

# Comité Social et Économique TER Hauts-de-France

## SÉANCE PLÉNIÈRE DU 7 OCTOBRE 2020

Présents :

### DIRECTION

M. RABIER, DRH	Président
M. SERHANI, Relations Sociales	Assesseur
M. GREBEAUX, ERC	
M. FOURNIEZ, Traction	
M. GAUDEFROY, DDL PHDF	
Mme MARQUET, Direction de ligne TER Paris Hauts-de-France	
Mme LAMBERT, RS	
Mme THIEBAUT, RS	
Mme BULTHE, RS	
M. QUILLET, Responsable projet DL	

### ÉLUS DU PERSONNEL

TITULAIRES	OS	Exc/Présent	SUPPLÉANTS	<u>OS</u>	Exc./Vote
M. KIKOS	CGT		Mme CORBIN	CGT	V
Mme DERAÏN	CGT	E	M. WATTEBLÉD	CGT	V
M. DECLERCQ	CGT		M. PIETTON	CGT	
M. FOURNIER	CGT		M. WILLAEYS	CGT	
Mme BASSEZ	CGT		Mme DINGEON	CGT	
M. SMAGHUE	CGT		M. BERTHEVAS	CGT	
Mme MAHIEUX	CGT	E	M. WARTELLE	CGT	V
M. ESPINOUSE	CGT	E	M. GOMET	CGT	
Mme BOUKREDIA	CGT		Mme KOURKOUZ	CGT	
M. HOUEL	CGT		M. PARJOUET	CGT	
M. LAMBERT	Sud Rail		M. MALANSKA	Sud Rail	

M. FRANÇOIS	Sud Rail	E	M. TACHEVIN	Sud Rail	V
Mme MIET	Sud Rail		Mme RICHON	Sud Rail	
M. SOUIN	Sud Rail		M. HIAUX	Sud Rail	
M. LENFANT	Sud Rail		Mme PARENTY	Sud Rail	
M. EUDELIN	Sud Rail		M. PLATEAUX	Sud Rail	
Mme RONGIER-JORE	Sud Rail		Mme PLESSY	Sud Rail	
Mme LE SAINT	UNSA Ferroviaire	E	M. LEVENT	UNSA Ferroviaire	V
Mme COQUERIAUX	UNSA Ferroviaire		M. MASSE	UNSA Ferroviaire	
M. HONVAULT	UNSA Ferroviaire	E	M. GAUDEAU	UNSA Ferroviaire	
M. MIENS	UNSA Ferroviaire		Mme DUPRE	UNSA Ferroviaire	
Mme CORNET WIART	UNSA Ferroviaire		M. LEMOINE	UNSA Ferroviaire	
M. TOURNAY	UNSA Ferroviaire		Mme DE SOUSSA	UNSA Ferroviaire	
M. DELECOEULLERIE	FO	E	Mme ALEXANDRE	FO	V
Mme DEDISSE	FO		M. FERTÉ	FO	
M. TAILLEZ	CFDT		Mme MARTIN	CFDT	V
Mme MANIER	CFDT	E	M. FOSSIER	CFDT	

### REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

M. ROTOLO	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
	FO	FO
M. VEZARD	CFDT	Fédération des cheminots CFDT

Ordre du jour de la réunion du Comité Social et Économique  
du mercredi 7 octobre 2020

- 1) Consultation (phase échanges) sur la création des Directions de Lignes Lille-Artois Douaisis, Lille-Avesnois et Lille-Littoral et intégration de l'Établissement Traction Hauts-de-France. 14**
- 2) Information sur le projet de la nouvelle organisation des escales pour les gares de Compiègne et de Creil. 57**

*La séance est ouverte à 9 h 00.*

M. RABIER, Président

Bonjour à tous. Je vais vous demander de faire attention à vos micros, s'il vous plaît, pour qu'il n'y ait pas d'écho. Je vous propose d'ouvrir cette séance du CSE extraordinaire du 7 octobre par malheureusement encore une triste nouvelle. On vous a informés la semaine dernière du décès de Madame Sabine AUDEGON. Il s'agit d'une personne de 47 ans qui est malheureusement décédée à la suite d'une hospitalisation il y a quelques jours. Elle est décédée le 28 septembre dernier suite à un problème cardiaque. Je vous propose d'observer un moment de recueillement et une minute de silence, s'il vous plaît.

*Le CSE TER Hauts-de-France observe une minute de silence.*

Je vous remercie. Sabine était célibataire et sans enfant. On a bien évidemment mis en route toutes les assistances habituelles, assistante sociale, agence paie et famille, pour le règlement des problématiques de succession et donc c'est sa sœur qui est en contact avec les services SNCF. Elle était dans l'entreprise depuis 1993 et elle travaillait sur le site de Méricourt au centre de vérification des enregistrements des bandes graphiques, des locomotives, des cassettes ATESS. Je vous propose de passer à l'appel.

M. SERHANI, Relations Sociales

Pour la délégation CGT.

M. ROTOLO, RS CGT

Vous ne faites pas l'appel ?

M. RABIER, Président

C'est ce que je viens d'indiquer, Monsieur ROTOLO, je vous propose qu'on passe à l'appel. On vous écoute, Monsieur ROTOLO.

M. ROTOLO, RS CGT

Je croyais qu'on faisait nom par nom. Pour la délégation CGT, Ludovic FOURNIER, Delphine BASSEZ, Fabien SMAGHUE, Fatima BOUKREDIA, Christophe HOUEL, Alexandre KIKOS, Jérôme DECLERCQ, Xavier WATTEBLED, David WARTELLE et Christelle CORBIN.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Monsieur ROTOLO.

M. RABIER, Président

Pour précision, on fait nom par nom quand il y a des votes pour nous faciliter l'organisation des différents votes comme la fois dernière. Là, ce sont simplement deux dossiers où il y a des échanges, des présentations, mais il n'y a pas de votes prévus donc c'est pour cela qu'on fait l'appel de manière plus classique.

M. SERHANI, Relations Sociales

Pour la délégation SUD.

M. CORDIER, RS SUD-Rail

Bonjour. Pour la délégation SUD, on a Mélanie RONGIER, Ludivine MIET, Vincent EUDELIN, Monsieur SOUIN, Monsieur Anthony FRANÇOIS, Monsieur LENFANT et Monsieur LAMBERT.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Pour la délégation UNSA ?

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Bonjour à toutes et tous. Pour la délégation UNSA Ferroviaire on aura en tant que RS Madame DEBAST Pauline, Monsieur TOURNAY Jean-Jacques, Madame WIART Sandrine, Monsieur MIENS Stéphane, Madame COQUERIAUX Agnès. En remplaçant de Monsieur Philippe HONVAULT nous aurons Monsieur Marc LEVENT et Madame Hélène LE SAINT sera absente, excusée et non remplacée. Terminé.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Pauline. Pour la délégation FO ?

Mme DEDISSE, FO

Bonjour. Pour la délégation FO il y aura, moi-même, Madame DEDISSE et Madame Amandine ALEXANDRE.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Pour finir, la délégation CFDT.

M. VÉZARD, RS CFDT

Bonjour à tous. La délégation CFDT est composée de Monsieur TAILLEZ, Madame MARTIN qui remplace Madame MANIER, mais qui n'est pas encore connectée, je vais la contacter pour savoir si elle a un problème de connexion, et moi-même, Sébastien VÉZARD. Terminé.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Sébastien.

M. RABIER, Président

Merci. Avant d'entamer les deux points à l'ordre du jour, nous aurons une phase dite d'échanges sur le dossier des directions de lignes, nous aurons autour de nous le chef de projet, Arnaud QUILLET, et deux directeurs d'établissement, Pascal GREBEAUX et Xavier FOURNIEZ. On a d'ailleurs finalisé hier soir, avec Arnaud QUILLET, une présentation qui n'est ni plus ni moins que la même chose que le dossier, mais comme on est à distance, cela nous paraissait intéressant d'avoir un focus sur les points saillants du dossier pour que les débats soient de meilleure qualité, en tout cas qu'on aille tout de suite dans les questions qui seront intéressantes à débattre. Le deuxième point, c'est le « repassage » du dossier escales des gares de Compiègne et Creil. Avant qu'on entame le premier point, avez-vous des déclarations liminaires ?

M. ROTOLO, RS CGT

Pas de déclaration pour la CGT.

M. RABIER, Président

Merci. Pour SUD ?

M. CORDIER, RS SUD-Rail

Pas de déclaration pour SUD.

M. RABIER, Président

Pour l'UNSA ?

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Pas de déclaration pour l'UNSA Ferroviaire.

M. RABIER, Président

FO ?

Mme DEDISSE, FO

Pas de déclaration non plus pour FO.

M. RABIER, Président

Merci. Pour la CFDT ?

M. VÉZARD, RS CFDT

Oui, nous avons une déclaration, Monsieur le Président.

M. RABIER, Président

Je vous écoute.

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

*« Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs, les élus et représentants syndicaux, Nous sommes réunis ce jour sur ce CSE extraordinaire pour discuter de deux dossiers importants au sein de notre périmètre TER Hauts-de-France. Ces dossiers, une fois n'est pas coutume, sont bien entendu de nouvelles réorganisations. En premier lieu, ce CSE extraordinaire était destiné à la création des directions de lignes du versant Nord et l'intégration de la Traction aux cinq directions de lignes du périmètre Hauts-de-France. Suite à un ordre du jour du dernier CSE plus que chargé et surtout à une présentation et explications très en dessous de ce que les élus et l'instance demandent, le dossier de réorganisation des escales pour les gares de Compiègne et de Creil est donc représenté en date d'aujourd'hui. Nous espérons que la présentation et l'explication de ce dossier seront cette fois une réelle présentation avec explication et argumentation à la clef et non pas un simple mauvais moment à passer comme lors du CSE du 25 septembre dernier. Alors oui, nous vous entendons régulièrement nous dire qu'il faut une confiance mutuelle pour travailler ensemble et avancer sereinement. Excusez-nous par avance, mais nous avons de plus en plus de doutes et nous nous interrogeons clairement sur le sérieux avec lequel les dossiers de réorganisation nous sont présentés et parfois sur le travail effectué en amont. Pour la forme, nous nous permettons ici de vous rappeler que si la direction est effectivement persuadée de la nécessité d'une réorganisation, c'est à elle de convaincre les élus en expliquant, argumentant, débattant du dossier afin que l'instance puisse se prononcer librement sur le bien-fondé et émettre un avis éclairé.*

*Permettez-nous également de citer une phrase qui nous tient à cœur et qui ne fera de mal à personne par les temps qui courent. La conviction ambitieuse qu'un débat fécond est susceptible de résoudre les questions économiques et sociales importantes, de promouvoir une bonne gouvernance, de favoriser la paix et la stabilité sociale, mais aussi de stimuler l'économie d'une entreprise n'est autre qu'un dialogue social de qualité. Revenons sur l'autre dossier du jour, un dossier très important, car il change profondément et historiquement l'approche que nous avons des établissements estampillés métiers. Nous nous dirigeons désormais vers des établissements que l'on appelle directions de lignes avec une logique de découpage basée sur le flux de voyageurs. Par conséquent, un regroupement des métiers dans une même entité opérationnelle. Nous sommes donc tentés de prendre un raccourci intellectuel légitime : travailler ensemble pour ces lignes en venant d'ADN métier différents, en ayant des cultures de la sécurité différentes, mais tout en faisant des économies. Autrement dit, parier effectivement sur l'humain, mais sans y apporter les moyens. Pour simple exemple, une adaptation de niveau hiérarchique, directions de lignes deux niveaux et trois niveaux, basée sur une règle arithmétique d'effectifs arbitraire qui ne tient pas du tout compte des spécificités géographiques et qui, du coup, pose des complications structurelles liées aux coûts qui se compensent par des créations de postes tels que directeur de lignes adjoint sécurité production roulants ou encore référent sécurité roulants, mais aussi la création de centres de supervision non repris d'ailleurs sur la direction de lignes d'Amiens qui est pourtant à deux niveaux également. Monsieur le Président, plus précisément, deux directions de lignes sont déjà en fonction, une trois niveaux et une deux niveaux. Nous aurions bien aimé avoir une phase REX de la création de ces deux directions de lignes avant de nous lancer dans la création des trois autres. À l'analyse des dossiers structurels, nous ne voyons pas de différences notoires entre les deux existantes et les trois futures. Est-ce que cela laisse à penser que les deux existantes fonctionnent à la perfection ? Est-ce que cela laisse à penser que ce REX a réellement été fait et utilisé pour parfaire les trois futures ? Est-ce que cela laisse réellement à penser que vous suivez tout simplement les directives purement économiques et absolutistes de la DG TER sans une réelle adaptation au territoire et, par conséquent, sans réelle garantie du respect du contrat qui nous lie à l'autorité organisatrice. En conclusion de cette déclaration, laissons donc place aux explications, aux arguments et au débat. En espérant avoir un dialogue social de qualité et surtout pas à sens unique. En espérant avoir été compris et entendu.*

*Merci pour votre écoute. »*

M. RABIER, Président

Merci, Monsieur VÉZARD. Un bon nombre de points que vous soulignez sont au cœur du dossier, donc nous allons bien évidemment débattre. Peut-être un mot d'introduction. Vous dire quand même que, oui, ce sont des dossiers de réorganisation puisqu'on fait des CSE extra et ça le justifie. Se dire quand même que sur le règlement intérieur qu'on a construit depuis presque deux ans, un an et demi, il est exigeant, il engage toutes les parties et on a à cœur, en tout cas avec tous les chefs de projet, d'avoir des documents complets, de qualité et au fond un calendrier qui nous mène quand même avec différentes étapes à bien appréhender par la Commission et par le CSE l'ensemble des sujets du dossier qui peuvent poser question, qui peuvent en tout cas interpeller. Si on prend, de surcroît, les nouveautés

qu'on a mises en place cette année pour d'autres dossiers concernant les commissions un petit peu spécifiques de projets, les présentations que l'on fait en amont de l'instance, en amont des commissions, ça rajoute, j'ai envie de vous dire, un moment de dialogue supplémentaire. C'est-à-dire que quand vous prenez un dossier de réorganisation aujourd'hui, vous vous rendez compte, pour un dossier structurant qui fait débat, qui bouge les lignes, qui réalise éventuellement de la productivité, vous avez un moment d'échanges avec les organisations syndicales, vous avez un moment d'échanges, de présentation et là quand même centré sur les conditions de travail avec la ou les CSSCT et vous avez le dossier complet en CSE. Le vote n'a pas lieu au même moment et on décale ensuite de quelques semaines pour la phase vote. Je prends l'exemple d'un dossier qui fait débat puisque vous aviez souhaité, il y a quelques semaines, le rajouter même à ce dossier directions de lignes, le dossier commande, on a doublé les CSSCT et on est en train de regarder comment on peut, nous, côté direction, se faire aider d'un point de vue méthodologique pour véritablement traiter l'ensemble des points qui, nous le savons, ferons à un moment donné débat. En tout cas, la confiance, j'ai envie de vous dire, ne se décrète pas. Chacun peut exprimer ce qu'il peut penser de tel ou tel dossier. Néanmoins, nous avons, nous, à cœur d'appliquer l'ensemble du processus qui va permettre, ou pas, d'aboutir à des débats de qualité, en tout cas c'est comme ça que l'on travaille avec les chefs de projet sur les principaux dossiers. Voilà ce que je peux dire parce qu'après cela touche aux dossiers.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons une demande de prise de parole de Monsieur TAILLEZ.

M. TAILLEZ, CFDT

Bonjour, Monsieur le Président, bonjour à tous. En fait, on a souhaité vous interpeller non pas sur la qualité des documents qui nous sont fournis... parce qu'ils sont complets, ils sont très bien fournis, il n'y a pas de sujet. Nous, ce que l'on remarque, c'est que même un petit peu avant le COVID, donc je ne mets pas trop cela sur le dos du COVID, on pense personnellement qu'il y a une baisse de qualité de présentation en instance. Moi, sur la mandature précédente et en CE, par exemple, on consacrait quand même du temps aux dossiers. Souvent, les responsables de projet venaient en plénière, se servaient de rétroprojecteur pour nous présenter les documents, donc on avait toute une phase présentation et en fait la direction nous expliquait un peu le bien-fondé des réorganisations ou des dossiers à passer. Moi, j'ai l'impression que nous n'avons plus du tout cette phase-là ou alors c'est assez différent en fonction des intervenants. C'est-à-dire qu'il y a des intervenants qui ont peut-être plus l'habitude et qui du coup nous présentent correctement les dossiers. Il y a d'autres dossiers, je vais être cash, on a l'impression qu'en fait il faut juste le passer en CSE, « vous avez lu le dossier, débrouillez-vous, donner votre avis et terminé ». On voulait vous interpeller par rapport à cela. Après, je vais laisser mes collègues s'exprimer sur le sujet s'ils veulent s'exprimer. Personnellement, je trouve que depuis un petit moment, on baisse en niveau de présentation. C'est pour ça que sur cette déclaration, on vous a interpellés sur ce sujet-là. Merci. Terminé.

M. RABIER, Président

Merci, Monsieur TAILLEZ. J'ai parfaitement compris et ça fait suite à un dossier escales dont la présentation a été jugée insatisfaisante la dernière fois, c'est bien pour



ça que nous recommençons cette fois-ci. Je ne partage pas complètement parce qu'on a eu des dossiers très structurants sur l'ouverture à la concurrence où on a mis ce qu'il fallait pour que la pédagogie, c'est un mot que vous n'aimez pas, mais en tout cas que les explications soient les plus complètes possible. C'est bien pour ça que je le disais en préambule, on fait cet effort, notamment avec les réunions à distance imposées à cause du COVID, de retenir quelques points parce que lire un dossier devant vous ce n'est pas intéressant. Il y a donc une traduction, j'ai envie de vous dire, dans la présentation, mais ce n'est pas un exercice... j'entendais tout à l'heure le mot « convaincre » dans votre déclaration. On ne fait pas un exercice de marketing. Vous êtes des élus, vous représentez différentes obédiences, on ne va pas essayer de vous convaincre absolument. Vous garderez votre libre arbitre, vous voterez contre ou pas ou vous vous abstenerez. Nous, notre sujet, ce n'est pas de convaincre, mais de donner l'ensemble des éléments qui vous permettent d'apprécier le bien-fondé, ou pas, d'un dossier. Je ne fais pas un exercice de style de conviction, moi ou un chef de projet. Le mot « convaincre » n'est pas complètement adapté parce que ce n'est pas cela qu'on vise, c'est vous donner l'ensemble des éléments qui vous permettent d'apprécier et finalement de voter à la fin quand il s'agit d'une consultation. Oui, la qualité de la présentation est importante. J'ai quand même le souvenir, ce n'était pas toujours mieux avant, de dossiers aussi en CE, précédemment, que ce soit en Picardie ou en Nord-Pas-de-Calais, où il y avait aussi une forme d'expression selon laquelle la présentation n'était pas complètement satisfaisante, que ça manquait d'éléments... Nous, on retient, petit retour d'expérience que l'on fait ces derniers temps, c'est qu'il faut des dossiers papier de qualité. Globalement, vous le dites un peu tous et on a, je pense, un peu monté en qualité si on regarde ce qu'il se passait il y a encore trois ou quatre ans. Il faut aussi, dans l'exercice de présentation, de surcroît en distanciel, que l'on puisse bien poser les sujets pour que les débats soient vraiment de qualité. Finalement, être en désaccord à la fin ça ne veut pas dire que le dossier a été mal présenté ou qu'il n'était pas de qualité, ça veut dire qu'on est simplement, potentiellement, en désaccord sur un certain nombre de points. Ça, c'est la vie de l'entreprise. On ne peut pas tous partager forcément la même vision de ce qu'il faut faire pour que l'entreprise satisfasse aux enjeux qui se présentent à elle. Moi, je fais une différence entre la qualité des dossiers, la qualité de la présentation, mais ça on s'y emploie. En tout cas, on espère, ce matin, que vous jugerez qu'elle est correcte sur les deux dossiers. Avec, à la fin, le fond du dossier où là, bien évidemment, les élus ont leur libre arbitre pour apprécier ce qu'ils doivent juger ou pas de tel ou tel dossier. On n'est donc pas dans un exercice, je dirais, de marketing, de conviction, de publicité, au sens négatif, d'un dossier. Voilà ce que je voulais indiquer.

#### M. TAILLEZ, CFDT

Vous ne m'avez pas compris. Ce n'est pas une question de marketing, c'est que c'est toute notre entreprise à nous tous, aussi bien élus, agents, vous... Je veux dire, si vous êtes persuadés du bien-fondé d'une réorganisation – j'espère que c'est le cas avec toutes les réorganisations que l'on fait – vous devriez pouvoir nous emmener avec vous. C'est ça que je suis en train de vous dire. On n'est pas sur du marketing. Si une réorganisation est effectivement nécessaire et qu'elle sert à améliorer la qualité de service ou d'autres choses et que c'est réellement le cas, qu'il n'y a pas de problème d'emploi... que tout se passe bien, je ne vois pas pourquoi vous ne pourriez pas essayer de nous convaincre, tous, que c'est nécessaire. Vous voyez, le problème

est là. En fait, vous faites les réorganisations dans votre coin, vous nous présentez les dossiers et derrière vous nous dites « donnez votre avis ». Je vous le dis, personnellement, pour la CFDT, ce n'est pas la conception du dialogue social qu'on se fait. Je pense qu'en fait on peut un peu s'upgrader dans le système et dire qu'on a pensé cela parce que ceci, on a pensé cela parce que cela, qu'en pensez-vous. Sur quelques dossiers, on a pu être un peu proactifs et on a eu des débats très intéressants et vous avez tenu compte de nos remarques et vice versa. Je vous l'ai dit, on tire un peu la sonnette d'alarme parce que, dans cette instance, plusieurs fois et plusieurs élus vous ont parlé d'une chambre d'écoute et j'ai clairement l'impression qu'on se dirige plus vers une chambre d'écoute que plus vers un système coconstruit. Évidemment que je ne vous parlais pas de marketing. La frontière est très poreuse en réalité entre le fait d'être convaincu, le fait de participer au dossier de réorganisation, le fait de ne pas être d'accord... Ce n'est pas évidemment non plus de se placer.

M. RABIER, Président

Merci, Monsieur TAILLEZ. Je crois qu'il n'y a pas d'ambiguïté dans ce que l'on dit, ce que je vous dis ou ce que vous me dites. Bien sûr que quand on vous présente un dossier, quand on s'exprime, on croit à ce que l'on dit. Quelqu'un qui vend un produit qu'il sait pertinemment mauvais, vous allez le sentir très rapidement donc on y croit. Ça ne veut pas dire pour autant, et moi je suis très humble, que vous vous y croyez. Vous, CFDT ou autres OS, vous, tel ou tel élu. Je respecte profondément le fait que l'on puisse être en désaccord. Le désaccord fait partie de la vie en général. On ne peut pas tout le temps convaincre, emmener, embarquer, comme vous le soulignez, quand bien même on est, nous, convaincus de nos arguments. Vous en amenez en face, c'est la vie de l'entreprise. Le nombre de dossiers, même sans productivité, où on pourrait se rejoindre quelque part parce que les enjeux emplois sont faibles, voire nuls, mais malgré tout un vote négatif, ils sont quand même nombreux. Ça montre simplement, si je fais un retour d'expérience un peu général, c'est compliqué dans une instance aussi plurielle que la nôtre que d'embarquer, que de convaincre... Par contre, là je suis complètement en phase, faire un effort d'explications, avoir des présentations complètes, tant par écrit qu'à l'oral, ça me semble absolument légitime et normal. J'agis avec humilité, je ne suis pas persuadé, à 9 h 20, qu'à 10 h 30 ou 11 h 00, quand on aura fini de traiter le premier dossier, que les différents représentants de la direction auront convaincu. J'agis simplement avec humilité, expérience, mais je vous rejoins sur cet effort de transparence et d'explication la plus pédagogique possible, en tout cas la plus complète possible.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons une demande de parole de Monsieur WATTEBLED.

M. WATTEBLED, CGT

Je voulais juste revenir sur des propos, Monsieur RABIER. Quand vous dites « on n'est pas là pour vous convaincre, on est là pour vous présenter les choses et vous donner les informations du mieux possible ». Moi, j'ai simplement deux questions à vous poser. Quelles sont nos prérogatives et quelles sont vos prérogatives ? Vous n'avez pas en face de vous les équipes dirigeantes, les DPX, l'encadrement. Vous avez en face de vous des élus avec des prérogatives qui, pour le coup, sont la sauvegarde ou l'amélioration des conditions de travail des agents. Donc, dans chaque réorganisation, il y a une pertinence ou pas en termes de production, mais en termes

d'évaluation des risques, et là c'est notre partie, l'impact sur la production, l'impact sur les conditions de travail, l'impact sur la santé des agents, c'est de tout cela dont il faut qu'on débattenne, c'est tout cela qu'il faut mettre sur la table. Après, nous convaincre... vous ne nous avez jamais convaincus donc ce n'est pas demain que vous allez nous convaincre. Nous, on veut avoir le respect de nos prérogatives et vous, vous devez respecter vos prérogatives, c'est-à-dire premier préventeur. Nous aussi nous sommes des préventeurs. Donc, à partir de là, il ne s'agit pas de nous donner juste un beau document propre, bien fait et bien alimenté. Ce n'est pas ça qu'on vous demande, c'est d'écouter nos remarques concernant la santé et la préservation de la santé des agents, physique et mentale. Ça, c'est le Code du travail Monsieur RABIER. Permettez-nous d'au moins rappeler cela en préambule de la présentation que vous allez nous faire. C'est la suite de la première, on a vu un peu comment s'est passée la première, la mise en place des deux premières DL. Là, on arrive sur les trois autres DL. On vous a expliqué que les deux premières DL ne fonctionnaient pas et qu'il fallait peut-être appuyer sur le bouton pause parce qu'il y a une certaine souffrance et je pense que vous en êtes conscients et vous en êtes alertés aussi. Ça ne vous empêche pas de continuer. Nous sommes dans nos prérogatives, laissez-nous au moins ceci, nos prérogatives. Merci.

M. RABIER, Président

Les précisions que vous apportez sont extrêmement limpides pour moi. Vous avez vos prérogatives, j'ai les miennes en ma qualité de représentant de la direction. Je vous dois, et c'est normal, un certain nombre d'informations sur les choses qui évoluent au sein de notre activité TER. Je vous dois des informations les plus complètes possible, mais ça ne suffit pas, on est bien d'accord. Ça ne suffit pas pour arriver à des convergences sur des points que vous jugez importants. Après, il y a un débat. Moi, tout ce que vous venez de me dire ne me choque pas du tout. Je sais que, et vous l'avez rappelé, factuellement on a du mal à converger, à se convaincre. Vous apportez des arguments, je prends l'OS CGT, que la direction ne partage pas et j'apporte moi, au nom de la direction, des arguments que vous ne partagez pas. Après il y a des lois, un Code du travail, des impératifs légaux et heureusement qu'on a quand même ces instances-là pour avancer, mettre en œuvre et décider. À la fin, de toute façon, il y a un fonctionnement de l'entreprise qui existe, il y a des gens qui s'expriment, il y a des gens qui votent, ou pas, suivant les dossiers et on prend en compte, ou pas, un certain nombre de choses en responsabilité. Je crois que dans cette affaire, vous comme nous, on agit en responsabilité. C'est ça que je retiens du débat. On vous doit des choses, vous devez, vous, travailler et nous alerter sur un certain nombre de choses, vous le faites, on le fait. Les dossiers qui sont devant nous ne sont pas des dossiers faciles. Ce sont des dossiers qui questionnent, qui interrogent, qui créent, dans certains endroits des événements où les gens ne s'y retrouvent plus et le modèle de gouvernance de l'entreprise aujourd'hui qui est quand même en évolution régulière, on se retrouve de plus en plus à fonctionner comme une entreprise normale, à changer régulièrement nos modes de fonctionnement. Je ne parle pas des règles de sécurité, vous l'avez bien compris, je parle du modèle de gouvernance, à changer régulièrement notre façon de faire, à revisiter nos processus parce que le monde autour de nous, l'environnement dans lequel est plongée l'entreprise, est extrêmement difficile, mutant. Donc on ne peut pas, nous, rester dans nos modes de fonctionnement en ignorant ce qu'il se passe autour et les attentes, en particulier de l'autorité organisatrice ou des voyageurs. Une fois que j'ai posé cela,

tout le reste est complètement vrai. Vous avez vos prérogatives et je les respecte. J'ai les miennes au nom de la direction, vous les respectez également. Je n'ai pas de problème, je dis simplement que l'exercice de présentation et de conviction, puisque le débat a été amené comme ça par la CFDT, est un exercice difficile puisque nos sujets font débat et ce sont des débats pour lesquels nous sommes en désaccord sur un certain nombre de points. Je suis lucide.

M. RABIER, Président

Nous avons une demande de parole de Monsieur LAMBERT.

M. LAMBERT, SUD-Rail

La discussion que nous avons depuis quinze minutes est assez révélatrice. Moi, je me retrouve un peu dans quelques propos qui ont été dits dans la déclaration lue par Sébastien VÉZARD et l'intervention de Julien TAILLEZ. C'est-à-dire que vous devez être capables de dépasser le fait que nous, nous n'accepterons jamais aucune réorganisation qui impacte la vie familiale ou les conditions de travail et nous, de notre côté, que de toute façon, quoi qu'on vous dise, vous passerez votre projet. Une fois qu'on a dit cela, il y a un travail intermédiaire qui doit être fait. Nous, nous avons nos prérogatives, on a nos moyens, on a le rapport de force pour empêcher, on a les expertises, on a cela. Vous, vous avez vos moyens aussi. En attendant, pour l'instant, là où je suis d'accord avec ce qui a été dit par Julien ou d'autres de ma délégation en CSE, la problématique c'est qu'il ne se passe rien entre les deux. C'est une opposition tout à fait stérile. Il y a quand même moyen d'avancer dans certains dossiers en ayant une écoute plus mutuelle. Force est de constater quand même que tout ce qui vous est remonté par les élus n'est pas souvent ou très, très peu pris en compte. Nonobstant le fait qu'on voterait contre et nonobstant le fait que vous avez passé votre projet. Vous proposez une nouvelle méthodologie de travail, en tout cas pour notre délégation on viendra l'écouter, on verra, mais on tourne toujours autour de ces mêmes discussions. Là, c'est la CFDT qui fait une déclaration, mais je pense que l'ensemble des OS se sont déjà exprimées sur ce sujet-là, il faut grandir un peu dans ce qu'il se passe dans ce CSE. Nous, on ne rêve pas à SUD. On sait qu'il n'y aura que le rapport de force qui vous fera arrêter ou pas vos réorganisations, mais en attendant il y a la situation des agents. Là, je pense que de votre côté ou de notre côté, on a des efforts à faire. Plus de votre côté parce qu'on vous fait quand même pas mal de propositions qui ne sont pas prises en compte. Vous tendez une main, on va la saisir en espérant qu'on ne soit pas déçus sur la nouvelle méthode de travail que vous proposez, mais entre vos prérogatives, le fait que vous passerez toujours vos projets de réorganisation et le fait que nous on s'opposera toujours parce que vos réorganisations impactent la vie et les conditions de travail, familiales des agents, je pense qu'un travail de meilleure qualité peut être fait.

M. RABIER, Président

Merci, Monsieur LAMBERT. Je partage puisque, je le disais tout à l'heure, ce dossier commande, on le met en place avec Florent MARTEL et les chefs de projet, dont Arnaud FAUCHILLE. Justement, je crois beaucoup à ce travail en amont où les choses ne sont pas toutes complètement arrêtées. En réalité, quand on amène un dossier en CSE, il est déjà plutôt bien avancé, voire ficelé, puisque ce travail en amont qui a dû être fait en CSSCT puis au niveau d'un dialogue social de proximité avec les agents, avec les groupes de travail, comme on le souhaite, doit déjà permettre de

toucher les points sensibles et de les améliorer en prenant en compte les remarques des uns et des autres, des représentants du personnel. On verra, je serai toujours celui qui propose des méthodes pour essayer d'améliorer et enlever au fond cette frustration commune qu'on vit, vous, élus et représentants syndicaux, et nous, représentants de la direction. On a le sentiment de passer beaucoup de temps et d'avoir parfois un dialogue de sourds. Quand même, sur la situation des personnes, parce que là vous touchez un sujet extrêmement précis que sont les gens qui sont concernés dans les différents dossiers. Là on fait un travail sur ce dossier directions de lignes depuis plusieurs semaines. Ça touche essentiellement, vous l'avez compris, les métiers de l'encadrement. On fait un travail avec l'ensemble du Comité de direction sur comment permettre à chacun de s'y retrouver voire d'évoluer, voire de se réinvestir sur un emploi, sur des fonctions qu'il n'avait pas forcément imaginées il y a encore quelques mois et tout cela suscite des interrogations. On est en transparence avec les bourses de l'emploi. Aujourd'hui, on a des méthodes qui peuvent perturber certaines personnes, mais qui permettent à tout un chacun de recréer quelque part un nouveau cursus professionnel, quand je parle de l'encadrement, qui est assez intéressant. On a, nous, déjà opéré plusieurs réunions avec l'ensemble des dirigeants. Maintenant, à chacun d'éviter de se retrouver dans une situation où cette affaire me met dans une situation où je ne suis pas bien, je n'ai plus de poste, je n'ai plus rien... c'est la même logique qu'on applique bien évidemment pour les personnels, comme on a fait pour l'escale Lille et autres gares, elle s'applique de la même manière à l'encadrement. L'encadrement, c'est un être humain comme un autre, il peut lui aussi s'inquiéter. C'est parfois difficile parce que tu peux être porteur d'un projet qui te concerne toi-même en tant que salarié. Il faut trouver des solutions pour tout le monde. On fait donc ce travail bien avant le mois de février et on l'a commencé il y a plusieurs semaines, j'ai envie de vous dire depuis plusieurs mois. Je suis très sensible à ce que vous me dites et on est en tout cas en capacité de vous dire qu'on a fait des choses et le but c'est que chacun retrouve un poste qui lui convient où il puisse s'épanouir. Ce sont peut-être des formules ce que je vous dis là, mais en tout cas c'est dans ce sens-là qu'on essaye de travailler sur cette population cadres quand même particulièrement concernée par ce dossier.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons une demande d'intervention de Monsieur ROTOLO.

M. RABIER, Président

Entendu, une dernière intervention de Monsieur ROTOLO avant qu'on ne rentre dans le vif du sujet avec Arnaud QUILLET.

M. ROTOLO, RS CGT

Monsieur le Président, vous aimez nous appeler les partenaires sociaux. Je tiens à le redire ici dans cette instance, nous ne sommes pas votre partenaire. Nous sommes là pour défendre l'intérêt des cheminots et l'intérêt de l'entreprise publique, du service public. À aucun moment, de toute façon, vous l'avez démontré depuis très longtemps, nous n'avons été partenaires et nous ne le serons jamais, je pense. Vous parlez de responsabilité, est-ce responsable de dégrader les conditions de travail des cheminots ? Est-ce responsable de mettre en souffrance les cheminots ? Est-ce responsable de déranger les conditions de transport des usagers ? Est-ce responsable de supprimer des postes sans mesurer les conséquences pour le service public ?

Pour vous, c'est ça la responsabilité ? Franchement, nous n'avons pas les mêmes valeurs, je pense.

M. RABIER, Président

Je ne veux pas me battre sur les termes, les mots partenaires, clients... ce sont des débats qui, pour moi, ne sont pas du niveau de l'instance et on doit aller sur le fond des sujets et s'intéresser aux conséquences que vous venez d'évoquer. Sont-elles bien prises en charge, traitées correctement... Je crois qu'il faut que l'on sorte de nos postures de temps en temps sur les mots. Partenaire social, ce n'est pas un gros mot, c'est simplement l'ensemble des représentants du personnel, qu'ils soient délégués syndicaux, élus ou membres des CSSCT. Ce sont les gens qui s'investissent – je salue d'ailleurs ce travail parce que ce n'est quand même pas facile – finalement pour les collègues, pour les cheminots et qui sont censés, quelque part, exprimer leur avis à travers ce qu'ils perçoivent des dossiers, à travers ce qu'ils ont pu échanger avec les différents collègues. Je pense qu'il n'y a pas de débats sur le mot « partenaire », ce n'est pas le sens du vrai sujet.

M. ROTOLO, RS CGT

Je note bien, Monsieur RABIER, que nous ne sommes pas au niveau, excusez-nous.

M. RABIER, Président

Au niveau de quoi ?

M. ROTOLO, RS CGT

C'est bien vous qui venez de dire qu'on n'était pas au niveau.

M. RABIER, Président

J'ai dit l'inverse.

M. ROTOLO, RS CGT

Nous ne sommes pas au niveau de cette instance, vous venez de le dire.

M. RABIER, Président

J'ai dit que nous, je me mets dedans, si on va dans des débats stériles comme ça, nous ne sommes pas dans le niveau exigé par le Code du travail de l'instance. L'instance doit permettre de travailler sur le fond et pas sur les postures que l'on peut avoir nous, direction, comme vous. J'ai plutôt salué le travail des représentants du personnel donc ne me faites pas dire l'inverse de ce que j'ai dit ou pensé. Je laisse la parole à Monsieur QUILLET.

### **1) Consultation (phase échanges) sur la création des Directions de Lignes Lille-Artois Douaisis, Lille-Avesnois et Lille-Littoral et intégration de l'Établissement Traction Hauts-de-France.**

M. RABIER, Président

Laissez-le présenter, s'il vous plaît, ça va être assez rapide. Cette présentation, c'est la même chose que dans le dossier, mais avec des focus particuliers sur les points sensibles qui vont forcément faire débat. On le laisse donc présenter cela et derrière, bien évidemment, les échanges, les questions... on sera dans le cœur du débat.

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Excusez-moi, s'il vous plaît, nous avons une déclaration sur ce sujet.

M. RABIER, Président

Entendu. Je vous écoute, Madame DEBAST.

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Elle sera lue par Madame COQUERIAUX.

Mme COQUERIAUX, pour l'UNSA Ferroviaire, procède à la lecture de la déclaration suivante :

*« Monsieur le président,*

*Nous sommes aujourd'hui en phase échange sur ce dossier très complexe...*

*Un énième projet avec de la productivité.*

*Quand nous lisons dans le dossier présenté ce jour que l'un des objectifs du projet est, je cite, « mieux répondre aux exigences élevées de ses voyageurs en termes de qualité de service (Assis, A l'heure, Avertis (AAA), mais aussi bien accueillis aux différentes étapes de leur parcours) pour développer la satisfaction client et la fréquentation de nos TER. », permettez-nous de douter de l'efficacité des DDL, eu égard à l'exemple concret du Versant Sud.*

*Nous ne pouvons dire que nous avons une satisfaction Client sur ces lignes.*

*Cependant vous vous obstinez avec la mise en place des DDL sur le NPDC sans qu'aucun enseignement ne soit retenu suite à la mise place des 2 DDL sur le Versant Sud. Pourtant, la décentralisation des équipes encadrantes avec un niveau en moins et non des moindres, celui des DUO, a montré ses limites sur l'Étoile d'Amiens. Force est de constater que la régularité et la réactivité promise sur le Y picard ne sont pas au rendez-vous avec la mise en place du siège de la DDL Paris HDF à Paris Nord.*

*La preuve en est : de piètres résultats présentés au CSE du 25 août ! En quoi ces nouvelles organisations ont-elles montré la robustesse du plan de transport sur le versant Sud ?*

*La volonté de performances du TER avec ses nouvelles organisations se traduit uniquement par l'aspect économique sans tenir compte de l'importance de la relation client relayée par les agents sur le terrain. La proximité affichée n'est pas au rendez-vous ; notamment au niveau de tous les cheminots et cheminotes sur le terrain.*

*Pire, la mise en place dans la précipitation des DDL, sans prendre le temps de recenser les missions des uns et des autres, aboutit à :*

- De nombreuses missions orphelines dont la charge de travail finit toujours imputée aux DPX ;*
- Un déséquilibre des moyens alloués entre les 2 Directions de lignes ;*
- Des organigrammes qui ne sont toujours pas au complet 6 mois après ;*
- Un manque dans les effectifs, dont ceux des équipes dirigeantes ;*
- Un mal-être indéniable ;*

- Etc.

*Sur nos remarques, comment vouloir reproduire le même schéma, en ayant connaissance de toutes ces problématiques ?*

*De plus, le pilotage par portefeuille trains des Directions de Lignes ne permet pas d'avoir une vision globale de l'état des circulations sur le territoire des Hauts-de-France.*

*Avec l'intégration de la Traction dans chaque DDL, les ADC vont réduire leur périmètre d'action et perdre des compétences matérielles et lignes. Quid de leur parcours professionnel à l'avenir ?*

*Le projet prévoit l'intégration du BEE au siège de l'établissement ce qui montre bien la pertinence de lier le dossier DDL Versant Nord et intégration de la Traction à celui de la mise en place du préopératoire dans une CSSCT.*

*Pour conclure, vous l'aurez compris, Monsieur le Président, en l'état actuel du dossier, l'UNSA-Ferroviaire est très frileuse à sa mise en œuvre.*

*Merci de votre attention. »*

M. RABIER, Président

Merci. Est-ce qu'il y a d'autres déclarations d'autres organisations syndicales ? OK, donc toutes les questions que nous avons notées sur cette interface avec la production, sur les aspects économiques, sur la proximité, les portefeuilles, je propose bien évidemment qu'on les reprenne une fois qu'on aura terminé notre présentation. En tout cas ces points-là seront dans les débats. S'ils ne reviennent pas dans les questions, j'y répondrai après coup, moi ou mes collègues présents. Je laisse la parole à Arnaud QUILLET.

M. QUILLET, Responsable projet DL

Bonjour à tous. Juste avant de démarrer cette présentation, on a effectivement voulu le faire sous format PowerPoint puisque comme on est en distanciel, c'est vrai que cela permet de faire des focus sur des points importants du dossier. Le dossier étant bien évidemment exhaustif au regard du support PowerPoint qu'on va vous présenter, mais ça permet d'avancer ensemble sur une présentation qui, j'espère, sera la plus claire possible. Avant de démarrer cette présentation, je voulais quand même répondre aux éléments qui ont été soulevés par différentes personnes de l'instance et notamment à cette dernière déclaration. Vous parliez des DL du versant Sud, savoir ce qu'on avait fait du REX sur ce qui avait été plus ou moins bien dans la mise en œuvre de ces directions de lignes. Ce que je peux vous dire c'est qu'on a fait effectivement un REX et on a modifié certaines choses. Juste quelques exemples pour répondre à certaines de vos interrogations concernant par exemple les mises en place et les organigrammes qui ne seraient pas encore complets. Ce qu'il faut savoir c'est que pour les directions de lignes du versant Nord et de l'intégration de la Traction, on a avancé la CSSCT de plus d'un mois pour une mise en œuvre à une date similaire parce que la mise en œuvre est prévue au 1<sup>er</sup> février. C'était le cas pour le versant Sud aussi un an auparavant. La CSSCT, même si ça a été suspendu, a eu lieu le 7 septembre. Derrière, on a mis, à partir du 14 septembre, mais vous allez le voir dans la présentation, les fiches de poste à la bourse de l'emploi pour avoir plus d'anticipation et justement pour avoir un délai plus long pour que les personnes



puissent se positionner et pour que les entretiens puissent avoir lieu de manière plus sereine. C'est un exemple de REX qu'on a fait par rapport au versant Sud. Ce que je peux ajouter également, c'est qu'on a bien évidemment tenu compte des différentes remarques, notamment celles qui nous avaient été faites dans la CSSCT du versant Sud à l'époque concernant, par exemple, la mise en place de groupe de travail quand on a besoin de travailler sur des répartitions d'équipes au sol du fait du nouveau découpage des directions de lignes. On a également mis en place des échanges beaucoup plus tôt avec l'encadrement des différentes UO actuelles, déjà pour informer les gens bien plus en amont et pour anticiper certains sujets qui ne nous viendraient pas à l'esprit de façon automatique. Enfin, ce que voulais ajouter c'est que la direction de lignes à deux niveaux hiérarchiques du versant Sud, ce qu'il faut savoir aujourd'hui, c'est qu'elle ne comportait pas la partie Traction et qu'on a effectivement eu tout un travail complémentaire sur ce modèle de directions de lignes pour intégrer la Traction. Ce travail a été fait par une équipe spécifique issue de la Traction, de gens qui ont des expertises, pour pouvoir intégrer la Traction dans les DL à deux niveaux hiérarchiques. C'était quelques éléments que je voulais apporter quand même et on pourra aller plus loin dans les échanges juste après, mais quelques éléments que je voulais apporter avant la présentation pour vous indiquer que, bien évidemment, on tient compte des remarques qu'on a pu avoir par le passé. En tout cas, moi en tant que chef de projet, je peux vous dire que j'ai tenu compte des remarques que j'ai pu avoir dans nos différents échanges de l'époque. Je vous propose de vous faire une présentation.

On va démarrer par le sommaire, un rappel des objectifs, des enjeux et des responsabilités des directions de lignes, les grands principes guidant le choix de structure. Vous les connaissez déjà, mais je vais juste faire un rappel dessus et après on va rentrer plus dans la description de l'organisation, ce sur quoi, je pense, vous allez vouloir avoir bien sûr des échanges. L'agenda de communication et des actions RH pour le versant Nord. Vous le verrez, ça illustre ce que je vous ai dit, c'est qu'on a bien plus anticipé les actions que pour le versant Sud. Puis, enfin, l'accompagnement des salariés. Pour la partie bilan emploi, je ne l'ai pas mis dans ce document-là puisque ça prendrait beaucoup de slides, mais bien évidemment, vous avez tout dans le dossier et je me tiendrai à votre disposition pour les échanges éventuels que vous souhaitez avoir sur le sujet. Les objectifs, les enjeux et les responsabilités des directions de lignes, je tenais juste à vous faire un rappel sur le sujet. Les objectifs, bien sûr, c'est de garantir un haut niveau de sécurité et le respect des dispositions du contrat qui nous lie à l'autorité organisatrice. Ça, c'est la base en tant que responsabilité de l'entreprise ferroviaire, mais aussi la base à respecter vis-à-vis de l'autorité organisatrice, c'est-à-dire de respecter les dispositions du contrat. Les objectifs, c'est de répondre mieux qu'aujourd'hui aux attentes des voyageurs en termes de déplacements, c'est-à-dire la partie Assis, A l'heure et Averti. Bien sûr, on a nos programmes qui correspondent à ces différents termes au sein de l'entreprise – je ne vais pas reparler du programme H00, du programme First, on est totalement dans ces items-là – et de qualité de service proposée tout au long du voyage. Autrement dit, de la vente à l'accueil du client au contrôle à bord et à la prise en charge des clients lorsqu'il y a des situations perturbées par exemple. Les enjeux, c'est de développer la satisfaction client d'une part puisque ce sont quand même eux qui traduiront la satisfaction de notre service et quand on va arriver dans une période d'ouverture à la concurrence, c'est un point plus qu'important pour l'entreprise qui fait

vraiment partie de nos enjeux et bien sûr, comme tout transporteur, la recherche d'augmentation de la fréquentation des TER Hauts-de-France. Les responsabilités des directions de lignes...

M. WATTEBLED, CGT

Excusez-moi de vous interrompre Monsieur, mais j'ai demandé la parole. Je ne sais pas s'il y a un assesseur qui prend en compte les demandes de parole. J'ai demandé la parole juste avant votre présentation, mais je vois que ce n'est pas pris en compte. Excusez-moi d'intervenir comme ça un peu à la sauvage et permettez-moi de simplement demander quelque chose. Cette présentation, une fois de plus, nous ne l'avons pas reçue par courrier ou par mail et en plus elle date du 6 janvier 2020 donc je pense qu'on aurait peut-être pu l'avoir avant et on aurait pu au moins lire en même temps ou l'analyser en même temps que vous la présentez. Je voulais simplement dire ça avant votre présentation. Merci beaucoup.

M. QUILLET, Responsable projet DL

Merci, Monsieur WATTEBLED. Je suis désolé pour le 6 janvier 2020, elle ne date pas du 6 janvier 2020, c'est juste que j'ai repris un fond d'écran d'une ancienne présentation. J'ai terminé la présentation hier et en réalité ce n'est pas le fait de ne pas vouloir vous l'envoyer, c'est simplement que j'ai cherché justement au regard des différentes remarques que j'ai pu avoir sur d'autres dossiers en retour. C'est la discussion que vous avez eue tout à l'heure avec Monsieur RABIER. On s'était dit qu'en distanciel, c'était bien d'avoir un support de présentation PowerPoint qui reprenait certains éléments du dossier, mais ce n'est pas un document supplémentaire qui vous apporte des éléments complémentaires au dossier qui est beaucoup plus complet que ce que je vous projette. C'est simplement pour pouvoir avoir un support ensemble et pour pouvoir avoir un focus sur les points importants du dossier. C'est un élément complémentaire que j'ai voulu apporter cette semaine pour pouvoir présenter de manière plus confortable puisque nous ne sommes pas rassemblés dans une même salle. Je me permets donc de continuer.

Les responsabilités des directions de lignes, c'est là que je veux quand même souligner la différence effectivement par rapport aux établissements actuels que vous connaissez. Une direction de lignes, elle a une responsabilité de producteur. C'est-à-dire qu'effectivement elle réalise un certain nombre de prestations pour son compte, mais ça, c'était déjà le cas pour les établissements, ce n'est pas la grande nouveauté, pour le compte des autres directions de lignes. Ce que je veux dire par là c'est que même si on met en œuvre des directions de lignes, ce ne sont pas des entités qui travaillent à 100 % que pour elles. Il y a bien des imbrications entre les différentes directions de lignes. On ne peut pas travailler seul de son côté et ça, c'est quand même important à souligner parce que j'entends par moment dire que les directions de lignes créent en fait des sortes de petites entreprises, de petites entités à part entière. Il faut bien comprendre que, si je prends l'exemple des roulants notamment, les roulements ne sont pas à 100 % hermétiques par direction de lignes, loin de là. On est plutôt sur du 65/35, 70/30. Donc, il y a bien une imbrication, en tant que producteur de réalisation de la production, entre les directions de lignes. La direction de lignes est également responsable en tant que distributeur d'un portefeuille de points de vente et de points d'arrêt. Elle assure donc le pilotage de la qualité sur ces différents points par les agents qui font partie de ces équipes, mais aussi en sollicitant

des partenaires comme, par exemple, Gare & Connexions ou ça peut être aussi l'infra circulation qui, à certains endroits, preste pour nous. La direction de lignes en tant que transporteur est responsable d'un portefeuille de trains. Être responsable d'un portefeuille de trains, ça ne veut pas dire qu'on en assure à 100 % sa production. Je vais juste donner des exemples que l'on va voir après sur les différentes listes de portefeuilles de lignes puisque les portefeuilles de trains correspondent aux portefeuilles de lignes. Si je prends par exemple les ex Intercités du Paris – Calais ou du Paris – Maubeuge qui sont dans le portefeuille de trains de la direction lignes Paris Hauts-de-France, si on regarde a contrario les agents qui produisent ces mêmes trains, il y a une grande partie de ces trains qui sont produits pour le Paris – Calais par des Calaisiens donc par des agents de la future direction de lignes Lille – Littoral et il y a, pour le Paris – Maubeuge, une majorité des agents d'Aulnoye ou d'Hirson qui produisent les trains Paris – Maubeuge qui seront du portefeuille de la direction de lignes Paris Hauts-de-France. Encore une fois, il y a des responsabilités en tant que transporteur. Autrement dit, en termes de pilotage de la réalisation de la qualité du service sur ces trains-là, bien sûr c'est bien une direction de lignes qui est responsable, mais par contre elle va forcément devoir travailler avec les autres directions de lignes puisque les agents des autres directions de lignes produisent certains services sur le portefeuille de l'autre direction de lignes. Enfin, et ça, c'est quand même une grande nouveauté puisqu'avant c'était plus regroupé au niveau de la direction contrat et de la région, la direction de lignes est responsable des relations institutionnelles locales sur son périmètre géographique. Ça, c'est assez nouveau et c'est pour ça que, dans le dossier, vous voyez un transfert des postes de responsables de lignes qui étaient rattachés à la direction contrat dans les différentes directions de lignes du versant Nord et ils deviennent des pilotes satisfaction client, donc ça répond en fait à cette nouvelle responsabilité des entités opérationnelles qui est de s'occuper des relations institutionnelles locales, la relation avec l'autorité organisatrice restant par contre dans le carcan de la direction régionale, bien évidemment. Vous allez me dire que le nom des villes est en petit, mais c'est normal puisque c'était difficile de faire passer une grande carte comme ça sur une seule feuille, mais cette carte-là peut être envoyée sur un support électronique, si vous le souhaitez, par la suite. En tout cas, on voit bien, de toute façon, les délimitations des différentes directions de lignes. Là, on est plutôt sur une carte de responsabilités des lignes et des équipes au sol puisque forcément on n'aurait pas ce découpage-là si on parlait des roulants. Donc, voyez un petit peu les secteurs géographiques et donc du coup c'est sur ces secteurs-là que les relations institutionnelles se feront par direction de lignes des cinq directions de lignes du TER Hauts-de-France. J'ai essayé de vous découper un petit peu la carte. Là, on est sur le périmètre géographique de la direction de lignes Lille – Artois – Douaisis sur cette première carte. Vous voyez, bien sûr, Lille Flandres avec pour sites principaux Béthune, Lens, Douai, Arras. Si on regarde la carte suivante, on est sur la future direction de lignes Lille – Avesnois avec donc les différentes lignes qui font partie du portefeuille de lignes de la direction de lignes avec comme sites principaux en termes de production : Valenciennes, Aulnoye. Vous avez également des gares comme Hirson, comme Maubeuge, Jeumont aussi où on a des équipes au sol. Hirson, on a également un roulement d'ASCT. Enfin, la future direction de lignes Lille – Littoral. Vous voyez la partie cartographie des lignes et des sites principaux de la future direction de lignes Lille – Littoral. Ça sera son périmètre géographique en termes de relations institutionnelles et de responsabilité de lignes

également. Ça nous permet de voir vraiment, de visualiser les lignes qui font partie du portefeuille, donc vous l'avez sous forme de liste juste après. Je vous ai mis exactement les lignes du SA 2020. Les lignes du réseau qui font partie du portefeuille de lignes de la direction de lignes Lille – Artois – Douaisis qui regroupe dix-sept lignes. Comme vous le voyez, c'est un portefeuille qui comprend des lignes CITI, des lignes CHRONO et des lignes PROXI. C'est forcément le plus gros portefeuille des directions de lignes du versant Nord. Juste après, je vous ai mis également – vous avez bien sûr les mêmes listes dans le dossier – les lignes qui font partie du portefeuille affecté à la direction de lignes Lille – Avesnois donc dix lignes. Vous avez également, dans la segmentation, les trois types de lignes puisque vous avez des CITI, des CHRONO et des PROXI également. Enfin, pour Lille – Littoral, qui est quand même sur un territoire assez étendu, qui regroupe quinze lignes donc également avec une ligne CITI qui est Lille Flandres – Hazebrouck plus, derrière, les lignes CHRONO et PROXI de son territoire. Comme ça, vous avez vraiment toutes les lignes qui sont de la responsabilité de chacune de ces futures directions de lignes et vous pouvez voir exactement le périmètre de responsabilité de chaque direction de lignes. Les grands principes guidant le choix de structure des directions de lignes, on en a parlé tout à l'heure, c'est un sujet que vous avez déjà. Je ne l'ai pas modifié puisque les principes sont restés les mêmes. On est sur une logique de découpage basée bien sûr sur les plus voyageurs puisqu'on parle de lignes et sur une plus grande dédicace des moyens, un regroupement des métiers bien sûr, de l'escale, de la Traction, des trains, de la vente, dans une même entité opérationnelle. Cela se fait de deux manières différentes, on va le voir juste après effectivement puisqu'on a une différence entre un modèle et un autre sur le nombre de niveaux hiérarchiques, on va y revenir après. Puis, on a un management centré autour du client en rattachant un service satisfaction client aux entités opérationnelles qui est un nouveau service avec un objectif ambitieux d'impact, bien sûr, sur le NPS, sur la satisfaction client, je l'avais mis dans les enjeux tout à l'heure, mais également aussi un objectif de rapprochement au niveau des territoires, notamment au niveau des relations institutionnelles locales. On parlait juste avant, et vous l'avez évoqué juste avant, effectivement il y a deux types de directions de lignes dans la description de l'organisation. Vous avez des directions de lignes à deux niveaux hiérarchiques. Autrement dit, vous avez le directeur de lignes et vous avez les managers opérationnels qui lui sont rattachés directement. On parle là des directions de lignes qui se trouvent entre 300 et 350 personnes. On parle donc des directions de lignes, bien sûr, Étoile d'Amiens, on parle des directions de lignes dans les nouvelles Lille – Avesnois et Lille – Littoral. La direction de lignes Lille – Artois – Douaisis sera une entité à trois niveaux hiérarchiques. Donc, de la même façon que l'entité direction de lignes Paris Hauts-de-France qui était également à trois niveaux hiérarchiques. On a donc le directeur de lignes, les dirigeants de secteur avec un secteur Traction conduite et deux secteurs relation client. Cette entité opérationnelle sera constituée de trois secteurs puisque sur Paris on est sur quatre secteurs, donc un secteur relation client basé à Lille qui correspond approximativement à l'UO, aujourd'hui, de Lille, de l'ERC et un secteur relation client qui correspond à l'UO centre dont le siège se trouvera sur Douai. Enfin, le secteur conduite, le siège se trouvera toujours à Lille-Fives, correspond aujourd'hui à l'UP actuelle de Lille. Donc des évolutions quand même dans cette nouvelle organisation pour essayer de faire un focus sur les différences par rapport à un établissement actuel. Il y a eu la création de deux postes de directeurs de lignes adjoints. Aujourd'hui, vous aviez des

établissements où vous aviez un directeur d'établissement, un directeur d'établissement adjoint. Là, on est sur deux adjoints, je parle pour toutes les directions de lignes, après on verra la différence, la nuance entre les deux niveaux et les trois niveaux. Vous avez donc un directeur de lignes adjoint performance opérationnelle et un directeur de lignes adjoint satisfaction client. J'en ai un peu parlé tout à l'heure. Le directeur de lignes adjoint performance opérationnelle a, en équipe, un service performance opérationnelle qui est en charge de mesurer l'amélioration du service aux voyageurs sur les items Assis, A l'heure et Averti. C'est pour ça que l'on verra dans les organigrammes ensuite que vous avez un responsable H00 composition des trains donc on est sur le « assis » et « à l'heure » et vous avez un responsable information Voyageurs, un responsable First qui est plus sur l'item « Averti » au sein de son service. La différence entre une trois niveaux et une deux niveaux hiérarchiques c'est que sur la trois niveaux hiérarchiques, le nombre de lignes étant plus grand et le nombre d'équipes également, il y a également des assistants qui sont en dessous de ces deux responsables-là. Vous avez un assistant, mais on le verra tout à l'heure, IV travaux en dessous du responsable IV et vous avez un analyste en dessous du responsable H00 compo dans la DL trois niveaux hiérarchiques. Le directeur de lignes adjoint satisfaction client, lui, sera en charge du service satisfaction client qui aura pour rôle de mesurer l'amélioration de la qualité de service, de la satisfaction client, de ce qu'on a en indicateurs externes bien sûr et de proposer des plans d'action sur le périmètre de la direction de lignes répondant aux objectifs fixés d'une part par la direction commerciale et marketing de la BU TER Hauts-de-France et de la direction déléguée des opérations, mais devra également contribuer, de manière locale, au développement commercial de la direction de lignes en mettant en place des plans d'action locaux, bien sûr en lien avec la politique commerciale régionale. Mise en place d'une cellule sécurité ou d'un référent sécurité. Je veux revenir sur ce point-là puisque tout à l'heure j'ai entendu parler de référent sécurité roulants. Ce n'est pas un référent sécurité roulants dans les directions de lignes deux niveaux hiérarchiques. Je m'explique. Vous avez, sur les trois niveaux hiérarchiques, comme on a laissé le niveau dirigeant de secteur, qui est l'équivalent du niveau DUO, vous avez une cellule sécurité composée d'un dirigeant de cellule qualif G et d'un référent sécurité ou un assistant de sécurité qualif F. Là, c'est une cellule avec deux personnes, mais on conserve bien sûr, sur les trois niveaux hiérarchiques, des dirigeants de secteur donc le niveau hiérarchique DU. Sur les deux niveaux hiérarchiques par contre, comme vous l'avez souligné, on n'a plus de dirigeants de secteur donc du coup quand le groupe de travail, et vous pourrez échanger également tout à l'heure éventuellement avec Xavier FOURNIEZ aussi présent, mais on s'était dit que la partie Traction avait des spécificités notoires et en termes de sécurité notamment et qu'il fallait avoir un expert effectivement Traction pour appuyer le directeur de lignes qui n'est pas toujours issu du métier Traction, pour appuyer sur les deux niveaux hiérarchiques vu qu'il n'y a plus de dirigeants de secteur. Donc, sur les deux niveaux hiérarchiques, vous avez un poste d'adjoint sécurité production roulants qui sera, comme le dit son nom, très orienté roulants sur la sécurité et sur la production. Donc, dans les échanges, mais je peux déjà dire que ce sera des profils Traction. Par ailleurs, vous avez un référent sécurité qui sera d'ailleurs le N-1 de l'adjoint sécurité production roulants qui lui aura plus, je dirais, un profil filière 27. L'objectif étant, bien sûr, de cumuler les diverses compétences et d'avoir toutes les compétences au sein des sièges des directions de lignes deux niveaux hiérarchiques

pour justement renforcer les connaissances métiers et notamment du fait de ne plus avoir de dirigeant de secteur dans ces organisations. Enfin, la mise en place d'un conseiller RH dans toutes les directions de lignes. On est sur un poste qui correspond aujourd'hui aux délégués RH des établissements. Là, du coup, le nombre sera un peu plus élevé puisqu'on passe... avant on avait trois entités, les deux ERC et puis l'ET. Là, on passe à cinq directions de lignes donc il y aura cinq conseillers RH. Donc, un conseiller RH dans chaque direction de lignes pour pouvoir d'une part effectivement accompagner les transformations, on en a besoin actuellement, pour faciliter l'interface entre chaque DL, mais aussi avec le hub RH et pour traiter bien évidemment les sujets RH de la direction de lignes et notamment en lien également aussi avec les élus. J'ai un peu devancé cette slide, mais sur les trois niveaux hiérarchiques, là on est sur une structure qui ressemble, on garde trois niveaux hiérarchiques, donc qui ressemble à ce que vous connaissez aujourd'hui. Le nom a changé, mais le dirigeant de secteur conduite, forcément vous pouvez l'assimiler à un chef d'UP sur les trois niveaux hiérarchiques. En revanche, sur les deux niveaux hiérarchiques, effectivement il y a eu un travail effectué puisqu'on modifie ce que l'on connaît aujourd'hui des établissements, on n'a plus que trois niveaux hiérarchiques, donc effectivement le poste qu'on appelait référent Traction au départ s'est transformé en adjoint sécurité production roulants. C'est son appellation définitive. C'est un poste d'adjoint supplémentaire sur les directions de lignes deux niveaux hiérarchiques justement du fait qu'il n'y a plus de dirigeants de secteur. Ce poste aura des missions dans les domaines de la production et de la sécurité, sur les métiers de la conduite, mais je rajoute aussi sur les métiers ASCT également. Le référent sécurité, lui, bien sûr, aura l'autre partie, la partie sécurité et travaillera d'ailleurs avec l'adjoint sécurité production roulants. Donc, ces deux postes tels qu'ils ont été redéfinis pour les directions de lignes à deux niveaux hiérarchiques n'existaient que partiellement dans la direction Étoile d'Amiens puisque la direction de lignes Étoile d'Amiens a commencé simplement du fait qu'elle n'avait pas le métier conduite pour le moment avec un référent sécurité, mais elle n'avait pas encore d'adjoint sécurité production roulants. Enfin et pour que les choses soient complètes puisqu'il ne faut pas oublier que la disparition des établissements ET Hauts-de-France et ERC Nord-Pas-de-Calais tels qu'on les connaît aujourd'hui, vous savez qu'il reste des postes fonctionnels notamment au sein de l'ET puisque l'ERC avait déjà perdu ses pôles fonctionnels puisque quand il y a eu la mise en place du hub RH il y avait déjà eu tout un travail de fait, mais pour être complet sur les postes qui vont être transférés et pour que vous ayez une vision globale des choses sur les postes qui vont être transférés sur d'autres entités. Ce ne sont pas des suppressions de postes. La direction sécurité va récupérer les personnes du pôle QSE de l'ET Hauts-de-France. Le hub RH va récupérer et redispacher les missions des assistantes RH de l'ERC, mais aussi la cellule primes Traction au sein de ses équipes. La direction des opérations va mettre en place une cellule régionale métiers composée aujourd'hui des quatre chargés d'affaires qui sont déjà à la direction des opérations, mais avec également deux postes complémentaires : un responsable de cellule régionale et un responsable métier ASCT qui intégrera cette cellule régionale. C'est pour vous donner une vision complète de ce qui sort des entités opérationnelles, mais qui arrive dans les entités de direction de la BU TER Hauts-de-France et on pourra bien sûr avoir des échanges dessus, si vous le souhaitez, juste après. L'organigramme de la direction de lignes Lille – Avesnois au 1<sup>er</sup> février 2021, comme vous pouvez le voir, contrairement à une

direction de lignes à deux niveaux hiérarchiques du versant Sud comme on l'avait fait avec l'Étoile d'Amiens, vous avez notamment la création du poste d'adjoint sécurité production roulants qui n'existait pas sur l'Étoile d'Amiens puisqu'on n'avait pas encore mis tous les métiers, donc il y a bien un investissement sur cette partie-là pour justement faire en sorte de bien avoir toutes les compétences au niveau du siège. Pour les autres postes, c'est déjà ce que vous avez connu sur le versant Sud, c'est-à-dire un adjoint performance opérationnelle avec en dessous un responsable H00 compo et un responsable First pour les deux niveaux hiérarchiques. Encore une fois, quand on sera sur les trois niveaux, vous verrez qu'il y a des assistants supplémentaires. Pour la partie satisfaction client, vous avez un pilote satisfaction client qui n'est autre que l'évolution du poste de RDL aujourd'hui rattaché à la direction contrat et un pilote relation client. Donc, pour vous faire la part des choses, le pilote satisfaction client s'occupe plus des sujets externes, notamment aussi s'il faut aller voir des associations d'usagers ou des maires, c'est le pilote satisfaction client qui s'occupe de toute cette partie-là. Le pilote relation client, lui, s'occupe plus des sujets internes. Autrement dit, de faire le lien entre par exemple les DPX et la direction commerciale et marketing sur les évolutions de gamme tarifaire par exemple ou autres ou de nouveaux outils de relation client. Deux assistants logistiques CSIE sont rattachés également à l'adjoint dans l'équipe de l'adjoint satisfaction client. Ils sont présents dans chaque direction de lignes. À ne pas confondre avec les agents de la cellule d'appui, donc ce qu'on appelle la cellule MS aujourd'hui au sein des UP Traction, les postes sont toujours existants également et ces postes-là seront rattachés aux DPX lignes référents. C'est-à-dire que dans chaque direction de lignes à deux niveaux hiérarchiques, il y a un DPX lignes référent qui managera également cette cellule d'appui qui est plutôt sur des missions conduite. Le centre de supervision, je vous l'ai mis en rose, c'est juste pour indiquer qu'il y aura un centre de supervision sur Valenciennes. Un projet est en cours et c'est pour vous montrer le rattachement. Vous voyez également le nombre de DPX par site. C'est exactement le nombre de DPX qu'on a aujourd'hui dans les établissements. Je le rappelle, le projet directions de lignes n'a pas vocation à modifier le nombre de DPX, ce n'est pas le sujet. Là, on était vraiment sur des sujets de réorganisation, de sièges d'entité, mais forcément je les ai remis pour que vous voyiez le nombre de DPX qu'ils soient relation client, donc relation client ça correspond aux métiers escale, vente, trains et puis bien sûr les DPX lignes pour la partie Traction sur les différents sites. De la même façon, dans le dossier, vous avez également l'organigramme de la direction de lignes Lille – Littoral qui est construit de la même manière. C'est-à-dire avec un adjoint sécurité production roulants, en dessous un référent sécurité et puis les services performance opérationnelle et satisfaction client au niveau du siège, bien sûr toujours un conseiller RH rattaché à chaque directeur de lignes et puis à chaque fois une cellule d'appui, deux assistants logistique CSIE et un centre de supervision qui devra se trouver, pour la direction Lille – Littoral à Calais avec la répartition des différents DPX qu'ils soient relation client ou DPX lignes sur les différents sites. Sur Lille – Artois – Douaisis, je vous ai mis l'organigramme en plusieurs parties parce que sinon je pense que ça serait illisible sur une seule page puisque là on est sur un organigramme plus important puisqu'on est sur une trois niveaux hiérarchiques il y a plus de noms, plus de personnes. Comme pour le versant Sud, est rattachée à la cellule sécurité quelque chose que vous ne voyez pas sur les directions de lignes deux niveaux hiérarchiques, ce sont les formateurs train vente et escale vente. Donc, ces formateurs sont des

formateurs qui sont en plus des formateurs de la direction sécurité qui eux sont en contrat avec l'Université du Service, avec l'UDS. Autrement dit, tout ce qui est cahiers des charges de formation et autres restent bien maîtrisés au niveau des formateurs qui sont en contrat avec l'UDS. Par contre, tout ce qui est déploiement de la formation, on a en renfort, sur le versant Nord, puisque ces deux formateurs vont prêter pour tout le versant Nord, un formateur train vente et un formateur escale vente qui est rattaché à la direction de lignes Lille – Artois – Douaisis, un conseiller RH et là, par contre, à la différence bien sûr des deux niveaux hiérarchiques, vous voyez, vous avez toujours les adjoints performance opérationnelle et satisfaction client. En revanche, vous n'avez pas d'adjoint sécurité production roulants puisque vous avez des dirigeants de secteur. Je vous ai donc parlé tout à l'heure de trois secteurs. Le secteur 1, relation client, dont le siège est basé à Lille et qui sera d'ailleurs à côté du siège de la direction de lignes Lille – Artois – Douaisis. Le dirigeant de secteur 2, relation client, qui se trouvera à Douai pour le secteur relation client du centre et puis le dirigeant de secteur conduite qui se trouvera à Lille-Fives là où se trouve aujourd'hui le chef d'UP Traction. Donc, ce que je vous ai indiqué tout à l'heure, la différence avec une deux niveaux hiérarchiques c'est que vous avez en plus un analyste qui est le N-1 du responsable H00 compo et un assistant IV travaux sur la DL Lille – Artois – Douaisis qui est une DL à trois niveaux hiérarchiques. Vous ne trouverez pas ces deux postes-là sur les deux niveaux hiérarchiques. Je n'ai pas mis le nombre de personnes parce qu'il n'y a pas de changements au niveau de l'équipe, mais c'est pour vous montrer qu'il est rattaché à l'adjoint performance opérationnelle. Pour le côté satisfaction client, vous avez donc une différence par rapport aux deux niveaux hiérarchiques, c'est que vous avez toujours un pilote satisfaction client parce qu'au niveau du territoire, il est assez ramassé finalement le territoire de cette direction de lignes trois niveaux hiérarchiques. Donc, ça correspond à un territoire aujourd'hui rattaché à la direction de contrat. En revanche, la différence c'est qu'il y a deux pilotes relation client puisqu'il y a beaucoup plus d'équipes, notamment d'équipes au sol, mais aussi un nombre de roulants plus important donc il fallait forcément doubler le nombre de postes de pilotes relation client qui travaillent sur les sujets internes. Ils sont tous les deux basés à Lille, mais on va dire qu'il y en a un qui s'occupera essentiellement du secteur relation client de Lille et l'autre du secteur relation client centre qui se trouvera à Douai. Vous avez également les agents du BAC qui sont rattachés au directeur de lignes adjoint satisfaction client. Donc, les deux agents du BAC aujourd'hui que vous avez à Lille qui ne changent pas de fonction, qui seront toujours à Lille et qui seront toujours en entité opérationnelle. Aujourd'hui, ils sont dans l'ERC et demain ils seront rattachés à la direction de lignes Lille – Artois – Douaisis même si, effectivement, il y a un BAC par versant donc forcément leurs missions ne changent pas, ils s'occupent toujours des agents du versant Nord. Vous voyez un petit peu, c'est forcément regroupé puisque tous les DPX sont sur Lille. Vous voyez le manque de postes du secteur relation client de Lille. Je suis désolé, j'ai l'impression que les rectangles sont un petit peu remontés sur le document. Vous avez six DPX relation client train, métiers train, et vous avez six DPX relation client escale vente et j'ai rajouté le CRC dedans, le DPX du CRC. Vous avez douze DPX, ce sont les douze DPX que vous avez actuellement sur Lille. Pour le secteur 2 relation client dont le siège se trouvera à Douai puisque les DXP seront répartis sur les différents sites, je suis désolé les chiffres sont également coupés, mais vous les avez de toute façon, de manière conforme, dans le dossier. Vous avez donc les DPX



relation client du site de Douai, d'Arras, de Lens, de Béthune et de Cambrai qui sont rattachés à ce secteur. Le nombre de DPX ne change pas par rapport à ce qui existe actuellement et vous avez également un assistant logistique CSIE qui sera rattaché à ce secteur-là même s'il est basé à Lille puisque le magasin central de la DL se trouve à Lille, mais qui prestera aussi pour ce secteur avec bien sûr un dirigeant de secteur adjoint à chaque fois, que ce soit sur les secteurs relation client ou sur le secteur conduite de Fives où vous avez également, je vous ai remis en rattachement le DPX du service logistique de la Traction qui se trouve à Lille-Fives avec ses agents en dessous ainsi que la cellule d'appui, cellule MS. Je vous ai mis dans le carré la répartition. En fait, il y a deux postes effectivement sur Fives et un poste sur Méricourt puisqu'il y a l'annexe de Méricourt également qui est assez importante. Donc, vous retrouvez bien ces trois postes-là dans l'organigramme et donc la cellule d'appui, contrairement à une deux niveaux hiérarchiques puisque là on n'a pas de DPX lignes référents, la cellule d'appui sera rattachée pour les trois niveaux au dirigeant de secteur adjoint pour Lille – Artois – Douaisis avec un DPX lignes à Douai, les trois DPX lignes de Méricourt et les DPX lignes de Fives. L'organigramme de l'Étoile d'Amiens, je vous ai remis un organigramme que vous connaissez en grande partie aujourd'hui. Simplement, comme vous pouvez le constater, a été rajouté le poste d'adjoint sécurité production roulants qui n'existe pas aujourd'hui dans la direction de lignes tout simplement parce qu'aujourd'hui la Traction fait encore partie de l'ET Hauts-de-France sur Amiens. Je vous ai rajouté également, dans l'organigramme, les DPX lignes d'Amiens, le nombre de DPX lignes qui existent aujourd'hui sur Amiens et qui sont repris dans l'organigramme d'Amiens qui n'a pas changé en dehors du rajout des DPX lignes, du rajout de l'adjoint sécurité production roulants et des agents de la cellule d'appui qui se trouve sur Amiens, donc la cellule MS aujourd'hui. Enfin, la direction de lignes Paris Hauts-de-France, j'ai juste rajouté sur le siège le secteur... enfin je ne l'ai pas rajouté puisqu'il existait déjà partiellement. Si vous vous souvenez, on avait récupéré la partie conduite, la partie Traction, qui venait de Transilien donc Creil – Beauvais. Simplement, le secteur conduite va s'agrandir puisqu'il y a la fusion des équipes de Saint-Quentin – Laon avec Creil – Beauvais. Vous avez une organisation un peu différente de celle de Lille – Artois tout simplement puisque le secteur conduite de Paris Hauts-de-France est assez étendu. Je dirais qu'il y a les sites de Saint-Quentin – Laon géographiquement qui sont relativement éloignés de Creil – Beauvais et donc du coup a été réfléchi avec les équipes conduite, l'encadrement, une organisation qui permet de répondre, d'une meilleure manière territorialement parlant, à l'organisation de ce futur secteur conduite. Aujourd'hui, vous aviez, on va dire des RCUP, qui avaient encore un rôle de DPX et donc du coup on a repris un peu cette organisation-là en mettant des DPX lignes responsables d'annexe ou responsables de résidence, ça dépend quel terme on prend, donc un DPX lignes à la qualif G qui, aujourd'hui, a également des missions de sécurité et d'appui aux dirigeants de secteur de Creil – Beauvais, donc le poste existe déjà. Et puis, le poste de RCUP qui se trouvait sur Saint-Quentin et qui se transforme en DPX lignes, responsable de résidence Saint-Quentin – Laon sur la droite. Vous avez également un DPX lignes référent formation qui est donc le référent du secteur pour la partie formation qui a une UG également sur Saint-Quentin. Après, vous avez DPX lignes à la qualif F, DPX lignes qui ont une équipe complète, qui n'ont pas de missions annexes comme ceux que vous trouvez juste au-dessus. J'ai également remis le DPX lignes du service logistique de Laon qui est donc rattaché au DPX lignes responsable de

résidence Saint-Quentin – Laon avec ses agents en dessous ainsi que les agents de la cellule d'appui. Là, vous avez une cellule d'appui qui se trouve sur deux sites puisque je vous expliquais la complexité géographique du secteur. Vous avez une cellule d'appui qui se trouvera à Creil et une partie de la cellule d'appui qui se trouvera à Saint-Quentin avec un petit changement par rapport au dossier CSSCT. Vous aviez au départ deux qualif D sur Saint-Quentin et deux qualif D sur Creil, ça s'est transformé, comme c'est quand même une grosse cellule d'appui, en un qualif E sur Saint-Quentin qui sera le hiérarchique de toute la cellule d'appui et trois qualif D, donc un qualif D avec lui sur Saint-Quentin et deux qualif D à Creil pour avoir une répartition géographique des ressources. L'agenda de communication des actions RH, là c'est pour vous reprendre un petit peu les différentes dates qu'on a pu avoir, que ce soit avec les instances ou avec l'encadrement ou les dates prévisionnelles puisqu'il y a des choses qui ne sont pas encore passées. La présentation du dossier d'initialisation qui était, je dirais, le dossier qui parlait du projet de manière très macro au départ des cinq directions de lignes en septembre 2019, il y a eu toute la période de travail sur le versant Sud jusque février 2020 en fait et à partir de 2020, je vous ai mis les nouvelles dates qui viennent compléter les rencontres qu'on a pu faire parce qu'il y a aussi eu des travaux entre-deux. Donc, il y a eu la rencontre avec les dirigeants d'unité de l'ERC et des pôles de l'ERC ainsi que la rencontre les CUP, RCUP et les chefs de pôle de l'ET. Il y a donc eu une réunion le 22 juin ainsi que le 25 juin avec l'ET. Pour vous dire qu'on a anticipé bien plus que sur le versant Sud pour illustrer mes propos de tout à l'heure : sur le versant Sud on avait rencontré pour la première fois début octobre l'encadrement et on nous avait dit que c'était trop tardif et donc on prend vraiment en considération les différentes remarques qu'on a pu nous faire sur le versant Sud. La présentation en CSSCT qui était début septembre, malheureusement j'aurais aimé pouvoir déjà avoir plus d'échanges avec vous, mais il y a eu la suspension de séance. Par ailleurs, il y a une tournée terrain qui était prévue fin octobre au début, mais on va même la décaler à début novembre. Ce n'est pas par volonté de décalage, c'est parce qu'on s'était dit que ça tomberait pendant les vacances scolaires, ce qui n'est pas l'idéal pour avoir un maximum de DPX et d'assistants d'UO. Assistants d'UO pourquoi ? Parce que ce sont des gens qui sont majoritairement impactés par la réorganisation donc ils ont beaucoup de questions à poser donc c'est une rencontre importante et même en le faisant début novembre on aura encore un peu d'avance par rapport à ce qu'on avait sur le versant Sud à ce niveau-là. Par ailleurs, il y a la présentation, j'aurais dû inverser les points, que l'on vous fait aujourd'hui en CSE pour la phase échanges et bien évidemment il y aura la partie consultation derrière. On prévoit également, une fois qu'on aura rencontré les DPX et les assistants d'UO de faire des rencontres agents sur les sites principaux des futures entités pour répondre éventuellement à leurs questions ou pour peaufiner certains sujets puisque ça nous permet aussi d'avoir des informations remontantes sur les travaux qu'on a pu commencer. L'accompagnement des salariés, je l'ai séparé en deux sous-thèmes. Il y a la partie communication sur les projets. On voit l'information générale qui peut se faire sous forme de newsletters. Je ne sais pas si tout le monde lit les newsletters, mais de temps en temps il y a des paragraphes qui sont mis dans les newsletters en fonction de l'avancée du projet. Il y a un reporter qui doit sortir prochainement. J'essaye aussi de mettre à jour le SharePoint dédié au projet DL. C'est-à-dire qu'à chaque fois qu'il y a un dossier qui vous est envoyé et qu'on a eu l'instance, derrière je rends le dossier public et je le mets sur le SharePoint

pour que les gens puissent, s'ils veulent avoir des détails puisque les dossiers sont quand même relativement détaillés sur l'organisation, puissent aller voir les dossiers qu'on vous a présentés. Également, il y a des questions/réponses. Ces derniers temps, il n'y en a plus trop. À un moment, il y avait eu pas mal de questions/réponses. Donc, régulièrement je vais voir s'il y a de nouvelles questions et on essaye d'y répondre le plus rapidement possible. La mise en place d'un programme de tournées terrain, c'est ce que je vous disais, à destination des DPX et des assistants d'UO puisque ce sont notamment eux qui sont impactés par le projet. Quand je dis assistants d'UO, ça peut être aussi des postes qui sont rattachés au siège de l'établissement. Et puis, la réalisation des rencontres agents sur les principaux sites du versant Nord, mais aussi sur les sites d'Amiens et de Saint-Quentin, je tiens à le préciser, pour la partie intégration de la Traction puisque les directions de lignes existent déjà, mais il y a intégration de la Traction sur les directions de lignes du versant Sud et donc il y aura également des rencontres sur ces sites-là. Enfin, la réalisation d'un livret pour les agents en amont de la mise en œuvre des directions de lignes qui va permettre, le moment venu, d'avoir les noms des différents interlocuteurs qu'ils pourront avoir non seulement au sein de la direction de lignes, mais aussi les personnes qui s'occuperont de la direction de lignes dans les différents hubs. Je pense notamment au hub RH puisqu'il y a parfois des sujets RH où les agents peuvent être un peu perdus sur qui est mon interlocuteur pour tel ou tel sujet. Donc, au même titre qu'on a fait un livret pour les directions de ligne du versant Sud, il y aura aussi un livret par direction de lignes du versant Nord qui permettra de donner des informations. Ce sera un livret pour les agents sur la nouvelle entité opérationnelle, son organisation, le rôle de chaque service et également le nom et les contacts des personnes dont ils auront besoin d'avoir connaissance en termes de contacts. Après, il y a la partie accompagnement RH des salariés impactés par le projet et donc là il y a la réalisation d'entretiens découverte, donc on est dans le RH 910, pour les salariés en fonction des besoins et par la suite, bien sûr, des réalisations d'entretiens de construction de projet de mobilité pour les salariés en fonction des gens qui sont impactés et qui ont besoin d'avoir ces entretiens-là. En parallèle ce ces entretiens effectués par le hub RH il y a également, bien sûr, des entretiens qui seront donnés aux différentes personnes qui postulent sur des offres de postes qui ont été mises sur VISEO pour pouvoir couvrir les postes. Sur cette partie-là, je fais un petit aparté, il y avait une demande, je me souviens, au moment des directions de lignes du versant Sud, de Monsieur LAMBERT, d'avoir une sorte d'état des lieux des personnes impactées et des personnes qui retrouvent bien un poste. Encore une fois, je n'ai pas oublié cette demande et nous allons bien sûr, en échange avec Monsieur RABIER, répondre favorablement à cette demande et j'irai même plus en amont de ce qui avait pu être fait sur le versant Sud. Pour pouvoir par contre donner un état des lieux, il faut que les entretiens aient lieu, bien évidemment. Donc, ils commencent, vous avez vu tout à l'heure le rétro planning, au mois d'octobre puisque les postes ont été mis le 14 septembre sur VISEO, donc le temps de recevoir les différentes personnes qui postulent sur les différents postes et le temps de faire les choix pour pouvoir réellement évoquer les différentes mises en place et les différents points de chute pour les personnes qui auraient un poste qui serait impacté par le projet. Impacté ne veut pas dire supprimé. Impacté veut dire plusieurs choses. Ça peut être un poste supprimé parce qu'il se transforme complètement en autre chose. Ce peut être un poste impacté parce que le rattachement du poste même si les missions au sein du

poste restent approximativement les mêmes, le rattachement change. Par exemple, je pense aux postes d'assistantes RH de l'ERC qui vont être transférés au hub RH. Ça, ce sont des postes impactés. Ça peut être parfois une modification du périmètre des missions simplement, même si majoritairement le poste reprend les missions d'un ancien poste. Tout cela, ce sont des postes impactés, ce ne sont pas nécessairement que des suppressions. J'ai essayé de vous remettre en frise les différentes dates importantes, que ce soit en termes de recrutements, en termes d'actions RH que l'on va mener tout au long de l'avancée des travaux. Il y a eu, bien sûr, nos différentes dates de rencontre. Vous voyez, la CSSCT mutualisée. Encore une fois, on avait eu le reproche, sur le versant Sud, d'avoir démarré les entretiens, de découverte notamment, juste avant la tenue de la CSSCT. Vous remarquerez qu'on a tenu compte de cette remarque pour le versant Nord puisque les entretiens découverte n'ont été lancés qu'à partir du 14 septembre pour le versant Nord, mais l'idée c'est quand même d'anticiper le plus possible pour pouvoir avoir plus de temps avec les gens dont le poste est impacté, pour avoir les réflexions et pour qu'ils puissent se positionner sur les nouveaux postes. Donc les offres de postes ont été mises sur VISEO à la même date à laquelle on démarrait la campagne des entretiens découverte. La présentation du dossier aujourd'hui en CSE, le 7 octobre pour la phase échanges. Puis, derrière, le début de campagne de recrutement qui va démarrer là, ces jours-ci. Après, bien sûr, il y aura la date du vote au CSE. Je ne vous ai pas remis les dates de rencontre DPX, assistants d'UO, dont on a discuté avant, mais il y aura aussi ces moments importants d'échanges avec les gens et puis, également, les rencontres agents à partir de fin novembre. De manière très générale, vous pouvez constater, en fonction des différents types de rencontres ou d'échanges, qu'on a anticipé au minimum d'un mois voire plus pour certaines choses le calendrier par rapport à ce qu'on avait pu faire sur le versant Sud parce que justement on nous avait fait la remarque que le calendrier était trop compact, trop serré et on a décidé d'étendre un petit peu ce calendrier pour pouvoir avoir plus d'échanges, plus en amont, avec notamment l'encadrement et les assistants d'UO aussi qui vont faire partie des gens qui seront forcément impactés par le projet. Les rencontres agents sont importantes également puisqu'il faut forcément qu'ils soient au courant de l'organisation de leur future entité, mais encore une fois, les équipes opérationnelles et les DPX ne sont pas impactés par le projet ou très à la marge et, quand ils le sont, des groupes de travail sont mis en place. Je pense notamment aux équipes vente. Les agents bien sûr qui sont en roulements dans des gares, on ne modifie pas les LPA, mais ce qui peut arriver c'est qu'il y ait un rattachement des gares légèrement différent quand une équipe se trouve avec une partie à cheval sur deux directions de lignes. Donc, on a mis en place un GT qui a eu pour première date le 29 septembre et qui a eu lieu le 29 septembre. Il permet de travailler avec chaque DPX et avec les DUO sur l'équilibrage des équipes, sur le découpage de ces équipes-là. Ça ne concerne pas toutes les équipes, bien sûr. Il y a des équipes qui n'ont pas du tout de changements de périmètre, mais les quelques équipes qui étaient concernées, on essaye de redistribuer les choses pour justement éviter - et même parfois ça rééquilibre des équipes qui commencent à être petites - d'avoir une équipe énorme et à côté une équipe ridicule ou trop petite pour pouvoir être maintenue. Effectivement, on n'est pas dans cet objectif-là. L'objectif c'est vraiment d'équilibrer les équipes et d'essayer de trouver la meilleure organisation possible et de répartition des réserves,

puisque du coup ça peut modifier un peu la répartition des réserves, pour ces futures organisations. Je vous remercie et je redonne la parole à Monsieur le Président.

M. RABIER, Président

Merci, Arnaud, pour cette présentation très précise et très complète. Avant de prendre toutes les questions et d'entamer les échanges, je voulais quand même revenir sur la déclaration de l'UNSA. Il y a quand même eu un certain nombre d'éléments donnés qui, je pense, y répondent, mais qu'a dit l'UNSA ? Un dossier complexe, oui. On rebâtit un nouveau modèle d'organisation du TER Hauts-de-France. Un nouveau modèle qui ne sort pas uniquement des réflexions du Comité de direction des Hauts-de-France, vous le savez, puisque c'est un modèle, en réalité, national et qui a été décidé par la direction générale il y a maintenant plusieurs années. D'ailleurs, nous sommes une des dernières régions, en réalité, à le mettre en œuvre. Au-delà du retour d'expérience sur les deux premières directions de lignes qui a déjà été fait chez nous et avec les correctifs et les prises en compte d'un certain nombre de points, il y a eu un retour d'expérience également national qui a pointé notamment, et on y a été attentifs, un certain nombre de particularités Traction sur la sécurité... En tout cas, nous, dans nos directions de lignes sur Hauts-de-France, je peux vous dire qu'on y a prêté une vraie attention comparativement à ce qui a pu être monté dans d'autres régions qui sont parties, je dirais, plus vite dans ce modèle. On considère, c'est là qu'on va sans doute être en débat, mais on considère que c'est une force pour le TER Hauts-de-France. C'est effectivement une organisation qui bouscule des repères, mais c'est une force par rapport aux défis actuels et surtout à ceux qui viennent demain. On fait une différence entre l'organisation et la perturbation de la production. Tout à l'heure, la délégation UNSA disait « on a des difficultés sur le Y Picard... ». Malheureusement, ces difficultés, oui, elles sont là, mais elles ne sont pas nouvelles, elles datent de plusieurs années et au fond ce n'est pas la seule organisation qui permet de plus vite réparer les 22 000... on le sait tous et l'essentiel de nos gros sujets de production, on en parle dans les CSE réguliers, ce sont quand même les difficultés Réseau, il faut dire les choses, et en ce moment matériel avec les plans d'action tout récents qui sont en train d'être mis en œuvre par la direction des opérations chez nous. Là, vous en conviendrez, en tout état de cause, l'exercice de construire un nouveau modèle d'organisation par direction de lignes n'impacte pas du tout le Technicentre et n'impacte pas la SA Réseau. On est vraiment dans la partie, j'ai envie de vous dire, métiers relation client et conduite. On a en place, demain, un modèle d'organisation qui fait un focus sur comment on s'occupe des clients, des associations, et ce modèle, pour la première fois depuis longtemps, il ramène sur le terrain des dirigeants. J'entendais tout à l'heure dans la déclaration qu'il y a moins de proximité, je ne vis pas les choses comme ça. Pour ceux qui connaissent Perspective, on a au huitième un certain nombre de directions d'établissement, que ce soit établissement Traction ou ERC Nord-Pas-de-Calais. Demain, un certain nombre de ces postes-là, quelque part, se répartissent dans les nouvelles directions de lignes et se retrouvent à Lille BV, se retrouvent à Valenciennes ou à Calais. Il y a quand même, si vous voulez, plus d'entités demain qu'aujourd'hui alors que l'histoire nous a montré, ces quinze ou vingt dernières années, qu'à chaque fois on créait de gros établissements qui n'étaient peut-être pas si simples à piloter. Là, on a quand même cette idée de remettre des dirigeants de premier plan et des équipes sur des villes comme Valenciennes comme on l'a fait à Avesnois, Amiens et à Paris. À Paris avec un enjeu qui était : le TER n'était pas suffisamment présent à Paris puisque c'était plutôt une organisation Voyages qui

opérait pour notre compte, mais quand même avec des points de fragilité pour TER. Ça, ce sont des éléments qu'il faut qu'on ait tous en tête à ne pas mélanger avec d'autres dossiers en cours, que ce soit les sujets matériels, que ce soit les sujets de la commande... Là, on est sur un nouveau modèle. On est plutôt à passer à la fin. C'est une chance, on a pris le temps entre il y a plus d'une année et tout ce qu'il s'est passé. On estime donc que le travail de fond avec les différents interlocuteurs, y compris avec vous, est quand même réalisé et qu'on a eu du temps en tout cas pour bien le faire et on se donne du temps entre le moment où on le travaille en instance et le moment où on le met en œuvre. C'était souvent d'ailleurs des remarques. On avait parfois des dossiers qu'on présentait et un mois plus tard ils étaient déjà mis en œuvre, les choses étaient très avancées, en tout cas au niveau du calendrier. Là, on est en octobre et on est finalement sur un dossier du 1<sup>er</sup> février. J'ai envie de vous dire que l'accompagnement humain qui est quand même un facteur très, très important dans ce type de dossiers, comme l'a expliqué Arnaud QUILLET, va se faire dans les semaines et mois qui viennent dans de meilleures conditions parce que justement on aura travaillé plus en amont. On y va pour les questions. Karim, si tu peux ordonnancer tout cela.

#### M. SERHANI, Relations Sociales

Il y a quelques commentaires et questions et après il y a pas mal de demandes de prise de parole donc j'ai pris la liste. On avait comme commentaires un premier commentaire de Monsieur SMAGHUE qui dit : « Comment le dossier présenté peut-il être aussi approximatif sur le nombre d'agents ? Je lis 300 à 350 sur une DL et environ 700 sur une autre ». Après, un autre commentaire de Madame BASSEZ qui dit « On ne vous comprend plus. ». Monsieur DECLERQ qui dit « Qu'entendez-vous par roulants ? ». Après, nous avons des demandes de parole que j'ai notées. Monsieur SMAGHUE demande qui sont les clients. Monsieur SMAGHUE qui demande avec qui se fera les tournées terrain et Madame MARTIN qui dit qu'il existe un livret pour le versant Sud et qu'il serait bon de le distribuer aux agents. Arnaud, tu vas répondre, mais après il y a aura cinq demandes de parole : Madame CORNET WIART, Monsieur WATTEBLED, Monsieur LAMBERT, Monsieur TAILLEZ et enfin Madame BASSEZ.

#### M. QUILLET, Responsable projet DL

Si je reprends la première question, les chiffres que vous je vous ai mis, ce n'est pas qu'on est dans l'approximation, c'était pour vous donner une idée de quand on choisit de mettre en place une structure à deux niveaux hiérarchiques ou une structure à trois niveaux hiérarchiques. J'ai mis entre 300 et 350, mais forcément les trois directions de lignes à deux niveaux hiérarchiques n'ont pas exactement le même chiffre. C'était pour vous donner un ordre de grandeur. Le dossier n'ayant pas, encore une fois, pour objectif de modifier le nombre d'agents et le nombre de DPX, je n'ai pas cru bon de revenir sur l'effectif précis dans chaque DL des équipes puisque les équipes ne vont pas changer. J'ai préféré faire un focus, et d'ailleurs vous l'avez dans le dossier, un focus du CO et un bilan emploi uniquement sur les postes impactés. Justement, ce que je n'aurais pas voulu c'est qu'on me reproche derrière de noyer le poisson. C'est-à-dire que j'ai laissé de côté toutes les équipes qui n'étaient pas impactées par le dossier, c'est-à-dire qu'on n'a pas de postes en moins et j'ai pris tous les postes qui étaient impactés par le dossier. Je vous ai expliqué tout à l'heure ce que j'entendais par postes impactés pour que vous ayez vraiment un focus du cadre d'organisation

avant et après, justement sur les postes impactés uniquement. S'ils ne sont pas dedans, ça veut dire qu'il n'y a pas de changements, le poste existe toujours au CO de la même manière qu'il existait dans les établissements actuels.

M. SERHANI, Relations Sociales

Monsieur DECLERCQ indique qu'il a eu sa réponse après pour les roulants. Monsieur SMAGHUE demande qui sont les clients.

M. QUILLET, Responsable projet DL

Les clients, ce sont nos voyageurs à bord des trains et après on a un client institutionnel, qu'on le veuille ou non, qui s'appelle l'autorité organisatrice et qui est notre client institutionnel puisque c'est avec lui qu'on a une convention signée.

M. SERHANI, Relations Sociales

Entendu. Tournées terrain avec qui ?

M. QUILLET, Responsable projet DL

Je réprécise que les tournées terrain de début octobre ça sera donc avec les DPX, avec tous les postes que l'on peut avoir en assistant d'UO ou d'UP. Donc ça va jusqu'aux cellules d'appui. Si je prends l'exemple au niveau des trains, il peut y avoir les assistants logistiques. On est vraiment sur les gens qui se trouvent en siège d'unité et pour qui justement il peut y avoir des impacts en termes de poste, d'organisation ou de rattachement. Les DPX, encore une fois, ne sont pas impactés en termes de poste, mais il y a quand même des changements en termes d'organisation et de rattachement. Donc, c'est avec eux qu'on va faire les tournées terrain dans un premier temps et juste après avoir pu rencontrer ces personnes qui sont impactées par le projet, on aura également des rencontres agents sur les différents sites.

M. KIKOS, Secrétaire

Monsieur SERHANI, c'est déjà assez compliqué à distance, si on commente tous les commentaires, on n'a pas fini. Donc si vous pouvez passer la parole à ceux qui ont demandé la parole, s'il vous plaît.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. Il y avait un dernier commentaire, mais c'était simplement concernant les livrets.

M. QUILLET, Responsable projet DL

Je suis simplement étonné, je ne suis pas derrière chaque DPX, logiquement les livrets ont justement vocation à être distribués aux agents bien évidemment. Bien sûr, sur le versant Sud, si je prends l'Étoile d'Amiens côté conduite, je ne pense pas qu'ils en avaient eu puisqu'ils ne faisaient pas partie de l'organisation, mais il y a une mise à jour des livrets Paris Hauts-de-France Étoile d'Amiens qui doit être faite en fonction de l'intégration de la Traction dans ces entités-là qui sera bien évidemment redistribuée. Donc je remettrai une alerte au niveau des différents dirigeants pour s'assurer – je me mettrai également une alerte à moi-même – que ces futurs livrets soient bien distribués aux agents puisque c'est bien évidemment pour eux qu'on établit ces livrets.

Mme MARTIN, CFDT

Oui, ça serait bien de mettre une alerte parce que ça fait un an qu'on a changé et on n'a toujours pas de livret. On apprend là, aujourd'hui, qu'il y en a un.

M. QUILLET, Responsable projet DL

Oui, il est fait depuis des mois.

Mme MARTIN, CFDT

Ça serait quand même assez bien de mettre une alerte.

M. QUILLET, Responsable projet DL

Oui, je vais en mettre une. Je sais qu'au début il y avait eu des sujets de distribution, mais je pensais que du coup, derrière, il y avait eu un rattrapage. Apparemment, ça n'a pas été fait partout. Si vous pouvez m'envoyer directement... si vous avez connaissance de sites où ça n'a pas été distribué.

Mme MARTIN, CFDT

Je serais vous, je ne me poserais pas la question de savoir où ça n'a pas été distribué, je redistribuerais partout. Pour nous, il n'y en a eu nulle part. On n'est au courant de rien de ce livret. Ne vous posez pas la question de savoir où ça a été distribué, mais posez-vous la question de redistribuer à tout le monde.

M. QUILLET, Responsable projet DL

D'accord, donc ça sera fait sur le versant Sud.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons donc les demandes de parole. Madame CORNET WIART d'abord puis Monsieur WATTEBLED, Monsieur LAMBERT, Monsieur TAILLEZ et Madame BASSEZ. Sandrine ?

Mme CORNET WIART, UNSA

Bonjour à tous. Vous dites que la DDL n'a pas vocation à supprimer le nombre de DPX. Or, on apprend par Radio Ballast que le DPX vente de Don Sainghin est supprimé donc je pense que c'est un DPX, même si c'est un DPX vente. J'aimerais savoir si vous allez faire la même chose avec le DPX de Hénin Beaumont, de Libercourt en les rattachant à des DPX escale parce que d'après Radio Ballast on apprend aussi que Don Sainghin va être rattaché au DPX escale de Béthune. Vous dites que vous faites un rééquilibrage des équipes, alors est-ce que vous allez faire un rééquilibrage des agents sur les DPX parce que si on rattache Don à l'escale de Béthune, il va se retrouver avec plus de trente agents sous sa coupe. J'ai un souci aussi avec les suppressions de postes sur Douai. L'assistant UO qualif D de Douai, d'après ce que je sais, il a été annoncé comme supprimé en CSSCT. Là, vous le reprenez dans le dossier et vous dites qu'il n'est pas impacté par cette suppression de poste. Terminé pour moi pour l'instant.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Sandrine. Monsieur WATTEBLED.



M. WATTEBLED, CGT

Intervention après la longue explication d'un document qu'on a dû observer en ligne et en même temps regarder un document qu'on a reçu et la présentation mélangeait un peu les pages. Bref, c'est très compliqué et j'espère que ce n'est pas une stratégie, quoique j'en doute, de nous noyer sous divers formats, sous divers noms.

M. QUILLET, Responsable projet DL

Pas du tout, Monsieur WATTEBLED.

M. WATTEBLED, CGT

Si je peux finir parce que c'est déjà compliqué les interventions. Donc, je disais, c'était super compliqué de tout suivre et ça dure depuis plus d'un an parce que la première présentation qu'on a eue date de septembre 2019, donc on est allé revoir un petit peu ce qui se disait en 2019 dans le dossier d'initialisation. Excusez-nous si nous ne sommes pas au niveau, Monsieur RABIER, mais on ne comprend rien. Je ne pense pas qu'on ne soit pas au niveau, je pense plutôt qu'on a bien compris l'astuce, c'est entre une présentation d'un dossier en CSE, en initialisation, après on le présente en CSSCT, on change le nom parfois ou on saucissonne un peu plus et après on revient un an après avec une nouvelle présentation et un nouveau saucissonnage, on n'y comprend plus rien. En plus, on nous présente des dossiers en ligne alors qu'on ne les a pas sous les yeux en papier et on n'a pas pu les analyser. Donc, c'est très compliqué de s'y retrouver là-dedans parce que là on parle quand même d'un changement total de méthode, d'une révolution industrielle, on va le dire comme ça, je grossis un peu le trait, mais c'est un peu ce que vous disiez en sous-entendant aussi que nous, nous sommes inaptes aux changements, nous sommes plutôt archaïques. Je voulais quand même revenir sur deux ou trois points. Dans la présentation qui a été faite, il y a un chemin de fer qui est établi. Sauf que quand on regarde le chemin de fer qui avait été préinitialisé en 2019, il a été un peu épuré. En 2019, avant la mise en place des trois DDL, il y avait un REX sur les deux DDL qui étaient déjà mises en place. Où en est-on avec ce REX ? Parce que ce n'est pas nous qui l'avons inventé. J'ai ressorti le dossier, c'était page 6, le point 6 du premier projet, phasage, macro-planning du projet et là il y a un chemin de fer et dedans on parle d'un REX permettant de progresser dans la mise en place des trois autres DDL. Donc, avant de nous présenter les choses, on aimerait avoir ce REX. Deuxième chose, dans le chemin de fer proposé par le monsieur qui a présenté dont j'ai oublié le nom, il y a VISEO le 14/09, on propose des postes pour la DL Nord. Le 14/09 et on est le 07/10, on ne s'est pas encore prononcé sur le projet et vous avez déjà mis à VISEO des propositions de postes. Donc, on aimerait en connaître la raison. Après, sur le projet initial également, on parlait de l'établissement matériel, maintenance du moins, où en est-on de ce sujet-là ? On a bien compris qu'en ce moment il y avait beaucoup de tensions autour du matériel. Il y a Monsieur LACROIX qui descend, il y a Monsieur DHERSIN, il y a Monsieur GUICHARD, il y a Monsieur RAMACKERS qui se promène un peu partout pour expliquer que ça va se résoudre, on met des moyens en place et vous voyez, on a eu un problème sur la maintenance, mais c'est réglé. Avec cinq directions de lignes et un établissement maintenance autour, on ne sait pas comment ça va se passer. On comprend mal le fonctionnement et l'architecture par rapport à cela. J'en ai terminé, merci.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Monsieur WATTEBLED. Monsieur LAMBERT.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Plusieurs questions par rapport à cette présentation. Vous nous dites que passer en entités de lignes ça permettra une meilleure prise en compte des besoins des usagers. Je voulais vous demander quel élément concret vous pouvez nous donner par rapport à cela. C'est assez, j'allais dire marrant, d'entendre qu'aujourd'hui il faut se remettre tous ensemble alors que pendant des années on nous a expliqué qu'il fallait tous se séparer pour répondre aux besoins des usagers ou pour mieux fonctionner. Aujourd'hui, on nous dit qu'il faut qu'on se remette ensemble... bref. Passée cette analyse, quel élément concret pouvez-vous nous donner pour dire qu'il y aura une meilleure prise en compte des usagers ? En fait, pour moi, les usagers s'en cognent de notre structuration. Ce qu'ils veulent c'est que le AAA soit appliqué, A l'heure, Assis, Averti, et le moins qu'on puisse dire, on y reviendra, je pense, également demain, c'est que ce n'est pas le cas aujourd'hui en raison des nombreuses réorganisations, moins d'agents pour entretenir le matériel, moins d'agents pour entretenir les voies et moins d'agents pour renseigner les usagers. Donc, au lieu de construire les choses sur la forme pour essayer de satisfaire les usagers, je pense qu'il serait temps d'appuyer sur le bouton stop des réorganisations et de remettre des moyens là où on en a besoin et vous verrez que les usagers seront plus contents du service qu'on leur rend. La même demande que Xavier WATTEBLED, effectivement, pour le REX, peut-on l'avoir ? Je voulais savoir aussi ce que vous comptez mettre en place pour éviter la même souffrance exprimée par une majorité de cheminots du versant Sud. Quid de la représentativité syndicale et la structuration de nos IRP par rapport au passage en entités de lignes, est-ce qu'il faut s'attendre à des changements ou pas ? Effectivement, j'allais vous interpellier sur les organigrammes, Monsieur QUILLET, mais vous avez répondu et j'ai pris bonne note de votre réponse. Vous parlez de la composition du groupe de travail, d'un groupe de travail qui s'est tenu le 29 septembre, donc je ne pense pas que des élus ont été conviés à ce groupe de travail. Dans les futurs groupes de travail, comptez-vous accueillir des élus ? Vous parlez d'un vote au CSE le 29 octobre, le dossier sera-t-il totalement ficelé ? Autrement dit, serez-vous en capacité de nous présenter, au-delà du débat de fond et de tout ce que je viens de vous dire, un organigramme complet puisqu'il sera hors de question, je dis toujours la même chose, mais d'exprimer un vote si le dossier est incomplet. Dans le dossier complet, j'entends par là le reclassement de chaque agent concerné. Je trouve que ça commence à faire beaucoup et moi je ne suis pas partisan de la théorie du complot, mais quand même. On a quand même l'impression que ces DDL ce sont vraiment la préparation de futurs lots pour la concurrence. Vous avez beau nous dire que vous faites ça pour satisfaire les usagers, que c'est pour répondre justement, pour gagner des marchés, on a vraiment l'impression que l'on regroupe tout le monde et que c'est bon nous sommes prêts à être vendus sur les futurs appels d'offres. Vous allez me dire que je me trompe, mais j'espère que ce coup-ci vous aurez des éléments concrets pour dire que je me trompe et que, demain, les besoins des usagers vont être pris en compte. Je vais m'arrêter pour l'instant là-dessus.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Monsieur TAILLEZ.

M. TAILLEZ, CFDT

En premier lieu, je partage ce qu'ont dit mes collègues sur le REX. Je réitère la même demande pour la CFDT. Je partage aussi ce qu'a dit Xavier sur la complexité du dossier et le fait de gérer cela à distance. Ce n'est vraiment, vraiment pas évident. Après, côté CFDT, on avait des questions d'ordre général sur le dossier. Initier un petit débat sur les DDL deux niveaux et trois niveaux parce qu'on s'aperçoit quand même qu'il y a de sacrées différences entre une deux niveaux et une trois niveaux. Je ne vous parle pas du rattachement direct des DPX deux niveaux aux responsables de la DDL, mais je vois, par exemple, sur une trois niveaux, il y a quand même une sorte de dirigeant de cellule sécurité avec un assistant. Il y a des formateurs trains et vente escale. Ce n'est pas le cas des deux niveaux. Ne craignez-vous pas qu'au niveau du process de fonctionnement il y ait des complications ? On voit le côté Traction, comme vous l'avez dit, Monsieur RABIER, il y a eu des retours au niveau national sur les impacts qu'il y avait eu deux niveaux. Vous avez pansé la plaie, j'ai envie de vous dire, en créant un DDL adjoint production roulants avec le référant sécurité sauf que c'est que pour la Traction d'après ce que je comprends. Donc ne craignez-vous pas que sur la partie ASCT, ils font aussi de la sécurité, et au niveau de la vente et de l'escale, il n'y ait pas justement un manque ? Sur les deux niveaux côté versant Nord, on a vu apparaître, auprès des DPX lignes, un centre de supervision. Je n'ai pas retrouvé dans le dossier la définition de ce centre de supervision. C'est présent sur la Littoral et l'Avesnois. En revanche, ce n'est pas présent sur la DDL d'Amiens qui est aussi une deux niveaux. On voudrait donc savoir ce que c'est que ce centre de supervision et pourquoi ce n'est pas présent sur celle d'Amiens. Vous demandez des informations complémentaires sur le campus formation qui était rattaché à l'établissement Traction. Dans le dossier, vous nous dites qu'il va être rattaché à la direction de la Traction, c'est ce qu'on avait compris au niveau national parce qu'il y a un dossier de réorganisation sur les campus qui est en cours. En revanche, au sein de notre CSE on a zéro information et pour avoir géré plusieurs dossiers agents compliqués sur le campus, on aimerait bien savoir où ça en est. Ensuite, vous parlez un peu de la cellule régionale métiers. Par exemple, côté Traction, je n'ai pas retrouvé le RFET en fait. Donc, est-il intégré à cette cellule régionale métiers ? Comment comptez-vous faire au niveau formations Traction pour articuler les différentes formations au sein des cinq DDL ? Je pense que j'ai tout balayé, j'aurai sans doute d'autres questions, mais je vous le dis, ce n'est vraiment pas évident parce que le dossier est très, très compliqué, ça touche entièrement à toutes les structurations de tout ce qu'on connaît et c'est un peu la misère. C'est tout pour l'instant, j'interviendrai après. Merci.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Julien. Il y avait Madame BASSEZ.

Mme BASSEZ, CGT

Bonjour à tous, bonjour Monsieur QUILLET. Tout à l'heure vous nous disiez que les roulements ne seraient pas hermétiques et qu'il y aurait une imbrication entre les DL. On remarque quand même, et vous connaissez bien le sujet, que d'année en année

les roulements, par exemple pour les ASCT, sont de plus en plus dédiés. Il y a de moins en moins de diversité dans les roulements et une augmentation du cadencement. Il y a donc des roulements dédiés qui sont en train de se développer. Je voulais savoir, prenons l'exemple de la création d'un roulement dédié sur l'anciennement Corail Paris – Maubeuge par exemple à Aulnoye, est-ce que les ASCT seraient transférés à la DL Paris Hauts-de-France ? Ça, c'est une petite question d'actualité comme vous le savez. Ensuite, par rapport aux roulements, par rapport justement à cette imbrication, c'est bien aussi pour ça que nous voulions, en CSSCT, que vous présentiez en même temps que le dossier des DL la mutualisation des bureaux de commande. Parce que, au-delà des conséquences pour les GM et les opérateurs qui nous inquiètent, vous le savez, comment est-ce que ça va se passer par exemple au niveau des portefeuilles d'agents à commander ? Ça a déjà été par exemple soulevé en instance. Nous allons avoir des problèmes d'effectif à la Traction. Il manque 120 mécanos à horizon 2023. Nous, on pense que ce chiffre en plus est sous-estimé, mais on ne va pas avoir de nouveau le débat ici. On arrive vers des problèmes d'effectif à la Traction. On sait aussi qu'il y a de gros problèmes d'effectif chez les ASCT et vous nous dites que les DL vont coopérer et vont, en gros, se prêter du personnel alors qu'elles auront elles-mêmes des problèmes d'effectif pour gérer leurs propres trains, leurs propres missions. Ça, on a quand même un gros doute sur le sujet. Est-ce qu'il n'y aurait pas justement une mise en concurrence des DL entre elles ? Ensuite, je voulais revenir sur les relations institutionnelles locales. C'est pareil, vous allez avoir des gens qui vont gérer les relations institutionnelles donc certainement avec les élus, les associations d'usagers... est-ce qu'on ne risque pas d'avoir de grandes différences de politiques entre les DL ? Ensuite, j'aimerais que vous m'expliquiez cette jolie phrase : « le regroupement des métiers, on va gagner en réactivité opérationnelle et en efficacité industrielle ». Qu'est-ce que l'efficacité industrielle ? Est-ce que là vous nous parlez de polyvalence ? Ensuite, je voulais revenir sur la formation, comme dit Julien, on aimerait avoir des éclaircissements sur l'organisation avec l'UDS parce qu'on voit que dans certaines DL il y a des postes de formateurs et pas dans d'autres. Quels sont les liens avec l'UDS ? Comment ça va s'organiser pour les formations à la Traction, mais aussi chez les ASCT, les corpus... puis la vente, enfin tous les métiers qui ont besoin de formations d'ailleurs ? Ensuite, pour Monsieur RABIER, vous disiez que là on va remettre de la proximité, mais en fait vous retirez de la proximité à certains endroits pour en remettre ailleurs, donc en fait vous déshabillez Pierre pour habiller Paul. Vu l'avancée du dossier et ce que l'on voit, c'est qu'il n'y a pas du tout d'avancée de la proximité. À certains endroits, bien au contraire. Je vais m'arrêter là pour l'instant.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Delphine. Nous n'avons pas d'autres demandes d'intervention pour l'instant.

M. RABIER, Président

Je vais commencer par engager quelques premières réponses sur les différentes interventions. On n'est pas en train de cacher des choses, je reprends un peu ce que disait Monsieur LAMBERT. Oui, ce dossier est difficile, il est complet, il faut rentrer dedans. C'est pour ça qu'on a fait cette présentation, pour qu'on arrive tous à peu près au même niveau d'information et je le redis pour Monsieur WATTEBLED, il n'y a pas d'ambiguïté, en tout cas dans mon propos de tout à l'heure, je dis qu'il ne faut pas qu'on se batte sur des termes, des mots... Le sujet ce n'est pas cela, mais de rentrer,

d'un côté comme de l'autre, dans les vrais sujets, dans les vrais débats, que l'on vous apporte, que vous posiez les questions qui vous chiffonnent et c'est normal et que nous on essaye de vous apporter les réponses que vous êtes en droit d'attendre. C'est ça être au niveau de l'instance et l'instance c'est tout le monde. C'est vous et c'est nous côté direction donc ne voyez pas autre chose dans mes propos. Le Technicentre n'est pas du tout concerné par ce dossier. Les directions de lignes se mettent en place alors que le Technicentre a terminé sa mise en œuvre avec les dernières réorganisations et notamment la partie fret... là, c'était dans la création des sociétés anonymes en tout début de cette année. On est arrivé à une fin d'organisation du Technicentre qui maintenant est globalement centré sur la production du TER Hauts-de-France avec aussi la partie Le Landy, vous le savez, qui représente une part non négligeable et qui restera donc affecté au Landy piloté par Voyages. Ça, c'est le modèle acté pour la partie maintenance des matériels TER. Après, on en a parlé dans les autres CSE, l'ouverture à la concurrence fait qu'à un moment donné il y a des objectifs pour l'AO ici ou là de mettre des ateliers spécifiques pour les différents lots. Nous on parle, en l'état actuel des choses, avec une organisation SNCF TER qui fait tout et qui a envie de continuer de tout faire. Les DDL par rapport à la concurrence, puisque ça a été évoqué par Monsieur LAMBERT, le projet qu'on a déterminé il y a plus d'une année était bien en amont des lots qui finalement ont été choisis en ce début d'année 2020 et des avis de concession qu'on vient de... et on n'a encore pas les cahiers des charges qu'on attend pour la fin de l'année. Donc, on voit bien que tout ça se fait peut-être un peu en parallèle, mais nous on est restés fidèles dans ce qu'on a dessiné, j'ai envie de vous dire, depuis l'année dernière et notamment sur cette imbrication parce que ça ne sera pas les directions de lignes en autarcie et complètement hermétiques comme l'a dit tout à l'heure Arnaud QUILLET. C'est bien, et en particulier pour la partie roulants, forcément encore des conducteurs et des contrôleurs qui vont assurer des tournées et qui vont forcément être sur plusieurs types de trains et plusieurs types de portefeuilles trains appartenant à plusieurs directions de lignes et on le veut comme ça. On n'a pas envie de construire quelque chose puisqu'on veut de la souplesse, parce qu'on veut aussi maintenir un niveau de variété des missions... donc tout cela ce n'est pas fait pour... le SA 2020, Madame BASSEZ l'a souligné, a questionné parce qu'effectivement plusieurs centaines de trains – plusieurs dizaines ont été recréées d'ailleurs – ont été rebasculées, notamment dans le versant Nord donc ça a tout changé dans les roulements et ça a laissé apparaître ici ou là, dans ces cadencements qu'on a mis, sans doute des modifications qui peuvent être traduites comme un manque de variété pour certains métiers, mais c'est le SA 2020, ce n'est pas lié au fond et ça a d'ailleurs été mis en œuvre du temps de l'ERC actuel. Donc on ne fait pas de lien entre l'organisation de la production, des roulements... et les directions de lignes ne viennent pas rajouter, par principe, une couche de spécificités supplémentaires ou de dédicaces supplémentaires de certaines missions, on accepte le principe qu'il y ait des roulants qui travaillent pour plusieurs directions de lignes. Elles ne seront donc pas en concurrence les unes avec les autres puisqu'elles sont plutôt en complément et avec chacune, sur différents territoires, un rôle à jouer en fonction des enjeux du territoire. Vous l'avez bien compris, les sujets qu'on a à traiter sur Paris ne sont quand même pas de même nature que ceux qu'on a à traiter en Avesnois. Donc une réponse simple, les agents de trains qui sont à Aulnoye peuvent très bien être affectés à la direction de lignes Avesnois tout en travaillant sur un train qui quelque part est dans

le portefeuille de trains de Paris Hauts-de-France. Tout cela est complètement assumé, ça ne nous dérange pas plus que ça. Vous êtes revenus sur le REX. Quand on dit qu'on fait un REX, on ne fait pas forcément un document de 25 pages qu'on avait l'intention de passer en instance. C'est quelque chose qui se fait au fur et à mesure avec les remontées de tout le monde et de vous également quand on a construit les deux premières directions de lignes. Tout cela s'est accumulé et tout à l'heure Arnaud QUILLET a cité un certain nombre d'exemples en disant ce qu'on a pris en compte. Dans les prises en compte, ça me permet de revenir sur ce que disait Monsieur WATTEBLED, on assume aussi l'idée que volontairement parce qu'on est aussi dans cette philosophie qu'il faut prévenir les risques psychosociaux pour principalement l'encadrement qui est concerné par cette réorganisation, on veut très tôt entamer les processus d'entretiens et de mise à la bourse en parallèle des présentations ont lieu avec vous ou des phases vote. Parce que si on devait attendre systématiquement une phase vote qu'un dossier soit complètement fini comment ferions-nous pour vous donner le résultat qui est complètement légitime, ce que dit Monsieur LAMBERT, où on en est dans finalement qui est sur le carreau, excusez-moi l'expression, parce que c'est souvent ça quand même un peu la question que vous vous posez. Forcément, il faut qu'on travaille en amont sur les trajectoires de chacun, les évolutions de chacun par rapport à l'organisation pour pouvoir répondre aux questions que vous nous posez qui sont normales, légitimes. Après, tout cela vise à éviter de recréer une forme de souffrance, d'inquiétude... qu'on a effectivement pu constater même si ce n'est pas lié qu'aux directions de lignes ce qu'il se passe sur Amiens. Il y a plein de facteurs, qui datent un peu d'ailleurs, mais on veut éviter cela, bien évidemment, pour tout ce qui concerne l'établissement Traction et l'ERC Nord-Pas-de-Calais, c'est évident. On ne construit donc pas des directions de lignes par rapport aux lots. On n'avait pas connaissance des trois lots, vous vous souvenez, le directeur région l'a redit dans les bilatérales qu'on fait. Au début c'était dix, finalement trois ont été choisies. Vous avez quand même noté qu'on n'a pas fait un lot direction de lignes Saint-Pol et direction de lignes Paris – Beauvais. On reste sur notre trajectoire organisationnelle fondée sur une stratégie nationale que veut la SNCF de, quelque part, agréger l'ensemble des compétences conduite, trains et des métiers au sol que sont la vente, l'escale... La stratégie ne change pas, nous considérons, c'est un vrai plus pour demain d'être un peu meilleur sur la production, mais dont on sait qu'il n'y a pas que les sujets d'organisation, ça se saurait. Si à chaque fois que l'on changeait d'organisation c'était la recette miracle pour améliorer la production on aurait dû le faire plus souvent. Voilà où on en est. Sur le CPFT, les travaux sont en cours donc je suis en relation avec la directrice de la Traction. La logique voudrait, et normalement dans le calendrier qui est celui du 1<sup>er</sup> février, que le CPFT soit bien rattaché, pas simplement fonctionnellement et hiérarchiquement comme c'est le cas aujourd'hui à la direction Traction, mais rattaché également administrativement. Ce qui veut dire qu'en termes de CSE, en termes d'enquêtes qu'on a pu faire, et Monsieur TAILLEZ sait bien de quoi je parle, il y aurait une prise en charge, je dirais, par un autre CSE ensuite quand il s'agit de sujets... voilà. Là, on est dans un truc un peu hybride et ambivalent où vous avez un CPFT administrativement rattaché à l'établissement Traction et vous avez quand même un pilotage, et c'est bien normal, d'un campus Traction qui, dans un pôle de campus sur l'ensemble du territoire, est piloté par un dirigeant de la direction de la Traction et heureusement qu'on a ça pour réguler les charges... les écoles. Donc il faut qu'on aille au bout de la démarche. Il n'y

a plus d'établissement Traction demain en tout cas. Donc ce sujet-là, je pense que c'est une question de jours pour que ça soit définitivement acté tel qu'on l'a écrit dans le... Sur deux niveaux et trois niveaux...

M. FOURNIEZ, Traction

Raphaël, c'est Xavier, juste sur le même sujet, peut-être qu'il est utile de préciser qu'en attente d'une position du national sur le rattachement du campus, bien évidemment je continuerai à suivre le pilotage administratif du campus.

M. RABIER, Président

Oui, de toute façon rien ne change tant que ce n'est pas acté, bien évidemment. De toute façon on est encore loin du 1<sup>er</sup> février. Donc il n'y a pas de trous, pour rassurer Monsieur TAILLEZ. Sur le sujet des deux niveaux et trois niveaux. Ça fait débat, c'est normal, et nous-mêmes, au sein de la direction, on a débattu avant d'acter finalement ces arbitrages, ces décisions. Deux niveaux, j'ai envie de vous dire que ce n'est pas complètement nouveau dans l'entreprise. Pour les plus anciens, les vieux établissements, en tout cas que j'ai connus personnellement, vous aviez des DPX et vous aviez un chef d'établissement. Ensuite, quand on a étudié ce qu'il s'est passé au fret, on a volontairement raccourci la ligne hiérarchique, pas simplement pour faire des économies. Aussi avec l'idée qu'à un moment donné il y ait un circuit plus court entre le premier échelon de direction qu'est le dirigeant en proximité et l'échelon de l'entité qui va être chez nous le directeur ou la directrice de lignes. Dans ces lignes où ça s'y prête au niveau du portefeuille de trains, au niveau nombre d'agents... on a pensé que c'était une mesure intelligente pour être plus réactif, plus agile... tout cela ce sont peut-être des mots pour vous, mais on a un premier retour d'expérience sur Amiens avec du bien et du moins bien. Quand on dit retour d'expérience, on ne prend pas simplement ce qui nous intéresse et on ignore le reste. Dans le bien, c'est qu'il y a des DPX qui, quelque part, sont en lien direct avec leur nouveau patron qui était auparavant leur N+2 et qui quelque part sont peut-être plus à l'aise. Ils osent davantage faire des choses. En tout cas, il y a une écoute qui peut apparaître moins filtrée, il y a un lien direct, ça peut compter et vous avez des gens qui effectivement, dans ce nouveau modèle, n'ont pas encore complètement trouvé leur compte. Il y a de tout. On a aussi un travail d'accompagnement voire éventuellement de formation de certains qui ne s'y retrouvent pas complètement par rapport à l'ancien modèle. Il y a plus de places demain avec les directions de lignes en particulier deux niveaux. Pourquoi veut-on cela ? Parce que nous sommes convaincus que tout ne peut pas être écrit d'avance et qu'on est attendus demain, on voit bien les différentes crises que l'on traverse, on est attendus demain sur une forme de réactivité, de présence. Vous le dites souvent, et on y est très sensibles, de défense aussi des cheminots quand ils sont injustement attaqués. Nous croyons que l'échelon premier du management qui est l'échelon proximité, les DPX, a un rôle crucial. Si lui a un lien direct, plus rapide... dans les directions de lignes deux niveaux, on espère, en tout cas on pense que ça va porter ses fruits et ce n'est pas qu'un sujet, je le redis, de productivité. Je laisse la parole aux collègues pour prendre les autres questions.

M. QUILLET, Responsable projet DL

Pour le sujet de Don Sainghin, je vais peut-être laisser la parole... l'équipe de Don Sainghin, effectivement, c'est un sujet qui doit faire l'objet d'un dossier au sein de l'ERC donc je vais peut-être laisser la parole à Pascal GREBEAUX.

M. GREBEAUX, Responsable ERC

Bonjour à toutes et à tous. Oui, ce dossier de Don Sainghin c'est un dossier qui est en travail à l'heure actuelle dans l'UO du centre chez Fanny MADRIERES et de regarder comment l'équipe évolue et de voir son éventuel rattachement. C'est donc un dossier qui devrait être présenté en janvier. Donc, aujourd'hui, dans le dossier qui est présenté dans le cadre des DDL on est à situation d'aujourd'hui évidemment et donc à suivre en début d'année 2021.

M. QUILLET, Responsable projet DL

Je vais peut-être reprendre du coup la parole. J'ai entendu une question concernant un assistant d'UO à Douai. J'aurais voulu savoir de quel poste exactement on parlait parce que je ne suis pas certain d'avoir bien compris.

M. GREBEAUX, Responsable ERC

Je reprends, parce qu'on n'est pas l'un à côté de l'autre, il s'agit d'une création temporaire d'assistant qui avait été mise en place et qui vient à échéance, que l'on renouvelait chaque année, mais qu'on ne renouvelle pas cette année.

M. QUILLET, Responsable projet DL

D'accord.

M. GREBEAUX, Responsable ERC

Ça a été présenté en CSSCT.

M. QUILLET, Responsable projet DL

D'accord. C'était une création temporaire, c'est pour ça que je ne l'avais pas dans le dossier. Pour répondre à d'autres questions qui ont été posées. Pour la partie formations. Le RFET ne va pas faire partie de la cellule métiers qui sera rattachée à la DDO, mais va bien faire partie de la direction sécurité. Comme je l'avais évoqué tout à l'heure, les postes qui se trouvent dans le pôle QSE de l'ET rejoignent la direction sécurité. Le RFET, pour la formation Traction, fera partie de la direction sécurité et non de la cellule régionale métiers. Je ne sais pas si tu veux ajouter quelque chose Xavier sur le sujet.

M. FOURNIEZ, Traction

Je rebondis surtout sur l'intervention de Madame BASSEZ sur le fait que les effectifs Traction étaient de moins 125 donc je voudrais que Madame BASSEZ me dise sur quel périmètre elle a ce chiffre de moins 125.

Mme BASSEZ, CGT

Ce sont des chiffres que nous avons eus sur la GPEC dans une présentation en CSE.

M. FOURNIEZ, Traction

Donc sur le périmètre Hauts-de-France ?

Mme BASSEZ, CGT

Oui, sur le périmètre Hauts-de-France.



M. RABIER, Président

Ça intègre Paris, Xavier.

M. FOURNIEZ, Traction

Oui, peu importe, mais c'était pour savoir si c'était des chiffres au niveau national ou si c'était des chiffres sur le périmètre du CSE.

Mme BASSEZ, CGT

Périmètre CSE.

M. FOURNIEZ, Traction

Moi, les chiffres que j'ai au niveau de l'ACR ne sont pas du tout les mêmes. Déjà, au niveau national donc de la direction de la Traction partie TER, la vision en ACR s'est éclaircie ces dernières semaines et qui nous amène à un équilibre à fin 2021. Concernant le périmètre du CSE, beaucoup de choses sont engagées pour contrer la courbe démographique qui nous amène à un point bas à moins 60 en fin 2022. C'est le volume d'écoles qui est engagé sur notre périmètre. On aura au final, sur 2020, 86 mises en stage au niveau du CSE. Sont programmées 96 mises en stage pour 2021 sur notre périmètre. Nous sommes en discussion avec le fret pour réaliser du parcours pro, du transfert de TB fret vers chez nous puisque la situation au fret est malheureusement en déclin et nous avons également dans le tube une formation TA vers TB qui pourrait commencer avant la fin d'année avec principalement des TA du fret. Nos projections, en tout cas à fin 2021, sont aujourd'hui plus qu'à l'équilibre si on considère un taux de réussite aux écoles initial à 57 %, ce qui est le taux de réussite sur les quatre dernières années bien que sur les deux dernières années le taux de réussite soit plus proche de 65 % que de 57 %. Voilà pour les effectifs.

Mme BASSEZ, CGT

Excusez-moi, si je peux me permettre, il me semble que les chiffres qu'on nous avait donnés c'était pour 2023. Quand j'évoquais cela, c'était 2023. C'est bien la présentation qu'on avait eue en CSE. Donc peut-être à l'équilibre 2021, mais d'ici deux ans vous allez encore avoir des départs.

M. FOURNIEZ, Traction

En fait, le processus de recrutements côté Traction, on est sur une vision à dix-huit mois. C'est-à-dire qu'on a les prévisions d'embauches six mois plus les douze mois de formation, ce qui nous mène à un point de sortie à dix-huit mois. Quand on fait des projections au-delà de dix-huit mois, donc quand on est aujourd'hui sur du 2022 et plus, on ne prend en compte que les départs prévisionnels. Vous savez très bien que les départs en retraite, aujourd'hui, ne se font pas forcément à l'âge d'équilibre, à l'âge pivot ou à l'âge pivot plus un an. Donc on prend des suppositions de départs en retraite, mais non compensés par des apports. Or, les apports ne sont décidés que dix-huit mois avant. C'est-à-dire que les déclenchements d'écoles conduite se font dix-huit mois en amont de la projection de sortie. C'est donc normal qu'en 2023... c'est-à-dire qu'entre le 1<sup>er</sup> janvier 2022 et fin 2023 à ce jour, on n'a que des sorties et aucune entrée. En revanche, les écoles se déclencheront avec un intervalle de dix-huit mois glissants.

M. RABIER, Président

Vous avez raison tous les deux puisque quand on avait donné un chiffre, 120 et quelques, c'est une projection avec 2023 inclus, c'est toujours une gestion prévisionnelle, c'est une prévision comme son nom l'indique. Comme le dit Xavier FOURNIEZ, quand on construit les écoles, les budgets... c'est sur la base de certitudes un peu plus avérées sur un périmètre qui est deux fois plus court, dix-huit mois, et là on inscrit dans le dur les écoles en prenant en compte les taux d'échec malheureusement qu'on a. Donc, personne n'a tort dans ce que vous dites.

Mme BASSEZ, CGT

Donc, on a tous raison, OK... avec des chiffres différents.

M. RABIER, Président

Oui, parce que ce ne sont pas les mêmes durées tout simplement. Nous, ce qu'on avait dit fin juillet avec l'équipe de Valérie FABBRONI quand on a planché là-dessus, on intégrait 2023, on était sur une vision longue qui intègre une part de prévisions, d'estimations. Ce n'est pas une science exacte, on ne peut pas savoir à l'avance les gens qui vont partir en retraite puisqu'il y a quand même une liberté de partir qui est propre à chacun, mais on fait des estimations par rapport à ce que l'on a vécu ces dernières années et des projections, ce que l'on peut imaginer en prenant des marges de manœuvre. On n'a plus le droit de revivre, vous le savez très bien, ce qu'on a vécu côté Traction il y a quelques années. Donc, les chiffres parlent d'eux-mêmes, quand Xavier FOURNIEZ vous dit qu'on a fait presque 90 cette année, qu'on va récupérer des gars du fret, j'ai envie de vous dire malheureusement, mais bon, et quand on va engager près de 96 mises en stage, ce n'est pas trois ou quatre. On est sur des volumétries qui nous permettent de sécuriser l'ACR Traction pour en tout cas les prochains temps.

M. QUILLET, Responsable projet DL

Pour compléter le sujet formation et pour répondre aux questions sur la formation hors Traction puisque là on a fait un petit focus sur la Traction, l'organisation de la formation est la suivante sur la BU TER Hauts-de-France, c'est-à-dire que vous avez quatre formateurs qui sont rattachés à la direction sécurité qui sont en contrat avec l'UDS. Parmi ces quatre formateurs, vous en avez deux pour le versant Sud et deux pour le versant Nord qui sont d'une part estampillés métier train, métier escale et qui sont en capacité également de faire des formations de vente et après, dans chaque direction de lignes à trois niveaux hiérarchiques par versant, vous avez également deux formateurs supplémentaires, un escale vente et un train vente, qui sont donc effectivement rattachés hiérarchiquement à la direction de lignes à trois niveaux hiérarchiques, mais qui prestent pour tout le versant. Autrement dit, les deux formateurs qui se trouvent à la direction de lignes Paris Hauts-de-France prestent pour la DL Étoile d'Amiens également et les deux futurs formateurs qui seront rattachés à la direction de lignes Lille – Artois – Douaisis presteront pour les trois DL du versant Nord. Pourquoi maintient-on une prestation par versant ? Tout simplement parce que, quand on organise des formations, effectivement si on découpait par direction de lignes, parfois on se retrouverait peut-être, en fonction de ce que l'on peut libérer comme agents et en fonction de la production, avec des groupes trop petits. Ce n'est pas non plus l'objectif. Justement, on a maintenu une organisation qui

permettait de continuer de fonctionner par versant puisqu'aujourd'hui c'est de cette manière-là, avec les deux anciens ERC, que ça fonctionnait. Ça, c'était pour la partie formations. Donc retenez bien que les formateurs qui sont à la direction sécurité sont les formateurs qui sont en contrat avec l'UDS, ce sont eux qui s'occuperont du cahier des charges. Les formateurs qui ont une délégation en direction de lignes sont vraiment sur le déploiement de la formation et ils fonctionnent par versant, c'est-à-dire que les deux formateurs de la DL Paris Hauts-de-France font de la formation pour le versant Sud et les deux formateurs de la DL Lille – Artois – Douaisis feront des formations pour le versant Nord. J'essaye de revenir sur d'autres échanges que nous avons pu avoir. Les sujets de roulements, je reviens simplement dessus. Les roulements, comme l'a dit Monsieur RABIER, les répartitions des roulements se sont faites avec le SA 2020. Effectivement, il y a eu, dans les roulements, sur les trains de pointe notamment, des travaux qui ont été effectués par ligne. Effectivement, à l'époque il y a eu un sentiment d'avoir des roulements un peu moins diversifiés, mais ça a été travaillé dans la mise en œuvre du SA 2020. Autrement dit, la mise en œuvre des directions de lignes n'a pas vocation, en elle-même, à modifier les roulements. Donc, pour répondre à la question de Madame BASSEZ, les agents d'Aulnoye par exemple ou d'Hirson qui font du Paris – Maubeuge n'ont pas vocation, et même si on faisait un roulement dédié admettons, n'ont pas vocation, en plus pour le moment ce n'est pas forcément l'idée que j'ai en tête, moi, mais en tout cas n'ont pas vocation à faire un transfert des agents sur la DL Paris Hauts-de-France. Au même titre que les ASCT, par exemple, de Calais ou les conducteurs de Calais qui travaillent, qui font plus de 60 % des Paris – Calais, n'ont pas vocation à être transférés hiérarchiquement sur la DL Paris Hauts-de-France. Je sais que l'exercice peut parfois sembler compliqué, mais il faut faire la différence entre la responsabilité d'une direction de lignes sur un portefeuille de lignes et donc sur un portefeuille de trains et la responsabilité en tant que producteur. Ce sont deux choses différentes. C'est-à-dire qu'effectivement, il y a une direction de lignes qui est repérée pour répondre sur des événements qui peuvent se passer sur certains trains malades, par exemple, mais elle va forcément devoir travailler avec la direction de lignes voisine si c'est la direction de lignes voisine qui a les agents qui font en partie ce train. Donc, ce n'est pas un sujet de rattachement hiérarchique. Les Aulnésiens feront partie de la direction de lignes Lille – Avesnois et non Paris Hauts-de-France. Je reviens juste sur la partie roulements et sur la partie adéquation charges/ressources. Effectivement, on met des directions de lignes en place, ça ne veut pas dire que chacun va travailler de son côté, ça ne veut pas dire qu'on n'aura pas une vision globale au niveau de la BU TER Hauts-de-France puisque l'ACR sera de toute façon un sujet qui sera piloté par la cellule régionale métiers qui fera partie de la DDO et donc la DDO aura bien une vue d'ensemble. Forcément, ils vont travailler en interface avec les directions de lignes, mais à un moment donné effectivement il peut y avoir des arbitrages à faire et ça ne va pas être un concours entre la direction de lignes qui aura le plus d'influence sur l'autre. Il y aura un pilotage régional sur l'adéquation charges/ressources des roulants, que ce soit côté Traction ou côté trains puisqu'il y aura un responsable de chaque côté. Donc, pour moi, ce n'est pas une mise en concurrence effectivement des directions de lignes entre elles, que ce soit en interne ou en externe. On doit, pour moi, travailler ensemble pour pouvoir répondre au mieux à ce qui est attendu de l'autorité organisatrice par rapport au plan de transport qu'on a défini et en interne, entre nous, de toute façon, on doit également s'entraider le plus possible et lorsqu'il y

a des arbitrages à faire parce que par moment effectivement on sait que dans la production, on peut manquer de ressources pour une raison ou pour une autre, les arbitrages seront portés par la direction des opérations. Pour les relations institutionnelles locales, l'idée effectivement c'est de ne pas avoir de différences entre ce qui est échangé localement avec les élus locaux et la politique du TER Hauts-de-France. C'est-à-dire qu'il y a des interfaces qui sont prévues dans la nouvelle organisation, donc le service satisfaction client dans chaque direction de lignes qui sera en charge des relations institutionnelles locales, bien évidemment aura des interfaces non seulement avec la DRTC qui est la direction des relations territoriales et de la communication qui, aujourd'hui, s'occupe des relations institutionnelles notamment et également la direction de contrat. Donc, il y aura des interfaces qui font que logiquement, si elles sont bien mises en place, on est, on va dire, sur un discours commun, ne pas avoir de différences effectivement entre ce qu'on pourrait dire en local et de ce qui est prévu en échanges institutionnels au niveau du TER Hauts-de-France.

M. RABIER, Président

Si je peux rajouter un point là-dessus parce que pour le coup Monsieur LAMBERT disait tout à l'heure, je reprends ses propos, que les usagers s'en cognent de notre organisation interne. En gros, je traduis, le problème du voyageur ce n'est pas comment la SNCF est structurée, c'est effectivement que les AAA soient respectés, on est tous d'accord. Cependant, on dit que notre responsabilité, dans le nouveau modèle qui prévaut, c'est quand même d'avoir une organisation qui répond aux enjeux qui sont les nôtres. Dans cette affaire, la relation avec les associations d'usagers, la relation avec le maire local... et moi, à titre personnel, j'ai été dans ces fonctions-là il y a très longtemps, elles comptent. Elles ne comptent pas pour du beurre. Je peux vous dire que quand vous avez un dirigeant local qui est investi, qui est mandaté, c'est une des plus-values de cette nouvelle organisation, pour avoir un droit d'échanges, de parole, en lien, en cohérence, en commun avec l'instance régionale qui est rattachée au directeur de région, on améliore, je dirais, notre force de conviction, notre force de frappe, pour encore une fois éviter que tout et n'importe quoi soient dits sur les cheminots. C'est vraiment un outil aussi pour rétablir de temps en temps la vérité sur ce qui peut être dit. Les associations d'usagers, on les connaît, elles sont pour certaines extrêmement engagées, voire virulentes à notre égard et il appartient à notre organisation d'avoir des relais locaux, des dirigeants locaux, c'est quand même une des plus-values des directions de lignes demain et on investit, vous le voyez quand même, il y a au fond quand même des postes qui n'existent pas dans le modèle actuel. Certains pourraient dire : « que faites-vous de plus ? ... ». En réalité, il y a quand même un focus fort qui est mis sur la satisfaction client et le client – je ne suis pas dans les débats usagers, clients, voyageurs – le client quand même important c'est le Conseil régional qui amène via les impôts de tout le monde 75 % des deniers publics qui font que le TER roule, qui font aussi qu'on n'a pas de plan de réduction d'activité au SA 2021. L'AO, même s'il y a quand même, suite à la COVID, moins de monde, moins de recettes, on est sur un plan de transport qui est largement celui du transport public, nous en sommes très fiers, contrairement à Voyages qui est très mal. Vous voyez, on est bien sur un schéma où la relation institutionnelle localisée et la relation des associations localisées font sens, elles sont importantes. Cette nouvelle organisation met quelques moyens là-dessus et dans ces missions. C'est quand même une nouveauté. Les plus anciens diront qu'on le faisait il y a très longtemps,

mais en tout cas on y revient parce qu'on pense que c'est important d'y revenir pour défendre les intérêts de l'entreprise.

M. QUILLET, Responsable projet DL

Pour rajouter juste une dernière chose sur ces relations institutionnelles. Effectivement, il y a eu un investissement sur les postes d'adjoints satisfaction client dans chaque direction de lignes. Au-delà de ça, il faut aussi souligner que le pilote satisfaction client qui est l'évolution du poste de responsables de lignes qui aujourd'hui, dans l'état actuel des choses, étaient les personnes qui étaient envoyées en contact, on va dire localement parlant, seront et ont été sur le versant Sud décentralisées, ce qui permet justement effectivement de les répartir au mieux par rapport au territoire. En termes de réactivité, le fait de décentraliser les sièges montre aussi, pour les élus, un ancrage territorial différent de ce qui existe aujourd'hui puisqu'aujourd'hui les sièges d'établissements étaient soit à Lille soit à Amiens. Aujourd'hui, vous aurez des sièges sur cinq sites différents donc ça crée quand même une décentralisation et on va dire un rapprochement géographique en tout cas de différents interlocuteurs que l'on va avoir effectivement, soit les élus locaux soit les associations de voyageurs. Enfin, je reviens juste, je pense que c'était Monsieur LAMBERT, sur une réflexion – j'ai peut-être oublié des choses, vous me les rappellerez si c'est le cas – concrètement ça change quoi ? Le fait quand même de rattacher les différentes équipes, les différents métiers, dans une même entité, ça peut parfois permettre d'être plus réactif justement sur la mise en place d'actions pour rectifier certains écarts que l'on pourrait avoir sur la production. Bien sûr, quand on a la possibilité de le faire puisque, comme on l'a dit tout à l'heure, il y a parfois des problématiques qui sont peut-être externes à l'entité si c'est une problématique matériel, mais il y a quand même de toute façon une prise en charge des clients à avoir de toute façon en mode dégradé et on pense en tout cas, on va rester humbles, je ne dis pas qu'on a forcément raison, mais on pense que l'on peut avoir plus de réactivité en regroupant les équipes et les différents métiers au sein d'une même entité. Après, il y a aussi des sujets parfois Réseau que l'on connaît aujourd'hui déjà et qui sont peut-être un peu plus longs à régler. Effectivement, comme le disait Monsieur RABIER juste avant, l'organisation ne va pas tout changer non plus. On essaye d'avoir une organisation plus ancrée sur les territoires, c'est pour ça qu'on décentralise. On essaye d'avoir plus de proximité aussi avec les équipes, les deux niveaux en sont un exemple. Il y a les craintes, mais il y a aussi les avantages d'une organisation à deux niveaux hiérarchiques. C'est-à-dire effectivement d'avoir un contact direct entre les DPX et les directeurs de lignes, ça peut être un plus. Maintenant, effectivement, on ne peut pas le faire sur des structures comportant des effectifs trop importants. C'est pour ça qu'on a estimé que pour les directions de lignes avec des effectifs plus importants on restait sur du trois niveaux hiérarchiques pour avoir un relai qui s'appelle dirigeant de secteur, mais effectivement l'organisation que l'on présente, que l'on souhaite mettre en place, c'est bien pour répondre si possible mieux et plus vite aux différents besoins du client, aux différents aléas de la prod.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons quatre demandes de parole. Monsieur WATTEBLED, Monsieur LAMBERT, Madame CORNET WIART et Monsieur VÉZARD.

M. WATTEBLED, CGT

Très rapidement, la présentation, on reste sur ce qu'on se disait, c'est très bancal. On a l'impression que les dossiers que vous nous présentez au fur et à mesure sont à géométrie variable. Un coup on présente ça, une autre fois quelque chose d'autre. Sincèrement, c'est très bancal. Quand on entend sur les effectifs que tout le monde a raison alors que ce n'est pas les mêmes chiffres, on se demande où on est. Par ailleurs, la réponse sur le REX, je suis désolé, le projet d'initialisation, ce n'est pas moi qui l'ai écrit, ce n'est pas un élu qui l'a écrit, c'est la direction, et dedans, je reprends les termes exacts, « *finalisation et lancement des projets prototypes phase test, transfert et bilan de la mise en œuvre des DL Paris Hauts-de-France et Étoile d'Amiens, REX permettant de progresser dans la mise en œuvre des trois autres DL* ». On en est là, on n'a pas le REX, vous nous dites que le REX c'est d'un autre temps. Nous, c'est factuel, vous voulez être factuels, nous aussi nous le sommes, on veut ce REX avant la mise en place des trois DL. Comment peut-on imaginer mettre en place trois nouvelles DL alors que les deux premières on vous a expliqué qu'elles ne fonctionnaient pas bien voire elles étaient mauvaises pour la santé des salariés. Donc, comment peut-on avancer ? Comment pouvez-vous avancer comme ça aux forceps sans nous donner ce que vous nous aviez promis au départ ? C'est purement factuel et on a besoin d'avoir ces éléments-là pour au moins avoir un avis plutôt éclairé parce que plus on avance dans le temps et moins on est éclairés parce que tout est dilué, tout est mélangé, suivant les instances, suivant le nom du projet, on ne comprend plus rien. Je vous le dis, on ne comprend plus rien et je ne pense pas être le seul à le dire. De toutes les interventions que nous avons eues aujourd'hui, la plupart, voire toutes, ont expliqué qu'on n'y comprenait rien, c'était imbuvable et malgré vos explications et les lieux communs à chaque fois ce sont les mêmes termes, on n'y comprend rien. J'en ai terminé. Merci.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Monsieur LAMBERT.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Plusieurs points. J'appuie ce qui vient d'être dit, je l'avais noté, nous aussi, pour la délégation SUD-Rail, on redemande à avoir ce REX. Sur les éléments concrets, je vous trouve quand même assez léger. Alors, vous allez trouver ça dur parce que vous avez présenté le dossier longuement et vous avez beaucoup bossé dessus, mais en termes d'éléments concrets pour nous dire que vous allez répondre à la satisfaction des usagers, c'est quand même assez léger. Je prends bonne note qu'enfin il y aura quelqu'un qui sera dédié pour répondre à toutes les bêtises, pour ne pas dire un gros mot, qui sont dites vis-à-vis des collègues qui sont à la prod. Donc, enfin quelqu'un qui va répondre. Après, on verra comment il répond, mais j'ai l'impression qu'on a un blessé, qu'il doit se faire opérer du genou et on va mettre un petit pansement pour le soigner. Les problématiques de fond, vous les connaissez, le manque de matériel, la problématique de régularité, et là vous ne répondez pas là-dessus. Ce n'est pas en vous structurant comme vous le faites aujourd'hui que vous allez répondre aux attentes des usagers donc je ne doute pas peut-être... après comment voulez-vous qu'on ne fasse pas un lien parce que vous nous dites qu'en se structurant de cette façon-là vous allez répondre aux besoins des usagers et vous nous dites en même temps que le besoin des usagers c'est avoir un train à l'heure et avoir un train

suffisamment complet et vous ne nous donnez pas d'éléments. Nous, après, on réfléchit et on se demande pourquoi vous vous structurez comme ça. Alors peut-être que j'ai tort de dire que vous vous préparez à nous vendre à la concurrence, en tout cas vous ne nous donnez pas d'éléments concrets pour nous dire comment vous allez faire pour répondre aux besoins des usagers. Je n'ai pas eu de réponses sur le vote au CSE prévu le 29 octobre, le dossier sera-t-il complet sur le fond et sur l'ensemble des reclassements d'agents ? Je n'ai pas eu de réponse sur la structuration de nos IRP, vont-elles changer ou pas ? Un groupe de travail a eu lieu le 29 septembre, vous avez dit Monsieur QUILLET, vous avez parlé d'autres groupes de travail, sur quoi porteront-ils ? Avec qui seront-ils composés ? Si vous pouvez être plus précis là-dessus, je vous remercie. J'ai terminé.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Marc. Sandrine.

Mme CORNET WIART, UNSA

Nous aussi nous sommes d'accord pour récupérer le REX. On serait intéressés par le récupérer dès qu'il est disponible. Je voudrais revenir sur la suppression du poste de DPX de Don. Alors, je veux bien comprendre que ce soit encore à l'étude. Je veux bien tout comprendre, tout ce qu'on me dit. Sauf que ça a déjà été annoncé à la DPX de Don et ça a déjà été annoncé au DPX de Béthune qui reprendrait les agents de la DPX de Don. Moi, ma crainte, et j'espère me tromper, c'est que ce soit un essai encore une fois et qu'après on le duplique sur d'autres gares, les gares de Hénin et de Libercourt, pour supprimer encore des postes de DPX qualif E et que l'on puisse encore gagner de la masse salariale. Sur le point de la qualif D, en fait si le poste est supprimé ça veut dire que vos chiffres ne sont pas bons donc j'aimerais juste qu'on les rectifie. Merci. Terminé pour moi.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Sandrine. Monsieur VÉZARD.

M. VÉZARD, RS CFDT

Comme les autres OS auparavant, nous sommes demandeurs de ce REX sur la mise en place des deux DDL côté versant Sud et comme nous y avons fait allusion dans notre déclaration liminaire. Sauf erreur de ma part, vous n'avez pas répondu à la question de Monsieur TAILLEZ sur les centres de supervision qui sont créés sur Calais et Valenciennes et donc qui n'est pas créé sur Amiens qui est aussi une DDL de deux niveaux. Merci.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Monsieur SMAGHUE.

M. SMAGHUE, CGT

Merci. Je reviens sur l'intervention sur clients, c'était par rapport à la photographie. C'était le pôle relation client, il y avait plusieurs postes à la nouvelle DDL annoncée, sur l'organigramme. J'ai entendu dire que les clients c'était les usagers et le Conseil régional. J'ai un petit peu de problèmes par rapport au Conseil régional. Pour moi, dans ma compréhension, c'est plus nous les clients du Conseil régional. Après, je ne sais pas si le pôle relation client sera en contact avec le Conseil régional et je voulais

justement rebondir sur la fermeture de l'établissement Traction. Moi, j'ai un problème au niveau Technicentre parce qu'il y a une intervention sur les Technicentres et ce qu'il se passe actuellement. Je ne sais pas, depuis plusieurs années on a changé le modèle de l'entreprise et on est clients de la Traction. Donc en gros le Technicentre Hauts-de-France, pour moi, est client de l'établissement Traction. J'ai donc un gros problème à comprendre que ça ne va pas impacter, que ce soit les GATER, les GOF, le COP, la STF, dans le nouveau fonctionnement que vous annoncez là. Merci.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Pas d'autres demandes de parole.

M. KIKOS, Secrétaire

Monsieur SERHANI, je vais utiliser mon deuxième joker. Je vais vous demander, au regard des échanges qui viennent d'avoir lieu et des arguments qui ont été avancés de la part de l'ensemble des élus de chaque organisation syndicale, je vous demande une interruption de séance de cinq minutes environ.

M. RABIER, Président

Oui, à quelle heure voulez-vous que nous reprenions ?

M. KIKOS, Secrétaire

Dans cinq minutes.

M. RABIER, Président

Il est 12 h 06 donc on se dit 12 h 12. Je demande aux membres de la direction de se déconnecter s'il vous plaît.

*Interruption de séance de 12 h 06 à 12 h 13.*

M. RABIER, Président

Il est 12 h 13, est-ce que Monsieur le Secrétaire a une déclaration à me faire ?

M. KIKOS, Secrétaire

Monsieur le Président, je vais vous lire une délibération désignative du CSE TER Hauts-de-France pour un projet important modifiant les conditions de santé et de travail.

M. KIKOS, pour le CSE TER HDF, procède à la lecture de la délibération désignative suivante :

*« Vu le projet de restructuration modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail du personnel présenté au CSE exceptionnel du 7 octobre 2020 dans le cadre d'une procédure d'information-consultation par la direction du TER Hauts-de-France portant sur la création des directions de ligne Lille-Douais, Lille-Avesnois et Lille-Littoral et l'intégration de l'établissement Traction Hauts-de-France.*

*Considérant que ce projet est susceptible de modifier en profondeur les conditions de travail des personnels impactés par le projet en termes de tâches et de moyens mis à leur disposition ; que ce projet est susceptible d'avoir des conséquences sur la santé physique et mentale des salariés, ainsi que sur leur sécurité ;*



*Considérant que la consultation du CSE doit avoir un effet utile ;*

*Le CSE du TER Hauts-de-France réuni ce jour le 07/10/2020 après en avoir débattu lors de la séance ;*

*Décide conformément aux dispositions de l'article L.2315-94 al. 2 du Code du travail, de recourir à une expertise agréée ;*

*Désigne pour y procéder, l'institut agréé par le Ministère du Travail suivant :*

**ÉMERGENCES**  
Immeuble Le Méliès  
261 rue de Paris  
93 556 Montreuil Cedex

*Dit que l'expert aura pour mission de :*

- 1. Procéder à l'analyse des situations de travail actuelles des personnels concernés en les mettant en perspective avec l'organisation du travail cible afin de mesurer l'impact prévisible sur leurs conditions de travail ;*
- 2. Déterminer l'existence et la nature des facteurs de risques éventuels de dégradation de la santé physique et mentale des personnels induits par le projet d'organisation du travail cible ;*
- 3. Apporter l'aide nécessaire au CSE pour lui permettre d'avancer des propositions dans le domaine de la prévention des risques professionnels et de l'amélioration des conditions de travail ainsi que pour lui permettre de formuler d'éventuelles propositions alternatives relevant de son champ de compétence, dans la perspective de la mise en œuvre du projet de restructuration.*

*Dit que le CSE sera en mesure de rendre un avis motivé sur le projet au vu notamment, du rapport du cabinet Emergences et des explications complémentaires et réponses éventuelles fournies par la direction. »*

M. KIKOS, Secrétaire

Pour le vote, je vous propose de le faire via les responsables syndicaux de chaque organisation syndicale, l'appel ayant été fait de cette manière-là à l'ouverture de la séance.

M. RABIER, Président

Très bien.

M. KIKOS, Secrétaire

Sur le nombre de votants, je note 27 et pour la CGT ?

M. ROTOLO, RS CGT

La CGT est pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. SUD ?

M. CORDIER, RS SUD-Rail

SUD est pour également.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. L'UNSA ?

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

L'UNSA est pour également.

M. SERHANI, Relations Sociales

OK, merci. FO ?

Mme DEDISSE, FO

FO est pour aussi.

M. SERHANI, Relations Sociales

OK. Et CFDT ?

M. VÉZARD, RS CFDT

La CFDT est pour également.

*Le CSE TER Hauts-de-France désigne cabinet Émergences à l'unanimité.*

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. Monsieur le Président, je vous repasse la parole.

M. KIKOS, Secrétaire

Je n'ai pas fini la délibération.

M. SERHANI, Relations Sociales

On vous écoute Monsieur le Secrétaire.

M. KIKOS, pour le CSE TER HDF, poursuit la lecture de la délibération désignative suivante :

*« Donne mandat à Monsieur KIKOS Alexandre, membre et secrétaire du CSE TER Hauts-de-France ou en cas d'absence à Monsieur Xavier WATTEBLED, secrétaire adjoint du CSE, pour prendre toutes les dispositions nécessaires à l'exécution de cette délibération, notamment de prendre contact avec l'expert désigné et éventuellement d'engager, pour défendre les intérêts du CSE, toutes les procédures administratives et judiciaires. »*

M. KIKOS, Secrétaire

Je vous propose de passer au vote.

M. SERHANI, Relations Sociales

Je pense qu'il n'y a pas 27 votants parce que l'UNSA avait dit que quelqu'un n'était pas remplacé. Pauline, peux-tu me confirmer ?

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Oui, oui. Hélène n'est pas remplacée.

M. SERHANI, Relations Sociales

Donc il y a 26 votants.

M. KIKOS, Secrétaire

C'est noté.

M. SERHANI, Relations Sociales

On peut maintenant passer au vote. Pour la CGT ?

M. ROTOLO, RS CGT

La délégation CGT est pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. SUD ?

M. CORDIER, RS SUD-Rail

La délégation SUD-Rail est pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. L'UNSA ?

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

La délégation UNSA Ferroviaire est pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. FO ?

Mme DEDISSE, FO

FO est pour également.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. Et la CFDT ?

M. VÉZARD, RS CFDT

La délégation CFDT est pour.

*À l'unanimité, le CSE TER Hauts-de-France donne mandat à Monsieur KIKOS ou, en cas d'absence de ce dernier, à Monsieur WATTEBLED.*

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Avez-vous terminé, Monsieur le Secrétaire ?

M. KIKOS, Secrétaire

Oui, Monsieur SERHANI.

M. RABIER, Président

Très bien. Je vous propose donc deux options. Soit à l'unanimité des organisations syndicales, nous poursuivons le traitement du point 2 et on s'y colle dans la foulée,

soit nous décidons d'une pause déjeuner et nous reprenons à 13 h 30 dans une bonne heure le point 2. Dites-moi, moi je m'adapte à ce que décide l'ensemble des délégations.

M. WATTEBLED, CGT

Avant de fermer le point 1, j'avais aussi une délibération à lire et une demande à propos de la Commission économique.

M. WATTEBLED, pour le CSE TER HDF, procède à la lecture de la délibération suivante :

*« Dans le cadre de ses missions et prérogatives, le CSE TER HDF mandate la Commission économique pour qu'elle travaille sur les attendus et les conséquences économiques du projet de création des directions de lignes Lille – Artois – Douaisis, Lille - Avesnois, Lille - Littoral et d'intégration de la Traction. »*

M. WATTEBLED, CGT

On vous demande une Commission économique et on va passer au vote. La délégation CGT ?

M. ROTOLO, RS CGT

La délégation CGT est pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Pour la délégation SUD ?

M. CORDIER, RS SUD-Rail

La délégation SUD-Rail est pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. Pour la délégation UNSA ?

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

La délégation UNSA Ferroviaire est pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. Pour la délégation FO ?

Mme DEDISSE, FO

La délégation FO est pour également.

M. SERHANI, Relations Sociales

Pour la délégation CFDT ?

M. VÉZARD, RS CFDT

La délégation CFDT est pour.

*À l'unanimité, le CSE TER Hauts-de-France mandate la Commission économique.*

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Sébastien.

M. WATTEBLED, pour le CSE TER HDF, poursuit la lecture de la délibération suivante :

*« Par ailleurs, le CSE TER HDF décide de recourir à l'accompagnement du cabinet Émergences (Immeuble Le Méliès, 261 rue de Paris, 93 556 Montreuil Cedex), dans le cadre des travaux de la commission économique à propos du même projet, en application de l'article L.2315-81 du Code du travail. »*

M. WATTEBLED, CGT

On peut passer au vote, Monsieur SERHANI.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Monsieur WATTEBLED. Pour la délégation CGT ?

M. ROTOLO, RS CGT

La délégation CGT est pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Pour la délégation SUD ?

M. CORDIER, RS SUD-Rail

La délégation SUD-Rail est pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. Pour la délégation UNSA ?

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

La délégation UNSA Ferroviaire est pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. Pour la délégation FO ?

Mme DEDISSE, FO

La délégation FO est pour aussi.

M. SERHANI, Relations Sociales

Pour la délégation CFDT ?

M. VÉZARD, RS CFDT

La délégation CFDT est pour.

*À l'unanimité, le CSE TER Hauts-de-France désigne le cabinet Émergences.*

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. Avez-vous terminé, Monsieur WATTEBLED ?

M. WATTEBLED, CGT

Oui, j'ai terminé, Monsieur SERHANI, merci. Je repasse la parole à Monsieur KIKOS.

M. KIKOS, Secrétaire

Monsieur le Président. J'aurais une nouvelle délibération à lire et à passer au vote.

M. RABIER, Président

Je vous écoute.

M. KIKOS, pour le CSE TER HDF, procède à la lecture de la délibération suivante :

*« Le CSE TER Hauts-de-France a voté une mission d'expertise en santé au travail pour risque grave en application de l'article 2315-94 du Code du travail à l'occasion de la réunion du 25 septembre 2020 suite à des interpellations de salariés faisant état de souffrance au travail sur les territoires des directions de lignes Étoile d'Amiens et Paris Hauts-de-France. La direction a fait le choix de contester cette délibération devant le juge. Le CSE regrette cette contestation qui vise à interdire l'expression des salariés et la compréhension des actuels mécanismes de la souffrance au travail dans l'établissement cela pour des raisons de forme liées à l'ordre du jour. Le Conseil juridique du CSE l'informe qu'un point de procédure, l'absence de lien avec un point à l'ordre du jour, risque d'inciter le juge à annuler sa délibération sans considération du fond de l'affaire. Prenant acte de cette difficulté juridique, le CSE TER Hauts-de-France décide aujourd'hui d'annuler sa délibération du 25 septembre 2020. Le CSE TER Hauts-de-France invite la direction à prendre dès aujourd'hui la pleine mesure de la situation dans ses directions ainsi que toutes les dispositions de nature à faire cesser le risque en leur sein. Le CSE y sera attentif. Toutefois, le CSE se réserve la possibilité de décider d'une nouvelle expertise dans ce cadre compte tenu des risques graves identifiés. »*

M. KIKOS, Secrétaire

Je vous propose donc de passer au vote. Je vous laisse faire le tour, Monsieur SERHANI.

M. SERHANI, Relations Sociales

Oui, Monsieur KIKOS. Pour la CGT ?

M. ROTOLO, RS CGT

La délégation CGT est pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Pour la délégation SUD ?

M. CORDIER, RS SUD-Rail

La délégation SUD-Rail est pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. Pour la délégation UNSA Ferroviaire ?

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

La délégation UNSA Ferroviaire est pour.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. Pour la délégation FO ?

Mme DEDISSE, FO

La délégation FO est pour également.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. Et pour la délégation CFDT ?

M. VÉZARD, RS CFDT

La délégation CFDT est pour.

*Le CSE TER Hauts-de-France vote pour cette dernière délibération à l'unanimité.*

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Sébastien. Y a-t-il d'autres demandes ?

M. KIKOS, Secrétaire

Je pense que c'est déjà bien pour aujourd'hui, Monsieur SERHANI.

M. SERHANI, Relations Sociales

Je pense également, Monsieur KIKOS. Il y avait la proposition du président.

M. RABIER, Président

Je reviens sur les deux dernières délibérations. La première, je prends acte de la désignation du cabinet Émergences donc pour aider aux travaux de la Commission économique et de son président, Monsieur WATTEBLED. Je me rapprocherai du président pour voir dans quel calendrier il entend réunir cette Commission économique par rapport à l'expertise qui a été votée sur le projet. Je précise quand même que ce cabinet Émergences va travailler finalement sur deux modes de travail. Le mode de travail pour le compte de la Commission économique et un autre dans le cadre du dossier, dans le cadre de l'instance et de la consultation à venir. Pour la partie Commission économique, les conditions de financement, vous les connaissez, ce ne sont pas les mêmes. Ce sont bien les fonds propres du CSE, ce ne sont pas les mêmes que la première partie. Simple précision que je voulais fournir. Je prends également acte de la dernière délibération annulant la délibération du précédent CSE. Je reviens effectivement à ma question de tout à l'heure, souhaitez-vous, il faut que nous soyons tous d'accord, que nous poursuivions le point 2, ça veut dire que la pause repas sera prise après, ou que l'on prenne une heure de pause et que nous nous retrouvions à 13 h 30 ou 13 h 45 ? J'ai besoin de l'expression de toutes les délégations pour acter la décision.

M. SERHANI, Relations Sociales

Pour la délégation CGT ?

M. ROTOLO, RS CGT

La délégation CGT est plus pour une pause.

M. SERHANI, Relations Sociales

Pour la délégation SUD ?

M. CORDIER, RS SUD-Rail

On a demandé le report lors du dernier CSE pour avoir un débat complet, donc on est pour la pause et reprendre les débats cet après-midi.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. Pour la délégation UNSA Ferroviaire ?

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Pour la délégation UNSA Ferroviaire, on est pour la pause et justement je voulais revenir sur un point. Je comprends bien que vu la situation sanitaire on fait les réunions via Teams, mais je pense qu'on est régulés par un règlement intérieur qui normalement stipule le début des réunions à 9 h 30 et qui indique un temps de pause de repas donc j'aimerais qu'à l'avenir les autres réunions qui se feront via Teams respectent les horaires prescrits dans le règlement intérieur, s'il vous plaît. C'est terminé pour l'UNSA Ferroviaire et je vous remercie.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Pour la délégation FO ?

Mme DEDISSE, FO

Pour la délégation FO, on était pour une pause. Pour ma part, je ne pourrai pas être présente cet après-midi, j'ai un autre engagement, et Madame ALEXANDRE a un problème aussi de garde de son enfant, donc je ne sais pas encore si elle sera là.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord, on a pris note. Pour la délégation CFDT ?

M. VÉZARD, RS CFDT

Pareil, OK pour la pause.

M. RABIER, Président

Bien. On acte donc une pause et je vous propose de nous retrouver à 13 h 45, ce qui nous laisse une heure et quart pour déjeuner.

*Interruption de séance de 12 h 29 à 13 h 45.*

M. RABIER, Président

On vérifie que tout le monde est connecté, tant côté élus, représentants, que côté direction, notamment pour la partie directions de lignes Paris Hauts-de-France. On a enregistré tout à l'heure, côté FO, des personnes qui ne pouvaient pas être là avec nous cet après-midi. Est-ce qu'il y en a d'autres également au niveau des délégations ?

Mme ALEXANDRE, FO

Pour FO, je serai seule, Amandine ALEXANDRE.

M. RABIER, Président

C'est ce qu'on avait compris tout à l'heure. Est-ce qu'il y a d'autres délégations qui veulent constater des absents cet après-midi ?

M. SERHANI, Relations Sociales

La délégation CGT, vous êtes au complet ?

M. ROTOLO, RS CGT

Oui, nous n'avons pas de problème, nous sommes au complet.



M. SERHANI, Relations Sociales

Merci. Pour la délégation SUD ?

M. CORDIER, RS SUD-Rail

Normalement nous sommes au complet.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord. Pour la délégation UNSA Ferroviaire ?

Mme CORNET WIART, UNSA

Normalement, nous sommes au complet. Je vais voir avec Pauline qui devait aller chez le médecin, mais normalement au complet.

M. SERHANI, Relations Sociales

D'accord, merci. Pour la délégation CFDT ?

M. VÉZARD, RS CFDT

Pareil, la délégation CFDT est complète cet après-midi.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Sébastien.

## **2) Information sur le projet de la nouvelle organisation des escales pour les gares de Compiègne et de Creil.**

M. RABIER, Président

Avez-vous des déclarations préalables avant notre présentation du point 2 ?

M. ROTOLO, RS CGT

Oui, Monsieur le Président, il y aura une déclaration de la CGT qui sera lue par Fatima.

M. RABIER, Président

D'accord. Y aura-t-il d'autres déclarations après Madame BOUKREDIA ?

*Pas de réponse.*

M. RABIER, Président

Entendu. Je vous écoute, Madame BOUKREDIA.

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

*« Monsieur le Président,*

*Encore un projet qui va dégrader les conditions de travail des cheminots des escales de Creil et Compiègne. Encore un projet qui va dégrader la qualité de service que nous devons aux usagers. Ainsi, vous imposez la polyvalence sous prétexte de l'ouverture à la concurrence et de répondre aux attentes de l'AO. Mais à la lecture du dossier, les cheminots comprennent que le véritable objet c'est de faire des gains de productivité par la suppression de postes indispensables au bon fonctionnement du service. En effet, en supprimant le métier d'agent d'accueil, vous supprimez une ressource qui est un maillon essentiel sur le terrain et encore plus aujourd'hui où vous nous demandez*

*d'être vigilants et réactifs par rapport au contexte sanitaire et sûreté. L'agent d'accueil est avec ses collègues de l'escala un acteur essentiel dans la prévention de beaucoup de situations pouvant vite dégénérer. Selon le dossier, vous écrivez que la charge de travail de l'agent d'accueil est réduite, mais vous ne l'expliquez pas. Cela prouve qu'en réalité, vous êtes motivés par le profit et non la qualité de service attendue. Ce dossier n'est qu'un copier-coller des trop nombreux dossiers avec lesquels vous essayez de nous noyer depuis la création de cette instance. Monsieur le Président, sur le versant Sud du TER Hauts-de-France, les trains sont pleins, les incidents et accidents se répètent, les difficultés en opérationnel amènent à des situations extrêmement éprouvantes pour les agents et les usagers. Les effectifs sont insuffisants et les équipes se retrouvent vite débordées et devant gérer des situations dans l'urgence parce que vos scénarios ne collent pas à la réalité. Vous écrivez que de nouveaux outils permettent une amélioration de la robustesse, de la supervision des ressources et de l'information voyageurs. Cela fait déjà presque un an que ces outils et gestes métiers sont en place avec la suppression des autorisations de départs et depuis nous ne cessons de dégringoler dans les abysses de la médiocrité. Les moyens ne sont n'y à la hauteur ni adaptés. Le superviseur n'a plus de marge de manœuvre pour répondre aux situations d'urgence. Bien souvent, les cheminots doivent s'acharner pour obtenir le minimum. Avec ce projet, vous chargez davantage les agents en missions supplémentaires, des missions réalisées par l'agent d'accueil. Alors la charge est réduite, mais dans quelle proportion ? Pourquoi les fiches de poste des autres collègues s'allongent-elles ? Cela fait plusieurs mois que nous vous alertons sur le mal-être et la souffrance au travail des cheminots. Vous persistez, vous continuez à avancer dans la déstructuration des métiers. Vous continuez sans complexe à effacer l'identité, l'ADN de l'entreprise. À tel point que les cheminots n'ont plus de repères. Plus de repères, plus de sens à ce que nous faisons, vous nous poussez dans nos limites par votre boulimie de casse. Vous aviez des salariés endurants et résilients, volontaires et inscrits dans une identité forte, portés sur la sécurité et animés par une réelle envie de bien faire leur travail. Les cheminots sont davantage malades. Le taux d'absentéisme a explosé, le nombre de collègues pris en charge par la médecine du travail pour burnout ne cesse d'augmenter. Aujourd'hui, de par votre entêtement à brader notre outil de travail, les cheminots n'adhèrent plus au projet d'entreprise. Pour finir, Monsieur le Président, les cheminots ne croient plus à vos discours. Oui, ils ne vous croient plus, ne vous écoutent plus, car trop longtemps vous les avez ignorés.*

*Merci de votre attention. »*

M. RABIER, Président

Merci. On me dit que nous avons une déclaration SUD, on vous écoute.

M. SOUIN, pour la SUD-Rail, procède à la lecture de la déclaration suivante :

*« Tous les métiers d'information, de vente, d'accueil, sont abandonnés au profit d'une orientation du tout digital en Internet ou d'applications mobiles. Les gains de productivité précédant l'ouverture à la concurrence sont passés par là. Pourquoi s'embarrasser d'agents formés, spécialisés et qui amènent un service supplémentaire. L'agent d'accueil, positionné dans le hall ou sur le quai, avait une meilleure vue d'ensemble de la vie d'une gare en situation normale ou perturbée. Il guidait les voyageurs de leur arrivée à la gare jusqu'à la montée dans le train ou inversement par une assistance PSH, bagages, poussettes, taxis, autocars, transports en commun...*

*Les situations perturbées ne disparaîtront pas. L'utilisateur doit être accompagné pour que cette situation lui soit la moins désagréable possible. Sur quels points l'organisation projetée répond-elle aux enjeux du projet ? Renforcement de la supervision ? Non, c'est identique malgré des missions supplémentaires. Création de nouveaux métiers ? Non, ce projet ne parle que de suppression du métier d'accueil. Améliorer la qualité de service ? Non, puisque l'information voyageurs n'évolue pas. Valoriser l'évolution de carrière ? Non, aucune évolution. Par contre, ce projet correspond à la casse des métiers ? Oui. Une recherche exclusivement économique ? Oui. Standardiser les métiers, polyvalence et abaissement de la qualité de service ? Oui. Une obsession de la rentabilité pour déshumaniser les gares ? Oui. Le reclassement des agents de l'escale ou de la vente est devenu monnaie courante et de plus en plus compliqué. La politique actuelle étant à la polyvalence, l'entreprise économise clairement sur le service préparant ainsi un maximum de profits pour les futurs opérateurs. SUD-Rail affirme que ce projet n'a qu'un objectif purement économique de 218 334 euros par an. Encore une fois, un agent n'est qu'une charge de 36 389 euros dont il faut se délester. Comment oser prétendre valoriser l'évolution de carrière dans ces projets, parler de robustesse, qualité de service, renforcement de la supervision... La stratégie de l'entreprise se sert de la polyvalence pour supprimer des postes et détruire le savoir-faire des cheminots. L'agent d'accueil apportait un véritable service rendu aux voyageurs. SUD-Rail constate chaque jour les dégâts de votre politique de production au moindre coût par un effectif au trait incompatible avec une organisation robuste et de qualité.*

*Merci pour votre attention. »*

M. RABIER, Président

Merci. Avant de rentrer dans la présentation plus factuelle du dossier, je vais quand même apporter quelques éléments de réponse à ces deux déclarations que je considère assez rudes, dans vos propos, dans vos analyses et conclusions. Le mot « productivité », en tout cas pour TER Hauts-de-France, n'est pas un gros mot. C'est quelque chose qui est même inscrit, j'ai envie de vous dire, dans la convention, qui nous lie à l'autorité organisatrice qui, je le précise, est bien un client pour nous et nous sommes le fournisseur de l'autorité organisatrice qui, avec l'ouverture à la concurrence, a le choix demain de changer de fournisseur. Il ne faut pas qu'on oublie ça. On a devant nous des efforts qui sont à faire indépendamment de l'ouverture à la concurrence qui va rebalayer les cartes et on le voit avec les lots qui sont aujourd'hui désignés par l'autorité organisatrice. Donc la vie continue sur TER Hauts-de-France avec en permanence la recherche d'organisations nouvelles qui vont à la fois satisfaire des besoins, des ajustements, le suivi je dirais de politique d'entreprise et en même temps tenter d'optimiser, comme on le dit, la bonne adéquation entre les moyens, les ressources et les besoins. Tout cela est très théorique donc je ne vais pas faire du blabla inutile, mais ce n'est pas une complète nouveauté que de retravailler sans cesse nos organisations pour les ajuster aux besoins nécessaires et pas forcément... Retenez également, ça a été la politique aussi menée par Gares & Connexions qui maintenant est une SA rattachée à Réseau. Pour faire rouler un train, vous payez le sillon. C'est l'emprunt de l'infrastructure. Pour utiliser les gares, vous avez aussi des frais d'utilisation des gares petites, moyennes et grandes. Tous les Conseils régionaux recherchent également la maîtrise de ces coûts qui sont forcément imputés dans la fabrication des trains et des usages et services qui seront proposés. Donc, tout cela

effectivement dans l'idée que le transport public soit un transport où la fréquentation augmente, mais où les coûts sont quand même maîtrisés... donc ce n'est pas simple et on est dans des débats permanents entre nous et avec les dirigeants qui travaillent sur ces dossiers... donc moi je m'inscris en faux dans l'idée qu'on ne vise que la rentabilité. Le transport public ferroviaire, on ne peut pas dire qu'on gagne des centaines de millions d'euros. L'idée que les agents seraient des charges... les agents, ce sont des êtres humains qui font un travail, à qui on demande de s'ajuster, de s'adapter. La polycompétence, c'est quelque part cette possibilité d'acquérir des compétences nouvelles, de bon niveau, pour pouvoir satisfaire plusieurs situations de travail. C'est quelque chose que l'on va développer, ce n'est pas un scoop. Cela fait des années que nous travaillons ce qu'on appelle la relation client. Ça a commencé il y a plusieurs années quand on a mis en place des établissements de relation client. Les directions de lignes, ce n'est rien d'autre que le rassemblement de toutes les compétences, de tous les métiers parce qu'au bout on se dit qu'il y a des usagers, des voyageurs, des clients, on les appelle bien comme on veut, qui prennent le train et il y a une autorité organisatrice qui paye et veut que tout cela fonctionne du mieux possible. J'ai parfaitement conscience que la vision qu'a l'entreprise pour déployer ses programmes est souvent opposée, dans vos propos c'est très clair, à votre vision d'organisations syndicales et d'élus, je le respecte, mais elle n'est pas fondée par de l'arbitraire ou tout simplement on a envie de faire ça comme ça parce qu'on ne sait pas quoi faire. Elle est fondée sur des plans qui visent, à un moment donné, à ajuster nos organisations pour les rendre à la fois souples, agiles et en même temps conformes à ce qu'on aura à faire demain quand les lots vont être ouverts progressivement, au-delà des trois sur lesquels nous sommes déjà en compétition. En réalité, c'est ça les enjeux, c'est d'être dans le marché, ce n'est pas simplement satisfaire des choses qu'on doit faire, c'est être au standard des marchés avec des gens qui, demain, vont vouloir faire des choses différemment et potentiellement en tout cas ils vont afficher qu'ils veulent le faire bien mieux que nous. Donc on va tout faire pour rester ceux qui sont capables de faire ça et sans forcément être dans des surcoûts, dans des organisations qui ne correspondent pas en tout cas à ce que veulent à la fin finalement payer les voyageurs ou l'autorité organisatrice. Voilà le point d'équilibre dans lequel on est en permanence, en recherche en tout cas, qui fait débat, je comprends complètement les réactions des uns et des autres et ce que vous exprimez sur le terrain. Chacun a le droit de s'exprimer et c'est bien légitime, mais ce n'est pas fondé sur « on s'est levé il y a trois mois et tiens, on a envie de faire cela ». C'est un plan d'action pour se maintenir dans les standards du marché, pour être prêts demain quand 100 % du TER va être ouvert à la concurrence. Vous allez me dire que je ramène tout à cela, c'est une réalité concrète prévue par la loi et nous on entend, SNCF, garder toute notre place dans ce marché.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons une demande d'intervention de Monsieur LAMBERT.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Merci. Une fois n'est pas coutume, votre réponse n'est pas à la hauteur de ce qui a été exprimé par Loïc, mais qui a été aussi fortement exprimé par Fatima. On n'est pas là sur un débat idéologique. Là, on a deux élus qui, au nom de leur délégation, ont fait une déclaration assez dure, assez forte, qui est totalement assumée par la délégation SUD-Rail et je pense qu'elle est totalement assumée par la délégation CGT aussi. On

est à nouveau sur : « nous, on fait ça pour se préparer à la concurrence ». On n'est pas à la hauteur des enjeux parce qu'on n'est pas là pour avoir un débat politique. On ne vous convaincra jamais et vous ne nous convaincrez jamais. Sauf qu'aujourd'hui, sur ces périmètres-là, sur le périmètre picard, les agents qui y travaillent doivent faire face à vos restructurations incessantes, comme les sujets qui sont à l'ordre du jour aujourd'hui, l'ouverture des lots à la concurrence, deux lots sont sur les Picards, et par rapport aux deux déclarations qui sont faites, alors après effectivement il y a un peu de politique dans les déclarations, mais moi ce que j'entends à travers les déclarations faites par la CGT et par SUD-Rail, c'est quand même une certaine souffrance chez les agents du périmètre picard. On se doit d'être à la hauteur et vous vous devez d'être à la hauteur et pas seulement dire que l'on fait ça parce qu'on veut mieux se préparer à l'arrivée à la concurrence. Comment allez-vous faire croire à des agents que vous allez mieux vous préparer à la concurrence sans eux ? On se tire nous-mêmes une balle dans le pied. Bref, là je reviens sur la partie politique, mais sur la partie humaine des choses, concrètement que fait-on pour répondre aux alertes que les élus ne cessent de vous faire remonter ? On dit qu'on met le mot RPS à toutes les sauces, mais effectivement je suis très inquiet, notamment au niveau de la Picardie chez les collègues cheminots. C'est difficile pour tout le monde aujourd'hui, mais eux ils ont le droit aux restructurations, ils sont concernés directement par l'ouverture à la concurrence et je pense qu'il y a des actions à mettre en place immédiatement pour répondre aux inquiétudes qui ont été soulevées par Fatima et Loïc et totalement assumées par la délégation SUD-Rail. J'en ai terminé.

M. RABIER, Président

Je vais vous apporter une réponse en une phrase avant de laisser la parole à Monsieur WATTEBLED. Dans les deux déclarations, il y a à la fois une approche sur des situations concrètes de mal-être... souffrance au travail, c'est très clair et on va tenter d'expliquer que l'organisation que l'on veut mettre en place n'est pas facteur d'augmentation de ces situations. Puis, il y a quand même une part, je dirais plus globale, plus politique, sur laquelle j'ai réagi également. Je ne vais pas citer à nouveau ce qui a été dit. Donc, il y avait deux axes dans les deux déclarations : un axe assez global où l'entreprise fait des choses qui vont dans le mauvais sens d'une façon générale et ça dure et un axe très ciblé sur les gens qui travaillent là-bas et les situations de travail rencontrées et une organisation qui n'y répondrait pas. Là, c'est la deuxième étape. Quand on va expliquer le dossier, on va répondre à ce deuxième point. J'ai simplement répondu sur le point général qui était quand même partie prenante des deux déclarations. Monsieur WATTEBLED.

M. WATTEBLED, CGT

Oui, très rapidement – très rapidement un peu comme le déjeuner – ce sujet de mal-être au travail, c'est prégnant dans les déclarations et c'était en ce sens qu'on avait imaginé que vous seriez plutôt satisfait de notre demande d'expertise de la semaine dernière qui pointait le mal-être vécu par les agents sur cette partie Nord. Après, on a bien compris votre ligne. Il y a quand même un contexte, il y a quand même le bashing régulier des cheminots, les cheminots sont dans tous les réseaux sociaux, en gros on ne sait pas travailler... et très peu de fois, et ça on vous l'avait déjà dit, les cheminots sont défendus par l'entreprise, par les premiers dirigeants de l'entreprise. Il y a un mal-être dû aux trop nombreuses restructurations et ça, ce n'est pas d'aujourd'hui non plus et puis il y a aussi l'avenir nébuleux suite à cette mise en concurrence imaginée par le

Conseil régional. Donc, tout cela mis bout à bout, évidemment met mal à l'aise et/ou crée du mal-être chez les agents. C'est tout ce qu'on vous fait remonter, mais ça, ce n'est pas nouveau. C'était juste pour vous rappeler qu'on ne lâchait rien sur ce sujet de mal-être au travail.

M. RABIER, Président

Vous ne lâchez rien et vous avez raison. Vous êtes complètement dans votre rôle, ce qu'on a évoqué encore ce matin. Nous non plus, j'ai envie de vous dire, on ne lâche rien. Il y a eu une expertise, l'année dernière, générale sur les risques psychosociaux, qui était d'ailleurs de bonne qualité, sur laquelle on continue de travailler. Il y a eu plein d'idées, de propositions émises par les experts et il y a eu pas mal de réponses. En tout cas, on avait fourni un travail et il y a un certain nombre de choses que nous mettons en œuvre. Ce qui peut laisser croire qu'il ne se passe pas grand-chose, c'est qu'en parallèle, et vous l'avez cité à nouveau, le contexte est difficile, potentiellement inquiétant puisqu'il y a cette ouverture à la concurrence, il y a des difficultés de prod, il y a plein d'autres facteurs qui viennent au fond quelque part un peu annihiler tous les efforts qu'on a pu faire par rapport à ce qu'on avait déjà comme situation il y a une année. C'est un fait que la situation n'est pas facile, personne ne va dire le contraire et vous êtes dans votre rôle d'insister sur les réponses que l'on doit apporter. Néanmoins, on vous doit quand même quelques explications sur ce dossier puisqu'il y avait un certain nombre de questions précises qui ont été portées la dernière fois et sur lesquelles j'avais souhaité qu'on revienne. Moi, ce que je vous propose, c'est qu'on entame le débat « technique » sur la situation de Creil et de Compiègne. Il y avait une demande de parole de Monsieur ROTOLO.

M. ROTOLO, RS CGT

Monsieur le Président, je suis bien content que vous évoquiez dans cette assemblée l'expertise de 2019 sur les RPS. Justement, où en est-on aujourd'hui ? Est-ce que les cheminots vont mieux ? Est-ce qu'on a éliminé les risques ? Quels enseignements en avez-vous tirés et quelles actions avez-vous justement menées ? Si on refaisait la même étude aujourd'hui, en 2020, je peux vous le dire Monsieur le Président, ce serait une catastrophe, ça s'est empiré et personne ne peut le contester dans cette instance. Donc est-ce qu'on va continuer comme ça encore longtemps, continuer à restructurer sans les cheminots, sans l'avis des cheminots, sans l'adhésion des cheminots ? Je vous remercie.

M. RABIER, Président

On a prévu, Monsieur ROTOLO, un retour. Je crois que c'était à l'automne dernier, ou début de l'hiver, je ne sais plus, ce rendu d'expertise. On a prévu un retour, en tout cas moi j'ai, avec l'équipe de Karim SERHANI, mis dans mes tablettes un point d'étape, j'ai envie de vous dire, un an après sur ce qui a été fait ou pas fait... et de la vision en tout cas que l'on peut avoir des premiers plans d'action. On reviendra vers vous, cela fait partie en tout cas des choses sur lesquelles je veux revenir auprès de vous parce que c'est sur le temps long que l'on travaille des dossiers comme celui-là. Un certain nombre de démarches ont été lancées. Vous dites que la situation a peut-être empiré, en tout cas qu'elle ne s'est pas complètement rétablie. Ce sujet des risques psychosociaux, ce sujet d'une inquiétude générale, il est facteur de plein de choses. Ce qui se passe dans l'entreprise, les réorganisations, la qualité de la production, l'environnement externe, les médias y contribuent. Il peut y avoir aussi

quand même, il faut le savoir, le mal-être c'est quand même assez subtil comme approche, il peut y avoir aussi des situations personnelles qui en rajoutent. Tout est assez compliqué. Tout cela pour vous dire que l'on reviendra sur ce point. C'est une des raisons pour lesquelles je n'ai pas estimé qu'il était utile et que j'ai contesté l'expertise la semaine dernière qui, au fond, était une expertise également sur un certain nombre de sujets analogues. L'idée ce n'est pas de multiplier les expertises, c'est de travailler à des actions de prévention et essayer d'améliorer ce qui est perçu par les gens comme inquiétant, pas bien pour eux... On ne va pas annuler les lois, on ne va pas annuler les intentions du Conseil régional parce qu'il est dans son plein droit. Je rappelle qu'on perd le monopole, ce n'est pas rien de perdre le monopole du transport. C'est ainsi, on est pour, on est contre, j'ai envie de vous dire que ce n'est pas le sujet de l'instance. Après, chacun en tant que citoyen peut voter ce qu'il veut et penser ce qu'il veut, mais on est dans cette trajectoire qui nous impose plusieurs exercices compliqués et facteurs de RPS, on l'a vu dans les précédents CSE portant sur l'ouverture à la concurrence. C'est sûr que quand on reçoit un courrier on se dit « je n'ai rien demandé à personne, qu'est-ce qui se passe, je n'ai pas compris, c'est compliqué ». Oui, tout cela est complètement vrai. Néanmoins, on est dans le cadre légal et le Conseil régional Hauts-de-France, quoi qu'on en pense, est dans son bon droit d'ouvrir à la concurrence. Les choses sont ainsi, l'entreprise SNCF n'a pas l'intention de baisser le pavillon, de laisser faire toutes les méchancetés qu'on a contre nous, qu'elles viennent de n'importe qui. Elle a l'intention de faire ce qu'il faut pour, à un moment donné, être l'entreprise de référence du ferroviaire en Hauts-de-France. Une fois que j'ai posé cela, vous allez me dire que ça n'empêche pas que les gens s'inquiètent. En tout cas, on va tout faire pour expliquer, embarquer si c'est possible le maximum d'agents dans les échéances qui sont devant nous, qui nous sont imposées. On fera, pour être plus concret, ce retour, j'espère avant la fin de l'année, mais un retour que je voudrais partager. Ce n'est pas l'idée de s'invectiver. Vous aurez un document une bonne semaine avant, vous pourrez l'étudier, prendre des notes et ensuite on aura un débat, je l'espère, intéressant. Voilà l'idée que j'ai parce qu'on est sur ce sujet complexe des risques psychosociaux, on n'avance pas tout seul, on n'a pas la prétention d'être plus intelligents que les autres, ce sont des sujets éminemment complexes et très impactés par les environnements externes en réalité qu'on ne maîtrise pas toujours.

M. ROTOLO, RS CGT

Monsieur le Président, déjà la réponse « c'est comme ça, on n'y peut rien », ce n'est pas acceptable. L'ouverture à la concurrence a bon dos franchement. L'ouverture à la concurrence, les problèmes familiaux. Je vous rappelle quand même qu'en général quand ça ne va pas au boulot, ça ne va pas à la maison, donc c'est tout à fait lié. C'est comme ça, on n'y peut rien, je vous rappelle quand même que vous êtes dirigeant d'une entreprise et ce n'est pas parce qu'il y a l'ouverture à la concurrence que l'on doit massacrer les cheminots. Ce n'est pas acceptable des propos comme ça, je suis désolé.

M. RABIER, Président

Il ne me semble pas avoir dit qu'il fallait massacrer les cheminots. J'ai dit que les lois étaient ainsi faites.

M. ROTOLO, RS CGT

Peut-être pas les cheminots, mais en tout cas massacrer les postes, ça, c'est clair.

M. RABIER, Président

Si vous avez compris cela, j'en suis désolé, mais ce n'est pas mon propos. Je dis que les lois de la République française sont appliquées par la SNCF. Je ne dis ni plus ni moins que cela. Et les Conseils régionaux qui ouvrent à la concurrence, il y a trois/quatre régions en ce moment sur les onze, sont dans leur plein droit de faire cela comme d'autres régions signent des conventions valables plus de dix ans. Ce sont des décisions qui dépassent le cadre de la SNCF régionale que nous sommes. C'est tout ce que je dis. Et ça, ça impacte, on le sait bien, ce que peut penser le cheminot de son avenir parce que peut-être que ça ne l'arrange pas, en tout cas il ne s'inscrit pas dans ce dessin-là voulu par l'autorité organisatrice. On peut le comprendre.

M. ROTOLO, RS CGT

On vous expliquait tout simplement, Monsieur le Président, qu'à la fin, ce sont les cheminots qui payent la facture.

M. RABIER, Président

Les cheminots, dans cette affaire, ils auront des droits et fort heureusement, contrairement à d'autres ouvertures à la concurrence, les droits sont quand même beaucoup plus calibrés. Ils sont sans doute jugés insuffisants par certains d'entre vous, mais ils existent et l'ouverture à la concurrence ne se fait pas n'importe comment avec plein de règles, plein d'échéances... Une ouverture à la concurrence comme celle du fret, que pour le coup certains ont vécue autour de la table, était, j'ai envie de vous dire, beaucoup plus sauvage dans son mode opératoire, dans son calendrier et dans ses impacts sur les personnels de la SNCF. Je parle aussi par expérience. Là, on est sur du temps long en réalité et on est sur des droits quand même des uns et des autres qui sont écrits dans la loi. Ils peuvent être insuffisants, ils peuvent être jugés complexes... mais ils existent. C'est ça que je rappelle.

M. ROTOLO, RS CGT

Je vous rappelle quand même que cette ouverture à la concurrence tombe dans un contexte particulier. On oublie la pandémie, elle n'a rien à voir, mais par contre la fin des CHSCT, la fin des CE, la fin des DP, ça n'arrange rien à tout cela et je peux vous dire qu'aujourd'hui il y a de nombreux élus qui sont aussi en souffrance parce qu'ils n'arrivent plus à répondre aux cheminots, parce qu'on n'arrive plus à avoir les réponses, on n'arrive plus à avoir des réponses de proximité et les seuls endroits où on peut avoir des réponses à nos questions c'est dans cette instance et vous refusez de nous écouter et de nous répondre.

M. RABIER, Président

Il ne me semble pas que je refuse de vous écouter ou de vous répondre, mais après que les réponses que je vous apporte ne vous satisfassent pas, ça je veux bien le comprendre, mais de dire qu'on ne s'écoute pas ou qu'il n'y a pas d'échanges, je ne pas être complètement en ligne. En revanche, oui, encore une fois, vous dites qu'il y a un contexte où il y a plein d'autres choses qui ont changé par ailleurs, notamment l'instance unique, là aussi l'entreprise SNCF, comme toutes les autres entreprises en France, applique le nouveau modèle de relations sociales basé sur ce qu'on appelle



un CSE, on est en plein dedans. Ce n'est ni vous ni moi qui avons voté cette loi à l'Assemblée nationale. On l'applique, on l'a mise en œuvre à la SNCF d'une manière qui n'a pas satisfait toutes les organisations syndicales, je le sais bien. On était également en justice sur cette affaire-là. Aujourd'hui, on est là. Moi, on serait resté dans l'ancien système avec ses DP... on aurait également une ouverture à la concurrence à traiter et on aurait quand même des opérations sans doute à Creil, à Compiègne... L'instance est un outil de dialogue social entre des représentants élus des organisations syndicales et des représentants de la direction et puis ensuite il y a les dossiers en eux-mêmes qui de toute façon auraient été quand même présentés et traités avec un autre système d'instances, vous avez raison, mais ce sont deux choses qui ont lieu dans des espaces-temps un peu proches, mais qui n'ont rien à voir en réalité. Le nouveau modèle de gouvernance des entreprises, des CSE... et l'ouverture à la concurrence, ce sont des sujets qui s'ajoutent et qui complexifient pour le coup un peu les opérations entre nous, je veux bien en convenir avec vous.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons deux demandes de parole, Monsieur LAMBERT puis Monsieur WATTEBLED.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Oui, un point d'accord avec vous c'est que la concurrence, c'est l'autorité organisatrice, mais la façon dont vous répondez pour faire face à cette ouverture à la concurrence, c'est bien vous. C'est là-dessus que je veux insister. Ce n'est pas parce qu'on ouvre à la concurrence que la seule réponse doit être la réduction de la masse salariale, la réduction des coûts et donc, par conséquent, une inquiétude chez les cheminots voire des risques psychosociaux. Il est là le débat. Ce n'est pas parce qu'on vous impose l'ouverture à la concurrence qui peut-être à un moment donné va vous aider aussi pour passer ça en filiales, mais ça c'est un autre débat. Par contre, dans l'instance où nous sommes, nous, ce sont les conditions de travail des agents et les risques qu'ils expriment aux élus et ce n'est pas parce qu'il y a une ouverture à la concurrence que vous devez répondre, dans la majeure partie des cas, par des organisations qui réduisent les coûts donc qui réduisent la masse salariale, qui inquiètent les cheminots, qui reportent la charge de travail sur d'autres salariés. Le Conseil régional ne vous demande pas ça. Il vous donne une enveloppe et à vous de faire. Je pense qu'à un moment donné, l'entreprise profite bien de tout cela pour réduire encore la masse salariale. Après on s'étonne qu'il y ait des difficultés pour acheminer les rames, sur la régularité, sur la composition des rames. Pour moi c'est totalement incompréhensible, mais revenons au sujet qui nous importe. Ce n'est pas parce que l'autorité organisatrice vous impose la concurrence que vous devez répondre à cela de la manière dont vous le faites actuellement. Terminé pour moi.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Marc. Monsieur WATTEBLED.

M. WATTEBLED, CGT

En réaction quand même sur la concurrence, et c'est un peu comme le COVID, on met tout sur le dos de la concurrence et du COVID. Tout est mis sur le dos de la concurrence. En gros, vous nous expliquez que tout ce que vous mettez en place et qui semble, « semble », le mot est faible, qui semble néfaste pour nous, se justifie par

la volonté de l'autorité organisatrice de mettre en concurrence. En gros, vous mettez en place des organisations déficientes, voire qui génèrent des risques psychosociaux, mais « on est bien obligés parce que la concurrence, vous vous rendez compte, on peut perdre le marché ». Déjà un petit rappel, ce sera soit une filiale soit une entreprise autre qui viendra se positionner sur le marché, donc plus la SNCF telle qu'on la connaît. Un petit rappel aussi, ça s'impose, je pense, dans le contexte, les différents paquets ferroviaires, certes ça a été mis en place, mais surtout le détricotage minutieux de l'entreprise depuis de nombreuses années qui favorise ainsi la mise en concurrence. Nous, c'est tout ce qu'on vous dit. Notre rôle d'élus il est de vous alerter et de vous obliger, pour le coup on a un rôle de vous obliger à respecter le Code du travail et du coup les neuf principes généraux de prévention. Vous vous retranchez derrière la mise en concurrence, mais nous notre rôle d'élus il est de protéger la santé physique et mentale des salariés et notre rôle est surtout de vous obliger, en tant que premier préventeur et en tant qu'employeur du coup, de veiller à cette bonne application. Vous n'avez pas toujours raison et je pense que c'est dommage, on a peut-être toujours, nous, raison, on a souvent raison avant l'heure, pour preuve diverses mises en place qui, derrière, sont détricotées parce que, oui, effectivement, si on avait réfléchi un peu plus... Donc vous n'avez pas toujours raison et pour preuve, c'est que même l'autorité de régulation des transports a rendu un avis – et c'est paru au journal officiel du 02/10 – qui vous donne tort. Je ne vais pas plus rentrer dans le détail, mais vous devez savoir de quoi je parle. Merci.

M. RABIER, Président

Je vais être d'accord avec vous, Monsieur WATTEBLED, sur un point. Oui, en toute humilité, on n'a pas toujours raison. Je pense que celui qui peut dire qu'il a raison tout le temps et qui sait tout ce qui va se passer dans les années à venir, qu'il se présente à moi parce que ça nous aiderait à dessiner, à imaginer ce que l'on doit faire aujourd'hui et demain pour être au rendez-vous des défis qui sont les nôtres. On ne met pas tout sur le dos de la concurrence. On dit simplement que quand on observe les récriminations qui sont faites traditionnellement à l'entreprise SNCF, quand on voit qu'on met plusieurs années pour finalement négocier une convention alors que là, pour le coup, l'AO est obligée de nous choisir et nous, nous sommes obligés de signer une convention avec l'AO. On sait, et ce n'est pas que sur Hauts-de-France, ce n'est même pas qu'une question de telle ou telle AO, c'est une tendance globale. Nous savons que nous sommes attendus vers un meilleur service globalement moins cher. Une fois qu'on a posé cela, et ce n'est pas une nouveauté, tous les rendez-vous importants qu'on a pu avoir avec le directeur de région que ce soit sur des sujets de convention, de concurrence... le dit. Il n'y a pas franchement de complète nouveauté. Quand on vous présente la GPEC sur les années qui viennent, les trois ans, et qu'on vous dit qu'on est attendus sur les services support, les frais généraux, toute cette main-d'œuvre indirecte qui est jugée trop importante par ceux qui payent, notamment le Conseil régional. On connaît les choses qui sont compliquées, mais nécessaires à faire et qui sont devant nous. Il n'y a pas, dans toutes les affaires de réorganisation, que des efforts sur les gares, sur la production, mais il y en a énormément sur ce qu'on appelle la main-d'œuvre indirecte et vous le savez. Donc, on ne met pas tout sur le dos de la concurrence, on dit simplement que l'on va être très rapidement, c'est une question de mois une fois que les cahiers des charges seront sortis, une fois que les dialogues compétitifs vont être engagés, et ça a commencé sur PACA, croyez-moi, ce n'est pas une partie de plaisir. Après, nous on joue notre rôle de dirigeant, comme

vous l'avez dit, qui a des obligations et qui a aussi une obligation d'essayer de pérenniser l'entreprise. L'objectif ce n'est pas que l'on perde les marchés TER. Excusez-moi de vous le dire ainsi, mais notre objectif est tout autre, c'est d'améliorer la qualité, c'est de mettre plus de monde dans les trains et de conserver les marchés TER faits par la SNCF. Une fois que j'ai posé ce postulat-là, ça nécessitera des bougies qui ont déjà été faites par le passé et qui vont continuer d'être faites, sinon je suis un menteur, si je vous dis que tout va s'arrêter, qu'on va être en pause... ce qui fait partie des revendications que vous pouvez faire sur certains dossiers. On n'est pas dans cette trajectoire et en responsabilité on vous dit qu'on essaye de travailler les sujets, on les donne le plus en amont possible, bien évidemment l'aspect humain est prioritaire, on essaye de ne laisser personne sans poste, mais cette nécessité d'ajuster les organisations pour être le plus possible à l'équilibre attendu, entre les exigences de services et ce que tout le monde veut bien y mettre comme prix, il n'est pas que devant nous, il est déjà actuel. Ça, cela fait partie de notre niveau d'obligations et de responsabilités. On doit travailler avec vous, c'est ce qu'on fait encore aujourd'hui et on est dans notre rôle, comme vous, vous êtes dans votre rôle de nous rappeler qu'il y a des choses à faire et nous, nous sommes dans notre rôle de vous présenter les réorganisations et j'ai discuté avec vous s'il y avait de grosses choses qu'on aurait oubliées, qu'on aurait mal travaillées... parce qu'on peut faire des erreurs. Mais quand on présente un dossier, on l'a quand même étudié. Ce n'est pas simplement un copier-coller, comme je l'entendais tout à l'heure, de tout ce qui s'est fait, mais il y aura encore des dossiers de réorganisation, sinon je suis un menteur. Vous le savez très bien, je ne vous ai jamais dit qu'on arrêterait. On va continuer à ajuster, ici ou là, les sujets, que ce soit du domaine managérial, des services support ou, quand c'est nécessaire, dans les gares, en application de la convention qui, elle, prévoit le maintien des guichets, prévoit le maintien... Il y a des choix qui sont faits, qui nous imposent des choses et il y en a d'autres sur lesquels on a des marges de manœuvre pour ajuster le tir et répondre aux exigences financières aussi prévues par la convention. Ce n'est pas complètement nouveau, Monsieur WATTEBLED, ce que je vous dis là. On l'a déjà dit plusieurs fois et je m'en souviens, l'année dernière, début juillet, quand le directeur de région a présenté les grands enjeux de nouvelle convention qui a été signée quelques mois après. Qu'est-ce que disait Franck BERSIN en 2018, en octobre 2018, quand vous aviez organisé au niveau du CE un colloque ? Il disait qu'il allait piquer les fesses de la SNCF... qu'il voulait qu'on bouge, qu'on bouge les lignes, qu'on soit meilleurs et moins chers. Ce sont les discours que toutes les autorités organisatrices ont et on ne peut pas complètement être ignorants de tout cela. Je vous propose de passer à la présentation technique afin de répondre aux questions précises qui ont notamment été posées dans les premières déclarations. Je laisse la parole à Monsieur GAUDEFROY.

Mme MARQUET, DDL PHDF

Oui, nous sommes là. On va faire la présentation à deux voix, bonjour à tous, Hélène MARQUET et Jean-Yves GAUDEFROY. Je ne vais pas m'attarder trop longtemps sur le contexte. Je rappelle juste quelques éléments sur la démarche. Le constat, c'est qu'il y a plusieurs éléments dans l'environnement des métiers de l'escale qui ont évolué. À la fois les comportements des clients, à la fois des évolutions réglementaires et puis un certain nombre d'autres outils. Ça nous a amenés, et Creil et Compiègne ne sont pas les premières escales qui sont travaillées sur cette base, à repartir d'une feuille blanche pour voir quelles étaient la meilleure répartition des missions et la meilleure organisation pour d'une part assurer les missions de production et de service

en sécurité avec une vigilance sur la performance économique. Donc, la conclusion c'est un équilibre entre ces différents critères. Pour ce faire, des groupes de travail ont été réunis et les résultats qu'on a là sont ceux des groupes de travail qui réunissaient à la fois le chargé d'affaires escale de la DDO, des dirigeants et des agents des différents métiers concernés. Je laisse la parole à Jean-Yves sur l'organisation prévue.

#### M. GAUDEFROY, DDL PHDF

Bonjour. Nous allons débiter par la gare de Compiègne. Suite aux groupes de travail, de nombreux groupes de travail, auxquels des encadrants et certains agents ont participé, des solutions ont été trouvées. La charge de travail de l'agent d'accueil a été réinvestie sur le poste de ROPT principalement et surtout le poste de ROPT a été modifié au niveau du rythme de travail. Il était de journée le week-end, on l'a donc mis en 2x8 pour pouvoir assurer les missions d'accueil et d'information voyageurs du matin au soir, 7j/7. Cette réorganisation entraîne la suppression du poste d'agent d'accueil en gare de Compiègne. Les deux agents concernés par la suppression du poste ont ou vont avoir des pistes de reclassement. Un agent est déjà parti à Ouigo en tant qu'ASCT. Le deuxième agent est en très bonne voie pour être réutilisé sur un poste à l'escale de Compiègne, donc sur le site. Les formations nécessaires pour le ROPT, mais aussi l'agent qui reste en gare de Compiègne, sont enclenchées. Voilà concernant Compiègne. Donc effectivement, il y a la suppression de deux ED, donc on passe de 16 à 14 ED sur l'escale de Compiègne. Je continue sur la gare de Creil. La gare de Creil, les missions d'accueil ont été réinvesties sur le poste de ROPT, mais aussi superviseur et agent produit train service. Ce n'est pas une charge supplémentaire puisque, comme Hélène vous l'a dit tout à l'heure, notamment l'apparition de la nouvelle procédure européenne de départ des trains depuis le 15 décembre a laissé des trous dans la charge de travail des agents. Donc, les missions d'accueil ont été réinvesties. On a réutilisé justement les possibilités pour les missions d'accueil qui sont actuellement assurées par l'agent d'accueil. Un seul agent est concerné par la suppression du poste d'accueil. L'agent, on lui a donné une solution de reclassement sur le site de Creil. Il va être reçu très prochainement par la hiérarchie et on lui a déjà prévu des formations si l'agent accepte le poste. Donc, sur le site de Creil, nous passons de 31 à 27 ED. Un seul agent est à reclasser effectivement parce que trois lignes de roulements étaient donc ouvertes depuis des mois.

#### Mme MARQUET, DDL PHDF

On passe peut-être aux questions.

#### M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons une demande d'intervention de Monsieur Loïc SOUIN.

#### M. SOUIN, SUD-Rail

Bonjour Madame MARQUET et Monsieur GAUDEFROY. Je suis allé récemment sur Compiègne au contact des agents d'escale et on va dire, comme l'a dit Monsieur RABIER, que ce dossier est très théorique. C'est-à-dire que la présentation qu'on nous fait sur l'impact des missions sur les autres métiers, si on regarde les petits carrés de couleurs, effectivement en théorie tout se passe bien, mais on ne travaille pas en théorie, on travaille en réel. Lorsque j'ai demandé en cas de situation perturbée comment ferait le superviseur s'il n'avait pas, par exemple le week-end, l'opérateur information voyageurs avec lui et qu'il n'avait que l'agent responsable opérations

trains. Il m'a clairement dit qu'il fermerait un des guichets pour mettre un des agents de la vente directement dans le hall. Donc, je vous laisse imaginer... alors ce n'est pas de sa faute à lui, c'est par rapport au manque effectivement de personnels dans l'information voyageurs, ce qui est notre grand défaut lorsqu'il y a une situation avec des aléas ou perturbée, donc le seul moyen qu'il va avoir pour pouvoir informer et orienter les voyageurs, c'est de fermer un des deux guichets donc de laisser une des deux copines au guichet toute seule à faire les échanges ou à faire les opérations que l'on peut réaliser au guichet. L'autre personne, il va la placer dans le hall parce que j'espère bien qu'il ne va pas la mettre sur le quai parce que ce n'est pas sa fonction, je pense qu'elle n'est pas formée pour cela et donc en gros il va faire avec les moyens du bord, il va faire comme il peut, il va essayer d'orienter et d'informer, mais en gros on va avoir une situation qui va dégénérer avec des usagers qui forcément seront excédés par la situation. Donc, au milieu de cette population qui va être assez énervée, on va mettre un agent de vente qui lui n'est pas, à l'origine, formé pour être au milieu de la foule et en plus de ça on va dégrader la situation d'échanges au guichet. J'aimerais savoir ce que ce projet apporte en qualité de service sur ce site-là et je pense que c'est la même chose pour Creil pour justement la gestion des situations perturbées. Merci à vous.

Mme MARQUET, DDL PHDF

Lorsque vous dites que l'agent au guichet est formé à la relation client, je comprends qu'il y a une solution pour prendre en charge les voyageurs en situation perturbée. Qu'est-ce que ce projet apporte en termes de relation client ? Ce projet c'est un équilibre d'ensemble entre le fait d'assurer les missions en situation nominale et en situation perturbée et le fait d'avoir un équilibre économique aussi, mais il y a une solution en situation nominale et en situation perturbée.

M. SOUIN, SUD-Rail

Ce qui nous importe c'est d'être meilleur en situation perturbée. On avait un agent qui était 7j/7 donc une ressource supplémentaire pour aider dans ces situations et on sait à quel point c'est compliqué à gérer et que fait-on ? On supprime ça pour diminuer effectivement l'information voyageurs. Moi, je ne comprends pas ce positionnement. Notre défaut c'est l'information voyageurs et la première chose que l'on vient flinguer c'est l'information voyageurs. Je ne comprends pas votre projet là-dessus. Entre ce qui est écrit, c'est marqué que l'agent vente ne fera que des objets trouvés, il n'est pas marqué que l'agent vente va faire de l'information et de l'orientation dans le hall. Peut-être qu'il va aller donner des bons taxis, peut-être qu'il va aller aux autocars, peut-être qu'il va intervenir devant la gare sur la place et ainsi de suite, tout cela, ce n'est pas indiqué. Moi, je veux comprendre, en situation à risque, comment vont se dérouler l'organisation et l'orientation des usagers.

M. SERHANI, Relations Sociales

Hélène, on va peut-être prendre les deux autres demandes d'intervention pour faire une réponse globale. Nous avons une demande d'intervention de Monsieur LAMBERT et après Madame BOUKREDIA.

M. LAMBERT, SUD-Rail

J'en ai un peu marre de tous ces débats stériles. Je parle de débats stériles parce qu'à chaque fois on a des présentations où tout va bien et on a des élus qui vont sur le

terrain et qui nous disent le contraire de ce que vous nous présentez. Pour ça, et je l'ai déjà dit, pour moi il y a une solution qui est simple. Vous oubliez quelqu'un dans vos groupes de travail, ce sont les élus du CSE ou les mandatés CSSCT. Il serait bien de les associer afin qu'on n'ait plus ces débats qui sont... enfin vous nous faites une présentation où globalement tout va bien, Loïc est allé sur le terrain et il constate tout le contraire. Il me semble que Fatima nous avait dit également la même chose lors du dernier CSE. Là, ce sont des débats qui sont stériles. Si on veut essayer de travailler ensemble, on pourrait peut-être commencer par associer les élus du CSE aux groupes de travail, ça serait déjà une bonne idée. Ce matin, on a eu un débat sur il faut rendre service aux usagers, on se structure pour mieux répondre à leurs besoins et là, sur ce dossier-là, on a des flux importants d'usagers et on supprime des agents d'accueil. Où est la logique ? Où est la logique ? Entre nous dire d'un côté « nous, on bâtit une organisation pour répondre aux besoins des usagers » et là, dans deux gares, on enlève des agents dont c'est le métier de rendre service aux usagers. Quelle est la logique ? Après, forcément qu'on a des débats politiques entre nous et que les uns et les autres s'énervent. Il n'y a aucune logique dans ce que vous faites et après vous vous étonnez que dans nos déclarations on vous accuse de ne faire que de la rentabilité sur le dos de l'humain. Essayez de nous expliquer une bonne fois pour toutes votre logique. On a du monde dans les gares, on veut rendre plus de services aux usagers, on supprime des agents d'accueil. C'est incompréhensible, franchement c'est incompréhensible. Terminé pour moi.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Marc. Fatima, tu voulais intervenir.

Mme BOUKREDIA, CGT

La plupart des choses que je voulais dire ont été exprimées par mes camarades de SUD. Moi, comme Loïc, j'ai fait mon boulot d'élue, je suis allée sur le terrain à plusieurs reprises, depuis des mois et le constat qui est partagé c'est que le métier d'agent d'accueil, que ce soit celui de la gare de Creil ou celui de Compiègne, mais dans bien d'autres gares aussi, a été sciemment tué, voilà, je n'ai pas d'autres termes, je n'en vois pas d'autres, par l'entreprise, par nos directions. Quand on ne met pas des postes sous VISEO, qu'est-ce que cela veut dire ? Que ce soit à Compiègne ou à Creil, les postes restent vacants pendant des années. Ce n'est pas quelques semaines ou quelques mois, c'est des années. Donc ça veut dire que pendant des années les usagers de la gare de Creil ou de la gare de Compiègne avaient un agent d'accueil ou rien. En situation perturbée, la charge de travail était reportée sur mes collègues de l'escale, mais aussi de la vente. Que vous dire ? C'est juste catastrophique et moi je ne comprends pas quand vous dites que la charge de travail de l'agent d'accueil est réduite. Je pense que vous connaissez un petit peu les sites de Creil et de Compiègne, comment peut-on dire que la charge de travail de l'agent d'accueil est réduite ? Moi, je le constate sur le terrain, l'agent d'accueil est extrêmement nécessaire. Il est là pour pallier des situations d'urgence. C'est l'œil et les oreilles de l'escale dans bien des situations. Moi, vraiment, je ne comprends pas comment vous pouvez nous écrire dans un dossier qu'il y a une réduction de charges voire carrément une absence, je ne comprends pas. Quand il faut faire de la gestion de file d'attente, il n'y a personne. Quand il faut accompagner les voyageurs aux automates parce qu'ils ont des difficultés à s'en servir, il n'y a personne. Quand on a des personnes en situation de handicap qui n'ont pas précommandé ou préinscrit sur SOCA, il n'y a personne. On est obligés

de faire dans l'urgence et de dévier d'une mission qui devait être faite pour bien évidemment aller prendre en charge cette personne. Il y a encore bien des situations que l'on peut vous lister et que vous sous-estimez dans ce dossier. Pour vous, ce n'est peut-être qu'un chiffre, mais en tout cas derrière effectivement, comme le disent mes collègues, il y a des êtres humains et ça a un impact fort sur le reste de l'équipe. Comme l'a dit Loïc, effectivement, à Compiègne, depuis des mois maintenant, la direction fait sortir les agents de vente parce que c'était déjà dans les tuyaux que l'accueil allait être supprimé. Vous parlez de l'autorisation de mise en mouvement qui a été mise en place, donc quel est le lien avec l'accueil ? C'est ce que je veux comprendre. Comme vous dites qu'il y a des trous dans la raquette par rapport aux collègues de l'escale, de ce fait là vous supprimez l'accueil et vous pensez qu'en dispatchant les missions de l'agent d'accueil, vous allez répondre à la qualité de service attendue, mais c'est totalement faux parce qu'un agent d'accueil c'est un global, ce ne sont pas juste des missions, c'est une appréhension du terrain qui est totalement différente. L'agent d'escale, l'agent expéditeur, par exemple, il a lui une prédisposition sécurité qui n'est pas du tout la même que celle de l'accueil. Elle n'est pas moindre, mais elle n'est pas pareille, elle est complémentaire. Donc là vous enlevez un maillon dans le dispositif. Ça va mettre à mal toute une organisation et aujourd'hui sur le terrain ça se vérifie tous les jours. Tous les jours ça se vérifie. Tout comme vous l'a exprimé Marc, j'aimerais vraiment savoir comment ce projet, en supprimant donc un maillon essentiel de la chaîne sur le terrain, vous pensez répondre aux objectifs que vous donne l'AO, mais aussi ce qu'attendent les usagers. Parce que les usagers ont besoin d'avoir quelqu'un sur le terrain qui est complètement dévoué à ce qu'il va demander et non pas qui soit appelé à faire le défilé du train sur telle ou telle voie ou qui fasse le passage planchéié. L'agent sono, l'agent information voyageurs, c'est pareil. Comme le disait Loïc, à Compiègne, un coup on le voit, j'imagine, en train d'expédier les bus puis il doit lancer des annonces, mais aussi répondre au téléphone quand le superviseur n'est pas là. Le superviseur, lui, doit lancer des annonces. Là, ils vont devenir bipolaires, schizophrènes, tout ce que vous voulez. Ce n'est juste pas gérable. En situation normale, c'est déjà extrêmement compliqué aujourd'hui. Alors, dans les situations inopinées, on les a connues ce week-end où on a frôlé la catastrophe, je ne comprends pas, je pense que mes collègues, dans l'ensemble, aussi ne comprennent pas ce projet. Vous pensez peut-être que c'est juste une évolution et que ça s'est déjà fait dans les autres escales sauf que là on arrive dans des escales avec une densité de population qui emprunte le train qui est extrêmement importante et qui n'a pas du tout les mêmes habitudes que dans le versant Nord. J'attends des réponses par rapport à toutes mes questions. Merci.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Fatima. Nous avons deux autres demandes de parole. Madame ALEXANDRE et Monsieur ROTOLO.

Mme ALEXANDRE, FO

J'ai une petite question qui m'interroge parce que j'ai croisé un agent de Creil qui me dit qu'il a été contacté par la DPX de la gare de Longueau pour être rapatrié là-bas parce que lui c'est un agent qui vit sur Amiens et qui travaille à Creil donc il fait la route tous les jours. On lui propose un poste à Longueau, on supprime des postes à Creil et sa DPX ne veut pas le lâcher à Creil. Je ne comprends pas. On dit qu'il y a un sous-

effectif à Creil, mais on supprime des postes alors qu'ils sont en sous-effectif. Je ne comprends pas pourquoi on supprime ces postes. Merci.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Amandine. Monsieur ROTOLO.

M. ROTOLO, RS CGT

Une petite question. Je me demandais si le projet de restructuration qui nous est présenté aujourd'hui ne serait pas en rapport justement avec la création des directions de lignes et si ce dossier n'était pas simplement votre laboratoire et qu'on pourrait s'attendre, à l'avenir, à avoir cinq restructurations dans les cinq directions de lignes et qui en fait ne seraient qu'un même dossier et, comme ce matin, vous essayez de diviser les dossiers pour nous faire croire que ce n'est pas le même dossier et encore une fois ne pas surdimensionner vos suppressions de postes.

Mme BOUKREDIA, CGT

Je voudrais simplement ajouter un petit mot. Cela reprend un peu ce que vient de dire David, y a-t-il une évolution du dossier qui va être amenée dans les prochains mois ? Puisque ce qui a été dit aux groupes de travail et aux agents qui ont participé et auxquels on a bien fait comprendre que c'était comme ça et pas autrement, qu'il n'y avait pas de perspectives pour améliorer. Moi, ce que je voulais savoir, c'est s'il va y avoir d'autres réorganisations ou d'autres aménagements qui vont être faits et notamment au niveau de l'information voyageurs et des escales. Merci.

Mme MARQUET, DDL PHDF

J'espère que je ne vais rien oublier. Monsieur LAMBERT, vous évoquez le fait d'associer les membres des CSSCT. Pour le coup, je crois qu'on le fait ou en tout cas qu'on tente de le faire. À la création de la direction de lignes, il y avait eu des demandes pour étudier les affectations des gares entre les périmètres d'Amiens et de Paris. Nous y avons donné suite et d'ailleurs on avait modifié les affectations suite aux retours du groupe de travail. Lors de la dernière CSSCT, celui de la semaine dernière, Madame BOUKREDIA demandait si on travaillait sur les CO de Creil et de Compiègne. J'ai donné suite à cette demande. Cette rencontre aura lieu. Monsieur SOUIN demandait à ce qu'un groupe de travail se réunisse sur l'évolution d'organisation à Tergnier, nous avons donné suite à cette demande. La rencontre est, je crois, programmée le 14, mercredi prochain. Donc, je souscris plutôt à cette démarche-là et je crois qu'en général quand cette demande est formulée nous y donnons suite. Il est possible que nous ne soyons pas toujours d'accord sur les conclusions des groupes de travail ou sur le partage. Je me souviens de notre échange en CSSCT la semaine dernière sur le partage du diagnostic sûreté de la gare de Creil. Néanmoins je confirme que ces partages ont lieu et que nous écoutons ces remontées. C'est un premier point. Deuxième point, sur le fait que ce dossier soit un laboratoire. En fait, les dossiers sont présentés au fur et à mesure que les études sont réalisées. Je crois que sur le versant Nord, des dossiers d'évolution d'escale ont déjà été présentés en 2019 et donc, non, ce dossier-là n'est pas un laboratoire. C'est juste qu'on laisse le temps aux études et aux groupes de travail de se réunir. Pour les points plus spécifiques, je vais passer la parole à Jean-Yves.



M. GAUDEFROY, DDL PHDF

Pour le sujet soulevé par Madame ALEXANDRE concernant l'agent produit train de la gare de Creil qui effectivement aurait été contacté par la DPX de Longueau, je viens de l'apprendre, je ne savais pas qui l'avait contacté. Effectivement, on est au courant, mais les agents produit train sur le site de Creil, on en sous-effectif, comme vous l'avez bien souligné. D'ailleurs, dans ce cadre, une prochaine offre à la bourse de l'emploi devrait paraître parce qu'on a eu la démission d'un agent dernièrement. Donc, on ne peut pas envisager de laisser partir un agent de produit train de la gare de Creil. Surtout que c'est un agent qui est nouvellement arrivé. Par ailleurs, on n'a pas été contactés officiellement par la direction de lignes d'Amiens. Après, il y avait le sujet de Monsieur SOUIN pour la gestion des aléas avec les situations à risque que cela peut comporter. Dans les groupes de travail, nous travaillons sur la situation nominale. Effectivement, nous essayons aussi de prendre en compte les situations perturbées qui sont malheureusement très nombreuses en ce moment, mais on ne peut pas écrire une organisation d'escale uniquement sur un aléa opérationnel, sur une situation perturbée, ce n'est pas possible. Vous pouvez comprendre que là, on a effectivement prévu, alors ça manque dans le dossier de présentation, on a effectivement prévu qu'un agent de vente intervienne en salle des pas perdus pour aider les usagers un peu perdus parce qu'en situation perturbée les usagers sont perdus, sont inquiets, pour les diriger vers les cars s'il y a des cars de substitution, mais on ne peut pas travailler sur une situation perturbée en quotidien sur un cadre d'organisation, ce n'est pas possible. On serait dans une situation de sureffectif et donc obligatoirement en très mauvaise posture vis-à-vis de l'AO au niveau de la performance économique.

Mme MARQUET, DDL PHDF

Néanmoins, la situation est bien prise en compte et l'organisation est prévue pour qu'on assure la prise en charge des usagers ou des voyageurs, je ne sais jamais quel est le bon vocable.

M. GAUDEFROY, DDL PHDF

Après, il y avait les sujets de Madame BOUKREDIA. Il y avait le sujet de la gestion des aléas, des situations perturbées, où là c'est un peu le même thème que Monsieur LAMBERT. Et il y avait aussi une autre question sur d'éventuelles autres réorganisations sur le site notamment de Creil dans les mois à venir. Franchement, je vais vous répondre, oui, peut-être. Vous savez très bien que Réseau est actuellement en cours pour automatiser les annonces de sécurité sur la partie Gannes – Liancourt, Gannes – Laigneville. Pour l'instant, ce n'est pas d'actualité, mais effectivement le jour où les annonces sécurité vont être automatisées et donc on n'aura plus d'annonces sono et plus de prises de voix, effectivement il y aura certainement une étude de réorganisation de l'information voyageurs en gare de Creil.

Mme MARQUET, DDL PHDF

On doit adapter l'organisation aux missions à assurer.

M. GAUDEFROY, DDL PHDF

Il y a un deuxième sujet aussi sur la gare de Creil. Aujourd'hui, un agent produit train produit pour Transilien. Transilien a en projet de se réorganiser sur le site avec une mise en place de systèmes de vidéosurveillance sur les voies qui permettrait d'avoir l'assurance que les voies sont libres systématiquement quand il y a un engagement

de voie de service. Donc, effectivement, la charge de l'agent produit train qui travaille aujourd'hui exclusivement pour Transilien va fortement baisser.

Mme MARQUET, DDL PHDF

Pourrait.

M. GAUDEFROY, DDL PHDF

Pourrait. C'est un projet.

Mme MARQUET, DDL PHDF

Je vais parler au conditionnel parce qu'il y a énormément de sujets techniques. On doit garantir la sécurité. Pour l'instant, ce sont des sujets de moyen ou de long terme et d'abord ils doivent être instruits techniquement. Ce n'est pas d'actualité tout de suite.

M. SOUIN, SUD-Rail

On vous demandait également si ce dossier était un laboratoire pour la suite.

Mme MARQUET, DDL PHDF

C'est la réponse que j'essayais d'apporter. C'est-à-dire que, non, ce n'est pas un laboratoire et les dossiers sont présentés quand ils ont été instruits techniquement. Ils ne sont pas scindés ou saucissonnés, en aucune façon.

M. ROTOLO, RS CGT

Vous n'avez pas répondu. Que ce soit un laboratoire ou pas, ce n'est pas là l'important, la question est de savoir si derrière ça ne cache pas quatre autres restructurations dans les futures directions de lignes.

Mme MARQUET, DDL PHDF

La réponse est non. D'autant plus que des évolutions d'organisations d'escales ont déjà eu lieu sur le versant Nord, donc ça ne cache rien.

M. RABIER, Président

Pour compléter peut-être les propos d'Hélène MARQUET, il y a déjà eu des évolutions par le passé, il y en a en ce moment. On traite d'un sujet sur Creil et Compiègne, il y en aura d'autres demain. Il ne faut pas qu'on se raconte d'histoires. Les évolutions, les ajustements de l'organisation, c'est la vie de l'entreprise. En revanche, pour être très concret avec Monsieur ROTOLO, on n'a pas de stratégie de scinder, de faire dix dossiers à moins deux, pour éviter une consultation. Ça ne fonctionne pas comme ça. En réalité, ce qui nous conduit à présenter les dossiers, c'est quand ils sont prêts, les études sont terminées, on considère qu'elles sont abouties et qu'on est en capacité, y compris sous l'angle humain, de bien les mener. C'est un élément important, encore une fois, de ne pas avoir... parce que faire une organisation et avoir durablement quatre ou cinq personnes sans poste, ce n'est pas acceptable. Donc, on a tous ces critères-là qui sont en cours. Nous sommes en train de travailler avec la direction des opérations sur l'exercice 2021, les plans budgétaires et autres, les éventuelles réorganisations. Moi, je vais préconiser, et c'est ce qu'on est en train de faire avec l'équipe de Karim SERHANI, plutôt qu'on fasse des dossiers complets et des consultations quand il s'agit d'un niveau d'emploi sérieux, en tout cas qu'il faille donner du sens, qu'on ait eu le temps des échanges. Donc il n'y a pas de stratégie de cacher

des choses ou de les disséminer ou de les multiplier ensuite d'un seul coup. On ne fonctionne pas comme ça.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons deux demandes de parole. Monsieur LAMBERT et Monsieur ROTOLO à moins qu'il soit déjà intervenu, mais Monsieur LAMBERT.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Je vais préciser mes propos parce que je me suis peut-être mal exprimé ou vous m'avez mal compris, Madame MARQUET. Je n'ai pas dit que vous ne répondiez pas à nos demandes de travaux en commun. Je note juste que ce matin, sur un autre dossier, il y a eu des groupes de travail et aucun élu CSE ou mandaté CSSCT n'a été invité. Je note juste que sur les groupes de travail que vous avez mis en place, aucun élu CSE ou mandaté de la CSSCT n'a été convié. Ainsi, nous avons votre version et après quand les élus vont sur le terrain, ils ont une autre version. Moi, si ça ne fatigue personne, notamment du côté de la direction, ces débats stériles au lieu d'avoir des débats intéressants sur le fond... ce n'est pas parce qu'on met en place des groupes de travail qu'on va tomber d'accord, mais je prends souvent l'exemple des agents d'escale. On avait un gros désaccord sur les soixante suppressions de postes sur la région dont on voit les conséquences néfastes aujourd'hui, mais on avait avancé sur les conditions de travail des agents qui restaient, sur les reclassements des agents concernés par la suppression. Enfin, c'est quand même dommage que ça soit deux élus qui demandent à travailler en commun pour qu'on l'accepte. Il y a des groupes de travail qui sont mis en place, vous devez, pour moi, convier soit des élus CSE soit des mandatés CSSCT. Généralement, on prend des agents du site et du métier et c'est comme ça qu'on travaille. Alors on ne tombe pas d'accord sur tout, mais on évite pas mal de débats stériles. Après, je n'ai toujours pas ma réponse. À vous écouter, j'ai l'impression que les agents qui étaient sur les tâches d'accueil dans ces gares concernées ils ne servaient à rien, y compris en situation normale. Ils ne servaient à rien puisqu'on les enlève. Vous dites qu'on ne peut pas bâtir une organisation sur une situation perturbée, mais vous aviez besoin de ces agents-là en situation normale. Pourtant, vous les enlevez. On sait tous qu'en situation perturbée, c'est déjà difficile avec un effectif constant. Donc, je répète ma question. Comment allez-vous faire pour bien prendre en charge les usagers avec moins d'agents ? C'est quand même ce qui nous a été dit ce matin. Tout ce qu'on met en place c'est pour satisfaire au mieux nos usagers. Là, dans des gares dédiées, vous aviez la chance d'avoir des agents d'accueil alors qu'il n'y en a pas partout, mais vous les enlevez avec un flux d'usagers qui ne diminue pas. Sans parler des situations perturbées. Expliquez-moi comment, avec moins d'agents, vous allez mieux vous occuper des usagers présents dans ces deux gares. Terminé pour moi.

Mme MARQUET, DDL PHDF

Je crois que c'est ce que voulait dire Jean-Yves, c'est-à-dire qu'un certain nombre d'agents du site ont perdu de la charge de travail suite aux évolutions notamment réglementaires et que les missions assurées par les agents d'accueil ont été réparties entre les différents agents ce qui, il est vrai, entraîne des évolutions de missions et j'entends ce que dit Madame BOUKREDIA sur le fait que ça fait plus de polyvalence ou de polyvalence, je ne sais pas comment il faut le dire. C'est exact,

mais il y a bien une nouvelle répartition liée au fait que sur l'ensemble des équipes du site il y a des missions qui ont bougé.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Moi, ce n'est pas ce que j'entends de la bouche de Loïc et de Fatima. Ça n'a pas l'air accepté par les agents et ça n'a pas l'air de se passer aussi bien. Vous voyez, encore une fois il y a un décalage entre ce que vous nous dites et ce que font remonter les élus du terrain. Donc je refais le lien avec la présence dans les groupes de travail. Vous nous dites « on supprime et on répartit les charges ». Déjà, ne supprimez pas parce que si vous répartissez les charges de travail c'est que vous avez besoin du travail en lui-même. Donc, au lieu de répartir, gardez les agents. Ça, c'est la première des choses. Tel que vous me l'expliquez, il n'y a pas de problème. Quand j'entends ma camarade Fatima et mon camarade Loïc s'exprimer, ça a l'air beaucoup plus compliqué que ça. Donc qui dit vrai dans l'histoire ?

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous avons une demande de parole de Madame BOUKREDIA puis de Monsieur WATTEBLED.

Mme BOUKREDIA, CGT

Je voulais qu'on réponde à la question de pourquoi les postes n'ont pas été mis à la bourse à l'emploi dès qu'ils étaient vacants. Comme je l'ai dit, certains ça faisait quelques années qu'ils étaient vacants et par rapport à l'évolution des organisations, aujourd'hui vous nous les exprimez plus ou moins, mais les collègues vivent avec cette appréhension depuis des mois et des mois et sans accompagnement, sans considération de leur problématique. Par rapport à ce qui était dit, je voudrais également savoir comment, en supprimant l'agent d'accueil et en répartissant ses missions sur le reste des collègues, vous comptez apporter de la satisfaction aux usagers puisque nous, on constate sur le terrain que c'est extrêmement difficile quand il n'y a pas d'agent d'accueil pour orienter et au moins apporter une aide sur le terrain au superviseur pendant que les agents d'escale sont occupés à faire autre chose. Par rapport à Compiègne, dans le dossier vous ne mentionnez pas que les agents de vente vont sortir en cas de situation perturbée pour apporter de l'aide à l'escale. J'ai ces interrogations-là qui me sont remontées de mes collègues, donc si vous pouviez apporter des réponses, mais vraiment j'aimerais bien savoir pourquoi les postes n'ont pas été mis à la bourse à l'emploi. Personne n'a été reçu, personne n'a eu la chance de pouvoir se rapprocher et de pouvoir prendre ces postes-là et donc de maintenir et de pérenniser ces postes. Merci.

M. SERHANI, Relations Sociales

Merci, Fatima. Monsieur WATTEBLED.

M. WATTEBLED, CGT

Très vite parce que ça fait une heure et demie qu'on est sur ce dossier-là et, de votre côté, alors vous écoutez, c'est ce que disait Madame MARQUET, mais je ne pense pas que vous entendez bien ce que vous font remonter les élus. C'est quand même formidable que vous n'entendiez pas la problématique et le malaise. Après, vous dites que ça n'a pas de lien avec les DDL, mais quand même. C'est vous, Madame MARQUET, qui répondez. Ce n'est pas Monsieur RABIER qui répond sur

l'organisation. Donc c'est bien la DDL qui a mis en place quelque chose dans sa DDL. Demain, on va s'attendre à ce que chaque directeur de lignes mette en place une organisation. On imagine que ce sera comme ça, elle sera identique sur les cinq DDL, tout au moins on l'espère, ça voudra dire quand même qu'il y a une certaine cohérence, mais on n'en est pas sûrs. Et rappelez-vous ce qu'on vous disait à l'époque, c'est qu'il n'est pas interdit, il est même probable, que les directions de lignes se tirent la bourre les unes envers les autres à la suite de décisions, peut-être, d'ordre politique, mais quand même. C'est quand même formidable et je vous rassure, Monsieur RABIER, Madame MARQUET, on n'est pas là pour se faire plaisir ou faire un concours de claquettes. On vous alerte simplement. On essaye de vous alerter et que vous respectiez le Code du travail en entendant la problématique de conditions de travail dégradées. Quand même, Compiègne et Creil, surtout Creil, ce ne sont pas de petites gares. Il y a quand même du monde là-dedans. Merci.

#### Mme MARQUET, DDL PHDF

En fait, je suis présente pour répondre aux questions, donc je crois que c'est bien le signe qu'on est là et oui, c'est bien moi qui suis en responsabilité de la direction de lignes et de cette évolution d'organisation et donc je suis là, je présente le dossier en lien avec Jean-Yves et j'essaie de répondre à vos questions. Sur l'association des membres de la CSSCT dans les groupes de travail, ça a été loupé cette fois-là. Je n'y suis pas défavorable, au contraire. Donc on s'assurera qu'il y ait un membre sur les prochaines étapes parce que, Monsieur LAMBERT, je partage, je suis favorable au fait que l'on puisse travailler sur le fond avant d'en être aux échanges que nous avons aujourd'hui. Deuxième point sur le pourquoi il n'y a pas eu de bourse VISEO sur les postes en question. Madame BOUKREDIA, poste pour poste, je ne sais pas vous répondre maintenant, mais je reprendrai le sujet avec Marie et vous savez que quand on s'engage à répondre, on le fait. Nous reviendrons donc vers vous. En ce qui concerne l'intervention d'agents de vente en salle des pas perdus, oui, ça aurait dû être dans le dossier. On aurait dû inclure le traitement des situations perturbées qui, en plus, a été étudié dans le dossier, Nostra culpa, si vous voulez on fera un ajout.

#### M. RABIER, Président

Un complément à ce qu'a dit Madame MARQUET concernant l'association... puisque Monsieur LAMBERT est revenu sur le travail qui avait été fait il y a une année au sein de l'ERC Nord-Pas-de-Calais sur l'évolution escale qui n'a quand même pas été simple. Je crois que Monsieur LAMBERT avait participé à quelques réunions où des agents avaient quand même participé au sens réel du mot participation. Ils avaient posé des questions, ils avaient même proposé des ajustements. Donc, cette méthode de travail en amont du dossier ficelé dont on est en train de discuter là, nous y sommes favorables. Ça a été dit par Madame MARQUET, je le redis. On est d'ailleurs en train de préparer, avec l'équipe de Karim SERHANI, un mode un peu technique, un peu digital, permettant aux différentes directions de lignes, DPX, dirigeants de secteur, de bien organiser cela pour que vous puissiez aussi être au courant de ce qu'il se passe en tant que... moi, je vise plutôt les mandatés CSSCT ou en tout cas représentants locaux qui connaissent bien la gare, le territoire, qui peuvent apporter des contributions avec les agents directement impactés. Ça, nous y sommes favorables, nous allons y travailler. On va même essayer de parfaire la méthode pour qu'il n'y ait pas, je dirais, d'oublis par ce que c'est la seule méthode qui vaille de travailler le plus en amont possible, de mettre autour des sujets les gens qui connaissent bien les sujets locaux

et nous, bien évidemment, à la fin de tout cela, comme ça a été dit, on pourra être en désaccord parce qu'il y aura forcément des conclusions qui nous appartiendront en tant que dirigeants. Vous ne pourrez pas être d'accord sur tout, on ne sera pas d'accord avec vous sur tout, mais on aura quand même fait, j'ai envie de vous dire, cet effort de regarder les sujets très concrètement avec des questions très précises que vous posez là pour lesquelles il faut qu'on apporte des réponses sans doute plus tôt. Ça, c'est un point important donc je le redis là même si aujourd'hui ça peut être un point fragile du dossier, on va en tout cas s'y atteler.

M. SERHANI, Relations Sociales

Nous n'avons pas d'autres demandes de parole.

M. RABIER, Président

Bien, s'il n'y a plus d'expressions, je considère qu'on peut clôturer ce CSE extraordinaire. Je vous remercie pour la bonne qualité des échanges tant ce matin que cet après-midi parce que plus c'est dur plus il faut être concentré et faire cet effort d'écoute mutuelle. Je pense que de part et d'autre on a été au rendez-vous. Je vous souhaite une bonne fin de journée.

*La séance est levée à 15 h 10.*