



Publication le 21 mai 2026

Canal d'information Actualités Assistance clientèle

## **Accompagnement à deux agents: les partenaires sociaux et les CFF confirment cette pratique et s'engagent à renforcer la transparence**

Les CFF et les partenaires sociaux ont signé hier un accord qui confirme le respect de l'accompagnement à deux agents et garantit à l'avenir une plus grande transparence à ce sujet. Les CFF mettent tout en œuvre pour que l'accompagnement à deux agents continue d'être respecté dans au moins 97% des situations définies conjointement. Grâce à ces mesures, les CFF et les partenaires sociaux souhaitent renforcer encore la sécurité des collaboratrices et collaborateurs.

L'accompagnement à deux agents concerne les trains circulant entre 22h et 4h du matin, ainsi que les trains présentant un niveau de sécurité accru. De plus, à partir de 22h, la garantie des recettes s'effectue en principe à deux dans la même voiture; des exceptions sont autorisées en cas de faible niveau de risque ou rendues nécessaires par des exigences réglementaires (par exemple, sur les tronçons en tunnel).

L'accord initial a été conclu par écrit en 2016 entre les CFF et les partenaires sociaux afin de renforcer la sécurité des assistantes et assistants clientèle. Avec l'introduction du programme AC 2020, cet accord a été abrogé et remplacé par un engagement des CFF. Le nouvel accord, pour lequel les partenaires sociaux se sont engagés dans le cadre des négociations sur les [réglementations sectorielles de la durée du travail \(BAR\)](#) pour l'assistance clientèle, régit notamment la manière dont le respect de l'accompagnement à deux agents est mesuré. Les CFF transmettront les valeurs mesurées aux partenaires sociaux tous les trimestres à partir du changement d'horaire 2026/2027.

### **Qu'entend-on par «accompagnement à deux agents»?**

- Deux assistantes ou assistants clientèle, la deuxième personne n'étant pas tenue d'avoir suivi une formation AC Base. Elle doit toutefois avoir suivi une formation en matière de sécurité conforme aux directives de KBC.
- Une assistante ou un assistant clientèle ayant suivi une formation AC Base, ainsi qu'une personne de la Police des transports ou de Transsicura
- Une assistante ou un assistant clientèle ayant suivi une formation AC Base, ainsi qu'une personne externe ayant suivi une formation reconnue en matière de sécurité

Vous trouverez [ici](#) plus d'informations sur les réglementations sectorielles de la durée du travail (BAR).