

SECRETAIRE NATIONAL

Thierry MOERS

Compte-rendu du groupe de travail accompagnement du 6 juin 2023



SECRETARIAT

02 508 59 43

cheminots@cgsp.be

www.cheminots.be



Parole de cheminots

Le groupe de travail national « Accompagnement » dénonce de nombreux problèmes

Le 6 juin 2023, s'est déroulé un **Groupe de travail « Accompagnement et personnel de maîtrise accompagnement »**. Compte tenu des nombreux dossiers qui sont abordés sur le terrain pour l'instant, nous avons jugé opportun non seulement de présenter un état des lieux à nos militants mais aussi, et surtout, d'écouter les différents exemples concrets qu'ils ont chacun pu nous présenter. Nos militants ont une fois de plus démontré qu'ils suivaient de près les évolutions sur le terrain.

Fort des arguments présentés par nos militants, nous voici plus qu'armés pour bien aborder la concertation sociale au cours des prochains mois. Les thèmes qui ont été présentés ne sont pas nouveaux, mais d'aucuns dénoncent plus que jamais la façon dont se déroulent la prise de décision et la communication. Voici un compte-rendu des problèmes soulevés :

- Politique tarifaire à bord des trains : augmentation unilatérale du tarif à bord, sans communication préalable, tant en interne qu'en externe.
- Suppression du paiement cash à bord : communication très limitée, ici aussi, en interne comme en externe.
- Proposition de réforme de la prime de confection.
- Contrôles upfront Agatha (Securail)
- Avenir des brigades TiCo.
- Formation permanente remplacée par des E-learning, énième solution d'économies au détriment d'une formation de qualité pourtant ô combien nécessaire.
- Recrutements et réponses au manque de personnel, tant à court terme qu'à long terme.
- La communication opérationnelle sur le terrain est difficile étant donné la centralisation poussée des organes de concertation et de communication.
- Glissement soudain de l'ensemble du personnel d'accompagnement des trains d'une direction à une autre. Est-ce une façon de résoudre le problème ou simplement de le déplacer ?

Depuis le groupe de travail, certains points ont été abordés avec la direction. Les réponses seront incluses dans le texte.

Cette liste n'est pas exhaustive, les débats ont eu lieu autour des préoccupations de l'ensemble du personnel de l'accompagnement présent.

1. La politique du tarif à bord des trains :

La politique de la direction est une catastrophe, cela commence par la fermeture des différents points de vente (guichets), l'instauration des TVM qui ne donne pas satisfaction au niveau du service que l'on devrait donner aux usagers.

La direction a pour intention de réduire le nombre de billets aux différents points de vente et de revoir la gamme des produits pour 2025.

A terme, il ne sera plus possible d'acheter un billet avec un tarif préférentiel dans les trains (exemple : le billet week-end, le billet senior).

L'achat dans le train sera exceptionnel et il faudra payer le tarif le plus élevé et le supplément du tarif à bord.

2. Le No cash :

La demande du terrain est le retour du cash dans les trains.

Lors de notre interpellation, la direction justifie toujours cette décision par la sécurité et surtout par la diminution des process pour chaque application qui amène à une réduction des coûts.

Depuis cette mesure, la direction a reçu 5 plaintes formelles sur le No cash.

Le nombre global de C170 n'a pas augmenté, il reste stable avec les C170 avec le code 33 et les C170 normaux.

L'analyse indique bien que les usagers qui sont repris sur les C170 sont la plupart du temps des fraudeurs (avec du cash ou sans cash)

Aucune agression n'a été signifiée relativement au problème du No cash à l'heure actuelle.

3. La prime de confection :

L'avis des accompagnateurs sur la prime de confection est d'attendre la fourniture du nouveau matériel avant d'envisager un autre système.

La demande est de pouvoir scanner chaque billet, même les libres-parcours et bien d'autres et de partir sur un système hybride billets plus scan.

La direction n'est pas fermée à la possibilité d'étendre les scans mais au niveau des billets, sa position reste la même : la vente d'un billet doit rester exceptionnelle dans un train, l'utilisateur peut acheter son billet à des tarifs attractifs avant de monter dans le train dans les différents points de vente (guichets, application...).

Les billets dans le train seront toujours plus chers. D'ailleurs, la gamme de billets va être revue afin de diminuer la complexité dans chaque point de vente.

Pour le nouveau matériel :

Après analyse sur les différents tests et possibilités d'achat de ces nouveaux appareils, le GSM Samsung XCOVER PRO a été choisi.

Conclusion des premiers tests : bien que la vente et la création de C170 se déroulaient sans problème, il est rapidement apparu que les spécificités techniques de l'appareil Samsung A32 actuel sont insuffisantes pour lire les cartes Mobib.



Cet appareil permettra un contrôle optimal, les avantages par rapport à l'ancien sont notamment :

- Meilleur écran avec une résolution plus élevée
- Un Wi-Fi plus performant et plus rapide
- Meilleurs NFC et Bluetooth
- Résiste à l'eau et à la poussière
- Robuste
- Processeur plus puissant et plus rapide
- Batterie remplaçable

La distribution se fera en plusieurs étapes :

- 800 appareils seront fournis après l'été, ce qui permettra d'équiper 5 grands dépôts d'accompagnateurs (1 par district) Bruxelles-Midi (trafic intérieur), Charleroi, Gent St-Pieters, Hasselt et Namur.
- Le reste des appareils sera livré et distribué début 2024.

Les tests pilotes des modules commerciaux se feront tant avec les anciens qu'avec les nouveaux appareils. C'est-à-dire que les testeurs pilotes de ces 5 grands dépôts effectueront les tests contrôle/vente/C170 avec le nouvel appareil et les autres dépôts effectueront les tests du module vente et C170 avec l'appareil actuel (A32) tout en continuant à effectuer le contrôle avec Itris.

DITA sera installé sur l'ancien et le nouvel appareil, les applications TA OP PHONE et VIVA WALETTE seront également disponibles sur A32 et Xcover.

Avec l'appareil A32, le problème sera au niveau du contrôle commercial (différents scans), l'utilisation d'Itris sera indispensable contrairement au XCOVER.



En conclusion, vu les différents modules commerciaux en cours de test dans DITA, il est prématuré de modifier le système de primes de confection.

Attendons d'avoir le matériel pour l'ensemble du personnel ainsi que les conclusions sur leur efficacité au niveau des différentes fonctions.

4. La Formation permanente (E-Learning)

Vu le climat sur le terrain, il est prématuré de revoir la formation permanente, la situation doit être stable et la sérénité doit être de retour.

Il faut savoir que ce dossier est sur la table depuis 2021, d'abord au comité d'entreprise PPT SNCB et ensuite au CNF avec plusieurs groupes de travail.

Depuis deux ans, nous avons toujours invoqué le même motif : le climat sur le terrain qui n'est pas stable au niveau du bien-être.

La direction nous explique qu'il est difficile dans certains dépôts ou districts de donner les trois formations prévues, par manque de personnel et de l'octroi de congés (Q2 période estivale)

L'idée est de supprimer une formation (Q2) et de la remplacer par 6h de E-learning. Elle aurait lieu dans les séries en journée avec une période de 1h (30 minutes pour E-learning et 30 minutes pour lire les mails ou autres)

Il y aura la possibilité de négocier lors des réunions de séries.

Les deux autres formations permanentes resteront d'application en Q1 et Q3 hors période estivale.



Selon la direction, l'avantage est la possibilité de donner plus de congés et de garantir la formation et de ne pas attendre une formation pour informer les accompagnateurs d'une modification ou autre.

Quid du coût du nombre de journées, même si des prestations sont ajoutées.

La moyenne des séries ne devrait pas augmenter.

Des discussions avec la direction doivent encore avoir lieu en septembre, nous restons sur notre position et notre réponse négative. La direction annonce qu'elle proposera ce système dans les discussions des réunions séries à venir.

5. Les contrôles Up front Agatha et on board par Securail :

Nos retours sur les contrôles Up front sont positifs, ce qui n'est pas le cas pour les futurs contrôles à bord par les équipes de Securail.

Les brigades doivent se concentrer sur leur première tâche à savoir la sécurité à l'abord des installations des gares, parkings et trains.

Les accompagnateurs attendent une présence lors des appels SOC dans les différents points d'arrêt. Lors des derniers arrêts de travail suite aux différentes agressions, la demande des accompagnateurs était d'avoir plus d'agents en gare et disponibles lors d'incidents.

Nous avons obtenu un supplément du cadre national de 50 agents supplémentaires. Ils doivent servir au comblement des brigades et permettre des contrôles supplémentaires dans les points d'arrêts et gares en difficulté.

La présence dans les trains ne pose pas de problème pour aller d'une gare à une autre pour effectuer les contrôles Up-front et soutenir les accompagnateurs lors du déplacement mais le contrôle doit rester la tâche des accompagnateurs.

La direction affirme utiliser les brigades pour ces différents contrôles afin de diminuer la fraude sur le réseau. Elle rappelle que les agents de sécurité sont habilités à contrôler un titre de transport.

Nous estimons qu'il y a assez de contrôles à effectuer lors des différents événements (plus de 198 par an) et les contrôles Agatha peuvent aussi être augmentés.

Le personnel de sécurité est également contre cette tâche de contrôle dans les trains.

Des discussions devront encore avoir lieu sur le sujet.

6. Les brigades TiCo :

A de nombreuses reprises, nous sommes intervenus dans les différentes instances (sous-commission paritaire, comité stratégique, comité anti-agression) au sujet du retour des brigades TiCo.

Depuis le covid et ensuite à cause du manque de personnel, le personnel TiCo effectue des prestations quotidiennement.

La direction n'est pas opposée au retour des brigades, mais elle demande à nous rencontrer afin de discuter du rôle de ces brigades.

A savoir que la priorité est donnée aux remplacements lors d'une agression et d'un malade dans un dépôt, au soutien au contrôle Up-front et au contrôle lors de différents événements au niveau national (plus de 198 événements/an).

La direction propose de nous rencontrer le 18 septembre.

Notre position est le retour au plus vite de nos brigades de contrôles, c'est bien nécessaire vu l'augmentation des agressions et des fraudes.

7. Les recrutements :

Les recrutements restent la préoccupation première au niveau des chemins de fer. Par rapport à l'année passée, le nombre d'accompagnateurs a augmenté : 120 accompagnateurs en plus au niveau des différents dépôts.

Plusieurs contingents commencent à être dépassés dans différents dépôts, certaines régions restent en grosse difficulté.

Au niveau de la Flandre, il est difficile de trouver du personnel sur le marché du travail, certains services ont déjà été déplacés et d'autres risquent de l'être aux prochaines adaptations de séries.

L'absentéisme a diminué dans la plupart des dépôts par rapport à 2022 « quand le personnel nécessaire est là pour effectuer la charge de travail, les congés augmentent ainsi que leur acceptation ».

Nous réclamons ces engagements depuis des années, la direction avait pris plus d'un an de retard et le personnel subit cette décision inacceptable.

Nous continuerons à vérifier les différents chiffres au niveau des contingents dans les dépôts, nous serons également attentifs aux prochaines modifications de séries et à l'octroi des libertés.

8. La communication opérationnelle sur le terrain est difficile étant donné la centralisation poussée des organes de concertation et de communication.

Les communications tombent de partout sans concertation ni explication du pourquoi et du comment.

A chaque fois, les maitres-mots sont « économies », process coûteux et compliqués.

L'écoute du terrain doit être une des priorités au niveau de la direction mais est bien souvent oubliée.

Souvent, les différentes décisions ne reflètent pas la réalité du quotidien sur le terrain. Elles ne sont pas accompagnées au niveau du personnel et au niveau de nos usagers.



La direction nous annonce que la communication doit être améliorée et que la concertation doit aussi être de mise.

9. Glissement soudain de l'ensemble du personnel d'accompagnement des trains d'une direction à une autre. Est-ce une façon de résoudre le problème ou simplement de le déplacer ?

En tant qu'organisation syndicale, nous n'avons rien à débattre sur cette mesure qui est du ressort de la direction de la SNCB.

Nous réclamons depuis longtemps une stabilité, certains agents ont changé de direction plus de 10 fois sur 25 ans de carrière, à ne plus rien comprendre.

La chose positive : les directions de B-PT et B-MS ne pourront plus se renvoyer la balle. Aucune entité ne prenait ses responsabilités, maintenant avec la nouvelle direction CS, la politique de vente devrait être la même ainsi que les différentes décisions sur la vente des billets.

Attendons de voir, le temps nous donnera raison ou pas.



Conclusion :

Sur le terrain, beaucoup s'insurgent de la manière dont les différents problèmes sont abordés. Les mesures imposées par la direction ont un réel impact et pourtant, elles ne font pas l'objet de discussions avec les organisations syndicales reconnues. Selon nous, ce n'est pas comme cela que doit se dérouler la concertation sociale. Cette attitude ne fait que créer encore plus de frustrations, à juste titre.

Alors que nous sommes confrontés à une pénurie de personnel, à des refus de congé, des arriérés au niveau des jours de repos, à des agressions, ... il est peu judicieux de faire autant de changements. La stabilité devrait être le maître-mot !

Cela sera d'ailleurs notre message pendant la concertation sociale au cours de ces prochains mois.



Revenons à une situation stable et pérenne tant pour nos cheminots que pour nos usagers.

Le secrétaire national

Moers Thierry