

Comité social et économique TER Hauts-de-France

SÉANCE PLÉNIÈRE DU 28 JANVIER 2021

Présents :

DIRECTION

M. RABIER, DRH	Président
M. SERHANI, Relations Sociales	Assesseur
M. MARTEL, Directeur Production et Matériel	
Mme THIEBAULT, Relations Sociales	
Mme BULTHE, Relations Sociales	
M. ROBIN, Direction marketing HDF	
Mme TOBOT, Relations Sociales	

ÉLUS DU PERSONNEL

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

M. LENFANT	Sud Rail		Mme PARENTY	Sud Rail	
M. EUDELINÉ	Sud Rail		M. PLATEAUX	Sud Rail	V
Mme RONGIER-JORE	Sud Rail		Mme PLESSY	Sud Rail	
Mme LE SAINT	UNSA Ferroviaire		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	E	Mme DUPRE	UNSA Ferroviaire	
Mme CORNET WIART	UNSA Ferroviaire	E	M. LEMOINE	UNSA Ferroviaire	V
M. TOURNAY	UNSA Ferroviaire		Mme DE SOUSA	UNSA Ferroviaire	V
M. DELECOEULLERIE	FO	E	Mme ALEXANDRE	FO	
Mme DEDISSE	FO		M. FERTÉ	FO	
M. TAILLEZ	CFDT		Mme MARTIN	CFDT	
Mme MANIER	CFDT		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. VÉZARD	CFDT	Fédération des cheminots CFDT

Ordre du jour de la réunion du Comité social et économique
du jeudi 28 janvier 2021

1) Approbation des PV du CSE du 26 novembre, du CSE extraordinaire du 16 décembre, des CSE (réunions extraordinaire et plénière) du 17 décembre 2020	8
2) Informations de M. le secrétaire	56
3) Informations de M. le trésorier	56
4) Informations de M. le président	56
- Point d'actualité COVID-19	56
- Fonctionnement de la commission emploi formation	57
- Organisation des CSSCT	58
- Information sécurité	58
- Information sur la régularité et l'EAS	60
- Informations commerciales	64
o Premier bilan 2020	64
o Perspectives 2021	64
5) Répartition des effectifs CSE TER Hauts-de-France au sein des CASI (vote)	75
6) Vote de la fongibilité des fonds propres de la quote-part AEP HDF à la suite du transfert définitif du CASI d'Amiens	78
9) Consultation pour la nomination d'un médecin du travail au cabinet médical d'HELLEMMES	80
7) Premiers résultats Ampli 2020	80
8) Réactualisation du calendrier 2021 des périodes de moindres besoins en personnel	94
10) Questions/réponses	94

La séance est ouverte à 9 h 30.

M. RABIER, Président

Il est 9h30, je vous propose d'ouvrir ce premier CSE de l'année 2021 et j'en profite bien évidemment, puisque nous sommes en début de cette année, pour vous présenter tous mes vœux, à vous et à vos proches. Nous avons vécu une année 2020 vraiment spéciale pour nos vies personnelles et professionnelles. Le mot que nous avons d'ailleurs entendu un peu partout, c'est le mot « inédit » qui n'aura, je crois, jamais été autant utilisé. Ce que l'on peut tous souhaiter, je crois, c'est que l'année 2021 débute un peu différemment. Malheureusement, ce n'est pas complètement le cas puisque la crise sanitaire se poursuit, ça n'a échappé à personne. Avec cette crise, ce sont toutes les incertitudes au fond qui pèsent encore sur nos vies professionnelles et personnelles avec des décisions des autorités, notamment sanitaires publiques, que nous attendons et qui seront sans doute prises à court ou moyen terme, vous l'entendez comme moi. Cette crise n'est pas encore derrière nous. Elle est présente, elle modifie nos manières de fonctionner. J'en profite d'ailleurs pour saluer à nouveau tout le travail qui est fait par les cheminots, autant les cheminots sur le terrain qui ont dû s'adapter depuis de nombreux mois et aussi ceux qui ne peuvent pas être sur le terrain et que l'on force quelque part à rester en télétravail pour prévenir la propagation de ce virus et ce télétravail imposé n'est d'ailleurs pas nécessairement aussi simple à vivre pour tout le monde. Cette crise est aussi un autre mode de fonctionnement entre nous dans le CSE, dans les CSSCT. Là aussi, je veux saluer le mode de fonctionnement que nous avons su trouver pour assurer la continuité de cette instance et de ses commissions en distanciel. C'est un distanciel contraignant. Peut-être pour terminer mon propos introductif, j'espère que cette année nous pourrions retrouver un mode de fonctionnement normal, en salle, dans nos commissions ou dans nos CSE et sans masque, bien évidemment, et que l'on retrouvera une vie « classique ». En tout cas, c'est ce que nous pouvons nous souhaiter tous pour 2021. On va procéder à l'appel. Ensuite, il y aura une prise de parole du secrétaire parce qu'on voulait, à la demande du médecin de Région et du Technicentre, évoquer avec vous un point éventuel que l'on pourrait rajouter en urgence à l'ordre du jour. J'ai également une demande de parole de Monsieur ROTOLO. Nous commençons par l'appel.

M. ROTOLO, RS CGT

Pour la délégation CGT, seront présents : Xavier WATTEBLED, Laetitia MAHIEUX, Fatima BOUKREDIA, Delphine BASSEZ, Ludovic FOURNIER, Éric ESPINOUSE, Christophe HOUEL, Didier PARJOUET et Pierre WILLAEYS remplace Fabien SMAGHUE. Terminé.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci, David. Pour la délégation SUD.

M. CORDIER, RS SUD-Rail

Bonjour à tous. Pour la délégation SUD, nous aurons Marc LAMBERT, Maxime LENFANT, Mélanie RONGIER-JORE, Vincent EUDELIN, Loïc SOUIN, Sylvain PLATEAUX et Laurence RICHON.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Pour la délégation UNSA.

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Bonjour à toutes et tous. Pour la délégation UNSA Ferroviaire, seront présents : Monsieur TOURNAY Jean-Jacques, Monsieur Jacky LEMOINE qui remplace Madame Sandrine WIART, Madame Élise DE SOUSSA qui remplace Monsieur Stéphane MIENS, Madame Hélène LE SAINT, Madame Agnès COQUERIAUX, Monsieur Marc LEVENT qui remplace Monsieur Philippe HONVAULT et moi-même, Pauline DEBAST, en tant que RS. Merci.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci, Pauline. Pour la délégation FO.

Mme DEDISSE, FO

Pour la délégation FO, je serai seule présente, Madame DEDISSE. Je devrai vous quitter à 11 heures pour une DCI donc, Karim, si tu peux me faire un message tout à l'heure pour me dire à quelle heure reprend la réunion cet après-midi, s'il te plaît.

M. SERHANI, Relations sociales

Il n'y a pas de soucis, Christine.

Mme DEDISSE, FO

Merci.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Pour la délégation CFDT.

M. VÉZARD, RS CFDT

La délégation CFDT est au complet et composée de Madame MANIER Virginie, Monsieur TAILLEZ Julien et de moi-même, Sébastien VÉZARD. Terminé.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci, Sébastien.

M. RABIER, Président

Vous connaissez toutes et tous les modalités de fonctionnement de Teams, notamment la coupure des micros. On est en train de travailler sur le fonctionnement, vous le savez, de ces CSE pour qu'ils soient plus efficaces, plus dynamiques. On va notamment tester ce jour, pour le vote des PV, un modèle de système plus rapide, plus efficace et digitalisé que l'on a appris à faire fonctionner pas plus tard qu'hier pour tout vous dire. On sent que ce système de vote est toujours difficile. Si ça fonctionne, si vous le trouvez intéressant, on pourra bien évidemment l'utiliser pour des votes ultérieurs, y compris d'ailleurs des votes anonymes. Voilà le préambule que je voulais également vous donner. Je laisse la parole à Monsieur WATTEBLED.

M. WATTEBLED, Secrétaire

Bonjour à tous. Vous m'aviez contacté concernant un point supplémentaire à l'ordre du jour. Moi, je n'y vois pas trop d'inconvénients. En revanche, j'aurais aimé avoir le sentiment de chaque responsable de délégation et auquel cas on peut ajouter ce point à l'ordre du jour concernant le remplacement temporaire du médecin par un autre médecin.

M. RABIER, Président

Avant l'expression des organisations syndicales, malheureusement, nous avons le Dr DUTOIT qui est absent depuis de nombreuses semaines et ça se poursuit. Ça nous met donc en difficulté pour réaliser les visites médicales normales du travail au Technicentre. À la demande à la fois du Directeur d'Etablissement et du médecin de Région, on souhaite permettre au Dr VAREILLE qui est le médecin du Technicentre d'Hellemmes d'intervenir si vous voulez en remplacement, en complément, le temps que le Dr DUTOIT puisse reprendre ses fonctions. Comme il y a des visites médicales – ce ne sont pas des VAS, mais quand même – qui ont pris un peu de retard, on souhaite – il y a une nécessité légale d'avoir l'avis du CSE par un vote à bulletin secret – si vous en êtes tous d'accord, permettre au Dr VAREILLE d'intervenir pour faire les visites médicales au Technicentre Hauts-de-France. Voilà pour le contexte. Peut-être l'expression de toutes les délégations, de la CGT à la CFDT, s'il vous plaît.

M. SERHANI, Relations sociales

Pour la délégation CGT.

M. ROTOLO, RS CGT

Pour la délégation CGT, même si on avait préféré l'annonce d'une embauche, il n'y aura pas d'opposition pour un remplacement temporaire.

M. SERHANI, Relations sociales

Entendu. Je vais prendre l'expression de toutes les délégations et après j'indiquerai comment nous procéderons. Pour la délégation SUD.

M. CORDIER, RS SUD-Rail

Pour la délégation SUD, c'est OK pour nous également.

M. SERHANI, Relations sociales

Entendu, merci. Pour la délégation UNSA.

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Il n'y aura pas d'opposition pour la délégation UNSA Ferroviaire. Terminé.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Pour la délégation FO.

Mme DEDISSE, FO

C'est OK aussi pour la délégation FO.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Pour la délégation CFDT.

M. VÉZARD, RS CFDT

Pas d'opposition non plus pour la CFDT.

M. SERHANI, Relations sociales

Nous allons donc modifier l'ordre du jour. Béatrice va modifier l'ordre du jour, le faire signer par le secrétaire et nous allons ajouter ce point en dernier dans l'ordre du jour.

Mme BULTHE, Relations sociales

Je viens de vous envoyer par mail l'ordre du jour modifié ainsi que les éléments pour pouvoir procéder au vote.

M. RABIER, Président

Merci à tous. Cela permettra à certains agents du Technicentre d'avoir leur visite médicale plus tôt qu'en mars parce que sinon on aurait mis ce point, vous l'avez compris, fin février. Il y avait une expression de Monsieur ROTOLO, je crois.

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

Monsieur le président,

Ce matin, à partir de 10 heures, devant le siège de la Direction Régionale, est organisé un rassemblement des cheminots des ateliers de maintenance du TER Hauts-de-France afin de leur permettre d'exprimer leur colère. En effet, depuis maintenant plus d'un an, les cheminots des ateliers de maintenance des rames TER en Hauts-de-France sont exaspérés et méprisés par leur Direction. Les sous-effectifs et les désorganisations permanentes provoquent l'incompréhension et la colère du personnel. La faiblesse de leur rémunération, qui n'est pas à la hauteur des compétences et des technicités, est également un motif de colère. Les cheminots sont loin d'être des privilégiés et il est temps que la Direction en prenne conscience. L'abandon des travaux prévus initialement, comme à l'atelier de Calais pour intervenir et entretenir les nouvelles rames dites Régiolis, nous inquiète. La volonté du Conseil régional et de la Direction SNCF de pérenniser le site et de le rendre plus stratégique est compromise. Tout comme les annonces de modifier les rames thermiques en rames batteries. De plus, modifiées dans les ateliers Bombardier de Crespin pour débiter [...] l'ouverture à la concurrence. Quelle étude écologique a été faite et quelle étude économique, y compris pour les installations du Technicentre ? L'inquiétude et les craintes issues de la position du président du Conseil régional, Monsieur BERTRAND, d'ouvrir le réseau TER à la concurrence sont importantes. En imposant comme critères que les éventuels candidats ne pourront être que des entreprises privées qui seront financées par des deniers publics, l'avenir des cheminots est plus qu'incertain en tant que salariés de la SNCF. Ajoutez à ces sujets conflictuels une situation sanitaire dégradée pour cause de COVID et une Direction ne mesurant pas l'ampleur du problème, vous comprendrez aisément ce très grand mécontentement. Pour toutes ces raisons, les cheminots se sentent méprisés et abandonnés. Face à votre mutisme, les cheminots n'ont plus que ce moyen démocratique pour faire entendre leur malaise. Ce conflit est de votre entière responsabilité. Nous vous rappelons les points de cette DCI unitaire CGT, UNSA, SUD, FO :

- Augmentation du nombre de requalifications de postes dans l'esprit de l'accord national ;*
- Retour à des horaires cohérents prenant en compte les vies humaines ;*

- Une réelle politique d'embauche ;
- L'arrêt des réorganisations ;
- Une organisation permettant de faire une maintenance fiable et cohérente ;
- Une réelle information sur les investissements et les projets d'entreprise avec les IRP ;
- L'arrêt du management au chantage et des méthodes de culpabilisation.

C'est pour cette raison que la délégation CGT vous demande une interruption de séance de 10 heures à 11 heures afin de permettre à notre délégation et à l'ensemble des élus qui le souhaitent d'aller rejoindre et soutenir nos camarades sur le lieu de rassemblement.

Je vous remercie.

M. RABIER, Président

Merci, Monsieur ROTOLO. Compte tenu d'un ordre du jour moins chargé que des précédents que nous avons pu avoir, notamment en fin d'année dernière, je ne vois pas d'inconvénient à ce que l'on puisse faire une interruption de séance relativement longue d'une heure. Cela suppose que l'on modifie quelque peu, peut-être, la tenue de l'ordre du jour et que l'on traite peut-être dans un ordre différent, si le secrétaire en est d'accord, quelques points pour reprendre ensuite à 11 heures précise la suite normale du fonctionnement de cette instance et les déclarations liminaires éventuelles que les délégations voudront faire. Ça nous permettra d'échanger après cette interruption de séance et reprendre le cours normal du CSE. Est-ce que cela convient à tout le monde comme cela, Monsieur WATTEBLED et les représentants syndicaux ?

M. WATTEBLED, Secrétaire

Oui, Monsieur le président, tout va bien comme cela. Éventuellement, il nous reste un quart d'heure, on peut donc peut-être passer à l'approbation des PV, ce sera fait. C'est une proposition.

M. RABIER, Président

Très bien. S'il n'y a pas d'autres expressions, nous allons suivre cette proposition et à ce moment-là, je propose à Karim SERHANI de tester le modèle de vote plus rapide que l'on veut essayer avec vous ce jour pour voir si ça correspond bien à nos attentes respectives. Karim, peux-tu nous expliquer ?

M. SERHANI, Relations sociales

Au travers du logiciel Forms qui est lié au logiciel Teams, je vais vous envoyer un bulletin de vote pour chacun des PV. Vous allez recevoir cela dans votre conversation et vous n'aurez qu'à cocher « pour », « contre » ou « abstention ». Les résultats s'afficheront en direct.

1) Approbation des PV du CSE du 26 novembre, du CSE extraordinaire du 16 décembre, des CSE (réunion extraordinaire et plénière) du 17 décembre 2020

M. SERHANI, Relations sociales

Nous allons essayer pour le premier PV.

M. RABIER, Président

Il est évident que seuls les élus, titulaires ou suppléants qui remplacent les titulaires, peuvent voter. À la fin, on vérifie bien qu'il y a le nombre normal d'expressions prévu et qu'il n'y a pas eu un élu qui n'a pas pu voter.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci, Raphaël, pour la précision. D'ailleurs, avant la validation du vote, je demanderai bien si tout le monde a pu voter.

Les élus procèdent au vote par Microsoft Forms.

M. SERHANI, Relations sociales

Pour l'instant, j'ai 17 votants. Béatrice, combien de votants devons-nous avoir aujourd'hui ?

Mme BULTHE, Relations sociales

Je compte, Karim, je vous dis ça tout de suite.

M. SERHANI, Relations sociales

Entendu.

Mme BULTHE, Relations sociales

Pour moi, il y a 26 votants aujourd'hui.

M. SERHANI, Relations sociales

D'accord. Nous en sommes à 20.

Mme BULTHE, Relations sociales

Parmi ces 26 votants, il y a 9 votants qui sont suppléants.

M. SERHANI, Relations sociales

D'accord. Quelqu'un rencontre-t-il des difficultés pour voter ?

Mme BULTHE, Relations sociales

Petite précision, Karim, si je regarde la liste des personnes présentes, sauf à dire qu'il y a des gens regroupés d'un même pont, il y a des personnes dont le nom ne figure pas.

M. SERHANI, Relations sociales

Y a-t-il des gens regroupés autour d'un même pont ?

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Jacky LEMOINE n'arrivait pas à se connecter, mais je vois qu'il est connecté.

M. SERHANI, Relations sociales

D'accord. Pour les autres délégations, y a-t-il des regroupements ?

Mme COQUERIAUX, UNSA

Je ne vois pas du tout comment on fait. Je n'ai pas compris. Je n'ai pas de message, je n'ai rien, je ne sais pas comment on fait.

M. SERHANI, Relations sociales

Tu as normalement reçu une carte sur ton écran.

Mme COQUERIAUX, UNSA

Je n'ai rien reçu du tout.

Mme BULTHE, Relations sociales

Agnès, logiquement tu as dû mettre ton écran Teams de manière à voir soit le nom des personnes à droite et au centre de ton écran tu as les cases avec les initiales des personnes ou les photos. Logiquement, au milieu de cet écran, tu as un petit carré qui te dit : « Forms – approbation du PV du 26 novembre » et tu as « pour », « contre » ou « abstention » et tu dois juste cliquer dessus et envoyer. As-tu cette vue ?

Mme COQUERIAUX, UNSA

Non.

Mme BULTHE, Relations sociales

Tu as la vue des carrés, des photos, des initiales, mais tu n'as pas la carte.

Mme COQUERIAUX, UNSA

Non.

Mme BULTHE, Relations sociales

Entendu, très bien.

M. SERHANI, Relations sociales

Raphaël, est-ce qu'on fait un deuxième essai ?

M. RABIER, Président

Il nous reste quelques minutes, on veut bien essayer. C'est curieux que le système fonctionne pour une vingtaine de personnes, mais qu'il ne fonctionne pas pour un tiers. On réessaie une fois et si c'est un échec, c'est un échec.

M. SERHANI, Relations sociales

Avant de réessayer, c'est dans le fil de la conversation normalement, Agnès. Il faut que tu sois dans « conversation ».

Mme BULTHE, Relations sociales

Karim, j'en profite puisque c'est nouveau et que c'est un test, je ne suis pas dans le fil de la conversation et pour autant j'ai la carte qui apparaît.

Mme COQUERIAUX, UNSA

Karim, merci. Effectivement, moi, ça fonctionne avec l'onglet « conversation » donc je vais voter.

M. SERHANI, Relations sociales

Entendu. J'ai 23 votants. Quelqu'un n'a pas pu voter ?

M. LEMOINE, UNSA Ferroviaire

Bonjour à tous. Je prends la conversation en cours parce que, aujourd'hui, CSE forcément, je voudrais savoir pourquoi je n'ai pas reçu le lien en temps en heure, je n'ai pas reçu l'ordre du jour, je n'ai reçu aucun document. Quelqu'un de mon organisation syndicale, Pauline DEBAST, m'a envoyé le lien à l'instant sinon je n'avais rien du tout. Je voudrais comprendre quel est le dysfonctionnement.

Mme BULTHE, Relations sociales

Jacky, j'ai envoyé il y a déjà trois semaines de cela, le lien soit dans Outlook, en même temps par mail, aussi bien aux titulaires qu'aux suppléants. J'ai repris la même liste ce jour pour envoyer le nouvel ordre du jour réactualisé. Si tu l'as reçu, logiquement tu as tous les autres.

M. LEMOINE, UNSA Ferroviaire

Non, je n'ai rien reçu, je peux te le dire. J'ai regardé à nouveau dans tous mes mails. J'ai simplement reçu ton mail quand tu m'as demandé qui était mon DPX et c'est tout. Je n'ai eu que cela, je n'avais rien d'autre avec.

Mme BULTHE, Relations sociales

Nous n'avons pas changé les listes de diffusion donc on va les vérifier parce que j'ai utilisé les mêmes. Il y a peut-être eu un problème à ce sujet, je vais regarder, Jacky, et je te tiens au courant.

M. LEMOINE, UNSA Ferroviaire

D'accord.

M. SERHANI, Relations sociales

Pour en revenir au vote, j'ai 23 votants. Il m'en manque donc trois, Béatrice.

Mme BULTHE, Relations sociales

Oui, c'est bien cela.

M. WATTEBLED, Secrétaire

À la rigueur si on pouvait avoir les trois personnes qui n'ont pas voté, ce sont peut-être ceux qui ont un souci.

M. SERHANI, Relations sociales

Je ne peux pas voir ceux qui n'ont pas voté.

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Je pense, au vu de l'arrivée tardive d'Élise et Jacky, puisque c'est moi qui les ai rajoutés à la conversation, ils n'ont pas le lien en commentaire donc effectivement ils ne peuvent pas voter. Je ne sais pas ce que mes homologues des autres organisations syndicales pensent, mais est-il possible de faire un vote aujourd'hui par délégation vu ce qui est en train de se passer ? Karim, je suis désolée, mais c'est un peu complexe pour le coup. Terminé.

M. SERHANI, Relations sociales

Pauline, je pense qu'il ne faut pas oublier que c'est la première fois qu'on essaie. Je propose que nous fassions un vote par délégation pour ce premier PV et nous réessaierons quand même, si vous en êtes d'accord, pour le vote pour le médecin parce que je pense que cela va quand même être utile d'utiliser cet outil à partir du moment où tout le monde sera habitué à l'outil. Raphaël.

M. RABIER, Président

Très bien. De toute façon, nous avons quelques minutes avant la suspension pour faire ce test. Nous apprenons et l'utilisation d'outils digitaux n'est pas forcément facile pour tout le monde, je n'ai pas de soucis avec cela. Nous faisons donc un vote classique, si vous le voulez bien, parce que nous n'avons pas réussi à avoir les 26. Chaque délégation s'exprime, pour ou contre.

M. SERHANI, Relations sociales

Nous allons donc passer au vote pour l'approbation du PV du CSE du 26 novembre. Pour la délégation CGT ?

M. ROTOLO, RS CGT

Pour la délégation CGT, pour l'ensemble des PV.

M. SERHANI, Relations sociales

Pour l'ensemble des PV. Monsieur le secrétaire, Monsieur le président, faisons-nous l'ensemble des PV ?

M. WATTEBLED, Secrétaire

Je n'y vois pas d'inconvénients. Nous pouvons voter pour l'ensemble des PV s'il n'y a pas d'objections des délégations.

M. SERHANI, Relations sociales

Dans ce cas-là, je vais citer les quatre PV : approbation du PV du CSE du 26 novembre, approbation du PV du CSE extraordinaire du 16 décembre, approbation des PV des CSE (extraordinaire et ordinaire) du 17 décembre 2020. Pour la délégation CGT ?

M. ROTOLO, RS CGT

Pour.

M. SERHANI, Relations sociales

Pour la délégation SUD ?

M. CORDIER, RS SUD-Rail

Ça sera pour également.

M. SERHANI, Relations sociales

Entendu, merci. Pour la délégation UNSA ?

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Pour l'ensemble des PV.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Pour la délégation FO ?

Mme DEDISSE, FO

Pour l'ensemble des PV.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci, Christine. Pour la délégation CFDT ?

M. VÉZARD, RS CFDT

Pour l'ensemble des PV.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci.

Les procès-verbaux de la réunion du 26 novembre 2020, de la réunion extraordinaire du 16 décembre 2020 et des réunions (extraordinaire et plénière) du 17 décembre 2020 du CSE TER Hauts-de-France sont approuvés à l'unanimité.

M. RABIER, Président

Merci à tous. Vous savez qu'avant d'apprendre à marcher, on commence par tomber donc tout cela est bien normal. En revanche, tout à l'heure, pour le vote du médecin, on ne pourra pas faire comme cela. Nous serons obligés d'utiliser cet outil puisque c'est un vote, vous le savez, anonyme. Il faudra donc que tous les élus puissent être connectés. Nous n'avons trouvé que cette solution-là quand nous sommes en distanciel. C'est une petite complication, mais c'est pour cela que nous avons voulu tester là. N'hésitez pas, pendant la pause de midi ou, pour ceux qui ne sont pas au rassemblement pendant la suspension de 10 heures à 11 heures, si vous le souhaitez, à appeler Béatrice ou Karim pour être à l'aise quand il y aura le vote obligatoire et anonyme pour le médecin en fin de CSE. Merci. Il est 9 h 57, on ne va pas ouvrir un autre point. Je vous propose donc que nous entamions la suspension de séance. Nous reprenons, on l'a dit, à 11 heures précises. Je vous dis donc à tout à l'heure.

La séance est suspendue de 9 h 57 à 11 heures.

M. RABIER, Président

Nous reprenons, dans le cadre de cette instance, après la suspension de séance, en laissant la parole aux différentes organisations syndicales pour les déclarations liminaires en commençant par la CGT.

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

Monsieur le président,

En ce début d'année 2021, la délégation CGT tient à présenter à toutes les cheminotes et tous les cheminots ses meilleurs vœux de santé, de réussite et d'aboutissement. Nous avons une pensée particulière pour celles et ceux qui sont touchés par la maladie personnellement, au sein de leur famille ou encore parmi leurs proches. Aux cheminots actifs et retraités, aux salariés du public et du privé, aux salariés privés d'emploi, la CGT tient à réaffirmer haut et fort que nous sommes l'organisation du progrès social et que jamais la CGT ne signera un accord de régression sociale. Les fins d'année sont habituellement un moment de répit pour se retrouver en famille ou entre amis,

mais du répit, nous n'en avons aucun. Après ces longs mois de confinement, de lassitude, de restructurations, de démantèlement, de répression, de mensonges, face à l'ampleur de la crise et l'accélération des attaques contre nos droits, cela pourrait pousser les cheminots au pessimisme. Pourtant, il suffit d'ouvrir l'œil pour s'apercevoir que sur la carte de France, dans notre région, des points lumineux apparaissent comme autant de mobilisations qui déchirent les discours formatés, pessimistes et rétrogrades de nos Directions. Malgré la crise sanitaire qui freine les rencontres et les échanges, nous sommes nombreux sur le terrain à faire le triste constat de l'urgence sociale et nous sommes nombreux sur le terrain à créer des ponts entre tous ceux qui allument ces points d'espoir pour dessiner ce monde solidaire, juste et durable auquel nous aspirons. Une lueur d'espoir à l'image de notre camarade Jean-Michel DIEUDONNÉ radié des cadres le 15 novembre 2018 après une procédure disciplinaire engagée suite à un incident survenu à Paris-Est le 27 juillet 2018 dans le cadre de la lutte contre la réforme ferroviaire et contestée devant la justice avec l'appui et le soutien de toute la CGT. Le 17 décembre 2020, la cour d'appel de Nancy donne raison à notre camarade en annulant son licenciement et en ordonnant sa réintégration dans l'entreprise. C'est une victoire qui en appelle d'autres. Cette décision conforte la fédération CGT des cheminots et le syndicalisme de lutte pour continuer à défendre sans faille les droits des cheminots. Oui, la CGT continuera à défendre sans faille notre Caisse de prévoyance et de retraite dont le Conseil d'administration s'est réuni les 15 octobre et 16 décembre dernier dans un contexte conjugué de crise sanitaire, sociale et de remise en cause de notre sécurité sociale par le duo gouvernement/patronat. Une nouvelle loi de financement de l'insécurité sociale, la loi de financement de la sécurité sociale, a été promulguée le 14 décembre 2020. Cette loi, dans la même veine que l'ensemble des lois régressives du moment, entérine la poursuite de la réduction des moyens pourtant à l'origine de l'incapacité de notre système de santé à faire face à la crise tout au long des mois de mars et avril. Avec l'achat des masques, la prise en charge des tests PCR et les arrêts de travail pour garde d'enfants pendant le confinement, le coût de l'épidémie se chiffre pour l'heure à 15 milliards d'euros mis à la charge de la sécurité sociale plutôt que de l'ensemble des contribuables. Des lois de financement de la sécurité sociale prévoient la récupération de la Caisse nationale de l'Assurance maladie de 176 millions d'euros de réserve du régime de prévoyance des cheminots. Cette réserve sert à faire l'avance de financement des pensions des retraités qui sont versées en début de mois. Donc, parfois, en amont des rentrées de cotisations. Il est à craindre que cette ponction éhontée des réserves du régime serve à court terme d'alibi pour remettre en cause le versement à échoir et non à terme échu des pensions de retraite des cheminots. Les vautours sont aux aguets, la crise sanitaire et sociale que traverse le pays n'amenuise pas les appétits des tenants du capital et de leurs porte-parole gouvernementaux. Récemment, le ministre de l'Économie et des Finances se répandait dans les médias pour appeler à relancer la contre-réforme macronienne des retraites, une priorité absolue pour rembourser la dette du COVID. Sans laquelle, ce sont les retraites de nos enfants qui seront en péril. Le ministre du Travail, un temps plus réservé médiatiquement, finit par abonder dans ce sens, considérant cette réforme comme nécessaire. Pour autant, le rapport annuel du Conseil d'orientation des retraites paru fin novembre contredit clairement les allégations de ces deux serviteurs du patronat. En effet, le rapport envisage une stabilisation du poids des retraites dans le PIB dès la fin de la crise sanitaire de 2020

pour un retour à l'équilibre dès 2030 ou 2070 au plus tard selon les hypothèses retenues.

Rappelons que les projections COR s'appuient sur des paramètres et hypothèses déterminés par les administrations ou le gouvernement lui-même. Le projet de remise en cause du système de retraite français poursuit l'objectif rétrograde d'obliger les salariés à travailler plus longtemps pour estomper la conscience du droit à la retraite, d'effacer le salariat et ses droits issus des luttes sociales et d'offrir la manne financière que constitue la sécurité sociale, œuvre collective de solidarité, aux appétits individualistes des institutions financières. Cependant, ce projet hautement nocif ne repose désormais sur aucune justification, aussi malhonnête puisse-t-elle être, que celle du déficit organisé par le tandem gouvernement/patronat. Oui, la CGT continuera à défendre sans faille ceux qui font tourner le pays, qui ne sont ni les grandes fortunes ni le grand patronat. Dans cette période de pandémie, le président, le gouvernement et sa majorité justifient des mesures de restriction des libertés, de recul de pouvoir d'achat et de sclérose de la vie sociale pour le plus grand nombre. Loin du monde d'après, pour Emmanuel MACRON et les actionnaires, la gestion de la crise sanitaire ne peut d'aucune façon remettre en cause la finalité de leur politique. Les facilités et faveurs accordées aux plus riches seraient non négociables. Elles doivent permettre de faire fructifier plus que jamais leur patrimoine au détriment des ressources budgétaires attribuées à la protection sociale, au service public, à l'investissement, à la recherche fondamentale, à l'emploi. En amont, de prioriser l'intérêt général et ses solidarités, y compris dans une période de crise sanitaire majeure, notion qui demeure secondaire pour le gouvernement. Le PDG d'une entreprise de luxe, LVMH pour ne pas la citer, a vu sa fortune passer de 88 milliards à 100 milliards au lendemain de la première vague de la pandémie. Simultanément, les actionnaires de Total toucheront un rendement de 5,4 % pour l'année 2020. Ces résultats indécents sont liés à une fiscalité pour les actionnaires de moins en moins contributive à la vie du pays et à des centaines de suppressions d'emplois. En parallèle, les personnes fragilisées à faibles revenus, celles nées à l'étranger et celles habitant dans les communes les plus pauvres et à forte densité de population sont les plus touchées par la maladie et ses conséquences économiques, sociales et humaines.

Convaincue que la relance de l'économie passe par le maintien et le développement de l'emploi, la CGT appelle à un temps fort commun interprofessionnel de mobilisation et de grève le 4 février 2021. Oui, la CGT continuera à défendre sans faille nos salaires et nos emplois. Sur l'accord d'activité partielle de longue durée qui aura des conséquences sur nos salaires et nos emplois, que la fédération CGT des cheminots a décidé de ne pas signer, pour la CGT les reculs ne se négocient pas, ils se combattent. La SNCF n'était pas éligible au chômage partiel classique ou de longue durée. C'est par le biais d'ordonnances et de décrets successifs pris dans le cadre de l'urgence sanitaire que le gouvernement a élargi ce dispositif. La SNCF n'est pas une entreprise comme une autre, c'est une entreprise de service public détenue à 100 % par l'État. Elle est son propre assureur en matière d'assurance chômage. C'est pour ces raisons que la SNCF n'était d'ailleurs pas éligible au chômage partiel. L'accord d'entreprise qui vient d'être signé entérine une normalisation. Mais alors pourquoi la SNCF voulait-elle un accord alors que la Direction SNCF l'avait mis en œuvre de manière unilatérale lors du premier confinement ? Pour deux raisons. Le montant des indemnités par l'État est amené à baisser au 1^{er} février. La possibilité d'une mise en œuvre de périodes de chômage partiel plus longues, dix-huit mois contre six mois

au maximum, à compter de 2021. Cet accord prévoit la possibilité de mettre les cheminots au chômage pendant quinze mois consécutifs ou non, compris dans les dix-huit mois de durée de l'accord.

Cet accord, bien que conclu au niveau du groupe, ne s'appliquera qu'au sein de SA Voyageurs, un avenant étant nécessaire pour l'étendre aux autres SA. Pendant cette période de quinze mois, 40 % de la durée légale voire 50 % en cas de circonstances exceptionnelles peuvent être chômés. Pour les cheminots percevant habituellement une part significative d'EVS, la garantie de rémunération correspond à 90 % du net. Cet accord entérine donc une baisse de rémunération de 10 %. Par ailleurs, le salaire socialisé et donc le financement de la sécurité sociale est également impacté car le chômage partiel n'est pas soumis à cotisations. Sur l'emploi, aucun engagement n'est pris afin de modifier les trajectoires actées dans les budgets 2021. Pas plus que sur les recours aux CDD et à l'intérim. Les SA envisagent déjà des révisions pour accélérer la purge de l'emploi. Les licenciements économiques n'étant pas écartés, pour la CGT cet accord n'est qu'un outil d'accompagnement des restructurations. La CGT le redit, envisager le chômage comme seule perspective d'avenir pour les salariés de l'entreprise publique revient à abandonner toute stratégie de relance et de développement du monde ferroviaire. C'est irresponsable et dangereux. Baisse de salaire chez les conducteurs qui subissent la diminution de leur prime de traction malgré l'explosion de la productivité dans les roulements. Cette baisse vient se conjuguer à six années de gel des salaires. Pour la CGT, cette hémorragie doit cesser au plus vite.

La rémunération des ADC ne reflète plus la réalité du travail qu'ils accomplissent depuis quelques années. Cette injustice doit être désormais réparée. Le système de primes de traction en place depuis les années soixante-dix est à bout de souffle. La Direction n'a cessé d'y apporter des rustines afin de camoufler les dérives qu'il engendre au quotidien. Aujourd'hui, le compte n'y est plus. Le bateau primes prend l'eau de toute part, n'en déplaie à ceux qui le défendent encore bec et ongles. Le découpage de l'EPIC en plusieurs sociétés anonymes et le service annuel 2021 vont venir largement amplifier cette tendance. L'ensemble des primes de traction, quelle que soit l'activité, va chuter du fait de la réduction du plan de transport générant une baisse des kilomètres parcourus. Nationalement, la réglementation prévoit que l'enveloppe allouée à la prime de parcours soit égale à celle attribuée pour la prime complémentaire. Pour amortir les effets de l'effondrement des kilomètres parcourus, la Direction se voit contrainte de figer un élément de la prime complémentaire. Malgré cette nouvelle rustine, le nombre de conducteurs étant plutôt stable, la part des primes à redistribuer sera mécaniquement plus faible et la rémunération des conducteurs sera une nouvelle fois amputée. Pour la CGT, les conducteurs ne sont pas responsables de cette situation. La CGT a des propositions pour faire cesser une telle injustice. Elles sont radicalement opposées à la philosophie du système actuel. Le projet porté par la CGT demeure, comme actuellement, un système de primes multiactivités. Ce projet CGT a pour ambition d'être plus protecteur pour les ADC, car il instaurerait une prime de base garantie versée pour chaque journée de service. La prime de base garantie serait versée également en cas de journée inutilisée ou en cas de blessure hors service ou de maladie. De plus, une prime rémunérant la production serait conservée, mais elle reposerait sur la durée des amplitudes, du temps en tête des trains et des heures de nuit des journées réalisées. Toujours sur le même sujet, le dernier PTA a aussi occasionné une perte importante des EVS pour le personnel roulant qui ont eu

la mauvaise surprise de découvrir une baisse de leurs revenus située entre 300 et 400 euros sur le dernier bulletin de salaire de janvier. Vous vous étiez pourtant engagé, Monsieur le président, à regarder cette problématique de près afin de déclencher une nouvelle ICESR.

Oui, la CGT continuera à défendre sans faille nos conditions de travail. La mise en place du SA 2021 depuis le 11 janvier, même dégradé, a fortement impacté le travail du personnel roulant, entre autres du fait du retour des RHR. La CGT revendique bien entendu plus de trains afin d'assurer, en cette période de pandémie, un service public de qualité à nos usagers qui, pour beaucoup d'entre eux, se voient contraints de devoir se déplacer pour des raisons professionnelles même pendant les heures de couvre-feu, mais il ne faut pas que cela se fasse à n'importe quel prix et n'importe comment. Passer d'un PTA à un SA 2020 sans rame et sans effectif adéquat est une grosse erreur de votre part. Les usagers en pâtissent, car cela entraîne des retards, des sous-compositions, des suppressions de trains et donc des tensions avec le personnel au sol et roulant. Les conditions pour se restaurer ou se reposer dans de bonnes conditions en RHR ou en coupure ne sont toujours pas réunies et ce malgré les propositions de la CGT, c'est-à-dire la possibilité d'ouvrir les espaces de restauration collectifs en foyer ORFEA, locaux à coupure et hôtels en respectant bien sûr les mesures sanitaires. Ceci pour éviter la prise des repas dans les chambres, ce qui a toujours été interdit pour des raisons évidentes d'hygiène. C'est d'ailleurs possible dans les restaurants scolaires et certains restaurants d'entreprise.

L'entreprise doit prendre ses responsabilités en livrant des repas aux agents qui pourraient être commandés à la prise de service en relation avec le GM. Vous le savez certainement, cela existe dans d'autres régions, à l'image de la région PACA. Cela entraîne également un nombre important de journées modifiées, parfois une heure de plus en fin de journée sans accord de l'agent voire des journées supprimées où l'agent se retrouve dispo sur la plus grande amplitude et non sur les horaires de la journée prévue. Pour rappel, il existe des accords, il existe des règles et en aucun cas cette période de pandémie ne peut-être prétexte à s'en affranchir. Depuis maintenant un an et le dépôt par la CGT d'un droit d'alerte sur la crise sanitaire, droit d'alerte que vous aviez jugé abusif à l'époque, droit d'alerte que nous pourrions juger visionnaire aujourd'hui et en se basant sur les dernières études sur le niveau de protection des masques chirurgicaux, la CGT vous demande d'assumer vos prérogatives en termes de sécurité et de santé de vos salariés en les dotant de masques FFP2, seuls masques capables d'une véritable protection, comme précisé d'ailleurs dans le référentiel pandémie, document de l'entreprise, applicable à l'époque de la grippe H1N1. Outre le fait que vous vous retranchez derrière une task force que nous ne reconnaissons aucunement et qui ne devrait pas se substituer au Code du travail, le conseil scientifique reconnaît maintenant que les masques en tissu portés par nos usagers sont inefficaces. En Bavière, par exemple, seuls les masques FFP2 sont autorisés dans les transports. Allez-vous répondre à vos obligations de résultat en termes de santé au travail et fournir des masques FFP2 ? D'autant plus que la commande de ces masques est désormais largement faisable et que cela semble devenir urgent avec l'arrivée des nouveaux variants anglais, sud-africains et d'Amérique latine. Oui, la CGT continuera à défendre sans faille vos engagements envers les cheminots.

Bien que non-signataire du protocole d'accord sur l'avenir des résidences de Boulogne à partir du SA 2020, la CGT a pris connaissance de l'avenant qui vient juste d'être

porté à la connaissance des agents. Cet avenant prolonge le délai de réflexion des ADC et des ASCT de Boulogne jusqu'au 1^{er} avril 2021. La CGT ne s'oppose pas à cela et vous demande de répondre rapidement aux interrogations des ADC et ASCT de Boulogne. Pour quelles raisons avez-vous tardé à porter à leur connaissance l'évolution de cet avenant ? Pour rappel, neuf ASCT et trois ADC de Boulogne ont été mutés à Calais le 13 décembre 2021 conformément au protocole initial de 2019 auquel s'ajoutent deux mois de déplacements complets majorés. Si ces agents en avaient eu connaissance avant cette date, il y a fort à parier que, pour certains d'entre eux, ils auraient retardé leur mutation sur Calais au 1^{er} avril 2021. Est-ce volontaire de votre part ? Toujours est-il que les agents mutés sur Calais en décembre 2020 se sentent aujourd'hui discriminés et nous pouvons le comprendre.

C'est pour cette raison que la délégation CGT vous demande de prolonger la période de détachement complet majoré à ces agents jusqu'au 31 mars 2021. Oui, la CGT continuera à défendre sans faille nos institutions représentatives du personnel, dénonçant les dysfonctionnements de notre CSE et des CSSCT tout en étant force de propositions. Nous vous invitons avec insistance à prendre en compte nos propositions et à arrêter de dévoyer les missions des CSSCT qui doivent éclairer l'avis du CSE, mais ne pas s'y substituer. Nous vous invitons avec insistance à prendre en considération nos remarques et celles de l'inspecteur du travail qui s'interroge sur l'empilement des dossiers et votre volonté de les segmenter, ce qui a pour finalité de ne pas donner une image fiable des conséquences sur l'ensemble du périmètre. Nous vous invitons avec insistance à rédiger des comptes rendus qui soient à l'image et à la hauteur des échanges et des débats qui animent ces commissions en indiquant le nom des intervenants qui s'expriment au nom de l'organisation syndicale. Nous vous invitons avec insistance à travailler sur la problématique sûreté à laquelle vous n'accordez plus de place dans nos instances. Enfin, nous vous invitons avec insistance à traiter les impacts de vos restructurations sur la santé, la sécurité et les conditions de travail et mieux encore à les stopper.

Je vous remercie.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Y a-t-il une déclaration SUD ?

M. CORDIER, RS SUD-Rail

Oui, il y a une déclaration SUD.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci.

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

Monsieur le président,

Dans notre entreprise, le Groupe ferroviaire unifié, nous n'aurons pas attendu le COVID-19 pour subir des suppressions massives d'emplois avec 1292 démissions, 471 ruptures conventionnelles, 610 licenciements, 582 départs volontaires, 321 réformes, 3416 départs à la retraite. La SNCF ne séduit plus. Chaque année, le bilan social du Groupe public ferroviaire SNCF vient contredire la communication de la Direction SNCF vantant l'attractivité de l'entreprise et son prétendu engagement

sociétal. Chaque année, l'image citoyenne et responsable de l'entreprise se heurte à la réalité des chiffres. La violence managériale, la fin des embauches au statut, la recherche de la productivité à tout prix qui engendre la dégradation des conditions de travail, les salaires figés depuis 7 ans malgré l'inflation, le tout dans l'incertitude du contexte d'ouverture des marchés du transport ferroviaire, se traduisent inexorablement par un bilan social catastrophique. Chaque année, la Direction de l'entreprise met en avant son volume de recrutement, mais les chiffres sont là :

- En 2017 : 159 685 salariés ;
- En 2018 : 155 820 ;
- En 2019 : 152 720.

Entre 2017 et 2019, c'est donc 7 000 suppressions d'emploi à la SNCF ce qui en fait le principal plan de suppression d'emplois en France. Pendant ce temps-là, le volume du recrutement entre 2017 et 2019, lui, chute de 35 %. Il passe en effet de 6250 à 4121 dont une partie toujours plus importante démissionnera dans la première année, on ne cherche même plus à compenser les départs. De plus, la fragmentation de la SNCF en multiples activités autonomes et le passage en Sociétés Anonymes obligent à segmenter en entités autonomes. L'effet induit se retrouve dans les frais de structures et les coûts de transactions qui entraînent le recrutement de personnels d'encadrement qui constitue à lui seul plus de 37 % des embauches alors que 3768 postes étaient supprimés sur le terrain sur la même période.

Moins d'agents sur le terrain pour la production et le service, plus d'agents dans les bureaux pour gérer les multiples structures créées par les contre-réformes ferroviaires de 2014 et 2018, c'est le triste bilan des dernières années de gestion PEPY et le budget 2021 ne semble pas déroger à la règle. Alors même que le gouvernement et la Direction SNCF se ravissent du fameux plan de relance de 4,6 milliards d'euros, le budget de SNCF Réseau annonce une rupture historique avec près de 1 500 suppressions d'emplois en venant contredire vos propos sur le volume annoncé de recrutements pour 2020 qui ne sera ni réalisé au niveau annoncé ni rattrapé sur 2021. Côté Voyageurs, si la signature d'un accord d'activité partielle de longue durée permet d'éviter [...], ce n'est guère mieux. L'année 2021 ne sera donc pas celle de la relance de l'emploi. Accord APLD, suite à la crise sanitaire et à la baisse du plan de transport, le patronat du ferroviaire avait souhaité mettre en place un accord minimaliste au niveau de la branche pour permettre le recours à l'activité partielle et engranger des subventions gouvernementales. SUD-Rail s'était alors opposée à cet accord de branche signé par la CFDT et l'UNSA parce qu'il n'apportait pas de garanties sérieuses pour les salariés en matière de droits supplémentaires sur l'emploi, la rémunération et la formation des salariés. Alors même que le dispositif d'activité partielle spécial COVID actuellement en vigueur doit prendre fin le 31 janvier, nous avons alors revendiqué l'ouverture de négociations au niveau des entreprises. Afin de pouvoir obtenir une meilleure prise en charge pour les cheminots et cheminotes et après plusieurs semaines de négociations avec l'entreprise, les adhérents, adhérentes et les structures de SUD-Rail ont été consultés et ont très majoritairement validé un texte qui va apporter de réels droits supplémentaires pour chaque salarié confronté à une baisse d'activité dans le cadre de cette crise sanitaire et sociale. Aucun licenciement de contractuels, pour la fédération SUD-Rail, c'est un préalable.

Malgré le contexte économique lié à la crise qui a vu l'activité TGV perdre 3 milliards d'euros en 2020, il était hors de question de voir la SNCF procéder à des licenciements parmi les salariés non couverts par le Statut. Cette revendication portée par SUD-Rail, inscrite clairement dans l'accord, permet à chaque contractuel d'être sécurisé sur son avenir. Des indemnités garanties bien supérieures au droit commun. Faut-il dire, à partir du 31 janvier, l'indemnisation des salariés aurait été limitée à 60 %. Les dispositions spécifiques COVID actuelles prévoient une indemnisation minimale de 70 % du brut, ce que nous avons rejeté dans l'accord de branche, mais qui avait été accepté par les syndicats d'accompagnement. Dans la négociation de l'accord SNCF, nous sommes arrivés à ce que l'entreprise s'engage à maintenir à 100 % la rémunération fixe de ses salariés sur les heures d'activité partielle de longue durée, en incluant également la prime de travail, la prime de traction, la prime de réserve, ainsi que l'ensemble des indemnités fixes mensuelles. Les périodes d'activité partielle seront sans impact sur la prime ainsi que sur la prime de fin d'année et les gratifications d'exploitation et de vacances. L'activité partielle est également sans impact sur la rémunération due pendant les congés, notamment l'acompte congés pour les agents de conduite. Nous n'oublions pas que cette crise sanitaire passe au révélateur l'organisation de la production de l'entreprise et démontre les faiblesses engendrées par son morcellement alors qu'une entreprise unique et intégrée aurait mieux résisté à la pandémie. Ce constat conforte la fédération SUD-Rail dans sa défense d'une entreprise intégrée et d'un statut unique pour tous les travailleurs et travailleuses du rail.

Par ailleurs, pour les salariés à fortes EVS, l'accord établit la garantie d'une rémunération au titre des heures chômées égale à 90 % de la rémunération nette, incluant la moyenne des EVS liés à l'utilisation des 12 mois précédents. Afin de neutraliser les impacts des confinements précédents, SUD-Rail a demandé que soit décalée la période de référence. La comparaison sera donc effectuée avec la rémunération de la période comprise entre mars 2019 et février 2020. La négociation menée par SUD-Rail a permis de formaliser que la mise en activité partielle serait sans effet sur l'acquisition des droits à congés payés et à repos supplémentaires, les garanties complémentaires de frais de santé et de prévoyance (cotisation mutuelle pour les contractuels), les droits à la retraite des agents relevant du régime spécial ou du régime général ; l'acquisition des droits en matière d'ancienneté, le montant de la PFA et l'attribution de l'allocation familiale supplémentaire. Nous avons obtenu également une neutralisation des effets de l'APLD sur les budgets des CASI. Formation et activité partielle, des avancées ! Dans l'accord, la question de la formation professionnelle a également été abordée. Un salarié qui mobiliserait son CPF en vue de réaliser une formation sur son temps d'activité partielle verrait l'entreprise abonder le montant du CPF de 10 % à 50 % selon la nature de la formation. Chaque agent devra en faire la demande et sera accompagné pour utiliser son compte de formation et ainsi réduire l'impact de l'activité partielle. La signature de cet accord ne sera pas un chèque en blanc. SUD-Rail a obtenu un suivi régulier et fourni de l'application de cet accord par les OS Signataires et par l'information des CSE concernés.

La révision semestrielle et le suivi seront soumis à notre analyse et en fonction de l'évolution de la situation sanitaire ou économique, de nouvelles dispositions seront réclamées. Lors de cette négociation, la Direction a pris des engagements sur le niveau de l'emploi au sein de la SA Voyageurs. Alors que le budget 2021 s'annonce encore destructeur d'emplois, SUD-Rail s'attachera à utiliser cet accord et à construire

le rapport de forces pour contrer les restructurations, obliger les activités à réinternaliser des emplois et ainsi arrêter les suppressions de postes dans l'ensemble du Groupe. Le niveau d'emploi et la réinternalisation seront l'une de nos priorités pour 2021. Nous ne nous rabaïsserons pas ici à répondre aux mensonges et calomnies de certains. Les cheminotes et cheminots concernés jugeront. Nous les invitons juste à regarder ce que font leurs camarades du privé. Pour nous, l'intérêt des cheminots passe avant tout et nous sommes fiers de cette signature et l'assumons pleinement. C'est avec un même état d'esprit que nos élus CSE TER Hauts-de-France se sont engagés dans le dossier GM. Bon nombre de GM, gestionnaires de moyens, nous avaient contactés et nous avaient donné mandat de nous inscrire dans la démarche proposée par la boîte de travailler avec un cabinet d'experts indépendant, comme nous le faisons sur d'autres dossiers avec d'autres OS. Nous avons défendu les demandes portées par les GM, à savoir :

- Intégrer les agents DDO dans les bureaux des DDL afin de garder la proximité des agents ;*
- Avoir une pérennité des postes à pourvoir, car avec l'arrivée d'OSCAR, les agents doivent pouvoir se projeter à long terme et ne pas vivre dans la crainte d'une suppression de poste due à une énième restructuration malheureusement imminente ;*
- Avoir une vision sur l'avenir et le respect des 28 collègues qui devront être reclassés ;*
- Ne pas faire d'entretiens avant la réunion du groupe de travail et tenir ces entretiens en présentiel.*

Lors de cette réunion technique, devant être le symbole du renouveau en méthode de dialogue social, la Direction ne concède que deux postes de GM supplémentaires pour la plateforme unique portant l'effectif de 17 à 19. Pour le reste, rien. Quel que soit le porteur de la préconisation, expert ou OS, les arguments de refus sont toujours les mêmes :

- Pas assez économique ;*
- Moins de lissage des tâches possible en cas d'aléas ;*
- Productivité moins importante ;*
- Fragilité dans la tenue des postes ;*
- Conflit de décisions.*

Dans ce projet, quasiment rien n'a bougé à part l'ajout de deux ressources GM sur la plateforme unique en exceptant le 3x8 5j/7 au lieu du 2x8 5j/7 et une pérennité des postes pour deux ans au minimum. Dans un geste de grande bonté, on nous propose dix postes temporaires répartis dans les bureaux d'ordonnancement, postes qui doivent rapidement disparaître en octobre 2021. Concernant la prise en compte des risques psychosociaux et les solutions pour les diminuer, nous attendons toujours les propositions de l'entreprise. Pire, les accords précédents concernant les débuts des entretiens découverte ne sont aucunement respectés. Certains ont déjà été réalisés avant cette réunion technique de travail. La présence au 1^{er} entretien d'un délégué du personnel n'est pas jugée nécessaire par la Direction ni la présence physique à chaque entretien d'un conseiller RH.

La plateforme unique GM sera située à Perspective, gros point important de RPS chez les GM. Répartition des GM dans les BDO ou non, car le niveau de productivité est moins important, fragilité dans la tenue de poste et obligation de faire reprendre la commande en période 3x8 par une autre DDL. Nous avons alors fait une contre-proposition, répartition des GM sur deux plateaux : Lille et Amiens. Là aussi, un grand « non ». Non, car un conflit de décisions est possible, isolement de certains postes, des problèmes d'homogénéité et de gouvernance, difficultés dans la transmission d'informations rapides, moins de lissage de charges possible entre les GM en cas d'aléas. Bref, cette réunion qui devait traiter la question des RPS chez les GM ne fut qu'une leçon de pédagogie sur les bienfaits du projet. Dans le monde d'après, rien de nouveau.

La Direction se moque de la souffrance des agents victimes de cette réorganisation. En priorité, la rentabilité économique. En deux, on organise la production avec ceux qui restent. Ensuite, si on a le temps, on diminue les RPS. Ne pas prendre en compte les préconisations faites par le cabinet mandaté par vos soins, il fallait le faire. Chapeau bas, vous l'avez fait. Pendant ce temps-là, des ateliers sur un bilan de deux ans de CSE et CSSCT sont mis en place par l'équipe du RPS. Nous tenons ici à saluer l'initiative et la motivation dont font preuve nos collègues. Nous irons au bout du processus, par respect pour eux, mais nous ne rêvons pas, le vieux monde est plus fort que nous. Pas mal de nos dirigeants devraient participer à ces ateliers, ça leur ferait le plus grand bien.

Pour finir sur le dialogue social, nous notons le changement de méthode à l'ERC Nord-Pas-de-Calais. Plus de discussions, plus d'humanisme, nous avons pris bonne note et nous nous comporterons en conséquence. Mesure de la satisfaction au travail, enquête AMPLI, quel est le sentiment des salariés du TER Hauts-de-France ? Les chiffres issus du baromètre AMPLI restent très mauvais. Nous devons répondre à 57 questions. Le taux de participation est de 44 %. Ce chiffre inquiétant, en chute de trois points par rapport à 2019, démontre un très fort déficit de confiance tant dans le management que dans le niveau de satisfaction au travail. Pour exemple, nous citerons l'indice du bon vivre dans l'entreprise qui n'est que de 30 %. Les taux de crédibilité, de respect, d'équité, de fierté et de convivialité sont en moyenne autour de 34 %, sauf à la Direction Régionale avec un étonnant 57 %. Cet écart est à l'image des projets présentés en CSE et CSSCT. La Direction décide et impose ses orientations sans prendre en compte ni les préconisations des agents directement concernés, ni les préconisations des OS ni les préconisations des expertises dont certaines réalisées à sa demande, mais bref. Cette enquête interne démontre l'insatisfaction du personnel et la Direction voit sa crédibilité fortement remise en question. Seuls 29 % des salariés pensent que le management tient ses promesses et qu'il y a une cohérence entre son discours et ses actions. 64 % doutent sur la question. Le management a une idée précise des objectifs de l'entreprise et sait comment les atteindre. Côté convivialité, on déçoit. L'esprit de famille ou d'équipe ne recueille que 30 %. Nous sommes tous solidaires : 22 %. Enfin, mon activité TER est mieux positionnée que ses concurrents en cas d'appel d'offres : 25 %. Les signaux d'alerte ne manquent pas. L'outil de synthèse AMPLI est le miroir des améliorations de la QVT à entreprendre rapidement pour le personnel du TER Hauts-de-France.

Allez-vous encore une fois mettre la poussière sous le tapis en faisant disparaître cet outil gênant ? Il est urgent de recentrer l'orientation sur l'humain au lieu du chéquier.

Régularité et EAS, une fois de plus les trains tirés EAS sont bien trop nombreux. Comme d'habitude, inutile de rabâcher votre discours, nous le connaissons. Les malades et le COVID ont bon dos. Comme chaque année en février et mars, on croirait à une épidémie. Certainement en épidémie de reliquats de congés qui n'ont pu être attribués l'année dernière pour cause de refus. Peut-être faut-il intensifier les mises en formation ASCT et ADC pour assurer le plan de transport. Cette année, comme depuis le début de notre grande région, vous indiquez que le Y Picard est malade. Les mesures mises en place manquent d'efficacité. D'ailleurs, peut-être qu'une révision du plan de transport sur le versant sud est urgente. « L'arrivée des DDL devrait tout régler », étrangement, nous avons déjà entendu ce discours lors de la création de la nouvelle région Hauts-de-France. Une belle réussite, la preuve, cela fait des mois que nous déplorons l'état dans lequel les rames voyageurs roulent. Les BS signalent des Z 26500 roulant avec des fuites d'eau en cabine.

C'est vrai que l'eau et l'électricité font bon ménage... Il ne faudra pas chercher pourquoi nous risquons un nouvel incident sur l'axe Paris Nord. Des mesures en opérationnel qui laissent perplexe. Constitution UM avec des rames qui limitent la vitesse ou sur des trains avec des retournements de dix minutes ou des journées de service tirées aux limites de la réglementation, mais qui dans la réalité sont irréalisables. Forcément, à jouer avec le feu, on se brûle. Inutile de remettre un couvert sur les effectifs Traction et ASCT insuffisants, mais vous pouvez être fiers, notre région est précurseur dans le développement des trains propres. Les premières rames AGC à batteries sur les Hauts-de-France, manifestement vous faites encore mieux, des trains à la voile, mais toutes nos remarques doivent rester vaines, toute notre énergie doit être maintenant orientée vers la création des filiales pour parachever votre œuvre de démantèlement de notre entreprise. Les années passent, les dirigeants se succèdent, mais rien ne change à la SNCF. Le mot « humain » a été remplacé par « rentabilité ». Quel désastre pour les agents et ses usagers !

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Y a-t-il une déclaration UNSA ?

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Oui, tout à fait.

M. SERHANI, Relations sociales

Nous t'écoutons, Pauline.

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

Monsieur le président, Mesdames et Messieurs les élus,

Avant tout, nous souhaitons revenir sur un terrible drame. La SNCF et le Fret sont endeuillés par la perte d'un cheminot en service le 12 janvier. Cet agent a été percuté par un TER en gare de Saint-Julien-Montricher dans la vallée de la Maurienne. L'enquête interne permettra de connaître les circonstances de ce drame. L'UNSA Ferroviaire présente ses sincères condoléances à sa famille, ses proches et ses collègues. Malgré cette terrible information en préambule, en cette période de nouvelle année l'UNSA Ferroviaire vous présente, ainsi qu'à vos proches, une bonne et heureuse année 2021. Le climat ambiant est toujours aussi compliqué tant sur le plan

sanitaire que social et même si la campagne de vaccination est en cours, il reste encore beaucoup d'inconnues sur son efficacité. Ce qui signifie que la COVID-19 risque encore d'entraîner des bouleversements. Cet ennemi invisible est maintenant mutable et polymorphe et la nouvelle souche de ce virus est très inquiétante. Les mesures prises par les pays limitrophes ont des impacts économiques sur les relations internationales. Les mesures de restriction mises en place vers et depuis l'Angleterre (qui s'ajoutent au Brexit) risquent d'avoir rapidement des impacts irréversibles pour la filiale Eurostar. Sur le plan économique, les premiers chiffres tombent et le moins que l'on puisse dire c'est qu'ils sont inquiétants pour le GPU.. Monsieur le président, il serait d'ailleurs intéressant d'avoir un point économique concernant le périmètre de notre CSE sur le bilan 2020. Conscients des difficultés économiques du Groupe public ferroviaire et après avoir apposé sa signature sur les accords APLD à destination des salariés mis à disposition sur Eurostar et Thalys des périmètres TGV axe nord et siège Voyages, l'UNSA Ferroviaire a signé l'accord APLD du GPF qui pourra s'appliquer en fonction de l'évolution du contexte sanitaire et économique, mais il acte des garanties sociales mieux-disantes que le décret gouvernemental pour tous les salariés. L'ouverture à la concurrence sur les marchés, si ce ne sont ni les projets ni les candidats qui manquent, les barrières à l'entrée de marchés sont nombreuses comme la rentabilité des investissements, l'intégration ou non des coûts de maintenance et d'exploitation ou encore l'avenir des agents de la SNCF. Ce sont autant de questions auxquelles chaque nouvel entrant potentiel est confronté. Il ne fait aucun doute que les entreprises ferroviaires auront pour principale mission de surmonter de nombreux défis.

À commencer par celui de la rentabilité et des coûts faramineux qu'implique l'activité de l'industrie ferroviaire. Par ailleurs, Monsieur le président, concernant les petites lignes, Madame Barbara POMPILI, ministre de la Transition écologique, et Jean-Baptiste DJEBBARI, ministre délégué des Transports, ont annoncé la publication au journal officiel du 31 décembre 2020 du décret sur les transferts de gestion des petites lignes ferroviaires locales ou régionales à faible trafic et au transfert de missions de gestion de l'infrastructure sur de telles lignes au profit d'autorités organisatrices de transport, de mobilité, en faisant la demande. Il s'agit du décret d'application de l'article n° 172 de la loi d'orientation des mobilités. Ce décret est, nous semble-t-il, en décalage par rapport à la parution de la loi LOM et de l'esprit sous-entendu. Ce qui au départ ne devait concerner que les petites lignes devient possible pour quasiment tout le périmètre TER. Ce qui risque de provoquer une distorsion forte entre les régions riches et les régions pauvres. La France est-elle devenue un État fédéral ? Même l'Allemagne a gardé l'intégralité de son réseau national. Quoi qu'il en soit, nous sommes conscients des enjeux sociaux à venir. C'est dans cet esprit que nous proposons ce mois-ci un numéro spécial décryptage dans notre magazine UNSA Ferroviaire. Concernant l'activité Voyages, Voyages est l'activité la plus touchée économiquement par la crise sanitaire. Malgré l'augmentation du plan de transport durant les vacances de fin d'année, le taux de fréquentation a atteint seulement 62 %. La baisse du trafic professionnel oscille entre 40 et 50 %. Quant à la clientèle loisir, elle est en baisse de 25 %. C'est pour cela que les hypothèses pour le premier semestre 2021 se basent sur une baisse minima de 30 % pour l'activité TGV. En parallèle, il apparaît que de nombreuses réorganisations seront annoncées prochainement comme, par exemple, la reprise de certains points de vente Voyages pas assez rentables par TER.

Par ailleurs, un projet d'étude sur les possibilités de synergie entre Ouigo et INOUI serait en cours. Sur notre périmètre, la mise en place des DDL du versant nord d'ici quelques jours. Où sont les organigrammes ? Les livrets d'accueil à destination des agents ? Les bureaux de commande ? Pour les DDL, nous continuons à dire que celles-ci ont été préparées dans la précipitation. À ce jour, les agents de réserve n'ont toujours pas leur périmètre d'action. Certains agents se retrouvent sans poste et n'ont aucune perspective de poste. Nous sommes donc dans un vrai sujet de RPS. Concernant les bureaux de commande des agents sédentaires, il y a quelques mois vous nous indiquiez dans cette même instance qu'il fallait absolument faire un pôle mutualisé pour une meilleure gestion des commandes des agents. Aujourd'hui, quelle surprise de ne plus retrouver d'agents dans les bureaux du pôle mutualisé. Où sont-ils ? Sont-ils dans les DDL ? Sont-ils supprimés ? Quand les membres de CSSCT et les élus CSE ont-ils été avisés pour anticipation de la gestion des risques éventuels de RPS ? Concernant le dossier de réorganisation des CPST, nous avons voulu vous faire confiance sur la mise en place d'un dialogue productif et constructif dans l'intérêt des agents, quelle erreur ! Malgré le fait que l'entreprise ait engagé un cabinet d'expertise afin d'avoir une vision extérieure sur ce projet, nous avons malheureusement constaté que vous continuez tête baissée sans tenir compte d'aucune recommandation qu'elles soient du cabinet ou des membres de la CSSCT mutualisée. Quel dommage, quel gâchis ! Pourquoi dépenser tant d'argent dans un cabinet d'expertise pour ce résultat final.

À l'avenir, nous prendrons le temps de réfléchir et d'interagir sur les initiatives de l'entreprise. Au Matériel, les menaces de fermeture d'établissements au travers de réflexions sur la rationalisation des ateliers de maintenance nous interpellent. L'UNSA Ferroviaire s'interroge sur la qualité de votre plan stratégique qui, d'un côté, porte l'objectif de laisser la place aux entreprises privées pour effectuer la maintenance des matériels roulant Voyageurs et Fret et, de l'autre, de prendre l'engagement fort de réinternaliser ou de limiter l'externalisation des compétences clés comme la maintenance du matériel. Nos organisations syndicales, dépositaires d'un préavis unitaire reconductible sur le Technicentre Hauts-de-France, vous interpellent quant au suivi de cette expression de la colère des agents des ateliers déjà manifestée au travers de plusieurs moments forts. Malgré ces alertes et ces mobilisations, vous restez inflexibles ainsi que Monsieur le directeur du Technicentre Hauts-de-France au risque d'envenimer les relations entre l'encadrement et les agents de production, comme avec l'autorité organisatrice qui en profite pour augmenter ses critiques envers son entreprise publique. Pire, les agissements de cette Direction d'établissement confèrent du déni du droit de grève quand la possibilité de déposer des déclarations individuelles d'intentions sont revues et imposées au mépris des textes en vigueur. Monsieur le président, nous pensons que ce n'est pas en cassant le thermomètre que vous ferez baisser la fièvre. Ainsi, nos organisations syndicales vous incitent fortement à ouvrir de réelles négociations dans le cadre de ce préavis unitaire afin de retrouver rapidement toutes les capacités de production de nos ateliers du matériel. À défaut, vous endosserez la responsabilité de nouveaux mouvements de mobilisation. Les autorités organisatrices, en fournissant gratuitement des ateliers de maintenance aux nouveaux entrants et au travers de leur future convention n'imposent-elles pas la fermeture rapide de nos établissements locaux ? Comme cela risque d'être le cas, les avez-vous informées de cette relation de cause à effet qui ferait baisser le nombre d'emplois sur leur région ?

D'ailleurs, Monsieur le président, l'UNSA Ferroviaire a été destinataire du bilan social 2019. Nous remarquons que la baisse des effectifs se poursuit avec 2091 postes en moins en une année. Dans le même temps, l'utilisation du travail temporaire est en forte progression de 19 %. Les recrutements, eux, sont en baisse de 6,5 %. Les démissions en hausse de 26 % et les accidents de travail et de trajet augmentent de 2,9 %. Bref, pour faire simple, les effectifs baissent, les recrutements baissent, les démissions augmentent comme les accidents de trajet et de travail, ce n'est plus un bilan social, c'est bien un projet destructeur auquel l'UNSA Ferroviaire s'oppose avec la plus grande fermeté. La tendance pour l'année à venir semble malheureusement dans la continuité. Enfin, dès le mois de novembre 2020, l'UNSA Ferroviaire alertait sur le fait que de nombreux télétravailleurs vivaient parfois comme une contrainte les 5j/5 de télétravail imposés par la Direction et conformément à la doctrine gouvernementale depuis les annonces. Certains salariés avouent aujourd'hui souffrir d'isolement. Depuis les annonces du 5 janvier dernier de la ministre du Travail, une porte s'entrouvre aux salariés qui expriment le besoin de pouvoir revenir sur site un jour par semaine, et cela dans le strict respect du protocole sanitaire.

Je vous remercie de votre écoute,

La délégation UNSA Ferroviaire.

M. SERHANI, Relations sociales

Nous n'avons plus de délégation FO présente. Y a-t-il une déclaration CFDT ?

M. VÉZARD, RS CFDT

Oui, Karim, il y a une déclaration pour la CFDT.

M. SERHANI, Relations sociales

Nous t'écoutons, Sébastien.

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

Monsieur le président, Mesdames et Messieurs les élus et représentants syndicaux,

Le passage à une nouvelle année peut entraîner une forme d'espoir, peu rationnel il est vrai, de changements profonds liés à de strictes considérations calendaires, bref, les bonnes résolutions. C'est ainsi que la fin même symbolique de 2020 a pu générer le vague espoir que cette terrible période prenne fin. 2020 restera l'année d'une crise sanitaire et sociale hors-norme. Tout d'abord, il y aura eu les impacts du virus sur la santé de ceux qui ont été malades. Aux maux physiques, il a fallu y ajouter la crainte et l'angoisse. Notre impuissance liée à l'isolement des personnes infectées ou suspectées de l'être était lourde. Le virus a frappé tout au long de l'année, il continue de le faire et nos pensées ont accompagné et accompagnent celles et ceux qui ont été et sont touchés. Ensuite, il y a eu la question du rapport au collectif : gestes barrières, risques pour les salariés des première et seconde lignes, isolement dans la production, télétravail et visioconférence jusqu'à l'écoeurement le plus total. La crise sanitaire a tout bouleversé. Elle a joué sur les oppositions entre : ceux en production et ceux en télétravail ; les plus jeunes et les plus âgés ; les citadins et les ruraux... Bref, une entaille profonde dans la notion de solidarité et de résurgence très forte des individualismes. L'isolement est un poison lent et beaucoup ont souffert de la situation. Nous retrouver est essentiel et notre activité de transport se place au cœur de cette ambition. 2020 aura également été une année imprévisible socialement. La crise

sanitaire aura eu pour conséquence immédiate d'obliger à créer et mettre en œuvre des mesures de protection sanitaire et sociale. Elle aura également eu pour conséquence de poser à court et moyen terme la question de la facture sociale et plus particulièrement de l'emploi. L'année s'était ouverte sur la dénonciation de l'accord classification/rémunération au sein de la branche ferroviaire. La conséquence était simple : priver les salariés de droits et laisser les mains libres au patronat pour s'engouffrer avec délectation dans le dumping social au sein de la branche.

Les maigres éléments versés lors de la négociation annuelle obligatoire n'ont pas compensé la perte pour les cheminots et cheminotes de notre entreprise et mis à part un léger rattrapage sur les heures de nuit et week-ends, les agents contractuels en ont fait les frais. Le bilan 2020 rend cette dénonciation plus catastrophique encore. En effet, alors que la crise a tout changé, même si la promesse d'un monde d'après n'a pas fait long feu et n'a pas dépassé la réalité du premier déconfinement, l'État et surtout notre autorité organisatrice Hauts-de-France se sont enfoncés dans la néfaste politique d'ouverture à la concurrence. Tout aurait donc changé, mais pas ça. Alors, oui, les dénonciations d'accords au sein de la branche sont des pertes de protection pour les salariés et cela se fait toujours au détriment des cheminotes et cheminots. Les conséquences de la crise s'amoncellent et personne n'est en mesure de poser une quantification fiable.

Cette incertitude est l'invariant de la situation dans laquelle nous nous trouvons aujourd'hui. Il en va de même pour l'accord activité partielle de longue durée. La CFDT, comme l'UNSA et SUD-Rail, a signé l'accord APLD au sein du Groupe public unifié SNCF. L'accord négocié apporte des droits concrets et protecteurs en matière d'emploi, de rémunération, de maintien des droits sociaux, de formations, de prévention des risques psychosociaux. Le nier est un parfait exemple de déconnexion de la réalité des faits auxquels notre entreprise doit faire face. C'est aussi contester les évidences devant lesquelles les cheminotes et cheminots de notre entreprise doivent faire face. Le dénoncer peut s'apparenter à la volonté d'un suicide collectif de notre entreprise et d'une politique de la terre brûlée venue d'un autre temps. Au-delà de cet accord au sein du Groupe SNCF, nous regrettons sa dénonciation au sein de la branche. Sans ce socle important, les négociations se sont avérées beaucoup plus difficiles dans les autres entreprises ferroviaires. Certaines enclenchent des plans de licenciement économique leur permettant des manœuvres financières les avantageant par rapport au GPU SNCF. L'absence de l'accord de branche est la voie royale pour le dumping social. La hiérarchie des normes est garante de l'articulation entre les différentes sources de droit, à savoir : la loi, les conventions collectives et les accords d'entreprise. Jouer avec cette articulation est extrêmement dangereux et peut être de nature à fausser les règles en droit du travail pour les salariés concernés. Du côté de notre CSE TER Hauts-de-France, parlons un peu d'ICESR.

Monsieur le président, vous vous étiez engagé, s'il y avait un manque à gagner, l'ICESR serait versée. Côté conduite, les primes Traction de novembre sont tombées et le moins que l'on puisse dire c'est qu'à peine les fiches de paie reçues dans Digiposte et les feuilles de prime traction publiées dans l'interface « salarié », les portables et les boîtes mail des représentants du personnel que nous sommes ont chauffé. Monsieur le président, le compte n'y est pas, nous constatons des baisses sur les primes Traction du mois de novembre avec un nombre de jours travaillés égal à d'autres mois. Nous vous demandons donc officiellement de faire la caisse et de

procéder au paiement de l'ICESR sur les journées du PTA qui ont été moins rémunératrices et identifiées à la baisse sur ce mois de novembre, mois du deuxième confinement. Côté plan de transport, même si nous savons que la volonté de tout faire rouler à 100 % n'est pas de votre fait, les agents la subissent. Énormément de journées modifiées impactent la vie sociale, professionnelle et personnelle des agents. Ils ne comprennent pas. Faire rouler notre plan de transport à 100 % avec le contexte sanitaire qui repart, les usagers qui ne sont pas au rendez-vous hormis sur des trains ciblés, c'est l'incompréhension. Cette remontée en puissance pose de nombreux problèmes. Par exemple, ORFEA Magenta peine à fournir les chambres. Les locaux de la voie 0 à Paris Nord génèrent trop de densité d'agents. Certains hôtels sont à la limite des règles sanitaires. Le couvre-feu dans son ensemble n'est pas vraiment respecté. De nombreuses personnes n'ont rien à faire dans nos trains après 18 heures. Les ASCT sont en première ligne et la présence policière dans les gares est quasiment nulle sur ces créneaux horaires. Ce n'est pas aux agents de faire respecter les règles du confinement, c'est à l'État. Nous vous demandons de faire remonter ces problèmes via le préfet afin de sécuriser nos trains après le couvre-feu et d'adapter le plan de transport en conséquence. Nous ne pouvons pas continuer comme si de rien n'était, nous devons être la seule région à tout faire rouler, c'est aberrant.

Les conflictualités concernant le port du masque à bord et sa bonne tenue sont monnaie courante dans nos TER. Les agents dans ces situations se sentent abandonnés par leur hiérarchie. Vous nous avez récemment expliqué que leur présence était importante à bord de nos trains pour rassurer nos usagers. Donnez donc leur les moyens, le soutien, l'aide et la protection qu'ils méritent. Parce qu'ils sont en première ligne, nous devons les soutenir. Pour conclure, même si l'année 2020 n'a pas été à la hauteur de nos espérances, c'est bien l'avenir qu'il faut construire. Alors, pour l'année 2021, année européenne du rail, la CFDT Cheminots fait le vœu du progrès social et d'une mobilité ferroviaire renforcée, que nos actions permettent de remettre le ferroviaire au cœur du lien social, de la cohésion entre les territoires, du développement durable. C'est ainsi que nous nous adressons à tous les cheminotes et cheminots, à vous-même et aux vôtres, nos meilleurs vœux de santé, de bonheur et de prospérité. Que 2020 soit utile aux salariés pour un monde plus durable et plus juste.

Merci pour votre écoute.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci.

M. RABIER, Président

Merci. Il est bientôt midi, je propose que nous nous donnions jusqu'à 12 h 30, voire 12 h 40 pour les réponses à un certain nombre de points, bien évidemment. Ensuite, nous ferons une coupure pour la pause repas. Je vais donc revenir sur un certain nombre de sujets que vos déclarations ont évoqués, bien évidemment. Ça a été évoqué par tout le monde, l'accord APLD. Une fois de plus, cet accord, comme d'autres, comme la classification/rémunération... fait l'objet d'appréciations différentes, voire divergentes, entre les différentes organisations syndicales et l'entreprise ou l'UTP quand il s'agissait de négociations au sein de la branche. Beaucoup de choses ont été dites. Nous, côté entreprise, on pense que c'est un très

bon accord parce que cela protège, au fond, quand même... ça donne des garanties aux cheminots et je pense en particulier, ça a été dit par certains d'entre vous, aux cheminots de Voyages. Je ne parle même pas des filiales comme Eurostar où il doit rester très, très peu de circulation avec l'Angleterre. On est sur des dispositions qui, je crois, pour l'ensemble de la SA Voyageurs ou certaines filiales, sont extrêmement intéressantes. Cela touche surtout Voyages. Ça pourrait éventuellement intéresser TER, mais on est sur une autre logique à TER et je fais un peu le lien sur ces histoires de finance parce que finalement, oui, le Groupe a perdu beaucoup d'argent, mais pas de la même manière chez tout le monde. C'est quand même Voyages qui subit le plus lourd tribut des pertes financières et même avec moins de TGV, on n'atteint pas le seuil qui permet d'être rentable et les TGV ne sont pas subventionnés. Je ne parle pas des TERGV, je parle bien des TGV INOUI, OUIGO... Nous, à TER, et c'est pareil pour toutes les régions, on a les conventions et des conventions souvent bien négociées. En tout cas, la nôtre a fait l'objet de plusieurs années de travaux, de négociations ardues et les intérêts de l'entreprise ont été défendus et on en voit tout l'impact positif dans cette situation de crise. Je crois que c'était la délégation UNSA qui disait que nous, à TER, nous avons finalement un matelas. Vous le savez, 3 euros sur 4, c'est de l'argent public pour le TER. Ce n'est pas le prix des billets payés par les voyageurs qui permet de faire fonctionner le service public du TER. On a une convention qui nous permet, dans ces périodes extrêmement dures – je parle sur un plan économique, mais il n'y a pas que cela qui est dur – de s'en sortir quand même beaucoup mieux que Voyages qui, lui, n'a aucun denier public a priori dans son fonctionnement habituel. On a donc des inquiétudes pour l'avenir.

Nous aurons un point tout à l'heure, ça avait été demandé, plus direct, plus concret sur finalement quand est-ce qu'on aura une éventualité de retour de la fréquentation plus importante à TER. Donc, un certain nombre de choses qui vont être dites par le responsable du marketing. Vous dire qu'à TER, d'une manière générale et dans notre région également, l'impact financier de la pandémie, de tous les PTA... il est contrôlé, j'ai envie de vous dire, et il n'a rien à voir avec ce que vit Voyages ou ce que vit le Fret puisqu'à un moment donné, vous avez des pertes sèches et là, ça fait très mal parce que nous sommes dans une entreprise avec beaucoup d'organisations fixes qui ne deviennent « rentables » qu'avec une volumétrie d'activité ou une volumétrie de voyageurs importante. C'est tout le modèle OUIGO, par exemple, qui fonctionne avec quasiment 90 ou 100 % de fréquentation. Si vous avez beaucoup de monde avec de petits prix, ça ne fonctionne que si vous avez quand même beaucoup de monde parce que vous avez des coûts fixes. Sur le sujet des résultats AMPLI – je prends les sujets dans le désordre, je regarde mes notes – nous avons un point tout à l'heure donc je ne vais pas plus en dire quelque chose parce qu'effectivement, c'est un dispositif qui permet d'apprécier un petit peu finalement le moral et le niveau de confiance des salariés vis-à-vis de leur entreprise. Il y a des enseignements très intéressants dans un sens comme dans l'autre, nous y reviendrons dans l'après-midi, nous avons un petit point spécifique là-dessus que nous avons souhaité mettre à l'ordre du jour. De façon générale, ce sujet du dialogue social, vous le savez – je remercie d'ailleurs toutes les organisations syndicales de faire ce travail avec nous, avec l'équipe de Karim SERHANI – nous avons cette intention de l'améliorer. C'est un exercice difficile puisque nous sommes dans un contexte particulièrement exigeant à plusieurs égards. On a cette intention en tout cas de l'améliorer, de le conforter. Sans doute que vous êtes en questionnement, en interrogation voire en défiance sur cette idée-là parce que

c'est difficile, je partage volontiers que c'est difficile et derrière le dialogue social, il y a aussi le fonctionnement plus généralement de l'instance et de ses différentes commissions avec différentes remontées. On ne dit pas que ce sera un succès ou un échec, on dit qu'on travaille le sujet, on travaille avec un certain nombre de représentants et on verra, à la fin, si c'est conclusif. De toute façon, je partage avec vous l'idée qu'on ne peut pas ne rien faire. Moi, je ressens cette obligation d'initier des propositions pour améliorer les choses et il y aura forcément quand même, je l'espère, des points d'amélioration.

Sur le dossier GM, je laisserai tout à l'heure Florent s'exprimer peut-être un peu plus sur le fond. J'entends les déceptions, j'entends là aussi pourquoi on a fait tout cela. Moi, je pense que c'est beaucoup trop tôt, pour dire franchement les choses, pour avoir une appréciation définitive sur ces dossiers très difficiles. Nous ne sommes finalement que dans une première partie, un travail de fond conséquent qui a été fait et je remercie d'ailleurs tous ceux qui ont contribué, mais nous avons encore une phase, la semaine prochaine, de CSSCT. Nous avons encore une phase de CSE et derrière, le plus important, au fond, c'est ce que deviennent les gens qui sont directement concernés par ces évolutions d'organisation, comment quelque part on les prend en charge du mieux possible avec le côté humain qui est souvent demandé et qui d'ailleurs fait partie d'un des piliers que veut travailler l'entreprise, en tout cas de manière beaucoup plus forte que ce qu'elle a pu faire par le passé. Moi, je ne suis pas encore dans cette phase de conclusion sur la méthode et sur finalement ce qu'on peut en tirer, c'est trop tôt. Je ne suis pas en train de dire que tout va bien, ce n'est pas mon propos. Je dis qu'il faut laisser le travail se faire encore et notamment tout ce travail humain qui a commencé. La bonne nouvelle c'est que les entretiens sont plutôt bien perçus dans la méthode, dans la forme, dans les renseignements qui sont donnés et qui sont dus aux différents agents concernés. Cela touche une volumétrie assez large et une collectivité sérieuse, nous ne nous en sommes jamais cachés et quand j'avais réuni l'ensemble des organisations syndicales avec le chef de projet pour présenter un peu cette idée de méthode, il y avait d'ailleurs eu, de la part de toutes les OS, déjà des questionnements « oui, mais si on ne peut pas globalement toucher la productivité, ça va être complexe ». Ça l'était et j'avais d'ailleurs été très transparent avec vous en vous disant « oui, ça l'est, mais ça n'empêche pas que l'on veut quand même travailler un peu différemment et un peu mieux ce sujet-là, notamment sur l'aspect des risques psychosociaux qui est un sujet large et compliqué ». Sur les embauches, le niveau d'emploi, les conflits, parce que vous l'avez évoqué aussi, au Technicentre qui touchent aussi le sujet de l'emploi au Technicentre, des compétences, croyez-moi ou pas, mais je vous le dis, depuis quasiment septembre, on se bat comme des fous pour avoir ce qu'il nous faut comme budget en 2021. On sait aussi que du côté forces de vente et contrôles, on a des besoins, on ne va pas s'en cacher. Il y a du turn-over, il y a des gens qui partent. Nous sommes en train de finaliser les budgets, on avait encore une réunion hier soir tard. Moi, j'ai des équipes qui sont vraiment à fond là-dessus pour obtenir les autorisations de recrutements.

En tout cas, nous faisons tout ce que nous pouvons pour essayer d'apporter les ressources nécessaires et des ressources compétentes. Tout cela s'inscrit aussi, ça a commencé en fin d'année dernière, dans un programme plus large qui s'appelle « Solidarité Emploi » qui est aussi un des piliers que veut l'entreprise maintenant et qui ne vise pas simplement à regarder dans son pré carré, dans son activité, comment on peut faire les choses, mais à regarder de manière beaucoup plus large sur

l'ensemble des territoires et avec une idée qu'il faut remettre plus de fluidité, plus de mouvements interSA et de mouvements de personnel pour satisfaire les besoins avec une réelle priorité à l'interne. C'est-à-dire que, à un moment donné, c'est assez logique finalement, avant d'embaucher quelqu'un qui n'est pas dans l'entreprise parce qu'on a un besoin, il faut regarder s'il n'y a pas, malheureusement, un collègue qui n'a pas de boulot pas loin, même s'il est d'une autre SA, qui peut prendre ce poste, après formation, bien évidemment, quand c'est nécessaire. Il n'y a donc pas que la Traction ou la filière Transport Mouvements qui peuvent bénéficier de ces passerelles naturelles que l'on connaît. Finalement, ça touche tout le monde. Nous sommes vraiment en train d'enclencher... j'ai beaucoup de réunions qui se mettent en place avec les différents bassins sous l'égide de l'ex EIM qui s'appelle maintenant l'ATM. On a un coordinateur régional, c'est notre directeur de région à TER. Tout cela va quand même, à un moment donné, faire qu'on espère en tout cas pouvoir recouvrir des postes avec des gens qui sont en difficulté suite à une réorganisation, inaptitude et autres et vice-versa, des agents TER pourront aussi peut-être aller dans d'autres activités.

C'est un point en tout cas très important pour l'entreprise de travailler sur cette vision territoriale beaucoup plus large que celle qu'on avait encore les années passées. Je suis sensible à cette idée, je le disais tout à l'heure en préambule, qu'il ne faut pas opposer, surtout pas, les agents qui sont obligés d'être sur le terrain – quand vous êtes contrôleur ou vendeur, vous ne pouvez pas être en télétravail – et ceux qui, malheureusement, ont un télétravail imposé. Je reconnais volontiers que ce n'est pas toujours facile à vivre. D'ailleurs, on a commencé à travailler sur une enquête pour les agents en télétravail imposé. Nous allons essayer de la sortir rapidement pour voir un petit peu comment les gens se sentent. On avait déjà fait cette enquête de manière beaucoup plus ciblée et moins obligatoire sur la base du volontariat en juin l'an dernier. Là, nous étions encore plutôt optimistes en pensant que c'était derrière nous, que nous allions reprendre une vie « normale ». Là, nous sommes en train de nous dire que l'affaire est loin d'être terminée. Moi, je vous le dis franchement, nous sommes peut-être encore partis pour plusieurs mois de télétravail. Je suis, comme tout un chacun, comme ça a été dit dans certaines déclarations, assez inquiet de la tournure des événements COVID. Nous verrons tout à l'heure, je vous donnerai quelques chiffres, malheureusement ils augmentent et nous ne sommes pas à l'abri de continuer un télétravail encore de nombreuses semaines. Il faut que l'on s'y prépare et psychologiquement cela détruit un peu le lien social, on l'a tous mesuré. Il faut qu'on y fasse très attention, il y a quelque part des risques d'isolement. Des risques d'isolement peut-être un peu moins forts quand on exerce son métier sur le terrain, mais j'ai quand même une pensée, ça a été souligné dans les déclarations, pour les roulants. Une nouvelle que je tiens à vous dire parce que la boîte agit aussi auprès du gouvernement sur les situations des roulants qui ont des difficultés pour prendre leur repas, nous sommes en train d'agir, ce n'est pas gagné, mais je vous donne les infos que j'ai eues pas plus tard qu'hier soir, pour que le prochain décret qui doit sortir prévienne... Je crois que c'était aussi demandé dans une des déclarations. Il y a quand même des lieux qui sont encore existants. Vous avez cité les cantines, les restaurants scolaires... Les routiers ont également des droits particuliers en termes de restauration.

Nous sommes donc en train d'agir pour que le prochain décret permette à nos roulants à nous, ferroviaires, puissent également avoir ces mêmes droits de pouvoir se

restaurer, à un moment donné, dans un foyer. Ce n'est pas gagné, mais je vous donne quand même cette information parce que si elle aboutit, ça pourrait ouvrir quand même quelques améliorations ici ou là, en tout cas dans nos foyers ORFEA. Un mot quand même sur l'accord APLD parce que c'est un point très important et ça a été souligné par certains. Il a des engagements sur les contractuels. Quasiment tout le monde est maintenant contractuel quand on est embauché depuis 2020 et il y avait déjà des contractuels qui existaient avant. Cette garantie de l'emploi qui fait partie du Statut et qui est maintenue pour les statutaires, bien évidemment, potentiellement n'existe plus depuis le 1^{er} janvier 2020 pour les nouveaux recrutements. Cette idée qu'à un moment donné, on puisse continuer, comme on l'a d'ailleurs fait par le passé quand le Fret a beaucoup perdu de parts de marché à la fin des années 2000 avec à la fois l'ouverture à la concurrence, la crise de 2008 qui avait fait perdre beaucoup de parts de marché pour tout le monde, on avait bien évidemment évité des plans sociaux internes. J'ai connu cette situation à titre personnel, vous aviez beaucoup de gens qui, pour des raisons de nationalité, étaient contractuels.

C'est tout à l'honneur de l'entreprise, je crois, d'essayer de retrouver un poste, de reconverter les gens et je fais le lien avec ce programme « Solidarité Emploi » dont je viens de vous parler. Les DDL, sans transition, oui, c'est en cours. Je crois que c'est la déclaration UNSA qui disait cela. Les organigrammes, le livret d'accueil, tout cela, j'ai vu passer les éléments. Vous allez me dire qu'on aurait peut-être pu le faire un poil plus tôt, mais en tout cas ce n'est pas oublié, c'était prévu, si ce n'est pas déployé, c'est une question d'heures et ça va se faire. Je reprendrai la parole derrière, je reprends mes notes pour vérifier si je n'ai rien oublié et je laisse temporairement la parole à Florent MARTEL.

M. MARTEL, Directeur production

Bonjour à ceux que je n'ai pas salués tout à l'heure. Simplement, en préambule, on a interrompu le CSE tout à l'heure suite au mouvement de grève qui touche les ateliers. Nous sommes descendus, avec Raphaël RABIER, évidemment en signe de respect vis-à-vis des cheminots qui sont en grève aujourd'hui et nous avons écouté à la fois les déclarations qui étaient faites au micro, mais également au travers de discussions informelles avec les agents sur place. Simplement vous dire qu'évidemment l'impression qu'on a eue et les éléments que nous avons recueillis feront l'objet d'un débat avec le Technicentre. Après, par rapport au contenu des déclarations qui était très politique ce matin et assez général, on va dire, sur l'ensemble de l'entreprise SNCF. Je ne rentre pas dans le débat. Simplement, pour les éléments qui concernent Hauts-de-France, vous avez été plusieurs à parler des trains à batteries et des grandes manœuvres autour des opérations industrielles avec des positionnements du politique et des constructeurs dans la presse. Là-dessus, évidemment, nous sommes également, nous, en train de nous positionner. Nous avons une force de frappe sur les opérations industrielles avec le Technicentre d'Hellemmes qui est très intéressante et que l'on veut évidemment promouvoir. Le fait de faire des AGC à batteries, là nous sommes sur une évolution technologique qui, pour l'heure, est en cours de mise au point.

Évidemment, cela pose plusieurs questions. Déjà, la question de l'autonomie, mais aussi la question du poids ramené à l'essieu en termes d'homologation puisqu'on sait que les batteries sont évidemment faites avec des métaux lourds qui posent aussi d'ailleurs, en termes de recyclage, des problématiques environnementales. Je pense

qu'il est un peu tôt pour se prononcer dessus. Ce qui est sûr c'est que nos AGC sont quand même équipés de moteurs assez polluants donc évidemment, s'il y a une bascule à faire là-dessus et des nouveaux métiers mainteneurs de batterie à apprendre, on se mettra en première ligne là-dessus pour les acquérir et pour être immédiatement en situation d'excellence là-dessus. Vous avez évoqué le « Y Picard », ça me fait penser qu'on vous proposera peut-être de vous présenter des éléments du plan d'action du « Y Picard » dans un CSE futur. Les dysfonctionnements, vous nous les avez rappelés pour certains, on les connaît. Le « Y Picard », c'est une offre qui est extrêmement instable, qui est une offre que je qualifie d'offre en dentelle, aucun train ne ressemble à l'autre donc il est extrêmement difficile à opérer en situation d'aléas. Il a besoin d'être simplifié pour que des scénarios de gestion de crise puissent s'y appliquer et on y fait évidemment rouler du matériel très capacitaire, mais qui est parfois hors d'âge. Par exemple, nos BB 15000 qui faisaient auparavant les Paris – Strasbourg ont 40 ans d'âge dessus, mais vous le savez, la région a quand même fait le choix d'investir de manière très importante puisqu'il y a deux marchés d'achat de Regio 2N neufs qui arrivent pour 295 millions le premier et 565 millions le deuxième. Il y a donc une injection forte d'argent public là-dessus. Ça n'arrivera pas tout de suite, mais une première fournée 2022, 2023 et une deuxième plutôt 2025. Évidemment, ça viendra en appui à notre plan d'action.

Concernant le projet Commande, je ne rajoute pas grand-chose par rapport à ce que dit Raphaël. Aujourd'hui, la nouvelle mouture du dossier va être envoyée aux membres des CSSCT. Il y en avait eu une première en engagements qui avait été fournie en décembre. Là, une deuxième qui s'appuiera évidemment sur tous les travaux qui ont été réalisés avec Technologia où il y a eu un angle d'attaque du dossier autour des risques psychosociaux qui était fait. Évidemment, nous avons, nous, côté Direction, cherché à préserver l'équilibre économique que l'on veut avoir dans le cadre de ce projet, mais il n'empêche qu'il y a beaucoup plus de contenu en termes de réponses que ce que vous avez voulu exprimer dans vos déclarations. Il y aura un CSE dans lequel le projet sera en débat donc on ne va pas le faire aujourd'hui. Laissons déjà la CSSCT prendre connaissance des derniers éléments qu'ont apportés les deux groupes de travail qui ont eu lieu autour de cela. Elle émettra un avis et vous vous appuierez dessus pour faire le débat au CSE. Concernant enfin le plan de transport, le fait qu'on remonte à 100 %. Nous ne sommes pas tout à fait à 100 % lundi prochain puisqu'il manquera 16 trains dans l'offre, mais à 99 % nous serons sur l'offre du normal. C'est effectivement un souhait de la région. Hauts-de-France n'est pas la seule à demander un plan de transport à 100 % puisque Bretagne, Aquitaine, Occitanie et la région Sud ont fait les mêmes demandes politiques et Auvergne–Rhône-Alpes aussi qui est un poids lourd, comme nous, au niveau des TER. Donc, c'est plutôt une position majoritaire quand même dans les autorités organisatrices. Évidemment, je partage avec vous le fait qu'un plan de transport à 100 % avec des niveaux d'exigence en qualité forts, ce n'est pas évident parce que l'entreprise SNCF, comme les autres, est touchée par le COVID.

Vous l'avez dit et vous avez été nombreux à la dire, il y a d'évidents problèmes d'organisation des RHR et c'est d'ailleurs bien pour cela qu'on avait fait un PTA le 9 novembre qui était principalement axé là-dessus. Je crois qu'il va y avoir sans doute, pour les jours à venir, des annonces de nouvelles restrictions au niveau du gouvernement. On se tient prêt à redescendre cette offre. Je crois que c'était important de montrer aussi à notre autorité organisatrice qu'on était capables de le faire. Ils

attendaient peut-être un faux pas de notre part, il n'a pas eu lieu. L'entreprise SNCF, en Hauts-de-France, a répondu aux attentes bien que ce soit plus compliqué à produire. D'ailleurs, j'ai écrit hier pour dire merci aux agents puisqu'en plus, on le verra dans le point de production, on le fait dans de plutôt bonnes conditions en termes de qualité de prod tant sur la régularité que sur les emports. Ensuite, juste pour vous dire qu'on a fait une commande dite de quelques campagnes de comptage et notamment sur les trains qui sont en origine/destination à Paris. Les résultats sont assez surprenants. Simplement, deux chiffres que je partage avec vous qui m'ont quand même vraiment étonné. Au départ de Paris vers Saint-Quentin, un 18 h 34, au-delà de l'heure de couvre-feu, où il y a 762 clients à bord. On est quand même sur des niveaux d'emport qui restent très élevés, y compris 34 minutes après l'heure de début du couvre-feu. Puis, quand on va en soirée, donc l'avant-dernier Compiègne, il y a encore 80 personnes à bord. Ce sont des niveaux de fréquentation évidemment plus bas que ce qu'on a d'habitude, mais il reste quand même du monde à bord, y compris sur les derniers trains. Vous voyez, le tout dernier Compiègne à 22 h 34, il y a encore 21 personnes à bord. Là, on imagine des gens qui sont plutôt en service décalé sur des services d'urgence. On sait que de nombreuses personnes qui travaillent à l'Hôpital Lariboisière à Paris rentrent ensuite en TER. Il n'est évidemment pas question de couper nos trains au-delà de 18 heures.

Si on devait à nouveau abaisser l'offre parce que de nouvelles restrictions s'avancent devant nous, on le ferait. Je crois qu'il n'est pas question, à un moment, de revenir à la situation de mars/avril/mai où on avait, vous vous souvenez, baissé l'offre à 13 % du normal. Ça, je crois que vraiment ce n'est pas possible avec toutes les difficultés qu'on a eues après à faire redémarrer notre appareil industriel, tant les engins moteurs d'ailleurs que les installations de l'Infra puisqu'il y a eu beaucoup de défaillances à la suite. Là, on a retrouvé une forme de stabilité depuis le mois de novembre, il faut la garder. Je dirais que le plan de transport qu'on a fait le 9 novembre, pour moi, constitue une base stable et on sait le faire. Il y a des réglages autour des stationnements en atelier sur lesquels il faut être très fins pour éviter d'engorger les ateliers, mais si on devait faire face à de nouvelles restrictions, ma première offre, ce serait plutôt celle-là. En plus, ça règle quand même les problématiques de RHR, ce qui n'est pas le moindre de ses atouts. Voilà ce que je voulais vous dire. Après, 100 %, pas 100 %, plusieurs avis peuvent s'exprimer là-dessus. À l'évidence, nous avons perdu plus de la moitié de nos clients. Donc, évidemment, faire rouler les TER à 100 %, on pourrait dire que c'est excessif. Je crois qu'on a réussi, récemment, à avoir un dialogue enfin un peu constructif avec l'AO à ce sujet. Auparavant, le dialogue était uniquement financier. Je crois qu'ils commencent à prendre conscience qu'ils ont aussi un rôle à jouer en tant qu'expression de l'autorité organisatrice de transport dans la crise sanitaire que l'on traverse parce que c'est évidemment trop facile d'attendre que la SNCF se positionne puis de critiquer les positions au relais de ce que les associations ou les élus locaux peuvent faire en les amplifiant systématiquement. Il faut aussi passer en mode exercice de la responsabilité et pas seulement la laisser à la SNCF pour ensuite la critiquer. Voilà ce que je voulais vous dire en réponse à vos déclarations. Je passe la parole.

M. RABIER, Président

Merci, Florent. Peut-être avant d'écouter les prises de parole, j'ai retrouvé un dernier point que je voulais quand même évoquer avec vous : le sujet des primes Traction.

C'est un vieux débat, pour les cheminots qui sont là depuis très, très longtemps dans l'entreprise, je me souviens que le président Louis GALLOIS, donc ça remonte à une vingtaine d'années, avait déjà voulu mettre cela sur la table, réformer quelque part un système de primes très complexe. On a des cellules, avec d'ailleurs plusieurs personnes dedans, qui font un gros boulot pour finalement réaliser la solde des conducteurs sur cette partie de la prime traction qui est la prime de travail des conducteurs. Il y a des avantages et des inconvénients à ce système. À ce jour, il est complexe, mais on n'a pas encore d'unanimité entre tout le monde pour essayer de le réformer et que cela corresponde aux besoins de tous. On verra parce qu'il faudra qu'on ouvre ce débat, de toute façon, à un moment donné, ne serait-ce que quand, je l'espère, on aura remporté les marchés et que l'on mettra un plan de transport dans la filiale, je ne sais pas si on gardera un système aussi compliqué.

Donc, le travail est devant nous. Moi, je n'ai pas la solution. Ce que je peux dire quand même, c'est que sur ce sujet des EVS, qu'il n'y ait pas de confusion, on a souvent eu le débat dans les points COVID, l'ICESR, on respectera l'engagement que j'ai pris, il n'y a pas de soucis, nous sommes d'ailleurs en train d'y travailler, qu'est-ce qu'on est en train de faire en ce moment ? On est en train de regarder, en situation normale, de plan de transport normal, on prend les deux mois de septembre et octobre l'an dernier, on prend ces deux mois-là, on regarde, ça touche essentiellement les roulants puisqu'on n'a pas ou peu modifié les organisations sédentaires pendant le deuxième PTA en novembre, décembre et jusqu'à début janvier.

Pour les roulants, on regarde en moyenne ce qu'ils touchent en EVS, mais des EVS très précis qui correspondent à l'ICESR telle qu'elle a été mise en œuvre depuis le printemps, c'est-à-dire essentiellement les indemnités et la gratification de nuit, milieu de nuit, mais qui est assez faible en argent brut. Ces indemnités, ce sont les dimanches, les fêtes et les nuits. Ce sont les indemnités liées à des sujétions particulières. Je ne parle pas des allocations qui viennent rembourser des frais parce qu'on est en déplacement avec les allocations particulières du titre 1 qui commencent à la première heure. Effectivement, les allocations ont de fait baissé parce qu'on était quasiment sans RHR. Vous aviez donc une part des allocations qui n'était pas donnée avec les découchés. En revanche, les autres allocations étaient quand même données pour les roulants. Pour les indemnités, on va mesurer septembre et octobre, on va faire une moyenne par JS et par personne et ensuite, on mesurera à nouveau novembre et décembre. Ensuite, on fait la proportion par JS puisqu'on peut prendre des vacances... S'il y a des pertes, nous, on ne le pense pas a priori puisque le plan de transport maintenait quand même beaucoup de trains dans les périodes sensibles de « forte fréquentation ». C'est pour ça que s'il y a des pertes, on compensera et on reversera l'ICESR. Moi, j'ai demandé aux équipes que ce soit possible, si on y arrive techniquement, pour février. Voilà comment nous allons produire. Ça, on l'a expliqué plusieurs fois et ça sera bien évidemment respecté. La prime traction, la prime de travail des conducteurs, n'a jamais été prise en compte dans l'ICESR, dans l'appréciation. La prime traction est effectivement liée aux roulements, aux trains... ce sont d'autres considérations qui sont prises en compte, mais l'ICESR n'a jamais été dans ce spectre-là de vouloir compenser d'éventuelles primes. Nous avons été quand même amenés, on l'a fait l'été dernier si vous vous en souvenez... à un moment donné il y avait des sujets – ça avait été remonté par plusieurs organisations syndicales – d'acompte congés... c'est très technique, je ne veux pas aller dans les détails.

À un moment donné, il fallait quand même que quelqu'un qui effectue des journées de service du plan de transport qui, à un moment donné, avait été adapté au printemps, il était réduit, très réduit, soit quand même « plus payé » que celui qui était malheureusement contraint de rester à la maison et avec tous les droits qu'il y a. On avait donc été amenés à faire quelques correctifs cet été pour les conducteurs. Voilà ce qu'on a appliqué l'été dernier si d'aventure ça pouvait se reproduire. On ne le pense pas puisque les plans de transport ont été vraiment différents à partir du deuxième confinement, mais on y regardera, comme on l'a fait, avec discernement et une attention spéciale. Sur le DA, j'ai entendu le petit rappel, je m'en souviens parfaitement, c'était Monsieur HOUEL qui m'avait dit que la situation... je pense en toute honnêteté, entre nous ni le dépositaire du droit d'alerte de fin janvier 2020 ni moi, on pouvait imaginer toute l'année 2020 qui s'est produite et l'année 2021 qui commence. Personne n'est devin, nous sommes rentrés dans un monde très incertain et c'est ça que l'on doit maintenant prendre en compte dans nos différentes décisions. C'est vrai que fin janvier, on était, je crois, sans doute en France, à traiter du premier droit d'alerte là-dessus. Tout cela pour vous dire qu'on ne va pas refaire les débats que nous avons en point COVID puisqu'on a mis un dispositif qui permet d'échanger spécifiquement là-dessus, mais le sujet des masques FFP2 a été évoqué dernièrement. Pour l'instant, rien n'a changé. Ce qui ne veut pas dire qu'à un moment donné on ne demandera pas à les porter si la transmission du variant anglais, en particulier, devient extrêmement dangereuse et que les contaminations augmentent, peut-être qu'à un moment donné on bougera les lignes, comme on l'a fait dans les mois précédents. Je ne suis sûr de rien, comme vous. À ce stade, nous n'avons rien changé et les FFP2, ça a été dit quand même par le médecin je crois, ce n'est pas hyper confortable à porter pendant de nombreuses heures contrairement au masque chirurgical qui est aujourd'hui fourni par l'entreprise et qui est, en gros, basé sur un principe de protection collective puisque le principe du masque chirurgical c'est qu'en le portant, je protège plutôt les autres et comme tout le monde le porte dans les transports en commun, dans les milieux professionnels... C'est plutôt ça qui sous-tend la logique générale.

Aujourd'hui, nous en sommes là, mais l'évolution... peut-être que dans quelques semaines, on aura une autre posture parce que le gouvernement, parce que l'entreprise décidera... Un dernier point sur cette histoire de plus d'agents dans les bureaux. Moi, je ne fais pas d'opposition bureau/terrain, je l'ai déjà dit tout à l'heure, mais retenez quand même que ce n'est pas vrai à TER puisqu'on est quand même sur des programmes, on en a déjà parlé dans plusieurs CSE, des programmes assez rudes sur ce qu'on appelle les fonctions support. À chaque fois qu'on a centralisé, réorganisé, on a vécu cela dans les précédentes années, ça ne va pas forcément s'arrêter comme ça, on a plutôt fait de la productivité, il ne faut pas se voiler la face. On est aussi attentifs, c'est un travail que nous sommes en train d'entamer et que nous allons d'ailleurs soumettre en CSSCT et en CSE sur les taux d'encadrement. Nous sommes en train de regarder aussi pour... voilà. Donc, aucun dirigeant, quel qu'il soit, haut gradé, moyennement gradé ou cadre dans une fonction support ou autre n'est épargné par les efforts à faire. Les efforts ne concernent pas que les opérateurs directement liés au service et à la production. Je ne dis pas ça pour vous rassurer, je vous dis simplement que les efforts sont très répartis équitablement sur tous les collègues et finalement tous les systèmes de travail en vigueur dans l'entreprise donc il n'y aura pas, demain, plus d'agents dans les bureaux. D'ailleurs, le président FARANDOU a dû l'expliquer, je ne sais plus dans quel média, on est aussi, dans toutes

les sociétés du groupe, sur une tendance quand même à faire des efforts sur ces fonctions support donc ça ne touche pas que TER parce que nous, on avait cela à faire aussi au titre de la convention qui attendait moins de deniers publics pour faire fonctionner le TER.

Tout cela, c'est une dynamique, je dirais, qui peut apparaître difficile, voire pas positive du tout. Alors, on essaie de le faire le plus humainement possible à chaque départ en retraite. Il y a tous les dispositifs que nous connaissons avec les départs volontaires quand ils sont possibles et c'est comme cela que ça fonctionne et on va continuer de le faire comme ça avec un lien entre la GPE et la réorganisation. On est dans une entreprise, au fond, qui fait des réorganisations parfois difficiles, on évoquait tout à l'heure le dossier GM, mais qui normalement ne licencie personne contre son gré. Il peut y avoir des ruptures conventionnelles, des chiffres ont été cités au niveau de l'entreprise et on en a, tous les points emploi que l'on fait entre nous, il y en a tous les trimestres. Une rupture conventionnelle, c'est simplement un accord tacite de deux parties. On ne met jamais un pistolet sur la tempe de quelqu'un pour qu'il parte en rupture conventionnelle et heureusement. Je laisse la parole pour les réactions et on arrêtera, je vous l'ai dit, à 12h40/12h45 pour la pause repas.

M. SERHANI, Relations sociales

Nous avons trois demandes de parole : Monsieur ROTOLO, Monsieur TAILLEZ et Monsieur LAMBERT. David.

M. ROTOLO, RS CGT

Monsieur le président, même si on peut remarquer que vous essayez de répondre à plus de questions qu'à l'accoutumée, nous le saluons, il manque quand même, pour nous, quelques réponses. Sur le masque FFP2, effectivement, nous avons bien compris que vous étiez en train de changer d'attitude par rapport à cette problématique, mais peut-être serait-il temps d'anticiper pour une fois et peut-être commencer à commander ces masques avant que ça ne devienne obligatoire dans les transports. Ensuite, nous n'avons toujours pas de réponse sur la résidence de Boulogne. Pourtant, la question était assez précise. Sur les conditions des RHR, on avait aussi une question assez précise. Je pense que si vous n'avez pas le temps de répondre ce matin, il serait quand même intéressant de reprendre les débats après la pause. Je vous remercie.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Monsieur TAILLEZ.

M. TAILLEZ, CFDT

Bonjour à tous. Je souhaiterais intervenir sur cette histoire d'ICESR et de prime traction. Effectivement, Monsieur RABIER, ce n'est pas lié, mais le fait qu'il y ait une baisse des primes Traction qu'on a reçues là et qui sont les primes traction de novembre, ça veut simplement dire que les journées ont été beaucoup moins rémunératrices sur le mois de novembre. Nous, on considère que c'est la conséquence du PTA mis en place à ce moment-là et en partie du confinement. Du coup, vous nous l'avez expliqué, on vous demande de bien regarder et de procéder au paiement de ces ICESR. Ce que je souhaiterais aussi, c'est que vous nous expliquiez un peu comment vous allez procéder puisque je ne suis pas sûr, en ce moment, par exemple si je prends la Cellule Améthyste, qu'ils aient le temps et les moyens humains de faire cela. Je

voulais donc revenir là-dessus. Après, je voulais aussi avoir votre retour par rapport à l'interpellation qu'on vous a faite dans notre déclaration sur les personnes qui n'ont rien à faire dans nos trains après 18 heures.

Comme l'a dit Monsieur MARTEL, effectivement il y a des gens qui travaillent dans des hôpitaux... ou des services qui doivent fonctionner et qui ont, eux, des attestations et des dérogations pour prendre le train après 18 heures, mais il y a aussi une grande partie – je ne sais pas si on peut les appeler des usagers parce que souvent ils n'ont pas de billet – d'usagers qui n'ont pas à être dans nos trains et en plus des ASCT sont embêtés avec cela. Sur la présence policière justement dans les gares après le couvre-feu, c'est ce qu'on vous a dit dans la déclaration, ce n'est pas, pour moi, aux ASCT de faire la police sur le couvre-feu. On vous a demandé s'il était possible que vous remontiez au préfet ou que Monsieur GUICHARD le remonte au préfet parce qu'il y a quand même pas mal de problématiques sur ces sujets-là. C'est tout pour l'instant. Je vous remercie.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci, Julien. Monsieur LAMBERT.

Pas de réponse de Monsieur LAMBERT.

M. CORDIER, RS SUD-Rail

Marc a un souci avec l'application, il n'arrive pas à se connecter.

M. SERHANI, Relations sociales

Je vous propose qu'il reprenne la parole en premier lors de la reprise.

M. CORDIER, RS SUD-Rail

Oui, il reprendra après.

M. SERHANI, Relations sociales

D'accord. Merci, Rémy.

M. RABIER, Président

Monsieur ROTOLO, je réponds rapidement. Je n'ai pas voulu cacher des choses, mais c'était effectivement des points que j'avais notés donc merci de me les rappeler. Masques FFP2, je n'ai pas dit qu'on allait les remettre, j'ai dit que je n'excluais qu'à un moment donné, parce que j'observe comme vous ce nouveau variant plus virulent quelque part, ça reste potentiellement, si l'autorité sanitaire le décide, on l'appliquera. On a toujours appliqué les décisions prises par le pays. Moi, je n'ai aucun problème là-dessus. Je dis simplement que jusqu'à maintenant la protection est collective pour les salariés, y compris les voyageurs, via le masque chirurgical ou un masque... d'ailleurs le gouvernement incite davantage au port de masques chirurgicaux plutôt que de masques fabriqués maison ou alors il faut qu'ils soient aux normes AFNOR. Peut-être qu'on changera, mais pour l'instant, ce n'est pas encore complètement à l'ordre du jour, mais tout cela est très évolutif, vous le savez.

En ce qui concerne Boulogne, nous n'avons rien voulu cacher. Nous avons eu un débat qui était d'ailleurs prévu quand on avait signé l'accord avec certaines organisations syndicales, que l'on regarderait, à un moment donné, un an après, comment tout cela s'était appliqué. Cet accord prévoyait des droits, des avantages et

avec plusieurs moments possibles pour finalement rejoindre la résidence de Calais. Ça donnait donc un rythme sur trois ans plutôt que de tout faire d'un seul coup. C'était finalement le fruit d'une négociation et on avait un débat par rapport au lot Saint-Pol pour revenir sur l'ouverture à la concurrence. Là, notamment, dans la DCI qu'il y avait eu un an plus tôt, la question de garder un groupe en particulier de conducteurs qui pourraient, plus tard, être quelque part un fer-de-lance un petit peu pour fabriquer un service en fonction d'un cahier des charges qu'on attend encore pour l'Étoile de Saint-Pol-sur-Ternoise était posé. On en avait parlé il y a plus d'un an donc, si vous voulez, de l'hypothèse stratégique à prendre. Qu'est-ce que nous avaient dit finalement beaucoup de conducteurs qui sont encore à Boulogne ? « Oui, mais si on ne sait pas, comment fait-on... ». C'est-à-dire que si nous, on n'y va pas tout de suite l'année prochaine, ça repoussait d'un an. Qu'avons-nous décidé avec Florent MARTEL ?

C'est simplement finalement, c'était le but de ce retour d'expérience d'un an, de donner finalement un nouveau timing, une nouvelle échéance possible, identique en droit à celle de décembre, en particulier pour se laisser le temps d'apprécier les choses et que de part et d'autre on se donne une stratégie, oui ou non... Ce qu'on est en train de faire. Cette réflexion avance. Ça visait quand même un cas très, très particulier d'un *pool* de conducteurs. Ça n'a nullement remis en cause ce qui a été fait en décembre ni ce qui peut être encore fait en décembre 2021. C'est quelque part une opportunité nouvelle qui n'apporte pas de mouvements de personnes en réalité. Effectivement, on peut toujours discuter « mais si je l'avais su, moi, qui m'étais inscrit pour décembre. Si je l'avais su, je l'aurais fait ». On n'a pas du tout cherché à léser qui que ce soit ou à finasser ou à attendre je ne sais pas quoi. Nous sommes débordés de boulot, comme une partie d'entre vous j'imagine et on a sorti, le temps de le faire signer par tout le monde, on ne se voit jamais, on n'a rien, il n'y a pas de mauvaises actions de notre part là-dedans. Nous avons sorti ce truc-là. Peut-être qu'il y a eu une communication sur le terrain qui a laissé croire à certains qu'ils s'étaient fait avoir, mais ce n'était pas du tout l'intention. Il s'agissait simplement de créer un nouveau jalon permettant d'y voir clair pour, en particulier un *pool* de conducteurs sur Boulogne. Il n'y a rien d'autre, finalement, derrière tout cela. Les RHR, j'ai un petit peu répondu puisqu'on avait dit... Alors, il y a un cas en France, vous l'avez cité. Je me suis renseigné quand même suite au dernier point COVID, même si je n'ai pas pu y participer. Il y a un cas en France, vous l'avez cité, c'est PACA qui a trouvé a priori une solution et qui utilise d'ailleurs le CASI, c'est plutôt bien, qui fabrique des paniers-repas, des sandwichs... pour les roulants qui commandent un peu à l'avance, qui prévoient le truc parce qu'il faut que le CASI, bien sûr, puisse s'organiser pour fabriquer tout cela. Je ne sais pas comment cela fonctionne financièrement, je n'ai pas tous les détails, mais il faut justement que j'appelle mon collègue de la région Sud – puisqu'on dit Sud maintenant – là-dessus. C'est une initiative de PACA. J'ai pris le pouls sur tous les autres TER, pour l'instant ça serait la seule initiative dans ce sens-là par rapport aux problématiques.

Si d'aventure, c'est une question de jours, le décret sort avec, comme je le disais tout à l'heure, la possibilité quand même de revenir à une restauration dans les foyers, ça serait quand même déjà aussi une avancée. Sur l'ICESR, pour répondre à Monsieur TAILLEZ, ce n'est pas la Cellule Améthyste qui va faire le travail parce que c'était vraiment un point que j'avais eu dès le départ quand on avait imaginé ce processus, c'est simplement une requête avec les outils HRA. On va prendre les gens qui ont travaillé en septembre, octobre, novembre et décembre et on va faire cette

vérification-là. On ne va pas faire travailler la Cellule Améthyste qui est déjà bien occupée à récupérer les conducteurs de Paris, de Creil... et de laisser ceux du TGV à une nouvelle cellule qui va se monter côté Voyages. Non, j'avais travaillé cela avec l'équipe de cette cellule, en tout cas la nôtre, à Lille, pour éviter de lui donner une charge supplémentaire. Les personnes qui n'ont rien à faire dans les trains, on a aujourd'hui des dérogations, des dirigeants, des agents, vous... À un moment donné, quand on est, pour ses fonctions, tenu – c'est d'ailleurs pour ça qu'on a du monde dans les trains – de travailler, admettons jusqu'à 18 heures, il faut bien que vous rentriez après 18 heures. Si vous rentrez en train, c'est normal que vous soyez dans le train. Ce n'est donc pas illogique qu'il y ait encore du monde dans les trains, y compris très tard pour tout un tas de gens. Il faut que la France fonctionne, il faut que les services publics fonctionnent. Moi, ça ne me choque pas qu'il y ait quand même encore du monde dans nos trains. Après, les gens qui se promènent dans les trains sans motif professionnel, s'ils se font contrôler, ils ont une amende. Nous, nous sommes tous soumis à cela, comme vous. Il faut donc à la fois une attestation employeur et avoir rempli l'attestation COVID via votre smartphone ou sur papier. Je n'ai pas d'éléments particuliers, moi, mais on peut se renseigner sur les histoires de présence policière après le couvre-feu. On fait un bon boulot depuis un an avec la SUGE et vous le savez. Je ne sais pas s'il y a des gares particulières où il faut que nous soyons plus vigilants, mais je suis prêt à en rediscuter au prochain point COVID si c'est nécessaire.

M. MARTEL, Directeur production

Simplement, Raphaël. J'ai chez moi Natacha CHAPLAIN qui gère les sujets de sûreté. On va regarder si on a, effectivement, en termes d'atteinte aux personnes, après 18 heures, plus de choses. C'est sûr que visuellement, si vous voulez, on a toujours autant de gens qui n'ont rien à faire dans nos trains qui circulent. En fait, la population ne bouge pas. Évidemment, ce qui fait la différence, c'est qu'il y a moins de clients à bord donc ça se voit plus. Comme on fait des points réguliers avec les services de la préfecture, on demandera d'accentuer le regard sur les créneaux horaires au-delà de 18 heures conformément à ce que vous avez demandé.

M. TAILLEZ, CFDT

C'est gentil parce qu'en fait beaucoup de contrôleurs nous remontent que... je pense qu'ils ont l'expérience aussi, quand vous voyez une bande de jeunes avec des canettes de bière dans votre train, vous vous doutez bien qu'ils ne reviennent pas du boulot. Les contrôleurs savent très bien faire la part des choses entre les gens qui reviennent du travail et les gens qui n'ont rien à faire dans les trains. Nous, ce qui nous est remonté c'est que, surtout le soir, il y en a de plus en plus. De mémoire, je ne pense pas que la SUGE soit habilitée à contrôler les autorisations de déplacements spécifiques au couvre-feu ou des choses comme cela. Donc, il n'y a que la police qui peut le faire, si je ne dis pas de bêtises. Ce que nous disent les contrôleurs, c'est que la police, après 18 heures, ils la voient de moins en moins dans les trains ou ils ne la voient pas du tout. Du coup, ça peut poser des questions de sûreté et je pense que vis-à-vis aussi des usagers, ce n'est pas très rassurant non plus.

M. MARTEL, Directeur production

En tout cas, j'ai fait un petit passage par la gare de Lille Flandres à 20 heures hier, j'ai noté qu'il y avait une dizaine de policiers aux abords et heureusement d'ailleurs parce

que l'ambiance était un peu particulière, mais en tout cas on va le remonter, à bord des trains vis-à-vis de nos collègues ASCT.

M. TAILLEZ, CFDT

Merci.

M. RABIER, Président

Il est 12 h 45 donc je vous propose que l'on reprenne, pour finir les échanges sur les déclarations, on ne va pas bâcler cela, on a un ordre du jour qui est un peu plus *light* aujourd'hui, juste après la pause. J'ai envie de vous proposer quand même, si vous en êtes d'accord, une petite entorse à l'heure et demie. Est-ce que cela convient à tout le monde que l'on reprenne à 14 heures ? Ça nous permettrait de finir ces échanges et d'attaquer les autres points. Est-ce qu'une heure et quart vous irait exceptionnellement ce jour ? Un petit oui des délégations ou un non et ça sera 14 h 15, ce n'est pas grave.

M. SERHANI, Relations sociales

Pour la délégation CGT ?

M. ROTOLO, RS CGT

Oui, pas de soucis, Monsieur RABIER. 14 heures, ça nous va très bien.

M. SERHANI, Relations sociales

Pour la délégation SUD ?

M. CORDIER, RS SUD-Rail

Pour SUD également, ça nous va.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Pour la délégation UNSA ?

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Pas d'objections également pour la délégation UNSA et bon appétit.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Pour la délégation CFDT ?

M. VÉZARD, RS CFDT

C'est OK pour la CFDT.

M. SERHANI, Relations sociales

D'accord. Nous reprendrons, Raphaël, avec deux demandes de parole : Monsieur LAMBERT et Monsieur HOUEL.

M. RABIER, Président

Merci à tous. Bon appétit. On se retrouve sur le même pont à 14 heures. À tout à l'heure.

La séance des suspendue de 12 h 46 à 14 heures.

M. RABIER, Président

Il est 14 heures, je vous propose de reprendre nos échanges et débats en finalisant les réponses aux déclarations. Karim, est-ce que tu peux reprendre le fil des interventions pour que l'on puisse échanger ?

M. SERHANI, Relations sociales

Pas de soucis. Je vais laisser la parole dix secondes à Béatrice qui vous a donc renvoyé un ordre du jour. Peux-tu préciser, Béatrice ?

Mme BULTHE, Relations sociales

Ce matin, je vous avais envoyé l'ordre du jour suite au nouveau point 9 concernant le médecin et je vous avais écrit que c'était un médecin pour Lille, mais c'était trop général. J'ai donc reprécisé qu'il s'agissait d'Hellemmes.

M. SERHANI, Relations sociales

Simplement une petite précision. Merci, Béatrice. Nous avons deux demandes de parole : Monsieur LAMBERT et Monsieur HOUEL.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Merci, Karim. Je voulais revenir en partie sur certaines réponses qui avaient été apportées à nos déclarations ou même certaines non-réponses. J'ai bien compris que sur ce qu'il s'est passé au niveau du groupe de travail GM, vous renvoyez cela au 2 février et ensuite au CSE, mais je voudrais quand même me permettre de répondre puisque nous avons encore le droit de nous exprimer. Tout n'était pas une question financière dans les propositions qui ont été faites, ne serait-ce que par exemple donner la possibilité de faire ces entretiens, non pas par Teams, mais en physique, accompagné d'un délégué. Ça, ça ne coûtait rien du tout et même ça, ça n'a pas été fait. Pire que ça, les entretiens ont eu lieu avant le groupe de travail et malgré un rappel qui devait être fait, ça a continué derrière. Le dialogue entre deux personnes ne veut pas dire que forcément on va tomber d'accord, mais à un moment donné, l'intelligence c'est de trouver un juste milieu entre les propositions des uns et les propositions des autres, sinon ce n'est pas du dialogue, c'est du monologue. C'est un peu ce qu'il s'est passé.

Nous, nous étions rentrés dans ce groupe de travail parce qu'on ne voulait pas faire que dénoncer les RPS, on voulait essayer de les atténuer le plus possible. Ça, c'est le premier sujet. Le deuxième, c'est sur la sécurité des agents à bord. Ça a été abordé par d'autres, mais je me permets de le prendre à mon compte puisque je suis intervenu dans ce sens-là dans le groupe COVID. On a des gens qui n'ont rien à faire après 18 heures dans nos trains. On a des ASCT qui se font agresser. On a vu une recrudescence des agressions parce que nos collègues demandaient aux usagers de respecter les gestes barrières. Les seules réponses apportées par la Direction sont : il faut revoir le discours des ASCT ou remettre l'agent en formation gestes et postures. En fait, avec toutes nos réunions, on est les champions du monde des constats. Oui, il y a des RPS, oui, il y a des collègues qui se font agresser, mais dès qu'il faut prendre des positions, des gestes forts, il n'y a plus personne et je trouve cela très lassant à force. Ce n'est pas à titre personnel, mais quand je vois qu'on laisse des collègues se faire agresser alors qu'il suffirait de leur demander a minima de ne pas faire respecter

les gestes barrières parce qu'ils sont là pour assurer d'autres missions et pas pour faire la police. Ce qu'il s'est passé à travers le groupe GM, c'est vraiment désolant.

Effectivement, on avait une question dans le groupe de travail sur le dialogue social, qu'est-ce que c'est que le dialogue social ? Force est de constater que quelques-uns, à la Direction, n'ont pas la même définition que nous. J'ai bien pesé mes mots pour ne pas dire de mots dépassant ma pensée, mais on s'est fait avoir une fois, on ne se fera pas avoir une deuxième fois. Terminé pour moi.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci, Marc. Une demande d'intervention de Monsieur HOUEL.

M. HOUEL, CGT

Bonjour tout le monde. Plusieurs choses. Je vais essayer de prendre les points un par un, je vais parler du plan de transport. Si je reprends le compte rendu du dernier point COVID, ça devait être le 22 janvier, il est écrit que la Direction a reprécisé que les journées de service des personnels roulants respecteront les travaux de sortie de G2T2R. Aujourd'hui, nous sommes le 28, je peux vous dire, en tant que roulant, que les journées qui ont été bâties lors des différents G2T2R, que ce soit à la Traction ou côté ASCT, sont loin d'être respectées parce qu'on a même des journées de service qui sont totalement supprimées. Donc, comme mon camarade David l'a dit dans la liminaire CGT, les agents se retrouvent repris disponibles sur la plus grande des amplitudes donc je trouve que l'article de l'accord d'entreprise sur l'organisation du temps de travail qui dit, de tête, que le respect de l'ordre de succession des journées d'un roulement constitue la règle, il en est de même pour la position des repos et leur durée, est tout sauf respecté. Nous dire constamment que l'AO nous impose de mettre en place un plan de transport ordinaire, je peux le comprendre. Vis-à-vis du service public, je peux aussi le comprendre sauf que, au quotidien, les personnels, notamment roulants, voient leurs conditions de travail totalement dégradées. C'est un premier sujet.

Ensuite, concernant le versement de l'ICESR, je rappellerais qu'au TER, notamment côté roulants, il n'y avait pas de RHR, même côté ASCT pendant le plan de transport adapté. Donc, le versement de cette ICESR permettait de compenser tant bien que mal ces pertes financières. Aujourd'hui, il n'y a toujours aucune indemnité qui a été versée sur la fiche de paie des personnels. Ce n'est pas quand les agents seront morts de faim qu'il faudra commencer à leur verser leur dû. Ensuite, concernant les masques FFP2, comme je suis le visionnaire de la région, je vous conseille fortement de passer commande parce que d'ici quelques semaines le gouvernement imposera, comme en Bavière, le port des masques FFP2 dans les transports publics et on risque de laisser les trains à quai parce que le personnel n'aura pas de masques. Ça, c'était la petite boutade de la journée. Ensuite, concernant toujours les RHR, j'ai bien compris, et je suis le premier à le revendiquer, que le service public impose des repos hors résidence pour une certaine catégorie de votre personnel, donc les personnels roulants. Sauf qu'aujourd'hui, les conditions de ces RHR sont loin d'être respectées.

Monsieur RABIER, vous ne pouvez pas le nier, à travers plusieurs mails, je vous ai averti de ces fortes difficultés. Je vous ai même annoncé, ce que vous nous avez dit tout à l'heure, qu'il y a une région, PACA, où des choses qui sont mises en place. Aujourd'hui, ici, sur la région, rien n'est mis en place. Le couvre-feu, à l'époque où je

vous ai interpellé, il était à 20 heures et c'était déjà très compliqué. Aujourd'hui, il est à 18 heures et 100 % du personnel qui se trouve en découché le soir termine forcément après 18 heures. Ils se retrouvent alors sans possibilité de se restaurer sur son lieu de RHR. Ça, c'est une très, très grosse problématique. Si PACA agit de la sorte, il faut prendre en compte ce qui est fait ailleurs et le mettre en place chez nous parce que c'est plus qu'urgent. Ensuite, concernant la désorganisation du processus de commande du personnel, vous dites qu'au premier abord les GM, à travers les entretiens exploratoires, prennent cela plutôt bien. Je peux vous dire que peut-être qu'à travers un entretien, ils le prennent bien sauf que quotidiennement, sur le terrain, ils le prennent très, très mal. Nous avons été reçus hier, nous, en DCI régionale et je peux vous dire que tous les jours, le GM, quand il quitte son poste, il ne sait limite pas ce qu'il fera le lendemain. Le peu de choses qui a été lâché par la Direction, c'est-à-dire passer un 2x8 en 3x8 et laisser temporairement des postes pour que la transition se fasse d'une manière plus douce, ce n'est pas ce qui changera la chose. Aujourd'hui, je l'ai dit hier en DCI, il n'y a pas de moments propices pour mettre en place une telle désorganisation qui supprime, non pas 27 postes, mais 60. La période que nous vivons actuellement accentue encore le phénomène de risques psychosociaux chez ces gens-là. Je vous alerte – mais ça fait déjà plusieurs fois que je le fais – sur le fait que de nombreux GM sont aujourd'hui en extrême souffrance. Ça, je peux vous le dire. Ensuite, concernant Boulogne, vous parlez d'un retour d'expérience qui aurait été fait et compagnie. Juste pour remettre l'église au milieu du village, à l'époque, courant octobre je pense, une demande d'audience unitaire, à laquelle la CGT s'était associée, avait été déposée. Cette demande d'audience unitaire concernait l'avenir des résidences de Boulogne. Le temps était passé et la Direction déniait recevoir les OS. On a été reçus à travers une réunion à distance, Rémy CORDIER qui est présent pourra vous le dire, sur cette problématique-là. Donc, oui, à l'époque il avait été convenu qu'un avenant allait être déposé et compagnie, sauf que cet avenant, le 13 décembre, n'avait toujours pas été porté à la connaissance de l'ensemble des cheminots des résidences traction et ASCT de Boulogne-sur-Mer.

Ce qui fait que les neuf ASCT et trois ADC ont décidé, dans le doute, d'accepter la mutation sur Calais, conformément au protocole initial qui datait de décembre 2019. Sauf que là, courant janvier, on porte à la connaissance des agents un avenant qui change totalement la donne. Parce que, oui, vous êtes dans le doute, la réouverture de l'Étoile de Saint-Pol, on ne sait pas ce que ça va donner. Dans le doute, je vais vous donner raison. Sauf que les conditions dans lesquelles ces douze cheminots sont partis ou « mutés d'office » sur Calais, elles ne sont plus forcément respectées, donc il y a un moment où ces gens-là, et je le comprends, se sentent discriminés. C'est pourquoi, comme l'a dit mon camarade David dans la déclaration liminaire, on vous demande, pour établir une équité, de prolonger la période de détachement complet majoré de ces agents jusqu'au 31 mars. Après, on verra la suite. Terminé pour le moment.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Nous n'avons pas d'autres demandes d'intervention, Raphaël.

M. RABIER, Président

Je ne vais pas revenir dessus, le constat est dur, Monsieur LAMBERT. Je vous le dis comme je le ressens. Sans doute que votre perception s'appuie sur ce qu'il s'est passé

dernièrement. Je fais le vœu et le pari en tout cas qu'il y a matière à travailler encore et en fait ça va être du cas par cas parce que ce sont des hommes et des femmes, les GM et je le sais, je ne dis pas le contraire, Monsieur HOUEL, ce sont des gens qui vivent mal cette situation... On n'a jamais nié qu'il y avait des risques psychosociaux pour ce dossier comme pour d'autres par ailleurs. C'est pour ça qu'on y met en tout cas une manière de travailler qu'on aimerait plus efficace, sur cet item-là. Je trouve que c'est trop tôt pour juger définitivement de la manière dont on a travaillé. C'est mon point de vue, je respecte le vôtre, bien évidemment, mais je trouve que c'est prématuré. Je pense qu'il faut voir avec les semaines qui sont devant nous comment les choses vont encore évoluer et comment les gens vont pouvoir se projeter parce que dans ces risques psychosociaux, ce sont quand même des risques difficiles à apprécier d'une façon générale. Chacun y met un petit peu son ressenti et il y a souvent des écarts de perception entre les uns et les autres. Il faudra, à la fin de cette affaire, vérifier comment l'accompagnement, au sens très, très large du terme, a été réalisé et comment les personnels concernés ont pu rebondir. C'est bien ça, au fond, dont il s'agit.

Je ne vais pas revenir sur le versement de l'ICESR parce que je pense qu'il y a une méprise, Monsieur HOUEL, avec son objet. On en a parlé en fin de matinée. Après, il y a effectivement un sujet potentiel de prime traction, je ne le nie pas, mais cette indemnité spécifique mise en œuvre depuis le printemps dernier et réactualisée, elle est ciblée – ce n'est pas moi qui l'ai définie, elle a été définie nationalement – vraiment sur les sujets d'indemnités. Indemnités et non pas de primes de travail ou primes de traction et non pas d'allocations. C'est pour cela qu'il y a, je crois, un débat entre nous, parce que ce n'est pas une indemnité qui vise à compenser les pertes éventuelles des EVS qu'on aurait si on avait le roulement normal. Là, je crois qu'il y a sans doute certains cheminots qui confondent le but de cette indemnité. Il est clair, c'est ce que vivent en particulier les conducteurs de Voyages ou contrôleurs, quand vous avez une réduction drastique du plan de transport – c'est encore pire si vous travaillez à Eurostar – les conditions de rémunération, les conditions d'EVS ou de primes de traction associées à ce que vous faites réellement sont « chahutées », le mot est faible.

À TER, quoi qu'on en dise, avec un plan de transport qui était quand même assez élevé en novembre/décembre et revenu quasiment normal depuis début janvier, on n'est pas complètement dans ces notions de pertes on va dire aussi fortes que pour d'autres activités. Voilà ce que je peux dire, moi. Pour les FFP2, on avait des masques FFP2 dans l'entreprise, vous le savez, on en avait parlé depuis de nombreux mois. Ils avaient été réquisitionnés par l'État, et je trouvais cela finalement assez cohérent, pour être fournis au milieu hospitalier. On n'a donc jamais manqué, nous SNCF, de FFP2. La consigne d'ailleurs historique qui existait sur les pandémies et qui n'a pas été appliquée pour cette pandémie-là et je sais que ça fait débat avec vous depuis le début... Cette ancienne consigne était potentiellement applicable et nous l'avons mise un peu en suspension en raison d'un autre choix fait par les autorités sanitaires et par l'entreprise – pas que chez nous, un peu partout en France – d'utiliser des masques chirurgicaux dans le milieu professionnel hors hospitalier. Voilà ce que je pouvais rajouter. Peut-être, Florent, si tu as d'autres points.

M. MARTEL, Directeur production

Non, non. Je suis désolé, je vous ai rejoints en retard, j'ai de petits problèmes de connexion. En ce qui concerne le projet Commande, je me suis exprimé ce matin. Il y

a un dossier CSSCT très complet. Il fait 54 pages, des éléments ont beaucoup bougé par rapport au premier. Il faut faire les choses dans l'ordre : d'abord la CSSCT officielle qui rendra son avis en février puis le CSE.

M. SERHANI, Relations sociales

Nous avons deux autres demandes de parole : Monsieur HOUEL et Monsieur WATTEBLED.

M. RABIER, Président

Pour terminer sur les RHR, Monsieur HOUEL, avec l'exemple de PACA, j'ai eu cette information-là...

M. MARTEL, Directeur production

Je suis désolé, je n'ai pas entendu sur PACA, quel est le REX de PACA ?

M. RABIER, Président

Je n'ai pas toutes les informations. Ce que j'ai compris, il faut que je creuse avec mon homologue. A priori, les conducteurs, sur PACA, peuvent réserver un panier-repas qui serait préparé par les salariés du CASI, des principales cantines de la région PACA, il doit y en avoir deux, un peu comme chez nous, j'imagine. Cela permet aux conducteurs... je ne sais pas comment ils les récupèrent, est-ce qu'ils passent les chercher, je n'ai pas le détail, Monsieur HOUEL. Je ne sais pas si vous en savez plus. Je n'ai pas dit que c'était une mauvaise idée. Je l'ai appris mardi. Quand vous avez posé cette question la semaine passée sur le point COVID, je me suis renseigné sur ce que font les autres et c'est effectivement le seul exemple pour l'instant, cet exemple de PACA qui n'est pas complètement inintéressant. Voilà ce que je peux vous en dire à cette heure, mais on va essayer d'en savoir un peu plus en tout cas. Après, si des dispositions spécifiques sont prises pour que l'on puisse se restaurer dans les foyers, ça changera la donne. Si on a le droit d'avoir une restauration, peut-être qu'on limitera après le problème aux seuls hôtels. Si dans les foyers, on est capable de reprendre une forme de restauration plus correcte, ce sera une amélioration. En tout cas, nous poussons au niveau national pour cela.

M. SERHANI, Relations sociales

Monsieur HOUEL puis Monsieur WATTEBLED.

M. HOUEL, CGT

Pour rebondir sur les propos de Monsieur RABIER. Oui, j'avais bien saisi le sens du versement de l'ICESR, c'était surtout pour éviter qu'un personnel qui travaille perçoive moins en prime qu'un personnel qui reste chez soi. Ensuite, concernant les différentes allocations, je voudrais simplement aussi vous rappeler que l'axe nord, on a des agents de conduite de la région, notamment les agents de l'UP TGV de Lille, Valenciennes, Calais – Dunkerque, qui, eux, perçoivent une indemnité de 20,46 euros par journée de service sans RHR réalisé. Il y a donc différentes catégories d'agents de conduite au sein d'une même région, au sein même d'une même entreprise. C'est donc quelque chose que j'ai du mal à accepter. Ensuite, concernant les RHR, je vous ai cité l'exemple de PACA, mais je ne vous avais pas parlé des repas préparés par le personnel du CASI. La CGT vous avait proposé un système selon lequel, dans les foyers ORFEA, quelques plats à réchauffer seraient mis à disposition. Ce n'est pas

l'extase, mais on a la possibilité de se restaurer. Nous, l'idée que l'on vous proposait c'était que cette prestation puisse nous être proposée dans les différents hôtels parce que ça reste une prestation ORFEA et que le personnel roulant puisse, à sa prise de service au plus tard, appeler le personnel du bureau de commande de proximité, pouvoir même lui dire en direct – ça, ça risque de disparaître au 1^{er} avril, mais c'est un autre sujet – lui dire « ce soir, je suis en découché à Calais et je souhaiterais réserver tel ou tel plat ».

C'est quelque chose qu'il est potentiellement possible de mettre en place. C'est le minimum à mettre en place. Parce que remettre des découchés, oui, le plan de transport normal les impose, mais il y a un moment, je me répète, si vous remettez des RHR en place, il faut absolument mettre en place et permettre au personnel roulant de pouvoir prendre ces découchés dans de très bonnes conditions. Aujourd'hui, avec le confinement à partir de 18 heures, c'est impossible. Simplement, par exemple, sur Amiens, il y a quelques semaines, le couvre-feu était encore à 20 heures, des agents de conduite et des ASCT ont voulu se rendre de leur appart'hôtel à une frieterie ou à un kebab pour aller se chercher à manger, mais ils se sont fait interpellé par la police qui leur a demandé illico presto de retourner dans leur chambre. Donc, ces agents sont retournés dans leur chambre sans rien manger. Comprenez que c'est techniquement impossible. À l'époque, un droit d'alerte unitaire a été déposé sur ce dossier-là. Le désaccord persiste encore, mais à un moment donné, je ne vous demande pas de venir servir le repas de chez Fouquet's tous les soirs, mais il faut que je puisse, à ma prise de service, choisir, même si c'est un sandwich, quelque chose. Il faut que l'on puisse me proposer quelque chose à manger sur mon lieu de RHR. Qui plus est, que l'on puisse m'autoriser à le manger ailleurs que dans ma chambre parce qu'il est hors de question, pour qui que ce soit, de devoir se restaurer dans une chambre. Le comble de tout, c'est que vous allez au foyer ORFEA à Lille, je vous invite Monsieur RABIER, vous êtes à 500 mètres à pieds, demandez à visiter la chambre 818 et vous allez voir que sur la petite table à laquelle on impose au cheminot de manger le soir, il y a un écriteau qui dit qu'il est strictement interdit de se restaurer dans la chambre. Il y a un minimum à faire, ce minimum est possible, ça fait plusieurs semaines qu'on vous alerte. Il n'y a pas de refus de découché parce qu'un RHR c'est une partie d'EVS non négligeable pour un personnel roulant, mais à un moment, on ne va pas pouvoir rester comme ça sans pouvoir se restaurer sur place. Par rapport aux GM, je n'en dirai pas plus. Merci.

M. MARTEL, Directeur production

Monsieur HOUEL, tous ces sujets-là, nous en avons débattu au point COVID de vendredi matin. Xavier FOURNIEZ avait apporté des éclairages et notamment sur la réglementation bars, hôtels, restaurants qui interdit la mise à disposition de plateaux-repas dans des lieux communs. En fait, on n'a pas le droit, aujourd'hui, de faire ce que vous demandez dans les hôtels dans lesquels on fait les RHR. Après, je crois que côté établissement Traction, ils ont cherché à trouver des solutions pratiques pour aider les conducteurs. Nous, nous n'avons pas le détail aujourd'hui, mais je crois que c'est typiquement le genre de discussions que l'on a dans les points COVID qui sont organisés par ailleurs. Cette discussion-là, c'est exactement la même que celle qu'on a eue vendredi. C'est pour ça que je trouve qu'il y a un peu redite. Tous ces éléments d'éclairage là vous ont été apportés lors de ce point COVID de vendredi matin.

M. HOUEL, CGT

Monsieur MARTEL, si je vous écoute et que j'essaie de vous comprendre, si la loi interdisait aux hôtels d'ouvrir, comme le plan de transport normal est remis en place parce que c'est l'AO qui l'impose, vous demanderiez aux personnels roulants de dormir dans les rames le soir parce que le système fait qu'on ne peut pas vous faire dormir dans une chambre, c'est comme ça.

M. MARTEL, Directeur production

À l'impossible nul n'est tenu, si les hôtels étaient fermés, évidemment qu'on ne pourrait pas faire le plan de transport normal. Ça, nous irions l'expliquer à la région. De la même manière que si les cheminots ne veulent plus prendre leurs RHR dans ces conditions-là, nous irions aussi l'expliquer à la région et nous abaisserions le plan de transport, inmanquablement. Personne n'est censé travailler dans des conditions qu'il estime inacceptables. Après, je pense que des voix se sont exprimées ce matin dans des déclarations pour dire qu'il fallait le maximum du plan de transport. Manifestement, il y a des sensibilités qui sont un peu différentes autour de la table. Si les conditions se dégradent, il est évident qu'on a un plan de transport qui a fait ses preuves et qui limite à moins de dix le nombre de RHR sur Hauts-de-France, il est possible de le remettre en place.

M. HOUEL, CGT

Monsieur MARTEL, je ne vous demande pas de remettre en place le plan de transport adapté. Je vous dis que, grand défenseur du service public, si l'AO réclame un service public de qualité parce qu'il y a des usagers à transporter parce qu'on leur impose de continuer de travailler, il n'y a pas de soucis, le plan de transport doit être mis en place. Sauf que toutes les conditions doivent être, elles aussi, mises en place. À un moment, je vais en arriver à ce que le soir, quand je vais partir en découché, je vais vous appeler personnellement, Monsieur MARTEL, et je vais vous demander de ne pas manger le soir parce que là où moi je vais être en découché, je ne vais pas pouvoir manger et vous allez voir que...

M. MARTEL, Directeur production

Monsieur HOUEL, c'est évidemment compliqué et notamment quand il n'y a plus de vente à emporter au-delà de 18 heures. Évidemment, cela oblige les agents à prendre des précautions et à anticiper sur le repas pris en découché. Ça, nous sommes d'accord. Après, ce que vous nous demandez, ça nous obligerait à enfreindre la loi et ce n'est pas possible, c'est ça que je veux dire.

M. HOUEL, CGT

Monsieur MARTEL, ce n'est pas ce que je vous demande, c'est ce que le personnel roulant vous demande.

M. MARTEL, Directeur production

Si c'est votre position, alors nous sommes dans l'obligation d'abaisser le plan de transport. Il n'y a pas 36 solutions, sincèrement.

M. HOUEL, CGT

Comment font-ils en PACA ? PACA est hors-la-loi alors.

M. MARTEL, Directeur production

Ça veut dire que, à un moment, il faut de toute façon que les agents, j'imagine, passent chercher leur panier-repas.

M. HOUEL, CGT

Avoir un panier-repas à disposition le soir sur le lieu de RHR, c'est simplement ce que l'on vous demande. Aujourd'hui, vous dites que le couvre-feu fait que les agents doivent prendre leurs dispositions. Aujourd'hui, on a des journées où on commence à 10 heures le matin, on finit à 20 heures le soir et le lendemain on réattaque à 6 heures pour finir à 15 heures. Je ne peux pas partir avec un réfrigérateur sur les épaules avec trois gamelles, Monsieur MARTEL. Je ne peux pas, c'est techniquement impossible. Je peux prendre un sandwich pour le midi, mais je ne peux pas prendre quelque chose de froid ou à réchauffer pour le soir dans mon sac ni pour le lendemain midi. On vous demande justement de nous donner cette possibilité, sur place, de pouvoir se restaurer sereinement.

M. MARTEL, Directeur production

Xavier FOURNIEZ a fait le point sur ce que l'établissement Traction avait été aller chercher auprès des livreurs... avec des entreprises de traiteurs, tout ce qui a été monté aussi dans les foyers ORFEA et les limites que l'on a dans les hôtels. Ni Raphaël ni moi n'avons le détail à ce stade. Je vous propose que l'on remette ce sujet-là à l'ordre jour du prochain point COVID. Je vous le dis, à l'impossible nul n'est tenu. Si ce n'est pas possible, on abaisse le plan de transport. Il n'y a pas d'autres solutions. Après, on redonnera la lecture de tous les choix qui sont faits en termes de restauration dans ce point, vous le partagerez avec les agents de conduite, si tout le monde estime que c'est insuffisant et que vous parlez d'une seule voix, que voulez-vous que je vous dise ? Nous serons obligés de faire machine arrière. Sincèrement, je ne vois pas d'autres solutions.

M. RABIER, Président

De mon côté, Monsieur HOUEL, je vous promets que je vais creuser ce que fait PACA. Je n'ai pas de détails donc je ne veux pas m'avancer plus que cela. Je sais qu'ils ont mis un truc en place qui a l'air de donner satisfaction et c'est en lien avec le CASI donc j'imagine qu'ils fabriquent des paniers-repas que les gens viennent chercher. Je n'ai pas le détail donc je vais appeler personnellement mon homologue et au prochain point COVID avec les représentants, nous donnerons les éléments et on regardera. Nous, de notre côté, on va creuser, comme l'indique Florent MARTEL, pour que l'on soit une totale visibilité et transparence pour les roulants, quels qu'ils soient, trains ou Traction. On sait que c'est un problème. Nous ne sommes pas du tout en train de nier la vie un peu compliquée, le mot est faible, que vivent les roulants, ceux qui sont en RHR. C'était plus clair finalement avec des demi-tours, mais le plan de transport normal ou quasi normal, on sait qu'on ne sait pas faire sans RHR et tout le monde le sait. En même temps, on veut tous un service public maximum. Je pense que c'est notre boulot de transporter les gens qui vont au travail, qui vont faire...

Quand on met des trains très tôt pour les milieux hospitaliers ou très tard, cela fait partie de notre boulot donc tant mieux, mais on sait bien que pour organiser le service, ça nécessite des RHR. En tout cas quand le service est complet et c'est un peu le cas aujourd'hui. Nous sommes donc très embarrassés avec cela. Nous ne sommes pas

en train de nous en moquer, tant s'en faut, mais les solutions avec les textes de loi actuels qui sont quand même hyper rigides... les marges de manœuvre sont faibles. Après, s'il y a de bonnes idées, nous ne sommes pas en train de bloquer. Nous sommes en train de dire que ce n'est pas si simple. Si personne n'a fait grand-chose... on est malheureusement, j'ai envie de vous dire, Monsieur HOUEL, un peu comme tout le monde en ce moment sur ce sujet des repas, peut-être à l'exception de PACA avec une initiative qui a l'air, peut-être, de donner satisfaction. En tout cas, je vais la creuser, il y aura un point précis là-dessus au prochain point COVID.

M. SERHANI, Relations sociales

Il y avait Monsieur WATTEBLED qui voulait prendre la parole également.

M. WATTEBLED, Secrétaire

Merci. Je vais essayer d'être très court parce que j'ai essayé de ne pas parler depuis ce matin donc c'est plutôt un axe de progrès que j'essaie de tenir. Sur ce sujet de RHR, soit les points COVID ne servent à rien et c'est juste pour se justifier et de faire des trucs avec les élus du personnel ou les organisations syndicales ou alors vous ne lisez pas ce qui est dit dedans ou alors vous n'écoutez pas ce qui est prononcé dedans. Vous y faisiez référence, Monsieur MARTEL, au dernier point COVID, la CGT, par le biais de Monsieur WARTELLE, vous a proposé des choses, oui, comme fait PACA, mais pas uniquement. Nous sommes même allés jusqu'à dire, et c'est dans notre déclaration liminaire, que dès qu'on a sa journée de service, on peut aussi passer commande et après, charge à l'entreprise de s'organiser pour mettre à disposition le repas choisi le matin. On ne vous demande pas un trois étoiles ou je ne sais quoi, mais un minimum pour pouvoir décemment exercer son travail, décemment exercer son travail. Moi, ce que je lis dans vos propos, Monsieur MARTEL, ça me désole parce que vous êtes en train de nous dire, en gros, faites des droits de retrait, au moins je pourrai justifier à la région que je ne peux pas tenir le plan de transport. Par contre, si vous ne faites pas de droit de retrait, vous accepterez d'aller bouffer dans votre chambre ou de ne pas bouffer du tout. Ça, c'est purement inacceptable, c'est purement inacceptable. D'autant que des propositions vous ont été faites. On a même demandé... après, oui, je comprends aussi, le compte rendu du point COVID n'est à la main que de la Direction, comme les comptes rendus de la CSSCT avec de temps en temps des aménagements... mais quand même, on l'a évoqué par le biais de Monsieur WARTELLE – c'est moi qui étais aussi avec Monsieur WARTELLE donc je peux en parler – on vous a proposé des choses et derrière, vous nous dites que Monsieur FOURNIEZ nous a répondu « on ne peut pas ».

Oui, mais quand on propose des choses, on peut au moins discuter de la faisabilité des choses. Là, ce qu'on est en train de vous dire, c'est que c'est purement scandaleux de dire : « soit vous faites des droits de retrait, soit vous acceptez de ne pas bouffer ou de bouffer n'importe comment ». Sur le deuxième point, je fais un constat désolant aussi. Je pèse mes mots aussi, je mesure ce que je dis. Sur le dossier Commande, lorsqu'on entend ce qu'on a entendu aujourd'hui par le biais de représentants syndicaux qui assument leur choix et c'est tout à fait respectable, je n'ai aucun avis sur le sujet, chacun fait comme il peut et comme il veut, mais quand j'entends ce que j'entends, je me dis que sur la méthode que vous avez proposée, on se dit que malheureusement, je grossis le « malheureusement », on a eu raison d'écouter les cheminots, nous, la CGT et de continuer le processus revendicatif par

le biais d'une DCI et plus si affinités. C'est ce qu'on avait d'ailleurs dit quand on a refusé de collaborer avec Technologia et vous. On a senti, derrière, que vous nous disiez : « le projet ne changera pas d'un iota, mais on va essayer d'aménager les choses concernant les risques psychosociaux ». Quand on entend que même ça, vous ne le faites pas, c'est purement désolant. Là, j'enlève l'étiquette syndicale ou quoi que ce soit parce que je suis cheminot à la base et je me dis que les pauvres cheminots qui entendent cela ou qui voient cela, ils se disent que même quand des organisations syndicales essaient de faire des choses, même ça, ça ne passe pas. C'est purement désolant, cette méthode-là. C'est terminé pour le moment, merci.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Voulez-vous un temps de réponse ?

M. MARTEL, Directeur production

Je n'ai évidemment pas parlé de droit de retrait ou droit d'alerte. Je souhaite que l'on puisse faire le plan de transport le plus adapté à la situation du moment. Ce qui n'est évidemment pas facile à déterminer quand on a une épidémie qui vient, qui repart, qui revient et qui revient une troisième fois plus fort. Ça, c'est la première chose. Ce que j'ai dit et ce qu'a redit Raphaël RABIER, c'est qu'on refera au prochain point COVID le point complet de tout ce qu'on est capable de faire. Il y a juste une certaine limite à ce qu'on est capable de mettre en œuvre et si cette limite ne convient pas aux agents, on en fera la constatation, c'est tout.

M. WATTEBLED, Secrétaire

Monsieur MARTEL, pourquoi faites-vous le point maintenant ? Pourquoi ne l'avez-vous pas fait au dernier point COVID ? C'est vous qui faisiez le point COVID. On vous a fait des propositions, pourquoi dites-vous maintenant, parce qu'on en reparle en CSE, que vous allez faire le point ? Il fallait le faire au dernier point COVID. Ce n'est pas compliqué, si vous nous dites que ce n'est pas possible, chacun assumera ses choix.

M. MARTEL, Directeur production

Il y a effectivement de nombreux points qui ont été soulevés par Monsieur WARTELLE vendredi matin. J'estimais que les réponses qu'avait apportées Xavier FOURNIEZ étaient claires. Manifestement, ce n'est pas qu'elles ne sont pas claires, mais c'est qu'elles ne vont pas assez loin. Donc, on s'en reparle et on redonne les limites au-delà desquelles on ne peut pas aller, c'est tout. Je pense que c'est simple comme formulation.

M. WATTEBLED, Secrétaire

Oui, c'est très simple, c'est la même formulation que celle lors du dernier point COVID. On vous a fait la proposition. On a même fait le rapprochement en disant que c'était comme l'histoire du nettoyage des cabines. On ne va pas passer trois mois à discuter si on nettoie ou pas les cabines. Là, il y a un sujet urgent. Je comprends votre difficulté à mettre en place un SA 2021 plein pot sous injonction du Conseil régional alors que vous n'avez pas les moyens ni matériels ni humains pour le faire. Ça, on l'entend, on le comprend. En revanche, nous, ce qu'on vous proposait c'est de dire qu'il y a peut-être des solutions à trouver, mettons-nous 20 minutes autour d'une table et essayons de trouver des propositions. On entend que dans des hôtels, c'est plus compliqué,

mais à ORFEA, on vous avait fait la proposition de dire que peut-être qu'à ORFEA il y a un réfrigérateur, il y a un machin, on peut mettre en place un service sans appeler Uber Eats, nous, nous sommes contre cela, mais sans appeler Uber Eats, mettre un service de la Direction à mettre en place avec les anciennement EME, il y a peut-être des cheminots qui cherchent du boulot plutôt que de rester dans un burlingue à compter les trombones, peut-être qu'ils se sentiraient utiles à la SNCF parce qu'ils ont cela dans le sang de dire « je vais aller mettre en place les commandes ». Bref, il y a tout un truc à réfléchir. Si c'est dire, parce qu'on propose cela, « non, c'est non ». Juste, pour finir là-dessus, après je m'arrête, promis, vous n'avez peut-être pas parlé aujourd'hui des droits de retrait. En revanche, vous avez fortement insisté lors du point COVID pendant lequel, trois ou quatre fois, vous êtes revenu sur le sujet.

M. MARTEL, Directeur production

Moi, je n'encourage personne à poser des droits de retrait, ça voudrait dire qu'on a échoué. Quand même, Monsieur WATTEBLED, je sais ce que je dis et je fais partie de la Direction, je vous rappelle. Donc, je ne suis évidemment pas dans cette posture-là, nous sommes bien d'accord.

M. SERHANI, Relations sociales

Nous avons également une demande de parole de Monsieur TAILLEZ.

M. WATTEBLED, Secrétaire

Je n'ai pas compris, « je fais partie de la Direction ». Qu'est-ce que ça veut dire, Monsieur MARTEL ?

M. MARTEL, Directeur production

Comme si j'avais fait des encouragements à poser des droits de retrait, c'est la manière dont vous vous exprimez, mais je suis désolé, je ne fais pas cela et je n'ai pas plus fait cela aujourd'hui que je ne l'ai fait vendredi matin.

M. WATTEBLED, Secrétaire

Dont acte.

M. SERHANI, Relations sociales

Monsieur TAILLEZ, peut-être.

M. TAILLEZ, CFDT

Je voudrais partager effectivement ce qui a été dit par Xavier et Christophe et vous dire que, effectivement, c'est la galère en RHR pour les repas... mais comme l'avait dit Christophe ou Xavier après, ça avait été partagé en point COVID. Vous dire aussi qu'un point COVID tous les quinze jours, en ce moment, forcément, sur ces sujets-là, c'est un peu compliqué et je pense que c'est sans doute aussi pour cela que du coup ça rebondit sur le CSE. Je souhaiterais revenir aussi, par rapport aux discussions qu'on a eues sur l'ICESR ce matin, j'essayais, en parlant avec des collègues, de vous trouver un exemple simple pour vous faire comprendre que même avec un PTA à 97 %, on a des pertes de salaire. Je prends deux journées, deux Lens [...], il y a une C110 en ce moment qui est supprimée, je vous donne les chiffres, Monsieur MARTEL, parce que je sais que vous aimez bien les chiffres. La C110 est supprimée, déjà ce sont des journées qui roulent toute la semaine du lundi au vendredi donc les agents

ne sont pas mis en JB là-dessus parce qu'apparemment il y a des consignes de ne plus mettre de JB donc en fait vous êtes dispo et si vous n'êtes pas utilisé, vous êtes SU donc en gros vous êtes payé à 13 euros au niveau de la prime traction au lieu de la prime moyenne que pourrait engendrer la journée donc ça veut dire à peu près 60 ou 70 % moins cher que la journée actuelle. Idem, il y a un retour de RHR qui est supprimé. Ce retour de RHR est supprimé donc il n'est pas payé. Vous allez me dire que c'est de l'EVS, elle n'est pas faite... donc acte. Sauf qu'en fait, si, cette journée-là est mise SU. Elle n'est pas JB donc vous n'êtes payé non plus à la PMGR donc ça veut dire que, pareil, vous avez un taux C à 14 euros au lieu de votre prime moyenne. Donc pour dire que même avec un plan de transport à 97 %, on a des pertes de salaire et ça se ressent sur les primes Traction. Quand tout à l'heure on vous a dit que la prime de traction de novembre était catastrophique, c'est que tous les agents nous remontent qu'ils ont entre 150, voire 200 euros de moins sur leur prime traction sur ce mois de novembre. Ça veut dire qu'il y a vraiment un souci et je rebondis du coup sur ce que je vous ai dit tout à l'heure, Monsieur RABIER, je souhaite qu'on s'en parle parce qu'il y a un truc qui ne va pas dans l'histoire et j'ai l'impression que ça sera pareil peut-être pour décembre, janvier et février, mais peut-être dans une moindre mesure puisque le plan de transport étant un peu plus haut, effectivement les pertes ne seront pas aussi conséquentes que novembre. Voilà, ce sera tout pour moi.

M. SERHANI, Relations sociales

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

M. RABIER, Président

Monsieur TAILLEZ, c'est différent de l'ICESR, on est d'accord. C'est vrai que le fait d'avoir payé, quand on était dans un plan de transport très réduit, parce que vous vous souvenez qu'au début de cette crise, il y a bientôt onze mois, on était évidemment sur 15 %, de mémoire, ou 14 %, ce qui n'avait rien à voir même si ce dernier est remonté ensuite progressivement, notamment à partir de mi-mai. Ça n'a rien à voir avec ce qu'on a fait en novembre et décembre. Je prends le point, je suis d'accord, on peut regarder cela avec une expertise prime, avec Xavier FOURNIEZ et on refait la réunion technique parce que c'est vraiment un sujet technique. D'ailleurs, on avait travaillé, je l'ai redit ce matin, sur ce sujet-là, c'était une intervention de plusieurs d'entre vous, il y a de nombreux mois et on avait retravaillé le sujet. Il y a eu des compléments donnés l'été dernier et vous le savez, ça avait été remis sur les feuilles de salaire parce qu'on avait un sujet primes traction qu'on a déjà traité donc je ne suis pas fermé du tout, je le redis, à regarder ce qu'il s'est passé en novembre et décembre. Là, je ne suis pas sur l'ICESR. On a une méthode, on va l'appliquer, elle ne devrait pas, je me répète, impacter le travail de la cellule prime puisque c'est un travail que l'on va faire chez moi, dans l'équipe du Hub, mais je parle là de la prime traction qui est un autre sujet. On est obligés de travailler avec la cellule prime pour regarder ce qu'il s'est passé et apporter les correctifs nécessaires si on doit en apporter. Je ne suis pas fermé sur le sujet, Monsieur TAILLEZ.

M. TAILLEZ, CFDT

En fait, c'est quand même lié à l'ICESR parce que comme en fait avant on était soit JB, soit vous touchiez votre ICESR quand vous travailliez donc même si vous aviez des plus petites journées, comme il y avait l'ICESR qui était ajoutée à ces journées-là, c'était transparent. Dès l'instant où vous n'avez plus payé l'ICESR et où a eu

beaucoup moins de JB, forcément, avec les suppressions de quelques journées ou les adaptations de journées qui font qu'elles sont moins rémunératrices pour la plupart du temps, il y a des problèmes. Je vous rejoins, ce n'était pas lié. En revanche, le paiement de cette ICESR systématique sur les journées de travail compensait cette perte de salaire. En fait, c'est pour ça qu'on n'était pas, je pense, intervenus avant, parce qu'il n'y avait pas trop de différences par rapport au paiement des primes qu'il y avait régulièrement. Là, par contre, dès l'instant, comme je vous le dis, où vous ne la payez plus, tout se révèle et on s'aperçoit que le compte n'y est pas du tout. Je voudrais aussi vous entendre par rapport aux points COVID. Je pense que toutes les semaines, début janvier, ce n'était pas forcément nécessaire, mais là on sent bien que niveau pandémie, ça repart quand même assez fort. Il y a de plus en plus d'agents qui sont contaminés, on reçoit des mails en CSSCT d'un tel ou un tel qui a été contaminé... On sent que sur le plan de transport, je ne sais pas quelle vision vous en avez, Monsieur MARTEL, mais je ne suis pas sûr qu'on va tenir comme ça les 100 % ad vitam aeternam. Si le président annonce un confinement un peu plus dur le week-end prochain, je nous vois mal continuer au 100 %. Surtout avec les problèmes de RHR qui ont été cités à la fois par Christophe et par Xavier et qui sont remontés aussi au CASI par David ou par tout le monde à chaque point COVID, on risque d'avoir des soucis. Moi, je vous redemande, dans cette période compliquée, de remettre au moins le point COVID toutes les semaines pour qu'on puisse se parler de ces sujets-là correctement.

M. RABIER, Président

Je vais vous laisser parler, Madame DEBAST, mais je vais terminer avec Monsieur TAILLEZ. Nous traversons un moment incertain, on sent que cela peut basculer vers un confinement. Je ne suis pas le gouvernement, ni vous d'ailleurs, mais il n'est pas impossible qu'à un moment donné on revienne à un confinement qui nous sera exigé et qui peut-être rebattra les cartes sur le plan de transport, mais tout cela, c'est l'AO et vous le savez. Elle a des positions et de temps en temps, elles ne nous arrangent pas parce qu'elles sont difficiles à mettre en œuvre même si, Florent MARTEL l'a salué, on a quand même réussi à faire finalement ce travail de remise quasi normale du plan de transport dans cet environnement complexe. J'ai compris, l'analyse est juste, l'ICESR a été payée donc elle a un peu, quelque part, épongé finalement la perte primes de traction, mais ce n'était pas l'objet, vous l'avez dit aussi. Donc, il faut que nous regardions tout cela. Encore une fois, il n'y a pas de soucis. Je m'engage, moi, si on repart sur un confinement, à remettre un point COVID hebdo. C'est quand même un gros travail à la fois de préparation, la réunion c'est de l'agenda comme vous et moi et ceux qui participent côté Direction et il y a également, vous le savez, un gros travail de formalisation. On essaie, avec Camille THIEBAULT, d'être le plus exhaustifs possible dans tous vos propos et vous le savez. D'ailleurs, vous n'avez jamais fait de remarques sur la qualité des comptes rendus donc c'est qu'ils sont quand même globalement exhaustifs. Ça sert à tout le monde, y compris à tous les élus CSSCT et toute la ligne managériale. Ça permet de mettre à peu près tout le monde, rapidement, au même niveau d'information sur ces points. Si on repart sur un confinement un peu raide, un peu dur, on aura sans doute à se reparler parce qu'il y aura peut-être de nouvelles mesures, tout cela est quand même encore, à ce stade, incertain. On ne sait pas trop ce qu'il va se passer dans les quinze prochains jours, ni vous ni moi. C'est du travail et si, dans ces points COVID, finalement il n'y a pas grand-chose de nouveau, il ne faut pas que ça tourne en rond, mais je crains qu'on

ait malheureusement des choses à se dire, des nouveautés d'ici quelque temps voire d'ici quelques jours. J'espère me tromper, mais c'est mon sentiment qu'on aura sans doute besoin de se reparler d'une manière peut-être hebdomadaire.

M. SERHANI, Relations sociales

Il y avait une demande de parole de Madame DEBAST.

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Merci. Je vais essayer d'être rapide vu déjà l'heure bien avancée de cette réunion. Effectivement, je voulais revenir également sur le fait que je partage tout ce qui a été dit suite à la complexité pour les agents roulants de se restaurer lors des différents découchés. Je me souviens très bien, lors du point COVID, effectivement que ça avait été rapporté par David. Cependant, je pense, de mémoire, la réponse qui nous avait été donnée était, pour nous, pas assez complète en disant que les agents roulants avaient l'habitude de faire appel à différents lieux de restauration quand ils étaient en RHR. On avait demandé, de mémoire ou je me trompe, s'il était possible d'avoir un petit guide pratique avec des adresses... pour que les agents puissent connaître davantage ceux qui livrent et du coup leur offrir une possibilité de restauration. Effectivement, vous en avez déjà plus ou moins discuté et évoqué, Monsieur RABIER, mais suite aux annonces de Gabriel ATTAL hier, il y a trois hypothèses que le gouvernement est encore en train de travailler actuellement aujourd'hui sur les futures annonces et ce qui va nous arriver sur la tête, j'ai envie de dire. Je voulais savoir si vous aviez déjà, vous, en interne, travaillé sur ces trois hypothèses au niveau d'un plan de transport ou d'une future organisation qui serait en corrélation avec les annonces du gouvernement ou alors si ça n'avait pas encore été mis. Effectivement, je rejoins Julien pour dire que les points COVID tous les quinze jours, aujourd'hui sont peut-être insuffisants. Ok, j'entends bien, Monsieur RABIER, quand vous dites que c'est un gros travail pour les équipes de préparation, d'établissement des comptes rendus... sauf que je pense qu'on a évité beaucoup de situations conflictuelles entre vous et nous et également des situations désagréables pour les agents donc je pense qu'effectivement, c'est un gros travail, mais ça a toute sa légitimité et effectivement ça va presque un an que ça a été mis en place et je pense que grâce à cette méthode, on a évité de nombreuses autres réunions, j'en envie de dire, qui sont dans un climat social un peu moins détendu. Ça sera terminé pour l'instant pour moi et je vous remercie.

M. MARTEL, Directeur production

Sur les hypothèses de plan de transport, je pense que j'en ai parlé ce matin, j'ai dit qu'évidemment la première possibilité c'est de repartir sur le plan de transport du 9 novembre avec évidemment les quelques adaptations du SA 2021, mais qui sont très à la marge. Ça, c'est la première possibilité puisqu'il a la première vertu de limiter vraiment autant que possible les RHR puisque je pense qu'au nord de la ligne Saint-Quentin – Amiens, il doit n'y en avoir aucun dans ce plan de transport là. Ça, c'est la première possibilité. Ensuite, si le confinement est plus dur que le deuxième, on adapterait évidemment ce plan de transport là. Par exemple, si la fermeture des écoles devait arriver, évidemment, on ne serait pas sur la même nature de plan de transport que celle que je décris qui est autour de 900 trains à peu près au quotidien, ce qui représente 73 % de l'offre de TER Hauts-de-France. Dans ce cas, s'il y a fermeture des écoles, on pourrait descendre encore le plan de transport sans aller

quand même trop bas, je le disais tout à l'heure, par rapport au fait que quand on avait fait que 165 trains entre mars et mai, ça avait été ensuite compliqué de faire repartir la machine industrielle tant côté Matériel que côté Infra avec un long moment pour redémarrer les engins et ensuite des problèmes de fiabilité qui ont suivi ces redémarrages. On va dire que la réponse se situe entre 50 et 75 % du plan de transport dans ce cas. Évidemment, nous travaillons ces solutions-là, mais tant qu'on n'a pas le cadrage du gouvernement, ça reste évidemment de la boule de cristal.

M. SERHANI, Relations sociales

Raphaël, je propose, après le temps de réponse, qu'on reprenne l'ordre du jour.

M. RABIER, Président

Très bien. Merci. Nous avons déjà traité l'approbation des PV donc je laisse à ce moment-là la parole à Monsieur le secrétaire.

2) Informations de Monsieur le secrétaire

M. WATTEBLED, Secrétaire

Monsieur le président, pas d'informations. Il y aura un bureau de CSE le 9 et il y aura deux résolutions tout à l'heure dans la cadre de l'ordre du jour. Terminé.

M. SERHANI, Relations sociales

Entendu, merci. Y a-t-il des informations de Monsieur le trésorier ?

3) Informations de Monsieur le trésorier

M. FOURNIER, Trésorier

Pour le trésorier, il n'y aura pas d'informations non plus.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci.

4) Informations de Monsieur le président

- Point d'actualité COVID-19

M. RABIER, Président

Le point COVID, on l'a largement évoqué à travers tous les débats que nous avons et nous allons creuser un certain nombre de points, comme on vous l'a dit. Je donne les derniers chiffres que j'ai de mardi et qui confirment malheureusement une augmentation des cas sur notre territoire. On continue ce suivi depuis maintenant dix mois. Là aussi, c'est un petit peu chronophage puisqu'on le fait pour tout le monde, tout le territoire et on refait remonter ces chiffres-là au niveau national, aux équipes de François NOGUÉ. La bonne nouvelle, c'est qu'il n'y a aucune hospitalisation. Aucun cheminot du territoire, quelle que soit sa société, n'est aujourd'hui en situation d'être hospitalisé. En revanche, on a ces derniers jours, cette semaine en tout cas, dix-sept nouveaux cas confirmés et cinq guérisons. Nous avons, en ce qui concerne les suspicions, ceux qui ont tous les symptômes et dont on pense qu'ils seront

confirmés dès qu'ils auront les résultats du test, douze cas nouveaux. Les résultats sont de mardi soir. Nous sommes jeudi, on a aura peut-être des résultats demain, nous les mesurons deux fois par semaine. Ça nous fait donc dix-neuf agents. Cinquante-six confirmés, dix-neuf en cours de test dont on pense qu'ils vont être confirmés, là c'est la part globale. Sur la part TER là-dedans, nous en avons vingt-cinq en TER sur les cinquante-six confirmés et douze en TER sur les dix-neuf en cours de test. Une proportion quand même de notre part TER qui n'est quand même pas neutre. Sur les agents contacts en isolement, nous en avons cinquante-quatre sur l'ensemble du périmètre et quand même dix-sept nouveaux ces derniers jours et cinq retours. On a aussi une dynamique, malheureusement, à la hausse. Toujours quatre-vingt-deux personnes dites fragiles. Je ne l'ai pas dit tout à l'heure, je crois que c'est Monsieur TAILLEZ qui faisait référence au code d'attachement, nous ne sommes plus en activité partielle. On avait repris le plan de transport quasi normal. En revanche, pour les agents dits fragiles, on continue de bénéficier de l'activité partielle et des droits qui vont avec. Ceux-là ont encore des attachements spécifiques liés à l'activité partielle alors que pour les autres ce n'est plus possible. C'est pour cela qu'on vous regraphique en SU puisque quand vous avez noté pour le recours activité partielle l'année dernière, deuxième fois, c'était jusqu'au 31 décembre. Depuis le mois de janvier, on n'a plus le droit de mettre les codes qui permettent ensuite d'être déclaré sur le site du gouvernement pour que nous recevions ensuite les droits financiers liés à l'activité partielle. Deux en garde d'enfants pour terminer mon propos. Donc, oui, malheureusement, on sent, et ce n'est pas spécifique à Hauts-de-France, on sent une dynamique de hausse des cas d'infections et des cas d'isolement. Ce n'est donc plutôt pas rassurant. C'est complètement conforme à ce qu'il se passe pour l'ensemble de la population. Malheureusement, il n'y a rien de surprenant. On serait surpris d'observer un écart. Voilà les chiffres du COVID. En ce qui concerne le prochain point COVID, Karim, il me semblait que la date avait été fixée, ce n'est pas la semaine prochaine ?

M. SERHANI, Relations sociales

Oui, c'est bien ça. Ça doit être vendredi prochain, en effet.

M. RABIER, Président

On a prévu un point vendredi prochain et sans doute que, dans une semaine, il y aura, à mon avis, des choses qui auront été décidées par les autorités politiques et sanitaires et on aura sans doute une traduction à opérer donc je pense que le débat sera intéressant vendredi prochain. On va donc vous inviter. Sans doute que l'on reprendra peut-être de façon hebdomadaire si la situation a bien changé, ce qui est hautement probable.

- Fonctionnement de la commission emploi formation

M. RABIER, Président

Nous reportons le point sur le fonctionnement de la Commission emploi formation parce que nous n'avons pas eu le temps, au mois de janvier, avec le président de cette commission et le secrétaire, de faire ce travail un peu d'analyse des quelques dysfonctionnements que j'avais cités en décembre dernier. Nous y reviendrons donc ultérieurement, ce n'est pas une urgence. Quand on avait préparé l'ordre du jour, on

pensait qu'on aurait eu le temps de faire ce travail en janvier, mais ça n'a pas pu être le cas.

- Organisation des CSSCT

M. RABIER, Président

En ce qui concerne l'organisation des CSSCT, le modèle d'organisation du TER change au 1^{er} février, vous le savez, par la mise en place des directions de lignes. Il a donc fallu que l'on retravaille qui allait présider les CSSCT, notamment celles qui concernent les métiers Traction et celles qui concernent les métiers de la relation client. Rien ne change pour la CSSCT maintenance du matériel et Direction : même président... même assesseur. En revanche, pour la CSSCT dite services, la présidence, à partir du mois de février sera confiée à Monsieur Arnaud QUILLET et on a souhaité, au niveau du Comité de Direction, parce qu'il peut y avoir besoin, dans les CSSCT, de se parler parfois aussi des conditions de travail des vendeurs et autres et un peu de tout ce qui est lié au marketing – on aura d'ailleurs un point marketing assez pointu sur les perspectives 2021 et le bilan 2020 tout à l'heure – il y aura donc normalement un représentant marketing à cette CSSCT, en tout cas au moins dans les régulières et également un représentant du pôle métiers de la Direction des opérations pour que tous ces débats, si vous voulez, sur les conditions de travail soient bien entendus et échangés avec également des experts marketing et de la Direction de la production. Il y aura également un assesseur côté Paris Hauts-de-France, un dirigeant de la Direction de Lignes Paris Hauts-de-France. Voilà un petit peu la composition côté Direction, en plus du secrétariat assuré par Vincent BAR ou Ingrid FUMIERE, comme d'habitude. Côté CSSCT production évolution des services, métiers Traction, dans un premier temps en tout cas, on confie toujours cette présidence à Xavier FOURNIEZ et on essaie là aussi d'enrichir, parce qu'il y a quand même un certain nombre de sujets avec des démarches comme « Atout conduite »... d'enrichir cette CSSCT par la compétence également de quelqu'un du pôle métiers de la Direction des opérations et sans doute un assesseur également du côté Paris Hauts-de-France, un autre dirigeant Paris Hauts-de-France. Voilà pour les nouvelles personnes qui participeront, au titre de la Direction, à ces CSSCT à partir du nouveau modèle d'organisation qui se met en place dans une semaine.

- Information sécurité

M. RABIER, Président

Côté sécurité, Florent, est-ce que tu avais un point particulier ?

M. MARTEL, Directeur production

Oui. Je voudrais vous signaler que nous avons eu un ESR au mois de décembre. Ça s'est passé en fait en gare de Longueau, mais du fait d'une défaillance électrique d'une des voitures Corail, donc sur un train Amiens – Paris. On a donc eu, entre Longueau et la gare de La Faloise où l'ASCT, heureusement, est intervenu pour verrouiller la porte – il a donc transbordé une partie des clients dans les voitures de tête – une incertitude sur le fait qu'une porte serait restée ouverte en ligne. Donc, dans le REX, il est notamment souligné l'attention sur le positionnement des agents qui fournissent l'autorisation de départ. La gare de Longueau étant particulière

puisqu'avec une courbe. Il y a donc une consigne locale très particulière où il y a deux agents qui doivent se positionner aux bons endroits sur les quais pour pouvoir relayer l'information de service terminé. Donc, en cause, un contacteur électrique défaillant sur la voiture Corail. Je recherche la date exacte de l'événement, je vais vous la redonner. C'était donc le 848536 et c'était le 30 novembre. Enchaîne-t-on avec le point production, Raphaël ?

M. RABIER, Président

Il me semble que les documents ont dû être fournis.

- Information sur la régularité et l'EAS

M. MARTEL, Directeur production

Le mois de décembre a été un bon mois, passé quelques difficultés de stabilisation du PTA, notamment autour des ateliers de Lille et d'Amiens. On a eu une régularité qui était record. Je crois que c'était la meilleure depuis les cinq dernières années à 92,73. Donc, ce qui nous a fait remonter le cumul annuel à plus de 91 en régularité. Pour autant, on a eu plusieurs incidents en décembre, mais qui ont tous été bien gérés. Un point particulier quand même avec la tempête Bella qui a traversé les Hauts-de-France le 27 décembre. Heureusement, c'était un dimanche, donc ça a quand même moins pesé dans le cumul mensuel. C'est la seule journée où nous sommes descendus en régularité à 72 %, mais il y avait eu de nombreux impacts. Je vous avais dit la dernière fois que l'enjeu était de réussir à casser la courbe des mauvais résultats qui étaient arrivés à partir du mois d'octobre l'an dernier et c'est le cas puisqu'on a même fait mieux en décembre que ce qu'on avait fait en juillet et août. C'est donc très positif. Au niveau des suppressions de trains, on en a eu quelques-unes, mais on reste avec un taux de suppressions du plan de transport qui se situe à 1,75 %, ce qui est plutôt très bon et très en dessous de la moyenne annuelle qui est à 2,5. Ça s'est donc plutôt bien passé au mois de décembre. Concernant le Y Picard, vous savez qu'on le suit particulièrement. On a eu là aussi des résultats qui étaient très encourageants puisqu'on fait un Y Picard qui tourne à 87 % de régularité. Vous allez me dire que c'est beaucoup moins que le reste des Hauts-de-France, mais il faut retenir que la moyenne annuelle est à 83, donc ça veut quand même dire que ça s'est mieux passé sur le mois de décembre sur le Y que sur le reste des Hauts-de-France. Voilà rapidement ce que je pouvais vous dire sur la production. Le mois de janvier suivant à peu près la même tendance, mais je suis d'accord avec vous, on a quelque chose qui commence à nous arriver dessus, on commence à entendre que l'absentéisme remonte. Pas d'inquiétude pour tenir le plan de transport la semaine prochaine, mais évidemment chaque jour apportant son lot de mauvaises nouvelles, on sait que ça peut se retourner bien vite. C'est tout pour moi.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci, Florent. Raphaël, Monsieur ROBIN s'est connecté pour le point sur les informations commerciales.

M. RABIER, Président

Oui, j'ai vu. Merci, Karim. Je vois que Madame BOUKREDIA a levé la main, elle veut sans doute intervenir.

Mme BOUKREDIA, CGT

J'aimerais, s'il vous plaît, que vous m'indiquiez où trouver tous les REX qui sont faits. Effectivement, nous aimerions avoir celui du 7 septembre 2020 pour pouvoir étudier un petit peu les actions proposées par l'entreprise. Comment dois-je faire pour avoir les REX sur les incidents puisqu'ils sont faits par la Direction et que nous n'y sommes pas associés ? Si vous pouviez m'indiquer où les trouver, ça m'intéresserait. Terminé pour moi.

M. MARTEL, Directeur production

J'ai vu cette demande. Après, le 7 septembre, ça commence à être un peu loin. Écoutez, on partage les événements les plus importants. Je vous avoue que la transmission de ces éléments techniques dans des instances de prod... on vous donne à lire notre M+1 chaque mois où il y a tous les éléments descriptifs de la prod. Je pense que ça suffit clairement, non ?

Mme BOUKREDIA, CGT

Non. Non, non, ça ne suffit pas, Monsieur MARTEL. Quand on est sur le terrain et que les collègues nous interrogent sur ce qu'ont donné les rapports qu'ils ont mis un certain temps à écrire après leur fin de service, par exemple, parce qu'on leur demande de les faire, que ce soit les conducteurs, les contrôleurs, les agents d'escalade, même des vendeurs, on aimerait avoir le résultat de ces études, on aimerait savoir ce que vous pensez qui doit être amélioré, éventuellement là où ça a coincé. Non, les points que vous nous donnez, Monsieur MARTEL, ne détaillent pas les sujets que mes collègues souhaitent approfondir. Notamment, quand les situations se répètent, il faut en tirer des leçons afin de ne pas réitérer les mêmes erreurs et que l'on puisse après, quand c'est possible bien évidemment, anticiper. Nous avons besoin de l'anticipation. Moi, je le vois depuis le 11 janvier où le plan de transport est revenu quasiment à la normale, on ne sait pas faire, c'est catastrophique. Donc, si on pouvait avoir un retour sur les REX, ça serait bien. Merci.

M. MARTEL, Directeur production

Il n'y a que dans les cas où nous avons des événements remarquables de prod que l'on fait des REX formalisés et assemblés. Après, quand même simplement deux éléments de fonctionnement des instances de pilotage de la prod. Vous savez qu'on fait tous les jours des points 5 minutes. Ensuite, des bouclages d'actions en hebdomadaire les vendredis, mais ça ne fait l'objet que d'envois d'actions vers les entités concernées. Il n'y a que dans les gros cas où il y a en fait des REX qui sont assemblés et encore pas toujours. . Donc, concrètement, je n'ai pas de bibliothèque de REX à vous envoyer, Madame BOUKREDIA. Je peux vous dire qu'il y a une activité quotidienne sur des redressages d'actions. Vous voyez, encore ce matin nous mettions à l'étude la note sur la mise en stationnement des Regio 2N qui était partagée au niveau de la Traction. On travaillait également le fonctionnement de produit train de Lille suite à la grève qui touche le Technicentre, mais on ne formalise pas cela par écrit. On distribue les actions et les gens bossent. Je sens que vous avez envie de vérifier que, dans les Rex, les avis des agents sont présents, mais là-dessus je vais vous décevoir, vous ne les trouverez pas. Ou alors, le jour où on a un gros Rex parce qu'on aura eu une crise, là, moi, pas de problème pour vous le transmettre, mais en tout état de cause, je ne vois pas quoi vous répondre d'autre. Après, les agents, à

propos de leur rapport, le premier concerné c'est évidemment le DPx. S'ils veulent avoir des suites de ce qu'a donné leur rapport, il faut le demander à leur DPx.

Mme BOUKREDIA, CGT

C'est regrettable. Votre réponse ne me satisfait pas et ça ne satisfera pas mes collègues puisque ça fait des mois qu'ils me demandent ce que tous les éléments qui sont remontés donnent. Après, quand vous parlez des DPx, même quand ils demandent, on ne leur donne pas. Vous me dites que vous n'en faites pas forcément des retours d'expérience formalisés donc je ne vois pas comment on peut mettre des actions en place si on ne détaille pas les choses et si on n'inclut pas les agents qui vivent les situations et qui peuvent, eux, vous donner des solutions. Peut-être que vous ne serez pas d'accord avec ces solutions, ça sera d'ailleurs l'occasion d'en débattre avec eux, mais je pense que ce sont les agents qui produisent qui sont à même de pouvoir mieux vous expliquer les situations. Je prends donc note que vous ne voulez pas nous les partager, nous faire un retour. C'est ce que je vais leur transmettre. Merci.

M. MARTEL, Directeur production

Ce n'est pas ce que je vous ai dit, Madame BOUKREDIA. J'ai dit que les Rex formalisés pour lesquels un rapport est écrit, ce n'est que dans les cas de grosses crises. En l'occurrence, par exemple, on n'en a pas eu ces trois derniers mois sur le Y Picard. Vous savez, tous les jours, on a un fichier Excel qu'on partage sur des actions que l'on boucle du jour A sur le jour B et tous les jours ça transite en 5 minutes, mais sincèrement je ne vois pas comme vous partagez ce truc-là. Ça va être totalement illisible pour vous. Il faudrait être dans les instances pour que cela fonctionne. Ce n'est pas de la mauvaise volonté. Concrètement, ce que vous me demandez ne me semble pas possible.

M. SERHANI, Relations sociales

Nous avons une demande de parole de Monsieur WARTELLE aussi, Raphaël.

M. RABIER, Président

Entendu. Une dernière et on pourra passer au point un petit peu singulier de CSE de début d'année, les perspectives 2021 et un petit peu le bilan de ce qu'on peut retenir de 2020 sur les ventes et autres avec la présence de Monsieur ROBIN. Monsieur WARTELLE.

M. WARTELLE, CGT

Très vite, je vais rejoindre ce que Fatima vous a dit. Chez nous aussi, nous sommes assez frustrés parce que nous recevons tous les bulletins de service, nous recevons beaucoup, beaucoup de bulletins de service, nous incitons aussi les agents à faire des bulletins de service, on leur demande de les faire, mais il n'y a aucun retour derrière. Il y a zéro retour que ce soit sur des problèmes de sécurité ou de possibles accidents de plain-pied. Cela s'est vérifié à Hazebrouck dans un garage. Un agent a signalé une piste encombrée et une semaine après, des agents se sont cassé la gueule là-dessus et se sont fait mal. Il y a plein de BS comme cela, il y a plein de bulletins de service, qui nous interpellent. Derrière, on a l'impression qu'il n'y a pas de suites et les agents, c'est pareil. Au final, le problème c'est que, derrière, les agents ne veulent plus faire de BS, ils ne veulent plus faire de bulletins, ils ne veulent plus

faire de choses comme ça. Nous, ça fait plusieurs fois qu'on vous interpelle dans toutes les instances, en CSE, en CSSCT. Ce serait vraiment très intéressant et ça ferait progresser tout le monde de suivre et de donner des réponses à ces agents qui prennent la peine, comme le disait Fatima, de vous faire des bulletins, de vous faire des rapports. Je pense que c'est vraiment essentiel et à mon avis, on gagnerait tous à faire cela. Terminé pour moi.

M. MARTEL, Directeur production

On partage souvent des rapports de conducteurs et d'ASCT dans les points « 5 minutes ». Il y a un point avec les Directions de Lignes qui est fait en fin de matinée sur lesquels, s'ils ont des demandes particulières d'éclairage, il peut y avoir des débats. Je pense que le lien...

M. WARTELLE, CGT

Ça, je n'en doute pas, Monsieur MARTEL...

M. MARTEL, Directeur production

Le lien est vraiment à établir avec le DPX. Si vous voulez, on reçoit plus de 1000...

M. WARTELLE, CGT

Le lien est à faire surtout avec les agents qui ont fait les BS, surtout.

M. MARTEL, Directeur production

Oui, mais si l'agent a détecté un problème complexe qui, par exemple, met en jeu les services de l'Infra ou les centres de supervision ou un facteur extérieur avec intervention, par exemple, de la police ou que sais-je, ce sont des éléments qui ont besoin d'être rassemblés avec plusieurs services. Ce sont donc des sujets, typiquement, que nous abordons tous les jours dans les points « 5 minutes ». Très souvent, j'indique qu'il faut faire une redescende vers tel ou tel agent parce que ça semble important par rapport à ce qu'il a écrit. On reçoit plus de 1000 rapports par jour donc vous imaginez bien qu'on ne va pas mettre des réponses écrites aux 1000. Cela générerait une machine bureaucratique qui serait totalement ingérable. En revanche, sur des événements très particuliers, on le fait. Là-dessus, je crois que c'est vraiment le dialogue entre le DPx et l'agent. Il doit y avoir un dialogue de production. Moi, je vous rejoins là-dessus, je suis tout à fait d'accord avec cela, à partir du moment où un agent s'est inquiété d'une situation de prod, son DPx doit lui apporter la réponse. Si le DPx ne l'a pas lui-même parce que ce n'est pas un élément qui concerne vraiment que l'exécution du geste métier concerné, mais quelque chose de plus vaste, il doit le faire remonter dans les instances, on lui apportera la réponse et il pourra la transmettre à son agent. C'est comme cela que ça fonctionne. Je pense d'ailleurs que ce mode de fonctionnement qui a l'air de ne pas vous satisfaire, je pense que le fait de fonctionner en Direction de Lignes demain avec les métiers réunis, à l'exception de la maintenance évidemment, dans la même Direction, ça donnera plus de fluidité là-dedans. Je vois, par exemple, au niveau des comités de sites, il se passe souvent des choses au niveau de la préparation des trains, par exemple. La rame n'est pas au bon endroit, ce n'est pas le bon numéro, la rame devait finalement rentrer à l'atelier... tous ces trucs que l'on peut avoir dans le fonctionnement du quotidien, ce sont des choses sur lesquelles, grâce aux comités de sites qui ont lieu chaque jour, on pourra apporter des réponses plus rapides parce qu'on aura, dans la même

équipe, tous les métiers concernés par le produit train de la gare. Vous voyez, on n'a pas un service qui écrit des réponses pour tous les rapports que l'on reçoit tous les jours. Vous voyez, on en prend quelques-uns quand ce sont des événements importants ou qu'on estime qu'il y a des REX multimétiers à monter, mais au niveau des DDO, on active des actions quand on est dans l'intermétier ou dans la relation avec Réseau ou l'externe.

Mme BOUKREDIA, CGT

Justement, Monsieur MARTEL, pourquoi ne pas remettre des réunions intermétier au sein des DL où les agents qui ont rédigé ces bulletins de service, ces rapports, qui sont les contributeurs au niveau de la prod pour tous ces événements, justement pour avoir des échanges, se mettre d'accord entre les métiers d'un même établissement, des actions et repartir sur de bonnes bases. Là, vous me parlez du niveau régional, entendu. On redescend dans les DL puisque maintenant c'est comme cela que ça fonctionne, alors faisons-le. Faisons-le par DL, faisons des réunions intermétier au sein des DL qui permettent de dénouer des situations et de permettre aux collègues d'échanger entre conducteurs, contrôleurs, agents d'escale, vendeurs. Il faut bien évidemment que les encadrants soient dans la boucle puisqu'après il y a tout un travail d'actions à mener au niveau de la veille. Moi, je suis d'accord, si on peut procéder comme cela et remonter après tous les résultats au CSE par le biais d'un point « actions CSSCT », peu importe, mais si on pouvait ne serait-ce que déjà prendre en compte la parole des agents qui vous font ces remontées, montrer de la considération pour le temps qu'ils passent à vous décrire, à vous expliquer, après leur service, après avoir passé des heures à essayer de pallier des difficultés, nous, ça nous va. Je pense que mes collègues apprécieraient cette démarche et ils seraient pleinement acteurs dans ces réunions.

M. MARTEL, Directeur production

On ne va pas faire des réunions comme ça où des agents qui sont censés produire vont venir échanger. Moi, ce que j'entends de ce que vous dites et de ce que dit Monsieur WARTELE c'est qu'en termes de retours sur les rapports, ce n'est pas satisfaisant aujourd'hui. J'en prends acte et je partage la frustration. D'ailleurs, je lis parfois des rapports qui sont extrêmement bien faits par les agents de production. Parfois, moins. C'est évidemment comme toute chose. Mais, en tout état de cause, les gens doivent avoir une réponse. Pour moi, la première réponse c'est d'abord dans le dialogue managérial. C'est d'abord le DPx qui doit apporter une réponse à son agent par rapport au sujet production qu'il a eu. Ensuite, il y a des réunions dans les DDL qui existent d'ores et déjà et il y en aura pour celles qui vont naître au mois de février où il y a ces mêmes réunions « 5 minutes ». À l'échelle de la DL, en mode intermétier, ces réunions-là existent. Elles n'associeront pas un panel d'agents puisque, évidemment, ils sont dans leur poste de travail, mais en tout état de cause, ces réunions doivent quand même avoir pour but d'aller éclairer les agents en cas de besoin, c'est le DPx qui doit avoir cette sensibilité pour aller apporter la réponse à son agent, mais on ne va pas traiter cela en tamisant l'ensemble des rapports qui sont émis sur le terrain avec des comités multimétiers comme cela. Vous êtes en train d'imaginer une machine bureaucratique ingouvernable, Madame BOUKREDIA, je pense. Moi, je retiens quand même cette sensibilité sur les rapports sur lesquels il n'y a pas assez de retours. J'en reparlerai à mon équipe et on fera une interrogation au groupe de travail là-dessus.

M. RABIER, Président

Merci. On profite de la présente de Monsieur ROBIN. Thibault, tu avais envoyé une présentation.

- Informations commerciales

- Premier bilan 2020
- Perspectives 2021

M. ROBIN, Direction marketing HDF

Tout à fait. Bonjour à toutes et tous. J'ai transmis un document qui normalement devrait apparaître à l'écran.

M. SERHANI, Relations sociales

C'est bon, il est à l'écran.

M. ROBIN, Direction marketing HDF

Très bien. Première question, Karim, Raphaël, quel temps me donnez-vous pour présenter ce document et pour avoir la partie d'échanges ? Le document est assez long. J'ai souhaité vous transmettre un document assez complet. Je ne pense pas qu'il soit nécessaire et indispensable de présenter tout le document. Je vais faire en fonction du temps que vous me donnez.

M. RABIER, Président

Je vais te faire une réponse assez claire, je souhaite que la présentation soit suffisamment dynamique pour que ce ne soit pas un monologue trop long pour l'ensemble des élus et autres représentants et que tu puisses insister sur quelques points saillants, bien évidemment, et qu'il y ait surtout un temps d'échanges à la suite de cette présentation. Il ne faut pas précipiter, on imagine que les gens ont eu le temps de regarder la présentation, mais il faut que tu puisses quand même redire les principaux points de cette présentation en dix minutes et qu'il y ait un temps d'échanges derrière qui peut durer le temps nécessaire afin que l'on réponde à l'ensemble des questions.

M. ROBIN, Direction marketing HDF

Entendu. Écoutez, tout d'abord, si la présentation ne se déroule pas bien, merci de me l'indiquer au fur et à mesure. Les chiffres que je vais vous présenter déjà sur le réalisé de 2020, les chiffres que nous avons dans nos systèmes, ce qu'on appelle système FC12K, système trafic et recettes, ce sont des chiffres en fait définitifs à fin novembre. Dans ce que j'ai pu vous transmettre, c'est ce qui apparaît à l'écran, ce sont les chiffres détaillés par mois, c'est l'histogramme de gauche, l'histogramme qui est en gris. Vous voyez en fait quelles sont les recettes directes réalisées par TER Hauts-de-France tout au long de l'année 2020. En fait, cet histogramme suit très clairement l'évolution de notre activité sur l'ensemble de l'année 2020 avec notamment, on peut voir l'impact très important qu'a eu la crise sanitaire sur notre

activité et sur la fréquentation de nos clients avec, il faut aussi le rappeler, un début d'année 2020 qui avait été marqué aussi par la grève puisqu'on est, au mois de janvier, sur un niveau de recettes qui doit être normalement de l'ordre de 16 ou 17 millions d'euros et on était à seulement un peu plus de 10 millions d'euros. Finalement, le mois de février était presque le seul mois qui était au niveau, on va dire, nominal. On était un peu en dessous, on sait qu'on avait déjà les problématiques sanitaires qui débutaient, notamment sur l'Oise, qui ont impacté notre trafic et le niveau des recettes. Ensuite, la crise COVID. Vous voyez qu'en fait, par exemple, au mois d'avril, on n'a eu quasiment aucune recette. Elles étaient très faibles au mois de mai. On a eu, je vais le détailler ensuite, une reprise qui a ensuite été assez vive sur l'été, juillet, août et septembre. On était sur une bonne tendance au mois d'octobre et, bien sûr, tendance qui a été malheureusement percutée par le deuxième confinement.

À fin novembre 2020, nous sommes à quasiment 92 millions d'euros de recettes cumulées, il faut savoir que le niveau de décembre, nos prévisions, c'est que l'on soit aux alentours de 9 millions d'euros donc on devrait être légèrement au-dessus des 100 millions d'euros. Pour vous donner un ordre de grandeur, l'objectif qui était le nôtre était d'un peu plus de 188 millions d'euros. Nous avons donc quasiment fait moins 50 % de recettes par rapport à ce que nous aurions dû faire cette année. Sur le graphique de droite, vous voyez en fait le détail par type de clientèle. En bleu, la clientèle occasionnelle. Les billets et les abonnements, respectivement, abonnements tout public, en jaune et en rouge, les abonnements étudiants. Ce que l'on voit très clairement c'est que le niveau de recettes réalisé par TER dépend en très grande partie de la clientèle occasionnelle. Ensuite, vous voyez en termes de mix distribution puisqu'en fait, en 2020, la crise sanitaire a eu un impact très important sur le mix distribution de nos ventes et vous voyez, pour que vous ayez la lecture de ce que vous voyez par couleur, vous avez tout ce qui est vente digitale qui est dans les graphiques en jaune. Les ventes, ce qu'on appelle les TAPAS, en noir, ce sont en fait les abonnements permanents, ce sont les ABO +. Vous avez également les guichets, la vente au guichet, à la fois le guichet TER et le guichet Voyages qui sont en bleu. La vente au DBR et au BLS, donc les automates, en vert. Ce que l'on voit très clairement, c'est que la crise sanitaire, notamment par rapport à ce qu'il s'est passé sur le premier confinement, a très fortement accéléré la digitalisation des ventes TER.

Sur l'année, au global cumulé de l'année 2020, les ventes à distance, entre les ventes digitales et les ventes réalisées, les abonnements permanents TAPAS, on est maintenant à la moitié cumul année des ventes réalisées sur TER Hauts-de-France et sur la fin d'année, on est très clairement au-dessus, on est de l'ordre de 55 %, 56 %. Ce que je voudrais aussi partager avec vous, très clairement, l'entreprise a été bien sûr percutée par cette crise sanitaire, elle a dû s'adapter. Lors de précédents CSE, on a dû vous présenter comment l'entreprise s'est mobilisée pour s'adapter à la crise sanitaire et répondre de la meilleure façon qui soit. Ça a été également le cas sur la partie commerciale où nous avons travaillé un plan de relance sur l'été. Le plan de relance qui s'est étalé en fait sur juin, juillet et août avec différents types d'actions étalés dans le temps. Très rapidement, pour décrire, on avait des opérations vraiment pour faire revenir nos clients dès fin juin, début juillet, dans nos trains avec ce qu'on appelle une vente flash. On avait communiqué sur la commercialisation de 200 000 billets à moins 50 %. Dans le détail, vous avez sur les différents jours la façon dont ces ventes ont été réalisées. On a vendu 185 000 de ces titres. Ça a vraiment permis de booster notre activité et de refaire parler de TER Hauts-de-France et de faire en

sorte que nos voyageurs aient à nouveau le réflexe de regarder les offres pour se déplacer. On a également expérimenté de nouveaux types d'offres, comme un pass jeune TER Hauts-de-France. C'était décliné au niveau national sur l'ensemble des régions TER avec, par mois, la possibilité sur un pass à 29 euros par mois, pour les jeunes, d'avoir en fait un pass illimité sur l'ensemble de la France. C'était vraiment une expérimentation, c'était l'occasion de lancer de nouvelles choses et finalement les deux opérations qui ont le plus rythmé l'été, ça a été respectivement l'opération que nous avons réalisée pour l'anniversaire « ma carte TER Hauts-de-France » décidée avec la région. Nous avons proposé à nos clients, sur l'ensemble de l'été, juillet et août, une opération de promotion sur la carte de fidélité TER Hauts-de-France à moins 50 %. La carte tout public était vendue à 10 euros, donc un prix divisé par trois, au lieu de 30 euros. Seulement 5 euros au lieu de 15 euros pour la carte moins de 26 ans. En plus, elle donnait, sur les deux mois, une réduction à moins 70 % au lieu de 50 %. Cette opération a rencontré un grand succès, elle a été portée par les agents qui ont été très heureux. Tous les agents de la relation client l'ont très bien relayée. On avait un très gros dispositif média qui avait été décidé avec l'autorité organisatrice. Vous voyez, je vous ai transmis également les ventes réalisées par mois. Vous voyez, sur juillet et août, les ventes de ces cartes de réduction de fidélité que nous avons vendues, nous en avons vendu plus de 108 000. C'était vraiment un grand succès et ça a largement permis de relancer nos ventes sur l'été.

On a également lancé, parmi les opérations notables, des communications touristiques pour mettre en valeur différentes destinations du territoire avec des affiches que sans doute nombre d'entre vous ont déjà pu voir. C'est vraiment dans l'esprit de vouloir valoriser les voyages au sein des Hauts-de-France et c'est quelque chose sur lequel on souhaite capitaliser dans les prochaines années et dès cette année. L'opération éTER, c'est important, vous le saviez, vous le savez, il n'était bien sûr pas envisageable de réaliser l'opération éTER classique avec des trains spéciaux bondés sur quatre week-ends dans l'été et nous avons proposé à notre autorité organisatrice, pour que cette opération puisse être menée, de lisser l'opération sur l'offre nominale du plan été, sur la quasi-totalité de l'été, du 13 juillet au 31 août. Cette opération a été vraiment un succès. On a vendu 160 000 titres sur les 240 000 proposés. Sachant qu'il y a un certain nombre de jours où la météo n'était pas au rendez-vous et on a forcément vendu beaucoup moins de titres ces jours-là. Vous avez, dans le graphique suivant, les ventes réalisées par jour. On voit qu'il y a eu un engouement important au début.

Au début, les gens ont réfléchi comme lors de l'ancienne formule. Ils se sont dit qu'il fallait qu'ils achètent tout de suite leurs billets éTER pour les jours à venir, mais en fait, très rapidement, on voit que les ventes se sont faites au fur et à mesure, elles se sont étalées dans le temps avec bien sûr des fréquentations plus soutenues les jours où il faisait très beau. En revanche, sur la fin de l'été, fin août, on a eu une météo moins clémente et du coup avec beaucoup moins de fréquentation. Au global, en tout cas, cette opération éTER s'est bien déroulée. Les clients en ont été très heureux. On a pu faire une enquête pour mesurer la satisfaction de nos clients qui se sont très majoritairement montrés satisfaits de cette nouvelle formule. Notre autorité organisatrice a salué le succès de cette opération et la capacité de la SNCF à se réinventer. Ensuite, il s'agissait, pour la rentrée, d'essayer d'aller reconquérir nos clients abonnés. On sait à quel point on a perdu beaucoup de nos clients durant le printemps avec le premier confinement. Vous voyez que nous avons souhaité mettre

en valeur, avec de nouveaux visuels, différentes destinations du territoire. Ce sont des opérations, comme vous le voyez, qui ont été faites localement. Par exemple, sur le visuel de gauche, vous voyez dans la région de Saint-Quentin, il s'agit de mettre en œuvre la destination vers Lille et ainsi de suite pour les différents visuels. Cela mettait en fait en valeur les offres du SA 2020 avec le temps de trajet ou la fréquence disponible sur ces lignes. La déclinaison que nous avons pu faire d'un point de vue plan média. Je souhaitais aussi partager avec vous le fait que nous expérimentons de nouveaux supports de communication pour aller vraiment chercher de nouvelles clientèles. Vous voyez par exemple qu'à l'occasion de cette campagne, nous avons en fait acheté des espaces sur l'application Waze, application utilisée pour de la recherche d'itinéraires et du guidage en voiture. Là, dès qu'une personne qui avait Waze passait à proximité d'une gare SNCF, notre communication sur l'offre TER s'affichait. Ensuite, de la même manière, nous avons en fait acheté un espace média sur les écrans digitaux dans les stations essence. Vous voyez, il s'agit d'un petit film qui permettait de faire la promotion de notre offre TER pour vraiment aller chercher les autosolistes pour leur faire rejoindre notre service. Je ne vais pas détailler toutes les offres.

Pour 2021, il n'est évidemment pas nécessaire de préciser le contexte actuel que nous vivons, malheureusement. En fait, le plan d'action commercial que nous avons, c'est quelque chose qui est contractualisé avec l'autorité organisatrice. Nous avons donc un plan 2021 qui a été défini et validé en fin d'année avec l'AO. Bien sûr, nous nous adaptons au contexte. Là, vous avez, vers la fin du document, les principes de ce plan d'action commercial 2021 avec notamment la volonté d'avoir trois temps forts en termes de communication. Le premier, c'est le fait de valoriser la dimension écologique du train. Nous sommes convaincus que, finalement, dans l'environnement actuel, le fait que le TER soit, par essence même, un produit, un service écoresponsable, c'est quelque chose qui a une valeur pour nos clients et que nous souhaitons mettre davantage en avant aussi dans le cadre du programme PlaneTER.

Ensuite, le deuxième temps fort de l'été c'est de vouloir vraiment cibler le tourisme dans la région. De la même manière que nous l'avons fait l'an passé en insistant vraiment sur les possibilités de se déplacer en TER sur le territoire. Le dernier temps fort, la rentrée : ce que nous souhaitons mettre en place à partir de fin août, septembre et octobre, c'est vraiment de cibler des actions pour aller recruter nos clients abonnés. Bien sûr, ce plan d'action, nous l'adaptions à la crise actuelle et sur les premiers mois de l'année, ce que l'on peut noter c'est que nous avons communiqué en ce mois de janvier sur le lancement de la ligne K12, la ligne Paris – Lille. Nous avons eu une bonne couverture médiatique et nous pouvons être heureux d'avoir pu non seulement parler très positivement de cette nouvelle offre et d'avoir pu, malgré le contexte sanitaire, rencontrer notre clientèle, notamment jeune, sur les deux premiers week-ends de circulation. Nos souhaits, c'est de communiquer sur l'aspect sanitaire, rassurer nos clients sur l'aspect sanitaire, sur ce qui est entrepris par la SNCF pour les faire voyager dans les meilleures conditions sanitaires possible et les inciter au respect des gestes barrières avec la campagne « Tous responsables ». Dernier aspect, comme d'autres transporteurs le font, il s'agit de communiquer sur le fait que les billets TER sont remboursables jusqu'à la veille du déplacement donc jusqu'à J-1. Les actions de relance, les actions de reprise commerciale, seront bien sûr mises en œuvre dès que le contexte le permettra en concertation avec l'autorité organisatrice. Voilà pour la description de ce document. J'ai peut-être été vite sur certaines slides,

mais je souhaitais surtout laisser un temps important, en tout cas le temps nécessaire, pour les questions que vous pourriez avoir.

M. RABIER, Président

Merci beaucoup, Thibault, pour cette présentation que je trouve personnellement intéressante dans la mesure où je ne suis pas dedans et je pense que nous sommes beaucoup autour du pont à ne pas être des experts ou des spécialistes en relation client ou du marketing. Cela donne une bonne image de ce qu'on a vécu l'année dernière avec quand même le fort impact, comme tu l'as souligné, sur les ventes parce que tout cela n'est pas neutre. On l'évoquait ce matin sur les conséquences économiques et encore, nous, TER, on a ce matelas parce qu'on a une convention qui nous permet quand même de résister et puis cette perspective un peu 2021. Je vous laisse la parole pour les réactions et les questions.

M. SERHANI, Relations sociales

Y a-t-il des demandes de parole par rapport à cette présentation ? Oui, Loïc.

M. SOUIN, SUD-Rail

Bonjour à tous. J'espère que ma connexion fonctionne, je suis en 4G et c'est assez compliqué. J'ai bien compris, nous avons une moitié de chiffre d'affaires à peu près pour l'année. Je tiens à saluer le travail des personnes en relation client et des vendeurs parce que, malgré la crise sanitaire, on arrive quand même encore à sortir notre épingle du jeu. Le problème c'est qu'on a un petit souci, vous le savez, depuis un bon moment on se plaint d'un manque de formation ou d'un manque de maintien des compétences ou des connaissances d'un point de vue commercial, que ce soit sur l'offre nationale ou sur l'offre régionale. Malheureusement, on n'a pas tiré parti de cette année qui aurait permis justement de nous remettre le pied à l'étrier et de nous renforcer sur ces secteurs-là et il n'y a eu quasiment aucune formation au cours de l'année pour les agents commerciaux. Je demande aussi s'il va y avoir une neutralisation de cette année. Autrement dit, va-t-elle être considérée comme une année blanche et n'avoir aucune conséquence sur les postes de vendeurs ? Cette année, on nous a supprimé l'IMPEC et on va donc basculer sur la prime. Quelles vont donc être les conséquences ? Parce que les chiffres et les objectifs n'ont évidemment pas pu être obtenus. Que va-t-il se passer pour les copains qui sont en vente directe et qui sont impactés par cela ? Oui, il y a des produits du TER qui sont de très, très bons produits. Oui, la carte TER est un bon produit. Oui, c'est un produit qui nous permet facilement de capter l'attention des usagers. Cependant, quand on reprend votre carte, la carte des recettes avec types de produits, on se rend compte qu'on est entre un tiers et un quart du tarif normal et d'autres nationaux. L'orientation qu'on nous demande, sur les gros chantiers, on nous demande effectivement d'être présents au guichet, mais sur les chantiers de zones diffuses, on doit quitter les guichets et on doit en mettre dehors. Vous avez forcément sur une offre digitale, donc le vendeur qui fait l'effort, sur un quai ou en mobilité, de prescrire au mieux des produits, malheureusement, il n'en voit pas le travail. Il n'est pas à son guichet donc ce n'est pas lui qui vend et ça vient forcément remplir la partie digitale. Vos chiffres, quand vous dites que la partie digitale gonfle, oui, d'accord, mais par qui est-elle alimentée ? Par des vendeurs physiques. Donc, forcément, comme on est en perte de fréquentation, oui, effectivement, nos chiffres au guichet ne peuvent que baisser, vous l'avez dit vous-même, le chiffre d'affaires est de moitié et il n'y a personne dans les

gares. Donc, vous, avec vos campagnes effectivement de communication par les médias, c'est quand même plus facile de capter l'attention des usagers que nous sur un site où il y a malheureusement beaucoup moins de fréquentation. Vous nous dites que l'on doit aller reconquérir et fidéliser. Oui, mais qu'allez-vous nous donner ou qu'allons-nous faire ? Quels vont être nos moyens pour fidéliser et aller capter de nouveaux abonnés ? Pour l'instant, si l'abonné ne vient pas prendre le train, malheureusement, si moi je n'ai pas d'autres missions – avec Gares & Connexions, on perd des missions, donc j'espère qu'on va nous en donner des nouvelles pour au moins renforcer nos postes – si on ne nous donne pas de nouvelles missions et de nouveaux outils pour réussir à capter les abonnés, malheureusement, mon activité risque encore une fois de baisser et à l'avenir mon poste risque d'être supprimé. Je pense que là, on doit être plusieurs à vous le signaler, on commence à en avoir ras-le-bol que les sites TER ou que tout ce qui est en dehors de notre réseau d'information interne soit alimenté avant nous. Ras-le-bol, encore une fois, je suis inscrit par exemple sur le site du TER Hauts-de-France, on reçoit des mails de produits ou d'offres avant que notre manager ait pu nous en parler et encore, quand le manager nous en parle, il y a tellement de choses à nous indiquer que tout ce qu'il nous envoie c'est une copie d'un SharePoint ou une copie de quelque chose et on n'a jamais, jamais, jamais l'information avant l'utilisateur.

Je pense que vous allez vite comprendre que quand vous êtes dans la relation client, si vous voulez capter l'attention de quelqu'un et surtout l'intéresser, il faudrait peut-être être au courant un minimum avant lui des produits ou des solutions qu'on pourrait lui proposer justement pour le capter. On nous demande également d'utiliser de plus en plus « Top Départ » pour les personnes des zones diffuses qui sont des vendeurs. Je peux vous dire que les gens se demandent à quoi cela sert parce que quand vous faites remonter dans « Top Départ » que tel train est à 100 % de fréquentation et que quand le nouveau plan de transport apparaît, c'est celui-là qu'on supprime, vous vous dites « on m'a viré du guichet pour que je fasse du comptage et quand je fais du comptage, de toute façon on n'en tient pas compte ». Ça aussi, on commence à en avoir un peu ras la casquette. Je vais m'arrêter là parce que j'en ai dit pas mal et je pense que d'autres personnes vont participer. Merci à vous.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci, Loïc. Thibault, si tu veux bien, on va prendre une deuxième intervention avant de faire la réponse. Monsieur WATTEBLED.

M. WATTEBLED, Secrétaire

Elle sera très rapide par rapport à cette démonstration commerciale. Dans le premier graphique – c'est d'ailleurs celui qui m'intéresse le plus – malgré tout ce qui est mis en œuvre pour orienter les usagers ailleurs que sur les guichets, on s'aperçoit quand même que, y compris dans les moments plus compliqués de confinement ou les moments les plus graves de cette crise sanitaire, les usagers ne désertent pas, loin de là, la vente physique, si j'ai bien lu le graphique, mais a priori c'est marqué comme cela, à moins qu'il y ait une astuce. On s'aperçoit quand même qu'il n'y a pas de baisse de la vente physique et ça, c'est plutôt encourageant. Ça veut dire que tout ce qu'on raconte depuis un certain nombre d'années et malgré tout ce qui est mis en œuvre d'un point de vue communication ou d'un point de vue des offres, de privilégier le réseau à distance plutôt que le réseau physique, les usagers, eux, considèrent que

c'est un service, c'est un plus qu'offre le cheminot en étant physiquement présent pour expliquer, pour vendre. Là, on a que la vente humanisée, on n'a pas non plus le renseignement, on n'a pas non plus le remboursement ou le traitement d'un dossier qui a été vendu sur Internet et qui fonctionne mal et donc l'usager arrive en gare et il voit l'agent SNCF à la vente pour régler son sujet. Je voulais insister là-dessus par rapport à ce graphique, on s'aperçoit que la vente physique reste quand même quelque chose de très important dans le service TER SNCF et en général à la SNCF dans les autres activités. Terminé pour moi.

M. RABIER, Président

Merci, Monsieur WATTEBLED. Avant de laisser la parole à Monsieur ROBIN, deux éléments de réponse d'ordre un peu général et RH. Les postes de vendeurs, ça a été évoqué par Monsieur SOUIN, ils sont quand même inscrits dans la convention puisque le choix de l'autorité organisatrice c'est de maintenir un haut niveau de guichets physiques, comme l'indique Monsieur WATTEBLED. Je ne dis pas que c'est simple de trouver des vendeurs dans certains sites, mais en tout cas on s'y attelle. Donc nous, nous ne sommes pas dans les réorganisations sur la vente à vouloir enlever des gares qui sont prévues, même si parfois le niveau de vente peut paraître insuffisant ou plus faible qu'avant. Nous sommes liés à un engagement conventionnel et on entend le tenir.

Deuxième point que je voulais apporter, c'était la prime. La prime, finalement, je le lis un petit peu comme ça, Monsieur SOUIN, finalement c'est une bonne chose qu'on passe à la prime parce que si on était resté à un système uniquement basé sur les ventes, avec le tsunami qu'on a vécu au niveau des baisses de recettes, c'est fort ce qu'il s'est passé en 2020 et ce n'est pas de la faute des cheminots, bien sûr, ils ont même plutôt contribué, avec tout ce qui a été mis en place, ça a été très bien dit par Monsieur SOUIN, à bien profiter de toutes ces relances, toutes ces offres, pour maximiser quand même, dans ce contexte bizarre, le mot est faible, les ventes. Si on n'avait pas eu la prime, quelque part on n'était pas sur un truc comme tout le monde. C'est-à-dire qu'on a une somme moyenne qui est donnée budgétairement et qui permet ensuite de récompenser l'ensemble... Les vendeurs, au fond, « passent » au système général alors que le système qui prévalait avant existait bien avant la prime, vous connaissez l'histoire autant que moi. Donc, dans une phase un peu délicate comme celle que l'on vient de vivre, c'est finalement mieux qu'ils passent à la prime, j'ai envie de vous dire, budgétairement parlant. Thibault, si tu veux compléter.

M. ROBIN, Direction marketing HDF

Effectivement, je veux souligner que, en 2020, le fait qu'on soit passé, pour les vendeurs, vers le système à primes qui est notamment le système des agents d'escale est en fait une opportunité puisque quand le chiffre d'affaires réalisé par les ventes tant TER que Voyages, sachant qu'il faut avoir en tête que le système IMPEC reposait beaucoup sur les ventes réalisées par Voyages, quand on sait quelle a été l'activité de Voyages, je pense que c'est finalement une bonne chose, pour les agents de vente, d'être finalement sur le même traitement sur la prime 2020 que les agents d'escale. Sur la question du réseau de vente physique, comme le rappelle Raphaël, le réseau de distribution physique a été contractualisé avec la région Hauts-de-France, le niveau de service est défini dans la convention qui nous lie à notre autorité organisatrice jusqu'à fin 2024 et nous n'avons, ou alors je me suis mal exprimé,

absolument pas la volonté de le modifier. Au contraire, nous souhaitons, dans le cadre défini par l'autorité organisatrice, dans la convention, le rendre le plus performant possible. Par rapport au digital, vous sembliez entendre que les actions réalisées visent à ne mettre en avant que le digital et à opposer le digital à la vente physique, je veux vraiment affirmer que ce n'est absolument pas notre volonté. Notre volonté c'est d'apporter le meilleur service au plus grand nombre de clients possible, de mieux les satisfaire, de pouvoir donner la possibilité en fait aux clients et à différents types de clients d'acheter le plus facilement possible un titre de transport et de le renseigner. Je vous disais notamment que d'un point de vue commercial, finalement l'opération qui avait été la plus réussie dans l'opération relance c'était celle réalisée avec « ma carte TER ». L'opération « ma carte TER », c'est en fait une opération pour laquelle nous nous sommes appuyés sur les guichets. Pourquoi ? Parce que c'est avant tout au guichet qu'on peut l'acheter de la manière la plus immédiate possible. On l'achète au guichet. On a eu la volonté de s'appuyer sur les guichets, c'est ainsi qu'on en a presque vendu 110 000 sur l'été et qu'au total on en a vendu 180 000 sur l'année 2020. Cette opération, c'est celle que nous avons proposée à l'autorité organisatrice qui a été vraiment très appréciée par nos clients. Pour tout vous dire, j'étais hier sur le réseau, sur nos lignes, j'étais sur la ligne entre Beauvais et Abancourt à cette heure-ci et juste avant que je sois contrôlé, l'ASCT a contrôlé un jeune voyageur qui était avec un titre occasionnel classique et elle lui a, devant mes yeux, déroulé l'argumentaire, elle lui a parlé de « ma carte TER » moins de 26 ans.

Très clairement, ce qui a permis le succès de cette opération, ce qui permet le succès de cette carte, c'est cette relation de proximité qui est essentielle pour le succès de nos produits. Je souhaite réaffirmer cette conviction et en aucune façon nous n'opposons le digital à tout ce qui peut être fait en relation client qui est essentiel. C'est bien ensemble, tous ensemble, que nous pourrions assurer le succès de nos actions commerciales. En revanche, à la question de la progression du digital, ce n'est pas spécifique à notre activité, notamment sur 2020, le fait que les clients, pour différentes raisons, préfèrent de plus en plus acheter sur digital, mais on a effectivement une belle résistance des canaux physiques et grâce à cette relation qu'ont au quotidien nos agents avec les clients. Par rapport à la question de l'information qui a été signalée par Monsieur SOUIN, vous disiez que les agents ne sont pas informés suffisamment tôt des actions réalisées, des changements tarifaires ou autres actions. Là-dessus, je voudrais vraiment m'inscrire en faux par rapport à cette affirmation puisque nous avons déployé, depuis presque deux ans maintenant, un SharePoint animation commerciale pour communiquer sur tous les changements commerciaux avec la possibilité, pour les DPx et les agents qui le souhaitent, de pouvoir créer des alertes par rapport à ce SharePoint et pour vraiment avoir, sous un format lisible sur smartphone, les informations commerciales. Systématiquement, ces informations commerciales sont données soit en amont soit vraiment le jour du déploiement des opérations dans les cas très spécifiques d'opérations sur lesquelles on a dû s'adapter dans la crise sanitaire. Nous sommes le premier TER à avoir lancé ce dispositif. Par rapport aux DPx, les DPx montrent plutôt une satisfaction par rapport à ce dispositif. Dans le cas où des DPx n'en seraient pas satisfaits, il faut surtout qu'ils puissent l'exprimer à mes équipes. Dernier élément formulé par Monsieur SOUIN sur la formation. Effectivement, il nous a été remonté qu'il y avait, pour certains agents, en complément de ce qui avait été réalisé lors du lancement de la nouvelle gamme tarifaire TER Hauts-de-France sur le premier semestre 2019, des besoins de

compléter la connaissance des produits tarifaires et c'est à ce titre que nous avons travaillé sur 2020 avec les UO, avec notamment des DPx, sur une formation sur une journée sur la nouvelle gamme tarifaire. Elle va être déployée sur certains types d'agents, elle sera notamment ciblée sur les agents d'escale tout d'abord dès début 2021. Ce besoin a été identifié, remonté et travaillé avec le terrain pour que cette formation soit déployée dès ce début d'année. J'espère avoir répondu sur les différents points.

M. RABIER, Président

Merci, Thibault. Je crois qu'on partage tous la finalité de tout cela : en dehors d'une situation de crise sanitaire qu'on va encore vivre quelque temps, on le sait, il s'agit de faire revenir des gens dans le train, mais plus de gens dans le train qu'on en avait avant, en situation nominale, avant la crise sanitaire. Vous vous souvenez des débats qu'on avait sur le SA 2020, on avait une ambition de fréquentation supplémentaire. Donc, ce n'est pas simplement qu'une question de plan de transport, même si c'est essentiel. C'est aussi une question d'attractivité tarifaire, de réseau commercial et dynamique. C'est un mixte d'actions et de synergies qui fait que, à un moment donné, les gens ont plus envie de prendre le train que leur voiture. Le vrai concurrent du service public ferroviaire, ça reste la voiture. La crise actuelle que nous vivons peut créer une peur pour certains – j'en connais, à titre personnel – une peur de reprendre les transports en commun, pas que le train, le métro, le tram, l'avion... la crise peut créer cette peur du public qui fait que... En tout cas, si c'est une peur temporaire durant la crise, pourquoi pas, mais si ces personnes-là prennent l'habitude de ne plus revenir aux transports publics, ce n'est pas bon. C'est-à-dire qu'on a quand même une petite incertitude, à ce stade, c'est qu'une fois la crise finie, on espère quand même qu'elle finira cette année, quel retour au nominal aurons-nous ? On sait, côté Voyages, parce qu'on en a un petit peu parlé, avec les baisses de recettes très fortes, on sait côté Voyages que les entreprises, parce que le modèle Voyages n'est pas un modèle conventionnel, vous le savez, c'était les professionnels qui prenaient les billets première avec tout un tas de services associés qui constituaient quand même une bonne part des recettes de Voyages, en tout cas une part importante.

On sait que les entreprises, pour plein de raisons, les salariés de ces entreprises qui voyageaient par le train, vont-ils reprendre le train autant qu'avant une fois la crise terminée ? Ça fait partie des inconnues aujourd'hui. Pour nous, les segments de clientèle TER sont quelque peu différents avec beaucoup de trajets domicile – travail, beaucoup d'étudiants, avec un *turn-over* finalement très fort. Nous avons également des occasionnels qui constituent une part importante des recettes. Les occasionnels qui sont, par nature, occasionnels. On souhaiterait donc qu'ils soient, à défaut d'être abonnés, des occasionnels réguliers. D'où toutes ces démarches vers le tourisme parce qu'on a aussi une belle région. Je suis dans cette région depuis peu d'années, mais c'est une belle région et elle mérite aussi d'être valorisée. C'est tout l'objet des campagnes qui ont été faites dernièrement et qui se poursuivront. Nous avons notre épingle à tirer du jeu, il y a une dynamique, il y a une force de vente qui est prête, qui a relevé des défis, qui va encore les relever. Après, il y a des inconnues sur la durée de la crise, des inconnues sur le retour de certains segments de clientèle. Tout cela est quand même à surveiller, évolutif. Si ce point vous a plu, si Thibault ROBIN en est d'accord, je propose qu'on en refasse un autre peut-être à l'automne à l'issue de la campagne ÉTER, à l'issue de la reprise parce qu'il y aura forcément eu une reprise et

comment la nouvelle dynamique se recrée. Je vais vous laisser la parole, Monsieur le LAMBERT. Thibault, est-ce que ça vous irait sur le principe ?

M. SERHANI, Relations sociales

Nous avons deux demandes de parole, Monsieur SOUIN et Monsieur LAMBERT, mais Thibault voulait intervenir.

M. ROBIN, Direction marketing HDF

Non, je voulais juste dire que je suis tout à fait d'accord pour venir présenter des éléments après l'été, après une relance que j'espère vive. En tout cas, on va tout faire, en s'appuyant sur toutes les forces de TER, pour faire revenir nos clients et les satisfaire.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Monsieur SOUIN et Monsieur LAMBERT.

M. SOUIN, SUD-Rail

Je vais faire très court. Monsieur ROBIN est un très bon commercial, je le reconnais, puisque même quand on est d'accord il arrive à reprendre des arguments pour faire croire que, moi, j'étais en désaccord. Parfait, Monsieur ROBIN, vous êtes un très, très bon commercial. Moi, je vous dis que SharePoint n'est pas suffisant et je pense que ça fait plus de deux ans qu'on vous dit que l'information commerciale via SharePoint n'est pas suffisante. Ça peut être un complément à une formation, d'accord, mais ça ne doit pas être la base. Vous, vous me répondez, comme depuis deux ans, que SharePoint est la base de l'information commerciale. Moi, je n'ai jamais dit que les DPX avaient du mal avec SharePoint, j'ai dit que les agents avaient du mal avec SharePoint. Déjà, quand on vous demande d'utiliser des outils comme SharePoint, comme Teams, comme « Top Départ », comme IGO, il faudrait peut-être avoir une formation.

Effectivement, vous allez me dire que ce n'est pas du commercial, mais regardez la mise en place d'IGO, c'était une catastrophe en début d'année. Aucun des agents n'a su, grâce aux *e-learning*s en pagaille, utiliser cet outil et faire correctement une saisie dans cet outil. Ensuite, des défaillances avec Mosaïque, il y en a eu tout au long de l'année. Des cheminots qu'on n'a pas pu servir, il y en a eu tout au long de l'année. Des saisies clients qu'il faut reconfirmer, reconfirmer et reconfirmer à nouveau, il y en a eu tout au long de l'année. Des défaillances mécaniques, il y en a eu tout au long de l'année. Malgré tout cela, malgré tous les bâtons dans les roues, les agents commerciaux arrivent encore à sortir leur épingle du jeu, mais le problème c'est que... Je n'ai pas dit non plus que la carte TER était un mauvais produit, au contraire, j'ai dit que la carte TER était un bon produit, mais quand tout se base sur une vision de la distribution... vous me dites que les guichets ne vont pas diminuer. Non, le guichet ne va pas diminuer. En revanche, l'amplitude horaire va peut-être diminuer. C'est-à-dire qu'on peut très bien nous mettre un guichet de 6 heures à 9 heures comme ça se fait dans mon secteur et qu'ensuite l'agent soit déployé sur d'autres missions. Le problème c'est qu'on se demande quelles vont être ces missions puisque Gares & Connexions nous les enlève. Ensuite, lorsqu'on veut faire de la démarche effectivement et qu'on n'a plus un outil commercial de prescription, il faut bien se dire qu'on vient forcément renforcer le digital. Donc, oui, l'humain vient renforcer le digital parce qu'il n'a pas le choix, il est obligé de passer par là. Ensuite, concernant la prime,

je n'ai pas dit que la prime c'était une mauvaise chose. Je dis juste que je vais attendre la mise en place de la prime lorsqu'elle va être payée, je pense vers avril. Là, je vais tout de suite savoir ce que mes collègues en pensent. Si mes collègues trouvent que la prime est une mauvaise chose, vous allez le savoir autant que moi, on va le savoir très, très, très rapidement. Moi, je vous demandais s'il allait y avoir une année blanche.

En gros, ça voulait dire, est-ce que vous allez au moins accorder une prime qui sera équivalente à ce que mes collègues touchaient avant ? Moi, je ne la touche pas de toute façon donc je m'en tape totalement de la prime, je m'inquiète juste pour les copains qui y sont attachés. On ne peut pas dire qu'un vendeur ait un salaire mirobolant donc c'est forcément une question que l'on pose sur la table. Oui, il y a une force de vente, il faut quand même prendre soin de la force de vente et on sait très bien que le secteur de la vente est en difficulté dans la couverture des postes et dans son avenir. Donc, oui, je m'inquiète pour eux et pour les missions que l'on va pouvoir accomplir ensuite. Merci.

M. SERHANI, Relations sociales

Monsieur LAMBERT.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Je retire ma demande de parole. Je voulais juste appuyer ce qui avait été dit par Loïc et la réponse de Monsieur ROBIN qui s'inscrivait en faux ne m'allait pas, mais Loïc a répondu et j'attends les réponses de Monsieur ROBIN avec impatience parce que c'est quand même quelqu'un du terrain qui parle, qui vit ça tous les jours et je pense qu'on peut lui faire confiance. Terminé pour moi.

M. SERHANI, Relations sociales

D'accord, Marc.

M. ROBIN, Direction marketing HDF

Ce que je voulais souligner dans mes propos, c'est le fait que dans la question de l'action commerciale, des actions qui sont menées, que vraiment nous n'opposons pas le digital à tout ce qui est réalisé en vente physique. C'est vraiment là-dessus que j'ai voulu insister. Je vous l'ai illustré sur le fait que dans les choix d'actions et dans ce que nous proposons à l'autorité organisatrice, on souhaite s'appuyer sur ce dispositif de vente physique et c'était vraiment le cas, je vous l'ai illustré, au travers de « ma carte TER ». Vous soulignez, Monsieur SOUIN, que vous étiez heureux, je n'en doutais pas, ce n'était pas cela que je mettais en cause, du succès de cette opération. J'ai beaucoup de remontées très positives des agents sur une très belle offre à proposer à nos clients dans cette phase de relance. Je pense qu'on sera tous d'accord là-dessus. Ensuite, sur la question des horaires, ce sont le point de vente et ses horaires qui sont contractuels par rapport à l'autorité organisatrice. Après, comme Raphaël RABIER le soulignait, on est sous tension par rapport aux effectifs de vente et on sait qu'on a eu une année aussi très perturbée par rapport aux arrêts maladie, aux conséquences COVID, que tout un chacun peut avoir par rapport à des cas contacts... qui fait qu'il y a malheureusement effectivement des postes qui ne sont pas toujours connus.. Ensuite, comme le soulignait Monsieur SOUIN, sur les outils, par exemple, de vente Mosaïque, vous avez raison. Nous avons des problématiques techniques qui sont régulières sur cet outil. C'est un outil qui a été conçu il y a plus de

vingt ans le poste vente Mosaïque et je sais combien, je veux le souligner, nos agents essaient vraiment de tout mettre en œuvre pour essayer, avec un outil qui commence à être vraiment à bout de souffle, qui est très vieillissant, pour répondre aux besoins de nos clients, le servir, avec un outil qui est parfois défaillant et on essaie de répondre au mieux à cet outil. Un projet est mené par DGTER pour remplacer cet outil, Voyages mène également une réflexion, pour faire en sorte que nos vendeurs puissent bientôt avoir un outil qui soit techniquement plus satisfaisant. Je ne nie pas le fait que cet outil pose parfois des difficultés et je veux souligner le fait que les vendeurs, ce sont souvent eux qui, avec le système D, trouvent les solutions. Je ne le remets pas en cause. Je veux vraiment insister, encore une fois, sur le fait que nous ne souhaitons pas... notre vision et celle que nous proposons à l'AO, ce n'est absolument pas celle d'un TER qui ne vendrait qu'en ligne. Nous sommes convaincus que nos guichets et nos ASCT à bord, parce qu'il faut souligner aussi l'importance de nos ASCT à bord dans la prescription, sont des leviers indispensables sur notre activité commerciale et sur les ventes que nous réalisons. Voilà ma réponse.

M. RABIER, Président

Merci, Thibault. On va clôturer ce point d'informations commerciales beaucoup plus complet que d'habitude. On a pris rendez-vous pour l'automne après la fin de la relance, en espérant que nous serons dans une autre dynamique avec moins de contraintes pour tout un chacun. On va pouvoir passer au point du vote.

5) Répartition des effectifs CSE TER Hauts-de-France au sein des CASI (vote)

M. RABIER, Président

Je vais peut-être laisser la parole à Monsieur le secrétaire. Il s'agit de la répartition des effectifs CSE. Avez-vous une petite introduction à faire par rapport à cela, Monsieur WATTEBLED ?

M. WATTEBLED, Secrétaire

Pas plus que cela, j'ai une délibération à lire qui a été envoyée à l'ensemble des élus de ce CSE. Je peux en faire la lecture puis on passera au vote. La méthode rapide de ce matin – je plaisante – j'espère qu'elle est rétablie. Je vais donc lire la délibération.

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

Conformément à l'accord collectif sur les modalités de gestion des activités sociales et culturelles mutualisées au sein du Groupe public ferroviaire du 15 mars 2019, le CSE TER Hauts-de-France valide la ventilation des effectifs du CSE par CASI sur la base des éléments fournis par la Direction. Effectif global arrêté au 30 novembre N-1 article 14b de l'accord ASC, à savoir :

- CASI d'Amiens : 1049 agents ;
- CASI de Lille : 2063 agents ;
- CASI de Paris Nord : 627 agents.

M. WATTEBLED, Secrétaire

On peut donc passer au vote s'il n'y a pas d'interventions sur ce sujet.

M. RABIER, Président

Merci, Monsieur WATTEBLED. Monsieur LEVENT souhaitait intervenir avant qu'on ne passe au vote. Karim, pendant ce temps-là, nous allons nous donner une deuxième chance parce qu'il faut que ça fonctionne avec la nouvelle méthode maintenant que chacun a pu comprendre le test de ce matin. Monsieur Marc LEVENT.

M. LEVENT, UNSA Ferroviaire

Concernant les chiffres, je trouve qu'ils sont bruts de fonderie et sans explication. Ça aurait mérité un peu plus de détails. Si je prends, par exemple, un dossier qui est à l'ordre du jour un peu plus bas sur l'enquête AMPLI, on voit que l'entreprise a lancé 3445 invitations et quand on prend les chiffres de la présente délibération, on a du mal à faire le total pour trouver le même résultat. Terminé.

M. RABIER, Président

Je comprends la question – je laisserai Monsieur WATTEBLED éventuellement compléter s'il le souhaite – nous sommes sur des périmètres qui n'ont rien à voir. Autant les chiffres AMPLI concernent, nous y viendrons juste après, le TER, nos effectifs rattachés à TER, autant ces chiffres-là... Les CASI ont vocation à s'occuper de tous les cheminots sur des bassins définis : Amiens, Paris Nord, les ex régions d'ailleurs, ça a été monté comme cela, vous le savez. On ne peut donc pas recouper les choses facilement. C'est même très compliqué parce qu'on ne parle pas des mêmes périmètres d'agents. Les CASI s'occupent de tous les agents sur un périmètre, quelle que soit leur société d'appartenance. Est-ce bien le sens de votre question, Monsieur LEVENT ?

M. LEVENT, UNSA Ferroviaire

Oui. L'autre question qu'il y avait dans ma question c'est que, par exemple, d'autres CSE nous transmettent les chiffres comparés au millésime précédent, ça pourrait nous donner une indication supplémentaire en termes de nombre de cheminots.

M. RABIER, Président

D'accord. Ça, c'est un point qu'on doit voter a priori tous les ans. On pourra donc faire cet effort pour l'année prochaine. L'idée ce n'est pas de comparer les chiffres en se demandant qui a perdu des agents ou pas dans telle ou telle société. L'idée c'est qu'il y ait un fonctionnement le plus sérieux possible des différents CASI et de ce qu'ils représentent en termes de cheminots. Je regarde si on peut, pour l'année prochaine, améliorer la complétude de ce document. Avez-vous une intervention complémentaire, Monsieur WATTEBLED ?

M. WATTEBLED, Secrétaire

Non, rien de plus. Nous nous sommes fiés aux chiffres que vous nous aviez fournis et c'est en fonction de l'accord que j'ai cité tout à l'heure. Rien de plus à ajouter.

M. RABIER, Président

Très bien. Karim, tu réexpliques, s'il te plaît, comme on essaie de réussir à voter. Combien y a-t-il d'élus présents ? J'ai perdu le fil de ce qui a été dit ce matin. On parlait sur une base de 26, mais est-ce qu'on a bien 26 élus en ce moment ?

Mme BULTHE, Relations sociales

Comme nous n'avons pas fait l'appel, je n'ai pas listé à nouveau tous les élus qui étaient présents. Peut-être faudrait-il le faire et refaire un appel.

M. RABIER, Président

On va voir. On va lancer la méthode, même s'il n'y en a que 25, ce n'est pas très grave.

M. SERHANI, Relations sociales

Je vais envoyer le bulletin de vote qui va apparaître sur l'écran ou dans l'onglet « dialogues » avec trois choix : pour, contre ou abstention. Je vous propose qu'on se donne trois minutes et on verra bien, à la fin des votes, si certaines personnes ont rencontré des soucis ou pas. Est-ce que cela vous convient, Monsieur le secrétaire ?

M. WATTEBLED, Secrétaire

Oui, très bien. Au bout de trois minutes, on verra bien. Si on n'a pas le quota, on fera, si tout le monde est d'accord, un vote par délégation.

M. SERHANI, Relations sociales

Entendu. C'est parti.

Les élus procèdent au vote par Microsoft Forms.

Mme BULTHE, Relations sociales

Carte bien envoyée, Karim. En tout cas, en ce qui me concerne, je la visualise bien.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Normalement, vous voyez en direct les votes qui s'affichent dans votre onglet « dialogues ». Je totalise, pour l'instant, 24 votes. Apparemment, il me manquerait deux voix. Y a-t-il des personnes qui rencontrent des soucis pour voter ?

Pas de réponse à la question de Monsieur SERHANI.

M. RABIER, Président

Je crois, Karim, que le résultat ne fait pas débat.

M. SERHANI, Relations sociales

Si Monsieur le secrétaire est d'accord, on va supposer qu'il n'y a pas les 26 présents et on va prendre le vote tel qu'il apparaît à l'écran.

M. WATTEBLED, Secrétaire

Oui, Monsieur SERHANI, pas de soucis.

M. SERHANI, Relations sociales

Je valide donc 23 pour et 1 abstention.

Les élus du CSE TER Hauts-de-France approuvent la répartition des effectifs CSE TER Hauts-de-France au sein des CASI.

M. RABIER, Président

Merci. Ça nous permet, dans la même veine, de passer au point suivant pour lequel il y aura également un vote.

6) Vote de la fongibilité des fonds propres de la quote-part AEP HDF à la suite du transfert définitif du CASI d'Amiens

M. RABIER, Président

Il s'agit du point sur la fongibilité des fonds propres de la quote-part AEP pour Hauts-de-France à la suite du transfert définitif du CASI d'Amiens. Je vous laisse à nouveau la parole, Monsieur le secrétaire. Avez-vous des compléments à apporter par rapport à ce point ?

M. WATTEBLED, Secrétaire

Dans la même veine, comme vous dites, je vais faire lecture d'une résolution qui a été envoyée à l'ensemble des élus.

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

À la majorité de ses membres présents, le Comité social et économique TER Hauts-de-France décide, en application de l'article 9-VI de l'ordonnance n° 2017-1386 du 22 septembre 2017 et de l'article 3 de l'ordonnance n° 2017-1718 du 20 décembre 2017, d'accepter le transfert de la part des biens, droits, obligations, créances et dettes du CER SNCF Mobilités Picardie lui incombant, selon les modalités et conditions du rapport de transfert, annexé à la présente résolution.

M. SERHANI, Relations sociales

Monsieur LEVENT.

M. LEVENT, UNSA Ferroviaire

En complément d'information, pour éclairer les élus ici présents aujourd'hui, j'ai invité ma délégation à voter pour cette délibération. Une plénière du CASI d'Amiens, qui a eu lieu le 18 décembre, a permis d'avoir les explications du cabinet Sémaphores. J'ai eu l'assurance, à trois reprises, par le cabinet qu'il n'y aurait pas de mouvements de fonds. Il s'agit simplement d'essayer d'amortir ce déficit AEP issu du CER Mobilités de Picardie. Il n'y aura qu'un bougé de ligne comptable. Pour nous, ça nous va bien. Merci.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci. Normalement, le vote est ouvert.

Les élus procèdent au vote par Microsoft Forms.

M. SERHANI, Relations sociales

Raphaël, j'attends encore une minute puis nous validerons les votes.

M. RABIER, Président

Nous avons tout à l'heure 24 votants. A priori, il y en a trois qui ne souhaitent pas prendre part au vote, ce n'est pas interdit. S'il s'agit d'un problème technique, qu'ils nous le disent.

M. SERHANI, Relations sociales

S'il n'y a pas d'oppositions, je vais valider les votes tels qu'ils apparaissent à l'écran. Je vois 17 votes pour et 4 abstentions.

Les élus du CSE TER Hauts-de-France approuvent la fongibilité des fonds propres de la quote-part AEP HDF à la suite du transfert définitif du CASI d'Amiens.

M. SERHANI, Relations sociales

Très bien. Nous entérinons ce résultat positif. Puisque nous sommes dans la phase vote, je propose à Monsieur le secrétaire d'invertir le point du médecin que nous avons ajouté. Nous aurons ainsi terminé, pour cet après-midi, l'exercice des votes avec l'outil et nous pourrions reprendre notamment la présentation AMPLI dans la foulée sans avoir à refaire une phase vote à la fin. Est-ce que ça vous convient, Monsieur WATTEBLED ?

M. WATTEBLED, Secrétaire

Je n'y vois pas d'opposition.

9) Consultation pour la nomination d'un médecin du travail au cabinet médical d'HELLEMES

M. RABIER, Président

On l'a un petit peu dit ce matin, on a une absence depuis plusieurs semaines du Dr DUTOIT qui nous met en difficulté côté visites médicales du Technicentre. Nous en avons donc discuté avec le Dr VASSEUR qui a un petit peu travaillé le sujet. On aurait donc un appui du Dr VAREILLE qui a déjà fait les tournées terrain, c'est quelqu'un du Technicentre d'Hellemmes donc elle connaît les métiers du matériel. C'est d'ailleurs pour cela qu'elle a été choisie. Elle va donc élargir son champ d'action le temps que Madame DUTOIT revienne pour assurer une continuité du fonctionnement des visites médicales, tout simplement. On vous a donc donné quelques documents avec les effectifs, mais au fond, c'est bien que l'on puisse, au niveau du Technicentre, faire les visites comme prévu avec un médecin compétent. Le Code du travail prévoit qu'il y ait un vote anonyme. C'est pour cela que nous étions d'ailleurs embarrassés, nous ne savions pas comment faire sans être en présentiel. On a trouvé la solution : le système que nous venons d'essayer, à cause de ce besoin-là. On propose donc ce vote pour permettre au Dr VAREILLE d'exercer son rôle de médecin pour le Technicentre Hauts-de-France.

M. SERHANI, Relations sociales

C'est parti.

Les élus procèdent au vote par Microsoft Forms.

M. RABIER, Président

Nous avons 24 réponses. Je pense que nous avons tout le monde puisque nous étions à 24 tout à l'heure. 95 % pour et une abstention. Merci pour ce vote.

Les élus du CSE TER Hauts-de-France approuvent la nomination du Dr VAREILLE, en remplacement du Dr DUTOIT.

M. RABIER, Président

Nous allons donc entériner ce résultat et le signifier à la médecine du travail. Merci beaucoup. Je vous propose donc de passer au point AMPLI.

7) Premiers résultats Ampli 2020

M. RABIER, Président

AMPLI, c'est une enquête annuelle, vous le savez, qui permet à chaque cheminot de dire un petit peu ce qu'il pense au travers des questions qui lui sont posées. Ça dure quand même un petit moment de répondre à l'ensemble de l'enquête. L'objectif, derrière, c'est que l'on voie des évolutions année après année et qu'on en déduise des enseignements, des choses à faire... Précédemment, ça s'appelait TEMPO, vous vous souvenez. Ça s'appelle AMPLI depuis 2019, donc c'était la deuxième enquête AMPLI. C'est la raison pour laquelle nous avons des éléments de comparaison. On a donc décidé de les donner tous les ans. Cette année, ça a été complété, même d'ailleurs depuis l'automne, par une forme d'enquête AMPLI mensuelle qui s'appelle PULSE. Pourquoi est-ce que je vous dis cela ? Parce que nous ne sommes pas certains, à l'heure où je vous parle, qu'il y aura encore une enquête AMPLI en novembre cette année. Ça va peut-être être remplacé par une enquête PULSE mensuelle et que l'on fera ensuite une moyenne de tout ce qui aura été remonté. On a des points importants, pour toute enquête, il y a ce que les gens vont répondre, mais il y a aussi leur participation qui est très importante, ça a été souligné tout à l'heure dans une des déclarations, nous sommes à peine à un cheminot sur deux ; ça serait mieux que l'on soit à un taux supérieur.

Quand on avait l'enquête TEMPO, tout cela, on n'a jamais eu non plus des 70 ou 75 % de participation, mais on était un petit poil supérieur. On a dû perdre trois ou quatre points par rapport à l'année 2019. Ce n'est donc pas super, mais ça reste quand même significatif quand vous avez un pourcentage quand même proche d'un sur deux, en tout cas de plus de 40 %. PULSE, en revanche, là c'est une petite alerte qu'on a, PULSE est quand même en retrait de cette participation-là et ça nous pose des colles parce que ça veut dire que les renseignements que l'on peut avoir sont moins exhaustifs et peuvent porter à débat puisque nous sommes en dessous d'un seuil critique. Toutes ces enquêtes, elles ne sont pas là pour embêter les gens, elles sont là pour nous aider à mieux comprendre ce qui pêche en plus de tout ce qui nous remonte déjà, ce que vous faites remonter, ce que les managers font remonter... On va loin, on va jusqu'au niveau UO, équipes, ça permet donc à chaque manager de regarder ce qui peut pêcher dans les remontées qu'il peut avoir... On accueille Christelle TOBOT de l'équipe de Karim qui anime maintenant techniquement ce sujet-là parce qu'il y a toute une dynamique technique derrière pour que cela fonctionne

avec les représentants des directions de lignes maintenant au Technicentre. On voulait donc vous faire part des enseignements qu'on en tire. On a quand même des points positifs dans cette enquête, mais on n'en tire aucune gloire parce que tout cela est quand même assez fragile. Nous sommes dans une époque qui bouscule un petit peu nos différentes certitudes sur plein de choses, mais c'était intéressant en tout cas que l'on partage et que l'on puisse avoir un échange là-dessus. Christelle, à toi.

Mme TOBOT, Relations sociales

Bonjour à tous. Je vous propose de survoler rapidement le document qui vous a été transmis avec les éléments pour préparer cette réunion. À la fin, je préfère que l'on favorise un temps d'échanges et répondre à vos questions et j'imagine que vous en avez beaucoup. Comme le disait Raphaël, je précise qu'en 2020, effectivement, c'est un sondage qui a été effectué en novembre, on pourrait s'interroger sur les résultats, sur les résultats qu'on aurait eus si ce sondage avait été fait en avril ou au mois de juillet puisqu'on a eu une année assez compliquée. Pour revenir au document qui vous a été envoyé, nous avons souhaité vous mettre, dans un premier point, l'approche qui a été choisie par l'organisme qui effectue ce sondage avec le mode de l'enquête qui a été complètement digitale, le nombre de questions, comme le disait Raphaël à l'instant, qui est assez conséquent, avec aussi des questions qui étaient spécifiques TER et deux questions ouvertes qui ont été proposées aux agents.

Comme le disait aussi Raphaël, cette année, par rapport à 2019, on a un taux de participation qui est plus faible. À la suite du document, à la demande notamment d'une des OS présente, un comparatif avec 2019 nous a été demandé. Donc, avec le temps que j'ai eu pour vous préparer ce document qui n'a pas été très, très long, j'ai quand même pu vous mettre un comparatif avec 2019. Ici, vous avez l'échelle des résultats qui permet de retrouver un peu les résultats au fur et à mesure et voir à quel niveau on se trouve. Pareil, les outils diagnostics, l'entreprise de sondage a délimité les questions par dimension. Ce sont des dimensions que vous connaissez déjà puisqu'elles existent depuis très longtemps et elle propose aussi des leviers aux managers, en fonction des résultats qu'ils ont pu avoir, de trouver des leviers pour améliorer leurs résultats. On vous a mis les définitions de ces dimensions parce que parfois, derrière un terme assez générique, on n'a pas forcément le détail.

Là, vous avez vraiment la dimension, sa définition et les sous-ensembles. On en arrive au point qui est le plus important pour vous, ce sont les résultats. Ce sont des résultats TER Hauts-de-France, je le précise. Je ne suis pas en capacité, en 48 heures, de fournir des éléments et encore moins une analyse pour des établissements. En plus, ces résultats doivent être analysés par les personnes compétentes et surtout qui ont le pouvoir de décider ensuite les actions, les axes de progrès pour leur propre périmètre. Pour le périmètre du TER Hauts-de-France, comme je vous l'ai annoncé, on a un indice de participation qui est plus faible. Il peut s'expliquer par plusieurs facteurs, ça peut être une certaine lassitude. Au mois de novembre, je vous rappelle que nous étions reconfinés, que beaucoup d'agents étaient en activité partielle. Tout cela peut favoriser une certaine lassitude. Par ailleurs, il y avait PULSE, comme l'a cité Raphaël, plus d'autres enquêtes qui sont arrivées aussi pendant ce laps de temps. Je pense donc que, dans l'esprit des agents, cette multitude de sondages divers et variés a pu aussi occasionner un flou. Cependant, malgré cet indice de participation faible, on remarque qu'en faisant le comparatif avec 2019, on a des résultats qui sont meilleurs. Je ne dirais pas nettement meilleurs, mais meilleurs et

sur toutes les dimensions. Là, vous le voyez, on a plus cinq points sur le *trust index* qui reprend la moyenne des réponses positives des cinq dimensions et on a ici plus sept points en perception globale donc c'est sept points à la question « dans l'ensemble, je peux dire qu'il s'agit d'une entreprise où il fait vraiment bon de travailler ». Sur ces deux indices, vous voyez ici l'échelle de valeurs, je ne vais pas rentrer trop dans le détail, mais vous voyez que par rapport à 2019, on bascule quand même vers du presque toujours vrai et je mettrais juste un petit bémol ici sur la perception globale en 2020 où on voit quand même une augmentation des réponses neutres. Il faut donc peut-être regarder cela plus attentivement dans les mois prochains. On a souhaité aussi vous mettre des indicateurs qui ressemblent un peu à ceux du bilan social avec les hommes, les femmes, l'âge, l'ancienneté, le temps partiel, la perception par les agents à temps partiel par rapport au personnel à temps plein. Les chiffres parlent un peu d'eux-mêmes.

On voit que, par exemple, les femmes se sentent mieux en général dans l'entreprise que les hommes, que les personnes de 25 ans et moins ainsi que les plus âgés en fin de carrière se sentent aussi mieux que la tranche d'âge intermédiaire. Ça se ressent évidemment dans l'ancienneté. Enfin, en revanche, c'est là où j'ai eu un étonnement et je pense qu'il a été partagé, c'est en fait la perception du personnel à temps partiel. On pourrait penser que ces personnes ayant la chance d'être à temps partiel à leur demande, c'est du temps partiel choisi, seraient contentes de pouvoir avoir cette option-là dans leur temps de travail, mais en fait elles ne se sentent pas si bien que cela dans l'entreprise. Toujours dans la perception globale, on a souhaité vous faire ces mêmes calculs par rapport au métier, statut et collège. Ce que j'ai oublié de vous dire, c'est que ces éléments-là, c'est sur le conseil de Sophie THIERY DAYEZ qu'ils ont été ajoutés à la présentation puisqu'elle avait cette expérience depuis quelques années maintenant d'AMPLI et surtout était à votre écoute. Elle a donc suggéré de rajouter ces éléments-là. C'est pour ça aussi qu'ils n'ont pas forcément le même format que le reste des diapositives. Il est intéressant ici de peut-être noter l'indice par métier et là, une fois de plus, les lignes métiers devront se saisir de ces résultats. Vous parliez du fait que c'était un sondage qui permettait aux salariés de s'exprimer. Effectivement, je vous l'ai mis ici à travers ce petit dessin, on a bien une partie des questions qui sont liées au ressenti du salarié dans l'entreprise, mais aussi, ici, toujours ce ressenti du salarié, mais par rapport à l'aspect professionnel : ses relations avec ses collègues et avec son manager. C'était donc important aussi de vous montrer à quoi servaient ces différentes dimensions.

Ces dimensions, par rapport à 2019, on voit qu'elles ont, comme je vous l'ai dit, des pourcentages plus élevés. À noter que pour TER Hauts-de-France, je vous ai mis ici le podium des meilleurs résultats et ça reste la dimension fierté qui reçoit le meilleur pourcentage sur le TER Hauts-de-France. Je ne vais pas rentrer dans le détail, mais vous voyez ici la dispersion des résultats par dimension. Je pense qu'il est plus intéressant d'aller directement dans les résultats par établissement. Je vais très vite, je suis désolée, mais vous pourrez me demander après de revenir sur certaines diapositives. On vous a mis ici le détail de la direction régionale et ici le détail des établissements. On pourrait effectivement noter ici des résultats qui sont quasiment similaires sur les établissements production. Toujours pour vous montrer les indicateurs par rapport à 2019, on vous a mis ici les résultats. Vous allez pouvoir me demander « comment avez-vous fait pour avoir les résultats de DL Étoile d'Amiens et de la DL Paris Hauts-de-France alors qu'elles n'existaient pas l'année précédente ? ».

Une fois de plus, je peux dire merci à Sophie THIERY DAIYEZ qui a établi un tableau de correspondance de toutes les équipes prod. On a donc pu transférer les résultats 2019 des équipes prod dans les nouvelles DL, ce qui nous permet d'avoir vraiment un suivi des résultats et ce tableau de correspondance, nous sommes en train de le recréer pour pouvoir suivre les résultats dans les futures DL qui vont être créées en 2021. C'est pour vous justifier aussi cette continuité dans les chiffres. Là, par exemple, je tenais à vous montrer cette colonne pour la DL Étoile d'Amiens qui reprend les équipes prod où il semblerait qu'ils soient plutôt contents de cette nouvelle organisation. Je sais que vous êtes friands de chiffres. Vous avez ici, par dimension, une série de slides où on retrouve l'ensemble des questions avec les résultats et les résultats 2019 où vous avez ici les points soit en plus soit en moins. Je vais passer très rapidement, mais si vous souhaitez qu'on y revienne, vous aurez la parole tout à l'heure. Donc, équité, fierté et convivialité. On avait aussi les fameuses questions fermées qui étaient TER. Vous les retrouvez ici avec les pourcentages.

Quand vous avez ici, « NC », c'est-à-dire que cette question-là n'existait pas en 2019 et du coup, forcément, on ne peut pas comparer les taux. Enfin, toujours sur les résultats comparés, on a souhaité vous montrer le Top 10 des questions qui ont le plus progressé, mais aussi celles qui ont le moins progressé. Alors, vous allez me dire « je n'ai pas vu de plus neuf dans les slides précédentes », c'est normal, c'est une question d'arrondie. Vous pourrez vérifier, il y aura à chaque fois un delta peut-être d'un et il fallait pouvoir, dans cette maille de progression, montrer vraiment celle qui avait le plus progressé donc les arrondies ont été faites légèrement différemment. On peut voir ici, celle qui a le plus progressé, c'est : les collaborateurs sont traités équitablement, quel que soit leur âge. Si je vais ici, celle qui a le moins progressé : nous fêtons ensemble les événements qui sortent de l'ordinaire. Forcément, je pense que c'est logique que ce soit en baisse puisque les confinements ne nous ont pas permis d'être ensemble.

Enfin et en toute transparence, on vous a mis ici les réponses qui ont reçu le plus fort taux – vous m'excuserez de la notion – de négativité et donc on a : le partage des bénéfices de l'entreprise me paraît équitable. Si vous regardez, 50 % concernent l'argent, mais pas que. Je pense que vous avez pu le voir en consultant le document. Enfin, Raphaël a commencé en vous l'expliquant, effectivement AMPLI pourrait ne pas être repris en 2021 donc on avait normalement un contrat avec eux pour quatre ans plus une année. Là, on a fait quatre ans, on a fait plus une année, c'était 2020 et là, un appel d'offres va être lancé. Il semblerait encore ce matin qu'on disait que Great Place to Work n'était pas encore au courant qu'ils allaient être soumis à un appel d'offres. Donc on ne sait pas si AMPLI sera renouvelé, on le saura mi-mai. S'ils sont repris... voilà et sinon, on devra se mettre en ordre de marche sur un autre sondage. On devrait garder ce système de sondage annuel. En revanche, effectivement PULSE vient réguler ce sondage. J'aime bien expliquer, par exemple vous faites un *check up* médical et on vous dit « vous faites du cholestérol, il faut que vous preniez un traitement », ce diagnostic c'est AMPLI et le traitement, c'est PULSE. En tout cas, c'est pour vérifier tous les mois votre prise de sang, par exemple, pour voir si le traitement est efficace et il y a forcément une marge de progrès, il faut que ce traitement soit efficace, c'est la démarche de PULSE. J'en ai fini, je vous propose, Raphaël, de reprendre la parole.

M. RABIER, Président

Merci beaucoup, Christelle. J'adresse d'ailleurs mes remerciements à Sophie THIRY DAYEZ, comme tu l'as fait, pour la contribution à ce document complet et en toute transparence qu'on vous a donné sur les résultats. Un point quand même avant d'ouvrir le débat. Je le redis, on a plutôt des résultats finalement positifs, en tout cas par rapport à 2019. En toute honnêteté, on n'aurait pas parié cela. L'ambiance, les réorganisations, toutes les interpellations, les débats que nous avons entre nous, vous représentez le personnel. Je suis sûr que même vous, vous pensez que c'est potentiellement étonnant. Ça peut quand même s'expliquer. On l'a dit ce matin dans les débats sur notamment l'APLD ou d'autres, peut-être que la relation qu'on a à l'entreprise, dans l'épreuve que l'on vit tous dans nos vies personnelles et professionnelles, elle a été peut-être un peu rééquilibrée. C'est comme ça que je le crois, moi, en tout cas. On se dit que, au fond, « je ne suis peut-être pas dans une entreprise qui, à travers de fortes crises, m'oublie, m'abandonne. Elle me paie quand même ». On a mis en place des dispositifs... Je pense que ça a peut-être fait réfléchir bon nombre d'agents et de collègues d'ailleurs sur, finalement, comment je considère cette entreprise, comment je m'y sens.

Quand on vit une grosse épreuve, peut-être qu'on relativise davantage les choses quand on se compare notamment à d'autres situations que l'on peut vivre avec nos proches. Sachez également que ces enquêtes, avec cette boîte, Great Place to Work, ont en fait lieu de manière identique dans bon nombre d'entreprises françaises, quel que soit le secteur d'activité, y compris international. C'est-à-dire qu'en fait, ce n'est pas un truc qu'on a fait pour la SNCF, c'est ce même style d'approche et de questions que l'on pose à tout le monde. Après, il y a des questions spécifiques, comme l'a dit Christelle TOBOT, pour le TER, mais au fond, on retrouve les mêmes choses. Ce qui permet de s'étalonner par rapport à une autre boîte d'un même secteur, par rapport à un autre pays parce qu'on sait bien que la culture importe beaucoup parfois dans le rapport que l'on peut avoir à son entreprise.

Nous, on a des résultats qu'on a trouvé intéressants. Tout à l'heure, Christelle est passée très rapidement, mais quand on a reconstitué, parce que c'est un travail technique, mais néanmoins nécessaire, la partie DL d'Amiens, on voit quand même que pour le coup la progression est assez homogène chez tout le monde, mais il y a des écarts entre certaines organisations et d'autres. On voit qu'on a arrêté, vous l'avez compris, avec ce modèle Directions de Lignes, de faire des établissements de plus en plus gros puisque, pour la première fois depuis sans doute une bonne vingtaine d'années, on a baissé le centre de gravité, on a remis des cadres supérieures, j'ai envie de vous dire, sur le terrain, à Calais, à Valenciennes, alors qu'on était plutôt dans une politique d'organisation qui centralisait les établissements. Vous avez vécu cela et on l'a vécu dans toutes les régions. Il y a peut-être aussi un modèle avec une ligne hiérarchique raccourcie sur Amiens qui donne – la DL d'Amiens date d'un an – des résultats en tout cas plutôt encourageants, c'est mon interprétation, dans la relation que peut avoir l'agent à son entreprise parce qu'elle touche la relation qu'elle a avec son manager et avec l'accessibilité peut-être du dirigeant. On est beaucoup d'anciens cheminots autour du pont, le modèle d'organisation de l'entreprise d'il y a vingt ans était sur des établissements beaucoup plus petits, peut-être qu'on était allé trop loin ces dernières années avec toujours plus grand. Là, peut-être qu'il y a un effet, on va dire, d'une entité quelque part peut-être plus à taille humaine, j'ai envie de dire.

Il va falloir qu'on analyse tout cela et on verra, bien évidemment avec attention, ce qu'il se passera pour les trois nouvelles directions de lignes qui se mettent en place, si on aura le même effet qu'Amiens. Paris, c'est un peu délicat à analyser. Christelle, les agents intégrés ex Voyages à Paris sont-ils chez nous dans l'enquête Paris Hauts-de-France ?

Mme TOBOT, Relations sociales

Non. Malheureusement, non. La cartographie a été arrêtée au 30 septembre et du coup, effectivement, les effectifs au 1^{er} novembre n'ont pas été repris. Alors que l'enquête PULSE prend l'ensemble des agents à l'instant T. Il faut avoir aussi trois mois d'ancienneté pour pouvoir accéder à l'enquête AMPLI alors que pour PULSE un jeune embauché, un alternant ou un intérimaire qui est embauché le 1^{er}, si l'enquête PULSE commence le 2, il peut compléter l'enquête PULSE.

M. RABIER, Président

J'arrête ma petite intervention. On approche ces résultats plutôt avec une certaine satisfaction quand même, mais avec beaucoup d'humilité et on n'en fera aucun triomphalisme. Je vous laisse la parole.

M. SERHANI, Relations sociales

Y a-t-il des demandes d'intervention ? Oui, Monsieur LAMBERT.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Je vais essayer de ne pas reprendre tout ce qui a été dit dans notre déclaration, mais il faut se méfier avec les chiffres. On l'avait dit dans notre déclaration sur les résultats du Conseil d'administration pour lesquels on ne pouvait pas se satisfaire de la participation. Là, vous avez une participation à 44 %. Ça veut dire que 56 % des agents n'ont pas participé à cette enquête. Vous et moi, nous aurons sûrement des visions différentes des raisons pour lesquelles ils n'ont pas participé, mais ça veut dire que moins d'un cheminot sur deux concerné, sur le périmètre du TER, a participé à cette enquête. 34 % sur le respect, l'équité et la fierté ; 29 % sur le management, la confiance ; 64 % qui doutent du fait que le manager a toutes les cartes en main pour lui répondre. Moi, je trouve aussi qu'on voit, à travers ces résultats, ce que l'on vous fait remonter à longueur de temps. Si j'ai un point d'accord avec vous, c'est qu'il faut effectivement continuer à travailler là-dessus et ne surtout pas faire de triomphalisme. C'était juste pour émettre un petit bémol même si je peux me retrouver avec ce que vous avez dit sur le fait que les cheminots ont conscience que, à un moment donné, la prise en charge sur la période du COVID a été différente pour des collègues du privé, mais attention à comment on analyse les chiffres. Moi, quand je vois 44 % de participation, ça m'inquiète quand même. Terminé pour moi.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci, Marc. Nous avons une demande de parole de Madame DEBAST et une demande de parole de Madame BOUKREDIA. Malheureusement, quand vous levez la main, je n'arrive pas à voir à quel moment ça s'intègre dans les demandes de parole écrites. C'est donc un peu compliqué pour moi pour suivre ceux qui lèvent la main et ceux qui écrivent. Si on pouvait faire tous dans l'onglet « messagerie » les demandes de parole, ça me permet de mieux savoir à quel moment je dois donner la parole aux

personnes, merci. Je ne sais donc pas si c'est Fatima ou Pauline, je n'ai pas vu l'ordre, je suis désolé.

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Comme tu veux Fatima.

Mme BOUKREDIA, CGT

D'accord, je vais faire vite. Par rapport à cette analyse et ces résultats, je voudrais juste rebondir sur ce qui a été dit, Monsieur RABIER. Si l'enquête avait été faite quelques jours après, notamment en décembre, ça aurait été très intéressant de voir les résultats. Moi, ce que je retiens de tout cela c'est que mes collègues, moi y compris, nous sommes déçus des attitudes que nous avons de la part de la Direction. Tous les moments de convivialité que nous avons il y a quelque temps encore, n'existent plus aujourd'hui sous prétexte de difficultés financières. Quand on se compare à d'autres entités comme Réseau par exemple ou même à la SUGE, certaines choses ont été faites pour les agents pour les remercier, pour terminer l'année sur une petite note positive. Nous, cette année, nous n'avons rien eu, absolument rien.

C'est le constat que j'ai fait au travers de toutes les tournées qu'on a faites en fin d'année et début d'année. Moi, mes collègues sont dépités, déçus, découragés. Ils gardent la motivation pour les usagers et parce qu'ils affectionnent l'outil de travail et ils y croient encore, mais ils ne veulent plus participer à ces enquêtes-là parce que, de toute façon, ils ne voient aucun résultat sur le terrain et quand ils ont des propositions pour améliorer leurs conditions de travail ou les moments qui pourraient permettre justement de souffler et d'apprécier un peu mieux l'entreprise ou du moins les moments où nous y sommes. Ils ont été complètement éludés en nous disant que ce n'est pas possible. Quant aux moyens qu'on nous donne pour travailler correctement, c'est encore une autre histoire. J'ai fait rapide, juste pour vous dire que vos résultats, effectivement, comme le disait Marc, pas de triomphalisme, c'est un petit peu plus positif que l'année dernière, mais je pense que si on regarde vraiment, je pense que c'est pareil et je pense sincèrement que l'année 2021, au vu de ce qui s'annonce, la participation sera inférieure et les résultats ne seront pas meilleurs. Terminé pour moi.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci, Fatima. Pauline.

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Merci de me donner la parole. Je ne vais pas revenir sur tout ce qui a été dit, mais effectivement, je pense qu'avec le taux de participation, il faut faire attention à l'analyse des chiffres qu'on en fait. Effectivement, comme Marc l'a dit, on peut faire dire pratiquement ce qu'on veut à un chiffre, tout dépend de la formulation avec laquelle on l'emploie. On a tous été amenés, à un moment ou à un autre, à faire des études ou des enquêtes. Quand on sait faire, on peut faire, on sait faire. Je voulais savoir qu'allait être votre analyse sur justement le fait qu'il y ait un taux d'abstention aussi important à cette enquête. Des choses vont-elles être menées dans ce sens ? Après, j'aurais voulu savoir s'il y avait la possibilité d'avoir la segmentation par collègue.

Christelle, j'ai bien compris qu'il était difficile d'analyser les chiffres en profondeur dans un délai aussi court, mais effectivement, en plus de cela, je suppose qu'on peut segmenter en ne prenant que les agents d'exécution, que les agents de maîtrise et que les agents cadres pour avoir peut-être un tout autre pourcentage dans les autres résultats. Je vais revenir sur ce que Fatima vient de dire. J'ai également effectué des tournées en début d'année et la reconnaissance de la ligne managériale envers les agents, quand je dis la ligne managériale, je ne parle pas des N+1 qui sont également, le plus souvent, dans la même galère que leurs agents, mais sur un petit cadeau de Noël qui se faisait d'habitude les années précédentes.

On ne parle pas d'un achat de 200 ou 300 euros par agent, mais à l'époque, dans les UO, il y avait une petite boîte de chocolats, un petit mug réutilisable, il y avait un petit cadeau, une petite attention qui était desservie aux agents. Cette année, dans une UO, la seule attention qu'il y a eu, c'est un SMS qui a été envoyé sur le téléphone professionnel pour souhaiter bonne année, mais, que faute de moyens et faute d'argent, il n'y aurait ni chocolats ni cadeau de fin d'année. J'en ai déjà parlé dans d'autres instances, mais je vous avoue que quitte à faire cela autant ne rien faire, envoyer juste un mailing et ne préciser que faute d'argent, il n'y aura rien. Ça a vraiment été très mal vécu et très mal perçu par les équipes. Surtout quand on voit qu'on peut dépenser des millions voire des milliards d'euros dans certaines autres priorités de l'entreprise. C'est donc très mal vécu par les agents, car on a le sentiment et la perception que la priorité, ce ne sont pas les salariés du Groupe.

Après, pour revenir sur les résultats, effectivement, Christelle l'a bien montré, il y a un taux de perception un peu plus élevé parfois, mais je pense aussi qu'il faut prendre en considération que les équipes du terrain sont reconnaissantes vis-à-vis de leur N+1, vis-à-vis du travail qui est fait par leurs managers qui sont dans la même galère qu'eux, dans la même situation qu'eux et c'est aussi pour remercier leur manager et pour ne pas dénigrer le travail qu'ils font au quotidien que certaines évaluations sont peut-être un petit peu plus positives que les autres années. Ça sera terminé pour l'instant pour moi et je vous remercie de votre écoute.

M. SERHANI, Relations sociales

Merci, Pauline. Il y avait une demande de parole de Monsieur SOUIN également.

M. SOUIN, SUD-Rail

Merci. On a déjà dit pas mal de choses dans la déclaration et dans les propos des collègues et copains qui se sont exprimés précédemment. Normalement, AMPLI, ça doit être le reflet effectivement un peu de notre bien-être au travail. C'est ce qu'on disait dans la déclaration, je crois que les alertes sont là. La première question qu'on vous pose, c'est : quelles sont les pistes d'amélioration que vous allez proposer pour justement qu'on n'ait plus des chiffres aussi catastrophiques ? Oui, c'est en progression, super... mais on parlait de tellement bas qu'on reste très, très bas. Si c'est pour juste monter une marche pour se dire qu'on est fier parce qu'on a grimpé une marche, non ! Il faudrait peut-être qu'on monte au moins la moitié de l'escalier pour que le sentiment au travail soit bien meilleur. Par ailleurs, comment expliquez-vous la grosse différence dans les chiffres, à la page 16, entre les établissements qui sont liés à la production directe et la Direction Régionale des Hauts-de-France ? Je ne tiens pas à mettre en opposition les deux, mais je pense que, oui, effectivement, il y a un sacré décalage entre les établissements de production où effectivement,

comme l'a dit Pauline, on met les managers N+1 dans le même bateau que nous, c'est-à-dire qu'ils subissent les mêmes choses que nous et il y a un sacré décalage dans la perception du travail avec la Direction Régionale qui, elle, prescrit le travail et nous on l'effectue réellement et dans le réel, on voit que la chanson n'est pas la même. On va donc continuer un petit peu. Je ne vais pas tout développer, je vais simplement reprendre les deux pages qui m'intéressent. « Dans cette entreprise, nous sommes tous solidaires » ... avec votre « Tous SNCF », vous avez du boulot. On est à 22 %, on a fait plus trois, magnifique... on était à 19 %.

Dans la prochaine lutte qui arrive, dans la lutte pour l'ouverture à la concurrence, tous solidaires à 22 %, déjà, moi, ça m'inquiète et quand je vois que pour « mon activité TER est mieux positionnée que ses concurrents en cas d'appel d'offres », depuis tous les projets que vous nous avez proposés, que vous nous rabâchez de CSE en CSE, de CSSCT en CSSCT, sur la nécessité de réformer, de réorganiser, que l'on va être les meilleurs, que l'on va tout casser grâce à vos réorganisations qui suppriment à tout va, on a pris trois points. J'ai donc peur que, malheureusement, vous n'ayez pas du tout le soutien et que vos réorganisations n'apportent pas du tout les effets que vous escomptez sur la production et dans l'esprit du personnel qui n'y croit pas du tout puisqu'on peut voir aussi que dans la confiance de votre management, il y a un sacré déficit. Oui, il y a beaucoup de travail à faire pour regagner la confiance des cheminots si vous souhaitez gagner l'ouverture à la concurrence avec nous. Quand je dis « avec nous », vous allez déjà nous lâcher dans des filiales pour certains donc voilà... on verra cela après. Quelle confiance allez-vous nous donner et par quels moyens d'action allez-vous répondre à toutes ces questions, à tous ces signaux d'alerte sur les conditions de travail et sur les motivations de vos troupes ? Merci.

Mme TOBOT, Relations sociales

Si vous voulez bien, Raphaël, j'ai quelques éléments de réponse à apporter aux quatre personnes qui viennent de s'exprimer. Par exemple, lorsque vous nous demandez ce que l'on va faire pour justement pallier ce faible taux de participation, ce que l'on va faire pour améliorer les choses, en fait je cumule un peu vos trois remarques. PULSE a été décidée par SNCF Voyageurs, donc vous voyez déjà que c'est quelque chose qui vient d'assez haut. Cela permet justement de venir pallier le fait qu'AMPLI était une fois par an et que, derrière, c'était difficile d'avoir une démarche de progrès. PULSE va justement venir aider, dans un premier temps, le manager à trouver des leviers pour améliorer son management et du coup, s'il améliore son management, s'il est plus à l'écoute, s'il a plus de capacités à pouvoir prendre des décisions, à mettre en œuvre des actions qui vont favoriser le bien-être au travail de ses agents, il faut qu'il puisse voir cette démarche de progrès aussi et il faut que les agents puissent voir les progrès qui sont faits.

Du coup, c'est pour cela que PULSE est là mensuellement. En fait, pour que cela fonctionne, pour qu'il y ait cette démarche de progrès qui soit visible et énoncée en réunion d'équipe avec le DPx et ses agents de proximité, pour favoriser cette proximité, je pensais que vous alliez justement dire « on va encourager les agents à compléter le sondage PULSE » parce qu'on est vraiment, là, dans la possibilité des agents à s'exprimer. Même si c'est pour dire « non, je ne suis pas bien », il vaut mieux qu'ils s'expriment en disant « non », plutôt qu'ils ne s'expriment pas. C'est ce que je voulais dire sur ce sujet-là. Raphaël, si vous voulez prendre la parole pour le reste, je ne suis pas très habituée à ce genre d'exercice.

M. RABIER, Président

Merci, Christelle, pas de soucis. C'est un sondage. Nous avons connu TEMPO, j'en ai parlé tout à l'heure, maintenant c'est AMPLI, peut-être que ce sera remplacé complètement par PULSE qui a débuté en parallèle. Comme tout sondage, les informations issues de ce sondage sont d'autant plus vraies et exploitables que la participation est élevée. On ne peut être que d'accord. On n'a jamais eu non plus, quand c'était TEMPO ou même le premier AMPLI, on était toujours autour de 44 %, 47 %, 50 %. Donc cela fait plusieurs années, si vous voulez, que nous sommes sur un chiffre qui, pour moi, n'est pas suffisant, je vous rejoins. Si on veut réellement quelque part exploiter, travailler et aller au plus près du terrain, il faut que le maximum d'agents, quelque part, participe au truc. Là, la vraie difficulté qu'on a avec PULSE c'est qu'il y a un taux de participation encore beaucoup plus faible qu'AMPLI qui est plutôt autour, je me trompe peut-être, de 25 ou 30 % donc qui est encore plus faible. Pourquoi les gens ne participent-ils pas ? Ça a été dit en partie par Madame BOUKREDIA et d'autres.

À un moment donné, il y a une forme de rétractation quelque part, de « je n'y crois plus, ça ne sert à rien. De toute façon, ça fait des années que je donne mon avis et tout le monde s'en moque »... Il est certain que c'est comme toute abstention dans n'importe quel processus où on nous demande notre avis, au bout d'un moment quand tu t'abstiens, tu t'abstiens, ça veut dire que même si tu as quelque chose de négatif à dire qui pourrait quand même être pris en compte d'une manière ou d'une autre, il n'est pas entendu puisque tu ne t'es pas exprimé. Moi, je ne peux qu'encourager finalement les gens à participer, même si c'est pour nous dire des choses qu'on n'a pas envie d'entendre, nous, Direction, mais au moins ils s'expriment et on a la vraie photo. Là, effectivement, je rejoins certaines analyses et remarques que vous avez pu faire, il faut prendre les chiffres comme ils sont, mais mon propos c'est de dire que finalement, à trois ou quatre points près, on était déjà sur ce niveau de participation.

Nous ne sommes pas passés de 70 à 44, nous sommes passés de 47 à 44. Les remarques sur la participation, elles étaient tout aussi vraies l'année dernière ou l'année d'avant quand c'était TEMPO. On a donc une vraie bataille de convaincre tout le monde de participer sinon ça sera toujours finalement interprétable. Deuxième sujet posé par certains : pourquoi, à la DR, les gens ont-ils l'air plus heureux que sur le terrain ? On ne va pas faire l'opposition classique, mais retenez que si vous prenez le graphique par collège qu'on vous avait montré tout à l'heure, on l'avait reconstitué, quelqu'un avait posé la question et si vous vous prenez... Merci Christelle, ça, c'est par collège, donc vous retrouvez les managers, les cadres d'une manière générale puis les métiers... donc là vous aviez les collèges. Vous voyez que les collèges cadres ont un indice de confiance ou une perception générale de leur rapport à l'entreprise qui paraît meilleur. D'ailleurs, les meilleurs, ce sont presque les alternants ceux qui sont là quelques mois, quelques années chez nous, qui ont une image finalement assez positive. Ensuite, cadres et métiers d'exécution, vous voyez bien qu'il y a une dégressivité par collège qui n'est pas nouvelle. Pour le coup, on a toujours vu cela dans toutes les enquêtes que l'on fait depuis plusieurs années donc c'est quelque chose... Après, on retrouve, étant donné que bon nombre de collèges cadres et maîtrise sont quand même plutôt en Direction Régionale, ce n'est pas illogique que vous ayez des taux supérieurs dans l'entité DR par rapport aux entités

opérationnelles, tout cela est très cohérent et conforme à ce qu'on avait déjà les années passées. Ce sont finalement des résultats « habituels » sur cette différence. Quand je dis « habituels », ça ne veut pas dire que c'est bien. Je dis que c'est quelque chose que l'on connaît déjà. On a donc une segmentation par collège qui n'est pas équitable, qui n'est pas identique. Les gens qui sont à la production avec des horaires décalés, avec des tâches pas faciles et vous nous les faites remonter tous les mois, des situations de crise... sont souvent plus exigeants et c'est légitime, je n'ai aucun jugement de valeur là-dessus. Ils sont souvent plus exigeants et leur rapport à l'entreprise peut être quelque part un peu moins « reluisant », moins aisé par rapport à ce qu'ils vivent au quotidien, en particulier les agents de la relation client. On sait que c'est quelque chose qui est complexe.

Après, les moments de convivialité, vous l'avez évoqué, c'était déjà des choses qui remontaient par les toutes premières enquêtes TEMPO donc c'est quelque chose qu'on avait travaillé et il y a eu un coup de frein cette année pour des raisons uniquement budgétaires. C'est vraiment à contrecœur qu'on n'a pas pu... c'est dans tous les services, ce n'est pas une mesure spécifique à la DL Paris Hauts-de-France, c'est une mesure décidée par le Comité de Direction du TER pour des raisons uniquement financières parce que nous sommes dans une année qui n'est pas une année normale, on l'a dit tout à l'heure, on a vu les recettes tout à l'heure, on a quand même des difficultés à boucler un petit peu tout cela, on a un budget 2021, je l'ai un petit peu dit ce matin, qui a été compliqué à monter pour ce qu'on doit vivre. On a été, je dirais, invités à faire un certain nombre d'économies et il n'y a finalement pas de petites économies dans les économies. Vous avez remarqué qu'il y a eu beaucoup moins de cadeaux, beaucoup moins de séminaires, beaucoup moins de plein de choses. Pour des raisons de COVID, mais aussi des raisons d'économies financières vu le contexte vécu par l'entreprise. Après, bien sûr, vous allez me citer d'autres exemples comme Réseau qui n'a sans doute peut-être pas appliqué de la même manière les choses que nous, mais on a été, nous, en tout cas pour la SA Voyageurs, quand même un petit peu dans cette... J'espère qu'en 2021, nous n'en serons pas là, que nous retrouverons rapidement un rythme de recettes, de vie, de fonctionnement de l'entreprise normal qui nous évitera de nous retrouver là-dedans.

C'est vrai, il y avait parfois des coutumes qui étaient nécessaires et qui participent au fonctionnement des équipes, à la convivialité nécessaire, à la cohésion des équipes qui a été largement touchée par la COVID, en particulier dans les services support où les gens ne se voient plus, pour certains, depuis presque bientôt un an. Tout cela n'est pas facile à vivre et pas facile à accepter. Je partage avec vous le fait que le mail est plutôt maladroit, c'est Madame DEBAST qui évoquait cela. Après, « Tous SNCF », on avait fait une présentation, je crois, il y a quelque temps. C'est cette idée que, à un moment donné, on se met d'accord sur les objectifs, on les partage, on les décline surtout dans les différentes entités opérationnelles et on essaie de s'accrocher autour. Moi, je crois qu'il faut travailler le dialogue managérial et social de proximité. Quand je dis proximité, c'est à la maille DPx ou plusieurs DPx sur un site. Il peut y avoir, on l'a déjà fait, des groupes de travail avec des représentants comme vous pour travailler les dossiers en amont... Je crois que c'est ça qu'il faut que l'on fasse. Il faut que l'on donne à lire, comme le disait Christelle TOBOT, l'évolution des résultats, il faut qu'on arrive à impliquer finalement tous les cheminots à travers leur échelon de proximité qui est souvent bien apprécié parce que, globalement, l'agent x a plutôt une bonne image de son DPx et c'est heureux quelque part parce qu'il est souvent en

appui, en aide, en soutien, il a un rôle multiforme qui est absolument nécessaire pour que cela fonctionne bien, mais celui-ci, de temps en temps, est en difficulté et vous l'avez dit aussi, je le partage avec vous, pour exercer l'ensemble de ses tâches avec tous les tenants, tous les aboutissants, toute la complexité dans laquelle il se trouve parfois dans la conduite du changement.

On doit donc, à un moment donné, nous, en tout cas c'est comme cela qu'on essaie de travailler, en tout cas pour ma part, de trouver des moyens, des aides et des appuis pour qu'ils puissent être plus à l'aise. Je réfléchis, on va travailler sur un dossier pour qu'ils puissent améliorer et faciliter son encadrement direct, quand je dis « encadrement », ce n'est pas pour commander, mais c'est pour impliquer les agents. On se sent bien dans l'entreprise souvent parce qu'on se sent bien dans son équipe et ça, vous le savez tous. L'image qu'on a de son équipe, de la cohésion dans la gare, dans son dépôt, dans son atelier, ça donne le ton par rapport à l'image qu'on a de l'entreprise en général. C'est ça qu'il faut que l'on travaille. Nous, encore une fois, nous prenons cela comme une légère amélioration qui est quand même à noter parce que je n'aurais pas parié cela pour tout vous dire. Les chiffres ne sont pas complètement satisfaisants dans tous les items, il y a des choses où nous sommes très bas, vous l'avez souligné et je ne vais pas dire le contraire. Les chiffres sont les chiffres.

À un moment donné, si on a 20 % qui disent que ça va, ça veut dire qu'il y en a 80 % qui disent soit qu'ils n'ont pas envie de s'exprimer – il y a quand même beaucoup de neutres, vous l'avez noté, dans certaines questions – soit qui disent clairement « non, je ne le sens pas », « je ne m'y retrouve pas, ça ne va pas ». Nous sommes donc lucides, mais on observe quand même... Ce qu'on a vu chez nous, en Hauts-de-France, n'est pas finalement spécifique. Cette petite amélioration d'un certain nombre de points, quatre ou cinq points, on a vu dans tous les items, dans toutes les familles qui sont un peu suivies, on l'a vue dans toutes les entités TER. On a fait des travaux d'explications, le sujet de la concurrence qui est un sujet qui inquiète énormément, et c'est normal, on en a largement débattu avec vous, avec les managers, on a fait plusieurs choses pour qu'à un moment donné les gens appréhendent mieux ce qu'il peut arriver, ce qu'il va arriver... Nous n'avons pas choisi de créer des filiales dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, je rappelle que c'est un pur choix de l'autorité organisatrice.

On n'était pas partis là-dedans au tout début, on pensait que la SNCF allait répondre normalement, le TER Hauts-de-France allait répondre normalement sans forcément filialiser et créer une société spécifique pour remporter un marché. Les conseils régionaux, parce qu'il n'y a pas que le nôtre, l'entendent autrement, c'est leur choix, la loi le permet, on s'inscrit là-dedans et ça ne veut pas dire pour autant qu'on ne travaille pas ces dimensions-là quand on devra, je l'espère, remporter les marchés. Ce n'est pas parce que les agents pourraient passer en filiales que d'un seul coup ils vont perdre tout un tas de choses qui concernent l'attachement à l'entreprise en grand. On y travaille aussi très en amont dans le cadre des travaux que l'on mène avec l'équipe réponse appels d'offres animée par Tanguy LAFFITTE que vous avez entendu dans cette instance. Voilà ce que je pouvais répondre rapidement aux remarques. Je crois qu'il y a encore d'autres questions.

M. SERHANI, Relations sociales

Monsieur LAMBERT voulait intervenir.

M. LAMBERT, SUD-Rail

On tourne sur les mêmes sujets. Je voulais me permettre de donner un élément de réponse à Christelle qui, en gros, fait passer le message qu'elle attend un peu de nous qu'on dise aux agents de participer, quelles que soient les réponses qu'ils pourraient donner et même s'ils avaient envie de se défouler, mais le fossé est grand, c'est ce qu'on n'arrête pas de répéter. Aujourd'hui, les agents qui sont à la production ont l'impression d'être juste une variable d'ajustement pour gagner soi-disant des marchés que l'on risquerait de perdre si on ne fait pas des économies et on sait très bien que les économies se font majoritairement sur la masse salariale. Là où on pense que vous faites une erreur d'analyse, Monsieur RABIER, c'est que l'abstention peut aussi être un message.

Effectivement, quand on vous donne la possibilité de vous exprimer, vous avez le choix de le faire ou pas, mais l'abstention – ne faisons pas comme les politiques en disant « je suis élu avec 20 % de participation et 80 % d'abstention, mais ils n'avaient qu'à s'exprimer » – c'est peut-être un message également. On a besoin de gestes forts, je ne vais pas reprendre les exemples qui ont été donnés par Fatima, Loïc ou Pauline. Les choses les plus simples qui étaient faites avant ne sont plus faites aujourd'hui. Il n'y a rien de mal à vouloir que les agents veuillent avoir de la reconnaissance de la part de l'entreprise pour celles et ceux qui la font vivre tous les jours. Il n'y a rien de scandaleux à cela. Aujourd'hui, quels ont été, par exemple, les remerciements qu'ont eus les cheminots qui ont assuré, pendant le premier confinement, la production ? On leur a pris cinq jours de congés, cinq jours de congés. Pendant qu'eux, tous les jours, ils assuraient la production, on leur a pris cinq jours de congés. Je ne vais pas non plus revenir sur ce que j'ai dit dans le groupe de travail qui a pu avoir lieu sur les GM, mais à un moment donné, il faut que vous envoyiez des signaux forts que les cheminots, ce sont quand même eux qui font vivre cette entreprise et qui sont importants. Les signaux qui sont envoyés, il n'y a pas besoin des élus pour cela, c'est : réorganisations, restructurations, moments de convivialité arrêtés. Aujourd'hui, personne n'est sûr de garder son poste ne serait-ce que six mois. Moi, je ne prendrai pas de risques à demander à des agents de participer à cette enquête, très sincèrement. Avec tout le respect que j'ai pour ceux qui ont travaillé là-dessus, ce n'est pas la question, il y a un fossé. Vous ne vous rendez pas compte du fossé qu'il peut y avoir aujourd'hui entre une grosse partie des agents et la Direction. Moi, je ne suis malheureusement pas surpris que 56 % des agents ne participent pas. Moi, je préférerais qu'ils participent et qu'ils dénoncent tout ce qu'ils nous dénoncent, mais ils savent très bien que, derrière, il n'y aura pas de gestes forts et des actions mises en place parce que nous sommes dans un dogme où il faut faire de la rentabilité et qu'il y a des moyens pour ce qu'on veut et pas pour celles et ceux qui sont à la production. Je vais terminer avec les sept années de gel sur les salaires. À chaque fois vous nous demandez, quelque part, un coup de main pour avancer pour le bien-être des agents, mais il serait temps, à un moment donné, que l'ensemble de la Direction envoie des signaux forts à celles et ceux qui assurent la production tous les jours. Terminé pour moi.

M. SERHANI, Relations sociales

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

M. RABIER, Président

Nous avons déjà eu ces débats, Monsieur LAMBERT, je ne vais pas paraphraser ce que l'on a déjà pu dire ce jour et à d'autres CSE. Moi, je ne me satisfais pas de ce taux de participation, je suis d'accord avec vous. Je constate et je ne pense pas dire que tout va bien dans mes propos. Je constate qu'il peut y avoir des perceptions et des approches, des cadres d'appréciation très différents entre un acteur de terrain qui se défonce et qui ne comprend pas tout ce qu'il se passe et peut-être un cadre dirigeant qui, lui, est dans un autre cadre et qui voit les choses autrement. Oui, il y a des perceptions différentes, comme il y a des perceptions différentes aussi sur un certain nombre de sujets entre différentes organisations syndicales. On est dans une entreprise où les avis sont pluriels pour le moins et il n'y a pas que des différences entre l'agent de terrain et le cadre dans un bureau ou le cadre supérieur qui est dirigeant, il y a aussi des approches...

M. LAMBERT, SUD-Rail

Pardon, Monsieur RABIER, de vous couper, ce n'est pas ce que j'ai dit. J'ai parlé des agents en général. Je n'ai pas fait d'opposition entre l'encadrement et les autres agents, je n'ai pas dit cela. Excusez-moi de vous avoir coupé, mais c'est important.

M. RABIER, Président

Je n'ai pas dit que vous aviez dit cela. À travers les résultats de tout à l'heure dans les remarques de certains, il y avait des appréciations sur « mon rapport à l'entreprise » qui sont meilleures quand on est cadre à la DR que quand on est, j'ai envie de vous dire, agent d'escale ou contrôleur dans telle ou telle Direction de Ligness. Ce sont des faits, ce sont les chiffres et on essaie de les interpréter. Il y a des différences de perception, d'indice de confiance et de perception de son rapport à l'entreprise. Elles existent et elles sont liées quand même à son collègue donc elles sont présentes. Elles ne sont pas nouvelles, elles ne se sont pas estompées. C'est ça que je redis. Force est de constater que l'agent de terrain, ça a été dit par plusieurs d'entre vous, se considère un peu, souvent, ce sont les expressions que j'entends, c'est-à-dire que les choses se font, les choses passent et lui, là-dedans, il a l'impression d'être une variable d'ajustement, ce sont souvent vos propos, je les reprends tout simplement. Moi, j'ai dit qu'il ne fallait pas que les cadres uniquement répondent à cette enquête parce que ça peut fausser les chiffres et vous avez raison. Je ne vous demande pas non plus de faire une publicité particulière à cette enquête, mais reconnaissons tous que si la participation est supérieure, la valeur de réponse... donc la participation sera sûrement... parce que majoritairement, ce sont quand même des acteurs de terrain, ça sera donc sûrement en faveur des agents présents sur le terrain et donc ça veut dire que la vérité de l'enquête sera plus forte. C'est ça que je dis, je pense que vous ne pouvez pas être contre ce que je dis parce que c'est ce que vous avez dit aussi. Après, je ne vous demande pas d'aller faire une publicité « allez voter à PULSE », mais partageons l'idée que si on a des résultats de participation faibles, les enseignements peuvent être faussés et en tout cas, nous, on ne s'en satisfait pas pour travailler derrière.

M. SERHANI, Relations sociales

Il y a encore un dernier point à voir qui est donc la réactualisation du calendrier 2021 des périodes de moindres besoins en personnel.

8) Réactualisation du calendrier 2021 des périodes de moindres besoins en personnel

M. SERHANI, Relations sociales

Je vais donner la parole à Béatrice qui va nous expliquer pourquoi on réactualise le calendrier.

Mme BULTHE, Relations sociales

Merci, Karim. Effectivement, nous vous avons envoyé une réactualisation du calendrier des moindres besoins. Le premier envoi n'incluait pas la zone C. Nous avons donc rectifié ce document. La zone C étant la zone qui concerne Paris. Ce document reprend maintenant la zone C en plus de la zone B qui inclut ce qu'on appelle la région de Lille. Voilà la différence qu'il y a entre les deux documents.

M. SERHANI, Relations sociales

Pas de questions sur ce sujet ?

M. RABIER, Président

J'en déduis que pour la zone B, pour les vacances scolaires, nous sommes en zone B pour les Hauts-de-France, rien n'a changé. On rajoute simplement la zone C.

Mme BULTHE, Relations sociales

Absolument.

10) Questions Réponses

M. RABIER, Président

Il me reste à vous remercier pour la bonne tenue de ce premier CSE de l'année.

M. WATTEBLED, Secrétaire

Monsieur RABIER, avant de conclure, si vous m'entendez, c'était juste un point technique, une demande ou une précision par rapport aux votes que nous faisons en plénière. Ce serait peut-être bien de réfléchir à avoir une sorte d'émargement ou une trace de vote. En tant qu'élus, on vote, on appuie sur un bouton et on envoie, mais on ne sait pas si notre vote a été pris en compte et je ne sais pas si d'un point de vue plutôt juridique ou je ne sais quelle autre requête il ne faut pas qu'il y ait un système d'émargement. Quand on vote à bulletin secret, par exemple, on signe ou alors c'est la parole et c'est acté comme tel. Là, à part cliquer sur un bouton, on n'a pas d'autre truc. Ce n'est pas une remarque désobligeante parce que, quand ça a fonctionné, ça a facilité un peu les votes, mais voir un petit peu pour blinder un peu plus le truc et que ce soit un peu plus lisible. Au moins un émargement ou je ne sais pas comment on pourrait faire. C'était juste une demande par rapport à cela.

M. SERHANI, Relations sociales

Je vais voir avec Benoît qui m'a aidé hier encore sur le sujet. J'avoue que je tâtonne encore un petit peu, pour tout vous dire, sur le logiciel Forms. Je vais voir s'il est possible d'avoir un listing des gens qui ont voté ou quelque chose comme cela qui permettrait de dire, sans dire comment était le vote, mais dire qui a voté. Est-ce bien cela la demande, Monsieur WATTEBLED ?

M. WATTEBLED, Secrétaire

Oui, c'est ça. À un moment, sur un vote, on a 24 votants et le vote suivant, on en a 21 et on ne sait pas s'il y a eu un problème de connexion ou s'il y a eu un refus de vote. Il manque peut-être un bout dans le processus qui est plutôt pas mal, il fluidifie un peu la méthode de vote, mais avoir au moins un émargement qui prouve qu'on a voté et qu'on a participé au vote ou pas.

M. SERHANI, Relations sociales

D'accord. Je vais voir si c'est possible.

M. RABIER, Président

On prend le point, Monsieur WATTEBLED. Merci pour vos encouragements sur cette technique. Nous essayons de progresser avec vous sur quelques techniques digitales...

M. WATTEBLED, Secrétaire

N'exagérez pas, Monsieur RABIER, je vois l'heure et je ne vous encourage pas à pratiquer le vote à distance.

M. SERHANI, Relations sociales

Madame COQUERIAUX voulait intervenir également.

Mme COQUERIAUX, UNSA

Je voulais rebondir sur ce que disait Xavier WATTEBLED. Je me suis beaucoup interrogée durant toute cette plénière justement sur le vote et savoir comment c'était pris en compte. Même nous, quand on appuie sur le bouton, nous ne sommes pas sûrs que ça a été pris en compte. On n'a aucun retour nous disant « votre vote a bien été enregistré ». Je ne sais pas, c'est assez bizarre. C'est trop transparent. Je me pose la question justement aussi sur la légalité de ce vote, comment il va justement être pris en compte au niveau des comptes rendus. Là, c'était pour le médecin, il fallait un vote à bulletins secrets. Pour un projet de réorganisation, au moment où on devra se prononcer sur un projet de réorganisation et si un jour il y a contestation ou je ne sais pas quoi par la suite, on ne retrouvera pas qui a voté, ça ne sera pas clair. Il faudrait peut-être se renseigner du point de vue légal, connaître la force légale de ce type de votes parce que je ne suis pas persuadée que ce soit bon, vraiment. Il faudrait que vous vous en assuriez au niveau de la légalité de ce type de votes. Nous, on n'a même pas le retour comme quoi on a voté. Par exemple, quand on a fait les votes pour le Conseil d'administration, on a bien eu un retour comme quoi le vote était pris en compte... Là, pas du tout. Donc, on peut toujours contester en disant que non, on n'a pas voté et puis voilà. Je trouve qu'il y a un vide juridique à ce niveau-là. C'est tout pour moi.

M. RABIER, Président

On va y travailler, Madame COQUERIAUX et Monsieur WATTEBLED, on a pris les remarques. On a obtenu cette capacité technique hier. On l'a testée aujourd'hui. On voulait la tester parce qu'on avait le sujet du médecin. Sinon, il n'y avait pas de problème. On n'avait pas de dossiers de réorganisation. Là, on a des votes largement majoritaires donc il n'y a pas eu d'ambiguïtés, ce n'était pas des votes critiques, mais nous allons y travailler. J'ai pris les points, il n'y a pas de problèmes. On vous renseigne avant le prochain CSE sur le côté à la fois légal et retour quand on a exprimé son vote. Merci beaucoup. Je vous souhaite une bonne fin de soirée et je vous dis à bientôt.

La séance est levée à 17 h 31.