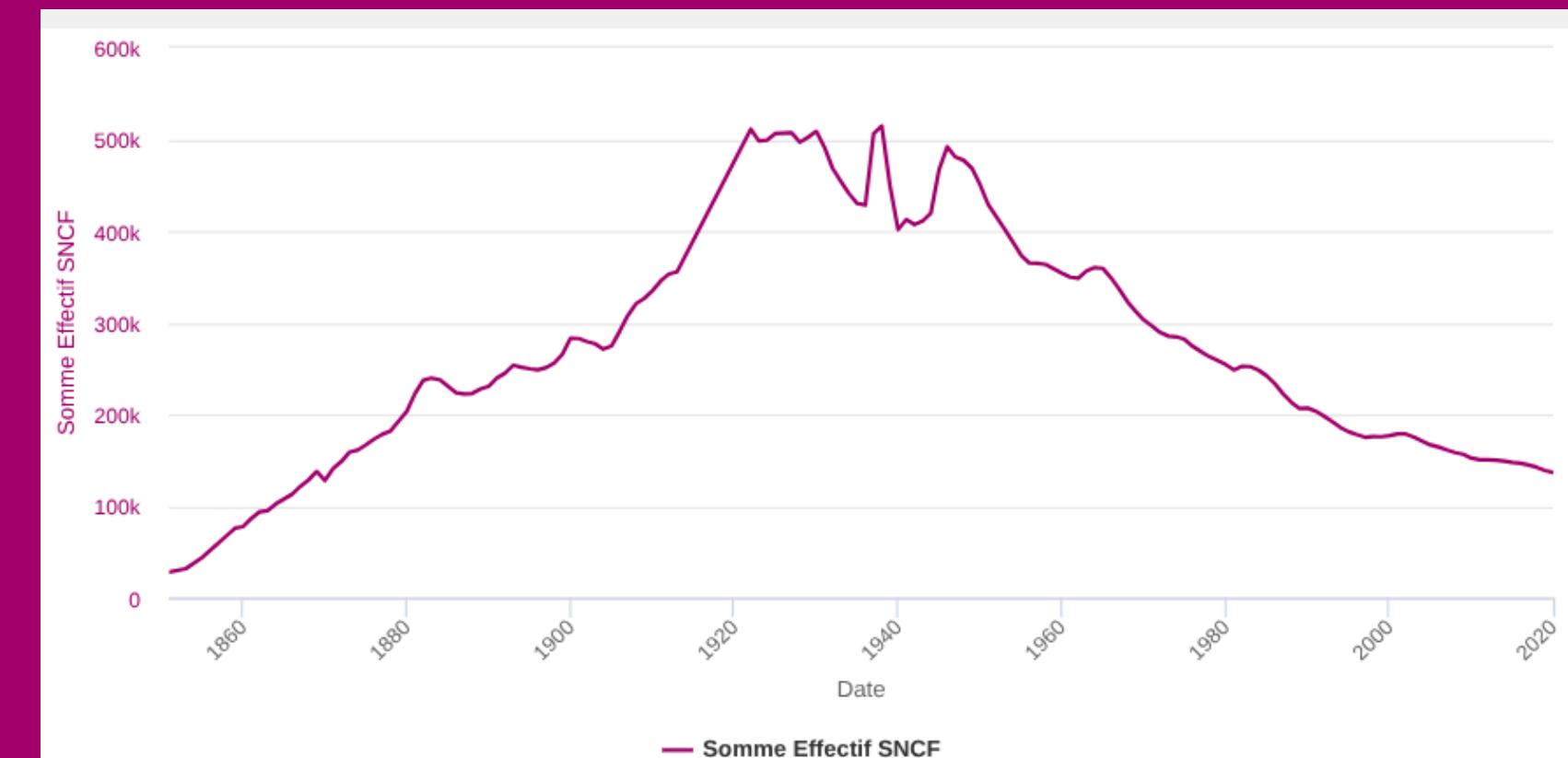
Présentation générale

- 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

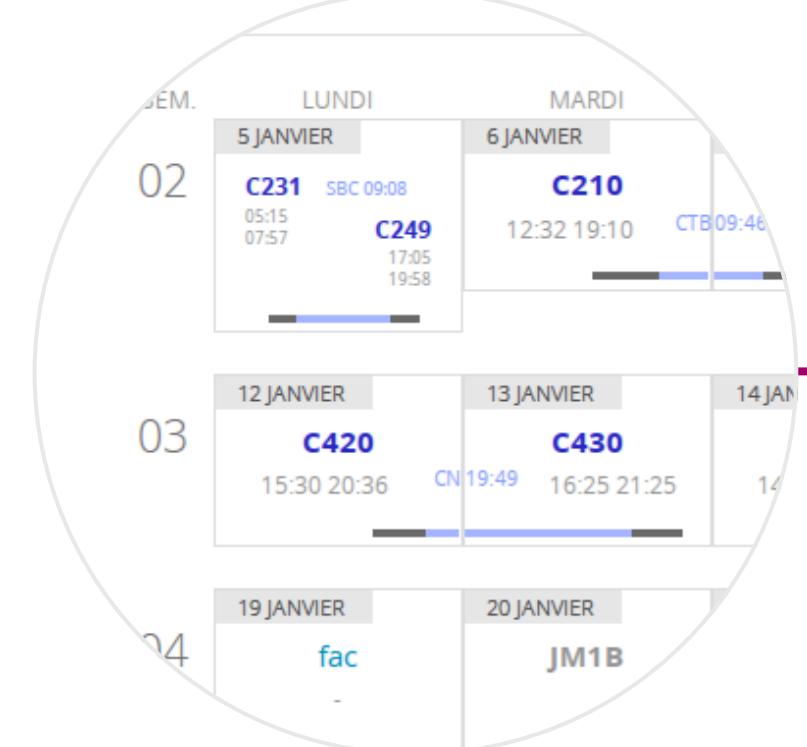
ASCT

Service

Sauvegarde
des recettes



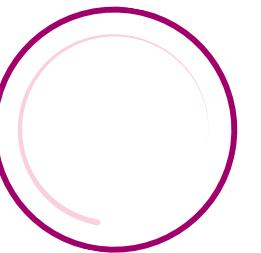
Avant le départ du train



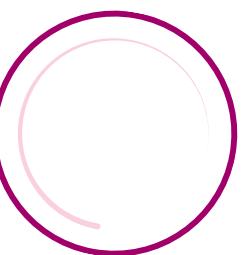
Embarquement et départ



Au cours du trajet

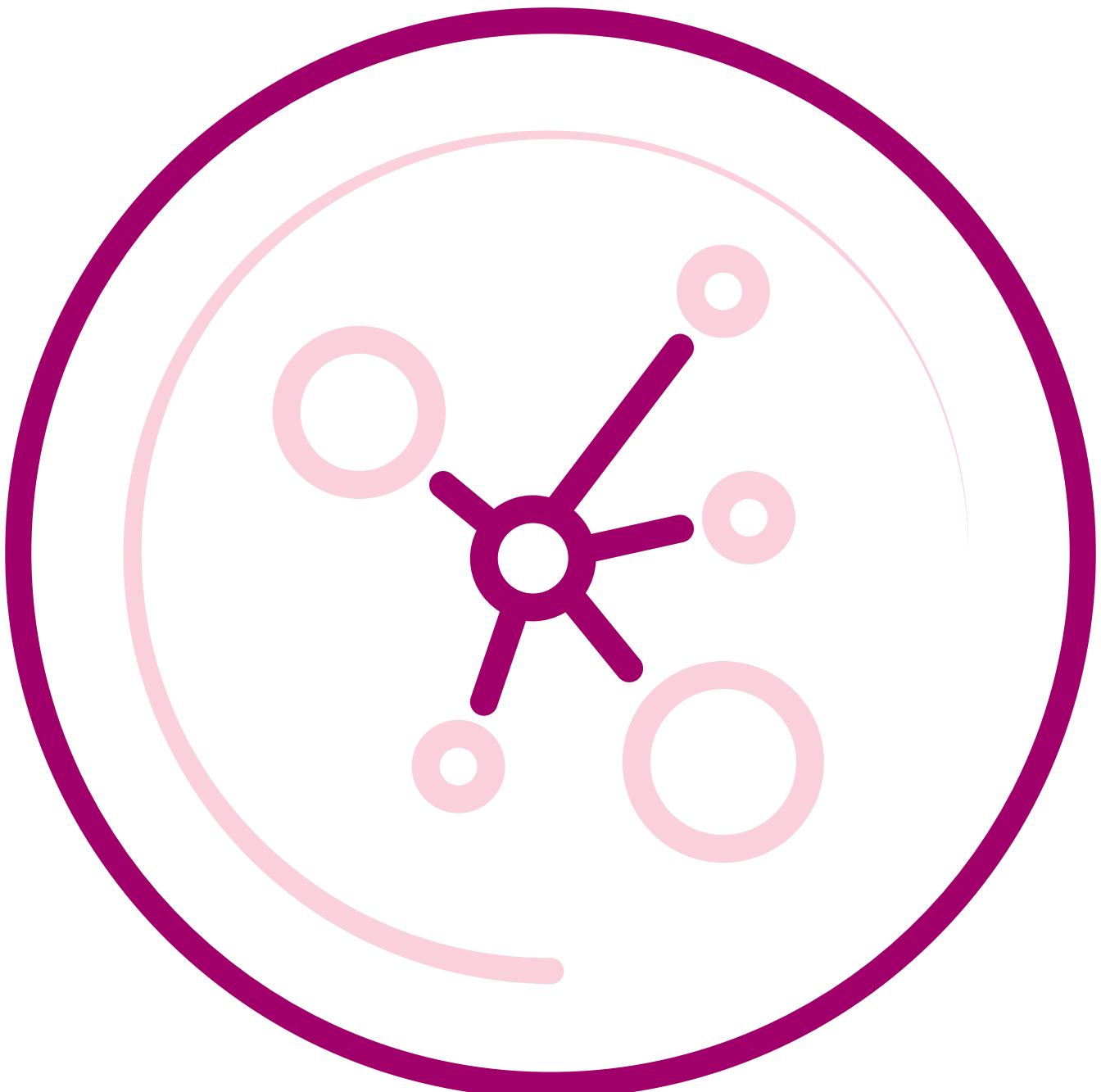


Fin de trajet



Problématisation

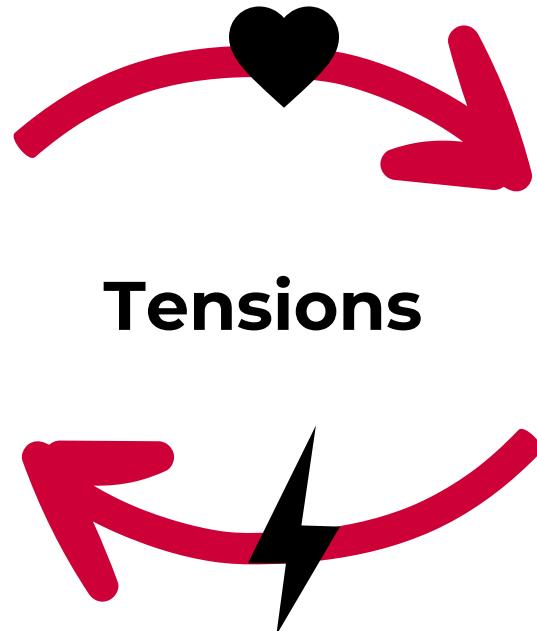
- Le contact humain : des relations ambiguës
- La menace du développement technique ?
- Un service client développé mais censuré...



Le contact humain : relation ambiguë entre voyageurs et contrôleur

L'ASCT est...

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



Tensions

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

Les voyageurs sont...

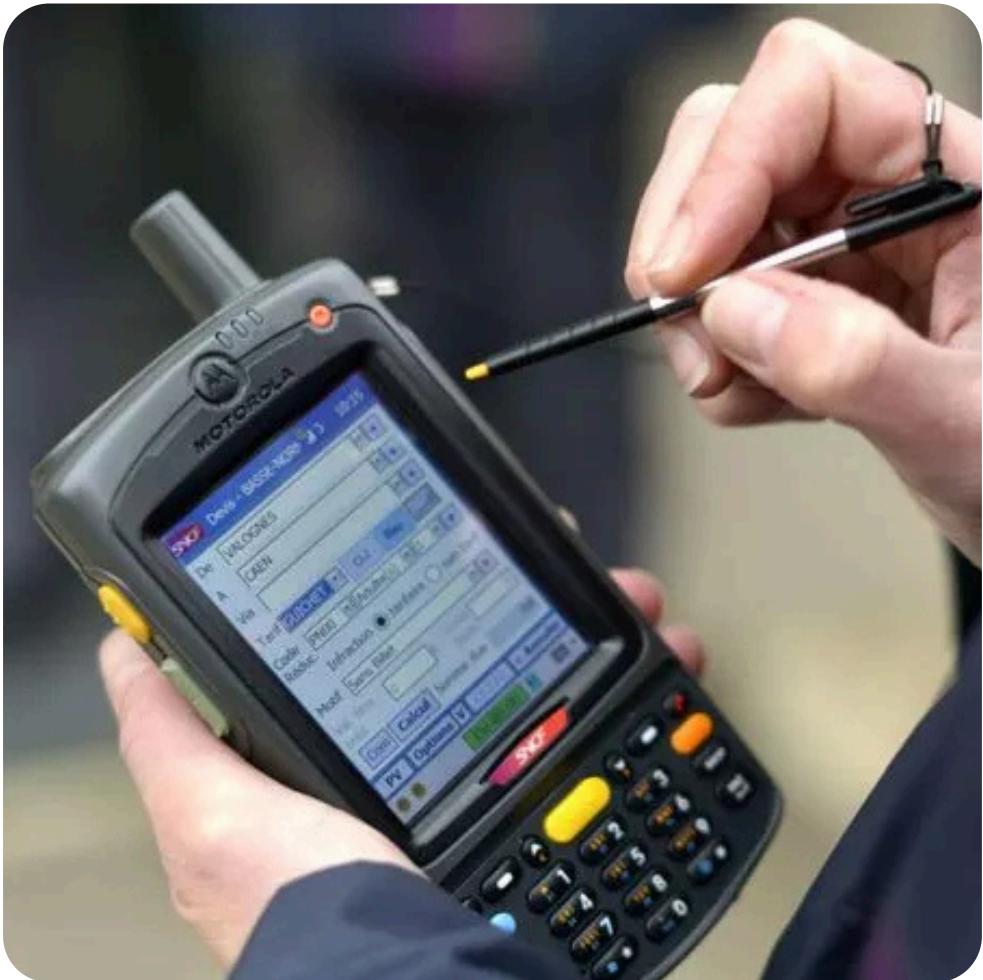
...en position d'attente :
service, informations et confort



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

La menace du développement technique ?

Automatisation



*Standardisation
Rentabilité*

Présence humaine

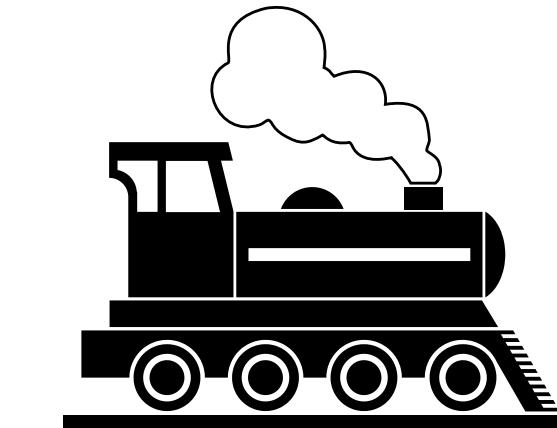


*Adaptabilité
Relationnel*

VS

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 cœur d'interactions multiples



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

Ce qui doit être fait

Annonce formelle

Interdiction
d'intervention
physique

Vérification stricte
des titres

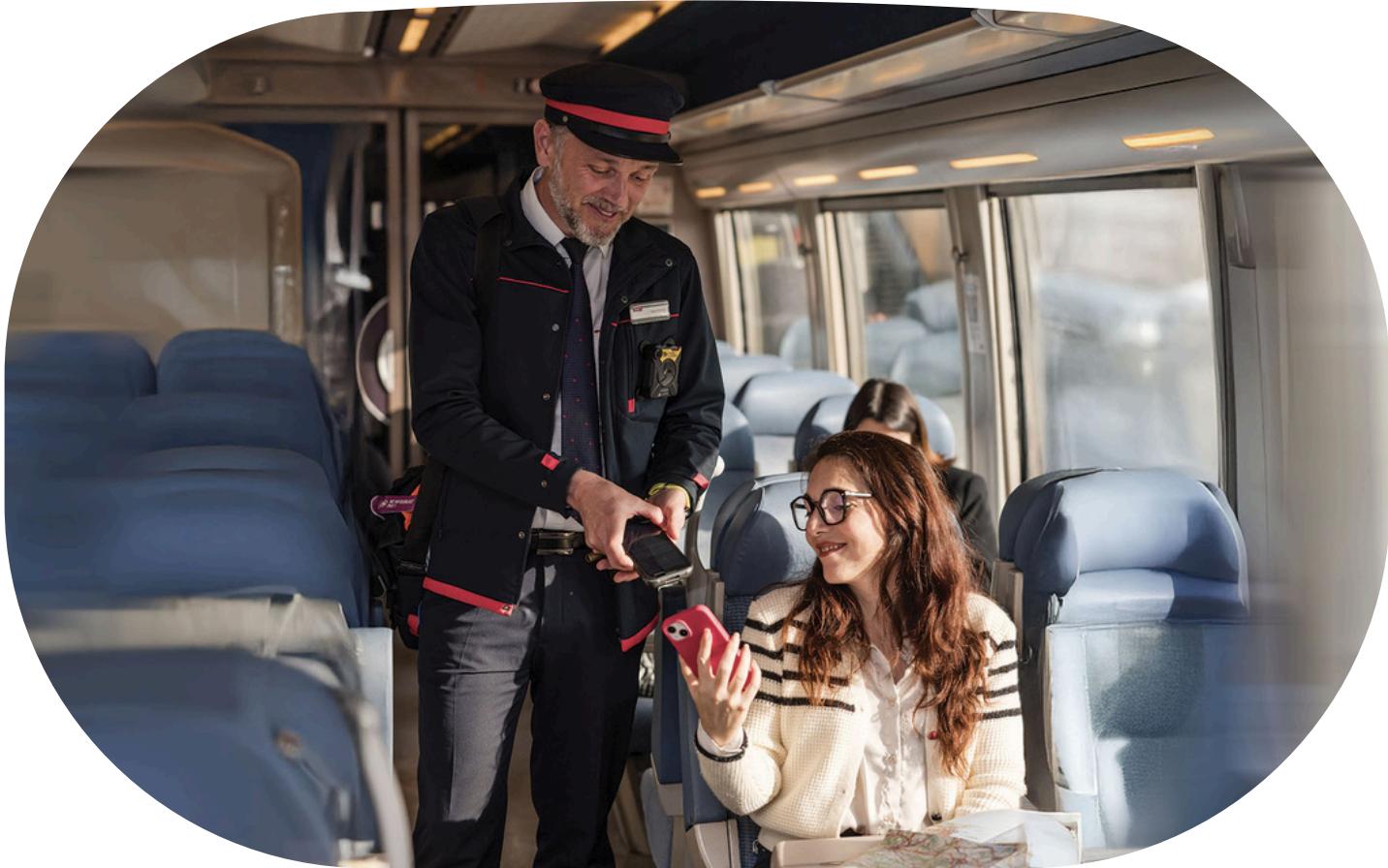
VS

Ce qui est réellement fait

Annonce adaptée qui
fait sourire

Intervention pour
protéger

Tolérance face à une
détresse



L'ASCT, l'interface humaine au cœur d'acteurs multiples



Trains



compagnies ferroviaires



Matériel technique



ASCT



SUGE et brigades



Mécano



Voyageurs



Agents d'escale



Sarah & Clara



MERCI

