




Thierry Moers, Filip Peers,
Gunther Blauwens et
Nicky Masscheleyn

RÉUNION D'ÉVALUATION RTTM :
UNE ANALYSE TRANSPARENTE



cheminots@cgsps.be

www.cheminots.be

 Parole de cheminots

Réunion d'évaluation RTTM : une analyse transparente.

Pour rappel, le projet RTTM est la énième centralisation d'activités liées à la gestion du personnel, du matériel et des incidents ferroviaires : les permanences conduite et accompagnement de train, les agents Info Trafic, le personnel du mouvement qui gère les incidents et les B4you ont été centralisés sur 5 sites (Namur, Mons, Bruxelles, Anvers et Gand) début 2021. Fin décembre, s'est tenue à notre demande une réunion d'évaluation qui s'est déroulée de manière transparente. Les problèmes du projet n'ont pas été occultés. La direction a reconnu que la situation devait être améliorée. Nous avons dans le passé assisté à d'autres « réunions d'évaluation » où la transparence était beaucoup moins grande. Peut-être que le fait que la réunion a eu lieu juste avant Noël a joué...

La mission du RTTM consiste à gérer en temps réel le service des trains :

- la circulation des trains conformément au plan de transport
- les ajustements en cas de perturbations
- la réaffectation des ressources de production - personnel et matériel - en temps réel
- l'information externe transmise aux passagers.



À ce dernier point, nous devons également ajouter la « communication interne ». Une bonne communication externe ne sera possible que si la communication interne est parfaitement rodée. Et c'est là que le bât blesse.

Depuis le premier jour, la CGSP Cheminots a attiré l'attention sur les conséquences qu'allait avoir la centralisation du personnel de contrôle et de communication dans le cadre du projet RTTM. Nous avons toujours plaidé en faveur d'une présence maximale de personnel au niveau local pour assurer la communication, pour éviter le fameux goulot d'étranglement en termes de flux de communication et aussi pour utiliser pleinement les connaissances existantes au local. De même, regrouper le personnel de contrôle et les agents Info Trafic dans les cabines de signalisation d'Infrabel, au lieu de travailler sur des sites séparés (les OCC), permettrait de réduire le nombre de communications et donc d'en améliorer la qualité.



La communication directe entre collègues qui connaissent parfaitement leur travail fonctionne bien mieux que n'importe quel système informatique.

Avoir une confiance aveugle dans l'outil informatique en période de perturbations ferroviaires relève du « vœu pieux » et non pas d'une « prophétie auto-réalisatrice ». Ou l'inverse est-il désormais vrai ?

Lors de la présentation, nous avons pu lire sur un slide qu'il n'y a pas eu « de **détérioration** significative de la ponctualité depuis le lancement du RTTM. » Ils auraient très bien pu le formuler d'une autre manière : « Pas d'**amélioration** significative de la ponctualité depuis le lancement du RTTM ». ► La direction avait toutefois indiqué que le RTTM engendrerait une amélioration du fonctionnement opérationnel avec comme objectif une meilleure ponctualité des trains. La direction a reconnu que le résultat escompté n'avait pas été atteint parce que les KPI (indicateurs de performance) et les processus de travail ne sont assez précis, suite au manque de formations ciblées, de soutien, de connaissances locales et d'outils utilisables, etc.



► En 2021, la direction a mis sur pied des groupes de travail pour examiner de manière critique le fonctionnement interne du RTTM. Les participants à ces groupes de travail étaient des travailleurs directement impliqués au sein du RTTM.

Les résultats des enquêtes étaient sans équivoque et requièrent des actions urgentes. Un plan d'action sera lancé à partir de janvier 2022.

L'une des actions proposées est notamment l'organisation de formations et d'accompagnements transversaux pour l'ensemble du personnel. C'est justement une de nos nombreuses recommandations dans les discussions à propos du RTTM. Les travailleurs qui connaissent les métiers des autres sont plus conscients des besoins des autres. La création d'automatismes nécessite une approche personnelle. Il faut faire confiance aux connaissances professionnelles du personnel de terrain. En effet, ils savent mieux que quiconque comment améliorer la ponctualité des trains. Mais ne nous limitons pas aux travailleurs de la SNCB. Les travailleurs d'Infrabel jouent également un rôle de premier plan.

SNCB-Infrabel ensemble, cela découle d'une bonne connaissance du ferroviaire, ce n'est pas la nostalgie d'une société de chemin de fer unifiée.



A notre demande, des réunions locales d'évaluation seront organisées en février-mars.

Thierry Moers, Filip Peers, Gunther Blauwens et Nicky Masscheleyn



N'hésitez pas à contacter votre délégué ou votre secrétaire régional pour de plus amples informations.