

**Attention !!! Demain cela sera peut-être dans ta résidence !**



**AXE  
PARIS-EST  
STRASBOURG**

## **LE MONDE A L'ENVERS : LES USAGERS QUI ÉVALUENT LE TRAVAIL DES ASCT !**

Depuis la fin 2017, l'ESV de Paris-Est teste une application qui permet aux usagers d'évaluer les agents, sur l'axe Paris - Strasbourg.

**Quelle objectivité attendre des voyageurs et quel recul peut avoir notre hiérarchie ?!**

On nous parle d'objectivité, de nouvelle relation clientèle constructive : quand les fraudeurs et les voyageurs ne manqueront pas l'occasion d'émettre une note dépréciative suite à une régularisation ?

Un voyageur avec un billet Prem's sur un autre train que celui prévu a émis une critique négative via l'application après avoir été régularisé.

**Plus d'objectivité de la part des voyageurs non régularisés ?**

Un ASCT s'est vu attribuer une note négative car un voyageur n'a pas été contrôlé sur un TGV 100% service.

Même retour dépréciateur pour un ASCT d'un train arrivé en retard suite à plusieurs arrêts en pleine voie bien que l'ASCT ait informé du temps de retard et du motif.

Les ASCT feront les frais des mises à quai tardives, des problèmes de matériel etc.. Et ils seront notés par leur hiérarchie à l'aide des évaluations des voyageurs.

**Comment un voyageur sans connaissances du métier et des missions de sécurité des agents peut-il noter de façon juste et en toute impartialité l'ASCT ?**

**Quelle crédibilité donner à ceux qui vont utiliser cette application ?**

**Comment la relation clientèle va-t-elle être améliorée via ce genre d'échanges non constructifs ?**

**Les rapports entre les agents et l'encadrement vont-ils se dégrader ou disparaître si la responsabilité d'évaluer les agents est transférée aux voyageurs via l'application ?**

**L'entreprise mettrait-elle en place une telle application pour juger la Direction et ses méthodes de management ?**

**ASCT : POURQUOI PAS TOI DEMAIN !**



**Contact FO :  
Elisabeth GIGOT  
06.17.44.08.73 [elisabeth.gigot@gmail.com](mailto:elisabeth.gigot@gmail.com)**