

## Comité Social et Économique TER Hauts-de-France

### RÉUNION EXTRAORDINAIRE DU 5 SEPTEMBRE 2019

**Présents :**

#### DIRECTION

|  |           |
|--|-----------|
| M. RABIER, DRH                                 | Président |
| M. SERHANI, Relations Sociales                 | Assesseur |
| Mme BULTHE, Relations sociales                 | Assesseur |
| M. MARTEL, Directeur de production et matériel | Assesseur |
| M. PETRIAUX, Dir Sécurité ET HDF               |           |
| M. DUMUR, Formation ET HDF                     |           |
| M. PANNIER, DET ET HDF                         |           |
| M. MARTIN, DET ERC PICARDIE                    |           |

#### ÉLUS DU PERSONNEL

| TITULAIRES       | OS               | Exc/Présent | SUPPLÉANTS     | <u>OS</u>        | Exc./Vote |
|------------------|------------------|-------------|----------------|------------------|-----------|
| M. KIKOS         | CGT              | P           | Mme CORBIN     | CGT              |           |
| Mme DERRAIN      | CGT              | E           | M. WATTEBLED   | CGT              | V         |
| M. DECLERCQ      | CGT              | E           | M. PIETTON     | CGT              | V         |
| M. FOURNIER      | CGT              | E           | M. WILLAEYS    | CGT              |           |
| Mme BASSEZ       | CGT              | P           | Mme DINGEON    | CGT              |           |
| M. SMAGHUE       | CGT              | P           | M. BERTHEVAS   | CGT              |           |
| Mme MAHIEUX      | CGT              | P           | M. WARTELLE    | CGT              | V         |
| M. ESPINOUSE     | CGT              | P           | M. GOMET       | CGT              |           |
| Mme BOUKREDIA    | CGT              | E           | Mme KOURKOUZ   | CGT              |           |
| M. HOUEL         | CGT              | P           | M. PARJOUET    | CGT              |           |
| M. LAMBERT       | SUD Rail         | P           | M. MALANSKA    | SUD Rail         | V         |
| M. MANGIER       | SUD Rail         | P           | M. FRANCOIS    | SUD Rail         |           |
| Mme MIET         | SUD Rail         | P           | Mme RICHON     | SUD Rail         | V         |
| M. SOUIN         | SUD Rail         | P           | M. HIAUX       | SUD Rail         |           |
| Mme LOBRY        | SUD Rail         | P           | Mme PARENTY    | SUD Rail         |           |
| M. EUDELINÉ      | SUD Rail         | E           | M. PLATEAUX    | SUD Rail         |           |
| Mme RONGIER-JORE | SUD Rail         | E           | Mme PLESSY     | SUD Rail         |           |
| Mme LE SAINT     | UNSA Ferroviaire | P           | Mme COQUERIAUX | UNSA Ferroviaire | V         |
| M. HONVAULT      | UNSA Ferroviaire | P           | M. GAUDEAU     | UNSA Ferroviaire |           |
| M. TROUCHAUD     | UNSA Ferroviaire | E           | M. MASSE       | UNSA Ferroviaire |           |

|                   |                  |   |               |                  |   |
|-------------------|------------------|---|---------------|------------------|---|
| M. DEBAST         | UNSA Ferroviaire | P | Mme DUPRE     | UNSA Ferroviaire |   |
| Mme CORNET WIART  | UNSA Ferroviaire | P | M.MIENS       | UNSA Ferroviaire |   |
| M. TOURNAY        | UNSA Ferroviaire | P | M. DESMET     | UNSA Ferroviaire |   |
| M. DELECOEULLERIE | FO               | E | Mme ALEXANDRE | FO               | V |
| Mme DEDISSE       | FO               | E | M. FERTÉ      | FO               | V |
| M. TAILLEZ        | CFDT             | P | Mme MARTIN    | CFDT             |   |
| Mme MANIER        | CFDT             | E | M. FOSSIER    | CFDT             |   |

#### REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

|              |                  |  |
|--------------|------------------|--|
| M. LECOMTE   | CGT              | Fédération Nationale des Travailleurs, Cadres et Techniciens des chemins de fer          |
| M. ROCQ      | SUD-Rail         | Fédération des Syndicats des Travailleurs du Rail Solidaires, Unitaires et Démocratiques |
| Mme DEBAST   | UNSA Ferroviaire | Union Nationale des Syndicats Autonomes Fédération des cheminots                         |
| M. FERTE (E) | FO               | FO   |
| M. VEZARD    | CFDT             | Fédération des cheminots CFDT  |

**Ordre du jour de la réunion extraordinaire du Comité Social et Économique**  
**Du jeudi 5 septembre avril 2019**

1) Information sur le dossier Evolution de la procédure de mise en mouvement des trains, déclinaison d'application de l'auM sur la région.....Page 5

2) Information sur le projet de réorganisation de la lutte anti-fraude et de l'espace de vente en gare d'Amiens de l'ERC Picardie, Partie 2 : l'espace de vente en gare d'Amiens de l'ERC Picardie.

.....Page 37

*La séance est ouverte à 9 h 40.*

M. RABIER, Président

Bonjour à tous, pour ceux que je n'ai pas eu l'occasion de saluer. Je vous propose d'ouvrir cette séance de CSE. Nous allons commencer par l'appel si vous le voulez bien.

M. LECOMTE, RS CGT

Pour la délégation CGT, Madame Fatima BOUKREDIA est remplacée par Loïc PIETTON, Ludovic FOURNIER est remplacé par David WARTELE, Daisy DERAÏN est remplacée par Xavier WATTEBLED et Monsieur Jérôme DECLERCQ est excusé, il a d'autres impératifs.

M. RABIER, Président

Merci.

M. ROCQ, RS SUD-Rail

Pour la délégation SUD-Rail, Monsieur Vincent EUDELIN est remplacé par Mickaël MALANSKA, Madame Mélanie RONGIER est remplacée par Laurence RICHON et Monsieur Stéphane GRANDÉ est remplacé par moi-même, Monsieur Axel ROCQ.

M. RABIER, Président

Merci.

Mme DEBAST, RS UNSA

Pour la délégation UNSA Ferroviaire, Michel TROUCHAUD est remplacé par Agnès COQUERIAUX. Merci.

M. RABIER, Président

Merci.

M. FERTÉ, FO

Pour la délégation FO, Monsieur Loïc DELECOEULLERIE est remplacé par Madame Amandine ALEXANDRE et Madame Christine DEDISSE est remplacée par moi-même, Monsieur FERTÉ.

M. RABIER, Président

Merci.

M. VEZARD, RS CFDT

Pour la CFDT, Madame MANIER est en protocolaire et non remplacée.

M. RABIER, Président

Merci. Je vous propose d'écouter vos éventuelles déclarations préalables si vous en avez. SUD-Rail, j'écoute votre déclaration.

M. ROCQ, RS SUD-Rail

Pas de liminaire, Monsieur le Président.

M. RABIER, Président

Excusez-moi, j'avais compris l'inverse. Nous sommes réunis aujourd'hui pour deux dossiers. Un dossier général d'information qui concerne la nouvelle procédure de mise en mouvement des trains applicable à la fin de l'année 2019, le 15 décembre précisément. Autour de moi, le patron de la sécurité régionale, Jean-Marie PETRIAUX, le directeur Traction, Rémi PANNIER, et Monsieur Sébastien DUMUR, responsable formation je crois. L'idée n'est pas de faire une présentation extrêmement technique de la réglementation qui fera l'objet d'un accompagnement, nous allons en parler, et d'une formation, évidemment en particulier pour les conducteurs, mais de comprendre le sens et le pourquoi. Il s'agit d'un sujet que nous avons déjà évoqué il y a quelques mois au printemps pour donner la perspective du changement qui s'annonçait en termes de réglementation ferroviaire. Là, nous allons aller un peu plus dans le détail et notamment dans les mesures d'accompagnement de l'ensemble des personnels. Il y a les conducteurs, c'est une cible principale, mais il n'y a pas qu'eux. Je laisse la parole à Jean-Marie PETRIAUX.

1) Information sur le dossier Evolution de la procédure de mise en mouvement des trains, déclinaison d'application de l'auM sur la région.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Bonjour à toutes et à tous...

M. ROCQ, RS SUD-Rail

Excusez-moi Monsieur le Président, nous avons une déclaration à lire pour ce sujet-là.

M. RABIER, Président

Ce n'est pas une déclaration liminaire, mais une déclaration pour le dossier.

M. ROCQ, RS SUD-Rail

Effectivement.

M. RABIER, Président

D'accord.

M. ROCQ, RS SUD-Rail, donne lecture d'une déclaration :

*Monsieur le Président,*

*Les autorisations de départ sont une composante essentielle de la sécurité et une boucle de rattrapage que SUD-Rail considère indispensable. La politique de déshumanisation et de risques calculés de la direction SNCF ne date pas d'aujourd'hui. Mise en place d'EAS ou ANS, transfert des autorisations de départ aux ASCT, habilitation des agents commerciaux gare, de très nombreux projets ont été déployés au fil des années dans le seul but de réaliser d'importants gains de productivité à travers la suppression de certains emplois. Il faudra bien que la direction de l'entreprise rende des comptes sur les conséquences de cette politique de déshumanisation qui entraîne de nombreux accidents parfois mortels comme celui survenu le 19 mars dernier à Villiers-sur-Marne lors duquel un voyageur a été traîné*

*alors que le train en EAS démarrait. Cet accident en rappelle d'autres qui se sont déroulés dans les mêmes circonstances avec des trains circulant en EAS. Avec la suppression pure et simple des autorisations de départ, la direction compte à coup sûr supprimer de nombreux emplois, mais également faciliter un peu plus la privatisation du chemin de fer en allégeant les procédures de sécurité car la séparation transporteur/infrastructure a en effet scindé des procédures qui relevaient à la fois des cheminots et cheminotes de Mobilités et de Réseau. Pour résoudre cette nouvelle illustration du caractère indissociable du rail et de la roue, la direction n'envisage donc rien d'autre que de supprimer purement et simplement cette tâche de sécurité. La fédération SUD-Rail dénonce ce nouvel allègement inacceptable des procédures de sécurité et les conséquences sur l'emploi de ce projet qui s'inscrit dans une réelle obsession dogmatique de la libération du ferroviaire. La fédération SUD-Rail alerte également sur les incessantes modifications réglementaires qui déstabilisent le travail des cheminots et cheminotes et les conduisent à remettre en cause le bienfondé de l'ensemble des procédures qu'on leur demande d'appliquer.*

M. RABIER, Président

Merci. Nous n'allons pas refaire les débats sur la privatisation et l'ouverture à la concurrence. Ce que nous avons dit au printemps est toujours d'actualité et fait l'objet de la présentation de ce matin. Effectivement, la manière dont, aujourd'hui, on expédie les trains au départ de nos gares, de départ d'origine ou de passage, évolue assez fortement dans les rôles et missions des différents acteurs à compter de la fin de cette année. Cette décision émane de différentes directives européennes reprises par l'EPSF qui s'impose par le biais d'une réglementation qui touche toutes les entreprises ferroviaires, SNCF comprise. Nous ne referons pas le débat sur préconisations, recommandations ou procédures obligatoires. Le débat c'est qu'il y a une obligation, en tout cas en Europe et en France et qui touche l'entreprise SNCF, de distinguer clairement ce qui relève du gestionnaire d'infrastructure de SNCF Réseau et de ce qui relève de l'entreprise ferroviaire SNCF Mobilités aujourd'hui ou SNCF Voyageurs ou Fret demain avec les futures sociétés anonymes. Ces tâches qui étaient très imbriquées, et qui le sont encore aujourd'hui, doivent, demain, être plus précises quant aux responsabilités de chacun des acteurs. Effectivement, cela modifie le rôle et les missions des différents acteurs. Cela touche nos collègues dans les gares, dans les trains, les conducteurs, les contrôleurs. Cela touche également les collègues, en particulier des EIC. Ce n'est pas uniquement une affaire d'entreprise ferroviaire. C'est vraiment le système ferroviaire qui est géré différemment pour l'expédition des trains et qui emporte des modifications réglementaires qui doivent donc être traitées avec, bien évidemment, des explications, des formations, des animations, tout un tas de dispositions que nous allons essayer d'expliquer. Le sujet n'est pas « veut-on ou pas le faire ? », mais « comment allons-nous le faire en bon ordre » pour que nous soyons évidemment prêts au mois de décembre. Je ne ferai pas le débat du « pourquoi » puisque nous sommes maintenant dans le « comment ». Sachez que des travaux entre experts, techniciens, représentants du gestionnaire d'infrastructure comme des DSEM, en particulier des établissements, ont lieu depuis plusieurs mois sur ce sujet. Ils ne sont d'ailleurs même pas terminés parce que nous sommes en train de régler les différents cas qui se présentent. Nous avons des installations dans nos gares qui datent, pour certaines, de plusieurs décennies et qui expriment des choses par rapport à la réglementation actuelle. Si je prends le SLD que tout le monde connaît... Tout cela va quand même bouger au 15 décembre et vous aurez d'ailleurs, dans les années qui viennent, encore des modifications d'installations de sécurité afin qu'elles collent

progressivement avec les investissements qui sont consentis par le gestionnaire d'infrastructure à la nouvelle réglementation. Je vais laisser Jean-Marie PETRIAUX expliquer tout cela parce que ce n'est pas neutre ce qu'il se passe au mois de décembre.

M. WATTEBLED, CGT

Excusez-moi, Monsieur RABIER. Je ne veux pas non plus balancer un pavé dans la mare, mais vous nous dites « je débattrai sur ce que j'ai envie de débattre ». Vous nous dites « ça sera mis en place, on va juste discuter de comment on va mettre en place ». Nous, nous n'étions pas dans cette optique-là. Vous nous présentez un dossier énorme sur les autorisations de départs qui, pour nous, est la boucle de rattrapage que vous supprimez. Nous voulons vous prouver qu'il ne faut pas le mettre en place. Nous ne sommes pas sur le même niveau de débat. Vous, vous nous dites, « circulez, on va discuter d'une autre chose, mais je ne veux pas discuter de la pertinence de le mettre en place ». Il existe plein d'éléments qui nous font dire que ce n'est pas pertinent de mettre en place cela. En tout cas, au 15 décembre. Merci quand même de cadrer le débat et de nous dire ce dont nous avons le droit de débattre. Cela résume un peu ce qui est mis en place depuis le mois de janvier : on débat de cela, mais pas de cela. C'est un peu la synthèse de ce tout ce qu'il se passe depuis le 1<sup>er</sup> janvier.

M. RABIER, Président

Je ne partage pas ce que vous dites, Monsieur WATTEBLED. Nous avons fait ce choix régionalement avec le Comité de direction et avec Jean-Marie PETRIAUX de venir expliquer le pourquoi et le comment en consacrant un certain temps au débat. D'ailleurs, d'autres CSE ne suivent pas nécessairement cette logique de prendre le temps d'échanger sur ce sujet qui n'est quand même pas neutre, je vous rejoins là-dessus. Il y a d'ailleurs des travaux en CCGPF parce que, bien évidemment, c'est une affaire qui n'est pas une affaire du TER Hauts-de-France, c'est une affaire de l'entreprise SNCF, du Groupe Public Ferroviaire d'aujourd'hui. Cela touche, je vous le disais, le gestionnaire d'infrastructure, l'entreprise ferroviaire et toutes les autres entreprises ferroviaires par ailleurs. Nous ne sommes pas légitimes, même si les questions valent, même si je les respecte, même si nous avons déjà eu une forme de débat au printemps, à dire si c'est bien, si c'est une bonne idée que l'EPSF ait produit ce texte nouveau qui s'impose à la SNCF... Nous ne sommes pas légitimes à pouvoir infléchir cette directive qui s'impose. En revanche, nous avons complètement le droit, et c'est nécessaire, de comprendre comme nous allons faire pour que cela se passe bien et que nous n'ayons pas de difficulté au 15 décembre et pendant les semaines qui vont suivre afin que tout le monde soit à l'aise avec ce dossier. Vous, CGT et, je pense, d'autres organisations syndicales, pensez que c'est une mauvaise idée de modifier cette réglementation, dont acte. Je respecte votre avis. Je vous explique que le CSE TER Hauts-de-France n'a ni le pouvoir ni les moyens d'infléchir et de modifier ce qui est prévu maintenant depuis plusieurs mois sur l'évolution de cette réglementation. J'ai trouvé pertinent, quand j'ai présenté cela à l'ordre du jour, que nous ayons quand même un débat sur le fait que l'on fasse cela, comment nous allons le faire, les travaux qui ont eu lieu et comment « nous mettons à bord » tous les acteurs sécurité qui voient leurs missions évoluer. Je ne refuse pas le débat, je dis qu'il n'est pas, ici, dans cette instance, au bon niveau quand on touche de la réglementation de sécurité. Ce n'est ni vous, ni moi, ni Jean-Marie PETRIAUX, qui faisons le règlement de sécurité nationale. Je dis simplement cela, avec tout le respect que je vous dois.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Effectivement, comme vient de la rappeler Monsieur RABIER, ce n'est pas une initiative du TER Hauts-de-France, mais cela s'inscrit dans le cadre de directives européennes, d'arrêtés ministériels, l'arrêté du 19 mars 2012 modifié par l'arrêté du 11 juin 2019. C'est l'EPSF qui a initialisé cette modification réglementaire et, bien entendu, Réseau l'a décliné dans ses textes également. On se rapproche, avec cette nouvelle réglementation, de ce que font nos voisins européens. Il y avait une particularité en France, nous étions un peu les seuls à travailler de la manière que nous connaissons aujourd'hui. Dans les autres pays européens, ce n'était pas le cas. L'EPSF a écrit un nouveau texte que nous vous avons joint dans les documents. Il a un nom un peu barbare, il s'appelle RCAB2C n°2. Réseau a décliné les obligations qu'il impose à tous les OF dans un texte que l'on vous a également donné qui s'appelle l'OP603. L'entreprise ferroviaire a décliné ces obligations qui en découlent dans un texte que l'on vous a également donné et qui s'appelle EF4012. Je rappelle les grands principes. La nouvelle procédure c'est l'assemblage de quatre items : le prêt pour expédition quand on est en gare origine ou quand on est en gare de remaniement, le service du train, l'autorisation de mouvement et on vérifie qu'il est l'heure de départ évidemment. Le nouveau processus a également pour but de clarifier les missions de chacun, les missions de l'entreprise ferroviaire et les missions de gestionnaire d'infrastructure. L'autorisation de mouvement AUM, c'est bien de la responsabilité de réseau. C'est Réseau qui autorise le mouvement à venir emprunter les voies. En revanche, les trois autres, PPE, ST et l'heure, c'est bien de la responsabilité de l'entreprise ferroviaire. Effectivement, ce texte s'applique au 15 décembre à toutes les entreprises ferroviaires qui circulent sur le réseau. Il est d'ailleurs précisé que le guidon de départ sera maintenant à l'usage exclusif du gestionnaire d'infrastructure et n'aura plus la même signification aujourd'hui. Il aura la signification d'autorisation de mouvement. Si l'on revient un petit peu plus en détail sur chaque item, le prêt pour expédition, uniquement en gare d'origine ou uniquement en gare de remaniement, cela a pour but de vérifier que la préparation du train est terminée, la formation, tout ce qui est essais avant départ, et que l'équipement du train en personnels est conforme. Le service du train, c'est la montée et la descente des voyageurs, y compris la montée et la descente des PMR dans les gares où il y a une prestation PMR, la fermeture des portes, la délivrance des ordres qui incombent à l'EF, autrement dit les ordres d'arrêts supplémentaires par exemple. Le service du train, lorsqu'on n'est pas en EAS, c'est l'agent d'accompagnement qui le fait. Quand on est en EAS, c'est le conducteur puisque c'est le conducteur qui a les caméras et la commande de fermeture des portes. L'heure de départ, c'est évident. Bien sûr, on ne part pas avant l'heure. Pour l'autorisation de mouvement qui incombe à SNCF Réseau, il existe plusieurs cas de figure selon l'endroit où l'on se trouve. Le cas général c'est quand on a un signal propre à la voie et qui est visible du conducteur. Heureusement, c'est quand même la majorité des cas. Dans ce cas-là, l'ouverture du signal constitue l'autorisation de mouvement. Bien sûr, ce serait trop beau si on avait partout des signaux propres à la voie et visibles. Parfois, ce n'est pas le cas. Il existe donc d'autres moyens pour Réseau de donner l'AUM. Cela peut être le signal à main, cela peut être un signalement de départ que l'on connaît aujourd'hui qui change de signification, cela peut être un ordre verbal, cela peut être un ordre par écrit ou par dépêche. Quand on est dans un établissement PL, c'est la mention PL dans les documents horaires ou cela peut être tout autre moyen défini dans la clé et qui sera bien sûr décliné dans le LILI pour le conducteur. Je répète, la norme c'est un signal propre à la voie. Il est visible, quand le signal s'ouvre ça constitue l'AUM. Quand on n'a pas la visibilité du signal, ce qui arrive en ordre n°2



c'est un échange entre le conducteur et le poste d'aiguillage. C'est donc l'aiguilleur qui donne l'AUM verbalement par radio sol-train en général.

M. WATTEBLED, CGT

Simplement une question avant que vous ne dérouliez jusqu'au bout. A-t-on les CLE ? La CLE a-t-elle été écrite et les CLO ont été déclinés par rapport à la CLE ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Les CLE c'est de la responsabilité de Réseau. Nous avons 90 % des CLE et il en reste quelques-unes que nous devons avoir dans les jours à venir. Les CLO sont, elles, rédigées par les établissements, par des ERC en général. Les ERC sont en train d'écrire les CLO parce qu'il faut d'abord qu'ils aient les CLE. C'est dans cet ordre-là. Il faut d'abord avoir ce que nous impose Réseau pour pouvoir rédiger les CLO après. Les CLO sont donc encore en cours de rédaction. Bien entendu, tout ce qui concerne le conducteur...

M. WATTEBLED, CGT

Simplement, Monsieur PETRIAUX. Soyons clairs, nous parlons de sécurité. Il n'y a pas d'ambiguïté dans la sécurité. C'est blanc, c'est blanc, c'est noir, c'est noir. Les CLE ont-elles été écrites ? Dès lors qu'elles sont écrites, les avez-vous déclinées en CLO ? C'est une question claire, ce n'est pas « peut-être », « c'est en cours »... Si vous nous présentez un truc finalisé, cela signifie que les CLE et les CLO sont finalisées.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

90 % des CLE sont rédigées. Il reste 10 % que nous allons avoir dans les jours à venir. D'ici mi-septembre, nous aurons 100 % des CLE. Les CLO sont en cours de rédaction. Ils ne sont pas terminés parce que nous avons eu les CLE il n'y a pas longtemps donc les CLO sont en cours de rédaction. Bien entendu, le contenu des CLE et des CLO qui intéresse les conducteurs sera dans les LILIS en temps voulu, pour le 15 décembre bien évidemment. J'en étais à dire que quand on ne voit pas le signal, le processus qui vient naturellement ensuite, c'est l'échange verbal avec l'agent circulation et, dans certains cas, on peut avoir une mention LILI qui autorise à s'avancer en marche à vue jusqu'à voir l'ouverture du signal. Nous aurons notamment le cas en Hauts-de-France en Gare de Valenciennes. En ce qui concerne les installations, il y a des installations qui vont changer de signification. Il y a le guidon de départ qui ne signifiera plus départ puisque l'ancienne procédure n'existe plus, mais qui signifiera autorisation de mouvement. Quand on a des signaux équipés de SLD (Signaux Lumineux de Départ), le SLD ne sera plus utile. En effet, il fera double emploi avec l'ouverture du signal parce que c'est l'ouverture du signal qui constitue l'AUM. Le SLD, quand il est propre à une voie et à un signal, va devenir inutile et sera démonté dans les mois qui viennent. Ensuite, quand on est, par exemple, au départ d'un faisceau de voies convergentes avec TIP et SLD, là aussi la signification change. Cela ne signifie plus autorisation de départ, mais cela signifie autorisation de mouvement. En ce qui concerne la documentation...

M. HOUEL, CGT

Simplement une petite chose Monsieur PETRIAUX. Vous dites que là où il y a des SLD, ils vont être démontés donc nous allons nous priver de cette boucle de rattrapage. Elle est présente, mais comme elle n'apparaîtra plus dans les textes, on démonte.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Parce que la nouvelle procédure, c'est l'ouverture du signal qui constitue l'AUM donc le SLD devient inutile.

M. HOUEL, CGT

C'est incroyable... Et vous dites que l'on se rapproche du système qui est en Europe, cela fait un peu peur. Je n'ai pas nécessairement envie de me rapprocher du système britannique.

M. TOURNAY, UNSA Ferroviaire

Je vois l'Atelier 2000 où il y a deux faisceaux de départ équipés de TIP, vont-ils également être enlevés ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Non, je parlais des SLD qui étaient propres à un signal...

M. TOURNAY, UNSA Ferroviaire

TIP également.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Non, le TIP continu à être utile.

M. TOURNAY, UNSA Ferroviaire

C'est pourtant marqué que ces signaux sont voués à disparaître.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

C'est un texte générique pour toute la France, mais le TIP du Champ-de-Mars ne va pas être démonté.

M. TOURNAY, UNSA Ferroviaire

Donc cela rejoint ce que disait Monsieur WATTEBLED par rapport à la CLE et la CLO.

M. RABIER, Président

Monsieur MAGNIER.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Quand on vous écoute, on se rend quand même compte de certaines choses. Nous avons des procédures qui viennent de l'expérience que nous avons eue dans le chemin de fer sur des accidents et des incidents. Là, on se rend compte qu'on est en train de tout enlever parce que l'Europe nous l'a demandé, mais lorsque nous regardons bien dans le fond, en vérité, on est en train de faire tout ça pour bien séparer les activités. Quand nous aurons les SA et quand nous aurons le privé, on pourra bien les séparer. Il y a aussi une chose qui me choque. Dans tout ce discours, comme le disait Christophe, on avait des personnes pour boucler les erreurs des autres et là nous allons nous retrouver avec très peu de personnes pour avoir cette boucle de rattrapage. Comment allez-vous faire pour récupérer ces boucles de rattrapage que nous avions avant ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Il s'agit d'un autre moyen de fonctionner. Il n'est pas nécessairement moins bien. Je ne pense pas que ça fonctionne moins bien parce que ça change. Évidemment, le moment où l'on change demande des formations...

M. MAGNIER, SUD-Rail

Je reviens sur le début de ma phrase, toutes nos procédures viennent de notre expérience à la SNCF. Vous, vous n'en avez aucune donc ne venez pas me dire qu'elle sera peut-être mieux ou pas mieux, vous n'en avez aucune idée.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Je poursuis sur la documentation...

M. LAMBERT, SUD-Rail

S'il vous plaît, je ne veux pas revenir sur ce qui a déjà été dit, mais vous voulez dérouler votre programme alors que là vous avez une question simple. Vous aviez des boucles de rattrapage avant, vous enlevez ces boucles de rattrapage. Si elles ont existé pendant x années, c'est qu'elles avaient leur importance. Vous devez, aujourd'hui, nous assurer que dans votre système il n'y aura aucun problème. Comment allez-vous faire pour remplacer les boucles de rattrapage que vous enlevez aujourd'hui ? Je ne vais pas vous faire l'offense de vous dire que nous parlons de sécurité. Vous ne pouvez pas balayer d'un revers de main la question de Ludo comme vous l'avez d'ailleurs fait pour Xavier. Nous vous posons des questions sur la façon dont les agents vont pouvoir travailler en sécurité demain.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Je ne partage pas l'avis selon lequel la procédure aujourd'hui était une boucle de rattrapage. La boucle de rattrapage, ce n'est pas cela.

M. LAMBERT, SUD-Rail

30 ans de service comme cela. 30 ans, Monsieur PETRIAUX, et ce n'était pas une boucle de rattrapage ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

La boucle de rattrapage c'est le KVB par exemple. La procédure actuelle de départ, c'est une procédure, ce n'est pas une boucle de rattrapage.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Je pense qu'il va falloir revoir toutes les formations parce que, lorsque nous sommes en formation, on nous explique bien comment on fait et ça sert de boucle de rattrapage. Il y a un souci là.

M. HOUEL, CGT

Simplement une chose, le KVB est une boucle de rattrapage ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Oui, tout à fait. Je vous le confirme, le KVB est une boucle de rattrapage.

Mme MIET, SUD-Rail

Excusez-moi, que va-t-il se passer ? Attendez-vous de voir si le système fonctionne ou si ça coince ? Est-ce cela l'avenir en réalité ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Je suis persuadé que cela va fonctionner. Ce n'est pas parce que l'on change que ce sera moins bien.

Mme MIET, SUD-Rail

[Intervention hors micro-0:25:03]

M. MAGNIER, SUD-Rail

C'est ce que j'allais dire, ça me rappelle, il y a quelque temps, les 10 puissance moins je ne sais pas quoi qui s'est reproduit juste derrière.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

7.92 10<sup>-9</sup>.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Merci. Et ça s'est reproduit derrière.

M. HOUEL, CGT

Je n'ai pas eu le nouveau calcul en revanche. Monsieur MARTEL a oublié de nous le donner.

M. RABIER, Président

Monsieur WATTEBLED, vous vouliez dire quelque chose.

M. WATTEBLED, CGT

Je suis toujours gêné par ces CLE et ces CLO. Il y a, d'après votre document, 155 CLE qui doivent être réécrites sur le territoire des Hauts-de-France. Vous nous dites que 90 % ont été réécrites. Il reste donc 10 % à écrire.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Dans les jours à venir, je vous ai dit.

M. WATTEBLED, CGT

Dans les jours à venir... Ce n'est pas l'information que j'ai eue. Vous avez certainement de meilleures informations que moi quoique j'en doute.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Qu'avez-vous comme information ?

M. WATTEBLED, CGT

Que les CLE ne sont pas écrites.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Si, nous avons les CLE.

M. WATTEBLED, CGT

D'accord, alors où sont-elles ? Les CLO surtout, parce que, si je lis votre document, ces CLE sont essentielles, elles servent de base aux EF pour établir leurs CLO.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Tout à fait.

M. WATTEBLED, CGT

Vous nous présentez quelque chose sans nous présenter les CLO.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Non, les CLO ne sont pas encore écrites, c'est normal, les CLE sont arrivées cet été donc il faut le temps que les assistants dans les ERC écrivent les CLO.

M. WATTEBLED, CGT

Ce qui me gêne Monsieur PETRIAUX c'est que, dans votre présentation, le point 2 par exemple, mais il y a en a plein d'autres, l'assistance à une personne à mobilité réduite PMR, la délivrance au conducteur d'ordres, la CLO définit les modalités de remise de ces ordres. On parle d'organisation par rapport à une mise en place de suppression d'autorisation de départ. On vous dit que c'est la boucle de rattrapage, mais vous nous dites non. On s'est donc trompé pendant 30 ans et puis voilà. Sauf que nous avons évité pas mal d'accidents, voire nous n'en avons pas évité parce qu'il y a quand même eu des accidents malgré le fait que nous avons le départ du train.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Il y a eu effectivement des accidents dans le passé. La procédure actuelle n'a pas évité quelques accidents.

M. RABIER, Président

J'aimerais apporter ma contribution au débat. Nous sommes, autour de la table, énormément à avoir une expérience d'acteur sécurité, quelle qu'elle soit.

M. WATTEBLED, CGT

Je voudrais rectifier. Je n'ai pas l'impression que nous parlons là de sécurité. Sans être désobligeant pour qui que ce soit, je n'ai pas l'impression que nous parlons de sécurité. Quand on nous dit que le KVB c'est la boucle de rattrapage, la seule qui peut exister, vous me direz combien sont en panne. Si c'est une boucle de rattrapage et qu'elle ne fonctionne pas, il n'y a plus de boucle de rattrapage. La seule boucle de rattrapage était humaine. C'est ce qui faisait l'assemblage, en termes de visu, entre le poste d'aiguillage qui n'est pas sur place et ce qu'il se passe à bord. Il s'agit de la seule boucle de rattrapage pour nous. C'est une grosse différence d'analyse. Pouvez-vous nous assurer que tout fonctionne dans le KVB ? Nous avons Monsieur PANNIER qui est de la Traction, il doit le savoir. Tous les KVB fonctionnent-ils ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Il arrive que nous ayons des balises en panne, bien entendu.

M. WATTEBLED, CGT

Non ! Il arrive peut-être et au doigt mouillé, non ! C'est clair, c'est de la sécurité. Tous les KVB fonctionnent-ils ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Le KVB dépend de SNCF Réseau. Ce n'est pas nous qui maîtrisons...

M. WATTEBLED, CGT

Monsieur PETRIAUX, vous nous dites que le KVB est la seule boucle de rattrapage. Pouvez-vous nous affirmer que tous les KVB fonctionnent ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Je n'ai pas dit « la seule ». J'ai dit que c'était une boucle de rattrapage. Par ailleurs, le KVB a un taux de fiabilité important, mais, effectivement, il n'est pas de 100 %. Il peut arriver qu'il y ait une balise en panne.

M. TOURNAY, UNSA Ferroviaire

Quelles sont les autres boucles de rattrapage ?

M. RABIER, Président

J'aimerais que nous puissions avoir un débat. Il s'agit d'un dossier de sécurité, nous sommes tous d'accord pour partager ce point. J'aimerais que nous puissions avoir un débat avec une certaine sérénité, qu'il y ait des questions pertinentes, que nous ayons le temps d'y répondre et que vous puissiez réagir comme nous le faisons à l'accoutumée. J'aimerais apporter un témoignage. J'avais tout à l'heure commencé mon propos en disant qu'il y a énormément d'acteurs sécurité autour de cette table. Cette procédure de départ, d'expédition des trains n'a quasiment pas varié depuis le début du chemin de fer au XIXe siècle, en France en tout cas. Il y a eu énormément, tout le monde le sait, d'évolutions réglementaires ces 30 dernières années puisqu'il s'agit de la période dont nous parlons tout à l'heure. Heureusement qu'il y a eu des évolutions réglementaires, heureusement qu'il y a eu des investissements KVB ou autres, heureusement qu'il y a du retour d'expérience et heureusement que nous n'avons plus les mêmes méthodes pour traiter des incidents sécurité que celles que nous avions il y a 30 ans. C'est aussi la raison pour laquelle nous avons progressé en sécurité dans l'entreprise même s'il y a encore, bien évidemment, trop d'incidents, y compris des incidents graves. Quand on regarde ce qu'il s'est passé depuis 30 ans, les choses vont plutôt dans le bon sens même si chaque incident ou accident grave aurait pu être évité lorsque l'on fait une analyse assez fine. Il n'y a pas que les textes réglementaires, il y a les installations, il y a les hommes. Il s'agit d'un triptyque de plein de conditions pour que la sécurité fonctionne. Beaucoup ont travaillé sur ces sujets-là ou ont vécu ces sujets-là par le passé. J'ai en tête des évolutions qui ont été évoquées tout à l'heure sur les procédures de départ qui sont passées des agents sédentaires aux contrôleurs sur un certain nombre de lignes principalement TER. Il y a déjà eu des débats. Cette opération en fonction des gares, des installations, des évolutions d'organisation dans les gares s'est faite sur 10 ou 15 ans. J'ai en tête, dans beaucoup de régions, des bascules de filières. Nous avons des agents mouvement de la filière M7, nous passons à des vendeurs dans certaines gares. Nous disions « maintenant il n'est plus, dans ces compétences, apte à faire les départs » et nous basculions vers les contrôleurs. Nous avons déjà eu ces débats sur le fait de perdre un maillon, de perdre une boucle, de perdre quelque chose. Force est de constater, avec le temps, parce que nous avons quand même une expérience assez longue de ces opérations-là, que lorsque l'on concentre sur moins d'acteurs des processus de sécurité souvent complexes, ce n'est pas nécessairement négatif pour la sécurité. Ce n'est pas moi qui le dis, ce sont simplement les faits des expériences, les experts et pas simplement les experts de la SNCF. Effectivement, dans ce qui nous occupe, il ne faut pas se voiler la face, Monsieur MAGNIER l'a un petit peu suggéré et les conducteurs autour de la table le savent bien. Effectivement, nous allons modifier le rôle des conducteurs et c'est la raison pour laquelle il y aura une formation sérieuse. J'aimerais que nous puissions également expliquer comment nous entendons l'affaire parce qu'elle est, pour nous, importante. Nous allons, sur les conducteurs, modifier quand même leur rôle avant le départ. Ils auront, dans un certain nombre de gares, des contacts

obligatoires avec l'aiguilleur. Ils auront, dans d'autres gares, peut-être sur Valenciennes, un bout de marche à vue avant de voir le signal... Ce n'est pas la même chose qu'aujourd'hui. C'est vrai que ce n'est pas la même chose qu'aujourd'hui.

Mme MAHIEUX, CGT

[Intervention hors-micro-0:32:28]

M. RABIER, Président

Vous avez raison, cela fait partie des débats que nous avons avec Florent MARTEL. Tout cela pour vous dire que nous avons cette envie de vous expliquer comment nous faisons les choses et pourquoi nous les faisons ainsi. Nous avons envie de vous écouter sur « attention, n'oubliez pas ça, faites bien ci comme ça, nous on propose qu'il y ait ci et ça ». C'est légitime et vous avez votre rôle. Essayons de garder notre calme sur ce dossier qui est quand même important et essayons d'avoir des débats les plus utiles et sereins possibles. Madame MAHIEUX.

Mme MAHIEUX, CGT

J'ai plusieurs soucis dans le dossier, mais je vais commencer par le premier. Dans tous les dossiers que vous nous présentez, il y a un point important qui est l'impact sur la sécurité. Il y a toujours l'impact sur la sécurité dans le dossier. Là, ce point n'y est pas. J'aimerais donc bien connaître l'impact sur la sécurité. On ne nous parle pas non plus du GAMÉ, on ne nous parle pas de la MSC, donc j'aimerais bien que tout cela soit quand même présenté.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Je vais vous répondre sur ce point. Effectivement, quand nous faisons un changement à notre initiative, nous faisons un GAMÉ, une MSC et nous évaluons l'impact sur la sécurité. Là, ça nous est imposé par l'autorité nationale de sûreté. C'est l'EPSF qui a modifié la règle et qui a vérifié que la nouvelle règle était nécessairement au moins équivalente à l'ancienne. Cela nous est imposé et donc nous ne faisons pas de MSC ni par région ni l'EF...

Mme MAHIEUX, CGT

Je pense que l'ensemble des acteurs présents autour de la table me contrediront s'ils ne sont pas d'accord avec moi, mais vous savez très bien que ce n'est pas imposé puisqu'il s'agit d'une préconisation de l'EPSF. C'est une simple préconisation.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Nous avons déjà eu ce débat...

Mme MAHIEUX, CGT

Nous avons déjà eu ce débat et nous n'étions déjà pas d'accord.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Nous avons déjà eu ce débat au printemps, recommandation effectivement...

Mme MAHIEUX, CGT

Employez les mots qui sont les bons : préconisation et non une obligation.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Effectivement, le texte s'appelle recommandation. Nous sommes d'accord, c'est ainsi que s'appellent les textes de l'EPSF. Il est absolument inimaginable que l'EF SNCF continue à fonctionner comme avant et que TER Hauts-de-France continue à fonctionner comme avant. La meilleure preuve c'est que le guidon de départ est à usage exclusif de gestionnaire d'infrastructure maintenant. C'est écrit ainsi dans l'arrêté du 19.

Mme MAHIEUX, CGT

Justement, puisque vous parlez du guidon de départ, pouvez-vous nous expliquer sa mise en place ? Comment le guidon de départ a-t-il été mis en place ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

En ce qui concerne le guidon de départ, ce sera le même outil, mais il sera à l'usage exclusif du GI.

Mme MAHIEUX, CGT

Vous ne répondez pas à ma question. Je vous demande, historiquement, comment le guidon de départ a été mis en place par SNCF.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Je n'étais pas à la SNCF quand le guidon de départ a été mis en place donc je ne suis pas capable de répondre à cette question.

M. RABIER, Président

Je pense que personne autour de la table n'était né quand il a été mis en place.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Monsieur RABIER, vous parliez de questions pertinentes, nous aimerions avoir des réponses pertinentes.

M. RABIER, Président

La première réponse que nous allons faire et nous allons tout de suite clore ce débat sachant que, encore une fois, nous n'avons pas les moyens d'influencer la décision de l'entreprise SNCF, du Groupe Public Ferroviaire, que ce soit la partie Réseau ou la partie Mobilités, qui a été de suivre la recommandation de l'EPSF. On peut dire c'est bien, ce n'est pas bien, nous on ne voyait pas les choses comme ça...

Mme MAHIEUX, CGT

Alors, pourquoi suivre cette recommandation d'un point de vue sécurité puisque les autres pays européens auraient finalement pu se calquer sur le modèle français ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Je regrette, mais je vous dis que ce n'est pas possible de continuer comme avant. La meilleure preuve c'est que le guidon de départ est maintenant à l'usage exclusif du gestionnaire d'infrastructure. C'est écrit noir sur blanc sur l'arrêté du 11 juin 2019. C'est écrit dans le texte de l'EPSF, c'est écrit dans le texte de Réseau donc on ne peut plus continuer comme nous le faisons aujourd'hui. En ce qui concerne l'aspect accompagnement du changement...



M. TOURNAY, UNSA Ferroviaire

J'avais une question. Vous venez de dire qu'en ce qui concerne l'autorisation de départ, le mécanicien marche après en marche à vue jusqu'à la vue du signal.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Quand c'est écrit dans LILI.

M. TOURNAY, UNSA Ferroviaire

Dans les futurs calculs de roulement, puisque vous avez revu tous les roulements des mécanos, ce temps de perte a-t-il aussi été revu au niveau de la régularité dans les calculs des roulements ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Effectivement, la direction production a regardé cet aspect-là et a conclu que ça passait avec les sillons.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Je reviens sur ce qu'il disait par rapport au même système. Maintenant, en tant que conducteur, comme moi, je le fais, j'arrive au signal, il y a un souci, je reste une heure alors que j'étais à quai 300 mètres avant et je reste une heure dans les voies avec les gens, comment faisons-nous ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Je n'ai pas compris la question.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Vous n'avez pas compris ! Je fais pareil, je vais en marche à vue jusqu'au signal, arrivé au signal on se rend compte qu'il y a un souci, un problème, un accident ou n'importe quoi. Je suis dans les voies, je ne suis plus à quai, j'ai 300 personnes et je vais attendre trois heures comme ça.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Vous voulez dire que vous partez en marche à vue et le signal est fermé.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Oui.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

C'est comme un arrêt en pleine voie, on maintient les portes fermées puis on prend contact avec le [inaudible-0:37:52]. C'est une situation qui arrive aujourd'hui.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Franchement, je n'ai pas 30 ans ou 40 ans d'expérience, mais on arrive à un niveau chez nous où cela devient une catastrophe. Les réglementations que vous êtes en train de bouger, on voit bien que c'est par rapport au privé, c'est par rapport à l'arrivée des autres boîtes, c'est séparer des activités. La sécurité a été notre moteur quand on est rentré parce qu'on pense qu'on est encore des professionnels de ce que l'on fait. Cela devient une catastrophe. Vous jouez sur un bluff. Vous n'avez aucune idée de ce que va donner cette nouvelle procédure d'un point de vue sécurité. Pourquoi ? Parce que l'Europe vous le recommande et qu'il faut le faire par rapport à la privatisation.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

La sécurité est également notre première préoccupation. Nous partageons cet avis.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Je n'en suis pas sûr. Nous venons de vous démontrer plein de fois que ce qui arrivait-là n'était pas sécuritaire. Nous venons de vous le démontrer. Vous, vous continuez à expliquer parce que c'est technique et parce qu'on vous a dit de le faire comme cela.

M. RABIER, Président

J'entends les doutes Monsieur MAGNIER et je les comprends. Vous dites « on n'a aucune idée ». Nous ne sommes pas encore le 15 décembre, nous n'avons, bien évidemment, pas d'expérience sur cette nouvelle procédure sur l'ensemble du territoire. Vous avez complètement raison là-dessus. En revanche, à part dire que l'Europe l'applique déjà, ce n'est pas complètement chez nous. En revanche, chez nous, en France, il y a déjà d'autres compagnies ferroviaires qui circulent, au Fret... et des compagnies voyageurs comme Thello qui, finalement, appliquent déjà ces processus-là. Vous savez que les agents expéditeurs de la SNCF n'interviennent pas parce qu'ils ne sont pas de la même entreprise et parce que la compagnie autre est finalement déjà dans ce modèle de relation avec l'infrastructure, de l'AUM... Il s'agit, vous en conviendrez, d'un nombre de trains limité par rapport à ce que nous faisons circuler au quotidien. Nous avons déjà pu observer par Réseau et par les autres compagnies qui circulent en France la mise en œuvre de ce modèle qui va se généraliser.

M. PIETTON, CGT

Franchement, vous êtes pénible. C'est vraiment énervant. Il faut être correct, il faut arrêter de nous prendre pour des gamins. La semaine dernière, à Amiens, on nous explique comment il faut travailler, syndicalement, machin, il faut faire attention, on est ensemble, on représente des cheminots. Aujourd'hui, nous parlons de sécurité et nous devons nous taire. C'est vous qui dites n'importe quoi. Vous vous basez sur des trucs de fou, vous nous parlez de réseau européen alors que le réseau français n'a rien à voir avec les autres réseaux, vous nous dites « on est sûr de notre coup ». Je vous cite : « plus il y a de partenaires de sécurité plus l'on s'expose ». Moi, j'ai l'impression que plus il y a de gus qui écrivent, plus on dit des bêtises. On fait venir un cheminot lambda, on le met ici, on parle de sécurité et on vous écoute parler. Vous avez encore atteint un niveau supérieur. Je ne viens pas souvent, mais à chaque fois que je viens vous m'impressionnez... Vous rendez-vous compte de ce que vous dites ? Là, vous allez me dire « Monsieur PIETTON, il faut avancer, vous vous rendez compte », mais vous dites n'importe quoi. Vous pouvez rire, c'est cool. C'est parce que je suis obligé d'être correct que je parle comme cela. C'est impressionnant, vous vous foutez de tout. On évoque des dossiers, ce n'est pas bouclé, on nous présente quelque chose, on parle de sécurité, vous le dites, c'est le principe de la SNCF. C'est fondamental, mais vous êtes en train de vous asseoir dessus et vous nous le vendez correctement.

M. RABIER, Président

Sur le fond, je ne partage pas votre point de vue, Monsieur PIETTON. Sur la forme, je vous invite à d'autres façons de se parler entre nous parce que si tout le monde se parle comme ça et si tout le monde s'invective comme cela, nous n'allons jamais pouvoir travailler. Je le dis très posément. Ce n'est pas en s'invectivant et en se traitant d'incompétents que l'on fait avancer les débats. Maintenant, je peux et je trouve

complètement normal que vous ne partagiez pas les points de vue qui sont développés. Nous, nous pensons que nous vous devons des informations à travers des dossiers, à travers des échanges, à travers des réponses qui ne vous conviennent pas. Nous vous devons cette information-là parce qu'il va se passer des choses dans les mois qui viennent. Nous considérons que ces choses sont loin d'être neutres, qu'elles vont modifier la culture de l'expédition des trains en vigueur depuis plusieurs années. On peut la contester, j'entends que vous ne soyez pas d'accord. Nous devons vous présenter ces choses-là. Si vous souhaitez que nous arrêtons les débats, que cela ne vous intéresse pas, dont acte. Nous, nous préférons quand même répondre aux questions et ne pas considérer les uns et les autres comme des incompetents. Madame MAHIEUX, Monsieur WATTEBLED.

Mme MAHIEUX, CGT

Justement, j'ai vu dans le projet qu'il n'y avait qu'une simple présentation en CSE. Vous comptez consulter quand même, non ?

M. RABIER, Président

Consulter sur une modification réglementaire, non.

Mme MAHIEUX, CGT

Il s'agit d'une modification importante des conditions de travail, Monsieur RABIER.

M. RABIER, Président

Là non, ce n'est pas prévu que nous consultions.

Mme MAHIEUX, CGT

Pourtant, l'article 23-12 vous y oblige.

M. RABIER, Président

Non.

Mme MAHIEUX, CGT

Si.

M. RABIER, Président

Monsieur WATTEBLED.

M. WATTEBLED, CGT

Je n'ai pas entendu d'insultes ou d'invectives de la part de mon camarade Loïc. Vous avez dû entendre une voix, mais, en direct, je n'ai pas entendu d'invectives ou quoi que ce soit. Ce que dit Monsieur PIETTON c'est que nous avons posé des questions depuis le début, depuis aujourd'hui, et nous n'avons pas eu de réponses sur des choses importantes : les CLO, quand allons-nous les avoir ? Sont-elles en cours ? On ne sait pas. En revanche, on sait que la mise en place est prévue le 15 décembre. Pour avoir discuté avec des camarades de la circulation, ils ont eu zéro information dans les postes d'aiguillage. Nous sommes le 5 septembre et ils n'ont eu aucune information. Il y a toutes les formations à faire, toute la réécriture à faire, il y a plein de points importants. Vous étiez déjà arrivé au calendrier, mais quand même. Par exemple, l'assistance à une personne à mobilité réduite, comment ça se passe en Gare de Saint-Omer ? Quid de la STEM, comment allons-nous la faire demain ? Cela n'existe plus non plus, elle ne sert plus à rien... Nous vous posons des questions, vous

ne répondez pas aux questions et vous déroulez votre document. C'est ça que nous vous disons. Il ne s'agit pas d'une confrontation d'idées Monsieur PETRIAUX et Monsieur RABIER. Vous avez un plan à nous présenter et vous ne répondez pas. Nous n'avons donc même pas une confrontation d'idées. C'est la raison pour laquelle ça se tend.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Sur les CLE et sur les CLO je pense vous avoir répondu. Maintenant, la réponse ne vous convient peut-être pas, mais je pense vous avoir répondu.

M. WATTEBLED, CGT

Continuez ainsi Monsieur PETRIAUX, allez-y. Monsieur RABIER, je suis désolé, mais avec des réponses comme cela, ne nous dites pas, à nous, que c'est nous qui mettons le feu. La réponse de Monsieur PETRIAUX ne me convient pas et je la trouve irrespectueuse. « Si cela ne vous convient pas, c'est comme ça et circulez », cette réponse est très irrespectueuse, Monsieur PETRIAUX.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Je vous dis que je vous ai répondu sur les CLE. Je vous ai dit ce que je savais sur les CLE et sur les CLO. Autrement dit, nous avons reçu 90 % des CLE et il en reste à venir quelques-unes dans les jours à venir. Je ne peux pas vous répondre mieux que cela.

M. RABIER, Président

Si nous sommes pragmatiques, nous sommes le 5 septembre et nous sommes sur un sujet qui se met en œuvre le 15 décembre. Les Consignes Locales d'Exploitation, donc les CLE, sont éditées, comme depuis plusieurs années, par l'EIC. Ensuite, effectivement, vous avez complètement raison, elles sont déclinées par des Consignes Locales Opérationnelles pour chacune des EF et nous dans nos ERC. Elles sont même déclinées par des LILIS qui sont pour les conducteurs. Il y a donc tout un programme qui va se mettre en œuvre de déclinaison dans les CLO, de déclinaison dans les LILIS et de formation des conducteurs, très important. Vous demandez où nous en sommes dans ce déploiement. On a globalement l'essentiel des CLE, quand je dis « on » c'est les acteurs sécurité, les experts sécurité, et le travail de CLO n'est effectivement pas fini, mais ce n'est pas anormal puisque nous ne sommes que le 5 septembre pour une mise en œuvre le 15 décembre. Nous ne sommes pas le 13 décembre Monsieur WATTEBLED. Nous ne sommes pas deux jours avant, mais quelques mois en amont. Ces CLO vont être écrites et présentées aux sédentaires, elles vont être traduites en LILI pour les conducteurs et elles vont être présentées dans les formations de conducteurs. C'est le programme qui est devant nous. Qu'est-ce qui n'est pas clair dans cette réponse ?

M. WATTEBLED, CGT

Je vous le rappelle, je suis un élu. Je ne suis pas à la direction. J'ai besoin de savoir concrètement ce qu'il y aura dans les CLE et dans les CLO pour mon analyse et je pense que je ne suis pas le seul. Comment peut-on présenter un dossier sans avoir ces éléments-là ? Les CLE et les CLO ont une pertinence dans les endroits compliqués. Les 90 % d'écriture de CLE, je veux bien vous comprendre ou vous croire, mais quelles choses concrètes avons-nous là-dessus ? 90 %, à mon avis, ce sont les plus simples. Il y a plein de points compliqués comme des départs en courbe, des non-vision, des faisceaux un peu plus grands, du manque de personnel. L'organisation

du travail dans les gares va être déclinée par rapport à cela. Comment pouvons-nous nous prononcer ? J'entends aussi la réponse que vous faites à Madame MAHIEUX : nous n'aurons pas de consultation dessus. On change fondamentalement de process par rapport à un départ de train et on vous donne une information... Elle est fournie, 119 pages. Il n'y a que 11 pages d'explications un peu bateau. Le reste c'est la réglementation européenne, c'est la recommandation de l'EPSF et un document Réseau. À quel moment discutons-nous avec nos camarades de Réseau ? À quel moment en discutons-nous ? Le changement de process est énorme sur les agents sédentaires parce qu'ils n'auront plus cette tâche-là à faire. Ils vont être dispatchés, nous avons bien compris le jeu avec Gares & Connexions. Nous reprenons la tâche puis derrière nous allons avoir une grosse suppression d'emplois. Près de 5000 agents d'escale en France vont être mis de côté et redispachés on ne sait où. Sur la région, un chiffre s'était échappé, c'était 130. À confirmer ou pas. On enlève la boucle, d'accord. En revanche, pour les conducteurs, on charge la mule. Ça, c'est énorme, alors si vous considérez qu'une simple information, somme toute très peu fournie en termes de pertinence sur les problématiques qu'il peut y avoir dans les chantiers que nous connaissons à peu près, la Gare de Maubeuge, la Gare de Valenciennes, la Gare de Saint-Omer... Si nous n'avons pas ces éléments-là, comment pouvons-nous expliquer à nos camarades sur le terrain que tout va aller mieux et que tout va aller bien parce qu'il s'agit d'une préconisation de l'Europe ? Cela me paraît un peu cavalier. Nous faire le procès que nous sommes impertinents, moi je vous retourne le compliment.

M. RABIER, Président

Je vais tenter de répondre aux deux questions puis Monsieur FERTÉ prendra la parole. Vous voulez plus d'éléments de compréhension de la déclinaison de tout cela, de ces principes qui sont dans les premières pages. Moi, je pense que la dernière page avec la carte « cartographie AUM Hauts-de-France donne, finalement, assez bien la vision des endroits où cela risque d'être simple, autrement dit les endroits où l'on voit le signal quand on est dans une gare origine ou dans une gare de remaniement, et des endroits où il y a des modifications de procédures, en tout cas de postures, d'actions et de tâches pour les conducteurs en particulier. Nous avons cité Valenciennes et nous avons cité un certain nombre de gares qui apparaissent en jaune. Pour ces dernières, nous n'avons pas nécessairement la visibilité du signal dans les tous les cas de figure suivants le quai de départ. C'est ce qu'a expliqué Monsieur PETRIAUX, il existe une modification de procédure. Effectivement, cela change la donne, ce n'est pas rien. Soit le conducteur à Valenciennes part en marche à vue avec les questions « est-ce que tout cela permet quand même de suivre les sillons ? » et « est-ce que dans les gares autres, Douai, Arras, Abbeville..., cela va bien se passer avec l'EIC puisqu'on aura un contact avec le poste d'aiguillage tel que c'est prévu ? ». Ce n'est pas neutre ce qu'il se passe avec les conducteurs et les autres agents sédentaires, nous en convenons complètement. Vous avez, à travers cette carte, non pas les CLE ou les CLO, mais déjà les points où il y a des choses plutôt bien différentes de ce qu'il se passe aujourd'hui ou d'autres qui vont être plutôt « je vois déjà le signal donc c'est déjà une sécurité ». Pour cette histoire de devons-nous consulter ou pas, c'est un sujet de sécurité qui est très important quand on modifie des règles de sécurité. Je suis dans la boîte comme beaucoup ici depuis très longtemps et nous n'avons jamais, de mémoire, en tout cas pour moi, passé des évolutions de réglementation, du règlement général de sécurité, en consultation au sens « les représentants du personnel sont-ils d'accord ? »

M. WATTEBLED, CGT

Simplement là-dessus, d'accord, peut-être. Sauf que, là, la notion de changer un processus réglementaire ou de sécurité impacte le process du métier. C'est donc un gros changement en termes de procédures métier.

M. RABIER, Président

Nous n'avons pas dit le contraire. Je vous rejoins complètement là-dessus.

M. WATTEBLED, CGT

Donc la consultation...

M. RABIER, Président

Je parle sous l'angle juridique quand je parle de consultation.

M. FERTÉ, FO

Vous n'allez pas beaucoup m'entendre, je ne viens pas souvent et je suis content de ne pas venir souvent quand je vois comment cela se passe. Franchement, vous nous expliquez que ce n'est pas neutre, vous nous expliquez qu'il y a de grosses modifications... pour les conducteurs... Avez-vous fait des études d'impacts sur les risques psychosociaux, sur les conditions de travail... ? Non. Je reviens sur ce que disait ma camarade Madame MAHIEUX tout à l'heure. Évidemment que puisque c'est une procédure qui va impacter fortement les conditions de travail, je vous le dis et vous n'avez rien dans votre dossier qui démontre le contraire, vous devez consulter les représentants du personnel. C'est évident. D'autre part, nous ne pouvons absolument pas partager la façon dont cela se passe ici, je vous le dis. Vous cadrez les débats d'entrée et, compte tenu de la manière dont vous les cadrez, nous avons envie de vous dire « on ne viendra plus ». Vous nous dites « on n'est pas ici pour discuter du fond du dossier, on est ici pour voir comment on le met en œuvre ». Vous nous dites, à nous, que notre rôle est de vous dire comment il faut le mettre en œuvre et de faire des propositions, mais, nous, nous ne voulons pas le mettre en œuvre. Nous, nous sommes contre la suppression des autorisations de départ. Vous cadrez les débats autrement donc nous nous demandons ce que nous foutons ici.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Encore une fois, TER Hauts-de-France n'a pas le choix de s'inscrire dans cette modification. Il s'agit d'une modification qui nous est imposée.

Mme MAHIEUX, CGT

Simplement une petite lecture, article 2312-8 du Code du travail, « *Le CSE est informé et consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise...* » notamment sur son point 4 « *4° L'introduction de nouvelles technologies, tout aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité et les conditions de travail ; ...* » Je vous demande donc officiellement l'application de cet article et la consultation du CSE qui va avec.

Mme DEBAST, RS UNSA

Je voulais rebondir sur ce que vous disiez. Justement, ce n'est pas le CSE TER Hauts-de-France ni la SNCF qui a décidé de cela, donc pourquoi il n'y a pas une personne de l'EPSF présente aujourd'hui ou au prochain CSE ? Nous l'avons déjà demandé. Vous nous annoncez que cela nous est imposé, même si pour nous c'est recommandé. Nos voisins belges, entre autres, ne l'ont pas fait. Ce n'est pas pour

autant qu'on leur a mis le bâton sur la tête. Ainsi, pourquoi ne pas demander à une personne de l'EPSF d'être présente ? Nous pourrions au moins discuter et échanger avec cette personne.

M. RABIER, Président

Nous avons fait remonter cette demande et vous n'êtes d'ailleurs pas les seuls à l'avoir faite. L'EPSF, pour la SNCF comme pour d'autres entreprises ferroviaires, ne participe pas aux différentes instances des entreprises ferroviaires. Après, je ne veux pas m'étendre sur la position de l'EPSF.

Mme DEBAST, RS UNSA

Vous nous dites donc qu'ils ont été invités, qu'ils ont eu connaissance des dates de réunion et qu'ils ont été invités à venir.

M. RABIER, Président

Non, nous n'envoyons pas les dates de réunion à l'EPSF. Nous avons fait remonter cette sollicitation que vous faites et je suis même sûr qu'il y a eu d'autres sollicitations d'autres CSE, notamment voyageurs...

Mme DEBAST, RS UNSA

Bien sûr, c'est légitime.

M. RABIER, Président

La réponse de l'EPSF que l'on m'a transmise via la SNCF qui discute avec l'EPSF, c'est « non, l'EPSF ne participe pas aux instances de la SNCF comme aux instances d'autres entreprises ferroviaires ».

Mme DEBAST, RS UNSA

D'accord. Nous allons peut-être essayer de les inviter nous-mêmes.

Mme MIET, SUD-Rail

Excusez-moi, il y a quand même quelque chose qui m'interpelle, vous faites sans arrêt référence à la recommandation de l'EPSF. Là, vous y allez de bon cœur, forcément parce qu'il y a de la productivité à gagner. On ne va pas se leurrer c'est toujours le même sujet qui vient au final. En revanche, quand c'est le rapport de l'EPSF sur la situation de la sécurité, l'entreprise va contre et dénonce éventuellement ce qui est écrit dedans. Il faut savoir, ou l'EPSF est de bonne recommandation ou alors ils font de mauvais rapports et ce n'est pas une bonne analyse. À vous de choisir.

M. RABIER, Président

Je ne vais pas entrer dans ce qu'il s'est passé médiatiquement sur le rapport de l'EPSF, c'est la position du GI de SNCF Réseau. Je n'ai pas compétence pour parler en leur nom. En revanche, je me permets de revenir sur l'histoire de la consultation. Nous allons effectivement, à travers cette évolution de la réglementation, à travers la mise en place du service annuel 2020, à travers d'autres sujets qui font évoluer nos organisations, produire de nouvelles organisations dans les escales. Cela ne vous avait pas échappé, nous l'avons déjà expliqué. Là, oui, bien sûr, Madame MAHIEUX, vous avez complètement raison. Effectivement, nous présenterons des dossiers qui seront soumis à consultation quand il y aura des modifications d'organisation dans les escales. En revanche, ce n'est pas le cas sur le point précis de la réglementation AUM qui se met en place. C'est simplement cela que j'expliquais. Les conséquences

organisationnelles dans les escales, qui font l'objet d'autres dossiers à venir, feront l'objet de consultations. Là, je suis très clair.

Mme MAHIEUX, CGT

Ce n'est pas uniquement dans les escales qu'il y a des modifications importantes des conditions de travail. Le CSE devait être consulté sur la conséquence de l'autorisation de mise en mouvement.

M. FERTÉ, FO

C'est marqué dans votre document, l'ADC devient seul décisionnaire. Quand allez-vous nous consulter sur les modifications de conditions de travail des ADC ?

M. RABIER, Président

Je vous ai donné la position de l'entreprise. Cela fait partie des points de désaccord, nous n'allons pas nous raconter d'histoires entre nous.

M. FERTÉ, FO

Il n'y a donc pas de modifications sur les conditions de travail...

M. RABIER, Président

Il y a des modifications de réglementation comme il y en a régulièrement pour les conducteurs comme pour d'autres.

M. FERTÉ, FO

Il n'y a pas d'impact sur leurs conditions de travail...

M. RABIER, Président

Il y a un impact sur certaines procédures, bien sûr.

M. FERTÉ, FO

À un moment, ça me fatigue. Je ne devrais même pas parler parce que ça ne sert à rien. Il est marqué en gros dans votre document « il devient le seul décisionnaire ». Vous rendez-vous compte de ce que cela représente comme charge mentale, comme responsabilité quand on est au manche ? Il existe très clairement un impact sur leurs conditions de travail.

M. RABIER, Président

Il y a un impact sur la manière de faire les choses, de partir d'une gare ou d'une gare intermédiaire. J'aimerais que l'on puisse aussi écouter la partie Traction qui était là ce matin pour dire ce qu'il va finalement se passer et comment les conducteurs vont finalement être accompagnés. En effet, ce sont sans doute les acteurs les plus concernés par cette évolution réglementaire. Monsieur TAILLEZ.

M. TAILLEZ, CFDT

Je rejoins Xavier sur l'inquiétude qui existe. Au-delà de l'information des élus, nous nous posons des questions sur la formation des agents. Monsieur PETRIAUX, vous nous dites que 90 % des CLE ont été faites par Réseau. Je suppose que le chiffre est à peu près le même pour les RT Réseau et les LILIS au niveau conduite. Je ne sais pas si c'est le même ordre de grandeur.



M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Non, c'est moins avancé parce que pour les LILIS il faut qu'on ait les mentions des CLO, donc c'est moins avancé.

M. TAILLEZ, CFDT

D'accord, je suis donc inquiet parce que le laps de temps est court. Il s'agit un peu des débats que nous avons eus en avril. Nous avons beaucoup de gens à informer. Serez-vous prêt techniquement parlant dans vos documents pour pouvoir former les gens correctement ? Je n'imagine pas que des formations puissent commencer sans que l'ensemble de la documentation, comme les LILIS par exemple, ait été modifié. On travaillerait alors un peu à l'envers.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Justement, nous souhaitons aussi vous parler de la formation des conducteurs donc nous allons laisser la parole à l'établissement Traction qui va expliquer comment les conducteurs vont être formés. En ce qui concerne les LILIS, ils sont en cours d'écriture parce que nous avons besoin des mentions des CLE et des CLO donc nous n'avons pas pu les finaliser. En revanche, nous avons fait des réunions de travail entre l'établissement Traction et la direction sécurité pour justement voir ce qu'on pouvait déjà donner pour les formations. Je pense que je vais plutôt laisser la parole à l'établissement Traction pour expliquer comment s'organisent les formations des conducteurs. Sachant que pour les formations des agents sédentaires et des ASCT, ce sera fait par les ERC. Les pôles sécurité vont informer l'encadrement de proximité pour les ERC et l'encadrement de proximité les DPX, les aides DPX et les formateurs entreprise assureront la formation aux agents sédentaires et aux ASCT. Pour la partie Traction, je laisse la parole à Rémi PANNIER et Sébastien DUMUR.

M. PANNIER, DET ET HDF

En ce qui concerne la formation des conducteurs, j'enforce une porte ouverte, mais c'est important de le rappeler, le point de départ c'est qu'aucun conducteur ne prendra le manche après le 15 décembre s'il n'a pas été formé avec les compétences requises. Toute cette formation est bien sûr cadrée par la direction de la Traction. Elle a fait l'objet de beaucoup d'échanges. Notamment avec l'ensemble des établissements et des équipes pédagogiques des établissements. Ce chronogramme, c'est, de manière très macro, la façon dont nous allons procéder au niveau de l'établissement. Le dernier cadrage que nous avons eu, c'est la téléconférence nationale du 28 août dernier. Avant de planifier les journées de formation des ADC, nous avons trois sortes de prérequis :

- Disposer des documents y compris des documents projet. Cela concerne notamment les articles du référentiel métier ;
- Des supports de formation, notamment Lito et vidéo. La JFC2 qui va être consacrée à cette évolution réglementaire sera complètement ou en grande partie basée sur des supports vidéo et des supports au Lito lorsque le Lito sera disponible avec un maximum de cas concrets. Le bilan des CTT formés. Tous les CTT de l'établissement ont été formés en campus Traction pendant l'été.
- Intégrer les cas concrets d'UP dans le dossier pédagogique, appropriation du DP.

Nous ne voulons surtout pas que cette formation soit théorique. Il faut absolument la rendre la plus concrète possible. Par UP, nous sommes en train de monter cela parce qu'il y a un regroupement des CTT réparti sur trois jours, piloté par Sébastien, les 6, 9

et 10 septembre. L'ensemble des CTT vont être regroupés pour préparer ces formations afin de les rendre, par UP, le plus concret possible. Quand je dis « le plus concret possible », tous les LILIS ne seront évidemment pas écrits, l'assurance que nous avons c'est que les derniers LILIS, les livrets lignes...

M. WATTEBLED, CGT

À part la chanson de Pierre PERRET, qu'appelle-t-on LILIS ?

M. PANNIER, DET ET HDF

Excusez-moi, les livrets lignes. Ce sont les documents opérationnels pour les conducteurs. Les premiers sont écrits, notamment les plus importants, et nous serviront de base pour les cas concrets que nous déclinerons dans les JFC. Pour que l'on puisse se baser, que ce soit pour les Picards ou pour les gens de Nord-Pas-de-Calais, sur les livrets lignes de leur zone géographique. Après le regroupement des CTT on va tester, à partir du dossier pédagogique de TMS, notre déclinaison locale. Nous allons donc tester sur des journées de formation à blanc. La première JF ADC commence donc le 16 septembre. L'enjeu pour nous, puisque l'ensemble des JFC va être étalé sur l'automne, c'est comment un conducteur qui est formé le 16 septembre sera opérationnel dans de bonnes conditions au mois de décembre. Il s'agit de l'enjeu majeur pour nous. Nous allons donc mettre en place un certain nombre de choses, ce qu'on appelait l'accompagnement du changement en termes de communication avec un certain nombre de supports. Sébastien, veux-tu en dire un mot ?

M. DUMUR, Formation ET HDF

Tout simplement, nous allons faire de l'affichage dédié par rapport à ces nouveaux processus de départ, accompagner la sortie des documents opérationnels LILIS, les commenter et les adapter aux cas concrets pour, au fil de l'eau, habituer et accompagner le changement dans l'esprit des conducteurs. En effet, il s'agit d'un réel changement d'assemblage des conditions de départ. Nous allons également fournir des outils aux DPX pour réaliser des accompagnements ciblés sur le nouveau processus de départ des trains. Nous allons utiliser les outils de communication que nous avons et qui sont relativement réactifs. Ce sont des outils de communication descendante, on utilise la tablette, c'est assez interactif et assez direct. C'est relayé avec des points... réguliers avec les échanges entre les ADC, les points cinq minutes... les affichages locaux, les affichages dynamiques. Autrement dit, toute une vraie campagne de communication qui sera déployée jusqu'au 15 décembre et plus pour tenir compte de l'après 15 décembre parce que le 15 décembre n'est pas une finalité. Le tout est de produire en sécurité.

M. PANNIER, DET ET HDF

Je vais encore en discuter avec les chefs d'UP début septembre. Il y a toute cette campagne de communication avec les outils interactifs qui sont à notre disposition. Sur le dernier mois et demi qu'il va nous rester, les CTT vont clairement axer leurs efforts sur leur périmètre de compétence lignes de leurs conducteurs pour avoir un suivi particulier. Certains conducteurs seront peut-être plus en difficulté, les jeunes, c'est tout bête, mais nous avons des jeunes qui passent l'examen maintenant alors que la procédure change dans trois mois. Un certain nombre de conducteurs pourront être jugés fragiles. Néanmoins, l'ensemble des conducteurs seront vus le mois et demi avant la mise en œuvre de l'évolution par leur CTT, que ce soit en accompagnement, que ce soit en action de formation individuelle ou collective au Lito, par quatre par exemple... Vraiment en ciblant, de manière la plus concrète possible, sur les

périmètres de connaissances de leur équipe. C'est très important. Avec, du coup, l'aide des LILIS qui seront finalisées et de l'ensemble de la documentation qui nous sera fournie par la direction de la Traction division métiers sécurité. Le 15 décembre, sur les deux ou trois, là il faut encore qu'on mette en place notre plan d'action et notre plan de bataille. Nous aurons une présence massive de l'ensemble des CTT sur le terrain. Pas nécessairement qu'en cabine, mais en gare. En termes d'évolution réglementaire, il y a des évolutions, mais c'est surtout les méthodes de travail et les impacts FOH qui sont importants pour nous puisqu'un certain nombre de gestes métier vont évoluer. Effectivement, nous aurons un sujet de gestion du doute à traiter en termes de compétences non techniques. Là, nous aurons les cadres Traction présents dans les gares les plus à risques pour systématiquement rassurer les conducteurs. Dois-je demander l'AUM ? Oui, non... Afin que nous ayons le plus de personnels en capacité de répondre aux interrogations des conducteurs. Nous mettrons également une sorte d'astreinte téléphonique pour que tous les conducteurs qui ont un doute puissent appeler leur CTT ou puissent appeler une sorte de hotline qui le mettra en contact avec un CTT. Ensuite, comme l'a dit Sébastien, nous avons un enjeu, c'est la suite en termes d'accompagnement, de veille, de suivi. Nous mettrons cela dans le plan d'action sécurité de l'année prochaine : la façon dont nous continuons à accompagner, à suivre ces nouvelles compétences, le maintien de compétences et le retour d'expérience. J'imagine, de toute façon, qu'un retour d'expérience nous sera demandé au niveau de l'ensemble des établissements Traction sur le sujet. Sachez que le dossier pédagogique que nous a envoyé la direction de la Traction est très complet. Ils ont vraiment mis le paquet là-dessus et notamment sur les supports. En effet, ils sont plutôt dynamiques et plutôt conviviaux en termes de fond. Ce n'est pas que des diapos. Il y a beaucoup de cas concrets et d'exercices pratiques. Nous sommes donc plutôt confiants, en tout cas sur la qualité de la formation qui sera dispensée.

M. SMAGHUE, CGT

Bonjour. Dans l'information que vous donnez aujourd'hui, le chronogramme est pas mal, mais il n'était pas non plus dans les documents que nous avons eus avant pour se préparer. Ce serait bien de le mettre dedans. Avant de redemander forcément une consultation pour ce qu'il se passe ici, il faut répondre parce que nous n'allons pas nous battre pendant des années, j'ai une autre question sur le 15 décembre. Est-ce défini par l'EPSF, par le directeur de région, par qui est-ce défini ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

C'est défini par l'EPSF. Le texte EPSF s'applique au 15 décembre ainsi que le texte Réseau, le P603. Les textes sont applicables au 15 décembre. Ce n'est donc pas nous qui choisissons la date.

M. SMAGHUE, CGT

D'accord, à quelle heure est-ce alors ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

À 00h00. Cela correspond au changement de service. Je pense que l'EPSF a volontairement choisi le changement de service.

M. RABIER, Président

Monsieur WATTEBLED.

### M. WATTEBLED, CGT

Une réaction par rapport à cette présentation. Je réitère, ce serait bien que nous l'ayons avant. C'est déjà compliqué d'avoir des documents cinq à dix jours avant qui pèsent quand même. En effet, nous avons deux dossiers qui pèsent et dans cinq jours nous avons un nouveau CSE. Nous devenons des bêtes à lire et, en plus, on ne nous donne pas tout. Après, il faut également analyser en séance... bref. En réaction, rapidement, vous nous expliquez quand même qu'il y a un changement fondamental dans le métier du conducteur. Deuxième chose, 15 et 16 décembre, vous allez déployer tous les CTT sur la région sauf qu'il me semble qu'il y a, à ces périodes-là, des congés de fin d'année un peu plus qu'au mois de novembre ou au mois d'octobre. Vous n'allez pas toucher tous les conducteurs et tous les CTT ou alors vous avez refusé les congés de tout le monde. C'est une question de timing. Par ailleurs, c'est une réaction personnelle, il me semble que vous allez très vite et c'est de la précipitation, mais pas de la vitesse. Quand on parle de sécurité, c'est un peu gênant d'agir en précipitation.

### M. PANNIER, DET ET HDF

Simplement une réponse, le changement fondamental, non, Monsieur WATTEBLED, ce sont des évolutions réglementaires qui sont importantes. Ce n'est pas un changement fondamental au niveau de la conduite des trains. Ensuite, au niveau du mois de décembre, effectivement tous les CTT sont sur le terrain, je vous le confirme, il n'y a pas de congés qui nous ont été demandés à cette période. Il s'agit d'une mobilisation de l'encadrement qui est normale, comme je demande à mes formateurs d'entreprise qui sont des conducteurs de se mobiliser, comme les moniteurs... Nous sommes conscients des enjeux. Effectivement, nous devons être vigilants sur le fait que tous les conducteurs ne vont pas rouler le 15, 16... C'est la raison pour laquelle nous allons adapter notre dispositif pour toucher le plus grand nombre de conducteurs. Notamment ceux qui seront éventuellement déjà en congés avec les protocolaires qui démarrent après. Ce sera à nous de nous organiser, nous avons un vrai enjeu là-dessus, mais c'est notre boulot de le faire.

### M. TAILLEZ, CFDT

Simplement quelques questions pour avoir un peu plus de précisions. Vous nous parlez de la JFC2, si j'ai bien compris cela serait une JFC2 entièrement dédiée aux autorisations de mise en mouvement. Quand vous nous dites « cas concrets par UP », j'entends là que c'est suite aux particularités géographiques des lignes gérées par les UP que vous souhaitez aborder ces cas particuliers. Du coup, l'inquiétude qui nous était remontée aussi par les conducteurs c'était justement, face à ces cas particuliers, envisagez-vous, derrière, une mise à jour du livret des menaces ?

### M. PANNIER, DET ET HDF

Au niveau du ciblage et des cas particuliers, on monte la JFC2 de manière macro avec les évolutions, avec les supports. Je le dis c'est important parce que nous devons nous conformer aux supports puisque c'est validé par le campus. Sachant que les cas particuliers vont être notamment pris pour les exemples et serviront surtout pour le suivi plus individualisé que font les CTT sur le dernier mois et demi. L'intégration livret des menaces, oui, c'est l'une de nos priorités également. Notamment sur ceux qui ont des têtes les plus à risques. En revanche, je ne peux pas vous garantir là que l'ensemble des livrets des menaces seront refaits d'ici là puisque la priorité, pour nous, c'est le suivi. Les livrets des menaces étant quelque chose que nous avons fait

récemment, ce n'est pas quelque chose qui est indispensable pour commencer à travailler.

M. DUMUR, Formation ET HDF

Par rapport à la première question, effectivement la JFC2 sera entièrement dédiée. On aurait pu faire le choix de raccourcir le délai d'information consacrée à l'AUM, mais nous avons fait le choix de prendre le dossier pédagogique du national parce que nous avons toute liberté pour éventuellement l'adapter voire l'alléger. Pour le coup, c'est ce qu'on voit sur le chronogramme, on regroupe tous les DPX, les 6, 9 et 10, quasiment la totalité, de manière à avoir des méthodes communes et des messages communs. Sachant qu'ils ont déjà été formés par les campus. Donc des méthodes et des messages cohérents pour organiser cette journée dédiée de manière la plus efficace et de manière à travailler vraiment... L'objectif n'est pas de créer des cas concrets et d'apprendre des cas concrets. Je le rappelle, l'objectif est d'apprendre et de s'approprier un nouveau processus de départ. C'est exactement ce que nous avons fait avec les formulaires de communication quand nous avons décliné des processus PSI RPA qui modifiaient les us et coutumes de travail. À ce titre, au-delà de la réglementation, il faut accompagner le changement pour dire qu'on ait les bons comportements et les bonnes gestions de doutes. C'est l'objet de la présence terrain que l'on aura le 15 décembre et suivants. L'objectif est d'être disponible par rapport aux opérateurs pour leur permettre de lever les doutes entre la JFC et le 15 décembre avec tout un tas d'outils de communication, avec des communications dédiées, avec des affichages dédiés, de la réponse aux questions, et prendre en compte les remontées du terrain par rapport aux cas précis, les documents horaires...

M. TAILLEZ, CFDT

Deux dernières petites questions. Envisagez-vous des exercices au Lito ou des choses comme ça ?

M. DUMUR, Formation ET HDF

Il existe deux possibilités. Soit l'UP est en capacité d'aller au Lito dans ce cas il faudra privilégier le Lito parce qu'on touche, on écoute... selon la situation. En revanche, il y aura également des vidéos dédiées. Elles devraient être livrées en fin de semaine. Ce sont des vidéos produites par la CFIT. Il s'agit de l'organisme qui nous donne des supports pédagogiques validés par les campus. Charge à nous de décliner par rapport aux spécificités locales. Ce n'est pas utile de faire toutes les gares de passage, ce n'est pas nécessairement utile de faire toutes les gares origine, ni toutes les gares de remaniement. Il faut présenter la règle générale et décliner à la suite les cas particuliers du périmètre d'emploi des conducteurs. C'est la raison pour laquelle nous ne pouvons pas dire que nous aurons les mêmes cas concrets en Picardie que sur la région lilloise. D'où le regroupement pour expliciter aux DPX ce que nous attendons des déclinaisons, y compris avec des textes en projet, y compris l'accompagnement des textes en projet durant la période de septembre à décembre 2019.

M. TAILLEZ, CFDT

Monsieur RABIER, le document pourra-t-il nous être remis dans les pièces ? Dernière question, effectivement, il y a beaucoup de changements chez les conducteurs, donc la Traction est venue, mais aurons-nous le même type d'échanges avec, par exemple, l'ERC pour les agents sédentaires et les contrôleurs puisque cela entraîne aussi des changements pour eux ?

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Je vais vous répondre pour l'ERC. Il est prévu que le pôle sécurité... Déjà il faut dire que le changement est beaucoup moins important pour l'ERC. Vous avez bien compris que le changement était beaucoup plus simple pour les agents sédentaires et pour les ASCT. Néanmoins, il s'agit d'une information et non une formation au sens strict du terme. C'est une information qui est cadrée par le national. Je vous ai d'ailleurs mis les supports dans l'ordre du jour du CSE. Chaque agent sera vu avant le 15 décembre par l'encadrement de proximité, soit le DPX, soit le formateur d'entreprise.

M. RABIER, Président

Monsieur FERTÉ et Monsieur SMAGHUE.

M. FERTÉ, FO

Ça va aller, vous mettrez moins longtemps à répondre à ce que je vais vous dire. J'ai bien écouté Monsieur PANNIER, je trouve cela absolument inquiétant. On nous a d'abord expliqué qu'il y avait des changements très importants dans les méthodes de travail des ADC, j'ai bien entendu cela. Il y a donc un impact sur leurs conditions de travail. Ce sera consigné au PV, je l'espère. Cela confirme donc ce que nous disions. Par ailleurs, j'apprends que l'on va déployer des CTT les 15 et 16 décembre dans les gares considérées à risques. Vous changez donc une procédure et cela amène à créer des risques puisque maintenant certaines gares sont considérées comme à risques. Excusez-moi, mais c'est dramatique.

M. PANNIER, DET ET HDF

Lorsqu'on change des règlements, lorsqu'on a des évolutions réglementaires, on réalise, pour chaque métier, en l'occurrence la Traction, une analyse des risques. C'est comme le livret des menaces. Ce n'est pas parce que nous faisons des livrets des menaces que nous créons des menaces. Notre rôle est d'identifier quelles sont les gares qui, potentiellement, seront le plus source d'interrogations ou de doutes chez les conducteurs. Ce que j'appelle gares à risques c'est uniquement par rapport à l'analyse que nous faisons des évolutions et des différentes typologies de délivrance de l'AUM, celles qui seront le plus génératrices de doutes potentiels chez les conducteurs. Il s'agit simplement d'une manière de rassurer les conducteurs par rapport à ce qu'ils pourraient avoir à faire.

M. FERTÉ, FO

Aujourd'hui il n'y a pas de gares à risques, mais demain il y en a.

M. PANNIER, DET ET HDF

Dans ce que j'appelle gares à risques, Monsieur FERTÉ, il n'y a pas que des gares à risques. Il y a des chantiers à risques. Je pense qu'en termes de sécurité vous le savez aussi bien que moi. Notre rôle en termes de sécurité c'est systématiquement d'analyser... Ce n'est pas nécessairement les lignes les plus complexes. Vous le savez, des lignes où des conducteurs circulent fréquemment, ce sont potentiellement des lignes à risques parce qu'il y a un effet d'habitude, un effet de banalisation du risque... Notre rôle c'est uniquement, par rapport aux compétences de nos conducteurs, à leurs connaissances, à leur profil, jeune conducteur, expérimenté, oui, non... d'identifier une gare à risques. Une gare à risques pour certains peut ne pas l'être pour d'autres. Il s'agit de l'analyse fine que nous faisons et c'est le boulot du CTT de connaître suffisamment bien ses conducteurs pour savoir quelles sont les sortes

de risques potentiels. Par exemple, des gens qui sont plus sujets à ruptures de séquences pour des situations qui sont plus ou moins complexes. Cela s'appelle les compétences non techniques. C'est la gestion du doute, la gestion du stress, la priorisation des informations et on est beaucoup dans la gestuelle métier. Beaucoup plus que sur la réglementation. Autrement dit, des sites à risques pour certains peuvent ne pas l'être pour d'autres. Nous avons des lieux de stationnement de rames, des lieux de remisage, qui sont peu utilisés par certains conducteurs donc, pour eux, ils sont à risques alors que pour d'autres, ceux qui y vont tous les jours comme les CRML sur Amiens qui connaissent parfaitement le site, ce n'est pas nécessairement à risques. Cela dépend aussi de la fréquence d'utilisation ou la fréquence de travail sur ces lieux. L'analyse de risques est globale, elle n'est pas seulement sur les procédures. Elle est aussi liée au profil de populations...

M. FERTÉ, FO

Ce n'est pas ce que vous mettez en place puisque vous mettez en place des CTT dans certaines gares que vous considérez comme à risques et les CTT en question ne connaissent pas nécessairement les agents qui vont passer là, les ADC... ce n'est pas forcément leurs agents. Autrement dit, tout le discours sur l'analyse fine il ne tient pas les 15 et 16 décembre. Ce n'est pas ça qui se fait les 15 et 16 décembre. Les 15 et 16 décembre, il y a des gares où vous considérez que c'est dangereux avec la nouvelle procédure.

M. PANNIER, DET ET HDF

De toute façon, je pense que nous analysons les menaces. Par rapport aux menaces que, nous, nous identifions, que ce soit leurs conducteurs ou pas, à un moment donné, lorsqu'un conducteur aura un doute sur la manière dont l'AUM doit lui être transmis, le CTT sera là pour lui répondre. Maintenant, la manière dont nous nous organisons pour cela, c'est notre travail et nous le ferons.

M. RABIER, Président

Il y avait Monsieur SMAGHUE, Madame MAHIEUX et Monsieur WATTEBLED.

M. SMAGHUE, CGT

Je ne suis toujours pas d'accord sur l'information, sur la consultation. Je pense qu'il faut adapter le travail à l'homme et non l'inverse. C'est un peu le Code du travail, mais je pense que vous l'oubliez un peu. Puisque nous sommes dans la discussion, j'ai une question à vous poser. Pour la partie matériel, va-t-il y avoir du changement, de la réorganisation ou des changements de réglementation pour les agents de mouvement ?

M. PETRI AUX, Directeur Sécurité ET HDF

Ce sera un peu comme pour les ERC. Il s'agit d'une information qui sera délivrée par l'encadrement de proximité.

M. SMAGHUE, CGT

Je pense que les conducteurs au niveau du matériel ont une JFC. Pouvez-vous nous dire si ce sera inclus dans la JFC ?

M. PETRI AUX, Directeur Sécurité ET HDF

Je parlais des agents de mouvement qui n'étaient pas des agents de conduite.

M. SMAGHUE, CGT

Oui, agents mouvement au matériel donc agents de conduite. Je suis agent de conduite au matériel, j'ai une licence européenne.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Les agents qui ont une licence de conducteur auront évidemment la formation pour les conducteurs. Je parlais des agents au sol du matériel.

M. RABIER, Président

D'accord. Madame MAHIEUX, Monsieur WATTEBLED et Monsieur LAMBERT.

Mme MAHIEUX, CGT

Monsieur PANNIER nous dit que des risques ont été identifiés dans l'analyse des risques qui a été faite. J'aimerais savoir quelles mesures de prévention vous mettez en face de ces risques, hormis la présence des CTT qui, pour moi, n'est largement pas suffisante.

M. PANNIER, DET ET HDF

L'analyse de risques, qui est établie pour qu'on cible au plus près du terrain, sera incluse, d'une part dans nos supports de formation puisque nous allons les cibler par UP et d'autre part par le suivi que nous allons mettre en place, le fameux mois et demi avant la mise en œuvre de l'évolution par le suivi du CTT pour son équipe.

Mme MAHIEUX, CGT

Il y a donc bien une analyse des risques qui va être faite quand même de votre part autre que celle-ci et qui va quand même amener aussi des modifications du document unique.

M. PANNIER, DET ET HDF

Non, en fait quand je parle de risques au niveau de la sécurité ferroviaire, je parle de menaces. Autrement dit, sur certaines gares peu utilisées ou lorsque nous avons un doute particulier sur telle et telle manière d'avoir l'AUM, nous identifions une menace spécifique par rapport aux doutes que pourrait avoir le conducteur. Nous ne sommes donc pas sur un risque potentiel sur la sécurité du personnel.

Mme MAHIEUX, CGT

D'accord, donc la seule analyse des risques, si elle a été faite, c'est sur la sécurité ferroviaire, mais aucunement sur le personnel ni les conséquences que celle-ci va avoir sur le personnel.

M. PANNIER, DET ET HDF

Au niveau des conducteurs, l'analyse de risques qui est faite dans le cadre de la revue annuelle du document unique, nous la faisons systématiquement. Elle n'est pas liée à une évolution réglementaire particulière. Elle est liée aux évolutions des matériels... vous le savez. Au niveau de l'évolution réglementaire, telle que nous l'avons ici, nous verrons l'impact avec le document unique dans le cadre de sa revue. Nous, ce que nous identifions et notre priorité, ce sont vraiment les risques liés à la sécurité ferroviaire.

M. RABIER, Président

Monsieur WATTEBLED et Monsieur LAMBERT.



### M. WATTEBLED, CGT

Il y a quand même un changement sur le langage, sur les termes qu'on emploie. Avant, on avait des gares à particularités, courbes... Là, nous vous entendons, Monsieur PANNIER, ce sont des gares à risques. La mise en place de l'autorisation de mise en mouvement par rapport à l'autorisation de départ fait créer une nouvelle problématique puisqu'on découvre qu'il existe des gares à risques. Je vous ai écouté avec attention, en gros vous reportez la responsabilité sur l'humain. C'est l'humain qui décidera si oui ou non il y va en marche à vue. La marche à vue n'évitera jamais le nez à nez. Avant, on avait quelqu'un qui faisait l'assemblage entre l'ouverture du signal fait par la circulation, le terrain et l'agent qui était en cabine. Nous avons cet assembleur. C'était l'agent qui mettait un coup de raquette. Là, vous reportez toute la responsabilité sur l'unique et seul agent qui restera sur les rails, autrement dit le mécanicien. Je ne sais pas comment les mécaniciens vont le prendre... Pour en avoir rencontré quelques-uns, ils sont fortement inquiets. Par ailleurs, il existe quand même cette notion de ferroviaire. Il n'y a pas que TER qui roule sur les rails. Il y a aussi le Fret, par exemple. D'ailleurs, il y a même le Fret d'autres entreprises ferroviaires. Dans un chantier avec plein de voies, avec un signal de sortie, y a-t-il un risque, qui n'existait pas avant puisqu'il y avait le départ, d'une prise en écharpe par exemple ou d'un nez à nez parce qu'il n'y a plus cette boucle de rattrapage ? J'insiste sur cette boucle de rattrapage. C'était l'assembleur. Mis à part le KVB quand il fonctionne, mais il n'y a plus cette notion. Les termes sont importants en sécurité, vous le savez bien mieux que moi puisque c'est votre métier. Moi, c'est un peu moins le mien maintenant puisque l'on m'a enlevé mes autorisations de départ. Je donnais le départ et un jour on m'a dit « il n'y a plus besoins de départs ». Ce jour-là, en 2007, j'ai assisté à des situations où heureusement que j'étais AMV et que j'avais été formé et biberonné pendant longtemps. C'est toujours dedans, je vous le dis. Tous ceux qui ont vécu une formation de sécurité c'est à vue là-dedans. Heureusement, parce que j'ai évité, avec mes petits bras, deux ou trois catastrophes. J'ai également évité plein de retards avec cette notion de sécurité. Voilà, deux ou trois catastrophes. Notamment quelqu'un que j'ai rattrapé comme ça dans les voies. Si j'avais écouté ce qu'on m'avait dit en formation, enfin non, en information... En effet, on fait des informations à l'ERC sur de tels sujets. Il y aura une formation de deux jours chez les conducteurs, est-ce bien cela ?

### M. PANNIER, DET ET HDF

Non, d'une journée.

### M. WATTEBLED, CGT

Une journée. En revanche, à l'ERC, il y aura simplement une information sur un coin de table juste avant de prendre le service. Il s'agit d'un sujet important et les termes sont importants en matière de sécurité. Quand vous parlez de gares à risques, je suis inquiet. Avant, on ne parlait pas de gares à risques, mais de gares avec des particularités.

### M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Je peux répondre sur l'aspect risques de nez à nez que vous évoquez. Effectivement ce risque-là ne nous a pas échappé et nous l'avons traité. C'est la raison pour laquelle, dans beaucoup de gares, quand on n'a pas la visibilité du signal, il y a un échange verbal avec l'agent circulation qui pourra donner l'assurance que le signal est ouvert. Or, le risque de nez à nez n'existe plus si le signal est ouvert.

M. WATTEBLED, CGT

Ah bon et le poste d'aiguillage peut être au Maroc, il peut même être à l'autre bout du monde. Ce sont des postes informatisés donc il n'y a pas cette visibilité, c'est ce que je veux vous dire.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Je pense que vous faites mention des CCR enfin les CCR sont toujours commandés...

M. WATTEBLED, CGT

Non, je ne fais pas allusion aux CCR. Je vais vous prendre un exemple très concret. Le PRCI de Calais-Fréthun va commander à l'ouverture un signal à Calais-Ville. C'est peut-être Calais-Fréthun Calais-Ville, mais il y a 10 bornes. Autrement dit, il n'y a pas de visibilité et il peut y avoir un dérangement, il me semble. Il y a parfois des rats qui mangent les câbles comme à Denguin.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Des dérangements contraires à la sécurité qui feraient que l'agent circulation dirait que le signal est ouvert alors qu'il aurait un commandé un itinéraire de sens contraire, je n'en connais pas. Effectivement, je me souviens de l'épisode de Denguin où des rats rongeaient des câbles, mais c'est quand même exceptionnel. Ça, ce n'est pas la nouvelle procédure.

M. WATTEBLED, CGT

Monsieur PETRIAUX, vous vous occupez de la sécurité. Que dit le rapport, un peu fantomatique puisque personne ne l'a eu dans les mains, de l'EPSF ? Il ne rassure pas.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Personnellement je n'ai pas vu le dernier rapport qui a été médiatisé. Je vous réponds sur l'aspect risques, Monsieur WATTEBLED. Nous avons privilégié l'échange verbal entre le conducteur et le poste d'aiguillage pour que le poste d'aiguillage informe le conducteur que le signal est commandé à l'ouverture. Je regrette, mais cela évite qu'il y ait un itinéraire de sens contraire qui soit réalisé.

M. WATTEBLED, CGT

Vous confirmez donc ce que je dis. Vous reportez la seule sécurité sur de l'humain. « Vas-y mon pote, tu peux y aller, c'est ouvert, j'ai commandé l'ouverture ».

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Quand un agent circulation dit qu'il a commandé l'ouverture, il sait ce qu'il fait, il n'a pas commandé un itinéraire de sens contraire. Non ce n'est pas uniquement sur l'humain puisqu'il y a toujours l'observation du signal par le conducteur. Ensuite, il y a éventuellement encore le KVB et la répétition des signaux... Je ne peux donc pas vous laisser dire que c'est uniquement sur l'humain.

M. WATTEBLED, CGT

Monsieur PETRIAUX, je vous laisse dire ce que vous voulez, mais laissez-moi dire ce que j'ai envie de dire.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Bien sûr.

M. RABIER, Président

Monsieur LAMBERT.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Nous avons vraiment touché le fond aujourd'hui. Je n'ai jamais vu un CSE comme cela. Y compris sur un sujet de sécurité. Les réponses que nous avons aujourd'hui... Même dans l'information, vous n'êtes pas le plus complet possible. Nous n'avons donc pas le droit de débattre, pas le droit d'être consultés, et l'information vous la choisissez. Je m'explique, sur votre nouveau mode de procéder, pendant 30 ans nous avons travaillé avec quatre personnes pour qu'un train parte en toute sécurité. Aujourd'hui, il y a des gens, bien au chaud dans un burlingue, qui ont décidé qu'il fallait faire autrement, au garde-à-vous, vous mettez cela en application. Vous remettez en cause ce qui a fonctionné pendant 30 ans. Vous venez ici et vous nous le présentez, il y a des professionnels qui vous interpellent sur des faits bien concrets et vous leur dites juste, sur une question de sécurité, la main sur le cœur, « faites-moi confiance, ça va marcher ». C'est très faible comme réponse. Nous vous parlons de l'impact sur le matériel. Vous répondez qu'une information sera faite par les dirigeants du matériel. Nous vous parlons de l'impact sur l'ERC, vous dites que ce sont les dirigeants de l'ERC qui verront cela parce que l'impact est moins grand. Maintenant, il est beaucoup plus important au niveau de l'ERC parce que là il touche l'humain. Tous ceux qui expédiaient les trains, que vont-ils faire demain ? C'est ça la présentation que vous nous faites... Vous ne nous convainquez pas sur le fait que, demain, les trains vont partir en toute sécurité. Vous nous demandez juste de vous faire confiance et sur d'autres sujets, vous choisissez. Vous avez décrété qu'aujourd'hui vous nous donnez une information sur les conducteurs. Pourquoi ? Parce qu'on va charger le conducteur et tout le reste, ce n'est pas important. Nous n'arrivons pas à débattre sur les questions de réorganisation et même sur la sécurité, nous avons des niveaux de débat comme ça... au vu de vos réponses. Franchement, aujourd'hui nous avons touché le fond. Très sincèrement et je parle au nom de ma délégation. Il paraît qu'il faut venir, qu'il faut débattre parce que ce n'est pas en faisant la chaise vide que nous allons avancer. Bravo, franchement sur un sujet comme cela, sur la sécurité... Il y aurait des cheminots ici, ils auraient honte.

M. KIKOS, Secrétaire

Je vous demande une interruption de séance, Monsieur le Président.

*Interruption de séance de 11 h 20 à 11 h 36.*

M. RABIER, Président

Bien, je vous propose de reprendre nos échanges. Monsieur le secrétaire, souhaitez-vous prendre la parole ?

M. KIKOS, Secrétaire

Monsieur le Président, je vais vous faire lecture d'une motion.

M. KIKOS, Secrétaire, donne lecture d'une motion :

*Monsieur le Président,*

*Vu le dossier d'information sur le projet d'évolution des procédures applicables à la mise en mouvement des trains présenté le 5 septembre 2019 par la Direction régionale*

*TER Hauts-de-France. En effet, la direction accélère sa politique de suppressions massives d'emplois pour préparer le transport de voyageurs à une concurrence débridée.*

*C'est sous couvert d'une prétendue simplification réglementaire ou d'une harmonisation européenne que la Direction SNCF a appuyé sur le ventre de l'EPSF pour qu'elle déverrouille les prescriptions réglementaires afin de supprimer les procédures d'autorisation de départ.*

*Au-delà des conséquences sur l'emploi, la suppression de l'autorisation de départ pour mettre en place une procédure de « mise en mouvement » est une grave dégradation de la sécurité. Mesurant les conséquences très prévisibles de ce délitement, la Direction s'évertue à fuir et à éluder les questions posées par les élus ce jour en assemblée plénière. Dans la plupart des situations, ce sont bien les conducteurs qui auront la charge de nouvelles responsabilités.*

*Sur la base du PV de CSE tenu ce jour, il apparaît clairement :*

- *L'impact sur l'emploi ;*
- *Les conséquences sur les boucles de sécurité ;*
- *Pas de CLE, aucune certitude sur la date de leur finalisation ;*
- *Pas de CLO, aucune certitude sur la date de leur finalisation ;*
- *Aucune information ni échange avec les collègues de SNCF Réseau ;*
- *L'impact « évaluation a priori des risques » ;*
- *Un cahier des charges Formation (inégal selon les métiers et trop allégé, par exemple l'absence d'informations dans les ERC) ;*
- *Pas de consultation prévue en CSE TER Hauts-de-France, alors qu'en séance la direction explique que c'est un changement profond de la procédure.*

*Au vu de la date de mise en application prévue le 15 décembre 2019, les élus du CSE TER Hauts-de-France, réunis ce jour, alertent les élus du CSECGPF afin d'apporter des éléments complémentaires au niveau national de la situation inquiétante en Hauts-de-France dans les actions qu'ils pourront entreprendre au niveau national.*

*Nombre de votants : 25*

*Pour : 25*

*Contre : 0*

*Abstention : 0*

La motion est votée à l'unanimité, Monsieur le Président.

M. RABIER, Président

Bien reçu donc si je peux l'avoir assez rapidement pour la transmettre au Président du CCGPF. Ce dossier a normalement déjà fait l'objet d'une information également en CCGPF et des groupes de travail ont actuellement lieu au niveau central sur cette évolution par la commission sécurité. Je pense que cette motion sera mise dans les débats des travaux en cours qui ont lieu nationalement parce que, vous l'avez compris, ce n'est pas un sujet régional. Nous pouvons donc clôturer ce sujet et je remercie Jean-Marie PETRIAUX.

M. PETRIAUX, Directeur Sécurité ET HDF

Je vous laisse, au revoir Mesdames et au revoir Messieurs.

M. RABIER, Président

J'ai désormais à mes côtés, pour le deuxième point, Jean-Philippe MARTIN, le DT de l'ERC Picardie. Nous passons donc au deuxième point.

## 2) Information sur le projet de réorganisation de la lutte anti-fraude et de l'espace de vente en gare d'Amiens de l'ERC Picardie, Partie 2 : l'espace de vente en gare d'Amiens de l'ERC Picardie.

M. RABIER, Président

Avez-vous une déclaration préalable ? Monsieur LECOMTE

M. LECOMTE, RS CGT, donne lecture d'une déclaration liminaire :

*Monsieur le Président,*

*Malgré plusieurs éléments montrant des liens de cause à effet entre les nombreuses réorganisations et l'augmentation notoire des difficultés pour les agents d'assurer pleinement et sereinement leur travail, vous maintenez le cap et continuez votre politique de démantèlement de l'entreprise.*

*Le CSE, pour lequel nous sommes réunis ce jour, le prouve une nouvelle fois. Deux réorganisations sont à l'ordre du jour. Lors du précédent CSE, vous avez abordé brièvement le NEV d'Amiens en utilisant le terme « évolution d'ouverture des guichets », précisant que le langage utilisé n'étant pas le plus important. Il est bon de rappeler, Monsieur le Président, que les mots ont un sens et selon leur utilisation le ressenti peut être différent. Parler d'évolution d'ouverture de guichets n'a pas le même impact dans l'esprit que suppression de guichets, tout comme Plan de sauvegarde de l'emploi et plan de licenciement, pourtant le résultat est bien le même. Nous connaissons bien vos méthodes d'utilisation de la novlangue pour tenter de passer en douceur votre politique destructrice de l'entreprise. Pour le sujet qui nous concerne, en l'occurrence du NEV d'Amiens, la sémantique lexicale ne sera pas suffisante pour faire adopter votre projet. Dès l'annonce de votre volonté de réorganiser l'espace de vente, celui-ci a été contesté par l'ensemble des agents du NEV. Depuis le mois de mai, l'ensemble du personnel de vente s'est mobilisé contre ce dossier, jours de grève suivis à 100 %, pétitions massivement signées notamment par les usagers qui, rappelons-le, s'opposent également à la fermeture des guichets. De plus, les élus politiques de proximité ne comprennent pas la position de la Direction SNCF. Malgré cela, le nouveau projet ne diffère que très peu de la première version. En effet, le premier point de discordance concerne le nombre de guichets ouverts sur l'amplitude des horaires d'ouverture de gare. Il est totalement irresponsable d'envisager uniquement deux guichets pour répondre à la demande des usagers. Cette situation ne fera que dégrader les conditions de travail du personnel pourtant déjà bien mises à mal comme vous le savez. À ce propos, un rapport d'enquête vous a été remis à ce sujet. De la même manière, la suppression de quatre postes au cadre d'organisation ne fera qu'accentuer le dumping social.*

*Une fois de plus nous constatons malheureusement que ce dossier est bien mal ficelé. Nombre de questions restent en suspens.*

*Lors de la réunion CSSCT du 6 mai, le président précise que les dossiers soumis aux membres de la CSSCT définissent les grands principes et que les détails seront précisés en CSE. Nous sommes donc en attente de ceux-ci, dans le projet il est question de modification des habitudes de consommation de la population. Si l'on ne peut nier l'importance désormais des achats réalisés par le digital (Internet ou bornes automatiques), il n'en demeure pas moins que de nombreux usagers continuent d'avoir recours aux guichets. Lorsque, dans votre projet, vous parlez de conserver notre capacité de réponse aux attentes des usagers en réduisant l'offre guichet, vous réalisez l'effet inverse à celui recherché. C'est une position véritablement schizophrène que l'on retrouve dans votre réorganisation. Il suffit de constater de visu la situation au quotidien dans la gare d'Amiens. Selon les périodes de la journée, il y a nécessité d'avoir la totalité des guichets ouverts. Le nombre d'usagers dans la file d'attente en témoigne. Lorsque vous affirmez que, pour être servi, le temps d'attente est de moins de dix minutes, la mise en application de votre projet va augmenter ce temps d'attente. Nous sommes bien loin de votre volonté de répondre aux exigences des usagers. Il serait bienvenu de porter à notre connaissance les résultats issus des enquêtes comme celle qui stipule qu'un temps d'attente de trente minutes est acceptable. Parler de renforcer le parcours client lorsque l'on supprime la bulle d'accueil est également un non-sens. Nous savons pertinemment que la seule logique qui vous anime dans toutes les restructurations est la recherche de profit maximum et que désormais le service rendu aux voyageurs est devenu secondaire. Dans le cas du NEV, qui nous préoccupe, une véritable étude sérieuse devrait nous être présentée. La gestion des files d'attente repose sur des probabilités, plusieurs lois permettent de le faire et sans entrer dans des calculs de spécialistes, nous aimerions avoir à disposition les comptes rendus des taux de fréquentation en fonction de la plage d'ouverture de la gare et quel modèle de gestion de file permet d'affirmer que deux guichets seront suffisants pour répondre à la demande. Comme cité plus haut, avant même une étude, les agents des guichets sont les mieux placés pour connaître l'affluence dans la gare d'Amiens. Si vous aviez une véritable volonté de dialogue social, l'avis du personnel ainsi que celui des organisations syndicales seraient entendus et parfois pris en compte. À ce propos, que penser de la position du Directeur de l'établissement traction des Hauts de France qui, sans aucun motif valable, refuse la présence d'un membre qualifié à une CSSCT pourtant autorisée par le Code du travail et le règlement intérieur du CSE TER Hauts de France ?*

*Monsieur le Président, une nouvelle fois nous vous demandons de suspendre toutes les réorganisations, ne pas l'entendre et vouloir passer en force n'est pas la solution. Pour que des projets soient efficaces, il faut qu'ils soient acceptés des salariés, ce n'est pas le cas de votre projet de réorganisation du NEV d'Amiens. À n'en pas douter, le personnel de vente de l'ERC Picardie maintiendra le rapport de force pour conserver son outil de travail.*

*Monsieur le Président, je vous remercie de votre attention.*

M. RABIER, Président

Merci, j'ai cru comprendre qu'il n'y avait pas d'autres déclarations. Ce dossier est sur la table depuis maintenant plusieurs mois, vous avez raison. Il a fait l'objet de différents travaux, études, avec d'ailleurs le concours des membres de la CSSC cet été même. Vous ne l'avez pas cité, mais il y a eu un droit d'alerte, un certain nombre d'événements

et des CSSCT pour étudier cette situation et les mesures qu'il convenait de prendre. Un rapport d'expertise a été rendu à la fin du mois de juillet. De quoi parle-t-on ? Nous parlons d'une réorganisation dans une gare où il y a plusieurs guichets et, j'ai encore eu l'occasion de l'expliquer la semaine dernière, dans un contexte où nous sommes, pour ce qui concerne la convention actuelle ou la future avec le Conseil régional, cadrés sur les horaires, les amplitudes de présence d'agents qui offrent de services de vente. En revanche, nous ne sommes pas cadrés sur le nombre de guichets qu'il doit y avoir dans cette amplitude. Pour les gares où il n'y a qu'un seul vendeur, j'ai envie de vous dire qu'il n'y a pas d'évolution possible sauf si le Conseil régional y consent et cela arrive quelques fois quand il nous demande de passer un poste de jour en matinée pour quelle que raison que ce soit. Dans les gares où il y a plusieurs guichets, nous travaillons, sur Amiens comme sur d'autres sites, à optimiser bien évidemment le nombre de guichets par rapport au flux de clientèle constaté. Nous regardons également, dans chaque réorganisation, comment ces évolutions dans l'organisation impactent l'emploi et que deviennent ou pas les gens par rapport à la future organisation qui doit avoir lieu. C'est un point très important pour la ligne hiérarchique et la partie RH que je représente également. En l'occurrence, en ce qui concerne le dossier du NEV d'Amiens, nous sommes déjà, pour x raisons, dans une situation de gestion prévisionnelle de l'emploi qui est quasiment égale à la situation future du cadre d'organisation. Je ne dis pas que c'est bien, je dis que c'est les faits. En réalité, nous n'avons quasiment personne qui se retrouve sans poste dans cette affaire. C'est déjà un point très important lorsque l'on conduit des réorganisations parce que c'est souvent le premier réflexe de tous les dirigeants de regarder comment la situation de l'emploi va évoluer et comment nous allons évidemment accompagner tout cela. Sur le fond, des travaux ont été menés. Il existe un rapport de force, je crois qu'il ne faut pas nier l'évidence. Il y a eu une grève, vous l'avez souligné. Il y a une enquête qui a fait un travail, des points sur lesquels nous avons, nous aussi, bien évidemment commencé à travailler, d'autres points sur lesquels on avait annoncé, Jean-Philippe MARTIN, le 31 juillet, des actions qui commencent à se mettre également en œuvre et des points durs sur lesquels nous ne sommes pas d'accord. C'est la vie normale des échanges. Il existe des points sur le fond sur lesquels il y a des désaccords assez importants, sur ce qu'il faut faire, comment le faire. Nous avons également noté, dans cette affaire du NEV, qu'un sujet de formation était très important puisque la Picardie se trouve confrontée, avec la mise en place de la nouvelle région, à une évolution de sa tarification et des évolutions pour les voyageurs avec des supports, des pratiques qui n'existaient pas avant. En tout cas, une évolution peut-être un peu plus forte que ce qu'il se passe ailleurs. Vous avez déjà d'autres habitudes sur Lille par exemple ou sur Paris. À travers ces différentes enquêtes et les différents débats entre les vendeurs, la ligne hiérarchique, les représentants du personnel, CSSCT, il y a eu aussi un point particulier qui n'est pas, pour moi, fini. En tout cas, des actions de formation ont eu lieu dès cet été permettant ainsi de « mettre à bord » les vendeurs afin qu'ils soient à l'aise avec toutes ces évolutions. Il n'y a pas qu'un sujet de réorganisation en tant que tel, mais il y a aussi tout un environnement d'accompagnement, de prise en charge et de définition dans la plage horaire qui nous est imposée dans le cadre de la convention, de comment on fait et quelle concertation on peut mettre en place. La définition du besoin, nous souhaitons toujours la concerter avec la ligne hiérarchique, avec même les vendeurs et les vendeuses quand les conditions s'y prêtent. Ce n'est pas toujours simple. Nous sommes là-dedans, il y a eu des propositions de groupes de travail qui ont été faites cet été. Voilà. Les choses avancent. Monsieur ESPINOUSE.

M. ESPINOUSE, CGT

Je vais revenir sur le plan du NEV. On est en train d'intervenir sur une information de la réorganisation du NEV sauf que, entre-temps, un rapport d'enquête vous a été remis. Dans ce rapport d'enquête, il y a eu, le 31 juillet, des mesures de prévention données par Monsieur Jean-Philippe MARTIN sans avoir eu le temps d'étudier ce rapport d'enquête. À ce jour, je pense que vous avez eu, comme tout le monde, largement le temps de l'étudier. Au-delà de ça, aucune mesure de prévention n'a été mise en place via un retour de CSSCT et, encore une fois, l'idéal aurait été de déclencher un CSE extra, ne serait-ce que par rapport à ce rapport d'enquête de façon à ce que chaque membre et chaque élu du CSE puisse étudier ce rapport d'enquête. Moi, je fais ça un petit peu à l'arrache comme ça, mais je pense qu'il serait nécessaire de voter la possibilité de déclencher un CSE extra de façon à ce que chaque élu CSE puisse être informé et avoir connaissance de ce dossier de façon à ce que vous, vous mettiez aussi vos mesures de prévention par rapport à ce rapport d'enquête. Après, éventuellement, on pourra travailler sur une vraie réorganisation du NEV d'Amiens. La souffrance au NEV d'Amiens est aussi liée à cette réorganisation. Aussi bien il existe un problème de management, le problème de management est lié à la réorganisation donc si on met la réorganisation avant même les moyens de prévention, nous sommes toujours dans les mêmes difficultés, les mêmes complications qui perdurent à l'heure d'aujourd'hui. Vous pouvez continuer à dérouler, à dire qu'il faut le mettre en place, mais on ne prend toujours pas en compte la souffrance des agents.

M. RABIER, Président

Je vais commencer à répondre puis je laisserai la parole au DT. Vous dites que nous n'avons pas organisé les débats et les échanges en CSE extra. Nous sommes en CSE extra aujourd'hui et ce point est à l'ordre du jour. Je rappelle une lapalissade.

Mme MAHIEUX, CGT

La réorganisation, mais pas le rapport d'enquête.

M. RABIER, Président

D'accord, je n'avais pas compris. Néanmoins, la réorganisation est quand même la source des inquiétudes et des risques psychosociaux qui émanent de votre rapport d'enquête. Nous avons bien une cause d'origine qui est quand même la réorganisation. Nous allons au moins être d'accord là-dessus.

Mme MAHIEUX, CGT

Une des causes.

M. RABIER, Président

Une des causes, mais elle en fait partie.

Mme MAHIEUX, CGT

Oui, mais vous prenez encore les choses à l'envers. Vous deviez revenir vers nous après avoir pris connaissance du rapport d'enquête pour nous faire des mesures de prévention. Ce n'est quand même pas moi qui l'ai inventé. C'est sorti de vos dirigeants. Résultat, aujourd'hui il n'y a aucune mesure de prévention qui a été faite de votre part par rapport à ce rapport d'enquête dont vous avez eu connaissance. Aujourd'hui, vous conservez quand même le même projet alors que ce projet-là met en difficulté et en souffrance les agents. Ça, c'est identifié dans le rapport. Effectivement, pour pouvoir



prendre les choses dans le bon ordre, comme le dit Monsieur ESPINOUSE, il aurait fallu un CSE extra, que les élus puissent consulter le rapport d'enquête et que vous mettiez des mesures de prévention en face avant de continuer à dérouler vos projets qui mettent tout le monde en difficulté.

M. RABIER, Président

Il y a eu un droit d'alerte. Vous étiez, comme d'autres personnes, à l'origine de ce droit d'alerte que nous avons traité avec plusieurs moments, enquête immédiate, CSSCT... Il y a eu des annonces faites en CSSCT. Notamment, de mémoire, le 16 juillet et le 31. Vous avez d'ailleurs contribué, avec votre rapport d'enquête, à faire des propositions ou à souligner des points sur lesquels nous devons impérativement travailler. Nous n'avons pas attendu que le temps passe, y compris cet été avec les congés, pour agir. Dès le 16, des premières mesures ont été faites. Je vous parlais tout à l'heure des formations, cela faisait partie des points qui étaient soulignés par les personnels. Nous avons aussi un devoir de prévention en tant qu'employeurs. Le rapport d'enquête contribue à alimenter les mesures possibles de prévention. Nous en avons, nous aussi, à prendre, nous avons commencé à les mettre en œuvre et nous allons poursuivre. L'affaire n'est pas terminée. Nous sommes un peu au milieu du gué puisque nous avons prévu des choses, notamment des groupes de travail... Qu'avons-nous fait, nous direction, en particulier par rapport aux annonces qui ont été faites par Jean-Philippe MARTIN le 31 juillet ? Puisque c'est la question que vous posez depuis l'été. Vous pouvez dire que ce n'est pas bien, pas utile... Nous, nous pensons que cela peut faire sens et que cela peut aider les collectifs de travail. Nous avons décidé qu'il devait y avoir un coaching collectif que nous avons quasiment monté. En août c'était compliqué puisque les gens étaient en vacances. Ce coaching collectif va se mettre en place pour les personnels du NEV. Nous avons décidé qu'il aurait des permanences...

M. ESPINOUSE, CGT

Je voudrais simplement une définition du coaching collectif parce que moi je ne connais pas.

M. RABIER, Président

Il existe beaucoup de coachings individuels en réalité. Beaucoup de personnes dans beaucoup d'entreprises, quelle que soit leur situation, quel que soit leur niveau de responsabilité, peuvent se faire aider par un coach. Ce n'est pas un aveu de faiblesse, ce n'est pas honteux, ce n'est pas quelque chose de bizarre. Cela permet à un salarié, d'une façon générale, dans une entreprise, d'être plus à l'aise dans l'accomplissement de ses missions, quel que soit son niveau de responsabilité. Pourquoi ? Parce qu'il y a une personne externe qui est censée avoir des compétences pour observer, conseiller, permettre à un individu d'être meilleur dans la conduite de ses missions. En individuel, c'est plutôt connu et c'est relativement efficace. En collectif, c'est moins connu, je le reconnais volontiers, et c'est quelque chose qui se met progressivement en place. J'ai la chance d'avoir des contacts avec des entreprises qui se perfectionnent là-dedans et qui sont amenées à participer pour résoudre des situations dans lesquelles nous sommes un peu en difficulté pour gérer...

Mme MAHIEUX, CGT

Ça, c'est pour régler quelle problématique du NEV alors ?

M. RABIER, Président

Ça, c'est la problématique de la cohésion d'équipe, si je veux le faire simple, entre la ligne managériale et tous les agents de l'équipe. On sent bien, vous l'avez souligné et nous avons pu l'observer, qu'il existe une problématique de cohésion d'équipe qui doit se régler. Il s'agit d'un outil qui va nous aider à régler cette problématique. Je n'ai pas la certitude...

Mme MAHIEUX, CGT

C'est comme une médiation.

M. RABIER, Président

Ce n'est pas une médiation. Une médiation c'est davantage entre deux personnes qui, pour x raisons, n'arrivent plus à communiquer entre elles.

Mme MAHIEUX, CGT

On y est.

M. RABIER, Président

Ce n'est pas cela que nous avons observé. Ce n'est pas connu, donc effectivement nous avons peut-être du mal à convaincre que c'est une bonne idée. Nous, nous pensons, parce que nous avons des expériences vécues dans d'autres coins en France, parce que j'ai été convaincu par cette entreprise que l'on fait intervenir, parce que le DET était convaincu, que cela peut être une idée qui peut faire avancer un certain nombre de sujets, d'incompréhensions et de mauvaises manières de fonctionner ensemble. Ce n'est parfois pas simple de fonctionner ensemble. Nous sommes la seule région à avoir cela. Nous faisons souvent intervenir le pôle de soutien psychologique dans les situations de RPS. Il s'agit d'un pôle qui est aujourd'hui unanimement reconnu dans l'entreprise. Il intervient régulièrement pour les roulants, conducteurs, pour les ASCT... Nous, nous sommes dotés d'une ressource supplémentaire qu'est Arnaud MOREL, le sophrologue du travail. Il fait un boulot extrêmement intéressant, en particulier pour les conducteurs qui échouaient dans les examens. Il peut développer des manières intéressantes à connaître, en tout cas pour les salariés qui en ont besoin, pour leur permettre de mieux gérer certaines situations qu'ils vivent. Je vais le dire avec mes mots Madame MAHIEUX, nous pensons aussi que, quand il y a eu des doutes sur le modèle managérial en vigueur au sein de cette unité, sur comment cela fonctionne, des agents qui se sentent un peu pressurisés... Nous avons souhaité, parce que cela fait également partie de notre rôle avec Jean-Philippe MARTIN, qu'il y ait une vision de la référente éthique chez nous de cette affaire de manière neutre puisqu'elle fait partie de la DRH, elle n'est pas dans l'établissement, d'un certain nombre de dirigeants pour recueillir aussi leur avis. Vous avez pointé, dans votre rapport d'enquête, des problèmes, des suspicions par rapport à cela. Nous devons, si c'est vraiment le cas, les traiter. En tout cas, l'enquête a commencé, est en cours et nous reviendrons évidemment vers vous quand elle sera complètement terminée, mais elle n'est pas terminée. En ce qui concerne les groupes de travail, Philippe MARTIN avait prévu ce que sont les bons horaires, la régulation du nombre de voyageurs, des missions, comment tout cela fonctionne et, en fait, plutôt une participation des agents avec leur hiérarchie dans cette affaire. Ça ne vous a pas échappé parce que vous connaissez le dossier bien mieux que moi, qu'il y a eu aussi des réorganisations de locaux avec des dirigeants qui ont changé de site... Ce que nous cherchons avant tout ce n'est pas simplement de passer un dossier en CSE. J'ai

envie de vous dire que ce n'est pas le plus difficile en tant que tel. Nous cherchons clairement, sur ce NEV, nous l'avons tous identifié, vous l'avez pointé, il y a des droits d'alerte, ce n'est pas le fruit du hasard... Jean-Philippe MARTIN a organisé plusieurs CSSCT avec des étapes, a organisé une enquête où il a donné des moyens concrets, non négligeables, quatre personnes pendant quasiment un mois. On ne peut pas dire qu'on ait complètement ignoré la demande et la pertinence de cette demande. Maintenant, c'est plutôt le mode « que fait-on de tout cela ? » Passons-nous véritablement à un mode où on active des choses que vous partagiez ou pas, mais nous, nous avons des responsabilités aussi en tant qu'employeurs et comment allons-nous faire pour lancer ces groupes de travail avec les personnels pour que l'on remette une certaine sérénité dans le NEV d'Amiens ? Voilà comment moi, aujourd'hui, je perçois les choses.

#### M. LECOMTE, RS CGT

Pour revenir sur le sujet de la réorganisation du NEV, sur le fond du problème, il y a effectivement cette histoire de rapport d'enquête qui est un élément, mais, dans votre projet de réorganisation, ce que vous avez dit suite à la déclaration c'est bien beau, mais, concrètement, vous ne changez rien à l'origine du projet. Moi, je n'ai toujours aucun élément qui permet de justifier qu'avec deux guichets ouverts vous allez mieux marcher qu'actuellement lorsqu'il y a six guichets ouverts le vendredi après-midi. Ça, il faut me l'expliquer, il faut me le démontrer. Démontrez-le-moi. Vous parlez de rapport d'enquête, mais de quel rapport d'enquête parlez-vous ? À part celui-là, avez-vous fait des enquêtes pour savoir à quel moment de la journée il y a tant de voyageurs dans la file d'attente, à d'autres moments il y en a tant. En ce qui concerne l'ouverture de la gare, vous dites que vous êtes contraints par le Conseil régional, mais concernant le nombre de guichets, vous n'êtes pas contraints par le Conseil régional puisque c'est uniquement l'ouverture de la gare. À ce propos, une gare comme Amiens qui ferme à 19 h 45 c'est quand même un peu limite. Il s'agit quand même d'une gare importante. C'est de cela dont j'ai besoin, mais il n'y a rien du tout dans votre rapport. Ça a été dit, c'est mal ficelé et il n'y a rien. Vous n'avez aucun élément qui permet de dire que l'on va avoir 30 minutes d'attente dans la file, que l'on va avoir 10 minutes... Vous dites qu'actuellement il y a moins de dix minutes, quel est le voyageur qui va dire « moi je préfère avoir 30 minutes d'attente dans la file, 10 minutes ça ne me convient pas » ? Vous allez dégrader la situation puisque vous le dites dans votre projet. Nous sommes bien d'accord là-dessus, vous allez dégrader la situation. Quand on dit que 30 minutes d'attente c'est acceptable. Oui, c'est peut-être acceptable chez Euro Disney pour faire telle attraction, mais 30 minutes pour attendre un billet train ce n'est pas sûr que ce soit acceptable. Là, dans votre rapport, vous dégradez la situation. Que faites-vous concrètement ? Comment l'expliquez-vous ? C'est ça que j'ai besoin de savoir. Il s'agit d'un Comité Social et Economique, sur quels chiffres vous basez-vous pour dire cela ? Vous dites que les gens changent leurs méthodes d'achat, effectivement, mais pourquoi y a-t-il toujours autant de monde dans les files d'attente ? Parce que vous les obligez à se rendre sur les bornes automatiques. Les gens n'ont pas envie d'y aller, mais vous allez les obliger à aller sur les bornes automatiques. Votre projet n'est pas bon et si vous continuez à le passer en force, vous supprimez quatre postes, vous dites que cela n'a pas d'impact sur les agents, forcément puisqu'on est déjà en sous-effectif au NEV d'Amiens. Vous ne couvrez pas tous les postes. La question est là et vous ne voulez pas l'avouer, mais vous voulez réduire le personnel uniquement pour les gains financiers et pas pour apporter une meilleure solution pour les usagers. Ayez la franchise de le dire, Monsieur le Président. À un moment donné, il faut dire les

choses. Les gens se battent pour défendre leur emploi, ils se battent pour fournir un service de qualité à l'usager et, vous, vous continuez et vous persistez. Vous avez eu des grèves, vous avez eu des manifestations, les gens signent des pétitions, ils sont contre la fermeture des guichets et vous vous continuez quand même. Je ne connais pas de chefs d'entreprise qui flinguent leur entreprise à ce niveau-là. Moi, je n'en connais pas qui vont dans ce sens. Quand vous avez un problème, vous vous retranchez derrière le Conseil régional. Votre projet n'est pas bon. Il n'est pas bon, il n'est pas accepté. Quand je vous dis que le personnel du NEV va continuer à se battre contre, il va continuer à se battre contre. Il me faut des éléments, il n'y a rien dans votre dossier. Il n'y a aucun élément. Êtes-vous allé voir le NEV d'Amiens, Monsieur RABIER ? Êtes-vous allé voir les agents du NEV d'Amiens pour leur demander comment ils voyaient la chose, comment ils voyaient leur travail ?

M. RABIER, Président

Personnellement non. Je connais le NEV d'Amiens et je passe à la gare d'Amiens régulièrement, mais...

M. LECOMTE, RS CGT

Moi quand je fais des sondages je fais des pointages. Quand j'y vais le vendredi après-midi à 15 h 00, je peux vous dire qu'il y a une file d'attente et six guichets ouverts. Demain, vous supprimez quatre guichets, que va-t-il se passer concrètement ? Ça, c'est du concret, ce n'est pas des histoires d'ouverture, d'adaptabilité. Que fera-t-on quand il y aura deux guichets ouverts ? Là, derrière, on peut travailler sur les conditions de travail et le stress au travail parce que les gens qui sont derrière les guichets s'en prennent plein la figure. La question est là, continuez-vous à passer cela en force au 1<sup>er</sup> octobre ou pas ? Êtes-vous capables de discuter et de dialoguer avec les OS et le personnel pour dire « on pose tout à plat, on arrête ça et on étudie » ? Effectivement, il peut y avoir des évolutions, ça, nous pouvons le comprendre. En revanche, supprimer brutalement quatre guichets comme cela, c'est totalement irresponsable.

M. RABIER, Président

On ne va pas se camoufler, je ne vais pas me camoufler derrière des explications fumeuses. Ce projet, je vais le dire très clairement, est un projet de productivité. Nous n'allons pas nous mentir là-dessus puisqu'il y a quatre emplois en moins. Une fois que j'ai dit cela, vous me dites que ce n'est pas bon pour les usagers. En gros c'est ça votre discours, « vous ne l'avez pas concerté avec les agents et une partie du Conseil régional ou des élus locaux ne vous suit pas ». Le 3 juillet, de mémoire, nous avons présenté, le directeur de région avec Madame MARQUET, ce qu'il y a dans la future convention qui va être signée d'ici quelques jours. Il y a un volet économique qui est quand même présent dans cette future convention. Ça n'a échappé à personne et nous n'avons pas non plus masqué ce point-là. Il y a une trajectoire, pour les années qui sont devant nous, qui demande à l'entreprise SNCF de faire des choses avec des attendus précis sur les guichets, sur les contrôleurs, sur la qualité de service et, en même temps, des économies sur les structures, sur la manière générale dont fonctionne notre entreprise. Bien évidemment, dans tous les compartiments de l'entreprise où ces économies sont possibles sans dégrader le service, on s'attelle à travailler ces sujets pour répondre à la fois à un meilleur service, mais pas nécessairement plus cher. C'est une équation, je vous l'avoue, qui est très difficile dans un certain nombre de cas de figure. Néanmoins, c'est cela notre feuille de route et nous n'allons pas nous voiler la face par rapport à ces éléments économiques qui

sont très présents. Je le répète, nous sommes cadrés sur les amplitudes et nous recherchons, nous SNCF, à optimiser, bien évidemment, le nombre de guichets... Nous ne sommes pas non plus dans la politique Voyages. Nous avons eu des débats difficiles, voire houleux, avec le directeur de l'ESV de l'époque en CE précédemment. Voyages est dans une politique extrêmement offensive sur sa politique de guichets. TER n'est pas dans cette politique-là. Néanmoins, nous régulerons les gares multiguichets dont Amiens fait partie. Effectivement, il y a des gains économiques qui sont nécessaires à TER Hauts-de-France dans la trajectoire qui est devant nous. J'entends qu'il existe des conséquences en termes d'organisation et d'emploi derrière. Ce n'est pas neutre puisqu'il y a des gains donc il y a des effets. Nous, là-dessus, nous ne pourrions pas dévier fortement de cette trajectoire. Ce n'est simplement pas possible par rapport aux échéances qui sont devant nous, par rapport à l'ouverture à la concurrence, par rapport à plein de débats que nous avons eus. Je sais qu'il s'agit d'un débat de fond que vous ne partagez pas, vous, comme d'autres organisations syndicales. Je suis complètement conscient de tout cela. Me dire « cette organisation-là, on n'en veut pas », je l'entends. Le pouvoir d'organisation que nous avons en tant qu'employeur dans le cadre de la convention actuelle et future nous permet et nous demande de réfléchir en permanence à la façon de réajuster les organisations. Monsieur LAMBERT.

#### M. LAMBERT, SUD-Rail

Je tiens à appuyer ce qui a été dit par Christophe LECOMTE. Vous dites que vous ne pouvez pas dévier des économies que vous avez à faire... au détriment des salariés ? Moi, je n'ai pas participé à l'enquête, mais je suis allé voir les collègues d'Amiens et eux nous disent qu'à l'effectif actuel c'est déjà compliqué pour eux. Pourtant, vous allez encore enlever de la ressource. Non seulement vous faites cela, mais en plus vous ne donnez pas les éléments qui vous permettent de faire ça. Vous allez peut-être mal le prendre, mais moi je ne sais pas si le chiffre d'affaires n'est pas suffisant. Ce n'est pas fourni. À quel moment y a-t-il du monde ? À quel moment n'y a-t-il pas de monde ? Je ne vais pas reprendre tout ce qui a été dit par Christophe LECOMTE, ce serait redondant. En plus, vous dites que vous allez continuer parce que vous avez des économies à faire, mais vous n'avez pas uniquement ce rôle-là. On est prêt à tout, y compris à accepter que des conditions de travail de salariés se dégradent avec les risques que cela peut représenter. Je suis désolé de vous le dire, mais c'est grave ce que vous venez de dire, Monsieur RABIER. D'autant plus que vous nous demandez de vous croire sur parole, comme pour le sujet précédent. Vous ne fournissez pas les éléments qui vous permettent de supprimer quatre postes sur le NEV d'Amiens. Nous sommes obligés de vous faire confiance. Il n'y a plus personne dans les gares... Moi, quand j'entends Christophe LECOMTE ou d'autres collègues, ils disent que ce n'est pas vrai. Les agents d'Amiens me l'ont certifié. C'est sûr, il y a des périodes où c'est plus calme et des périodes où c'est beaucoup plus compliqué. Là, on taille dans le vif, moins quatre, on ne cherche même pas à comprendre. On ne discute pas avec les agents. Si, du travail a été fait à la suite de l'intervention de mandatés de la CSSCT. Je ne vais pas les citer, ils sont nombreux à avoir travaillé sur le dossier. Vous ne pouvez pas répondre cela à Christophe LECOMTE. C'est comme mardi, mardi en CSSCT services, moins trois, on ne nous donne rien. Effectivement, vous ne faites pas comme à Voyages parce que vous, pour l'instant, les postes... En fait, on joue, on ne touche pas aux heures d'ouverture et de fermeture, mais en attendant, sur l'emploi, on joue avec ça. À Voyages ils ont dit « stop, ça suffit, maintenant on ne peut plus supprimer de postes ». Ce n'est pas moi qui le dis, mais une de vos collègues Rachel

PICARD. Effectivement, vous ne faites pas la même chose, vous TER, vous supprimez des postes. Je suis quand même atterré lorsque j'entends ce que vous venez de dire « je dois faire des économies donc je fais des économies et peu importe ce que cela coûte aux agents ». Vous ne l'avez pas dit tel que je viens de le dire, mais cela voulait dire ça. Ayez au moins la décence de donner l'ensemble des éléments qui vous sont demandés. Au moins, c'est le minimum. On va être franc, on ne sera sûrement pas encore d'accord après, mais au moins donnez les explications aux salariés. C'est le minimum qu'on leur doit.

M. LECOMTE, RS CGT

Simplement, vous parlez de faire des économies donc des économies en réduisant la masse salariale. Dans votre projet, vous parlez de 225 000 euros d'économies, mais vous ne parlez pas de ce que rapporte un vendeur à l'entreprise. Un vendeur, lorsqu'il travaille au guichet, que rapporte-t-il à l'entreprise ? Où est-il dans le rapport ce gain ? Où le retrouve-t-on ? Vous parlez uniquement des 225 000 euros, mais ces quatre agents qui travaillent, que font-ils ? Ils créent de la richesse, ils rapportent de l'argent à l'entreprise. Où est-ce dans l'étude économique ? Moi, je veux voir cela. Montrez-moi que ces agents, en travaillant, ils coûtent de l'argent. Qu'ils ne rapportent rien à l'entreprise quand ils vendent un billet au guichet. Quand un cheminot travaille, vous nous dites qu'il coûte de l'argent, mais qu'il ne rapporte rien à l'entreprise, qu'il ne crée pas de valeur. C'est formidable d'avoir cette vision-là...

M. RABIER, Président

Monsieur SOUIN et Madame MAHIEUX.

M. SOUIN, SUD-Rail

Nous devons prendre pour argent comptant tout ce qu'il y a dans le dossier. Comme quoi, de toute façon, nous ne pouvons pas avoir les chiffres d'affaires, avoir le taux de fréquentation, le délai d'attente, tout cela, nous n'avons rien. Nous n'avons rien qui vient justifier de votre part. Nous allons donc prendre pour argent comptant le cadre d'organisation que vous déniez nous offrir. Si je prends le cadre d'organisation que vous déniez nous offrir avec la grille des besoins que vous estimez, il y aurait deux matinées, deux soirées, sept jours sur sept, une journée du lundi au vendredi. Ça, c'est ce qui va définir les besoins de ce site. Les besoins de ce site cela donne en gros le nombre de personnels qu'il faudra ensuite pour le faire fonctionner. Ces besoins ne sont pas estimés, comme nous l'avons dit auparavant, par des chiffres qui justifient le cadre d'organisation. C'est simplement avec les moyens du bord que vous avez là, c'est tout. C'est marrant parce que j'ai repris pour argent comptant ce que vous nous avez donné. J'aime bien le technique, j'aime bien les chiffres. J'ai donc estimé qu'il y avait 1721 séances à gérer sur l'année sur ce site-là. J'ai repris pour argent comptant le fait que, pour vous, un agent est utilisé 182 jours par an. C'est sa moyenne d'utilisation qui figure dans le dossier. Elle tient compte des formations qu'on ne connaît pas, des absences et tout cela. Il faut donc dix personnes. Ça tombe bien puisque dans votre dossier il y a sept titulaires et trois réserves. C'est pile-poil, nous sommes vraiment au trait. Nous sommes bien d'accord, en équivalent temps plein. Quand je lis votre dossier, il y a trois lignes en dessous où il est marqué que la réserve d'Amiens intervient à Longueau. Comment vont-ils faire à Longueau ? Ils n'ont plus de réserve puisque le calcul que je viens de faire ne couvre qu'Amiens. Déjà dans le cadre d'organisation que vous prévoyez, vous avez mis Longueau de côté, vous ne l'avez même pas étudié. Là-bas ils n'ont qu'à poser un congé, il n'y a plus d'agents de

réserve. Comment vont-ils faire ? Je cherche à comprendre. Comment cela peut-il fonctionner ? Les temps partiels ont-ils été pris en compte sur les sites ? Non, je ne pense pas. Il n'y a rien du tout. À un moment, vous parlez de la transformation des métiers. Moi, je voudrais savoir, mes agents BAM, les copains BAM qui vont être rattachés au NEV, pourquoi ne sont-ils pas dans le CO, pourquoi ils ne sont pas repris dans le dossier, pourquoi on ne sait pas quand ils vont être là ? C'est soi-disant l'AEV qui va travailler en collaboration avec les agents BAM pour gérer la file pour que, en dernier recours, le client ou l'utilisateur aille au guichet. Il n'y a rien là-dessus. Nous ne savons même pas comment ils vont travailler. Transformation des métiers, c'est tout ce que vous mettez. Il y a donc encore beaucoup d'interrogations. Déjà, dans les pièces que vous nous donnez, nous voyons que cela ne va pas fonctionner. Nous, nous vous avons alertés avec les camarades sur le fait qu'il existait déjà un problème d'ambiance, un problème de formation, un problème de couverture des postes. On est dans une situation dégradée depuis des années et on part de la situation dégradée pour en dire que ce sera la situation définitive. Rien ne fonctionne. On a rebâti une formation parce qu'on a alerté justement sur le fait qu'il n'y avait plus de formation du commercial sur tout notre UO. Tant mieux, on nous a un peu entendus là-dessus et on a fait des formations pour les copains pour qu'ils puissent retravailler sereinement. Bon, ils ne travaillent pas sereinement. Maintenant, le couperet c'est qu'on n'aura plus suffisamment d'agents de réserve pour les couvrir. S'il y a une absence, il faudra de toute façon trouver une solution ou ce sera un refus. Qu'apportez-vous sur les conditions de travail de mes camarades et qu'apportez-vous comme solutions sur l'effectif suffisant prouvé pour tenir les besoins de ce site ? Il n'y a rien.

M. RABIER, Président

Il y avait Monsieur WATTEBLED et Madame MAHIEUX.

Mme MAHIEUX, CGT

Quels sont les objectifs des groupes de travail ? Je vous rappelle quand même que la base était qu'il y ait les groupes de travail, qu'on puisse éventuellement parler de l'organisation future du travail et, vous, vous arrivez en CSE deux jours avant et vous nous dites que c'est comme ça. Donc quel est l'objectif des groupes de travail ? Pas la peine d'aller mettre les agents en plus en face du DUO avec qui c'est compliqué si c'est pour ne rien faire du tout. Ça ne sert à rien.

M. WATTEBLED, CGT

Bienvenue à Monsieur MARTIN, nous en avons beaucoup entendu parler et ça me fait plaisir puisque c'est la première fois que je le vois. Avec tout ce que j'ai entendu sur lui... au moins je mets un visage sur un nom. Les économies que vous faites c'est sur le dos des agents et des usagers. J'ai quand même lu un peu votre document parce que nous travaillons. Certains chiffres y sont annoncés. « La fréquentation générale des guichets diminue », d'accord, mais combien, où est l'étude, comment vérifier ces chiffres-là, de combien diminue-t-elle, quand diminue-t-elle ? « 89 % attendent 10 minutes, 20 % se renseignent », comment s'est déroulée l'étude, quand, combien de temps, par qui, où est le rendu de l'étude ? C'est bien de le dire, mais c'est bien de le voir aussi. Après, quelle est la demande du Conseil régional là-dessus ? Vous dites faire des économies « dans le cadre des négociations de la convention TER, le Conseil régional Hauts-de-France demande à la SNCF de lui proposer différentes mesures visant à mieux maîtriser l'évolution de la trajectoire financière, mais aussi à développer la qualité de service ». Certes, vous maîtrisez l'évolution de la trajectoire financière,

mais à quel moment développez-vous la qualité de service avec des usagers en colère qui attendent plus de dix minutes ? Après, nous avons bien fait, nous élus, d'assumer nos prérogatives et de déclencher une expertise sur les risques psychosociaux que votre politique d'entreprise va engendrer et engendre déjà. Je suis sûr que, par rapport à votre coaching ou vos coachs, je ne sais pas si c'est Didier DESCHAMPS ou je ne sais qui qui va venir coacher pour travailler, mais nous au moins, dans le cadre de l'expertise, ce sera des experts qui viendront expertiser votre politique par rapport aux conditions de travail. Je vous rappelle juste que vous dégradez la santé physique et mentale des agents dont vous avez la responsabilité, tout cela juste pour faire 225 000 euros d'économies. Vous faites souffrir des agents. Ce n'est pas un sujet qui vient de tomber, mais un sujet qu'on entend depuis longtemps et c'est la raison pour laquelle j'ai fait remarquer que nous avons beaucoup entendu parler de Monsieur MARTIN. Vous faites des économies de 225 000 euros au détriment de la santé physique et mentale des salariés dont vous avez la responsabilité. Il me semble que dans le Code du travail vous avez une obligation de résultat quant à la santé physique et mentale des salariés. Dès lors que c'est prouvé, vous devez agir pour rectifier le tir.

M. MARTIN, DET ERC Picardie

Très bien, après toutes ces interventions, plusieurs points. Comme a pu le dire Monsieur RABIER, nous avons une trajectoire économique conséquente. Dans l'organisation de l'établissement, ma priorité est évidemment d'identifier lorsqu'il y a des postes non couverts ou des départs naturels et regarder la réorganisation que nous sommes capables de faire pour respecter cette trajectoire. Ma priorité ce n'est, en aucun cas, d'avoir des personnes qui se retrouvent sans activité. Vous parliez de RPS, avoir une personne qui n'a pas d'activité c'est effectivement une chose importante. La priorité dans les obligations que nous avons dans nos réorganisations pour respecter la convention avec le Conseil régional c'est de prioriser là où il y a un départ naturel systématique. Il s'agit effectivement à chaque fois de cette partie-là et c'est la raison pour laquelle il y a effectivement parfois des annonces à des moins un quelque part. Concernant le NEV d'Amiens, il y avait quatre postes non couverts, il était évident qu'il fallait définir quelle était la réorganisation possible pour supprimer ces postes qui ne sont de toute façon pas couverts. Je ne suis pas nécessairement habitué à parler de la politique de l'entreprise, mais vous parliez des évolutions Internet DBR. L'année dernière, nous avons 20 % de notre chiffre d'affaires qui était réalisé sur Internet, cette année c'est 40 %. Je parle TER. Sur Voyages, c'est bien plus. Il est évident qu'il s'agit d'une évolution significative que l'on soit d'accord ou pas. Vous parliez des DBR, vous voulez un chiffre. Effectivement, les objectifs de chiffre d'affaires aux DBR pour l'ensemble de l'ERC Picardie sont déjà atteints alors que c'était pour l'ensemble de l'année. Ce sont des évolutions très fortes qui sont importantes. Dans les débats que nous avons pu avoir avec les membres de la CSSCT et avec les agents, plusieurs choses sont ressorties. J'ai effectivement ressenti une problématique de raison d'être des vendeurs qui supportent mal les annonces diverses et variées que l'on a pu entendre sur la vente par des vendeurs de tabac ou des choses comme ça. Là, effectivement, la politique de l'entreprise, que l'on soit d'accord ou pas, est évidemment, sur ce sujet-là, développer la vente sur de la proximité par un nouvel outil qui sera en distribution dans les bureaux de tabac et qui permettra aussi de vendre des billets grandes lignes. Ce sont des évolutions importantes. Dans les évolutions que nous allons mener, il existe aussi de l'intermédier, de la polycompétence et polyvalence des agents. Vous avez les agents d'accueil donc forcément on va leur mettre à disposition des outils de vente mobiles qui permettront d'avoir le maximum



de personnels capables de vendre en mobilité pour pouvoir répondre à certains besoins. Je comprends que vous n'acceptiez pas cette politique, mais c'est ce que je vous dis par rapport à cela. Vous parliez, Madame MAHIEUX, de l'utilité des groupes de travail. Ils servent d'abord à recréer du lien. Effectivement, Monsieur CARPENTIER sera présent et je le serai également. Le DET sera là. La première des choses est de bien réexpliquer et redéfinir ce que l'entreprise attend de ces postes-là. Je sais que les agents sont engagés, veulent faire plein de choses... mais il est important de bien préciser ce que l'entreprise attend de ces postes-là et ce que la convention attend de ces postes-là. C'est une partie qui est, pour moi, très importante. En effet, aujourd'hui, ils donnent beaucoup de renseignements, des informations diverses et variées, sur des choses qui correspondent à Voyages. L'entreprise, encore une fois, a des règles de gestion qui peuvent être contestées ou contestables, mais Voyages ne nous rémunère pas pour ces prestations-là et donc il existe d'autres canaux qui doivent permettre de répondre à cela. C'est effectivement une transformation, c'est effectivement, je pense, une grosse problématique de raison d'être des vendeurs qui, au NEV d'Amiens particulièrement, étaient coachés par Voyages. Il y a quelques années, dans les grandes gares, Voyages était effectivement très présent par une animation commerciale. Ils se sont désengagés sur ces parties-là et effectivement c'est TER qui anime. Notre raison d'être sur un site comme Amiens c'est essentiellement de la vente TER. Sur la partie Voyages, on peut toujours réaliser de la vente Voyages mais Voyages souhaite que sa clientèle se reporte sur d'autres canaux de distribution : 3635, Internet ou autres. Encore une fois, c'est ce que je dis, je le répète, on le conteste ou pas, on est d'accord ou pas, mais ce sont ces évolutions. Le groupe de travail c'est, effectivement, bien redéfinir ce que l'on attend. Nous avons un contrat de travail, nous avons une convention, nous devons respecter ce pour quoi nous sommes payés. Ensuite, nous allons retravailler sur toutes ces choses-là. Après, vous demandiez quels étaient les éléments... C'est vrai que la trame du document ne prévoit pas de donner les éléments. Moi, je n'ai aucun souci pour donner les éléments en groupe de travail ou en CSE si Raphaël le souhaite. Nous allons, dans le cadre des groupes de travail, reprendre des mesures ou autres. Je vais effectivement présenter les méthodes industrielles que nous utilisons pour le matériel que nous appliquerons de la même manière. Vous parliez ensuite des 10 minutes, 30 minutes ou autres. Que l'on soit d'accord ou pas, l'entreprise considère que jusqu'à 30 minutes c'est acceptable. Je prends cela comme donnée d'entrée dans mes réflexions. Je n'ai pas d'avis à donner par rapport à cela. Vous pouvez tout à fait considérer que cela ne répond pas au service aux usagers, encore une fois, ce sont les données d'entrée que je dois prendre et que je prends.

M. RABIER, Président

Il y avait Monsieur WATTEBLED et Madame MAHIEUX.

M. WATTEBLED, CGT

Ça va être court, je ne vais pas commenter tout ce que Monsieur MARTIN a dit. En revanche, je n'ai pas de surprise, vous assumez votre réputation.

M. MARTIN, DET ERC Picardie

Quelle est ma réputation ?

M. WATTEBLED, CGT

Ça m'appartient. Quand on vous explique que vous créez de la misère dans le chantier parce que vous êtes dogmatique à supprimer, vous rétorquez dans votre première

intervention que vous ne pouvez pas laisser des agents sans rien faire parce que c'est aussi dangereux pour les RPS. Comment pouvez-vous dire cela alors que dans votre document vous dites que 89 % des usagers ont une attente de dix minutes ? Il va falloir que l'on m'explique les chiffres. 89 % des usagers arrivent en gare et attendent dix minutes. Autrement dit, derrière le guichet il y a bien une personne qui gère une file d'attente qui dure dix minutes tout le temps. Vous allez m'expliquer à quel moment cette personne ne fait rien. Soit vous commencez votre discours autrement et on parle franc-jeu soit vous n'essayez pas de contourner les choses et vous êtes cash. Dernière chose, les agents ne sont pas des Kleenex. Je vous le dis, les agents ne sont pas des Kleenex. Vous dites que vous partez du postulat que l'entreprise dit que 30 minutes, c'est un délai raisonnable d'attente, que vous prenez ce truc-là et que vous y allez, mais vous avez une responsabilité, Monsieur MARTIN. Vous êtes DET donc vous avez une responsabilité vis-à-vis du Code du travail. Vous ne devez pas dégrader la santé physique et mentale des agents et ça, vous en êtes garant. Vous avez une obligation de résultat. C'est tout, ça part de là. Il n'y a pas le postulat de dire que 30 minutes ce n'est pas contestable, non. Vous faites souffrir les agents, c'est ce qu'on vous dit. Vous faites souffrir les agents. Votre politique fait souffrir les agents donc à un moment il faudra être comptable de cela. Vous ne pouvez pas laisser souffrir des agents. Dès lors que, nous, nous jouons notre rôle, nous vous l'expliquons. Notre rôle c'est simplement cela. À la rigueur, ne le prenez même pas pour vous. Nous faisons simplement notre travail. Nous faisons le tour des chantiers et on nous explique qu'il existe une souffrance donc nous vous le disons. Maintenant, vous êtes averti et un homme averti en vaut deux. J'ai de grands espoirs sur cette expertise, elle mettra peut-être en lumière ce que nous sommes en train de vous dire.

M. RABIER, Président

Madame MAHIEUX.

Mme MAHIEUX, CGT

Je vous rappelle quand même que ce dossier de réorganisation a été l'un des détonateurs de ce qu'il s'est passé sur l'ensemble du NEV. Nous sommes bien d'accord. Aujourd'hui, je trouve ça un peu déplacé de votre part d'oser représenter le même dossier à quelques mots près aux agents concernés. Je vous le dis clairement, je suis censée participer aux groupes de travail, mais si c'est pour entendre la messe de la direction sur la politique d'entreprise et ce qu'on doit faire, je n'y participe pas, ça ne m'intéresse pas. Je pense honnêtement que vous allez remettre de l'huile sur le feu avec ce discours-là au niveau du NEV. En effet, si eux avaient compris qu'en fait les groupes de travail avaient une espèce de possibilité d'amener leur expérience professionnelle et éventuellement peut-être réussir à conserver un poste ou deux parce que, avec leur analyse, vous auriez pris tout cela en considération, aujourd'hui ce n'est pas du tout le cas. Je vous le dis honnêtement, vous allez remettre de l'huile sur le feu avec de tels groupes de travail. En revanche, si c'est vraiment pour entendre la messe de l'entreprise, dites-le-moi comme ça je ne perds pas mon temps.

M. MARTIN, DET ERC Picardie

Que cela soit clair, Madame MAHIEUX, effectivement le postulat c'est que les postes ne sont pas couverts. Je vais remettre de la méthode de calcul et nous allons partager complètement les choses. Si nous mesurons ensemble, objectivement, que sur certaines pointes il est nécessaire d'avoir du renfort à ces périodes-là, il n'y a aucun problème, je suis tout à fait capable de défendre ce sujet auprès de Raphaël et de

Frédéric GUICHARD. Il n'existe aucun problème par rapport à cela, mais je veux mesurer de façon très objective les choses.

Mme MAHIEUX, CGT

Je ne comprends pas la pertinence de présenter ce dossier aujourd'hui dans ces cas-là. Quelle était l'urgence de le présenter aujourd'hui et de le placer au 1<sup>er</sup> octobre ? Ne pouvait-on pas attendre la finalité des groupes de travail pour le présenter en CSE et se dire les choses une bonne fois pour toutes ? Expliquez-moi.

M. ESPINOUSE, CGT

Sachant qu'en plus lorsque c'est une information, vous prenez systématiquement pour argent comptant et c'est mis en place tout de suite. Nous répétons encore les mêmes choses qu'au début. Dès que vous informez quelque chose cela signifie que c'est validé.

M. LECOMTE, RS CGT

Sur les 225 000 euros, vous dites qu'ils sont pris sur quatre postes qui sont au CO qui ne sont pas couverts. Dans la mesure où ils ne sont pas couverts, nous n'avons pas d'agents dessus. Vous êtes en sous-effectif de quatre agents. Nous avons donc bien quatre agents en moins dans l'entreprise. Autrement dit les économies de 225 000 euros sont déjà faites. Que présentez-vous au Conseil régional dans ce cas-là ? Expliquez-moi parce que là je ne comprends pas. Vous dites au Conseil régional que l'on va faire 225 000 euros d'économies alors que vous les faites déjà depuis plusieurs années ? Mathématiquement, expliquez-moi. Où est l'économie dans ce cas-là ? Vous ne payez pas quatre agents puis vous allez dire au Conseil régional qu'à partir du 1<sup>er</sup> octobre on va faire 225 000 euros d'économies par an. Ou alors vous facturez au Conseil régional des sommes indues, c'est peut-être la réponse. Je ne comprends pas.

M. RABIER, Président

Je vais essayer de répondre à cette remarque. On ne facture pas des sommes indues au Conseil régional. D'ailleurs, ils ont des droits de contrôle, d'audits... Ne vous inquiétez pas, ils sont vigilants sur ce qu'on leur facture. S'il n'y a pas de modification du cadre d'organisation, nous sommes donc amenés à couvrir ces postes. Il y a donc bien une dépense de masse salariale que nous évaluons à 225 000 euros. Vous me dites que cette économie est déjà faite. Elle est faite parce qu'il n'y a pas la couverture des postes effective, mais elle sera entérinée quand il y aura réellement moins quatre au cadre d'organisation. Nous n'allons pas produire une facture, demain, dans quelques semaines, avec + 225 000 puisqu'elle est déjà anticipée.

M. MARTIN, DET ERC Picardie

Effectivement, c'est une façon de présenter les choses typique des établissements exploitation. On annonce une économie en suppressions de postes en disant qu'un poste coûte tant donc si on fait moins quatre cela fait moins 225 000. Effectivement, vous avez raison, réellement la masse salariale n'est pas là puisque les postes ne sont pas couverts. Néanmoins, c'est une façon de présenter les choses en établissement exploitation. Côté matériel, on ne présente pas du tout de la même manière. À chaque fois que l'on fait une économie d'un cadre d'organisation, on annonce la conséquence économique même si elle est déjà réalisée depuis quelque temps. C'est une méthode, elle est contestable, je suis d'accord, mais c'est la façon de présenter les choses.

M. LECOMTE, RS CGT

Concrètement, ça ne me convainc pas du tout.

M. FERTÉ, FO

Nous avons bien compris, c'est une manière de présenter les choses, un jeu d'écriture. Concrètement, cela n'existe pas. En revanche, évaluez-vous la baisse des ventes aux guichets, ce que vous allez faire perdre en ventes en fermant des guichets ?

M. MARTIN, DET ERC Picardie

Comme je vous l'ai aussi expliqué, il y a une transformation importante des habitudes des usagers. Peut-être que l'entreprise leur a forcé la main, on est d'accord. Comme je vous l'ai dit, aujourd'hui nous avons déjà atteint les objectifs de vente en DBR de l'ensemble de l'année 2019. Il s'agit d'une tendance très forte qui fait qu'on estime que la clientèle se reportera sur les DBR ou sur Internet. Par rapport à l'année dernière, nous avons doublé la vente sur Internet en TER. Je ne parle pas de Voyages où les taux sont bien supérieurs. Sur le DBR, nous sommes déjà à 107 % de nos objectifs.

M. TOURNAY, UNSA Ferroviaire

Il est sûr que les chiffres sur Internet ne peuvent que s'améliorer au vu du nombre de guichets que vous fermez.

M. MARTIN, DET ERC Picardie

Il n'y a pas que cela parce que les évolutions de la billettique... Après on peut dire que c'est de la faute de la SNCF, mais au niveau billettique, que ce soit très clair, lorsqu'un Conseil régional veut développer la carte Pass Pass... Vous prenez Transilien, nous avons quand même une grosse partie de notre activité qui est liée à Transilien, le Conseil régional Île-de-France a annoncé que tout se fera en digital en 2021. Ce n'est même pas la SNCF qui le souhaite, c'est clairement le Conseil régional d'Île-de-France. En 2021, les tickets de métro, les tickets de Transilien auront disparu au profit de cartes, style cartes Pass Pass, mais avec une technologie différente. Le Conseil régional Île-de-France veut que ce soit à 90 ou 95 % sur NFC par smartphones en 2021. Il s'agit d'une vraie volonté politique du Conseil régional d'Île-de-France qui aura des conséquences fortes sur notre chiffre d'affaires et sur le reste.

M. TOURNAY, UNSA Ferroviaire

Dans votre établissement vous avez aussi des ACT et vous ne savez pas ce qu'on se prend dans la tronche à chaque fois que des gens arrivent en disant que le distributeur ne fonctionne pas. Nous, il faut qu'on leur mette sept euros en plus. Mais ça, on s'en fout.

M. MARTIN, DET ERC Picardie

On ne s'en fout pas, je suis tout à fait conscient des difficultés que nous avons avec la technologie DBR... Il y a effectivement un tarif un peu spécial exigé, sur présentation du contrôleur, il y a une évolution qui peut-être entre 20 et 50 centimes par rapport au billet. Il y a effectivement l'incitation à utiliser au maximum le digital pour que les clients puissent monter dans le train avec un billet. En ce qui concerne la carte PASS PASS, nous avons effectivement une grosse clientèle d'habités avec des abonnés.

M. RABIER, Président

Ce sont des débats de société que nous avons là. En réalité, la question que posaient tout à l'heure Monsieur TOURNAY et d'autres, c'est qui est la cause, qui est la

conséquence là-dedans. Est-ce le fait que nous réorganisons nos points de vente qui incite les usagers et voyageurs à aller d'office sur les automates ou sur Internet ou est-ce le fait qu'il y ait de nouvelles façons de consommer par Internet ou par le digital sans une présence humaine obligatoire, avec une autre manière de distribuer des titres, qui incite ? En réalité, c'est les deux. Tous ces débats ne touchent pas uniquement la SNCF. La vraie politique de service public que souhaitent les autorités organisatrices, et je vais même dépasser le cadre de la SNCF, c'est une politique en faveur de plus de monde dans les transports publics. C'est bien ça qui est souhaité avant tout. La démarche première aujourd'hui qui est la nôtre, et qui est également poussée par les autorités organisatrices de transport comme le Conseil régional pour les TER, c'est la bataille de plus de monde dans les transports publics. Ce n'est pas nécessairement plus de gens qui ont des titres achetés dans les guichets. Il ne faut pas que l'on se trompe de combat. Nous allons y arriver parce qu'on modifie plein de choses, parce qu'il y a de nouveaux services annuels qui se mettent en place. Le cas du TER Ouigo, c'est un succès... Nous avons donc plus de fréquentation dans nos trains et c'est cela le service public que nous recherchons avant toute chose. Cela ne veut pas dire que nous devons complètement dégrader, sans réflexion, sans étude, le service qu'il doit aussi y avoir dans les guichets qui doivent rester conventionnellement ou pas. Ce sont de vrais débats de société. Ils font que les échanges sont souvent vifs parce qu'il existe des incompréhensions, la trajectoire est plutôt claire, nous allons vers une politique de distribution qui devient de plus en plus large. La part guichet va décroître, tout le monde le constate, tout le monde le sait. Maintenant, nous allons essayer de le gérer du mieux possible, aussi avec une politique GPE, comme le soulignait Monsieur MARTIN, qui évite que des gens restent sans poste. Madame BASSEZ.

Mme BASSEZ, CGT

Je pense avoir un élément de réponse à la question que vous posez, qui de l'œuf ou de la poule sur les guichets. Non, vous ne l'avez pas dit comme ça, mais moi je le dis comme ça. Simplement, pour ceux qui ont assisté à la pièce de théâtre d'il y a deux ans et demi, en DP, un directeur d'établissement tapait sur la table en disant qu'il fallait « dresser les clients » à se passer des guichets, à se passer des cheminots. Je répète les propos de ce DET. C'est ma réponse. Plus de monde dans les transports publics, c'est un fait, c'est la société, c'est une évolution... mais avec combien de cheminots sur le terrain ? Après, vous allez nous parler de qualité de service, de sécurité. Nous n'allons pas revenir sur le débat, mais on supprime encore des maillons. Combien de cheminots va-t-il rester sur le terrain ? La gestion de l'aléa, la machine a ses limites au bout d'un moment. Nous voyons très bien que cela fonctionne de moins en moins. Les aléas sont de moins en moins bien gérés et je n'irai pas jusqu'au bout là-dessus. Ça peut aller jusqu'à la catastrophe, nous le savons. Effectivement, vous dégradez, vous dégradez et les guichets cela fait encore partie de la dégradation des services rendus parce que, non, les usagers ne veulent pas avoir affaire à des machines. Nous le savons, ils nous le disent, ça se voit et c'est pour cette raison que vous aurez des files d'attente plus importantes encore à Amiens comme ailleurs.

M. LECOMTE, RS CGT

Simplement pour renforcer les propos sur ce dont elle parlait qui s'est produit il y a deux ans et demi en DP, que penser de ce qui a été dit récemment, il y a quelques semaines, par un responsable de votre ligne hiérarchique lorsqu'un agent du NEV l'alertait sur le fait que les gens vont attendre trop longtemps au guichet et vont être

énervés, sur le fait que ça ne va pas convenir, que le service va être dégradé. La réponse de ce hiérarchique était « on va leur donner l'envie de ne plus venir au guichet ». Que devons-nous penser de cela dans notre entreprise, quand un responsable hiérarchique tient ces propos-là, « on va leur faire passer l'envie de venir au guichet » ? Ce sont des propos qui sont quand même graves. Moi, ça m'interpelle. J'ai 26 ans de chemins de fer, quand j'entends un dirigeant dire cela dans l'entreprise, ça me paraît très grave. Dégoûter les gens de venir au guichet... Je ne vois pas comment on peut traiter des usagers ainsi. On ne leur donnera plus l'envie de venir, comment, de quelle façon ? Déjà, Gares & Connexions avait supprimé la bulle d'accueil. Vous avez remis un BAM (Bureau d'Accueil Mobile). Nous avons une personne qui était dans une bulle d'accueil, qui avait la possibilité de renseigner n'importe quel voyageur, n'importe quel usager. Maintenant, nous avons quelqu'un qui est sur un bureau mobile, enchaîné ou pas. Déjà, ça ne donne pas la même image qu'une bulle d'accueil. Moi, je peux vous le dire. Quand on va dans la gare d'Amiens, ça ne donne pas du tout une bonne image de notre entreprise. Nous avons une file d'attente au guichet et nous avons quelqu'un qui est sur une borne avec rien autour et qui attend. Quand on est usager du train, on doit se dire que ce dernier est payé à ne rien foutre alors que les autres seraient mieux de l'autre côté du guichet. Ce n'est pas de la faute des agents, ce n'est pas à eux que j'en veux, mais à votre organisation puisque c'est vous qui avez mis cela en place. La bulle d'accueil, vous allez me dire que c'est Gares & Connexions. Effectivement, ce n'est pas TER... Et puis demander des renseignements sur Voyages... mais on n'est pas Voyages, on est TER. Tout cela c'est pour vous dire que l'entreprise intégrée avait encore toute sa pertinence là-dessus. Maintenant, vous continuez dans ce sens-là en détruisant l'entreprise.

M. FERTÉ, FO

Vous ne vous rendez pas compte de l'effet que cela produit sur les gens quand quelqu'un vient demander dans un guichet TER un Paris-Lyon et qu'on lui répond « non, il faut aller sur le 3635 ». Vous ne vous rendez pas compte de l'effet que cela fait.

M. RABIER, Président

Monsieur LAMBERT.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Pour essayer humblement de répondre à votre question, vous avez l'exemple sur le NEV d'Amiens. Effectivement, vous l'avez dit Monsieur MARTIN, vous avez explosé votre chiffre d'affaires sur DBR. Évidemment, ça fait deux ans que vous êtes à moins quatre au guichet. Vous appliquez ce qu'on vous dit, autrement dit, il semblerait qu'ils veulent attendre 30 minutes, ils peuvent attendre 30 minutes. Eh bien non. Ils ne veulent pas attendre 30 minutes. Ils veulent arriver dans la gare et être servis. Cela fait deux ans que vous tournez à moins quatre sur le NEV d'Amiens donc forcément les usagers vont sur le DBR. Vous voyez que ce n'est pas sérieux tout cela. Comment voulez-vous que nous ne nous énervions pas dans le débat ? On vient nous dire qu'un usager veut attendre plus de 30 minutes. Non, s'il n'est pas servi tout de suite... Vous nous demandez d'entendre que les us et coutumes d'achat des usagers changeraient. Moi, je vous dis que le Français est impatient. Il arrive, il veut être accueilli et il veut être servi tout de suite. Répondez à cela, mais ne me dites pas qu'il peut attendre 30 minutes. Effectivement, il y a des usagers qui, malheureusement, préfèrent aller sur Internet, mais, majoritairement, ils veulent aller au guichet. Quand vous avez des

attentes de 10, 15, 20 jusqu'à 30 minutes, il va nécessairement aller sur le DBR. Après, vous venez ici en disant que c'est normal de supprimer les postes parce que le chiffre sur DBR augmente, mais c'est vous qui créez cela. L'exemple du NEV d'Amiens, il n'y a rien d'autre à ajouter. C'est parce qu'il n'y a pas assez d'agents aux guichets que les usagers vont majoritairement sur DBR et vous allez encore enlever une ressource. Ce n'est pas sérieux tout cela. Ils vont attendre 30 minutes... Qui a pondu cela très honnêtement ? Faites des économies aussi là-dessus parce que pour sortir cela, franchement embauchez-moi je vais vous coûter moins cher. 30 minutes d'attente, où a-t-on vu cela ? Sérieusement.

M. RABIER, Président

Madame DEBAST.

Mme DEBAST, RS UNSA

Je voulais simplement revenir sur les groupes de travail. Je voulais vérifier que j'avais bien compris. Nous sommes là aujourd'hui avec un dossier qui est logiquement définitif, mais il pourrait être revu à la suite du groupe de travail s'il est prouvé par A + B que l'effectif mis en place dans la réorganisation n'est pas suffisant. C'est ce que vous avez dit. Je veux simplement que nous soyons d'accord.

M. MARTIN, DET ERC Picardie

Que ça soit clair, effectivement, aujourd'hui, il y a quatre postes non couverts donc je ne les remplace pas. En revanche, si dans nos études du groupe de travail on détermine qu'à certains moments on a des pics et des besoins, soit je redéploie soit je demande au niveau de Frédéric GUICHARD de garantir une ressource supplémentaire. Je veux le mettre en mesure objective... Il y a aujourd'hui quatre postes non couverts, je ne vais pas les remplacer. Je ne vais pas mettre quelqu'un sans savoir si, demain, je dois supprimer, c'est le genre de choses que je ne souhaite pas faire.

Mme DEBAST, RS UNSA

D'accord, donc pour avancer dans ces groupes de travail, il y aura à disposition des personnes qui sont dans ces groupes, le chiffre d'affaires, l'affluence avec le nombre d'opérations... Parce que pour pouvoir étudier, s'il n'y a que des besoins spécifiques à tel ou tel endroit, il y a la parole que nous pouvons croire, mais les chiffres, logiquement, dans toute opération de vente, sont enregistrés dans les machines et c'est comme cela que l'on peut voir les besoins.

M. MARTIN, DET ERC Picardie

Que ce soit clair, il y a des choses qui sont du secret des affaires donc que nous ne donnerons pas si c'est dans ce cadre du secret des affaires.

Mme DEBAST, RS UNSA

Je suis d'accord avec vous Monsieur MARTIN, mais...

M. MARTIN, DET ERC Picardie

Après, les activités... oui, les interventions oui, les histoires de chiffre d'affaires, si j'ai l'autorisation je le donne, mais si je n'ai pas l'autorisation je ne le donnerai pas.

Mme DEBAST, RS UNSA

Je vous rappelle quand même que les informations peuvent être divulguées aux élus. Nous sommes quand même soumis au Code pénal et au devoir de confidentialité. Je vous le rappelle.

M. MARTIN, DET ERC Picardie

Je ne sais pas si j'ai le droit de le donner. Si Hélène MARQUET me donne l'autorisation, je vous le donnerai. Je n'ai rien à cacher moi.

M. FERTÉ, FO

Un dossier a été présenté au CSE de l'Epic de tête la semaine dernière sur les prises de parts de la SNCF dans Systra avec marqué « secret des affaires » dessus donc vous pouvez. Vous écrivez « secret des affaires », c'est tout.

M. MARTIN, DET ERC Picardie

Encore une fois, il y a bien une personne responsable qui est Hélène MARQUET donc je la solliciterai sur cette partie-là. Encore une fois, je n'ai aucun état d'âme à diffuser les informations. Il me faut simplement l'autorisation.

Mme DEBAST, RS UNSA

Lors d'autres instances qui n'ont malheureusement plus lieu aujourd'hui, nous avons ces chiffres d'affaires comme nous avons la situation actuelle et la situation projetée. Tout cela, nous ne l'avons plus aujourd'hui. Ce n'est pas le CSE mis en place au 1<sup>er</sup> janvier qui a fait que tous les éléments que nous avons à consultation en tant qu'élus ne soient plus d'actualité aujourd'hui.

M. RABIER, Président

Au-delà du chiffre d'affaires, moi je pense que vous êtes soumis au devoir de réserve. Au-delà de ça, c'est le nombre d'opérations finalement. Que tu vendes un billet de 5 euros ou un billet de...

Mme MAHIEUX, CGT

[Intervention hors micro-2:58:31]

M. RABIER, Président

Les questions que vous posez par rapport à Gares & Connexions, on va essayer d'y arriver à la fin des débats parce qu'effectivement cela touche à la politique de l'entreprise qui a été évoquée par plusieurs et notamment Monsieur LECOMTE dernièrement. Quand Gares & Connexions a une certaine pression de tous les Conseils régionaux, une certaine pression de l'Arafer pour mieux optimiser ces coûts, Gares & Connexions vous savez ce que c'est, les bulles d'accueil, la gestion des PMR, cela se traduit concrètement par des mesures qui nous sont demandées. Ce n'est pas sans conséquence. Les « toucher de gare », c'est comme les sillons pour faire circuler un train, sont payés par les Conseils régionaux, en tout cas ceux qui commandent les trains. Quand les gens disent qu'ils veulent payer moins cher, nous pouvons l'entendre. Ils réagissent en tant que consommateurs et ils veulent la même chose pour moins cher ou mieux pour moins cher souvent. Ce sont des demandes que nous avons. Cela se traduit concrètement par des évolutions comme nous l'avons vu sur Amiens ou ailleurs. Il n'y a plus de bulle accueil, on va mettre quelqu'un de plus polyvalent, il y a des traductions concrètes, nous n'allons pas le nier, c'est un fait. Quand on dit que les guichets TER payés à 75 % par le Conseil régional nous



imposent... C'est ça la réalité aujourd'hui. On veut surtout qu'ils vendent de la prestation, du conseil, de l'explication TER, c'est une réalité de la commande que nous avons. Nous sommes dans un environnement assez mutant, il ne faut pas se cacher les choses, qui bouscule les habitudes et qui n'interroge pas simplement les cheminots, mais aussi les usagers. Vous l'avez dit, c'est vrai et ce n'est pas toujours facile à expliquer que l'on soit Conseil régional, usager, dirigeant ou représentant du personnel. Une dernière remarque de Monsieur WATTEBLED.

#### M. WATTEBLED, CGT

J'ai qu'une seule hâte c'est d'être le 10 septembre. Nous allons nous revoir et nous allons reparler de bons dossiers. Ça va nous requinquer un peu le moral... Il y a encore quatre dossiers le 10, si c'est du même acabit qu'aujourd'hui, on va encore s'amuser. Quand même, sur cette histoire de guichet du NEV d'Amiens, et c'est valable pour tous les autres guichets, vous avez appliqué la publicité que faisait la SNCF, mais vous vous êtes trompés sur un mot « A nous de vous faire préférer le train », mais vous, vous faites « A nous de vous faire détester le train » en faisant des files d'attente de 10 minutes, en orientant les usagers sur les BLS. Vous êtes content d'avoir, au mois de septembre, explosé les chiffres à la BLS. Cela signifie, Monsieur MARTIN, que le pognon rentre. L'argent rentre et votre réflexion ne porte que sur l'argent. L'unité d'œuvre, il n'y a pas que cela au guichet. Il n'y a pas que l'unité d'œuvre au guichet. Il y a tous les renseignements, il y a tous les aléas informatiques, il y a tous les aléas sur Internet. Vous savez ce que fait l'utilisateur, il vient au guichet et il demande des renseignements. Vous faites un peu comme tous les politiques « les Français ont besoin de..., les Français ont besoin de..., les Français ont dit ça... ». À quel moment avez-vous interrogé les usagers ? Nous, nous les interrogeons les usagers. Nous parlons avec eux dans les trains et ils ne nous disent pas ce que vous nous dites. Quand on fait signer une pétition sur la fermeture d'un guichet à Calais-Fréthun, nous recueillons 4000 signatures. Nous les avons remises à Guillaume PEPY. 4000 signatures en à peine 15 jours. Ils ne disent pas « vivement qu'on ferme les guichets », non. Ils disent « ah bon, mais comment je vais faire quand je vais vouloir faire un voyage ou quand ça merde sur Internet ». Ma collègue m'a notamment fait constater que, toutes les 5 minutes, les ASCT ont un message qui dit que Pass Pass, ça déconne. C'est ça la réalité. Après, vous avez un discours bien policé et bien argumenté parce que personnellement, il y a 15 ans, j'allais dans des instances propres à l'exploitation et les premiers arguments étaient déjà les mêmes. C'était le début d'Internet, l'eldorado Internet, le début de la vente Internet, mais, depuis 15 ans, nous n'avons jamais eu un chiffre. Si, c'est marqué que cela évolue. Oui, ça évolue, mais tous les ans ça évolue. À quel moment nous faites-vous un vrai chiffre ? Je veux voir. Je suis comme Saint Thomas même si je n'y crois pas, mais je veux voir. Il va quand même falloir assumer vos actes, assumer que vous détruisez l'entreprise publique SNCF. Assumez cela et ne partez pas sur vos préambules en disant « dans le cadre de négociations avec le TER, on est obligé de revoir... ». À mon avis, on vous l'a peut-être dit en off, mais officiellement le Conseil régional ne dit pas cela. Derrière, eux ils ont besoin de voix électorales. Vous devez donc assumer vos choix. D'ailleurs, si vous assumez vraiment vos choix, vous allez écouter Guillaume PEPY qui dit, cet été, suite à la polémique des trois heures d'attente dans les guichets, que l'on va remettre un peu de monde là-bas. Rachel PICARD dit pareil. À un moment, qui est le chef là-dedans ?

M. RABIER, Président

Monsieur ESPINOUSE, une dernière remarque.

M. ESPINOUSE, CGT

Je vais finir comme j'ai commencé parce que j'attends toujours ma réponse pour mon CSE extra. Je souhaite que tous les élus du CSE puissent étudier le rapport. Encore une fois, la réorganisation a mis en souffrance des agents. Vous ne voulez pas écouter, vous ne voulez pas entendre, je n'en sais rien, en tout cas vous ne voulez pas me répondre. Je redemande, selon le RI, à la majorité des élus, nous pouvons déclencher un CSE extra. Je suis désolé, Béatrice, ça va te faire un peu de boulot, mais il faut que tout le monde puisse avoir le dossier et puisse l'étudier. Encore une fois, nous avons commencé avec quatre ou cinq super moyens de prévention, mais après on est parti sur la réorganisation. Pour moi, ce n'est absolument pas suffisant donc j'interviens encore une fois pour renouveler cette demande de CSE et par rapport à la mise en place de ce dossier. Je vous l'ai déjà dit, pour vous, information vaut consultation. On modifie les conditions de travail des agents, on modifie le cadre organisationnel et, encore une fois, à partir du 1<sup>er</sup> octobre, c'est passé comme cela. Groupes de travail pas groupes de travail, que cela se passe bien ou mal, quoi qu'il arrive, c'est passé comme cela. À un moment, c'est vous le président de ce CSE, donc prenez vos responsabilités. J'ai laissé parler tout le monde, j'ai écouté, formation c'est votre rôle d'employeur, point final. Quand on est arrivé sur le NEV d'Amiens que personne n'était formé et qu'on vous a dit « on va trouver une solution, on va les former », c'est trop tard, c'était largement trop tard et toujours pas suffisant. À un moment, vous parliez même de la réorganisation de Nord-Pas-de-Calais où effectivement on supprime des postes. Il a été supprimé le 1<sup>er</sup> septembre, avisé le 3 septembre. Encore une fois, on est super au top. Maintenant, c'est à vous de prendre vos responsabilités. Je vous demande qu'il y ait un CSE extra. À la limite, je n'ai pas besoin de vous demander. J'ai simplement besoin de demander aux élus s'ils veulent un CSE extra pour pouvoir étudier le rapport, point final.

M. RABIER, Président

Il me semble que j'avais déjà répondu. Sur le plan de la réorganisation en tant que telle, les réponses ont été faites par Jean-Philippe MARTIN. Si le groupe de travail, l'expertise un peu plus précise, la rigueur que l'on va y mettre démontrent qu'il faut réajuster le tir... voilà. Les réponses ont été formulées. En ce qui concerne la gestion des risques psychosociaux, il y a eu une demande d'expertise la semaine dernière et le principe d'une expertise du cabinet Émergences a été voté unanimement.

M. ESPINOUSE, CGT

Ça, c'est une expertise pour la région Hauts-de-France.

M. RABIER, Président

Globale, risques psychosociaux, qui inclue le NEV comme d'autres chantiers.

M. ESPINOUSE, CGT

Nous, nous avons une problématique de rapport d'enquête des risques psychosociaux complètement différente. Nous ne sommes pas du tout dans le même cas puisque je vous rappelle que le droit d'alerte, ce n'était pas risques psychosociaux. On n'était pas dans du risque psychosocial, mais sur un management agressif et sur je ne sais plus trop quoi.

M. RABIER, Président

On est quand même peu ou prou dans du mal-être d'agents, dans du stress d'agents. On ne va pas faire une définition littéraire de ce que sont les RPS. J'ai souligné la semaine dernière que j'actais et je trouve que c'est une manière intelligente de la part du CSE de se faire aider par Émergences pour continuer les travaux que nous avons, nous direction, commencé à faire. Ce qui vient de se passer à Amiens, nous n'avons pas envie que cela se reproduise dans d'autres dossiers demain et dans deux ans. Il y aura donc sans doute de bonnes idées.

M. ESPINOUSE, CGT

Réagissez maintenant, réagissez. Permettez aux élus d'étudier les dossiers.

M. RABIER, Président

Le dossier a été fait par la CSSCT qui est mandatée pour cela, qui a la délégation dans le cadre du règlement intérieur. Les différents élus peuvent avoir le rapport. Nous n'avons pas de problème pour donner un rapport d'enquête que vous avez fait, vous. Ce n'est pas nous, direction, qui l'avons écrit. Nous n'avons pas non plus bâclé les moyens que nous vous avons alloués pour le faire. Maintenant, ce qui compte ce sont les mesures de prévention et vous avez raison là-dessus. Je vous propose d'arrêter là nos débats sur ce dossier.

M. ESPINOUSE, CGT

Donc pas de CSE extra. Donc même si les élus veulent déclencher quelque chose, on ne peut rien faire. Sommes-nous bien d'accord ? Votre RI prévoit qu'on puisse déclencher un CSE extra à la majorité et là vous êtes en train de dire que même si nous, nous voulons faire quelque chose, on s'en tape. Sommes-nous d'accord ? Dites-moi oui ou non.

M. RABIER, Président

Nous sommes d'accord pour appliquer le règlement intérieur. Si le secrétaire vient me voir et fait voter une motion pour un CSE extra, j'en prendrai acte comme pour n'importe quel CSE extra.

M. ESPINOUSE, CGT

Donc on ne peut rien déclencher comme ça. Il faut vraiment l'approbation du secrétaire...

M. RABIER, Président

Je ne comprends pas votre question.

M. ESPINOUSE, CGT

Je voulais simplement savoir, puisque les élus n'ont pas eu le rapport d'enquête et qu'il faut venir vous demander, si l'on veut déclencher un CSE extra, il faut une majorité des élus, c'est repris dans votre RI. Autrement dit, il faut appeler le secrétaire, que le secrétaire téléphone à tout le monde... Nous sommes plus ou moins dans un cas d'urgence. Vous l'avez dit c'était l'été, c'était les vacances, personne n'avait de réseau ou je n'en sais rien. Aujourd'hui, nous sommes dans un point où il y a une urgence, quelque chose à étudier en complément de cette réorganisation qui va être mise en place au 1<sup>er</sup> octobre, mais vous en faites fi. Vous continuez.

M. RABIER, Président

Honnêtement je suis un peu perdu. Il y a des travaux qui vont être en cours, il y a une expression sur le fait que l'on veut les faire sérieusement ces travaux. Je crois que nous avons largement débattu là-dessus. Nous allons quand même laisser les deux ou trois semaines devant nous pour que ces travaux puissent se faire. Vous, vous dites...

M. ESPINOUSE, CGT

La réorganisation que vous avez donnée...

M. RABIER, Président

Laissez-moi finir, Monsieur ESPINOUSE. Vous dites que vous voulez un CSE extra. Je vous dis que nous sommes en CSE extra et que nous discutons déjà d'un certain nombre de choses depuis un bon moment. Vous avez toute latitude, via le secrétaire, à voter le recours à un CSE extra. Je n'empêche rien. Je ne comprends pas votre propos. Je n'empêche rien.

M. ESPINOUSE, CGT

Actez aujourd'hui l'organisation d'un CSE extra pour pouvoir remettre le rapport d'enquête.

M. RABIER, Président

Cela ne se passe pas ainsi. Je vous invite à vous rapprocher du secrétaire pour qu'il puisse y avoir les informations comme nous le faisons d'habitude quand l'on veut un CSE extra. Je vous propose d'arrêter là. Merci à tous. Je clos la séance d'aujourd'hui.

*La séance est levée à 13 h 08.*