Accompagnateur/trice de train

Nom : Accompagnateur de train

Domaine professionnel : personnel roulant

Compétences : Métier de contact, les compétences humaines et techniques sont essentielles

Missions : Il accompagne le voyageur qui utilise le train. Ils sont donc en charge de la sécurité, de la régularité, de l'information et du contrôle des voyageurs.

Date : 1834-

Ancienne dénomination : garde, chef-garde, chef-garde contrôleur



Accompagnatrice sur le quai en 2022, David Plas (Réf. B0210-25)

Historique



Uniforme de service du garde-convoi en 1838, James Thiriar (Réf. 2313 et livre C0236)

Les premiers gardes apparaissent avec les premiers trains ! L'arrêté royal (AR) du 1er mai 1834 précise que « chaque train de voyageurs ou de marchandises doit être accompagné par un garde ». L'arrêté ministériel qui sortira trois ans plus tard déterminera les personnes qui exerceront les missions principales au service des chemins de fer. On y détermine que « le machiniste et le chef-garde doivent se concerter afin de prendre les dispositions nécessaires en cas d'accident ou d'avarie en cours de voyage. Ils ordonnent aux cantonniers[1] de donner les signaux d'alarme pour demander de l'aide. » Le chef-garde est dc à l'époque responsable du train et des passagers, avec le machiniste mais aucun train ne pouvait en théorie partir sans chef-garde.

Le chef-garde avait le privilège de porter un sabre et un beau costume. Petit bémol, il devait payer lui-même le matériel et les

[1] Personne qui travaille à l'entretien des routes et des voies ferrées.

vêtements obtenus des Chemins de fer de l'Etat, ce qui pouvait s'avérer cher pour de nombreux agents. Même si entre 1835 et 1850 il était habituel que le personnel de train reçoive un pourboire, ce privilège sera supprimé au milieu de XIXe siècle. Il sera donc interdit à ce moment aux gardes d'accepter des dons ou de l'argent de la part de voyageurs.

Les tâches des premiers accompagnateurs diffèrent peu de celles d'aujourd'hui : ils sont responsables du train et des voyageurs, contrôlent les titres de transport et assurent la sécurité, l'ordre et la tranquillité durant le voyage.

Le garde accompagne également les trains de marchandises jusque dans les années 1975-1976. Il devait prendre place en fin de convoi afin de le freiner si nécessaire au moyen d'un frein à levier.

Un métier dangereux !

Jusqu'en 1888, le contrôle des billets de chemins de fer est effectué par les gardes circulant sur les marchepieds extérieurs des voitures. [2]C'étaient des planches étroites posées le long des voitures que le garde devait utiliser par tous temps et même quand le train était en marche ! Un travail particulièrement dangereux, surtout en hiver et il n'est pas rare de les voir glisser et tomber sur la voie. Un équilibriste, en somme !



Voiture GC. Vue sur les marchepieds extérieurs (Réf. 2614)

Vers 1900, les voitures sont aménagées avec un couloir latéral. Dès lors, le contrôleur peut passer d'un compartiment à un autre sans devoir sortir sur le marchepied. Ce sont des voitures à grande capacité et intercirculation (GCI). Mais, pour passer d'une voiture à l'autre, c'est encore tout un sport ! Il faut sauter du marchepied d'une voiture à celui de l'autre voiture.



Voiture GCI 94130 (Réf. 2086)

Ensuite, pour faciliter le passage d'une voiture G.C.I. à l'autre, on va munir les voitures de passerelles de passage qui sont encadrées par un garde-corps de chaque côté . Ensuite, des soufflets sont insérés entre les voitures et permettent de passer d'une voiture à l'autre lorsque le train est en marche. Fini les acrobaties !

[2] En effet, chaque compartiment du train était accessible uniquement via une porte extérieure, seul moyen pour le garde d'accéder aux passagers. On appelle ces voitures des GC : Grande capacité. On les distingue des GCI : Grande Capacité et Intercirculation.

Autre point d'attention lors de la fermeture des portes des voitures de type « L ». Là, les portes des voitures se fermaient à la main de l'extérieur. Le garde devait donc claquer les portes et criait « Attention aux mains » pour éviter que des voyageurs ne se blessent.

Au fil du temps, la fonction du chef-garde prend de l'importance. On prend conscience de l'utilité d'une réelle formation de la profession et dans les années 1980 et 1985, des moyens sont investis au profit de celle-ci. On se penche également davantage sur le « service à la clientèle » et l'aspect commercial et non plus trop sur le contrôle des voyageurs. Le terme « accompagnateur de train » remplace petit à petit celui de « chef-garde ».[3]

Travail d'hommes … et de femmes



Accompagnatrice de train à Bruxelles-Midi vers 1970 (Réf. Z06851a)

Au début des chemins de fer, le personnel du train est uniquement masculin. Mais, après 1968, le rail se féminise et les femmes vont occuper des postes autrefois réservés aux hommes. Il faudra attendre la loi du 4 août 1978 qui détermine qu'il ne peut plus y avoir de discrimination lors de l'exercice d'une profession pour ouvrir les postes autrefois réservés aux hommes. Ce n'est qu'au mois d'août 1979 que sont engagées 42 femmes ayant choisi le métier de garde.

Dans le magazine n°3 « Informations » de la SNCB de 1979, on peut lire ceci : « La SNCB a donc engagé des gardes de trains féminins. Ces demoiselles ont pris du service à la rentrée et, après quelques semaines d'écolage, ont commencé à remplir seules les fonctions bien connues : contrôle des billets, surveillance de rembarquement, information aux voyageurs... ».

Une petite révolution quand on sait qu'il n'y avait jusqu'alors que des femmes garde-barrières, des hôtesses du rail, depuis 1958 ainsi que des commis-auxiliaires, des aides-receveuses, des infirmières, des assistantes sociales ou de cuisinières…

Bilingue ? Oui, Ja !

Les lignes ferroviaire traversent parfois différentes régions du pays. Raison pour laquelle l'une des exigences pour l'accompagnateur est bien entendu le bilinguisme. Il est essentiel pour communiquer les annonces dans les trains, pour entrer en relation avec les clients et les aider, quel que soit leur régime linguistique. La langue utilisée pour les annonces est celle de la région traversée et donc bilingue pour Bruxelles [4]ou pour les régions « à facilités ».

3 Avis 28 PS du 15/06/1994 avec effet rétroactif au 01/11/1993 où il est mention du remplacement de la fonction. Mais il ne rentrera dans l'usage commun que vers 1996.

[4] Pour Bruxelles, les annonces sont d'abord effectuées dans la langue de l'agent et ensuite, dans l'autre langue.

« Votre ticket, s'il vous plaît » et autres tâches

Le travail de l'accompagnateur ne se limite pas à contrôler les voyageurs, loin s'en faut !

Sa mission principale est de veiller à la sécurité du train et des voyageurs. Le train est préparé avant le premier trajet du jour et c'est l'accompagnateur qui va devoir vérifier le bon fonctionnement des portes, la propreté des voitures, l'éclairage, le chauffage, la sonorisation et si les installations de sécurité comme les ouvertures de secours.



Assistance à une personne à mobilité réduite (Réf. (F0567_D567)

L'accompagnateur doit respecter les procédures de départ, être attentif à la ponctualité , effectuer les annonces à bord, contrôler les titres de transport et éventuellement, répondre aux questions des voyageurs. Il se renseigne avant son service de train des travaux programmés, de la limitation de la longueur des quais, etc. L'assistance à la clientèle occupe une part très importante de son travail. Comme on l'a dit plus haut, c'est lui qui se trouve en première ligne pour répondre aux questions des voyageurs, parfois étrangers, parfois un peu perdus, c'est lui qui aide les PMR (Personnes à Mobilité Réduite) à monter et descendre des voitures. C'est lui aussi qui rend aux distraits les objets trouvés dans les trains !

Dans les faits, tous les incidents se déroulant à bord du train ou lors de l'embarquement en gare relèvent de sa responsabilité.

Courtoisie en toutes circonstances

Depuis toujours, gardes et chefs-gardes, fiers porteurs d'un uniforme, se devaient d'être le symbole de la courtoisie, de la serviabilité patiente et de l'infaillibilité professionnelle.

Déjà en 1965 on pouvait lire : « Personne ne devinera ses colères intérieures face à la mauvaise foi ou aux remarques grossières, son amertume devant le dédain nuancé de gens engoncés dans leur factice supériorité. Il faut à cet homme, pour tenir dignement son rôle, une somme de patience, de renoncement et de volonté bienfaisante, une souplesse officielle que la plupart ne soupçonnent pas. »

Aujourd'hui encore, on exige des accompagnateurs de train un comportement courtois, poli bien que rigoureux vis-à-vis des voyageurs alors qu'ils font face, de plus en plus, à l'énervement et l'agressivité verbale ou physique de clients parfois incontrôlables.

Pour parvenir à gérer les situations difficiles, les accompagnateurs reçoivent désormais des formations menées par des professionnels de la gestion de la violence (psychologues, criminologues) qui leur expliquent les causes de l'agressivité et analysent les nombreuses situations auxquelles peut être confronté l'accompagnateur. Face aux agressions en hausse, le personnel est confronté

quotidiennement à des actes, paroles potentiellement traumatisants. Un nouveau système d'aide, « de proximité » a été mis en place afin que conducteurs, accompagnateurs ou guichetiers puissent se confier en priorité à un des leurs qui les assistera en cas de traumatisme.

Et ensuite, il faut veiller à son look !

Uniforme



Uniforme créé par Olivier Strelli en 2010 (Réf. L3606-26)

Depuis la création des chemins de fer, le port de l'uniforme, très à la mode à cette époque, était strictement réglementé et révélait la place de l'agent dans la structure hiérarchique. Ainsi, les insignes distinctifs extériorisaient l'appartenance à une compagnie , la responsabilité du métier, etc.

Lors de la création de la SNCB, en 1926, le fonctionnement de la masse d'habillement du régime Etat a été entièrement revu et une nouvelle réglementation verra le jour. Au fil du temps, l'uniforme s'adapte aux choix de la société. Plusieurs réformes vont concerner le port du costume, du képi ou de la casquette ainsi que leur forme et la couleur des tissus. Peu à peu, seuls les agents des gares et des trains, en contact avec le public sont encore concernés par l'utilisation d'un uniforme et d'un couvre-chef .

Comment les reconnaître ? Jusqu'en 1999, le képi du garde comportait une ligne, deux pour le chef-garde (ou accompagnateur), trois pour le chef-garde contrôleur (ou accompagnateur principal).

Pour le costume proprement dit, les uniformes de couleur grise ont été remplacés par des uniformes bleus en 1976. Ils redeviendront à dominante grise en 1999. Les képis et autres coiffes de service étaient assortis, mais sans plus aucun signe de grade (galons, étoiles...). Le tout sera réadapté en 2010 avec de nouveaux uniformes signés Olivier Strelli.

Plus récemment, en 2020, le bleu foncé redeviendra la couleur dominante des nouveaux uniformes avec une chemise bleu clair pour les accompagnateurs de train, le logo de la SNCB figurant sur le képi et sur la poitrine.

Ivette, Ibis, Itris et compagnie…

Jusqu'à l'arrivée des premiers outils informatiques, l'accompagnateur de train se devait d'être fort en Math ! A l'aide d'un petit classeur, il calculait le kilométrage du parcours et remplissait une souche papier au bic avec le prix calculé .

En février 1996, la SNCB met à disposition des contrôleurs des terminaux portables dénommés Ivette (Information et Vente dans le Train au moyen de TErminaux portables). Muni d'une imprimante, cet appareil de plus d'un kilo permettait d'imprimer les billets et fournissait quelques informations concernant les tarifs, le parcours et les correspondances.



Accompagnatrice de train équipée d'un appareil ITRIS, Julien De Wilde (Réf. B0121-04)

Après Ivette, voici Ibis (pour Ivette Bis). Si Ivette était surtout un appareil de vente et d'information, Ibis est également un instrument de gestion. Il contient nettement plus d'informations qu'Ivette : les horaires en temps réel, les prestations de l'accompagnateur de train, les numéros de train, le tableau de service, les annonces à passer dans le train ainsi que les points principaux du livre d'ordre et de la réglementation, les produits commerciaux, les affiches jaunes et blanches, etc

L'appareil contient également un lecteur de carte incorporé afin de faciliter le paiement électronique des voyageurs. Alors qu'Ivette était partagé entre les agents qui débloquaient la machine à l'aide d'un badge, Ibis devient l'appareil personnel de l'accompagnateur.



Clé papillon pour le service de l'IOT (Réf. 10137)

Après Ibis, voici en 2016 Itris qui offre plus de sécurité et de facilités de paiement pour les voyageurs. Il est suivi par divers outils permettant d'aider les accompagnateurs de train dans leurs tâches en matière de vente de billets, d'information aux voyageurs et d'administration. Aujourd'hui, l'outil utilisé se nomme DiTA, ou Digital Train Attendant. DiTA. C'est une plateforme sur laquelle les accompagnateurs de train peuvent trouver la plupart des applications dont ils ont besoin dans le cadre de leur travail ; et ils peuvent les consulter via leur smartphone et leur smartwatch.

Nous ne pouvons clôturer sans parler du dispositif IOT (Indication Opérations Terminées), opération qui permet de donner le départ du train. L'accompagnateur introduit une petite clé papillon dans un boîtier sur le quai pour signaler au conducteur du train que l'embarquement (et le débarquement) des voyageurs est terminé et que les portes sont fermées : si la signalisation le permet, le train peut démarrer. Aujourd'hui, il est possible d'autoriser le départ du train au moyen d'une application gérée par le gsm de l'accompagnateur.

La fin des accompagnateurs ?



Affiche de la campagne de sensibilisation contre les agressions des accompagnateurs et le personnel des gares (Réf.11511)

On évoque parfois la possibilité de supprimer la fonction d'accompagnateur. Ce serait alors au conducteur de superviser le train. Mais les investissements nécessaires pour assurer des trains autonomes (contrôle de fermeture des portes, réseau de caméras, solution d'assistance aux personnes à mobilité réduite...) ont fait reculer les CEO successifs de la SNCB.

Même si certains voyageurs manquent de civisme et montrent une certaine agressivité, la majorité apprécie la présence de l'accompagnateur qui rassure, conseille, assiste et recadre parfois les clients perturbateurs. Et puis, avouons-le, certains accompagnateurs ont vraiment le sens de l'humour !

Catherine Walravens
Septembre 2022

Bibliographie succincte

Articles : WERCKX G. La masse d'habillement. *Rail (Le) - Revue mensuelle des oeuvres sociales de la SNCB,* 15-09-1965, pp.9-13. K37286

WERCKX G. Het kledingfonds. *Spoor (Het) - Maandblad van de sociale werken van de NMBS,* 15-09-1965, pp.9-13. K37287

VANHENGEL G. Révolution à la masse d'habillement, *Rail (Le) - Revue mensuelle des oeuvres sociales de la SNCB*, 03-1976, p.6-9, K707515

VANHENGEL G. Revolutie bij het kledingfonds, *Spoor (Het) - Maandblad van de sociale werken van de NMBS*, 03-1976, p.6-9, K707518

Een gelukkig man. *Spoor (Het) - Maandblad van de sociale werken van de NMBS*, n° 10, 01-10-1978, p.23-24, K611828

Un chef garde heureux. *Rail (Le) - Revue mensuelle des oeuvres sociales de la SNCB*, n° 10, 01-10-1978, p.23-24, K611826

On féminise. *Informations SNCB*, n° 3, 1979, p.16, K710316

Leve de ''wachtsters''. *Spoornieuws NMBS*, n°3, 1979, p.16, K710206

Pas de billet ? Ivette s'en occupe. *Railissimo*, 09-1994, p.11, K713034

Geen biljet? Dan helpt Ivette, *Railissimo*, 09-1994, p.11, K713033

Agressivité dans le train : on va accompagner le personnel. *C'est à dire. Mensuel destiné au personnel de la S.N.C.B*. n° 5, 1999, K710835

Omgaan met agressie: communicatie is erg belangrijk. *Dit wil zeggen. Maandblad voor het personeel van de NMBS*, n° 5, 1999, K711313

De treinbegeleider: verschillende taken. *Management 21. Informatiebrief voor het kaderpersoneel van de NMBS*, n° 5, 01-01-2002, p.31-37, K711354

L'accompagnateur de train : multiples fonctions. *Management 21. Lettre d'information pour les cadres de la SNCB*, n° 5, 01-01-2002, p.31-37, K711355

Livres : DE ROEY R. ; CLERBOUT G. *En voiture s'il vous plaît ! L'accompagnateur de train au quotidien*. Kessel-Lo Uitgeverij Van Halewyck, 2012, 200 p., ill. B547175

DE ROEY R.; CLERBOUT G. *Instappen alstublieft! Het dagelijkse leven van een treinbegeleider.* Kessel-Lo Uitgeverij Van Halewyck, 2012, 200 p., ill. B547177

Passeport pour l'emploi Accompagnateurs de trains (H/F). - Bruxelles SNCB-Holding 2006, I701786

Jobwijzer Treinbegeleiders (M/V). – Brussel, SNCB-Holding, 2006, I701778

Pour une recherche plus approfondie, veuillez consulter notre base de données avec les mots-clés suivants :

Catalogue Bibliothèque* : *accompagnateur de train

Collection musée* : *accompagnateur de train