

# Comité Social et Économique TER Hauts-de-France

## SÉANCE PLÉNIÈRE DU 27 AOÛT 2020

Présents :

### DIRECTION

M. RABIER, DRH	Président
M. SERHANI, Relations Sociales	Assesseur
M. MARTEL, Directeur production	
Dr. DUTOIT, Médecin du Travail	
Mme THIEBAUT, RS	
Mme MILLEVILLE, Responsable Accompagnement Mobilité	

### ÉLUS DU PERSONNEL

TITULAIRES	OS	Exc/Présent	SUPPLÉANTS	<u>OS</u>	Exc./Vote
M. KIKOS	CGT	P		CGT	
Mme. DERAIN	CGT	E	M. WATTEBLED	CGT	V
M. DECLERCQ	CGT	P	M. PIETTON	CGT	
M. FOURNIER	CGT	P	M. WILLAEYS	CGT	
Mme BASSEZ	CGT	P	Mme DINGEON	CGT	
M. SMAGHUE	CGT	E	M. CORBIN	CGT	V
Mme MAHIEUX	CGT	E	M. WARTELE	CGT	V
M. ESPINOUSE	CGT	P	M. GOMET	CGT	
Mme BOUKREDIA	CGT	P	Mme KOURKOUZ	CGT	
M. HOUEL	CGT	P	M. PARJOUET	CGT	
M. LAMBERT	Sud Rail	E	M. MALANSKA	Sud Rail	
M. TACHEVIN	Sud Rail	P	Mme RONGIER-JORE	Sud Rail	
Mme MIET	Sud Rail	P	Mme RICHON	Sud Rail	
M. FRANÇOIS	Sud Rail	E	M. PLATEAUX	Sud-Rail	V
M. SOUIN	Sud Rail	P	M. HIAUX	Sud Rail	
M. LENFANT	Sud Rail	P	Mme PARENTY	Sud Rail	

M. EUDELINÉ	Sud Rail	P		Sud Rail	
M. MAGNIER	Sud Rail	E	Mme PLESSY	Sud Rail	
Mme LE SAINT	UNSA Ferroviaire	P	M. MASSE	UNSA Ferroviaire	
Mme COQUERIAUX	UNSA Ferroviaire	E	M. LEVENT	UNSA Ferroviaire	V
M. HONVAULT	UNSA Ferroviaire	P	M. GAUDEAU	UNSA Ferroviaire	
M. MIENS	UNSA Ferroviaire	P	Mme DUPRE	UNSA Ferroviaire	
Mme CORNET WIART	UNSA Ferroviaire	P	M. LEMOINE	UNSA Ferroviaire	
M. TOURNAY	UNSA Ferroviaire	E	Mme DE SOUSSA	UNSA Ferroviaire	
M. DELECOEULLERIE	FO	P	Mme ALEXANDRE	FO	
Mme DEDISSE	FO	P	M. FERTÉ	FO	
M. TAILLEZ	CFDT	P	Mme MARTIN	CFDT	
Mme MANIER	CFDT	P	M. FOSSIER	CFDT	

### **REPRÉSENTANTS SYNDICAUX**

M. MIGNIEN	CGT	Fédération Nationale des Travailleurs, Cadres et Techniciens des chemins de fer
M. CORDIER	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. VEZARD	CFDT	Fédération des cheminots CFDT

Ordre du jour de la réunion du Comité Social et Économique  
du jeudi 27 août 2020

<b>1) Approbation des PV du CSE TER HDF des 26 juin, 21 et 30 juillet 2020</b>	<b>277</b>
<b>2) Rapport annuel 2019 sur la médecine du travail</b>	Erreur ! Signet non défini.1
<b>3) Informations de Monsieur le Secrétaire</b>	<b>4731</b>
<b>4) Informations de Monsieur le Trésorier</b>	<b>47</b>
<b>5) Informations de Monsieur le Président</b>	<b>48</b>
- Point d'actualités	<b>48</b>
- Informations sécurité	<b>48</b>
- Informations sur la régularité et la production	<b>49</b>
- Bilan éTER	<b>64</b>
<b>6) Rapport annuel des travailleurs en situation de handicap</b>	<b>68</b>
<b>7) Questions/Réponses</b>	<b>82</b>

*La séance est ouverte à 9h 30.*

M. RABIER, Président

Il est 9 heures 30, bonjour à tous ceux qui viennent de se connecter. Je vous propose d'ouvrir cette séance du CSE du 27 août et nous allons procéder à l'appel si vous le voulez bien, merci.

M. MIGNIEN, RS CGT

Bonjour, c'est Jérôme MIGNIEN. Pour la CGT, la délégation est complète, si ce n'est que Christelle CORBIN remplace Monsieur Fabien SMAGHUE, Monsieur Xavier WATTEBLED remplace Daisy DERAÏN et David WARTELE remplace Laetitia MAHIEUX.

M. RABIER, Président

Pour la délégation Sud-Rail.

M. CORDIER, RS Sud-Rail

Rémy CORDIER pour la délégation Sud-Rail. Il y aura de présents Madame MIET, Monsieur SOUÏN, Monsieur LENFANT, Monsieur EUDELIN, Monsieur PLATEAUX remplace Monsieur FRANÇOIS, Monsieur TACHEVIN remplace Madame RONGIER, Monsieur LAMBERT n'est pas remplacé.

M. RABIER, Président

Merci. Pour la délégation UNSA.

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Bonjour à tous. Pour la délégation UNSA, Monsieur TOURNAY Jean-Jacques sera absent et excusé pour congé protocolaire et non remplacé, Madame COQUERIAUX Agnès sera absente et remplacée par Monsieur Marc LEVENT.

M. RABIER, Président

Merci. C'est noté. Pour la délégation FO.

M. DEDISSE, RS FO

Bonjour. Il doit y avoir Monsieur DELECOEULLERIE et Madame DEDISSE.

M. RABIER, Président

Merci. Et pour la CFDT.

M. VÉZARD, RS CFDT

Bonjour à tous. La délégation CFDT est composée de Madame MANIER, Monsieur TAILLEZ et moi-même, Monsieur VEZARD.

M. RABIER, Président

Merci beaucoup. Avant de vous laisser la parole pour les déclarations liminaires, je vous avise d'un petit changement dans l'ordre du jour, en accord avec Monsieur le Secrétaire. À la demande du Médecin, le rapport annuel de la médecine du travail, le point 5 de l'ordre du jour qui était prévu en fin de matinée, nous le traiterons une fois

les déclarations liminaires et les échanges terminés. Finalement, on le traitera juste après l'approbation des PV et en amont des points Secrétaire, Trésorier et Président. Je vous laisse la parole pour les déclarations liminaires.

M. MIGNIEN, pour la CGT, procède à la lecture de la déclaration liminaire suivante :

*Monsieur le Président,*

*La période estivale arrive à sa fin et nous voyons poindre la rentrée : rentrée scolaire, parlementaire, de vacances, mais également rentrée sociale. À n'en pas douter, cette rentrée 2020 sera particulière et inédite dans son contexte largement anxiogène pour bon nombre de concitoyens et donc de cheminots.*

*La pandémie du COVID-19 et ses multiples conséquences ne sauraient en aucun cas masquer ou diminuer la colère et le mécontentement des cheminots face à une situation qui ne cesse de se dégrader depuis la mise en œuvre des mauvaises réformes, et singulièrement de la loi scélérate du 27 juin 2018.*

*Les cheminots, comme l'ensemble des salariés de ce pays, n'entendent pas payer la crise au prix d'une nouvelle détérioration de leurs conditions sociales, de l'emploi et de leur pouvoir d'achat, dans l'attente d'un geste du gouvernement en direction de l'entreprise SNCF qui, au demeurant, serait conditionnée à une nouvelle baisse de productivité et d'austérité.*

*À partir du 1<sup>er</sup> septembre, les règles sanitaires applicables en entreprise évoluent. Lors d'une conférence avec les représentants de salariés et patronaux, mardi 18 août, la ministre du Travail a présenté les mesures pour lutter contre la propagation du virus au sein des entreprises, dont la principale systématise le port du masque dans tous les espaces clos et partagés. Nous en sommes. Mais ce protocole est bien loin de tout régler. Télétravail fortement incité, port du masque obligatoire dans certaines situations, hébergement des travailleurs par les employeurs, etc. Le gouvernement vient de présenter aux organisations syndicales les évolutions du protocole sanitaire pour maintenir l'activité dans les entreprises face à la reprise du virus.*

*Pour la CGT, la question essentielle depuis le début de la pandémie, est la protection des salariés et plus globalement, de la population. Rendre obligatoire le port du masque sur le lieu de travail doit nous interroger sur l'outil productif en France qui pourra assurer la fourniture aux entreprises de masques de qualité optimale aux meilleures conditions.*

*L'obligation du port du masque, tant dans les lieux de travail que les espaces publics doivent rimer avec gratuité. Quant au télétravail, il ne doit pas être subi et laissé au bon vouloir aux employeurs avec des modalités disparates selon les entreprises.*

*La CGT exige la tenue d'une négociation interprofessionnelle sur ce sujet, ce que les organisations patronales refusent. Le port du masque est une solution de protection individuelle, mais elle ne peut être la seule. Les conditions de temps, conditions et organisation du travail sont aussi à prendre en compte pour protéger les salariés. C'est ce que la CGT cheminots défend depuis le début.*

*La mise à jour du protocole national, comme annoncé par le gouvernement, n'est pas à même de répondre aux enjeux globaux que pose la pandémie. Pour la CGT, il est nécessaire que des négociations soient organisées pour décliner les mesures de prévention et de protection des salariés, dans toutes les branches et dans toutes les*

entreprises, même celles qui ne disposent pas d'instances représentatives du personnel comme chez beaucoup de sous-traitants.

Les commissions paritaires régionales, pour les entreprises de moins de 10 salariés, pourront également jouer un rôle accru en matière de prévention et de protection. Le gouvernement doit doter les services de santé au travail, les services de prévention de la branche ATMP de la Sécurité sociale, les services d'Inspection du travail, etc., des moyens nécessaires d'intervention, et non brider leurs actions, comme vient de le faire le ministre du Travail en mutant disciplinairement Anthony SMITH, Inspecteur du travail, qui avait voulu rappeler aux employeurs du bassin rémois à leur devoir de protection des salariés face au COVID-19.

Enfin, le gouvernement sera avisé de rétablir les Comités d'Hygiène et de Sécurité, qui disposaient d'une véritable expertise et d'un pouvoir d'intervention fort utile aux salariés dans cette période de crise sanitaire. Cela éviterait certainement de nombreux épisodes compliqués comme celui de mardi concernant la résidence de Saint-Quentin, où un CSE extra se tiendra vendredi après-midi.

La Direction nationale a donc adapté sa consigne COVID-19 en conséquence et notamment, repris l'obligation de porter le masque en réunion. Outre le fait que l'analyse CGT vaut aussi pour notre entreprise, les tests et prises de température prennent ici une autre dimension. C'est bien le fait que la responsabilité patronale soit mise en exergue qui est à noter dans les nouvelles mesures gouvernementales.

Alors qu'un sommaire de règlements intérieurs avait été divulgué en pleine grève pour la défense de notre système de retraite, rajoutant de l'huile sur le feu, la Direction SNCF avait affirmé que la plupart des mesures néfastes seraient retirées pour ne laisser que les obligations légales. À la lecture du projet transmis aux OS cet été, il n'en est rien. Lors d'une audience sur les règlements intérieurs des SA le 11 août 2020, la CGT a dénoncé l'ensemble des mauvais coups contenus dans cette réécriture patronale. La Direction doit désormais écrire une version définitive des RI. La CGT informe les cheminots pour qu'ils s'expriment sur ce sujet dimensionnant de leur avenir. Comme toutes les directions et présidences de la SNCF nous y ont habitués, l'été et les congés bien mérités sont trop souvent synonymes de mauvais coup, en voici encore la démonstration.

Sur l'emploi. Malgré les engagements de la Direction à maintenir la trajectoire emploi prévue au budget 2020, force est de constater que les directions des SA et Activités semblent moins affirmatives concernant leur capacité ou volonté de tenir cet objectif. L'exemple de ce qui attend les 38 cheminots du Matériel des ateliers des Dunes à Dunkerque, rattachés depuis peu au Techninat, est catastrophique. Alors même que le nombre de wagons à réparer et à entretenir reste suffisant, la Direction du Techninat préfère les acheminer à l'autre bout de la France et annonce une fermeture effective des ateliers au plus tard le 31 décembre 2020. C'est tout simplement scandaleux et inacceptable. Ce n'est qu'un exemple parmi tant d'autres. La prochaine commission Emploi Formation sera le moment de faire la lumière sur la réalité de l'emploi et des besoins nécessaires pour une organisation optimale et de qualité. Pour autant, les engagements qui ont été pris, notamment lors de la table ronde du 5 mars, doivent être tenus et se matérialiser sans tarder, notamment par la réhumanisation des gares et des trains, comme sur la ligne Paris-Beauvais. Ces engagements doivent également permettre que plus aucune circulation ne circule en EAS, car l'EAS est un

*mode d'exploitation dangereux. La CGT vous alerte depuis des années sur le sujet et les différents incidents avec le matériel moderne en cas de choc frontal nous ont malheureusement donné raison : exemple en Champagne-Ardenne et les nombreux droits de retrait partout en France.*

*En début d'année, un courrier de l'ex DET nous précisait les nouvelles modalités concernant l'EAS. En effet, l'AO insiste pour qu'il y ait un ASCT par train sauf cas exceptionnel, mais la Direction décide de manière unilatérale du caractère exceptionnel, c'est-à-dire la veille à 17 heures. Pourquoi pas 18 heures ou minuit ? Ou une heure avant le départ ? Pareillement, moins de 1 % des trains en circulation EAS : d'où sort aussi ce chiffre ? Mystère. Toujours est-il que la période de confinement semblait avoir assagi vos esprits, à savoir : plus aucun train sans ASCT. Or, depuis le déconfinement, les mauvaises habitudes reprennent et les circulations en EAS - donc dangereuses et encore plus dans cette période de crise sanitaire-redeviennent malheureusement quotidiennes. Pire, les faits se sont accélérés depuis mardi soir et ce mercredi. Est-ce l'effet du droit d'alerte déposé par une élue CGT sur les graves dysfonctionnements de l'entreprise liés à un cas de COVID avéré ? En effet, les agents en contact sont plus qu'inquiets et à défaut d'être prévenus par l'entreprise, comme c'est pourtant son rôle, ils ont appris la nouvelle par d'autres moyens et préfèrent s'isoler et se faire tester pour eux-mêmes, leur famille, leurs proches, les cheminots et les usagers. Mais ce sera plutôt l'objet d'un CSE extra de vendredi.*

*Des agissements intolérables et des pressions ont eu lieu envers des ADC qui refusaient de partir en EAS. Il y a eu des menaces venant d'agents d'une gare TER concernant des sanctions pour refus de service. Où va-t-on ? Vous avez réussi à monter les cheminots les uns contre les autres. Il faut que vous compreniez que les agents ne refusent pas de travailler, mais refusent l'EAS. Affectez un ASCT et ces ADC rouleront.*

*Les informations données par les astreintes Traction en ADC en cas de refus d'EAS sont erronées. Il s'agit tout simplement de masquer un sous-effectif en ASCT, en effet. On jongle avec les ASCT qui sont appelés pour des contraitements afin de sauter dans un train non couvert, laissant ainsi leur train prévu partir en EAS. Les élus CGT vous demandent une énième fois les raisons, les causes des arbitrages qui amènent à faire circuler un train sans ASCT. Cette demande avait d'ailleurs été relayée par toutes les OS lors du dernier CSE. La prochaine commission Emploi Formation doit être le moment de faire la lumière sur les réalités de l'emploi et les besoins nécessaires pour une organisation optimale et de qualité.*

*Concernant Fret SNCF, force est de constater que les annonces du gouvernement portent sur le périmètre du fret ferroviaire en lien avec les demandes des entreprises du secteur formalisé dans le plan 4 F. À aucun moment n'est abordée la question centrale du service public de marchandises et donc de l'avenir et du développement de Fret SNCF comme outil de la nation pour répondre aux enjeux présents et futurs. De nombreux responsables politiques, ainsi que les dirigeants successifs de la SNCF, ne veulent pas assumer publiquement l'échec de la libéralisation du transport de marchandises par fer. La Direction de Fret SNCF vient même d'annoncer la suppression d'au moins 100 postes d'ADC. En 2000, Fret SNCF transportait 17 % des marchandises, tous modes confondus contre 9,5 %, toute entreprise ferroviaire confondue, dont 5 % pour Fret SNCF aujourd'hui. Après avoir drastiquement affaibli*

*en près de 20 ans l'entreprise publique et particulièrement Fret SNCF au travers de multiples plans de restructuration, voilà que les patrons vont au charbon pour réclamer des subventions et les obtiennent pour financer leur projet 4 F. Ce qui était impossible hier devient tout naturel aujourd'hui. Face à l'échec de la libéralisation dans toute l'Europe, l'Union européenne, a autorisé l'octroi de subventions publiques l'année dernière. Le gouvernement prévoit donc des aides à hauteur de 150 millions d'euros. L'échec de cette libéralisation aurait dû alerter les dirigeants politiques, et notamment ceux des conseils régionaux et en particulier, celui des Hauts-de-France qui, au lieu de vouloir « piquer les fesses » de la SNCF, ferait mieux de mettre les moyens nécessaires au service public ferroviaire. Des appels d'offres dans le cadre de l'ouverture à la concurrence avec des financements publics suscitent colère et indignation face aux transferts de personnel qui en découlent et aux licenciements en cas de refus. Le dumping social organisé par la Direction SNCF, qui entend multiplier les filiales pour remporter les marchés, apparaît tout aussi inacceptable, mais nous y reviendrons demain en CSE extra.*

*Concernant la UM, la connaissance de la volonté de la Direction de basculer l'intitulé d'autorisation de départ des trains en mise en mouvement, la fédération CGT des cheminots a interpellé à plusieurs reprises la Direction sur les dangers que cela représentait pour la sécurité ferroviaire. Les élus de cette instance ont fait de même à plusieurs reprises. D'ailleurs, un rapport préventif sur le sujet est élaboré et nous le soumettrons à cette instance lors d'une prochaine plénière. Or, les recommandations de l'EPSF et des évolutions liées à la séparation des missions entre Réseaux et les entreprises ferroviaires, sous couvert de réglementation européenne, la Direction SNCF a édité le 12 juillet 2018 un référentiel RCAB 2C n°2 concernant le processus départ des trains. Ce document de recommandations avait pour objet de définir les dispositions relatives au processus du départ des trains. Ainsi, la marche était tracée pour faire disparaître au 15 décembre 2019 l'autorisation de départ et son remplacement par l'autorisation de mouvement. Malgré la promesse de report de la mise en place de plusieurs mois de la UM faite après les droits d'alerte déposés suite à l'accident en Champagne-Ardenne en octobre 2019, et malgré les manquements sécuritaires révélés par le rapport préventif de la fédération CGT des cheminots, la Direction s'est obstinée à maintenir son calendrier. Malheureusement, les récents accidents graves de deux voyageurs à Colmar et à Montauban mettent en exergue ce que dénonçait et craignait la fédération CGT des cheminots. Sans anticiper sur le résultat des enquêtes en cours, nous dénonçons de nouveau plusieurs éléments qui mettent en péril la sécurité des circulations et des personnes. Les ADC tout seuls, une gabegie. La procédure pour les ASCT, une hérésie. Comment l'ADC peut-il assurer un maximum de sécurité alors qu'il doit, dans le même temps, surveiller le signal de sortie et s'assurer qu'un usager ne tente pas de monter ou descendre du train ? En effet, la procédure dicte aux ASCT de fermer toutes les portes en les bloquant d'un seul coup, à l'aide de la clé monocoup, avant de fermer sa propre porte d'accès. Ainsi, la circulation est mise en mouvement avant que la fonctionnalité de blocage des portes n'opère, toutes les portes ne sont plus bloquées pendant un laps de temps. À cette situation, s'ajoute le fait que les chefs de quai ont perdu la responsabilité du départ des trains et que la présence sur les quais des personnels Escalé reste aléatoire, au regard notamment du manque d'effectif. Pour la CGT, tout cela conduit à une fragilisation de la chaîne de sécurité. La nouvelle procédure de départ des trains consiste à faire reposer la responsabilité sur les seuls ADC,*



*notamment avec du matériel corail dénommé "Face non lisse", est inadmissible. La Direction affirme toujours que cette nouvelle procédure de départ est sans faille, pourtant la Direction assurait jusqu'alors que son organisation était robuste et serait de nature à remplir la norme GAME globalement moins efficace. En ce sens, les points portés par la fédération CGT dans les nombreuses interpellations qui ont lieu en amont du 15 décembre 2019 (DCI, audiences, bilatérales, rapports préventifs) n'ont pas été pris en considération. La Direction, dans une logique de gain de productivité, a fragilisé la chaîne de sécurité en supprimant l'autorisation de départ, alors qu'aucune obligation n'imposait cette modification. La CGT ne laissera pas de côté ce sujet, c'est un maillon essentiel de la chaîne de sécurité.*

*Au Matériel, la rentrée ne sera pas non plus de tout repos. Outre l'ambiance délétère qui y règne depuis plusieurs mois, avec une Direction d'établissement répondant à la colère au mieux par le silence au pire par le mépris, les bonnes recettes libérales visant à accroître le dumping social continuent : baisse des effectifs, baisse des temps de maintenance, économies diverses, même les plus ridicules. Côté professionnel, les attaques sur le tableau de service continuent avec des horaires de plus en plus atypiques impactant la santé des salariés. La désorganisation volontaire de la maintenance est aussi devenue la norme avec des agents rentrant en atelier de manière aléatoire, empêchant toute programmation. Déjà la mise en concurrence des ateliers entre eux, entraîne une baisse de la qualité du travail. Plus grave, la Direction accepte maintenant de flirter avec les limites critiques de nos règles de maintenance nationale pour améliorer la disponibilité. Espérons qu'ils n'arrivent jamais à Brétigny des essieux. L'aspect social n'a pas son reste au Matériel, pour preuve les résultats AMPLI. Les requalifications de postes obtenues par la mobilisation des salariés n'ont toujours pas eu lieu. Le DET refusant même la discussion en commission de notation en totale contradiction avec ses écrits. La pression mise sur les agents retraitables ne faiblit pas, utilisant tous les stratagèmes, parfois à la limite du légal, pour diminuer les effectifs. Oui, il fait bon travailler au Matériel en ce moment.*

*Concernant les NAO sur les salaires, les cheminots attendent désormais que l'ouverture de négociations au niveau du GPU se traduise par une augmentation générale des salaires et la revalorisation des primes de travail. Les négociations de branche doivent par ailleurs être relancées sur le volet Classification et au niveau du GPU. Pour la CGT, aucune mesure unilatérale ne sera prise sur la base d'une recommandation patronale de l'UTP.*

*Concernant le Rex éTER, force est de constater que vous avez une vision romantique ou idyllique des choses. éTER ne s'est pas tout à fait déroulé comme vous le prévoyiez dans ce document. De nombreuses remontées nous indiquent le manque criant de moyens dévolus à cette offre. En effet, pour les agents sur le terrain, la situation a l'air d'être tout à fait satisfaisante pour reprendre les termes de votre présentation. Malgré les différentes alertes émises par la CGT, les entorses à la réglementation ont continué. Par exemple, les ASCT et même pire, des intérimaires, ont été commandés en agent E, se voyant d'office, sans formation spécifique suivie, sans être même assermentés, affectés à des tâches d'équipes d'assistance pour le contrôle. Autre exemple, sur fond de manque de moyens humains, vous vous êtes servis des ASCT pour tenter de pallier au manque d'effectifs à la vente et à l'escale, en obligeant ces derniers à aller sur des filtrages non réglementaires et à faire de*

*l'accueil en gare. Vous voudriez vous servir de la crise sanitaire pour installer la polyvalence à la hussarde, vous ne vous y prendriez pas autrement.*

*Enfin, cette nouvelle mouture du dispositif éTER nous a été présentée comme exceptionnelle, liée à la crise COVID et n'ayant pas vocation à être pérennisée. Gageons que vous respecterez les réglementations et votre parole et donc que vous fassiez cesser les agissements contraires à la réglementation et que nous revenions au dispositif traditionnel l'année prochaine, qui n'était certes pas parfait, mais était éprouvé et affiné de ses nombreux retours d'expérience.*

*Facilité de circulation : nos collègues vivent très mal la réduction de l'accès aux différents canaux de distribution et singulièrement aux guichets pour la délivrance de billets. Cette situation d'éviction des cheminots et de leurs ayant droits est proprement inacceptable et nous porte à considérer que sous couvert d'un bug, la Direction entend accélérer la dématérialisation des FC, tout en étant de remettre les effectifs nécessaires dans les guichets pour répondre aux besoins exprimés par les usagers mécontents des temps d'attente aux guichets. Cette situation est d'autant plus pénalisante alors que nous sommes en période de congé protocolaire. La situation existe, elle doit donc être rapidement mise en œuvre par nos services informatiques pour rétablir l'accès au FC, quel que soit le canal de distribution, et rétablir les cheminots actifs et les retraités dans leur droit.*

*Nettoyage des rames et des locaux : depuis plusieurs mois la CGT revendique une traçabilité écrite des désinfections en cabine de conduite et dans la rame, seule véritable solution permettant aux cheminots et aux usagers la vérification de l'effectivité de ces désinfections. Même si cela semble vraiment vous déranger, c'est bel et bien la seule solution qui puisse permettre de rassurer tout le monde. D'ailleurs, même l'Inspecteur du travail de Lille avait soulevé cette problématique. Il parlait de l'ensemble d'informations sur l'effectivité et la traçabilité de ces désinfections. Ce n'est pas la réponse que vous lui avez apportée qui va rassurer les cheminots et les usagers. Une nouvelle fois, la Direction reste butée, bornée ou têtue, vous choisirez l'adjectif qui vous convient, et préfère nous vendre une super application « C Clean ». Rien que le nom laisse rêveur. Cette application est tellement efficace que lorsque les ADC et ASCT ont commencé à la consulter, ils ont pu s'en rendre compte et vérifier eux-mêmes ce que la CGT dénonce depuis des mois, à savoir, contrairement à la communication faite par l'entreprise dans les gares, les trains, et même dans les médias, les rames sont loin d'être désinfectées quotidiennement. C'est donc loin d'être clean. Sur l'application, on nous annonce même que des rames seraient désinfectées en cours de route dans un Technicentre, alors que celles-ci se trouvent à la même heure à l'autre extrémité de la région. Vous êtes les inventeurs de la téléportation. La CGT le réaffirme : avec de tels agissements, vous mettez les cheminots et les usagers en danger, pire, vous les dénigrez en essayant de leur faire croire que vous gérez tout cela de main de maître. Comment voulez-vous que les cheminots puissent vous faire confiance un seul instant ? Pour rappel, la COVID n'est pas une maladie anodine et partout la propagation du virus s'amplifie. La médecine du travail pourra certainement nous le confirmer. Tandis que les préfetures, les mairies intensifient les mesures sanitaires, la Direction régionale fait tout l'inverse dans le seul but de faire rouler les trains coûte que coûte et cela est très inquiétant. Elle refuse d'adapter le travail aux salariés et fait même le contraire. Si votre plan de transport rend impossible une désinfection correcte des rames, il vous faut*

*impérativement le modifier et non pas ne plus désinfecter le matériel. L'obligation est faite à tout employeur de mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour garantir la santé physique et mentale de ses salariés. Ce n'est pas la CGT qui l'invente, c'est le Code du travail.*

*Pour conclure cette déclaration, Monsieur le Président, nous avons déjà annoncé la DCI nationale interprofessionnelle initiée par la CGT, vous savez maintenant qu'une DCI nationale a été déposée par notre fédération de cheminots auprès du DRH du groupe SNCF, Monsieur François NOGUE. Les sujets potentiellement conflictuels sont connus du président FARANDOU et du gouvernement, mais aussi des directions de CSE et d'établissements. Les revendications CGT sont connues de tous et nous restons disponibles pour de véritables négociations. La balle est donc dans votre camp.*

*Je vous remercie de votre écoute attentive et attends vos réponses aux questions CGT.*

M. RABIER, Président

Merci. La délégation SUD-Rail a-t-elle une déclaration liminaire ?

M. CORDIER, RS SUD-Rail

Non. Pas de déclaration pour SUD-Rail.

M. RABIER, Président

Merci. La délégation UNSA a-t-elle une déclaration ?

Mme DEBAST, pour UNSA ferroviaire, procède à la lecture de la déclaration liminaire suivante :

*Monsieur le Président,*

*Alors que la période estivale s'achève, la crise sanitaire est toujours présente et les nouveaux cas détectés sont chaque jour plus inquiétant. Dans ce contexte préoccupant, la situation des transporteurs est loin d'être au beau fixe. La période post-COVID est très compliquée économiquement. Si le service nominal est normal, les voyageurs ne sont pas dans les trains malgré notre commercial agressif de la part de la SNCF avec des billets proposés à petits prix, 5 millions pour Voyages, 2 millions pour TER. À la fin juillet, l'entreprise constate un recul de la clientèle loisir. Ce recul de la fréquentation de voyageurs s'élève entre 15 et 25 % environ, par rapport à l'année dernière. Quant à la clientèle professionnelle, elle n'est toujours pas de retour dans les trains. Les taux d'occupation du mois de juillet sont alarmants, inférieurs à 60 % chez Voyages, 40 % sur TER, le travail de reconquête TER s'est évaporé durant la crise du COVID. Qu'en est-il pour le mois d'août ? Quelle a été la stratégie de l'entreprise ? Si l'activité Voyages est la plus touchée par ce recul de clientèle, les autres activités sont également impactées. Côté TER, face aux pertes évaluées entre 400 et 600 millions d'euros, certaines régions ont déjà demandé à la Direction de revoir les conventions d'exploitation. Qu'en est-il sur notre région ?*

*Au niveau international, le groupe n'est pas épargné. La situation d'Eurostar est catastrophique et les nouvelles règles de quatorzaine imposées par le gouvernement ne vont pas améliorer la situation. Malgré ce contexte, l'UNSA ferroviaire constate*

que la crise que nous traversons n'a ralenti en rien l'appétit de concurrence des autorités organisatrices de mobilité et de l'entreprise ferroviaire alternative.

*Monsieur le Président, nous venons d'aborder l'impact économique de la crise sanitaire sur notre entreprise, cependant, l'UNSA ferroviaire rappelle que cet aspect, certes primordial, ne doit en aucun cas nous faire perdre de vue notre priorité : la santé et la sécurité des agents. Le 18 août dernier, Madame Élisabeth BORNE, ministre du Travail, a présenté les évolutions sanitaires qui s'appliqueront dans notre pays. Parmi celles-ci le port du masque devient obligatoire dès le 1<sup>er</sup> septembre dans toutes les entreprises. Cette mesure vise à renforcer la sécurité de tous face au COVID-19 contre laquelle nous combattons maintenant depuis de nombreux mois. Néanmoins, elle interroge et inquiète, car elle renforce l'idée de transmission du virus par l'air que nous respirons. Il ne faut pas perdre de vue que la situation sanitaire actuelle est anxiogène pour de nombreux cheminots, tout comme pour les usagers et les clients que nous transportons, et que cette anxiété peut-être un facteur d'augmentation de risques d'accidents de travail. Pour l'UNSA ferroviaire, l'obligation du port du masque dans l'entreprise le place dans la catégorie des EPI. Comment allez-vous gérer cette nouvelle disposition de protection de vos salariés ? Quelle dotation sera faite par agent ? Sous quel délai ? De plus, même si nous ne remettons aucunement en cause son utilité, vous nous concéderez que le port du masque n'est pas un geste naturel et que sur une journée entière de travail, il est loin d'être confortable, surtout quand viennent s'ajouter à cette journée de travail les trajets aller-retour au domicile. Les agents se plaignent de maux de tête, d'avoir la gorge asséchée, voire pour certains d'étourdissements. L'UNSA ferroviaire rappelle que toutes ces situations doivent être prises en considération afin d'adapter les organisations de travail, autant que peut se faire, sur le bien-être et la sécurité de tous.*

*Le télétravail peut être une des solutions. D'ailleurs, le gouvernement incite fortement le patronat à négocier des accords sur le télétravail, là où il n'est pas de mise. Pour l'UNSA ferroviaire, nous sommes favorables au développement du télétravail dans le respect de notre accord et en concertation avec l'agent concerné.*

*Durant la crise, nous avons tous pu constater les bienfaits, mais aussi les conséquences négatives de l'augmentation significative du télétravail sur la population active. Par exemple, cette façon de travailler a fait naître chez de nombreux actifs un sentiment d'isolement fort à ne pas prendre à la légère par la Direction pour toutes les futures décisions.*

*Je vous remercie de votre attention ».*

M. RABIER, Président

Merci. La délégation FO a-t-elle une déclaration ?

Mme DEDISSE, RS FO

Pas de déclaration pour FO.

M. RABIER, Président

Merci. Et pour la CFDT ?

M. VÉZARD, pour la CFDT, procède à la lecture de la déclaration liminaire suivante :

*Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les élus et représentants syndicaux.*

*À l'aube d'une rentrée qui s'annonce compliquée, les cheminots sont inquiets. En région, nous avons un sentiment de relâchement de la part de la Direction. Un fossé se creuse entre le personnel dirigeant, moins présent pour cause de télétravail partiel, et le personnel qui se trouve sur le terrain tous les jours. Les agents se sentent seuls face aux problèmes qu'ils rencontrent et ils sentent un encadrement déconnecté de la réalité du terrain, déconnecté de la réalité du COVID.*

*Des manquements sur le nettoyage et la désinfection des rames entretenues par l'opacité de la traçabilité nous sont remontés et sont clairement avérés. Des manquements dans les prises en charge des cas COVID-19 déclarés apparaissent. Le dialogue social compliqué, déjà fortement impacté par la création des CSE, et mis à mal par la crise sanitaire, n'arrange pas ce besoin de transparence tant réclamée par les agents. Nous devons absolument nous remettre en cause et avancer. Il est maintenant clair que nous devons apprendre à vivre avec cette nouvelle maladie qui, à n'en pas douter, va jouer des prolongations interminables.*

*26 % : c'est le taux d'occupation national de nos TER. Il est fort à parier que les autorités autorisatrices ne vont pas continuer à financer des trains vides, plusieurs autres régions réfléchissent déjà à de lourdes adaptations de leur plan de transport et sont très pessimistes sur l'avenir. Une forte adaptation va forcément entraîner à nouveau du chômage partiel avec la probabilité de ne pas avoir les mêmes garanties salariales que nous avons et tout ce que cela peut impliquer socialement. Vous l'aurez compris, l'horizon est bien loin de s'éclaircir.*

*Le mois de septembre sera le juge de paix : les scolaires, les abonnés de travail seront-ils au rendez-vous ? Il faudra, à n'en pas douter, surveiller le taux d'occupation de nos rames avec en ligne de mire un possible changement d'attitude des usagers TER, ce qui serait catastrophique pour notre activité TER.*

*Les offres commerciales importantes ont tout juste permis de flirter avec les taux d'occupation d'août 2019, entraînant tout de même une baisse très importante du chiffre d'affaires. Nous savons tous ici que le mois d'août n'est pas le mois le plus full de l'année. Rajoutons à cela l'ouverture à la concurrence dans notre région, qui est plus que d'actualité, et nous nous retrouvons avec une majorité d'agents inquiets, désorientés et en perte de confiance concernant leur avenir et leur entreprise. Le challenge qui nous attend est immense.*

*Merci pour votre écoute.*

M. RABIER, Président

Merci. Je vais revenir sur quelques points qui ont été évoqués, mais également dans vos déclarations respectives.

En premier lieu, la situation du COVID. On a eu hier une réunion inter SA qui a permis de faire le point sur un certain nombre de sujets et on a retenu une réunion intéressante avec des échanges que je qualifie de constructifs, en tout cas avec de vraies remontées. Que retient-on de cette affaire ? Un nouveau protocole national est attendu, au même titre que pour les écoles. On en a déjà quelques bribes, vous l'avez tous dit. On l'a tous compris, en tant que citoyen : le masque va se généraliser dans

les situations de travail, à l'exception peut-être de la personne qui a un bureau seul. La règle va être le port du masque en plus de ce que l'on connaissait, bien évidemment dans les transports depuis le début. On l'a vu tout l'été, il y a des centres-villes qui ont imposé le port du masque et on sent que les préfets, les maires peuvent aller au-delà des dispositions nationales en fonction des dispositions définies localement, selon les clusters qui pourraient arriver.

On est attentif à tout cela et l'entreprise va décliner l'évolution du protocole national dès qu'il sera complètement finalisé par une note nationale. C'est pour cela que j'ai envie de vous dire que c'est quelque chose d'évolutif. En parallèle, et vous l'avez tous noté, le plan de transport est redevenu normal depuis le 4 juillet, avec le plein été, maintenant, on est dans la période encore plus normale. On va retrouver tous nos trains d'avant le 15 mars et on doit maintenant prendre en compte ce risque – vous l'avez dit et je partage – dont il n'y a ni la solution ni la fin dans quelques semaines. On sent que ces mesures de prévention au risque COVID vont devoir être appliquées par l'ensemble des personnels suivant les situations de travail durant une période à venir qui n'est pas définie, mais qui ne risque pas de durer simplement quelques semaines. Une fois que l'on a posé cela, il faut que l'on apprenne à fiabiliser l'ensemble de nos processus de travail. On a prévu des séquences de travail qui étaient d'ailleurs imaginées il y a plusieurs semaines, avant de savoir tout ce que l'on sait à cette date. Il y a demain après-midi, suite à une situation qui fait débat, une CSE extra sur les cas-contacts notamment. Il y a des sujets – je laisserai mon collègue – qui doivent être fiabilisés, réglés, réexpliqués. On aura sans doute la mise à jour des protocoles dans les différentes entités.

Cela a été évoqué par certains dans les déclarations, le télétravail à 100 % n'est pas non plus la solution. D'une part, ce n'est pas une bonne chose que l'on coupe, pendant plusieurs mois – et puis on ne sait pas jusqu'à quand – les agents du monde réel du travail, comme cela a été souligné par la CFDT ou l'UNSA. En même temps, il faut mettre des mesures de protection. Il y a un curseur à trouver entre la protection, le télétravail qui doit être une des solutions quand même, mais le retour sur le lieu de travail aussi. Il y a des agents qui ne seront jamais en télétravail, cela n'est pas possible. Un producteur, un vendeur ne peut pas être en télétravail. Il faut que l'on trouve ce point d'équilibre qui permette à l'entreprise de fonctionner avec le risque COVID et les mesures de prévention qui seront de mises. L'exercice est complexe. Je crois qu'on l'a tous souligné. On vit cet épisode depuis maintenant plusieurs mois, il n'est pas terminé, il y a encore beaucoup d'incertitudes sur l'avenir de cette épidémie. En tout cas, nous serons à la manœuvre. On a une CSSCT mutualisée le 8 septembre qui permettra de faire un point global sur l'application du protocole – qui devrait sortir cette semaine ou ce week-end, on n'a pas précisément la date – et sa déclinaison dans l'entreprise.

On a eu le débat hier, car la question est intéressante, sur la notion de l'EPI du port du masque. Le masque chirurgical est un masque qui, en réalité, quand il est porté par tout le monde protège tout le monde. Il est plus là pour protéger les autres que pour se protéger soi-même, contrairement au FFP2 ou FFP3. Étant donné que cela n'est pas un équipement de protection individuel en tant que tel, mais plutôt un outil de protection collective, quand tout le monde joue le jeu, conformément aux règles, la question se pose si c'est un EPI ou pas. On a eu ce débat hier dans la réunion inter SA.

Vous avez évoqué le sujet de la fréquentation de nos trains et du niveau d'activité, des conséquences en termes de recettes, etc. Là aussi, pour TER Hauts-de-France, quelques éléments. On n'a pas du tout retrouvé le niveau de recettes, vous l'imaginez bien. La politique de petits prix, tant en national que régional, à laquelle s'est rajouté le dispositif éTER, avec la formule spécifique de cette année, mais on est loin d'avoir retrouvé les clients d'avant COVID. Cela fait partie des sujets. L'enjeu, et cela a été souligné par certains, est ce qui se passe à partir de la semaine prochaine. Est-ce que nos abonnés, est ce que tous les scolaires - des personnes qui prenaient le train régulièrement – vont venir reprendre le train ? C'est encore incertain. On a un vrai défi de fréquentation dont on n'a pas encore complètement la vision à l'heure où je vous parle pour cette rentrée. On a réussi, cela a été dit également par certains, à retrouver – enfin une bonne nouvelle – un taux de fréquentation fort au mois d'août, proche de la normale du mois d'août l'année dernière. On est d'accord, le mois d'août est le mois le plus faible en termes de fréquentation puisqu'il n'y a pas les scolaires, les abonnés travail en vacances, etc. Néanmoins, ce n'était pas gagné d'avance que l'on retrouve un niveau presque habituel de fréquentation que l'on a au mois d'août. Cela veut dire, en tout cas pour TER, que la politique de petits prix, comme cela a été indiqué, a plutôt fonctionné, avec une inflexion en juillet et un niveau de fréquentation correct au mois d'août. L'avenir dira si l'on enclenche pour l'automne ou si, malheureusement, on redescend à un niveau de fréquentation très faible. À ce stade, le plan de transport pour une activité comme la nôtre qui est conventionnée, il est défini, vous le savez, par l'autorité organisatrice. On n'est pas Voyages, où s'il n'y a personne dans les TGV, on révisé le modèle de la circulation, du plan de transport. On ne peut pas se permettre de faire circuler des trains de transport trop vides. En TER, le niveau de recettes ne compense jamais le niveau de coûts pour faire circuler l'ensemble. Il y a le rapport  $\frac{3}{4}$  -  $\frac{1}{4}$  :  $\frac{1}{4}$  de recettes,  $\frac{3}{4}$  de contributions de l'autorité organisatrice, vous connaissez cela. À ce stade, je n'ai pas connaissance d'un PTA qui serait voulu par l'autorité organisatrice – je laisserais Florent MARTEL s'exprimer -, que l'on appliquerait prochainement. On n'est pas dans cette logique, en tout cas aujourd'hui. L'AO ne s'est pas exprimé en la matière là-dessus.

Concernant éTER, je ne reviendrai pas sur la formule que l'on a mise en place tout à l'heure. La question posée par la CGT, est-ce que l'année prochaine on revient au système traditionnel, c'est-à-dire des trains supplémentaires, des trains spéciaux que l'on faisait pendant 4 week-ends ou est-ce que l'on changerait et on adopterait le système de cette année qui a lissé les petits prix de beaucoup de trains pendant une période jusqu'à la fin de l'été ? Je n'ai pas la réponse. D'ailleurs, c'est l'autorité organisatrice qui prendra cette décision sur la base, sans doute, d'un retour d'expérience qu'ils nous demanderont.

Le plan Emploi 2020, qui a été évoqué, régionalement, on a présenté au dernier CSE les perspectives d'écoles, etc., à ce stade, elles ne sont pas remises en cause, notamment les écoles Traction, Train, etc. On a un niveau de temps de transport, un niveau de ressources nécessaires et on est dans cette logique, malgré toutes les incertitudes sur la fréquentation et les recettes qui ont été évoquées.

Voilà ce que je peux dire en première réaction. Je laisse la parole à Florent MARTEL.

M. MARTEL, Directeur production

Bonjour à tous. Quelques compléments.

Sur la fréquentation, on a fait un bon mois d'août en termes de fréquentation. Évidemment, eu égard aux petits prix, le chiffre d'affaires est en net recul, mais on a eu une fréquentation qui était supérieure à 90 % de l'année dernière. Le but de cette campagne de petits prix étant de redonner confiance au train, on va dire qu'au moins pour l'approche cet été, le pari est en passe d'être réussi. Après, il va y avoir le retour des abonnés de travail et, encore plus, le retour des étudiants en septembre, que l'on n'a plus depuis le mois de mars. Cela sera en fonction des décisions des différentes entités d'enseignement. C'est un enjeu fort pour nous. Retenons quand même que la situation n'est pas homogène sur le territoire Hauts-de-France. On note sur les radiales parisiennes, la fréquentation est revenue, y compris pour les abonnés de travail, à presque 90 % du normal et quelque part on le comprend. Il y a un côté très captif de la fréquentation sur les radiales parisiennes où il n'existe pas d'alternative possible au train. La situation est plus compliquée sur le reste du territoire des Hauts-de-France. Évidemment, on va surveiller les données de fréquentation à partir de la semaine prochaine avec la rentrée scolaire et le retour de la quasi-totalité de nos clients au travail.

On a des enjeux sur les emports, vous l'avez souligné. Je rappelle que dans notre procédure de suivi de la production, tous les matins au point 5 min, nous vérifions les rames qui sont en défaut d'emports et on n'a pu cet été traiter quelques cas qui étaient épineux. Je prends un exemple : le 16 370 au départ de Paris, 16 heures 31 pour Calais qui était très régulièrement, non seulement très occupé quand il était en compo normale, mais en plus, assez régulièrement en compo dégradée dans, à peu près, un tiers des cas. Donc, on a fait une modification de roulement pour retrouver de la robustesse sur ce train. C'est un exemple, il y en a d'autres sur ce point.

Sur le télétravail, Raphaël en a parlé, juste un petit complément. On est tous d'accord pour dire que trop de télétravail provoque de l'isolement, du stress, du mal-être, parce que le fait de venir au travail, participe évidemment à l'intégration sociale, cela participe aussi au bien-être, parfois au mal être, mais surtout au bien-être des personnes. On voit bien qu'il y a une forme d'équilibre à trouver. Je rappelle que jusqu'au 8 septembre on est dans un mode où l'on demande aux personnes d'être deux jours présents au travail et trois jours à la maison. C'est une généralité qui peut s'adapter aux différents cas. Il faudrait que l'on fasse évoluer ces choix parce qu'on le note, le fait d'être tous en télétravail provoque des effets plutôt négatifs. Le fait d'être en collectif, de pouvoir monter des petites réunions impromptues – c'est souvent cela qui fait naître de bonnes idées, on se confronte à l'avis des autres, et cela fait progresser la qualité dans le travail. Quand on est en télétravail, il faut organiser des rendez-vous et on perd cet aspect spontané, puisque cela met tout de suite une contrainte sur les agendas. Pour autant, je crois que l'on a tous conscience que l'on ne reviendra pas à la situation d'avant l'épidémie et que vraisemblablement, il y aura une part de télétravail qui restera à la fin. Est-ce que cela sera une journée pour tous ? Peut-être un peu plus en fonction des cas individuels. Je le pense. Par rapport à la situation actuelle, on est à deux jours présents au bureau, trois jours au télétravail et un avenir où peut-être ce sera une journée pour tout le monde, il y a donc un chemin qu'il va falloir que l'on trace pour faire évoluer nos choix à partir du 8 septembre jusqu'à je ne sais pas quelle date. J'ai lu récemment un rapport de l'OMS



qui dit que sous 2 ans on devrait avoir contrôlé l'épidémie. J'espère que ce sera un peu plus rapide, mais je suis comme vous, je n'en sais strictement rien. On surveille nos agents, on se surveille les uns, les autres pour vérifier que certains ne sont pas en décrochage par rapport au collectif de travail, en fonction des différentes personnalités et des types d'emploi. Il y a des personnes qui ont l'habitude de beaucoup travailler sur des progiciels qui peuvent être un peu plus exposés que d'autres. Je sais que dans tous les services on organise des réunions entre managers pour vérifier que l'on n'a pas de cas individuel qui pourrait poser question. Voilà pour le télétravail.

éTER, je crois que l'on va aux réunions de séquence. Là-dessus, je n'en parle pas tout de suite.

Toujours dans le cadre du télétravail, pour revenir sur ce que disait la CFDT sur le fossé entre agents et encadrement. Je prends cette alerte. On a essayé de revenir dans des routines habituelles de travail, on essaie de promouvoir les notions de tournée de terrain, mais pour autant on ne peut pas empêcher, y compris l'encadrement, d'être inquiet comme les autres, mais il y a évidemment un devoir de solidarité qu'il faut observer. De toute façon, il y a la confrontation de l'agent et de son manager sur l'exécution des règles du métier. Je crois qu'il y a un moment où on ne va pas parler H24 du COVID entre nous. Notre métier est de produire des trains et du service et donc revenir aussi à ce dialogue professionnel entre cheminots qui permet d'avance et de s'améliorer chaque jour. On va beaucoup insister là-dessus à la rentrée pour pouvoir, avec toutes les protections et les gestes nécessaires, revenir à une présence plus forte de l'encadrement sur le terrain. Nous prenons cette alerte.

Sur la désinfection. Je ne vous refais pas toute l'histoire depuis le 16 mars, mais je vous rappelle que l'on est passé par six strates successives de plan de transport adapté avant le retour, Raphaël le disait tout à l'heure, du service de plein été et donc depuis lundi 24 août, le service normal, tel qu'il roulait avant le 15 mars. Le dispositif de désinfection a été mis en place en surdimensionnant le volume de désinfection de rames pour que l'on soit, en moyenne, entre 2-3 désinfections par rame et par jour, ce qui garantissait les éventuels loupés puisqu'il y avait toujours une désinfection en plus qui permettait de rattraper l'éventuelle erreur. On a augmenté le nombre de désinfections à mesure que l'on augmentait le plan de transport et on s'est contenté, en termes de vérification du fonctionnement de l'ensemble, de contrôles par échantillonnages comme on les appelle. C'est-à-dire que, les contrôleurs nettoyage allaient faire des tournées sur les lieux toutes les semaines, mais ce n'était pas exhaustif. C'est le principe d'un échantillonnage. On fait quelques photos du dispositif. Ce qui est apparu cet été, et c'est d'ailleurs des élus ou des représentants du personnel qui me l'ont signalé : ils ont signalé plusieurs bugs. On est allé le vérifier et voyant que l'on allait s'inscrire dans la durée par rapport à cette pandémie et également du fait de la remontée du plan de transport à partir du 24 août, on a révisé l'ensemble du dispositif - cela s'est fait la semaine du 10 août - pour mettre en place désormais un process de vérification exhaustive de toutes les opérations de nettoyage. Pour se faire, on a besoin d'être outillé. Vous avez parlé de l'application « C Clean », je ne dis pas que c'est un outil qui est rutilant et qui fonctionne bien. « C Clean », ce n'est qu'un outil, donc pour qu'il puisse dire les choses, il faut que tous les utilisateurs soient parfaitement rigoureux et au fait des saisies. Des erreurs de numéro de rames, des oublis de saisie, je saisis, mais j'oublie d'envoyer le message, je n'ai

pas mon téléphone ce jour-là, ce sont des choses que l'on a eues régulièrement. Quand on était sur des contrôles par échantillonnage, il y a pu y avoir du relâchement, y compris au niveau des entreprises de nettoyage. Ce sont des choses que, depuis le début de la semaine, nous remettons sous contrôle, puisque vous avez désormais tous les jours une téléconférence de bouclage qui dépiaute ligne par ligne l'ensemble des opérations de désinfection. Dès qu'il y a un doute, il y a confrontation avec le management des entreprises de nettoyage. Il y a redressement si oubli de traçabilité et il y a, évidemment, reprogrammation de désinfection si jamais le doute subsiste et que l'on n'arrive pas à lever. Il y a également correction de tous les petits bugs. Par exemple, dans l'application « C Clean » aujourd'hui il y a une difficulté à traiter la désinfection des voitures, notamment les voitures corail, puisqu'un numéro correspond à une voiture, si vous avez un coupon de 8, vous avez 8 informations qui remontent alors que ce qui nous intéresse c'est la rame. Ce sont des choses qui sont en train d'être mises au point. À la fin, et cela sera très rapide, on aura la capacité d'avoir une vue exhaustive de l'ensemble des opérations de désinfection et les contrôler toutes tous les jours. On est en train de monter en puissance toute la semaine. Il faut être humble. Quand vous faites des retours à toutes les équipes de nettoyage chaque jour, sur le fait qu'il faut faire attention à la traçabilité, vous n'obtenez pas du jour au lendemain un rendu parfait. Cela va prendre, je pense, quelques semaines avant que cela soit totalement nickel, mais je pense que l'on est en train de monter assez fort en qualité là-dessus. On en avait besoin. Je vous disais au début que l'on était peut-être à trois désinfections par jour, mais évidemment avec le volume de trains qui augmente, ce chiffre s'est réduit. On est toujours avec un chiffre supérieur à 1, on doit être à peu près à 1,5 désinfections par jour, mais il y a des cas où il n'y en a qu'une et celle-là, il ne faut pas la rater dans le plan de transport pour tenir cet engagement qui est le nôtre et que l'on veut installer dans le temps, d'une désinfection par rame et par jour.

Il y avait un sujet concernant les sorties de Technicentre qui avait également été remonté par les représentants du personnel. On a veillé à mettre en place une programmation de la désinfection dans les Technicentres qui permet de faire une désinfection avant le premier train puisqu'il peut y avoir soit des remiseurs-dégareurs, soit des agents de maintenance qui pénètrent dans la cabine de conduite, mais aussi dans les espaces voyageurs. On a remis en place cette programmation d'une désinfection sur le Technicentre Hauts-de-France, puisque c'était déjà en place sur le Technicentre du Landy, qui désinfectait systématiquement les rames au passage sur site, mais ce n'était pas en place au Technicentre Hauts-de-France. Voilà ce que je pouvais vous dire sur la désinfection.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci Florent. Nous avons deux demandes de parole : Monsieur WATTEBLED et après Monsieur TAILLEZ

M. RABIER, Président

On vous écoute.

M. WATTEBLED, CGT

Bonjour à tous. Je veux revenir rapidement, car on s'est fendu d'une déclaration liminaire qui retraçait le contexte actuel. Les réponses sont plus légères que notre

déclaration. Je voulais revenir sur le télétravail : ce que l'on disait dans notre déclaration, est que le télétravail ne doit pas être subi, ou seulement à la main de l'employeur. Il faut absolument qu'il y ait des négociations interprofessionnelles sur le sujet. On ne va pas se mettre en dehors de cela, mais il y a des choses à voir pour que cela devienne vraiment du télétravail et pas du travail à la maison. Depuis la pandémie et le confinement, c'était plus du travail à la maison, mise en place à la hussarde, avec les moyens des agents que du télétravail vraiment. Je ne vous rappelle pas ce qu'est le télétravail d'après le Code du travail. C'était une précision à apporter. Nous, on pousse pour se mettre autour de la table et travailler sur le sujet.

Sur éTER, au-delà de savoir comment cela va s'organiser l'année prochaine, faisons déjà un petit focus sur ce qui s'est passé cette année. Ce que l'on vous dit dans la déclaration liminaire, et ce que l'on a constaté sur le terrain est que la situation est loin d'être idyllique parce qu'au-delà du changement de période – avant c'était les week-ends maintenant c'est toute la semaine – il y a un problème de fond, ce sont les moyens mis en place. Lorsque c'était les week-ends, il y avait des moyens supplémentaires en termes de personnel, de moyens de transport pour amener les usagers qui bénéficiaient de ce genre d'offres, pour les amener à droite et à gauche. Il y avait quand même une traçabilité, quelque chose qui allait mieux que cette année. Ce que l'on a constaté cette année est que les cheminots qui ont subi éTER ont subi, et « subir » est un terme approprié, parce qu'il n'y avait pas de moyens. Je vous fais aussi grâce du problème du TER GV. Du fait que le TER GV soit fait par des agents Voyages, ils ne sont pratiquement plus en lien avec le TER. C'est super compliqué. Il faut absolument qu'il y ait un vrai Rex là-dessus. On a eu l'occasion d'en discuter avec le directeur, Monsieur GUICHARD, il est venu à Calais, on est tombé dessus, cela tombait bien, les remontées qu'il a eues de divers chantiers – certains allaient mieux -, mais des chantiers étaient vraiment en souffrance : je pense à Dunkerque, Calais, Lille aussi. Il faut vraiment que l'on regarde cela de plus près et que l'on y mette les moyens. Il ne suffit pas de mettre une opération sociale en place - on est d'accord là-dessus à 100 % et il faut que cela perdure -, mais il faut mettre les moyens en face. C'est tout ce que l'on dit sur éTER.

Sur la désinfection, Monsieur MARTEL, cela fait quand même 5 – 6 mois que l'on vous interpelle là-dessus. Il faudrait peut-être que l'on passe à autre chose. Il y a des sujets très importants qui vont arriver dans l'entreprise et on est toujours avec des postures de votre part, de la part de l'entreprise - je ne vais pas dire que c'est vous -, où on est toujours en train de vous interpeler sur la désinfection des rames. Mettons-nous d'accord une bonne fois pour toutes sur ce sujet. On est d'accord avec vous. Je vous rejoins sur le fait que l'on est là pour produire du train, du service, j'ajouterai durant cette période, en toute sécurité et sanitaire parlant. Il ne suffit pas de faire n'importe quoi. Cela passe par la désinfection des rames, par la désinfection des cabines, cela passe par les masques - on évoquera un sujet quand on abordera la médecine - : le port du masque et un masque de qualité. Sans aller trop loin et dévoiler ce que l'on vous dira tout à l'heure. On produit du train, mais en toute sécurité que cela soit sanitaire ou sécurité des circulations.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Monsieur TAILLEZ.

## M. TAILLEZ, CFDT

Bonjour à tous. Je vais revenir sur la désinfection des rames et abonder dans le sens de Xavier. Comme il l'a précisé, cela fait « 5 mois que cela dure ». On en a parlé vaguement hier pendant la réunion territoriale. Ce que je ne comprends pas Monsieur MARTEL, est qu'il y a des régions qui y arrivent, c'est ce que j'ai dit à Monsieur RABIER. Il y a des régions qui mettent en place des systèmes où contrôleurs, conducteurs, GATER, sociétés de nettoyage, Technicentres vont tous dans le même sens. Dès que l'on s'aperçoit qu'une rame n'a pas été nettoyée ou désinfectée, parce que cela peut arriver en opérationnel des loupés ou des choses comme cela, mais « tout le monde » va dans le même sens et s'arrange pour que l'on puisse corriger le tir et faire désinfecter ces rames. Actuellement, je suis persuadé qu'il y a des rames qui ont roulé, qui n'ont pas été désinfectées, avec des voyageurs dedans, des cabines qui n'ont pas été désinfectées non plus. Dès le départ, c'est ce que vous a dit Xavier, on vous avait demandé une traçabilité. On a une sorte de, ce que j'appelle la vieille garde du carnet de bord, parce que vous n'étiez pas d'accord, etc. Là, on paie ce manque de traçabilité que l'on n'a pas eu et que l'on vous a demandé parce que maintenant les agents n'ont pas confiance. On arrive à des situations où des agents appellent le GATER, le GATER qui est sans doute de bonne foi, va regarder ces applications ou le système que vous avez en place et va dire que, oui, la rame a été désinfectée à tel moment et soit, comme cela a été dit tout à l'heure, on s'aperçoit que la rame elle est en train de rouler. Pire, des gars qui étaient dans le chantier où GATER leur dit que cela a été désinfecté, alors que le mec est resté dans la rame et qu'il n'a vu personne du nettoyage passé pour faire la désinfection de la rame, là, je vous dis que cela ne va pas. La semaine dernière, ou cette semaine, vous devez le voir puisque vous suivez la production, on a eu pas mal de rames qui ont été rendues W pour retourner être désinfectées à l'atelier. On a l'impression qu'à l'atelier, ça va, puisque vous avez une grosse équipe de nettoyage, je pense que même la nuit c'est désinfecté. Je pense que l'on a un souci de désinfection ou de nettoyage sur les gares périphériques et on a l'impression que vous voulez gérer le problème sans nous et cela, c'est compliqué. C'est pour cela en fait que l'on n'est pas en confiance sur ce sujet. Ce que je vous demande aujourd'hui, si vraiment vous avez des soucis avec la société de nettoyage, c'est de nous le dire. Cela peut arriver. On essaie de trouver une solution, on avance sur le sujet, parce qu'on ne peut plus continuer comme cela. Cela n'est pas possible. C'est tout ce que je voulais rapporter sur le nettoyage.

## M. MARTEL, Directeur production

Ce que vous me dites l'un et l'autre sur la désinfection, ce sont bien des choses que l'on a senti monter depuis le début du mois d'août. C'est ce que je vous ai expliqué, on change complètement notre fusil d'épaule déjà en termes de process, puisque maintenant quand on passe par le Technicentre, il y a désinfection, alors que ce n'était pas le cas avant et, c'est vraiment là que, fondamentalement, les choses changent, on pensait que la volumétrie de la programmation des désinfections se suffisait à elle-même et qu'il n'y avait besoin que de faire des contrôles par échantillonnage, mais en faisant cela, on n'a pas installé un dispositif avec une rigueur absolue pour la traçabilité. Cela, c'est certain et c'est ce que l'on corrige depuis cette semaine puisqu'il y a cette téléconférence, qui est longue, puisqu'il faut vérifier l'ensemble des rames du plan de transport tous les jours. Il y a beaucoup d'erreurs qui sont remontées. Par exemple, hier, il y avait 25 erreurs de traçabilité sur la veille qui ont été corrigées, les

unes après les autres, avec les entreprises de nettoyage. À force de le faire tous les jours, on va installer un mode de fonctionnement qui va être plus rigoureux. C'est ce que je vous dis. Aujourd'hui, et depuis quelques jours, nous vérifions l'intégralité des opérations de désinfections et en cas de doute, persistant, qui n'ont pas pu être levés, il y a envoi de la rame sur un site de désinfection. C'est pour cela que vous avez vu des W.

Sur la traçabilité, je ne vais pas refaire le débat que l'on a eu au dernier CSE. On a déjà du mal à obtenir, je ne le cache pas, il y a des difficultés avec les entreprises de nettoyage : certaines disaient que leurs salariés n'avaient pas de téléphone portable, qu'ils ne pouvaient pas installer l'application pour faire de la traçabilité, tout cela a été résolu. C'est déjà difficile d'obtenir une rigueur dans la saisie numérique de l'opération, si en plus, il faut aller remplir les deux carnets de bord de la rame, ce n'est même pas la peine de penser que vous allez avoir les salariés qui vont le faire.

#### M. TAILLEZ, CFDT

Le carnet de bord était un exemple Monsieur MARTEL. Excusez-moi, je vous coupe, c'est juste un exemple. Apparemment, vous étiez en besoin de vérification par rapport au nettoyage. Ce que je vous dis, c'est pourquoi, comme dans les autres régions, vous ne vous êtes pas servi des agents qui sont sur le terrain, que ce soit les contrôleurs ou les conducteurs, pour monter un système qui puisse vérifier la traçabilité du nettoyage. Quand je vous entends dire, et je pense que cela a choqué plus de personnes que moi, que la société de nettoyage vous dit qu'elle est désolée, mais que ses agents n'ont pas de téléphone portable « personnel » pour pouvoir installer le truc. Cela me choque. Je suis sûr que vous payez un bras en plus pour les prestations de la société de nettoyage.

#### M. MARTEL, Directeur production

Bien sûr. Les opérations sont comptées à la minute pour les entreprises de nettoyage, donc tout ce que l'on fait, y compris la traçabilité, est facturé. Tout est facturé. Cela veut dire qu'il y a eu ces négociations, car elle voulait faire monter les prix. On n'a pas non plus tout lâché. On a négocié pied à pied avec elle. Maintenant, le système est en place et on attend de leur part qu'il y ait désormais une qualité à 100 % sur la traçabilité. On a besoin de superviser ces opérations-là. Après, s'il y a un défaut, ce que je vous propose c'est que l'on monte un petit groupe et que - par exemple, là c'était des confs de bouclage de l'ensemble des opérations de désinfection-, l'on vous montre comment on procède. Certains d'entre vous se sont dotés de l'application « C Clean », mais il faut faire attention avec cette application. Ce n'est pas une interface qui permettrait aux agents de conduite ou aux ASCT de lire leurs désinfections. Il n'y a pas de remise à jour de l'outil et il y a des mises en conformité à faire parce que certains oublient la traçabilité. C'est pour cela que l'on a rajouté le bouclage par le GATER. Notre process, vis-à-vis du GATER, jusqu'à maintenant, on ne l'avait pas mis dans toutes les bonnes conditions pour permettre de répondre aux agents. C'est pour cela que l'on installe aussi cette supervision, pour pouvoir donner les outils au GATER, pour faire le bon niveau de réponse et quand il ne sait pas, pouvoir mettre un petit process d'escalade qui permet ensuite de prendre des décisions opérationnelles. C'est cela le passage d'un contrôle par échantillonnage à un contrôle systématique de la rame. Cela vient de démarrer, c'est ce que je vous disais, cela va mettre plusieurs jours avant d'arriver à maturité. On aurait pu le faire avant, je le

reconnais, sans doute au mois de juillet, au moment où l'on a mis en place le plein été, on aurait dû être plus réactifs, on a sans doute perdu deux, trois semaines à ce moment-là. C'est en place pour le retour des clients la semaine prochaine et je pense que mi-septembre, on sera arrivé à un palier de maturité sur le système, et que l'on ne traitera plus que quelques cas de non-conformité par jour. En tout cas, tout sera systématiquement vérifié chaque jour. Là, on fait une téléconf quotidienne, qui est lourde, qui peut durer jusqu'à 2 heures pour tout dépiauter. On pense que ce temps va diminuer après. On pense passer à deux téléconfs, une le matin, une autre l'après-midi, pour après, une fois que l'on sera arrivé à ce palier de maturité, repasser ensuite à une par jour pour traiter le résiduel.

Sur le télétravail, je voulais rajouter pour Monsieur WATTEBLED, comme on est à la SNCF, il y a une consigne qui existe pour l'organisation du télétravail, qui est assez détaillée, assez fournie, qui montre que les possibilités de télétravail dans l'entreprise avaient été très largement encadrées. Si on devait l'appliquer pour tout le monde, ce serait très compliqué, mais il y a déjà une base qui est en place dans l'entreprise. On est quand même une boîte où l'on écrit beaucoup de consignes d'organisation.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons également une demande de parole de Monsieur HOUEL.

M. HOUEL, CGT

Bonjour à tous. Je vais faire attention aux mots que j'utilise pour ne froisser personne. Je vais rebondir sur les propos de Xavier et de Julien au sujet de la désinfection.

Vous dites que les sociétés de nettoyage qui facturent cette prestation ne dotent pas leur personnel de téléphone pour pouvoir compléter en temps et en heure l'application « C Clean ».

M. MARTEL, Directeur production

Ce n'est pas ce que j'ai dit. J'ai dit que cela fait l'objet de la négociation au départ. Aujourd'hui, tout le monde a un téléphone et il y a même un process en cas de perte ou de casse du téléphone qui est en place. Attention, ne me faites pas dire ce que je n'ai pas dit.

M. HOUEL, CGT

J'ai mal compris, je mettrais cela sous le coup de l'émotion.

Ensuite, étant membre de la CSSCT, je reçois quotidiennement de nombreux bulletins de service. C'est d'ailleurs pour cela que je prends la parole.

Au-delà de l'application « C Clean », il y a des situations qui sont très dérangeantes. Je vais citer deux cas qui m'ont particulièrement touché. Une rame qui est stationnée 7 jours à Lille Saint Sauveur, l'agent de conduite qui le reprend de la rame via l'application « C Clean » se dit qu'il va voir la date à laquelle elle a été nettoyée. Cette rame n'ayant pas roulé pendant 7 jours stationnée à Lille, vous m'entendez bien, a réussi à être nettoyée pendant ces 7 jours une fois à Amiens et une fois à Jeumont. C'est une problématique que j'ai du mal à comprendre. Ensuite, un second cas, qui est très parlant : une rame a stationné un week-end à Béthune. La dernière désinfection qui apparaît sur « C Clean » date de plus de 56 heures. L'agent de conduite se renseigne naturellement au GATER. Celui-ci lui dit que c'est nettoyé.

Dans le doute, l'agent commence à mettre en route la rame et le GATER le rappelle en lui disant qu'ils ont eu confirmation, qu'elle a été nettoyée à Béthune entre 6 heures et 7 heures. Il était 6 heures 45 au moment où ils l'appellent, donc c'est plus entre 6 heures et 6 heures 45. Au même moment, l'agent de manœuvre de la gare de Béthune et le DPX gare arrivent, car ils voyaient qu'il y avait un problème. L'agent de conduite dit qu'il a eu la confirmation que la rame a été désinfectée maximum  $\frac{3}{4}$  d'heure avant. Mais là, il apprend que c'était impossible parce que la société de nettoyage ne travaille pas entre 6 heures et 7 heures à Béthune. Comprenez que c'est tout cela qui fait que sur le terrain, la confiance est très compliquée. Faire confiance à une application, ce n'est déjà pas évident, mais faire confiance à une personne qui vous dit que la rame a été désinfectée avec certitude entre 6 heures et 6 heures 45 et que dans le même temps le DPX gare vous dit que ce n'est pas possible, parce que la société de nettoyage ne travaille pas dans ce créneau horaire, c'est compliqué. J'espère que vous pouvez comprendre cette inquiétude.

M. MARTEL, Directeur production

Je suis au courant de tous ces cas qui semblent complètement ubuesques sur le terrain. En fait, le GATER ne fait que lire une ligne de roulements qui lui dit qu'une opération de désinfection avait été programmée. Ce sont les équipes de nettoyage du Technicentre qui programment les opérations de désinfection et après il y a toute une phase de vérification, notamment l'accessibilité des GOV en gare, est-ce que les entreprises de nettoyage peuvent être encadrées par des cheminots puisqu'on leur doit la sécurité du travail ? Il y a eu aussi des cas où des opérations ont été programmées, mais elles n'étaient pas réalisables à l'heure et sur le lieu choisi. Cela fait aussi partie des éléments que l'on contrôle. Le premier exemple que vous citez est typiquement une erreur de saisie de numéro de rame qui donne des choses complètement impossibles physiquement, sauf à téléporter – je ne sais plus qui disait cela – les engins. Quand on faisait les contrôles par échantillonnage, ces trucs-là, on ne les avait pas captés avant. Je pense que comme les ADC ont des regards très acérés quand ils vérifient... On en a eu d'autres des BS qui nous sont revenus, c'est pour cela que l'on s'est dit que l'on ne pouvait pas laisser passer des sujets aussi épineux. On a monté un process de contrôle systématique de toutes les OP tous les jours. Cela fait une grosse différence. Là, on est dans de l'industrialisation complète du dispositif qui avait été monté, vous vous souvenez tous, Framont, quasiment du jour au lendemain, au mois de mars, qui après avait grossi en même temps que les PTA. Là, on passe maintenant à un mode où on se dit que, un peu comme une PC ou une VAR, c'est installé dans le process de production, donc il faut le contrôler de la même manière que l'on contrôle les PC, les VAR aujourd'hui dans nos différences instances de supervision. On aurait pu le faire plus tôt, je ne dis pas le contraire. C'est en place depuis plusieurs jours. Il a fallu bien étudier quel est le process à mettre en place, c'est en train de monter en puissance. Il y a de petits bugs sur l'outil qu'il faut que l'on corrige, je vous parlais des numéros de voiture avec les corail tout à l'heure. On a besoin d'arriver comme cela à un niveau de coordination parfait avec les entreprises de nettoyage. Il y aura aussi des opérations de reprogrammation d'opération en fonction de la faculté à les réaliser. Il peut y avoir des endroits où l'on a calé une opération de désinfection, mais parce que c'est un peu tendu dans le démarrage de la journée, l'opération a du mal à s'effectuer. Typiquement, ce type de supervision permettra de repérer ces lieux-là et d'apporter des correctifs à

l'organisation. De toute façon, en cas de doute, la rame repart en W vers un centre de désinfection.

M. HOUEL, CGT

Je me permets de rebondir. Par rapport à l'erreur de saisie sur l'application, l'erreur est humaine. À travers un carnet mis en demeure, il n'y aurait pas d'erreur de saisie. Le carnet est attiré à la rame, c'est une petite parenthèse. Rappeler vous aussi de la photo que je vous ai fait parvenir d'un pupitre d'une 22 200 RC, qui était soi-disant désinfectée, mais qui était dans un état de saleté très avancé. Là où je suis surpris, c'est que l'on répond à l'agent de conduite qui a fait le bulletin de service qu'il faut faire la différence entre un nettoyage et une désinfection. Et une désinfection n'est pas forcément un nettoyage ! Je peux le comprendre, mais il m'est impensable de pouvoir désinfecter un poste de conduite sans l'avoir préalablement nettoyé. C'est quelque chose que j'ai du mal à comprendre.

M. MARTEL, Directeur production

D'ailleurs, comme je m'y étais engagé, j'ai fait suivre votre mail. C'était une note qui sortait d'atelier de Lens où on voyait effectivement un pupitre poussiéreux, c'était le moins que l'on puisse dire, avec des papiers au sol. On l'a fait suivre. C'est juste une question d'application de gestes : la désinfection, c'est un agent qui arrive avec un chiffon tamponné de virucide et qui l'applique sur toutes les zones de contact qu'on lui a défini dans son petit mode opératoire. Toutes les zones de contact, , les poignets, les boutons, etc., du pupitre de conduite. Si vous avez sur le devant du pupitre de conduite un tas de poussière, là, il ne va pas le traiter. De toute façon, quand bien même l'état de la LOC posait un évident problème de qualité de vie au travail et comme ce n'était pas la première fois qu'on me le faisait remonter au départ de Lens, j'ai fait remonter le sujet. C'est sous surveillance. Je sais qu'en cas de nouveaux problèmes, vous nous le ferez remonter. On attend évidemment mieux. Vu le contexte, c'est normal qu'il y ait une exigence sur le nettoyage beaucoup plus forte qu'avant. Je le comprends aussi.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons également une demande de parole de Monsieur TAILLEZ.

M. TAILLEZ, CFDT

Je vais faire court. Je réponds positivement à votre invitation Monsieur MARTEL, puisque vous nous l'avez proposé.

L'application « C Clean » a eu du succès parce qu'elle a comblé un manque par rapport à ce que l'on s'est dit tout à l'heure. Pour conclure, je veux dire que les agents sont quand même très inquiets. On repart en service normal au mois de septembre, ils savent qu'il va y avoir plus de trains que ce qu'il y avait et la perte de confiance a l'air assez totale. Cela va être très compliqué. On va ramer pour leur redonner la confiance au niveau du process de nettoyage. Il va falloir des messages forts et clairs pour expliquer aux agents, comme vous nous le dites aujourd'hui, que vous avez mesuré l'ampleur de la tâche et que maintenant vous avez décidé de vérifier toutes les rames, etc. donc de tout expliquer. C'est juste pour vous dire cela.



M. MARTEL, Directeur production

Oui, je suis d'accord. Effectivement, on s'y est sans doute pris trop tard. Je pense que peut-être à un moment, au mois de juillet, on a peut-être cru que c'était en train de décroître et le mois d'août nous a ramenés à de plus justes considérations. En tout cas, on veut donner l'image d'un service public professionnel qui continue à fonctionner malgré la crise sanitaire que traverse le pays. Les gens ont besoin des trains pour aller travailler, c'est déjà suffisamment angoissant pour eux. Fort heureusement, il n'y a pas eu de cluster qui ait eu lieu dans les transports publics, ce qui montre bien que la SNCF, comme d'autres entreprises publiques de transport, a parfaitement saisi, dès le début, les enjeux de la crise sanitaire. Cela n'a pas été le cas partout, mais maintenant il faut que l'on arrive à cette forme de maturité en installant ces process de désinfection dans notre manière de bosser. Ce n'était pas le cas avec ce contrôle par échantillonnage, j'en ai bien conscience. Aujourd'hui, il n'y a que l'application « C Clean ». Admettons que l'on considère que les roulants en soient dotés, il y a quand même un petit mode d'utilisation à bien comprendre dans l'application. Je pense via, peut-être, quelques rencontres que l'on arrivera à le travailler ensemble. Je suis pour que l'on redonne de la confiance. Le service public a besoin de continuer à fonctionner. La peur, on le sait, ce n'est pas le bon moyen de piloter nos actions. Malgré tout, la vie continue, le travail continu. On a besoin d'installer de la sérénité. Si tous les jours on a 25 agents en stress qui disent qu'ils ne peuvent pas faire leur train, on va totalement désorganiser le plan de transport. On sera obligé de s'arrêter assez vite. Nos organisations restent fragiles. Il y a de la continuité dans l'utilisation des rames, le service des agents, il faut absolument la conserver. Je lance cette invitation. On vous montre comment on fait la téléconférence, après on s'écoute, on regarde comment on peut redonner confiance aux agents, et sans doute que cela va passer par de la communication, par un mode opératoire sur l'appli. On le partage.

M. TAILLEZ, CFDT

Cela me va.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons une demande de parole de Monsieur WARTELLE.

M. WARTELLE, CGT

[...] en cabine de conduite. Pour nous, c'est le seul moyen de pouvoir contrôler les choses. En appelant le GATER, vous l'avez dit tout à l'heure, on a de la théorie en fait. Je dois passer sur tel endroit au nettoyage, il n'y a pas d'équipe de nettoyage à cette heure-là, pourtant pour vous, le nettoyage est effectif. On réclame une traçabilité écrite en cabine de conduite. Cela fait des mois que l'on vous le demande. Si cela coûte le coût d'un stylo, cela coûtera le prix d'un stylo, comme vous voulez.

M. MARTEL, Directeur production

Ce n'est pas cela le sujet Monsieur WARTELLE. Je vous le dis : cela fait plusieurs mois que l'on est sur le dos des entreprises de nettoyage et cela va être un combat de tous les instants de pouvoir leur faire faire les saisies sur leur téléphone portable. C'est le seul moyen derrière d'avoir un dispositif de supervision. Quand vous faites un écrit sur un carnet de bord, vous êtes au COP, vous êtes à mon niveau, on ne voit rien, donc on ne supervise rien avec un carnet de bord écrit. Il n'y a aucune chance

que les entreprises... Déjà, nous, on ne pourra pas contrôler que l'écrit a été effectivement réalisé. Vous imaginez, vous allez demander à un opérateur d'aller faire une première saisie dans le téléphone portable et ensuite, deux saisies dans les deux carnets de bord des deux cabines de conduite. C'est sûr et certain que vous allez avoir au moins 20 % de perte au feu. Je ne donne pas 5 jours à 10 % des carnets de bord pour disparaître. Donc cela va installer un vent de panique ce truc-là. C'est sûr et certain, cela ne marchera jamais. C'est ce que je disais la dernière fois. Ce n'est pas le carnet de bord. Le carnet de bord est un outil de dialogue entre l'atelier et le conducteur. Là, c'est un outil de dialogue avec une entreprise privée qui intervient sur nos matériels. Ce n'est pas du tout la même chose.

#### M. WARTELLE, CGT

Les carnets de bord ne disparaissent pas donc je ne comprends pas pourquoi ce carnet de désinfection disparaîtrait. Puis, d'autres régions arrivent à le faire, comme à Annemasse où cela se fait. Je n'arrive pas à comprendre. Je ne dis pas qu'il faut uniquement mettre en place ce type de traçabilité écrite en cabine. Je dis simplement que cela permet de rassurer les ADC, les ASCT de vérifier l'effectivité du nettoyage. Et je ne dis pas qu'il faut supprimer « C Clean » non plus. Cela peut être un parallèle. Justement « C Clean » doit pouvoir être [...] de vérifier ce qui a été fait.

#### M. MARTEL, Directeur production

Quand vous faites du management de la qualité et quand vous demandez à des agents de faire plusieurs fois la même opération et quand vous savez qu'il y a une des opérations qui n'est pas contrôlée, que se passe-t-il à votre avis ? Immanquablement cette opération-là, ils ne la font pas. Donc, je vous dis que les carnets de bord, cela ne marchera pas. Comme « C Clean » n'a pas été construit pour être une interface entre le suivi de la désinfection et les roulants, je vous ai fait la proposition via « C Clean » de se doter d'un petit mode opératoire pour que les gens puissent le lire correctement, pour assainir ce débat. Il faut que l'on essaie de donner cette chance au produit pour que l'on avance là-dessus. Vous êtes sur une démarche solution avec le carnet de bord papier. Le carnet de bord, quand on est au niveau de l'instance de supervision, on ne le voit pas. On n'est pas connecté au carnet de bord papier, donc on ne pourra jamais rien vérifier là-dessus. On ne va pas mettre un cheminot dans chaque lieu de désinfection tous les jours pour aller vérifier, à la suite de l'entreprise de nettoyage, que le truc a bien été écrit. Vous allez avoir des pertes au feu énormes avec ce truc-là. Le niveau de qualité de l'ensemble va être extrêmement faible. On va créer nous-mêmes un début de psychose chez tout le monde. Cette explication-là, je vous l'ai déjà faite. En toute humilité, je reconnais que notre dispositif de supervision, à un moment, n'était plus suffisant avec la remontée des plans de transport. La barrière s'est faite clairement au moment du plein été et encore plus maintenant, avec le post-été, et le retour complet du service. Je vous fais cette proposition que l'on fasse ce petit groupe de travail. Je note que la CFDT vient. Je vous invite Monsieur WARTELLE, Monsieur HOUEL, qui me semblaient être les plus en pointe sur le sujet, je vous lance une invitation et on travaille le sujet ensemble. On vous montre comment on fait cette téléconf de supervision et comment on peut donner... Mais je comprends. Le manque est que vous voulez que les roulants puissent disposer d'un outil, d'un endroit où ils vont vérifier que l'opération a été faite au cours de leur journée de travail. On va essayer de le mettre en place pour que cela soit le plus lisible possible.

M. WARTELLE, CGT

C'est exactement la demande : savoir que le nettoyage a été...

M. MARTEL, Directeur production

Il ne faut pas s'arquer bouter sur cette histoire de carnet de bord papier, parce que sinon on va avoir un dialogue de sourds. J'ai compris votre demande. « C Clean » est là, mais ce n'est pas tout à fait adapté pour, mais on va essayer de le rendre lisible par tous. C'est sans doute la première étape. Peut-être qu'après on arrivera à développer un petit truc simple qui permettra à chaque agent roulant de bien regarder le process de désinfection, mais il faut que l'on démarre comme cela. Cela vous convient ?

M. WARTELLE, CGT

C'est bon, on a compris le principe.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci à tous, merci Florent. Raphaël, il n'y a pas d'autres demandes de parole.

M. RABIER, Président

Comme on l'a dit en préambule, je vous propose d'enclencher sur l'approbation des PV, le temps que nous appelions la médecine du travail pour traiter ce point-là, puisqu'il n'était pas disponible par la suite. Donc approbation des PV.

## 1) Approbation des PV

M. RABIER, Président

On commence par celui du 26 juin.

M. SERHANI, Relations Sociales

Monsieur le Secrétaire, si vous êtes d'accord, on fait les deux PV en même temps, dans le même vote ?

M. KIKOS, Secrétaire

Oui Karim.

M. SERHANI, Relations Sociales

J'appelle vos noms les uns après les autres et vous me dites votre vote. Monsieur KIKOS.

M. KIKOS, Secrétaire

Je vote pour.

M. SHERANI, RH

Merci. Monsieur DECLERQ

M. DECLERQ, CGT

Je vote pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Monsieur FOURNIER

M. FOURNIER, CGT

Je vote pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Madame BASSEZ.

Mme BASSEZ, CGT

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Monsieur ESPINOUSSE.

M. ESPINOUSSE, CGT

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Madame BOUKREDIA.

Mme BOUKREDIA, CGT

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Monsieur HOUEL.

M. HOUEL, CGT

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Madame MIET.

Mme MIET, SUD-Rail

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Monsieur SOUIN.

M. SOUIN, SUD-Rail

Bonjour, je vote pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Monsieur LENFANT

M. LENFANT, SUD-Rail

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Monsieur EUDELIN.

M. EUDELIN, SUD-Rail

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Madame LE SAINT.

Mme LE SAINT, UNSA

Pour.

M. SHERANI, RH

Merci. Monsieur HONVAULT.

M. HONVAULT, UNSA

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Monsieur MIENS.

M. MIENS, UNSA

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Madame CORNET WIART.

Mme CORNET WIART, UNSA

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Monsieur DELECOEULLERIE. J'ai cru voir qu'il était connecté. Oui, tu peux le faire par message si le micro ne marche pas. En attendant, on va passer à la personne suivante. Madame DEDISSE.

M. DEDISSE, RS FO

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

OK. Monsieur TAILLEZ.

M. TAILLEZ, CFDT

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

OK. Madame MANIER.

Mme MANIER, CFDT

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Monsieur DELECOEULLERIE, toujours pas ? Nous n'avons pas pu enregistrer le vote de Monsieur DELECOEULLERIE. Je n'ai oublié personne ?

M.CORDIER, RS SUD-Rail

Si, Monsieur PLATEAUX, Monsieur TACHEVIN.

M. SERHANI, Relations Sociales

Pardon, je n'avais pas vu qu'ils étaient présents. C'est vrai que j'ai oublié une partie de ma liste. Je suis désolé. Je reprends. Il y a également Madame DEDISSE

M. SERHANI, Relations Sociales

Monsieur WATTEBLED.

M. LEVENT, UNSA

Karim, Marc LEVENT pour la délégation UNSA vote pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Oui, j'allais venir à toi Marc, après. Je n'entends pas Monsieur WATTEBLED.

Mme. THIEBAUT, RS

Il a envoyé un message

M. SERHANI, Relations Sociales

Message Pour. Monsieur WARTELLE.

Merci. Monsieur TACHEVIN.

M. TACHEVIN, SUD-Rail

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Monsieur PLATEAUX.

M. PLATEAUX, SUD-Rail

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

J'essaie une dernière fois Monsieur DELECOEULLERIE.

Mme DEDISSE, RS FO

J'ai essayé de le contacter, mais je n'y arrive pas.

M.DELECOEULLERIE, FO

Pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

J'ai entendu Pour.

Raphaël, nous avons 24 votants pour les deux PV : 24 votants Pour.

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Excuse-moi Karim, Pauline DEBAST. Tu parles de deux PV, mais sur l'ordre du jour que j'ai devant les yeux, il y avait trois PV : celui du 26 juin, 21 et 30 juillet. Donc là, c'était lesquels ?

Mme THIEBAUT, RS

C'était les deux premiers. Celui du 30 juillet n'a pas été finalisé. On le portera à l'ordre du jour de la prochaine réunion plénière. On l'avait mis dans le petit mail avec les éléments constitutifs.

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

OK. Autant pour moi, merci.

M. SERHANI, Relations Sociales

Pas de souci Pauline. Les deux PV sont approuvés.

## **2) Rapport annuel 2019 sur la médecine du travail.**

M. RABIER, Président

Le Docteur DUTOIT nous a rejoints, je lui laisse la parole pour le rapport annuel de l'année dernière, concernant la Médecine du travail.

M. MIGNIEN, RS CGT

Pour la délégation CGT, on a deux déclarations à faire avant s'il vous plait.

M. RABIER, Président

On vous écoute pour la déclaration.

Mme BASSEZ, pour la CGT, procède à la lecture de la déclaration suivante :

*Monsieur le Président,*

*À de nombreuses reprises ces derniers jours, la CGT est interpellée par des agents concernant l'inconfort et l'inquiétude quant à l'efficacité des masques blancs de marque Carman qui sont distribués aux agents en service. En effet, ces masques si fins que l'on voit à travers ne comportent pas de bord rigide ni de barrette nasale et ne sont donc pas ajustables. Pour les porteurs de lunettes, la buée inhérente au manque d'ajustement oblige à retirer les lunettes fréquemment et peut provoquer des ruptures de séquence, ou occasionner des gênes impactant la sécurité. De plus, le fait que le masque glisse en permanence amène à le repositionner régulièrement, en contradiction avec les recommandations sanitaires. Enfin, son utilisation par temps de pluie amène à le changer très régulièrement, eu égard à sa très faible épaisseur, qui permet d'ailleurs de réaliser le test de la flamme très aisément. Nous avons appris que ces masques ont été retirés à de nombreux endroits, leur efficacité étant mise en doute. Nous savons que certaines directions, sur la préconisation de la médecine du*

*travail, ont préféré les retirer ou même ne les fournissent que pour le trajet domicile/travail en les interdisant en service. D'autres directions ayant apparemment pris aussi la décision d'elles-mêmes. C'est le cas par exemple à Voyages et aussi à Ouigo. De plus, ce masque est systématiquement refusé en VMS à Château-Landon, mais aussi lors de consultations au cabinet médical de Lille. Y a-t-il deux sortes de cheminots Monsieur le Président ? Nous demandons donc l'avis du Docteur de région, Docteur VASSEUR, quant à cette situation et nous vous demandons, Monsieur le Président, le retrait de ce type de masque pour l'ensemble de notre périmètre.*

M. SERHANI, Relations Sociales

Je crois que nous avons une autre déclaration de la CFDT.

Mme BASSEZ, CGT

Il y a une deuxième déclaration de la CGT comme Monsieur MIGNIEN vous l'a dit.

M. SERHANI, Relations Sociales

Pardon. D'accord. Pour la deuxième déclaration, nous vous écoutons.

M. WARTELLE, pour la CGT, procède à la lecture de la déclaration suivante :

*Monsieur le Président,*

*Pour la CGT, ce bilan annuel 2019 de la médecine du travail est un réel cri d'alarme des médecins du travail sur le périmètre du TER Hauts-de-France. Ce cri, vous devez l'entendre, car il reflète les conséquences de la politique que mène ce pays et l'entreprise depuis plusieurs années. Ce bilan met en exergue les difficultés rencontrées par ces médecins sur des organisations du travail parfois inadaptées et des lieux d'intervention parfois trop éloignés. Pour le Docteur CREVEL par exemple, l'éloignement des deux cabinets médicaux pose de véritables soucis dans la prise en charge des cheminots et dans la proximité avec ceux-ci. Le surcroît de surcharge de travail que doit supporter Madame CREVEL n'est pas à négliger et doit faire l'objet de la mobilisation de l'entreprise pour que cesse cette situation aberrante. Cette organisation des cabinets médicaux de Tergnier et d'Amiens ne devait d'ailleurs n'être que temporaire et pour autant, elle semble aujourd'hui s'inscrire dans un mode de fonctionnement pérenne, ce qui est pour le moins inadmissible. La difficulté de recrutement de médecins, comme à Tergnier et à Aulnoye, et d'infirmières pèse lourd dans l'organisation des cabinets médicaux et accroît la charge de travail des personnels déjà en poste, les poussant à revoir à la hausse l'effectif à suivre et leur périmètre d'intervention. [...] très éloigné a d'ailleurs un fort impact sur le tiers-temps, ce qui est inadmissible. La CGT exige également que les feuilles de route liées au déplacement du personnel dans le cadre d'un remplacement, par exemple, soient réalisées en concertation avec celui-ci et dans le respect de sa vie de famille et sans le léser, avec une récupération à 100 % du temps de trajet lors des remplacements et des réunions professionnelles.*

*Pour la CGT, le maintien et la mise en place des cabinets médicaux avec l'embauche de personnel médical et paramédical, en adéquation avec la charge de travail est la réponse aux besoins des cheminots, harmonieusement répartie sur le périmètre doit être une priorité pour une médecine intégrée de proximité.*

*La CGT revendique d'ailleurs un retour à une médecine préventive et de proximité, avec des moyens matériels et humains adaptés. Cette médecine préventive et en*



*proximité passe par une véritable politique de santé basée sur la prévention. Le service médical intégré à l'entreprise doit être le moyen de mise en place cette politique. Il permet d'effectuer un suivi médical de l'ensemble des cheminots tout au long de leur vie. La visite d'aptitude à Paris pose problème puisqu'il n'y a aucune transmission des résultats du médecin du travail, ce qui oblige dans certains cas à doubler les examens.*

*Pour la CGT, la visite d'aptitude ne doit pas se faire au détriment de la médecine du travail. Nous revendiquons l'obligation d'avoir un retour des conclusions des visites d'aptitude, car les médecins du travail récupèrent des agents inaptes, démolis et essaient de les reconstruire.*

*Le manque de pluridisciplinarité au sein des cabinets médicaux est devenu un obstacle majeur à la prise en charge des cheminots. Ainsi, le Docteur CREVEL, Docteur DUTOIT nous relatent les difficultés rencontrées par l'absence de spécialistes tels que les ergonomes, mais aussi les psychologues du travail et cliniciens. Selon Madame CREVEL, il péjore l'accompagnement de tous les acteurs et n'est pas cohérent avec l'importance des réorganisations majeures en cours et à venir.*

*[...] pluridisciplinaire conformément à la loi Travail et l'embauche de psychologues aux demandes des médecins du travail ou de soin SNCF.*

*D'ailleurs, les réorganisations incessantes sont au cœur des préoccupations de tous les cheminots et dénoncées par chaque médecin. L'accent est mis sur le mal-être grandissant des cheminots quant à l'avenir de l'entreprise qui, prise dans une spirale d'ouverture à la concurrence, n'a de cesse de vouloir générer du profit sur le dos de ses salariés. Dans le sens plus large, les RPS graves et la souffrance au travail sont un véritable frein à la production d'un service public de qualité. Pour la CGT, de bonnes conditions de travail favorisent l'efficacité du travail et la santé physique et mentale, elles s'obtiennent également avec des moyens humains, matériels et organisationnels adaptés et non pas dans la taille à la coupe budgétaire des effectifs.*

*L'alerte lancée par les médecins du travail doit susciter un intérêt profond de l'entreprise qui devra prendre de véritables mesures de prévention après avoir réalisé des EVRP, en accord avec le GRH 970. D'ailleurs, tout comme la CGT, le Docteur DUTOIT dénonce l'absence d'association des médecins du travail dans les décisions de l'entreprise de façon collégiale, en pluridisciplinarité sur plusieurs sujets, et notamment sur les EVRP. Avec une telle attitude, vous privez de son rôle de préventeur le médecin du travail, mais aussi l'ensemble des élus. Restez dans le déni des RPS après leur dénonciation à travers ce bilan de la médecine du travail et d'un droit d'alerte régional sur le sujet courant 2019, engagez votre responsabilité et la faute inexcusable de l'employeur pourrait alors être de droit. L'ensemble des risques identifiés doit faire l'objet de mesures de prévention adaptées. De nouvelles EVRP doivent être initiées au sein des établissements en y associant l'ensemble des acteurs de la prévention.*

*Merci de votre attention.*

M. SERHANI, Relations Sociales

La déclaration CFDT. Sébastien ?

M. VEZARD, pour la CFDT, procède à la lecture de la déclaration suivante :

*Concernant le rapport annuel 2019 de la médecine du travail, l'augmentation de la consommation de produits psychoactifs, alcool, mais surtout médicaments, fatigue physique et mentale liée à l'augmentation des déplacements et de la charge de travail, incertitude ou manque de visibilité sur la pérennité des postes ou des lieux d'affectation, encadrement extrêmement sollicité à tout niveau (charge de travail, responsabilité), réorganisations en cours et à venir, avec un risque de conflit éthique qui est à vigiler. Pire, un sentiment de rancœur vis-à-vis de l'entreprise qui est parfois exprimé. On peut noter également que les agents en difficultés sur leur poste obtiennent rarement des accords positifs à leur demande de mutation entraînant des inaptitudes médicales. Clairement, dans ces situations, il s'agit d'un échec flagrant de l'accompagnement RH et syndicalement, nous vous sollicitons régulièrement pour des situations similaires, ce qu'argumentent les indications du rapport.*

*Pour conclure sur ce sujet, l'ensemble des médecins du travail dénonce une perte de proximité flagrante avec le passage en CSE et la disparition des CHSCT.*

*Ce rapport n'est donc pas très reluisant pour TER Hauts-de-France et valide ce que nous avons exprimé tout au long de l'année 2019. Les réorganisations vont trop vite, sont mal exprimées, expliquées et mal accompagnées. Les agents ne suivent plus et ne s'y retrouvent plus. La suite, nous la connaissons. Fin 2019, le nouveau président FARANDOU demande une pose dans les réorganisations pour pouvoir faire le point. S'enchaîne par la suite une situation exceptionnelle avec le COVID-19 et un confinement inédit pour toute la population, mais surtout notre entreprise.*

*Nous porterons également le fait que les établissements n'ont pas l'habitude d'intégrer le médecin du travail dans les modifications des postes de travail, les réorganisations, les roulements. Mais aussi le fait que des décisions n'ont pas été prises de façon collégiale sur ces divers sujets.*

*Comme il est indiqué dans le rapport, vous vous retrouvez en faux par rapport au Code du travail et nous vous demandons de faire appliquer ces directives. Nous noterons au passage, ironiquement, que durant l'année 2019, le télétravail ne faisait clairement pas l'unanimité au sein de nos établissements, au grand dam des médecins du travail. La crise sanitaire passant par-là, le tir aura été très vite rectifié, à tel point que nous risquons de nous retrouver dans la situation inverse.*

*Merci pour votre écoute.*

M. RABIER, Président

Je vais laisser la parole au Docteur DUTOIT. Il y a un certain nombre de points que j'ai noté et sur lequel je reviendrais. Les échanges vont avoir lieu, je répondrai à un certain nombre de points, y compris le point des masques Carman, une fois que le Docteur aura présenté les grandes lignes, afin que tout le monde soit à l'aise sur ce rapport. Je vous laisse la parole.

Mme. DUTOIT, Médecin

Bonjour à tous. Je remercie ce qui ont lu le rapport, car il y a 66 pages quand même. C'est beaucoup. Tout ce que les médecins du travail m'ont envoyé a été retranscrit.

Je suis médecin du travail au niveau de plusieurs établissements. Au niveau du TER, j'ai l'atelier de Lille, j'avais l'atelier de Lens, maintenant c'est passé au Fret, mais je les ai quand même eus tout 2019, ainsi que le siège à Lille.

Pour les masques, je ne peux pas vous répondre parce que je ne connais pas ces masques. Comme cela s'écrit « Carman » ? Je ne connais pas du tout. Je ne suis pas à Voyages ni à Ouigo, je n'en sais rien. Je vous remercie au niveau de vos interventions sur le bilan annuel de médecine du travail.

Concernant la pluridisciplinarité, cela fait des années que l'on en parle en région. La pluridisciplinarité existe, mais à Paris ou dans les établissements nous ne pouvons pas demander d'intervention. On est quand même très embêtés quand on veut faire des études ergonomiques, des études de poste, comme on peut faire dans les services interentreprises où ils peuvent doser le bruit, faire des tas de dosages.

Je suis d'accord sur le fait que l'on a perdu énormément de proximité avec l'instauration de la CSSCT, parce qu'avant les CHS se faisaient, pour certains comme à Lens, carrément dans l'atelier. C'était quand même merveilleux, avec des membres qui travaillaient dans l'atelier. Maintenant, on n'a plus beaucoup de représentants, mais on a quand même gardé la CSSCT Matériel. Je ne vais pas pouvoir tout repasser et puis vous lire le rapport, vous avez peut-être des questions ou des points sur lesquels vous voulez que je revienne ?

M. RABIER, Président

Par rapport aux interventions en préambule de ce point, notamment sur le masque Carman. On a regardé. Ce point était remonté, Madame BASSEZ. C'est un masque - que l'on a également évoqué hier dans la réunion territoriale COVID – qui est protecteur, c'est-à-dire qui correspond aux normes des autres masques d'autres masques chirurgicaux. Il est quand même moins confortable, vous avez raison, il n'a pas le petit tuteur en aluminium, je crois, qui permet de bien le serrer contre le nez. Pour les personnes qui portent des lunettes, etc., il y en a beaucoup, cela amène de la buée. Je prends le point. Il faut que je regarde le stock chez nous pour voir combien on a de Carman par rapport aux autres. Il est protecteur, c'est un masque chirurgical, mais qui est moins pratique, on va le dire comme cela. Comparativement à d'autres, pas du tout préféré. Ce n'est pas un faux masque, il respecte la norme, mais ce n'est pas celui que l'on veut privilégier. Donc, combien en a-t-on ? Comment fait-on pour arrêter sa diffusion ? J'ai pris la proposition sur les trajets domicile/ travail ou autres. Laissez-moi regarder cette affaire-là avec la direction de la sécurité, c'est eux qui gèrent les stocks, puis on va régler le sujet. On n'a plus de difficulté à s'approvisionner en masques, on l'a dit hier. Ce n'est pas la situation d'il y a plusieurs mois. Après, on va regarder comment on va faire pour pouvoir éviter le recours à ce type de masque.

Sur la politique générale des cabinets médicaux, sur laquelle la déclaration CGT est revenue, j'ai enregistré cette déclaration, elle sera transmise à la SA mère qui pilote l'ensemble des politiques médicales et des moyens associés dans l'entreprise. Vous savez que ce n'est pas nous, TER, qui décidons de tout cela. C'est une organisation groupe.

Sur les visites d'aptitude, vous soulignez le fait. Depuis maintenant très longtemps, il y a une séparation des différentes typologies de visites médicales. Il y a encore plusieurs années, en médecine du travail, on a tous connu cela, pour les plus anciens,

ils faisaient même de la médecine familiale, de la médecine de soin, de la médecine du travail et la médecine d'aptitude était faite par le même médecin. Tout cela maintenant, et pour différentes raisons, comme les directives européennes que l'on a dû décliner, fait que tout cela est séparé et cela présente certains avantages comme certains inconvénients, il ne faut pas se voiler la face. Les retours de VAS que vous avez évoqué, qui sont des moments obligatoires, notamment pour les métiers en fonction de sécurité. Donc tout cela n'est pas fait par les mêmes personnes qui font les visites médicales liées au poste de travail. Sur tout cela, il n'y a rien de forcément nouveau. Oui, ce n'est pas aussi simple que cela a pu l'être par le passé.

Par contre, là où je suis moins en accord avec ce qui a été dit, c'est sur deux sujets qui ont été évoqués par la CFDT et la CGT. Quand j'entends « échec flagrant de l'accompagnement RH », je m'oppose à cette conclusion. Ce n'était clairement pas du tout ce que moi j'observe, en tout cas pour la partie TER, et on l'a encore démontré le mois dernier avec Madame FABBRONI, c'est-à-dire que quand on regarde et que l'on suit cela, extrêmement rigoureusement, le nombre de personnes qui sont en transition professionnelle, quel que soit le motif – le motif ce n'est pas forcément une réorganisation, vous avez beaucoup de motifs liés à l'inaptitude – tout cela fait qu'à un moment donné, il y a des agents qui pour une raison ou une autre ne peuvent plus assurer leur poste de travail. Comment fait-on pour les repositionner sur un autre poste de travail compatible avec les difficultés qui ont été rencontrées ? Il y a un énorme boulot qui est fait. L'équipe a été renforcée depuis plusieurs mois au sein de la DRH. Je ne peux pas vous laisser dire que l'on est face à un échec. Toutes les personnes qui, malheureusement, se retrouvent en situation de transition professionnelle et toutes les personnes qui retrouvent un poste, on est plutôt sur une certaine dynamique positive, que l'on a encore expliquée le mois dernier. Je ne me retrouve pas du tout dans cette affirmation.

Bien évidemment, cela a été redit par le Docteur DUTOIT, la proximité des CHSCT tels qu'ils existaient, que l'on avait sur le périmètre TER, 25 CHSCT, je crois, alors que l'on a aujourd'hui 1 CSE et 3 CSSCT. Et encore, on a fait un bon choix d'avoir 3 CHSCT ce qui n'est pas le cas de tous les CSE multi métiers. Oui, ce n'est plus la même chose. Entre temps, des lois sont passées qui ont réorganisé le dialogue social dans les entreprises et qui ont mis en place cette nouvelle instance CSE. Cela s'impose à nous.

Le dernier point que je voulais évoquer était sur le déni des RPS. Je crois que c'est la CGT qui a dit cela. Là aussi, je ne peux pas vous rejoindre sur cette affirmation. Il y a eu, et vous l'avez souligné, un droit d'alerte l'été dernier, en 2019, de mémoire, qui a été quand même suivi d'une expertise qui était de bonne facture - on se l'était dit l'automne dernier – sur laquelle d'ailleurs on a nous, Direction, beaucoup travaillé et mis beaucoup de réponses et de démarches. On en a mis en place un certain nombre. Je ne vais pas revenir là-dessus, on a eu de nombreux débats là-dessus. On est en train d'appliquer ces démarches. Comment prend-on en charge les réorganisations ? Comment prend-on en charge « plus humainement » le traitement d'un certain nombre de situations délicates ? Je ne peux pas vous dire que l'on n'a pas pris en compte les risques psychosociaux. En tout cas, je ne me retrouve pas dans cette... Je ne vous dis pas que tout le monde est heureux dans l'entreprise, évidemment que je ne vous dis pas cela. Il y a des réorganisations, des situations délicates, des agents qui sont en difficulté, et des managers également, pour conduire tous ces

changements, bien sûr. C'est même dit, partagé par un certain nombre d'acteurs et de dirigeants. De là à dire que l'on n'essaie pas d'améliorer les choses et que l'on n'a pas de résultats, je ne suis pas... Je laisse la parole aux échanges, notamment au Docteur qui a demandé s'il y avait des questions.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons trois demandes de parole : Madame DEDISSE, Monsieur TAILLEZ et Madame BASSEZ. Christine.

Mme DEDISSE, RS FO

Hier, un collègue m'a contacté. Il avait été convoqué à la VMA à Paris et il a été refusé avec ce masque Carman parce qu'il n'est pas conforme. Ils lui ont donné un masque chirurgical afin qu'il puisse faire sa visite médicale. C'est juste pour préciser que ces masques ne sont vraiment pas conformes contrairement à ce que nous avait dit Monsieur RABIER.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci Christine. Monsieur TAILLEZ.

M. TAILLEZ, CFDT

Je voulais revenir sur l'accompagnement RH parce que je crois que cela vous a touché, Monsieur RABIER. Le truc n'était pas de dire que votre service n'est pas bon au niveau de l'accompagnement RH. Déjà, le rapport de Médecine du Travail était en 2019. En 2019, on a connu beaucoup de restructurations. Ce que l'on voulait vous dire dans la déclaration est qu'il y a des cas d'agents qui perdent leur poste ou qui ne sont pas inaptés et qui ne vous sont pas forcément remontés. Ce sont ces cas-là qui sont compliqués. Quand les agents viennent nous voir, mais je pense que c'est toutes OS confondues, c'est souvent de petites animosités qu'il y a entre le DPx et l'agent, peut-être le DUO. Comme je vous l'ai dit, ces cas ne vous sont pas remontés et ce sont souvent ces cas-là qui sont en souffrance auprès de la médecine du travail. Je ne sais pas si le Docteur pourra le confirmer. Souvent ce que l'on fait, c'est que l'on vous remonte ces cas pour essayer de passer un peu la barrière hiérarchique et que l'on puisse avancer par rapport à l'agent et essayer de lui trouver un poste. De ces cas-là, on en a quand même pas mal. Quand je vous parle d'accompagnement RH défaillant sur ces sujets, c'est juste qu'en fait on n'arrive pas à passer la barrière hiérarchique pour pouvoir trouver des solutions pour reclasser l'agent ou pour trouver une solution tout simplement. Par exemple, suite à des inaptitudes, il y a des agents en galère pour retrouver un poste, je peux vous en citer plein, il y en a plein. Il se passe un très grand laps de temps avant que ces cas-là soient remontés à votre niveau ou au niveau de l'accompagnement RH. Parfois, cela peut être tragique pour des agents. Il peut y avoir derrière des agents qui font des dépressions, qui partent en maladie alors qu'en fait on traîne sur ces dossiers de reclassement. C'est juste cela que l'on voulait vous dire.

Mme. DUTOIT, Médecin

Est-ce que je peux intervenir ? Comme je vous l'ai dit, je suis au Matériel et au Siège où en CHS, et maintenant en CSSCT, ils font toujours un point sur les agents qui sont dans ces difficultés que vous nous dites, en particulier pour les inaptitudes. Je pense qu'il y a une obligation réglementaire d'intégrer les membres de la CSSCT. J'ai

souvent dit, en tout cas en CSSCT, que ce n'est pas non plus un colloque de santé. En fait, on parle aussi de gens qui ne sont pas inaptes, où il y a des restrictions. On n'en est pas encore arrivé à l'inaptitude où on demande un reclassement. En fait, les inaptitudes où on met les capacités restantes et où on dit qu'il pourrait occuper un poste administratif ou une formation, il n'y en a quand même pas beaucoup. En 2019, je crois que j'en ai 2 ou 3. Dans les ateliers, on va peut-être en avoir beaucoup plus, mais autrement il faut déjà avoir une sacrée atteinte physique ou psychique pour se retrouver inapte au poste, sans pouvoir faire d'aménagement de poste.

M. TAILLEZ, CFDT

Je finis juste pour m'expliquer. Il y a sorte de no man's land entre le moment où l'agent est inapte au poste, pour diverses raisons, et le moment où on part sur une inaptitude ou sur autre chose et c'est dans ce no man's land que les agents sont en souffrance. C'est souvent à ce moment-là qu'ils nous contactent, par rapport à la barrière hiérarchique que j'expliquais tout à l'heure, et c'est là que l'on peut faire remonter les dossiers soit à Monsieur RABIER, soit au niveau de Madame FABBRONI, pour essayer de trouver des solutions. C'était juste cela que je voulais exprimer.

Mme. DUTOIT, Médecin

Il faut savoir que c'est un peu compliqué chez vous. J'ai le cas d'un agent, cela fait déjà quelques années que je dis que c'est agent ne pourra pas rester à son poste, qu'il faut envisager une formation pour pouvoir accéder à un travail plus administratif. On a des tas de freins qui font que tant que la personne je ne la mets pas inapte à son poste, ce n'est pas possible.

M. TAILLEZ, CFDT

C'est cela que je voulais expliquer.

Mme. DUTOIT, Médecin

La personne n'est pas en difficulté ni en souffrance, mais c'est vrai que c'est un réel problème. Quand on se retrouve à mettre inapte, c'est parfois aussi dans l'urgence, pour mobiliser les bons leviers pour la personne. Et là, il y a souffrance, car souvent la personne se retrouve de mission en mission. Là, je vois plus des souffrances.

M. RABIER, Président

Je me permets d'apporter un complément, puisque j'ai obtenu les renseignements sur la qualité et l'efficacité des masques Carman. Deux informations : je confirme qu'ils sont conformes. On a cette information officielle et les boîtes aux normes. Je confirme qu'ils ne sont pas jugés confortables, au sens du port. Et j'informe en même temps pour TER, c'était la question de Madame BASSEZ, on en a plus en stock en réalité à TER. C'est une bonne nouvelle. Le problème est derrière nous. Ceux que l'on a reçus sont bien d'autres marques, pour lesquelles il n'y a pas de souci. Donc ce n'est pas l'idée de : qu'est-ce que l'on en fait s'il y en a ? Est-ce qu'on les donne ou pas ? Maintenant, on en a plus et on en recommandera plus, je peux vous le confirmer.

Sur le sujet que l'on vient d'évoquer. OK, c'est plus précis Monsieur TAILLEZ. Il y a des agents dans les équipes qui peuvent être avec des envies de changer de boulot, d'équipe, d'aller voir un autre service, etc. Bien évidemment, ce n'est pas interdit. Ensuite, il y a des agents qui sont dans des positions où ils ne peuvent plus tenir leur poste. En priorité, nous, service RH, et cela rejoint ce que vient de dire le Docteur

DUTOIT, on va étudier les agents qui, malheureusement, sont dans ce que j'appelle une situation de transition. C'est-à-dire qu'ils ne peuvent plus tenir leur poste parce qu'ils ont une inaptitude. Avant de proposer un poste à quelqu'un qui veut tout simplement changer parce qu'il a envie de changer de boulot, de poste, d'endroit, il y a une priorisation des affectations, des demandes de mutation par rapport à des reclassements liés à des suggestions médicales ou des reconversions liées à des suggestions de réorganisation. C'est cela que l'on dit. Cela n'empêche pas les personnes d'évoluer, de changer de métier, même s'ils ne vivent pas une réorganisation ou une inaptitude. Retenez quand même, et on se l'est dit également le mois dernier, que la possibilité d'avoir des postes avec des contraintes horaires ou des contraintes techniques moindres, c'est-à-dire des postes plutôt de bureau, transverses, etc., est réduite aujourd'hui par des efforts de politique que l'on fait sur tous ces services-là. Il faut que l'on partage cela ensemble. Ce n'est pas une nouveauté là encore. C'est plus compliqué en 2019-2020 de permettre à quelqu'un de trouver un poste de jour dans un service de la région qu'il y a 10 ans. C'est tout. C'est ce que je partage avec vous. Cela veut dire que nos traitements, nos priorisations, les échanges que l'on doit avoir avec la ligne managériale et la médecine du travail, on doit les rendre plus efficaces, plus rigoureux pour que l'on continue de bien gérer tout cela, parce que les places sont plus rares. Il faut que l'on se rappelle cela ensemble. Je vous laisse à la suite des questions.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons une demande de parole de Madame BASSEZ.

Mme BASSEZ, CGT

En préambule, je voudrais quand même m'excuser auprès du Docteur DUTOIT pour la confusion. Je pensais que ce serait le Docteur VASSEUR qui était présent, c'est pour cela que je l'ai interpellé. Excusez-moi Docteur DUTOIT.

Mme DUTOIT, Médecin

Il n'y a pas de souci. Pas de problème.

Mme BASSEZ, CGT

Merci. Monsieur RABIER, j'entends bien ce que vous nous dites sur les masques Carman. C'est heureux. J'entends que l'on va régler le problème rapidement. Il n'y a plus de stock, mais s'il n'y a plus de stock en établissement, il doit y en avoir dans les UO, UP, etc. Vous avez bien compris la problématique qui se pose en termes de confort, mais surtout de sécurité. Je vous demanderai d'avoir une communication rapide pour que les masques qui restent soient jetés ou en tout cas, pas utilisés. Donc une communication rapide dans les UO et UP et auprès des agents.

M. RABIER, Président

Je prends le point Madame BASSEZ et on fait le point avec la direction sécurité pour que les personnes puissent mettre les autres masques.

M. SERHANI, Relations Sociales

Monsieur WATTEBLED.

## M. WATTEBLED, CGT

Sur ce sujet médecine, il y a plusieurs points qui peuvent nous interpeler. Pour commencer, parlons des postes de fin de carrière. L'entreprise n'a toujours pas mis en œuvre ce qu'elle avait promis au sortir de 2007. Ce n'est pas 2018, mais 2007, suite à la réforme sur les retraites, avait été mis dans le paquet les postes de fin de carrière. Force est de constater que les postes de fin de carrière, on n'en parle pas du tout. Cela permettrait de finir sa carrière, comme cela l'indique, dans de bonnes conditions, avec un savoir, une passation de connaissance aux nouveaux embauchés. Cela fait partie aussi des choses qui n'ont pas été mises en place et qui pèjorent la santé des cheminots les plus anciens.

Si on comprend ce qui est dit dans ce rapport médecine, il y a aussi le problème de manque de repères des cheminots qui n'ont plus de vision, même à court terme, sur leur avenir, sur leur métier. Les réformes successives qui sont intervenues récemment, une par an pratiquement depuis quelques années, pèjorent certainement la santé des salariés. Il n'y a plus de vision même à court terme. On ne sait pas si demain on sera encore sur le même chantier. On ne sait pas si demain notre métier sera encore reconnu comme un métier. Il y a un exemple : les autorisations de départ qui ont été abandonnées. D'ailleurs, vous n'avez pas répondu à notre liminaire sur les autorisations de départ et l'EAS. Il y a un manque de repères. Il y a quand même un aspect convergent avec la médecine – il y en a plus qu'un -, c'est un fait marquant, même convergent avec la direction, c'est le manque de proximité. C'est ce que disait le Docteur. Avant, il y avait des CHSCT, on parlait de ce qui se passait vraiment au plus proche du lieu de travail des cheminots et au plus proche du métier. C'est vraiment un manque criant depuis la fin des CHSCT. Il y a plein d'exemples. On en parlera certainement demain avec le CSE extra de l'après-midi. Il y a vraiment un manque de proximité et d'instances de proximité. Il est évident que les CSSCT ne remplaceront jamais – déjà parce que vous ne le voulez pas – le CHSCT, jamais, parce que ce ne sont pas les mêmes prérogatives, cela reste une commission. Puis, dedans, on y met tous les métiers. Il n'y a plus de proximité. C'est encore une demande. Vous allez dire, encore une de plus de la part de la CGT, mais remettez un peu de proximité. Je pense que là-dessus on peut avoir une vision plutôt convergente avec la direction, avec la médecine et avec les cheminots et les organisations syndicales.

## M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Docteur voulez-vous intervenir ?

## Mme. DUTOIT, Médecin

Oui. Pour moi, concernant la proximité, heureusement, pendant les visites médicales on est proche des agents. Par rapport au service interentreprises, on a la chance d'avoir du temps pour faire notre visite médicale. On échange beaucoup avec les agents ainsi que sur les conditions de travail. On trouve le temps de faire notre tiers-temps et d'aller sur le terrain, c'est quelque chose que j'aime beaucoup. Cela palie aussi à cette proximité que l'on avait lors des CHSCT. Je voulais aussi vous dire que pour les médecins du travail, nous pourrions suivre à peu près 3 000 agents pour un temps plein. Actuellement, nous sommes loin des 3 000 agents, on doit être 1500 – 1600. En même temps, heureusement, comme on n'a pas d'équipe pluridisciplinaire, enfin très peu, cela permet de palier. Si vous avez lu le rapport, on a beaucoup de



choses de notées, on manque de secrétariat. On se retrouve à faire beaucoup de choses qui ne sont pas de la médecine. Je remarque que par rapport à quand j'ai commencé à travailler, en 87, où il n'y avait pas d'informatique, pas d'ordinateur, etc., - il n'y a pas que l'informatique et les ordinateurs –, je suis moins dans mon cœur de métier. C'est aussi ce que j'entends de la part de beaucoup de gens, même des ouvriers qui sont nettement moins dans leur cœur de métier qu'avant. Je le déplore. Je n'ai plus le temps pour lire des revues, en tout cas pendant mon temps de travail. On est envahi – mais c'est pareil pour vous tous – par les emails, il faut y répondre, il faut les archiver, les stocker, les retrouver. Voilà ce que je voulais vous dire. On ne va pas aller vers plus de médecins, mais vers moins de médecins. C'est pour cela, je pense, que le médecin de Tergnier n'a pas été remplacé, que le médecin d'Aulnoye non plus. En même temps, ils n'ont pas trouvé. Comme je vous le dis, l'agrément que l'on a eu il y a 3 – 4 ans et qui doit être renouvelé cette année, mais je pense que cela a été stoppé avec le COVID, on pouvait déjà aller jusqu'aux 3 000. Juste pour vous le dire.

M. RABIER, Président

Pour compléter votre propos, et par rapport aux dernières interventions, et je laisserai Monsieur WATTEBLED reprendre la parole après. Effectivement, le Docteur VASSEUR avait déjà dans un précédent CSE évoqué ce renouvellement de l'agrément. Je rejoins ce qui vient d'être dit par le Docteur DUTOIT sur le fait qu'il y a déjà un décalage, au fond, entre les moyens mis en place par le groupe SNCF en médecine spécifique du travail qui, quelque part, pourraient être les seuils qui pourraient avoir lieu, comme cela vient d'être expliqué. Cela veut dire que les tendances, je confirme ce qui vient d'être dit par Docteur DUTOIT, ne vont pas être à plus de médecins et pour deux raisons : des raisons de tutelle, l'État et tous ceux qui contribuent au ferroviaire qui demandent une baisse des coûts. On en parlera demain en CSE concurrence. Et, la deuxième raison est qu'il y a certains endroits où on n'arrive pas à trouver des médecins du travail comme on n'arrive pas à trouver des médecins généralistes dans certains coins en France. On a aussi des problématiques d'attractivité de certains sites, comme cela vient d'être dit. Ce sont des faits. On peut juger que cela est bien, pas bien, etc., mais...

L'histoire du cœur de métier, tous les dirigeants, toutes les personnes investies dans un certain nombre de fonctions, y compris de représentation du personnel, l'ont bien vécu depuis plusieurs années. Les responsabilités sont toujours présentes, les difficultés à gérer les choses et les événements, les crises, telles que le COVID, sont là et on est plutôt plus bombardés par les nouveaux outils de communication, d'information, etc. C'est plus compliqué aujourd'hui de piloter, d'être investi dans une responsabilité que cela pouvait l'être il y a quelques années. Il faut se rendre compte des choses. Les jeunes dirigeants nous le disent. On voit les temps d'adaptation pour être sur un poste, etc.

Cette notion de proximité, pour revenir sur ce que disait Monsieur WATTEBLED. La proximité ne peut pas reposer uniquement sur une instance qu'était le CHSCT qui n'existe plus. Voilà. Il faut que l'on arrive à retrouver, je n'ai pas encore trouvé, cela fait partie des réflexions que l'on mène, mais il faut que l'on arrive à retrouver une autre forme de proximité, et cela passera forcément par la ligne hiérarchique de proximité, pour que les agents et leurs représentants locaux, et ce n'est pas forcément des élus, cela peut-être des délégués syndicaux, sans forcément de fonction d'élu, de

membres CSSCT, de délégués locaux simplement désignés par son organisation syndicale et que l'on arrive à construire, ou à améliorer, cette notion de proximité qui est très hétérogène aujourd'hui suivant les métiers, les sites. On a encore du travail devant nous. On est encore, je le crois, dans une phase de transition et de digestion du CSE, au milieu de crises, entre les mouvements sociaux historiques, le COVID, il faut que tout cela se digère et que l'on arrive à une nouvelle forme.

Sur les postes de fin de carrière, vous avez raison, il y a eu des débats, des pistes de postes de fin de carrière qui avaient été évoquées au moment de la première réforme des retraites, c'était fin 2007, on s'en souvient en tout cas. On ne peut pas dire qu'ils n'existent pas. Il y a des emplois qui sont moins soumis à pénibilité que d'autres, mais c'est plutôt l'accès à ces emplois, le nombre de ce type d'emplois qui est plutôt réduit. Il faut se dire franchement les choses. Aujourd'hui, vous êtes conducteur, imaginons que vous ayez 52 ans et que vous imaginiez travailler encore 2 ans, qu'est ce qui peut se proposer à vous si vous voulez sortir de votre roulement ? En réalité, l'offre est faible si vous avez la capacité de tenir votre poste de conducteur normalement. Si, malheureusement, vous êtes soumis à une inaptitude ou une réorganisation ou autre et que vous n'avez plus de travail sur le site, on est dans une nouvelle démarche, que j'évoquais tout à l'heure. Cette notion de poste de fin de carrière, on en a eu ici ou là. C'étaient quelques assistants formation, etc., mais cela reste limité. On ne peut pas dire que l'on a construit une organisation du travail et une GPE qui permettent de promettre un cursus à la fin, ou qui serait sur une transition. Il y a quand même le CPA. Il faut se dire que cela existe. Cela permet à certains de partir progressivement, avec différentes modalités. C'est un dispositif qui est quand même intéressant et qui est utilisé par un certain nombre de collègues. Les postes de fin de carrière, la boîte n'a jamais promis que dans tous les métiers, dans tous les trucs... Elle a dit qu'elle regardait ce sujet-là et c'est un sujet compliqué. Il ne faut pas se raconter d'histoire entre nous. Numériquement, on ne sait pas répondre à une demande qui serait sans doute beaucoup plus forte que ce qui est fait aujourd'hui, en tout état de cause, par l'entreprise sur ce sujet. Je laisse la parole à Monsieur WATTEBLED.

#### M. WATTEBLED, CGT

Pour rebondir vite fait sur ce que vous venez de dire, et après j'irais sur autre chose. Pour les postes de fin de carrière, maintenant que vous êtes représentant territorial Monsieur RABIER, vous êtes le porte-parole de toutes les SA. Je vous rassure, dans toutes les autres fonctions, le poste de fin de carrière a été éludé, abandonné, voire jamais appliqué. Effectivement, il n'y a pas que TER, mais cela, vous le savez. Il y a plein de tâches orphelines du fait des restructurations et du fait des compressions de personnel. Il y a plein de tâches orphelines qui pourraient éventuellement correspondre à des postes de fin de carrière. Sauf que cela coûte de l'argent, et dès lors que cela coûte de l'argent, la politique de l'entreprise étant toujours de rationaliser les coûts, on a abandonné cette idée, vous avez abandonné cette idée. Nous, on ne l'a toujours pas abandonnée. Il faut vraiment se pencher sur ce sujet qui avait été promis en 2007. Je sais bien que les promesses n'engagent que ceux qui les tiennent, mais quand même.

Ensuite, sur le manque de proximité, pour avoir traité le règlement intérieur de notre CSE avec mon camarade Alexandre KIKOS, on avait bien expliqué que les CSSCT, ce n'était pas ce que l'on voulait. Ce n'est pas ce que vous avez mis en place que l'on voulait. Il y avait un accord national qui n'était pas encore réglé et on avait dit, à

l'époque, d'ailleurs, on voulait que cela corresponde plus à la géographie de notre CSE, mais vous avez décidé autrement. Cela a été voté, y compris par nous, nous avons signé. À un moment, il fallait en sortir. On vous avait bien dit qu'il fallait y revenir, notamment en termes de RPX. Je pense qu'il y a un Rex certainement qui va s'établir au niveau national et dès lors, la CGT participera là où elle doit participer en région, mais on attend que le cadrage national arrive. Il faudra se pencher sur ces fameux RPX, remettre de la proximité.

Sur le manque de médecins, on en a déjà parlé, on n'est pas en dehors de la société, il y a un manque de médecins partout. Il me semblait qu'à l'époque ils allaient revoir le numerus clausus, je ne suis pas spécialiste, mais j'avais entendu qu'il fallait un peu revoir les règles. Il n'empêche que l'on a toujours un service médical et il nous est très utile. On s'aperçoit qu'il y a de plus en plus de prérogatives qui étaient dévolues aux médecins qui sont mises sur les infirmiers et infirmières. Cela pose aussi un souci.

Je finirai là-dessus : sur les tâches dont le Docteur vient de nous parler. Ce n'est pas un sujet nouveau non plus. On a déjà fait pas mal de déclarations et même des colloques sur le sujet, avec les tâches de secrétariat qui sont dévolues aux médecins. Ce n'est plus le cœur de métier du médecin. Au-delà de l'aspect géographique, parce que l'étendue géographique a considérablement augmenté ces quelques années. Maintenant, on est une région Hauts-de-France et cela pose des soucis parce que les réunions se font soit à Amiens soit à Lille et quand on prend le train, on perd du temps dans le train forcément. Comme il n'y a plus de proximité, on est obligé de monter. On perd beaucoup de temps dans les transports. Les transports + les tâches de secrétariat, cela minore un peu le cœur de métier des médecins. On vous refait la demande : mettons des moyens aux médecins, des tâches de secrétariat avec des personnes qualifiées pour faire des tâches de secrétariat. Ce n'est pas une tâche médicale.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons une demande de parole de Monsieur MIGNIEN.

M. MIGNIEN, RS CGT

Je vais être bref. Xavier a dit beaucoup de choses que je voulais dire. Sur la politique de proximité, j'entends ce que vous dites Monsieur RABIER, mais il ne faut pas vous dédouaner non plus. La proximité, c'est bien, mais il ne faut pas non plus que cela soit une chambre d'enregistrement de ce que vous voulez faire. Les échanges doivent être constructifs. Il ne faut pas que cela soit unilatéral.

Je voulais aussi parler de l'accompagnement RH. Vous vous êtes offusqué tout à l'heure de ce que l'on a dit, de ce que l'on dénonçait. Je suis au Matériel, vous savez un peu comment cela se passe en ce moment au Matériel, on le dit dans la déclaration liminaire. Je me suis permis de mettre les résultats AMPLI, parce que c'est votre application AMPLI, ce n'est pas la nôtre. Nous, on n'en voulait pas. C'est vous qui l'avez mise en place. Les chiffres sont désastreux quand même pour vous. L'accompagnement RH, c'est aussi de votre responsabilité. Quand on a une direction d'établissement qui fait tout pour que cela se passe mal, cela se passe mal. C'est aussi à vous de gérer la chose et faire en sorte que cela se passe bien. Vous savez que les pressions qui sont mises en continu sur les agents ne viennent pas de la société, ce n'est pas une fatalité, c'est aussi une façon de faire les choses, une façon

de manager et c'est de votre responsabilité. L'accompagnement RH doit se faire aussi d'une bonne façon et pas d'une façon « à la dure ».

Mme. DUTOIT, Médecin

J'aurais voulu intervenir. Concernant les tâches des médecins qui sont de plus en plus données aux infirmières. Je pense que ce n'est pas tout à fait comme cela. Quand je suis arrivée à la SNCF, j'ai été étonnée, et je le suis toujours, que les infirmières font beaucoup de secrétariat. C'est cela un petit peu le problème. Aujourd'hui, la réglementation permet aux infirmières de faire, par exemple, des entretiens, entre deux visites de médecin. Il y a beaucoup de choses qu'elles pourraient faire. Il faut s'imaginer que le travail que font les infirmières n'est pas très gratifiant. Elles ne faisaient pas du secrétariat à 90 % quand je suis arrivée. Maintenant, on a commencé les visites avec les infirmières, mais autrement 90 % de leur boulot, c'est du secrétariat : faire les plannings, prise de rendez-vous, sortir les dossiers, même les visiotests, audiotests. Quand je travaillais en service interentreprises, ils étaient faits par une secrétaire. Actuellement, on va se retrouver un peu coincés. Je ne pense pas qu'il y aura beaucoup d'embauches de médecins parce que l'on n'a pas nos quotas et parce que les infirmières vont pouvoir faire des entretiens. Par exemple, la réglementation pour les personnes qui sont en surveillance individuelle simple, elle n'est pas appliquée à la SNCF, la visite est tous les 5 ans au maximum. Le médecin peut décider de les voir plus tôt. Nous, actuellement, dans les Hauts-de-France, on s'est mis d'accord pour faire la visite tous les deux ans, mais on peut la porter à tous les 5 ans. Quant aux SIR, c'est un maximum de 4 ans, avec une visite intermédiaire entre deux, qui peut être faite par le médecin ou l'infirmière. Tout cela, c'est pour dégager beaucoup plus de temps pour que le médecin aille sur le terrain, qu'il participe à des EVRPS. Le mois prochain j'ai 10 EVRPS où je dois participer. Cela nous prend énormément de temps, mais c'est super intéressant. Voilà ce que je voulais dire.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci Docteur.

M. RABIER, Président

Merci Docteur, parce que parfois à travers les échanges on pointe les manquements, les points de fragilité, les améliorations que l'on souhaiterait les uns et les autres, mais il y a quand même des choses, on peut au moins se féliciter d'avoir une médecine du travail interne au groupe. Ce n'est pas le cas de toutes les entreprises, vous le savez. Cela nous permet, comme l'a rappelé le Docteur DUTOIT, d'aller parfois au-delà des règles strictes. Les exemples qu'elle a donnés sont intéressants. On est mieux-disant, j'ai envie de le dire comme cela, que ce qu'imposent les règles sanitaires, le Code du travail. Tant mieux, c'est plutôt une bonne chose. Nous aussi, on fait attention, je ne l'ai pas dit tout à l'heure et c'est plus compliqué depuis le mois de mars avec le COVID, mais on a organisé, dans le cadre des relations de proximité que l'on essaie d'avoir entre nous, DRH, TER et les médecins d'établissement, médecins du travail et médecins de région, plusieurs réunions depuis quelques mois, y compris pendant le COVID, bien évidemment à distance, pour partager des points d'application des règlements, comment on fait, que l'on se mette bien d'accord, que l'on harmonise les choses et pour partager aussi des évolutions d'organisation pour que les médecins soient un peu plus à bord de ce que la Direction travaille avec les représentants du

personnel que vous êtes, et puis que la direction que nous sommes, on soit plus à bord de ce qui remonte aussi via les médecins : du climat, de l'anxiété, etc. On ne nie pas et je le constate, on se l'est dit plusieurs fois, que la période est plus incertaine. La période suggère des questionnements qui ne se posaient peut-être pas il y a une dizaine d'années. On aura demain un CSE sur la concurrence, on l'a évoqué ces dernières semaines quand nous avons fait une présentation, nous le savons bien que les agents qui vont recevoir un courrier d'ici quelques jours vont se demander ce que cela veut dire, ce qui va leur arriver, etc. On est face à des choses qui n'arrivaient pas par le passé et qui vont interpellées potentiellement. C'est pour cela qu'il faut tous les acteurs qui peuvent intervenir là-dedans, et un médecin est un acteur. Il voit les agents au même titre, bien que moins souvent que le DPI. Ces acteurs doivent être à bord, d'une manière ou d'une autre, sur ce qui se passe sur les choses obligatoires, légales, et comment expliquer un peu tout cela. On fait cet effort de se parler. Ce n'est pas forcément le cas dans toutes les régions et on essaie de s'écouter. Voilà ce que je pouvais rajouter. Y a-t-il d'autres compléments, demandes, interventions sur cette thématique ?

Mme THIEBAUT, RS

Il n'y a plus de demande de parole.

M. RABIER, Président

Il est midi. Je vous propose que l'on fasse une coupure « courte » et que l'on puisse reprendre à 14 heures, après la pause repas, par les informations classiques et le point commercial, production. J'aimerais que l'on reprenne à 13 heures 30 si cela va à tout le monde. Je pose la question à Monsieur le Secrétaire : est-ce que cela vous va 13 heures 30 ?

M. KIKOS, Secrétaire

Oui Monsieur RABIER. On peut faire le tour des organisations syndicales, mais pour nous 13 heures 30, c'est très bien.

M. RABIER, Président

Pour SUD-Rail ? UNSA ?

Mme. DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Oui, cela devrait aller pour la délégation. Par contre, je tenais à m'excuser Jean-François et Karim, mais on a un décès à l'UNSA ferroviaire, donc je serais absente pour aller aux obsèques cet après-midi, mais le reste de la délégation sera présente.

M. RABIER, Président

FO et CFDT, cela vous va 13 heures 30 ?

Mme. DEDISSE, R.S FO

Pas de souci pour FO.

M. VEZARD, R.S CFDT

Pareil pour la CFDT, pas de souci pour 13 heures 30.

M. RABIER, Président

Bon appétit et à tout à l'heure.

Mme. DUTOIT, Médecin

Bonne continuation de réunion et bon appétit. Au revoir.

*Fin de séance à 12 heures 03.*

*Reprise de la séance à 13 heures 30.*

### **3) Informations de Monsieur le Secrétaire**

M. RABIER, Président

On reprend.

M. KIKOS, Secrétaire

Merci Monsieur le Président. Principalement, dans les informations des dates d'agenda pour le mois de septembre.

Pour commencer, la date du 3 septembre avec un ordre du jour le 3 septembre à 8 heures 30, avec comme OS invitées la CFDT.

Le 3 septembre également une réunion préparatoire de la commission Emploi et Formation sur le bloc 3, au siège du CSE à 9 heures 30.

Le vendredi 4 septembre, le bureau de CSE à 9 heures 30.

Le mercredi 9 septembre, une commission Egalité professionnelle, avec le matin une réunion préparation à 9 heures 30 et une réunion avec la Direction à 14 heures.

Le vendredi 11 septembre, on aura la commission Emploi Formation, à 9 heures 30, avec la Direction SNCF et d'ici la plénière du 24 septembre, il faudra également que l'on cale la date de la commission des Budgets du CSE, puisque l'on aura la présentation du bilan du CSE à la plénière du 24. On doit caler cette commission des Budgets avec très certainement, l'après-midi, un bureau extraordinaire pour valider les travaux de la commission des Budgets qui se déroulerait le matin.

J'en ai terminé Monsieur le Président.

M. RABIER, Président

Merci. Je laisse la parole s'il y a des points particuliers avec Monsieur le Trésorier. Monsieur FOURNIER est-il connecté ? Je n'ai pas fait attention.

M. SERHANI, Relations Sociales

Il n'est pas connecté.

### **4) Informations de Monsieur le Trésorier**

M. KIKOS, Secrétaire

Deux mots. C'est toujours dans les travaux des bilans, que cela soit au CSE ou au CASI, avec le report que l'on a pu avoir jusqu'au 30 septembre pour la présentation des bilans qui se font habituellement avant le 30 juin. L'information principale, c'est un peu celle que je donnais dans l'information du Secrétaire, c'est-à-dire, réunir une

commission des Budgets avec un échange en bureau avant la plénière du 24 septembre. Sinon, il n'y a pas d'autre information à donner ce mois-ci.

## **5) Informations de Monsieur le Président**

### **- Point d'actualités**

M. RABIER, Président

Cela nous permet de passer au point concernant les informations génériques, sécurité, production commerciale avec des choses que nous avons évoquées tout à l'heure, le bilan ÉTER. L'actualité, on l'a largement évoquée ce matin dans les déclarations et les échanges qui ont pu avoir lieu. Je redis très succinctement les échéances, notamment sur le point COVID.

Un CSE extra demain sur les conditions d'application des cas-contacts. Il faut que l'on soit tous au clair sur qui doit faire quoi et quand si, malheureusement, quelqu'un est détecté porteur du virus. Dans le qui doit faire quoi, il y a trois parties. On aura l'occasion de développer cela demain. Il y a la partie agent, avec les choses qu'ils doivent faire. La partie employeur-entreprise, à partir des avis et puis, la partie médicale-autorité sanitaire. Il y a effectivement des choses qui s'imbriquent entre les différentes parties. Je l'ai dit tout à l'heure, on a une CSSCT mutualisée le 8 septembre, qui permettra de revenir sur toutes ces nouveautés liées au COVID, faire un point d'étape, une mise à jour des protocoles. C'est l'actualité. Je ne reviens pas sur ce qui a été annoncé par Florent MARTEL ce matin sur les démarches liées aux désinfections et à la fiabilisation des processus. Florent, je te laisse la parole pour la suite, concernant la sécurité et la production.

### **- Informations sécurité**

M. MARTEL, Directeur production

Oui. Pendant la pause, j'ai envoyé les messages pour que l'on monte le principe du groupe de travail. On reviendra vers vous à la fois pour les modalités (lieu de rendez-vous) et puis l'ordre du jour.

Vous l'avez vu dans les pièces que l'on vous a données, nous avons malheureusement eu un événement significatif de sécurité au mois de juillet qui s'est produit à Paris Nord. Un conducteur qui s'est fait prendre en charge alors qu'il était en train d'arriver à quai en gare du Nord. Comme il n'était pas arrivé au niveau des heurtoirs, il a voulu reprendre sa marche et malheureusement, il a quand même été attentif, puisqu'il observait le train depuis sa cabine, et on a des voyageurs qui sont descendus en marche. La marche étant soumise à un critère vitesse, il y a donc le

déblocage automatique des portes qui se produit à ce moment-là. Du coup, une rame en mouvement avec des voyageurs qui descendent même à très faible vitesse, c'est un élément significatif de régularité. On a bien repris, au niveau de la Traction, l'ensemble des gestes métiers qui consistent, quand on est comme cela à quai, mais pas au bon endroit, si l'on veut reprendre sa marche, il faut passer par une annonce de sécurité pour garantir que les clients ne descendent pas sur les voies. C'était un train avec des voitures corail tiré par une 22 200. Voilà pour la sécurité. On peut passer peut-être aux informations production avant d'attaquer le bilan éTER.

## - Informations sur la régularité et la production

### M. MARTEL, Directeur production

Vous avez, comme d'habitude maintenant, les éléments constitutifs de la M + 1, ce sont les éléments de production du mois de juillet. Un mois de juillet où on a fait une régularité de 91,92 et où le taux de suppressions des trains est arrivé à 1,64. On va dire que c'est un mois de juillet correct. On espérait faire mieux, mais vu le contexte de redémarrage du service plein, ce n'était pas évident. Il faut souligner que l'on a fait une très belle première quinzaine de juillet, avec des chiffres, vous le voyez sur le fil du mois. On a souvent atteint les 95 % de régularité. Ensuite, cela a été un peu plus compliqué sur la deuxième quinzaine. On a notamment eu une séquence de 3 jours qui a été très compliquée autour du 14 juillet et notamment à Paris. D'abord, une personne qui a escaladé un poteau caténaire à Paris Nord et le lendemain, on a eu, et cela a duré 2 jours (13 et 14 juillet), l'arrachement de caténaires de Saint Rémy-en l'Eau qui a été extrêmement impactant. On ne voit pas une très grosse descente en termes de régularité, puisque ce sont des journées à 90, mais c'est parce que cela a été très bon sur le versant nord. En revanche, sur les radiales parisiennes, la production était très mauvaise. Il y a eu beaucoup de suppressions ces jours-là. Vous voyez ensuite, en fin de séquence, la deuxième quinzaine, le retour des fortes chaleurs fin juillet qui s'est prolongé en août. Ce sont toujours des moments qui sont très impactant pour la qualité de production. Autre fait notable, la fiabilité du réseau qui n'était pas, globalement, au rendez-vous au mois de juillet : beaucoup d'incidents réseau. Vous le voyez dans l'analyse que l'on vous propose, 47 % des incidents qui sont liés à des défaillances du réseau. D'habitude, on est autour, voire un peu en dessous de 30 %. Ce n'était vraiment pas un bon mois de juillet pour Réseau. En revanche, pour la partie des causes internes TER, il faut le souligner et féliciter toutes les équipes, cela a été plutôt très bon, notamment sur les causes matérielles où l'on a fait – 1 point d'impact Matériel sur la régularité, chose qui ne nous était pas arrivée depuis plusieurs années. Vous voyez cette remontée progressive du plan de transport, notamment en lien avec l'état des rames. Il faut souligner que sur le printemps et sur le premier mois de l'été, ce sont des choses qui ont été bien maîtrisées. Une attention toute particulière à la performance qui a été réalisée dans tous nos Technicentres. On a eu également, sur la deuxième quinzaine de juillet, la mise en place d'une LTV 10 km/h au niveau du Pont d'Ati, à la sortie d'Arras, quand on va vers Lens, qui a été très impactant et qui présentait d'ailleurs des configurations



de signalisations qui étaient quand même assez complexes pour les conducteurs. On l'a vu. Elle est passée à 40, suite à des travaux sur des ouvrages d'art où des fissures sont apparues. Pour limiter des vibrations, on est passé sur une LTV 10, du coup notre axe Arras – Hazebrouck, qui était l'un de nos plus réguliers avec la mise en place du SA 2020, est tombé tous les jours à – 70 de régularité. Cela aussi a été impactant. C'est dommage, parce que cela restait de petits retards, de 6 ou 7 minutes, mais cela compte sur les trains, donc c'était 5 à 10 retards par jour sur l'axe Arras – Hazebrouck à cause de cette LTV sur le Pont d'Ati. Quand vous regardez la carte, je vous l'avais déjà dit l'autre fois et cela a été encore plus frappant au mois de juillet, vous notez une région un peu coupée en deux. Les radiales parisiennes : même Paris-Beauvais, qui n'était pas en bonne forme en juillet, l'axe Paris-Amiens, et plus inhabituel encore l'axe Paris - Saint-Quentin, qui a vraiment dégusté. On a aussi eu toute la zone littorale, entre Amiens et Calais. On a payé assez cher la non-réalisation du RVB en mars-avril. C'est un RVB qui démarrera en septembre avec beaucoup de problèmes de zones rouges, de LTVI inopinés, notamment au niveau de Marquise, tout l'été. Cela a encore duré au mois d'août. Donc, on a eu une mauvaise régularité sur le versant nord, sur l'axe littoral Amiens – Calais. Vous voyez aussi sur l'axe Arras-Hazebrouck, c'est l'ALTV du Pont d'Ati, vous le voyez sur la carte page 6 du document. Ensuite, le sujet du Y Picard. Je tenais à vous signaler aussi que l'on fera une présentation à l'autorité organisatrice d'un plan d'action sur le Y Picard, qui est décomposé en une partie court terme. Comment peut-on maximiser l'impact de la démarche 00 pour regagner quelques points de régularité ? Mais aussi sur le long terme, avec le grand projet d'investissement sur le matériel neuf, dont je vous ai déjà parlé en CSE. Également, un rebasage de l'offre. Chaque jour et chaque crise qui passe souligne le fait que cette offre, en tant que telle, ne fonctionne absolument pas en cas d'aléa et joue systématiquement un rôle d'aggravation des crises. C'est un problème qu'il faut absolument lever. on arrive à limiter l'impact des aléas grâce à la simplicité de l'offre. Il faut que l'on arrive à faire la même chose sur les radiales parisiennes. Voilà ce que je pouvais vous dire sur la production du mois de juillet.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci Florent. Nous avons trois demandes de parole : Monsieur HOUEL, Monsieur EUDELIN et Madame BOUKREDIA.

M. HOUEL, CGT

Je voudrais parler de deux petites choses au sujet de l'ESR. Une chose qui me dérange et me choque même est que le nom de l'ADC apparaisse. Je ne trouve pas cela judicieux. Quelqu'un qui a, malheureusement, un écart sécurité important, c'est gênant de voir son nom apparaître dans les documents joints. Même si ce ne sont que les élus qui le lisent. C'est un peu gênant.

Ensuite, je ne vais pas chercher à inculper ou disculper quelqu'un, mais à travers le rapport, je vois que notre collègue a voulu appeler le poste et que le poste s'est excusé après de ne pas lui avoir répondu rapidement. J'aimerais savoir s'il y aura un retour d'expérience suite à cela. Pourquoi le poste ne lui a-t-il pas répondu ? Si la réponse avait été immédiate, je pense que notre collègue serait resté à quai et il n'y aurait rien eu. Ce n'est pas le tout de parler de cet écart, je ne sais pas comment vous appelez cela, un ESR, événement sécurité remarquable, mais à travers le rapport, le poste n'a pas répondu. Je veux creuser plus loin. Je ne veux pas forcément défendre l'agent de

conduite parce que je suis un agent de conduite, mais l'arc des causes fait qu'on ne sait pas pourquoi le poste n'a pas répondu tout de suite à notre collègue.

M. SERHANI, Relations Sociales

Florent, on va peut-être prendre les trois demandes et on fera une réponse globale.

M. MARTEL, Directeur production

Ça marche.

M. SERHANI, Relations Sociales

Monsieur EUDELIN. Vincent.

M. EUDELIN, SUD-Rail

Étant donné que mon nom apparaît, c'est donc moi qui ai fait l'événement sécurité remarquable. Je peux vous apporter des réponses en direct ayant été acteur de cet événement.

Il y a eu derrière tout un explicatif, il y a eu plusieurs choses. Sur la prise en charge, c'est bien l'asservissement traction de freinage qui aurait fonctionné. C'est-à-dire que la vanne de 200 ne serait pas repassée en mode traction, mais serait restée en mode freinage, et donc à ma reprise de la traction, cela aurait occasionné la montée des CF et donc l'arrêt du corail avant la moitié du quai. Pour vous donner toutes les explications, il y a deux possibilités à ce moment-là. Soit on considère que c'est la règle de l'arrêt accidentel, puisque je ne suis pas au point d'arrêt normal du train, soit ayant le doute que l'intégralité du train soit à quai, réaliser une protection toute simple avec l'appareil nord, puisqu'à ce moment-là, on ne le savait pas, la longueur de la voie 18 est de 408 mètres, je suis techniquement arrêté avant la moitié du quai et mon corail fait 256 mètres. Vous faites la soustraction et vous vous apercevez que l'intégralité du train n'est pas forcément à quai. D'où l'appel du 1 GL qui ne répond pas. Pour être plus précis, j'ai quelques secondes pour prendre la décision : ou je protège, ou j'applique la règle de l'arrêt accidentel. Au vu des éléments, quand j'ai ouvert ma porte, je choisis la règle de l'arrêt accidentel, c'est-à-dire une remise à quai du train puisqu'ayant effectué les arrêts Compiègne – Creil et vu le nombre de personnes ayant monté dans le train, quand cela descend à Paris – les personnes sont montées, forcément à un moment vous les descendez. Une fois que j'ai pris la décision de remise en mouvement en sifflant et en remettant mon train à vitesse maximum de pointe à 2 – 3 km/h, parce qu'après analyse de la BG, la vitesse maximum du train était de 3 km/h, et on n'a pas réussi à définir la longueur du mouvement que j'ai exercé. Sachant qu'il y a trois causes, il y a le facteur humain, donc ils ont traité ma façon de travailler. Il y a le problème matériel et technique, c'est-à-dire que, quand j'ai été formé corail, pour éviter ce genre d'événement et d'être arrêté avant ou à la moitié du quai, on nous a appris à enlever le frein électropneu, pour éviter une prise en charge du frein électropneu et un arrêt irrécupérable. Cela a été soumis à la Direction générale de la Sécurité à TMS puisque je ne suis pas le seul agent à avoir été formé corail où en arrivant en gare en impasse, on nous a suggéré de retirer le frein électropneu, ce qui occasionne effectivement une réactivité moindre du frein. Quand après, je me suis aperçu que les personnes descendaient, j'ai immobilisé le train et le 1 GL m'a rappelé pour me dire que l'intégralité du train était à quai. Après les analyses corail, comme le disait Monsieur MARTEL, on rappelle qu'un corail en dessous de 7 km/h, la procédure de blocage des portes ne fonctionne pas,

mais qu'il y a un deuxième scénario, c'est-à-dire que quand le contrôleur actionne le blocage des portes à corail, il peut l'actionner que 3 fois 30 secondes. Pour être plus précis, c'est plutôt 3 fois 25 secondes et au-delà, la procédure de blocage des portes ne fonctionne pas. L'événement que j'ai à quai peut exactement se produire aussi en pleine ligne, comme un arrêt sur signaux ou un arrêt pour x raisons, prise en charge, occasionnerait la même problématique. Soyons clairs, sur le côté matériel, je ne pense pas que la boîte va intervenir pour modifier le matériel. Il faut savoir que l'on a le même problème avec les V2N. Avec une V2N qui arrive en gare, en impasse comme Paris Nord, l'ADC doit réaliser son arrêt en respectant la montée des trois OKVP, ce qui nous impose de ne pas dépasser 10 km/h, et on se retrouve avec la même problématique. On le voit régulièrement : les voyageurs ont l'occasion d'ouvrir les portes alors que le train est toujours en marche, même à faible vitesse.

Après avoir expliqué tout cela, pour ne pas vous le cacher, il y aura normalement une réunion sécurité sur le sujet fin septembre, puisque mon événement sécurité remarquable n'est pas le premier de cet ordre et la réglementation n'avait pas évolué. Au niveau règlementaire, ils estiment qu'il y a un trou dans la raquette, pour reprendre l'expression au national, et il faut clairement que l'on donne une action à faire, à réaliser pour l'ADC, parce que les deux cas sont possibles. J'espère que cela éclairera un peu le cas. C'est en cours de traitement. J'espère que l'on aura une procédure claire à appliquer dans ce cas-là, même si cela arrive - je vais peut-être faire rire Monsieur MARTEL-, une fois 10 puissances – 23, avec tous les arrêts que l'on réalise. Effectivement, il y a un petit trou dans la raquette et on espère qu'en septembre cela sera fait. Je vais travailler avec mon CTT, de façon à ce que l'on puisse élargir la vision du problème et voir ce que cela pourrait donner. Voilà pour l'explication, j'espère qu'elle a été courte et claire et que cela débouchera sur une procédure claire aussi.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci Vincent. Fatima.

Mme. BOUKREDIA, CGT

Bonjour à tous. Mes questions vont porter sur la fin juillet ainsi que le lundi 3 août. On a eu pas mal d'incidents le 30 et 31 juillet. Il me semble que le 31 juillet, le 1<sup>er</sup> août, le 2 août, je crois que je l'ai aussi, et le 3 août. Je n'ai pas tous les détails, car cela m'a été communiqué hier en fin d'après-midi. Il y a eu une tentative de suicide, le 30 ou 31 juillet (je ne me souviens plus), à Creil. Ayant été alerté qu'une personne voulait se jeter du pont, le superviseur de l'escale de Creil a voulu joindre le régulateur sous station pour demander une coupure d'urgence. Il n'a jamais répondu à l'appel du superviseur. Je voulais savoir si vous aviez des éléments sur ce sujet.

Ensuite, cela concerne la journée du 3 août. Il y a le train 847 906, Compiègne – Paris, qui a connu un retard de plus de 7 heures, avec une immobilisation à proximité de la gare de Louvres. Mes questions sont : quelle est l'origine de l'incident ? Quelles sont les raisons de la durée, si longue, qui a porté cette immobilisation ? Quels sont les dispositifs d'intervention lors d'une demande de secours pour cas précis ? Quels sont les dispositifs d'intervention lors d'une demande de secours sur l'ensemble du réseau TER Hauts-de-France ? Quels matériels ? Quels personnels, etc. ? On aimerait aussi connaître le plan de formation du personnel apte à intervenir lors d'une demande de secours. Le lundi 3 août, en particulier, cela a généré de nombreux retards et de

nombreuses suppressions de trains, on a gardé nos voyageurs dans les gares pendant de longues heures, on a dû rembourser de nombreux billets, notamment des billets TGV, ou alors les replacer sur d'autres TGV. On a gardé des personnes avec nous pendant quasiment une journée entière, voire plus, parce qu'ils n'arrivaient pas à partir soit sur leur domicile soit sur leur point d'arrivée. Je sais bien que ce n'est pas dans le point Régularités du mois de juillet et que cela intervient début août, mais j'aimerais avoir les éléments de réponse si cela est possible. Merci.

M. MARTEL, Directeur production

Je suis d'accord avec vous Monsieur HOUEL, il faudrait être vigilant à ne pas mettre le nom des agents incriminés, même si derrière on peut, Monsieur EUDELIN étant présent, il a pris la parole pour s'exprimer. C'est vrai, ce n'est pas très heureux. J'en conviens aisément. Vous n'avez pas le Rex, mais vous avez le bulletin de service de l'agent qui signale l'accident. Évidemment, en cas d'un ESR, il y a non seulement un Rex, mais aussi un grand oral organisé - on appelle cela les J + une sécurité – auprès du directeur de la sécurité ou du directeur d'établissement qui doit expliquer l'origine de l'incident et les mesures correctives prises. Je salue à la fois la lucidité et le professionnalisme de Monsieur EUDELIN, qui s'est retrouvé dans une situation difficile à Paris Nord, et derrière on sent une vraie volonté de repartir vers l'avant et puis de bien comprendre l'événement, pour ensuite éviter d'éventuelles récurrences. Cela pose toujours la question de ce matériel ancien, qui offre moins de fonctionnalités que le matériel neuf. Par exemple, actuellement, on est en train de faire une opération de modification sur les 24 500 pour supprimer la phase de temporisation d'ouverture de portes au départ, ce qui permet d'encore mieux sécuriser la procédure de départ, permettant d'avoir vraiment toutes les portes bloquées, avant même que le train ne démarre, sans aucun critère vitesse et sans aucune temporisation. Vous avez raison Monsieur EUDELIN, on ne va pas le faire sur le matériel corail, lequel va disparaître de la production du TER Hauts-de-France en 2023. Quand on aura reçu les 19 Régio 2N qui ont été commandés par la région, on pourra se passer du matériel corail. Il restera au niveau des rames remorquées les V2N, on en aura jusqu'en 2030. Il faudra vraiment réussir à décrire un geste- conduite très précis pour éviter ces phénomènes. Les V2N sont à face lisse, contrairement au corail, donc cela présente moins de risque quand même vis-à-vis des clients. Par rapport à la posture du poste 1 GL, il faut dire que souvent quand on a des ESR il y a toujours un facteur aggravant qui joue, et qui ne permet pas à l'agent en difficulté de se rattraper. C'est souvent multi causes, c'est ce que je veux dire. Il y a une cause principale qui est liée au geste, évidemment les conducteurs sont en première ligne là-dedans. C'est pour cela que les Rex positifs sont très importants dans ce métier et pour la sécurité ferroviaire en général. Mais il y a évidemment la non-réactivité du poste 1 GL qui est interrogée dans le Rex de l'incident. La SA, c'est pour répondre à la question de Monsieur HOUEL.

Concernant les incidents sur Paris Nord. Il y en a eu plusieurs Madame BOUKREDIA. Il y a eu l'arrachement caténaire Saint-Remy-en-l'Eau qui a eu lieu le 13 juillet, un arrachement caténaire à Creil dès la première journée des fortes chaleurs, cela devait être le 31 juillet. Ensuite, il y a eu la demande de secours de Louvres, en plus sur 847 856, de mémoire, qui était un train particulièrement suivi parce qu'il y avait eu un loupé dans la composition en début de mois. Il était notamment suivi par l'association SNCFvamtuer. C'est souvent comme cela. C'est ce train-là qui a fait une demande de

secours en amont de la gare de Louvres, après avoir passé le sectionnement baissé Pantos, au moment où le collègue a réessayé d'enclencher le disjoncteur, cela n'a pas fonctionné. Il a dû s'y reprendre à deux fois. Cela a généré un incident de sous-station qui a provoqué la refermeture de la signalisation devant lui. Au moment où il a réussi enfin à réenclencher son disjoncteur, il venait à peine de reprendre la traction, il a eu une refermeture des signaux devant lui, provoquée justement par cet incident de sous-station, ce qui fait qu'il a enclenché un freinage d'urgence et vous avez eu, comme cela, plusieurs actions sur le disjoncteur qui visaient à le refermer, puis une réouverture d'urgence, alors même qu'il venait de réattaquer la traction. On a donc eu un amorçage important au niveau du disjoncteur monophasé qui a d'ailleurs provoqué un gros dégagement de fumée au niveau de l'armoire du HOM, qui est dans le compartiment voyageurs. Une fois à l'arrêt, on a eu immédiatement des clients qui sont descendus dans les voies, ce qui a entraîné l'arrêt de toutes les circulations. Malheureusement, comme on était en hyper pointe, on avait quatre convois TER coincés les uns derrière les autres. C'est sur ces quatre trains-là qu'il y a eu des retards très importants. Sur les deux premiers, il y a eu 7 heures de retard et pour les deux derniers, 4 heures. On pourrait dire que ce sont des événements significatifs de régularité. J'ai été amené à produire un Rex pour la DGTER là-dessus. Il y a eu des conditions d'intervention. Les agents au sol qui interviennent pour venir en secours aux clients, ce que l'on appelle des RO, responsable opérationnel terrain, ont vu leur transport sur zone compliqué du fait qu'il y a une clôture toute neuve posée pour séparer les voies directes des voies locales à ce niveau-là. L'Infrapôle étant en conflit avec le fournisseur, il n'avait pas donné les clés du portail d'accès, cela a retardé les secours. Les pompiers ont fini par défoncer le portail pour pouvoir accéder au train. Ensuite, dans les éléments de Rex, on a eu plusieurs tentatives de redémarrage et de mise en véhicule de la rame de queue qui se sont mal passés avec l'ADC. À sa décharge, il a dû interrompre à trois reprises son dépannage pour aller porter assistance aux RO et aux contrôleurs pour aider au transbordement des clients. Ce sont donc quelques Rex dont on a tiré qu'il ne faut pas chercher à désaccoupler les rames manuellement quand on vient d'accomplir un freinage d'urgence. L'attelage étant sous tension, c'est une opération qui est quasiment impossible à réaliser. Ensuite, un appel trop tardif au pôle d'appui conduite de la part de l'ADC. Là aussi, lorsque l'on est en zone dense, comme cela, on réfléchit à déclencher beaucoup plus rapidement un appel au PAC, puisque c'est près de 4 heures après le début de l'incident qu'il y a eu le premier appel au PAC et que c'est finalement, lors du deuxième que l'on a réussi à solutionner le truc. On était dans une configuration, mais qui est typique de la production sur le Y Picard. C'est-à-dire qu'il y avait une UM de 26500 en tête, derrière une V2N, puis une Régio 2N et enfin, une rame corail qui fermait la marche. La première rame n'a pas pu être poussée par la deuxième, sinon on entrait dans une procédure de pose d'attelage de secours et le rebroussement jusqu'Orry la Ville n'a pas été possible du fait que la rame de queue était une voiture corail, ce qui nous aurait obligés à organiser un refoulement en pleine voie. Demain, quand on aura du matériel unifié automoteur sur la ligne, ce type d'incident, même si le conducteur n'arrive pas à mettre la deuxième rame de son UM en véhicule, on aura une résolution beaucoup plus rapide de ces problèmes. Là, l'hétérogénéité et la vétusté du matériel a joué un rôle aggravant dans le traitement de la crise. On a eu aussi, il ne faut pas se le cacher, un défaut de réactivité de la salle de crise de Paris Nord. J'ai fait une alerte au niveau national. On a beaucoup de nouveaux acteurs qui ne connaissent

pas nécessairement la zone de production de Paris Nord et on n'était pas spécialement satisfait de leur rendement dans la gestion de cette crise. Enfin, un problème également de prise en charge de clients qui ont dû arriver en gare souterraine alors qu'il y avait un accueil prévu en gare du Nord pour compensation, ne serait-ce que pour leur donner un plateau-repas pour le délogement. Un des derniers Rex est que l'information voyageurs, au-delà d'être quelque chose que l'on doit aux clients, c'est une arme qui aide à mieux gérer les crises, bien qu'il y ait eu 11 points organisés entre le COP et les ASCT, on a pu voir dans les retours que l'ambiance à bord a été très rapidement assez hostile. On pense que les collègues ASCT ont été mis assez vite en difficulté par des clients très hargneux. Ce n'était pas facile de passer des annonces à bord. D'où le travail de projet que l'on a actuellement de développer GSMR P4 pour pouvoir reprendre ces annonces de gestion de crise depuis le centre opérationnel et laisser aux ASCT le soin de gérer les cas individuels et difficiles à bord. Tout cela, cela s'organise. On a un projet d'expérimentation sur Paris – Laon notamment, qui sera intéressant à suivre et dont on vous parlera soit à l'automne, soit en 2021. Donc l'information voyageurs ne nous a pas permis de ramener le calme à bord. Sur cet incident, on était prêt à partir à 14 heures et il y a eu une succession d'incidents avec les clients. D'abord une femme qui a fait un malaise et voyant que cette dame était évacuée par les pompiers, certains clients qui ne voulaient plus aller à Paris, ont simulé des malaises pour se faire emmener, eux-aussi, par les pompiers. D'autres sont redescendus dans les voies. On a réussi à redémarrer qu'une heure et demie après la fin effective du dépannage. C'est aussi un élément de Rex important. On le sait, quand on s'approche de Paris Nord, on a des comportements de clients qui peuvent vite être un peu erratiques. Si on ne les fait pas rentrer dans l'équation de redémarrage du plan de transport, on le paie à la fin. Un incident qui a duré de 8 heures 15 jusqu'à 15 heures 30, la dernière heure et demie est liée à des interactions négatives avec des clients. On a paumé une heure et demie avec l'histoire du portail et 4 heures pour faire le premier appel au pôle d'appui conduite. C'est évidemment beaucoup trop long. Sachant que c'est toujours des cas un peu difficiles quand on roule en unité multiple, quand le dépannage est à faire sur la rame de queue. Il y a une procédure à bien respecter. Comme la mise en véhicule n'était pas complète, il y a eu d'autres indices qui sont remontés sur le poste de conduite de la rame menante et qui ont rendu le dépannage beaucoup plus compliqué qu'il ne l'était en réalité. Voilà ce que je pouvais dire sur cet incident de Louvres. Il y a eu une réaction de l'autorité organisatrice. Vous avez, je pense, entendu notre vice-président s'exprimer à la suite de cela. Il y a eu des réactions de certaines organisations syndicales à ce sujet. Ce sont des éléments qui doivent rentrer dans le plan d'action sur le Y Picard. C'est évidemment des retards de 7 heures. On est finalement passé à travers les gouttes, mais on pouvait faire la Une du 20 heures, à la mode du Strasbourg-Port-Bou il y a quelques années. C'est sûr. Plein de facteurs, une gestion de crise pas assez dynamique. Ensuite, il y a eu beaucoup de retards parce que l'ensemble des trains sont passés par les voies locales. On est allé perturber le RER D, les entrées de la gare du Nord, ce qui explique que les autres trains aient eu du retard. Il y a eu vraiment 4 trains qui ont été impactés par de très lourds retards : deux de 7 heures et deux de 4 heures. On était sur des 20 à 30 minutes pour les autres circulations. On a un peu mordu sur le mois d'août, mais c'est vrai que c'est vraiment un incident très lourd, une gestion de crise très lourde. On aura vraisemblablement des propositions à faire sur le fonctionnement de la salle

de crise de Paris Nord. On a eu coup sur coup, le 14 juillet, le 31 juillet et le 3 ou 4 août cet incident à Louvres, je ne sais plus. On a eu des crises majeures et dans les trois cas de figure, il y a clairement un manque d'efficacité de la gestion de crise. L'obligation aussi de secours donné avec le reste de la zone Hauts-de-France qui est apparu à l'occasion de l'incident de Saint-Rémy-en-l'Eau. Je ne sais pas si j'ai répondu à toutes vos questions Madame BOUKREDIA. Il y avait aussi la question avec le régulateur sous station. Quand un cheminot constate qu'il y a une situation dangereuse, il doit essayer de faire arrêter les trains par tous les moyens mis à sa disposition. On l'a vu dans le cas de l'incident de Monsieur EUDELIN. Ce n'est pas automatique de pouvoir joindre un poste ou un poste sous station. Il y a d'autres moyens qui sont à disposition des agents. Je renvoie cela vers la réglementation des circulations. Là-dessus, ce n'est évidemment pas que les gars de la sous-station étaient en train de dormir. Ils étaient occupés à autre chose, ou alors les communications ne fonctionnaient pas. Ce n'est pas le sujet, mais cela ne répond pas nécessairement toujours automatiquement. Voilà ce que je pouvais dire en réponse aux questions.

Mme. BOUKREDIA, CGT

Par rapport à la non-réponse du régulateur sous station, je vais revoir cela avec mes collègues de l'Escale et apporter la réponse que vous venez de me donner qui, à mon avis, ne va pas les satisfaire parce qu'ils étaient assez inquiets de ne pas l'avoir et des répercussions que cela peut avoir.

Ensuite, je voudrais que vous répondiez aussi au reste de mes questions. C'est-à-dire, quel est le dispositif d'intervention lors d'une demande de secours ? Le plan de formation au niveau du TER Hauts-de-France par rapport aux interventions lors d'une demande de secours et les dispositifs qui sont mis en place. On aimerait avoir plus de détails sur ce qui est prévu pour pouvoir faire le lien avec cette journée catastrophique. Au niveau de l'information voyageurs, c'était assez particulier. Par exemple, Transilien met des bus en place, TER n'en met pas. TER n'est pas au courant que Transilien met des bus en place entre, par exemple, Orry la Ville et Goussainville, ce qui fait que les voyageurs qui restent en gare pendant de longues heures ont une information que nous n'avons pas. Encore une fois, cela nous met en difficulté, comme d'habitude. Il faudrait aussi revoir la communication qu'il y a entre les activités qui se partagent les lignes sur un même périmètre. On va en connaître de plus en plus. Il y a des travaux qui arrivent et qui vont perdurer très longtemps. Si on n'est pas capable de coordonner nos informations pour pouvoir donner la bonne aux usagers, cela va être très problématique pour les prochaines semaines. J'aimerais bien que vous répondiez au reste des questions s'il vous plaît.

M. MARTEL, Directeur production

Pour le lien avec le régulateur sous-station, si les collègues de Creil sont inquiets de ne pas pouvoir le joindre, je vous engage avec le DPx local à refaire la procédure à blanc, en mode Rex, on vérifie que tout est en place et qu'ils sont prêts à recevoir des appels et comment ils les traitent. Pour moi, ce n'est pas un événement en soi le fait de ne pas avoir pu joindre un régulateur sous station. Si cela inquiète les agents de Creil, il faut organiser un Rex à blanc avec le DPx pour garantir que cela fonctionne et que des deux côtés de la ligne on soit bien en phase sur le fait que l'on peut s'appeler l'un, l'autre. Je ne peux pas vous dire plus que cela.

Concernant l'intervention sur le terrain, il y a l'appel au pôle d'appui conduite qui est important. Quand il y a une demande de secours comme cela, un avis est porté auprès du DCV, c'est le dirigeant circulation voyageurs, qui est en place, en mode 7/7, qui est en fait une sorte de 2 x 8. C'est ce dirigeant qui, sous la supervision du DTO, qui est le nouveau patron de la crise sur le territoire, qui est un homme de chez Réseau, le dirigeant territorial opérationnel. C'est lui qui choisit d'ouvrir ou pas la salle de crise. Vous savez que maintenant, il y a trois niveaux d'alerte. Quand il y a un incident sur le réseau, j'ai 0 G1 G2, normalement c'est à partir de G1 que l'on peut commencer à ouvrir la salle de crise. Ensuite, pour envoyer des personnes sur le terrain, on dépêche un RO, un responsable opérationnel, souvent quelqu'un de l'Escale, on peut lui adjoindre également des astreintes. Ce sont eux qui vont au-devant des clients, notamment pour les prises en charge individuelles. On a tout un réseau de RO, responsable opérationnel, qui tapisse le territoire et qui peut intervenir sur des trains qui seraient coincés, sur telle ou telle zone du territoire. C'est comme cela que cela fonctionne. Ensuite, pour la prise en charge des clients, appel aux pompiers, à la sécurité civile, comme dans le cas de Louvres quand il y a la nécessité d'acheminer de l'eau. Là, cela a été rendu compliqué du fait de la configuration des lieux et du fait aussi qu'il y ait plus de 1000 clients qui aient été impactés dans l'incident. Je ne suis pas certain que tous aient eu une bouteille d'eau, mais en tout cas il y en a eu quelques centaines de distribuées. Sur les questions de transbordement, sur des zones comme celles-là, en pointe, le premier train le 847 856, il devait y avoir 800 clients à bord. Le deuxième en avait 300, et les deux autres 200 ou 250. On avait entre 1000 et 1500 clients impactés. On ne prend jamais la décision d'organiser des transbordements par cars. Il y a beaucoup trop de clients. Vous imaginez avec des cars à 45 places, c'est impossible de monter cela au niveau de TER. Nous ne faisons quasiment jamais de substitution en pointe sur les gros porteurs avec les cars. Vous savez que l'on a deux cars de réserve, qui sont d'ailleurs stationnés à Creil, mais ceux-là, sont là, en sécurité pour des trains qui seraient en difficulté en fin de soirée, en début de matinée ; les transbordements se sont fait à pied via ce fameux portail qui a été défoncé par les pompiers. Ensuite, les personnes sont parties depuis la gare de Louvres sur des TER sur lesquels on avait mis des ordres d'arrêt supplémentaires. C'est comme cela que l'on a évacué les clients des deux premiers trains. Les clients des deux derniers étant rentrés à Paris Nord dans leur rame.

Mme. BOUKREDIA, CGT

Quand vous dites que le transbordement n'est pas possible en autocar en heure de pointe, soit, mais en dehors de ces heures, parce que cela a perduré toute la journée. Sur les bouteilles d'eau et les collations que l'on peut donner, je prends l'exemple de la gare d'Orry la Ville où il n'y a absolument rien pour se restaurer, comment est-ce que l'on fait avec les passagers que nous gardons des heures et des heures ? Il n'y a pas de toilette. Comment fait-on ? Qu'est-ce qu'on leur donne ? La conductrice du train qui est resté plus de 7 heures à quai, à la voie 2, à Orry la Ville, elle non plus n'avait rien pour se restaurer. Comment fait-on ? Chez Voyages, ils ont des paniers-repas, nous chez TER, on n'a rien du tout. On a que des bouteilles d'eau quand on arrive à les acheminer et quand on a un endroit pour les stocker. Comment cela se passe ? Comment fait-on ?



M. MARTEL, Directeur production

Ce ne sont pas des bouteilles d'eau TER ou Voyages. On est dans le dispositif de la crise, qui concerne toutes les activités voyageurs. Les bouteilles d'eau peuvent servir autant à Voyages qu'à TER. On a des stocks qui sont positionnés dans les gares principales de la région, et c'est comme cela qu'on les achemine auprès des clients. Là, la seule difficulté que l'on avait, quand vous aviez les quatre trains les uns derrière les autres, le dernier train était à plus d'un kilomètre de la tête du premier de la gare de Louvres. Donc acheminer des centaines de bouteilles d'eau ou des paniers-repas dans le ballast était tout simplement impossible. La question a été posée au niveau de la salle de crise. C'est la salle de crise qui gère ces éléments en opérationnel et qui choisit de faire acheminer, ou pas, des paniers-repas ou des bouteilles d'eau, en fonction de la configuration des lieux et de la description que lui en fait le RO, le responsable opérationnel, évidemment appuyé de l'ASCT et du conducteur. Après, c'est en fonction de la configuration que cette décision est prise. Ce n'est pas systématique. Il ne faudrait pas en plus que l'on ait des surincidents, avec des personnes qui se blessent en essayant d'acheminer des charges lourdes sur de longues distances dans les voies. Voilà ce que je peux vous répondre. Le choix qui a été fait par la salle de crise de Paris Nord a été de proposer des paniers-repas à l'arrivée à Paris Nord. Et c'est ce qui a été fait. Les scénarios de crise qui avaient été bâtis tablaient davantage sur une arrivée de l'ordre de midi, 13 heures ou 14 heures en gare du Nord, plutôt que 15 heures 30, voire 16 heures pour le dernier train comme cela a été le cas. C'est toujours pareil, quand vous êtes sur une crise comme celle-là, vous déployez des moyens logistiques et vous le faites sur la base d'un scénario et sur une prévision de fin d'épisode. Toutes les prévisions tablaient sur un ordre de midi, donc c'était la collation qui était distribuée en gare du Nord, et c'était plutôt logique. Cela ne s'est pas passé comme cela. Évidemment, a posteriori, les personnes râlent en disant qu'il a fallu attendre 16 heures pour manger un morceau, ils étaient à la limite de l'hypoglycémie, mais c'est pour cela que c'était une crise importante. Tous ces scénarios n'ont pas fonctionné. D'habitude, dans la plupart des cas, cela fonctionne. Je ne peux pas vous en dire plus. On est vraiment dans le mode de fonctionnement d'une salle de crise à Paris Nord, qui a tous les moyens nécessaires pour décider de faire acheminer des bouteilles d'eau ou de commander des paniers-repas, voire des taxis, des chambres d'hôtel. Bref. Mais ce n'est pas une gestion par activité. On est bien...

Mme. BOUKREDIA, CGT

Comment je fais pour donner un minimum de collation à des personnes qui sont là depuis 6 à 8 heures dans la gare ? Comment fait-on ? Comment, nous, les agents qui sommes sur le terrain, quand on n'est pas dans le train, quand on est dans une gare où l'on n'a rien, comment fait-on ?

M. MARTEL, Directeur production

S'il y a des points de crispation qui se font le long des gares du parcours, dans ces cas-là, il faut faire remonter auprès de la salle de crise les difficultés pour demander à organiser des ravitaillements dans la gare. C'est possible. Cela ne doit pas être systématique.

Mme. BOUKREDIA, CGT

Un agent qui est dans sa gare, à qui doit-il s'adresser pour faire acheminer, ou demander à la salle de crise, si cela est possible d'acheminer des paniers-repas ou des en-cas ?

M. MARTEL, Directeur production

Il faut passer par l'astreinte Escale qui se mettra ensuite en contact avec le DCV, le dirigeant de crise voyageurs, comme je le disais tout à l'heure, et c'est lui qui soumettra à l'arbitrage de la salle de crise le fait d'envoyer des ravitaillements si besoin. C'est comme cela que cela fonctionne.

Mme. BOUKREDIA, CGT

Je pensais que l'astreinte on devait le joindre en dehors des heures de service. Quand il y a un incident de cette nature-là, on peut lui demander d'intervenir ?

M. MARTEL, Directeur production

Bien sûr, il est là pour cela. L'astreinte, ce n'est pas forcément en dehors des heures de service. Là, j'imagine, que les DPx compris, avaient fort à faire sur le terrain, il faut donc solliciter l'astreinte pour avoir du renfort en plus.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci Florent. Fatima, si tu as terminé, j'ai deux autres demandes de parole.

Mme. BOUKREDIA, CGT

Oui, ce sera bon. Merci Karim.

M. SERHANI, Relations Sociales

Madame MANIER et Monsieur WATTEBLED. Virginie.

Mme MANIER, CFDT

Vous parlez du manque d'informations à bord des trains, ce qui est complètement faux. Les contrôleurs donnaient les informations au fur et mesure qu'ils en avaient. Le truc est que le COP était encore coulé et n'a pas su renseigner les contrôleurs comme il le fallait. Pour l'intervention, le RO avait demandé à transborder tous les clients en même temps, ce qui a été refusé, ce qui n'était pas possible a priori. On aurait pu gagner du temps sur cet événement, c'est clair.

M. MARTEL, Directeur production

C'est votre lecture, Madame MANIER, ce n'est pas la mienne. Vous ne pouvez pas évacuer 1500 personnes ensemble le long des voies.

Mme MANIER, CFDT

Pas tous en même temps, mais au moins éviter de remettre à chaque fois, de relancer des dépêches au fur et à mesure. Les faire [...] certes, mais ne pas balancer des dépêches entre temps.

M. MARTEL, Directeur production

C'est toujours plus facile à dire après qu'avant.

Mme MANIER, CFDT

Ce sont les collègues qui étaient sur le terrain qui m'en ont beaucoup parlé.

M. MARTEL, Directeur production

Sur l'information voyageurs, j'ai bouclé avec le COP, avec le niveau d'exigence. D'ailleurs, il y a eu 11 points d'information qui ont été transmis aux agents de bord par le COP pendant la période. Si vous prenez 11 points sur 7 heures, cela ne fait pas beaucoup, cela fait un point toutes les 45 à 50 minutes. 45 – 50 minutes, c'est très long pour un client qui est à bord. Déjà, cela n'est pas suffisant. Je comprends. Le COP ne maîtrisait pas l'ensemble des éléments, puisque la salle de crise n'était pas en total contrôle de l'affaire, il n'a donné que ce qu'il savait. Je ne suis pas en train de vous dire que l'information voyageurs de crise était bonne. Je pense qu'il y a des ASCT qui ont fait le choix de ne pas diffuser d'annonce quand ils estimaient que cela allait être mal reçu à bord. Ils ont eu raison, ils ne sont pas là pour se mettre en danger. D'ailleurs, dans notre lecture de ce qu'il faut faire, pour moi, ce n'est pas à l'ASCT qui est à bord de diffuser des annonces sur ce qu'il se passe dans la gestion de crise. L'ASCT est là pour repérer les cas les plus difficiles, qui pourraient causer des surincidents : si l'un s'excite de trop, quand il y a des personnes qui commencent à être mal. Il y a, notamment, une personne âgée qui a fait un malaise, c'est elle qui a dû être évacuée par les pompiers. Ce sont des choses sur lesquelles on attend que l'ASCT ait une vigilance très importante à bord. S'il est au four et au moulin et qu'il doit ensuite prendre en charge sa propre annonce... En plus, recevoir des éléments techniques par téléphone et les retraduire après en annonce, alors que l'on a la pression de tous les clients, c'est un exercice qui est extrêmement difficile. Notre volonté est de soulager les ASCT en les reprenant par le centre opérationnel. Je ne suis absolument pas en train de dire que les ASCT n'ont pas fait leur job, ni que le COP n'a pas fait son job. Tout le monde a essayé de faire au mieux, mais clairement on n'est pas suffisamment structuré en termes de production des messages de l'information aux voyageurs. Cet incident est très riche de Rex. On avait une autre intervention de Monsieur WATTEBLEDE je crois.

M. SERHANI, Relations Sociales

Oui, mais je n'avais pas vu que tu avais fait ta demande de parole Vincent. Il y avait Monsieur EUDELIN juste avant.

M. EUDELIN, SUD-Rail

Désolé que ma demande de parole n'ait pas été prise en compte.

M. SERHANI, Relations Sociales

Désolé Vincent, je ne l'avais pas vu. J'étais perdu.

M. EUDELIN, SUD-Rail

Ce n'est pas grave. Si Monsieur WATTEBLEDE veut parler un peu avant, il peut. Ce n'est pas grave. C'était juste pour parler de deux choses. Je vous remercie Monsieur MARTEL de prendre en compte que le cas que j'ai géré était assez compliqué. Effectivement, règlementairement il y avait un petit flou. Pour précision, avec mon CTT, quand on a fait le SR, on a demandé à ce que l'on ait une mesure réelle des quais, c'est-à-dire que le conducteur peut avoir, s'il n'est pas au point d'arrêt normal des trains, – le point d'arrêt normal des trains dans une gare en impasse c'est

10 mètres avant le butoir à peu près – qu’il puisse avoir une visualisation métrique ou par un système qui permette de savoir, comme je l’ai expliqué par exemple, la voie 18 faisait 408 mètres et mon train 256 mètres. Donc, savoir, si l’on n’est pas au point d’arrêt normal du train, c’est-à-dire une dizaine de mètres avant le butoir, si on a l’intégralité du train qui est à quai, sans, par exemple avoir la confirmation du 1 GL. Je pense que c’est Réseau qui va répondre à la question pour savoir s’ils peuvent nous donner un indicateur, je ne vais pas dire des mirlitons, mais savoir à quelle distance on est du butoir pour savoir à chaque voie si on peut se retrouver.

Ensuite, je voudrais revenir sur ce que vous expliquez, c'est-à-dire le 3 août. C’est mon premier train, je suis devant la série de trains qui va poser problème, avec une UM de 26 500 où effectivement, on a eu du mal à avoir de l’information, savoir si c’était un transfo qui avait lâché sur l’UM de 26 500 qui était derrière nous. Ce sont des copains de Saint Quentin qui ont été...

M. MARTEL, Directeur production

C’était un disjoncteur, pas le transfo.

M. EUDELIN, SUD-Rail

Oui, excusez-moi. Il y a eu un souci, etc. Le régulateur sous station nous a communiqué le temps d’arrêt une seule fois, puisque l’on a eu des pertes de tension de lignes, ce qui se comprend puisque la sous-station, elle, déclenchait. Une fois que, par chance, j’ai réussi à passer le coupé courant de Stains, je n’ai plus été touché par cette disjonction, puisque j’avais changé de sous-station. Je voudrais attirer l’attention sur deux choses, qui ont aussi été évoquées lors de mon ESR, c’est-à-dire la mise en action du SAB SAR sur une zone dense, y compris Paris Nord. De le déclencher, c’est une chose, mais attention, c’est une zone dense et la problématique évoquée sur une zone dense avec un SAB SAR, c’est surtout que l’on peut se retrouver avec beaucoup de trains où les personnes auraient forcément la possibilité de descendre. Là, vous n’avez pas un train avec quelques personnes qui descendent dans les voies, mais vous avez beaucoup de trains, et en heure de pointe cela se justifie encore plus, avec beaucoup de personnes dans les voies. Donc attention à cela. Cela a été un sujet évoqué, comme je vous l’ai expliqué tout à l’heure par rapport à mon cas. J’avais deux possibilités : protéger donc SAB SAR, ou repartir sur la règle d’arrêt accidentel. C’est vrai, comme Monsieur MARTEL disait, que ce n’est pas évident à gérer. En revanche, il faut savoir que l’on peut ravitailler les gares. Si la voie 2 était bloquée par les trois circulations qui étaient stoppées derrière l’UM 26 500, la voie 1, pour remonter sur Saint-Quentin fonctionnait, puisque j’ai fait le corail de 22 heures 19, même avec 20 minutes de retard, mais on est quand même partis et on est passé à côté des 4 circulations arrêtées en pleine voie. Est-ce qu’il y avait moyen de ravitailler les gares ou pas ? On peut se poser la question. Cela peut-être une piste de travail en cas d’événement comme celui-là pour un transbordement. Je voudrais aussi attirer votre attention sur le temps d’arrivée des responsables opérationnels. D’après le collègue qui a été embêté, le responsable opérationnel, on a mis du temps à l’acheminer pour prendre la décision d’évacuer les voyageurs. Je précise que je ne suis pas toujours dans les mauvais coups, mais je rappelle que l’année dernière, au mois de juillet, j’ai eu la même problématique avec une circulation fret belge qui m’a amené toutes les caténaires à l’entrée de Lille, où j’étais arrêté à 120 mètres du PN de Wattignies. J’ai fait la demande pour un cas complexe d’un responsable opérationnel pour évacuation

des voyageurs, et la seule réponse que j'ai eue, c'est un peu "Démerde-toi". Tous les responsables sont sur le terrain et on ne pouvait pas m'en envoyer un. Sachant que l'an dernier au mois de juillet, on avait des températures supérieures à 30 °. Même une 24 500, sans électricité, je vous assure qu'au bout de 2 heures, cela devient un four et j'ai dû faire face à la même problématique que le collègue, c'est-à-dire des malaises et des personnes cardiaques, et on a dû se débrouiller pour évacuer. Donc, je pense qu'il faut peut-être revoir la disponibilité des responsables opérationnels et le temps d'acheminement de ceux-ci pour des événements comme ceux-là, même si après coup, c'est toujours plus facile d'en discuter.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci Vincent. On va peut-être laisser la parole à Monsieur WATTEBLED. Xavier.

M. WATTEBLED, CGT

Cela va être vite fait. Au vu des débats depuis la reprise, preuve en est qu'il nous manque des bouts dans les instances ou dans le maillage des relations sociales. On a l'impression d'assister à une DP. Pour les conditions de travail, on a l'impression d'assister à un CSSCT et là on est dans un CSE. Effectivement, ils nous restent plus que cette instance pour évoquer tous les soucis. Cela pourrait durer des heures, même des jours. Il va vraiment falloir que l'on réfléchisse à avoir des instances qui traitent de ces sujets, car ce sont des sujets super importants.

Quand on parle de sécurité, il n'y a pas d'à-peu-près. Ce n'est pas si vous avez du réseau ou pas, vous voyez avec le poste d'après pour arrêter une circulation, non, non. Arrêter et retenir les trains. Lorsque l'on est habilité sécurité, une des priorités en cas de danger imminent ou de circulation, c'est arrêter et retenir les trains. Il n'y a pas d'à-peu-près. Là, vu les réponses faites, Fatima en l'occurrence, mais il n'y a pas que cela, les réponses sont : « Oui, voyez avec les postes ». Non. Il doit y avoir des consignes. Ce n'est pas aux agents de s'arranger sur le terrain. Il y a des consignes de sécurité justement pour préserver la sécurité des circulations et donc des biens et des personnes, particulièrement des personnes. Arrêter et retenir les trains. Comment fait-on quand on met sur les quais des agents qui n'ont plus d'habilitation sécurité ? On ne les met plus sur les quais, voire, on enlève les boutons d'arrêt d'urgence. Ce n'est pas possible. Il va falloir revoir le maillage sécurité au vu des restructurations que vous avez faites. Quand on parlait ce matin de la UM. L'autorisation de départ n'était qu'un des pans de la fonction de sécurité, mais cela préservait quand même l'habilitation d'un agent, qui, au-delà de faire un départ de train, faisait la surveillance au défilé et était susceptible d'arrêter et de retenir un train en cas de danger. Là, on s'aperçoit que par endroit, et encore tout ne nous est pas remonté, cela devient compliqué de surveiller cette sécurité ferroviaire.

M. MARTEL, Directeur production

Je réponds en remontant. Je réponds d'abord à Monsieur WATTEBLED et ensuite je reprendrais les éléments de Monsieur EUDELIN.

Dans le cas évoqué par Madame BOUKREDIA, on a, à Creil, un superviseur qui est formé sécurité, qui a la compétence nécessaire pour prendre des mesures de sécurité comme vous le dites. Je n'ai pas dit autre chose. Il y a un règlement de sécurité, des consignes qui permettent d'arrêter les trains. Cela peut-être par l'appel au poste, mais si jamais ce n'est pas efficace, il y a d'autres moyens. Je n'ai rien dit d'autre que cela

tout à l'heure. Il faut donc appliquer la réglementation, c'est certain. Monsieur EUDELIN le disait, attention, on est dans une zone dense et il ne vous a pas échappé que l'été dernier il y a eu une modification réglementaire concernant le déclenchement des alertes qui veut que l'on essaie de ne pas garder les trains arrêtés trop longtemps, sinon on a systématiquement les phénomènes de surincidents avec les clients dans les voies. C'est assez systématique à Paris. J'ai travaillé cinq ans à Saint Lazare et c'était une vraie plaie. Vous arrêtez les trains plus d'un quart d'heure et il y avait systématiquement des personnes dans les voies. La décision qui a été prise est que les trains s'arrêtent et peuvent repartir en marche à vue jusqu'au prochain quai par eux-mêmes, sans attendre l'ordre du régulateur. Évidemment, quand vous êtes en zone dense, il peut y avoir 25 trains arrêtés, vous imaginez si le régulateur donne l'ordre à chacun de repartir, au 25e, il s'est évidemment passé un délai beaucoup trop long qui a largement entamé le capital patience des clients à bord. C'est une réalité en zone dense. La notion de risque est importante à prendre en compte, parce que vous dites « arrêter et retenir les trains », oui, mais en zone dense, la règle a été modifiée parce que le risque que cela occasionnait par rapport à l'interaction avec les clients étaient beaucoup trop importants. D'où la modification du règlement ferroviaire, qui n'est pas figé. En fonction de l'avancement de l'histoire, il y a des fréquentations à bord qui sont plus importantes qu'avant, il faut le dire, et puis des comportements qui ont bougé. Il faut donc que l'on adapte la réglementation pour prendre en compte ces nouveaux risques qui apparaissent. Donc ce n'est pas quelque chose de figé.

Sur le délai d'intervention des astreintes, j'ai devant moi le fil conducteur de l'incident. Les trains qui s'arrêtent à 8 heures 40, le conducteur qui va étendre le début d'incendie – il y avait des dégagements de fumée importants –, qui aident l'ASCT à faire remonter les clients à bord et ensuite, une demande de secours qui est posée à 9 heures 20, après une première tentative d'application de guide à compter de 9 heures. Il y a 20 minutes où il y a des gestes d'urgence : extincteur, faire remonter les personnes à bord. Il se passe 20 minutes. La demande de secours est posée à 9 heures 20. Il y a automatiquement appel de l'astreinte traction, ouverture de la salle de crise à 8 heures 55 et appel du responsable opérationnel à 9 heures 25, qui est arrivé sur zone à 9 heures 50. 9 heures 50, cela fait une heure et demie que les trains sont arrêtés, mais entre le moment où on l'appelle et le moment où il arrive sur place, c'est 25 minutes. Ce n'est pas énorme. Après, par contre, il se passe un certain temps avant de pouvoir accéder au train, il y a ce fameux portail qui est bloqué. L'astreinte traction a fait le choix de passer par-dessus. On devait avoir à faire à un acrobate, mais ce n'était pas la solution. Il a dû prendre sans doute un risque trop important et on va mettre dans les règles qu'il ne peut y avoir aucun obstacle entre le responsable opérationnel et l'accès au train. S'il y a un portail, le RO à un pied-de-biche et il éclate le portail et il passe coûte que coûte. On a perdu presque une heure à chercher la clé. On ne l'avait pas puisque l'entreprise privée ne l'avait pas donné du fait du conflit sur la conformité de la serrure de ce portail. Ce sont des éléments qui aggravent les crises. En termes de déclenchement des opérationnels, il a fallu 25 minutes aux personnes pour transporter sur zone. Cela ne semble pas être un délai qui n'est pas raisonnable. On aurait peut-être pu gagner une vingtaine de minutes... Quand le conducteur pose la demande de secours, il est 9 heures 20, et on sait que le train ne repartira pas. Avant, il applique le guide donc la salle de crise ne va pas déclencher tout de suite le responsable opérationnel pour qu'il ne se déplace pour rien si le

conducteur arrive à faire un dépannage et arrive à faire repartir le convoi. 9 heures 20, la demande de secours, 9 heures 25 l'appel aux astreintes et au RO. On est dans le timing. Sans cette histoire de portail, il aurait pu être physiquement à côté du train à 9 heures 50 et pas avant. En fait, il ne l'a été qu'après 10 heures 30. Voilà pour l'incident de Louvres pour répondre aux interrogations de Monsieur EUDELIN.

M. RABIER, Président

Merci Florent. Un dernier point sur éTER ?

## - Bilan éTER

M. MARTEL, Directeur production

Vous avez eu le document, on ne va pas le relire ensemble, vous en avez pris connaissance. Il y a eu plusieurs remarques faites ce matin. Si votre sentiment est que l'on a voulu présenter le truc sous le meilleur jour, on ne l'a pas nécessairement fait exprès. Oui, il y a eu des problèmes sur éTER cet été, que l'on a corrigé au fur et à mesure de l'été. Ayez en tête que tous les points 5 minutes de cet été ont commencé systématiquement par un brief éTER de la veille. Donc à 11 heures 45 tous les jours, que s'est-il passé sur les trains éTER de la veille ? Avez-vous eu des problèmes ou pas ? Je vais vous le faire dans le désordre. On a noté que l'on avait déjà une réactivité hyper forte à la météo, on peut le comprendre. Dès que l'on a eu des jours de beaux temps, nos trains ont très bien fonctionné et des fréquentations qui sont tout de suite parties sur des volumes importants. On avait mis en place des procédures de renforcement de composition, si besoin, les vendredis soir, les samedis matin, qui ont fonctionné. Je crois que c'était Monsieur WATTEBLED qui le disait, il y a eu une problématique des moyens. C'est vrai que lorsqu'on est parti sur éTER, on a dit, finalement on est sur le plan de transport normal et on va garder les moyens de production normaux pour faire face. Clairement, il y a eu des points, notamment à la gare de Dunkerque, qui a été la gare la plus impactée cet été, mais aussi dans une moindre mesure, Calais – Boulogne, mais pour descendre encore plus loin, Noyelles ou Rue. On voit que c'était sans doute une posture trop optimiste de notre part. D'abord parce que ce n'est pas une clientèle qui est habituée à prendre le train. Ensuite, il y a un volume de poussettes, de PMR plus important que d'habitude et que vient se mélanger à cela toute une population de fraudeurs avec des comportements d'incivilité assez marqués. On a donc eu quelques fins de soirée avec 100 à 150 clients, ou pseudo-clients, qui ont été tendus, ce qui a nécessité l'intervention des forces de l'ordre. Ce sont des choses qu'il va falloir corriger. Vous l'avez vu dans le Rex, on a eu la volonté systématiquement d'aviser les clients qu'il fallait absolument qu'ils prennent le billet aller-retour. Certains partaient le matin en tongs et maillot de bain le matin avec un billet aller, et on verra pour le retour. Évidemment, avec les phénomènes de queue importants et l'impossibilité de prendre le dernier train, peut-être même la volonté de frauder dès le départ. Il a donc fallu que l'on sécurise le dispositif. Je crois que l'on avait bloqué également le TER GV. On a eu des trous dans le dispositif avec des phénomènes de fraude sur les TER GV du matin, je pense

notamment au TER GV de 10 heures 40, de 12 heures 40 et de 13 heures 13. Sur ces trois-là, il y a eu de grosses fraudes pour les personnes qui allaient passer l'après-midi. Donc, on a monté des dispositifs de filtrage sur lesquels on a dû se coordonner avec Voyages en gare de Lille-Europe. Ce sont des éléments qu'il faut que l'on reprenne. Il y a des filtrages à reprendre également en gare de Calais – Frethun, c'est certain. Il y a une posture par rapport à l'emport des vélos à bord qu'il faut absolument que l'on clarifie. On a pu voir que certains clients, de bonne foi, sont partis avec leur vélo le matin dans un TER dans lequel ils ont pu le monter et ils avaient prévu de monter dans un TER GV le soir, et là, évidemment, cela n'était plus possible puisque c'est interdit de monter dans un TGV avec son vélo. On se rend compte avec éTER que l'on a une clientèle qui n'est absolument pas habituée à prendre le train et parfois même, ne se renseigne pas sur son voyage. Par exemple, en gare de Noyelles, gare qui s'appelle Noyelles sur mer, des personnes descendaient en demandant où était la mer. Ils étaient venus avec leur billet éTER en gare de Noyelles sur mer pour aller à la plage, comme cela s'appelle Noyelles sur mer, il y avait forcément la plage pas loin. À Noyelles sur mer, vous êtes à 8 km de la plage la plus proche, et malheureusement il n'y a pas de dispositif de cars, comme il peut y en avoir à Rue. Il y avait un dispositif de montée à Rue pour accéder aux plages de la Picardie. On ne s'y attendait pas nécessairement, mais on a eu quelques trous comme cela où on aurait dû, sans doute, être plus efficaces sur le signalement en gare de départ. Je pense notamment à Amiens. Pour les personnes qui voulaient aller à la plage, c'était Rue et non pas Noyelles sur mer qu'il fallait prendre comme destination. Plein d'éléments importants sur le Rex.

Le fait d'avoir ventilé, les titres étaient tout au long de la semaine et tout au long des deux mois d'été. Je crois que cela a été une réussite, c'est-à-dire que certaines personnes qui ne pouvaient pas partir en vacances ont pu choisir les belles journées pour aller à la plage. Cela pouvait être le jeudi et le vendredi et non plus nécessairement les quatre week-ends déterminés dans le dispositif précédent. En termes de couverture SUGE et effectifs, cela impose de prendre des mesures beaucoup plus larges que celles qu'on prenait jusqu'alors. Qu'est-ce que l'on peut faire demain sur éTER ? Je vous avoue que repartir sur des modes de production avec ces espèces de TER spécialisés cargos, qui partent le samedi matin avec des effets de foule en gare du Nord, en gare d'Amiens pour l'accès aux plages, je pense que c'est derrière nous ce truc-là. Sincèrement, je ne nous vois pas refaire le même type de dispositif. Je crois que le fait de donner accès à des titres éTER sur l'ensemble de l'offre actuelle est sans doute la bonne marche à suivre. Il faut que l'on renforce les dispositifs en gare, les dispositifs de sûreté et d'information, c'est certain. Je pense que l'on a été trop light dans les moyens à mettre en face au début, mais on l'a corrigé en cours d'été. Au mois d'août, cela s'est mieux passé qu'au mois de juillet.

L'autre élément fait apparaître qu'il y a, en termes de potentiel touristique, une sous-estimation de ce potentiel, notamment sur les trains de week-ends et pas que sur juillet août. Je pense qu'il faut que l'on retravaille l'offre week-end en général, et l'offre week-ends juillet août en particulier, pour peut-être créer de nouvelles destinations pour donner accès aux plages de notre région Hauts-de-France, mieux qu'aujourd'hui. Cela ne fera peut-être pas plaisir aux habitants de Dunkerque. J'entends que cela râle beaucoup sur les clients d'éTER, mais je crois que c'est plus une focalisation du fait de la publicité qu'il y a eu sur les billets à 1 euro. Les plages étaient bien remplies à ces moments-là, mais ce n'est pas nécessairement des gens qui venaient par le train.



C'est la région qui décide à la fin, mais avoir pu faire des trains à la mer, y compris les jours de semaine, sur les 8 week-ends d'été, je crois que c'est quelque chose de très positif, pour des personnes qui n'ont pas pu partir en vacances cet été. La vocation populaire de éTER, en ce sens, a été remplie cet été. Il faut que l'on adapte l'offre, que l'on mette les moyens en face, parce que de toute façon il y a des problèmes de sécurité, de fraude alors que les billets ne sont pas chers, mais c'est comme cela. Vous avez des personnes qui viennent se greffer dessus et qui sont là pour foutre le bazar. On en a vu certains qui ont essayé à plusieurs reprises de forcer les dispositifs de filtrage. On savait que, potentiellement, l'alcool aidant, sur les trains de retour, cela aurait été des clients difficiles. Il faut que l'on filtre le soir au retour, c'est évident. Il faut sécuriser, mais il faut aussi éviter que le matin les personnes ne puissent pas partir, sauf s'ils sont dotés de titres de transport. Voilà ce que je pouvais vous dire rapidement sur éTER.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons une demande de parole de Monsieur WATTEBLED.

M. WATTEBLED, CGT

Concernant éTER, on a dit ce que l'on en pensait ce matin. On pense que c'est quelque chose de très bien, parce que c'est social. Comme vous le disiez et on le dit aussi depuis le début, cela permet à des personnes d'aller une journée ou une semaine à la plage, ou changer d'air, ou changer d'environnement quelque temps et d'arriver sur la plage de Calais qui, je le rappelle, est la plus belle plage d'Europe. Non, cela, c'était une boutade.

On entend que vous avez presque déjà acté dans votre tête que l'année prochaine on fera pareil sur des semaines continues. On entend. On vous a expliqué ce matin que l'on n'est pas contre. On n'est contre rien. Sauf que, derrière, quel que soit le projet ou ce que vous aurez décidé – parce que vous décidez seuls, sans nous -, il nous faut en face une organisation qui permette de répondre à l'offre. On ne dit pas plus ni moins. On dit juste que vous avez mis en place quelque chose cette année, un peu à la va-vite, parce que le contexte COVID l'a demandé, ce n'est pas de votre faute pour le coup, mais cela a été fait un peu rapidement et pour pouvoir répondre à l'AO, mais avec le contexte COVID. J'ose espérer que l'année prochaine, on ne sera plus dans ce contexte COVID. Ce qui veut dire que l'on aura encore plus de personnes dans les trains, avec autant de personnel sur les quais. Un exemple, à Rang du Fliers, il n'y a plus d'agent d'escale. Ensuite, la synergie entre TER et TGV. On parlait ce matin encore avec une contrôleuse qui nous expliquait que pendant l'éTER, parfois on a des personnes qui arrivent avec des vélos, des poussettes, des bateaux pneumatiques, avec tout, et nous, comment fait-on ? On n'est même pas prévenus, parce qu'il n'y a pas de communication entre TER et TGV. Par exemple. On insiste sur les moyens. On veut des moyens. Dès lors que l'on met une offre, en face, il faut des moyens : humains, matériels, des transferts vers les plages, par exemple. Comme cela se faisait lorsque c'était que les week-ends. L'année prochaine, s'il n'y a plus de COVID, il y aura plus de monde dans les trains, comment allez-vous faire ? Je réitère la demande que l'on avait déjà faite avant la mise en place d'éTER, pendant la mise en place d'éTER et après la mise en place d'éTER, je le réitère une dernière fois, on veut être au moins être informés avant la mise en place et on veut que vous preniez en compte nos demandes par rapport à cette opération.

M. RABIER, Président

Monsieur WATTEBLED, je vais confirmer ce que l'on a déjà dit le mois précédent et en DCI régionale, si vous vous souvenez, début juillet : on a pris l'engagement au printemps prochain, en amont d'ÉTER, quelle que soit la forme que cela prendra l'année prochaine. Comme l'a dit Florent MARTEL et comme on l'a dit en fin de matinée, c'est bien l'AO à la fin qui décidera. Finalement, elle fera sans doute un retour d'expérience avec les retours des élus. On fera une réunion avec les organisations syndicales pour présenter d'une manière sereine, apaisée et pas toujours dans une sorte de défiance, comme quoi on aurait mal travaillé le sujet. On fera ce travail de présentation avec les dispositions qui sont prises et qui tiendront compte, comme l'a dit Florent MARTEL, du retour d'expérience de cette année. Cette année, c'était la première fois que l'on faisait cette formule, que l'on a décidée comme cela, à cause du COVID. On en tire des enseignements globalement positifs. On n'a rien annulé cette année. Tout le monde l'a salué, on a permis à plein de personnes de profiter des plages et de la région Hauts-de-France. Cela valorise la région.

M. MARTEL, Directeur production

Et on a vendu presque tous les titres. C'est un succès commercial aussi, même si cela ne rapporte pas beaucoup d'euros. En termes de fréquentation, cela a été une réussite.

M. RABIER, Président

Je pense que l'on peut, au moins, se féliciter collectivement. Je crois que l'AO l'a également souligné. Il y a des enseignements, un retour d'expérience. Florent MARTEL a dit qu'il y a des points de progrès, bien sûr, personne ne le nie. On va s'appuyer là-dessus pour faire mieux la prochaine fois, si d'aventure la forme est la même, ce qui est pour nous, SNCF, peut-être une bonne solution. Ce qui s'est passé cette année, et qui n'a pas été prévu bien évidemment, est source d'enseignements intéressants. Le retour d'expérience, dans tous les cas, montre, d'un point de vue de la satisfaction, que de permettre quasiment tout l'été d'aller à la plage. Ou ailleurs, je rappelle qu'il n'y a pas que la plage, il y a aussi des destinations sur des villes autres que celles du littoral.

Merci pour ce point élargi production sécurité. Il nous reste le rapport annuel, comme on le fait tous les ans, sur le handicap. Je crois que c'est Madame MILLEVILLE qui est là.

## **6) Rapport annuel des travailleurs en situation de handicap**

Mme. MILLEVILLE, Responsable Accompagnement Mobilité

Oui, tout à fait. Bonjour à tous. Je vais partager mon écran et la présentation. Voyez-vous bien la présentation ?

M. RABIER, Président

Oui, cela marche Emeline.

Mme. MILLEVILLE, Responsable Accompagnement Mobilité

Je vais peut-être me présenter, car tout le monde ne me connaît peut-être pas. Je suis Emeline MILLEVILLE, je suis responsable de l'équipe accompagnement à la mobilité dans le département Emploi et Compétence du hub. Ma mission principale est d'accompagner les agents qui sont en mobilité contrainte, inaptitude définitive, mais aussi suppression de poste, vers de nouveaux projets professionnels. Je vais faire ce bilan sur l'accord TH 2019 en l'absence de mon collègue Stéphane, qui a repris mes anciennes fonctions. Pour le coup, cette mission ne m'est pas tout à fait inconnue, puisque je l'ai tenu pendant plusieurs années.

Je vais dérouler. N'hésitez pas. Karim, je pense que tu fais le maître des prises de parole, n'hésitez pas à m'interrompre si besoin.

M. SERHANI, Relations Sociales

Pas de souci Emeline.

Mme. MILLEVILLE, Responsable Accompagnement Mobilité

On va commencer par le préambule, planter le décor au niveau de l'accord. C'est le préambule que je fais presque chaque année. Cela ne change pas beaucoup la donne. Ensuite, on va présenter les indicateurs clés de l'année 2019 pour l'EPIC SNCF Mobilité, puisqu'à l'époque on était encore en EPIC et également pour les CSE TER Hauts-de-France. Ensuite, je parlerai des actions menées en 2019, mais également pour la suite, sur les actions 2020 qui ont été un peu perturbées en raison du contexte sanitaire.

Au niveau de l'accord collectif en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés, on est sur un accord qui couvre les années 2018 à 2021. Nous sommes dans notre 8<sup>e</sup> accord. Le présent accord s'inscrit dans le cadre de la loi Travail de 87, renforcée également par la loi de 2005, relative à l'égalité des droits et des chances de la participation à la citoyenneté des personnes handicapées. C'est un cadre légal, cela fixe un cadre légal puisque pour toute entreprise de plus de 20 salariés, le taux d'emplois des personnes en situation de handicap est au minimum de 6 %. Toute entreprise de plus de 20 salariés a cette règle-là.

Au niveau de l'accord, il s'applique bien sûr à l'ensemble des salariés des trois EPIC qui constituent le groupe public ferroviaire, je le rappelle, pour l'année 2019. L'accord a été signé par trois organisations syndicales : la CGT, l'UNSA et la CFDT qui participent en général, régulièrement, à des commissions et des points d'étape au niveau de cet accord TH. Comme je vous le disais, on est dans notre 8<sup>e</sup> accord collectif en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés et la SNCF a été assez pionnière sur le sujet puisqu'elle s'est inscrite dès 92 dans cette politique.

On parle du seuil légal de 6 %, forcément pour y parvenir on a des leviers d'action. L'implication du management et de l'ensemble des acteurs est nécessaire pour arriver, voire tendre, c'est ce que je souhaite chaque année. Tout doucement, on s'approche des 6 %, mais on n'y est pas encore de notre côté, on le verra tout à l'heure. Il y a également l'activation de deux différents leviers, tels que le recrutement. Le recrutement, cela n'est pas uniquement sur du CP – qui n'existe plus pour l'heure

– ni en CDI, cela peut-être aussi des alternants, etc. Mais le levier principal au niveau de cet accord, est la reconnaissance qualité travailleur handicapé en cours de carrière, qui peut découler sur des aménagements de poste. C'est le gros du travail.. Mais également le recours au secteur protégé, les EA et les ESAT. Donc faire travailler des personnes dans des entreprises, des personnes qui sont en situation de handicap et mettre en avant leur main d'œuvre et cela participe au taux d'emplois.

Est-ce que jusque-là tout est clair ? Pas d'intervention, donc je continue.

Au niveau des indicateurs clés pour SNCF Mobilité, il y a un petit historique sur les deux années précédentes à 2019. On voit que l'effectif d'assujettissement – je ne vais pas revenir sur le calcul très précis du taux, etc., puisque ce sont des calculs bien particuliers, ce n'est même pas fait à notre main, mais plutôt côté AGEFIPH – pour 2019, on voit qu'il baisse par rapport à 2018 et 2017. Nous sommes à 76 877 personnes, ce qui fait un quota de 6 %, qui nous ramène à 4 612 personnes. Le nombre de bénéficiaires de l'obligation d'emploi de la loi était en 2019 pour SNCF Mobilité de 3 794 personnes. C'est le nombre de personnes. Ensuite, nous avons les unités bénéficiaires déclarées, les UEE, unités équivalent emploi, qui sont forcément proratisés par la durée de travail, le taux de présence et le prorata bénéficiaires TH. Ce qui nous ramène à un chiffre de 3 480. On enlève les virgules puisque l'on parle de bénéficiaires, donc 4 585. À cela s'ajoute le nombre de stagiaires qui participe en nombre, en UEE, à hauteur de 1,33. Les intérimaires interviennent également par rapport à ce nombre d'unités équivalent emploi, à hauteur de 16, 60. Je vous ai expliqué aussi que le secteur protégé contribuait également à cette DOETH, déclaration obligatoire, à hauteur de 7 457 092. Ce qui ramène en UEE à 372,39. Tout cela fait que l'on arrive à un montant total de 3 875,88 pour un taux d'emploi de 5,4. Comparé à 2018 et 2017, le taux progresse. Petit à petit, c'est une certitude, on n'a pas un grand gap entre 2019 et 2018, mais pour autant on est quand même sur une augmentation.

Je vais vous parler également des indicateurs plus précis. 5,04 de taux d'emploi. On a fait le distinguo entre le taux d'emploi direct, salariés travaillant directement pour nous, 4,56, et du taux indirect, comme je vous l'avais dit, les ESAT, les EA et les travailleurs indépendants en situation de handicap : 0, 48. On arrive, même si nous ne sommes pas à hauteur des 6 %, l'accord étant fait pour cela, nous arrivons sur une contribution AGEFIPH à 0, puisque l'objectif de l'accord n'est pas que l'on paie la contribution à l'AGEFIPH, mais qu'elle se transforme en budget pour les aménagements, pour la sensibilisation, , etc.

Là, on est sur la précision et le détail, je vais passer rapidement. On a le détail en UEE par catégorie de reconnaissance, la reconnaissance qualité travailleur handicapé, l'IPP également, l'AAH, allocation adulte handicapé, la carte mobilité inclusion, ex carte d'invalidité si cela parle à certains d'entre vous, et ensuite, de manière beaucoup plus marginale, les mutilés de guerre, assimilés mutilés de guerre, etc. On retrouve les intérimaires et les stagiaires.

On est sur des UEE manquantes et contribution à 0, puisque je le précise nous sommes sur accord, sinon on devrait payer une contribution.

M. SERHANI, Relations Sociales

Emeline, on a une demande de parole de Monsieur WATTEBLED. Vous voulez intervenir après la présentation ou maintenant ?

M. WATTEBLED, CGT

Non, je vais laisser finir Madame, j'interviendrai après.

Mme. MILLEVILLE, Responsable Accompagnement Mobilité

Ensuite, nous avons un tableau de deux bords pluriannuels, avec comparatif l'EPIC Mobilité et le CSE TER. On voit par rapport à l'EPIC Mobilité, le nombre qui diminue entre 2018 et 2019, par rapport aussi à l'effectif d'assujettissement et le nombre de cheminots qui baisse, avec un recrutement en CDI pour 2019 à hauteur de 44. Pour le CSE, c'est un peu la même logique, on a un nombre de salariés TH qui diminue sur 2018-2019 et malheureusement, nous n'avons pas eu, on y reviendra après, de recrutement de salariés en situation de handicap, CP ou CDI pour 2019.

Le recrutement, je vais passer assez vite. Malheureusement, on n'a eu aucun recrutement TH sur 2019 pour notre CSE. On a quand même fait le comparatif RUMBA. On avait eu 39 recrutements. 0 recrutements TH, mais vous le savez comme moi, on n'est pas sur une période où on recrute beaucoup à l'externe, du coup, forcément pour les recrutements TH c'est un peu la même chose.

Origine des recrutements. Je ne vais pas forcément focaliser sur le CSE. Ce qui est intéressant est de détailler pour l'EPIC Mobilité, la source de ces recrutements. On voit qu'il y a quand même sur 44 recrutements sur l'EPIC Mobilité, 27 recrutements directs, ce qui fait que l'on a la politique de recrutement qui favorise, essaie de pousser un peu ces candidatures en situation de handicap. Mais on a également de l'alternance, hors en train et en train. En train, c'est un dispositif qui a existé sur notre région, il y a deux ou trois ans. On était concerné par un dispositif en train qui donnait accès à des postes de commerciaux en gare. C'est un dispositif qui a plutôt bien tourné. On a eu des recrutements, il y a deux ou trois ans comme je vous l'indiquais. Cela perdure encore sur d'autres régions. Sur le Matériel aussi, sur d'autres régions. Et aussi, deux alternances hors en train qui ont été recrutées derrière.

On était sur le recrutement et sortie ou pas d'alternance. Là, on est sur les entrées en alternance en 2019. Pour l'EPIC Mobilité, nous en avons eu 29, dont 3 en train. On voit que le dispositif en train baisse quand même. On a connu davantage de stagiaires en train à l'époque où je pouvais tenir le poste. Hors dispositif en train, 26, il y a quand même des candidats en situation de handicap qui sont retenus pour l'alternance. 29 sur 2 297, ce qui fait un ratio d'1,3, mais qui a le mérite d'exister.

Pour notre CSE, nous avons eu deux alternants qui ont intégré notre périmètre en situation de handicap hors dispositif en train sur 111 entrées en alternance. Ce qui représente 1,8. On est sur un ratio qui dépasse même l'EPIC au global. D'ailleurs, j'ai la chance de travailler avec une alternance, et étant dans le domaine de la reconnaissance qualité travailleur handicapé à l'époque, j'ai donné la chance, et j'ai la chance aussi, de travailler avec ma collaboratrice qui est dans ce cas.

Les entrées en alternance par niveau de diplôme. Pour l'EPIC Mobilité, on a toujours le comparatif par rapport à l'effectif global entrées en alternance, mais on voit que pour les personnes en situation de handicap, on a quand même une répartition assez

forte sur du BAC, BAC +2, et après on a un peu de CAP, BEP, et quelques-uns en BAC +4, BAC+5. Pour notre CSE, nous avons une personne alternante qui est sur un CAP-BEP et une autre qui est au niveau BAC +2.

Ensuite, nous allons évoquer le suivi des reclassements de salariés TH reconnus inaptes et des réformes. Pareil. On a toujours le comparatif par rapport à ce qui se passe au niveau EPIC Mobilité. Pour 2019, nous avons eu 69 agents TH reclassés à la suite d'une inaptitude définitive sur un effectif global de 284. Oui, on peut se dire que les personnes en situation de handicap représentent un certain ratio par rapport à l'effectif global de salariés reclassés, mais on n'est pas sur un ratio qui représente la moitié non plus. On a réparti par l'établissement d'origine ou hors établissement d'origine pour les personnes en situation de handicap pour l'EPIC Mobilité, 44 ont été reclassés dans l'établissement d'origine et 25 hors établissement d'origine.

On va faire le pendant, par rapport à notre CSE. 8 salariés TH ont été reclassés à la suite d'une inaptitude médicale définitive chez nous : 4 en établissement d'origine, 4 hors d'établissement d'origine.

Ensuite, nous avons le suivi des réformes. Pour les personnes en situation de handicap, pour l'EPIC Mobilité en 2019, nous avons 92 salariés réformés sur l'année sur un total de 213. Au niveau de notre CSE, 5 personnes en situation de handicap ont été réformées sur 2019.

Nous avons ici le détail des cessations d'activité. Cela concerne forcément les CP et aussi les CDI. Pour l'EPIC Mobilité, pour les personnes en situation de handicap, on a eu 256 cessations d'activité. On voit que majoritairement, il y a eu de la réforme, du départ en retraite également et ensuite, viennent des DV, des départs volontaires. Cela ne suit pas tout à fait la même tendance, on a nettement plus de départs en retraite sur l'effectif global de sorties. Viennent ensuite, mais on n'est pas du tout sur la même tendance. Ce sont des démissions, des DV, des ruptures conventionnelles, les réformes viennent ensuite. Pour notre CSE, nous avons 8 personnes qui ont été en cessation de fonction, avec le détail suivant, 5 réformes, 2 ruptures conventionnelles et un départ en retraite. Sur le global, 184 sorties avec majoritairement des départs en retraite et également des DV et des ruptures conventionnelles. C'est vrai qu'en soit, les réformes représentent plus le côté salarié en situation de handicap et pour cause, je rappelle que la réforme, c'est une incapacité totale de travail, qui est validée ou pas, qui est attribuée ou pas par une commission de réforme, comme son nom l'indique. Forcément, le public en situation de handicap est souvent victime de pathologie, de maladie, etc., ce qui rend parfois l'incapacité totale de travail réelle et aboutit parfois à des réformes, et parfois des réformes à la demande du salarié. Il faut le savoir.

Ensuite, nous arrivons sur le détail des aménagements de poste. Comme je vous le disais, c'est là notre cœur de travail quand on est correspondant handicaper emploi. Le tableau que vous voyez concerne l'EPIC Mobilité. On voit, au niveau du montant, que le plus fort poste de dépenses est « transport domicile/travail », pour 753 570 euros. Ensuite viennent les achats en mobilier. D'autres achats interviennent : on est sur l'accessibilité des locaux, l'outillage logiciels, appareillage de la personne tel que les appareillages auditifs, également l'interprétariat langue des signes et cela se développe, les études et accompagnements et le télétravail. Le télétravail, c'est l'aménagement qui peut être réalisé sur site et qui est dupliqué dans

le cadre du télétravail au domicile de la personne en vue de compenser son handicap. On n'est pas dans l'achat d'outils nécessaires au télétravail pour tout salarié lambda, puisque là cela incombe à l'établissement.

Par rapport à notre périmètre CSE, cela suit à peu près la même logique. On est sur un gros poste de dépenses « transport domicile/travail », suivi par des achats mobiliers. Ensuite, outillage logiciel, appareillage de la personne, études et accompagnement où sur ces postes il y a eu quelques dépenses.

Transport domicile/travail, c'est vraiment le gros poste d'achats puisqu'une certaine catégorie de population en situation de handicap ressent de plus en plus de difficultés pour la mobilité, soit de manière régulière, voire ponctuelle (pour se rendre en formation, en réunion sur des sites particuliers), on développe des prises en charge taxi. Cela peut-être du domicile/ travail, mais cela peut être aussi du parcours d'approche. On n'est pas forcément sur du domicile / travail. On peut être sur deux gares en lieu de réunion, ou gare/lieu de formation, etc. Le but est de faciliter au maximum les déplacements des personnes. C'est vrai que cela chiffre assez vite quand c'est régulier. On est parfois sur des estimations annuelles, pour vous donner un ordre d'idée, de 10 000 euros parfois. On arrive sur ces sommes-là, d'où le plus gros poste de dépenses.

Ensuite, on a le détail des types de reconnaissance. On voit que majoritairement on est sur la reconnaissance qualité travailleur handicapé, qui je le répète est une démarche personnelle et volontaire que l'agent réalise auprès de la Maison département des personnes en situation de handicap, via un dossier administratif et médical à compléter et envoyer. Dans la même logique que la réforme, une commission se réunit et attribue pour une durée donnée la reconnaissance qualité travailleur handicapé.

Désormais, on en voit quelques-unes, c'est noté ici, il y en a très peu pour le moment, mais on commence pour 2020 à en voir, ce sont des RQTH illimités. La commission considère que malheureusement l'état de santé de la personne n'évoluera pas et de fait, la personne ne doit pas forcément recommencer tous les 5 ou 10 ans son dossier pour de nouveau étude de son cas. Maintenant, on a de nouveau des RQTH illimités qui arrivent.

Je vais faire un focus sur notre CSE TER. 114 bénéficiaires via une RQTH. On n'en avait pas encore en illimité sur la région en 2019, mais j'en ai vu dernièrement. RQTH arrivant en échéance et renouvelé en cours d'année, on en a eu 12 en 2019. 11 qui, malheureusement, non pas encore été renouvelés. Cela ne veut pas dire que les personnes ne sont pas rentrées dans la démarche de renouvellement, mais la notification intervenant parfois plusieurs mois après, parfois on n'a pas eu le retour de la notification suffisamment dans les temps pour qu'elle soit considérée comme renouvelée. On a eu 15 nouvelles RQTH sur 2019.

Nous avons également les incapacités permanentes et partielles, suites à maladie professionnelle et accidents de travail. Cette IPP est donnée par la CPR ou la Sécurité sociale d'ailleurs, avec un taux en fonction des séquelles et des conséquences de l'accident de travail ou la maladie professionnelle. Pour être bénéficiaire de l'accord, il faut une IPP supérieure à 10 %. Sur la région, nous en avons 34 dont deux ont été obtenues en cours d'année.

Ensuite, les autres reconnaissances sur la région, l'AAH ou la carte mobilité inclusion (ex carte d'invalidité), nous en avons 5. Vous voyez tout comme moi que la reconnaissance lourdeur au handicap, seuls 2 cas sont réalisés au niveau de l'EPIC Mobilité. Sur la région, nous n'en avons pas. On en avait déjà un peu parlé. La reconnaissance lourdeur du handicap est un dossier qui doit être fait, on doit justifier du manque de production (excusez-moi l'expression) de la personne au moins 20 à 25 % de moins que le poste l'exige. Il faut donc monter tout un dossier. C'est un terrain sur lequel, personnellement, même sur mes 3 ans d'activité, je n'en ai pas tellement. C'est déjà assez douloureux d'avoir parfois cette reconnaissance. On le sent. Ce n'est pas toujours évident pour les personnes qui en sont bénéficiaires, mais encore plus quand on parle de lourdeur de handicap. En plus quand on monte ce dossier, la personne n'a pas beaucoup de compensation à gagner puisqu'en, général ce sont des sommes pour une équipe, pour compenser, amener quelqu'un en assistance. Ce n'est vraiment pas quelque chose qui est bien accepté pour les personnes en situation de handicap. Ce qui explique notre nombre EPIC et CSE.

Au niveau des actions menées en 2019, sur deux plans. Au plan national, il y a eu un forum de recrutement en ligne. Le digital s'impose un peu partout. Cela a été le plus grand salon de recrutements 100 % partenariat avec l'AGEFIPH et Pôle Emploi, en avril et novembre 2019. Il y a eu également un job dating organisé par l'ADAP, le 20 novembre dernier. Il y a eu également des événements de sensibilisation aux stéréotypes liés au handicap sur les trois campus de Saint-Denis. Des vidéos « Handicapé n'est pas mon métier » qui ont été réalisées pour faire évoluer les préjugés et les a priori sur les personnes. La plaquette sur l'accord du handicap est également parue, tout comme le guide de l'accord pour les managers et les accords RH. La participation duo day a eu lieu aussi en 2019. Le duo day est l'accueil d'une personne en situation de handicap totalement extérieure à l'entreprise, mais qui souhaite à un moment voir les métiers de l'entreprise, découvrir le temps d'une journée les missions sur certains postes. Cela a été fait au national, mais en local je ne l'ai pas remis. Cela devait être en mai 2019, il y a eu un accueil notamment sur ASCT. On a eu de très bons retours sur à la fois l'ASCT qui a bien souhaité et été volontaire pour l'accueillir, mais aussi la personne extérieure qui était ravie de sa journée.

Également, j'en ai parlé tout à l'heure un peu, le réseau fait partie forcément du « coup ». Nous avons nos salaires inévitablement. On continue d'être professionnalisés et cela a un coût de formations. Il y a des formations à l'entretien d'aide, mais aussi au handicap psychique. C'est vrai que le handicap ne se limite pas, et loin de là, au fauteuil roulant et à la canne blanche. C'est un stéréotype, je force le trait exprès. C'est vrai que du coup, il y a tout un panel. Nous ne sommes pas médecins ni du corps paramédical non plus. C'est vrai que nous former sur le handicap psychique peut aussi nous aider dans nos entretiens à mieux accompagner les agents.

Au local, ce qui a été développé c'est un escape game qui a été réalisé en tout début d'année 2019. Je pense que je vous en avais déjà un peu parlé. C'était en prévision sur l'année dernière. Cela a été fait en partenariat avec Réseau. Cela a eu plutôt un bon succès, on a eu un bon retour. On a fait cela sous un angle très ludique, mais les messages étaient là, les messages passaient. Parfois, cela permet de retenir l'attention et les personnes en sortant de cet escape game avaient vraiment retenu



des choses, peut-être plus qu'en réunion, en information descendante comme on a l'habitude de faire.

Ensuite, on a réalisé aussi un accueil à perspective lors de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap en novembre 2019, avec de petites cartes quiz à gratter. Cela permettait d'avoir une approche relativement cadrée dans le temps puisque la petite carte quiz on ne mettait pas un quart d'heure à la faire, mais au moins, on passait des messages. L'action « Barnum », qui a été réalisée fin d'année 2019, c'est l'atelier culinaire avec le prestataire qui a la toque, le 3 décembre, qui était la journée internationale du handicap. La date n'était pas choisie au hasard. On a choisi cela avec Voyages et Réseau. C'est toujours dans l'optique de passer par l'aspect ludique, mais en même temps en ayant tout à fait la volonté de passer des messages. Les personnes étaient avec des handicaps simulés. Ils tiraient des petits papiers. Par exemple, cela pouvait être une personne qui n'entend pas, qui a les yeux bandés ou qui répète un mot précis quand tel ingrédient est cité. On était vraiment sur de la simulation de handicap. Après, il y avait un debrief sur comment on l'avait vécu. Pour l'avoir fait – pas là, mais lors d'une formation avec la mission handicap -, ne sachant pas ce qui se passe autour de nous, on perd tout à fait nos repères, on ne sait pas ce que notre voisin a comme situation, ce qui renvoie au fait que quand on partage la situation de handicap, on comprend mieux les choses. Quand on ne sait pas, cela laisse place à plein de choses, à plein d'a priori, de jugements. Cela ne facilite pas le travail en collectif. On est sur un atelier culinaire où chacun doit apporter sa touche pour confectionner le plat.

Pour 2020, au national, une enquête déjà réalisée il y a quelque temps - précisément cela devait être en 2018 -, une enquête va être relancée auprès de salariés en situation de handicap pour voir éventuellement s'il y a eu une évolution par rapport aux résultats de l'enquête antérieurs. Mais il y aura aussi au national une sensibilisation des médecins et des directeurs d'établissement.

Ce plan d'action est en l'état. C'est vrai que cela a été perturbé avec le COVID. On essaie de faire du mieux que l'on peut, mais c'est un peu plus compliqué cette année. Vous l'aurez compris aisément.

En local, il y a une poursuite des aménagements de poste, forcément, c'est l'objectif premier, qui est de ne pas laisser en difficulté la personne sur le poste et surtout d'être dans le maintien dans l'emploi. Une communication du changement du responsable - puisque c'est passé de moi à Stéphane PAKULA - est dans les tuyaux. Cela devait être fait, cela devait être envoyé aux environs de mars et malheureusement, cela n'a pas pu être fait avec le COVID. Cela sera fait quand tout sera possible.

Également, nous avons développé des ateliers à destination des managers. L'atelier n'a pas uniquement pour cible le handicap, on a rattaché ce sujet. On parle de l'accompagnement dans le cadre des RH 910, donc suppression de poste, mais aussi 360 inaptitudes définitives. La troisième thématique abordée est le handicap. Cela nous permet de parler de ce sujet, entre autres, de pouvoir répondre, et d'être identifiées comme personnes-ressources en cas de situation, par exemple, dans un collectif où le manager se sent un peu démuni face à certaines situations.

Voilà pour moi. Je vous remercie. Cela a été silencieux, mais je vais laisser la parole maintenant.

M. RABIER, Président

Merci Emeline, pour cette présentation très complète et instructive. La parole à Monsieur WATTEBLED.

M. WATTEBLED, CGT

Merci pour la présentation très complète et très explicative. J'avais peu de questions. Si on n'atteint pas les 6 %, il y a une enveloppe : soit on paie une amende, soit on utilise l'enveloppe pour faire des aménagements. On a les chiffres des aménagements et je voulais savoir si l'enveloppe était totalement utilisée et surtout, avez-vous beaucoup de demandes de la part des activités, des établissements pour développer l'ergonomie, quoi que ce soit, pour améliorer le quotidien des

Mme. MILLEVILLE, Responsable Accompagnement Mobilité

L'aménagement.

M. WATTEBLED, CGT

Et l'aménagement oui. Ensuite, je voudrais relativiser la hausse : c'est 0,04 % de plus. Cela reste relativement stable. Vous l'avez vu du côté du verre plein, je le vois du côté du verre vide. C'est normal, c'est mon rôle.

Mme. MILLEVILLE, Responsable Accompagnement Mobilité

Je reste optimiste, il le faut.

M. WATTEBLED, CGT

Oui, mais 0 embauche. J'ai une question : y a-t-il une certaine émulation de la part des activités pour essayer d'atteindre ce palier qui n'est qu'un palier minimum de 6 % de travailleurs en situation de handicap ?

Le dernier truc, c'est juste un constat. Souvent dans les chantiers, quand on discute avec les personnes qui ont des pathologies, qui pourraient être reconnues comme RQTH, ils hésitent à être reconnus comme RQTH, voire ils le refusent, parce que derrière, que va dire mon chef ? Ils vont me virer de mon poste, je vais perdre mon poste. Il y a un gros travail dans les actions à mener que vous avez défini. Je pense qu'il y aurait une action d'information et d'incitation, pour rassurer les managers ou les directeurs d'établissement, pour qu'ils rassurent les agents qui éventuellement pourraient se faire reconnaître RQTH. Au final, il vaut mieux atteindre les 6 %, au moins, on ne paie pas une amende. Ce serait plus simple d'atteindre les 6 % que de ne pas les atteindre.

M. SERHANI, Relations Sociales

Emeline, on va prendre les deux demandes d'intervention, comme cela tu pourras faire une réponse globale.

Mme. MILLEVILLE, Responsable Accompagnement Mobilité

Parfait.

M. SERHANI, Relations Sociales

Monsieur SOUIN. Loïc.

## M. SOUIN, SUD-Rail

Cela rejoint ce que l'on vient d'entendre. Quand je prends le rapport que l'on a eu ce matin sur l'aspect médical, il est souligné dans ce rapport que de nombreux agents ne souhaitent pas effectuer les démarches de reconnaissance en maladie professionnelle, de crainte de ne pouvoir être reclassés, puisqu'il devra au décours [...] y avoir éviction du risque à l'origine de la maladie professionnelle. Déjà, il y a de nombreux agents sur chantier qui souffrent dans leurs conditions de travail et parce qu'ils ont un handicap. Ces agents-là, c'est ce que l'on a dit précédemment, ne souhaitent pas faire reconnaître leur inaptitude ou leur incapacité parce qu'il y a une crainte de l'avenir. Se joint au maintien dans l'emploi, le reclassement, l'aménagement de poste, tout cela n'est pas réalisé pour eux. Au quotidien, ils continuent à souffrir de leurs conditions de travail ou des aménagements de poste qui ne se font pas. D'ailleurs, les CSSCT doivent être associés dans ces démarches. On n'a que quelques rendez-vous de temps à autre. Si l'on n'est pas accompagnateur des agents lorsqu'ils vous rencontrent directement, quand ils sont en situation d'inaptitude, on a très peu de retours sur l'évolution des copains qui rencontrent des difficultés tous les jours dans leurs conditions de travail.

Ensuite, en évolution professionnelle, il faut bien se dire que si vous avez un handicap, vous ne le signalez pas. Quand vous allez devoir peut-être évoluer dans l'entreprise, vous allez être freiné puisque beaucoup de postes ne vont plus s'offrir à vous et votre évolution de carrière sera forcément ralentie ou péjorée par rapport à un agent lambda. Et puis il y a également la crainte de l'avenir. On va en parler demain. Demain, il va y avoir l'ouverture à la concurrence. Est-ce que les 6 % vont s'appliquer par groupe SNCF ou est-ce qu'ils vont s'appliquer par société ? Demain, il est question de créer des sociétés dédiées par direction de ligne. Est-ce que ces 6 % vont s'appliquer directement à cette petite société qui va être créée ? Cela va avoir de grandes conséquences après sur les 6 % au niveau national dont vous nous avez parlé précédemment. Mes questions sont celles-là : comment le 6 % va-t-il être calculé demain par rapport à l'ouverture à la concurrence ? Le maintien de l'emploi, on l'a aussi dit ce matin, les postes de fin de carrière n'existent plus et d'ici 3 ans, il va y avoir une diminution d'à peu près 100 postes sur le TER Hauts-de-France dans les fonctions supports. Ce sont des métiers qui permettent le maintien dans l'emploi ou l'accompagnement de personnes en situation de handicap. Ça aussi, cela disparaît. Dans nos établissements, on aura que des postes à production, donc avec matinée, soirée, stature debout pour beaucoup, voire des tâches de travail fatigantes, non accessibles à l'ensemble du personnel. Que va-t-on proposer à ces personnes-là ? Et la reconnaissance du handicap qui est freinée parce que les personnes ne souhaitent pas faire reconnaître leur handicap parce qu'ils veulent continuer à avoir du boulot et pas qu'on leur propose un rendez-vous pour qu'au final on leur dise que l'on va les revoir pour une rupture conventionnelle, ou pour les sortir de l'entreprise. Dernière question : vous avez parlé de réformes. Est-ce des réformes à l'initiative de l'employé ou est-ce des réformes qui ont été portées par l'entreprise ? Merci.

## Mme. MILLEVILLE, Responsable Accompagnement Mobilité

Pour répondre à la première question de cette enveloppe. J'entends parler d'amende, je parle plutôt de contribution. Contribution à AGEFIPH. En effet, plus on s'approche des 6 % plus cette contribution augmente ou diminue, selon où on se situe. Clairement, la contribution nous ne la payons pas. Elle constitue une partie

uniquement du budget qui est imparti pour les aménagements - j'en parlais tout à l'heure -, pour la sensibilisation, pour le paiement, la formation. Je dirais que si on devait payer la contribution sans accord, on dépenserait moins qu'à réaliser et à s'inscrire dans cette politique de sensibilisation, d'aménagement, de paiement de masse salariale. L'enveloppe est largement utilisée et largement dépassée pour les aménagements TH et la politique TH.

Ensuite, l'aspect recrutement. Toutes les offres de poste sont toujours ouvertes aux personnes en situation de handicap. Quand le sourcing, la recherche de candidats se fait, il faut avoir le bon profil, puisque l'on est face à un poste, et il y a du tri sur CV, tout simplement. Dans ce tri, qui continue les étapes, parfois se trouve une personne en situation de handicap, mais ce n'est pas la majorité. Il faut se le dire. On est parfois sur des postes très particuliers, à contrainte, posturales, d'horaires décalés, qui ne sont parfois pas très compatibles avec certaines pathologies, certaines situations de handicap, pas toutes. Je le détaillerai après. Tout le monde s'investit pour promouvoir, à compétence égale, la candidature d'une personne à situation de handicap par rapport à une candidature non-TH, mais à compétence égale. C'est vrai que parfois c'est un peu plus compliqué. Parfois, on n'a pas en face le profil qui va bien ou la personne reconnue en situation de handicap. Dans le cadre du recrutement, il y a un deuxième sujet. Parfois, certains en parlent assez librement de leur reconnaissance. Ce sont les agences qui font le job, à creuser les éléments, est-ce que vous êtes reconnu ou pas ? Le candidat est toujours libre de dire si oui ou non il est reconnu. Si derrière la reconnaissance existe vraiment, si on ne nous le remonte pas, on ne peut pas le savoir.

Cette crainte de la reconnaissance qualité travailleur handicapé, j'y ai travaillé presque tous les jours, j'exagère, mais presque toutes les semaines avec des agents qui venaient me voir. Déjà, le terme handicap n'est pas sexy, c'est un terme qui peut faire peur. Je tiens régulièrement ce discours parce que quand on est sur un handicap acquis en cours de vie, et c'est la majorité des handicaps, on est sur 75 – 80 % de handicap acquis en cours de vie. Un jour on est très bien et le lendemain, on déclenche quelque chose, un accident de la route, un accident de travail. Cela nous laisse plus en difficulté qu'avant. Je pars du principe que quand la personne vit une situation plus compliquée, qu'auparavant, à cause d'une pathologie, à cause d'un accident, elle est en situation de handicap. Quand j'explique cela à la personne, puisqu'elle m'explique son histoire en général, sans forcément entrer dans les détails, je n'ai pas à le savoir, mais surtout quand elle insiste sur ses difficultés, vie personnelle ou professionnelle, naturellement elle s'y retrouve dans mon discours. Elle se dit que oui, qu'elle est plus en difficulté en 2020 qu'elle ne l'a été en 2016 puisqu'en effet la maladie lui est tombée dessus. Déjà, on fait tomber un pan de craintes vis-à-vis de ce terme handicap ou du « Je suis handicapé, j'ai cette étiquette sur le front, mais ce n'est pas moi ». Ensuite, il y a un deuxième sujet. La reconnaissance qualité travailleurs handicapés ne va pas être exposée ou écrite sur le front de la personne et on ne va pas faire un affichage du listing de personnes. C'est de l'ordre de la confidentialité. L'agent qui veut entrer dans la démarche, je le renseigne. Ensuite, il l'a fait ou pas, je ne lui mets absolument pas le couteau sous la gorge. Il entre de manière personnelle dans la démarche ou pas. Il fait ce choix. Il peut le communiquer ou pas à l'entreprise. Vous l'avez dit à juste titre, on augmente de 0,04, ce qui n'est pas énorme, mais on peut se dire que l'on progresse un tout petit peu. Au moins, on ne régresse pas. On passe sans doute à côté d'agents qui ont une

RQTH dans leur tiroir, sous le coude, et qui ne la communique pas à l'entreprise. C'est tout à fait de leur droit. Ils peuvent aussi être à un cran plus loin, c'est-à-dire la communiquer, mais ne pas la communiquer à l'établissement ni au manager. Ensuite, l'étape de l'aménagement de poste, parfois on arrive à cela, mais toutes les RQTH n'aboutissent pas à un aménagement de poste. Parfois, on a des personnes reconnues et cela fait 10, 15, 20 ans et ils n'ont pas eu besoin d'aménagement. Quand on arrive à l'étape d'aménagement, on arrive sur un secret de polichinelle quelque part. À un moment donné, sur un collectif, quand il y a 10 fauteuils identiques et un fauteuil qui paraît sur mesure, voilà, en général, c'est lié à un aménagement de TH. Il y a différents crans. La crainte, et je vous invite, j'invite à chaque fois lors des CSE et des commissions, vous êtes un relai très intéressant pour nous, pour nous envoyer à un moment donné les agents qui ont plein de questionnements de ce type, pour qu'on leur apporte les réponses et après, en fonction de ce qu'on leur dit, qu'ils fassent leur choix d'entrer ou pas dans la démarche. Il y a eu une question sur la reconnaissance de la maladie professionnelle, c'est un peu dans la même logique. On n'a pas une liste qui dise que Monsieur Untel, Madame Untel, maladie professionnelle. Il faut s'inscrire dans cette démarche. À un moment donné, quand on ressent les difficultés, que l'on ait une reconnaissance qualité travailleur handicapé, que l'on soit reconnu en maladie professionnelle, à un moment donné ou pas, arrive l'inaptitude. L'inaptitude n'est pas forcément liée à la RQTH ou la maladie professionnelle. Il y a des personnes qui n'ont absolument pas de reconnaissance, absolument pas de maladie professionnelle reconnue et qui, malheureusement, arrivent inaptés définitifs. C'est l'état de santé qui conditionne tout cela. L'inaptitude, c'est par rapport à l'état de santé de la personne, lequel est totalement indépendant par rapport à la démarche RQTH ou maladie professionnelle. Souvent, c'est un argument que j'expose : vous êtes en difficulté, par rapport à un état de santé dont vous êtes victime, cela dit, peut-être qu'à un moment donné, vous allez arriver à une inaptitude, à une non-possibilité de tenir votre poste. Si votre choix n'est pas de rentrer dans la démarche, je partage, pas de souci, je ne remets pas cela en cause. Par contre, si vous entrez dans cette démarche et qu'en face on peut mettre un aménagement de poste, cela peut parfois éviter, ou reculer dans le temps, l'inaptitude définitive. À l'inverse, on peut avoir tout à fait des personnes reconnues qualité travailleurs handicapés, pour des pathologies qui mettent en avant certaines difficultés, mais qui sont tout à fait stabilisées et jamais ils ne seront confrontés à une inaptitude. Je pense que l'on côtoie tous, à plus ou moins grande échelle, des agents reconnus travailleurs handicapés, dont on n'a même pas l'idée qu'ils puissent en être bénéficiaires parce que tout va bien sur leur poste et que leur état de santé est tout à fait en compatibilité avec leur poste.

On parlait des CSSCT. Il y a des avis.. Maintenant, ce sont des avis CSSCT qui sont remontés à chaque aménagement de poste. Parfois, l'aménagement de poste est bien en cours, bien avancé, voire finalisé, quand l'avis est porté au CSSCT, surtout en cette année. C'est forcément remonté au CSSCT. Parfois, on met en place une intervention du CSSCT pour avoir des appuis sur des aménagements particuliers. Depuis 2020, mon collègue ayant repris les fonctions fin 2019, mais je ne pense pas qu'il est associé le CSSCT dernièrement. Cela m'est déjà arrivé, il y a quelque temps, de faire intervenir des membres pour un passage sur un aménagement de poste précis, etc., mais ce n'est pas systématique en effet. Ce n'est pas systématique parce que parfois la volonté de l'agent est que ce ne soit pas connu de beaucoup de personnes. La volonté aussi est d'être réactif sur des aménagements de poste. Je

prends l'exemple d'un siège ergonomique, c'est un aménagement très régulièrement fait. On veut gagner en réactivité, que l'agent ne soit pas en difficulté très longtemps, l'avis du médecin du travail tombe, on prend contact avec l'agent, le presta, et l'aménagement se fait très rapidement. Plus on démultiplie les étapes, plus on risque d'arriver sur un délai beaucoup plus long.

Vous avez évoqué la crainte sur l'évolution de carrière, de la suite. Je vais renvoyer à ce que je disais tout à l'heure. L'inaptitude n'est pas forcément l'issue ultime quand on est agent RQTH. C'est toujours l'état de santé, la compatibilité entre l'état de santé et le poste que l'on tient, ou à venir, qui est évalué. C'est la médecine du travail qui l'évalue. Malheureusement, même pour des agents qui n'ont pas du tout de reconnaissance qualité travailleur handicapé, mais qui peuvent avoir des pathologies, des difficultés quel que soit leur ordre, parfois ils ne pourraient pas tenir le poste, mais de manière totalement indépendante de la RQTH.

Il faut être très rassurant par rapport à tout cela. Il y a des tas de personnes qui ont des RQTH et cela reste à notre cran. Ils participent forcément à la DOTH, puisque l'on a leur document, mais le manager parfois n'est pas au fait de cela. C'est une volonté de rester en toute confidentialité, souhait demandé par l'agent.

On était sur les SA. J'ai fait le point dernièrement puisque je reprends ces sujets-là avec la mission handicap et emploi. Véronique TIERCE, pour ne pas la nommer, m'a expliqué qu'en effet maintenant la DOTH est faite par SA, au même titre qu'on le donnait au temps des EPIC par EPIC. Les 6 % sont à atteindre par EPIC ou par SA. Je n'ai pas plus de détail, je reprends ces sujets et je n'ai pas plus d'éléments à vous donner.

Au niveau des réformes, j'ai évoqué un nombre, mais je n'ai pas le détail, j'ai repris également, la DOTH a été faite par Stéphane, les données sorties de tableaux de bord concrètement. Je n'ai pas eu ce point de détail et de précision pour savoir si c'était à l'initiative, ou suite à longue maladie, ou échec de reclassement. Je ne peux pas vous préciser, mais ces trois types existent. Pour moi, faire de l'accompagnement, j'ai parfois des agents qui font la démarche de partir à la réforme et j'en ai un en particulier en tête, qui est partie en 2019, qui était TH, et c'est lui qui a demandé la réforme.

M. SERHANI, Relations Sociales

Une autre demande de parole de Monsieur WATTEBLED.

M. WATTEBLED, CGT

La réponse est très étayée. La question était plus courte et plus simple : essayer d'inciter les dirigeants à ne pas mettre de frein. Comme vous l'expliquez, l'agent qui pourrait se faire reconnaître en RQTH ne le fait pas par crainte d'être changé de poste ou mal vu, mal noté. Il y a toujours cette impression-là, c'est une évidence. Donc, c'était plus pour savoir quelle action vous pourriez mener pour imprégner un peu plus les N+1, N+2, et pourquoi pas plus haut encore, à rassurer l'agent. Il se sentirait mieux au travail et ce serait plus simple pour tout le monde.

Mme. MILLEVILLE, Responsable Accompagnement Mobilité

C'est pour cela que les ateliers à destination des managers ont été développés cette année. Pour avoir quelques années de recul, je pense que le maillon important à

impacter et à convaincre, ce sont les managers de proximité. Plus on va haut dans la ligne managériale, oui, les informations passent, mais à un moment donné ce sont quand même les managers de proximité, au contact du collectif, de situations peut-être bien compliquées pour eux aussi en tant que manager. Cela nous paraissait une évidence de développer cela. Les ateliers ont été commencés tout doucement, du bout des doigts, avant le COVID. Il y a eu un atelier sur Lille et un autre sur Amiens. Le fait, vous l'aurez compris, de parler du sujet du handicap parmi d'autres, est aussi de faire passer nos messages, mais pas uniquement sur cette situation de handicap. Les ateliers étant sur la disponibilité des gens, sur le volontariat, si on attaque qu'un sujet dont ils n'ont que faire, on n'a personne. Ou alors, des personnes qui sont elles-mêmes sensibilisées, on prêche des convaincus quelque part. Notre objectif était d'intégrer cette sensibilisation handicap, de manière assez rapide, d'essayer de convaincre que handicap ne voulait pas dire incompétence ni inaptitude. Je suis convaincue de cela. Certaines personnes qui ne sont pas en situation de handicap sont bien moins compétentes que certaines qui sont en situation de handicap. C'est pour cela que l'on essaie de combattre, d'informer, de sensibiliser, pour faire tomber ces a priori. Il y a des personnes qui n'ont, peut-être, jamais été confrontées au handicap et qui, dans leur esprit, quelqu'un de 100 % productif, efficace, etc., cela ne peut pas être quelqu'un en situation de handicap. On essaie, et moi j'aime beaucoup échanger avec des personnes qui partent d'un postulat qui n'est pas le mien, pour échanger, pour essayer de faire bouger les pions. C'est en cours. Cela a été interrompu en plein vol. Je ne vais pas vous cacher que certains managers ne changeront jamais. C'est la politique des petits pas. Plus on en parle, plus on touche de personnes, et plus on essaie d'ouvrir les points de vue des uns et des autres. C'est aussi culturel, sociétal. On a malheureusement dans la vie courante des choses qui ne sont pas adaptées aux personnes en situation de handicap. On a beaucoup de choses adaptées aux personnes lambda et pas forcément aux personnes en situation de handicap. Quand on parle autour de nous, on est bourré d'a priori, moi la première, sur des sujets que l'on ne connaît pas. Plus on va en parler, plus on va essayer d'échanger, de discuter, de trouver peut-être des solutions. Quand je parle dans les ateliers d'être personne-ressource en disant : « Vous avez un problème, on va essayer de trouver une solution ». On voit que l'on arrive sur une situation de friction et après ce sont deux personnes qui se tendent, une situation qui n'arrive pas à aboutir. Quand on arrive à désamorcer une, deux ou trois situations et faire de jolis exemples de réussite, on arrive parfois à être légitime et à donner sens à tous les discours que l'on tient. Je ne sais pas si cela a répondu à votre question. On ne va pas changer la face du monde, malheureusement, on aimerait bien, mais on y travaille.

#### M. WATTEBLED, CGT

J'adhère totalement à ce que vous dites. Je pense qu'il y a encore un énorme travail. Dans certains chantiers, il y a par moment des malaises. On a eu à traiter quelques cas, comme par exemple, « Si tu n'es pas productif, tu ne sers à rien et tu dégages ». Il faut faire vraiment changer ces mentalités. Ce n'est pas parce que l'on a un handicap, quel qu'il soit, que l'on est improductif. On est certainement utile à d'autres tâches ou à autre chose, ou à cette tâche quand même, mais avec des aménagements conséquents. C'est pour cela que j'insistais là-dessus. Dans les plans d'action, je pense que cela doit être une des priorités : essayer de faire changer les mentalités, pas que celle des dirigeants, aussi celle des agents. Il n'y a pas de honte

à se faire reconnaître RQTH. Tu vivras mieux ton travail, ta vie professionnelle. C'est dans les deux cas. Il faut vraiment que l'on insiste là-dessus.

Mme. MILLEVILLE, Responsable Accompagnement Mobilité

Et du collectif aussi, parce que parfois le collectif n'est pas toujours aidant. Je ne jette la pierre à personne. Comme je le disais, comme on ne connaît pas la situation, on se dit : « La personne a réagi comme cela pour cela... ». On échafaude, on fait plein d'hypothèses dans notre tête qui sont complètement à côté de la réalité. Cela tourne un peu au vinaigre. Ce que j'aime surtout dire aux personnes qui ont parfois une étroitesse d'esprit, c'est qu'aujourd'hui on va bien, demain on ne sait pas. 80 % des situations de handicap sont acquises en cours de vie. Personne n'est à l'abri d'être un jour en situation de handicap. Quand on a cette perspective en tête, de se dire que tout va bien aujourd'hui, quel bonheur, mais demain je ne sais pas comment je serais. La personne qui est à côté de moi, malheureusement, elle, ce qui s'est passé c'était hier. Il faut en tenir compte. Je pense qu'avec du dialogue, vous le dites à juste titre, c'est une des actions qui me tenait énormément à cœur. Pour Stéphane, qui vient d'arriver, c'est quelque chose qu'il va bien relancer aussi. En effet, je pense que la sensibilisation de cet ordre est fondamentale, mais elle bougera aussi lentement que la société va évoluer sur cette thématique. Il faut être conscient que l'entreprise est le reflet de la société et que, malheureusement, l'état d'esprit va bouger plus vite chez certains et beaucoup moins vite chez d'autres, ou ne bougera jamais. Je partage avec vous ce sujet.

M. RABIER, Président

Merci beaucoup Emeline. Je voulais vous remercier tous pour la qualité des échanges sur cette thématique qui n'est pas simple, on le sait tous. Je le dirais moins bien que Madame MILLEVILLE, une personne qui a un handicap, ce n'est pas un extraterrestre, c'est un être humain et il mérite tout le travail d'écoute – que Madame MILLEVILLE a bien expliqué -, tout le travail d'explication de ses droits, des possibilités qui existent. Parce que cela passe par cet état des lieux des droits et devoirs de l'entreprise. Après, on respecte les choix de chacun, et cela, c'est un point fort. S'il ne désire pas être reconnu, au-delà des taux légaux, on a sans doute autour de nous dans notre vie professionnelle, personnelle, des personnes qui ont un handicap et qui ne veulent pas le faire connaître. Ou bien que l'on n'imagine même pas qu'ils en aient un. Je rajouterai, pour terminer, pour en côtoyer au sein du milieu professionnel, les personnes qui ont un handicap sont souvent extrêmement engagées, investies, voire même surinvesties pour certaines, car c'est comme si elles voulaient compenser le fait qu'ils ont des droits, des aménagements, des choses, etc. En général, quand les personnes sont sur des postes bien aménagés et qu'elles l'assument complètement, ils sont extrêmement performants. C'est pour cela qu'il faut que l'on arrive à démystifier. Je rejoins tout ce qui a été dit par Monsieur WATTEBLED, il faut que l'on fasse le travail de pédagogie, d'explication et pas simplement à la ligne hiérarchique. Je pense que c'est plus général, cela touche tout le monde, et on pourra avancer. Cela prendra forcément du temps. Nous, dans l'entreprise, on a ce désir d'avancée sur cette thématique.

Merci beaucoup Emeline.



Mme. MILLEVILLE, Responsable Accompagnement Mobilité

Merci à vous. Si j'en ai fini, je vais me retirer.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci pour ta présentation Emeline.

Mme. MILLEVILLE, Responsable Accompagnement Mobilité

Je vous souhaite une bonne continuation à tous. Au revoir.

M. RABIER, Président

Je vous propose de clore notre CSE du mois d'août. Je vous rappelle les autres échéances.

Demain matin, pour le CSE extra lié aux avis de concession, c'est 9 heures et non pas 9 heures 30 comme ce matin.

Nous avons un autre CSE lié à la situation COVID, aux cas-contacts, que nous avons évoqués encore aujourd'hui, à 14 heures, sauf si d'aventure nous étions amenés à décaler légèrement si celui de demain matin dérivait un peu trop au niveau timing. Il me reste à vous souhaiter une excellente fin de soirée. Je vous dis à demain. Bonne soirée.

## **7) Questions/Réponses**

*Sans objet.*

*La séance est levée à 16h00.*