

PROJET

ETABLISSEMENT RATP INFRASTRUCTURES

COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE D'ETABLISSEMENT

SEANCE ORDINAIRE DU 15 SEPTEMBRE 2022

Madame Claudie FAUSTIN-BOYER procède à l'appel nominal des présents.

SONT PRESENTS :

MEMBRES TITULAIRES OU SUPPLEANTS :

LISTE CGT

ERIC TURBAN (SECRETAIRE) (T)
CELINE CASSOU (T)
CHRISTIAN PAROT (T)
FREDERIC CAPON (T)
PASCAL LAMBERT (T)
JEAN-RENE MORVAN (T)
MAXIME DE AGUIAR (T)
TARRIS LAWSON ANDET-ASSANA (T)
DAVID LECLER (T)

CHRISTOPHE HARDY (S)
MARC MURATI (S)
NUNO RIBEIRO (S)
FABRICE KELLER (S)

LISTE SANS ETIQUETTE

SYLVAIN ROUSSEL (T)

LISTE CFE-CGC

RUZA ANGEL (T)
FREDERIC GRANDO (T)
DELPHINE AMIGUET (S)
IMED BARKALLAH (S)

LISTE UNSA

FRANÇOIS DELGADO (T)
LAETITIA DEVRIENDT (T)

SEBASTIEN VERNET

REPRESENTANTS SYNDICAUX :

CGT
UNSA
CFE-CGC

YVES BOILEAU
BENOIT BARILLE
NTALAJA MUSENGESHI
TSHIMANGA

ORDRE DU JOUR

I - EXAMEN DU PROCES-VERBAL

5

Approbation des procès-verbaux du 11 avril, du 21 avril et du 20 mai 2022 (séance normale et supplémentaire)

II - INFORMATIONS DU PRESIDENT

6

III – QUESTIONS ECONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES

- | | | |
|-----|---|----|
| 01. | Information et consultation sur l'évolution des roulements de MSR Nanterre permanent de nuit (CT) | 7 |
| 02. | Information et consultation sur la procédure « Mode opératoire SS4 en salle Laplace – Bourdon » | 18 |
| 03. | Information sur le REX 2022 du déploiement de GALAXIE à ESO | 21 |
| 04. | Information sur le déploiement de GALAXIE à TDE | 22 |
| 05. | Information sur le prolongement de la ligne 12 – phase 2 (unité ESO) | 24 |
| 06. | Information sur le REX de la réorganisation de la DFI | 26 |
| 07. | Information sur les effectifs du 2 ^{ème} trimestre 2022 de RATP Infrastructures | 28 |
| 08. | Information sur le plan alcool 2021 | 18 |

IV – REPONSES AUX AVIS ET RESOLUTIONS

1. Réponse à l'avis sur la réorganisation du pôle « Direction des Projets et Ingénierie ».
2. Réponse à l'avis sur la réorganisation du pôle « Direction Technique Industrielle ».
3. Réponse à l'avis sur le bilan HSCT 2021.
4. Réponse à l'avis sur le bilan social 2021.

V – QUESTIONS DIVERSES

28

VI – DATE DE LA PROCHAINE SEANCE

36

La séance est ouverte à 8 h 35 sous la présidence de M. Jean-Louis HOUPERT.

M. LE PRESIDENT – Je vous souhaite la bienvenue à cette séance. Avez-vous des déclarations préalables ?

M. BOILEAU – Lecture d'une déclaration...

Nous nous retrouvons après près de trois mois d'interruption. J'espère que vous avez chacun et chacun passé un bel été et des bons congés payés, et surtout qu'ils vous ont été profitables. Si l'instance ne s'est pas réunie pendant trois mois, ce n'est pas par manque d'actualité dans le département ou dans l'entreprise, bien au contraire.

C'est l'activité disciplinaire qui a été à la hauteur de la température estivale. Plus le thermomètre montait, plus les agents étaient sous les projecteurs d'enquêtes en tous genres. Les représentants de notre organisation syndicale ont usé de leurs talonnettes et trempé leur chemise pour accompagner au mieux les collègues inquiets pour leur avenir.

En juillet, la Direction nous a convoqués afin de parapher un protocole sur les répercussions de l'inflation sur le pouvoir d'achat des agents. Nous avons découvert une batterie assez large de la communication patronale suppléée par celle syndicale pour dénoncer les syndicats non signataires. C'est donc l'occasion, pour ma part, de vous rappeler comment nous définissons la démocratie au sein de notre organisation syndicale.

Il ne nous sera jamais possible de signer un protocole à la sortie d'une audience ou dans les heures qui suivent. Nous n'engageons notre signature qu'après avoir consulté soit nos syndiqués soit ceux qui les représentent dans notre organisation. Ce n'est pas une personne seule ou une poignée de personnes qui décident, sachant que la main tremblante dicte des décisions unilatérales.

En outre, nous avons bien analysé la proposition de la Direction sur les diverses mesures et bien apprécié leur valeur sur ce qui est devenu un relevé de décision.

La construction de la grille de rémunération des opérateurs commencé à quelques Euros du SMIC. Celui-ci étant revalorisé, la Direction était donc contrainte, sous peine d'avoir des salaires inférieurs au SMIC, de revaloriser la valeur du point. Ce n'est pas un cadeau qu'elle nous fait, ni même le souci de notre pouvoir d'achat mais bien une contrainte due à une décision gouvernementale.

Enfin, je l'ai spécifié en amont, le protocole s'est mué en relevé de décision. C'est devenu une autre mauvaise habitude de la Direction : le chantage à la signature. Combien de dossiers traitons-nous où la Direction menace de baisser les dispositions financières si les organisations syndicales ne valident pas le protocole ? L'argent existe, alors pourquoi la Direction ne le verse pas ? Parce qu'elle souhaite que les syndicats valident les orientations, des organisations de travail et des mesures sociales moindres et ainsi de s'en faire les complices. Les agents entendront dans les couloirs et les bureaux « mais cela a été validé par les syndicats »...

Si la CGT était responsable des salaires à la RATP, cela se saurait et la politique salariale aurait un autre visage et il est fort à parier que notre organisation syndicale n'aurait pas compressé les effectifs et les conditions de travail du personnel des fonctions supports. Car « cerise sur le gâteau », la prime pouvoir d'achat a fait l'objet d'une erreur de versement pour les agents qui ont les plus bas salaires. Nous avons déposé une alarme sociale pour que la Direction prenne les mesures nécessaires afin de réparer le préjudice.

Il aurait été de bon augure que les syndicats signataires aient une démarche similaire. Une signature implique une responsabilité de suivi de l'accord même s'il devient un simple relevé de décision.

Question salaires, nous noterons la mesure gouvernementale concernant le rachat des RTT afin de donner du pouvoir d'achat aux Français. Monsieur le Président, vous n'avez pas été sans entendre la volonté de la CGT d'abaisser le temps de travail au moins jusqu'à 32 h hebdomadaires. Le rachat de RTT est un coup de couteau sur la seule mesure efficace pour l'emploi.

Pour rappel, le passage aux 35 heures a créé plus de 350 000 emplois selon l'INSEE. Les détracteurs diront que, par rapport au financement, cela revient cher l'emploi mais si nous comparons au CICE, baisse de TVA, exonération de cotisations jusqu'à 1,7 smic (...). Jamais une de ces mesures n'a créé d'emploi, elles ont servi au ruissellement par le haut, l'enrichissement d'une classe qui n'en demandait pas tant.

Il ne faut pas s'y tromper, le rachat de RTT n'est pas une amélioration du pouvoir d'achat mais un crédit. En dégradant les conditions de travail avec plus de journées au travail, plus de journées à solliciter son corps, sa charge mentale, le salarié se prédispose à plus de fatigue. Les arrêts maladies et autres accidents de travail seront plus fréquents. La sécurité sociale se chargera de rembourser les soins sans le financement des cotisations du rachat des RTT puisqu'il est exonéré. C'est là que le crédit intervient : faute de financement de la sécu, le salarié verra ses prestations amoindries et sortira de son chéquier le bénéfice de ses RTT...

Pourtant, l'argent existe pour l'amélioration du sort des salariés. Pour les 38 sociétés du CAC 40 (Pernod-Ricard et Alstom ont des exercices décalés), ayant publié leurs résultats semestriels, les bénéfices du premier semestre s'élèvent à 73 milliards d'euros. C'est 26 % de plus qu'en 2021, qui était déjà une année exceptionnelle, de rattrapage » après 2020. Si on compare à 2019, la dernière année de référence avant la crise sanitaire, la hausse est de 70 % en 3 ans. Pourtant, ces résultats tiennent compte de nombreuses pertes effectuées lors du retrait d'activités en Russie.

Sans ces éléments non récurrents, les résultats seraient encore plus importants. L'impact est estimé à 15,8 milliards d'euros. On peut d'ailleurs penser que certaines entreprises ont un peu gonflé ces pertes estimées. Total Énergies, par exemple, a comptabilisé des pertes s'élevant à 7,3 milliards d'euros, ce qui lui permet de minimiser son résultat actuel, déjà impressionnant avec plus de 10 milliards d'euros de bénéfices en un semestre. Cela, sans doute, pour limiter le débat sur les profiteurs de crise. Sans ces charges exceptionnelles, les bénéfices pour le premier semestre se seraient élevés à 87 milliards d'euros soit deux fois plus qu'en 2019 !

Taxer les superprofits, voilà une mesure qui paraît nécessaire à l'heure où les pompiers combattent le feu avec un manque de moyens visibles maintenant de tous. Après l'hôpital, voici encore un tableau bien triste que nous découvrons sur l'insuffisance de moyens de nos services publics. Le ruissellement n'aura pas lieu. Les cadeaux aux plus riches ne produisent aucun bénéfice pour la société.

Dans les allées de l'Assemblée Nationale, nous découvrons le véritable visage de ceux qui préservent cette société excluante et individualiste. Après les discours populistes, le changement tant promis, les voilà bien rentrés dans le rang : les élus du RN votent contre le peuple Français. Ils fuient l'hémicycle quand il faut voter contre le gouvernement. Ils soutiennent les mesures de Macron qui amputent les pensions de retraite, qui augmentent le temps de travail. Louis ALLIOT allant jusqu'à affirmer que les syndicats ne servent à rien, qu'ils sont les croque-morts du monde du travail... C'est oublier l'histoire du syndicalisme en France

et son action de résistance lors de l'occupation par les nazis qui voulaient imposer un régime totalitaire.

Oui, ce sont de bons chiens de garde de cette société libérale qui prive de liberté et d'émancipation.

C'est une situation sociale des plus délétère. Partout en France mais également en Europe. Cet été, la Grande-Bretagne était à l'arrêt. La politique ultra-libérale sauce british assomme ceux qui se lèvent chaque jour pour aller travailler. Ainsi, les salariés du transport et les dockers ont débrayé pour revendiquer un meilleur salaire. Et ils ne sont pas les seuls : les services postaux, les éboueurs, les avocats, les employés de l'opérateur télécom BT ou encore les manutentionnaires d'Amazon ont aussi débrayé ou prévoient de le faire bientôt.

Enfin, l'actualité de notre entreprise est marquée par l'annonce faite par Catherine GUILLOUARD de mettre un terme à ses fonctions de Présidente Directrice Générale de la RATP pour raisons personnelles. Si la CGT-RATP se garde de toutes considérations personnelles, nous ne pouvons pas passer sous silence que la politique mise en œuvre par Mme GUILLOUARD au cours des 5 années porte préjudice à l'image de la RATP et au collectif de travail composé par l'ensemble des agents.

Qu'ils s'agisse du projet Diapason, de RATP 2023, de la remise en cause des conditions de travail des machinistes-receveurs et des agents d'encadrement de RDS, ou encore de la modération salariale appliquée, la conséquence est la casse de l'outil industriel et commercial qui se traduit par une dégradation significative des conditions de travail et de vie au travail, de la perte de sens de notre travail. Résultat, pour la première fois de son histoire, la RATP est non seulement confrontée à des difficultés de recrutement mais elle doit aussi faire face à des nombreux départs d'agents (démissions, abandons de poste...).

À RDS, cela se concrétise par l'incapacité de réaliser l'offre contractualisée avec l'Autorité Organisatrice au point de devoir payer 9 millions d'€uros de sur pénalités pour le seul 1^{er} semestre 2022. La politique industrielle de la RATP n'est pas épargnée par les impacts de cette politique de démantèlement au regard du nombre de bus (électrique, hybride ou thermique) qui ont pris feu depuis le début de l'année ou encore de la liste des incidents techniques sur les lignes de métro et de RER.

La situation de cet été, largement relayée par la presse, ne peut que nous interroger sur l'évolution de celle-ci si la Direction ne met pas un plan d'action rapide d'amélioration des conditions de travail, de vie au travail et de rémunération. Il en va, non seulement de la capacité de l'entreprise à réaliser pleinement sa mission d'entreprise publique de transport des voyageurs, mais aussi et surtout de la santé et de la sécurité de l'ensemble des salarié.e.s qui, quotidiennement, œuvrent à la réalisation de leur mission de service public dans un climat dégradé et générateur de risque psycho-sociaux.

En dépit de cette situation de point de rupture qui, nous ne l'ignorons pas, touche l'ensemble du secteur des transports urbains et au-delà, le Gouvernement et les représentants des organisations patronales s'accordent sur de nouvelles mesures à l'image de la nouvelle réforme de l'assurance chômage dont la finalité est d'accroître la flexibilité des salarié.e.s et de réduire le « coût du travail ».

Est-ce le « coût du travail » qui a guidé le choix de la Direction sur Nanterre Voie Nuit ? C'est avec stupéfaction que notre organisation syndicale apprend la fermeture de ce service. Visiblement, la Direction a choisi la facilité en prenant cette option face à une situation qui dure depuis des années et que nous avons déjà évoqué à plusieurs reprises, déjà à l'époque de Nanterre Université.

Aujourd'hui, la Direction décide donc de sous-traiter l'activité et cela sans aucune information auprès des organisations syndicales représentatives. Le droit syndical ne vous arrête plus, nous assimilons cela à un délit d'entrave. Cette décision, et surtout la façon d'aborder le sujet, est révélatrice d'un mépris envers les agents. Beaucoup d'entre eux sont en souffrance, après avoir subi deux enquêtes qui démontrent la non-prise de responsabilité de la Direction. En fermant le service, les problèmes demeureront.

Sous couvert de productivité et d'échec managérial, ce centre subit la foudre de la Direction... Une première à la RATP ! La CGT ne peut accompagner cette décision et demande donc le maintien des effectifs de nuit sur l'attachement de Nanterre Voie. D'autres choix sont possibles pour le bien des agents, face à leur détresse psychologique.

Seul.e.s, nous sommes enferm.e.s dans le « se soumettre ou se démettre ». Collectivement, nous pouvons changer la donne. C'est pourquoi, la CGT-RATP appelle l'ensemble des salarié.e.s de la RATP à participer à la journée de grève et de manifestation du 29 septembre prochain et plus spécifiquement les agents de la maintenance à se mobiliser du 29 septembre au 3 octobre avec un rassemblement aux ateliers de Championnet à 9 h, le jeudi. Une mobilisation d'ampleur pour une revalorisation de nos salaires, l'amélioration de nos conditions de travail, des moyens pour les services publics et pour répondre, sur nos lieux de travail, aux défis sociaux et environnementaux.

I – APPROBATION DES PROCES-VERBAUX

- **Procès-verbaux des 11 avril 2022, 21 avril 2022, 20 mai 2022 (séance ordinaire et séance supplémentaire)**

M. LE SECRETAIRE – L'approbation des procès-verbaux est reportée puisque le délai était trop court pour que chacun puisse en faire une lecture. Ils seront approuvés à la séance d'octobre.

II – INFORMATIONS DU PRESIDENT

- **Attachement de Nanterre nuit**

M. LE PRESIDENT – L'attachement de Nanterre nuit est depuis longtemps un attachement réputé difficile. Le taux d'absentéisme a atteint des sommets puisque nous sommes à 34 % d'absentéisme à l'heure où nous nous parlons. Cette équipe est en plus secouée par des enquêtes depuis quelques mois : une première enquête qui a donné lieu à une enquête rebond et qui pourrait peut-être donner lieu à d'autres enquêtes parce que nous ne savons pas trop dans quelle logique nous nous installons, mais ces enquêtes témoignent de l'état désastreux de ce collectif. Je considère qu'il est détruit et certains verbatims qui m'ont été remontés reprennent exactement ce mot de collectif détruit.

Face à cette situation qui est très lointaine de celle que nous voulons promouvoir et de celle dans laquelle nous voulons être, nous avons pris la décision de lancer le projet de fermeture de cet attachement pour une durée indéterminée, l'idée étant de faire bouger le système et essayer d'introduire une dynamique un peu nouvelle dans le dispositif. La solution que nous imaginons pendant quelque temps est de mettre en place une sous-traitance organisée. Sans paraphraser ou rectifier votre déclaration, la sous-traitance en face de l'absentéisme de Nanterre ne sera pas une nouveauté. Nous sommes obligés de le faire tous les jours et des activités sont sous-traitées à plus de

90 % faute d'agents. Plutôt que de le faire le matin ou le soir pour le lendemain, nous essayerons de l'organiser un peu mieux s'agissant de la réalité à laquelle nous faisons face.

L'équipe a été informée de ce projet de fermeture jeudi dernier. Je vous liste quelques verbatims au moment de l'annonce de ce projet parce que je pense qu'il est important que nous les partagions : « Ici, le collectif est brisé ; il est impossible de reconstruire quoi que ce soit ; cela fait 10 ans que je travaille ici et je dois reconnaître que c'est le meilleur scénario possible ; je n'ai jamais autant détesté venir bosser que depuis que je suis à Nanterre nuit ; enfin, vous agissez ; je suis ravi, on va aller arroser la libération ; on peut déjà commencer à se projeter sur les possibilités de retrouver l'envie de travailler ; la phase transitoire ne nous inquiète pas, on fera le nécessaire, mais il ne faut pas tarder », et ce n'est pas Jean-Louis HOUVERT qui parle.

Les phases de dialogue social débuteront dans un respect total du dialogue social contrairement à ce que certains peuvent penser et elles démarreront le 19 octobre après la restitution des enquêtes qui nous occupent au-delà du raisonnable depuis plusieurs mois. Nous visons une mise en place effective le plus rapidement possible en comptant le respect absolu du dialogue social, mais avec une certaine détermination dans le scénario que nous mettons en place.

- **Site de Crillon**

M. LE PRESIDENT - Le site de Crillon est également secoué pour une autre raison qui est la détection d'amiante en août 2022. Le chantier de désamiantage de Crillon est bien évidemment stoppé jusqu'à la relocalisation des agents de l'équipe ESAEM. Il devait reprendre fin septembre ou début octobre, mais il n'est en aucune manière question de reprendre ce chantier tant que l'équipe ne sera pas mise à l'abri. Une solution qui émerge, qui paraît intéressante et qui semble être un bon compromis pour pouvoir poursuivre les activités, est de loger les agents dans une logique de base vie sur l'emprise du garage Bastille. Cette solution paraît être la plus réactive et la plus raisonnable. En s'y mettant tous, y compris en activant mes réseaux aux Achats, nous devrions pouvoir le faire pour la mi-novembre. Jusqu'à la mi-novembre, il est hors de question que le désamiantage de Crillon se poursuive.

Pour les locaux sociaux, nous sommes en train de regarder s'il est possible de sécuriser et d'utiliser les bureaux que PRPS a laissés dans le garage Bastille. Cette solution nous paraît être une possibilité à regarder.

Nous avons eu un bug avec un laboratoire qui s'appelle BIOGOUJARD, qui aurait dû transmettre des résultats et qui ne l'a pas fait dans les délais. Il sera remplacé par un laboratoire qui s'appelle DEKRA en ce qui concerne Crillon. Comme nous ne sommes pas tout à fait sûrs que les résultats aient été transmis à la Préfecture, Mathilde MAHAUT et Aurélie COTTE de l'équipe CSC préparent un courrier pour informer l'Inspection du Travail des résultats et de la mesure conservatoire qui a été prise.

- **Opération « Vidage des niches »**

M. LE PRESIDENT - Nous avons lancé, dans la nuit de mardi à mercredi, une opération qui me tient à cœur et qui s'appelle l'opération « vidage des niches ». Elle est en lien avec notre programme STOP sur les accidents du travail s'agissant de la première règle qui sauve. Nous avons lancé ce premier test sur la ligne 10 entre Ségur

et Duroc grâce à la collaboration de certains agents de Vilette et je les en remercie. 52 niches ont nécessité d'être vidées.

M. AMOUNI et M. PELLETIER ont été des acteurs assez vifs de l'échange. Je pense qu'il y a eu une bonne compréhension du sens, de la raison pour laquelle nous faisons cette opération et une bonne discussion sur les modalités. Il était important pour nous de faire une première opération témoin pour se rendre compte de plusieurs choses et des remarques très légitimes ont été faites par l'équipe. Pour rappeler les principes, l'idée n'est pas de dire que les agents de Vilette devront payer les errements d'années de dérive sur le sujet. Nous avons juste décidé de proposer une façon d'inverser cette situation. Il s'agit d'une première étape d'inversion du système pour dire que les niches sont faites pour que les agents puissent s'y abriter. Le système a dérivé pour plein de raisons depuis des années et nous voulons montrer l'exemple. Nous voulons que nos équipes montrent l'exemple pour remettre la propreté des niches en haut de la pile. Cela passera par un pilotage renforcé de nos entreprises extérieures qui sont aussi très responsables de cette situation. Un courrier a été envoyé aux entreprises et nous aiderons les surveillants de chantier à faire en sorte que cette exigence soit respectée et cela pourra aller jusqu'aux pénalités.

Nous avons vu un point très clair pendant l'opération de la nuit de mardi à mercredi et je voudrais le réaffirmer ici : les nuits de vidage des niches seront annulées quand ils ne pourront pas utiliser le chenillard. Ils ne le feront pas les jours de pluie. Il est hors de question de demander aux agents de sortir les gravats et autres à la main des stations. Ils utiliseront le chenillard ou ils ne feront rien. En fonction de l'état de remplissage des niches pour lequel il sera fait des repérages préalables, nous envisageons la mise en place de convois. Ces points ont été évoqués et nous essayerons petit à petit à impliquer les autres métiers parce qu'il n'y a pas que la Voie. La Voie a rempli les niches s'agissant d'un métier qui, pour des raisons évidentes, laisse parfois du matériel dans les niches. Nous demanderons aussi à CT et TDE de participer à cette aventure pendant les nuits.

Nous sommes partis sur une logique d'une nuit et d'une niche par semaine. Il a été fait un peu de communication au cours de la première nuit avec un photographe qui est venu sur les lieux. Nous voulons simplement que cela se sache pour essayer de remettre ce fondamental de la sécurité en haut de la pile. Il était très important de le faire et je vous remercie de votre apport pendant cette opération. C'est la raison pour laquelle nous venons au contact et il y aura toujours beaucoup de volontaires pour y participer.

- **Parcours sécurisé dans le quartier de Vilette**

M. LE PRESIDENT - Il est également apparu, pendant cet échange, un point que nous connaissions déjà et qui a été remonté avec force par les agents : ce quartier de Vilette est devenu une zone de non-droit et le trajet entre la station de métro et le site de Vilette devient plus que compliqué pour les agents. Il devient même dangereux. Nous avons décidé de mettre en place un système de navettes qui sera opérationnel à partir de dimanche soir. Deux chauffeurs volontaires feront des allers et retours de la station Corentin Cariou entre 21 h 50 et 22 h 45 sur la ligne 7. Ils permettront aux agents de rejoindre les Ateliers de Vilette en format sécurisé. J'espère que vous serez ainsi

rassurés sur cette partie du trajet parce qu'il est anormal de sentir cette insécurité en particulier pour venir travailler.

- **REX Perceval**

M. LE PRESIDENT - Nous ferons, le 21 septembre, un retour d'expérience de l'opération Perceval, à savoir le chien robot que nous avons lâché en immersion dans les quatre grands métiers de la maintenance. Nous ferons un REX avec une quarantaine de représentants de tous les attachements confondus pour venir se parler de l'expérience et de ce que nous en ferons. Sans dévoiler ce qui sera dit pendant cette journée, il est à peu près clair que le chien robot entrera dans les standards d'usage à l'unité ESO pour des missions d'inspection de site notamment. Il a été trouvé des configurations d'utilisation de Perceval qui sont extrêmement intéressantes et beaucoup plus ergonomiques que pour nos agents.

M. LECLER – Concernant l'attachement de Nanterre, pour reprendre votre propos, sur le verbatim, un agent dit « enfin ». La direction ne fait pas grand-chose sur cet attachement depuis des années. Elle n'avait pas mesuré la problématique et, quand je vous dis depuis des années, ils étaient encore à Nanterre Université où notre organisation syndicale avait déjà alerté plusieurs fois sans suite sur des problématiques d'ambiance et de collectif de travail qui n'étaient pas à ce point, loin de là. Sans faire l'alarme sociale de demain, il serait bien que les directions écoutent un peu plus les organisations syndicales et les élus du personnel quand ils alertent sur des situations et qu'elles ne laissent pas pourrir la situation ou qu'elles ne les prennent pas de haut. Les agents ont toujours tort, seuls les chefs ont raison, et cela devient problématique. Nous l'avons déjà vu dans d'autres centres et nous avons déjà alerté notamment à la Voie.

Cette annonce sème le trouble dans l'unité, voire dans le département parce que vous vous doutez bien que nous avons des collègues et des amis partout. Tout le monde essaye de savoir pourquoi et s'inquiète, la grande question étant la suivante : que vont devenir ces agents-là ? Quel sera l'impact de cette décision et où finiront-ils ? Je ne sais pas si cette annonce avait pour objectif d'être un électrochoc. L'électrochoc a fonctionné, mais je ne sais pas s'il a marché dans le bon sens parce que cette annonce pose beaucoup de questions. J'étais hier sur République et les agents se demandaient s'ils seront mis chez eux. On est en train de traiter des êtres humains un peu bizarrement surtout quand je vois la situation de mal-être dans laquelle beaucoup d'entre eux se trouvent et je ne sais pas si cette façon de faire est bienvenue. Les agents savent très bien qu'ils devront aller ailleurs parce que la RATP ne fait pas encore de licenciements secs et ils seront reclassés, mais ils seront peut-être reclassés plus loin ou en jour. Je n'en sais rien et le dossier le dira, mais cette décision aura un impact sur leur quotidien et leur pouvoir d'achat parce que si vous les déplacez plus loin, ils auront du temps de trajet en plus.

Au niveau de la CGT, nous ne pouvons que nous opposer à ce genre de décision. Comme le disait M. BOILEAU dans sa déclaration, il s'agit d'une première à la RATP. Elle est très grave et inquiétante et nous ne pouvons pas l'accepter. Nous sommes pour le maintien de cette activité par nos agents à l'attachement de Nanterre et il existe d'autres solutions. Je ne vous incrimine pas personnellement et j'incrimine les

directions successives qui n'ont rien fait alors que, pour eux, rien ne va changer dans leur quotidien à part faire des dossiers. Sur l'avenir de la maintenance à la RATP, nous ne pouvons pas accompagner cette décision. Vous vous doutez bien que je suis en total accord avec la déclaration de M. BOILEAU. Il y a des agents derrière cette affaire. Vous reprendrez les verbatims et vous verrez que nous n'avons rien inventé. Je souligne haut et fort la phrase : « enfin, vous faites quelque chose ». Par contre, le « enfin vous faites quelque chose » ne va pas dans le sens où nous aurions voulu aller.

M. VERNET – Je reviens sur cette annonce brutale de la fermeture de l'attachement de Nanterre nuit. L'UNSA RATP a été édifiée par cette annonce. Nous avons été alertés par des agents car un agent de maîtrise de Nanterre nuit a prévenu les agents, le 7 septembre, de la venue du Directeur M. SAIZ le 8 septembre pour annoncer la fermeture de l'attachement. M. SAIZ s'est déplacé le 8 septembre vers 23 h avec M. BLONDEL pour annoncer la fermeture du service de Nanterre nuit. Il a précisé que cette fermeture était inéluctable. Il a fait grandement allusion à ce qu'il s'est passé sur l'attachement de République en disant que cette démarche irait jusqu'au bout quoi qu'il arrive. Apparemment, cette opération est déjà faite pour Monsieur le Directeur de l'unité Voie.

Nous avons été énormément interpellés par cette annonce et l'UNSA RATP a déposé une alarme sociale puisqu'elle a été faite avec une totale absence de dialogue social et vu le nombre d'agents qui nous ont appelés et qui sont choqués. Nous avons été reçus par MM. SAIZ et BLONDEL le 13 septembre au matin. Nous l'avons alerté et nous lui avons demandé pourquoi il procédait de la sorte parce que ces méthodes de management sont un peu stupéfiantes. A notre sens, les directions successives ont une responsabilité évidente et M. SAIZ a déclaré qu'il se posait des problèmes depuis au moins quatre ou cinq ans. La direction est donc parfaitement informée qu'il se pose des problèmes depuis quatre ou cinq ans, mais quelles mesures ont-ils prises ? Nous rappelons que l'employeur a l'obligation d'assurer la sécurité physique et mentale de tous les agents. Qu'ont-ils fait concrètement depuis quatre ou cinq ans ? Nous avons maintenant des agents qui sont en souffrance au travail. Suite au passage de M. SAIZ, des agents ont appelé leurs compagnes pour leur dire que leur attachement allait fermer, qu'ils ne savaient pas où ils allaient atterrir, s'ils auraient du temps de route supplémentaire, où ils seraient pris, s'ils allaient perdre de l'argent, etc... L'humain n'a aucunement été pris en compte. Deux enquêtes internes ont été diligentées dont le compte rendu sera remis aux instances le 19 octobre d'après M. SAIZ et votre déclaration, M. Le Président. Si des faits extrêmement graves qui justifieraient une fermeture de service se sont produits, nous nous en étonnons parce que cela est totalement incohérent. M. SAIZ nous a déclaré qu'il y avait eu des faits extrêmement graves, mais aucun agent n'a été envoyé en conseil de discipline. Ou il s'est produit des faits extrêmement graves et les agents vont en conseil de discipline, ou les faits ne sont pas aussi graves et il n'y a pas de conseil de discipline. Ils ne doivent pas être aussi graves puisqu'aucun agent n'a été envoyé en conseil de discipline. Il s'agit d'une première incohérence totale.

Nous lui avons demandé s'il avait pris en compte le risque de RPS. Il me semble, M. Le Président, que vous êtes très soucieux du nombre d'accidents du travail et vous pouvez imaginer dans quel état d'esprit sont ces agents. Le risque de RPS n'a absolument pas été pris en compte par M. SAIZ. Nous demandons que l'Inspection du

travail soit avisée. D'autre part, nous espérons que les instances, le CSE et la CSSCT, feront une demande d'expertise. Concernant l'UNSA, nous avons informé M. SAIZ que nous ferons le maximum pour qu'une expertise soit réalisée parce qu'il est édifiant de voir que la seule solution trouvée par la direction suite à des problèmes soit la fermeture d'un service. Ou il y a des problèmes très graves et il faut trouver des solutions surtout quand ils durent depuis de nombreuses années, ou il n'y a pas autant de problèmes que cela.

Par rapport aux verbatims que vous avez cités, si des agents étaient vraiment à un tel point de souffrance, il me semble n'avoir jamais entendu des agents, qui se sentiraient aussi mal dans un attachement, faire une demande de mobilité depuis des années. Cela paraît encore une fois incohérent. Nous estimons que cette fermeture n'est absolument pas justifiée. Nous espérons que toutes les organisations syndicales seront unanimes sur le sujet et feront preuve de solidarité dans l'intérêt commun des agents du service de Nanterre nuit.

Nous remarquons au passage qu'il est édifiant que nous soyons arrivés à une telle situation parce que M. SAIZ nous a déclaré, sur le service nuit de Nanterre, qu'un agent de maîtrise faisait office de responsable du service nuit. Il a en-dessous de lui 3 agents de maîtrise, 1 technicien et 24 agents. Si je sais bien compter, 1 agent de maîtrise gère 6 agents. Comment peut-on arriver à un tel bazar avec un tel taux d'encadrement ? Le taux d'encadrement est de 1 agent de maîtrise pour 6 agents sur un total de 24 agents, et un bazar sans nom justifierait apparemment la fermeture de ce service. Je pense que la direction a une grande responsabilité dans cette ambiance délétère et ces problèmes de vie commune au travail. Au niveau du management, de la prise en compte de l'humain et de la souffrance au travail, nous n'avons aucune considération et aucune prise en compte de la direction. L'UNSA RATP fera le maximum pour que toutes les instances se penchent sur le dossier, pour qu'une expertise soit demandée auprès d'un spécialiste et nous verrons si la seule solution est la fermeture d'un service qui me paraît plus que stupéfiante.

M. PAROT – Je voudrais revenir sur les difficultés que rencontrent nos collègues de Villette pour accéder à cet attachement. Il est dommage que vous soyez obligé de vous déplacer pour que les choses bougent. Ces problèmes ont été régulièrement remontés par nos collègues de l'attachement de Villette depuis un bout de temps et il est bien dommage qu'ils soient restés sans écoute de la part de la direction de l'unité Voie. Puisque vous mettez à disposition une navette pour nos collègues de nuit, il faut également savoir qu'il se pose le même problème pour nos collègues de jour qui y vont la peur au ventre. Ces personnes qui sont addictes à différents produits sont à ce moment-là en manque et je peux vous assurer d'après mon expérience que vous longez les murs aussi bien de jour comme de nuit.

Je vous demande, M. Le Président, de voir avec le responsable de l'attachement de Villette jour et des ateliers la possibilité de mettre à disposition une navette pour nos collègues de jour.

M. LE PRESIDENT – Vous parlez de l'horaire du matin pour l'équipe de jour, à savoir entre 7 h 30 et 8 h ?

M. PAROT – Je parle effectivement de nos collègues de jour qui travaillent aux ateliers de Villette. Je peux vous assurer qu'ils sont obligés de longer les murs. Le nettoyage des niches est demandé de façon récurrente depuis des années. On nous dit à chaque fois que le responsable est la Voie. Nous voulons bien entendre que la Voie ait une grande responsabilité dans cette situation, mais vous n'avez pas que la Voie puisque vous avez aussi les autres unités et les entreprises qui travaillent pour les projets et qui n'ont pas de surveillant de travaux. Ils déversent leurs déchets sans s'en soucier dans les niches. Il s'agit d'un gros problème parce qu'il sera très compliqué de les contrôler sans surveillant de travaux. J'espère que cette opération permettra aussi de responsabiliser les entreprises extérieures qui travaillent pour les projets de la RATP.

M. KELLER – Sur les problèmes de sécurité au niveau de Villette jour, la situation est même pire l'après-midi. Nous ne pouvons plus marcher sur le trottoir quand nous sortons de l'attache de Villette vers 15 heures et nous sommes obligés de passer sur la route pour aller jusqu'au Métro. Il faut également penser à la sécurité des agents de jour parce que le problème ne se pose pas que la nuit.

M. LE SECRETAIRE – Les problèmes de sécurité sur Villette sont remontés régulièrement par les instances. Une décision est prise et il faudra voir après les modalités. J'entends qu'il y a des volontaires la semaine, le week-end... Je voudrais faire un lien avec le transversal puisqu'une expertise a été menée au niveau du CSEC sur la station Porte de la Villette pour la mise en sécurité des agents de l'exploitation. Une action est peut-être à faire en lien avec cette expertise qui a été demandée par le CSEC et l'analyse qui en a été faite. La maintenance avait été évoquée dans cette demande et mieux vaut tard que jamais !

Sur l'opération de vidage des niches, nous vous demanderons d'informer la prochaine CSSCT des modalités. Vous avez parlé d'une fois par semaine et nous aimerions savoir avec quels moyens de manutention cette opération sera faite. Il faudra organiser une nuit avec l'instance et les agents pour s'en assurer. Des moyens y seront alloués a priori (chenillard, trains de convoi, etc...). Nous nous félicitons que le département s'inscrive dans la démarche.

Concernant Crillon, nous nous félicitons des décisions qui sont prises et les agents qui sont malheureusement pollués par ce poison sont contents de l'apprendre.

M. LE PRESIDENT – Ils seront informés au fur et à mesure.

M. LE SECRETAIRE – L'Inspectrice du Travail est informée de la situation et suit le dossier de près. Elle nous relance régulièrement sur cette situation. Nous demandons la mise à l'abri de toutes les équipes parce que nous avons entendu des bruits disant que certaines équipes seraient mises à l'abri en priorité et que l'on ne savait pas trop où mettre les autres équipes. Tous les agents jusqu'aux cadres doivent être mis à l'abri. Il existe une inquiétude du côté de l'ingénierie puisqu'ils ont entendu un certain nombre de bruits. Il faut bien informer les agents sur le sujet et ne pas dire ce que l'on ne sait pas parce que ce sujet est vraiment très sensible. Le fait que le désamiantage soit stoppé est une chose et il faut surtout que la mise à l'abri des équipes soit faite

correctement. S'il faut une CSSCT supplémentaire pour faire un travail au sujet de la mise en place des Algecos sur la plateforme de Bastille Garage, il ne faudra pas hésiter à le faire et à prévoir déjà une date en octobre pour traiter ce sujet même si des modalités sont encore à réfléchir. Il faudrait déjà penser à arrêter une date et ne pas attendre le dernier moment car un recul de ce déménagement pour une raison administrative ne répondrait pas au besoin des agents.

Sur l'attachement de Nanterre nuit, les choses ont déjà été dites. Nous sommes surpris de la décision. Nous espérons qu'elle ne sera pas la règle qui sera mise en place à chaque fois qu'il se posera un problème. Nous savons que des enquêtes ont été déclenchées. Une décision a été prise et elle n'a pas été prise à la légère, mais le résultat est toujours la sous-traitance. Il faut savoir où l'on met la frontière entre la sous-traitance et le fait garder les activités en interne.

Nous avons un manque criant de présence des directeurs des unités sur le terrain s'agissant une demande forte des agents. Des agents veulent parler aux directeurs parce qu'ils sont ceux qui prennent les décisions, mais les directeurs ne descendent pas sur le terrain. Ils avaient l'habitude de descendre sur le terrain quand il y avait la galette, mais comme ils ne font plus la galette depuis le COVID, les directeurs ne descendent plus sur le terrain. Certains nous disent qu'ils ont des cadres sur le terrain qui doivent passer les messages, mais nous avons une forte demande des agents au niveau de la présence des directeurs. Il serait bien que les directeurs passent voir de temps en temps les collègues opérationnels parce qu'ils ont un manque criant à ce niveau. Nous savons tous que vous faites des visites terrain et nous savons quand vous êtes passé parce que les agents nous en parlent en bien ou en mal et souvent en bien. Pour autant, la présence des directeurs d'unité est une demande forte des agents et nous le disons souvent en séance. La demande reste souvent lettre morte et certains directeurs ne veulent même plus se déplacer pour les instances. Cela ne règlera pas le problème, mais je pense qu'il faut revenir à un échange et à des contacts qui permettent d'apprécier les problématiques de terrain à leur juste valeur et à leur juste niveau.

J'entends les propos de l'UNSA RATP. Je ne sais pas s'il faut aller jusqu'au conseil de discipline pour que la sanction soit une vraie sanction. Je pense que toute sanction est un échec et nous combattons la moindre sanction au niveau de la CGT parce que le fait qu'un agent soit sanctionné est toujours compliqué et nous n'attendons pas le conseil de discipline pour dire qu'il faut faire quelque chose.

Nous n'opposerons pas l'encadrement aux opérateurs. Il peut y avoir un encadrant pour 6 opérateurs. L'encadrement a essayé de faire ce qu'il pouvait et il ne l'a peut-être pas toujours fait au bon niveau, mais nous n'opposerons pas les deux catégories. Quant à la demande d'expertise, nous la regarderons avec les élus du CSE RATP Infrastructures.

M. VERNET – L'UNSA RATP ne s'est aucunement félicitée ou réjouie d'une quelconque sanction pour un agent. Nous avons simplement relevé que M. SAIZ avait déclaré que des faits très graves s'étaient produits sur l'attachement de Nanterre et nous nous étonnions de ne voir aucune sanction en corrélation avec ces faits très graves. C'est tant mieux pour les agents, mais s'il y avait eu des faits aussi graves qu'il le déclare, je pense que la sanction aurait été tout autre. Nous avons simplement

relevé l'incohérence dans le discours de M. SAIZ entre les sanctions appliquées et les présumées fautes. Il nous a dit que le compte rendu de l'enquête devait être présenté le 19 octobre à l'ensemble des instances.

- **Projet OVIDE**

Mme SICSIC – Cette information sur le projet OVIDE a déjà été partagée en CSSCT. Le projet OVIDE est une expérimentation pilotée par la BU RATP Sûreté, OVIDE voulant dire observation du vandalisme et des intrusions dans le dispositif éphémère. La RATP fait face à un nombre élevé d'intrusions frauduleuses dans ses espaces privés motivées par des phénomènes de tags sur les matériels roulants et dans les espaces et à un phénomène qui se développe et qui est l'exploration urbaine de lieux fermés au public. Les auteurs de ces actes de malveillance sont de plus en plus nombreux et de plus en plus inventifs pour contourner ou détourner les dispositifs classiques de sûreté (dégradation de la vidéosurveillance, usurpation de l'identité d'agents RATP...). Cette expérimentation est destinée à fournir à la cellule dédiée contre le vandalisme des dispositifs éphémères de détection et d'observation supplémentaires à la protection fixe classique. L'objectif est de faire baisser le nombre d'intrusions en augmentant la dissuasion par l'interpellation et la condamnation des auteurs. Les dispositifs qui entreront dans cette expérimentation viseront à être installés et démontés rapidement, déployables en moins de 24 heures, et à permettre une surveillance discrète en temps réel, l'objectif étant de comprendre les modes d'action et de constitution de preuves pour permettre d'appréhender les auteurs de ces actes de malveillance. L'expérimentation se déroulera dans nos espaces de transport et de garage Métro en fonction de la localisation des faits d'intrusion. Les règles de l'expérimentation sont les suivantes :

- Une implantation des dispositifs uniquement dans les espaces privés du métro non-ouverts au public,
- Les dispositifs de détection et de surveillance visent les points d'intrusion identifiés (PEP, ventilateurs, etc...),
- Le périmètre potentiel d'installation est nécessairement large pour s'adapter à la mobilité des contrevenants au sein des espaces privés de transport,
- La surveillance et la détection ne concernent en aucun cas nos postes de travail. Il ne s'agit pas non plus d'un moyen de contrôle de l'activité. Les données collectées ne sont en aucun cas consultables dans le cas d'une procédure disciplinaire.

Il convient de préciser que tout le dispositif est piloté et géré uniquement par la cellule de lutte contre le vandalisme de RATP Sûreté. L'ensemble du dispositif s'inscrit dans le cadre de la directive européenne Police Justice reprise dans la loi Informatique et Libertés dans son chapitre 13. L'analyse d'impact sur ces données sera réalisée et le traitement sera déclaré au Délégué de la Protection des Données. Les vidéos enregistrées seront sécurisées et conservées 30 jours maximum. Enfin, pour chaque dispositif installé dans un local, RATP Sûreté apposera une affiche informant les salariés.

- **Paiement de la prime pouvoir d'achat**

Mme SICSIC - Suite à la décision à l'issue de la réunion du 16 juillet, le versement d'une prime pouvoir d'achat sur la paie d'août a eu lieu pour plus de 33.500 salariés de la RATP. Les erreurs sur certaines feuilles de paie ont été détectées, les salariés s'étant manifestés. Un contrôle de l'ensemble des bénéficiaires a été effectué. Il en ressort une erreur humaine : l'un des fichiers transmis pour mise en paiement ne comportait pas le bon montant et 2800 salariés n'ont touché que 200 € alors qu'ils auraient dû percevoir 300 €. Les salariés concernés percevront une régularisation de 100 € sur la paie de septembre. Il n'est pas nécessaire qu'ils se fassent connaître auprès de la gestion. L'erreur a été corrigée pour tous en central puisque tout le fichier a été repris.

- **Versement des gratifications liées aux distinctions honorifiques**

Mme SICSIC – Suite à la détection d'une mauvaise mise en œuvre de la règle pour les travailleurs de nuit, l'ensemble des situations depuis 2019 sont en train d'être reprises par GIS pour les salariés. GIS traitera pour l'ensemble de l'entreprise le versement des gratifications financières qui auraient dû être versées et qui ne l'ont pas été, l'objectif étant que ce versement ait lieu sur le mois de décembre et que les jours qui auraient dû être crédités le soient en février 2023 s'agissant de l'application de l'IG 489.

M. LE SECRETAIRE – Je ne reviens pas sur les deux derniers points que vous avez évoqués. Par contre, concernant le projet OVIDE, il faut s'assurer que les agents soient bien informés sur chaque centre qu'ils sont susceptibles d'être filmés à n'importe quel moment dans certains locaux et que la lecture des bandes se fait bien par des personnes identifiées et non pas par une lecture aléatoire de certains. L'expérimentation durera une petite année, voire une année complète.

Il a aussi été évoqué le fait que les vidéos ne devront pas être utilisées pour une sanction. Il serait bien de rappeler toutes ces règles lors des points de briefing à l'ensemble des agents pour qu'ils soient bien informés qu'ils peuvent être filmés.

M. ROUSSEL – Il serait intéressant de faire une note de communication à tous les agents de RATP I pour les informer parce que j'ai peur qu'il y ait des oublis et que l'information soit faite en heure sécurité avant la prise de service avec des absents. Il serait beaucoup plus simple de faire une note de rappel.

Mme SICSIC – Je verrai avec chaque unité si cette façon de faire est la meilleure solution. Je tiens à souligner deux points :

- Un affichage sera fait dans les lieux où seront installés les dispositifs. Au-delà d'une information générale, l'agent verra cette information précise et il en sera informé.
- Seule la cellule de SUR en charge de lutter contre le vandalisme et les intrusions aura accès à ces enregistrements et ils ne seront pas ouverts à tout le monde.

Je m'assurerai que l'information soit bien partagée au niveau du management. Nous verrons si chaque unité fait une note ou si nous diffusons l'information. L'affichage fait par RATP Sûreté me paraît plus important pour que les agents soient informés.

M. LECLER – Êtes-vous en mesure de nous donner le nombre d'agents qui n'ont pas perçu entièrement la prime pouvoir d'achat ?

Mme SICSIC – Ce nombre est de 2800 salariés pour toute la RATP et il est de 49 salariés pour RATP INFRA. 1151 salariés ont perçu la prime pouvoir d'achat à RATP INFRA et GIS nous dit que 49 salariés sont en écart et percevront un complément.

- **Tableau de bord de sécurité ferroviaire**

M. RECHIGNAC – Nous avons un taux d'incident SF de 22 avec 16 incidents SF, des accidents et quasi-accidents qui se montent aujourd'hui à 10 suite à 2 accidents et quasi-accidents qui se sont produits cet été. Nous avons eu un mois d'août plutôt tranquille, mais un mois de juillet assez dense dû notamment aux fortes chaleurs et à ces phénomènes de flambement que vous pouvez voir sur la photo concernant l'accident que nous avons eu à Joinville le 19 juillet avec le rail qui se déporte. Vous avez peut-être vu d'autres photos sur un autre réseau avec le rail qui bouge complètement. Ce phénomène de flambement arrive dans les cas de fortes chaleurs que nous avons eus dans la deuxième quinzaine du mois de juillet. Ce phénomène est assez particulier et nous ne l'avons pas eu depuis de nombreuses années avec un processus qui est très cadré en termes de préparation, de surveillance et de réalisation. Nous avons pu observer ce flambage à Joinville le 19 juillet au passage d'un train et il a bien sûr été traité. Nous le regardons en profondeur parce que ce phénomène est connu en termes de ferroviaire et nous ne le découvrons pas. Nous devons aller un peu loin dans l'enquête. Nous aurons le temps d'investiguer et de bien le regarder d'ici les prochaines vagues de chaleur pour bien comprendre si nous sommes passés au travers de quelque chose soit dans nos processus, soit dans nos modalités de vérification, pour éviter que ce phénomène se reproduise. Il est en plus assez rare à la RATP.

En veille ferroviaire par rapport aux autres réseaux, nous ne sommes pas les seuls à avoir été impactés par ce genre de phénomène. La SNCF a également eu ce phénomène et un déraillement a eu lieu en Italie suite à un problème de flambage cet été. Nous avons tous été touchés par ce problème. Nous avons tout un plan d'action et une enquête très poussée sera menée avec les équipes de DGOA/VOIE pour l'identifier et faire en sorte que ce phénomène ne se reproduise pas.

Un autre évènement s'est produit sur le T6 dans le cadre des fortes chaleurs de cet été. Le T5 et le T6 sont des tramways pneu avec un rail qui se trouve engorgé dans une plateforme béton et une matière appelée le corkelast qui solidifie le rail avec le béton. Contrairement à un rail sur du ferré où on roule dessus, ce rail sert en fait de guide au tramway béton grâce à une espèce de petite plateforme qui se trouve devant le matériel roulant. Elle permet de guider et de rouler avec les pneus. Cette technologie n'est pas très répandue. Elle est présente sur Grenoble, Clermont-Ferrand et en Italie. Elle est un peu atypique, mais elle fonctionne. Nous avons eu une espèce de flambement du rail vers le haut. Ce cas est complètement atypique puisque nous connaissons les flambements d'un point de vue latéral. En l'occurrence, le rail étant engorgé dans la plateforme béton, il a eu tendance à se soulever. Nous nous sommes penchés sur le sujet pendant tout l'été avec les équipes et les experts d'OIT et de DGOA/VOIE pour essayer de comprendre pourquoi nous avons ce phénomène de flambement et pourquoi il s'est produit à cet endroit, cet été n'étant pas le premier été

où il faisait chaud. Nous avons réussi à identifier une particularité qui est liée à cette zone située entre l'Onde et Robert Wagner. A l'issue de la mise en service de cette zone dont la maîtrise d'ouvrage était portée par le Conseil Général, nous avons eu des malfaçons sur la partie bétonnée de cette dalle. Il a fallu reprendre tout un historique depuis 2010-2011 dans lequel nous avons pu identifier que cette dalle avait été reprise par l'industriel sur la demande de la maîtrise d'ouvrage qui était portée par le Conseil Général. L'hypothèse retenue est la suivante : cette partie qui a été posée à des températures différentes et à des phases différentes avec des soudures qui ont été faites à plusieurs étapes de l'année en période froide et en période chaude a favorisé ce phénomène, le fait que cette matière corkelast se soit décollée progressivement et ait provoqué ce phénomène de flambement.

Ce cas est vraiment atypique parce que nous n'avons pas forcément, sur le T5 et le T6, des tournées de chaleur et ces besoins de vérification par rapport à cette technologie. Nous avons sollicité les équipes du LEM pour instrumenter l'ensemble du T5 et du T6 et mieux comprendre ces phénomènes. Nous avons aussi des experts du côté d'OIT et de DGOA/VOIE qui analysent plus en profondeur tous ces phénomènes de flambement avec ce type de rail et de corkelast. Ils sont techniquement très intéressants à aborder. Ils sont très complexes et ils ont nécessité une analyse assez poussée pour comprendre.

Nous avons instrumenté le T5 et le T6 pour cartographier le niveau de température du rail qui est dans la goulotte. Cette action a été faite avec le LEM. Nous allons cartographier et identifier. Soit nous reviendrons in fine à une situation censée être initiale, c'est-à-dire que ces rails ne bougent pas, parce que nous aurons compris le phénomène, soit nous trouverons des moyens de contention supplémentaires pour les prochaines vagues de chaleur le temps de comprendre ces phénomènes où le rail ne doit pas bouger et doit être bien encasté. Nous avons plein de particularités sur le T5 et le T6. En cas de fortes chaleurs, RDS a toute une procédure de rafale où ils arrêtent les trains et ils ont des vitesses limitées. En mesure immédiate nous nous sommes gammés sur les préconisations qu'ils font notamment en cas de vent fort pour limiter l'impact d'éventuels déguidages sur le tramway. Nous avons proposé des mesures de contention sur l'année 2022 qui ont été partagées avec RDS et qui ont été bien accueillies. Elles nous permettront d'analyser plus en profondeur cette technologie avec les différents experts OIT et VOIE. Ces deux points sont vraiment les plus importants et nous avons déjà abordé les autres incidents. Nous avons également eu un engagement de gabarit sur cette zone suite à sa réfection.

M. PAROT – Ce phénomène m'interroge. Vous avez notamment dit que le corkelast avait été posé à différentes températures. Normalement, le rail est posé en extérieur en fonction de la température. Il existe des formules mathématiques par rapport aux calculs du bureau d'études et le rail ne bouge pas normalement. Nous savons que le nécessaire doit théoriquement être fait avant les périodes chaudes comme prévu dans les gammes de maintenance et je m'étonne que le rail puisse bouger de cette façon sur des tramways alors que ce phénomène ne s'est jamais produit. Il faut ensuite se poser la question de savoir comment il a été posé. Ces documents sont faits par rapport aux LRS et ils ont sûrement dû vous être restitués lorsque les travaux ont été terminés par les entreprises extérieures pour un suivi des LRS.

M. RECHIGNAC – Vous avez raison et tout l'objet de la task force qui a été menée est de comprendre ce phénomène. Il s'agit de LRS, mais vous avez aussi le corkelast qui est coulé à différentes températures et qui réagit différemment. Nous ne sommes pas vraiment dans du ferré pur de type Joinville et nous sommes vraiment dans une particularité technologique. Cela répond pour une partie à du LRS et le rail est forcément posé de cette façon. Cela répond aussi à des phénomènes que nous essayerons d'analyser parce que nous voyons qu'ils ne sont pas aussi mathématiques que cela. Nous l'avons aussi découvert parce que le rail ne doit normalement pas bouger et nous sommes plutôt sur le fait que le corkelast ou cette matière collante colle bien le rail avec le béton. Je pense que cette zone, du fait de refaire l'ensemble des dalles béton, de les bouger et de les ressouder, a été complètement décollée et même reposée à des températures différentes. Ces travaux ont été faits en hiver alors que l'autre a été posée en été. Nous avons donc une particularité sur cette zone. Nous ne l'avons pas vraiment retouchée en dalles béton parce que nous avons un passage à niveau et la maîtrise d'ouvrage de l'époque n'avait pas forcément identifié que cette zone était compliquée à reprendre. Nous avons un historique un peu nébuleux sur cette zone précise qui nous fait comprendre que ce risque est celui que nous avons pu identifier pour qu'il ne se reproduise pas ailleurs.

Il est aussi important de voir que nous avons parfois, à d'autres endroits, un décollage du béton qui est couvert par les IT du Tramway. Ce phénomène est connu et nous le suivons vraiment. Nous le ferons de façon plus poussée avec les études qui seront faites par OIT.

M. AMOUNI – Vous nous expliquez que cette zone est fragile parce que des modifications ont été effectuées. Comment cela se passera-t-il pour la maintenance dans le futur, par exemple si le rail à gorge est usé et s'il faut le changer ? Il faudra forcément enlever la matière plastique qui se trouve sur les côtés, donc fragiliser la zone. Toute zone où nous devons changer le rail par exemple deviendra une zone un peu compliquée et nous aurons un risque à ce niveau.

M. RECHIGNAC – Les concepts en maintenance vont le couvrir comme si vous faisiez un changement de rail sur du ferré classique et toutes les procédures vont se faire. Nous sommes en l'occurrence sur du rail engorgé dans du béton et la pression était plutôt sur les dalles béton. Le rail en soi n'a certainement pas été touché de cette façon. Il a sûrement été découpé et bougé avec l'ensemble de la reprise des rails béton. Nous n'avons pas forcément l'historique aujourd'hui au moment où cela a été fait à l'issue de la mise en service et de la reprise, mais nous en tirerons forcément un REX. Si nous identifions que le fait de toucher le béton entraîne forcément un décollage de sensibilité, il faudra certainement le prendre en compte dans les concepts de maintenance. Nous n'avons pas encore cette maturité exacte aujourd'hui pour dire qu'il faut le faire de telle façon. Ceux qui connaissent bien le tramway et la voie savent que l'on n'y touche pas parce que le rail est engorgé et très peu de force s'applique dessus à part ce chariot. Nous avons pu montrer cette particularité et s'il faut couvrir par des process de maintenance nouveaux qui seront supportés par la BU TRAM, il faudra recréer un process spécifique pour ce sujet-là, mais nous n'en sommes pas là pour le moment.

M. BOILEAU – L'exploitation a dû être perturbée parce que le tramway ne passait pas. Qui prend en charge les pénalités d'exploitation dans ce cas ? IDFM va nous mettre forcément des pénalités parce qu'il manque des kilomètres d'exploitation.

M. RECHIGNAC – Cette imputation sera forcément chez nous à RATP INFRA et il n'y a pas de sujet. Après, je ne connais pas les mécanismes de la BU TRAM et du contrat avec IDFM.

M. LE PRESIDENT – L'indicateur du Tramway est vu assez globalement. Vous savez que nous avons des objectifs, des bandes passantes et des zones interdites. Je n'ai pas en tête que nous soyons en difficulté sur le Tramway en termes de nombre de voyageurs gênés. Au-delà d'un certain nombre d'heures de panne ou d'indisponibilité, cela se voit dans les indicateurs de qualité de service. En l'occurrence, il a été mis en place des bus de substitution pour sauter une station. Les voyageurs sont descendus à la station d'avant, ils ont sauté cette station en bus et ils ont recommencé de l'autre côté. Cela dépend du niveau de la panne, mais je n'ai pas en tête que celle-là ait eu beaucoup d'impacts.

M. BOILEAU – Je me demandais si des pénalités avaient été appliquées à RATP INFRA.

M. LE PRESIDENT – Il faut que nous trouvions, dans notre budget de fonctionnement et le forfait que nous donne IDFM pour nous occuper de la maintenance, les moyens de réparer ce genre de panne. Un autre sujet est de voir comment, vu du voyageur, un tel incident pénalise le trafic. Au-delà d'un certain niveau de panne et d'indisponibilité, le voyageur le voit. Cela se voit sur les indicateurs du trafic et la RATP est pénalisée. Typiquement, les remises tardives sur le RER A ou le RER B entraînent un certain nombre de voyageurs gênés. Quand nous sortons d'une certaine zone de tolérance, nous avons des pénalités. Nous sommes censés traiter et réparer ces événements que nous espérons les plus rares avec les moyens que l'on nous donne pour s'occuper de la maintenance.

M. RECHIGNAC – Cet incident est vraiment particulier.

M. LE PRESIDENT – Il s'était déjà produit, mais nous n'étions jamais arrivés à ce niveau de déformation.

M. LE SECRETAIRE – Les fortes chaleurs risquant de se démultiplier dans les prochaines années, nous aurons une recrudescence de ce genre d'incidents. Les procédures pour les fortes chaleurs sont-elles appelées à évoluer par rapport aux annonces qui sont faites ? Des réflexions sont-elles menées à ce niveau ?

M. LE PRESIDENT – Vous posez une très bonne question et nous sommes en train de revisiter toutes ces situations. Nous avons un dispositif de surveillance pour les rails et nous avons demandé à l'exploitation de regarder ce point. Il concerne non seulement les talus, mais également les fortes pluies et les pluies diluviennes. Nous sommes en train de regarder tous les dérèglements climatiques et les conséquences qu'ils peuvent provoquer avec les dispositifs. Nous faisons un gros balayage de tout ce qu'il faut faire et nous sommes attendus un jour en conseil d'administration pour en parler. Je vous rappelle que nous avons eu cet été 8 stations fermées à cause des

pluies diluviennes et des orages. Nous avons eu cette histoire de tramway et l'histoire de Joinville. Nous surveillons des talus et nous avons rassuré sur le fait que nos talus ne referont pas l'incident de Courcelles. Ce dossier est en cours de préparation et nous pourrions en reparler ici.

M. PAROT – Pour revenir sur l'incident de Joinville, nous sommes bien d'accord sur le fait que ces très fortes chaleurs vont s'accroître dans les prochaines années et il faudra peut-être modifier toute notre maintenance au niveau de la voie. Nous avons des banquettes super renforcées et des endroits sont tellement renforcés qu'il faudrait peut-être monter en gamme. Je ne sais pas si la banquette était super renforcée ou renforcée au niveau de Joinville, mais je ne vois pas de ballastage avant le 15 mai au niveau de la gamme de maintenance. Si la banquette est super renforcée, le ballastage doit être fait avant les périodes de fortes chaleurs et avant le 30 mai. Je ne sais pas si cela est dû à un manque de personnel ou à une autre raison, mais nous avons eu un défaut au niveau de la maintenance et cela est bien dommage. Si les notices techniques sont respectées, ce genre d'incident ne doit pas arriver. Comme le disait M. HOUPERT, les chaleurs sont de plus en plus chaudes et on ralentit la vitesse pour que cela ne ripe pas, mais si les banquettes sont bien faites, il n'y a pas de souci. On peut se poser la question de savoir pourquoi la banquette n'était pas renforcée dans ce cas ? Après, nous n'avons plus le droit de toucher à la banquette en période de fortes chaleurs.

M. RECHIGNAC – Cela est tout l'objet de l'enquête que nous menons. Nous savons que nos procédures sont assez éprouvées et sont plutôt robustes et nous essayons de le comprendre. Nous avons ce phénomène de banquette manquante qui a favorisé l'incident, mais il n'est pas le seul élément. Le sujet des banquettes est un vrai sujet et nous sommes en train de faire une action à ce niveau. Nous regardons très précisément tous ces points dans le cadre de l'enquête.

III – QUESTIONS ECONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES

1. Information et consultation sur l'évolution des roulements de MSR Nanterre permanent de nuit (CT)

Mme ESBRI BARON – Ce dossier a fait l'objet d'un dialogue social au mois de juin et d'un passage en CSSCT la semaine dernière. La genèse de cette évolution est le fait que le roulement comportait un repos sec et il ne correspondait pas forcément complètement au présentisme de l'équipe. Nous avons proposé un roulement en adéquation avec les besoins qui convient mieux aux agents.

M. LE SECRETAIRE – Ce nouveau roulement donne satisfaction aux agents et à la direction s'agissant d'une demande commune avec des éléments différents. Il permet d'avoir une homogénéité de présence des équipes la semaine et le week-end et de supprimer ce repos sec qui était une verrue pour les agents et qui ne leur convenait pas depuis longtemps. Ils auront 3 RTT de plus à poser librement et ils auront, a contrario, 3 week-ends de plus à travailler. Il a été fait pour cette raison une demande en CSSCT de faire un retour d'expérience sur les trois premiers mois de la mise en place pour voir si l'équilibre vie professionnelle/vie familiale est bien préservé pour les agents, ce qu'il en est des évolutions, et ne pas attendre un an pour avoir un mécontentement qui monte et se retrouver en opposition. Nous pouvons regretter qu'ils n'aient pas modifié les horaires de roulement de nuit, mais cela n'est que partie

remise. Je trouve cela dommage pour 5 minutes et je ne pense pas que les 5 minutes aient une incidence forte sur l'activité. Le nouveau roulement est plutôt bien accepté par les agents. Il faudra avoir un échange après la mise en place au 1^{er} octobre pour s'assurer que les modalités proposées sont bien en adéquation avec la vie de tous les jours des agents.

M. LAMBERT – Lecture de l'avis...

Le roulement actuel ne donne ni satisfaction aux agents ni à la direction.

Cette évolution est donc partagée par les deux parties.

La proposition permet d'avoir une présence homogène du nombre de personnes par service et de supprimer un repos sec entre deux services.

Les horaires et l'amplitude ne sont pas modifiés. Dommage, les élus et les agents auraient souhaité un glissement de la plage horaire de 5 mns pour permettre l'application de l'IG 436.

Ce nouveau roulement va permettre de poser librement 3 RTT a contrario, il génère 3 week-ends travaillés supplémentaires.

Les élus souhaitent que le roulement soit retranscrit à l'identique du planning actuel avec une projection sur les mois d'octobre, novembre et décembre 2022.

Les élus demandent un REX au 1^{er} trimestre 2023 pour s'assurer que le roulement réponde bien au besoin du service mais également que ce dernier ne dégrade pas les conditions de travail et que l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle soit bien préservé.

Les élus du CSE RATP INFRASTRUCTURES prennent acte de la modification des roulements de l'équipe MSR PN Nanterre Nuit.

PROCEDURE DE VOTE

Pour : 22

Contre : 0

Abstention : 0

L'avis du CSE RATP Infrastructures sur l'évolution des roulements de CT/MSR Nanterre permanent de nuit est adopté à l'unanimité des présents.

2. Information et consultation sur la procédure « Mode opératoire SS4 en salle Laplace-Bourdon »

Mme SICSIC – Ce dossier a fait l'objet d'une présentation en CSSCT.

M. LE SECRETAIRE – Ce mode opératoire fait suite à une détection de fibres d'amiante sur Crillon. Pour autant, nous étions largement au-dessus du seuil légal puisque le seuil légal est de 5 fibres/litre et nous étions à 9 fibres/litre. Par chance, aucun agent n'était dans cette salle au moment, avant ou après et personne n'a été pollué par ce poison. Une autre salle a été détectée à 0,6 fibres/litre pendant la même période. Un périmètre a été mis en place pour protéger les agents et pour qu'ils puissent passer d'un bureau à un autre sans avoir à passer par cette zone. Elle était polluée en-dessous du seuil, mais elle était tout de même polluée. Une obligation est

de mettre en place un mode opératoire SS4 suite à une détection de fibres. Il est mis en place tout un process pour entrer dans ces salles et faire de la maintenance sur lequel nous donnons un avis aujourd'hui. Le sujet a été évoqué longuement lors de la CSSCT et il est en lien avec tous les propos que nous avons pu tenir sur Crillon. En attendant le déplacement de ces agents, et de toute façon avec le déplacement de ces agents, ces salles resteront accessibles en SS4 tant qu'elles ne seront pas désamiantées. Tous ces sujets sont liés, mais ils sont un peu décorrés dans les modalités.

M. PAROT – Lecture de l'avis...

Ce mode opératoire est une obligation dès lors que les salariés doivent intervenir en sous-section 4. L'IG 520B apparaît dans la liste des documents, cette IG étant la référence de la prévention du risque amiante depuis 2018 dans l'entreprise, en revanche cette IG devrait être retoiletée et remise à jour.

Nous pouvons de nouveau déplorer une nouvelle détection de fibres fin août sur deux locaux. Le tunnel d'accès, qui est pourtant hermétique où 9 fibres au litre ont été détectées, rappelons que le seuil légal est de 5 et le résultat de la salle EDISON indiquait 0,6 fibres. Précisons également que la société de prélèvements des pompes META est en redressement judiciaire, pourtant la continuité de prélèvement doit être assurée par une nouvelle entreprise agréée ainsi que la communication des résultats au fil de l'eau.

Domage que l'engagement pris par le passé par la direction de CT d'extraire les agents de l'entité ESAEM avant de débiter de nouveaux travaux de désamiantage n'ait pas été respecté.

Le mode opératoire détaille une dizaine de points qui vont de la nature de l'intervention, en passant par la caractéristique des équipements utilisés et se termine en précisant la procédure de gestion des déchets.

Il est nécessaire pour accéder aux salles techniques et référentiel.

Ce mode opératoire porte sur un niveau de risque de 1^{er} niveau, soit inférieur à 100 fibres par litre, ce qui implique des agents formés et volontaires.

Avant toute intervention, il est nécessaire d'avoir un échange avec l'encadrement local et prévenir obligatoirement l'accueil RRE du bâtiment. Les élus vous rappellent également la nécessité de présenter ce mode opératoire à l'ensemble des agents et surtout de s'assurer que chaque agent a bien été informé d'autant plus que les interventions risquent d'être plus fréquentes dans ces locaux.

Point important et non négociable, l'intervention dans le local doit obligatoirement se faire en binôme volontaire et formé. Précision, les outils qui seront utilisés resteront en permanence sur le chantier et seront à la fin du désamiantage soit décontaminés soit mis au rebus.

Nous vous rappelons que seuls les agents formés et volontaires pourront intervenir sur les équipements des locaux. Lors de ces interventions, ils seront obligés de porter le kit amiante RATP ainsi qu'une cagoule équipée d'une ventilation assistée avec des cartouches filtrantes P3 et la durée ne pourra pas excéder 2 h 30 minutes.

Pour faciliter l'appropriation de toutes les manipulations nécessaires pour se protéger et protéger les autres, nous suggérons d'intégrer dans le kit amiante une « check liste » retraçant dans l'ordre les étapes à effectuer avant d'intervenir.

Enfin, nous vous rappelons que ce matériau est interdit depuis 1997 et que celui-ci n'a pas de seuil pour être nocif.

Les détections en série sont de nature à exposer les agents à ce poison.
Malgré les enquêtes demandées par l'instance, les protections posées par RRE pour protéger les agents ne suffisent pas à endiguer les expositions accidentelles.
Cette détection est celle de trop.
Les élus vous demandent d'extraire les agents du risque le temps du désamiantage.

Les élus du CSE RATP INFRASTRUCTURES émettent un avis favorable sur le mode opératoire permettant l'accès en SS4 pour intervenir dans les salles techniques et référentiel desservies par le tunnel du R+2 CRILLON de l'attachement de BOURDON.

PROCEDURE DE VOTE

Pour : 21
Contre : 0
Abstention : 1

L'avis du CSE RATP Infrastructures sur la procédure « Mode opératoire SS4 en salle Laplace-Bourdon » est adopté à la majorité des présents.

3. Information sur le REX de la réorganisation de la DFI

M. PINEAU – Lorsque nous avons échangé avec le CSE sur le projet de réorganisation de la Direction Financière pour faire un point d'étape, j'avais partagé avec vous les différentes avancées et nos difficultés à date. Je propose de vous projeter quelques slides qui permettront de rappeler les objectifs globaux de notre nouvelle organisation, comment celle-ci a été déployée et mise en œuvre, les résultats à date et les travaux qui sont en cours aujourd'hui pour aller jusqu'au bout de cette mise en place opérationnelle.

Les 5 objectifs au sein de la DFI sont les suivants :

- 1) Arriver à définir un modèle économique de la BU, assurer la cohérence d'ensemble de la trajectoire financière de RATP Infrastructures et s'assurer de son équilibre économique.
- 2) Définir l'ambition, le plan et les outils de performance économique de RATP Infrastructures en étant acteur sur l'ensemble de son compte de résultat.
- 3) Générer/collecter, traiter et analyser la donnée pour être une entité plus efficace et plus efficiente.
- 4) Faire monter en maturité économique l'ensemble de nos parties-prenantes au sein du département.
- 5) Soutenir et accompagner les opérationnels dans la prise de décision, entre autres par la mise en place de partenaires métiers.

Pour cela, nous avons proposé une organisation autour de trois grandes thématiques :

- La stratégie et la planification : cette thématique a plutôt vocation d'avoir un regard à long terme pour arriver à définir la trajectoire économique globale, comment on

l'atteint en termes de méthodes, de référentiels, comment on porte une vision de long terme sur les investissements et globalement sur le plan d'investissements de RATP Infrastructures.

- La performance des opérations : cette deuxième thématique est plus une vision annuelle autour d'un support financier global en termes de compte de résultat, de suivi spécifique autour de la gestion de projet avec des contrôles de gestion de projet, d'une vision plus opérationnelle auprès des activités de DPI et de DGOA et d'une vision spécifique du GIGP qui a pour mission de l'accompagner dans son développement sur sa mission économique.
- La gestion de la donnée et du reporting : cette thématique de plus court terme a pour vocation de produire du reporting et d'accompagner au quotidien les différents éléments de facturation, de traitement des commandes, etc..., pour avoir un système fluide et une thématique financière qui permet à nos opérationnels d'être efficaces dans leurs métiers.

Comment avons-nous déployé cette nouvelle organisation ? Vous aviez attiré notre attention sur la nécessité d'avoir un discours ouvert et participatif avec nos différents agents. Nous l'avons entendu et nous avons eu de nombreux échanges en amont de la mise en œuvre et de la mise en place avec les agents de la Direction Financière avec une mise en œuvre effective au 1^{er} septembre 2021, un accompagnement et un suivi régulier sur les quatre derniers mois de l'année 2021 pour avoir une organisation globalement mise en œuvre et opérationnelle depuis le début de l'année 2022. Nous avons maintenant 6 à 8 mois de recul sur cette organisation.

Comment avons-nous accompagné les collaborateurs pendant cette phase d'échange et de mise en œuvre ? Nous avons prédéfini quelques outils que nous avons essayé de déployer, certains avec réussite et d'autres avec un peu moins de réussite. Tout l'accompagnement des agents, les entretiens individuels et ces moments d'échange que nous avons proposé d'avoir, en en tenant moi-même un certain nombre, ont été mis en œuvre. Des temps d'échange collectifs ont été mis en place tous les quinze jours pendant les six mois de mise en place de cette organisation avec des ateliers thématiques spécifiques pour bien faire le lien et arriver à se projeter dans un cadre fluide et opérationnel entre les différentes activités. Tous ces entretiens ont plutôt bien marché. Ils ont permis à chacun de s'exprimer quant à ses attentes, aux risques, et de travailler ensemble sur les métiers et les méthodes déployées.

Un autre sujet portait sur l'évaluation des risques liés au projet d'évolution. Nous sommes aujourd'hui en cours de déploiement d'une enquête RPS qui a commencé lundi dernier auprès des collaborateurs un an après la mise en œuvre de cette nouvelle organisation. Hier, en fin de journée, 40 % des agents avaient répondu à cette enquête et l'obtention de ce chiffre en trois jours est plutôt un bon résultat. Pour autant, nous étions convenus ensemble de réaliser une première enquête six mois après la mise en place de cette nouvelle organisation, mais elle n'a pas été mise en œuvre pour de nombreuses raisons. J'ai tenu pour cette raison à ne pas louper la prochaine enquête de septembre 2022.

Nous avons également tout un panel de questions autour des formations. Nous avons interrogé chacun sur les besoins ressentis en formation en vue de la préparation de cette nouvelle organisation. Il s'est trouvé que personne ne nous a remonté de besoins de formation soit sur des thématiques générales, soit sur des thématiques de montée en compétence sur son métier ou sur son activité future. Ce sujet s'est un peu éteint par lui-même. En tout cas, nous lui avons porté attention. Si des sujets existent, nous les accompagnons.

Où en sommes-nous aujourd'hui un an après ? Nous avons essayé de regarder les sujets avec trois thématiques :

- Nous avons choisi un mode d'organisation un peu singulier qui nous semble être très adapté à RATP INFRA et qui est un mode d'organisation par horizon de temps. Il ne s'agit pas d'une organisation classique de direction financière d'entreprise. Pour autant, elle nous semblait avoir du sens compte tenu des enjeux de RATP INFRA et des temps de RATP INFRA, certains étant très longs en termes d'investissements et d'autres étant beaucoup plus courts en termes de production. Nous avons des points d'interrogation et cette organisation marche plutôt bien aujourd'hui. En tout cas, nous ne sommes pas dans une détérioration du service apporté et nous commençons à faire fructifier cette vision par horizon de temps entre nos différentes activités.
- Les équipes de DFI sont renforcées par l'arrivée de nouveaux agents. Dans la présentation que nous avons faite ici, nous étions un peu légers sur la capacité en effectifs et je souhaiterais y revenir un peu plus en détail aujourd'hui. Lorsque nous avons échangé ensemble sur l'organisation cible de la Direction Financière à la fin du premier semestre 2021, il y avait 46 agents à la Direction Financière. Nous avons construit ensemble une projection qui répondait à nos besoins d'accompagnement et à nos besoins métiers à hauteur de 52 agents. Nous avons fixé cette cible que nous avons partagée avec vous. Au 1^{er} octobre 2022, nous serons 50 agents. Nous avons réussi à faire entrer des talents nouveaux à l'intérieur de la Direction Financière. Nous avons réalisé un plan de recrutement de 7 agents au sein de la Direction et nous arrivons à nous mettre à flot sur les besoins de notre Direction Financière pour apporter tout le service que nous devons à l'ensemble du département et à l'ensemble de nos opérationnels.
- Si nous regardons ces sujets d'effectifs au regard de notre organisation, nous avons des difficultés de recrutement sur notre pôle de moyen terme et très spécifiquement sur les activités de contrôle de gestion de projet. Cela n'est pas vrai qu'à RATP INFRA et ce sujet est assez transversal à l'entreprise. Il est également vrai chez MOP et dans d'autres départements pour les activités de projet. Nous avons des réflexions avec DPG, MOP... et des groupes de travail pour essayer de monter en valeur toutes ces activités de contrôle de gestion de projet, de mieux les donner à voir, de mieux les partager avec l'entreprise et de mieux les valoriser pour avoir une attractivité renforcée sur ces métiers et arriver à recruter les talents dont nous avons besoin. Nous avons aujourd'hui ce petit caillou dans la chaussure en termes d'équipes.

Je voudrais revenir avec vous sur nos différents succès en listant les objectifs, sur le chemin que nous avons parcouru depuis un an et sur la façon dont nous avons avancé avec nos équipes :

- Nous avons un objectif de définition du modèle économique de RATP INFRA. Nous avons clairement avancé sur cette question et sur la partie GI réseau historique depuis trois ans. Nous avons surtout défini et nous sommes en train de partager avec notre Autorité de Tutelle le modèle économique du GIGP. Il s'agit d'un vrai enjeu de croissance pour assurer au GIGP les moyens de son développement et de son activité future. Ce sujet nous a pris un peu de temps parce que nous ne pouvons pas transposer exactement au GIGP le modèle économique du GI réseau historique. Même si les textes qui sous-tendent son mode de financement et son modèle économique sont les mêmes, il a fallu que nous adaptions le modèle économique. Je sais que nous avons un rendez-vous assez prochainement sur le sujet du modèle économique et je partagerai ce point des visions avec vous avec plaisir.
- Nous avons pour ambition de définir un plan et les outils de la performance économique. Nous sommes en train d'y travailler et deux nouveaux outils arrivent en déploiement. Ils nous permettront d'aller chercher de la performance économique, le premier autour du programme Perform et le deuxième autour d'un modèle de gestion. Nous travaillons au sein de la DFI sur ces deux sujets avec DPG et les opérationnels pour essayer d'apporter demain une meilleure vision et une vision plus large des caractéristiques économiques de nos activités. Pour le dire un peu différemment ou d'une manière un peu plus explicite, nous avons aujourd'hui un compte de résultat classique que nous partageons tous les ans en termes de résultats et qui permet de savoir si nous gagnons de l'argent ou si nous en perdons. Nous aurons deux nouveaux outils à partir du début de l'année 2023. Dans le cadre de Perform, nous aurons un compte de résultat par destination qui nous permettra de savoir à quoi sert notre argent et à quoi nous l'utilisons : les recettes que nous touchons et nos dépenses viennent-elles financer notre activité de modernisation et de développement de nos actifs ou nos activités d'entretien et de maintenance du réseau ? Quant à la maintenance du réseau, est-elle plutôt de la maintenance préventive ou plutôt de la maintenance corrective... ? Il s'agit en fin de compte de savoir à quoi sert notre argent. Un troisième outil est le modèle de gestion qui nous permettra de savoir combien coûte ce que nous produisons. Dit autrement, quand le modèle sera complètement construit et complètement déployé, il devra répondre à des questions du type : combien coûte la maintenance préventive des ventilateurs sur la ligne 4 ? Quand je dis cette phrase qui paraît toute simple, nous voyons que nous avons un sujet « équipements », de ventilateurs en l'occurrence, et nous en avons à peu près 110. Nous avons un sujet de nature d'activité, et je parle de maintenance préventive en l'occurrence qui est loin d'être la seule maintenance que nous réalisons : quelles sont les activités que nous finançons ? Nous avons aussi un sujet de réseau (ligne 4, RER B...) et nous voulons arriver à avoir une vision complète par ligne et par réseau. Nous avons fait tout un travail de fond sur la construction de nouveaux outils de regard économique qui nous permettront d'aller chercher la performance et de donner aux opérationnels les moyens de mieux appréhender les domaines financiers.

- Générer/collecter, traiter et analyser la donnée : nous avons fait un travail de fond sur la base d'actifs régulés qui est un déterminant important de notre rémunération.
- Faire monter en maturité la culture économique : nous sommes en train de nous autonomiser au sein du département parce que nous avons un compte résultat spécifique et un modèle économique particulier au sein du GI. Nous nous autonomisons de DPG et nous partageons cette vision avec eux. DPG souhaite que les départements soient plus en autonomie pour mieux gérer de façon proche de l'activité certaines thématiques et nous sommes aussi demandeurs.
- Soutenir et accompagner les opérationnels : nous avons mis en place deux nouveaux reportings pour les pôles et les unités. Nous essayons d'armer et d'équiper chacun avec les outils.

Sur les prochaines étapes, nous avons lancé l'évaluation des risques psychosociaux liée à ce projet lundi dernier pour une période de quinze jours. Nous mènerons une étude de risques à l'issue de ces travaux.

Au-delà de cette étude de risques et de l'analyse que nous en ferons, nous aurons un vrai sujet et un regard sur le ressenti des collaborateurs qui nous permettra d'ajuster notre feuille de route si besoin.

Mme CASSOU – Si je me fais le porte-parole des salariés de votre unité, les agents sont un peu perdus au niveau de l'organigramme. Ils ne trouvent pas l'organisation actuelle plus fluide et ils la trouvent même plus floue. Ils ont une incompréhension sur leur rôle et le sens de leur travail. Ces points pourront être confirmés au retour de l'enquête RPS et je les encourage à répondre à l'enquête. Il y aurait un manque d'information et de communication au sein de l'équipe. Ils n'ont pas eu de retour de l'enquête RPS et les agents auraient souhaité en avoir un.

Au niveau de l'organigramme, ils ne trouvent pas clair le qui fait quoi, pour qui et pourquoi notamment du côté des unités de DPI. Ils aimeraient savoir qui ils devraient contacter au niveau des CGP et les unités ne savent pas à qui s'adresser au niveau du contrôle de gestion. En parallèle, j'ai posé une question sur l'organigramme, les fonctions transverses, DPEC et DPI pour que cela soit plus clair vis-à-vis des unités.

Il y a aussi des prestataires et les agents ne comprennent pas les rôles et les missions des prestataires. Ils ont l'impression qu'ils sont un copier-coller de leur propre travail. Ils veulent savoir déjà si les prestations vont durer longtemps et si les prestataires ont des missions courtes ou pas.

Le nombre d'heures est diminué grâce à une optimisation de process, mais cela n'est apparemment pas encore le cas. Je souhaitais savoir ce qu'il en était au niveau du nombre d'heures retenu et s'il avait pu être optimisé entre les moyens, les projets...

Un sujet portait également sur le support financier GIGP. Les missions ont-elles été clairement définies avec une hiérarchie bien établie entre nous, le responsable du pôle et l'unité GIGP ?

M. LE SECRETAIRE – Il serait bien de rajouter une slide sur les effectifs pour compléter le REX. Nous avons cette incompréhension en interne et en externe, c'est-à-dire qui fait quoi en externe ? Il s'agirait a priori des bons interlocuteurs. En interne, je ne suis pas sûr que les flèches soient vertes et nous avons plutôt une incompréhension à ce niveau dans certaines équipes.

M. PINEAU – Est-ce que tout est parfait ? Tout n'est pas parfait du premier coup et la première fois. Pour autant, est-ce que nous y portons attention et est-ce que nous sommes dans une logique d'amélioration continue ? Nous le sommes naturellement. Est-ce que les choses sont claires ? Je pense que cela dépend un peu de chacun et il sera intéressant d'avoir la remontée de l'enquête RPS parce qu'elle comporte beaucoup de questions. Avons-nous un sujet de partage, d'animation et de vie collective ? Nous l'avons sans doute. Nous sommes en train de nous lancer dans une démarche de développement dans le cadre de l'excellence opérationnelle avec une animation bien organisée et bien construite des équipes de la Direction Financière. Il s'agit d'armer, d'équiper et de construire une méthodologie qui soit cohérente et partagée à l'intérieur de la Direction sur l'animation d'équipes avec deux objectifs : la redescende d'informations afin que nous ne perdions pas, à l'intérieur de la Direction Financière, le lien avec le département, ce pour quoi nous sommes là, la vie du département et la vie collective de la Direction Financière, mais aussi pour être dans une logique de remontée et pour que ces éléments que vous partagez avec moi soient aussi partagés avec les managers de proximité qui sont a priori les plus à même de pouvoir y répondre.

Sur la fluidité de l'activité, la structure du GI est hyper compliquée par la dualité de son activité de manœuvre et de porteur de projets. En termes de finances, les leviers économiques et les leviers de productivité ne sont pas les mêmes. Nous avons un modèle économique sur lequel il nous a fallu du temps pour bien le maîtriser et en maîtriser tous les arcanes. Nous avons une structure complexe et rattacher l'activité de chacun assez finement à une structure complexe pose assurément des questions de complexité et je conçois qu'une vision ne soit pas parfaitement appréhendée.

Nous n'avons pas fondamentalement une croissance importante du nombre de prestataires et nous en avons à peu près autant qu'il y a trois ans. Je ne suis pas personnellement allé regarder le chiffre datant de trois ans, mais je vous fais part de mon ressenti. Nos prestataires sont prioritairement sur les fonctions de contrôle de gestion de projet pour deux raisons :

- Compte tenu des problématiques d'attractivité, nous n'arrivons pas à trouver des agents à même de porter ces postes et cela n'est pas faute de les chercher.
- L'activité de contrôle de gestion de projet est très liée au plan de charge de DPI. Garder une forme de souplesse sur l'activité de CGP alors que nous avons un plan de charge sur nos activités dont nous savons qu'elles vont évoluer par la fin des grands chantiers de modernisation et des grands chantiers de prolongement de ligne me semble important. Pour autant, avoir plus d'agents sur les activités de CGC fait clairement partie de nos objectifs.

Sur la contribution GIGP, nous sommes toujours, dans cette phase de construction du GIGP et de construction de son modèle économique qui nous invite à des échanges, des discussions et des regards dans un premier temps divers qui ont convergé. Sont-ils pour autant alignés ? Ils le sont au final, mais tout porte à interrogation.

Mme CASSOU – Concernant le fait de ne pas arriver à trouver des collègues, je sais qu'il s'agit d'une problématique transversale. Pour autant, il n'y a pas eu de besoin exprimé par les collègues en formation, mais ne pourriez-vous pas essayer de faire une montée en compétence d'autres collègues sur ces postes parce qu'ils peuvent être aussi un vivier ? Si nous avons des collègues qui souhaitent évoluer, pourquoi ne pas les former ?

M. PINEAU – Il s'agit d'une première recommandation qui sort des travaux que nous sommes en train de mener entre nous, DPG et MOP, sur la fonction de contrôleur de gestion de projet pour mieux la mettre en lumière et construire des parcours pour des collaborateurs qui sont soit déjà contrôleurs de gestion, soit qui ne le sont pas. Cela fait complètement partie des sujets que nous regardons.

Mme CASSOU – Je pense que nous nous reverrons sur le sujet parce que des postes pourraient être pérennes. Il faudrait voir si des postes pourraient être pérennes plutôt que d'avoir recours à de la prestation sur ces postes.

4. Information sur le REX 2022 du déploiement de GALAXIE à ESO

M. LEVANG – Le déploiement à l'unité ESO a commencé à la fin du mois d'avril et il se fait globalement depuis le mois de mai. Nous en sommes actuellement à quatre mois et demi. Nous avons eu énormément de sujets en termes de fiabilisation. Nous n'avons pas fait de distinction entre les sujets qui étaient des évolutions nécessaires dans les pratiques du métier, des évolutions nécessaires dans les systèmes informatiques amont et éventuellement nos propres bugs que nous pouvons avoir sur l'outil mobile et sur l'outil fixe.

Nous avons également intégré dans les suivis de fiabilisation toutes les évolutions qui ont été nécessaires sur la DATA pour fiabiliser cette DATA puisque nous remettons tout à plat avec un système tel que Galaxie. Il y a énormément de choses qui ont été identifiées comme non-fonctionnelles ou en tout cas comme incohérentes vis-à-vis des règles de l'entreprise. Nous nous devons de les corriger et elles peuvent beaucoup perturber la mise en service puisque tant que nous n'avons pas corrigé, nous ne pouvons pas poursuivre. Par exemple, nous avons un certain nombre de marchés à l'unité ESO qui étaient ouverts dans la GMAO ESO et qui étaient en fait fermés dans les comptes de l'entreprise. Nous avons, marché par marché, ouvert ceux qui devaient être ouverts, fermé ceux qui devaient être fermés et nous n'avons pas forcément reproduit certaines pratiques sur certains marchés. Des exemples ne sont pas graves et sont de l'ordre de l'anecdote et d'autres exemples sont un peu plus compliqués. Dans l'ordre de l'anecdote, il existait par exemple un marché de fourniture de chocolats sur lequel on se livrait sur OT et il n'a pas été reproduit. Il nous faut du temps pour le faire et ce travail nous occupe.

Nous avons 226 sujets et un mode de fiabilisation hyper transparent avec l'unité ESO. Nous en avons clôturé 191 et il nous en reste 35 à fermer. Il nous reste surtout 3 principaux sujets et notamment la fiabilisation de la mobilité puisque nous avons deux sujets principaux sur la mobilité qui étaient la perte de la connexion de l'utilisateur au bout d'un certain temps qui a été soldé le 31 août. Un second sujet était la difficulté de filtrer dans la piscine d'OT qui va être mise en production le 17 octobre. Ce point fera partie des gros retours négatifs de l'unité ESO et cette piscine d'OT sera fortement réduite. Normalement, le processus GALAXIE stipule qu'un ordre de travail se prépare, se planifie, est affecté à une équipe, puis est réalisé.

Nous avons aujourd'hui un certain nombre d'organisations qui ne sont pas encore totalement matures pour fonctionner de cette façon puisque certaines n'ont pas forcément de manager sur des périodes de la semaine. Les unités fonctionnaient jusqu'à présent de la façon suivante : les agents allaient se saisir eux-mêmes des dépêches et intervenaient eux-mêmes sur certaines périodes de la semaine. Nous l'avons reproduit à l'unité ESO pour faciliter la prise en main et l'adaptation de l'unité au fonctionnement de GALAXIE, mais nous avons fait une erreur en commun puisque dans cette piscine d'OT qui ne doit pas exister dans GALAXIE et que nous retirerons à terme, nous avons décidé, avec l'unité ESO, de mettre deux ans de préventif qui a généré un nombre d'OT dans la piscine d'OT incommensurable qui ressemble plus aujourd'hui à l'océan Pacifique. La piscine d'OT contenait 22000 OT et cela n'était pas forcément pratique pour les agents et les managers. Nous reviendrons en arrière le 17 octobre avec l'unité ESO, nous mettrons 48 heures de préventif et les préventifs qui sont en cours pour réduire largement la quantité d'ordres de travail disponibles dans ce fonctionnement provisoire, l'objectif étant de revenir dans le fonctionnement cible.

Nous avons réalisé ce retour d'expérience concernant l'unité ESO au niveau de l'équipe projet par un consultant externe et également au niveau de tous les participants du programme et de l'unité. Nous avons identifié des points positifs comme l'ergonomie de l'outil fixe et cela est un peu moins le cas pour l'outil mobile. Nous avons identifié que l'outil était capable de faire beaucoup plus que ce qu'il est capable de faire aujourd'hui. Il s'agit de l'un des retours positifs de l'unité ESO : les agents constatent bien que nous pourrions faire beaucoup plus, mais avec les données que nous avons et en attendant que les autres unités nous rejoignent, nous avons un fonctionnement plus réduit qui augmentera au fur et à mesure quand nous l'ouvrirons à d'autres unités. Par exemple, le transfert d'une dépêche d'ESO à une autre unité fonctionne aujourd'hui comme avant. Il faut repasser par la PG et la dépêche est reroutée vers une autre unité.

Au niveau de l'organisation programme, nous avons tenu à peu près les budgets et nous avons maintenu le planning. Nous avons mis en place une organisation de fiabilisation qui montre ses fruits puisque nous arrivons à fiabiliser assez vite et nous avons une vraie mobilisation de l'ensemble des acteurs et, quand je parle de l'ensemble des acteurs, il s'agit bien évidemment du projet, de l'équipe ESO et également d'autres intervenants de l'entreprise puisque nous avons des sujets autour de la comptabilité des stocks et autres sujets autour de la comptabilité.

Au niveau de la stabilisation, nous avons fait de la communication autour du fonctionnement de stabilisation qui a bien été perçue et comprise. Nous retrouvons également la communication sur les points faibles puisque l'historique du programme

est trop lourd et nous entendons parler de GALAXIE depuis trop longtemps. Quand nous parlions de GALAXIE il y a 7 ans, nous expliquions aux unités que nous allions reproduire exactement leur mode de fonctionnement dans GALAXIE. Lorsque nous avons recadré le programme il y a 2 ans, nous sommes revenus sur un fonctionnement standard. La communication ne nous aide pas sur ce point. Il aurait été intéressant de regarder si nous changions éventuellement le nom.

Au niveau du déploiement, nous avons assumé un choix de piloter le déploiement par le calendrier avec la volonté de découvrir tout ce qui n'avait pas pu être vu et tout ce qui n'avait pas pu être identifié au fur et à mesure des groupes de travail. Nous avons un certain nombre de points bloquants dans le déploiement puisque nous avons souvent les mêmes acteurs qui sont interrogés pour les mêmes sujets avec une dégradation de la capacité à corriger en fonction du sujet ou de la mobilisation des mêmes acteurs.

Au niveau des recettes que nous avons réalisées sur le programme, nous avons un terrain suffisant sur la recette avec des données qui étaient perfectibles, qui n'étaient pas complètes et qui n'ont pas permis de faire une vérification d'aptitude fonctionnelle de bout en bout sur des données réelles avec les collègues de l'unité ESO. Nous avons identifié, en travaillant sur le projet, un fonctionnement en mode silo un peu trop prononcé avec les gens qui sont sur la finance et ceux qui sont sur l'outil et qui travaillent encore un peu trop en mode silo, un processus d'escalade qui n'était pas forcément appliqué et que nous avons été obligés de retravailler par notre processus de fiabilisation. Des rôles et des responsabilités définis dans le programme et les processus GALAXIE n'étaient malheureusement pas encore tout à fait connus et n'étaient pas bien identifiés par l'ensemble des acteurs. Cela nous a généré un peu de discussions à l'allumage.

Au niveau des recommandations, nous avons pris la recommandation d'impliquer plus fortement l'ensemble des équipes dès les phases de validation et de vérification des données. Par exemple, pour l'unité TDE, toutes les données d'articles et d'actifs qui ont été intégrées dans GALAXIE ont été validées par le métier. Cela n'empêchera pas d'avoir envie de changer les choses une fois que nous l'aurons déployé si nous nous rendons compte que nous nous sommes trompés, mais cela garantira un peu plus le métier dans ces données.

Au niveau de l'équipe DATA et la reprise des données, il a été fait un gros travail de remise en conformité pour référencer les articles et les actifs. Nous avons appris au niveau du programme que l'attribution des rôles dans GALAXIE, pourtant simple dans le document que nous vous présentons, est loin d'être simple quand on est dans l'outil. Nous avons anticipé largement ces problèmes de rôles et de droits. J'ai enlevé les noms dans le document qui vous est présenté aujourd'hui, mais vous avez la liste de tous les salariés. Une de vos demandes était de garantir que GALAXIE ne donnerait pas de nouveaux rôles à des gens qui ne les avaient pas précédemment et qui ne seraient pas forcément formés pour réaliser ces rôles. Le document ne comporte pas les noms, mais vous avez tous les rôles par entité prévus dans GALAXIE.

Au niveau du déploiement, nous avons identifié que nous avons sûrement besoin de déployer moins en bing bang. Pour l'unité ESO, nous déployions tout le même jour qu'il s'agisse de la partie comptable que de la partie maintenance et, quand nous

parlons de la partie comptable, nous parlons aussi des magasins. Il est déjà compliqué de tout faire le même jour à l'unité ESO sur un seul site avec 70 personnes. Si nous devions faire de même à l'unité TDE avec un certain nombre de sites et près de 500 personnes, cela serait juste énorme et nous prendrions un très gros risque. Nous proposons aujourd'hui de phaser le déploiement de l'unité TDE sujet par sujet. Lorsque nous déployons la supply chain, nous ne parlons que de la supply chain. Nous laissons le temps à tout le monde de travailler sur la supply chain, de prendre en main l'outil, de passer ses premières commandes, de vérifier si toutes les commandes se sont bien passées ou pas, si je retrouve mon équipement dans GALAXIE et s'il est bien cohérent avec celui qui est à Alfortville. Ensuite, nous avons découpé l'unité en trois blocs de taille à peu près équivalente et nous nous sommes dit que nous ferons chaque bloc de trois semaines en trois semaines avec un déploiement et une fiabilisation. Si tout est bon, nous passerons au bloc suivant et, si cela n'est pas bon, nous attendrons que cela soit bon pour passer au bloc suivant. Ce déploiement profite pleinement du retour d'expérience sur l'unité ESO.

Du côté de l'unité ESO, nous avons souhaité refaire une évaluation RPS puisqu'elle n'était pas forcément positive dans un premier temps. Elle reste non-positive et le risque est plutôt élevé. Le nombre de salariés qui a répondu représente à peu près 22 % du nombre d'utilisateurs. Néanmoins, il est très intéressant d'aller chercher leurs verbatims qui correspondent parfaitement aux fiabilisations que nous avons encore à faire parce que les salariés d'ESO nous remontent la difficulté de mobilité et la déconnexion qui ont été soldées même si cela était un peu compliqué avec deux sociétés internationales externes puisqu'il y avait un certain nombre de bugs à corriger. Nous avons l'accord suivant avec l'unité ESO : comme nous souhaitons également déployer des nouvelles fiches de contrôle, qui étaient précédemment dans l'outil FC GDI, à partir de mi-septembre, nous n'avons pas investi fortement sur la reprise de l'utilisation de la partie mobilité puisque nous attendons les nouvelles fiches et la réduction de la piscine d'OT à une piscine beaucoup plus manipulable et confortable au quotidien avec beaucoup moins d'OT remplis dans cette piscine.

Un autre point remonté par nos collègues d'ESO est la complexité de la tablette qui est moins ergonomique que la version X sur un PC standard. Elle est en cours d'évolution, mais nous n'arriverons jamais sur une tablette à l'ergonomie que nous avons sur le PC fixe. Nous prenons en compte toutes les demandes d'évolutions et nous corrigeons. GALAXIE étant un outil transversal, les évolutions faites pour ESO sont également mises en production pour TDE et seront également mises en production pour les autres unités.

Le dernier point qu'ils ont remonté est un point positif : ils sentent que GALAXIE peut faire beaucoup plus et on ne s'en sert pas pour l'instant. Nous sommes totalement d'accord avec eux sur ce point.

5. Information sur le déploiement de GALAXIE à TDE

M. LEVANG – Au niveau de la stratégie de déploiement de GALAXIE à l'unité TDE, nous avons prévu ce déploiement en quatre blocs. L'idée de ce déploiement en quatre blocs est déjà d'éviter un effet volume que nous ne saurions pas forcément traiter et surtout de réussir à faire en sorte que nous nous concentrons sujet par sujet. Si nous parlons aujourd'hui de supply chain, nous ne parlons que de supply chain et de

logistique. Lorsque nous ouvrirons pour EMHT, EMI et M2N au mois d'octobre, nous ne parlerons que de la partie maintenance les concernant et ainsi de suite. Cela permet de segmenter les sujets et de les corriger au fur et à mesure de façon indépendante de tout autre métier. Cela permet aussi de prendre beaucoup moins de risques pour l'unité TDE si nous avons des difficultés de fonctionnement avec GALAXIE qui pourraient engendrer une perte de production.

Nous avons déjà un peu mis en place ce fonctionnement avec l'unité ESO puisque nous avons un responsable de centre qui était également chef de projet GALAXIE. Il était donc très impliqué dans la transformation de GALAXIE. Des agents de maîtrise et des pilotes d'équipes ont été des référents pour nous puisqu'ils ont participé aux validations en amont du déploiement et ils ont été pour leurs équipes les premières personnes mises en charge d'une problématique, d'une incapacité de fonctionnement ou d'une incapacité d'utilisation. Nous reprenons ce mode de fonctionnement à l'unité TDE et nous l'industrialisons puisque l'unité est beaucoup plus grosse. Nous avons déjà un réseau de 27 ambassadeurs qui sont grosso modo les responsables de centre et leurs adjoints et nous avons un réseau de 37 référents techniques qui seront vraiment en interface avec l'utilisateur non seulement dans sa prise en main de l'outil GALAXIE, mais également dans sa prise en main des nouveaux principes, des nouveaux concepts et des nouveaux modes de fonctionnement apportés par GALAXIE. Nous avons pu voir en termes de retour d'expérience, malgré les communications que nous avons faites, que plus nous nous approchons de la date de déploiement et plus nous nous rendons compte que nous avons un besoin d'accompagner les évolutions apportées par GALAXIE puisque la communication n'a pas forcément été ressentie ou comprise dans toutes les équipes au même niveau. Ce réseau de référents est vraiment pour nous l'axe charnière qui est très important entre le métier et le programme. Le programme qui déploie GALAXIE est un outil du commerce sur lequel nous avons ajouté quelques petites spécificités de l'entreprise, mais il est surtout un outil qui s'interface avec tous les systèmes de l'entreprise et qui reprend toutes les données de l'entreprise.

Sur cette partie, nous corrigeons également tous les points à corriger qu'il s'agisse des bonnes pratiques, des mauvaises pratiques ou des erreurs historiques, par exemple les états comptables de l'entreprise à corriger et à expliquer. Par exemple, l'unité ESO est considérée par l'entreprise comme une unité qui n'a pas de matières premières. Elle a toujours été considérée de cette façon entre l'ancienne GMAO et les bilans comptables. Nous ne pouvons pas le reproduire et nous le corrigeons. Cela fait des corrections complexes de notre côté que nous devons expliquer aux comptes de l'entreprise puisque les comptes évoluent. La chronique des comptes et des stocks d'ESO n'est plus la même avant le déploiement de GALAXIE et après. Il faut être capable d'identifier chaque évolution au centime près.

Au niveau de la transformation des équipes, des collègues vont rejoindre, dans le cadre du déploiement de GALAXIE, l'équipe de gestion économique de stocks qui a été centralisée au niveau du département dans le pôle de DTI. Deux collègues font aujourd'hui ce transfert et cette intégration dans l'équipe GES. Nous avons choisi de les laisser physiquement auprès de l'attachement au moment de la bascule de la partie supply chain et de les rattacher physiquement à Val Bienvenue à partir du 1^{er} octobre en appliquant toutes les dispositions décidées dans le cadre du protocole joint à GALAXIE.

Sur la formation, nous avons également profité du retour d'expérience et de la façon dont nous déployons sur TDE, à savoir le fait d'avoir réussi à découpler la partie comptable de la partie maintenance. Notre objectif est de ne pas faire de formation au-delà de trois semaines avant un déploiement pour être sûrs qu'un agent qui a été formé se souvienne de cette formation et puisse la mettre tout de suite en application quand il sera devant l'outil et que chaque agent qui utilisera l'outil aura été formé en préalable. Nous avons également adapté un peu la durée des formations. Au niveau de la différence entre la formation ESO et la formation TDE, nous avons, pour la formation ESO, une présence de chaque référent à chaque formation. Les agents avaient la présence d'un agent de maîtrise ou d'un technicien supérieur qui pouvait répondre à des questions plutôt de métier et d'application de GALAXIE dans leur vie quotidienne. Pour le déploiement de la formation TDE, l'unité TDE n'a pas été en mesure, vu le volume, de mettre un encadrant dans chaque formation. Les agents qui vont en formation ont devant eux un formateur d'une société externe qui sait répondre à l'utilisation de l'outil informatique. Il ne sait pas répondre à des questions d'usage et de pratique du métier. Les référents sont là en second couteau et peuvent répondre à ces questions en retour de formation. En termes de retour d'expérience d'après les premières formations faites à TDE, elles sont compliquées à passer. Nous les avons arrêtées pendant une semaine pour recadrer la formation et avoir des cas d'usage plus appropriés aux agents qui vont être formés. Néanmoins, nous aurons toujours cette difficulté que le formateur reste un formateur externe.

Au chapitre 9, vous avez la grille d'association entre les emplois et les rôles. Vous l'aviez demandée de façon assez précise. Pour l'unité ESO, nous avons une situation beaucoup plus simple. L'unité TDE est beaucoup plus importante avec des pratiques centre par centre que je ne maîtrise pas. J'ai préféré vous indiquer exactement le mappage des rôles actuels dans les rôles futurs de GALAXIE en vous confirmant pour l'instant que nous n'avons pas d'évolution dans les rôles. S'il intervient une évolution dans les rôles, les agents seront formés. Vous avez à peu près 457 personnes dedans.

Pour l'unité TDE, nous avons renforcé assez fortement notre communication et nous nous rendons compte que cela ne suffit pas. Il y a eu beaucoup de communication au mois d'août et beaucoup d'affiches. Je ne sais pas ce que les agents retiennent des affiches et les questions que je constate en formation me font dire que nous pouvons encore faire mieux. Nous sommes passés sur une autre formule et nous serons, à votre demande, présents en avance de phase sur le déploiement. Nous avons un évènement demain puisque nous irons à Toul, nous recevrons tous les référents et nous essayerons de répondre à toutes les questions qui peuvent se poser. Ils ont des questions très pratico-pratiques et des questions un peu plus d'usage du process. Nous parlons du process depuis un certain nombre d'années, mais il reste encore très virtuel. Il devient concret devant la machine et il revient à ce moment-là tout un tas de questions qui ne sont pas forcément posées dans une communication papier. Il n'y a rien de mieux que d'avoir le programme devant soi. Nous le ferons demain matin à Toul et nous le referons pour les autres blocs puisque nous avons également pris comme décision, suite à votre demande en CSSCT, de faire exactement le même exercice avec l'unité ESO une fois que nous aurons déployé les quelques petits sujets de fiabilisation qui solutionneront la piscine, l'utilisation de la tablette et l'ouverture des fiches FC GDI puisqu'à l'occasion de GALAXIE, l'ingénierie de maintenance a retravaillé toutes les fiches FC GDI qui étaient dans l'ancien outil. Nous aurons une prise en main de ces nouvelles fiches dans leur nouveau format d'affichage.

Concernant l'analyse RPS, nous avons un risque faible sur l'unité TDE avec, au niveau des éléments de langage à prendre en compte et à retenir, une volonté de voir l'outil. Nous retrouvons là encore cette demande de pratico-pratique dans la communication, c'est-à-dire voir l'outil, savoir concrètement ce que cela veut dire, avoir une information plus pratique sur l'outil que sur le process. Il est important de parler du process s'agissant du système sur lequel nous allons baser notre fonctionnement et ils verront l'outil demain. A la suite des retours d'expérience à l'unité ESO, des formations et des remarques que vous avez pu faire en CSSCT, nous avons aujourd'hui un manuel de maintenance qui représente une cent-cinquantaine de fiches que nous appelons les fiches mémo qui ne sont pas hyper conviviales à utiliser et qui ne sont pas super pratiques. Nous écrivons un manuel utilisateur à l'ancienne et nous réaliserons des capsules vidéo de 30 à 45 secondes pour expliquer de façon claire comment créer un OT, comment le solder, comment le transférer à une autre personne.... Nous mettrons à disposition toutes ces capsules vidéo qui seront peut-être plus pratiques à utiliser qu'un manuel papier. Nous ferons le manuel papier qui restera dans le placard au bout d'un moment. Par contre, les petites capsules vidéo seront un plus. Nous présenterons demain à TDE les capsules vidéo qui reprennent le motion design que vous avez peut-être vu sur la navette spéciale. Il n'est pas typé TDE et nous essayerons de trouver des capsules vidéo qui ne typent pas non plus parce qu'il faut rester générique. Nous aurons demain quatre unités qui n'adressent pas forcément les mêmes objets en termes de maintenance. Il faut surtout retenir le process : si je dois déclarer 2 intervenants pendant 2 heures sur une armoire électrique, l'objectif est de comprendre comment je déclare 2 intervenants pendant 2 heures.

Sur l'évaluation RPS, nos collègues de TDE n'ont pas trop compris le formulaire RPS et ce point revient assez régulièrement. Les questions les surprennent. Ils notent un désynchronisme entre le questionnaire et la réalité du projet. Nous l'avions un peu anticipé parce que nous avons souvent ce genre de remarque et nous avons fait une communication qui n'a pas servi à grand-chose. Nous avons également quelques collègues qui ne sont pas hyper inquiets, qui ont envie de voir et qui attendent de voir concrètement comment cela va se passer avant de répondre.

M. GRANDO – Je me rappelle de nos séances en audience et en plurisyndicale où nous avons énormément insisté sur l'importance du déploiement de GALAXIE. Le constat que nous faisons aujourd'hui se résume en trois points :

- Les gens se rendent compte que l'outil est non-fiabilisé bien plus que prévu vu les retours. Des dysfonctionnements sont très importants et sont portés par peu de personnes. Nous aurions pu nous attendre à autre chose sur les lignes de compte d'imputation, les fiches pratiques qui ne sont pas à jour, etc...
- Du côté de la formation, nous nous attendions à mieux. Nous avons aujourd'hui des remontées qui nous disent qu'elle est soit insuffisante, soit inadaptée.

(Troisième point inaudible)

Mme CASSOU – Pour revenir sur les explications données il y a 7 ans, elles étaient très claires. Les ateliers avaient été mis en place au niveau de la logistique et il avait bien été dit qu'il y aurait une nouvelle formulation du process logistique. Je ne parle que de la logistique et je ne sais pas du tout ce qu'il en est du côté de la maintenance.

M. LEVANG – Du côté de la maintenance, l'idée était clairement de refaire du spécifique et c'est la raison pour laquelle nous avons arrêté le projet au bout d'un moment puisque le titulaire nous a dit qu'il ne pouvait pas refaire du spécifique dans un outil du commerce, d'où le bilan économique et la perte des 11 M€ qui sont en grande partie là.

Mme CASSOU – Après, le fait que la commande de chocolats soit faite sur OT n'est pas très choquant. Il serait choquant d'avoir un OT qui impliquerait un compte d'investissement.

M. LEVANG – Ils étaient sur OT et sur investissement. Nous devrions normalement manger les chocolats et, comme ils sont amortissables, nous devrions les recommander à la date anniversaire de l'amortissement de la boîte de chocolats.

Mme CASSOU – Je comprends qu'au niveau de la récupération de la base de données, cela ne soit pas facile au niveau des OT et des marchés. Concernant le REX à l'unité ESO, nous aurions encore des dysfonctionnements lors de l'utilisation des tablettes qui ne seraient pas encore tout à fait réglés. Nous avons eu des remontées la semaine dernière concernant la mobilité. En fait, GALAXIE se coupe à certains endroits au bout d'un certain moment. Ces remontées datent de la semaine dernière et je ne sais pas s'il est intervenu une amélioration depuis. Je tiens également à souligner l'énorme investissement du centre de Barbès sur ce sujet. Il est à mettre en avant et à valoriser. Je ne sais pas si, sans leur aide, le déploiement se serait passé de la même façon. Ils ont eu un rôle moteur qui s'est bien senti. Apparemment, les points bloquants ont été débloqués, mais il reste encore certaines améliorations à apporter.

M. LEVANG – Nous avons notamment des améliorations à apporter sur la piscine et nous regarderons le problème des coupures. Notre difficulté est qu'elles sont complètement aléatoires entre la zone et le process, mais nous allons réussir.

Mme CASSOU – Concernant l'unité TDE, il y a beaucoup d'inquiétudes. Au niveau des formations, le formateur ne saurait pas répondre à certaines interrogations des agents et cela les stresse beaucoup. Les deux collègues qui doivent venir sur GES ne sont pas très à l'aise et tout repose sur la personne qui est déjà là et qui s'occupe d'ESO. Il faudra aussi y faire attention parce qu'elle commence à être submergée au niveau du déploiement à ESO et elle sera aussi sollicitée par ses collègues de TDE qui arrivent dans l'équipe. On fait porter beaucoup de poids sur une seule personne. Les collègues sont stressés et, quand ils sortent de formation, ils se sentent perdus parce que cela n'est pas si clair et ils ont peur de ne pas y arriver. Je ne sais pas trop ce qui se passe au niveau des formations et je vous fais part des informations qui me remontent.

M. LEVANG – Nous avons eu effectivement, sur les formations « supply chain » à TDE, des retours qui n'étaient pas fameux. Pourtant, nous avons été surpris de la qualité de la prise en main depuis le 7 septembre. Nous creusons le sujet puisqu'il est tout de même complexe. Nous faisons de la présence sur site une journée par semaine. Nous appelons chaque centre pendant une heure une fois par jour et nous faisons des exercices. Nous essayons d'aller jusqu'au bout.

Mme CASSOU – Les référents techniques n'ont pas encore vu l'outil et l'outil va se déployer. Ils ont peur aussi de ne pas être à la hauteur de leur rôle. Certains ont même dit à leur responsable qu'ils ne souhaitaient plus être référents parce que cela n'était pas assez au point et ils n'avaient pas de réponse à leurs questions lors des formations. Ils ne souhaitaient pas porter la responsabilité d'être référents ou même ambassadeurs. Il faut faire attention au niveau des formations qui semblent être un sujet tendu.

M. LEVANG – Nous avons arrêté les formations et nous les reprendrons la semaine prochaine avec beaucoup plus de pratique et des cas d'usage. Par contre, le formateur reste un formateur externe.

Mme CASSOU – Au niveau de l'unité TDE, la reprise des données est aussi un sujet un peu tendu puisque du ménage devait être fait notamment sur les articles et il ne sera pas fait.

M. LEVANG – Nous avons fait le ménage que nous pouvions faire. Nous avons toujours dit que nous étions sûrs que nous aurions une phase de ménage à réaliser parce que nous en découvrons, mais il est évident que nous ne trouvons pas tout.

Mme CASSOU – J'insiste sur ce point parce qu'il va y avoir beaucoup plus de données récupérées que prévu. A posteriori, les agents qui travaillent sur GALAXIE au niveau de l'équipe vont devoir faire plus de ménage que prévu et il faudra bien le faire à un moment donné. Est-ce qu'ils seront assez ? Ils sont déjà submergés avec le déploiement à l'unité ESO. Comment cela va-t-il se passer au niveau de la reprise des données, le nettoyage, les datas... ? Auront-ils du renfort ?

M. LEVANG – Nous avons intégré, dans la DTI, un nouveau rôle de Chief Data Officer. Cette personne sera spécialisée dans la donnée que nous possédons au niveau du département et la fiabilisation de cette donnée. Lorsque nous possédons aujourd'hui des actifs, notre donnée est aussi des actifs que nous possédons. En fait, cette personne viendra travailler avec nous. Nous essayerons justement de définir un processus de nettoyage des données dans le cadre de GALAXIE post-unités et de voir comment, avec la supply chain et les opérationnels, nous stabilisons progressivement notre base de données « référentiels articles et actifs ». Comme nous l'avons expliqué lors de la phase de dialogue social, un des gros plus de GALAXIE sera de ressortir demain avec une seule et unique base de données.

Mme CASSOU – Il se posait également un problème de droits notamment pour les administrateurs. Il génère une certaine frustration parce que l'administrateur a envie d'aller jusqu'au bout dans GALAXIE. S'il est administrateur, il est administrateur et non pas administrateur junior. Quand il arrive au bout, il ne peut pas valider et la demande repasse par une autre personne. Cela génère une frustration au niveau de leur métier et ils ont l'impression de perdre le rôle qu'ils avaient avant. Ils deviennent administrateurs, mais ils doivent attendre la validation alors qu'ils avaient les droits auparavant. Ils ont l'impression de régresser dans leur métier.

M. LEVANG – Cette situation est vraiment provisoire. Aujourd'hui, la gestion des droits de GALAXIE est complexe. En plus, celui qui a les droits d'écrire en production est SIT. Nous retravaillons le sujet parce que les administrateurs fonctionnels s'en plaignent et ils ne sont les seuls à s'en plaindre. Quand nous préparons les formations, le fait de ne pas pouvoir taper directement le code est embêtant. Pour l'équipe GALAXIE sur la partie de gestion des référentiels, le fait de ne pas pouvoir accéder à la production est également embêtant. Il était prévu avec SIT un mode de fonctionnement où nous transvasions tous les soirs la production dans un effet miroir, mais quand vous êtes appelé par un collègue en unité opérationnelle qui vous dit qu'il a un collègue qui vient d'arriver, qu'il faut lui donner les droits, qu'il est formé, vous ne pouvez pas le faire, il faut synchroniser la nuit et attendre SIT. Il faut améliorer ce fonctionnement.

Mme CASSOU – Au niveau de l'enquête RPS, des questions n'ont pas été traitées. Il semblerait que ces questions concernent l'utilisation de l'outil. Comme les agents n'ont pas encore vu l'outil, nous avons un blocage au niveau des réponses.

M. LEVANG – Le questionnaire RPS pose toujours les mêmes questions : dans le cadre de ce projet, quelle sera l'évolution des relations que vous avez avec vos collègues, avec votre hiérarchie, etc... ? Il est vrai qu'ils ont envie de voir l'outil. Nous le montrerons demain à TDE plus ceux qui passeront en formation. En plus de l'envie de voir l'outil, il manque la projection dans le nouveau mode de fonctionnement. Si cette projection est faite au moment de la formation en sachant que le formateur est un formateur externe, il est trop tard. Il faut que nous le rattrapions parce que ce n'est pas au moment de la formation que l'on comprend réellement le changement de process même s'il n'est pas énorme. Le fait de savoir que vous aurez demain une équipe GES qui passera la commande change votre façon de travailler. Il faut avoir confiance dans l'équipe, avoir rodé les process et les modes de fonctionnement. Si vous découvrez le jour de la formation que l'équipe GES passera les commandes à votre place, il sera peut-être un peu trop tard.

M. HARDY – D'une part, le fait d'entendre dire que les agents devront s'adapter à l'outil et que l'outil ne s'adaptera pas aux agents est une première chose qui me choque. D'autre part, vous parliez de référents au niveau de TDE. Je travaille dans une équipe en 3x8 et nous n'avons pas un référent pour le centre de Denfert.

M. LEVANG – Vous n'avez pas de référent au niveau du projet.

M. HARDY - Cela a été mal expliqué. L'encadrement de Nanterre avait quelqu'un de précis au niveau de la GMAO historique. Il n'y a qu'une personne et je vois ce monsieur 15 minutes toutes les 6 semaines. Je pense que le déploiement sera compliqué à l'unité TDE.

M. LEVANG – Pour répondre à votre question, Maximo est un outil et Galaxie est notre projet de transformation. Nous parlons peu de Maximo pour cette raison et nous parlons souvent uniquement de Galaxie. Galaxie s'appuie sur un certain nombre de remises à plat et de process d'enchaînement de la maintenance que nous rendrons cohérents sur toutes les unités. Nous y sommes maintenant très vigilants en termes de communication et le fait de spécifier un process ne veut pas dire que chaque unité va appliquer dans le même ordre et que nous allons changer vos façons de travailler

à l'intérieur du métier. Cette incompréhension et parfois ce mélange entre Galaxie qui va standardiser le fonctionnement des unités et Galaxie qui va standardiser mon fonctionnement métier font partie des sujets que nous avons essayé d'aller chercher. Nous avons pris des jeunes étudiants il y a quelques mois qui se sont dispatchés dans l'unité TDE et qui ont essayé d'aller chercher quelles étaient les inquiétudes des agents, des managers, et nous avons repris ces inquiétudes dans la communication que nous avons faite depuis le début du mois d'aout jusqu'au mois de septembre.

M. LAMBERT – J'ai entendu parler des articles limités à stock zéro qui ont été supprimés sans se soucier de savoir s'il y avait une nouvelle commande.

M. LEVANG – Nous avons eu ce bug, mais nous l'avons vite rattrapé.

M. LAMBERT – Le manuel Galaxie n'était pas une mauvaise idée... En termes de communication, je ne suis pas sûr que les affiches et les papiers soient lus par tout le monde et la communication orale marche toujours. Concernant la mise en place de l'outil, le prix est assez élevé puisqu'il est de 37 M€ et nous nous disons qu'il devrait marcher. Je pense qu'il s'agissait d'un outil qui n'était pas fiable dès le départ. Il a été mis à l'essai à ESO et ESO a énormément essuyé les plâtres. Nous en parlions en audience et ils ont eu énormément de mal à s'en sortir au niveau comptable.

M. LEVANG – Sur la partie comptable, nous l'avons fait avec eux puisque nous avons été obligés de remettre à niveau un certain nombre de pratiques qui ne devaient pas exister normalement. Nous avons dégagé des magasins d'ESO et ceci a généré tout un tas de corrections dans les flux comptables. Nous nous sommes dit pour cette raison qu'il fallait s'occuper de la partie supply chain avant de s'occuper de la partie maintenance. Nous récupérons un état historique que nous sommes obligés de remettre à plat. L'unité ESO utilisait les cases à INV qui ne sont pas autorisées et nous ne sommes pas censés en avoir. Nous en avons alors que cela n'est pas possible dans les états comptables. Nous avons mis quatre mois pour sortir de ces cases et revenir sur un état propre. Les états comptables sont validés au centime près au niveau des comptes de l'entreprise. Lorsque nous envoyons nos états comptables en fin de mois, il y a beaucoup de manuel. Nous avons en face de nous des comptables et, tant que nous n'avons pas justifié les centimes d'euros, ils bloquent. Pour ne pas bloquer la production d'ESO, nous nous assurons que ce problème soit réparé le plus vite possible ou en tout cas que nous soyons capables de justifier un écart de 20.000 €. Nous savons que nous avons encore aujourd'hui un écart d'un peu plus de 7000 € qui correspond à une pompe passée entre M2E et PII.

M. LAMBERT – Tout ce travail aurait pu être fait en amont. On aurait pu dire avant qu'il y avait des écarts et que cela n'allait pas. Je vous alerte à ce sujet... Je pense que vous avez voulu garder ce gros morceau pour la fin.

M. LEVANG – Il n'est pas par hasard à la fin.

M. LAMBERT – Concernant les formations, j'ai du mal à comprendre que le formateur ne puisse pas répondre aux questions, à moins qu'elles soient vraiment très pointues.

M. LEVANG – Notre formateur est capable de vous expliquer l'intégralité de l'outil, mais les agents formés ont envie qu'on leur explique comment ils vont utiliser l'outil dans le fonctionnement du centre de maintenance par exemple de Bourg-la-Reine au quotidien qui n'est peut-être pas le même mode de fonctionnement que celui qui est fait à ESO. L'idéal serait d'avoir une personne de l'unité qui connaît le fonctionnement ou il aurait fallu que nous ayons, dans le cadre du programme, un certain nombre de personnes qui deviendront des formateurs et qui iront vivre dans chacun des centres de maintenance pour percevoir les différents modes de fonctionnement puisque nous ne les remettons pas en question. Vous avez en face de vous des gens qui posent des questions pratico-pratiques sur les roulements, sur les changements de service, etc., mais Galaxie ne touche pas à tout cela et le formateur ne saura pas y répondre. La personne qui saura y répondre sera au mieux votre manager ou votre cadre. Nous avons, au niveau du programme, une connaissance théorique sur toutes les unités et en termes de modes de fonctionnement très macro. Nous connaissons le PCEM, nous savons à peu près comment il fonctionne du côté de TDE, mais sur le fonctionnement intrinsèque de Nanterre ou de VAFO, nous n'aurons pas de formateurs, à moins que nous les mettions pendant deux ans dans les centres, qui seront capables de répondre à des questions aussi fines.

M. GRANDO – Ces anomalies sont remontées de quelle manière et traitées dans quel délai ? Le délai de résolution de ces anomalies semble être un des points durs du bon fonctionnement de Galaxie.

M. LEVANG – Pour ESO, le mode de fonctionnement était directement le Responsable de centre vers nous avec une traçabilité de toutes ses demandes. Nous revenions ensuite vers lui parce que les gens parlent souvent de solution : « j'ai tel problème et je voudrais que cela fonctionne de cette façon ». En fait, il ne faut pas procéder de la sorte puisqu'il faut déjà analyser le sujet. S'il s'agit d'un bug bloquant, Cap Gemini a 4 heures pour le corriger. Si nous avons des problèmes de données et si nous avons les données, le délai est assez rapide et nous arrivons à faire la correction dans les 3 ou 4 heures. Pour TDE, nous avons mis en service la partie supply chain. On nous a donné des clés comptables qui sont fausses, mais elles sont chargées. Quand ils ont voulu passer leurs commandes au niveau de la GES, elles ne sont pas passées. Nous avons corrigé l'erreur et le délai a été assez rapide le temps de trouver que les clés comptables n'étaient pas bonnes. Nous les avons annulées et nous avons recommencé. Ces erreurs se corrigent assez vite.

Par contre, quand nous avons un défaut de données ou un défaut de process qui met en œuvre un système amont, nous mettons du temps à le corriger. Par exemple, pour les états comptables et les cases à INV, il nous a fallu quatre mois pour le corriger. Ils continuent à fonctionner et ils savent qu'il ne faut surtout plus s'en servir. Tout est bon, le problème est presque corrigé et quelqu'un sort à nouveau un équipement en case à INV. Il faut faire une correction avec les comptes de l'entreprise, donner une explication et nous perdons un mois. Ce genre de problème se produira à TDE malgré le fait que nous soyons déjà passés dans les magasins pour réétiqueter et faire l'inventaire avant de passer sur Galaxie. Nous avons fait quatre fois l'inventaire d'ESO parce que des pièces ressortent. Nous l'avons fait en dernier sur la partie supply chain pour cette raison avec toutes les pièces qui ressortent et les mauvaises pratiques. Je donnais tout à l'heure l'exemple de la pompe. La pompe arrive de la GMAO M2E et elle va à ESO, mais ils ne peuvent pas se passer une pompe. J'ai, dans mes états

comptables, une pompe qui sort de nulle part. Quelle explication je donne au niveau des comptes de l'entreprise ? J'ai 7000 € de trop à ESO. D'où vient la pompe ? Elle vient de M2E et l'établissement n'est pas le même. Comment pouvez-vous justifier d'avoir une pompe qui vient de M2E alors que vous n'êtes pas l'établissement comptable ? Vous n'avez pas le droit de le faire.

M. LAMBERT – Nous ne prenons pas la pompe et nous laissons l'équipement en panne ?

M. LEVANG – Je ne vous dis pas cela. Par contre, il faut le faire avec les outils de l'entreprise pour ne pas mettre en défaut les états comptables. Aujourd'hui, le programme corrige. Demain, la CGU d'ESO et la CGU de TDE feront des notes d'écriture qui le justifieront. Nous remettons à plat tout un tas de process, mais cela n'est pas immédiat. Quand nous parlons de la fiabilisation de Galaxie et de l'outil, nous avons nos torts et nous les prenons. Nous avons parfois des difficultés avec Cap Gemini, nous nous sommes plantés sur certains aspects, et il y a tout le reste. Pour que l'outil fonctionne, il faut que tout soit cohérent. Pour citer un autre exemple, nous mettons en service Galaxie et les mainteneurs descendent un outil qui s'appelle « Serceco » et ils n'étaient pas déclarés comme mainteneurs. Lors du premier jour à l'unité ESO, personne n'est mainteneur et personne ne travaille. Nous corrigeons « Serceco », le flux redescend et tout le monde est mainteneur.

M. GRANDO – Vous avez pourtant eu une marche à blanc.

M. LEVANG – Nous n'avons pas tout vu parce que nous ne démarrons pas non plus tous les flux interfaces avec tout le monde en réalité.

M. HARDY – Nous savons bien qu'il s'agit de deux métiers différents au niveau de la formation. En tant que technicien supérieur, j'aurai deux jours de formation et mes collègues techniciens auront une seule journée de formation.

M. LEVANG – Vous ne serez pas formés sur le même outil. L'opérationnel sera plus formé sur la mobilité et l'autre métier sera plus formé sur le PC fixe.

M. HARDY – Il aurait peut-être été utile de mixer un peu les profils. Dans la façon dont nous travaillons, je suis parfois calife à la place du calife. Quand mon agent de maîtrise n'est pas là, je prends sa place derrière le bureau et je suis en bleu avec mes collègues le reste du temps. Vous êtes en train de dire que les techniciens vont mieux se servir de leurs tablettes que moi avec la formation que je vais avoir ?

M. LEVANG – Vous aurez une formation de type manager. Vous aurez la même formation que vos collègues opérateurs plus la partie manager.

M. HARDY – Ne serait-il pas utile de mixer les formations afin que vous ayez des agents d'encadrement qui soient à même de répondre aux questions organisationnelles que mes collègues techniciens peuvent se poser ?

M. LEVANG – Après, le plan de formation n'est pas le même, mais la piste est à creuser. Il s'agit d'une bonne proposition et il est vrai que nous n'y avons pas pensé avec TDE.

Mme CASSOU – La CGU à TDE a démissionné et elle n'est toujours pas remplacée. Comment cela va-t-il se passer ? Il existe une particularité à TDE : la CGU a aussi le rôle de responsable logistique de l'unité TDE. Qui va prendre le relais et comment cela va-t-il se passer ?

M. LEVANG – Vous posez une bonne question que nous avons anticipée depuis un certain temps puisque nous avons beaucoup travaillé avec elle et son départ n'est pas une bonne nouvelle. Nous avons pris, dans le programme Galaxie, des forces sur ce métier de la finance puisque cela est nécessaire pour parler avec les collègues de la finance. Je sais que le DUO est en train de chercher à la remplacer et j'ai même proposé quelques CV puisque j'en ai énormément besoin. Comme nous avons un vrai besoin de monter encore plus en expertise la partie comptabilité/finance, je suis en train de regarder si nous ne pourrions pas faire en sorte de mixer les forces entre MRF et RATP INFRA. MRF utilisera en fait le même outil. Vu que nous galérons et que MRF galère sur le même sujet de finesse comptable, je pense que nous mettrons en commun le cœur de développement de la partie comptable pour que cela nous renforce. Cela ne répondra pas à la question du départ de la CGU de TDE parce qu'il faut clairement quelqu'un qui sera au quotidien en validation d'un certain nombre de commandes. S'il n'y a pas de CGU, Galaxie répondant et respectant les feuilles de délégation, nous risquons d'être embêtés. Il faut que nous ayons quelqu'un et, en se mariant avec MRF sur cet aspect, nous arriverons peut-être à être encore plus réactifs en termes de corrections de type problématiques comptables puisque je pense que nous en trouverons aussi dans les autres unités.

M. LE SECRETAIRE – Tous les agents d'ESO toutes catégories confondues ont essuyé les plâtres. Je ne sais pas si le déploiement du côté de TDE, de la VOIE ou de CT sera aussi compliqué. Je trouve cela assez étonnant : les formations ne marchent pas, il n'y a pas de mode opératoire, il n'y a personne sur le terrain alors qu'il devait y avoir plein d'accompagnements. J'ai aussi quelques verbatims et la liste est longue : « j'ai eu peu de formation ; je n'ai rien appris ; entre l'ordi et la tablette, ce n'est pas la même interface... ; on forme les agents sur les tablettes, on ne les forme pas sur les PC, par contre ils peuvent utiliser les deux ; une charge exponentielle de travail pour les agents de maîtrise... ». Les agents n'ont pas été sollicités. Ils n'ont pas de mode opératoire sur le fonctionnement et ils n'ont pas de notice. Cela date du mois d'avril et nous sommes en septembre.

M. LEVANG – Il existe une notice, mais je pense que personne ne l'utilise.

M. LE SECRETAIRE – Il n'y a personne sur le terrain alors qu'il aurait pu y avoir quelqu'un pour un projet de 37 M€. En attendant, les agents galèrent. Ils disent qu'ils pourraient aller plus loin. Ils ont une vision de la façon d'aller plus loin, mais vous en avez une autre. Vous l'avez d'ailleurs évoquée et vous avez dit que vous n'alliez pas vous arrêter là au moins sur la productivité. En tout cas, il n'y a pas d'amélioration aujourd'hui pour les agents. Vous présentez plutôt un REX négatif. Je pense qu'il faut revoir le volet social au moins pour l'unité ESO parce qu'il n'est pas à la hauteur de l'investissement des agents. Vous avez également évoqué les formations. Il serait bien que le formateur, qu'il soit interne ou externe, soit accompagné d'une personne de l'unité ESO. Soit il faut quelqu'un du centre, soit il faut prendre quelqu'un qui a œuvré dans le domaine au départ. Sur le fait de dire que quelqu'un en interne serait capable de répondre à toutes les questions, il lui serait reproché s'il ne pouvait pas le faire. Il

ne s'agit pas d'un problème. Par contre, des formations ont buggé ou n'ont pas été faites et les agents ne sont pas retournés en formation. Il s'agit du B.A-BA, pourtant cela ne s'est pas fait. Sur le fait que le formateur ne sache pas répondre aux questions, il faut le faire accompagner, sinon les formations ne serviront à rien. Vous avez dit tout à l'heure qu'il fallait prendre le temps et il faut un peu de temps. Vous avez fait remonter des choses en CSSCT, mais je pense que le pilier est la formation et si elle n'est pas bien accompagnée, il serait bien de renforcer la formation externe avec une personne du cru ou au moins de la maintenance.

Un point qui n'a pas été évoqué était d'apprendre que le CSO émergeait parce que les systèmes entre SAGAI et la GMAO ne se parlent pas. Nous l'avons découvert. Cela pose en plus d'autres problèmes parce que le signalement remonte au CSO pour activer l'OT. Le CSO est parfois rapide ou il met un certain temps à l'activer. Quand les agents ont quatre heures pour intervenir, ils n'ont parfois que trois heures. Ce point n'a jamais été évoqué avec le CSO. Un autre élément est l'orientation des dépêches qu'il ne maîtrise pas. Il faudrait peut-être que le CSO maîtrise les activités de RATP Infrastructures. Tout cela ramène de l'activité supplémentaire en termes de charge et du temps. Il faut faire tout un travail administratif, rappeler les agents plus régulièrement, et tout ce temps n'a pas été pris en compte. Ils essuient les plâtres et nous ne voulons pas de cela à TDE. Nous avons découvert le CSO et nous ne savons même pas combien de temps cela va se faire. Nous avons pu comprendre que cela se ferait pendant un an, voire plus. Le CSO va aussi valider les OT de TDE, mais ont-ils la capacité humaine de pouvoir absorber toute cette charge ? Je n'en sais rien puisque ce point n'a jamais été évoqué. En attendant, la PG appelle directement les agents. Certains répondent qu'ils ne peuvent pas le faire, mais on leur dit qu'ils doivent le faire. Il faut le clarifier parce que la PG a continué à appeler les agents de maîtrise. Certains ont l'information, mais d'autres ne l'ont pas. Vous avez dit qu'il fallait prendre son temps, mais j'ai l'impression qu'il y a tout de même une précipitation. Vous voulez avancer et cela est normal, mais vous n'avez pas vraiment stabilisé ESO et vous lancez le déploiement à TDE. On nous a parlé des nouvelles fiches d'enregistrement qui ne sont pas évidentes et qu'il faut presque annoter feuille par feuille. Il reste encore beaucoup de choses à peaufiner et il faut prendre la température du terrain avant d'y aller. J'entends que vous ayez vu ce sujet avec le centre et avec la direction et j'imagine qu'ils filtrent les choses dans le bon sens. Il n'est pas normal que lors d'une HIS au début du mois de septembre, on nous parle encore des formations alors qu'elles ont été mises en place en avril. Il est étonnant que ces points n'aient pas été vus fin mai ou début juin et que les agents n'aient pas plus d'informations au début du mois de septembre. Les interrogations portent sur le CSO, la formation et le volet social qui n'est pas à la hauteur. Nous nous étonnons de cet argent de dingue qui a été mis sur la table alors que les agents font tourner l'outil. Le REX n'est donc pas vraiment positif sur le sujet. Un point qui nous a été remonté concerne les formations qui sont prévues sur l'outil FG pour certains agents de TDE.

M. LEVANG – Le calendrier est en train d'être complètement revu par TDE. Il faut également expliquer aux salariés le travail qui est fait dans Galaxie, la cible, et le travail que nous avons fait en provisoire pour accompagner. Il est vrai que nous avons aujourd'hui une espèce d'entredeux à l'unité ESO. Nous avons fait cette fameuse piscine avec beaucoup trop d'OT et nous avons rendu le système hyper complexe. Nous avons passé du temps à travailler sur cette piscine en se disant que nous allions demander des filtres, puis nous revenons en arrière et nous perdons du temps. Nous

avons du coup des salariés qui se disent : si Galaxie est cela, il n'est pas super ! Nous sommes donc un peu entre les deux et la piscine d'OT va disparaître, mais il va falloir travailler à la disparition de la piscine d'OT puisque le process est normalement « je prépare et j'affecte ». La difficulté réside dans le fait que nous avons un outil qui accompagne une transformation, mais il faut aussi accompagner la transformation.

Nous avons une espèce d'entredoux qui se voit moins du côté de TDE dans la théorie. Si je prends le tableau des rôles et des emplois, est-ce que des pratiques de centre ne vont pas ressortir le jour de la mise en service et ne vont pas nous obliger provisoirement à faire un entredoux ? Pour le coup, un gros retour d'expérience est qu'il faut communiquer et informer que nous le faisons provisoirement. Il n'est que du provisoire et il ne doit plus exister. L'idée d'origine des deux ans dans la piscine était d'être capable de planifier deux ans avant dans Pythagore. Elle était faite au début à la demande du centre et elle semblait intéressante, mais qui planifie deux ans avant dans Pythagore ? Personne ne le fait et cela plombe tout le monde concrètement au quotidien. Cela se fait peut-être à TDE, mais pas à ESO.

M. PAROT – Ces agents doivent être formés et accompagnés ou il se pose un problème. De plus, quand l'OT est clé en main, on ne peut pas revenir dessus tant qu'il n'est pas soldé. Je peux prendre l'exemple d'un problème de lumières à un endroit où se trouve un ventilateur qui fonctionne. Une seule lampe est grillée, l'OT est en cours et, tant qu'ils n'ont pas terminé le chantier de l'ampoule, il n'est pas réparé pour l'exploitation alors que le ventilateur fonctionne. Les personnes qui sont au CSO ne connaissent pas le travail. On nous a dit que ces personnes venaient de RDS ou de filiales de la RATP. Ils ne connaissent pas les installations et ils font au mieux. Quand le problème se produit à ESO, les collègues perdent du temps. Il leur faut parfois une heure voire plus pour intervenir et s'ils n'ont que quatre heures au niveau de la durée d'intervention, cela devient compliqué. Vous avez beaucoup parlé des commandes, mais le quotidien pour les agents est d'intervenir le plus rapidement possible. Ils sont des professionnels, ils aiment leur travail et, quand ils ne peuvent pas le faire, ils sont un peu énervés.

M. LEVANG – Votre exemple est bon. S'il ne s'agit pas de la bonne intervention, il faut la solder et la PG réalloue derrière vers le bon centre. Quand vous dites que des choses sont encore à améliorer, nous vous expliquons que Galaxie est un moment où nous remettons tout à plat et où nous nettoyons. Par exemple, les règles de routage utilisées aujourd'hui par l'exploitant nous polluent puisque, pour certaines interventions, elles demanderont à CT, à la VOIE, à TDE, à ESO et à une autre équipe de maintenance d'intervenir. Je pense que nous aurons à travailler sur le sujet.

M. PAROT – J'espère que nous aurons un fonctionnement à peu près cohérent avec le CSO en 2023 ou 2024 tout en espérant qu'ils seront bons du premier coup.

M. LEVANG – Nous devrions arriver à la fin d'année 2023 à ce nouvel outil de l'exploitant qui ne concernera que l'EPIC et il aura un mode de fonctionnement qui sera presque copié collé sur celui de SAGAI. La seule différence pour nous RATP Infrastructures sera de demander qu'ils annoncent des services en panne plutôt que des équipements parce que nous avons souvent des DM inconnus. Après, le système doit rerouter vers le bon actif, donc vers le bon mainteneur.

M. GRANDO – Un retour arrière est-il possible ?

M. LEVANG – Non. A partir du moment où nous coupons l'ancienne GMAO et qui que ce soit fait le moindre mouvement, nous ne pouvons plus faire un retour en arrière. Nous ne reprenons pas les anciens comptes des anciennes GMAO pour rerouter après dans les comptes de l'entreprise.

M. LAMBERT – Avez-vous une sauvegarde pour garder les données ?

M. LEVANG – Nous nous battons au quotidien avec les données des anciennes GMAO. Nous nous battons en ce moment avec TDE sur les données linéaires parce que les données linéaires ne sont pas dans la GMAO, sinon cela serait trop simple. Elles sont dans un fichier Excel et, pour reprendre le fichier Excel, il faut que nous ayons la personne quasiment avec nous au quotidien. Cela explique en partie les 37 M€ parce que nous passons des heures sur les données.

M. GRANDO – Pourquoi Galaxie à TDE ? Comment le faites-vous passer ? Les agents n'accrochent pas et n'y adhèrent pas.

M. LEVANG – Sur TDE, vous avez un certain nombre de personnes dans les rôles et emplois qui sont identifiées comme préparateurs et planificateurs. Vous ne l'aviez pas sur ESO. J'ai le sentiment pour l'instant que TDE a un fonctionnement qui est plus proche du fonctionnement Galaxie. Néanmoins, je suis quasiment certain que l'on va me parler de la piscine d'OT dès le démarrage à TDE et me dire que telle équipe sur telle période n'a plus de manager, donc il faut une piscine.

M. HARDY – Je pense que vous serez tranquille sur le premier lot.

Mme CASSOU – Pour la piscine d'OT, il ne faudra peut-être pas une petite piscine et il va falloir des OT génériques.

M. LEVANG – Les OT génériques ne me gênent pas. Le problème de la piscine est le suivant : pourquoi est-ce que je me mettrais dans la situation de préparer mon intervention, de la planifier et de l'affecter si j'ai la piscine ?

Mme CASSOU – Par contre, la fabrication sur stock est-elle bien prise en compte ?

M. LEVANG – Oui. Elle l'est pour la Voie.

Mme CASSOU – Nous fabriquons par exemple des barreaux que nous revendons. Si vous n'avez pas de fabrication sur stock, vous ne connaîtrez jamais le prix de la pièce. Il sera encore non-vu à 100 € alors qu'il a nous coûte un certain prix. Nous avons de la fabrication sur stock pour les barreaux... Il s'agit bien de fabrication sur stock puisque l'on réinjecte de la matière et de la main d'œuvre.

M. LE SECRETAIRE – Nous vous remercions pour cette présentation et pour les éléments qui ont été remontés.

6. Information sur le prolongement de la ligne 12 – Phase 2 (unité ESO)

M. COURTEILLE – Je suis venu vous présenter le sujet de la reprise en maintenance par ESO du prolongement de la ligne 12. Il s'agit de la phase 2 du prolongement de la ligne 12 qui se traduit principalement par 2,8 km de prolongement et deux nouvelles stations, les stations Aimé Césaire et Mairie d'Aubervilliers. La particularité des deux stations que nous récupérons réside dans le fait qu'elles sont des stations assez massives en termes de volume et de mètres carrés dont nous récupérons la responsabilité. Nous avons 3 accès au niveau de la station Aimé Césaire et 5 accès au niveau de la station Mairie d'Aubervilliers. Ces stations se caractérisent aussi par un niveau d'équipements élévateurs et translateurs assez importants (8 escaliers mécaniques et 3 ascenseurs à la station Aimé Césaire, 8 escaliers mécaniques et 7 ascenseurs à Mairie d'Aubervilliers). Nous avons uniquement un monte-charge au niveau de l'Atelier MRF du côté de Mairie d'Aubervilliers, mais nous n'en avons pas au niveau de la station Aimé Césaire.

Concernant la préparation de la reprise en maintenance par nos équipes, un travail a déjà été réalisé pour la mise à disposition de l'ensemble des documents réglementaires et principalement tous ceux qui concernent la distribution de l'énergie traction et l'implantation des signaux qui est une mesure de sécurité à mettre en œuvre au niveau des nouvelles infrastructures récupérées. Des visites des installations ont déjà été faites par nos équipes d'ingénierie de maintenance et elles se feront progressivement avec les équipes du centre de maintenance au fur et à mesure que nous approchons de conditions satisfaisantes pour permettre une reprise en maintenance par nos équipes.

Il est bien prévu de faire une présentation aux opérateurs des conditions d'accès, des éventuelles spécificités des équipements et, le cas échéant, des consignes de sécurité spécifiques au site. Du côté du projet, ils déroulent le processus de visites de pré-OPR et de collecte des différents référentiels. Sur la base des remarques formulées par l'ingénierie de maintenance ESO, ils ont ensuite la charge de lever les réserves avant que nous puissions procéder à une reprise en maintenance. Nous sommes aujourd'hui dans une situation où la reprise en maintenance n'a pas encore été prononcée sur la majorité des équipements. Les interventions restent sous la responsabilité du projet. Le prolongement a été mis en service à la fin du mois de mai.

Au niveau de l'unité ESO, les impacts se traduisent par un nombre d'équipements assez important en basse tension avec un peu plus d'une dizaine d'armoires de répartition sur les deux stations, presque 130 armoires électriques de distribution, une vingtaine de coffrets électriques de distribution, un onduleur station dans chaque station et un redresseur dans chaque station, cette partie basse tension étant la plus avancée avec le génie civil en termes de reprise en maintenance.

Au niveau du désenfumage, nous sommes à nouveau sur des équipements qui se démarquent par le fait que nous sommes conformes à l'instruction technique de 2005 sur les tunnels. Cela se traduit par un niveau d'équipements de désenfumage et des vitesses d'air et de balayage qui sont importants. Nous retrouvons 7 ventilateurs tunnel sur ce prolongement et 7 ventilateurs stations. En termes de ventilation tunnel, il s'agit d'un ouvrage double Suzanne Masson au niveau de l'annexe et d'un ouvrage triple à Mazoyer. Nous avons, par ailleurs, des espaces refuges dans lesquels sont installés

des ventilateurs de surpression qui permettent de mettre en sécurité les UFR et les injecteurs côté roulant en cas de sinistre. Des accès pompiers au niveau des ouvrages en inter station dans les tunnels un peu longs sont aussi équipés de ventilateurs de surpression pour éviter l'arrivée des fumées dans les accès pompiers en cas sinistre. Nous avons 3 baies d'aération motorisées avec des registres standards, 5 postes d'épuisement le long du prolongement, des volumes de colonnes sèches assez importants et du sprinklage, soit un taux d'équipement plus élevé que celui que nous pouvons retrouver sur les autres lignes, et 11 portes coupe-feu normalement ouvertes qui permettent de sécuriser en cas de sinistre les différents espaces des stations. Nous possédons déjà, liée aux différentes gammes de maintenance et aux retours d'expérience sur les équipements, une charge estimée à 5,84 ETP qui est associée à la reprise de ces équipements du côté du centre de Barbès concernant la maintenance des équipements de sécurité incendie, du désenfumage, de la basse tension et des postes d'épuisement et du côté CPMO concernant la maintenance du génie civil des stations. Nous avons aussi des ressources en ingénierie de maintenance pour assurer côté PPIM le support au centre de maintenance de Barbès. Des recrutements ont déjà été effectués dans le cadre de notre notification, la particularité étant que nous avons utilisé les différents prolongements de ligne qui ont été mis en service et les différentes charges associées pour arriver à faire des postes complets. Vous retrouvez pour cette raison un poste de technicien supérieur qui est à la fois lié à CPMO, à la mise en service de ce prolongement de la ligne 12 et aussi à la mise en service du prolongement de la ligne 4. La moitié du poste est associée au prolongement de la ligne 12. Nous avons recruté un poste de cadre à PPIM en tant que responsable du groupe équipements de sécurité pour assurer le management de l'ensemble des équipes des équipements de sécurité (la fiche de poste vous a été fournie en annexe), 5 opérateurs au niveau du centre de maintenance dont les recrutements ont été étalés sur 2021 et 2022 dont 2 sur les métiers CSA (colonnes sèches et accès) qui correspondent à l'entretien des colonnes sèches, des portes coupe-feu normalement ouvertes, des équipements que je viens de balayer et d'un certain nombre d'équipements de sécurisation des ouvrages annexes (trappes d'accès...) et 3 opérateurs qualifiés du côté EBT (électromécanique et Basse Tension) où nous retrouvons tous les équipements en charge de la basse tension, du désenfumage et des postes d'épuisement. Nous avons aujourd'hui 5,5 ETP qui ont été recrutés et répartis sur les postes pour réaliser la maintenance de ces installations et nous avons, à date, 0,34 ETP qui correspondent à cette charge, qui ne sont pas encore affectés et qui seront à définir du côté de CPMO en fonction des ressources qui pourront nous être allouées sur le prolongement de la ligne 11.

Nous avons des équipes qui sont réparties physiquement sur différents sites. Le technicien supérieur de CPMO côté Visites et Inspections est dans les équipes de jour qui sont situées à Val Bienvenüe. La responsable du groupe EQS côté PPIM est aussi à Val Bienvenüe. Nous avons bien intégré les espaces et les vestiaires nécessaires dans notre schéma et nos projections avant notre arrivée au mois de juillet sur le site de Val Bienvenüe. Ils sont déjà opérationnels à date. Des vestiaires ont aussi été mis à disposition des opérateurs recrutés à Barbès avec la particularité que nous avons un agent qui est déjà en processus de formation dans le cadre de la passerelle exploitation/maintenance au niveau du campus de Noisiel. Il rejoindra les équipes en février 2023 et un vestiaire est prévu pour cet agent. Compte tenu de l'augmentation de la taille des équipes CSA, la dotation d'un véhicule supplémentaire a été réalisée par anticipation et il est déjà à disposition.

Concernant la préparation de la maintenance au-delà des ressources qui ont déjà été recrutées, sur le génie civil, nous avons tout le référentiel et la création des ouvrages qui sont en cours de mise à jour dans Marion sur la base des données qui nous ont été fournies par le projet. Sur les dossiers d'ouvrages, nous avons reçu un DOE provisoire en juillet 2022 et nous échangeons avec le projet sur sa capacité à nous fournir un dossier d'ouvrage correspondant à l'ensemble des attendus.

Le carnet de poste qui permet aux agents de savoir où sont situés les accès, les différents équipements, les PK, etc... et qu'ils utilisent au quotidien pour savoir où trouver les équipements, a été mis à jour en juin dernier sur la base des équipements et de la localisation des nouveaux équipements. Nous avons eu aussi une mise à jour des schémas d'alimentation basse tension et de l'emplacement des équipements tunnel depuis le mois d'avril dernier. Les équipements sont bien créés dans la GMAO Maximo. En fonction du statut, soit ils sont repris en maintenance, soit ils sont en cours de création.

Des plans dans chaque station ont été mis à disposition en août 2022 auprès des encadrants du centre de maintenance et permettent de localiser les équipements qui sont en station et non pas en tunnel.

Pour le reste, nous sommes majoritairement en attente de dossiers d'ouvrages exécutés pour nous permettre de procéder à la mise à jour de la documentation technique et à la reprise en maintenance des équipements. Le lien avec SAGAI pour que les exploitants soient bien en capacité de passer les dépêches a aussi été traité.

Les visites terrain se sont étalées depuis l'été 2021. Elles ont commencé par le génie civil comme souvent. Nous avons eu des visites assez poussées sur les colonnes sèches avec des constats et des échanges avec le projet depuis le mois de février 2022. Une visite est programmée la semaine prochaine sur la basse tension avec les équipes du centre de maintenance. Ces visites terrain ont pour vocation d'assurer une présentation des équipements aux encadrants par les équipes d'ingénierie de maintenance et par les équipes projet. Pour les autres équipements notamment sur le désenfumage, ils ne sont pas encore dans un état suffisamment satisfaisant pour permettre une reprise en maintenance et nous sommes sur une attente de levée de réserves avant de procéder à ces visites terrain.

Sur l'accueil au poste, nous avons bien, préalablement à la reprise en maintenance effective des équipements, une présentation qui est prévue. Cette présentation et cet accueil au poste viseront principalement à la présentation des aspects sécuritaires liés aux équipements et aux particularités qu'ils pourraient présenter. Nous n'avons pas d'équipements de nouvelle nature sur ce prolongement et nous n'avons pas de formation spécifique qui est prévue.

Au niveau de l'évaluation des risques, nous n'avons pas constaté à date d'équipements qui nécessitent des analyses de risques particulières et des analyses de risques des équipements de désenfumage y compris ceux avec « espace refus ». Nous n'avons pas identifié de mise à jour particulière à réaliser.

Sur l'avancement du projet en tant que tel, un état des lieux général montre que nous sommes majoritairement sur un statut où nous sommes en attente de levées de réserves. J'ai des échanges réguliers avec le projet sur le sujet. Le domaine qui s'approche aujourd'hui le plus de la reprise en maintenance est la basse tension où nous commençons à aboutir et nous devrions pouvoir arriver à faire une reprise en maintenance prochainement. Sur les autres équipements, nous contactons le projet assez régulièrement pour essayer d'obtenir des avancées en sachant que les principaux points qui posent problème aujourd'hui sont majoritairement des questions de difficultés d'accès à certains équipements qui ont été pensés pour la construction et non pas forcément pour la maintenance et des difficultés de démontage qui pourraient se présenter dans le cadre d'opérations patrimoniales avec la nécessité de remplacer certains composants qui n'ont pas été systématiquement bien pensés. Nous sommes dans une démarche qui permet d'avancer à un rythme qui n'est pas forcément celui que nous souhaiterions, mais nous avançons quand même.

M. PAROT – Nous constatons que les projets qui sont faits ne tiennent pas compte de la maintenance et il faut casser des murs pour changer des équipements. On ne tient pas compte de nos remarques comme d'habitude, les projets sont mis en place et la maintenance doit ensuite se débrouiller. Il faudrait que les projets tiennent compte de la maintenance. Le problème se pose aujourd'hui pour l'unité ESO et il se posait l'an dernier pour l'unité CT. Force est de constater que le projet n'a pas tenu compte de la maintenance qui doit se débrouiller pour intervenir. Cette situation est très agaçante pour nos collègues qui devront bien intervenir quand le projet ne s'en occupera plus. Je pense que nous aurons beaucoup de problèmes même si j'espère que nous n'en aurons pas. Nous constatons que nous avons toujours des problèmes et il faudrait que les projets tiennent compte aussi des mainteneurs.

M. ROUSSEL – Nous parlons de l'unité ESO et des ascenseurs aujourd'hui, mais le problème est récurrent pour les autres unités. Il faut prendre en compte le fait que ces stations sont profondes. Personne n'a actuellement les clés pour utiliser ces ascenseurs. Un monte-charge est disponible, mais il se situe du côté de l'atelier MRF. Quand l'atelier MRF est fermé la nuit, comment font-ils pour accéder aux stations ? Ils ont effectivement des chenillards. Pour le maintien des faces internes de la ligne 4, nous pouvons voir comment se fait actuellement la maintenance par les sous-traitants. Cela n'est pas du tout tenable et ils essaient de trouver des solutions. Il est tout de même dommage, depuis la mise en place des portes palières sur la ligne, que nous en arrivions aujourd'hui en 2022 à se poser la question : comment faire la maintenance des portes palières ? Cela est à sens unique et la question devrait être vue en amont avec les projets. Les mainteneurs doivent remplir leur mission malgré des réserves bloquantes et il reste des réserves bloquantes sur ce projet... On me dit que l'on peut travailler avec un ventilateur et exploiter avec un ventilateur en panne, mais si ce ventilateur tombe en panne, la réserve sera vraiment bloquante.

M. LECLER – Nous avons un problème au niveau des projets, mais il n'est pas nouveau. J'en profite pour vous interpeller sur le sujet M. Le Directeur puisque vous avez à cœur les accidents de travail : lorsque j'étais encore au CHSCT, la direction s'était engagée à l'époque à inclure la maintenance dans les projets. Force est de constater que ces paroles étaient des paroles en l'air ou, sans faire de procès d'intention, que tout le monde se moque de la maintenance. Ces stations sont assez profondes et nous l'avions souligné en intersyndicale. Je souhaitais faire cette

remarque pour les conditions de travail de nos collègues. Nous nous félicitons tout de même que ce dossier soit un dossier avec du plus et, même s'il n'est pas à la hauteur de celui que nous aurions espéré, il faut le souligner. Nous aurions aimé aussi avoir des dossiers un peu plus étoffés de la part des autres unités notamment de la part de l'unité VOIE. Cela est gênant parce que l'on nous a fait une petite présentation succincte qui n'abordait pas trop le côté Voie, nous ne savions pas trop si les parcours devaient se faire en jour ou en nuit, et la présentation était un peu olé olé de la part de la direction. Sur TDE, nous sommes toujours en attente du delta des rupteurs d'alarme puisque nous devons avoir un retour et nous ne l'avons pas eu. La démarche de la direction pour nous présenter le prolongement de la ligne 12 nous convient, mais il faut avoir un suivi sur cette présentation si nous avons des questions et il serait bien d'avoir un retour. Seule l'unité ESO fait un dossier qui est techniquement parlant. Nous savons ce que nous allons y faire et nous nous en rendons plus compte que pour les autres unités. Je trouve cela un peu dommage.

M. COURTEILLE – Nous avons du plus significatif sur ce projet parce que les tunnels doivent respecter l'instruction technique Tunnel de 2005. Par rapport au réseau historique, cette instruction se traduit par un taux d'équipement en désenfumage et en sécurité incendie qui est nettement plus élevé que celui que nous trouvons sur le reste du réseau. Pour donner un ordre de grandeur, nous récupérons sur ces deux stations 14 ventilateurs, des ventilateurs tunnel et des ventilateurs de désenfumage station. Nous avons, sur le parc historiques, 360 et quelques stations et 400 ventilateurs. Nous sommes donc sur un taux d'équipement nettement plus élevé au niveau des ventilateurs ainsi que sur les colonnes sèches. Nous n'avons pas un ratio linéaire sur le réseau et ceci explique peut-être les deltas dans les éléments qui ont pu vous être présentés dans le cadre de ces dossiers.

Sur les ascenseurs, la question a été évoquée en CSSCT et une demande a été faite de façon globale pour pouvoir disposer des clés et avoir des précisions sur les modalités d'accès. Ce problème n'est pas le plus immédiat et le plus important pour nous. Nous disposons d'un chenillard qui permet de descendre le matériel sur les voies et de descendre les escaliers en sécurité quand les agents ont du matériel lourd à transporter.

Sur les difficultés d'accès aux équipements, nous sommes bien sur une logique où, en attendant, les équipements qui ne sont pas considérés comme sécuritaires sont bien sous la responsabilité du projet. Tant que nous n'aurons pas une levée des réserves bloquantes, nous resterons sur cette position. Cela est dommageable, mais elle est néanmoins une position qui nous permet d'éviter que les agents interviennent dans des conditions qui ne seraient pas sécuritaires.

M. MORVAN – Vous nous avez dit en séance de CSSCT que vous aviez l'accord de l'exploitant pour utiliser les ascenseurs pour personne à mobilité réduite à condition de mettre les protections. Je suis très étonné de la réponse de l'exploitant sur ce sujet-là qui est tout même un sujet qui est à l'ordre du jour de la CSSCT et il l'était même avant depuis une petite dizaine d'années. Nous avons toujours eu un refus systématique de la part de l'exploitant pour nous laisser utiliser les ascenseurs PMR ou d'autres types d'ascenseurs. Je suis un peu étonné, mais à partir du moment où ils l'acceptent sur les deux stations du prolongement de la ligne 12, ils devront s'expliquer sur le fait de le refuser partout ailleurs sur le réseau.

M. COURTEILLE – Nous n'avons pas un accord de l'exploitant, mais un accord du propriétaire des ascenseurs, à savoir l'unité ESO dans le cas présent. Nous ne leur avons pas demandé leur avis. Il ne faut pas leur demander ce qu'ils en pensent, sinon je ne suis pas sûr que vous aurez la même réponse. En l'occurrence, ce dossier concerne notre unité. Les agents savent très bien que les ascenseurs sont à nous et, s'ils les cassent, cela ne va pas bien se passer. Ils ont intérêt à protéger les ascenseurs qui font partie de notre patrimoine.

M. MORVAN – Ma question ne concernait pas nécessairement que l'unité ESO et je la posais également pour les autres unités.

M. COURTEILLE – Nous n'avons pas demandé une autorisation particulière de SEM.

La séance est interrompue de 13 h à 14 h.

7. Information sur les effectifs du 2^{ème} trimestre 2022 de RATP Infrastructures

Mme BEDREDINE – Les effectifs du second trimestre ont fait l'objet d'une présentation détaillée lors de la commission économique qui s'est tenue le mercredi 7 septembre 2022 où étaient présents Mme Céline CASSOU en sa qualité de Présidente, MM. TURBAN et GAID en tant que membres de la commission et moi-même. Étaient absents et excusés M. LERENDU et Mme PEREIRA. Deux erratums vous ont été fournis sur le dossier. Il manquait, sur la notification ajustée, les totaux qui n'apparaissaient pas et ils ont été ajoutés.

Concernant la page 7 du dossier de suivi des effectifs, nous avons une coquille au niveau des mobilités entrantes pour la catégorie des opérateurs puisque nous avons eu 10 mobilités sur le deuxième trimestre et non pas 7 mobilités, soit un nombre total de mobilités entrantes de 20 et un nombre total d'entrées de 73, soit un écart entre les flux entrants et les flux sortants de +1.

En synthèse sur ce dossier, nous avons une notification en effectifs moyens cumulés de 3078 avec la répartition suivante : 958 cadres, 1076 agents de maîtrise et 1045 opérateurs, et une notification en point de sortie au 31 décembre 2022 de 3109 avec la répartition suivante : 962 cadres, 1081 agents de maîtrise et 1066 opérateurs. Comme la direction s'y était engagée, nous avons fait figurer exceptionnellement, sur le document à destination du CSE et de la commission, les impacts des réorganisations majeures sur les notifications des unités. Il apparaît, sur la version du second semestre, la création des pôles DPEC et DTI.

Concernant l'évolution des effectifs sur le second trimestre 2022, la situation à fin juin est stable en moyens cumulés. Nous notons que nous avons +6 ETP entre avril et juin sur la catégorie opérateurs, soit au total +14 ETP depuis le mois de janvier.

Au niveau des entrées et des sorties, la direction poursuit ses actions en matière d'attractivité, les partenariats, les participations aux forums, les jobs dating, le développement de la politique de recrutement inclusive et la politique d'apprentissage. Toutes ces actions nous ont permis de faire 69 entrées (recrutements et mobilités entrantes) depuis le début de l'année. Elles se répartissent de la manière suivante : 41 recrutements avec 18 cadres, 10 agents de maîtrise et 13 opérateurs. 17

recrutements ont été faits pour le pôle DPI avec 14 cadres et 3 agents de maîtrise. Pour le pôle DGOA, nous sommes à 24 recrutements juste pour la période du deuxième trimestre qui se répartissent de la manière suivante : 4 cadres, 7 agents de maîtrise et 13 opérateurs.

Concernant les mobilités entrantes, nous sommes à 28 mobilités sur la période avec 10 cadres, 8 agents de maîtrise et 10 opérateurs : 6 pour le pôle DPI avec 2 cadres et 4 agents de maîtrise 17 pour le pôle DGOA avec 4 cadres, 3 agents de maîtrise et 10 opérateurs, 2 cadres pour le pôle DPEC, 1 cadre pour le pôle DTI et 2 pour les fonctions transverses avec 1 cadre et 1 agent de maîtrise. Nous obtenons un total de +49 ETP si nous calculons le nombre d'entrées moins les démissions pour la période du deuxième trimestre 2022.

Concernant les sorties, nous sommes impactés par le phénomène de l'évolution du nombre de démissions à la RATP au même titre que les autres entreprises. Nous observons 20 démissions sur le deuxième trimestre 2022 avec 10 cadres, 6 agents de maîtrise et 4 opérateurs. Elles se répartissent de la manière suivante : 12 démissions pour le pôle DPI (8 cadres et 4 agents de maîtrise), 5 démissions à CPI (4 cadres et 1 agent de maîtrise), 1 démission de cadre à ISE, 2 démissions à OIT (1 cadre et 1 agent de maîtrise), 4 démissions à STF (2 cadres et 2 agents de maîtrise), et 8 démissions pour le pôle DGOA avec 2 cadres, 2 agents de maîtrise et 4 opérateurs (6 à TDE et 2 à la VOIE).

Mme CASSOU – Nous vous remercions pour l'état des effectifs par rapport aux réorganisations. Cette fiche navette est peut-être à garder tous les ans au 31 décembre au niveau de la notification.

Mme BEDREDINE – Elle a vocation à rester jusqu'à la fin de l'année. Par contre, nous n'entrerons pas dans le détail des éléments indiqués dans les dossiers de chaque projet.

Mme SICSIC – En l'occurrence, elle avait complètement son sens parce qu'il s'agissait de réorganisations légères. Par contre, les notifications n'évoluent pas.

Mme CASSOU - Le nombre de démissions est croissant puisque nous en avons eu une bonne trentaine depuis le début de l'année et 20 au cours du deuxième trimestre de l'année. Même si nous restons encore en-deçà du niveau de démissions par rapport à d'autres départements, il faut le prendre en compte et il est à regarder en fonction de l'histoire de la RATP et de notre département. Il reste tout de même énorme pour nous.

Au niveau des sous-effectifs, nous voyons bien que les process mis en place par les RH ne portent pas leurs fruits en particulier sur CT et TDE. Nous voudrions avoir un bilan sur les unités de DPI. Nous avons un petit écart sur l'unité VOIE, mais nous espérons que la section « mainteneurs » d'octobre portera ses fruits. Nous sommes optimistes.

Concernant l'apprentissage, nous sommes bien évidemment favorables à l'accueil des apprentis, mais il faut pouvoir les accueillir dans des conditions décentes, c'est-à-dire avec des locaux, des vestiaires..., et surtout avec des maîtres d'apprentissage et des

tuteurs eux-mêmes accompagnés. Nous avons longuement échangé sur le sujet lors de la commission. Les tuteurs sont en productivité et ils doivent faire en même temps leur tutorat. Il faut leur dégager du temps pour qu'ils puissent former correctement les apprentis. Il faut également faire attention à ne pas mettre deux apprentis par équipe et à les dispatcher pour que cela ne tombe pas toujours sur les mêmes personnes. J'en profite pour attirer l'attention sur deux points concernant le tutorat. Il existe une prime de tutorat à l'unité Voie qui n'existe pas dans les autres unités. Il serait bien de regarder ce qui pourrait être fait en la matière.

Mme SICSIC – La prime de tutorat à l'unité Voie concerne le dispositif de formation initiale et elle n'est pas du tout versée dans le contexte de l'apprentissage.

Mme CASSOU – Je ne parle pas forcément de la prime parce qu'il peut y avoir d'autres reconnaissances notamment dans un cursus d'opérateur DEV qui souhaite passer agent de maîtrise. Suivant le niveau du tutorat, il peut être intéressant pour tester l'agent et intéresser d'autres agents à être tuteurs. Il pourrait ouvrir une porte vers un métier de développement, de technicien supérieur ou d'agent de maîtrise. Il peut aider le management à voir si tel ou tel opérateur peut suivre un cursus d'opérateur de développement ou de technicien s'il voit qu'il n'est pas à l'aise au niveau de la pédagogie, mais qu'il a des compétences techniques ou autres. Il faut en tout cas valoriser les opérateurs qui s'investissent dans le tutorat. Il faut aussi regarder si les vestiaires sont bien dimensionnés pour accueillir les apprentis parce que, s'ils n'ont pas de vestiaires, de vêtements, de clés... quand ils arrivent, la situation est un peu délicate.

Mme SICSIC – Avez-vous des exemples précis ?

Mme CASSOU – Nous avons eu le cas pour des collègues qui sont arrivés. Pour résumer, les actions RH n'ont pas encore porté leurs fruits, mais il ne faut pas lâcher. Au niveau de DPI, nous avons encore des écarts avec toutes les démissions.

Mme SICSIC – Nous enregistrons de nombreuses démissions qui nous imposent d'agir sur le recrutement pour arriver à attirer des talents. Nous multiplions nos présences dans les forums écoles. Nous avons un travail en cours sur l'attractivité de nos offres d'emplois du côté de DPI parce que nous nous sommes rendu compte qu'elles étaient très compréhensibles par l'interne RATP, mais elles ne l'étaient pas toujours vis-à-vis de l'externe. Nous avons lancé un chantier sur le sujet pour essayer d'attirer encore plus et recruter plus facilement pour être à l'effectif. Nous avons aussi développé l'apprentissage du côté de DPI pour essayer de capter des jeunes diplômés.

M. LE SECRETAIRE – Je voudrais souligner les efforts effectués dans certaines unités sur le recrutement. Au niveau du tutorat, il se pose certainement un problème d'accompagnement des maîtres d'apprentissage parce qu'il s'agit d'un problème qui remonte, la démarche étant peut-être victime de son succès. Les agents ne sont pas accompagnés aujourd'hui alors qu'ils ont toute leur activité à faire. Je pense qu'il serait bien avoir un accompagnement à ce niveau. Je vous invite à lire l'IG 436 et à regarder ce qui se passe l'exploitation. Le fait d'avoir le titre de tuteur permet d'avoir une certaine prime qui existe depuis des années. Je n'en ai pas la liste, mais ils en ont quatre ou cinq à l'exploitation au niveau du Bus, du RER ou du Métro. Il n'y a pas de

raison que les mainteneurs soient les oubliés. Ce genre de prime existe depuis des années dans ces départements. Nous vous demandons de le regarder et de prévoir quelque chose au niveau du département. Une action est faite au niveau de l'unité Voie et il serait bien de trouver quelque chose pour le département parce qu'il y a aussi ESO, TDE, CT et les autres. Ces primes existent, l'IG 436 les prévoit, mais elles sont encore bien spécifiques au niveau de l'exploitation. Nous souhaitons que vous le regardiez ou que vous le copiez parce que nous aimerions que les agents puissent avoir cette valorisation. Nous avons la chance que le tutorat existe dans l'entreprise, mais je fais le lien avec le déroulement de carrière des opérateurs et la question se pose également pour l'encadrement. Ce sujet est à travailler au niveau du département.

Je profite également de la séance pour poser une question sur la situation d'une personne au niveau RH qui n'est plus présente parce que nous sommes interpellés sur le sujet. Cette personne étant partie, sera-t-elle remplacée ou pas ?

Mme SICSIC – Une personne est effectivement partie. Une personne qui est en arrêt maladie doit reprendre le travail. Si elle ne reprend pas son travail ou si elle ne reprend pas sur son poste, elle sera remplacée. Nous avons par ailleurs un contrat d'intérim qui s'arrête le 16 septembre puisqu'il avait été embauché en remplacement d'une salariée absente qui est rentrée. Nous avons laissé un temps de binôme et ce contrat s'arrête.

M. LAMBERT – Au niveau des maîtres d'apprentissage, nous avons deux personnes dans l'unité CT en signalisation et en modes de conduite. Le fait d'être tuteur représente un investissement en temps qui est conséquent et il est vrai qu'ils ne sont pas récompensés.

M. LE SECRETAIRE – Sur les démissions, il s'agit d'un constat.

Mme SICSIC - Sur les démissions, nous avons partagé les chiffres. Je pense pouvoir dire que nous serons en fin d'année au-delà du nombre de démissions de l'année dernière. Nous ne nous distinguons pas ni des autres départements de l'entreprise, ni des autres entreprises. Ce phénomène est nouveau, mais nous ne sommes pas, au sein de la RATP, le département qui est le plus frappé par les démissions. Nous sommes bien concernés, mais d'autres départements ont un nombre de démissions encore plus important. Ce nombre de démissions oblige à nous interroger sur les raisons pour lesquelles les salariés nous quittent. Les deux cas de figure les plus importants sont des opportunités professionnelles en Île-de France ou en province et des choix de vie en province. Ce sujet nous oblige d'abord à développer notre attractivité parce que si des démissions ont lieu chez nous, il y en a également ailleurs et cela nous interroge sur les actions à mener pour capter d'autres talents et des jeunes diplômés. J'espère qu'elles se concrétiseront dans les chiffres du troisième trimestre et je pense que nous sommes bien partis. Nous sommes extrêmement actifs sur le sujet. Pour les opérateurs, le phénomène commence à se voir dans les chiffres. Nous devons continuer parce que nous avons encore des démissions. Nous aurons l'occasion d'en reparler en d'autres lieux et à d'autres moments, mais nous voyons tous les bénéfices de l'expérimentation de simplification du processus du recrutement que nous avons faite à TDE et elle nous inspire pour l'étendre aux autres unités. Nous multiplions les actions du côté de DPI pour attirer de nouveaux profils.

Sur la reconnaissance des maîtres d'apprentissage et des tuteurs, nous ferons un état des lieux des pratiques existant dans l'entreprise. Nous nous inscrivons sur l'apprentissage dans la politique d'entreprise qui est portée transversalement. Nous ne nous distinguons pas unilatéralement sans regarder transversalement. A date, il n'est pas prévu transversalement, à ma connaissance, de dispositif de reconnaissance des maîtres d'apprentissage. Le fait de regarder si nous avons suffisamment de locaux ou si des locaux ne sont pas adaptés me paraît évident. Nous ferons un état des lieux sur le sujet.

M. BOILEAU – Pour séduire les jeunes diplômés, il existait une solution assez simple qui a été abandonnée il y a 26 ans, à savoir l'école technique de la RATP. Je sors de l'école technique de Noisiel et je peux vous dire que cette école technique m'a sauvé car j'étais en échec scolaire au collège. La RATP m'a donné un métier même si je ne suis pas le meilleur des agents et un certain nombre d'agents qui sortent de l'école ont été certainement plus performants que moi. L'école technique était aussi une vraie solution pour féminiser nos métiers puisque nous avons extrêmement de mal à trouver des jeunes filles qui s'intéressent à des métiers qui sont, par tradition, réservés aux hommes alors qu'ils ont maintenant tout pour séduire des femmes. L'école technique était une solution. L'ouverture faite il y a quelque temps n'était pas une ouverture de l'école technique. On nous a fait espérer un campus, mais il n'a pas porté autant ses fruits que l'école technique.

Pour séduire aussi les candidats à la RATP, il faudra donner plus que le chèque de 300 € que l'on nous promet pour toute candidature. Il faudra plus que ce chèque de 300 € pour motiver certains agents à donner de bons CV pour entrer à la RATP. Le salaire d'embauche à la RATP pour un opérateur qualifié est de 1800 €. Il laisse 600 € pour se loger et vous n'avez pas grand-chose en région parisienne si vous voulez vous loger avec 600 €. Vous ne pouvez avoir qu'un studio ou une chambre de bonne sur Paris. L'évolution des carrières et des salaires ne permet pas de pouvoir vous améliorer au niveau de votre logement parce qu'ils évoluent trop peu. Beaucoup d'agents partent en province parce qu'ils peuvent se loger autrement pour 600 €. On ne vient pas au travail pour le plaisir, mais pour l'argent. Il va falloir faire vraiment un effort sur les salaires et les déroulements de carrière pour séduire un nouveau public. Si nous n'arrivons pas à recruter, d'autres entreprises recrutent des jeunes qui sortent de l'école et attirent des compétences qui seraient bien mieux dans nos rangs.

Au-delà d'augmenter les salaires, vous avez aussi les conditions de travail. Si les équipes de grande nuit avaient plus de temps de récupération depuis un certain nombre d'années, l'exercice du travail serait peut-être plus simple. Si nous avons des semaines de 4 jours de 8 heures, le fait de travailler 32 heures par semaine plutôt que 35 heures pourrait séduire certaines personnes dans une entreprise telle que la RATP. Il existe des pistes pour le recrutement et il ne faut pas les ignorer parce que les manques d'effectifs se traduiront par du travail qui sera en retard, de la maintenance moins bien faite et la qualité en sera amoindrie. Cela est bien dommage parce que nous la devons à nos usagers. Nous sommes très regardés par IDFM notamment sur les retards de trains, les incidents sur les lignes, pour dénigrer le service public qui est clairement dans le viseur et il ne faut pas tendre la perche pour se faire battre.

Mme CASSOU – Vous avez parlé de situations de salariés qui partent pour une opportunité ou un choix de vie. Le choix de vie consiste à quitter l'Île de France et l'opportunité consiste trouver un autre travail qui n'est pas très loin d'ici et qui n'est pas forcément en province. Si une personne cherche une opportunité, elle n'est peut-être pas bien dans son poste. Quelles actions sont possibles pour fidéliser nos agents actuels et éviter de les perdre ? J'entends qu'il faut revoir nos méthodes de recrutement, mais il faut peut-être aussi revoir nos méthodes de fidélisation des collègues. Je prends l'exemple du télétravail à Toul. Il existe une opportunité d'améliorer une qualité de vie au travail et on s'y refuse. Je trouve cela dommage parce que nous risquons de perdre ces agents. Il serait bien de fidéliser nos agents plutôt que de les perdre pour vouloir après en recruter et changer nos méthodes de recrutement alors que nous aurions pu garder ces agents. Quelles sont les actions qui sont faites au niveau du management pour améliorer cette situation ? Si on refuse à chaque fois le télétravail ou une amélioration de leur qualité de vie et de l'adéquation vie personnelle/vie professionnelle, le nombre de démissions risque de beaucoup augmenter.

Mme SICSIK – Nous avons déjà eu l'occasion d'échanger sur le sujet. Le télétravail est apprécié par les agents qui se sont appropriés ces modalités de travail suite à la crise du COVID. Nous avons une vraie demande en la matière et le nouveau protocole mis en place vise à y répondre. Il n'y répond peut-être pas parfaitement, mais il est une avancée. L'accord sur le télétravail relève de la comptabilité du poste au télétravail. Nous avons des métiers à RATP Infrastructures qui, par nature, ne sont pas compatibles avec le télétravail. Pour ceux qui sont compatibles, il faut regarder l'organisation de l'équipe et l'appréciation managériale du bon niveau de télétravail pour maintenir une cohésion de l'équipe. Dans l'exemple que vous citez, il n'y a pas eu de refus du télétravail, mais un désaccord sur le nombre de jours de télétravail annuel compatible avec l'activité.

Sur la qualité de vie au travail, nous vous présenterons le mois prochain un certain nombre d'actions qui ont été proposées par les unités suite au baromètre engagement. Elles ne se suffiront pas à elles-mêmes, mais elles sont déjà un certain nombre d'actions que les unités vont engager pour essayer de répondre à l'attente des agents. Un accompagnement que nous faisons à chaque fois qu'il intervient des changements importants soit d'organisation, soit d'activité, vise à le favoriser. L'important est le sens du travail. Il aide les managers à se positionner sur ce sujet, à développer la qualité du management et à s'assurer que les primo-managers qui prennent des postes de management ont bien suivi un parcours de formation minimum pour tenir ces postes.

M. AMOUNI – Par rapport aux démissions, quels sont généralement les matricules des agents ? Sont-ils des 200.000 ou des 700.000 ?

Mme SICSIK – Je ne sais pas vous dire.

M. AMOUNI – Cette politique d'avoir modifié les contrats de travail a été instaurée depuis des années et les personnes qui arrivent aujourd'hui savent qu'elles vont intégrer une entreprise plus classique. Elles prennent les savoir-faire RATP et elles partent alors que la politique avant était plutôt de rester au sein de l'entreprise et d'évoluer au sein de l'entreprise. La politique n'est plus la même aujourd'hui. Je pense que nous sommes juste au début des démissions que nous pourrions avoir.

M. LAMBERT – Les mentalités ont changé. Avant, quand on prenait un travail, on espérait l'avoir pour la vie, mais cela ne se passe plus de cette façon aujourd'hui.

M. PELLETIER – Beaucoup de nouveaux entrants ces derniers passent des modules dès qu'ils arrivent et leur seule ambition au bout de cinq ou six ans est de partir parce qu'ils n'ont plus les avantages qui existaient avant à la RATP. Après avoir passé 4 ou 5 ans aux Ateliers de Villette, les agents se font démarcher par d'autres entreprises.

Mme SICSIC – Les raisons des agents qui donnent leur démission sont assez variées. Des agents démissionnent quelques jours après avoir été embauchés et des agents démissionnent en milieu de carrière. Le changement de numérotation de matricule n'est pas lié au statut. Tous les agents qui sont embauchés et qui ont moins de 35 ans sont recrutés au statut et continuent à l'avoir.

M. BARKALLAH – Avez-vous fait le lien entre les démissions et d'éventuelles réorganisations de certaines unités pour celles intervenues juste après ?

Mme SICSIC – Nous n'avons pas de lien entre les réorganisations et un flot de démissions ou même une ou deux démissions. Nous les regardons et elles sont suivies par les RH d'unité. Elles jouent peut-être et la RATP se retrouvera au fur et à mesure à devoir gérer plus de démissions que par le passé.

M. PELLETIER – On va surtout laisser s'envoler son savoir-faire.

Mme SICSIC – Cela est vrai du côté de RDS et nous entrons dans un mécanisme où nous nous rapprocherons de plus en plus du fonctionnement des autres entreprises sur les démissions. Il intervient aussi un phénomène de société : les jeunes n'entrent plus dans une entreprise en pensant à la retraite et dans l'idée de faire toute leur carrière dans la même entreprise. Ils nous le disent quand nous les recevons en entretien. Quand nous leur demandons s'ils y ont bien réfléchi, ils nous disent que la retraite n'est pas leur sujet. Ce phénomène est nouveau par rapport à la situation il y a quelques années.

M. LE SECRETAIRE – Il serait bien d'avoir la vision par rapport à la date d'entrée avant 2009 et après 2009 pour la prochaine revue d'effectifs.

Mme BEDREDINE – Pour le pôle DPI, les agents n'ont pas de tableaux actifs et cette population n'est pas impactée par le SAB.

M. LE SECRETAIRE – Je ne parlais pas spécifiquement de DPI.

Mme BEDREDINE – Nous pourrions le faire sans aucun souci.

M. AMOUNI – Nous le vivons actuellement parce que nous sommes démarchés par les entreprises extérieures qui savent que nous avons acquis un certain savoir-faire à la RATP. Personnellement, les raisons qui me retiennent dans l'entreprise sont le 1/5^{ème} et la retraite à 52 ans. Elles retiennent d'ailleurs un grand nombre d'agents. Aujourd'hui, un agent qui a 4 ans d'ancienneté à la RATP a acquis un certain savoir-faire. Si on lui propose de doubler son salaire plus un véhicule de fonction, il part à l'extérieur.

M. PELLETIER – Les choses vont de toute façon s'accélérer avec l'ouverture à la privatisation.

M. GRANDO – Il s'agit d'une réalité aujourd'hui à la RATP. Je ne sais pas si l'on peut s'abriter derrière une opportunité professionnelle ou un choix de vie. Autant je peux comprendre le choix de vie pour des gens qui en ont ras-le-bol de la région parisienne et qui veulent partir ailleurs, autant on cherche une opportunité professionnelle quand on ne se sent pas bien là où l'on est. Sur le fait de se dédouaner en disant que les différentes réorganisations réalisées dernièrement n'ont pas de lien, je peux vous garantir que cela n'est pas le cas chez les cadres. Un grand nombre de cadres aujourd'hui ne se retrouvent pas dans leurs missions et dans les changements qui sont opérés et il faut un certain temps d'adaptation. Certains le passent très bien et d'autres se posent sérieusement des questions. Je sais bien que nous avons déjà discuté du problème des démissions et 60 à 100 démissions dans l'année sont à peu près la même proportion que nous retrouvons dans les autres entreprises.

Mme SICSIC – Nous ne sommes pas à ce niveau-là.

Mme BEDREDINE – Nous avons, dans le bilan social, 46 démissions en 2021.

M. GRANDO – Le fait d'en avoir 40 ou 60 n'est pas le problème, mais si vous avez 30 postes importants dans les 60 qui partent, vous devrez remplacer ces personnes. J'ai du mal à croire qu'ils partent tous parce qu'ils ont une opportunité professionnelle. Vous êtes en train de nous dire que toutes les réorganisations faites à RATP Infrastructures sont passées vraiment comme une lettre à la poste alors que cela n'est pas le cas. Il faut également prendre en compte cet élément.

Mme SICSIC – Je veux bien que l'on déforme mes propos, mais je ne vous ai pas dit cela. Nous ne faisons pas de lien direct entre les démissions que nous avons enregistrées et les projets de réorganisation. Parmi les gens qui ont démissionné, certains ont peut-être mal vécu telle ou telle transformation, mais le lien n'est pas direct. Des gens partent sans ces sujets de réorganisation. Par ailleurs, le marché de l'emploi est très tendu et très dynamique. Il y a beaucoup d'opportunités ouvertes et le marché est porteur. Des salariés regardent à l'extérieur. Cela doit nous interroger sur les raisons pour lesquelles ils ont envie de regarder à l'extérieur, sur la façon dont nous pouvons les retenir et sur les éléments que nous pouvons mettre en avant pour pouvoir en attirer des nouveaux. Il existe non seulement des problématiques du côté de l'encadrement, mais aussi des problématiques du côté des opérateurs même si elles sont différentes. Je ne le nie pas et je dis juste que nous ne pouvons pas faire de lien direct entre les réorganisations et le nombre de démissions qui évolue partout en France en ce moment. Nous partons de plus loin et notre taux de démission reste plus bas que celui des autres entreprises en France, mais ce phénomène de démission est général à toutes les entreprises et à tous les départements.

M. GRANDO – Je ne cherchais pas à déformer vos propos. Je vous alerte simplement sur le fait qu'un certain nombre de cadres et d'agents de maîtrise se posent un certain nombre de questions par rapport à leurs missions notamment sur l'empilage de tous les outils qu'on leur demande de remplir, de tous les reportings, de tous ces outils que l'on cumule, que l'on est censé remplacer les uns par d'autres et qui ne fonctionnent jamais. Nous avons aujourd'hui une charge administrative qui devient de plus en plus

importante et qui fait perdre le sens du métier. Quand nous en discutons avec les encadrants, ils nous disent qu'ils perdent le sens du métier. Ils font de plus en plus de reporting et d'administratif et cela est une réalité. Il faut simplifier et vous avez toujours dit, M. Le Président, que vous vouliez simplifier. A chaque fois qu'une organisation est mise en place, on ne simplifie pas et on remet une strate. C'est un peu comme les lois françaises et les lois européennes. On en remet à chaque fois une couche. On demande aux encadrants de faire de plus en plus de choses qui viennent se cumuler à d'autres choses et l'aspect technique et l'aspect métier disparaissent.

M. LE PRÉSIDENT – Cette discussion est assez intéressante et un sujet me passionne quand on s'occupe d'équipes quel que soit le niveau : qu'est-ce qui fait que l'on est bien dans son travail et que l'on a envie d'y rester ? L'un des critères est le sens du travail : quand je me lève le matin, je me pose la question de savoir à quoi sert le travail que je fais ? Il est bien d'avoir un chef ou une cheffe qui est plutôt en proximité et qui est plutôt dans l'écoute. Nous avons aussi un sujet autour de l'environnement de travail : est-ce que je travaille dans des lieux pourris ou dans des lieux acceptables ? Nous avons ensuite un sujet autour du parcours : est-ce que je vais entrer dans une impasse où je vais rester pendant 40 ans ou est-ce que je pourrai évoluer dans mon métier ? Il y a aussi un sujet autour du climat, de l'ambiance et de la reconnaissance : est-ce que ma reconnaissance spontanée ou pécuniaire est présente ? La solution est un calcul savant entre tous ces critères : que puis-je faire pour que la plupart de ces critères soient au bon niveau ? Vous dites que des agents sont démarchés, mais connaissez-vous le turnover des entreprises qui les démarchent ? Il est de cinq à six fois plus élevé que le nôtre. Dans ces entreprises, il ne se pose pas de problème tant que tout va bien, mais je pense personnellement qu'il valait mieux traverser la période de COVID à la RATP que dans certaines autres entreprises. Il y a toujours des périodes où il est plus facile de dire que les gens partent et je le respecte. J'ai fait personnellement le chemin inverse puisque j'étais dans une entreprise privée où je n'avais pas de problèmes de reconnaissance, mais je n'avais plus de sens dans mon travail. J'avais un beau bureau, une belle voiture, un beau salaire, mon chef était insupportable et le travail qu'il me demandait de faire n'avait plus de sens. Je suis donc parti. Chaque cas est un cas et il est très compliqué de sortir des grandes lois. Il y a des conditions nécessaires à assurer qui ne sont certainement pas suffisantes. Il est sûr que la RATP est en train de changer, mais est-ce un problème ? Nous avons le turnover d'une administration publique, c'est-à-dire que les gens arrivaient et restaient jusqu'à la fin, et nous sommes en train de nous transformer en entreprise, mais nous restons avec des turnovers dont les pourcentages sont trois, quatre ou cinq fois plus faibles que ceux des entreprises comme AMAZON, GOOGLE... Cela va nous obliger à concevoir des parcours de performance et notre rôle dans la société est peut-être de former les gens pour qu'ils aillent s'exprimer ailleurs. Est-ce un problème ? Si je prends l'exemple de ma fille, quand je regarde sa relation au travail, son sens de l'effort et ce qu'elle a envie de faire, il ne s'agit pas tout à fait du même câblage informatique que le mien. Je pense qu'il y a un effet générationnel et les jeunes ne supportent plus ce que nous supportions à l'époque.

Si quelqu'un a mal vécu une réorganisation et si sa solution est de démissionner, il faut comprendre pourquoi il a démissionné et essayer de le corriger pour faire en sorte que le problème soit traité et ne pas avoir d'autres démissions. Il ne s'agit pas forcément d'un problème. Je travaillais avant chez RENAULT et je fais partie d'une

génération où l'on nous disait que nous entrions chez RENAULT et nous mourrions chez RENAULT. Il y avait le grand-père, le père, la grand-mère, la mère, les cousins.... RENAULT était une entreprise familiale et elle se transforme. Les voitures RENAULT sont-elles moins belles qu'il y a cinquante ou soixante ans ? Je n'en sais rien.

M. BOILEAU – La RATP est financée par de l'argent public et nous ne sommes pas là pour former des gens qui vont ensuite dans les entreprises privées.

M. LE PRESIDENT – Que font les écoles ?

M. BOILEAU – Les écoles forment les gens, mais la RATP n'a pas à suppléer les écoles.

M. LE PRESIDENT – Nous vous expliquons que nous sommes capables d'attirer des gens et d'en recruter puisque nous en avons recruté 41.

M. GRANDO – Le fait que des gens ne comprennent plus le sens de leur métier ne vous interpelle pas ? La part administrative devient de plus en plus importante.

M. LE PRESIDENT – Cela m'interpelle au même titre que tout le monde. Quand vous prenez la décision de mettre une navette entre une station de métro et un attachement, des agents n'avaient peut-être plus envie de venir au travail parce qu'ils se sentaient en danger sur les 500 mètres de trajet. Le sujet est très compliqué. Le rôle d'un manager est d'installer les conditions pour que les gens sur une période donnée se sentent en capacité de s'épanouir. Vous pouvez ne plus être d'accord à un moment donné dans votre vie, vous partez et quelqu'un d'autre arrive. Il faut forcément se sortir de l'image que cela est forcément un problème. Si nous avons des saignées et des hordes de gens qui partaient en courant, nous pourrions effectivement nous interroger. Nous avons un vrai problème au niveau des chauffeurs de bus qui dépasse la RATP. Il se pose également pour KEOLIS, TRANSDEV et le monde entier parce que plus personne ne veut être chauffeur de bus.

M. AMOUNI – Le phénomène s'est surtout accéléré pour la RATP depuis ces dernières années.

M. RUZA – Je pense qu'il serait plus intéressant de regarder ce sujet sur le reporting. Quand beaucoup d'agents en ont ras-le-bol de ce reporting et perdent le sens de leur activité principale. Il se pose un réel problème à ce niveau.

M. LE PRESIDENT – Le sens du travail est presque le premier critère. J'ai fait plein d'enquêtes au niveau des ONG et j'ai interrogé des ONG. Sur le fait d'adopter des enfants et poser des puits, le sens est indiscutable, mais pensez-vous que les gens ne démissionnent pas dans les ONG ? Pourquoi démissionnent-ils dans les ONG ? Ils démissionnent parce que leur chef est un con, parce qu'ils n'ont pas le bon matériel pour en faire plus, etc... Je pense qu'il ne faut pas stigmatiser le problème et il s'agit d'un ensemble de raisons qui se placent en général dans les six grands thèmes que j'ai cités : le sens, la qualité du management, l'environnement de travail, les parcours, le climat et l'ambiance et la reconnaissance. Est-ce suffisant ? Non. Est-ce un problème que le sang circule dans les entreprises, que des gens partent et que d'autres arrivent ? Je pense que cela n'est pas un problème vu le niveau raisonnable

dans lequel nous nous situons. Il est sûr que ce nombre de démissions n'a pas le même écho chez vous puisque vous êtes là depuis plus longtemps que moi, mais il n'est pas forcément un problème de perdre 46 personnes sur 3000 et ce phénomène est presque un peu sain. Il permet déjà d'avoir un peu de sang qui circule et nous sommes capables d'en faire entrer un certain nombre.

M. AMOUNI – Ces agents qui démissionnent de la RATP ne voient plus leur avenir dans l'entreprise. Il doit bien y avoir quelque chose qui coince.

M. LE PRESIDENT – Ces démissions ne sont pas dues qu'à une seule raison.

M. AMOUNI – Elles ne sont pas dues qu'à une raison, mais ce nombre de démissions montre que quelque chose est en train de se passer et je pense que nous n'en sommes qu'au début.

M. LAMBERT – Nous avons déjà parlé du rendement, des conditions de travail, du chef, etc...

M. LE PRESIDENT – Vous cochez toutes les cases dans le mauvais sens.

M. LAMBERT – Si les agents trouvent un autre travail derrière, nous aurons de plus en plus de démissions. Comment a-t-on pu arriver à une telle situation sans s'en apercevoir ?

M. LE PRESIDENT – Quand nous voyons la situation à Nanterre, il faut prendre des mesures pour avoir une chance de sauver certaines personnes parce qu'il s'agit typiquement du genre de situation où les gens devraient partir en courant. Vous avez, à iso salaire, un endroit où les gens pourraient partir en courant. Il fait peut-être meilleur de travailler à Massy qu'à Nanterre et ce critère suffit pour retenir les gens. Je ne donne de leçon à personne et je donne juste mon avis. Je pense que le rôle du management est le sens du travail. Est-ce que le travail que je fais est utile ? Si je fais des tableaux de bord qui ne servent à rien, je me demande à quoi je sers. Quand vous commencez à vous poser la question de savoir à quoi vous servez, vous trouvez que votre salaire n'est pas bon, vous trouvez que vos collègues ne vous apportent rien, vous trouvez que votre chef est un con et vous regardez dehors. Si nous regardions les 46 cas personnels, je pense que nous pourrions les classer dans les six catégories. Pensez-vous que nous avons eu autant de démissions pendant la période du COVID ? Nous avons 46 personnes sur 3000 dont une partie suivent leur conjoint, ont envie d'écrire une autre page et font un choix de vie. Ils sont effectivement un signal pour nous et nous devons regarder si des managements sont brutaux à certains endroits, si les environnements de travail ne sont pas bons... Un autre signal qui m'inquiète beaucoup et dont nous parlons peu ici est l'absentéisme que j'appelle la démission interne. Je ne vous parle pas de l'absentéisme d'une personne qui s'est cassée une jambe et qui ne vient pas au travail et je vous parle de la démission interne. Vous savez très bien à quoi je fais allusion et vous connaissez très bien le phénomène. Beaucoup ont démissionné à l'intérieur de l'entreprise. La démission interne correspond à la personne qui se dit qu'elle est ici depuis dix ans, qu'elle n'a jamais été dans une ambiance aussi mauvaise et qu'elle n'a plus envie de venir au travail. Je suis persuadé qu'il y a, dans l'historique de cette personne, des jours où elle n'est pas venue au travail. Le signal avant-coureur de ces démissions est plus grave : comment

puis-je faire pour ramener Nanterre jour à 20 % d'absentéisme, République à plus de 30 %, et Nanterre nuit à 34 % ? C'est de l'énergie d'agents qui restent à la maison. Certains le font pour de bonnes raisons parce qu'ils sont malades et, pour d'autres, nous savons très bien que l'absentéisme est dû à une perte de sens, à un problème d'ambiance... Ces démissions internes sont aussi un problème et il s'agit souvent des mêmes problèmes et des mêmes raisons. Quand vous avez un peu de talent et que vous êtes dans cette situation, vous vous demandez ce que vous faites ici. Il faut regarder tous ces éléments qui sont riches d'enseignements. Une partie de l'absentéisme que j'appelle le mauvais absentéisme est une démission interne. Il y a des enseignements à tirer dans ces populations et ils nous parlent de la façon dont nous nous occupons de nos collectifs. En tout cas, le but de mon travail est de faire en sorte que ces phénomènes ne soient pas à une échelle problématique. Des gens qui restent chez eux parce qu'ils ont peur, parce qu'ils sont harcelés, parce qu'ils ne comprennent pas le travail, parce qu'ils ont un chef qui est une brute, me gênent énormément et je n'ai pas envie que le collectif soit dans une telle situation. Si 40 personnes sur 3000 choisissent un autre destin, je suis intéressé de savoir pourquoi et je regarde si une partie d'entre elles partent pour des raisons que je maîtrise et qui adressent les mêmes sujets. Il ne faut pas nous faire passer pour des gens qui ne regardent pas ces sujets et qui ne les étudient pas.

La situation sur Nanterre envoie en plus un signal à l'extérieur qui dépasse largement les frontières de Nanterre : « tu fais ce que tu veux à la RATP et tu n'arriveras de toute façon à rien ». Le signal n'est pas très bon et nous avons des gens qui souffrent dans cette équipe. Je sais que nous avons, dans l'absentéisme de Nanterre nuit, de l'absentéisme pour de mauvaises raisons ou pour des raisons qui pourraient être traitées. Ceci est bien le sens de cette décision et elle n'est rien d'autre. Je redis à MM. PELLETIER et AMOUNI que la microdécision de mettre en place une navette est peut-être beaucoup pour certains. Je n'en sais rien et je ne sais pas le dire. Si vous rencontrez demain une femme qui habite à Toulouse, vous aurez beau avoir le meilleur sens du travail, le meilleur salaire, le meilleur bureau... vous partirez.

M. LECLER – Je vous crois quand vous dites que vous regardez le sujet de la démission interne, les raisons et que vous le prenez en compte, mais je ne pense pas qu'il soit pris en compte sérieusement. Je ne voudrais pas tout focaliser sur la problématique de Nanterre car la problématique est sur tout le département, mais quand des agents de nuit demandent à sortir de la nuit pour aller en jour, leur requête n'est pas acceptée. Ce refus a peut-être des raisons, mais l'embauche de gens à l'extérieur pour les placer en jour entraîne des démissions internes parce que les agents en ont assez. Je peux prendre l'exemple d'un agent de Villette dont nous avons déjà parlé : l'agent travaille depuis 20 ou 25 ans en nuit et il demande à sortir de la nuit sur sa fin de carrière. Il n'y a apparemment pas de raison pour qu'il ne sorte pas de la nuit. Pourtant, des agents qui demandent à passer dans l'encadrement sur TDE sont recalés parce qu'ils n'ont pas employé l'outil RH, ils ont voulu le shunter ou le faire à l'ancienne et ils ont appelé leur chef à l'attachement pour lui demander. Cela ne plaît pas et l'agent est bloqué. Toutes ces choses-là sont effectivement très bien structurées et nous sommes dans une entreprise où il faut être carré, mais tout ce que nous subissons depuis une dizaine d'années bouffe la vie des agents et je ne sais pas si vous vous en rendez compte. Je parle en tant qu'opérateur et je pense que beaucoup de personnes autour de la table s'inscrivent dans la démarche. On nous fatigue avec des trucs qui n'ont ni queue ni tête et nous ne le comprenons pas. Si vous le faites, il

y a peut-être une raison que nous partageons ou que nous ne partageons pas, mais cette raison n'est jamais expliquée aux agents. Tout est compliqué. Il est compliqué d'avoir une paire de chaussures, de valider un congé si votre chef est en vacances... En mettant tous ces problèmes bout à bout, ils nous bouffent la vie. Pour prendre un exemple, tout le monde ne va pas à la cantine de Bercy parce que cela est compliqué. Il faut s'enregistrer avec une application avant. Ces petites choses paraissent peut-être anodines, elles font peut-être sourire certains, mais je vous assure qu'elles bouffent la vie des gens.

M. LE PRESIDENT – Vos propos ne sont pas du tout anodins parce que vous venez de donner deux exemples. Si je reprends votre exemple de la nuit vers le jour quand vous passez encadrant, le fait d'être bloqué sur votre parcours de carrière est hyper démotivant. Vous venez d'illustrer un effet que j'évoquais, puis vous en illustrez un autre qui est le sens du travail. Tout est compliqué et je suis d'accord avec vous. Quand je discute avec les opérateurs de République jour qui me disent qu'ils doivent aller cinq fois dans un atelier MRF pour espérer pouvoir graisser un appareil de voie parce qu'on leur laisse enfin l'accès et les trains ne passent pas, qu'ils traversent Paris cinq fois dans une voiture et, quand ils arrivent là-bas, on leur dit qu'ils ne peuvent pas intervenir et ils reprennent la voiture, quel est le sens du travail dans ce cas ? Il n'y en a pas. Je pense que si nous faisons un atelier, nous aurions des centaines d'exemples et je vous assure que nous retrouverions les six catégories : le sens du travail, la qualité du management, l'environnement de travail, le parcours, la transversalité participative et la reconnaissance. Si vous ne demandez jamais son avis à un opérateur ou à un ingénieur sur ce qu'il veut faire et si vous ne les faites jamais participer aux solutions, cela est aussi un problème. Nous pourrions multiplier les exemples, mais comme nous étions sur le thème des démissions, une part des choses est à notre main et une part des choses fait partie de la société dans laquelle nous vivons et il faut respecter les décisions de chacun. Je vis avec l'idée qu'il vaut mieux se concentrer sur les choses qui sont à notre main et il y a plein de possibles. Je n'ai pas pour habitude de passer du temps sur les choses qui ne sont pas à ma main. La démission de 46 personnes sur 3000 n'est pas forcément un problème et nous sommes capables d'en attirer de plus en plus. Nous avons réussi à progresser par rapport à l'an dernier et cela est possible. Nous le suivrons comme le lait sur le feu.

M. VERNET – Par rapport aux recrutements que vous évoquiez tout à l'heure, je parle uniquement pour l'unité CT et principalement pour les opérateurs. Il faut savoir qu'il existe une inquiétude au niveau des opérateurs. Vous avez dit que vous envisagiez de modifier les conditions de recrutement sur certaines unités. Par exemple, pour entrer dans l'entreprise, les opérateurs ont un TAP à passer et il y a énormément de bruits de couloir justifiés ou pas disant que l'on va diminuer le niveau d'exigence des TAP et des questions pour arriver enfin à recruter du personnel. Cela nous pose beaucoup de questions. Les agents de maîtrise qui font passer les TAP nous ont dit clairement qu'il était hors de question de baisser le niveau. S'ils ont un candidat qui n'est même pas capable de brancher un voltmètre ou un ampèremètre, ils ne vont pas le recruter.

M. LE PRESIDENT – Ne vous enfoncez pas dans votre croyance parce qu'il ne se passe pas du tout cela ! Nous avons simplifié le processus et non pas le niveau.

M. VERNET – Je n'ai pas dit que vous l'aviez simplifié, mais que nous avons eu des bruits de couloir.

Mme SICSIC – Aujourd'hui, l'expérimentation ne porte que sur l'unité TDE et nous n'avons absolument pas baissé le niveau d'exigence aux TAP. Il n'est pas du tout prévu dans le projet pour CT de changer le niveau d'exigence aux TAP. Ce point est très attendu par tout le monde et il nous est bien rappelé par les managers. L'idée du projet n'est pas du tout celle-là, mais de supprimer des étapes de recrutement avant les TAP et de faire les entretiens le même jour que les TAP quand cela est possible pour éviter que le candidat revienne plusieurs fois. Il faut qu'il puisse avoir sa réponse très rapidement et recevoir sa promesse d'embauche plus vite pour savoir qu'il a un travail et il n'a pas envie d'aller regarder ailleurs. Le projet tourne plutôt autour du processus de recrutement et nous ne travaillons pas du tout sur le fond des TAP et les exigences des TAP.

M. VERNET – Cela est tant mieux parce que l'on ne peut pas vouloir tendre vers l'excellence d'un côté comme on nous le dit dans les différentes communications de la direction et vouloir plus ou moins diminuer le niveau des TAP d'un autre côté.

Mme SICSIC – Nous ne le voulons pas. Notre objectif n'est pas du tout de diminuer le niveau des TAP.

M. VERNET – Cela est très bien et nous pourrions rassurer les agents qui nous ont fait remonter l'information.

M. LE SECRETAIRE – Il serait intéressant de le regarder à l'occasion d'une présentation par unité pour voir ce qui se passe. J'ai personnellement l'impression qu'une unité sort du lot et semble bien. Cela mériterait peut-être du management auprès des responsables. Je rebondis sur vos propos parce que vous avez parlé d'un dossier intéressant et des agents qui se déplaçaient cinq fois pour graisser un appareil. Heureusement que le Directeur du département est arrivé parce que la réponse était de dire à l'époque aux agents qu'ils avaient raison et qu'ils viendront travailler un week-end sur deux ! Vous avez la main pour pouvoir modifier certaines choses en interne. Nous voyons que tout ne va bien non plus et que cela n'est pas de la faute des agents.

M. LE PRESIDENT – Je ne vous ai pas dit cela.

M. LE SECRETAIRE – Quand nous descendons au plus bas du terrain, les agents sont souvent mis en responsabilité. Il serait intéressant de le regarder. Une unité sort du lot et il est vrai qu'à chaque fois la réponse ne va pas dans le sens ni de l'activité, ni des agents. Des choses sont à votre main. Elles bougent un peu pour l'instant, mais elles prennent un peu de temps comme Galaxie. L'exemple du graissage est intéressant parce que la réponse n'était pas celle-là à l'époque pour répondre aux problématiques de MRB. Il faut essayer d'apporter des réponses qui répondent non seulement aux besoins du service, mais également aux desideratas de chacun.

M. LE PRESIDENT – Pour pousser l'aberration jusqu'au bout, nous n'arrivons pas à graisser les appareils de voie de MRF, mais nous déraillons quatre fois à Villette parce que les appareils ne sont pas graissés. Un peu de ménage est à faire sur le sens du travail et le sens de l'action.

8. Information sur le plan Alcool 2021

M. PAROT – J'ai fait figurer en première page du bilan la photo d'une certaine partie des volontaires parce qu'ils n'étaient pas tous présents. Des affiches ont été éditées et payées par le CSE.

I - Les sensibilisations et formations

Nous avons eu 10 sessions qui se sont déclinées de la manière suivante :

- 4 sessions de sensibilisation d'une demi-journée ont été faites en 2021 pour les opérateurs et 33 agents ont participé à cette sensibilisation.
- 6 sessions de formation pour les encadrants d'une journée complète ont eu lieu en 2021 et 50 agents y ont participé.

Tableau des sensibilisations et des formations par unité :

- CT : 3 encadrants et 2 opérateurs formés, soit un total de 5 personnes formées.
- TDE : 6 encadrants et 3 opérateurs formés, soit un total de 9 personnes formées.
- ESO : 3 encadrants et 3 opérateurs formés, soit un total de 6 personnes formées.
- VOIE : 21 encadrants et 25 opérateurs formés, soit un total de 46 personnes formées.

Ces sessions sont toujours dispensées par l'ANPAA qui s'appelle maintenant Association Addictions France et elles sont animées par ces animateurs. Une assistante sociale y assiste toujours ainsi qu'un volontaire ou l'animateur du Plan de Prévention Alcool. La présence d'un médecin du travail est toujours compliquée. Nous avons parlé l'an dernier de la présence d'un membre de la direction lors de l'introduction et de la conclusion des formations, mais personne ne s'est déplacé malgré plusieurs relances. Cette intervention donne du sens à ces formations et, si la direction y donne du sens, on comprend l'intérêt de la formation et de la prévention.

M. LE PRESIDENT – Vous ne m'avez pas sollicité.

M. PAROT – Je n'ai pas voulu vous solliciter.

II – La Permanence

La permanence a toujours lieu le mardi de 9 h à 17 h au quatrième étage du bâtiment G dans le bureau 4498 au 30 rue Championnet 75018 PARIS.

Nombre de personnes suivies :

Entre 2 et 4 personnes ont un suivi particulier et peuvent être malheureusement contrôlées positives parce que nous savons qu'elles rechutent et la situation au niveau de ces personnes qui sont malades est compliquée.

III – Les volontaires

Au niveau du groupe des volontaires, nous avons un agent de l'unité ESO, 2 agents de l'unité TDE, 4 agents de l'unité VOIE, 2 agents de l'unité CT. Nous sommes toujours à la recherche de volontaires pour les autres unités, mais nous n'en avons pas pour l'instant. Un volontaire n'est ni soignant, ni médecin, ni assistant social. Il n'a pas l'obligation de réussir à soigner la personne en difficulté. Il n'est pas soumis au secret professionnel, mais il s'engage à ne pas divulguer des informations qui sont recueillies en entretien avec la personne.

IV – Les projets en cours

Nous avons demandé des moyens pour permettre aux volontaires de se déplacer dans tous les attachements de jour comme de nuit pour se faire connaître et faire des séances d'information auprès des agents. Nous constatons, lors des séances de sensibilisation ou de formation, que certaines personnes ne connaissent pas du tout le plan Alcool. Nous restons malheureusement sans réponse depuis plusieurs années que nous parlons de prévention.

Des affiches sur la prévention des addictions ont été mises en place dans tous les attachements. Cette action est en cours et certaines de ces affiches sont jointes au bilan. Ces affiches ont été réalisées et payées par le CSE.

V – Conclusion

La prévention des addictions nous concerne tous. Nous devons aussi informer les encadrants en leur rappelant que la reprise d'un agent en difficulté sans aménagement de poste est compliquée parce qu'il faut lui faire reprendre progressivement son activité. Il ne faut pas oublier que ces agents sont malades et en difficulté. Il faut privilégier les moments d'écoute et ne pas mettre les agents face à des situations pouvant engendrer du stress parce que ces situations sont souvent génératrices de rechute.

Les facteurs organisationnels et de culture d'entreprise favorisant les pratiques addictives sont, selon la revue de littérature de Palle de 2015, sont les suivants :

- Le stress, la surcharge de travail et l'insécurité de l'emploi,
- L'horaire de travail irrégulier, intense et de nuit,
- Le harcèlement, les brimades,
- L'absence de dialogue entre les niveaux hiérarchiques,
- Les conditions de travail : chaleur, froid, danger, risque d'agression,
- La non-reconnaissance de l'investissement et l'absence de perspectives d'évolution,
- Le travail dans l'urgence,

- La rigidité de l'organisation qui n'autorise pas l'initiative et la récupération physique et mentale.

Attention aux dérives managériales et aux conditions de travail favorisant ces facteurs de risques. N'y aurait-il pas des choses à modifier dans l'organisation du travail ?

Concernant les équivalences, une chope de bière et une coupe de champagne ont la même contenance au niveau de l'alcool.

Je présente ensuite la pyramide des risques. Pour s'en sortir, il faut une éducation thérapeutique et un suivi médical, sinon la personne ne s'en sortira pas. On ne peut pas arrêter l'alcool sans suivi médical car on peut risquer la mort. L'alcool n'est pas comme les stupéfiants, mais l'alcool est très dangereux.

Si je fais un récapitulatif sur les contrôles effectués depuis 2017, nous n'en avons pas eu en 2021 puisque nous étions en période COVID. A partir du 14 septembre 2020, les contrôles ont été suspendus pour cause de pandémie. En attendant, seules les personnes ayant un emploi de sécurité présentant des signes d'alcoolisation pouvaient être contrôlées. Pour se faire, les modalités prévues dans la fiche pratique COVID 19 doivent être respectées (ci-joint en annexe).

Il est important de rappeler que les contrôles d'alcoolémie doivent être faits de façon équitable et non-discriminatoire sur toutes les catégories du personnel et sur toutes les unités afin de ne pas générer un sentiment d'injustice. Cela n'est pas le cas aujourd'hui puisque seuls les agents du pôle DGOA sont soumis à ces contrôles. Il semblerait qu'aucun agent des autres pôles de RATP INFRA n'ait un métier de sécurité, ce qui me paraît étonnant. Nous parlons de prévention, de santé et de sécurité, et vous avez une obligation en la matière. Que comptez-vous mettre en place pour pallier ce dysfonctionnement ?

Je rappelle que les agents ont la possibilité de s'autocontrôler dès qu'ils arrivent à l'attachement. Il n'y a en l'occurrence aucune sanction et un agent responsable est un agent qui s'autocontrôle. S'il est positif, il ne part pas sur le terrain et il n'aura aucune conséquence au niveau disciplinaire.

Je fais ensuite figurer une affiche qui m'a été envoyée par M. MORVAN : « L'alcool est un puissant dissolvant, il dissout les couples, les familles, les amitiés, le job, le compte en banque, les neurones..., mais pas les problèmes !

Le Plan de Prévention Alcool remercie tous les membres du CSE qui suivent avec une attention particulière toutes les actions menées par le Plan de Prévention Alcool. Nous remercions également tous les acteurs de la prévention pour leur implication quelle que soit l'unité, pour leur disponibilité et pour tout ce travail réalisé en 2021, ainsi que la direction qui priorise la prévention et oriente le cas échéant les collègues vers un membre du Plan de Prévention Alcool. Toutes ces actions réalisées ont encore permis d'orienter, de soigner et d'aider plusieurs de nos collègues en difficulté afin qu'ils ne replongent pas dans la spirale de l'addiction.

Monsieur le Président, je vous demande :

- De faciliter l'intégration des médecins du travail dans le processus de formation de la prévention des addictions. Comme nous le savons, ce sont des acteurs de premier plan indispensables à la prévention.
- Que la direction soit représentée pour l'introduction et la conclusion des formations.
- De mettre à disposition des moyens quand cela est nécessaire pour accompagner les agents ou se déplacer pour la recherche de documents.
- De demander aux personnes concernées de bien vouloir faire le nécessaire afin que les projets en cours puissent enfin commencer.
- D'intégrer les unités autres que DGOA au Plan de Prévention Alcool.

Je vous remercie, M. Le Président, pour votre écoute, pour toute l'attention particulière que vous portez au Plan de Prévention Alcool et les moyens que vous mettez à notre disposition.

Vous trouvez en annexe la fiche de contrôle qui doit être respectée. Les contrôles ont repris et cette fiche fait foi de façon à pouvoir contrôler les personnes dans de bonnes conditions.

M. LE PRESIDENT – Il faut cibler les formations de la même façon que les ateliers sur le harcèlement.

M. PAROT – Concernant les formations, nous devons voir ces sujets avec M. LAUZIN qui a remplacé M. DINTILHAC pour lui demander ce qu'il compte faire.

Mme SICSIC – Sur l'introduction des formations par un manager et l'embarquement de DPI dans le plan de prévention alcool et des autres unités que DGOA, nous devons faire un travail avec vous, M. PAROT. Si vous voulez bien, je propose que Claudie BOYER-FAUSTIN soit votre interlocutrice. Elle fera le lien avec la formation, l'Agefiph et le niveau de manager que nous mobilisons pour introduire les formations. Je n'ai pas bien compris la difficulté que vous rencontrez avec les médecins du travail.

M. PAROT – Ils ne sont pas présents. Ils venaient avant et, depuis la restructuration du médical, ils ont un agenda plus que chargé. Il est déjà compliqué de les faire venir en séance CSSCT. Ils font un effort et ils viennent. Ils ne viennent pas pour les séances d'information et cela est bien dommage parce qu'ils sont des acteurs de la prévention. A chaque fois que quelqu'un a des difficultés, il faut que les médecins du travail puissent s'entretenir avec lui pour voir si des mesures sont à mettre en place. Après, toutes les questions relevant du secret médical ne nous regardent pas, mais ils peuvent aider les personnes à s'en sortir.

Mme SICSIC – A défaut d'avoir une présence à chaque formation, nous pourrions peut-être provoquer un échange entre nous, vous et le Docteur BARD qui est le médecin référent pour la maintenance afin de lui présenter le travail que vous faites et de sensibiliser les médecins du travail sur notre plan de prévention alcool.

M. LE PRESIDENT – Pourquoi appelez-vous ce plan le plan alcool ? Pourquoi n'est-il pas le plan addictions ? Il peut y avoir d'autres addictions (le jeu, la drogue, etc...)

M. PAROT – Nous l'avons appelé de cette façon à l'époque et nous pourrions changer son nom. Dans les affiches que j'ai fait figurer dans mon bilan, je parle aussi des personnes qui sont accros aux jeux et qui ont une cyberdépendance.

M. LE PRESIDENT – Je trouve que le terme « addictions » est plus fort que le terme « alcool » parce que, dans notre culture, l'alcool a un côté festif avec l'apéritif. Je pense qu'il vaut mieux l'appeler le plan prévention addictions.

M. PAROT – Je n'y vois aucun inconvénient.

Mme SICSIC – Les addictions au sens large sont un sujet que nous avons abordé lorsque nous avons rencontré des médecins du travail et nous avons échangé avec eux sur le sujet.

M. PAROT – D'où l'importance qu'un médecin du travail soit présent non pas à toutes les séances, mais au moins à certaines séances de formation. Quand des agents sont sous médicaments parce qu'ils ont des soucis de santé, il peut être dangereux pour eux d'aller travailler.

M. LE SECRETAIRE – Il existe une charte sur le département qui abordait la problématique alcool. Elle peut être maintenue, mais il faut que nous soyons en cohérence avec les documents et les textes du département. Je voudrais passer un message : l'alcool ne s'arrête pas qu'à une catégorie de personnel. Nous sentons aujourd'hui qu'une catégorie est plutôt visée, mais il concerne tout le personnel. Il suffit de regarder les chiffres pour voir que certaines catégories de personnel sont plus en surveillance que d'autres. Il ne serait peut-être pas inintéressant de rencontrer des responsables de pôle et peut-être plus ceux des nouveaux pôles, DGOA étant plus au fait du fonctionnement. Nous en avons discuté avec certains agents de ces pôles et aucun de ces agents ne connaissait le plan de prévention alcool. Ils ne savent pas qu'il existe et ils sont assez surpris des modalités de contrôle. Il serait intéressant de faire un petit sondage pour les en informer.

Je voudrais également remercier Christian PAROT pour le temps qu'il passe sur le sujet, son implication et son sérieux parce que ces sujets ne sont jamais faciles. Je remercie également tous les volontaires qui aident à la démarche. Je passe aussi le message à la direction qui joue le jeu parce que, dans d'autres départements, quand les agents sont malheureusement pris sur le fait, je ne donne pas cher de leur avenir dans l'entreprise. Cela n'est pas le cas pour tout le monde et à RATP INFRA où, même si un contrôle positif peut malheureusement se terminer par une sanction, il peut parfois alerter l'agent concerné. Nous sommes en général dans la prévention et le plan est là aussi pour cela. Il est là pour accompagner l'agent et non pas pour l'incriminer et lui mettre la tête sous l'eau. Il faut le maintenir et le garder. Nous sommes preneurs de nouvelles rencontres sur ce sujet-là pour retoiletter tout le travail qui a déjà été fait et le remettre au goût du jour avec toutes les addictions qui peuvent exister.

M. LE PRESIDENT – Il était prévu à un moment donné dans l'agenda de rencontrer tous les volontaires. Nous le programmerons parce qu'il faut le faire.

IV – REPONSE AUX AVIS ET RESOLUTIONS

- 1 Réponse à avis sur la réorganisation du pôle « Direction des Projets et Ingénierie »
- 2 Réponse à avis sur la réorganisation du pôle « Direction Technique Industrielle »
- 3 Réponse à avis sur le bilan HSCT 2021
- 4 Réponse à avis sur le bilan social 2021

V – QUESTIONS DIVERSES

M. LE SECRETAIRE – Une question portait sur les postes vacants en central et vous y avez répondu. Une autre question est la suivante : lors des mobilités dans notre département RATP Infrastructures, quels sont les moyens mis en œuvre pour le suivi et la mise à jour des formations et habilitations ?

Mme SICSIC – Lorsque nous avons des mobilités entrantes dans le département, les sujets des habilitations et des formations sont traités selon le même processus que les recrutements externes. Le processus est porté par les unités et plus particulièrement par les responsables formation des unités. Nous nous assurons, au moment de l'entrée dans une unité par mobilité comme lors d'un recrutement, que les habilitations et les formations nécessaires à l'activité sont bien dispensées avant que le salarié soit mis en poste.

M. LE SECRETAIRE – Nous avons un sujet sur les formations métier en tout cas dans certaines unités non pas sur leur contenu, mais sur leur programmation. Quand l'agent arrive sur le poste, il doit avoir suivi un certain nombre de formations.

M. RUZA – Concernant les formations en cas de mobilité puisque cela était mon cas il y a un peu de temps, quand nous allons sur le site intranet RH, nous avons toutes nos formations et le formateur les a déjà. Je n'arrive pas à comprendre pourquoi j'ai dû ressortir mes formations et demander mon changement d'habilitation. Je n'ai pas compris parce que nous sommes dans la même entreprise et le même établissement.

Mme SICSIC – Nous pourrions regarder votre situation et vous répondre.

M. RUZA – J'ai ressorti toutes les formations qui figuraient sur le site RH, je les ai communiquées à la personne qui s'en occupait à STF/SIG, puis j'ai eu les formations. J'ai été surpris d'être obligé de faire la démarche. Je suis allé le voir pour savoir comment faire pour modifier mes formations et mes habilitations parce que je les avais déjà. Quand vous dites que le formateur le vérifie, cela me fait doucement rire. Entre nous, je ne sais pas qui est le formateur chez nous et encore moins s'il l'a vérifié.

Mme SICSIC – Je ferai le point avec l'équipe formation centrale et je reverrai la question avec eux.

M. RUZA – Il y a un trou dans la raquette et je pense ne pas être le seul dans ce cas parce que le problème doit être général.

Mme SICSIC – Il y a peut-être eu des dysfonctionnements. Le point est noté.

M. LE SECRETAIRE – Une autre question est la suivante : Sur un parcours RER à Nanterre, un accident de mainteneur COLAS a été évité de justesse et encore une fois l'instance CSSCT n'a pas été prévenue. Pouvez-vous nous relater les faits du presque accident ? Nous avons été alertés hier d'un presque accident avec un mainteneur COLAS. Je pense qu'il y aura une enquête de la CSSCT parce que le problème devient récurrent. Le RER est très poli puisqu'il s'excuse à chaque enquête et le problème se reproduit après chaque enquête. Je ne suis même pas certain que le département soit toujours informé de ces situations et je pense qu'il y a un vrai sujet au-delà du presque accident.

M. PAROT – Le fait que nous ayons été interpellés par nos collègues de la CSSCT du RER est agaçant et je ne l'apprécie pas trop. Je ne sais pas si M. SAIZ était au courant, mais les personnes qui sont responsables à Nogent et sur Nanterre étaient au courant via le RER. Je pense qu'il existe un problème de communication. Ces parcours ont été donnés à l'entreprise COLAS sur Nanterre et il n'y a pas de surveillant RATP sur ces parcours. Il est tout de même grave de voir que la personne ait dû plonger sur le piédroit pour ne pas se faire taper par le train et qu'aucune information ne ressorte. Le fait que nous l'apprenions deux jours après pose un problème. Ils ont malheureusement eu un décès dans l'entreprise COLAS en 2018 et ils sont passés à côté de l'accident grave cette fois-ci. Ils ont peut-être une bonne étoile, mais jusqu'à quand ? La politique de la RATP et de l'unité VOIE, est d'essayer de supprimer un maximum de surveillants de chantier, mais il faudra se poser les bonnes questions à partir d'un moment : les entreprises auxquelles nous donnons des travaux à faire sont-elles capables de se protéger ? Cela n'est apparemment pas le cas. Quand j'ai téléphoné aux personnes de CSC pour avoir des nouvelles parce que je n'étais pas content, on m'a relaté un autre incident sur la ligne B avec l'entreprise INEO qui est pourtant spécialiste. La personne a laissé carrément la lampe du chantier des 100 mètres et les pétards et elle est partie. Quand la rame du RER est arrivée à une certaine vitesse, il n'y avait plus les pétards des 800 mètres et elle a dépassé la zone. Quand la personne d'INEO est revenue pour retirer ses lampes, elle est passée sans prévenir personne. Je ne sais pas jusqu'où nous pourrions continuer à faire travailler les entreprises de cette façon. Nous savons qu'il y a des difficultés au niveau de la responsabilité de la sécurité de leurs salariés. En plus, vous serez en plus responsable s'il arrive quoi que ce soit. Ces sujets sont très graves et nous ne pouvons pas laisser faire de telles choses. Je trouve le fait que nous ne soyons pas prévenus très moyen.

M. ROUSSEL – Nous l'apprenons par des sources externes alors que l'unité concernée est au courant. Nous avons eu aussi une séance extraordinaire concernant un accident très grave. Il avait été demandé, sur un week-end de trois jours, une déstabilisation de la plateforme des voies pour un renouvellement du ballast et des traverses. L'aiguilleur ayant oublié d'annuler une commande, les agents étaient en train de faire des relevés de dévers sur la voie et un train est arrivé alors qu'il n'aurait pas dû arriver. Nous avons eu depuis le début de l'année trois presque accidents avec le RER. Nous avons eu deux personnes qui sont descendues sur les voies mettre les couvertures de chantier après l'autorisation du chef de régulation et le chef de

régulation n'avait pas remarqué qu'il y avait encore un train en ligne. Si nous ajoutons le dernier incident sur le RER, cela commence à faire beaucoup. J'attire l'attention sur le sujet parce qu'il se passera forcément quelque chose de grave au bout d'un moment puisque cela est mathématique. Cette situation m'inquiète sérieusement parce que nous constatons beaucoup de manquements et de presque accidents. La CSSCT est aussi là pour alerter puisqu'il est de notre devoir que les élus soient informés. Il vaut mieux prévenir que guérir sinon ils se termineront mal avec un agent qui se retrouvera sous un train.

M. LE PRESIDENT – Sur le RER A, vous savez pourquoi nous avons été obligés de faire appel à COLAS Rail au mois d'août 2022. Nous avons fait appel à eux pour faire des parcours alors que nous ne le faisons jamais et nous avons fait appel à eux parce que nous n'avions personne de Nanterre pour le faire. Nous avons payé la prestation 100.000 € pour faire des parcours et il nous arrive cet incident. S'il était arrivé quelque chose, vous imaginez la cascade d'impacts dans laquelle peut nous mettre une défaillance dans notre organisation. Cette affaire est insupportable à plusieurs titres. Le fait que nous n'ayons pas été mis au courant est insupportable et les raisons qui font que nous avons dû mettre en place une sous-traitance et les conditions d'urgence dans lesquelles nous avons dû le faire le sont également. Nous sous-traitons pour la première fois un parcours faute de combattants et il a failli nous arriver un accident. C'est une raison de plus pour dire qu'il faut, si nous ne sommes pas capables de le faire nous-mêmes, que nous mettions en place une sous-traitance que nous faisons monter en compétence, que nous préparons, que nous structurons, que nous organisons, et que nous ne le faisons pas vite-fait pour passer l'été parce que la conséquence aurait pu être catastrophique. Nous avons pleins de raisons d'être mécontents sur cet incident et je reviens toujours à cette conviction que vous connaissez bien maintenant qu'il faut arrêter de procéder de cette façon.

M. LE SECRETAIRE – J'entends le message. Sur la sous-traitance, nous voulons garder les activités en interne, mais ils doivent aussi former leurs salariés. Nous avons sûrement un sujet de ce côté-là.

M. LE PRESIDENT – Je ne dédouane pas l'entreprise. Elle a d'ailleurs été reçue. Il ne s'agit pas d'une activité que nous étions censés sous-traiter. Nous les avons mis sur une activité où ils n'auraient pas dû être et il nous arrive en plus cet incident. Chacun doit prendre sa responsabilité dans cette affaire, à savoir l'encadrement de Nogent/Voie qui ne remonte pas des incidents importants, l'entreprise COLAS et Nanterre. La chaîne de réaction est juste catastrophique.

M. PAROT – Si ces salariés de COLAS trouvent quelque chose lors d'un parcours, qui intervient ? Est-ce les gens de COLAS ou les agents RATP de Nanterre ou Nogent ?

M. ROUSSEL – Il est effectivement agaçant moralement d'apprendre qu'un sous-traitant a failli se faire écraser ou percuter par un train. Sur les trois incidents graves que j'ai cités et qui sont de la responsabilité du département RER, j'ai l'impression qu'ils ne nous ont pas bien entendus parce que rien n'a été fait.

M. LE PRESIDENT – Une personne a été sortie du PCC.

M. ROUSSEL – Sortir une personne du PCC n'est pas la solution. Il s'agissait en l'occurrence de trois agents différents. En procédant de cette façon, ils n'auront bientôt plus de chefs de régulation. Le problème n'est pas là. J'ai demandé s'il avait été fait une note flash du côté du RER et s'ils avaient parlé de cet incident auprès des autres régulateurs. Ils ne l'ont pas fait. Nous avons demandé un REX du côté du RER pour le dernier incident qui aurait pu être très grave puisqu'il y avait un quai et les agents ne pouvaient pas monter. Nous ferons un CERFA avec l'Inspection du Travail dans la boucle. Je veux bien entendre que l'on puisse se lamenter un peu sur le salarié de COLAS, ce qui paraît humain parce que nous sommes tous humains et nous avons eu un accident grave de personnel de COLAS qui reste dans la tête des gens. En l'occurrence, le problème se pose au niveau du département RER et je peux vous assurer que les personnes de la CSST qui assistaient à la séance extraordinaire ont demandé ce qu'ils avaient fait. Ils ont répondu qu'ils avaient sorti la personne du PCC, mais sortir la personne n'est pas la solution. A partir d'un moment, s'ils sortent tous les chefs de régulation, nous n'aurons plus d'exploitation. Nous avons eu ce sentiment en séance.

M. PAROT – J'ai appris hier par nos collègues de la CSSCT du RER que, pour être assistant de chef de station, il fallait x temps avec le nouveau cursus mis en place par le RER pour passer aiguilleur. Les personnes ne sont peut-être pas sensibilisées à ce travail et, si elles veulent évoluer, il faut qu'elles passent obligatoirement aiguilleurs. Il faut peut-être se poser la question : est-ce que ce cursus est bon ou pas ? Est-ce qu'il ne privilégie pas ce genre d'incidents à répétition ? S'ils n'ont pas de sens pour faire leur travail, ils sont là parce qu'ils sont présents, mais pensent-ils vraiment à tout ce qui doit être fait ? Nous multiplions d'année en année les soucis avec le PCC et il va peut-être falloir aussi se poser les bonnes questions par rapport à leur cursus pour faire évoluer les gens. S'il faut impérativement passer par le PCC, il faut que les gens soient vraiment motivés parce que nos collègues sont sur le terrain et risquent leur vie. L'erreur est effectivement humaine, mais lorsqu'ils se trompent parce qu'ils n'activent pas l'automate, ce sont nos collègues qui risquent leur vie et cela n'est pas acceptable.

M. LE SECRETAIRE – Une autre question porte sur les problématiques de commande de vêtements et le nouveau logiciel qui est mis en place. Il règne un grand cafouillage entre les commandes qui n'arrivent pas, les mauvaises adresses, etc... Les agents en poste ont peut-être un bleu de travail qui leur reste, mais les nouveaux agents n'ont généralement pas de stock. Ils s'arrangent entre collègues, mais nous constatons là aussi que nous essayons les plâtres avec ce nouveau logiciel. Le problème dure et nous nous retrouvons en situation où des agents n'ont pas de bleus de travail pour travailler. Les collègues répondent au problème. Ils peuvent le faire exceptionnellement, sauf que la situation perdure à certains endroits.

M. LE PRESIDENT – Il ne s'agit pas de problèmes d'approvisionnement, mais de problèmes d'erreurs.

M. LE SECRETAIRE – Il y a peut-être aussi un problème de commande et passer une commande devient compliqué.

M. HARDY – Nous avons eu un problème puisque des gens de Toul se sont retrouvés à Nanterre. J'ai fait remonter le problème qui a été corrigé. Je me suis retrouvé à Jorasses, puis j'étais de nouveau à Toul. Ayant eu des problèmes la dernière fois, j'ai vérifié l'adresse d'expédition avant de faire mes commandes. Alors que je suis à Toul depuis toujours, je me suis retrouvé la première fois à Nanterre, puis je me suis retrouvé à Jorasses et je suis de nouveau à Toul. Il a fallu à peu près trois mails et trois mois pour que le problème soit corrigé.

Mme SICSIC – Les problèmes que vous remontez correspondent aux différents dysfonctionnements qui ont été partagés par les RH d'unité. Je ne suis pas surprise des éléments que vous remontez parce qu'il y a eu effectivement des problèmes soit de livraison, soit de commandes incomplètes. Il a aussi été remonté des difficultés pour commander par avance pour des nouveaux embauchés et il se passe x jours entre le moment où le salarié arrive et la réception de la commande. L'ensemble de ces problématiques ont été remontées aux personnes qui gèrent l'outil e-dress qui est un outil transversal. Des solutions de contournement ont été mises en œuvre par les unités pour commander du stock par avance et pouvoir se dépanner. Une réunion est prévue le 21 septembre entre RATP I et les porteurs de cet outil pour lister les différents dysfonctionnements et voir les délais de résolution. Nous avons eu effectivement plusieurs bugs sur cet outil et le processus de traitement est en cours.

M. HARDY – Il serait bien d'avoir un logiciel qui marche sur l'intranet RATP. J'ai des collègues techniciens qui n'ont pas de connexion internet quand il s'assied à leur poste de travail et il n'est pas possible pour eux de commander leurs vêtements. La seule solution qu'ils ont trouvée est de prendre leur tablette avec une connexion 4G pour pouvoir commander leurs vêtements parce que les opérateurs à TDE n'ont pas de connexion internet. S'ils n'ont pas de connexion internet sur l'ordinateur où ils peuvent consulter leurs mails, ils ne peuvent pas commander leurs vêtements et ils les commandent avec la tablette. Avec leur profil, la tablette a une connexion internet externe qui leur permet d'aller sur le site e-dress. Le PC fixe qu'ils se partagent ne leur permet pas de le faire. Il serait bien que les serveurs soient hébergés en interne RATP, que nous n'ayons pas besoin d'une connexion externe internet pour pouvoir aller sur le site et que les agents puissent commander sur un ordinateur plutôt que sur une tablette.

M. LECLER – Pour revenir sur les jeunes embauchés, le problème au niveau des approvisionnements était réglé et il revient pour une énième fois. Il n'est pas nouveau et il se pose à chaque fois que nous changeons de fournisseur. Depuis que le point habillement à Championnet est fermé, le système de livraison n'a jamais vraiment bien marché avec des erreurs de commande. Il se pose un problème en termes de sécurité parce que de jeunes agents arrivent et ils ont des tenues de travail personnelles. Qu'est-ce qui nous dit qu'elles sont aux normes et certifiées RATP pour aller dans les locaux électriques ? La question a été posée en IP. Il n'y a pas de prise en charge de l'entreprise. En tant qu'agents, nous ne payons pas nos bleus et l'entreprise nous les fournit. Les jeunes agents viennent avec leurs bleus et il est sûr qu'ils ne sont pas ceux qui vont revendiquer le plus. Ils arrivent dans l'entreprise et ils ne vont pas commencer à la ramener, mais nous sommes en droit de réclamer pour eux. Ils n'ont rien actuellement. Il n'y a pas de prise en charge pour le nettoyage alors qu'elle est une obligation de l'employeur. Je vous rappelle que l'entreprise a perdu un procès sur les bleus de travail et nous avons maintenant une prise en charge pour cette raison. Nous

avons apparemment une prime de dédommagement. Ce problème se pose en plus de la gestion et je profite de ma présence aujourd'hui en séance pour rééditer ma demande :

- 1) Il faut s'assurer que les agents travaillent en totale sécurité avec leur tenue de travail,
- 2) Ils doivent avoir en attendant une compensation financière pour l'achat de leurs bleus de travail et le nettoyage, la responsabilité de l'entreprise étant de fournir les bleus de travail et de les faire nettoyer.

Nous demandons par le biais du CSE, parce que nous avons eu une fin de non-recevoir, que la fourniture des bleus et le nettoyage soient pris en charge. Je ne sais pas de quelle manière cela peut se faire. Je sais que l'IG 436 est la bible des primes. Les gens qui écrivent ces textes n'ont jamais mis de bleu de travail et ne connaissent pas cette problématique. Je profite de la séance du CSE pour réitérer ma demande et vous alerter sur l'aspect sécuritaire des bleus de travail.

Mme SICSIC – J'ai entendu vos demandes M. LECLER et je ne vous répondrai pas aujourd'hui en séance sur une prise en charge quelconque. Nous nous attacherons à régler les dysfonctionnements. Pour ceux qui ne sont pas encore réglés, les unités ont mis en œuvre des solutions pour permettre à chacun d'avoir sa dotation. Je vais refaire le point avec chacune des unités et, si le sujet perdure, nous en discuterons.

M. LE SECRETAIRE – Il me reste à vous donner le calendrier avant la prochaine séance :

- Séances CSSCT : 6 octobre 2022, 7 octobre 2022 et 19 octobre 2022
- Commission économique : 10 octobre 2022
- Formation économique ART : 12 octobre 2022
- Commission Formation : 13 et 14 octobre 2022

VI – DATE DE LA PROCHAINE SEANCE

M. LE SECRETAIRE – La prochaine séance du CSE aura lieu le 15 octobre 2022 en présentiel.

Mme SICSIC – Depuis le mois de juillet, nous ne sommes plus sous un régime dérogatoire en matière d'organisation des CSE. A partir du mois d'octobre, les CSE reprendront par principe en présentiel. Il est possible, par l'accord sur le droit syndical applicable à la RATP, d'organiser quelques séances par an en distanciel et nous verrons si, face à des difficultés de salles ou de reprise épidémique, nous y sommes contraints dans des circonstances exceptionnelles.

La prochaine séance se tiendra donc en présentiel. Nous avons une salle compatible avec le nombre d'élus dans le bâtiment Esterel.

M. LE PRESIDENT – Si vous n'avez plus d'autres questions, je vous remercie pour votre participation et vous souhaite une bonne fin de journée.

La séance est levée à 16 h 10.

Jean-Louis HOUPERT



Eric TURBAN



