

# Accord-cadre sur les perspectives d'évolution du métier des agents en Unité Opérationnelle à SEM

---

## 1 Préambule

Les protocoles en vigueur ainsi que les documents relatifs aux conditions d'utilisation des agents décrivent le contenu et les modalités d'exercice des métiers en station et en gare. Ces différents textes ont posé les premières bases d'une vision prospective pour le département SEM dans laquelle l'excellence du service en station et la gestion des lieux sont des atouts de différenciation de la RATP vis-à-vis des opérateurs futurs candidats à l'exploitation des lignes du Grand Paris Express.

Les principales intentions de ces protocoles restent d'actualité mais le contexte d'exercice des métiers a encore largement évolué. Cet accord-cadre a pour vocation de tracer de nouvelles perspectives.

Le plan d'Entreprise « Défis 2025 » dessine les ambitions de la RATP en matière de service et esquisse l'avenir des métiers en gare et en station. Il vise clairement l'amélioration de «l'expérience client» à travers trois priorités :

- Donner durablement du sens à la présence des agents sur le réseau pour fournir un service personnalisé, attentionné, digital et porte à porte (prenant en compte le trajet dans sa globalité) ;
- Concevoir une offre de services évolutive au plus près des attentes clients ;
- Moderniser les espaces et penser les stations et gares de demain.

Cette trajectoire améliorera la perception client, basée sur une somme d'expériences pendant le trajet. Il appartient à la RATP mais aussi à chaque agent en station/gare de démontrer leur capacité à :

- Offrir un service homogène, plus visible et qui leur facilite une posture d'accompagnement et d'anticipation des besoins des voyageurs ;
- Gérer les situations perturbées de manière optimale ;
- Offrir des espaces plus accueillants.

PZ CT A.L CA SN

AG

De nombreuses innovations technologiques arrivent à maturité et vont impacter la gamme des services offerte aux clients et la manière de les délivrer. La RATP doit impérativement intégrer ces nouveautés, particulièrement présentes dans l'univers du service, de manière continue :

- L'intelligence artificielle qui prend une place croissante dans l'information voyageurs avec les chatbots ou les assistants vocaux ;
  - Les systèmes de télé-supervision des équipements comme Symphonie SAE et SSI ;
  - Les nouvelles solutions dans la billettique comme la dématérialisation des titres de transport sur smartphone et le système de post-paiement qui devraient conduire à la disparition des titres magnétiques d'ici 5 ans.
1. Ces éléments de contexte ont alimenté une phase de concertation très riche entre la direction du Département et les organisations syndicales représentatives.
  2. L'objectif de cet accord-cadre est de retracer les points saillants de ces échanges. Il entend également :
    - Identifier des points de repère pour les agents en Unité Opérationnelle à SEM, alors même que leurs métiers continuent à évoluer fortement ;
    - Préparer les évolutions incontournables des métiers, tout en démontrant la valeur ajoutée de notre modèle basé sur la présence d'agents sur le réseau au contact du public pendant toute la durée du service en station et en gare.

## 2 Périmètre métier cible de l'agent SEM

Les activités des agents SEM, acteurs incontournables du transport, relèvent toujours des sept domaines métier décrits dans les accords métier en vigueur : relation client, sécurité et assistance aux personnes, information voyageurs, gestion des espaces et des équipements, vente et SAV, activités promotionnelles et maîtrise du territoire.

Elles recouvrent des fondamentaux « métiers » (notamment en matière de gestion des incidents et de sécurité nécessitant la présence d'agents), des spécificités métiers mais aussi de nouveaux gestes issus de l'enrichissement continu de notre gamme de services et de l'évolution des outils disponibles pour la porter. Pour illustrer ce point, on peut notamment citer :

- Le déploiement de l'outil SIG dans toutes les stations et gares permettra une offre de SAV homogène partout sur le réseau, portée par les opérateurs de base ;
- L'élargissement du périmètre des activités des équipes PAME pour tenir compte des besoins opérationnels des lignes et, selon les cas, celui des Assistants de Lignes ;
- La gestion des pôles multimodaux ou complexes confiée à des managers de proximité pour une meilleure maîtrise des activités liées aux espaces qui s'y déroulent (un projet concerne les deux sites majeurs de la ligne A que sont Châtelet et la Défense, un second traite du pôle complexe de République) ;
- La contribution des opérateurs des lignes automatiques en matière de gestion des incidents.

FL et A. L. C. A. S. N

AG

La polyvalence des métiers en station et en gare reste la base de la qualité de service délivrée aux voyageurs et le fondement d'un potentiel changement de catégorie. Pour autant, une gestion plus fine des préférences exprimées par les agents et des aptitudes identifiées par la ligne managériale peut être envisagée pour tenir compte de l'enrichissement continu des missions des agents, tout particulièrement des AE. Celle-ci pourra s'accompagner d'une réflexion plus globale sur le parcours de montée en compétences des agents qui accèdent à cette fonction d'AE.

### 3 Posture de service

Le lancement d'une nouvelle phase du programme Ambition Client en 2018 devra accompagner les agents dans un changement de posture visible des clients, basé sur :

- Une plus grande visibilité des agents dans les espaces, notamment en activités mobiles avec des éléments de tenue adaptés ;
- Une proactivité plus évidente pour les agents dans leurs relations clients, notamment lors de leurs activités promotionnelles ;
- Une utilisation systématique des outils digitaux permettant à chaque agent de devenir conseiller en mobilité porte à porte, à mesure de l'amélioration de la connectivité en station et en gare ;
- Une attention continue des agents en tant qu'hôte des lieux à tout ce qui constitue l'ambiance dans la station ou la gare (propreté, état de fonctionnement des équipements, information voyageur, discours commercial et incivilités).

Les agents solutionneront les demandes des clients en délivrant partout l'intégralité de la gamme des services. Quand une situation ne peut être résolue, les agents donneront des éléments d'explication adaptés démontrant toute l'attention portée au client.

En outre, il convient de rappeler que les projets Symphonie SAE et SSI libèreront progressivement les agents de certaines contraintes grâce notamment à la télé supervision des équipements. La ligne 3 sera la première ligne intégralement équipée dès 2019. Aujourd'hui, quelques stations réunissant déjà les fonctionnalités qui seront in fine apportées par Symphonie (c'est notamment le cas du sous-secteur Corvisart de la ligne 6) permettront d'engager la réflexion sur d'autres manières d'organiser le service aux clients.

FL CT A - L CA SN AG

## 4 Accompagnement du changement

Dans un contexte très évolutif, les conditions d'accompagnement du changement doivent être au cœur des préoccupations de la ligne hiérarchique.

Le maintien des compétences des agents et l'enrichissement de leurs gestes métiers sont des points fondamentaux qui nécessitent toute leur implication et toute l'énergie des managers de proximité et des Assistants Formation, mission qui doit être développée et consécutivement reconnue.

De nouvelles méthodes pédagogiques seront mises en œuvre pour servir ces enjeux d'accompagnement continu du changement. Les outils et procédures métier doivent permettre d'enrichir la gamme des services tout en simplifiant et fluidifiant les gestes métier. De nouvelles solutions digitales permettront de compléter les solutions déjà existantes en matière de formation continue et d'instruction.

S'agissant de l'ensemble des principes d'évolution portés par ce texte, le recours au mode expérimental pourra être envisagé pour tester des manières alternatives de délivrer le service et de démontrer la valeur ajoutée des agents sur le terrain. Ces expérimentations feront l'objet d'un dialogue social adapté avec les unités opérationnelles concernées. Toute expérimentation impactant fortement les perspectives d'évolution des métiers des agents en unité opérationnelle fera l'objet d'un dialogue social collectif au niveau du Département.

## 5 Implication managériale

Les managers de proximité sont garants de l'accompagnement individuel et collectif des agents dans le changement et des résultats relatifs à la qualité et à la continuité de service en stations et gares.

Sur la base d'une analyse des activités managériales, ce principe doit reposer sur les actions suivantes :

- Les managers de proximité s'organisent pour que chaque agent ait eu un échange avec l'un d'entre eux sur chaque service. ;
- Les managers procèdent à l'évaluation continue des agents in situ afin de vérifier que les fondamentaux métiers et les nouveaux services sont acquis ;
- Le manager de proximité actionne tous les leviers managériaux et ses outils sont plus efficaces et plus collaboratifs ;
- Le collectif managérial (au niveau maîtrises et cadres) a la possibilité de missionner un ou plusieurs de ses collaborateurs pour l'aider dans l'accomplissement de ses missions.

FL CT A.C CA SN

AG

## 6 Perspectives et calendrier social

Ces évolutions majeures seront réalisées avec le souci permanent de la qualité de vie au travail pour nos agents.

Elles seront formalisées dans le cadre d'un dialogue social ultérieur et approfondi déclinant les principes de cet accord-cadre.

Des mesures d'accompagnement social seront identifiées à la hauteur des progrès attendus dans les domaines suivants :

- qualité du service et du management,
- montée du niveau de compétences,
- efforts de performance.

A ce titre, et pour tenir compte de l'allongement de la durée des carrières et du plafond actuel de la grille de rémunération des agents B1, des discussions seront ouvertes début 2019 sur un nouveau dispositif intégrant l'ensemble de la carrière et les perspectives associées.

Après concertation, l'expérimentation ligne 6 sera mise en œuvre au dernier trimestre 2018. Cette expérimentation fera l'objet d'un bilan à six mois.

La négociation, au niveau du département, sur les évolutions du métier des agents en unité opérationnelle à SEM pourra alors se poursuivre.

## 7 Conditions d'application

- Durée de l'accord

Le présent accord relatif aux perspectives d'évolution du métier des agents en Unité Opérationnelle à SEM est conclu pour une durée indéterminée.

- Suivi de l'accord

Les parties signataires conviennent de se rencontrer annuellement pour apprécier les conditions d'application du présent accord.

- Révision et/ou dénonciation de l'accord

Jusqu'à la fin du cycle électoral au cours duquel l'accord est conclu, chaque partie signataire ou chacune de celle(s) ayant adhéré ultérieurement pourra solliciter, à tout moment et sur demande motivée, adressée par courrier aux autres parties signataires ou adhérente(s), la révision de tout ou partie du présent accord.

FL CT A. L CN SN

AG

A l'issue du cycle électoral au cours duquel l'accord a été conclu, chaque partie signataire ou organisation syndicale adhérente (sous réserve d'être toujours représentative(s)), ainsi que chacune des organisations syndicales mentionnées à l'article L. 2261-7-1 2° du Code du travail pourra solliciter, à tout moment et sur demande motivée adressée par courrier aux parties signataires ou aux organisations syndicales adhérentes (sous réserve qu'elles soient toujours représentatives) ainsi qu'aux organisations syndicales mentionnées à l'article L. 2261-7-1 2° du Code du travail, la révision de tout ou partie de l'accord.

- Formalités de dépôt et de publicité

Le présent accord fera l'objet de formalités de dépôt et de publicité auprès de la DIRECCTE et du greffe du Conseil de prud'hommes.

FL CT A. L. CA SN

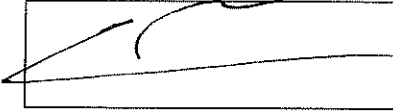
AG

Protocole d'accord :

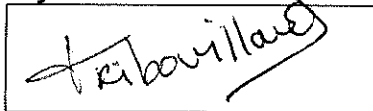
Le 27 juin 2018

Relatif à l'Accord-cadre sur les perspectives d'évolution du métier des agents en  
Unité Opérationnelle à SEM

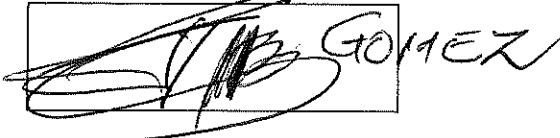
Pour la RATP, le Directeur du Département Services et Espaces Multimodaux



Syndicat CFDT



Confédération française de l'encadrement (CFE-CGC) du groupe RATP



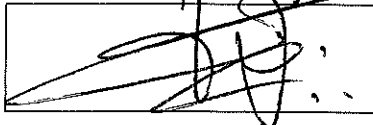
Confédération Générale du Travail de la RATP (CGT)



Syndicat Force Ouvrière de la RATP



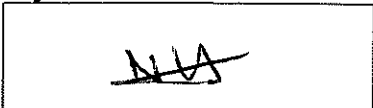
Union nationale des syndicats autonomes RATP (UNSA-RATP)



Syndicat SUD-RATP



Syndicat autonome Tout RATP (SAT)



AG cm sn