

# NOUVELLES RÈGLES DE RÉGULARISATION NOMAD ASCT SOYEZ FLEX

## LES RÈGLES QUI SAUVENT

Le début d'année 2023 a donné lieu à de nombreux débats sur les règles de régularisation à bord des trains NOMAD sur le périmètre de l'ERLN. Entre rétropédalage et désaccord entre les Axes, la Direction Marketing & Relation Client a tranché avec pour seul mot d'ordre : **pédagogie** ! Les ASCT appliquant la réglementation « feraient fuir nos clients ». C'est inédit, les règles ont été assouplies voire supprimées pour certaines limitant le champ d'action des agents à bord des trains. La CFDT alerte, il ne sera pas possible de conquérir le terrain de la fraude dans ces conditions et ainsi d'atteindre les objectifs fixés.



**Leçon n°1 - CITI**  
**Lors du contrôle**

- Si le client est en 1ère classe ;
- Si le client a un billet 2<sup>nd</sup> semi-flex ;
- Si le client ne s'est pas présenté ;

Alors proposez au client de régler un supplément pour rester à sa place ou de se déplacer sans rien payer ;  
**Donc le client sera fidélisé.**

$0 + 0 = 0$

La direction de l'ERLN dévoile son nouveau plan d'action pour préparer les ASCT aux **nouvelles techniques de lutte anti-fraude**. Les ASCT sont sensibilisés aux **méthodes d'enseignement** pour fidéliser sa clientèle. Là, où le ministère de l'éducation nationale fait face à des démissions massives et peine à recruter, ces nouvelles techniques de contrôle devraient susciter des vocations.

## CE QUI CHANGE EN 2023

| Règle<br>Texte de référence                                    | Périmètre    |              |              |           |       |              |       |           |
|--|--------------|--------------|--------------|-----------|-------|--------------|-------|-----------|
|  | KRONO+       |              | KRONO        |           | CITI  |              | PROXI |           |
|  | Avant        | Après        | Avant        | Après     | Avant | Après        | Avant | Après     |
| <b>Règles de régularisation 2023</b><br>Application des règles |              |              |              |           |       |              |       |           |
| Surclassement  | Oui          | Inapplicable |              | -         | Oui   | Inapplicable | Oui   | Supprimée |
| Billet non composé (IATA / ISO)                                | Oui          | Supprimée    | Oui          | Supprimée | Oui   | Supprimée    | Oui   | Supprimée |
| Tarif semi-flex autre train                                    | TTNV         | VSTT         | TTNV         | Supprimée | TTNV  | Supprimée    | TTNV  | Supprimée |
| Titre télébillétique non validé (NOMAD)                        | Oui          | Supprimée    | Oui          | Supprimée | Oui   | Supprimée    | Oui   | Supprimée |
| Règles spécifiques IDF (VO0566)                                | Inapplicable |              | Inapplicable |           | -     |              | -     |           |



## SOURIEZ, VOUS ÊTES FLASHÉ

L'ERLN affiche désormais de manière claire ses nouvelles **ambitions de croissance** à l'horizon 2024, notamment celle d'**augmenter significativement son chiffre d'affaires**. Les ASCT sont objectivés sur leurs performances à bord, nombre de voyageurs contrôlés et nombre d'opérations par journée travaillée.

Les quotas à atteindre ne sont pas en phase avec la réalité du terrain. En effet, les agents sont placés sur différents chantiers et ne sont pas confrontés aux mêmes problématiques et typologies de client. De plus, la suppression des principales règles de régularisation, les formations tarifaires inexistantes et le manque d'accompagnement nivellent vers le bas. La CFDT dénonce la **politique du chiffre** qui exposera davantage les salariés aux risques psychosociaux et de sûreté. La performance ne doit pas dégrader la qualité de vie au travail.



### Leçon n°2 - OBJECTIFS 2023

#### Sauvegarde des recettes

Si le nombre de clients contrôlés est de 130 ;

Si le nombre d'OP/JT est de 6,2 ;

Si le chiffre d'affaires est de 2 090 000 €;

Si les agents ne sont pas formés ;

Et si les ASCT font de la pédagogie ;

Alors le nombre de clients contrôlés augmente ;

Donc le chiffre d'affaires ne sera pas atteint.

$$0 + 0 = 0$$

