



SYNDICAT AUTONOME TOUT RATP

19 boulevard de Sébastopol 75001 Paris

tél.:01.42.33.60.48 / fax.:01.42.33.17.63

<http://www.sat-ratp.fr>

NOUVEAU CONTRAT RATP-IDFM 2021-2024

« Qualité du contact voyageurs en station et gare »

A l'occasion de la multi-syndicale de présentation de la feuille de route du département SEM, qui s'est tenue le 07 juin 2021, la direction du département nous a présenté le nouveau contrat qui lie la RATP et le donneur d'ordre IDFM.

Nous allons faire un zoom sur la partie Accueil qui devient « **L'item Contact voyageur** », que mesure le voyageur mystère.

Le Service sera considéré soit :

- **CONFORME** si aucune pénalité n'est relevée sur l'ensemble des items mesurés par le voyageur mystère,
- **NON CONFORME** * au moins un item est pénalisé,
- **INNACCEPTABLE.**

* Non conforme = Ce que l'on appelait à tort en interne Service à Améliorer ce qui n'a jamais existé dans la grille de référence du STIF devenu IDFM.

La nouvelle grille « **Qualité du contact voyageurs en station et gare** » rentrera en vigueur au **1^{er} Juillet 2021.**

Vos représentants **SAT-RATP** ont dénoncé avant et même lors de la réunion le fait que cette nouvelle grille ne soit toujours pas accessible à une vingtaine de jours de sa mise en place.

Cette situation génère beaucoup d'inquiétude auprès des agents.

La direction de son côté se dit être confiante sur l'atteinte des objectifs Accueil malgré le durcissement de la grille.

Pour la direction les résultats Accueil ont toujours été au rdv.

Pourtant malgré l'atteinte de cet objectif certains Directeurs d'unité systématisent les sanctions en cas de SI ! Allez comprendre pourquoi ?

Trois thèmes :

- Le message d'absence,
- La posture de l'agent,
- La qualité du service offert par l'agent.

Rentrons dans le détail voici les nouveautés :

- L'agent ne laisse aucun message d'absence renvoyant vers le distributeur le plus proche ou vers un autre point de vente le plus proche ou vers un interphone (oubli d'ardoise) = **SI**
- **Dans l'ancienne grille l'oubli d'ardoise était un Service Non Conforme.**
- L'agent n'accueille pas de manière agréable par un sourire ou une formule de courtoisie le client = **SI**.
- Face un voyageur qui a perdu un bien si l'agent ne consulte pas ESSOR et ne propose pas la création d'un Avis de Recherche = **SI**.
- L'agent consulte ESSOR mais ne propose pas de créer un Avis de Recherche = **Service non conforme**.
- Face à un voyageur qui a fait une erreur d'achat l'agent ne propose pas de solution immédiate à savoir un avoir ou re-crédit ou échange = **SI**.

Mise en place d'un nouvel item « **Délai de contact à distance** » à ne pas confondre avec le délai d'assistance qui reste de 3 min.

Il sera mesuré sur les lignes SYMPHONISEES 1-3-4-5-11-13-14 et la A-B.

L'agent devra répondre dans les 1.30 min dans la phase 1 puis à 1 min dans la phase 2.

Ces deux phases seront discutées entre la RATP et IDFM dans les 18 mois après la signature du contrat.

SAT-RATP UN ALLIE A TES COTES.