




Thierry Moers
Secrétaire national

**GROUPE DE TRAVAIL
ACCOMPAGNATEURS
DU 16 FÉVRIER 2022**



cheminots@cgsps.be

www.cheminots.be

 Parole de cheminots

Groupe de Travail Accompagnateurs du 16 février 2022

Le **16 février** dernier, s'est déroulé un « **Groupe de Travail Accompagnateurs** » afin de cibler et mettre en évidence les différentes **difficultés** rencontrées.

Voici, ci-dessous, **les principaux points** qui ont été relevés lors de ce groupe de travail. Les différents points peuvent être subdivisés en **6 catégories principales** :

1. Matériel de travail mis à disposition :

- Problématique de la distribution des nouveaux GSM.



La direction a proposé aux agents de faire l'échange **après la fin de la prestation**. Il apparaît que dans les districts Sud-Ouest et Sud-Est, l'échange se réalise correctement avec une disponibilité du personnel informatique (plus de 75% déjà effectué). Dans la Région de Bruxelles, il semblerait que la direction a pris la décision, déjà avant la mise en place des formations permanentes par Teams (suite Covid), de ne plus faire l'échange de GSM durant la formation estimant que cela prenait **trop de temps**. La situation est pourtant claire, l'échange des GSM peut être fait en dehors des heures de prestations **UNIQUEMENT sur base volontaire** et au moment choisi par l'agent. Après intervention, la direction confirme le problème sur Bruxelles principalement avec la disponibilité des plages horaires sur l'application. La direction regarde avec l'équipe ICT afin de trouver des solutions.

- En ce qui concerne APS, lorsqu'il y a une modification dans le roulement des agents (ex. : acceptation ou refus d'un congé, modification dans l'horaire d'une prestation, ...), les agents demandent que l'heure de modification apparaisse clairement dans l'application.

- La tablette **Itris** n'est absolument **pas optimisée** pour accomplir certaines tâches. En effet, nous constatons, par exemple, que le chemin d'accès au registre bien-être est bien trop long, que la procédure pour encoder un « objet perdu » est beaucoup trop fastidieuse, qu'il n'est pas possible d'accéder à ses mails,....



- Les applications reprises dans Itris sont **trop lourdes**. De plus, énormément de problèmes réseaux sont constatés, ce qui rend leur utilisation quasi impossible.
- Des problèmes sont constatés en ce qui concerne la prise en charge des **moyens de paiement**. En effet, plusieurs cartes (Fortis, ...) ne sont pas prises en charge par l'appareil.
- L'application Linda, ne permet pas de signaler à l'accompagnateur certaines informations importantes. En effet, en cas de relai conducteur, hormis l'expérience de l'accompagnateur, il est impossible de connaître cette information.

2. Communication :



- Il n'y a **aucune remise en question** de la part de la direction sur le nombre anormalement élevé de **démissions**. En effet, au lieu de traiter le fond du problème, la direction conclut trop vite que c'est dû à des raisons personnelles.

- La direction utilise trop de moyens de communication (mail, annonce sur Itris, ...) ce qui a pour conséquence que les agents ne retrouvent plus des communications qui pourraient s'avérer importantes. Les agents demandent que la direction se décide sur **un seul et unique moyen de communication**.

- Nous constatons que, lorsque les accompagnateurs font face à une situation qui prévoit de faire **appel au SOC**, trop souvent les informations fournies au SOC ne permettent pas un suivi optimal. Il est dès lors important de prévoir un point de formation à ce propos.

- Nous constatons que lorsque les agents rédigent un **D43**, aucun retour n'est fait, et ce, depuis plusieurs mois. Les agents demandent un retour.

3. Charge de travail et séries :

- Les agents estiment que la direction B-PT réduit au maximum la présence des **assistés**. En effet, nous constatons que, même sur les trains à grande composition, la direction n'assure plus les assistés à cause d'un manque de personnel.

- Il apparaît que la direction a comme projet de renforcer la présence d'accompagnateurs en **heures de pointe** (Assist), mais qu'en dehors de ces périodes elle souhaiterait utiliser les assistés à d'autres tâches. Les accompagnateurs estiment que la direction met l'accent sur le **caractère commercial** alors qu'elle devrait mettre plutôt l'accent sur l'**aspect sécuritaire**.



- Le contenu des prestations est de plus en plus important et permet de moins en moins de temps de répit. Un temps de **pause** doit être instauré.



- A cause d'un manque d'effectif chronique, les demandes de **congés** ne sont pas accordées, ce qui rend impossible d'apurer le **reliquat** historique de CX/RX et même les roulements de séries prévus.

- La direction ne prévoit pas de **contingent** de recrutement suffisant. En effet, nous constatons que la direction est sans cesse sur le fil du rasoir, et dès que le nombre de **malades** grimpe légèrement, il n'est plus possible d'assurer les prestations sans que ça vienne impacter l'octroi des congés. Le calcul du cadre est-il correct (ex : prise en charge des augmentations des BNX) ?

- Les délégués de séries ne reçoivent pas les **adaptations** de séries contrairement à ce qui est prévu dans le RGPS 541. Après vérification, certains dépôts les auraient reçues et pas d'autres.

- Lors des adaptations de séries, les agents demandent que les différentes adaptations apparaissent clairement (**en surligné**) afin de cibler et analyser rapidement les modifications.



- Lors des adaptations de série, nous constatons que les **modifications** sont **trop importantes** (plusieurs heures). Une limite doit être imposée.

- Les agents souhaiteraient que les modifications de série de décembre soient faites à une autre période. En effet, des modifications en pleine période de fêtes entraînent des conséquences dans le roulement. Dans la mesure où cette modification de décembre émane d'accords internationaux, une intervention doit être faite au niveau de l'ETF (European Transport Workers' Federation)

- Les agents insistent sur une modification de la réglementation en ce qui concerne l'**entrée et la sortie de série**. En effet, la priorité doit être donnée à l'ancienneté de service et non à l'ancienneté de grade.

4. Plan anti-agression :

- Un renforcement généralisé de l'**éclairage** des quais doit être mis en œuvre. En effet, trop souvent nous constatons que des quais ne sont que partiellement, voire pas du tout éclairés, ce qui renforce le sentiment d'**insécurité**.

- Il est important que la direction identifie tous les **trains à risques** et les communique aux agents. En effet, cela permettra aux agents d'appréhender au mieux le contrôle et de ne pas s'exposer inutilement à un éventuel risque d'agression.

- Systématiquement, sur les trains à risques, un **assist** doit être présent. Ça doit devenir une règle de base.



- Un travail de fond doit être mis en œuvre par la direction, auprès des autorités compétentes, afin que les agressions envers des agents représentant une autorité soient beaucoup plus lourdement condamnées.

- Remettre les formations Shrek aux agents dans le cycle de la formation permanente.

5. Nouvelle structure.

- Les agents regrettent que la nouvelle structure n'apporte rien de positif, que du contraire. En effet, il apparaît que les team leaders, contrairement à ce qui a été «annoncé», ont un rôle extrêmement **répressif**.

- Le caractère répressif exigé par la direction entraîne une augmentation de la **charge psychosociale** des teamleaders, ce qui nuit au bien-être des agents.

- Les team leaders portent sur leurs épaules une charge de travail beaucoup trop importante. En effet, les team leaders doivent gérer beaucoup trop d'accompagnateurs.

- Lors d'un différend entre un accompagnateur de train et son team leader, il s'avère qu'aucune procédure n'existe pour demander un changement de team leader.



Le team leader a un rôle non négligeable pour la formation et l'évaluation du personnel d'accompagnement.

Le personnel d'accompagnement qui ne sent pas à l'aise avec son team leader peut être confronté à une hausse de stress, voire à du découragement et un sentiment d'incompréhension.

 Une solution devrait être mise en place pour gérer au mieux ce conflit.

6. Formation et Bien-être :

- Depuis la COVID, la formation des nouveaux recrutés se fait via Teams. Nous constatons que la **qualité de la formation** en est grandement impactée et que cela ne contribue absolument pas à combler le manque d'effectif.

Nous constatons un grand nombre d'échecs au premier module de base. Beaucoup de documentation et règlements sont envoyés la veille de la formation par mail (en fonction de chaque agent, il devrait encore pouvoir faire la demande en format papier pour faciliter l'étude).



- Une étude sur le **bien-être** va être réalisée par la **CGSP Cheminots** afin de cibler les différents **malaises** et mettre tout en œuvre pour dégager des **solutions**.

- Les agents réclament la mise en place d'une analyse de la **charge psychosociale** sur le nombre d'applications qu'ils doivent utiliser. La demande a déjà été introduite en comité d'entreprise PPT SNCB (la direction a répondu qu'il fallait attendre la finalité des projets en cours avec le matériel)

- De nombreux **retards** dans la **formation permanente**, dans l'**octroi** des **congés** et dans les **visites médicales** sont constatés. Cette situation est intolérable et nous constatons que la direction ne met rien en œuvre pour rattraper le retard.

La situation reste la même depuis 2017 (visite médicale à 50%).

Des moyens pour résorber le retard doivent être trouvés. Le recrutement en masse doit être effectué au plus vite.

Le nombre de visites médicales, de formations non effectuées doit être chiffré et communiqué comme le prévoit le code du bien-être ainsi que la circulaire sur les formations.

- Un fascicule va être mis en place par la **CGSP Cheminots**, reprenant la réglementation utile aux accompagnateurs de train (congrés, intervalle, découché, ...), ainsi qu'un « questions/réponses » reprenant des situations que les accompagnateurs sont susceptibles de rencontrer (trains sans WC, présence d'un délégué lors d'un entretien avec la ligne hiérarchique, ...).



Pour chaque sujet évoqué lors du groupe de travail, nous interpellons la direction afin d'avoir des réponses à nos questions. Nous reviendrons vers vous dès réception des réponses.

Pour conclure, n'attendons pas un groupe de travail pour soumettre un point ou un problème à la direction, nous sommes à votre service pour toute intervention dans chaque organe paritaire.

Moers Thierry
Secrétaire national