



**MOSELLE
ACCIDENT**
Premiers éléments
d'enquête après le terrible
drame de Zoufftgen p. 7



**STRASBOURG
INFRASTRUCTURE**
Derniers réglages avant la mise
en route du poste d'aiguillage
informatisé p. 5 & 12

Les infos-radio p. 15
• Chaque jour l'essentiel
de l'actualité de l'entreprise.
Ce qu'en dit la presse nationale.
Actualisation à chaque
événement
sur 515 302 ou au 0805 90 51 51.

lesinfos
la radio | le journal

Page 2

actualités



Depuis le 11 octobre, les titulaires d'une carte d'invalidité à plus de 80% ou se présentant avec leur propre fauteuil roulant peuvent tester Accès Plus dans certaines gares.

Accès Plus Avec son nouveau service «personnalisé» pour l'accueil et l'accompagnement, la SNCF aide les voyageurs handicapés à préparer chaque étape de leur voyage.

Services pour voyageurs handicapés

Les personnes handicapées souhaitent des équipements et des services adaptés pour voyager, autant que possible, comme tout le monde. «400 000 handicapés utilisent nos trains chaque année, a rappelé Marie-Christine Cottin, responsable des Relations extérieures à VFF, lors du séminaire de lancement d'Accès Plus, les 9 et 10 octobre. Cela se passe aussi bien que possible, mais il y a des ratés. Il nous fallait aller plus loin dans la formalisation de services dédiés.»

D'abord, parce que les décrets d'application de la loi du 11 février 2005 imposent des mesures concrètes pour garantir l'accessibilité de tous les handicapés aux gares et aux trains d'ici à 2015 (voir encadré). Ensuite, parce que les cheminots sont concernés et très volontaires, comme en ont témoigné les débats autour de la mise en place d'une chaîne de services. Le discours de vérité tenu par Typhelle Tankwe-Sassano, la jeune chef de projet Accès Plus, elle-même aveugle, et la conviction de son équipe

ont fédéré les énergies.

Depuis le 11 octobre et pendant trois mois, Accès Plus est testé dans trois gares parisiennes, douze de la région de Tours et vingt-cinq de celle de Marseille : les voyageurs invalides à plus de 80% ou se présentant avec leur propre fauteuil roulant peuvent préparer leur voyage par téléphone, fax et e-mail jusqu'à J - 2, auprès des 27 collaborateurs du centre d'appels spécifique de Longueau, près d'Amiens. Les téléconseillers les aident dans la préparation de leur voyage en réservant leur billet

et l'accompagnement. Le centre envoie ensuite un récapitulatif des voyages planifiés aux gares de départ et d'arrivée. De leur côté, les contrôleurs sont informés de la présence

du voyageur à bord. Suivront un test grandeur nature, puis un déploiement en mai prochain sur 220 gares et une généralisation en octobre 2007.

GEORGES LESAGE

Investissement et services dédiés

Le SNCF s'est engagée à hauteur de 500 millions d'euros sur dix ans pour rendre ses gares et ses trains accessibles aux voyageurs handicapés. «Ce programme sera précisé début 2007 à partir des retours des expériences menées à la gare laboratoire de Montparnasse, a rappelé Mireille Faugère. Accès Plus ajoute une indispensable composante services, spécifique et adaptée. Tout n'est pas parfait, mais nous progressons.»



**MOSELLE
ACCIDENT**
Premiers éléments
d'enquête après le terrible
drame de Zoufftgen P. 7



**STRASBOURG
INFRASTRUCTURE**
Derniers réglages avant la mise
en route du poste d'aiguillage
informatisé P. 5 & 12

Les infos-radio P. 15

• Chaque jour, l'essentiel
de l'actualité de l'entreprise.
Ce qu'en dit la presse nationale.
Actualisation à chaque
événement
sur 515 302 ou au 0805 90 51 51.

lesinfos

la radio | le journal

P14

Nouveaux embauchés

PAR GEORGES LESAGE

Des emplois jeunes au métier de contrôleur

Avant de devenir contrôleur à Paris-Austerlitz, Adil Zarbi a enchaîné les emplois jeunes pendant cinq ans. Parmi lesquels deux années passées à l'accueil puis à la vente des gares de Massy-Palaiseau TGV et Savigny. Il a ensuite signé un contrat d'agent commercial avant de s'intéresser au métier de contrôleur.

«J'ai découvert le contrôle quand mon chef d'équipe m'a proposé une journée découverte, explique-t-il. Ça m'a plu. J'ai passé les tests psychotechniques, une visite médicale, et j'ai eu un en-

tretien avec le dirigeant de l'unité Ile-de-France, avec la responsable des Ressources humaines.» Un peu impressionnant lorsqu'on est un habitué des statuts précaires. «J'ai vraiment eu le sentiment d'intégrer l'entreprise, souligne Adil Zarbi. On nous fait confiance, on sait où on met les pieds.» Et la formation de contrôleur se poursuit à un rythme soutenu. «On travaille en brigade sur le réseau Ile-de-France avant de pouvoir "monter en grandes lignes". Les formations théoriques et pratiques s'enchaînent. Nous avons beaucoup d'échanges

avec nos formateurs, entre collègues de promotion, et avec d'autres contrôleurs, plus expérimentés. On nous invite tout le temps à donner notre avis, à poser des questions. L'ambiance est bonne, même si on ne nous lâche pas !» Responsables de cette pression : les formateurs. «C'est normal, reprend Adil. Etre contrôleur, c'est beaucoup de responsabilités, on est un peu l'image de la SNCF. On assure l'accueil à bord, la sécurité, une part de la relation commerciale, mieux vaut connaître ses droits et ses devoirs. En contrepartie, nous



sommes vraiment accompagnés. Pour chaque problème, je suis sûr de trouver une écoute attentive.» Adil confie attendre avec impatience «la mallette», «celle que l'on remet à chaque contrôleur ! explique-t-il. C'est le signe que vous faites vraiment partie de l'équipe. Après, je verrai, j'ai déjà beaucoup évolué en passant par l'accueil, la vente et le contrôle. L'université du

service m'intéresse.» «Les effectifs en Ile-de-France sont en renouvellement constant, souligne pour sa part Audrey Le Moine, qui encadre les contrôleurs en formation à Paris-Austerlitz. Tous savent pourquoi ils sont là : ils représentent l'entreprise de demain. Leurs deux qualités sont un solide esprit critique et une vraie capacité d'adaptation. Ils ont envie de bien faire.»