



---

**Comité Social Économique Central  
( CSEC )**

# **PROCES-VERBAL**

**----- séance -----**

**du**

**mercredi 8 juin**

**-----2022-----**

La séance est ouverte à 8 h 30, sous la présidence de **M. Jean AGULHON**, directeur du département GIS.

**Sont présents (es)**

MM.	Frédéric <b>SARRASSAT</b>	Secrétaire	liste FO RATP CSE 12/MTS
	Laurent <b>DOMINÉ</b>	1 <sup>er</sup> secrétaire adjoint	liste CFE-CGC CSE 6/DSC
Mme	Magaly <b>CLEUET</b>	2 <sup>e</sup> secrétaire adjoint	liste UNSA CSE 5/SEM
MM	Elies <b>BEN ROUAG</b>	Trésorier	liste UNSA CSE 2/RDSCENTRES BUS
	Karim <b>NEGADI</b>	Trésorier adjoint	liste FO RATP CSE 2/RDS CENTRES BUS
MM.	Marc <b>BRILLAUD</b>	Membre titulaire	liste FO RATP CSE 3/SUR
	Franck <b>CLEMENT</b>	-	liste FO RATP CSE 5/SEM
	Bastien <b>ORSINI</b>	-	liste FO RATP CSE 5/SEM
	Gregory <b>GUIDEZ</b>	-	liste UNSA CSE 2/RDS CENTRES BUS
	Kamel <b>OULD AHMED</b>	-	liste UNSA CSE 6/DSC
	Karl <b>BENOIST</b>	-	liste CFE-CGC CSE 1 /MTS
	Pascal <b>LAMBERT</b>	-	liste CGT CSE 7/RATP INFRA
	Joffrey <b>QUIQUEMPOIS</b>	-	liste CGT CSE 10/RDS ATELIERS CHAMP
	Fabrice <b>DELAGE</b>	-	liste CGT CSE 11/MRF
Mmes	Cécile <b>AZEVEDO</b> <sup>1</sup>	Membre suppléant	liste FO RATP CSE 2/RDS CENTRES BUS
	Farida <b>KAIS</b>	-	liste FO RATP CSE 2/RDS CENTRES BUS
	Florence <b>ESCHMANN</b>	-	liste FO RATP CSE 12 MTS
	Mary <b>FORD</b> <sup>2</sup>	-	liste UNSA CSE 6/DSC
	Marie-Mathilde <b>GUEROULT</b>	-	liste CFE-CGC CSE 6/DSC
MM.	Mohamed <b>CHAGH</b> <sup>3</sup>	-	liste FO RATP CSE 1/RDS CENTRAL
	Nourredine <b>ABOUTAIB</b>	-	liste UNSA CSE 2/RDS CENTRES BUS
	José <b>JONATA</b>	-	liste UNSA CSE 5/SEM
	Jean-Marie <b>DUCELIER</b>	-	liste CFE-CGC CSE 2/RDS CENTRES BUS
	Eric <b>TURBAN</b>	-	liste CGT CSE 7/RATP INFRA
	Damien <b>MORILLA</b> <sup>4</sup>	-	liste CGT CSE 11/MRF
	Samy <b>SI-TAYEB</b> <sup>5</sup>	-	liste LA BASE CSE 4/RER

**Sont absents(es)/excusés (es) :**

Mme	Corinne <b>CHOUTEAU</b>	Membre titulaire	liste UNSA CSE 1/RDS CENTRAL
MM.	Karim <b>ROUIJEL</b>	-	liste FO RATP CSE 2/RDS CENTRES BUS
	Nicolas <b>BERGEAUD</b>	-	liste UNSA CSE 8/SIT
	Claude <b>NIVault</b>	-	liste CGT CSE 4/RER
	Abdelhakim <b>KHELLAF</b>	-	liste CGT CSE 7/RATP INFRA R
	Pascal <b>KERLEU</b>	-	liste CGT CSE 9 M2E
	Thibaut <b>DASQUET</b>	-	liste CGT CSE 11/MRF
MM.	Aurélien <b>DERACHE</b>	Membre suppléant	liste FO RATP CSE 12/MTS
	Abdelnour <b>LARDIDI</b>	-	liste UNSA CSE 3/SUR
	Olivier <b>MERCIER</b>	-	liste UNSA CSE 8/SIT
	André <b>BAZIN</b>	-	liste CGT CSE 7/RATP INFRA
	Olivier <b>TEISSIERE</b>	-	liste CGT CSE 10/RDS ATELIERS CHAMP
	Michel <b>MARQUES</b>	-	liste CGT CSE 11/MRF

**Assistent à la séance :**

Mme	Stéphanie <b>GRELAUD</b>	Représentante du syndicat CFE-CGC
MM.	Laurent <b>DJEBALI</b>	Représentant du syndicat FO RATP
	Stéphane <b>SARDANO</b>	Représentant du syndicat UNSA
	Vincent <b>GAUTHERON</b>	Représentant du syndicat CGT

<sup>1</sup> Remplace Karim ROUIJEL, en tant qu' élu titulaire pour les votes

<sup>2</sup> Remplace Nicolas BERGEAUD, en tant qu' élu titulaire pour les votes

<sup>3</sup> Remplace Corinne CHOUTEAU, en tant qu' élue titulaire pour les votes

<sup>4</sup> Remplace Abdelhakim KHELLAF, en tant qu' élu titulaire pour les votes

<sup>5</sup> Remplace Claude NIVault, en tant qu' élu titulaire pour les votes

---

# ORDRE DU JOUR

---

<b>I - APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 27 AVRIL 2022</b>	<b>6</b>
<b>II - INFORMATIONS DU PRÉSIDENT</b>	<b>9</b>
<b>III - INFORMATIONS DU SECRÉTAIRE</b>	<b>13</b>
<b>IV - QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES</b>	
1. Consultation sur le projet d'organisation de la Direction de la Performance économique et financière Groupe dans le cadre du programme RATP 2023 (incluant la restitution de l'expertise du cabinet SECAFI)	27
2. Consultation sur le projet d'organisation de la Direction de la Communication, de l'engagement et de la marque Groupe dans le cadre du programme RATP 2023 (incluant la restitution de l'expertise du cabinet SECAFI)	40
3. Restitution par le cabinet SECAFI de l'expertise sur les risques psycho-sociaux engendrés par la situation vécue au quotidien par les agents de Porte de la Villette (délibération prise en CSEC du 23 mars 2022)	50
4. Information-consultation sur les réalisations du plan de développement des compétences RATP pour l'année 2021	74
5. Information sur le projet de réorganisation de la Permanence Générale et adaptation des process au CRIV	87
6. Présentation du tableau de bord IDFM bilan 2021 et T1 2022	100
7. Information-consultation sur le suivi de l'accord sur l'accompagnement des salariés dans le cadre de la transformation des fonctions support du programme Diapason	111
8. Information sur le projet d'organisation de la Direction des Ressources Humaines du Groupe RATP dans le cadre du programme RATP 2023 - <i>Point reporté au 22 juin 2022</i>	
<b>FIXATION DE LA DATE DE LA SÉANCE SUIVANTE</b>	<b>116</b>

La séance est ouverte sous la présidence de M. AGULHON à 8 heures 30.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Bonjour. J'espère que tout le monde va bien. Il est 8 heures 30. Si M. SARRASSAT en est d'accord, je vous propose de commencer la séance d'aujourd'hui.

**M. LE SECRÉTAIRE.**- J'en suis d'accord, Monsieur le Président.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Nous allons faire un point sur les personnes présentes et celles qui pourront voter en vue de notre premier point de l'ordre du jour, qui va nous amener à vous soumettre l'approbation des procès-verbaux de la séance du 27 avril 2022.

Parmi les élus titulaires, nous avons été informés de l'absence excusée de Mme CHOUTEAU, MM. BERGEAUD, ROUIJEL, NIVault, KHELLAF, KERLEU et DASQUET. Parmi les élus suppléants, nous avons été informés de l'absence de MM. MERCIER, DERACHE, BAZIN, TEISSIERE, MARQUES et TURBAN uniquement pour l'ouverture de la séance, il nous rejoindra à l'issue d'un rendez-vous.

Nous avons été informés de la démission de M. MONNIER, élu du CSE 9, et suppléant au CSE central. Ce siège restera vacant puisque selon les règles applicables, un suppléant qui cesse ses fonctions ne peut pas être remplacé en cours de mandat, sauf en cas de nécessité d'organiser des élections partielles ou si une disposition conventionnelle l'avait prévu expressément, ce qui n'est pas le cas en l'occurrence.

Avant de revenir vers les représentants syndicaux afin de vérifier si la liste des personnes indiquées comme étant absentes est complète, je termine notre information collective par le fait que M. LAMASSE, représentant syndical de l'UNSA, est excusé pour cette séance et sera remplacé par M. SARDANO.

Y a-t-il d'autres absents ?

**M. GAUTHERON.**- Non.

**M. HONORÉ.**- Bonjour. Pour FO Groupe RATP, les éléments que vous avez relatés sont conformes.

**M. SARDANO.**- Bonjour Monsieur le Président. C'est juste.

**Mme GRELAUD.**- L'équipe est complète pour la CFE-CGC.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci. Hélène va organiser le recueil de vos avis.

**I – APPROBATION DES PROCES VERBAUX  
DES SEANCES DU 27 AVRIL 2022**

**Mme FRESLON-BLANPAIN.**- Bonjour à tous. Pour faire jouer les règles de suppléance ce jour, je propose que Mme CHOUTEAU soit remplacée par M. CHAGH du même CSE, s'il en est d'accord.

**M. CHAGH.**- Oui.

**Mme FRESLON-BLANPAIN.**- Je propose que Mme AZEVEDO du même CSE, remplace M. ROUIJEL, si elle en est d'accord.

**Mme AZEVEDO.**- J'en suis d'accord.

**Mme FRESLON-BLANPAIN.**- M. NIVAUT du CSE 4 étant absent, je propose que M. SI TAYEB du même CSE le remplace, s'il en est d'accord.

**M. SI TAYEB.**- Bonjour, je suis d'accord.

**M. SARDANO.**- Une autre personne est absente pour l'UNSA. Il s'agit de M. LARDIDI.

**Mme FRESLON-BLANPAIN.**- C'est noté, je vous remercie.

M. KHELLAF du CSE 7 est absent. Il ne pourra pas être remplacé par M. TURBAN dans un premier temps puisqu'il est absent. Je propose que M. MORILLA, de la même organisation syndicale, le remplace s'il en est d'accord.

**M. MORILLA.**- Bonjour, je suis d'accord.

**Mme FRESLON-BLANPAIN.**- M. BERGEAUD est absent. Je n'ai personne du CSE 8 pour le remplacer. Je propose que Mme FORD de la même organisation syndicale et de la même catégorie le remplace, si elle en est d'accord et si elle est présente.

Je ne la vois pas connectée. Monsieur SARDANO, avez-vous l'information ?

Madame CLEUET, voulez-vous remplacer M. BERGEAUD ?

**Mme REBECCA.**- Mme FORD essaie de se connecter, mais pas sur le bon groupe.

**Mme FRESLON-BLANPAIN.**- Je reviendrai sur M. BERGEAUD. Je poursuis. M. KERLEU du CSE 9 est absent. Je n'ai personne du CSE 9. M. MORILLA remplace déjà M. KHELLAF. Je n'ai plus personne.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Madame FORD ?

**Mme FORD.**- Oui bonjour. Excusez-moi pour le retard.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Si vous en êtes d'accord, pouvez-vous remplacer M. BERGEAUD ?

**Mme FORD.**- Oui.

**Mme FRESLON-BLANPAIN.**- Pour M. KERLEU, je n'ai personne du CSE 9. Je n'ai plus personne de la même organisation syndicale. En principe, je devrais m'en tenir là, Monsieur le Secrétaire, en termes de règles de suppléance.

**M. LE SECRÉTAIRE.**- C'est exact.

**Mme FRESLON-BLANPAIN.**- Je ne vais pas pouvoir procéder au remplacement de M. KERLEU ni à celui de M. DASQUET dans un premier temps. Si M. TURBAN revient, je pourrai peut-être le faire remplacer ultérieurement par M. MORILLA.

**M. LE SECRÉTAIRE.**- D'accord.

**Mme FRESLON-BLANPAIN.**- Nous aurons 18 votants et non 20. Il y a eu deux séances le 27 avril, une séance ordinaire et une supplémentaire. Je vais procéder à deux appels et sollicite votre vote sur le premier PV.

*(Il est procédé au vote.)*

**Mme FRESLON-BLANPAIN.**- Le PV est adopté à la majorité des voix.

*Pour : UNSA (4), CGT (4), CFE-CGC (2), FO RATP (7)*

*Abstention : La Base (1)*

**Mme FRESLON-BLANPAIN.**- Je propose de passer à l'approbation du second PV dans les mêmes conditions.

*(Il est procédé au vote.)*

**Mme FRESLON-BLANPAIN.**- Le PV est adopté à la majorité des voix.

*Pour : UNSA (4), CGT (4), CFE-CGC (2), FO RATP (7)*

*Abstention : La Base (1)*

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci beaucoup.

## **II – INFORMATIONS DU PRESIDENT**

**M. LE PRÉSIDENT.**- Un point sur la situation Covid. En France métropolitaine, nous observons une légère augmentation des cas confirmés avec une hausse du taux d'incidence, mais visiblement les variants n'ont pas la même dangerosité que ceux connus dans les mois précédents puisque le nombre d'admissions diminue toujours. Il a diminué de 5 % au cours des sept derniers jours en milieu hospitalier. À la RATP, nous sommes arrivés à un niveau bas, à peu près stable. Cela nous amène à procéder à des décomptes non plus tous les trois jours comme depuis un certain nombre de mois, mais tous les sept jours. Au cours des sept derniers jours, nous avons été informés de 48 nouveaux cas avérés.

Attention, le nombre de cas avérés doit être apprécié sur la nouvelle période de référence qui est de sept jours.

Nous continuons à surveiller l'évolution de la pandémie et commençons à anticiper ce qui devrait être mis en place en septembre ou octobre dans le cas de nouvelles vagues de rappel de vaccination.

Concernant l'exploitation et la maintenance, un point sur le suivi des enquêtes en cours sur l'incendie des deux bus de Bluebus. Les 149 Bluebus 5SE de la flotte RATP, lot concerné par les deux incendies d'avril 2022, ont été mis en sommeil depuis le 29 avril 2022 jusqu'à leur départ de nos emprises. Cette mise en sommeil est une procédure permettant de refroidir les batteries et de les mettre au repos sans les détériorer, dans la perspective de laisser le bus débranché pendant une longue durée.

Dès le samedi 30 avril, la RATP a déplacé 27 Bluebus 5SE du site de Lagny vers celui de Championnet (11 véhicules) et vers celui de Stains (16 véhicules) afin de libérer des places sur le site de Lagny et de les remplacer par des bus diesel complémentaires.

À mi-mai, 90 % des 149 bus étaient pris en charge par Bluebus. Les 14 derniers bus, temporairement remisés à Stains, ont été traités par Bluebus la semaine du 30 mai. La totalité du lot a donc été récupérée par Bluebus.

S'agissant des expertises, nous avons eu un premier retour sur le premier incendie de la part de Bluebus qui indique qu'il y a eu un problème électrique dans la batterie. Il a été détecté en analysant les données remontées par la télémétrie. Certains paramètres sont sortis des plages de fonctionnement nominal. À la lumière de ce constat, une nouvelle version de logiciel générant une alarme et la mise en sécurité du pack batterie si ces paramètres sont anormaux a été déployée par Bluebus. Cette mesure n'a toutefois pas empêché le deuxième incendie constaté devant la bibliothèque François Mitterrand.

L'expertise de ce deuxième incendie est toujours en cours par le constructeur Bluebus. Les premiers éléments semblent confirmer qu'un pack batterie (sur le toit, mais pas au même emplacement) est bien l'origine de l'incendie. Les données de télémétrie ne montrent pas les anomalies de fonctionnement du premier incendie, ce qui explique qu'il n'y ait pas eu de déclenchement de l'alarme mis en place après le premier incendie.

Le premier retour par Bluebus, qui reste à confirmer, s'oriente à nouveau vers un défaut d'isolement des composants de la batterie et du pack. Les investigations permettant de comprendre la cause de l'incendie et donc de proposer un plan d'action efficace se poursuivent.

La RATP a par ailleurs sollicité un accompagnement par l'Ineris dans la perspective d'une remise en exploitation des Bluebus 5SE qui n'est pas encore à l'ordre du jour. Quand ce sera à l'ordre du jour, les conditions de reprise de l'exploitation seront co-définies avec l'Ineris.

En ce qui concerne les acteurs publics, la BSPP (Brigade des sapeurs-pompiers de Paris) a réalisé deux retours d'expérience sur la gestion des incendies afin d'améliorer la prise en charge des incendies. À ce stade, les moyens mis en œuvre et la gestion avec la RATP ont été considérés comme ayant été efficaces, seuls quelques changements à la marge sont envisagés.

Le bureau d'enquête sur les accidents de transport terrestre (BEA-TT) a été saisi pour enquêter sur les deux incendies.

La DGEC (via le Service de surveillance du marché des véhicules et des moteurs), la DRIEAT et le BEA-RI suivent également les suites à donner à ces incendies. En particulier, la DGEC a demandé l'organisation d'une réunion de présentation du plan d'action réalisé qui devra être mis en place avant la remise en service des bus.

Pour terminer sur le sujet de ces incendies, un point sur les relations contractuelles avec Bluebus. Toutes les informations communiquées par Bluebus indiquent une cause d'incendie interne à la batterie. Les échanges techniques avec les équipes opérationnelles, jusqu'au Directeur Général de Bluebus, semblent également confirmer que Bluebus ne remet pas en cause sa responsabilité dans ces incendies.

Une réunion avec Bluebus et Bolloré, membres conjoints du groupement solidaire qui a signé le marché, a eu lieu le 30 mai afin de leur demander de reconnaître formellement leur responsabilité, et en conséquence de prendre en charge l'ensemble des préjudices, directs et indirects, subis par la RATP et ceux subis par les tiers à l'occasion de ces deux incendies. Un projet de protocole a été proposé par la RATP le 2 juin. À la date du 7 juin, nous attendons toujours le retour du consortium sur le principe de cette proposition de protocole.

Nous continuerons à vous tenir informés au fur et à mesure que l'analyse des causes et les plans d'action seront précisés.

Je passe maintenant à l'information sur le trafic et les recettes pour le mois d'avril 2022. Concernant le trafic, la comparaison entre les mois d'avril 2021 et d'avril 2022 a des limites puisqu'à cette époque, il y avait une phase de confinement en Île-de-France. On observe une augmentation du trafic de 73,4 % en avril 2022 par rapport à avril 2021, sans que celle-ci ait une réelle signification. Le trafic brut est à moins 19,3 % par rapport à une période de référence.

On s'aperçoit que le mois d'avril 2022 s'est un peu dégradé en termes de trafic par rapport à mars 2022. Si on compare le trafic corrigé des effets calendaires, on peut constater que le trafic poursuit néanmoins sa reprise. De février à avril 2022, le trafic corrigé des données calendaires a évolué respectivement de moins 28 %, moins 21 % et moins 19,6 %.

Comme les mois précédents, la reprise n'est pas uniforme selon les réseaux. Elle est plus significative sur le réseau de surface et l'est moins sur le réseau ferré.

Concernant les recettes, les fortes progressions observées en avril 2022 répondent aux résultats particulièrement bas d'avril 2021 qui étaient directement impactés par le confinement, le télétravail imposé aux salariés et les fermetures pour vacances scolaires. Ce rattrapage est particulièrement visible sur les titres les plus touchés en 2021, à savoir les Navigo mois et la billetterie. On constate une reprise récente du tourisme international et un rebond un peu significatif des abonnements de longue durée qui augmentent de 9,6 %.

Concernant l'exploitation, je voulais vous informer que depuis le 28 février, la station RER B de Port Royal a fermé ses portes au public. Nous avons donc un arrêt non desservi en raison de travaux pour réaliser l'adaptation d'un quai pour nous adapter à l'arrivée des nouvelles rames de RER MI20.

Les équipes de RATP Infrastructures et le groupement de sociétés RAZEL-BEC/SMB ont œuvré durant la nuit du 1<sup>er</sup> juin pour mettre en place le nouveau quai. C'est un lourd travail en cours avec un linéaire total de 200 mètres de quai à rénover avant fin août. C'est un chantier conséquent pour permettre l'arrivée de la nouvelle rame MI20 sur le réseau. En une nuit seulement, les équipes ont réalisé la pose de 30 mètres de quai. Cela explique la nécessité d'attendre la fin du mois d'août pour la mise en place totale de ce quai.

Lors de l'opération nocturne du 1<sup>er</sup> juin, afin d'aider les équipes et du fait de la largeur très réduite du quai, RATP Infrastructures a fait appel à une pelle rail/route pour distribuer ces blocs depuis la voie.

Les prédalles sont placées sur une couche de mortier et réglées grâce à des gabarits simulant le MI20, permettant de positionner le quai par rapport aux rails. Enfin, elles ont été fixées provisoirement à l'aide de tiges d'ancrage dans le quai existant. Toute cette phase de travaux représente entre trois à quatre semaines de travail en nuit courte, sachant que le temps de travail effectif sur ces travaux est de 2 heures 30 par nuit.

Je vous informe de la mise en place d'un nouvel outil de commande de vêtements de travail, dénommé E-Dress. Dans l'optique de répondre au mieux aux besoins des agents en tenue, toutes les prestations d'habillement, allant de la fabrication des tenues à la livraison de ces tenues aux agents, seront à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2022 regroupées auprès d'un seul et même prestataire. L'objectif principal de la démarche est de proposer un service plus simple et efficace en se rapprochant des standards du marché suivis par la grande majorité des donneurs d'ordres tels que la RATP.

Après un appel d'offres, une procédure achat ayant démarré en décembre 2020, et un passage en commission des marchés du Conseil d'administration en décembre 2021, le marché a été signé avec l'entreprise Mulliez-Flory mi-février 2022.

Ce fournisseur faisait déjà partie du panel des fournisseurs de la RATP et confectionnait une partie de nos articles.

Le nouvel outil de commande appelé E-Dress remplacera l'outil actuel DOVETT et proposera une interface améliorée mais conservera exactement les mêmes fonctionnalités et une technologie identique à celle du précédent outil. Il sera disponible à partir du 1<sup>er</sup> juillet pour les nouveaux entrants et du 20 juillet pour les autres. Il n'y aura pas de formation nécessaire pour la prise en main de cet outil qui est très intuitif, mais afin d'accompagner les agents qui continueront à passer eux-mêmes leurs commandes, l'entreprise prestataire met en place une hotline qui sera disponible pour répondre à leurs questions. Les correspondants habillements seront accompagnés par le groupe projet constitué des Départements CML et DPG.

La solution E-Dress est un logiciel standard du marché qui pourra être maintenu par la RATP quel que soit le titulaire du marché de prestation globale d'habillement.

L'information suivante concerne l'installation d'un système de vidéoprotection à la Maison de la RATP. Une installation complémentaire de caméras pour surveiller les accès et les évacuations de l'immeuble a été rendue nécessaire à la suite de différents événements de vols intervenus sur le site de LYBY entre 2019 et 2020.

Durant cette période, une douzaine de plaintes a été déposée par les salariés du site pour la disparition d'effets personnels (sacs de sport, ordinateurs...), de matériels professionnels (ordinateurs, tablettes, téléphones, machines à café...) ou la dégradation de locaux.

Les caméras installées aux différents étages des bâtiments A, B et C du site de LYBY ont pour stricte finalité la sécurité des biens et des personnes.

Ce dispositif de caméras n'a aucunement pour finalité directe ou indirecte de contrôler l'activité des salariés, conformément à l'Instruction Générale 516 C qui définit strictement les motifs possibles de consultation des enregistrements, ces derniers ne pouvant être utilisés à des fins disciplinaires.

L'implantation des caméras est identique du R+1 au R+9 à l'exception du R+3 des bâtiments A et B (non traité dans ce projet). On y hébergera RATP Dev qui est une autre entité juridique. Concernant le respect des dispositions du RGPD, le registre des traitements sera mis à jour avant la mise en exploitation de l'extension de cette vidéo-surveillance. Les prises de vues seront annexées au registre des traitements. Les images enregistrées sont visualisables uniquement depuis le PC Sécurité du site, ainsi que depuis le poste de la chargée de sécurité et de sûreté du site de la Maison de la RATP. La consultation des enregistrements respectera les points de l'IG 516. Des premiers tests de mise en service seront réalisés à partir du lundi 18 juillet 2022, pour une mise en service du dispositif à la fin du mois de juillet 2022. Une communication préalable sera réalisée par la gestion de site auprès de l'ensemble des occupants de la Maison de la RATP avant la mise en service du dispositif.

La dernière information porte sur les élections des représentants du personnel au CSE Tramway. Nous avons évoqué cette disposition lors de la consultation de la constitution de la BU Tramway. Nous sommes en train de négocier un protocole pré-électoral. Dans la continuité des élections professionnelles 2021 ayant permis de désigner les représentants du personnel des 12 CSE d'établissement de la RATP et d'établir la représentativité syndicale pour la mandature actuelle, des élections complémentaires avaient été prévues et vont être organisées pour mettre en place un 13<sup>ème</sup> CSE d'établissement au sein de la BU Tramway pour les trois ans à venir. La réunion de négociation du protocole préélectoral est prévue le 16 juin 2022. Cette négociation doit permettre de définir les modalités d'organisation des prochaines élections professionnelles.

Les dates de scrutin pour l'élection des membres du CSE de la BU Tramway sont prévues du lundi 21 au jeudi 24 novembre 2022 pour le 1<sup>er</sup> tour et du mercredi 7 au vendredi 9 décembre 2022 en cas de second tour, sous réserve des négociations à venir le 16 juin. Les salariés de la BU Tramway seront appelés à voter par voie électronique conformément à l'accord relatif au vote électronique signé le 1<sup>er</sup> mars 2018.

Voilà les informations que je souhaitais partager avec vous.

Je propose de donner la parole à M. SARRASSAT.

### **III – INFORMATIONS DU SECRETAIRE**

**M. LE SECRÉTAIRE.-** Merci Monsieur le Président.

Nous arrivons au mois de juin et comme chaque année à cette période nous préparons les soirées privatives d'Astérix qui auront lieu les 17 et 24 juin. Les Elus et les services techniques auront le plaisir d'accueillir 20 000 personnes pour cet évènement majeur.

Le mois de mai fut aussi l'occasion de réunir plus de 5 600 personnes à la Mer de Sable lors de la privatisation de ce parc, pour la joie et le bonheur des petits et des grands.

Bien entendu, l'été sera ponctué de nombreux évènements que j'aurai l'occasion de détailler lors de la prochaine séance.

Quant à la restauration, les premiers échanges avec les organisations syndicales représentatives du personnel afin de pérenniser les 190 emplois dans la perspective 2025 ont commencé. Vaste dossier qui fera l'objet d'informations régulières dans cette instance. Pour les élus, il est nécessaire, voire vital, d'accompagner le plus humainement possible ces salariés.

Dans un autre domaine, Monsieur le Président, vous nous avez adressé un courrier le 23 mai dernier concernant le nouveau cheminement de versement de la subvention des ASC via le CSE2 RDS à la suite de la résolution votée le 17 février dernier dans ce même CSE.

Après échanges avec le Secrétaire du CSE RDS, j'estime que nous sommes proches d'une signature conjointe de la convention. En tout état de cause, sachez que les élus et représentants syndicaux sont pleinement conscients des conséquences que pourrait engendrer un retard trop important, tant pour le CE que pour l'ensemble des agents RATP.

Enfin les équipes de la direction financière, les experts-comptables ainsi que les commissaires aux comptes travaillent activement afin de vous présenter le bilan, les résultats de l'exercice 2021 et le bilan d'activité du Comité d'entreprise pour cette même période. Et comme chaque année depuis 2018, nous pourrions constater et déplorer que les comptes des EAP seront une nouvelle fois déficitaires malgré les efforts des réductions des coûts de fonctionnement le CE rappelle que ce budget a diminué de plus de 90 % depuis les ordonnances Macron. Cette situation sera préjudiciable pour le bon fonctionnement du CE mais nous aurons le loisir d'en débattre lors de la présentation en séance.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Pouvez-vous me rappeler ce qu'est l'AEP ?

**M. LE SECRÉTAIRE.-** C'est le budget de fonctionnement qui est passé de 1,8 M€ à 190 000 € ( ?).

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci. Monsieur GAUTHERON ?

**M. GAUTHERON.-** J'ai deux questions à poser à Monsieur le Secrétaire. La première concerne la restauration. J'ai été sollicité par plusieurs salariés de la Régie sur la fermeture de trois restaurants et leur remplacement par des distributeurs automatiques. Cela concernait les sites de Pavillons-sous-bois, Aubervilliers et Saint-Denis, me semble-t-il. Est-ce une décision actée du Secrétariat du CSEC ou une rumeur ?

La deuxième question porte sur le versement de la subvention ASC par le CSE 2. J'entends que vous êtes sur le point de trouver un accord. Qu'est-ce que cela signifie ? C'est un échange que nous avons déjà eu en début d'année. Avez-vous la garantie que la somme reversée au CSEC est bien celle qui est fléchée et qu'il n'y a pas eu d'ajustement du budget de fonctionnement ? Vous avez évoqué, Monsieur le Secrétaire, l'impact sur les prestations en direction des agents RATP. Je m'inquiète pour l'entreprise CSEC et pour ses salariés. Je sais que le CSEC a un peu de trésorerie, ce qui lui permet de faire de l'avance, mais jusqu'à quand ?

C'est peut-être hors contexte mais, Monsieur le Président, dans le courrier que vous avez adressé aux organisations syndicales, il y a l'impact sur Les Enfants du Métro. Est-il possible d'avoir des éléments sur l'impact que cela a sur Les Enfants du Métro ? Sont-ils en situation de pouvoir assurer une avance de trésorerie pour les différents frais pendant encore quelque temps, ou seront-ils rapidement amenés à prendre des décisions pour réduire l'activité face à cette situation ?

Je vous remercie.

**M. LE SECRÉTAIRE.**- Les trois restaurants ont été remplacés par des DA, parce que les taux de fréquentation étaient en-dessous de 15 convives par jour. Les coûts de fonctionnement étaient de ce fait bien trop élevés. Il y a deux DA par site, de mémoire.

Quant à la convention, je vais revenir sur celle-ci. Le cheminement du financement étant différent de celui habituellement observé dans l'entreprise. Le flux financier doit passer par le CSE RDS dans un premier temps, avant de remonter au CSEC dans un second temps.

S'agissant de la valeur, j'ai l'accord du Secrétaire du CSE 2 que ce sera la totalité parce qu'ils vont continuer à bénéficier des activités du CSEC. Je rappelle que cette convention n'est valable qu'un an, il est important de le savoir. Cela a été voté à l'unanimité des participants le 17 février. Cela n'a pas fait débat au CSE RDS.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Des participants du CSE 2.

**M. LE SECRÉTAIRE.**- Bien sûr. Il est évident que nous devons tous les ans nous repositionner et nous voir pour pérenniser la convention.

Les Enfants du Métro sont informés de la situation. M. BEN ROUAG étant trésorier du CSEC, il a été informé au jour le jour de la situation. Ils attendent avec patience l'arrivée de la subvention et le versement de la part du CSEC. Pour l'instant, Les Enfants du Métro arrivent à compenser comme le CSEC, mais il ne faudrait pas que cela perdure parce que nous aurions tous des difficultés, y compris le CSEC et ses salariés.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci beaucoup pour ces réponses. Monsieur DELAGE ?

**M. DELAGE.**- Une réaction par rapport aux informations du Président sur deux points. Vous annoncez des élections à la BU Tram pour les salariés de cette BU. Je voulais rappeler qu'avec la mise en place des élections en novembre, tout un pan, notamment la maintenance, ne pourra ni voter pour ses futurs représentants ni se présenter sur des listes puisque les salariés de MRF seront transférés dans la BU Tram le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Concernant le site de LYBY, et notamment la mise en place de la vidéoprotection pour se prémunir contre les vols, nous ne cautionnons pas les vols évidemment, mais il semblerait qu'il n'y ait plus personne aujourd'hui alors qu'il y avait auparavant des agents d'accueil dans les bâtiments. Quand on pénètre dans ces bâtiments, on se présente à la gestion du site. Tout le monde peut entrer dans ce bâtiment, notamment dans les A et C, sans qu'il y ait d'agent. Encore une fois, on remplace l'humain par des caméras de surveillance au détriment des postes qui étaient à l'accueil. Si toutefois cela devait se pérenniser, on aurait de nouveau remplacé l'humain par des caméras. Il n'y a pas de question, c'est un constat sur la situation.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Constat que je ne partage pas pour la dernière partie, mais je ne vais pas m'étendre sur le sujet.

Y a-t-il des déclarations ?

**Mme GRELAUD.**- Depuis le 30 septembre dernier, La CFE-CGC n'a eu de cesse de s'opposer à la dénonciation unilatérale de la RDCE par la direction. Libéraliser totalement le système en s'affranchissant de toute contrainte prénégociée, en se réservant la liberté de fixer annuellement les règles dans une note de cadrage, telle était la cible de la direction générale.

Fidèle à ses valeurs de responsabilité et de professionnalisme, la CFE- CGC a choisi de s'engager dans une négociation qu'elle savait pourtant particulièrement âpre et indécise. Au fil des mois, elle a constamment fait valoir qu'on ne pouvait passer d'un système pouvant être jugé trop figé à un autre totalement ouvert, sans garantie ni garde-fou.

En partant d'un projet sans le moindre seuil de sécurité, la CFE-CGC a réussi à obtenir des avancées et des garanties, notamment ces dernières semaines.

Voici les conséquences d'une absence d'accord : pas d'enveloppe garantie ou d'un niveau excessivement faible, pas de maintien d'échelons, pas de hausse du plafond de rémunération, pas de hausse du montant maximum de prime de résultat, pas de clause de revoyure, pas de possibilité de dénoncer l'accord et donc de le renégocier et enfin, une plus faible influence des représentants des encadrants, notamment lors des discussion pré NAO ou lors de la défense des cas individuels.

L'objectif numéro un de la CFE-CGC Groupe RATP est la défense des intérêts individuels et collectifs des encadrants de l'entreprise.

Face au risque d'un relevé de décision unilatérale de la direction, expurgé des fruits de la négociation essentiellement obtenus par la CFE-CGC, et par conséquent, nettement moins favorable pour les encadrants, et pour ne pas laisser tous les leviers à la direction générale, la CFE-CGC Groupe RATP a décidé en responsabilité de signer l'accord PRE.

La signature d'une autre organisation syndicale représentative permet opportunément de valider l'application de l'accord.

La CFE-CGC sera particulièrement vigilante quant au respect par la direction des termes de l'accord, et de son engagement à ne pas faire des économies sur le déroulement de carrière des encadrants.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci. Monsieur GAUTHERON ?

**M. GAUTHERON.**- J'ai deux déclarations.

*1- Déclaration sur l'accord rémunération et déroulement de carrière de l'encadrement*

Lorsque, fin septembre 2021, la Direction Générale de la RATP dénonçait l'accord "Rémunération et Déroulement de Carrière de l'Encadrement", aussi appelé RDCE, une organisation syndicale qui ne doit sa représentativité qu'à son caractère catégoriel hurlait à la trahison.

Pourtant, tout au long de négociations qui n'en ont que porté le nom tant la Direction s'est contentée de hocher la tête à chaque proposition émise, ajoutant de-ci de-là un "nous en prenons bonne note", les représentants et représentantes de cette même organisation syndicale catégorielle, suivis en cela par celles et ceux d'une seconde organisation syndicale, ont accepté les règles du jeu imposées par l'entreprise : raser l'existant, et sur le champ de ruines ainsi ouvert, mettre en place un simulacre de dialogue social. Puis, dans un élan de compromission sans doute teinté de conflit d'intérêts et de peur, les représentants de ces organisations syndicales se sont précipités, toute honte bue, pour apposer leur signature sur le texte proposé par la direction. Ce faisant, ils trahissent jusque dans leurs rangs la colère qui s'est exprimée le 25 mai par une participation massive à un mouvement catégoriel de l'encadrement d'ores et déjà historique, le qualifiant en outre de "contestation qui peine à peser". La direction de l'entreprise, ébranlée par l'agitation et inquiète de la voir s'étendre, n'a pas tardé à s'épancher dans les médias.

Ainsi, Dominique Seux, en porteur d'eau du libéralisme, a-t-il salué sur France Inter "une petite révolution à mettre au crédit de Catherine Guillouard" : un accord qui "accentue l'individualisation des rémunérations en fonction des résultats personnels". Mais Catherine Guillouard, qui, sentant la contestation amplifier, dans un article aux relents hagiographiques (rappelons au passage que le JDD, dans lequel est paru l'article, appartient à M. Lagardère) se félicite de la signature d'un accord "historique" qualifié de "très important pour la transformation de l'entreprise, au moment où l'ouverture à la concurrence se profile, car il met en place de nouvelles règles de rémunération au mérite individuel". Elle ajoute que l'entreprise a "dénoncé les accords de temps de travail de [ses] conducteurs de bus avec une proposition gagnante : travailler 120h de plus par an en échange d'un 14ème mois et de l'intégration d'une prime (...) au salaire". Et de compléter : "notre ambition consiste à remporter le maximum de parts de marché permettant au plus grand nombre de rester dans l'entreprise". Si nous ne pouvons mettre en doute la sincérité de la PDG concernant ses ambitions libérales, rappelons que la seconde partie de son assertion est fautive puisqu'au moment de l'ouverture à la concurrence AUCUN AGENT ne restera dans l'entreprise : au mieux ces agents seront transféré.e.s vers une FILIALE du groupe, quittant ainsi l'EPIC RATP.

Mesdames et Messieurs les signataires, ne voyez-vous pas que de votre stylo vous écrivez l'avenir des agents d'encadrement selon le scénario libéral préparé par la direction ? Est-ce le déroulement de carrière que vous leur proposez : travailler plus pour un avancement au rabais ?

Est-ce l'avenir que vous leur proposez : les sacrifier sur l'autel de la concurrence en acceptant la régression salariale ?

Alors, "parlons clair" mais "parlons vrai" ! Quels sont les arguments avancés par les représentants de ces organisations syndicales pour justifier d'apposer leur signature sur un accord de régression sociale ? Quelle analyse en fait la CGT-RATP ?

- "L'absence d'accord impliquant un relevé de décision représente un risque, un chèque en blanc à la direction".

Signer des dispositions régressives n'est-il pas plus dangereux que de laisser l'entreprise en prendre seule la responsabilité ? Un relevé de décision ne constitue pas plus un chèque en blanc qu'une signature visant à légitimer un accord régressif !

- "Le maintien du dispositif des échelons pour les AM et TS avec la pente actuelle"

Oui, les échelons sont préservés pour les AM et TS, mais ils sont compris dans l'enveloppe globale annuelle d'avancement, ce qui fait passer cette enveloppe, pour l'avancement pur de 1,5% à 1% de la masse salariale, contre 2,1% auparavant. La direction ne cache d'ailleurs pas qu'elle se réserve le droit de ne pas donner d'avancement à une partie des AM avec l'argument que ces agents auront eu un avancement par l'obtention d'un échelon supplémentaire.

Quel est alors l'intérêt de raccourcir le délai du plan de progrès de 5 ans à 3 ans pour cette catégorie si durant les 20 premières années de leur carrière ces agents ne pourront avoir recours à ce dispositif ?

D'autre part, l'article 4.2 de l'accord stipule que "le niveau de consommation des enveloppes annuelles est du ressort des départements", établissant une absence d'obligation quant à leur consommation.

En outre, les échelons étant une disposition statutaire, leur suppression pour la catégorie cadre ouvre une brèche vers une remise en cause du Statut du Personnel.

- "Les hauts de grilles revalorisés de 14% pour les AM et TS et de 23% pour les cadres, bénéficiant à de nombreux collègues au plafond"

Outre qu'il est pernicieux de faire référence à des grilles qui n'existent plus, l'accord n'offre aucune garantie de progression ; la direction a alors beau jeu de proposer une revalorisation qui ne profitera qu'à quelques élu.e.s de son choix et qui creuse un peu plus l'écart entre les 2 catégories !

La direction propose ici une échelle à 2 barreaux : le plus bas et le plus haut. La monter s'apparente désormais à grimper à la corde lisse !

- "La périodicité d'un avancement annuel"

Oui, il est théoriquement possible d'obtenir un avancement chaque année, mais cette disposition ne bénéficiera qu'à quelques privilégié.e.s qui pourront en outre bénéficier d'avancement hors normes au détriment du plus grand nombre.

- "La note de cadrage constitue une garantie"

Editée par le COMEX et déclinée au sein des départements et BU, seule la direction décidera de son contenu !

- "Une hausse des montants maxi attribuables de primes de résultat"

Les enveloppes d'attribution des primes seront définies chaque année par la direction selon ses modalités de calcul (art. 5.1.1). Seuls les montants maxi sont définis dans l'accord ; la prime objectifs atteints sera variable chaque année, et passe de 85% du montant maxi (accord RDCE) à 50% de la prime moyenne distribuée.

- "Signer l'accord permet de le dénoncer"

La meilleure façon de dénoncer un accord inique n'est-il pas de refuser de se compromettre en le signant ?

- "Une perte de crédibilité si les avancements 2023 et 2024 sont en moyenne supérieurs à ce que permettait la RDCE, comme nous pouvons le présager"

Les signataires auraient-ils des informations exclusives ?

Rien, en outre, ne permet de dire qu'une direction décomplexée ne s'autoriserait pas à la rigueur budgétaire dès l'application du nouvel accord pour répondre au dogme de transformation de l'entreprise.

Et une enveloppe de haut niveau une ou deux années consécutives ne doit pas être l'arbre qui cache la forêt du long terme : sur le temps long cet accord assèchera le déroulement de carrière de l'encadrement !

Soyons sérieux ! Pensez-vous vraiment qu'après avoir gelé la valeur du point une année supplémentaire, la direction s'apprête à ouvrir les vannes pour son encadrement de terrain ?

Passer d'une enveloppe d'avancement garantie de 2,2% pour les cadres et 2,1% pour les maîtrises à, respectivement, 1,8% et 1% (hors échelons) n'est rien d'autre qu'une restriction supplémentaire de la masse salariale.

La direction de l'entreprise ne cesse de dire qu'elle s'y est pris trop tard pour la transformation du département RDS en vue de l'ouverture à la concurrence ; elle a donc décidé de corréliser sa politique de rémunération de l'encadrement à son projet de transformation "RATP 2023"

Cet accord, qui ne concerne ni les cadres supérieurs ni les cadres de direction qui le portent, entérine l'arbitraire dans les choix managériaux. L'opacité qu'il érige permet la discrimination individuelle sans possibilité ni de contrôle ni de recours.

Car ce texte, qui use dans son titre du terme révélateur de "politique", n'est que l'une des pierres d'une idéologie plus globale de libéralisme sauvage et décomplexé mise en œuvre par une PDG qui s'est octroyé en 2019 un avancement de 12,5% d'un seul coup, soit une augmentation représentant plus que le salaire annuel d'un cadre débutant.

L'encadrement n'a plus à démontrer son attachement et son dévouement à l'entreprise, a fortiori depuis la crise sanitaire : quand les agents d'exploitation ont permis de maintenir un fonctionnement optimal de nos réseaux dans des conditions dégradées, les projets portés par les agents des départements tertiaires n'ont jamais pris de retard.

Il est inadmissible que nous en soyons récompensé.e.s par un déroulement de carrière dévalorisé !

Encadrants, encadrantes, êtes-vous vraiment convaincu.e.s par l'argument selon lequel un relevé de décision serait pire que l'absence d'un accord aussi régressif ? Laissez-vous brader votre carrière, votre avenir ?

Rappelez-vous qu'en passant de la PFE à la RDCE, l'enveloppe globale d'avancement des AM/TS perdait 24% quand celle des cadres perdait 4,5% ; aujourd'hui, avec l'accord PRE, c'est une perte respective de 44% et de 33% qu'on nous propose. Face à cette chute vertigineuse, on voudrait nous faire croire que la casse est limitée ?

Encadrants, encadrantes, la direction ne peut rester sourde à notre mécontentement ! Peut-elle réellement, tel l'orchestre du Titanic, continuer à jouer du violon pendant que l'iceberg de la colère approche ?

Le nouvel accord de rémunération ne peut s'appliquer qu'au 1er janvier 2023, il n'y a aucune raison de précipiter sa validation sauf à donner des garanties à la direction.

Ensemble, demandons aux signataires de retirer leur signature et surtout, ensemble, demandons la réouverture de véritables négociations !

Donnons raison à la PDG qui affirme dans le JDD que "chacun doit prendre ses responsabilités", ensemble, prenons les nôtres et mobilisons-nous le 13 juin prochain pour exprimer notre opposition à cet accord et dire "Votre jeu de dupes, nous n'en voulons pas !"

## 2- *Déclaration liminaire*

Monsieur le Président, Cher.e.s collègues,

Malgré nos revendications au cours des dernières NAO, qui tenait compte du contexte de forte inflation bien au-delà de l'augmentation moyenne (RMPP) brandit à chaque réponse, la direction de l'entreprise est restée droite dans ses bottes sous les injonctions de Bercy. Ce sont donc diverses mesures catégorielles sporadiques qui ont été déclinées via une décision unilatérale. Où en sommes-nous aujourd'hui ?

Chacune et chacun d'entre nous, à l'instar du reste de la population, est confronté à un taux d'inflation de +5,2%. Dans les faits, les salarié.e.s de la RATP subissent de plein fouet d'importantes hausses des prix notamment sur les énergies et les biens alimentaires. Hélas la situation géopolitique, les impacts de politique "zéro covid" en Asie, le comportement des spéculateurs face à ces situations pour en extraire le plus profit sont autant d'éléments qui ne vont pas dans le sens de l'amélioration. Bien au contraire !

Au regard des éléments relatifs aux rémunérations dans l'entreprise issus du bilan social, il apparaît clairement que pour de nombreux salarié.e.s la situation devient invivable et conduit malheureusement à devoir faire des choix dans les privations pour boucler les fins de mois.

De plus, les mesures unilatérales ne mettent pas un terme aux différentes inégalités salariales entre les femmes et les hommes, situation inexplicable dans une entreprise publique. Pourtant, nous avons cru comprendre qu'il s'agissait d'une thématique chère tant à notre Présidente Directrice Générale qu'au Président de la République.

La situation des salarié.e.s de la RATP repose bel et bien sur un dogmatisme idéologique dans la mesure où le résultat net de l'EPIC pour l'année 2021, exercice pourtant fortement impacté par la situation sanitaire, s'élève à 224 millions €. Nous pouvons donc tous convenir que la situation de la RATP permet à la direction de rouvrir des négociations visant d'une part à une augmentation significative de la valeur du point. D'autre part à présenter des mesures concrètes pour mettre un terme aux inégalités salariales entre les femmes et les hommes ce qui en plus d'être plus que légitime s'inscrit pleinement dans les aspirations de la direction de rendre attractive l'entreprise. C'est en ce sens que la CGT-RATP a déposé une alarme sociale sur ces 2 sujets. Dans sa conception d'un dialogue social de qualité, la direction n'avait pas donné de mandat à ses représentants contraignant ainsi de déboucher sur un constat de désaccord.

Pourtant, récemment, Bruno Le Maire, Ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique s'exprimait ainsi : "Je pense que c'est bien que les salaires puissent augmenter dans les entreprises qui en ont la possibilité". Avec le résultat net de l'EPIC pour l'exercice 2021, 224 millions €, nous pouvons donc convenir que l'EPIC RATP dispose des ressources lui permettant d'octroyer une revalorisation de la valeur du point. Tout refus serait donc d'ordre idéologique.

Depuis notre dernière séance du CSEC, l'actualité sociale de notre entreprise est aussi marquée par différents mouvements sociaux à l'instar des 3 jours de grève à l'appel d'une intersyndicale constituée notamment des syndicats CGT, FO, UNSA de RDS contre la remise en cause des conditions de travail des Machinistes Receveurs. En plus d'être une véritable régression sociale, ce projet qui repose sur une augmentation du temps de travail pose de légitimes questions sur les futures conditions de transport garantissant la sécurité des usagers du réseau de surface. Au regard de l'offre

de transport et de l'exploitation de certaines lignes, il ressort que la mobilisation a été forte durant les 3 jours de mobilisation.

Face aux incidences de cette politique de productivité déployée par Transdev, Valérie Pécresse s'est publiquement exprimée pour l'introduction d'un "*cahier des exigences sociales dans les appels d'offres*". Nous pourrions benoîtement vous demander s'il n'y a pas un décalage entre cette décision de la Présidente de l'autorité organisatrice et la politique actuelle menée par la direction de la RATP dans le cadre d'une anticipation de l'ouverture à la concurrence du réseau de surface. Bien évidemment, nous ne sommes pas dupes quant au caractère purement démagogique de cette annonce. En effet, il n'en demeure pas moins que la part du social dans la note finale ne passe que de 10% à 15% tandis que le critère financier a été redescendu de 45 à 40%, les performances techniques restant à 45% de la notation. Autant dire que cette annonce ne va pas faire revenir la direction sur son projet. Pourtant les récents échanges au sein du conseil d'administration d'Ile-de-France Mobilité ont dévoilé les incidences des différentes déclinaisons de la productivité qu'il s'agisse de modération salariale, de dégradation des conditions de travail et de vie au travail ont non seulement un impact néfaste sur les salarié.e.s mais aussi sur l'entreprise et sa capacité à réaliser l'offre de transport contractualisée. La direction de l'entreprise porte donc la responsabilité de cette situation qui se caractérisera par l'application d'une pénalité importante.

Enfin comment ne pas évoquer la mobilisation de l'encadrement à l'appel des syndicats UGICT CGT et FO contre le projet d'accord sur la politique de rémunération de l'encadrement. Nous ne reviendrons pas sur le contenu de l'accord déjà largement évoqué. C'est sur les événements qui se sont déroulés en amont de la journée d'action du 25 mai dernier que la CGT RATP souhaite s'exprimer. En effet, de nombreux agents notamment du département MTS ont été victimes de pression en tout genre pour les dissuader d'exercer leur droit de grève. Qu'il s'agisse d'une politique d'entreprise ou d'initiatives managériales locales comme il nous est souvent objecté, cela est purement inadmissible. Le personnel d'encadrement se doit de faire fonctionner le collectif de travail dans le respect de la loi. Toute mesure visant à entraver l'exercice du droit de grève place l'entreprise en insécurité juridique car elle peut à tout moment se retrouver poursuivie et condamnée comme cela l'a été très récemment. Face à ces situations récurrentes, la CGT RATP souhaiterait connaître les mesures que la direction de l'entreprise compte mettre en œuvre pour mettre fin à ces agissements contraires à la loi et par conséquent pouvant conduire à une condamnation de l'entreprise.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci Monsieur GAUTHERON. Je passe la parole à M. HONORÉ pour FO.

**M. HONORÉ.**- Monsieur le Président,

La vision politique de notre PDG est très claire, tout ce qui n'est pas rentable doit s'externaliser. La campagne de négociation de la PRE va certainement laisser un goût amer au personnel d'encadrement.

Plombées par une "négociation" sociale tronquée et sabotée, les discussions n'auront été qu'une parodie, ravivant dangereusement la crise de confiance avec les dirigeants de notre entreprise.

Poursuivant votre passage en force, le 31 mai 2022 grâce à 2 organisations syndicales, vous avez imposé un 49.3 aux encadrants pour leur rémunération.

Monsieur le Président, ces syndicats vous ont procuré la porte de sortie dont vous aviez besoin. Un tel comportement se situe à l'opposé du syndicalisme moderne, démocratique et responsable que souhaitent les salariés. Il renforce l'exigence d'une refonte des modalités de validation des négociations collectives, indispensables au respect de l'opinion des salariés et à l'affirmation de leurs droits.

Pour FO groupe RATP, cette négociation est donc tronquée, la signature sur la politique de rémunération de l'encadrement est la résultante d'un conflit d'intérêt des décideurs de ces syndicats, pour vous faire place libre.

Cette négociation et cette signature bafouent les principes élémentaires du dialogue social et sont parfaitement antidémocratiques.

Quel bonheur que de travailler dans notre entreprise actuelle, d'avoir la pression des objectifs et, tout cela, sans aucune certitude de reconnaissance.

Oui, Monsieur le Président, l'absence de garantie sur le niveau de rémunération individuelle et l'impasse volontaire sur l'enveloppe de financement, signent la régression.

C'est obliger les encadrants à courber l'échine sur les propositions de cet accord qui ne répondent pas aux besoins de cette catégorie et aux enjeux à venir, le déséquilibre est trop flagrant.

Entre les agents d'encadrement qui ne bénéficieront pas de parcours professionnel et ceux qui n'obtiendront pas d'avancement, les désillusions vont être terribles et vont accroître le malaise que connaît votre personnel.

Vous le savez, la fonction managériale des encadrants se trouve déjà sous une réelle pression, du fait de devoir mettre en œuvre toutes les décisions de transformation de notre entreprise, à laquelle s'ajoutent celles de manager de performance économique et de manager social.

Soyez certain que vous serez rapidement rattrapé par vos incohérences puisque c'est toute l'efficacité de notre service public au service de nos concitoyens et de vos indicateurs qui seront mis à mal. Bon courage.

FO Groupe RATP continuera pour sa part à prendre ses responsabilités et donne rendez-vous à l'ensemble des encadrants de l'entreprise le 13 juin prochain, pour combattre l'appauvrissement programmé des agents de Maitrise, techniciens supérieurs et cadres de la RATP.

Concernant les agents de RDS, la grève du 23, 24 et 25 mai sanctionne la qualité du dialogue social et le refus de l'adaptation proposée des conditions de travail.

Vous offrez peu de perspectives de progrès. En effet, nous pouvons affirmer que la plupart des parcours vont être étriqués et constitueront de grands facteurs de blocage pour les salariés contraints par l'ouverture à la concurrence.

Ce fait social constitue monsieur le Président la manifestation la plus brutale et la plus nette d'un sentiment d'inquiétude qui atteint à des degrés divers, une très large part de nos collègues.

Aussi le département RDS n'a pas modifié sa philosophie, que le bon sens peut résumer par une formule qui a déjà fait tâche : "travailler plus, pour gagner moins".

Les perspectives qui se dessinent à l'ouverture de la concurrence confortent notre organisation syndicale dans sa conviction que cette transformation est nocive, et son accompagnement social ridiculement minimalisé.

En subissant des conditions de travail difficiles avec cette rémunération proposée, le travail des agents de RDS va devenir une galère...au sens propre.

Vous avez déjà des difficultés à recruter avec les conditions actuelles, soyez persuadés qu'une majorité des agents de ce département vont quitter notre entreprise.

Mais peut-être devrions-nous y voir une volonté délibérée.

Comment accepter, monsieur le Président, de valider dans un accord, la casse des conditions de travail, l'augmentation du temps de travail, la diminution des repos, l'augmentation des 2 fois, la casse des barrières repas, tout cela pour 2400 € BRUT annuel.

Nous voulons pour les agents de RDS une rémunération fondée sur une politique économique, sociale avec une répartition équitable, pour que chacun et chacune vive dignement et décemment.

Nous voulons pour les agents de RDS, un département dans lequel, la dignité, l'égalité, le bien-être, par le travail redevienne l'ambition collective, pour le vivre ensemble.

Nous voulons pour les agents de RDS des conditions de travail décentes, un salaire décent pour une vie décente, parce que nous refusons la soumission, le travail forcé et informel.

Nous voulons pour les agents de RDS des droits au travail, des droits sociaux garantissant un statut du travail, un avenir.

Nous voulons pour les salariés de RDS, une protection sociale et des garanties d'avenir, toutes bases de la cohésion sociale de notre statut.

Nous voulons plus de démocratie sociale, des droits pour le dialogue social et la négociation collective, les salariés de notre entreprise qui s'investissent chaque jour dans leur mission de service public doivent être respectés et cela vous avez tendance à l'oublier.

Concernant la future Business Unit RATP services ferrés, c'est à marche forcée que vous continuez vos actions de remise en cause de tous les acquis sociaux qui contribuent à répondre à l'exigence de l'ouverture à la concurrence.

Que deviendront le métro, le RER, le commercial et la maintenance dans ce contexte ?

Nos inquiétudes sont grandes quand l'ensemble de nos dirigeants interrogés sur ce sujet nous répondent que la mise en place de la BU RATP services ferrés ne changera rien pour les agents et qu'il n'y aura pas beaucoup de modifications. Nous ne sommes pas nés de la dernière pluie monsieur le Président.

L'arrivée de Madame Agnès OGIER pour mettre en place et piloter la future BU RATP services ferrés ne nous rassure pas, le moins du monde. Elle qui a conduit la transformation de la SNCF dans le contexte de l'ouverture à la concurrence.

Cela résonne comme du vécu avec les évolutions que connaissent les agents de RDS ou les cheminots à la SNCF depuis plusieurs années et la baisse des effectifs que nous subissons dès aujourd'hui, dans tous les secteurs de l'entreprise.

Pour FO Groupe RATP, le ferré ne doit pas être éclaté en une multitude d'entreprises de prestation de service et doit rester dans une entreprise intégrée publique, seule pertinente pour répondre aux besoins des usagers et de notre service public.

Il nous semble nécessaire de rappeler qu'à chaque réorganisation le schéma a toujours été le même : réduire les coûts en réduisant les effectifs avant de déployer de nouveaux outils et des organisations.

Les dernières décisions nous laissent donc à penser que la réduction des coûts est le seul objectif visé par l'entreprise.

Les différentes réunions ont mis en avant que les différents chantiers stratégiques présentés de la BU ferrée sont difficilement exploitables et surtout pas assez lisibles. Ceci nous prive pour le moment d'un débat global sur les aspects sociaux et économiques, qui font pourtant partie intégrante de nos prérogatives.

Pour le moment, nous avons le sentiment que nous ne sommes vraiment plus dans la même entreprise tant les réponses sont éloignées de la réalité des salariés.

Merci

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci Monsieur HONORÉ. Monsieur SARDANO ?

**M. SARDANO.**- L'inflation se poursuit à un rythme conséquent : 4,8 % sur une année courante en avril et plus de 5 % prévus dans les mois à venir.

Les prix des matières premières et de l'énergie s'envolent, et pendant ce temps là, l'entreprise fait du marketing médiatique pour dire que tout va bien dans l'entreprise RATP.

Les salaires ne bougent pas à la hauteur de cette inflation galopante. La perte de pouvoir d'achat se fait sentir durement pour tous les agents. Les dernières négociations salariales annuelles qui n'ont abouti sur en fait aucune négociation mais un relevé de décisions de la Direction qui pense faire le bonheur des autres à leur place, posent vraiment problème.

En effet, elles n'ont pas pris en compte ou anticipé cette hausse pourtant prévisible et annoncée. La Direction a préféré freiner voire ignorer les augmentations revendiquées.

Pour l'UNSA, il est temps que la Direction prenne toute sa part. Les salariés ne doivent pas être les victimes d'une inflation qui augmente.

Il n'est pas acceptable que les agents deviennent, année après année, les éternels oubliés des augmentations de salaires. C'est désormais leur tour.

Aussi, l'UNSA RATP demande l'ouverture de négociations salariales au moment où il est annoncé un dégel du point d'indices pour les fonctionnaires.

Le contexte social, contrairement aux appels de l'avènement de la "nuit subite" de l'ouverture à la concurrence décrits dans la presse par notre PDG, est tendu et il est urgent qu'il ne devienne pas explosif.

La déclaration de la présidente de la région Ile-de- France Valérie Pécresse dans le Parisien envers la RATP, sur ses pratiques monopolistiques, tout en cherchant on cite des bénéfices pour investir à l'étranger et distribuer des dividendes à l'État, vient conforter notre analyse sur le fait que l'entreprise aujourd'hui ment sur ses marges de manœuvre possibles pour améliorer le quotidien des agents, répondre positivement aux efforts réalisés pour atteindre les objectifs.

Véritable "roulé boulé" de la part de la patronne de notre autorité organisatrice IDFM qui frappe sans filtre.

Il est temps que la Direction RATP cesse de tourner la tête, de regarder ailleurs et s'occupe un peu de l'humain avant les finances de manière outrancière pour simplement présenter un beau tableau de bord devant les ministères...

La Direction qui dit assumer en forme de menace ou chantage devrait bien réfléchir car tout le monde assume et assumera.

Les dernières grèves sont venues le démontrer avec force et vigueur !

Contrairement aux tentatives de déstabilisations opérées ici ou là, la réalité était têtue et répondait en écho à la situation d'aujourd'hui de nos collègues de Bus à qui l'on propose dans une certaine brutalité d'échange social de quitter demain l'entreprise mère dans des conditions de travail durcies avec des contreparties en trompe l'œil.

Nos collègues du RER ne sont pas épargnés avec un niveau d'effectif éloigné d'une bonne condition de travail au quotidien.

On aura tout vu, tout eu pour essayer de casser ce fort mouvement social.

En effet, l'entreprise qui a déjà investi dans les transports volants, sans conducteurs, des prises en charges de location de "vélib, trottinette, etc" lors des journées de grève, a sorti le porte-monnaie pour faire conduire tout le monde et remplacer les grévistes à leur poste de conduite afin de se donner l'image d'une entreprise sans problème.

Et pourtant, ce que vit chacun dans son travail est bien éloigné de tout cela.

C'est un secteur comme Bus qui va jusqu'à promettre des cartes cadeaux aux agents qui arriveraient à convaincre des personnes de venir travailler à la RATP.

C'est le rappel de retraités, d'agents licenciés, etc, car la RATP n'arrive plus à recruter aussi facilement qu'avant car elle a tété banalisée aux yeux de tous.

Les démissions, les révocations à la suite d'absences irrégulières volontaires se multiplient, s'amplifient, témoignant d'un malaise interne.

Un malaise lié à une intensification des réorganisations sur lesquelles les agents n'ont aucune projection, vivent par moments des injonctions paradoxales.

Dans un centre de 800 agents par exemple, nous ne décomptons pas moins de 147 malades. Si cela n'interpelle point, donc chiche !

Une chose est certaine et comme la PDG l'a déclaré monsieur le président, tout se fera en une nuit....

Pour terminer, je reviendrai sur une déclaration d'une autre organisation syndicale celle là même qui nous critiquait pour avoir signé la RDCE et qui se révolte aujourd'hui contre la disparition de cette même RDCE qu'elle qualifiait à l'époque de honteuse. Le vocabulaire n'a pas évolué et si la critique est facile, l'art est difficile. Notre signature c'est celle des représentants de l'encadrement qui ont voté et permettent ainsi à l'UNSA- RATP d'apposer sa signature sur le nouveau protocole. Ça s'appelle la démocratie, n'en déplaise à certains. Mais à l'UNSA-RATP c'est une valeur indiscutable.

Merci

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci Monsieur SARDANO. Avant de passer aux points suivants de l'ordre du jour, M. NEGADI souhaite prendre la parole.

**M. NEGADI.-** Pour vous signifier que je suis présent.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci Monsieur NEGADI.

## **IV – QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES**

**Consultation sur le projet d'organisation de la direction de la performance économique et financière du Groupe dans le cadre du programme RATP 2023**  
*(incluant la restitution de l'expertise du cabinet SECAFI)*

*Mesdames Bérénice FERRIER et Françoise BRUNA-ROSSA du Cabinet SECAFI*  
*Madame Myriam SKARSYNSKI, Responsable ressources humaines – DPG-COM*

**Participent à ce point de l'ordre du jour**

**M. LE PRÉSIDENT.-** Ce point va nous amener à vous consulter sur le projet d'organisation de la Direction de la performance économique et financière Groupe dans le cadre du programme RATP 2023. Cette consultation inclut la restitution de l'expertise du Cabinet Secafi.

**Mme FERRIER (Secafi).-** Bonjour.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Ce dossier a fait l'objet d'une présentation en Commission économique le 21 avril 2022 en présence de Mme FERRIER et Mme BRUNA-ROSSO qui représentent le Cabinet Secafi désigné pour réaliser l'expertise sur ce dossier. Cela a aussi été présenté en CSSCT le 19 avril.

La restitution de l'expertise du Cabinet Secafi a été réalisée lors d'une commission commune à la Commission économique et à la CSSCT le 31 mai dernier. Ce dossier revient aujourd'hui pour consultation de l'instance. Sous réserve de l'accord de Mme AZEVEDO et de M. DOMINÉ, je propose de donner la parole à Secafi pour la restitution de son expertise, puis je reviendrai vers Mme AZEVEDO et M. DOMINÉ pour recueillir leur proposition d'avis.

**M. LE SECRÉTAIRE.-** Très bien.

**Mme FERRIER (Secafi).-** Nous avons réalisé un document 1 qui est une synthèse pour la séance. Il résume les principales conclusions, préconisations, et les avis relatifs à ce projet.

Je propose en guise d'introduction, dans la partie 1, d'aborder la DPG dans le cadre du programme RATP 2023. Nous avons rappelé les principes cadres de ce programme, avec la volonté de dissocier les fonctions politiques des fonctions d'opérations, dans un objectif d'amélioration de la performance des fonctions support avec une bascule vers une culture du coût au plus juste.

Concernant la Direction de la performance économique et financière du Groupe, les mouvements organisationnels vont se dérouler en deux temps. Un premier mouvement sera opéré dès le 1<sup>er</sup> juillet 2022 avec la création du CSP Finance-RH filialisé, avec le basculement de l'intégralité de l'unité CE (comptabilité d'entreprise) et une partie des unités TF (trésorerie et financements) et 3F (filiales, fusions acquisitions, fiscalité). Ces trois unités basculeront au sein de ce CSP qui a fait l'objet d'une information-consultation en fin d'année dernière.

Deuxième mouvement opéré au 1<sup>er</sup> juillet 2022, l'unité ADFS deviendra un CSP au sein de la Direction Digital & Innovation, qui a également fait l'objet d'une information-consultation.

Concernant la deuxième partie des mouvements opérés au 1<sup>er</sup> janvier 2023, nous notons la création d'un CSP logistique qui regroupera l'unité Logistique, distribution, transport, et l'unité PCL (Performance de la chaîne logistique) qui restera indépendante à la création de ce CSP. Il y a également la création d'une Direction financière siège, avec les deux unités qui existent déjà aujourd'hui, le contrôle de gestion et le projet Diapason, et le rattachement d'une partie du contrôle de gestion des Départements CML et SIT.

En mouvement organisationnel, on trouve le détachement des activités COM et RH qui seront respectivement rattachées à la Direction de la communication et à la Direction RH du siège. Cela fera l'objet d'une information-consultation à venir.

Pour terminer, on note la création d'un centre d'expertise achats au sein de la Direction Achats et Logistique qui regroupera l'unité HAG (Achats généraux) et l'intégration de l'unité achat du Département SIT (HAM).

Un point sur l'objectif des filières et la déclinaison au sein du programme RATP 2023. Pour la partie achats, les objectifs de la filière sont de développer et de mutualiser l'ensemble des achats au niveau du Groupe et en particulier auprès des filiales, le déploiement d'un système d'information achats, et la mise en place d'un plan de performance avec un objectif de réduction de 9 % des dépenses d'exploitation en 2022, ce qui équivaut à 29 M€ pour une cible de 89 M€ d'économies à atteindre en 2024.

Ces objectifs de la filière vont se décliner au niveau de la fonction régaliennne et du centre d'expertise. Pour ce qui est de la fonction régaliennne, elle aura l'objectif de définir la stratégie, le rôle et les responsabilités, de fixer les objectifs de performance et de pilotage pour la fonction achats, de définir les méthodes de pilotage de la performance avec un suivi de l'amélioration des process, et de mettre en œuvre l'audit interne et le contrôle des risques fournisseurs.

Le centre d'expertise aura pour objectif la gestion des achats multi business units et transverses auprès des différents départements et unités d'affaires. Il aura aussi comme objectif d'être un support aux acheteurs.

La filière logistique aura pour objectif global la poursuite de la réduction des stocks. En 2022, l'objectif est de 11 M€ de réduction, hors les stocks liés à MRF. Elle aura un objectif de performance de la chaîne logistique, et également celui de définir le modèle d'organisation logistique avec RDS et RATP CAP Ile-de-France dans le cadre de l'ouverture à la concurrence.

L'ensemble des pôles, Finance, Achats et Logistique, s'inscrivent dans une trajectoire d'amélioration de la performance économique avec une adhérence importante à Diapason.

S'agissant de la productivité brute réalisée en milliers d'euros et sa retranscription en ETP, au titre de l'année 2021, 1,5 M€ a été réalisé en productivité brute, soit moins 12,2 équivalents temps plein au périmètre de l'ensemble de la Direction. Au titre de l'année 2022, moins 6,9 équivalents temps plein ont été budgétés, soit moins 966 000 € de productivité.

Nous avons réalisé deux focus dont le premier porte sur l'évolution de l'organisation du pôle Achats et Logistique. Françoise vous présentera ensuite la création de la Direction financière siège.

Concernant le centre d'expertise achats, l'organisation évolue. Nous rappelons les grands principes des deux unités. L'unité HAP pilote la performance achats. Quant à l'unité HA2R, l'objectif est d'évaluer et de maîtriser les risques achats. Ces deux unités intégreront demain la direction régaliennne siège. Demain, ces entités resteront en l'état par rapport à aujourd'hui. L'enjeu premier se situe dans l'élargissement de ses fonctions au périmètre du Groupe, avec la mise en place d'une amélioration et d'une dynamique de performance.

La deuxième évolution est la création d'un centre d'expertise achats qui regroupera HAG (Achats généraux) qui se trouve aujourd'hui au sein de DPG et qui intégrera demain l'unité Achats de SIT (HAL).

Nous soulignons un point de vigilance car demain les deux périmètres seront gardés en tant que tels. Il pourrait y avoir des effets de bord qui concerneraient essentiellement la redéfinition des prestations intellectuelles. Aujourd'hui, ce périmètre des prestations intellectuelles est difficilement appréciable entre l'unité HAG et l'unité HAL.

Un point à noter : ce projet porte le regroupement des activités support aux achats. Il existe aujourd'hui un centre de services partagés au sein de DPG, et un centre mutualisé des achats au sein de SIT. Ces supports aux achats seront regroupés demain sans évolution au niveau des métiers d'acheteur puisque demain, leur activité consistera à être un support administratif aux différents acheteurs et à recevoir les demandes en lien avec les fournisseurs et les acheteurs. De même que pour le périmètre HAM et HAG, il pourrait y avoir des effets de bord.

L'un des facteurs clés de réussite de ce centre d'expertise résidera dans la contractualisation des services à l'ensemble des entités du Groupe. Effectivement, au regard des principes cadres de RATP 2023, ce centre d'expertise aura pour vocation d'adresser l'ensemble de ces services à l'ensemble du périmètre du Groupe. Il nous a été indiqué que des discussions sont déjà ouvertes avec RATP Dev, RATP CAP Ile-de-France et RATP Real Estate, avec trois principaux enjeux que nous identifions. Le premier est de définir les effets volumes pour accroître le pouvoir de négociation avec les différents fournisseurs. Cet élargissement des périmètres pourrait avoir lieu sous deux formes d'une part, la sous-traitance des prestations d'achat au centre d'expertise et d'autre part, la réalisation de conseil ou d'expertise sur telle ou telle prestation.

Le deuxième enjeu consistera à définir la relation contractuelle entre ce centre d'expertise et les différentes entités du Groupe qui achèteront ces prestations, avec la déclinaison de plusieurs chantiers qui ira d'une simplification par rapport à aujourd'hui à la définition d'une offre claire des différentes offres de service. Aujourd'hui, les conventions Groupe sont assez contraignantes de par le Code des Marchés Publics, et devront être allégées pour les filiales.

Un chantier d'études autour des conventions de service et contrat du Groupe devra être réalisé afin d'intégrer les filiales si besoin.

Il faudra définir avec les filiales du Groupe, les offres de service avec un coût de prestations associé. À titre illustratif, on proposait l'intégration d'un niveau de *success fees*.

Autre enjeu important pour la filière Achats, mieux communiquer en interne et en externe sur toute la dimension RSE des achats.

Pour terminer, le troisième enjeu est d'accompagner les agents dans l'évolution de la culture et de la posture des acheteurs. Ce sera un enjeu important puisqu'il va falloir passer du respect du Code des Marchés Publics vers le métier d'acheteur pour s'adresser à l'ensemble du Groupe, avec un objectif de générer et de créer des économies pour l'ensemble du Groupe. Pour cela, différents chantiers devront être mis en œuvre :

Définir et réaliser une cartographie des fournisseurs pour les catégoriser, ce qui relève du stratégique, du critique comme le marché de nettoyage, pour que les acheteurs aient une approche la plus fine possible.

Une plus importante articulation entre le centre d'expertise et le gestionnaire de marché, dans un objectif de mieux sécuriser et de connaître les coûts cachés des achats.

Homogénéiser les enquêtes et le suivi de la qualité des fournisseurs.

Je propose de passer au centre de services partagés logistique. Cela n'aura pas d'impact sur l'organisation du travail, mais il y a un enjeu de structuration et de prestations qui devront être valorisées économiquement demain. Aujourd'hui, l'unité Logistique, distribution, transport basculera en centre de services partagés. Il y aura un enjeu de valoriser économiquement les prestations réalisées jusqu'alors puisqu'à ce stade, elles ne sont que très peu valorisées économiquement.

Cet enjeu sous-tend plusieurs chantiers structurants :

Définir et préciser les services rendus et les coûts associés,

Structurer la partie administrative et la montée en charge du process de refacturation,

Acculturer à la gestion des contrats clients fournisseurs,

Harmoniser les différents contrats aujourd'hui en place,

Monter en compétence sur le suivi du process qualité par rapport à ce centre de services partagés.

Par rapport à ce centre de services partagés, notre avis est que la trajectoire qui se dégage de la mise en œuvre des différents chantiers que je viens de citer est une mesure des différents coûts logistiques, de distribution et de transport, qui emporte une finalité d'amélioration de la trajectoire économique dans l'objectif de diminuer le coût des prestations fournies.

Si on regarde le périmètre d'activité post-2025, les activités du CSP seraient restreintes à RATP CAP Ile-de-France puisqu'aujourd'hui les prestations logistiques sont majoritairement réalisées pour RDS. Le périmètre d'intervention serait très limité auprès des autres filiales demain.

Cela questionne le CSP en termes économiques, puisque la recherche d'une compétitivité par rapport à l'extérieur est un objectif du CSP. Si le périmètre est restreint à CAP Ile-de-France demain, une question se posera sur l'équation économique de ce CSP.

Il y a un point essentiel par rapport aux prestations qu'adresse l'unité logistique, distribution et transport, et aux deux types de prestations appelées 1 PL et 2 PL en logistique qui regroupent la logistique de masse et l'entreposage. Ces prestations sont plus chères par rapport aux prestataires logistiques que l'on peut trouver sur les marchés. Il y aura demain des difficultés pour se rapprocher de ces coûts de marché en raison des structures des coûts des prestataires. Nous posons la question : ces prestations seront-elles gardées ou abandonnées par la RATP demain ?

À l'inverse, sur les deux autres types de prestations logistiques (3 PL et 4 PL), la RATP a un avantage concurrentiel puisqu'aujourd'hui, ce sont des prestations singulières et à forte valeur ajoutée. Demain, le futur CSP disposera d'un avantage concurrentiel. Pour vous donner un exemple des types de prestations réalisées, l'unité Logistique, distribution, transport réalise des prestations d'encodage de ticket, des prestations autour des moteurs, un dépannage en 4 heures, une astreinte 24/24, la possibilité de livrer à J+1 toute demande faite jusqu'à 16 heures la veille. Aujourd'hui, les prestataires que l'on peut trouver sur le marché ne proposent pas ces prestations ou le font mais à un coût supérieur que ce qui est aujourd'hui réalisé par cette unité.

Pour conclure sur ce centre de services partagés, 2023 et 2024 seront des années de transition qui permettront de mettre en œuvre tous ces chantiers structurants. L'enjeu fort se situe à l'horizon 2025. Il faudra accompagner les salariés sur l'acculturation et la posture. Ce sera un facteur

clef de succès de l'avenir de ce CSP. Un accompagnement important est nécessaire car les agents qui travaillent pour RDS rentreront en 2025 dans le cadre du décret transfert et seront transférables au titre du groupement 1, c'est-à-dire des emplois en lien direct avec les activités opérationnelles nécessaires aux services transférés. Nous soulignons un besoin d'accompagnement auprès des agents concernés.

Pour pérenniser cette activité post-2025, on pourrait transformer ce CSP en groupement d'employeur logistique, c'est à mettre en débat. Il y a des barrières à l'entrée puisque cela suppose une négociation avec l'autorité organisatrice, Île-de-France Mobilités, et avec les délégataires qui pourraient opérer demain les 12 lots sur le périmètre Bus Paris.

Pourquoi proposons-nous de mettre cela en débat ? Parce que ce groupement d'employeur est un fondement légal pour s'associer entre sociétés délégataires pour mutualiser les emplois. Cela permettrait de pérenniser cette activité dans laquelle la RATP a une réelle valeur ajoutée au titre de ses prestations singulières. Cela permettrait de mettre à disposition cette main-d'œuvre et ces prestations en temps partagé auprès de plusieurs structures et donc de plusieurs délégataires, avec la préoccupation d'assurer la pérennisation du contrat de travail et de l'emploi des agents, et de proposer une activité à temps plein à ces agents.

Je passe la parole à Mme BRUNA-ROSSO pour la partie Direction financière siège.

**Mme BRUNA-ROSSO (Secafi).**- Bonjour à tous. Nous allons changer de registre puisque dans le dossier DPG, il y a plusieurs volets. Mme FERRIER vous a présenté le cadre général, le volet Achats et Logistique. Avec la création d'une Direction financière siège, le second volet est l'une des principales modifications apportées par ce projet. C'est la principale modification dans le cadre de cette consultation. La consultation précédente avait porté sur la création du CSP Finance-RH qui est très significative aussi.

Cette création est une nouveauté puisque, conformément au principe de RATP 2023, l'ensemble des contrôleurs de gestion des fonctions support seront rattachés à une unique unité qui prendra le titre de Direction financière siège. C'est aussi le cas pour les RH qui auront leur DRH siège. Il y a une certaine logique.

Auparavant, on parlait de contrôle de gestion des services centraux, on parle dorénavant de Direction financière du siège. Cela a deux significations. Avec RATP 2023, sera créé à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 un établissement comptable du siège qui aura ses propres comptes. Cet établissement comptable rassemblera toutes les directions régaliennes du siège, les centres de services partagés non filialisés et les centres d'expertise. Comme toute entité comptable, il produira un bilan, un compte de résultat, un tableau de flux, alors même que ce ne sera pas un véritable centre de profit. Il y aura des opérations comptables liées à la gestion et au reporting de cet établissement siège.

Le nouvel organigramme de cette Direction financière siège est construit à partir des ressources de 44 postes budgétaires provenant de quatre entités :

21 postes proviennent du contrôle de gestion de SIT, nous en avons parlé lors de la consultation sur l'évolution de la Direction Digital & Innovation. L'ensemble des contrôleurs de gestion de la D2I rejoignent CGF pour rejoindre cette Direction financière siège, y compris de contrôleurs de gestion d'unité de SIT.

3 postes proviennent du contrôle de gestion de CML.

2 postes du projet Diapason et un poste direction financier du siège.

17 postes proviennent d'une entité actuelle de CGF qui s'appelle CGSC (Contrôle de gestion des services centraux).

L'organigramme de la nouvelle entité ressemble à une Direction financière avec une Direction transverse de pilotage économique du siège et quatre blocs correspondant chacun à quatre périmètres de contrôle de gestion. De gauche à droite, il y a le périmètre du contrôle de gestion D2I qui est le plus gros périmètre, puis le deuxième bloc qui est le contrôle de gestion d'un certain nombre de directions, et le troisième bloc qui est le contrôle de gestion d'un autre ensemble de directions. Quant au quatrième bloc, le contrôle de gestion des centres de services partagés a une vocation spécifique puisque les centres de services partagés s'organiseront en centres de services et vont contractualiser. Est exclu le CSP digital qui reste rattaché au contrôle de gestion de la D2I.

La constitution de ces quatre blocs permet d'avoir des ensembles à peu près homogènes, des tailles équivalentes, sauf pour D2I qui est atypique en étant bien plus gros. Cela signifie qu'il y aura des centres d'expertise dans les quatre blocs, des CSP dans d'autres blocs. L'organisation a choisi une dominante métier, métier du digital, du commercial, de la communication, mais va mélanger différents modes de gestion, de type direction régaliennne ou de type centre d'expertise ou CSP.

Pour la partie CML informatique, D2I, le projet ne va pas foncièrement modifier les rôles. En revanche, il y aura davantage de changements pour les contrôleurs de gestion actuels de CGSC (Contrôle de gestion des services centraux) qui pourront voir leur périmètre modifié compte tenu du fait que des périmètres seront regroupés, que des contrôles de gestion de centres d'expertise ou de direction seront séparés. Ce process sera reconduit après le rendu d'avis. Je vous rappelle que la mise en place est prévue le 1<sup>er</sup> janvier 2023. D'ici là, un process permettra de nommer les futurs responsables d'entités de l'organigramme que j'ai présenté précédemment, et de redéfinir les portefeuilles des contrôleurs de gestion.

Les missions de l'entité transverse, l'équipe d'experts du pilotage économique du siège, seront le pilotage du programme Diapason et la mise en place et le reporting de ce nouvel établissement siège. Deux créations de poste sont liées à la création de cet établissement siège, c'est à iso effectif. Elles seront prises sur les effectifs actuels de CGSC. D'une certaine manière, deux équivalents temps plein de productivité sont réalisés au travers de ce mouvement puisqu'il y a un élargissement des activités à iso effectif. Quand on compare aux effectifs de 44, c'est modeste mais il faut toutefois le noter.

Les impacts ne sont pas très importants dans le métier du contrôleur de gestion. Ils sont dans les périmètres, puisque certains vont probablement changer de périmètre. Ils le sont aussi parce qu'une notion apparaît dans le document d'information-consultation, celle de *business partners*. Cette notion est évoquée, mais pas décrite.

C'est aussi une préconisation. On ne nous décrit pas cela comme un poste mais comme une posture qui consiste à dire qu'un contrôleur de gestion *business partner* est à la fois en appui des entités dont il s'assure du contrôle de gestion, et en contrôle, c'est-à-dire en incitation à la maîtrise des coûts, à la mise en place d'un modèle économique plus vertueux, à la recherche de gains de productivité, d'optimisations. Un changement du rôle du contrôleur de gestion est tout de même à l'œuvre au travers de cette création de la Direction financière siège. Cela concerne les contrôleurs de gestion de la Direction financière siège et des *business partners* d'autres parties de la Direction DPG que nous n'avons pas décrites. Je pense, par exemple, aux contrôleurs de gestion de l'entité pilotage de la performance économique du pôle Finance, qui interagissent non pas avec des directions du siège mais avec les BU.

Nous vous signalons un point spécifique à la filière contrôle de gestion, et notamment aux contrôleurs de gestion de la Direction financière siège. Pendant la période de transition, ils seront au cœur du programme RATP 2023. Ils auront classiquement le rôle de produire les comptes, les budgets, les reporting et analyses, mais ils contribueront aussi au projet. Dès que l'on met en place un nouveau modèle économique pour un centre d'expertise droit social ou achats, il faut construire le modèle économique. Ces contrôleurs de gestion qui connaissent les métiers seront sollicités pour la construction des indicateurs, des unités d'œuvre. Avec ce changement de posture, on leur demande d'être *business partner*. Ils seront donc à la convergence et subiront également un certain nombre de changements, de sollicitations en 2022, 2023, d'où la préconisation de veiller à leur charge de travail et peut-être de renforcer ou, en tout cas, de créer des référents, des appuis métiers au sein de cette filière, pour qu'ils puissent se décharger et avoir des appuis en cas de surcharge de travail.

J'ai déjà parlé des préconisations : clarifier le rôle de *business partner* en lien avec la mise en place du modèle économique Perform. Un point de vigilance sur le contrôle de gestion des services partagés, puisque la filiale devra être mise en place au 1<sup>er</sup> juillet 2022 et la réorganisation de DPG au 1<sup>er</sup> janvier 2023. Pendant une période, il y aura besoin d'un contrôleur de gestion au CSP, mais il ne sera pas encore nommé. Il y aura une période de transition à gérer.

Nous parlions aussi de l'importance d'avoir une harmonisation des règles de gestion des centres d'expertise et des CSP pour que les contrôleurs de gestion qui ont chacun un ou deux centres d'expertise dans leur périmètre puissent avoir des lignes directrices pour ce pilotage.

Je crois que j'ai fini sur ce volet.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci beaucoup. Monsieur GAUTHERON ?

**M. GAUTHERON.**- Je vous remercie pour la présentation. Je voulais intervenir avant la lecture de l'avis. Lors de la séance de présentation de DPG, j'avais présenté une série de questions pour la CGT. Vous vous étiez engagé à y apporter des réponses. Je vous remercie, ainsi que les équipes qui y ont travaillé.

En revanche, j'ai un problème avec l'une des réponses apportées parce qu'elle n'existe pas. Sur le fond, j'ai la réponse à ma question mais dans d'autres dossiers. Cela pose question. Pour rappel, il s'agit de l'absence, dans le document, d'information sur les prérogatives du CSP Finance-RH sur la partie RH. Je vous avais interpellé sur ce point en séance. J'avais précisé que dans le document remis aux élus, il y avait des éléments sur les prérogatives finances mais rien sur celles de la RH. Je n'ai toujours pas de réponse sur les prérogatives RH alors qu'il y en a sur les prérogatives finances. À chaque fois, il est indiqué que le dossier CSP est un dossier séparé, etc. J'entends que cela l'est, mais comprenez le paradoxe entre le fait de communiquer partiellement des éléments d'un dossier et refuser d'en communiquer d'autres au motif qu'il s'agirait d'un dossier séparé.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Vous soulevez la différence de traitement entre les réponses sur les leviers finances données dans le dossier CSEC...

**M. GAUTHERON.**- On ne les donne pas sur RH. On précise que c'est un autre dossier et que dans le dossier que l'on étudiera plus tard sur DRH Groupe, il y a des éléments sur les prérogatives RH du CSP Finance-RH. Pour autant, c'est un autre dossier. Il serait bien qu'il y ait une cohérence dans la communication des éléments fournis, ou en tout cas dans la réponse apportée.

**M. LE PRÉSIDENT.-** La question de forme que vous posez est la suivante : dans quel dossier doit-on apporter les réponses ? Est-ce dans le dossier finance pour les finances et dans le dossier DRH Groupe pour la partie RH, ou est-ce dans le dossier CSP ? Cela a été fourni dans le dossier CSP qui fait la synthèse des deux. On répète la même chose dans le dossier finance pour le levier finance et dans le dossier RH pour le levier RH.

**M. GAUTHERON.-** Nous n'avons pas vu le point CSP Finance-RH lors de cette mandature. Certes, il y a une continuité, mais les acteurs ont changé. Il serait parfois nécessaire d'envisager de rappeler certains éléments aux membres du CSEC afin de faciliter leur compréhension de certains dossiers. L'entreprise prend la décision dans le cadre de la communication d'un dossier de donner des éléments sur le périmètre d'un autre dossier. À moins qu'il y ait des choses à cacher, ce que je ne pense pas, je trouve que cela pose question sur les éléments communiqués.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Je pense que nous aurons l'occasion de les aborder de nouveau dans le dossier DRH Groupe lors d'une prochaine séance.

Je vais donner la parole à Mme AZEVEDO ou à M. DOMINÉ...

**Mme AZEVEDO.-** Je vais prendre la parole pour donner lecture de l'avis sur le point 1.

Les élus du CSE Central RATP réunis en séance ordinaire le 8 juin 2022 doivent émettre un avis sur le projet d'organisation de la direction de la performance économique et financière Groupe dans le cadre du programme RATP 2023 (incluant la restitution de l'expertise du cabinet SECAFI).

DPG n'a pas cessé d'avoir des réorganisations successives qui entraînent aujourd'hui une explosion de ce département en rejoignant différents Centres de Services Partagés, Centre d'Expertise et Direction du Siège qui ne permet pas de stabiliser l'organisation du travail et qui porte fortement l'adhérence à Diapason. Comment les salariés peuvent-ils se projeter dans une transformation hyper complexe en ayant confiance en l'avenir ?

Le dossier présenté au CSEC constitue le troisième dossier de réorganisation de CGF présenté, après celui concernant la filialisation du CSP Finance RH et celui concernant le transfert de l'entité ADFS (assistance maîtrise d'ouvrage digitale des fonctions support) vers D2I.

Pour cette troisième consultation, deux fonctions sont particulièrement concernées : Les achats (organisés en centres d'expertise) et la logistique (organisée en centre de services partagés) et le contrôle de gestion du siège qui va être centralisé.

Les élus du CSEC, réuni sous une nouvelle mandature, souhaiterait recevoir une actualisation sur la mise en place de la filiale CSP Finance RH. A savoir, le nombre d'agents volontaires dans le cadre de l'article 33, les demandes de mobilité effectuées, un point sur les effectifs et l'avancement de la mise en place de la filiale : organisation de la filiale, périmètre traité, mise en place de la contractualisation interne, recrutements prévus et réalisés.

Pour les achats, il est prévu que l'élargissement des missions auprès des filiales permette au Centre d'Expertise de renforcer son positionnement au sein du Groupe.

Un ensemble de chantiers ayant pour objectif de renforcer la politique de pilotage de l'activité d'achats ont pour but d'améliorer la compétitivité du centre d'expertise et son attractivité envers les filiales du Groupe.

Il est à constater que même si un certain nombre d'éléments ont été mis en place pour changer la culture des unités achats, la mise en place du centre d'expertise Achats n'est pas en soi la finalité de cette réorganisation.

Les changements qui devront être mis en place indiquent que l'année 2023 et peut être 2024 seront des années de transition. Ces années seront consacrées à mener des chantiers de :

- changement de culture (approche Groupe),
- changement de pilotage économique au sens du Programme Perform,
- ajustement de l'organisation avec les périmètres d'achats HAG et HAM,
- négociation des prestations avec les filiales du Groupe,
- Définition des futures modalités d'offres et de contractualisation.

Il est primordial de renforcer l'accompagnement des salariés sur l'ensemble de ces chantiers car ces éléments seront les clés nécessaires pour préserver le centre d'expertise à l'horizon 2025.

Pour la logistique, la transformation de l'unité LDT en CSP logistique correspond à une volonté de valoriser économiquement les prestations réalisées jusqu'alors. Cette volonté entraîne la mise en œuvre de chantiers structurants.

Nous comprenons que la velléité de se rapprocher à des coûts de marché du secteur du « transport routier de marchandises et activités annexes » s'explique par les évolutions potentielles de l'ouverture à la concurrence de 2025.

Cependant, l'extension du périmètre d'activité du CSP « post 2025 » serait restreinte à RATP Cap Ile-de-France, avec un élargissement très limité auprès des filiales du Groupe compte tenu de l'étalement territorial des contrats RATP Dev et le temps de gestion des délégations de services publics.

Aujourd'hui, les activités pour RDS représentent un volume important sur les plateformes logistiques. Une attrition de l'activité est envisageable en 2025, dont les lots seront exploités par RATP Cap IDF. De plus, un questionnement existe sur la volonté / capacité de RATP Cap IDF de travailler avec le CSP et, si cela est possible, dans quelles conditions après 2025 ?

Par ailleurs, un besoin d'accompagnement sera également nécessaire pour les agents travaillant pour RDS, qui seraient, demain transférables, au titre du groupement 1 (emploi en lien direct avec les activités opérationnelles et nécessaires aux services transférés), du Décret Transfert.

Il est prévu également la constitution d'une entité ayant le titre de « Direction Financière du Siège ». Par rapport au périmètre actuel du contrôle de gestion des fonctions centrales, les missions de cette entité seront renforcées :

- Elle produira les états comptables et financiers spécifiques de l'établissement comptable Siège qui sera créé au 1<sup>er</sup> janvier 2023.
- Elle rassemblera l'ensemble des contrôleurs de gestion des fonctions centrales du siège, des centres d'expertise et des CSP. Une partie d'entre eux (comme ceux de D2I et des CML) étaient auparavant rattachés aux départements métier.

D'autre part, Le cabinet SECAFI nous alerte sur deux conséquences de cette nouvelle organisation :

- La définition de nouveaux rôles de "business partners" avec un rôle étendu de contrôleur financier des fonctions centrales, rôle qui est très peu explicite,
- La charge de travail des équipes, qui interviennent à la fois sur le « run », de nouvelles missions (la comptabilité de l'établissement siège), les projets comme Perform, la mise en place du modèle de gestion des centres d'expertise et des CSP.

Il apparaît donc que La charge de travail pour les équipes doit être anticipée dès 2022 avec des appuis métiers et l'identification de référents. L'accompagnement des postures Business Partner déjà identifiées dans l'étude d'impact comme un point de changement majeur devrait à notre sens être décrit plus précisément (qui est concerné ? à quel niveau de profondeur dans son poste ? quelle offre de formation ?). Cette question concerne la Direction Financière Siège mais aussi tous les profils Business Partner DPG (par exemple les contrôleurs financiers de l'entité « Pilotage de la Performance économique » du pôle Finance qui interagissent avec les BU).

En conclusion, les élus du CSE C considèrent que ce projet est porteur de transformations très importantes. Ils ne comprennent pas concrètement les implications de la mise en place d'un centre d'expertise Achats et d'un CSP logistique et souhaite continuer à être informé sur ce sujet.

Concernant l'établissement Siège, les élus du CSE C souhaiteront avoir une meilleure visibilité sur les comptes du siège et les différentes prestations délivrées par celui-ci.

Pour ces raisons, les commissaires proposent aux élus du CSE Central d'émettre un **avis négatif** sur le projet d'organisation de la direction de la performance économique et financière Groupe dans le cadre du programme RATP 2023 (incluant la restitution de l'expertise du cabinet SECAFI).

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci Madame AZEVEDO. Monsieur JONATA ?

**M. JONATA.-** *Explication de vote sur le projet d'organisation de la direction de la performance économique et financière Groupe dans le cadre du programme RATP 2023*

L'expertise concernant ce dossier nous a confirmé sa complexité qui, sans déplacer physiquement beaucoup de personnes, réorganise les dépendances et les hiérarchies dans un but de mise en œuvre de synergies futures. En cible, la LOGISTIQUE, de par ses activités transactionnelles, devient un CSP, tandis que les achats, considérés comme une activité de consulting, deviennent un CE (ou centre d'expertise).

Les autres activités qualifiées de régaliennes forment l'effectif de la partie direction. Mais comme dans les autres projets de la réorganisation RATP 2023, on doute que les activités concernées rentrent à 100% dans les définitions caricaturales de ce qui relève de l'une ou l'autre de ces trois organisations type que peuvent être un CSP, un CE ou une direction.

Nul doute que cela sera une source de difficulté pour les humains concernés de se mettre en conformité avec la posture attendue. Qui peut affirmer qu'un acte d'achat ou de contrôle de gestion n'est pas à la fois une activité transactionnelle, une activité régalienne ou une activité de conseil et d'expertise.

Comme pour les autres projets on nous dit que rien ne change vraiment. On découvre ainsi que les contrôleurs de gestion étaient depuis toujours des "Business Partner" sans le savoir. En tant que fonction support, leur métier est d'accompagner les métiers dans la réalisation de leur mission (ou leur Business). Mais à l'UNSA, nous doutons que les exigences d'un businessman soient les mêmes que celles d'un acteur du service public et que les relations restent les mêmes.

On nous explique aussi que rien n'existe en termes de relation commerciale permettant de contractualiser et de facturer à la fois les management fees et les prestations du CSP et du CE.

Cette acculturation et la mise en œuvre de cette relation client/fournisseur est pour l'UNSA une difficulté majeure.

Le dossier ne contient pas d'analyse prospective permettant de comprendre l'impact de l'échéance du 1<sup>er</sup> janvier 2025 sur le fonctionnement de cette nouvelle organisation.

Dans ce contexte l'UNSA ne peut donner un avis favorable sur ce projet.

**M. LE PRÉSIDENT.-** S'il n'y a pas d'autres demandes de prise de parole, je vous propose de donner la main à Hélène afin qu'elle organise le recueil des voix sur la proposition d'avis lue par Mme AZEVEDO.

**Mme FRESLON-BLANPAIN.-** Sur la base cet avis négatif, êtes-vous pour, contre ou vous abstenez-vous ?

*(Il est procédé au vote.)*

**Mme FRESLON-BLANPAIN.-** Cet avis négatif est adopté à l'unanimité.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci beaucoup. Nous remercions Mme SKARZYNSKI de s'être joint à nous. Je lui souhaite une bonne journée.

**Mme SKARZYNSKI.-** Merci à tous. Bonne fin de journée.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Je propose 10 minutes de pause jusqu'à 11 heures.

**M. LE SECRÉTAIRE.**- Je suis d'accord.

*La séance, suspendue à 10 heures 50, est reprise à 11 heures.*

**M. LE PRÉSIDENT.**- Nous allons reprendre la séance si M. SARRASSAT en est d'accord.

**M. LE SECRÉTAIRE.**- Oui.

## **IV – QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES**

**Consultation sur le projet d'organisation de la direction de la  
Communication, de l'engagement et de la marque Groupe dans le  
cadre du programme RATP 2023  
(incluant la restitution de l'expertise du cabinet SECAFI)**

*Mesdames Bérénice FERRIER et Françoise BRUNA-ROSSA du Cabinet SECAFI*

*Madame Nadine KERGANOU, responsable unité spécialisée - COM/PLANN*

*Monsieur Vincent FAYE, responsable ressources humaines - GIS/RH*

**Participent à ce point de l'ordre du jour**

**M. LE PRÉSIDENT.**- Ce point va nous amener à consulter l'instance. Comme le précédent, ce dossier a fait l'objet d'une présentation en Commission économique le 21 avril en présence de Secafi, et en CSSCT le 19 avril. La restitution de son expertise par le Cabinet Secafi a eu lieu dans la même commission commune le 31 mai dernier. Il revient devant l'instance pour consultation aujourd'hui. Comme pour le point précédent, je propose de donner la parole à Mme FERRIER pour nous rendre compte de l'expertise. Je reviendrai ensuite vers Mme AZEVEDO ou M. DOMINÉ pour la proposition de l'avis.

**Mme FERRIER (Secafi).**- C'est Mme BRUNA-ROSSO qui va le présenter.

**Mme BRUNA-ROSSO (Secafi).**- Nous avons voulu revenir sur l'historique qui a prévalu à l'organisation de la Direction de la communication, de l'engagement et de la marque Groupe, qui vous est présentée aujourd'hui. Beaucoup de directions de la RATP font l'objet d'évolutions régulières des organisations. Un fait important a marqué en 2018 le début de l'organisation qui sera celle du 1<sup>er</sup> janvier 2023, la redéfinition de la stratégie de marque Groupe sur laquelle nous reviendrons. Cela a entraîné en 2019 une première évolution du département qui s'appelait à l'époque le Département COM, qui a changé de nom à cette époque, en cohérence avec la stratégie de marque. Le dossier présenté en 2022 dans le cadre de RATP 2023 s'inscrit en relative continuité par rapport au projet de 2019.

Nous souhaitons rappeler les fondamentaux de la stratégie de marque Groupe, qui sont très structurants dans l'organisation de la filière communication. La stratégie de marque a emprunté le visuel connu de la marque de l'EPIC. Il se retrouve dans chaque élément des différentes marques qui appartiennent à ce portefeuille de marques. Dans la marque Groupe RATP, le visuel se retrouve dans le O de « groupe ». Cette marque Groupe RATP est utilisée pour la communication institutionnelle et la communication que l'on appelle B2B (*business to business*) que RATP fait auprès de la clientèle entreprises. La marque RATP est utilisée pour communiquer auprès des voyageurs en Île-de-France. C'est la communication marque voyageurs, ou RATP en tant qu'opérateur de transport. Elle s'adresse plutôt à une clientèle qui prend les transports en commun, B2C (*business to consumer*). Les filiales seront logotées sous un format RATP plus le nom de l'expertise de la filiale (RATP Connect, RATP Smart Systems, RATP Travel Retail, RATP Real Estate). L'anglais est utilisé car ces filiales ont vocation à intervenir à l'international.

Vous avez le panorama des marques au sein du Groupe. Ce premier travail de structuration de la marque est encore en cours à la faveur de création de sous-holdings ou de holdings. À titre d'exemple, Solutions Ville a été créée récemment. Des questions se posent. Est-ce une marque ? Les entités qui dépendent de Solutions Ville sont-elles des sous-marques de Solutions Ville ou des marques à part entière ? Il y a encore une réflexion sur ce portefeuille de marques.

En termes de gouvernance de la filière communication, on identifie les filiales de rang 1 et celles de rang 2. Les filiales de rang 1 ont un cadre de communication dicté, il est fixé par la Direction de la communication Groupe. Les filiales de rang 2 communiquent dans le cadre d'une stratégie de communication validée par les filiales de rang 1. La Direction de la communication Groupe ne peut pas agir sur la multiplicité des filiales, notamment si on pense à RATP Dev ou à CAP Ile-de-France à qui une multitude de filiales est rattachée.

En 2019, il y a eu une première évolution de l'organisation en soutien à l'évolution de cette structure de marque. Dans l'organisation 2019, on a déjà identifié deux unités, une qui s'intitulait "Institutionnel et marque Groupe" qui portait la marque Groupe, et une unité "Voyageurs et image de marque en Île-de-France" qui portait la communication opérateur. Cette distinction a déjà été faite, même si certains éléments de la communication voyageurs comme la communication des projets étaient dans l'unité communication de marque Groupe et inversement, la communication marque "Voyageurs et image de marque en Île-de-France" avait les activités identité et patrimoine qui sont plutôt à rattacher à la communication Groupe. Nous y reviendrons.

En 2019, il y a eu déjà un premier travail de mutualisation dans cette organisation, notamment au niveau de l'entité "Hub contenus" qui sera maintenu à peu près à l'identique dans la future organisation. Un certain nombre de travaux y ont été mutualisés sur l'élaboration de contenus, de contenus *print* (papier) ou Web (digitaux). Ces contenus étant diffusés sur plusieurs canaux, cela avait un sens de les produire à un seul endroit et de les diffuser sur des canaux papier, Web, auprès de différentes entités qui peuvent utiliser les mêmes contenus.

À l'occasion de 2019, le terme d'engagement a été ajouté au périmètre de la Direction de la communication Groupe. Il signifie le rôle de la direction dans l'engagement des publics, qu'ils soient journalistes, communiqués internes, institutionnels ou voyageurs. Cela acte l'élargissement du spectre et du champ d'intervention de la communication.

Le projet présenté dans le cadre de RATP 2023 poursuit les axes engagés en 2019, mais il y a un changement majeur, une séparation en deux des activités de la Direction de la Communication. Dans le cadre des principes de RATP 2023, elle acte une séparation entre les activités qui relèvent du monopole, relatives aux activités financées par le contrat IDFM, et celles qui relèvent des fonctions de siège, des fonctions support centralisées et des activités concurrentielles mais non filialisées. Dans l'organisation proposée, toutes les activités liées à la communication sur l'opérateur de transport, financées par le contrat, seront décentralisées dans la BU transport ferré et services. Elle s'appelle maintenant RATP Services Ferrés. Ce mouvement organisationnel de décentralisation au sein de la BU TFS de toutes les activités de communication voyageurs va aussi alléger mathématiquement le coût des fonctions support centrales puisque sur le coût de la communication qui s'élève au total à 28,5 M€ en 2022, environ 26 %, soit 7,5 M€, seraient transférés à l'unité d'affaires TFS. Les *management fees* qui seront facturés par la Direction de la communication seront *a priori* réduits de toute la partie financée directement par le contrat, détournée dans le cadre du contrat.

La Direction de la communication a été fortement contributive à Diapason. À date, elle a quasiment accompli ses objectifs Diapason puisqu'elle est aujourd'hui à moins 11 ETP, pour un objectif fixé à moins 12, soit moins 14 %. Ce nouveau projet acte la suppression de trois effectifs.

Les activités de la Direction de la communication se sont accrues sous l'effet de plusieurs facteurs. La communication interne s'est beaucoup développée avec toute la communication, la conduite du changement autour de la transformation de l'entreprise. Dans le champ de la marque, la stratégie de marque a nécessité beaucoup de travail dans l'accompagnement et la déclinaison de cette politique de marque. Dans le champ de la gouvernance, il y a eu la mise en place d'une gouvernance renforcée de la filière communication au travers des correspondants communication dans les filiales et BU. Dans le champ des médias, le développement des réseaux sociaux a été important. RATP s'exprime au travers de 30 comptes Twitter différents. Le champ de l'événementiel accompagne toute la politique commerciale offensive du Groupe RATP, notamment dans le domaine du *business to business*. Quant au champ de la communication voyageurs, il s'occupe

de la communication sur les projets d'extension de ligne et de modernisation, l'activité étant particulièrement intense en ce moment.

Les réorganisations de 2019 et 2022 vont contribuer à l'absorption de ces activités nouvelles dans un contexte de baisse des effectifs, au travers des actions de mutualisation. J'ai parlé de l'entité Hub contenus créé en 2019. Dans le cadre de cette nouvelle organisation, on va également mutualiser les activités de l'événementiel dans un centre d'expertise, et centraliser la communication interne en recentralisant les responsables communication interne qui sont aujourd'hui dans différents Départements tels EDT et SIT.

Sur l'image de la filière communication, on voit qu'il y avait 157 ETP dont 66 en filiales et unités d'affaires en 2021, les autres étant à la Direction communication au siège. Cet équilibre sera modifié puisque 27 ETP seront décentralisés à la BU.

La Direction de la communication a un contrat d'objectif complet et large sur la communication interne et externe, sur la communication voyageurs et la communication institutionnelle, celle de notoriété du Groupe RATP, mais aussi en tant qu'employeur. La communication employeur est assez large parce qu'elle a une dimension institutionnelle qui se décline auprès de chacun des métiers de la RATP. Elle se fait en coordination avec GIS.

Chaque unité a sa part dans le contrat d'objectifs de la Direction de la communication de façon assez ambitieuse, avec une contribution dans la transformation de l'entreprise.

J'ai formalisé un graphique que je ne vais pas détailler. C'est une matrice de transfert ou de passage entre l'actuelle et la nouvelle organisation. Cette matrice a été reformalisée à partir des entretiens. Elle ne rentrait pas dans ce niveau de détail dans le dossier, parce qu'il y avait encore un certain nombre d'incertitudes. Il serait important que la matrice soit rendue lisible auprès des salariés de la Direction de la communication pour qu'ils visualisent l'entité dans laquelle ils seront demain, d'autant qu'un certain nombre d'entre eux vont rejoindre la BU.

Cette matrice de passage comporte des points saillants. En termes d'effectifs, il y avait 88 ETP au budget initial 2022. En réalité, il y aura 85 ETP en cible, d'après ce que nous avons reconstitué puisqu'il y a un gain de productivité de trois ETP : une assistante qui part à la retraite et ne sera pas remplacée, un manager d'une petite entité qui part à la retraite et ne sera pas remplacé, et le poste de responsable accueil du public de la médiathèque qui sera supprimé car l'activité était en perte de vitesse depuis le Covid. Le salarié sera accompagné pour un reclassement.

Si on retire les transferts entrants, sortants, les mobilités internes et les sorties d'effectifs, l'effectif de la Direction du siège est de 60. Vous avez les transformations et les transferts liés à la création de l'unité centralisée sur la marque Groupe et d'une autre centrée sur la marque voyageurs.

Sur le plan des compétences, nous nous sommes demandé si ce projet supposait une modification au niveau des contenus, des métiers, des compétences. Comme souvent dans RATP 2023, il n'y a pas de changement à l'instant t, les personnes partent en général avec leur périmètre d'activité. Elles partent parfois avec leur périmètre et leur métier, d'autres fois au moins avec leur métier. En l'occurrence, elles partent avec leur métier et leur périmètre d'activité. Néanmoins, il est précisé dans le dossier que les écarts constatés entre compétences actuelles et compétences cibles sont importants et qu'il y aura une évolution de certains métiers. Nous avons creusé ce point. Les changements seront

à plus moyen terme, et couvrent notamment les agents concernés par un transfert à la BU TFS. Là aussi, on est sur un changement de posture. Le but est d'être davantage en écoute active de la BU TFS, de ses besoins en termes de communication, pour avoir une communication plus proche de ce que ressentent les exploitants en termes de besoins de communication auprès des voyageurs, et savoir les convaincre de la valeur ajoutée de la communication. D'une certaine façon, ce sont eux qui financeront demain ces actions de communication.

Il y aurait des ateliers de développement des compétences et de travail avec des exploitants pour travailler sur cette dimension de changement de posture.

À moyen terme, je parlais tout à l'heure de la filière communication. Cette filière est plutôt en attrition d'effectifs, il y a peu d'apports de recrutements externes. Les évolutions de métier doivent se faire aussi en interne à la filière, en suivant différents parcours professionnels au sein de la filière communication. Il est attendu une désécialisation des profils de communicants, certains devant être capables de passer d'une communication de marque à une communication sur des réseaux sociaux. Des parcours professionnels pourraient inclure des passages par l'exploitation avec des communicants qui iraient vers l'exploitation ou des exploitants qui viendraient vers la communication.

Je vais revenir sur la communication de marque et le centre d'expertise qui sont les deux changements importants dans cette nouvelle organisation, en évoquant le cadre contractuel. Dans l'introduction du contrat IDFM, il y a un volet communication d'une vingtaine de pages, qui couvre exclusivement les sujets de communication. C'est un point stratégique pour IDFM. Le contrat sépare explicitement ce qui relève d'une communauté de marque entre IDFM et RATP, et ce qui relève du périmètre d'autonomie de la RATP qui communique en tant que Groupe. La communauté de marque signifie que les deux marques sont accolées, présentes, co-existantes, mais aussi qu'Île-de-France Mobilités en tant qu'autorité organisatrice du transport en Île-de-France valide la communication de la RATP dès lors que cette dernière communique sur des sujets qui font l'objet de financements par IDFM. Cette coexistence de marque est relativement contraignante pour la RATP puisqu'elle impose de faire valider des mails par IDFM. Le contrat a l'avantage de fixer les règles, ce n'est pas une contrainte qui rallonge tous les process, mais cela reste néanmoins une contrainte.

Le périmètre de communauté de marque correspond à toute la communication relative à la marque RATP dans le cadre du parcours voyageurs sur l'engagement de marque, les comportements, à la communication information voyageurs, à la communication de presse et de crise dès lors qu'elle touche des activités qui concernent le contrat avec IDFM, à la communication des projets travaux, à celle sur les réseaux sociaux et blogs dès lors que cela touche la communication de la ligne 14 par exemple, à la communication partagée pour laquelle 1 M€ de budget est dédié à des opérations communes de communication entre IDFM et la RATP, et à la communication culturelle, financée par le contrat mais pas logotée IDFM. Elle est uniquement logotée RATP.

La communication Groupe est listée dans le contrat qui fixe ce que porte RATP en tant que Groupe. C'est étonnant, puisque c'est la RATP qui finance. C'est la communication institutionnelle, financière et interne, la communication professionnelle *business to business*, la communication marque employeur, le mécénat, les partenariats sportifs et les partenariats culturels hors financement contractuel, la communication sur le patrimoine et les valeurs et l'histoire des entités du Groupe RATP, les partenariats culturels à l'exception de ceux financés par le contrat. Le patrimoine, qui remonte au niveau du Groupe, devient quelque chose qui relève du passé et de l'image de marque du Groupe, mais plus de l'image de marque en tant qu'opérateur de transport.

Le contrat insiste sur le développement de la marque Ile-de-France Mobilités, il promeut les mobilités en Ile-de-France et les organise, le rôle de la RATP étant, comme les autres, celui d'un opérateur de transport qui s'inscrit dans le cadre de cohérence donné par IDFM.

Vous avez la distribution des activités entre l'unité communication corporate et marque Groupe qui comptera 13 salariés et la *business unit* transport ferré et services qui en comptera 27.

Le directeur ou la directrice d'unité n'est pas encore choisi pour chacune des unités puisqu'une nouvelle directrice arrivant à la BU TFS, elle choisira son directeur de la communication.

Le site Internet du Groupe est une fonction qui rejoindra la communication corporate, les partenariats sportifs également. La gestion du patrimoine remonte à la communication corporate marque Groupe.

Trois salariés de la communication territoriale rejoignent la communication corporate et marque Groupe, dont un départ à la retraite qui ne sera pas remplacé.

Quelques points de vigilance relatifs à ce transfert vers TFS.

Le contrat actuel avec IDFM sépare bien la communication voyageurs de la communication Groupe. Si dans un premier temps, les activités ne devraient pas être modifiées, on peut quand même se demander ce qu'il en sera dans le cadre du futur contrat. La communication que réalise RATP en tant qu'opérateur de transport, qui est assez fournie, continuera-t-elle comme aujourd'hui dans ses différentes déclinaisons ? Est-ce que, pour des raisons de financement, IDFM pourrait souhaiter qu'il y ait des budgets moindres ? C'est à la RATP de promouvoir les avantages de la communication de marque dans l'usage des transports en commun. C'est néanmoins une question qui se pose.

Une autre question est plus réelle, elle porte sur la communication sur les projets sur laquelle 14 salariés travaillent. Ces projets arriveront à terminaison à fin 2024. De nouveaux projets prendront peut-être le relais, notamment relatifs aux interconnexions, aux nouveaux prolongements de ligne, mais une incertitude subsiste sur le plan de charge des projets. Aura-t-on autant d'activité qu'actuellement à compter de 2025 ? Aujourd'hui, l'activité bat son plein avec une foultitude de projets, mais ils sont tous censés se terminer.

Il y a un sujet sur l'organisation de la Direction de la communication. Les personnes partent avec leur poste pour l'instant, mais cette direction continuera-t-elle à être organisée de la même façon à l'avenir ? C'est un facteur d'inquiétude qui transparaît au travers du questionnaire Wittyfit.

Il y a la gouvernance et les process internes liés à la décentralisation. À TFS, le fonctionnement de la Direction de la communication est très horizontal, avec le hub qui travaille pour tout le monde, la veille presse qui est très reliée aux autres, la communication de crise qui est en prise directe avec la communication de marque et celle du Groupe. La création de TFS va créer un « étage » supplémentaire avec sur certains métiers comme la communication de crise ou la veille presse la nécessité d'avoir des circuits courts pour permettre de mieux optimiser les flux de circulation d'informations. On sait qu'il faut être très rapide en termes de communication. Le travail doit être plus facile pour les salariés qui travaillent dans cette fonction communication.

Cela pose aussi des questions comptables parce qu'on décentralise à la BU TFS, des activités qui ne sont pas seulement pour cette BU. Elles sont aussi pour les infrastructures comme toute la communication projet, voire pour le Bus puisqu'il y a aussi de la communication RATP opérateur de transport dans le bus. Elle est peu présente, mais il y a des petites affiches. Cela pose une question sur le plan comptable au niveau de l'adaptation des règles de séparation des coûts entre la BU TFS, les infrastructures, voire d'autres BU.

Nos préconisations seraient de travailler sur un plan de charge prévisionnel pour la communication projet pour donner de la visibilité aux équipes. Nous notons aussi une incertitude sur l'emploi, surtout sur la partie BU. Cela renvoie à la notion de filière que je présentais tout à l'heure. Il est important de concevoir et de proposer des parcours au sein de cette filière communication parce qu'il y aura certainement d'autres postes de la communication, notamment dans les filiales, les BU. Il y a un enjeu sur ce plan, nous semble-t-il.

L'unité Hub contenus produit des contenus pour l'ensemble des communicants. À partir de cette unité, il sera créé un centre d'expertise événementiel avec neuf salariés qui travailleront uniquement sur l'organisation d'événements internes et externes. Ces salariés viendront en partie du Hub contenus, ils font déjà cela aujourd'hui. Il y aura également trois renforts qui sont plutôt des transferts dans le cadre de la création d'une filière communication Groupe, avec un ETP SIT qui est un poste vacant, un ETP GIS qui est un CDD qui s'arrêtera en janvier 2023 et un ETP EDT qui travaille sur l'événementiel pour EDT.

Le centre d'expertise a pratiquement toutes les caractéristiques du centre d'expertise, il réalise des prestations d'expertise, il est détourné en termes d'activité, il a un catalogue de prestations. Les salariés qui travaillent sur l'événementiel pointent leur temps sur des projets événementiels. Il y aura une relation de prestataire de services à mettre en œuvre avec les différents demandeurs. Le centre d'expertise n'est pas complètement prêt à l'emploi au sens où des équipes vont le rejoindre. Il y aura peut-être une redéfinition, car ce sont des personnes qui continueront à faire le même métier mais sur des périmètres différents. Il n'y a pas de point de vigilance particulier sur le centre d'expertise parce qu'il nous apparaît comme étant plutôt avancé en termes de structuration des activités et de mode de fonctionnement.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci beaucoup Madame BRUNA-ROSSO, c'était très complet. Monsieur JONATA ?

**M. JONATA.**- C'est pour une explication de vote.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Je vous donnerai la parole après la lecture de l'avis. Madame AZEVEDO ?

**Mme AZEVEDO.**- Je remercie le Cabinet Secafi pour le travail effectué et l'aide qu'il peut apporter.

Les élus du CSE Central RATP réunis en séance ordinaire le 8 juin 2022 doivent émettre un avis sur le projet d'organisation de la Direction de la Communication, de l'engagement et de la marque Groupe dans le cadre du programme RATP 2023 (incluant la restitution de l'expertise du cabinet SECAFI).

Les élus constatent que la fonction communication a dû s'adapter considérablement depuis 2018, avec les débuts de la structuration du groupe RATP et la mise en place de la nouvelle « architecture de marque » avec l'ajustement des effectifs et contribution à Diapason, avec l'adaptation de l'organisation à la nouvelle politique de marque qui sépare marque groupe et marque opérateur, avec des nouveaux métiers développés autour des réseaux sociaux et de la communication digitale, avec la mise en place d'une filière de communicants devant obéir au cadre stratégique de la communication du Groupe, avec la mutualisation des ressources pour prendre en charge de nouvelles activités sans surcroît d'effectifs, et surtout avec la volonté d'IDFM de mettre en avant sa propre marque avec une réduction de la visibilité des opérateurs.

Nous pouvons donc nous interroger sur l'avenir de la fonction communication car la Direction fait le choix de décentraliser la communication voyageurs dans la BU TFS ce qui permettra d'afficher un coût des fonctions « corporate » de communication diminuée des coûts décentralisés à la BU TFS. Pour rappel, le coût complet de fonctionnement de la direction est budgété à 28,5 M€ en 2022. 26 %, soit 7,5 M€ seraient transférés à l'unité d'affaires TFS.

Ce transfert concerne 27 salariés : dans un premier temps, ces salariés verraient leur activité conservée, mais nous sommes inquiets de savoir si ces 27 salariés conserveront à moyen terme une activité au sein de TFS, notamment à partir de 2024 :

- Dans le cadre du nouveau contrat avec IDFM, qui définit le périmètre de la communication assurée par RATP,
- Avec les difficultés de financement que connaît IDFM,
- Avec l'arrivée à terminaison des projets sur lesquels RATP intervient sur la communication de projet,
- Dans le cadre de la nouvelle organisation que mettra en place la BU TFS pour sa direction de la communication.

Eux-mêmes expriment de inquiétudes visibles, notamment, au travers des réponses exprimées au questionnaire Wittyfit.

Il serait donc souhaitable de :

- Donner de la visibilité aux salariés sur les inflexions que prendra la politique de marque de RATP voyageurs dans le cadre du nouveau contrat et ses impacts sur les activités, les effectifs et la charge de travail.
- Donner de la visibilité sur le plan de charge de l'activité de communication de projet.
- Clarifier l'organisation de la direction de la communication de TFS et les process de fonctionnement en lien avec la direction de la communication du groupe.

De plus, le cabinet Secafi a reconstitué dans son rapport les matrices de transfert entre l'organisation actuelle et l'organisation future, mais ce détail n'était pas fourni dans le dossier d'information du CSEC (et dans la communication faite auprès des salariés). Par ailleurs, la structuration future des entités (libellé des entités, composition des équipes) n'est pas entièrement finalisée.

Il est donc nécessaire de clarifier et d'être plus précis auprès des salariés concernés, quant à la liste des activités et des salariés qui rejoindront les deux entités.

D'autre part, la filière communication, qui regroupe les salariés de la direction de la communication, et les correspondants communication (interne, externe, réseaux sociaux) dans les unités d'affaires, les filiales, les départements, compte 157 ETP dont 66 en filiales et Unités d'Affaires.

Cette filière constitue un vivier de mobilité important pour les collaborateurs.

Compte tenu de la situation incertaine sur l'emploi de communicants à l'avenir, il serait souhaitable de définir des parcours professionnels et de formation, permettant aux salariés d'évoluer au sein de la filière (et en dehors de celle-ci) et de mieux se projeter dans l'avenir.

En conclusion, les élus considèrent que ce projet, logique au regard de RATP 2023, est trop vague et n'est pas suffisamment construit pour donner aux salariés une visibilité et une assurance suffisantes sur leur avenir, au siège comme dans les BU, et notamment la BU TFS.

Pour ces raisons, les commissaires proposent aux élus du CSE Central d'émettre un avis négatif sur le projet d'organisation de la Direction de la Communication, de l'engagement et de la marque Groupe dans le cadre du programme RATP 2023 (incluant la restitution de l'expertise du cabinet SECAFI).

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci Madame AZEVEDO. Monsieur JONATA ?

**M. JONATA.-** *Explication de vote sur le projet de direction de la communication, de l'engagement de la marque Groupe dans le cadre du programme RATP 2023*

En termes de communication, et une fois n'est pas coutume, le cordonnier n'est dans ce dossier pas le plus mal chaussé. Le département de la communication se gargarise d'avoir réussi à bien communiquer auprès de ses salariés sur cette réorganisation.

Cette expertise a bien fait ressortir la richesse des activités nécessaires au rayonnement de l'image d'une entreprise de transport multimodale, intégrée et travaillant en parfaite symbiose. Mais ce découpage (ou peut être devrait-on dire dépeçage) de ce corps, fait ressortir les faiblesses de chaque organe livré à lui-même, en vertu du principe qui veut que le tout est plus que la somme de ses parties.

Il montre par exemple la double posture à la fois de fournisseur pour la marque IDFM et pour la marque Groupe RATP sachant que le groupe RATP et IDFM, se disputent depuis toujours un leadership d'image en Ile de France. Dans ce contexte, certaines questions se posent. Sur quel périmètre la RATP restera t'elle le fournisseur attitré de IDFM pour sa communication. On nous dit que rien ne changera, mais dans un monde où le client IDFM est roi, à l'UNSA nous nous méfions nous des caprices du client et nous inquiétons pour l'avenir des salariés. Ceux affectés à la communication groupe RATP vont avoir du mal à trouver une place dans un univers où le logo RATP s'amenuise au fur et à mesure que la marque et la couleur IDFM s'affirme partout, mais aussi ceux affectés à IDFM dont les prestations vont être comparées avec celles réalisées par la concurrence.

Pour limiter les coûts de management-fees de la communication pour le groupe RATP, une grande partie de l'effectif est transféré vers la BU TSF pour devenir en quelque sorte le service de communication de la partie de l'Opérateur de Transport RATP épargné par la mise en concurrence jusqu'en 2039. Pour une fois on entrevoit une vision de moyen long-terme dans ce dossier. Mais nul doute qu'une fois isolé un nouveau coup de rabot de type DIAPASON viendra réduire l'activité de ce nouveau service au fur et à mesure de l'arrivée de l'ouverture à la concurrence de 2039.

Ceci résume l'analyse qui amène l'UNSA à s'abstenir sur ce dossier.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci Monsieur JONATA. Monsieur SARDANO ?

**M. SARDANO.-** Pour le vote, j'ai reçu un message de M. BEN ROUAG qui a dû s'absenter. Il devrait être remplacé par M. ABOUTAÏB normalement.

**M. LE PRÉSIDENT.-** En effet, c'est ce qu'il a écrit dans le fil de la conversation.

Je propose de céder la parole à Hélène afin de recueillir l'avis des élus de l'instance sur la proposition d'avis rappelée par Mme AZEVEDO.

**Mme FRESLON-BLANPAIN.-** Un point avant de procéder à l'appel. Comme vient de le dire M. SARDANO, pour ce vote M. ABOUTAÏB votera en lieu et place de M. BEN ROUAG, s'il l'accepte.

**M. ABOUTAÏB.-** J'accepte.

**Mme FRESLON-BLANPAIN.-** M. TURBAN nous a rejoints. Étant du CSE 7, il devrait pouvoir remplacer M. KHELLAF qui était remplacé jusqu'alors par M. MORILLA. Monsieur TURBAN, acceptez-vous de voter en lieu et place de M. KHELLAF ?

**M. TURBAN.-** Bonjour. Oui, j'accepte.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci à Monsieur MORILLA.

**Mme FRESLON-BLANPAIN.-** Monsieur MORILLA, acceptez-vous de voter en lieu et place de M. KERLEU que nous n'avions pas pu remplacer jusqu'alors ? Si vous n'êtes pas du même CSE, vous êtes de la même organisation syndicale et de la même catégorie.

**M. MORILLA.-** Tout à fait. Je remplace M. KERLEU.

**Mme FRESLON-BLANPAIN.-** Nous aurons désormais 19 votants. Êtes-vous pour, contre ou vous abstenez-vous ?

*(Il est procédé au vote.)*

**Mme FRESLON-BLANPAIN.-** Cet avis négatif est adopté à la majorité des voix.

*Pour : CGT (5), CFE-CGC (2), FO RATP (7), La Base (1)*

*Abstention : UNSA (4)*

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci beaucoup.

Merci aux intervenants pour leur participation à cette séance.

## **IV – QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES**

***Restitution par le cabinet SECAFI de l'expertise sur les risques psycho-sociaux  
engendrés par la situation vécue au quotidien par les agents de Porte de la  
Villette  
(délibération prise en séance du CSEC du 23 mars 2022)***

*Mesdames Bérénice FERRIER, Françoise BRUNA-ROSSA et Monsieur Patrick  
LOIRE du Cabinet SECAFI*

*Monsieur Bruno ANGERVILLE, directeur d'unité opérationnelle – SEM/L07*

*Monsieur Olivier GOUPIL, directeur d'unité opérationnelle – SUR/PCS/DIR*

**Participent à ce point de l'ordre du jour**

**M. LE PRÉSIDENT.-** Je propose d'aborder un dernier point de l'ordre du jour avant la pause méridienne, qui nous amène à rester avec Mme FERRIER et Mme BRUNA-ROSSO, il s'agit du point 3.

La délibération que je viens d'évoquer, votée à la séance du 23 mars, faisait suite à une CSSCT extraordinaire en date du 8 mars 2022. Au terme de cette délibération, une expertise a été demandée sur l'évaluation des risques psychosociaux sur ce territoire spécifique de la Porte de la Villette.

**M. GOUPIL.-** Bonjour.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Je propose de donner la parole à Mme FERRIER.

**Mme FERRIER (Secafi).-** M. LOIRE va présenter la mission. Vous avez le document de synthèse à destination de la CSSCT centrale, qui a été adressé au moment de la commission. Compte tenu du temps de présentation, nous allons évoquer les points les plus saillants.

**M. LOIRE (Secafi).-** Bonjour. Je propose de passer en revue ce rapport en commençant par une présentation synthétique des éléments de diagnostic et de préconisations en matière de santé, sécurité et conditions de travail, et en poursuivant avec deux zooms sur des sujets qui étayeront les éléments de cette synthèse.

En premier lieu, je rappelle que notre diagnostic est basé sur une agrégation de trois types d'entrées : l'analyse documentaire d'un certain nombre de données, des observations sur site réalisées à différents horaires en surface et au sein de la station, et des entretiens collectifs.

Tout cela nous amène à caractériser une situation de mal-être et parfois de souffrance au travail qui ont la particularité d'être pour partie invisibles. On a d'ailleurs un paradoxe. Il y a un campement de toxicomanes avec des agissements très visibles. La taille du campement est inédite, les interruptions et intrusions sur les voies sont fréquentes, les dégradations en station et les nuisances sont perceptibles, tant les nuisances visuelles que sonores, les bruits, les odeurs. Ce que cela fabrique en matière de mal-être est relativement difficile à percevoir parce qu'il y a une addition de souffrances et qu'il n'y a pas eu d'accident d'un niveau de gravité extrême jusqu'à présent. Entre le moment où nous avons commencé l'expertise et la conclusion, je crois qu'un agent a été mordu. Les formes d'impacts ne correspondent pas à une accidentologie extrême, raison pour laquelle nous utilisons le terme d'invisible. Pour autant, les niveaux de signalements sont importants. Ils sont d'ailleurs en croissance en avril, malgré les mesures prises. L'addition des perceptions, parce qu'elles sont pour partie difficiles à voir, voire invisibles, appelle de notre point de vue des mesures qui sont très volontaristes et une attention accrue. Face à ce type de phénomène, le risque est de considérer que les choses seraient moins graves qu'on ne le penserait, voire pas grave du tout, parce qu'on a du mal à le percevoir et que les données statistiques n'en révèlent pas la gravité. C'est l'exact contraire qui se passe.

Nous avons rentré dans le modèle dit de Gollac, les six dimensions principales de ce qui fabrique une situation de travail. C'est une façon schématique de représenter les choses. Les facteurs de tension sont multiples, ils touchent les six dimensions du travail et la totalité des populations d'agents rencontrés, c'est-à-dire les agents SEM, SUR, RDS, les agents en station Porte de la Villette et ceux qui sont plus éloignés. Cela renforce la dimension d'invisibilité car cela ne se passe pas seulement à la Villette.

La charge mentale s'accroît du fait de comportements qui sont erratiques et imprévisibles. L'imprévisibilité des toxicomanes est l'une des premières sources de difficultés et d'impact sur les conditions de travail. Les environnements de travail sont plus inconfortables, voire compliqués. On pense au bruit, il y a des cris, des aboiements, des chiens. C'est un univers très fatigant. Pour les conducteurs et les personnes en pilotage de la ligne, il y a une grande fréquence des coupures. Une personne issue d'une mobilité m'a dit qu'elle avait eu autant de coupures en un mois sur la station qu'en un an sur une autre ligne. L'intensité au travail s'est fortement accrue.

Je ne m'appesantis pas sur la charge émotionnelle tant c'est une évidence pour beaucoup. C'est vrai pour les agents en station, mais aussi pour les agents de sécurité, du GPSR. On pourrait penser, parce que c'est leur métier, qu'ils sont plus habitués ou en tout cas formés pour être en interaction avec ces publics. Or, ce n'est pas forcément le cas en raison du caractère imprévisible des situations, qui a été pointé dans les entretiens, à la différence d'autres publics difficiles que sont les pickpockets, les MNA, qui leur posent moins de problèmes, mais aussi parce que la toxicomanie a comme impact une exposition rapide à la détresse physique et sociale. Les collègues du GPSR ont cité ce point.

Le mécanisme de soutien professionnel fonctionne heureusement et régule l'addition des difficultés que l'on décrit. Les solidarités entre agents fonctionnent. Il y a eu notamment une couverture à deux des services en station pour les agents SEM. Cela permet un soutien collectif plus important. Les encadrants de proximité sont davantage présents dans la station que le prévoit leur feuille de route. Le mécanisme de soutien fonctionne.

Un point de vigilance sur le GPSR : les équipes fonctionnent plutôt à trois, rarement à quatre. Sur la situation spécifique de la Porte de la Villette, en lien avec l'imprévisibilité des toxicomanes, le fait d'être seulement à trois lors des interventions est sensible parce que l'évacuation de ce type de public pose des difficultés.

L'autonomie et les marges de manœuvre sont restreintes car pour une large part, les agents ont peu de moyens de réguler le flux des toxicomanes par eux-mêmes. On aura l'occasion d'y revenir sur les plans de prévention. Ils sont dépendants de nombreux autres acteurs, notamment d'acteurs qui pour partie ne sont pas de la RATP. Il y a une réduction importante des marges de manœuvre pour le personnel.

Les conflits de valeurs renvoient à toutes les difficultés sur le service opérationnel que produit la présence des toxicomanes. On a parlé des intrusions et des interruptions de service. La station se dégrade en présence de publics qui ne sont pas que des publics en difficulté. À la Villette, il y a un public familial, parfois un public de congressistes, tout cela percute le sentiment de rendre un service de qualité notamment dans la station.

Je conclus sur l'incertitude socioprofessionnelle. Elle renvoie à la perception que le problème est sans fin, que l'on ne voit pas le bout de cette situation, ou pas dans un horizon de court terme. Une boucle de fatalisme se met en place, fabriquant de l'usure et un manque d'optimisme quant à voir le problème se résoudre dans un horizon de court terme.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Monsieur GUIDEZ, avez-vous une question de compréhension ?

**M. GUIDEZ.**- Non. Je vous laisse finir.

**M. LE PRÉSIDENT.**- J'imagine que c'est pareil pour M. JONATA.

**M. JONATA.**- Oui.

**M. LOIRE** (Secafi).- La cartographie des nombreux risques touchant toutes les dimensions de travail, nous avons souhaité faire un zoom sur les cadres de proximité et de management de la ligne 7. Nous avons eu l'occasion d'échanger lors des visites. Il est important de pointer que pour cette population, ce n'est pas simple en termes de conditions de travail. Il y a une intensité de travail particulière et une charge de travail plus élevée, alimentée par trois sources, pour simplifier. Celle d'être plus en information, vigilance, veille et soutien. Concrètement, il s'agit de veille sur les signalements, de partage d'informations avec les équipes, de dialogue social. Il y a de l'interaction, notamment pour ceux qui sont en station, on pense à la maîtrise. Il y a plus d'interactions avec de nombreux acteurs localement, des prestataires, les associations, ce qui multiplie les temps d'interactions et de coordination plus ou moins forte d'ailleurs.

Pour le management de la ligne, il y a un groupe de liaison entre les différentes parties prenantes et la RATP, qui nécessite du partage d'informations. Il y a par ailleurs une nouvelle organisation du travail qui a des conséquences sur la charge de travail, avec le renforcement de venues et de présences sur place. A été mise en place la présence d'un représentant de l'équipe cadre, une heure par jour aux heures de pointe le matin et en fin de journée du lundi au vendredi.

Cela génère une charge de travail additionnelle. Nous n'avons pas mesuré la charge de travail sur une semaine complète, mais les échanges ont fait ressortir que la charge de travail supplémentaire qui se situe entre 25 et 30 % intervient, alors qu'il y a d'autres choses à faire dans le contexte de transformation de l'entreprise, de suivi de qualité de service dans le cadre du contrat IDFM, etc. Cette charge de travail en plus ne se substitue pas au reste du travail.

Tous les entretiens attestent du fait que les agents ont conscience que des mesures sont mises en place. Vous en avez la liste dans le rapport. Elles sont questionnées en termes de portée ou de faisabilité. La portée des mesures renvoie à la hauteur des moyens mis en place au regard de l'importance du flux de toxicomanes et donc des dégradations. C'est la question du dimensionnement des moyens en termes de nettoyage, de présence de maître-chien. Il y a une problématique de moyens et une autre de portée des mesures au regard de ce qu'elles viendraient soulager en termes d'intensité au travail. L'allègement de service à la Porte de la Villette est jugé intéressant dans une certaine mesure mais comme le problème se reporte sur d'autres stations, l'impact sur la réduction de l'exposition au risque global est limité. Les maraudes sont considérées comme intéressantes pour ceux qui ont vécu ces maraudes communes. Toutefois, au-delà de la sensibilisation à la toxicomanie et aux comportements des toxicomanes, la capacité à transférer les pratiques des associations dans les pratiques professionnelles des agents semble plus réduite tant les positions de travail sont différentes. C'est la limite de ce dispositif. Il y a aussi une interrogation qui renvoie à l'invisibilité des phénomènes sur la pertinence des indicateurs SSCT dans le domaine : pourquoi signaler un fait puisqu'il ne se passe rien de toute façon ?

Il y a des problématiques de faisabilité sur le dépôt de plainte. On sait que c'est chronophage et complexe pour les agents, alors que la police attend ces dépôts de plainte pour agir. Des espaces d'échanges manquent de visibilité, ils ne sont pas forcément connus par les agents. On note un doute sur l'efficacité de la ligne d'écoute, non pas sur la ligne d'écoute de manière générale mais sur l'adéquation des réponses en lien avec le phénomène toxicomanie en tant que tel.

En matière de préconisations, nous avons listé un certain nombre de points en prenant trois axes et en commençant par la prévention primaire qui consiste à limiter la cause du phénomène. Il s'agit de faire en sorte que les toxicomanes ne soient plus présents aux abords de la station.

C'est un objectif que tout le monde partage mais qui est complexe, parce qu'il échappe pour partie à la RATP qui a néanmoins un rôle à jouer. Parmi les points d'attention, nous avons noté la poursuite de ce qui est déjà fait par la RATP, en renforçant son action en matière de lobbying, avec une intervention au plus haut niveau possible de la RATP et des interlocuteurs que sont la préfecture de police, la préfecture de Paris, Île-de-France Mobilités, la mairie de Paris, l'ARS, les associations, le Parquet. Il s'agit d'une intervention au plus haut niveau sur des moyens policiers accrus, l'exécution des peines et des politiques de santé. La notion de moyens policiers accrus et d'exécution des peines est cruciale parce qu'on l'a constaté, la présence de policiers éloigne les toxicomanes.

Il nous semble que si les décideurs venaient en station, cela participerait de la reconnaissance de ce que vit le personnel et d'une meilleure compréhension de ce qui se passe réellement. Avoir fait des observations permet de comprendre réellement ce qui se passe, et participe d'un lobbying actif.

Sur l'expérimentation alternative, le sujet est en lien avec les associations et l'ARS sur la possibilité d'installer des salles dites « de repos », qui sont une alternative aux campements. C'est un sujet de politique de santé publique pour lequel la RATP peut aider au renforcement de l'expérimentation.

Par ailleurs, face à la difficulté des dépôts de plainte qui sont compliqués à réaliser pour les agents, on pointe l'idée de procédures facilitées et adaptées, comme cela existe à l'Éducation nationale où il y a des référents pour des établissements sensibles. Cela permet aux personnels enseignants et non-enseignants de faciliter les dépôts de plainte que l'institution encourage à faire. Une voie pourrait être analysée par la RATP afin que les plaintes arrivent. Sans plainte, pour la police, c'est semble-t-il plus difficile. Ce sont les témoignages livrés par la police dans les comptes rendus GTLD. Nous pourrions peut-être avoir plus de moyens policiers si les plaintes étaient plus nombreuses.

**M. LE PRÉSIDENT.**- J'ai une question sur le travail de lobbying législatif. Je crains de ne pas avoir bien saisi. Est-ce sur un point précis ?

**M. LOIRE (Secafi).**- C'est sur deux points précis. Le premier porte sur la dimension sécuritaire. Le juge ou l'institution policière peut émettre une interdiction de paraître, le statut étant différent selon qu'elle est émise par l'un ou l'autre. Or, pour des raisons de partage d'informations, les agents de la RATP ne disposent pas de la liste des toxicomanes qui ont une interdiction de paraître sur le territoire, alors que les agents SNCF disposent de cette liste, ce qui leur permet d'agir en cas d'infraction. Je ne sais pas si c'est législatif ou réglementaire, mais cela nécessite une révision du cadre réglementaire.

Le deuxième point qui porte sur le cadre législatif, dépend de choix politiques. C'est la problématique de l'autorisation d'une politique de santé publique en matière de prévention de la toxicomanie avec les salles de repos.

À la frontière de la prévention primaire et de la prévention secondaire, le point le plus aigu et le plus urgent est l'obtention du partage d'informations sur les interdictions de paraître.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci.

**M. LOIRE (Secafi).**- En matière de prévention secondaire, il s'agit de savoir comment réduire les dommages, les phénomènes de mal-être et de souffrance évoqués tout à l'heure. Comment en réduire la portée et l'impact ? Cette prévention rentre plus dans le champ de la responsabilité de la RATP en tant qu'employeur, mais va nécessiter des moyens et des financements. Cela peut impacter les efforts de financement, on pense à la relation avec IDFM.

Plusieurs types de mesures sont préconisés :

- Des mesures d'équipements renforcés, dans la logique d'investissement, pour des équipements de protection anti-intrusion, avec un plan d'investissement en portes palières, en sécurisation des locaux sur le nord de la ligne. Des locaux posent des problèmes d'insécurité, les accès aux locaux sont parfois ouverts, c'est anxiogène. Il faut des moyens renforcés en vidéosurveillance, notamment partagés avec la station.

- Des renforcements en moyens humains, RATP et prestataires. On pense à l'équipe de nettoyage dont le niveau de présence est faible au regard de l'impact en termes d'insalubrité et de saleté. Il faut une présence accrue de maîtres-chiens qui sont visiblement une mesure efficace d'éloignement. L'idée est d'en multiplier le nombre, même s'ils provoquent des nuisances sonores en raison des aboiements. C'est très dissuasif, y compris pour une personne qui n'est pas toxicomane. Au-delà de la présence sur la station, l'idée est de les déployer plus systématiquement dans les stations en amont et en aval parce que l'impact n'est pas uniquement à la station de la Villette. Il faut également un renforcement en moyens des équipes du GPSR Porte de la Villette pour qu'ils soient en équipe de quatre afin d'agir plus efficacement.

- Une organisation SEM sur un périmètre plus étendu permettant à des agents qui sont fortement exposés, de faire une autre partie de leur activité dans des stations moins exposées et pas seulement sur le périmètre nord. Cela doit se faire sur la base du volontariat, car cette logique a un impact pour se rendre à son travail et donc sur l'équilibre vie personnelle et professionnelle. Pourquoi ne pas proposer à ceux qui le souhaiteraient d'avoir des services dans des stations moins impactées, voire très faiblement ou pas impactées par ce phénomène ?

- Une information accrue sur l'évolution de la situation. Dans nos échanges, nous avons trouvé intéressant que les agents ne mesurent pas toujours la portée de ce qui peut être fait ou pas. Ils n'ont pas la vision de ce qui est suivi par l'ensemble des parties prenantes. Il nous semble qu'un partage plus grand de cette information serait de nature à mieux comprendre le phénomène. L'opportunité d'une visite du Parquet était en réflexion au moment de l'étude.

- En matière de prévention secondaire, l'idée de mettre en place une capitalisation plus forte sur cette question au sein de la RATP. Nous avons été assez surpris, pour ne pas dire étonnés, de voir qu'il n'existait pas à notre connaissance une capitalisation sur ce type de public au niveau du réseau. Or, la toxicomanie n'est pas un phénomène nouveau apparu Porte de la Villette. Il est présent sur Paris depuis les années 80, avec une large expansion depuis les années 2000. Successivement, plusieurs stations sont touchées, la ligne 12, Châtelet, Stalingrad, etc. Chaque responsable, manager, se débrouille. Les encadrants nous ont expliqué qu'ils ont appelé des personnes de la ligne 12 pour savoir comment elles avaient fait. Il n'y a pas de prise en compte de ce phénomène qui s'accroît et se diffuse sur d'autres stations, au niveau du réseau. Nous appelons à prendre en compte le phénomène et à dédier une analyse spécifique en allant plus loin sur les mesures concrètes à travers une entrée dans le document unique qu'il conviendrait de revoir pour identifier les risques spécifiques liés aux toxicomanies. C'est un public qui justifie des gestes, des connaissances, de mesures spécifiques.

Un dernier point en appui. Je parlais des financements partagés et du rôle d'IDFM, la qualité de service opérationnel de la ligne 7 est dégradée par rapport à la qualité de service attendue, pour des raisons qui n'appartiennent pas entièrement aux agents et à la RATP. L'idée est de préconiser un gel des pénalités liées à la qualité de service dans le cadre du contrat IDFM RATP.

S'agissant de la prévention tertiaire, beaucoup de choses sont déjà faites. Cette nature de prévention vise à réduire les effets immédiats sur la santé. La RATP agit, les actions sont d'ailleurs visibles pour les agents. Notre préconisation est de poursuivre en ce sens, voire de les accroître à quelques endroits, notamment sur la reconnaissance du mal-être. Notre proposition est de dédier des temps d'échanges plus collectifs, animés par des tiers, des psycho-sociologues, dans l'idée d'avoir un partage sur la reconnaissance des souffrances. Beaucoup nous ont fait part de leur sentiment que les difficultés ne sont pas connues ni remontées.

La poursuite des incitations aux maraudes communes avec les associations, nous en avons dit la limite, cela ne peut pas se traduire concrètement par la révision des gestes professionnels tant les gestes sont différents, mais cela accroît le niveau de connaissance du phénomène et des comportements des toxicomanes.

La dernière préconisation nous semble très importante : face à ce phénomène d'invisibilité du mal-être, les fiches de signalement qui sont nombreuses, en croissance au mois d'avril, doivent obtenir une réponse individuelle. Il faut que les personnes aient le sentiment et même la preuve que l'on en tient compte, à travers des mécanismes de réponse systématique à chaque agent concerné, pour ne pas alimenter l'idée que le mal-être vécu n'est pas pris en compte et ne pas ajouter au mal-être réel une forme de déni qui serait perceptible sans ces réponses.

Certaines préconisations ne sont pas à la main de la RATP, mais de nombreuses mesures peuvent être améliorées par la RATP.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Je vais donner la parole à M. GUIDEZ et à M. JONATA, puis à M. GOUPIL pour qu'il rappelle l'idée que vous avez indiquée de donner à voir tout ce qui est fait, ce qui est pris en compte. M. ANGERVILLE pourra nous faire un premier retour sur les préconisations retenues parmi celles que vous avez indiquées, voire sur d'autres qui ont pu nous venir à l'esprit.

Monsieur GUIDEZ ?

**M. GUIDEZ.-** Ce n'est pas une déclaration, mais une série de questions auxquelles nous aimerions avoir des réponses. Lors d'une séance de CSSCT centrale précédente, on avait suggéré au Cabinet Secafi de faire appel à la CSSCT RDS. Dans ce rapport, on se rend compte qu'elle n'a pas été conviée. Je pense qu'elle n'aurait pas été de trop dans l'expertise. C'est la première question.

On trouve que la durée et le nombre d'expertises mises en place sont minimales, à savoir une en surface et deux en station, de mémoire. Nous nous demandons comment on peut faire un rapport avec aussi peu de remontées de terrain.

Concernant les entretiens collectifs d'agents, de mémoire il y en a eu seulement cinq pour un problème aussi important de sécurité et de santé au travail. D'après des remontées terrain, beaucoup d'autres salariés auraient aimé être concertés à ce sujet, des agents de station, des conducteurs de métro, des agents de RDS, tram et bus puisque cela touche aussi le réseau de surface, car ils vivent un état de stress traumatique important qui va au-delà car cela se voit aussi dans la vie

privée des agents tous les jours. Pourquoi si peu d'entretiens ?

Pourquoi la Direction générale n'a pas pris en amont cette situation dégradante et conflictuelle que vivent les salariés, alors que ce ne sont pas les alertes qui manquaient ? Pour cause la délocalisation des toxicomanes de Stalingrad qui s'est vite reportée et propagée sur la Villette.

La Direction était également informée de la dégradation de l'offre de transport depuis un moment suite aux incivilités répertoriées dans la station ou sur les voies du métro. Il y avait parfois une heure de retard concernant les métros, ce qui engendrait des problèmes de voyageurs.

La Direction a laissé délibérément perdurer la situation plus qu'anxiogène et compliquée de ses salariés. Je vous rappelle vos obligations de résultat sur la santé physique et morale de vos salariés, en tant qu'employeur.

Malgré la mise en place de plusieurs dispositifs supplémentaires, on s'aperçoit qu'en avril, les faits sont en forte augmentation. Que comptez-vous faire et mettre en place afin de sécuriser plus amplement vos salariés ?

Des sanctions ont été prononcées suite au passage de voyageurs mystères. Cela nous semble invraisemblable et nocif car cela rajoute du stress à la problématique déjà délicate engendrée au quotidien. Les agents se sentent épiés par leur hiérarchie, alors qu'ils sont déjà en situation dégradée. Pour quelles raisons ces sanctions ont-elles été prononcées ?

Croyez-vous vraiment qu'une *team* agents encadrement ou qu'une couverture à deux agents en station va réussir à dissuader les toxicomanes de ne pas continuer leurs méfaits ou incivilités ? Cela nous semble bien léger au vu de la réalité de ce qui se passe sur le terrain.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci. Il y a quelques questions et beaucoup d'affirmations un peu péremptoires que je ne partage pas, mais nous aurons l'occasion d'y revenir, notamment sur la non-prise en compte de la Direction générale, l'aspect délibéré du maintien de la dégradation de la situation de santé et de sécurité des agents. Je ne peux pas laisser dire cela. On y reviendra dans les interventions de M. GOUPIL et M. ANGERVILLE.

Je propose de donner la parole à M. JONATA.

**M. JONATA.**- Sur le dernier point que vous venez de soulever, je vous rappelle qu'une plainte a été déposée parce qu'une situation dégradée et dégradante existe depuis un certain temps.

Je reviens sur deux points. La Villette est une zone que je connais très bien, pour avoir vécu cette situation avec certains agents. On va porter une attention sur le service mixte et le service nuit. Rien n'a été fait, je vous l'assure. L'unité a pu déployer un certain nombre de personnes et d'agents pour venir voir ce qui se passe, mais la situation est restée inchangée. Il y a toujours des zones totalement impactées par la présence de toxicomanes, de trafiquants, etc., et rien n'est fait. Je ne parle pas de la présence des policiers bien sûr.

Vous avez parlé, Monsieur LOIRE, de « boucle de fatalisme ». J'entends bien ce mot qui me plaît énormément. Je voudrais rajouter à cela que bien malheureusement, des accidents du travail ont été proposés aux agents ou demandés par eux, mais qu'avec l'arrivée du fatalisme, cela ne s'est plus produit. C'est devenu monnaie courante pour les agents de ne plus demander d'accidents du travail parce que la situation devient conforme à ce qu'ils vivent, à moins que l'on évite de leur

proposer des accidents du travail, surtout quand on crache sur leur vitre ou qu'on les agresse dans un couloir. Quelle est la position de l'entreprise à ce sujet ?

On le sait, c'est devenu monnaie courante dans notre entreprise. Je ne vise pas seulement la ligne 7 qui est une vitrine de cette situation. On a pu constater, en tant qu'élue de la CSSCT SEM pour ma part, que dans beaucoup d'unités, il y avait parfois des faux-semblants. On décide de ne pas faire une déclaration d'AT parce que c'est « juste psychologique », que ce n'est pas vraiment une atteinte personnelle. Or on oublie que cela entraîne une dégradation de la vie privée des agents. J'aurais voulu vous entendre sur le sujet.

Par ailleurs, Monsieur le Président, la situation étant gravissime, la CSSCT de SEM a demandé pourquoi ne pas valider la fermeture de la station au moins le temps de désengorger cette situation. J'attends votre réponse sur ce sujet aussi.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Monsieur GAUTHERON ?

**M. GAUTHERON.**- Monsieur le Président, Cher.e.s collègues,

Il faut reconnaître que cette expertise permet aux agents n'intervenant pas dans le fonctionnement de la ligne 7 et plus particulièrement de la station "Porte de la Villette" de mieux appréhender les problématiques quotidiennes auxquelles sont confrontés de nombreux agents, sous-traitants et voyageurs.

Cependant, il apparaît que cette expertise ne prend pas en compte l'ensemble du périmètre dans la mesure où dans la liste des acteurs et actrices sollicités.e.s dans le cadre de son élaboration nous constatons l'absence des machinistes receveurs et des agents en charge du contrôle ainsi que la direction du centre Bus Flandre. La Directrice de ce dernier est en effet pilote d'un groupe de travail composé de la direction du centre Bus Flandre, du commissariat du 19<sup>ème</sup> arrondissement, de l'AT 75 ainsi que de la Collectivité Territoriale. Ces éléments auraient pu permettre d'avoir une vision globale sur les actions menées tant au sein du réseau souterrain que du réseau de surface contre ce fléau sanitaire, humain et social.

Force est de constater que malgré de nombreuses actions mises en place, la direction de la RATP, sans l'intervention des pouvoirs publics, n'est pas en mesure de garantir à ses salarié.e.s de les protéger comme le prévoit le code du travail.

Pour autant, la direction de l'entreprise pourrait au moins mettre un terme au plus vite à une situation ubuesque qui conduit les agents à devoir gérer des injonctions contradictoires dans la mesure où il est demandé à ces derniers de rendre un service d'excellence alors même que l'environnement n'y est pas approprié. En effet, il semble que lors d'une récente audience concernant le périmètre SEM sur la ligne 7, la direction ne se serait pas cachée que pour elle, une situation inacceptable du voyageur mystère donne lieu systématiquement à une sanction. Ne sommes-nous pas ici dans le cas d'une situation exceptionnelle qui mériterait que soit revu au plus vite avec l'autorité organisatrice les exigences de cette dernière en termes de qualité de service sur le périmètre évoqué ?

Dans les préconisations, il est évoqué l'incitation au dépôt de plainte. Si nous partageons cette dernière nous ne pouvons pas pour autant ne pas évoquer la problématique de la prise en compte des déclarations d'accident du travail. Par exemple, une simple insulte devrait donner lieu à une Déclaration d'Accident du Travail, mais la banalisation de tous ces événements y compris par la politique managériale déclinée par la direction d'unité n'incite pas à recourir à cette démarche et réduit dans les faits la traçabilité et donc un état des lieux précis de la situation.

Concernant les fiches de signalement, il semble que les représentants du personnel sont intervenus au cours du précédent mandat pour que ces dernières puissent être dématérialisées pour les remplir plus facilement et qu'elles soient envoyées de manière instantanée à SUR. Si la demande a bien été prise en compte, sa mise en œuvre se verrait opposer des raisons budgétaires.

Deux autres éléments que nous souhaitons évoquer dans l'expertise. Le premier concerne le traitement des portes persiennes qui permettent d'être crochétées et donc d'accéder à certains locaux par des personnes extérieures parmi lesquelles les toxicomanes. Est-ce que cette problématique est prise en compte et quelles solutions sont envisagées, dans quels délais. Le second élément concerne la formation des agents. Pouvez-vous nous préciser si les agents ont pu bénéficier de formation ou s'il est prévu que leur soit dispensée par exemple la formation élaborée au début des années 2010 pour leur permettre de reconnaître les différents comportements des toxicomanes en fonction de leur prise de drogue et par conséquent d'adapter sa manière d'agir en cas de besoin. A cela s'ajoute bien évidemment la formation de l'ensemble des agents d'encadrement en matière de prévention des RPS.

Nous réaffirmons que si des actions ont été menées, il est indéniable que la direction de la RATP ne pourra pas à elle seule mettre un terme aux impacts de la vente et de la consommation de stupéfiants y compris dans ses espaces. Comme nous le rappelle la rixe entre toxicomanes qui s'est déroulée vendredi dernier à la station Marcadet-Poissonnier, n'importe quel agent pourrait se retrouver face à la situation en faisant son tour de station, ses vérifications de propreté, etc...

Pour autant, comme nous venons de l'évoquer au travers de cette déclaration, elle peut encore agir sur la question de l'intrusion dans certains locaux, sur la prévention avec la formation des agents mais surtout mettre un terme aux injonctions contradictoires de la situation actuelle et des attentes de l'autorité organisatrice en matière de qualité de service.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci Monsieur GAUTHERON. Monsieur JONATA ?

**M. JONATA.-** J'ai une question à ajouter. Je suis étonné que dans une telle situation, sachant qu'il y a d'autres cas comme Bobigny ou Porte de Montreuil, il n'y ait aucune note de service ni aucun élément affiché pour expliquer aux agents la conduite à tenir par rapport à une telle situation. Avez-vous l'intention de faire quelque chose par rapport à cela ?

**M. LE PRÉSIDENT.-** Je vais donner la parole à M. GOUPIL pour qu'il nous rappelle les interventions que l'entreprise a pu opérer auprès des parties prenantes que sont la police, le Parquet, la préfecture de police, et le dispositif de renfort et de surveillance mis en place. Je ne sais pas si les portes persiennes dépendent de SUR ou de SEM.

Je propose ensuite de donner la parole à M. ANGERVILLE sur la partie prévention secondaire et tertiaire des préconisations. Je répondrai ensuite à une ou deux questions posées.

**M. GOUPIL.-** À la lecture du rapport de Secafi, nous constatons à la page 15 l'évolution du dispositif mis en place dans le temps face à ce phénomène qui est apparu suite au déplacement des toxicomanes du Jardin d'Éole sur le site de la Villette. Le titre est parlant : « Une évolution graduelle et conséquente des dispositifs de sécurisation des agents et des voyageurs ». Dès que SUR a été alerté de la présence des toxicomanes et des difficultés remontées, nous avons mis en place, conjointement avec la Direction de la ligne 7, un dispositif pour répondre à ce phénomène. Nous avons une expérience certaine dans ce domaine puisque ce n'est pas la première fois qu'un tel phénomène est constaté dans des stations. On peut penser à Stalingrad, etc.

L'idée a été d'apporter notre expertise, de mettre en place un dispositif tel que nous l'avions déjà fait et de le faire évoluer pour s'adapter aux réalités du terrain. Il faut s'adapter en fonction de chaque station et de chaque phénomène pour pouvoir apporter la meilleure réponse possible. C'est ce que nous avons fait depuis octobre dernier. Par le biais du GPSR qui a été la première réponse, par celui de la sécurité privée qui est à la main des exploitants et qui sera reprise par SUR à compter de fin juin/début juillet 2022, par une coopération au quotidien avec les effectifs de la préfecture de police, de la BRF notamment, nous avons mis en place un dispositif conséquent qui porte ses fruits. Il permet d'avoir une présence sur l'ensemble des espaces du site et d'être aux côtés des salariés et des voyageurs de l'ouverture à la fermeture de la station. Nous n'avons pas constaté, en dehors des horaires d'ouverture de la station, des difficultés particulières nécessitant la mise en place d'une sécurisation durant la nuit. Les moyens sont mis en place de l'ouverture à la fermeture de la station.

Nous avons fait remonter des informations à la BRF, à la préfecture de police, raison pour laquelle la présence policière a été renforcée. Des équipes en civil ont été mises en place. Il y a une unité spécifique de lutte contre les stupéfiants qui s'appelle ULS pour unité de lutte contre les stupéfiants, qui agit en civil et qui fait beaucoup d'affaires de trafic en flagrant délit. Beaucoup d'affaires ont été initiées à partir de la station de la Villette mais pas seulement -ils opèrent beaucoup sur le secteur entre Stalingrad et la Villette- avec le démantèlement de « cuisines », c'est-à-dire de lieux où se prépare le crack. Il y a un travail de présence sur le terrain, mais aussi d'investigations judiciaires pour endiguer ce phénomène.

Pour reprendre les préconisations du Cabinet Secafi, je suis ravi de constater qu'en page 9, le cabinet précise que la RATP a un rôle à jouer, c'est indéniable, mais que pour une large part la problématique lui échappe. Tout le monde l'aura compris, c'est un phénomène global qui fait intervenir de très nombreux acteurs. La RATP à elle seule ne peut pas apporter toutes les solutions. Il faut mobiliser l'ensemble des partenaires.

Concernant le travail de lobbying renforcé, il est demandé de faire intervenir le plus au niveau de la RATP sur les trois sujets majeurs que sont les moyens policiers accrus, l'exécution des peines et les politiques de santé. Le cabinet a rencontré le procureur adjoint qui dirige le Groupe local de traitement de la délinquance (GLTD) mis en place par le Parquet. Cela me semble l'instance la plus pertinente pour faire passer tous nos messages, parce qu'on a réuni les décideurs de haut niveau autour de la table au même moment. Ont été réunis autour de la table la procureure de Paris, le représentant de Mme HIDALGO sur les questions de sécurité, la préfecture de région, l'ARS, le cabinet du préfet de police et tous les grands directeurs de la police, le directeur de la police des transports et celui de tous les commissariats de Paris, ainsi qu'IDFM.

Nous utilisons beaucoup cette instance pour faire passer nos messages. À titre exceptionnel, M. ANGERVILLE a été invité à la dernière réunion du GLTD pour pouvoir faire passer des messages. C'était important parce qu'il a partagé avec l'ensemble des acteurs présents, sans aucune langue de bois, les remontées de terrain, ce qu'il se passe quotidiennement dans sa station, afin que tout le monde soit imprégné de ce qu'il s'y passe et informé des différentes problématiques et suggestions que nous avons à faire. C'est l'instance essentielle pour faire remonter ces sujets.

En matière de politique de santé, beaucoup a été fait, avec de vrais résultats. Je pense notamment au dispositif ASSORE piloté par la préfecture de région d'Île-de-France, qui permet de répartir les personnes consommatrices de drogue dans des structures d'hébergement d'urgence et à l'hôtel. L'objectif est de les faire sortir des lieux où elles sont, principalement du jardin Forceval, pour

les sortir du terrain. On est passé de 200 places à 440 fin 2021, et on a actuellement plus de 510 places d'hébergement. Ces éléments sont partagés. Beaucoup d'interventions sont faites à un assez haut niveau.

Quant au travail de lobbying législatif, j'ai entendu vos propos concernant les interdictions de paraître. La RATP est acteur et partie prenante en la matière, de façon partagée avec la SNCF. Nous travaillons en commun sur ces sujets, notamment par le biais de l'UTP (Union des transports publics). Nous faisons nos propositions. Nous les avons faites il y a quelques mois pour peser de tout notre poids sur la prochaine Loi d'orientation et de programmation du ministère de l'intérieur (LOPMI). Un texte commun a été travaillé avec la SNCF et la RATP pour faire des propositions d'évolutions législatives. Cela concerne notamment le fichier des interdictions de paraître. Cela a été remonté à la procureure de Paris au cours du GLTD, nous sommes revenus par le biais de cette future LOPMI, pour essayer de l'obtenir.

Contrairement à ce qu'a dit M. LOIRE, la SNCF n'a pas accès à ce fichier d'interdiction de paraître qui fait partie du fichier des personnes recherchées. Les forces régaliennes, police et gendarmerie, sont les seules à pouvoir le consulter. Lorsque les juridictions de jugement ou le Parquet prononcent une telle interdiction, il faut consulter ce fichier, seuls les fonctionnaires de police peuvent le faire.

Cela arrive parfois parce que l'on fait beaucoup d'opérations communes avec la BRF, conjointement entre le GPSR et la préfecture de police. Lors de ces opérations, si quelqu'un est contrôlé, ils peuvent passer la personne au fichier. Nous pouvons parfois détecter des interdictions de paraître de cette manière, mais nous n'y avons pas accès pour l'instant. Nous portons le sujet et espérons obtenir satisfaction, de la même manière que nous avons porté une mesure qui permettrait d'élargir le périmètre d'intervention des agents du service interne de sécurité de la SNCF et de la RATP aux abords immédiats des gares et emprises.

Dans le point pédagogique de la page 9, je lis que « la prévention primaire vise à limiter la cause même du risque. Dans le cas présent, faire que les toxicomanes ne soient plus présents aux abords de la station. » On voit que ce phénomène des abords est lié. C'est le cas pour d'autres sujets, comme à Gallieni avec beaucoup de vendeurs à la sauvette. Nous essayons de travailler pour que le législateur puisse prendre en compte ces demandes.

Sur le sujet du dépôt de plainte, la procureure de la République a insisté pour que les agents RATP déposent plainte lorsqu'ils sont victimes d'un fait, parce que c'est en déposant plainte que l'on porte à la connaissance de la police et des magistrats du Parquet, la réalité du terrain, ce que vivent les agents au quotidien. J'entends que ce n'est pas toujours facile. Il faudra toujours se déplacer pour déposer plainte. En revanche, je rappelle deux éléments qui me paraissent importants. La préfecture de police a mis en place la possibilité de prendre un rendez-vous par Internet à Paris et dans la petite couronne, afin de faciliter les dépôts de plainte. Cela s'appelle « police rendez-vous ». Il suffit de taper cela sur Internet et de sélectionner le commissariat pour qu'apparaissent des créneaux horaires pour aller déposer plainte. Cela permet à l'agent de prendre rendez-vous dans un commissariat en dehors du 19<sup>ème</sup> arrondissement, s'il le souhaite. Un créneau horaire est fixé et permet de ne pas attendre.

J'entends le rapprochement fait avec le référent police Éducation nationale. Depuis fin février, la RATP a obtenu un rendez-vous avec le commissaire central du 19<sup>ème</sup> arrondissement. Au cours de ce rendez-vous, nous avons obtenu notre place au sein du groupe de partenariat opérationnel mis en place par ce commissariat. L'arrondissement a été divisé en deux secteurs, le nord et le sud, la

Villette faisant partie du secteur nord. À ce titre, des référents de secteurs ont été identifiés au sein du commissariat pour ces deux secteurs, il s'agit d'un commandant de police et d'un major. Il est possible de passer par eux pour obtenir un accueil privilégié au sein du commissariat du 19<sup>ème</sup> lorsque des plaintes sont nécessaires. Il faut évidemment se déplacer pour matérialiser la plainte car il n'est pas possible de le faire à distance. La RATP a fait le travail, nous participons régulièrement à ce groupe de partenariat opérationnel.

S'agissant des préconisations de la page 10, de la présence accrue de sécurité privée en amont et en aval et de l'extension sur le reste de la ligne, c'est déjà fait. Cela a été mis en place. On s'est rendu compte que les toxicomanes se déplaçaient quand des forces de sécurité étaient présentes dans la station. Nous avons mis en place de la sécurité privée de façon itinérante. C'est le jeu du chat et de la souris, mais cela a été mis en place à partir du mois d'avril.

La proposition de systématisation des équipes de quatre agents du GPSR au lieu de trois ne sera pas forcément retenue, parce que toutes les techniques d'intervention et les formations des équipes GPSR sont basées sur le trinôme. Il en est de même pour les policiers de la BRF. Tout ce qui est fait est basé sur le trinôme. Lors d'une opération de contrôle, chacun sait où se positionner, qui il doit contrôler, qui doit surveiller les alentours. On ne peut pas rajouter un équipier pour une station, d'autant que l'équipe ne reste pas toute la journée dans la station. Les équipes font des passages, restent à des points fixes et vont sur d'autres lieux. Nous mettons en place des interventions avec une ou deux équipes. Nous développons désormais quotidiennement des opérations avec plusieurs équipes regroupées sur un même secteur pour qu'elles interviennent de façon renforcée.

Sur l'échange d'informations, je suis d'accord. Il faut faire remonter toutes les informations. Nous y travaillons avec la préfecture de police qui nous informe régulièrement des affaires les plus saillantes. Elle partage cela dans le cadre du GLTD, mais celui-ci ne se réunit pas tous les mois. Quoi qu'il en soit, nous avons des retours régulièrement sur les affaires les plus emblématiques des équipages en tenue et en civil. Le but est de faire remonter toutes les affaires à la Direction de la ligne 7. Je les partage avec M. ANGERVILLE pour qu'il puisse ensuite faire un retour afin que tout le monde ait conscience que tous les acteurs sont mobilisés sur ce sujet.

Je confirme que le procureur adjoint envisage de venir sur place. Toute la hiérarchie policière est déjà venue sur place à de multiples reprises. Le procureur est favorable à une venue sur site.

**M. LE PRÉSIDENT.** - Nous donnerons l'information sur la date à laquelle la présence du procureur sera confirmée. Merci. Monsieur ANGERVILLE ?

**M. ANGERVILLE.** - Bonjour. Face à la situation décrite, la Direction de l'entreprise a mis en place de nombreux moyens, M. GOUPIL en a parlé, des moyens humains, et a mobilisé l'écoute des agents. Il est important d'écouter les agents. À la station de la Porte de la Villette, il y a un assistant d'exploitation. Nous en avons rajouté un deuxième pour qu'ils puissent travailler en toute sérénité. Dès que nous avons eu connaissance de la situation, nous avons mis en place un dispositif qui est intervenu rapidement, dès début octobre 2021. Il a évolué dans le temps comme l'a évoqué le Cabinet Secafi. Cela nous a permis de nous rendre compte qu'il y avait quelques intrusions et de faire changer des canons ou de renforcer les portes persiennes sur les arrières. À date, depuis fin novembre, début décembre, nous n'avons plus d'intrusion dans les locaux techniques ou de l'exploitant.

Des maîtres-chiens sont présents dans la station et le parking durant la journée. Nous avons une vision entière sur la ligne 7, pas seulement sur la Porte de la Villette, grâce à l'assistance en

ligne qui intervient sur les stations environnantes et la ligne pour aider nos conducteurs ou nos agents de station dans les situations délicates, avec un maître-chien et des agents. Je suis intervenu en GLTD pour préciser les situations et faire les demandes au niveau de la RATP sur la partie du renforcement des accès aux locaux qui a été fait et qui montre aujourd'hui son efficacité.

Il y a une velléité d'avoir des vidéos supplémentaires. Nous nous inscrivons dans un cadre d'investissement pour poser des caméras supplémentaires. Des demandes ont été faites, j'espère qu'elles seront traitées dans les meilleurs délais. Ces points ont bien été enregistrés.

Je constate que le dispositif mis en place sur la ligne 7 est conçu sur la ligne entière et tend à donner une certaine satisfaction. Aujourd'hui, il paraît bien dimensionné. Je vais relever l'une des préconisations faites, à savoir l'intervention d'un nettoyeur supplémentaire pour faciliter le nettoyage. Bien qu'il y en ait un sur site 24 heures sur 24, on en rajoutera un deuxième car cette préconisation nous semble intéressante à suivre. Elle sera mise en place la semaine prochaine si ce n'est pas déjà fait.

L'engagement de suivre l'ensemble du personnel de la ligne 7 est une certitude et une volonté. Sur la partie des dépôts de plainte, nous nous sommes rapprochés du commissariat du 19<sup>ème</sup>. Des créneaux sont disponibles. Nos agents n'ont plus la velléité de déposer plainte quel que soit le motif. Nous les sollicitons pour qu'ils le fassent et les accompagnons le plus directement possible. Nous insisterons sur le sujet pour que nos agents prennent conscience qu'à travers la plainte, nous pouvons mobiliser des effectifs de police même si ces derniers sont déjà présents sur le site et sont encadrés dans le dispositif de la ligne 7 Porte de la Villette.

Nous nous sommes rapprochés du commissariat du 19<sup>ème</sup> arrondissement. Nous avons pu avoir des créneaux particuliers. Il faudra appeler directement, mais cela reste une possibilité que l'on va mettre à la sagacité de la pratique. Ce sera un moyen de rassurer les agents.

Concernant le dispositif, il est important que nos agents se sentent le plus à l'aise possible. Nous ferons un retour sur les signalements. Nous le faisons de manière conséquente. L'encadrement est présent, en soutien. Nous ferons un retour systématique sur les signalements comme c'est préconisé. Ils sont faits, mais seulement quand les situations nous paraissent conséquentes, peut-être à tort. Nous le faisons moins quand il s'agissait de paroles mal placées ou d'intervention, mais nous le ferons de manière systématique à partir de maintenant.

Un dispositif est toujours présent sur le sujet des incivilités. Aujourd'hui, la situation est stable.

Voilà pour les premiers éléments.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci. Avant de redonner la parole aux personnes qui l'ont demandée, au regard de ce qui a été rappelé, j'espère que l'on peut prendre conscience de la mobilisation de l'ensemble de l'entreprise et de sa ligne managériale, de l'encadrement de terrain sous la responsabilité de M. ANGERVILLE jusqu'au Comex où la situation de la Porte de la Villette est évoquée régulièrement, et où les différents contacts avec la préfecture de police ou le Parquet ont été décidés avant même la sollicitation de la CSSCT au mois de mars.

La situation est connue de la Direction générale. Tout est mis en œuvre pour prendre la part que la RATP peut prendre dans le traitement du sujet. Cette part consiste à prendre en charge des initiatives dès lors qu'elles ressortent de notre responsabilité mais aussi à mobiliser, avec toute notre énergie, les efforts de toutes les autres parties prenantes.

Concernant la question relative à la fermeture de la station, deux éléments militent contre cette décision. D'une part, la mobilité du phénomène rappelé par M. GOUPIL. Dès qu'un dispositif de dissuasion ou de lutte contre l'intrusion est mis en place, le phénomène se déplace le long de la ligne ou dans d'autres emprises de la RATP. La fermeture de la station n'est pas une solution. D'autre part, nous avons une responsabilité de continuité d'activité et d'exécution d'un service public, l'ouverture de la station faisant partie du contrat que nous avons passé avec IDFM.

Les accidents du travail ne sont pas le seul élément de mesures et de traçabilité que l'on peut avoir. Il existe d'autres dispositifs. Le registre des accidents qui auraient pu avoir des conséquences graves est un autre moyen d'avoir de la traçabilité. La plainte a été mentionnée à plusieurs reprises comme étant un élément de traçabilité. L'accident du travail correspond à une définition bien précise et ne doit pas être détourné de sa fonction. Si on a besoin de traçabilité, d'autres éléments sont disponibles dans le registre de la plainte ou du suivi médical.

Nous n'avons pas abordé dans nos réponses la question de la formation. Je vais réserver ma réponse. Je verrai avec les équipes de PST dans quelle mesure les formations ou les sensibilisations à la détection de comportements en fonction de l'addiction ou de l'usage de tel ou tel produit ne pourraient pas être déployées ou renforcées. Je n'ai pas d'éléments de réponse, mais je prends la question.

**M. ANGERVILLE.-** Nous avons directement pris contact avec les médecins des associations puisque la ligne 7 a organisé des maraudes avec les agents et des associations. Nous avons commencé une sensibilisation à la situation avec les médecins, il y a 15 jours, pour les agents de conduite et les agents de station. C'est une sensibilisation à la conduite à tenir face à des personnes sous... Deux sessions de sensibilisation à cette addiction ont commencé. Il apparaît que le crack est une situation particulière. Cela correspond à une manière d'aborder les toxicomanes touchés par cette addiction. Les agents commencent à être sensibilisés.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Il faudrait donner de la visibilité à cet élément de sensibilisation pour le proposer à toutes les personnes qui en auraient le besoin.

Monsieur GAUTHERON ?

**M. GAUTHERON.-** Je reviens sur la question du voyageur mystère et sur les attentes de l'autorité organisatrice en termes de qualité de service. C'est important. Au regard de nos échanges, ce point risque malheureusement de se poser dans d'autres secteurs du réseau. N'y a-t-il pas une réflexion à mener sur la nécessité d'interpeller IDFM sur le niveau de qualité de service qu'on attend de l'autorité organisatrice lorsque nous sommes confrontés à ce genre de situation ?

**M. LE PRÉSIDENT.-** Je documenterai le point. Monsieur SARDANO ?

**M. SARDANO.-** Il y a tellement de choses à dire. Je voudrais revenir sur ce qu'a fait remarquer tout à l'heure mon collègue, M. GUIDEZ. On n'a parlé que du métro. Il ne se passe rien à Bus, dans le tramway, le réseau de surface n'est pas impacté ! Pourtant, une personne a parlé d'une bagarre entre trafiquants à Poissonniers. Allez sur place, vous constaterez que le trafic n'est pas limité aux sous-sols, il est aussi sur le réseau de surface. Des personnes fument le crack dans le tram, j'ai pu le voir, sans parler de prostitution dans les bus. Cette situation concerne aussi le réseau de surface, il semble que vous l'ayez occulté, volontairement ou pas car 2025, c'est proche. Il ne serait peut-être plus utile de mettre des moyens à Bus.

Passer cette remarque, je suis très surpris parce que quand j'écoute M. GOUPIL, tout va bien, le problème est maîtrisé. Il nous dit qu'il a l'habitude de ce genre de situation, que l'on a de l'expérience pour traiter ces situations. Quand j'écoute l'expertise et quand je me rends sur place, la situation ne s'améliore pas malgré les places d'hébergement offertes. Les drogués reviennent sur place pour chercher la drogue. C'est le point de vente, ils reviennent même s'ils sont hébergés. Tout le monde le dit, les associations ont d'ailleurs porté plainte contre l'État, la préfecture et la Ville de Paris. Tant qu'il n'y aura pas un véritable accompagnement, et pas seulement un simple hébergement, la situation perdurera. Aujourd'hui, c'est à la Villette, cela a été à Stalingrad, cela se déplace.

D'autres situations commencent à se dégrader ailleurs, avec de la violence. M. JONATA a parlé de Bobigny. C'est différent, ce sont les vendeurs de cigarettes qui ont pris possession du terminal de bus et qui se promènent, vont aux toilettes, et rien n'est fait.

Monsieur GOUPIL, avec l'expérience que vous avez de ce type de situation puisque ce sont vos mots, si la situation n'est pas maîtrisée, c'est une preuve d'inefficacité. Il est peut-être temps de modifier vos (*inaudible*). Vous dites que l'on ne mettra pas quatre agents de sécurité parce qu'ils sont formés pour travailler en trinôme et qu'ils ne sont pas capables de s'adapter et de travailler à quatre. Cette réponse me surprend. J'ai formé des personnes à la sécurité, l'un des principes de base est de s'adapter à la situation et à l'environnement et donc d'être capable d'évoluer. Vous ne pouvez pas en mettre quatre parce que vous n'avez pas les effectifs. Vous vous rappelez des 100 agents qu'IDFM a payés pour renforcer les effectifs, je crois que l'on n'est jamais arrivé au recrutement des 100. Vous dites aussi qu'ils resteront à trois parce qu'ils n'ont pas vocation à rester sur place alors que quand ils sont sur place, la situation s'améliore. Vous dites que cela va se déplacer sur d'autres arrêts, mais on peut se déplacer et rester dans le secteur.

J'ai été choqué sur les plaintes. À Bus, il y a pour une fois un dispositif d'accompagnement des salariés. On ne laisse pas seul un salarié qui a été agressé. On travaille avec les psychologues, on forme les managers à l'accompagnement, à la prise en charge des agents agressés, et l'agent est accompagné pour déposer plainte. On commence par l'hôpital si l'agent est blessé. S'il ne l'est pas, on accompagne l'agent pour déposer plainte. L'entreprise prend en charge l'agent. J'ai entendu que l'agent pouvait aller sur Internet pour réserver un créneau. Vous avez même dit : on essaie de les accompagner le plus systématiquement possible. Ce n'est pas « le plus systématiquement possible » qu'il faut les accompagner mais à chaque fois, sinon ils pensent qu'ils ne sont que des pions. Vous devez montrer de l'intérêt vis-à-vis des agents par cet accompagnement.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Ce dernier commentaire s'adresse autant au management hiérarchique des agents en question qu'à SUR.

**M. SARDANO.-** Non...

**M. LE PRÉSIDENT.-** Quand vous prenez l'exemple de Bus, je pense que c'est le management hiérarchique de Bus qui accompagne les agents pour le dépôt de plainte.

**M. SARDANO.-** Oui, c'est le manager, le RPS, la personne d'astreinte qui accompagne systématiquement. Une personne du centre Bus, qui est connue de l'agent d'ailleurs, va l'accompagner. L'agent sait qu'il sera pris en charge. Après, vous dites que la police intervient. Oui, quand elle intervient, il se passe des choses, mais j'ai discuté avec les agents sur le secteur, ils sont capables de désigner les revendeurs, ils les connaissent. Dès que la police est là, ils disparaissent, dès qu'elle part, ils reviennent. Ce sont toujours les mêmes, les trafiquants sont connus sur le secteur. Les

agents se demandent à quoi cela sert de porter plainte quand ils sont insultés ou menacés. Ils se demandent quelle conséquence cela pourrait avoir s'ils se retrouvent seuls face à eux, dans un couloir de la station. C'est une inquiétude.

Ils portent plainte, mais la personne est de nouveau dehors. Il y a une forme de lassitude. L'entreprise n'accompagne pas, la police prend la plainte, mais on ne voit pas trop ce qui se passe, les personnes ressortent. On peut se demander si un voyageur lambda se sent aujourd'hui en sécurité à porte de la Villette.

J'ai travaillé plusieurs années dans un restaurant à la porte de la Villette, c'était déjà un quartier qui n'était pas très sûr entre le périphérique et la voie de chemin de fer. Aujourd'hui, je ne sais pas comment on peut le qualifier, mais « c'est le Bronx ». Il a une image très négative. Je plains les riverains, les salariés et les voyageurs qui travaillent dans le secteur.

**M. LE PRÉSIDENT.-** D'après la description que vous faites, on voit bien que l'on est l'un des éléments du système mais que c'est un problème aussi systémique.

Je propose de donner la parole à M. JONATA.

**M. SARDANO.-** J'aimerais terminer. J'ai bien aimé ce cercle du fatalisme. On le voit, il y a la préfecture d'un côté, Mme HIDALGO de l'autre, les élus du 93. Chacun essaie de "défendre sa popote" sans communiquer entre eux. Ils sont dans les mêmes réunions mais ne se parlent pas, et nous, on est là. Je disais tout à l'heure que vous aviez un devoir de résultat pour ce qui est de la sécurité. Que peut-on faire à notre niveau sans dire que c'est la faute des autres ? Pas grand-chose, il y a la vidéosurveillance mais aussi les effectifs sur le terrain. C'est de "notre" responsabilité parce que je m'inclus. Il ne faut pas attendre que les autres fassent à notre place. Le discours empreint d'une certaine satisfaction de M. GOUPIL n'est pas bon, parce qu'il semble dire que l'on fait déjà le maximum, alors que cela ne bouge pas, cela ne s'améliore pas. Soit ce n'est pas le bon maximum, soit le curseur n'est pas placé assez haut. Je pense qu'il faut retravailler fortement.

L'UNSA est là aujourd'hui parce qu'elle a su prendre ses responsabilités, y compris en passant par les médias, pour alerter sur la situation.

Je vous remercie.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci. Monsieur JONATA ?

**M. JONATA.-** Je vais rajouter deux ou trois éléments. J'ai entendu M. GOUPIL nous dire que depuis le mois d'octobre, les équipes du GPSR intervenaient, etc. J'ai l'impression que vous êtes dans le monde des Bisounours, que vous n'êtes pas proche de la réalité. Vous êtes dans un système purement théorique ou administratif. Je suis terriblement étonné. On a établi un droit d'alerte en février parce que la situation était gravissime. Depuis octobre, vous êtes informés, vous n'avez pas pris en compte cette situation gravissime.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Je ne peux pas vous laisser dire cela, nous avons rappelé tout ce qui a été fait depuis le mois d'octobre. Peut-être que cela paraît insuffisant, que cela n'a pas eu toute l'efficacité attendue, mais je ne peux pas vous laisser dire que rien n'a été fait depuis octobre. Vous ne le voyez peut-être pas mais M. GOUPIL va régulièrement sur place, il en est de même de M. HARNOIS. Les constats qui sont faits de la multiplication des opérations de la police en tenue ou en civil, c'est par nous-mêmes que nous les constatons. Personne ne peut se déclarer satisfait de la situation. Je suis

d'accord avec M. SARDANO sur le constat. Nous essayons de rappeler que nous ne restons pas sans rien faire et que nous essayons de faire tout ce que nous pouvons, avec les résultats constatés. Je ne peux pas vous laisser dire que des personnes sont dans la théorie, dans les limbes, parce que ce n'est pas la réalité.

**M. JONATA.-** Je vous remercie pour vos propos. Je vais vous transmettre les miens. J'y suis resté pendant une semaine, du lundi au dimanche. Je n'ai pas vu ce que vous venez de dire.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Vous y êtes resté une semaine, nous parlons d'une période de neuf mois.

**M. JONATA.-** J'aurais dû le voir pendant une semaine, or ce n'est pas le cas. À partir de là, nous avons fait un droit d'alerte. Il y a un souci quelque part. Je ne veux pas dire que M. GOUPIL ment, ce n'est pas le sujet, mais il y a une réalité de terrain qui n'est pas la même que la réalité administrative énoncée ce jour. Par ailleurs, il y a des problèmes d'effectifs au GPSR. Je n'ai pas vu autant d'équipes de GPSR passer pendant une semaine. L'équipe à trois n'a pas les moyens d'intervenir quand des personnes trafiquent ouvertement dans un couloir. Je n'ai pas vu d'équipes GPSR passer. Peut-être que c'est une question de posture, je ne sais pas. J'entends vos propos concernant la formation, c'est une bonne chose néanmoins.

Vous avez parlé de dépôt de plainte. J'entends mais contre qui ? Lorsqu'un toxicomane part en garde à vue, 2 heures après il retourne au même endroit. Rien ne change hormis le fait que l'agent qui a déposé plainte se retrouve 2 heures plus tard avec la même personne face à lui. Le problème reste inchangé. Vous avez parlé de la prise en charge des agents, j'entends. C'est une bonne chose. Une semaine après, l'agent se trouve au même poste et sur le même lieu parce qu'il n'y a pas suffisamment d'effectifs de renouvellement. C'est une réalité de terrain.

Vous avez parlé des ADS, c'est aussi une très bonne chose. Merci aux organisations syndicales d'être intervenues auprès d'IDFM pour demander plus d'ADS. Ce n'est pas la direction qui l'a demandé. Pourtant, vous saviez depuis octobre que la situation était gravissime dans cette zone.

Parlons des intrusions, M. ANGERVILLE en a parlé. On arrive à en avoir beaucoup moins, c'est aussi une bonne chose, mais quand on en arrive à des horaires de trafic qui affichent une heure de retard par jour, imaginez la position du client voyageur. C'est inquiétant.

Merci.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Madame FERRIER ?

**Mme FERRIER (Secafi).-** Je voulais réagir sur le groupement local de traitement de la délinquance, par rapport aux propos tenus par M. GOUPIL. Notre avis est que c'est plus une instance d'échanges que de décisions puisqu'il se réunit deux à trois fois par an, que les différentes parties prenantes valorisent les actions entreprises par chacun des acteurs. C'est plutôt un partage de constats sur la situation. Tous les acteurs partagent le fait que la situation n'est pas acceptable, mais on est plutôt dans une dimension de répression et de prévention que de décision. La RATP, dans cette instance, a fait part de ses souhaits et de ses demandes, soit en premier lieu une prise en charge et un déplacement des consommateurs, et l'amélioration de la mise en sécurité de ses agents.

Nous l'avons écrit dans la synthèse et dans le document de la CSSCT, le positionnement des différents acteurs est globalement éloigné par rapport au positionnement et à l'objectif de la RATP.

Pour être rapide, les associations qui prennent en charge les toxicomanes au quotidien n'ont pas les moyens et ne contribuent pas à les déplacer des espaces de la RATP. Quant à la Mairie de Paris et à l'ARS, elles sont dans une démarche plus longue et qui s'inscrit dans le Plan crack qui a été signé en 2019. Leur objectif est d'étendre les salles de consommation à moindre risque, mais elles se heurtent à la préfecture de Paris et au Parquet qui sont dans une logique de pénalisation.

Pour terminer, on a un rapport d'étonnement sur l'intervention d'IDFM par rapport à ce sujet qui est complexe. IDFM est très en retrait par rapport aux enjeux qui ont pu être adressés par les différents élus.

Pour revenir aux premiers propos de M. GUIDEZ, dans la délibération et le PV de la CSSCT centrale, il n'a été aucunement mentionné que nous devons prendre contact avec les CSSCT locales. Je laisserai M. LOIRE répondre sur le dimensionnement des observations et des entretiens collectifs. C'est un parti pris du cabinet d'être resté en central.

Concernant le périmètre du centre bus de Flandres, quand nous avons fait l'inventaire avec le président de la CSSCT, M. ANGERVILLE et M. GOUPIL, à aucun moment il nous a été indiqué que la responsable du centre bus de Flandres avait des responsabilités au-delà du périmètre du centre bus. Nous tenions à vous en faire part car à aucun moment, cela nous a été mentionné.

**M. LOIRE (Secafi).**- Je vais compléter en réponse à la première série de questions de M. GUIDEZ sur le volume d'entretiens et de visites. Je comprends la question. Ces questions sont fréquemment posées quand nous intervenons sur les situations d'appréhension des risques professionnels. Jusqu'où va-t-on ? Dans le cas présent, nous avons essayé de faire ces observations dans les délais qui étaient les nôtres. Nous aurions pu en faire plus, pourquoi pas ? Nous en avons fait trois qui permettent de se rendre compte de la situation.

La préfecture de police a dit que la zone est loin de tous les riverains, etc. Il suffit d'aller sur place pour s'apercevoir que c'est l'exact contraire et de l'incroyable imbrication de tout cela. Toutes ces visites ont eu lieu des jours où il faisait beau, or il semblerait que la présence des toxicomanes est encore plus nombreuse quand il pleut.

Lors des entretiens, Monsieur GUIDEZ, nous avons rencontré beaucoup de personnes. Nous aurions pu en voir plus, mais avec les contraintes des horaires de service, la disponibilité, nous avons proposé des créneaux tôt le matin et tard le soir. Par rapport à tous ces entretiens collectifs formels, pendant que nous faisons les observations, nous avons pu faire des entretiens en plus. Nous avons monté une réunion spontanée avec des conducteurs, une manager de conducteurs, j'ai discuté avec les deux agents SEM lors de ma visite dans la station. En plus des entretiens collectifs organisés, nous avons pu nous entretenir avec beaucoup de personnes.

On peut toujours en faire plus. Évidemment, cela permet aux personnes de libérer leur parole, mais du point de vue de l'analyse des situations de travail, il me semble que l'on a appréhendé beaucoup de ressentis sur les conditions de travail par rapport à des missions de ce type. Cela va me permettre de conclure sur un point.

S'agissant des équipes GPSR de deux, trois ou quatre personnes, je ne suis pas un spécialiste du geste de mise en sécurité. J'entends que les équipes sont formées à trois. Pour autant, ce besoin d'être à quatre est exprimé par les agents eux-mêmes. Ce qui est revenu quasi systématiquement dans les entretiens par rapport à d'autres populations difficiles, c'est l'imprévisibilité des comportements. Les professionnels du GPSR expriment le fait qu'ils sont parfois

en difficulté quand les comportements sont particulièrement difficiles.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Monsieur CLEMENT ?

**M. CLEMENT.-** J'avais une réflexion. J'ai été attentif aux mesures prises par l'entreprise au travers des déclarations de M. GOUPIL de M. ANGERVILLE. C'est très bien. L'entreprise est garante de la sécurité des agents. Jusqu'ici tout est normal. Je voudrais toutefois évoquer un non-dit parce qu'on parlait du peu de faits relatés. Il y a eu une morsure apparemment sur la ligne 7. Il y a quand même un non-dit sur la volonté de l'entreprise de réduire les AT, n'importe quel agent lambda le sait. Il faut se mettre à la place d'un agent qui, par exemple, ne veut exercer qu'un droit de retrait. On va lui rappeler qu'il embête le service et que ce n'est parfois pas la peine. Le manque de remontées d'AT est dû au fait que les agents laissent passer beaucoup de choses. Tout est faussé, je pense que les chiffres qui sont remontés sont faussés et qu'il y a un non-dit sur les pratiques RATP.

Secafi ne sait pas qu'à la RATP, un AT passe par la validation de la CCAS, c'est spécial. Ce n'est pas la Sécurité sociale. Je pense qu'il y a une réticence des agents à faire part des faits pour ne pas être confrontés à une situation avec un manager de proximité qui n'est pas commode et agréable.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Si je peux me permettre, je démens ce que vous venez de dire. Le taux de fréquence de la RATP était de 25 en 2021, chiffre dix fois plus important que le reste de l'industrie. De ce fait, prétendre qu'il y aurait une sorte de chappe de plomb à la RATP est démenti par nos taux de fréquence et de gravité, ne serait-ce que par rapport à l'UTP. Depuis début 2022, ce chiffre a atteint 30, en particulier dans les métiers exposés au contact des publics (contrôleurs, GPSR, SEM, machinistes-receveurs). Nous constatons donc une augmentation des déclarations d'AT.

Le système de contestation et de réserve en place à la RATP est tout à fait comparable à celui des entreprises du régime général de la Sécurité sociale. C'est en symétrie avec ce qui existe dans les autres entreprises.

**M. CLEMENT.-** Je m'inscris en faux. Il y a beaucoup de spécificités à la CCAS, qui n'existent nulle part comme le SME ou autres.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Je ne dis pas qu'il n'y a pas de spécificités mais que sur le sujet des réserves et de la contestation des accidents du travail, nous avons une procédure équivalente à celle du régime général.

**M. CLEMENT.-** Non, puisqu'on peut refuser un AT pour une simple absence de témoin, ce qui n'est pas le cas...

**M. LE PRÉSIDENT.-** Si, c'est pareil à la CPAM. Penchez-vous sur la jurisprudence du Tribunal des affaires sociales, vous verrez que c'est pareil.

**M. CLEMENT.-** Nous sommes en désaccord.

Sur le paramètre d'évolution du nombre d'AT, cela ne peut en aucun cas être un paramètre viable, c'est simple et explicable. S'il y a 10 % d'AT en plus, cela ne veut pas dire que le nombre d'AT est justifié par rapport au nombre d'actes qui pourraient engendrer des AT. Pour moi, le nombre d'AT est beaucoup plus faible que ce qu'il devrait être par rapport à toute la procédure et à la réalité du terrain qui entoure un agent d'exploitation au contact du public.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Je mentionnais seulement une réalité mesurable : l'augmentation du nombre de déclarations. Le nombre de déclarations correspond-il à ce qu'il devrait être ? On commence à être dans des appréciations.

Monsieur GUIDEZ ?

**M. GUIDEZ.**- Concernant la CSSCT RDS, je ne peux pas laisser dire Mme FERRIER que nous n'avons pas fait la demande, dans la mesure où lors d'une séance extraordinaire de la CSSCT centrale. M. BEN ARBIA, expert en la matière, a lui-même formulé cette demande. Je ne peux pas laisser dire cela. D'ailleurs, les membres de la CSSCT centrale, présents aujourd'hui, pourraient vous le confirmer, notamment M. DOMINÉ qui en est le Secrétaire.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Madame AZEVEDO ?

**Mme AZEVEDO.**- J'ai une question. A-t-on un chiffre approximatif du nombre de ces toxicomanes à la Porte de la Villette ?

**M. LOIRE (Secafi).**- Nous avons indiqué un chiffre dans le rapport. Ce n'est pas SECAFI qui a fait le comptage, c'est le chiffre fourni par le groupe évoqué dans le rapport, issu d'une estimation de la police et du Parquet. La présence journalière de toxicomanes est évaluée entre 200 et 400 individus. Des personnes arrivent et repartent, c'est le flux entrant et le flux sortant. Cela en fait l'une des concentrations les plus importantes d'Europe.

**Mme AZEVEDO.**- Je vous remercie. On dit toujours « l'union fait la force ». Il faut un équilibre si on se trouve dans une situation où leur nombre est bien plus important. L'équipe du GPSR qu'elle soit de 3, 4 ou 6 peut-elle être réellement efficace si elle se retrouve devant une dizaine de toxicomanes ? Je ne me rends pas bien compte.

S'agissant de la sensibilisation par rapport à un toxicomane, il serait intéressant de savoir comment réagir face à lui. Il a peut-être des comportements différents des autres personnes. Je pense que si les équipes GPSR sont plus nombreuses, cela peut entraîner un effet de déplacement des toxicomanes mais dans le fond le problème ne sera pas réglé. Je peux comprendre que la situation soit compliquée à gérer, étant donné le nombre de toxicomanes. Je ne sais malheureusement pas s'il peut y avoir une solution globale sur ce point. Je vous remercie.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Je propose de laisser le mot de la fin à M. ANGERVILLE qui souhaite partager l'information sur la façon dont les dépôts de plainte sont accompagnés sur le réseau ferré. Je donnerai la parole à M. DOMINÉ pour son rapport.

**M. LE SECRÉTAIRE.**- Les débats ont mis à jour que la situation est loin d'être résolue, bien au contraire. Même si on fait tous des efforts collectivement, cela ne résout pas tout. J'espère que dans le cadre de la CSSCT centrale ou dans cette instance, nous aurons des indicateurs pour contrôler l'évolution de la situation. On ne peut pas clore le débat aujourd'hui. La situation est évolutive. Pour le moment, nous n'avons pas l'impression en tant qu'élus que la problématique sera résolue demain. Nous serons obligés de la suivre avec la plus grande attention dans les prochains mois. J'espère que ce sera le moins longtemps possible pour le bien des agents.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Nous le ferons dans les informations du président quand nous aurons des éléments.

**M. ANGERVILLE.-** Je précise à M. SARDANO que, comme à RDS, il existe un dispositif d'accompagnement de nos agents lorsqu'ils vont porter plainte suite à une agression ou quel que soit le motif. Ils sont accompagnés de l'encadrement local pour faire ce dépôt de plainte. Nous sommes toujours dans l'attention vis-à-vis de cette situation. Je voulais vous rassurer, ce dispositif est actif.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Monsieur DOMINÉ ?

**M. DOMINÉ.-** J'abonde dans le sens de ce que vient de dire le Secrétaire, nous avons besoin d'un point régulier, notamment en Commission SSCT. J'ai entendu récemment que notre nouvelle Première ministre qui connaît très bien l'entreprise a été sensibilisée au sujet. Je pense qu'un certain nombre d'actions pourraient voir le jour dans les prochaines semaines.

*Rapport sur les conditions de travail et la santé au travail des agents en lien avec la présence de toxicomanes Porte de la Villette*

Le 8 juin 2022, le CSE Central prend connaissance du rapport sur les conditions de travail et la santé au travail des agents en lien avec la présence de toxicomanes Porte de la Villette. Ce rapport fait suite à l'alerte pour risque grave émis par le CSEC le 23 mars 2022 conformément à l'article L 2315-94 du code du travail

Le CSEC a pris connaissance du rapport présenté par Secafi et du retour de la CSSCT qui s'est tenue le 30 mai.

Le CSEC note d'abord que la présence des toxicomanes en proximité des réseaux de la RATP n'est pas nouvelle et s'est amplifiée depuis les années 2000, sans que la RATP ne mette en place une réflexion d'ensemble en matière de prévention des risques professionnels pour les agents exposés.

Ceci est d'autant plus regrettable que le campement qui s'est installé Porte de La Villette est à bien des égards, inédit :

- de par sa taille : entre 200 et 400 toxicomanes ce qui en fait l'une des concentrations les plus importantes d'Europe,
- de par la proximité avec de nombreuses autres activités urbaines dans l'environnement immédiat : quoiqu'en dise la préfecture au moment de l'installation de ce campement, (qui parlait de "*secteur sans riverains immédiats*") on trouve à Porte de La Villette de nombreuses autres populations ou/et activités à proximité (marché, Parc de La Villette et Cité des sciences, Centre de Congrès, etc...).
- de par l'existence de multiples réseaux autour d'une station multimodale complexe et importante (Métro, Bus, Tramway).

Le rapport de SECAFI pointe l'importance des impacts qui découlent de cette situation et ce, à tous les niveaux :

- au niveau de l'exploitation notamment de la ligne 7 avec une augmentation très importante des intrusions (+ 500 % entre 2021/2022 et 2018/2019) générant des retards importants (+250%) et in fine une baisse de l'offre moyenne aux heures de pointes (88.1% entre sept 2021 et mars 2022 contre 93,6 % entre janvier et aout 2021).
- au niveau de la station elle-même qui voit de nombreuses dégradations, d'insalubrités et saletés se multiplier.

- au niveau des conditions de travail et la santé au travail des agents.

Sur ce point, le CSEC prend acte des mesures prises notamment pour renforcer la sécurité par la présence de GPSR, BFR, ADS et maitres-chiens en station, pour tenter de préserver la propreté par une équipe externe, permettre une couverture de service à 2 agents en station, accroître la présence de managers de manière plus fréquente et proposer des opérations de sensibilisation au comportement des toxicomanes.

Mais malgré ces mesures, le CSEC note que les signalements en lien avec la présence des toxicomanes restent élevés et ont même augmenté en avril et ce, tant au niveau de la station Porte de la Villette que sur le reste de la ligne 7.

C'est pour le CSEC une confirmation de la dégradation importante des conditions de travail et risques sur la santé au travail des agents qui justifient des mesures plus fortes portées par la RATP bien au-delà du management de la ligne et de la station.

En effet, comme le pointe le rapport de SECAFI, les risques sont majeurs en ce qu'ils touchent toutes les catégories d'agents dans toutes les entités (SEM, MTS, RDS, SUR). Par ailleurs ces risques portent sur toutes les dimensions du travail rendant l'activité quotidienne plus intense, plus pénible, plus insécurisée.

Récemment un agent a été mordu par un toxicomane, attestant de l'imprévisibilité des comportements de ces personnes ce qui constitue l'un des risques majeurs. Pour autant le pire n'est pas encore arrivé. Mais comme le pointe le rapport de l'expert, le caractère non visible des souffrances vécues par les agents ne doit pas conduire à banaliser celles-ci ; au contraire il s'agit d'accroître de manière volontariste les mesures de prévention.

C'est pourquoi le CSEC demande à la RATP de renforcer ces mesures selon trois axes :

- **Dans le domaine de la prévention primaire :**
  - o en agissant de manière importante auprès des acteurs externes pour des actions fortes sur l'éloignement des toxicomanes
  - o en facilitant les démarches de dépôt de plaintes des agents avec une prise en compte réel de ces plaintes
- **Dans le domaine de la prévention secondaire :**
  - o par un plan d'investissement afin d'équiper les stations les plus touchées de portes-palières et de sécuriser les locaux (yc le parking des agents à Porte de la Villette qui fait l'objet d'intrusion et vols réguliers),
  - o par un renfort en moyens humains, notamment en équipe de sureté pour un passage à des équipes de 4, en nombre de maitre chiens et de personnes dédiées au nettoyage de la station,
  - o par la prise en compte réelle du danger toxicomane dans la révision des DUERP des entités,
  - o par le gel des pénalités liées à la qualité de service de la ligne 7 dans le cadre du contrat IDFM-RATP.
- **Dans le domaine de la prévention tertiaire :**

Si des choses sont faites, il faut veiller à en accroître la visibilité et notamment concernant les fiches de signalement dont le CSEC note que de nombreux agents n'ont plus d'intérêt à le faire car ils ne reçoivent pas de réponse à leurs démarches.

En conclusion, le CSEC réitère donc son alerte initiale sur l'importance des risques sur la santé et les conditions de travail pour les agents exposés à la présence des toxicomanes Porte de la Villette et ce, que cela soit de manière permanente (en station) ou de manière plus intermittente (conducteurs, agents de sécurité, tram et bus).

Le CSEC rappelle donc la RATP à ses obligations en matière de prévention de ces risques en renforçant l'ensemble des mesures de prévention et attend de la Direction des réponses écrites et des engagements écrits en la matière.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci à tous les intervenants. Nous avons tous conscience que la pénibilité de la situation nécessitait d'y passer tout le temps que nous y avons consacré. Il était utile que tout le monde intervienne pour faire part de ses remarques et de ses questions. Je remercie particulièrement M. ANGERVILLE et M. GOUPIL pour leur disponibilité et les interactions que nous avons eues sur le sujet. Nous ferons des points réguliers sur la situation, d'abord en CSSCT centrale, puis dans cette instance si cela s'avère nécessaire.

Monsieur le Secrétaire, il est 13 heures 52, je propose de reprendre la séance à 15 heures.

**M. LE SECRÉTAIRE.-** Cela me convient.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Bon appétit.

*La séance, suspendue à 13 heures 52, est reprise à 15 heures.*

## **IV – QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES**

**Information-consultation sur les réalisations du plan de développement des compétences pour l'année 2021**

*Madame Rima CHABENE, responsable unité spécialisée – GIS/DCG/UGR*

*Madame Claude LEOPOLD, responsable formation - GIS/DCG/UGR*

**Participent à ce point de l'ordre du jour**

**M. LE PRÉSIDENT.-** Le dossier a fait l'objet d'une présentation en commission de formation le 25 mai dernier, commission présidée par M. JONATA à qui je donne la parole pour qu'il nous fasse lecture du rapport.

**M. JONATA.-** La commission formation du CSEC a eu lieu le 25 mai 2022, en présence de Mesdames CHABENE et LÉOPOLD et de Monsieur NARCESSE.

Les commissaires remercient d'ores et déjà l'équipe formation pour ces échanges fructueux et sans détours. Merci pour cette transversalité et le respect des réponses claires apportées qui prouvent bien le lien fort qu'apporte une communication transparente.

Le PDC 2021 maintient un lien extrêmement fort entre la stratégie et l'objectif défini pour la formation professionnelle et la stratégie RH de l'entreprise. La formation n'est donc pas un élément isolé qui vit tout seul. C'est un outil au service des collaborateurs et qui permet l'acquisition, le maintien, la capitalisation et le développement des compétences.

En 2021, la crise sanitaire a continué à avoir des effets durables et mesurables sur l'accueil des stagiaires en formation qui a continué à être jaugé à moitié moins.

Ce PDC 2021 voit apparaître 4 grandes lignes directrices :

- les objectifs de la formation et de la stratégie des ressources humaines de l'entreprise confirmés et renforcés,
- une planification prospective alors que nous étions en pleine crise sanitaire liée au covid-19,
- une montée en puissance du digital,
- une forte mobilisation et adéquation des acteurs de la formation.

Dans un contexte économique et social tendu, l'entreprise présente des chiffres plus que positifs avec 82% des prévisions réalisées, soit 1 600 000 heures de formation et 94% du réalisé pour les stagiaires, soit plus de 94 000 stagiaires.

Pour rappel, en 2020, c'est 74% et autre benchmark, avec la SNCF qui était sur la même période à environ 50% de stagiaires.

On peut ainsi constater que l'entreprise a su exploiter cette période afin de développer son plan de compétences, mais cela n'aurait pas été possible sans la mobilisation quasi générale des acteurs de la formation.

Ils nous viennent donc à l'idée, devant un tel chiffrage, de faire comparaison avec le terrain qui nous semble irréal quant au chiffrage annoncé dans certains départements. Tel est le cas de RDS ou SUR, les commissaires s'interrogent sur la capacité technique et individuelle de ce département de prendre en compte seul la formation de son personnel. Le retour investissement n'est donc pas à l'ordre du jour dans ces départements malgré un travail sérieux effectué en central.

Autre étonnement, les commissaires s'interrogent sur le trop digital qui dépasse le présentiel pour certains départements très consommateurs comme SEM, la direction nous explique la forte nécessité de déployer de nouveaux outils digitaux.

Certaines prises en comptes d'éléments liés à la montée en compétence se fait de façon digitale alors qu'il y aurait été plus judicieux d'émanciper la connaissance par le lien managérial au lieu de déployer le tout digital. Cet éloignement a pu créer de la méconnaissance pour certains. Il devient important de savoir associer le présentiel et le distanciel. La direction réaffirme qu'il n'est pas

question de supprimer l'un pour l'autre, le jeu pour certains d'utiliser le numérique pour se défaire de leur obligation de formation n'est pas normal et acceptable. IL FAUT DONC POUVOIR ASSOCIE LE DIGITAL A L'HUMAIN, c'est un avec l'autre.

De but en blanc, la direction rappelle, que toutes les notes de services véhiculées au travers ou non des outils digitaux, parce que c'est un moyen d'amplifier leur lecture, ne sont pas comptabilisées dans les chiffres de la digitalisation. Les heures de digitalisation concernent des contenus de formation qui permettent un apprentissage. La note de service sert à la sensibilisation ou information. L'apprentissage est une valeur durable qui s'inscrit dans le processus de formation.

Kapsul aussi, c'est un outil dans lequel on retrouve des contenus de formation, mais qui ne sont pas des contenus d'acquisition de formation, cela reste et demeure de l'entraînement et doit aussi être effectué sur le temps de travail et rien d'autre.

Autre point : le taux d'EP était supérieur à 90%

- le volume d'heure de formation était de 96% soit environ 95% des stagiaires et ce qui montre bien une stabilité par rapport à l'année de référence qui est 2019,
- on voit aussi une augmentation toutes catégories confondues entre les femmes et les hommes avec un écart à +15 points. Les commissaires font le vœu qu'une stabilité et un équilibre durable s'affiche au sein de notre entreprise.

Coté coût, la baisse du nombre de stagiaires induit obligatoirement une baisse des coûts soit pour 2021, 3,7% et vu que les acteurs de la formation ont été maintenus, les coûts ont naturellement augmenté passant à + de 5,7%.

Le coût horaire de la formation externalisée augmente aussi de 23% entre 2020 et 2021. C'est principalement grâce à la reprise de l'activité en présentiel qui explique cela.

La digitalisation des outils a permis une augmentation de 2,31 % soit 6,78 j.

On comprend dès lors le besoin du régalié, ciblant une montée en compétence stratégique, de rendre les différents domaines d'activités compétitifs dès le début du changement de paradigme imposé par l'ouverture à la concurrence, mais au préalable RATP 2023. Le niveau de performance dépend tout ou partie de son PDC, son développement et sa croissance.

Du coup les objectifs du central se redéfinissent comme suit :

- développer l'employabilité des collaborateurs,
- mettre à jour en permanence des compétences dont l'obsolescence peut s'avérer rapide,
- répondre de manière opérationnelle aux enjeux business de l'entreprise,
- attirer d'autres talents.

L'entreprise a mis en place en 2021 un plan de recrutement important avec un point de chute prioritaire, les secteurs de RDS et SUR, deux périmètres en grande difficulté, car liés à une non-attractivité de l'activité.

288 000 réalisées en formation initiale, soit 55% des prévisions. L'embauche étant quasi nulle depuis 2020 à RDS avec un réalisé avoisinant les 250, a dû développer la créativité des membres dirigeant de RDS pour aller de plus en plus vers du CDD avec permis en lieu et place du CDI. Ainsi, le nombre de jours de formation passe de 10 semaines à 1, hé oui la compétence y est déjà et les coûts ne sont pas les mêmes.

Les commissaires comprennent et constatent une différence grandissante entre l'expression chiffrée apportée par la direction et la réalité de terrain. Nous considérons que les disparités viennent d'un manque de connaissances et de personnes dans certains départements, mais aussi de compétence. Pour conclure, le réalisé du central nous paraît correct, mais nécessite un coup de balais allant d'une réalité virtuelle à une réalité éclairée, surtout à l'aube d'une nouvelle démarche de réorganisation de l'entreprise. L'entreprise devra porter des solutions de compétitivité à une entreprise RATP.

Merci.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci Monsieur JONATA. Monsieur OULD AHMED ?

**M. OULD AHMED.**- Il fallait bien redorer le blason de notre entreprise car tout n'est pas sombre, bien heureusement. C'est une image que nous attendions depuis le dernier PDC de 2020. Faire un comparatif de l'avant et de l'après même si l'après n'était pas fini.

Bizarrement, et malgré les dégradations à tout va au sein de l'entreprise, 2021 montre bien une entité de la structure RH qui fait presque l'unanimité des organisations syndicales hormis certains départements, qui selon une vision plus détaillée, n'entendent pas comprendre ou maîtriser le savoir former.

2021 c'est un PDC productif et créatif. L'UNSA RATP remercie la forte présence des acteurs de la formation et surtout les formateurs qui ont su s'adapter à un nouveau paradigme, mitigé entre évolution numérique et transmission physique. Des jauges à moitié mais plus nombreuses, des méthodes différentes plus digitalisées mais toujours aussi rentables quant à la maîtrise des connaissances de tous.

2021 a vu l'essor de la digitalisation à tout va au sein des départements, malheur à celui ou celle qui ne s'y adapte pas. L'UNSA RATP s'inquiète toutefois, sur l'accompagnement qui n'est pas fait correctement pour certains. Nous ne pouvons que porter une tolérance à ces nouveaux outils cependant, il n'est pas acceptable qu'ils soient utilisés dans du tout-venant, sorte de protection anti-incompétence mais générant quand même de la méconnaissance.

Mais les différents benchmarks montrent curieusement que la RATP a pu s'adapter en imposant une stratégie innovante mais pas souvent opérationnelle. En d'autres termes, si les apports de la nouvelle politique est construite et réelle c'est souvent la transmission qui fait défaut. L'UNSA RATP propose et demande qu'un regard et qu'une aide soit portée à ces départements qui font défaut à l'apport de la valeur ajoutée demander par le régalien.

Les chiffres avancés et vérifiés ne sont que la nouvelle vision stratégique liée aux objectifs du RH service. Et d'ailleurs, si lien il y a à faire, l'UNSA-RATP se réjouit quant à la centralisation de la montée en compétence qui sera certainement déclinée dans les futures filiales du groupe, mais qui garde un noyau important servant de centre de savoir à toute l'entreprise. Une autre façon de garder la connaissance là où elle devrait être c'est-à-dire au centre du développement de l'entreprise. En gardant auprès d'elle ses centres de formations principaux, c'est une façon de recueillir et de transmettre son savoir. Un vrai business center.

L'UNSA-RATP à espoir qu'avec ce nouveau format, l'entreprise tendra à respecter ses engagements d'amélioration de compétence.

Merci.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci Monsieur LAMBERT ?

**M. LAMBERT.**- Monsieur le Président, Cher-e-s collègues,

Notre instance est aujourd'hui informée et consultée sur la réalisation du Plan de Développement des Compétences 2021 à la RATP.

La réalisation dans l'entreprise du PDC est de 1 662 748 heures alors que les prévisions étaient de 2 036 230 heures pour l'année 2021 soit 82% du plan de formation pour la RATP.

La moyenne jours/agents varie selon les départements, pour une moyenne dans l'entreprise de 4,76 jours/agents alors même que la Direction a décidé de baisser cette moyenne depuis quelques années.

Pour la CGT, un excellent résultat aurait été celui d'atteindre la totalité des objectifs. Nous ne partageons pas la distinction d'un bilan remarquable évoqué par la Direction sur les réalisations car il aurait fallu encore réaliser 373 482 heures pour y parvenir.

Le taux d'Entretiens Professionnels affiché en moyenne à hauteur de 91% sur 2 ans glissant pour 2020-2022 ne reflète pas la réalité. En effet, la CGT RATP a alerté à de nombreuses reprises la direction de l'entreprise sur l'élaboration de document d'EP par plusieurs hiérarchies d'unité alors même que l'entretien ne s'est pas tenu avec le salarié concerné.

L'analyse des données Rhapsodie montre un décalage entre les prévisions et le réalisé. Bien entendu, nous savons tous qu'un plan de formation vit en cours de réalisation avec des formations dites "hors plan" qui viennent interférer le projet initial. Certains résultats viennent donc doper le résultat final et en contrepartie camouflent des prévisions peu ou pas réalisées.

Pour la CGT, la digitalisation des formations ne peut être qu'une alternative provisoire face à une situation exceptionnelle comme cela a été le cas face à la pandémie mais en aucun cas être pérennisée en situation nominale. Les formations en distanciel ou en E-learning ne pourront jamais remplacer la pertinence et la précision des informations dispensées lors d'une formation en présentiel. La crainte de notre organisation syndicale est de voir l'entreprise profiter de cette transformation numérique à des fins de productivité en négligeant l'excellence opérationnelle.

Les formations dites obligatoires et sécuritaires laissent les agents dubitatifs sur les investissements de l'entreprise qui réorganisent tous les services de l'EPIC sans même préparer et former les personnels concernés.

L'ouverture à la concurrence du réseau de surface n'encourage plus la Direction à mettre les moyens nécessaires sur ce personnel, mais également pour réaliser des heures dans le cadre du développement personnel. La formation devrait aussi servir pour ce type de cursus.

Dans le détail, des objectifs dans l'entreprise en 2021 :

1. Sur la formation initiale, 55% du plan a été réalisé, ce qui reflète un faible taux d'embauche.
2. Sur le maintien et le développement, 90% du plan a été réalisé, ce taux est disparate selon les départements.
3. Sur les fonctions support, 81% du plan a été réalisé, Diapason ne sert même pas à réaliser la totalité des prévisions.
4. Sur l'accompagnement des parcours, 104% du plan a été réalisé, démontrant ainsi les restructurations sur restructurations subies par le personnel.
5. Sur la stratégie d'entreprise, 72% du plan a été réalisé, avec l'ouverture à la concurrence comme principal fil rouge.
6. Sur l'efficacité du développement professionnel, 88% du plan a été réalisé, sur un petit nombre de personnes.

L'entreprise a investi 5,77% de la masse salariale sur la formation en 2021 soit 118 M€. Elle a su adapter les règles sanitaires avec une jauge réduite en nombre de stagiaires pour les formations dans l'entreprise, ce qui n'a pas été le cas dans les organismes externes pour l'année 2021.

Les évaluations à chaud ont été généralisées pour les salariés de l'EPIC. Reste le retour à froid qui, selon le secteur de l'entreprise, n'est réalisé que lors des EAP et/ou des EP tous les 2 ans pour vérifier l'efficacité des formations. Ce délai est donc trop long.

L'entreprise doit encore s'améliorer sur les prévisions pour éviter un trop grand nombre de demandes ponctuelles car, pour rappel, les formations ne débutent que l'année N+1 quand elles font déjà partie du plan avec la planification des futures sessions par les correspondants formation des secteurs de la RATP.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci Monsieur LAMBERT.

Je propose de donner la parole à Mme CHABENE pour qu'elle partage les trois ou quatre messages clés à retenir du PDC 2021 et de sa réalisation. Je reviendrai devant M. JONATA pour qu'il nous fasse part de la proposition d'avis de la commission qu'il préside.

**Mme CHABENE.**- M. NEGADI souhaite prendre la parole avant.

**M. NEGADI.**- Je vais laisser Mme CHABENE intervenir, puis je prendrai la parole.

**Mme CHABENE.**- Merci messieurs pour vos partages. À l'issue de vos trois éléments de discussion, j'aimerais revenir sur la remarque de M. LAMBERT sur les résultats remarquables ou l'écart de perception par rapport à des résultats remarquables. Nous confirmons que compte tenu des effets encore durables et mesurables de la crise sanitaire, notre perception qui repose factuellement sur 82 % des réalisations nous apparaît tout à fait remarquable eu égard au fait que la jauge d'accueil des stagiaires n'a été levée que le 14 mars dernier, nous obligeant tous, y compris les centres de formation, à n'accueillir que la moitié de nos stagiaires. En accueillant 50 % de nos stagiaires, on devrait assez mécaniquement faire 50 % de notre plan, or la réalisation est bien supérieure à ce chiffre. En cela, nous considérons qu'il s'agit d'un résultat remarquable eu égard à la période. On aurait peut-être pondéré ce message dans une autre configuration qui ne serait pas contrainte par la crise sanitaire dont les effets sont encore durables.

Vous avez évoqué collectivement un phénomène qui est désormais de l'ordre de la configuration presque durable de l'apprentissage, qui est le recours au digital dans les différents secteurs de l'entreprise. Il est un fait aussi remarquable qui consiste à dire que le digital prend une place importante, mais ne supprime pas la partie présentielle. Nous avons été suffisamment en discussion sur le sujet pour le rappeler une fois encore, et nous serons fermes. Il n'est pas question de faire l'un sans l'autre, et inversement. M. JONATA l'a très bien relayé. La combinaison des impacts de ces deux modalités d'apprentissage, amplifie la valeur de l'ancrage mémoriel et le « retour sur investissement » de l'apprentissage lui-même.

À ce titre, vous avez évoqué ce que vous qualifiez de dysfonctionnement, ou d'utilisation massive du digital dans certains secteurs à des fins d'information. Le Département SEM a été pointé sur le sujet. En effet, il va sans dire que l'outil Kapsul auquel vous faites référence est un outil d'amplification de l'information mais dont la nature même d'origine reste intacte, c'est-à-dire proposer des contenus de formation qui visent notamment à l'entraînement. Certes, l'outil Kapsul, parce qu'il a une force de rayonnement importante, est utilisé à des fins de transmission d'information,

mais n'est pour autant pas dans sa fonction première quand il relaie de l'information. Sa fonction première est de capitaliser sur de la compétence, et donc de maximiser l'apprentissage. Il est utilisé par d'autres voies parce qu'il amplifie, et il a cette possibilité parce qu'il est considérablement utilisé dans l'entreprise. Si on retourne le prisme de lecture, il s'avère que si cet outil est victime de son succès, c'est aussi parce qu'il trouve de la résonance chez nos salariés qui sont, au fond, nos clients de la formation.

L'utilisation massive de cet outil n'est que le strict reflet de nouvelles pratiques qui sont désormais celles de toutes nos jeunes populations dans l'entreprise, qui sont très demandeuses d'outils digitaux.

Je souhaite insister sur un dernier point. Vous avez évoqué la question de la qualité de l'apprentissage par la voie présentielle qui serait supérieure à la voie digitale. Indépendamment de toutes les études menées sur le sujet, qui ne m'appartiennent pas, on aboutit au même constat. Dès lors que l'on produit de la formation digitale, on n'appauvrit surtout pas le contenu, au contraire. On permet de déclencher des mécanismes du cerveau qui facilitent, amplifient et augmentent ce même apprentissage. D'après les retours que nous avons de nos salariés sur ces sujets, l'ancrage mémoriel est maximisé dès lors que le salarié a l'opportunité de pouvoir naviguer sur différentes modalités.

Enfin, vous avez évoqué l'évaluation à froid. Il n'est pas juste de dire qu'elle est faite lors de l'EP. Il y a une différence entre l'évaluation à froid de certains dispositifs dont on capitalise de l'expertise pour les faire progresser, et le recueil des salariés au moment de l'EP sur les formations auxquelles ils ont participé et qui servent aussi à ces retours d'expérience pour produire des améliorations continues de nos dispositifs.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Monsieur LAMBERT ?

**M. LAMBERT.**- J'aimerais revenir sur les formations digitales. J'ai quelques exemples à vous donner sur des formations qui ne devraient pas être en digital. On fait des formations digitales sur des prérequis pour des habilitations électriques. Selon le résultat de la formation, le recyclage est amputé de plusieurs jours. Je trouve cela "moyen" car lorsqu'on fait une formation digitale au travail sous forme de prérequis, on ne sait pas qui il y a à côté ; les autres peuvent répondre. Pour moi, ce n'est pas cohérent. Cela ne va pas dans le bon sens. Je n'y suis pas favorable.

Sur les formations sécurité dispensées au CFSIS de Sucy-en-Brie, j'aimerais savoir quelle est la part des formations de Systra. Je sais que le CFSIS de Sucy n'a pas pu faire toutes les formations initiales et le recyclage des formations sécurité, comme le cheminement sur les voies ou les consignations. Quelle est la part de Systra et combien cela a coûté ?

Sur les formations techniques, je pense qu'il y a un certain manque de cellules de formation au sein des départements techniques. Je crains que beaucoup d'agents soient en situation de souffrance par manque de formation. Dans certains départements, comme dans le mien, RATP Infra, il y a beaucoup de systèmes et de sous-systèmes, notamment liés à la sécurité ferroviaire, que tout le monde ne maîtrise pas. On se bat pour avoir des cellules de vrais formateurs. La formation est dispensée par des personnes dont la formation n'est pas le métier, elles n'ont pas spécialement l'appétence pour l'exercer. J'aimerais qu'une cellule de formation soit créée au sein de d'unité technique comme sur les infras.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci Monsieur LAMBERT. Mme CHABENE peut peut-être réagir sur ces trois points, sur les prérequis à l'habilitation électrique sous forme dématérialisée, avec les risques de fraudes, car c'est ainsi que j'ai entendu la remarque de M. LAMBERT.

**M. LAMBERT.-** Je n'irai pas jusqu'à parler de fraude, mais on peut être aidé. J'ai du mal à entendre que l'on peut avoir des formations de meilleure qualité en digital plutôt qu'avec un vrai formateur, s'agissant de formations techniques.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Il y avait une question sur la formation incendie à Sucy et une autre sur les cellules de formation dans vos unités techniques d'Infra.

**Mme CHABENE.-** Sur les habilitations électriques, le dispositif de prérequis digital avant le recyclage de l'habilitation électrique permet de dissocier les niveaux d'acquis en fonction du niveau de maturité des salariés. Par effet de conséquence, cela réduit le temps de recyclage en fonction du niveau d'acquisition opéré au moment de ce prérequis. Il y a quand même une boucle de rattrapage. Quand bien même, comme vous le disiez, le fait de ne pas être dans les bonnes conditions pour faire ce prérequis ne vous garantit pas d'obtenir la qualification au titre du recyclage. De toute façon, cette qualification digitale est adjointe à une partie présente de manipulations d'outils qui sont liées à l'habilitation électrique et qui ne garantissent en aucun cas le fait d'être habilité en fin de parcours. La boucle de rattrapage se fait à ce moment. On ne donne pas des qualifications d'habilitation électrique parce qu'on estime que quelqu'un a acquis de la compétence à un instant t sur la base de ce prérequis. Est-ce plus clair pour vous ?

**M. LAMBERT.-** J'entends bien.

**Mme CHABENE.-** Cela permet d'individualiser davantage le parcours de formation.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Il ne peut pas y avoir une habilitation par le seul mécanisme d'un prérequis. Il y a nécessairement un rebouclage avec de la formation technique ou une habilitation physique.

**Mme CHABENE.-** Absolument. Le prérequis ne vise qu'à faire une photographie du niveau de compétences pour déterminer le temps de qualification en vue de l'habilitation. La boucle de rattrapage a lieu *a posteriori* quoi qu'il arrive, notamment par des formateurs que nous avons en interne au Campus.

Pour les formations Systra, je préfère ne pas vous donner le chiffre pour ne pas dire une bêtise. En revanche, Systra est occasionnellement saisi pour assurer des formations en complément de nos formateurs de Sucy, dès lors que la volumétrie de former dépasse nos prévisions. Il s'agit d'adjoindre des forces pour couvrir un volume optimal de salariés à former qui n'auraient pas été initialement prévus dans notre plan de charge. C'est très minoritaire par rapport au temps passé par nos formateurs sur ces sujets.

**M. LAMBERT.-** Le CFSIS est peut-être un peu sous-dimensionné par rapport à la demande. Sur le Département Infra, nous avons encore du retard qui sera résorbé courant 2023. On n'est pas à jour sur les formations sécurité.

**Mme CHABENE.-** Il y a une différence entre ne pas être à jour sur ces formations, le *staffing* du CFSIS et la conjonction d'un certain nombre de facteurs qui, mis bout à bout, peuvent décaler les plannings. Ce n'est pas lié à la ressource du CFSIS, c'est une addition...

**M. LE PRÉSIDENT.-** Le bouchon peut être à plusieurs endroits.

**Mme CHABENE.**- Exactement, cela peut être une sorte de goulet d'étranglement, qui du fait de la crise a ralenti considérablement aussi la rythmique de formations certifiantes, qualifiantes et habilitantes.

Sur la question des centres de formation par unité opérationnelle, RATP Infra est un Département que je connais bien pour y avoir travaillé 8 ans. Il y a deux centres de formation aujourd'hui, un pour la voie, un pour TDE qui gère ces deux gros périmètres. Le CFSIS complète les besoins en centre de formation. Il ne m'apparaît pas à date qu'il faille rajouter une proposition de valeur qui ne viendrait couvrir qu'un petit périmètre. Avec ces trois centres, on couvre la majorité des besoins.

**M. LAMBERT.**- Je pense que vous avez oublié une unité importante à Infra, c'est CT. Je peux en parler un peu. Elle a le pilotage automatique ancienne génération, le nouveau pilotage automatique des trains avec différentes versions d'OCTYS, du SAET ligne 1, du SAET ligne 14, du SAET ligne 4 qui arrive à grands pas, de la porte palière sur la 13, sur la 1, sur la 14, sur la 4. Je ne sais pas si vous vous rendez compte. Sur l'unité CT, il y a un projet de fusion des systèmes d'aide à l'exploitation avec toutes les remontées PCC, toute la supervision. Il va falloir apprendre tout cela. Je vis toute l'année avec les mainteneurs, ils sont parfois en difficulté. Personne ne sait exactement comment tout fonctionne.

Je suis président de la commission formation dans mon Département et je maîtrise assez bien le domaine. Il est demandé à l'ingénierie de maintenance de dispenser des formations alors que ce n'est pas spécialement son domaine. Elle est là pour faire des documents d'exécution, des modes opératoires et pour dispenser de la formation. La formation ce n'est pas leur fibre et il est parfois difficile pour certains de la dispenser. C'est la raison pour laquelle on insiste lourdement pour avoir des cellules de formation.

**Mme CHABENE.**- J'entends ce que vous dites. Je n'ai pas toutes les réponses à ces questions, mais ce sont des décisions qui appartiennent au métier et non pas à la formation ou à la cellule formation proprement dite. Une bonne partie des sujets évoqués, OCTYS, les SAET, les SAE, les portes palières, les PCC, la supervision, l'embarqué, sont traités par les directions d'opération dans l'entreprise et par nos centres, notamment au RER et à MTS.

**M. LAMBERT.**- Il y a deux choses séparées dans l'unité CT. La signalisation est en autarcie, avec sa formation, ce qui est très bien. Elle est la seule à avoir son centre de formation dédié avec une salle de maquettes. Pour les autres systèmes, il n'y en a pas.

**Mme CHABENE.**- Je vous crois.

**M. LE PRÉSIDENT.**- La décision doit se prendre au niveau d'Infra. On peut reprendre langue avec les équipes de CT en particulier, pour comprendre les raisons qui sont données pour ne pas aller là où vous dites qu'il faut aller, et savoir quelles alternatives sont proposées.

**Mme CHABENE.**- C'est noté.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Monsieur TURBAN ?

**M. TURBAN.**- Je ne sais pas si le président de la commission formation RATP Infra est convaincu, mais j'ai l'impression que vous l'êtes moins Monsieur le Président sur les sujets de formation. J'aimerais reprendre vos propos, vous parlez de maximiser les coûts pour le digital. Vous essayez de faire du « moins cher », cela fait passer moins de temps en période de formation aux agents, pour être plus présents à leur travail. Je pense qu'il y a un intérêt derrière tout cela.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Aussi.

**M. TURBAN.-** Dans beaucoup d'endroits, on n'est pas organisé pour être formé au digital, à part dans les lieux spécifiques dédiés. Dans beaucoup d'endroits, ce n'est pas le cas. Il y a un vrai sujet. On n'a pas les moyens qui suivent votre volonté de digitaliser à outrance la formation.

Vous parlez de Kapsul. Il me semble que dans de nombreux départements, ces formations sont dispensées hors temps de travail. Il y a un accord formation qui est toujours en vigueur dans l'entreprise. Il devrait être renégocié cette année. Il n'est pas respecté ou est toujours à la limite de ne pas l'être. On est toujours limite sur toutes les formations Kapsul, voire sur d'autres qui sont faites hors horaires de travail. Là aussi, il y a un vrai sujet. L'initial est dispensé sur une période et ensuite, tout ce que vous amenez en supplément, dont Kapsul et le digital, est souvent fait en dehors des horaires de travail des agents.

Il en est de même pour l'évaluation, dispositif qui figure dans l'accord mais qui est peu appliqué pour l'instant. Souvent, l'évaluation va dans un seul sens, dans celui de minimiser le temps de formation, rarement pour l'augmenter. Ces questions datent de tout temps et vont toujours dans le même sens malheureusement. Le président de la commission formation le disait tout à l'heure, certaines formations qui duraient plusieurs semaines ont été réduites à une semaine. C'est peut-être le cas parce que l'on embauche des salariés qui ont déjà suivi un cursus, mais on peut s'étonner de passer de dix semaines à une. Il y a un déséquilibre qui ne permet pas d'obtenir le même niveau de compétences en sortie de formation.

Le compagnonnage n'est jamais évoqué alors qu'il a un poids considérable sur le temps de travail. Il est souvent mis en avant. Il peut être utile et même intéressant pour les deux parties. Pour autant, il faut laisser du temps pour le faire. Là aussi, l'entreprise ne donne plus ce temps nécessaire pour accompagner les nouveaux entrants, jeunes ou moins jeunes, sur un certain nombre de sujets et d'activités.

Vous dites que le salarié est demandeur de nouveaux supports. Pourquoi pas mais il y a quand même un cadre à fixer. Souvent, on n'est pas loin de basculer dans un cadre qui n'est pas indiqué aujourd'hui dans les textes, qui n'est pas dans l'accord formation. C'est toute la problématique qui est soulevée depuis quelques années sur la formation en général dans l'entreprise.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci Monsieur TURBAN pour vos observations.  
Monsieur SARDANO ?

**M. SARDANO.-** Je vais profiter de la tribune qui m'est offerte aujourd'hui de façon inespérée pour pousser un SOS pour le NEF, le centre de formation de RDS qui est dans un état catastrophique. Il suffit d'un chiffre : en 2021, il était prévu plus de 1 200 formations initiales, à peine 250 ont été dispensés. Les centres bus se retrouvent en sous-effectif, avec des difficultés de recruter soi-disant, mais cela vient surtout du fait qu'ils n'ont pas recruté. Le plan de charge ayant été réduit de façon drastique, le nombre de formateurs l'a aussi été année après année.

Aujourd'hui, le CRIV a besoin de régulateurs, mais le NEF n'est pas en capacité de répondre pour les former. À la belle époque, nous étions sept ou huit formateurs capables d'intervenir sur les formations régulation de bus. Ils ne sont plus que deux ou trois. Former un formateur sur ce produit, nécessite un an. Il n'y a aucune anticipation. Tous les signes qui sont donnés au personnel du NEF, c'est que ce dernier fermera dans quelques années, au plus tard en 2025.

Vous opinez du chef négativement, mais c'est le message que nous passe la Direction. Nous attendons d'être rassurés sur l'avenir du NEF depuis plus d'un an. Une étude sur les coûts de formation a été menée par le Cabinet Deloitte, cabinet plus important que McKinsey qui a fait la une des journaux ces derniers temps. Il devait aider le NEF à travailler sur ses matrices de coûts de formation. Nous n'avons toujours rien. Mois après mois, on nous dit que cela nous sera présenté quand ce sera passé au Comex, quand ce sera validé par CGF. Cela fait plus d'un an. Le ressenti des formateurs est extrêmement négatif à ce jour alors que dans la période, il devrait être moteur pour accompagner le changement. La formation est un des piliers de l'accompagnement du changement. Or, les formateurs sont totalement désabusés, certains partent à la retraite estimant qu'ils n'ont pas d'avenir. On a du mal à recruter car quel sera l'avenir pour une personne de NEF ? De plus, un manager qui souhaiterait devenir formateur et qui aurait cette appétence perdrait de l'argent au niveau salarial.

Je profite de la tribune d'aujourd'hui pour dire que nous avons besoin de réponses. Mes collègues du NEF ont besoin d'engagement, de comprendre où l'on va. On a l'impression de se diriger vers une fermeture à plus ou moins long terme. Nous avons besoin d'autres choses que des mots pour comprendre où l'on va. Les formateurs sont moteurs pour bouger, se développer. Il y a le travail pour RATP Dev, deux collègues partent deux mois au Maroc, on a été en Arabie Saoudite, on a une compétence qui est reconnue à l'extérieur mais on a l'impression qu'elle ne l'est pas au sein de l'EPIC. Les centres bus vont demander à l'extérieur. On parlait de la gestion des situations délicates, il y avait une formation au sein du NEF, SEC l'a reprise. Il y a de moins en moins d'activités ce qui génère une forte inquiétude.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Nous allons prendre les remarques et nous rapprocher de RDS pour relayer le message et la nécessité d'éclairer l'avenir du NEF et les conditions de réalisation de cet avenir.

Monsieur JONATA, pouvez-vous nous proposer l'avis de la commission ?

**M. JONATA.**- J'ai été interpellé par une organisation syndicale pour une demande de résolution. À cet effet, comme c'est une demande légitime, je laisserai la main au Secrétaire de séance ou à M. NEGADI qui doit lire cette résolution.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Monsieur NEGADI ?

**M. NEGADI.**- Je souhaite effectivement présenter une résolution au Comité pour être accompagné d'un cabinet d'expertise comptable afin que nous ayons un avis éclairé. Je vais donner lecture de la résolution.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Je suis étonné, c'est une première sur le sujet de la formation. La vivacité du débat ne m'a pas donné l'impression d'un défaut d'éclairage ou d'information. Je vous laisse lire la résolution.

**M. NEGADI.**- Au vu des retours, nous devons avoir un éclairage parce que nous ne sommes pas tous d'accord.

#### **Déclenchement d'une mission d'assistance du CSEC dans le cadre de la Politique sociale**

La direction a inscrit à l'ordre du jour un point portant information consultation sur le plan de développement des compétences. Ce thème figure parmi les sujets relevant de la politique sociale (L2312-26 du CT). Aussi, Les membres du comité social et économique central souhaitent un

examen du plan de développement des compétences rattaché à la politique sociale de l'entreprise. Les élus souhaitent se faire assister par un cabinet d'expertise comptable afin de rendre un avis éclairé

**M. LE PRÉSIDENT.-** On est bien sur la réalisation du plan de développement des compétences 2021 ?

**M. NEGADI.-** Oui.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Ce n'est pas précisé dans le projet de résolution.

Nous allons mettre cette résolution au vote.

**M. LE SECRÉTAIRE.-** J'en suis d'accord.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Mme FRESLON-BLANPAIN a dû s'absenter. Mme LÉQUIPÉ est parmi nous. Je lui donne la parole pour organiser le recueil des votes.

**Mme LÉQUIPÉ.-** Bonjour à tous. S'agissant de la résolution proposée par M. NEGADI, êtes-vous pour, contre ou vous abstenez-vous ?

*(Il est procédé au vote.)*

**Mme LÉQUIPÉ.-** La résolution est adoptée.

*Pour : UNSA (4), CGT (5), FO (7)*

*Abstention : CFE-CGC (2)*

**M. LE PRÉSIDENT.-** Je n'ai pas en tête les conséquences d'un report du vote sur la réalisation du PDC 2021. Est-on tenu à un échéancier particulier ?

**Mme LÉQUIPÉ.-** Non.

**M. NEGADI.-** Pour le deuxième vote. **Désignation du cabinet d'expertise**

L'article L2312-26 prévoit expressément que la consultation est aussi organisée par thème. Aussi pour la thématique relevant du plan de développement des compétences, Les membres du comité social et économique central décident de recourir à l'assistance **du cabinet d'expertise comptable DH 23**, sis 43 rue de Rennes 75006 Paris, en application des dispositions L2315-91 du code du travail.

**Mme LÉQUIPÉ.-** Êtes-vous pour, contre ou vous abstenez-vous ?

*(Il est procédé au vote.)*

**Mme LÉQUIPÉ.-** La résolution est adoptée à la majorité.

*Pour : FO (7), CGT (5), UNSA (4)*

*Abstention : CFE-CGC (2)*

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci. Troisième point de la résolution ?

**M. NEGADI.- Désignation du représentant du personnel du CSE chargé de l'application de la résolution**

Les membres élus mandatent M. NEGADI KARIM trésorier adjoint du CSEC pour prendre toutes les dispositions nécessaires à l'exécution des décisions prises en séance concernant la demande d'expertise, notamment de prendre contact avec le cabinet désigné dès la fin de la réunion.

Dans le cadre de ce mandatement, la personne désignée peut être amenée à défendre les intérêts du CSEC et effectuer si nécessaire toutes les démarches administratives et/ou judiciaires requises en désignant notamment l'avocat de son choix, pour faire appliquer la décision CSE.

Vote sur le pouvoir spécial pour représenter le CSE :

**Mme LÉQUIPÉ.-** Êtes-vous pour, contre ou vous abstenez-vous ?

*(Il est procédé au vote.)*

**Mme LÉQUIPÉ.-** La résolution est adoptée avec une majorité de voix pour.

*Pour : FO (7), CGT (5), UNSA (4)*

*Abstention : CFE-CGC (2)*

**M. LE PRÉSIDENT.-** En conséquence, je ne vais pas donner la parole à M. JONATA pour recueillir sa proposition d'avis.

**M. JONATA.-** Tout à fait, Monsieur le Président.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Cela m'intéresserait d'avoir plus de précisions sur l'objet de l'expertise. Si j'ai bien compris, c'est parce que tous les élus ne sont pas d'accord sur la position à avoir. Cela m'intéresserait d'avoir, pas forcément maintenant mais dans les prochaines heures, un cadrage plus précis sur l'objet de l'expertise afin de vérifier l'adéquation du prix qui nous sera demandé.

Je remercie Mme CHABENE et Mme LÉOPOLD pour leur participation.

Nous aurons l'occasion de nous reparler au moment de la remise des conclusions de l'expertise pour recueillir l'avis de l'instance sur la réalisation du plan de développement des compétences pour l'année 2021.

## **IV – QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES**

### **Information sur le projet de réorganisation de la Permanence Générale et adaptation des process du CRIV**

*Madame Séverine BESSE, directrice d'unité opérationnelle – SDG/DGA/PG*

*Monsieur Fabien PLAZANET, directeur d'unité opérationnelle – RDS/CRIV*

*Monsieur Marc SAUVAT, responsable ressources humaines – RDS/CRIV*

*Monsieur Vincent FAYE, responsable ressources humaines - GIS/RH*

**Participent à ce point de l'ordre du jour**

**M. LE PRÉSIDENT.**- M. SARDANO a demandé la parole.

**M. SARDANO.**- J'anticipe pour une déclaration.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Le point d'information de ce jour a été étudié en CSSCT le 30 mai dernier, ainsi qu'en Commission économique le 31 mai. Par conséquent, je propose de passer la parole à Mme AZEVEDO ou à M. DOMINÉ pour la lecture de leur rapport.

**M. DOMINÉ.**- Je vais faire lecture du rapport commun sur le projet de réorganisation de la Permanence Générale et adaptation des process au CRIV

Ce dossier nous a été présenté en Commission SSCT le 30 mai 2022 et en Commission Economique le 31 mai 2022 par Madame BESSE (Directrice de la PG) et Messieurs PLAZANET et SAUVAT (Directeur et RH du CRIV) ainsi que Monsieur FAYE (RRH GIS) et nous les remercions pour leur présentation.

Dans la continuité des transformations de l'entreprise et pour adapter les organisations, les coûts et les activités au sein du Groupe, la Permanence Générale ne gèrera plus le mode Bus à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2022. Cependant elle continuera à gérer l'activité du réseau Tramway. Cette évolution conduit à la suppression des activités des Permanents de Réseau de Surface (PRS) dont la charge de travail est 80 % sur le mode Bus et 20 % sur le mode Tramway. Les activités de ces derniers seront transférées au CRIV. La PG est rattachée au pôle Opération de Transport de Maintenance (OTM) au sein du département Services de la Direction Générale (SDG). L'effectif PRS compte 8 cadres qui sont en 3\*8, 7 jours sur 7 et 24 h sur 24. Ils ont pour rôle de superviser l'activité des réseaux bus et tramway en gérant les différents incidents, en les classant par actes d'importances, appeler les différents clients concernés et mettre en place des plans d'actions. Ces agents seront répartis comme tel : 2 deviendront PRF (postes supplémentaires) par rapport à leur profil, 1 sera PTM (Permanent Travaux-Maintenance) 1 sera en mobilité sur SUR, 1 agent aura le droit à la retraite et 3 agents seront à accompagner. De plus, le Manager qui gère les PRS se verra dans une démarche de mobilité. Le poste reste vacant mais change de métier. Il sera transformé en Référent crise et plan de continuité d'activité. Le projet prévoit également la transformation de 2 postes d'Assistant Réseau Informateur (ARI) en référents communication et réseaux sociaux. Il y aura donc 18 maitrises ARI au lieu de 20. A savoir que dans ce poste qui est composé de 2 fonctions distinctes, fonction Informateur Multimodal (IM) et fonction Assistant des Réseaux d'Exploitation (ARE), la réorganisation proposée portera uniquement sur la fonction IM. Il y aura également la création de 2 postes de CM qui seront intégrés au roulement des ARI. L'effectif budget 2022 est de 60 ETP et sera après réorganisation de 54 ETP.

Le Centre de Régulation et d'Information Voyageurs (CRIV) est la tour de contrôle de l'exploitation du réseau bus. Il est rattaché au département RDS. Son rôle est de surveiller et de réguler l'ensemble du réseau bus de la RATP. Il doit également s'occuper de l'information voyageurs en temps réel et gérer les incidents ou les événements exceptionnels. Son effectif 2021 est de 326 agents. Les postes du CRIV impactés par l'adaptation des process sont les superviseurs, les cadres d'astreinte, les coordinateurs, le responsable ressources humaines, le responsable performance et production et la AMOA SAE. Ils seront également impactés par le nouvel outil ADAMS. D'ailleurs les informateurs voyageurs le seront également.

Les données économiques de ce projet donnent une productivité estimée de 456 800 euros. Les 9 postes PRS de la PG représente un montant de frais de personnel de 1 070 100 euros. La création de 2 postes de PRF supplémentaires a un impact estimé sur les frais de personnel de 237 800 euros. La création du poste Référent crise a un impact sur les frais de personnel estimé à 118 900 euros.

Pour les salariés de la PG dont le poste est supprimé (6 ETP) il est prévu plusieurs formations et un plan d'accompagnement, soit un budget estimé à 102 000 euros (hors plan de développement des compétences).

Pour les salariés du CRIV des primes de fonction pour les métiers de superviseurs et d'informateurs voyageurs et des primes d'accompagnement pour les superviseurs, les informateurs voyageurs et cadres d'astreintes seront revalorisées. Le budget de ces mesures financières pour la revalorisation des primes de fonction est estimé à 33 300 euros et 95 300 euros pour les primes d'accompagnement. 61 salariés seront concernés par une formation sur les nouvelles missions intégrant les process du CRIV pour un budget estimé à 13 000 euros. Ils seront également formés sur l'outil de main courante ADAMS pour un budget estimé à 13 000 euros.

Des dispositifs d'accompagnement et de prévention des RPS ont été mis en place pour la PG ainsi que pour le CRIV.

Pour les agents de ce dernier, des cycles de réunions sont réalisés, des agents restant à voir lors de la prochaine réunion prévue avant la mi-juin.

Pour les agents du CRIV, il est dit que l'évolution de la charge de travail, ne montre ni augmentation ni diminution de la fréquence des risques, mais que les RPS restent encore à évaluer.

Le cabinet Empreinte a déployé une enquête auprès des salariés de RDS, mais celle-ci est relative à la transformation générale de l'entreprise et n'est donc pas spécifique à ce projet de réorganisation de la PG.

Cependant, il en ressort que la majorité des agents du CRIV sont inquiets sur l'avenir de leur emploi, et celui de l'entreprise. Ils sont entre 70 et 85 % à vouloir en connaître davantage sur la transformation, face à laquelle ils ne se sentent pas en sécurité, et se déclarent sceptiques quant à sa réussite.

Les directions de RDS et du CRIV doivent donc renforcer la communication sur le projet, ce qui est prévu en ce début juin 2022.

Des ateliers vont être organisés, et des résultats qui en découleront permettront la mise en place d'un nouveau plan d'actions.

Par la suite, les indicateurs-clés seront suivis et présentés mensuellement au CSE1. Le DUER du CRIV pourrait alors être mis à jour, quant au niveau des RPS.

Merci de votre attention.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci Monsieur DOMINÉ. Monsieur SARDANO ?

**M. SARDANO.**- Au début nous étions surpris, aujourd'hui nous sommes presque habitués. À chaque dossier comprenant tout ou partie RDS, nous ressentons un manque d'information flagrant.

Ce transfert d'activités ne fait pas exception, car dès la première réunion de négociation, les organisations syndicales ont pointé l'absence d'éléments sur la partie CRIV. Il a donc fallu une deuxième réunion pour lancer réellement la négociation sans pour autant que la direction fasse le travail d'évaluation de la charge de travail transférée et de l'acceptabilité de celle-ci par les équipes en place au CRIV.

Pire la direction tentait par des éléments de langage, de minimiser les conséquences de ce transfert. À l'écouter, l'équipe en place de RPS ne faisait rien au quotidien. Bien évidemment la réalité est toute autre, il suffit pour cela de regarder la cartographie des activités BUS réalisées avec des listes non exhaustive des incidents.

Plutôt que de reconnaître cette réalité, la direction continue son déni et il est là aussi symptomatique de constater l'absence de plan d'évaluation et de prévention des risques côté CRIV alors que la PG nous fournit sa grille d'évaluation globale et par métier.

RDS de son côté, s'appuie sur son étude déployée auprès de l'ensemble des salariés de ce département et intitulé : "*baromètre sur la qualité de vie au travail et les RPS au travail*". Comment peut-on se référer à une étude globale pour évaluer les risques d'un ou plusieurs métiers bien spécifiques. C'est un non-sens et surtout un manque de respect vis-à-vis des agents, de leurs représentants et des élus. Mais comme nous le disions en introduction, venant de RDS plus rien ne nous surprend.

Dans la continuité, que dire du dispositif de communication ? Les réunions se font sur volontariat et rendues en TS pour ceux qui peuvent se rendre disponible sur leur temps personnel. Les nombreuses questions posées lors des premières réunions n'ont pu obtenir de réponses entraînant la mise en place de nouvelles dates pour finaliser la communication. Pour notre part nous demandons que chaque agent puisse bénéficier d'un niveau d'information équivalent et organisé sur le temps de travail. Nous craignons le pire concernant la formation qui devrait être dispensée et nous serons extrêmement vigilants sur ce point.

Pour revenir sur le cœur du projet, on nous dit que la nouvelle hiérarchisation des incidents devrait alléger la charge de travail, mais les échanges ont permis de pointer la limite du système car si un malaise voyageur ne nécessitera plus le même niveau d'information des interlocuteurs, tout dépendra de la gravité du malaise. Il en sera de même pour les rixes etc. Ce sera au superviseur de décider. Et que se passera-t-il s'il fait le mauvais choix ? Qui sera désigné comme bouc émissaire ? Au regard des conséquences nous sommes là aussi très inquiets. Sans parler des conséquences en termes de sécurité pour nos collègues de l'exploitation sur le terrain.

Pour terminer sur ce transfert d'activités, pourquoi la direction du CRIV en demande le report à janvier 2023 ? Pour une raison toute simple, le dernier trimestre est déjà une période compliquée pour le réseau de surface et elle craint le pire avec l'arrivée de ces nouvelles missions. Il est clair que la béatitude et le déni de certains n'est pas partagés par tous ...

Et devant ce déni et l'absence de proposition de réflexion sur l'organisation même du CRIV, notre organisation syndicale n'a pas souhaité s'engager dans la signature d'un protocole validant un projet qui nous semble incomplet et dangereux pour la santé physique et morale des salariés. Et que dire de la redistribution de la productivité évaluée à plus de 450 000 € par an et qui se traduit par 30 à 50 € mensuel d'augmentation de prime de responsabilité pour les personnes impactées et quelques autres primes versées une fois pour toute. Une opération financière ultra rentable faite une fois encore sur le dos des agents. Avec tout cet argent économisé durablement un peu partout dans l'entreprise, nous à l'UNSA nous sommes choqués de cette quasi-absence de compensation en particulier lors des NAO.

Si vous manquez d'idées venez nous voir. L'ingénierie financière est un outil détestable si elle n'a pour but que de prendre au plus grand nombre.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci Monsieur SARDANO. Monsieur HONORÉ ?

**M. HONORÉ.**- L'entreprise, poursuivant sa démarche de préparation à l'ouverture à la concurrence du réseau d'autobus présente ce jour le projet de réorganisation de la permanence générale et ce qu'elle nomme pudiquement l'adaptation des process du CRIV, tentant au passage de "sortir" le reste du département RDS du spectre de ce dossier.

Ce projet comporte deux parties bien distinctes et dont la différence de traitement est assez notable.

Côté Permanence Générale, il s'agit de se séparer de l'activité "autobus" des Permanents des Réseaux de Surface (coordination des incidents, mise en place des procédures et interface avec les différents services etc..) vers le CRIV, et de transférer l'activité Tramway vers les Permanents de Réseaux Ferrés avec les moyens associés.

Sur les 9 agents impactés, 8 cadres PRS auxquels s'ajoute 1 manager, 3 seront redéployés au sein de la PG, un à SUR, un agent part à la retraite, et 4 mobilités restent à accompagner.

La situation semble devoir se normaliser avec un traitement humain des agents concernés.

Un second pan de l'activité de la PG connaîtrait une évolution. Les agents de Maitrise, Assistants de Réseaux et Informateurs au service de l'IV (ARI) dont l'activité se répartie entre l'information voyageur et l'assistance aux Permanents de Réseaux passerait de 20 à 18. 2 postes de Référents Communication / Réseaux sociaux seraient créés. 1 poste de cadre Référent crise sera également créé.

Pour mener à bien ces différentes transformations, la PG prévoit un budget formation de 102 000 € (Hors plan de développement des compétences) pour 36 salariés. Côté organisation de travail, les évolutions de roulements sont concertées avec les salariés impactés. Au CRIV et plus globalement côté RDS le traitement réservé aux salariés serait beaucoup moins attentionné.

L'arrivée d'activités hier effectuées par les PRS se ferait sans apport de moyens humains supplémentaires. Les impacts pour les Centres Bus et plus globalement les salariés de RDS "hors CRIV" étant jugés faibles voir négligeables.

La direction a beau l'affirmer, difficile de croire que la charge de travail ou que l'organisation de travail des agents du CRIV ne sera pas impactée. L'arrivée de ces nouvelles prérogatives s'accompagnant de celle d'un nouvel outil semblant valider notre analyse.

Pour FO Groupe RATP, s'agissant de la gestion d'incidents sur la voie publique en urbanisation dense, l'application du dogme "à coût constant" permettant de faire une opération de productivité de croissance pourrait s'avérer rapidement contreproductif, si celui-ci venait à mettre en question la sécurité de notre Réseau De Surface.

Le budget d'accompagnement formation pour les 61 salariés du CRIV sera de 26 000 €. Une enveloppe 4 fois moins élevée que celle prévue côté PG, pour 2 fois plus de salariés.

Il est à espérer que la prise de responsabilité et la montée en compétence des salariés connaissent leur pendant en matière de carrière et de rémunération. Ce que le récent accord PRE (politique de rémunération de l'encadrement) ne permet pas d'envisager sereinement !

Enfin, et pour conclure, faute d'accord ce projet n'est accompagné que d'un relevé de décisions.

Au-delà des aspects structurels du projet, la disproportion entre la productivité réalisée (456 800 € annuels) et celle redistribuée (95 300 € la première année, puis 33 300 € les suivantes) éclaire probablement sur le refus des partenaires sociaux de s'engager dans un accord.

Hors prime de mise en place "one shot", la faiblesse des revalorisations des primes de fonction, + 50 et + 30 €, donne une lecture de la notion d'accompagnement, vue de l'entreprise. La direction de RDS se réfugiant derrière l'alibi de l'équilibre des primes et rémunérations entre les différents métiers d'encadrement de RDS pour justifier de son incapacité à mieux prendre en compte les évolutions contenues dans ce projet.

Merci.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci Monsieur HONORÉ. Monsieur GAUTHERON ?

**M. GAUTHERON.**- Monsieur le Président, Cher.e.s collègues,

Le transfert des prérogatives de la Permanence Réseau de Surface au CRIV peut avoir une certaine pertinence notamment dans le cadre d'une meilleure intégration des dispositifs de continuité de service en cas de situation perturbée. Cependant, ce projet qui conduit à éloigner les différents acteurs de la Permanence Générale contribue à la remise en cause du caractère intégré de notre entreprise et du service public de transport qu'elle réalise quotidiennement. Cet éloignement va à sa manière ralentir les échanges entre les différents modes et faire perdre quelques secondes de réactivité dans la gestion des situations perturbées. Pour les agents issus de l'exploitation nous savons tous ce que peut représenter quelques secondes dans la gestion d'une situation exceptionnelle. De plus, à date, le CRIV est lui aussi amené à subir les incidences du démantèlement du réseau en 12 lots. Le projet qui nous est présenté aujourd'hui apparaît donc comme une énième réorganisation transitoire avec son lot d'incidences sur l'organisation du collectif de travail.

Si nous ne pouvons que soutenir la démarche d'investissement permettant l'installation de l'outil main courante ADAMS au sein du CRIV, ce qui permettra de faciliter le travail des agents, nous ne pouvons qu'exprimer notre désaccord quant à la suppression des 6 postes "cadre" générée par ce projet. D'autant qu'un renforcement des effectifs du CRIV afin d'absorber dans les meilleures conditions la nouvelle charge de travail aurait été des plus pertinent. En effet, malgré une déclassification de différents actes afin de les faire tomber dans le domaine des incidents mineurs, ce qui au passage pose la question de l'information des représentants du personnel et des instances sur l'existence de certains événements avec l'absence de l'envoi d'une dépêche, va entraîner d'après vos calculs une diminution de la charge de travail, il n'en demeure pas moins que le projet que vous portez n'est viable que sur le papier.

Nous regrettons vivement l'angle choisit par l'équipe projet pour présenter le travail du CRIV et plus particulièrement celui des superviseurs et des I.V. En effet, la présentation en page 18 du document de la fonction de superviseur est plus que minimaliste pour ne pas en dire plus. Ainsi nous nous demandons pour quelles raisons l'équipe projet a volontairement ou non omis de prendre en considération bon nombre d'éléments qui auront dans les faits des incidences sur la mise en œuvre du projet tel que présenté. Cela se traduira indubitablement par des répercussions sur l'offre de

transport ou sur la prise en charge d'un évènement perturbant l'exploitation soit alors sur la qualité et les délais de la communication en direction des acteurs internes ou externes.

Parmi les éléments non pris en compte, nous pouvons notamment mettre en avant :

- le nombre réel d'appels téléphoniques traités par les superviseurs. En effet, à la suite de la publication du numéro du CRIV sur les arrêts de Bus, plusieurs voyageurs composent le numéro du CRIV plutôt que celui du service clientèle pour des questions relatives à l'exploitation, à la gestion d'un objet abandonné...A cela, s'ajoute des appels des machinistes receveurs en lien avec l'exploitation lorsque la situation n'a pas permis aux régulateurs de prendre leur appel radio. Ce qui dans les faits accroît de façon exponentielle le nombre de communications traité par le superviseur,
- les effectifs communiqués sont ceux de l'année 2021, dont nous ignorons s'il s'agit des effectifs budgétés ou payés, ils ne reflètent pas la réalité à date dans la mesure où plusieurs démissions viennent d'entrer en vigueur auxquelles s'ajoutent des difficultés de recrutements. Par conséquent, les postes vacants sont affectés aux superviseurs qui se retrouvent à faire de la régulation,
- lorsque la régulation est confrontée à une situation perturbant l'exploitation, le superviseur vient en soutien afin de faciliter le traitement de l'évènement et de ses incidences sur l'exploitation voire même pour récupérer une partie de la régulation des lignes régulées par le poste impacté par l'incident,
- comme le précise la fiche de poste, le superviseur est le "chef d'orchestre" de la salle de régulation ainsi même si la fonction n'est pas reconnue dans les faits il est le manager des régulateurs. La régulation est un travail en temps réel, Il se doit donc d'être disponible à tout moment pour animer, coordonner et soutenir le collectif de travail dont il a la responsabilité. Dans le même temps et toujours en lien avec son rôle "managérial", il se doit de retenir les différents évènements nécessaires à l'évaluation des agents par leur manager hiérarchique officiel,

A cela il faut ajouter un élément non négligeable et pourtant absent du dossier communiqué à notre instance. Il s'agit des conditions de circulation dans Paris intra-muros et en banlieue. Il n'est pas rare que les machinistes et donc les régulateurs subissent les incidences des congestions du réseau routier que cela soit le fruit de la circulation, des travaux d'aménagements urbains, de la récurrence d'incidents d'exploitation sur le mode lourd pouvant entraîner des répercussions tant sur la fréquentation que sur l'exploitation du réseau de surface. Enfin, comment ne pas évoquer les impacts sur l'offre de transport et donc sur le quotidien des régulateurs et des superviseurs des "non couvert" pour manque de personnel découlant de la politique de productivité de la direction de l'entreprise.

Vous constaterez donc que nous n'avons pas la même approche du quotidien des superviseurs et de la capacité à alourdir leur charge de travail surtout en cas de situation perturbée.

Surtout, avec le projet tel que défini, le superviseur sera soumis à la pression d'injonctions et de priorités contradictoires : effectuer les manœuvres afin de limiter les incidences de l'incident sur l'ensemble de la ligne, la gestion des secours et des différents acteurs devant intervenir, la communication de l'information aux voyageurs dans un temps prescrit par le contrat IDFM...

Enfin je ne vous apprendrais rien en évoquant le sentiment de mal être quant à la légitimité pour des agents de maîtrise d'occuper des fonctions jusque là assumées par des cadres. Des interrogations se font jour sur le soutien inconditionnel de la hiérarchie quant aux choix effectués par

le superviseur afin d'assurer la continuité du service et la sécurité des personnels et des biens en cas d'incident si l'astreinte CRIV n'est pas, quelle qu'en soit la raison, joignable dans l'immédiateté.

Avant de conclure, le tableau en page 17 du document présentant les différents services en roulement nous amènes à réitérer ici même une demande des superviseurs. Il s'agit de la pertinence du service dit de "petite soirée" de 15h-22h30. Il semble qu'à plusieurs reprises il a été demandé de décaler les horaires de ce service de telle manière qu'il vienne en renfort du service de soirée de 19h30 à 02h30. En effet, dans la configuration actuelle, le superviseur de soirée se retrouve seul à compter de 22h30 c'est-à-dire sans doublon et sans I.V.

En l'état, la CGT RATP considère que le nouveau process du CRIV ne fera que générer des risques psychosociaux au sein de la catégorie des régulateurs et des superviseurs. Ces derniers en plus de voir leur charge mentale accroître lors de situation perturbée se verront confrontés à des injonctions contradictoires issues de la politique d'entreprise et du contrat avec IDFM. Une fois de plus, la déclinaison de la politique de productivité de l'entreprise aura un impact néfaste sur la qualité du service public de transport tant en termes d'offre de transport que de l'information aux voyageurs pouvant conduire l'entreprise à devoir verser une pénalité à l'autorité organisatrice.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci Monsieur GAUTHERON. Des remarques ont été formulées dans les déclarations successives. Un certain nombre d'entre elles concerne la partie CRIV. Je propose de céder la parole à M. PLAZANET pour refaire un point sur la vision du projet côté RDS.

**M. PLAZANET.-** J'ai bien entendu les différentes inquiétudes et votre point de vue sur le dossier. Nous avons déjà beaucoup échangé en séance. Un certain nombre d'inquiétudes sont partagées par les salariés du CRIV. Nous dialoguons avec eux. L'objectif est de continuer à faire évoluer les réflexions autour de l'adaptation de ces process. Après la mise en place au 1<sup>er</sup> novembre, nous serons attentifs à l'impact sur l'activité des superviseurs.

Je reviens sur quelques éléments mis en avant. Je dois apporter une correction. Aujourd'hui, les superviseurs ne font pas de régulation. Ils en font d'autant moins que des postes de régulateur ne sont pas couverts. Par rapport aux PRS qui étaient des cadres et aux superviseurs qui sont des agents de maîtrise, je précise de nouveau que nous n'avons pas voulu que les superviseurs reprennent les activités des PRS telles qu'elles existaient jusqu'à aujourd'hui, notamment pour tous les appels aux astreintes, en dehors de l'astreinte locale du centre bus. Je pense aux astreintes de département, à celle du Comex, qui ne seront pas prises en charge par les superviseurs mais par les cadres d'astreinte du CRIV. Il nous semblait important que ce soit un cadre qui procède à ces appels.

S'agissant des inquiétudes et des demandes de plusieurs superviseurs de mieux aménager l'organisation de leur temps de travail, vous avez pris l'exemple des services de soirée. Un groupe de travail est constitué avec plusieurs superviseurs volontaires pour y participer. Nous allons collecter tous les irritants actuels et essayer de les régler au plus vite afin que l'arrivée des quelques activités du PRS au CRIV se déroule au mieux, en ayant réglé ces irritants auparavant.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci.

Madame BESSE, voulez-vous compléter rapidement le panorama ?

**Mme BESSE.-** Dans le cadre ce projet, avec M. PLAZANET et ses équipes, nous avons balayé la cartographie des activités Bus portées par le PRS pour ne pas avoir d'impact sur la réactivité dans la gestion des incidents ni d'impact sur l'exploitation du bus dans la gestion de temps réel. Le fait que cette réorganisation ne se fasse pas au détriment de la gestion du temps réel Bus a été un enjeu

pour nous. Nous avons travaillé sur la cartographie et la reprise du processus, en ciblant les actions à retenir. Effectivement, au niveau de la charge de travail, un certain nombre de gestions des incidents n'étaient plus souhaitées en interne du Groupe, ni en externe. Cette part d'activité ne sera pas reprise par le CRIV.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Monsieur SARDANO ?

**M. SARDANO.-** (*Inaudible*) dans la même situation lors des négociations. Dans notre déclaration, on parlait de déni. J'ai entendu les intervenants. On nous dit qu'il y aura moins de travail, et que les superviseurs pourront l'accepter sans impact. (*Inaudible*). Ils vont récupérer la charge de travail pour ce qui est des appels aux cadres d'astreinte. (*Inaudible*). Équipe de négociateurs, au niveau de l'UNSA ou (*inaudible*).

**M. LE PRÉSIDENT.-** Nous avons du mal à vous entendre.

**M. SARDANO.-** Lors des négociations, la Direction a dû saisir la perche tendue parce qu'elle avait en face d'elle des superviseurs du CRIV entre autres, qui faisaient partie des équipes côté UNSA et CFE-CGC. Ils connaissent particulièrement bien l'activité, ils la vivent au quotidien. Ils vivent aussi l'activité des cadres puisqu'ils travaillent avec eux. Ces personnes n'ont eu de cesse d'alerter sur la charge de travail actuelle, en particulier sur les pointes d'activité qui ne leur permettent pas de tout gérer quand elles arrivent. Aujourd'hui, le superviseur d'une salle est le chef d'orchestre. M. DOMINÉ parlait d'un effectif de 322 au CRIV, mais ce chiffre est faux car c'est l'objectif notifié. En réalité, ils sont en sous-effectif. Le superviseur doit « jongler » avec l'absence de régulateurs et basculer des lignes d'un côté ou d'un l'autre, voire d'une salle à une autre, pour avoir une régulation optimale.

Aujourd'hui, la situation n'est pas favorable du fait de ce sous-effectif. À la rentrée, l'effectif régulation sera peut-être au niveau, cela dépendra des départs. Cela devrait être difficile, au vu de ce qui a été présenté.

Nous allons arriver dans une période très compliquée, avec un outil qui devra être adapté parce qu'il y a aujourd'hui l'outil Adams à la PG et l'outil RJE qui est un fichier Excel obsolète au CRIV. Il va falloir les rendre compatibles pour que l'outil fonctionne.

On n'a pas eu de plan de formation pour accompagner. On aurait pu imaginer que les superviseurs feraient des périodes d'immersion à la PG pour appréhender l'outil, connaître les différents postes de travail, les missions, les activités dans la journée. La situation est un peu dans le déni. On nous dit : vous allez prendre l'activité du PRS mais ne vous inquiétez pas, cela ne vous fera pas de travail supplémentaire parce qu'on réduit le champ d'intervention que vous aurez à récupérer. Les superviseurs ont posé la question. On leur dit que, dans le cadre d'un malaise voyageur, alors que le PRS intervenait, le superviseur n'interviendra pas. Je me souviens des échanges : le superviseur expliquait qu'il y a une graduation des malaises voyageurs, qui peuvent être une simple glycémie, un AVC ou un malaise cardiaque, et que les interventions ne sont pas les mêmes. Il a posé la même question s'agissant d'une rixe entre voyageurs. C'est le superviseur qui décidera s'il agit ou pas en fonction de la gravité de l'altercation. Il ne faudra pas qu'il se trompe parce que si dans le même temps, il doit gérer une manifestation et un marathon, comme c'est parfois le cas le samedi, il n'y arrivera pas.

Mon propos n'est pas une revendication syndicale, mais de l'optimisation du travail. L'organisation du CRIV telle qu'elle est aujourd'hui répondait à des process, mais ne pourra pas répondre aux process à venir.

M. GAUTHERON a parlé d'un service plus en soirée. On pourrait imaginer aussi des renforts de superviseurs sur des périodes prédéterminées, repérées à l'avance comme pouvant être critiques. Pour les manifestations sportives, nous avons les calendriers à l'année. Nous savons que nous risquons d'avoir des problèmes ces jours-là. Lors des négociations, nous avons demandé une cartographie de ces difficultés, pour savoir s'il y a des périodes ou des jours types. Nous n'avons pas eu la réponse.

Aujourd'hui, il nous semble que le dossier n'est pas allé au bout du travail de préparation. J'ai d'ailleurs entendu que l'on allait collecter tous les irritants pour les régler avant. Il n'est pas trop tard. Il aurait été bien que ce soit fait dans le cadre du dossier. Aujourd'hui, il y a une réelle inquiétude sur la capacité à prendre et sur les conditions. Nous avons dit brièvement dans notre déclaration, ce que nous souhaitions dire, il y a les agents sur le terrain. Le superviseur peut être débordé, il est aussi en soutien des régulateurs. Quand un régulateur a des problèmes, le superviseur est là pour l'aider, comme l'informateur voyageurs, c'est un travail d'équipe à l'intérieur d'une salle. S'il ne peut pas faire ce travail d'équipe, on risque de se retrouver dans des situations dangereuses pour les agents qui sont sur le terrain, parce que les décisions qui doivent être prises seront retardées ou oubliées. M. PLAZANET a un vivier de superviseurs. Aujourd'hui, les viviers sont principalement utilisés pour remplacer les superviseurs quand ces derniers sont indisponibles. Demain, il faudrait avoir un vivier de superviseurs qui puissent venir en renfort le samedi ou le dimanche après-midi.

Nous disons que le travail n'a pas été fait côté RDS, parce que c'est ce que nous avons remarqué dès le début de la négociation. Au début, on ne devait parler que de la PG et pas du CRIV, mais nous avons refusé car c'est un projet global. Il reste du travail à faire, il faut davantage écouter les personnes qui sont sur le terrain.

**M. PLAZANET.**- Je voudrais rebondir sur les immersions. Il y a eu des immersions de superviseurs et d'informateurs voyageurs qui sont allés à la PG, notamment pour voir l'outil Adams. Il n'y a pas de reprise de l'activité en tant que telle, il n'y a donc pas systématiquement de double pour une formation avec un PRS.

Je voulais revenir sur les malaises voyageurs. Le malaise en tant que tel est géré par le superviseur et le sera toujours avec les acteurs du terrain demain. On parle ici de la communication en temps réel sur l'événement. La communication en temps réel viendra après que le superviseur a traité entièrement sa mission sur le terrain.

**M. SARDANO.**- Cela confirme ce que je viens de dire. La communication en temps réel sera traitée après ce que fait le superviseur. La communication qui doit se faire en temps réel aura donc lieu en temps différé. Le superviseur va continuer à faire ce qu'il fait aujourd'hui. Toute la partie communication qui incombe au PRS, qui se faisait en temps réel, sera faite en temps décalé quand le superviseur en aura le temps. Or, certaines journées, le superviseur n'a pas le temps. Comment fera-t-il quand il n'aura pas le temps ? Nous n'avons pas la réponse.

Vous venez de confirmer par vos propos ce que j'essaye de démontrer.

Concernant l'immersion et l'outil Adams, on demande une immersion sur le temps (*inaudible*) et une formation sur l'outil Adams. Ce n'est pas en regardant comment cela se passe que j'apprends. Des personnes sont venues une ou deux journées en immersion au CRIV, pour autant elles ne devenaient pas des régulateurs le lendemain.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Monsieur GAUTHERON ?

**M. GAUTHERON.-** Une petite question à M. PLAZANET. J'ai cru entendre dans votre réponse que le superviseur ne faisait jamais de régulation. Pouvez-vous le confirmer, même le dimanche soir dans l'organisation actuelle du CRIV ?

**M. PLAZANET.-** Il y a effectivement des lignes en supervision le dimanche soir, mais c'est ponctuel. Sur ces lignes en supervision, il n'y a pratiquement aucune action de régulation à réaliser. Cette organisation date de l'ouverture du CRIV.

**Mme BESSE.-** Je voulais compléter et répondre à M. SARDANO sur la gestion de l'incident en temps réel. À la permanence générale, on a toujours un décalage par rapport à la gestion de l'incident. On est en attente des informations du CRIV. Ce n'est pas la PG qui appelle les pompiers dans le cadre d'un incident sur le mode bus. Les informations proviennent du CRIV. L'information faite aux astreintes est forcément en décalage avec la gestion en temps réel de l'incident. C'est déjà la réalité aujourd'hui.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Je suis d'astreinte cette semaine, je le confirme.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Monsieur DOMINÉ ?

**M. DOMINÉ.-** Je vais vous donner lecture d'une résolution sur ce dossier.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Je vous en prie.

**M. DOMINÉ.-** Les représentants du personnel du CSEC-RATP ont pris connaissance, le 8 juin 2022, du projet de réorganisation de la permanence générale et adaptation des process au CRIV.

Conformément à l'article L 2312-8 du code de travail, la direction de la RATP a engagé une démarche d'information/consultation du CSEC sur ce projet important.

Les représentants du personnel au CSEC constatent qu'il s'agit d'un projet impactant la sécurité sur l'ensemble des réseaux de surface, bus et tram.

Les échéances d'ouverture à la concurrence du transport de voyageurs en Ile-de-France entraînent une profonde reconfiguration réglementaire, opérationnelle et induisent, dans le cadre des activités du réseau Bus, qui regroupent aujourd'hui environ 18 000 personnes, et plus globalement au niveau de l'ensemble de l'entreprise une évolution du modèle organisationnel.

Dans ce cadre, la direction a décidé de faire évoluer l'organisation de la Permanence Générale avec comme principaux objectifs de :

- ✓ séparer les activités des PRS en dissociant le réseau tram du réseau bus
- ✓ transférer les missions concernant le tram vers les PRF (Permanent Réseaux Ferré)
- ✓ transférer les missions concernant le bus vers le CRIV.

Ce projet important est très impactant pour l'organisation du CRIV mais aussi en termes de sécurité des réseaux.

Le département RDS recenserait plus de 18 000 personnes réparties sur :

- ✓ 16 unités opérationnelles (centres bus).
- ✓ 8 lignes de tramway constituées en Business Unit
- ✓ Fonctions supports Bus appelées services centraux.

- ✓ 1 unité opérationnelle dédiée à la régulation (CRIV).
- ✓ 1 entité Service de Transport Location (STL)
- ✓ Activité de lutte contre la fraude à RDS

Ce projet important prévoit la séparation de la surveillance des réseaux Bus et Tram et le transfert de toutes les missions PG bus vers le CRIV.

D'après le document il n'y aurait pas d'impact en termes de charge de travail du coté CRIV. Pourtant aucune étude n'a été réalisée permettant d'ajuster les organisations actuelles aux enjeux à venir.

Les élus s'interrogent sur la charge de travail actuelle des superviseurs et des cadres d'astreinte du CRIV : pourront-ils, sans modification des organisations, prendre en charge les missions qui leur seront attribuées ?

Les élus souhaitent aussi connaître les conséquences sur les PRF en poste avec l'arrivée de la supervision des activités Tram.

Dans le cadre de ce projet, les élus souhaitent obtenir des éclaircissements sur les missions actuelles et la charge de travail des cadres d'astreinte du CRIV, des superviseurs mais aussi des informateurs voyageurs (IV) : existe-t-il des périodes identifiées comme problématiques ? sur quel type de jour ? ou tranche horaire ?

En accompagnement du projet il est prévu des plans de communication, des formations : comment vont-ils s'organiser ? qui sera concerné et sous quelle forme ?

De plus, le document projet présenté en séance n'apporte de pas de réponse aux questions suivantes :

- ✓ Quelles évolutions d'organisations prévues ? Permettront-elles comme annoncé un maintien des niveaux d'intervention et de sécurité pour chaque réseau ?
- ✓ Quel est l'impact du projet sur les emplois, leur contenu et les compétences requises ?
- ✓ Quels sont les nouveaux modes de fonctionnement (processus, coopération, redéfinition des objectifs, relations de travail avec SUR...)
- ✓ Quel mode de communication interne et externe sera mis en place ?
- ✓ Quel sera le contenu des métiers et des activités pour les postes modifiés ou transférés ?
- ✓ Quelles perspectives professionnelles ?
- ✓ Quelles sont les modalités mises en œuvre concernant l'accompagnement RH et la conduite du changement ?
- ✓ Existe-t-il une étude des moyens nécessaires à l'accompagnement du projet ?
- ✓ L'étude primaire des risques liés à ces évolutions a-t-elle été réalisée ? Quel plan d'action pour maîtriser voire supprimer ces risques ?

Préoccupés par les conséquences que la mise en place d'un tel projet important pourrait avoir sur la santé, la sécurité et les conditions de travail des agents du CRIV et de la PG, le CSEC-RATP souhaite nommer un expert certifié afin qu'il assiste le CSEC et la CSSCT dans l'analyse de ce projet, comme le prévoient les articles L. 2312-8 et L. 2315-94 2° paragraphe du Code du travail.

Le CSEC attend de cette expertise :

- ✓ Une analyse du projet et de ses conséquences notamment sur les plans :
  - Organisationnels (opérationnelles et managériales, relations de travail) ;
  - Conditions de travail au niveau individuel, collectif et relationnel ;
  - Mesures d'accompagnement.
- ✓ D'alerter sur d'éventuels risques de détérioration des conditions de travail et d'altération de la santé physique et mentale ;
- ✓ D'aider les représentants du personnel au CSEC/CSSCT pour formuler un avis éclairé et d'éventuelles propositions de mesures de prévention et de sécurité en rapport au projet ;
- ✓ Ainsi que toutes autres initiatives permettant d'éclairer les représentants du personnel CSEC/CSSCT sur les particularités des situations de travail ainsi créées.

1. A cet effet, le CSEC-RATP mandate le cabinet 3CSE, 83 Avenue Philippe Auguste, 75011 PARIS, habilité à réaliser cette expertise, en sa qualité d'expert certifié dans les domaines de l'Organisation du travail, dont les équipements de travail et de l'Environnement de travail, y compris les expositions chimiques, physiques et biologiques.

2. Le CSE 1 donne pouvoir au secrétaire du CSEC, Frédéric SARRASSAT et en cas d'empêchement, à Laurent Dominé, pour prendre toutes les décisions nécessaires à l'exécution des décisions du CSEC, représenter le CSEC auprès du cabinet désigné dans la mise en œuvre de l'expertise et représenter le CSEC dans toute procédure administrative et judiciaire liée aux présentes décisions, notamment pour ester en justice.

L'expert devra pouvoir accéder à toutes les informations (documents, entretiens avec les responsables, les salariés) pour effectuer sa mission.

Le cabinet d'expertise devra élaborer des préconisations sur les éventuels risques identifiés dans un but de prévention et de préservation des conditions de travail des salariés.

Le CSEC sera alors en mesure de donner un avis éclairé sur la mise en place du projet.

Les membres du CSEC souhaitent que cette expertise soit menée sur un mode impliquant les salariés, le management, les équipes de direction des départements concernés et les représentants du personnel. L'expert devra prendre en compte les spécificités des différents métiers.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Nous allons mettre cette résolution au vote.

**Mme LÉQUIPÉ.**- M. GUIDEZ nous ayant quittés, je propose que Mme KAIS le remplace.

Sur la résolution, êtes-vous pour, contre ou vous abstenez-vous ?

*(Il est procédé au vote.)*

**Mme LÉQUIPÉ.**- La résolution est adoptée à l'unanimité.

*Pour : FO (8), UNSA (3), CFE-CGC (2), CGT (5)*

**M. LE PRÉSIDENT.**- Nous aurons l'occasion d'inviter à nouveau nos collègues que je remercie, au moment de la restitution de l'expertise et du recueil formel de l'avis de l'instance.

À bientôt.

## **IV – QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES**

### **Information sur le tableau de bord IDFM bilan 2021 et T1 2022**

*Madame Isabel LECRIQUE, responsable de mission – DPG/DIR*

*Monsieur Pierre-Louis AUBERT, responsable de mission - SDG*

**Participent à ce point de l'ordre du jour**

**M. LE PRÉSIDENT.**- Le dossier du tableau de bord IDFM a été évoqué en Commission économique le 1<sup>er</sup> juin dernier. Je donne la parole à Mme AZEVEDO afin qu'elle nous donne lecture de son rapport.

**Mme AZEVEDO.**- Ce dossier nous a été présenté en Commission Economique le 1<sup>er</sup> juin 2022 par Madame BARBOSA-LECRIQUE et Monsieur AUBERT et nous les remercions pour leur présentation et leurs explications.

L'année 2021 a encore été une année particulière, toujours marquée par la crise sanitaire liée au COVID-19 ainsi qu'au nouveau contrat IDFM signé le 16 juin 2021 avec un effet au 1<sup>er</sup> janvier.

Les intervenants expliquent que la RATP a su s'adapter aux différentes modifications de l'offre de transport qu'ils découpent en 3 périodes distinctes :

- De janvier à mai : des allègements en soirée ont été mis en place avec des Tableaux de Marche en Vacances Scolaires au lieu du Plein Trafic dus aux restrictions de circulation avec couvre-feux et télétravail.
- De juin à août : une légère augmentation de l'offre sur l'ensemble des modes avec la levée des restrictions et la fin des jauges.
- De septembre à décembre : une offre qui reste en baisse de l'ordre de 3 % malgré la fin des restrictions. Les masques restent tout de même obligatoires.

Malgré l'amélioration globale du trafic de 20 % par rapport à l'année 2020, le trafic reste en baisse de - 22 % par rapport à l'année 2019. Le Bus et le Tram s'en seraient mieux sortis que le Métro/RER.

Concernant les recettes il est constaté une baisse par rapport à 2019 de - 7 %. Les titres annuels ont diminué de l'ordre de 10 %. La billetterie occasionnelle restera la baisse la plus importante du fait du manque de touristes et de l'application du Télétravail.

La production globale du métro est de 12,330 millions de trains-km soit 95,6 % du service de référence dont la non-production qui résulte en autres pour 3,4 % de causes externes et pour 1,6 % d'indisponibilités de personnel. Les événements marquants de l'année 2021 ont été sur le matériel roulant pour les lignes 3,7,13 et 14 avec des incidents techniques et avaries et sur les installations fixes pour les lignes 4, 7, 11, 13 et 14 avec des anomalies à la voie, aux installations fixes, de télécommande et de télécontrôle, de signalisation ou d'incidents techniques. On constate également un dégagement de fumée sur la ligne 7.

La production globale du RER est de 8,119 millions de trains kilomètres commerciaux, soit 98,5 % de l'objectif du contrat. Les pertes de production résultent essentiellement d'incidents voyageurs et de difficultés SNCF sur le RER B.

La production globale du Tramway au cours du 4<sup>ème</sup> trimestre 2021 est de 3,047 millions de kilomètres commerciaux, soit - 2,3 % de l'offre contractuelle. La non-production résulte surtout de causes internes.

La production globale du Bus Paris au cours du 4<sup>ème</sup> trimestre 2021 est de 10,403 millions de kilomètres commerciaux, soit -13,8 % de l'offre contractuelle. La non-production se répartit entre autres par -8 % d'autres causes et par -4,6 % de causes internes.

La production globale du BUS Petite Couronne au cours du 4<sup>ème</sup> trimestre 2021 est de 28,108 millions de kilomètres commerciaux, soit -5,1 % de l'offre contractuelle. La non-production se répartit entre autres par -5,1 % de causes internes et de -4,8 % d'autres causes.

La production globale BUS des Noctiliens au cours du 4<sup>ème</sup> trimestre 2021 est de 1,824 millions de kilomètres commerciaux, soit -3,1 % de l'offre contractuelle. La non-production se répartit entre autres par -2,2 % d'autres causes et par -0,7 % de causes internes.

Il est à noter que l'enquête perception est diligentée par IDFM. Elle a évolué par rapport à l'ancien contrat.

On notera que pour les Indicateurs de Régularité/Ponctualité Métro le niveau reste élevé avec un pourcentage de 97,4 % aux heures de pointes pour un objectif plus ambitieux par rapport à l'ancien contrat. Les objectifs sont au-dessus de 2020 sauf pour la ligne 7 qui connaît de gros problèmes à la Villette avec des colis abandonnés ainsi qu'un absentéisme lié au COVID. Pour la Qualité de Service réparti en 6 domaines tout reste au vert sauf les équipements de vente (ADUP). Les objectifs fixés sont très réhaussés et difficiles à atteindre. Mais même s'ils sont en baisse ils sont meilleurs qu'en 2020.

Concernant le RER, la performance est remarquable sur la ligne A avec un pourcentage de 95,1 %. Pour la ligne B, les résultats sont en baisse fortement marqués par des travaux. Un plan d'action est en cours au Nord de la ligne. Une disposition particulière est d'ailleurs à noter avec 5 semaines neutralisées sur cette ligne (fin juillet/août). La qualité de Service des Voyageurs a un résultat positif sauf pour les équipements de vente et d'accessibilité. L'offre est très forte sur cet indicateur qui est tout de même mieux qu'en 2020.

Il est à noter que pour le Réseau De Surface (BUS et TRAM) la négociation des nouveaux objectifs a été difficile. Cependant, à part le T1 qui a connu des problèmes matériels, les résultats sont atteints ou dépassés. Toutefois, il a été constaté des difficultés sur la Petite Couronne avec la crise sanitaire, des problèmes de circulation, des travaux de voirie pour pistes cyclables et des zones limitées à 30 km/h. Cette dernière a également impacté l'ensemble du réseau à Paris notamment les Noctiliens qui ont vu sur les lignes les plus impactées une modification des TM début mai. Pour la Qualité de Service, une alerte est donnée sur l'indicateur "Information Voyageur" et sur la "Propreté". Aux arrêts, la dynamique des BIV serait obsolète et dans les bus une remise à niveau des écrans embarqués s'est installée. D'autre part, le niveau sur la propreté des Noctiliens serait ambitieux et aurait été réhaussé d'une dizaine de points. Pour le Tram un nouvel indicateur "contact voyageur à distance" apparaît mais non mesuré sur 2021.

Pour la Sécurité, et sur tous réseaux confondus, les atteintes à l'encontre des voyageurs restent stables. Cependant, il est à noter une augmentation des atteintes physiques (soient 1 131) contre les agents RATP ainsi que les outrages et menaces de l'ordre de 6 % de plus qu'en 2020, soient 2 438 faits. Les atteintes aux biens augmentent également de 10 % par rapport à 2020. Sur l'année 2021, on comptabilise 103 équipes par jour en moyenne soit 9,4 de plus qu'en 2020. Il est à noter également que le GPSR a interpellé 2 953 individus soit 39 % de plus qu'en 2020.

#### Pour le 1<sup>er</sup> Trimestre 2022 :

Le trafic est de -22 % par rapport à l'année 2019. Les recettes sont en repli de -14 %. Il y a eu une légère hausse mais qui ralentit.

Il est à noter un nouveau mécanisme à la validation sur le Réseau de Surface avec le nouveau contrat 2021/2024 qui prévoit à compter de 2022 un intéressement à la validation. Le premier trimestre a été marqué par la reprise de la pandémie (vague Omicron) en janvier avec des répercussions sur février. Les résultats sont donc également légèrement pénalisés avec également les grèves de février et mars. Il reste à savoir où se retrouvent les "sms ticketing" dans les données de titres ?

Pour le Métro, les résultats restent au vert pour l'instant.

Pour le RER, il reste un impact des mouvements sociaux et des travaux.

Pour BUS-TRAM, la production reste stable.

Il est à noter que dans le contrat il existe une différenciation entre le personnel gréviste et le personnel bloqué.

La Ponctualité/Régularité s'améliore sur le Noctilien mais 4 points en dessous de l'objectif.

Pour conclure, on observe un taux d'absentéisme élevé par rapports aux machinistes/receveurs qui ne redescend pas avec des difficultés de recrutement.

Merci de votre attention.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Merci Madame AZEVEDO. Je donne la parole à M. HONORÉ.

**M. HONORÉ.**- Plus qu'étroitement liés aux résultats financiers de l'entreprise et du Groupe, les uns conditionnant les seconds, les résultats de la première année d'application du contrat IDFM- RATP signé le 16 juin dernier, sont à de rares exceptions "en ligne" avec les objectifs attendus. Confirmant ainsi, la capacité de résilience de la maison RATP face à l'adversité, celle des personnels de l'entreprise intégrée à relever des défis.

Le niveau atteint en 2021, même inférieur à l'avant COVID, est pour le moins notable, tant l'année passée a encore été marquée par les mesures d'adaptations à la crise sanitaires et l'évolution des mécanismes d'un contrat signé avec l'Autorité Organisatrice qui, dit simplement, "on demande toujours plus", comme en témoigne l'augmentation du nombre d'indicateurs conditionnant la rémunération de l'entreprise, sans forcément mettre les moyens nécessaires.

Dans ce contexte pesant, les agents de l'entreprise, ont, une nouvelle fois, fait preuve d'un professionnalisme sans faille, portant à bout de bras notre service public de transport de voyageurs au quotidien.

Investissement pour le moins mal récompensé, confère le résultat de la NAO 2022 et sa énième année de gel de la valeur du point, de perte du pouvoir d'achat pour tout ou partie des salariés de l'entreprise.

Comme elle l'a, à de rares exceptions toujours été, notre offre de transport est conforme à nos engagements, globalement les indicateurs sont dans le vert et cela pour l'ensemble des réseaux, Réseau de Surface, Metro, RER.

Lorsque nous n'atteignons pas le niveau requis, ces situations relèvent d'éléments identifiés, connus. Hors impact pandémique, nous retrouvons, les travaux SNCF impactant particulièrement le fonctionnement du RER B, les difficultés de circulations au sein du "chantier permanent" que constitue la première couronne auxquels s'ajoutent le développement, des zones limitées à 30 km/h et des pistes cyclables. Les perturbations de la ligne 7 depuis l'invasion des toxicomanes, ou encore la fixation au contrat d'objectifs inatteignables voulus par IDFM.

Si notre offre est "en place", le retour de nos voyageurs et des recettes commerciales restent partiels, le changement de comportement de nos voyageurs, mixant les différents modes, voiture individuelle, vélo et/ou trottinette, marche à pied et transport en commun reste un des marqueurs de la pandémie COVID.

Dans un tel contexte IDFM a exigé de nous une réduction de l'offre qui n'a fait que renforcer sur certaines tranches horaires la saturation de notre réseau, amplifiant la dégradation des conditions de transports de nos voyageurs, dégradant les conditions de travail des salariés de l'entreprise.

Le déséquilibre structurel "habitat-emploi" confinant toujours nos voyageurs à effectuer des trajets nécessitant de traverser l'Île de France notamment d'est en ouest.

Les mécanismes protecteurs sur le risque commercial et la neutralisation de 5 semaines permettent à la RATP de financièrement limiter la casse. IDFM se trouvant à contrario dans une situation exsangue, ayant dû faire appel à l'état pour poursuivre son activité via la souscription d'un emprunt.

Certains objectifs non atteints relèvent d'une autre nature.

Lorsque les difficultés du matériel roulant ou des équipements au service des voyageurs ne sont pas liées à la période de fiabilisation / déverminage qui permet "en passant" aux industriels de vendre des matériels et équipements fiabilisés par l'entreprise publique RATP, elles sont généralement à mettre sur le compte d'un retard ou d'un manque d'investissement.

La charge imposée par la saturation permanente de notre réseau entraînant un vieillissement accéléré des matériels roulants et des installations, c'est notamment assez sensible sur la ligne 1 du Tramway, les ADUP, lignes de péages, escaliers mécaniques, ascenseurs du Metro et du RER, les BIV(s) ou les écrans voyageurs du réseau de surface, liste non exhaustive...

Cette situation est génératrice de frustration et de perte de sens pour des salariés RATP constamment sollicités pour intervenir et dépanner les mêmes matériels obsolètes, pour le moins à la corde et génératrice d'agacement chez nos voyageurs aux yeux desquels "ça ne marche jamais"...

Sans surprise les résultats du premier trimestre de l'année 2022 confirment la tendance imprimée en 2021, toutefois il serait pour le moins prématuré d'en tirer un réel bilan.

Merci.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci Monsieur HONORÉ. Monsieur JONATA ?

**M. JONATA.-** Ce contrat, il faut le rappeler, est un nouveau contrat, qui nous inquiétait lors de sa signature. La multiplication des indicateurs allait-il influencer négativement les résultats ? Il semblerait que ce ne soit pas le cas cependant nous constatons que nos défaillances passées perdurent et pour certaines s'amplifient.

Si le RER B souffre des travaux et des incidents sur la partie nord, le RER A et le métro s'en sortent plutôt bien. La remontée du trafic avec un retour des touristes mais aussi une réduction du télétravail doit être prise en compte par IDFM pour remettre sans attendre une offre à 100% du contractualisé. Bien évidemment cela ne pourra se faire sans une remise à niveau rapide des effectifs. Et quand on parle des effectifs on ne peut faire l'impasse sur la situation de RDS. Ce département est en déliquescence totale. Malgré la réduction de l'offre, les centres bus n'arrivent toujours pas à couvrir les services prévus alors même que les effets de la crise sanitaire se font de moins en moins prégnants.

Bien évidemment, la direction va nous ressortir l'argument choc : Les difficultés de recrutement. Cet argument est faux car en réalité les directions locales ont arrêté de recruter en

anticipation de la mise en place des CTMR et en tenant compte des réductions de l'offre successives. Pour une fois qu'ils anticipent...

Quelques chiffres pour appuyer nos affirmations :

En 2021 il était prévu 1 194 formations initiales machiniste et il n'y en a eu que 271 de réalisées.

Soit 900 agents non embauchés. À la place RDS a préféré recruter des CDD qui pour un grand nombre sont partis à la concurrence faute de perspective au sein de l'EPIC. Aujourd'hui c'est la panique et l'éclatement du process de recrutement montre déjà ses limites. Au lieu d'une politique de groupe, on se retrouve avec des centres qui se concurrencent entre eux.

Le parallèle peut être fait avec la maintenance et des pertes kilométriques qui restent année après année aux alentours de 0,2 % alors que la franchise est de 0,15% pour l'ensemble des causes internes et ce malgré le renouvellement du matériel roulant. Cette incapacité à s'améliorer n'est-il pas dû aux réductions de personnel de la maintenance ? Il est urgent d'agir pour notre crédibilité vis-à-vis d'IDFM, sinon la direction de RDS prend le risque de perdre de nombreux lots. Mettez-vous à la place d'IDFM, donneriez-vous votre confiance à des gens qui vous démontrent leur incapacité à gérer le parc autobus, les effectifs personnel, la propreté du matériel et l'information voyageurs ?

Sur ce dernier point, lors de la mandature précédente, il nous a été présenté le regroupement au sein de M2E de la maintenance des points d'arrêts. Ce regroupement devait permettre d'identifier un prestataire unique et améliorer une situation critique. Un an après cette réorganisation le constat est fait que ça ne marche pas. Concrètement aujourd'hui ce sont les managers de ligne qui doivent monter sur les bancs des points d'arrêts pour changer les batteries des BIV. Pour une entreprise qui se gausse d'être dans le top five, on peut faire mieux.

Nous terminerons par la sécurité. Si côté voyageurs la stabilité constatée au regard de la reprise du trafic est encourageante, les atteintes à l'encontre des agents ne cessent de se dégrader. Cette tendance qui semble se confirmer se doit d'être prise en compte. L'activité du GPSR avec toujours plus d'interpellations, d'évictions et de contraventions est un baromètre de la sécurité de nos réseaux et la situation se dégrade.

Merci

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci Monsieur JONATA. Monsieur GAUTHERON ?

**M. GAUTHERON.-** Pas de déclaration, mais des questions.

Les déclarations qui ont été faites évoquent des difficultés de recrutement. J'aimerais avoir des éléments sur le manque de personnel à RDS. Dans les indisponibilités de personnel, il y a d'autres éléments, la maladie, les formations, etc. Combien de postes de machinistes sont non couverts aujourd'hui par manque de personnel ? J'ai eu un retour sur les échanges du Conseil d'administration d'IDFM où il a été fait état de 500 machinistes-receveurs. Confirmez-vous ce chiffre ? Comment cela se décline-t-il dans les sous-réseaux ?

Si cette trajectoire est maintenue, quelle en sera la signification concrètement pour l'entreprise ? Je suppose que cela entraînera le versement d'une pénalité à IDFM pour non-réalisation du contrat. À combien s'élèverait-elle ?

**Mme LECRIQUE.-** Bonjour à tous. Merci à tous pour vos restitutions et la qualité des échanges. Nous avons essayé, par les questions/réponses et cette séance ensemble, d'éclairer chacun pour comprendre les mécanismes de ce contrat qui diffère en partie des précédents.

L'année 2021 a été particulière, je ne reviens pas sur les propos déjà exposés par la présidente, avec une signature en milieu d'année. Les premiers résultats 2021 sont marqués par un contexte particulier mais restent encourageants. Il y a encore des marges de progrès dans certains domaines, heureusement. Il serait étrange d'avoir conclu un contrat qui atteindrait 100 % des objectifs après six mois d'application pleine du contrat puisqu'il a été signé en milieu d'année. Nous pouvons quand même nous féliciter de la capacité de l'entreprise et de ses agents à se mettre en ordre de marche pour réaliser une année 2021 particulière, avec des résultats notamment opérationnels positifs, même si certains points restent encore en amélioration.

Pour ce qui est de l'année 2022, là encore, les perspectives sur les performances opérationnelles restent positives, même si on rencontre des difficultés. Je vais répondre sur les dernières questions. On trouve encore quelques difficultés dans un contexte où le trafic comme les recettes ne sont toujours pas au rendez-vous en ce début d'année 2022. Cela interroge moins la RATP puisque, comme vous l'avez indiqué, certaines dispositions du contrat protègent l'entreprise sur ces aspects, mais plus globalement sur le financement dont disposerait IDFM. C'est un point de vigilance important. Les pratiques ont évolué avec le télétravail mais pas uniquement, ce n'est pas le seul élément explicatif de la situation qui semble assez durable, en tous les cas qui n'est pas résorbée en ce premier trimestre 2021. Les voyageurs ne sont pas encore tous revenus sur le réseau.

Comme 2021, l'année 2022 reste marquée par un absentéisme important, ce qui explique en partie la situation de non-production de RDS. C'est moins le cas sur le réseau ferré où les taux d'absentéisme reviennent à des niveaux connus avant Covid. Si ce n'est pas encore tout à fait le cas, cela remonte bien. À RDS, l'absentéisme est encore assez important, ce qui explique la situation et la non-couverture des services. Je n'ai pas les éléments que vous demandez sur le nombre de machinistes et la non-couverture, mais je pense qu'ils peuvent être vus au niveau de RDS. Lorsqu'on ne produit pas les kilomètres attendus dans le contrat, on se voit appliquer des réfections, qui jusqu'à un certain niveau sont des coûts érudés dans la mesure où par exemple, nous n'avons pas dépensé l'énergie nécessaire pour faire rouler les bus puisque nous n'avons pas produit. Il est donc normal de restituer ces sommes à IDFM. Quand on restitue uniquement les non-dépenses dues à la non-production, cela diminue le chiffre d'affaires de l'entreprise mais n'impacte pas les résultats. On peut toutefois en arriver à une sur-pénalité quand la non-production est élevée. Cela prend la tonalité d'une pénalité, ce n'est plus seulement une réfaction. Cela peut impacter les résultats de l'entreprise. L'entreprise veille sur le taux d'absentéisme. Je rappelle que les personnes absentes sont payées, cela a un donc coût pour l'entreprise. Il faut faire la part des choses, l'entreprise a intérêt à couvrir les services.

Aujourd'hui, l'absentéisme et les difficultés de recrutement ne sont pas des situations spécifiques à la RATP. Les problèmes de recrutement dans le métier de machiniste se posent sur l'ensemble de l'Île-de-France, voire sur l'ensemble de la France, des pays européens et au-delà. Il y a un sujet autour de l'attractivité de ce métier. L'UTP, l'organisation patronale des transporteurs, s'est saisie de cette question pour travailler sur l'attractivité de ce métier. Ce n'est pas une situation spécifique à la RATP. Cela a un impact sur le contrat, c'est étudié avec attention.

Les recettes sont également regardées avec attention. L'objectif est de multiplier les points de vente des titres de transport. Notre autorité est en attente de la reprise de la vente à bord, qui est un point difficile. Je ne voudrais pas être polémique, mais c'est un élément important. On le comprend eu égard au manque de recettes constaté dans les caisses d'IDFM.

À ce stade, je ne vais pas entrer dans le détail de l'année 2022. Nous avons présenté les premiers chiffres. Il y a quelques points d'alerte mais nous avons encore un peu de temps pour réagir et, je l'espère, finir sur un contrat positif fin 2022.

Je voulais répondre sur les SMS ticketing. Ils sont bien pris en compte et comptabilisés dans les validations plein trafic. C'était une question posée en commission.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Monsieur GAUTHERON ?

**M. GAUTHERON.-** J'entends votre réponse. En début d'année, c'est compliqué. La question reviendra en fin d'année sur cette situation et l'impact financier par rapport à RDS : est-on dans une situation où on reverse le trop-perçu pour non-réalisation, ou dans une situation de sur-pénalité ? J'ai cru comprendre qu'au premier trajet, on commençait à être dans la sur-pénalité. Au regard des difficultés de recrutement, je crains que cette situation soit confirmée en fin d'année. Je reviendrai avec cette question à ce moment.

**Mme LECRIQUE.-** Nous verrons, mais c'est fort possible.

**M. GAUTHERON.-** Sur la question du manque de postes par sous-réseau, j'entends que la réponse existe au sein du CSE RDS, mais nous sommes en débat au CSEC. De nombreux élus ne sont pas de RDS. Dans le cadre des réponses apportées suite à cette séance, je demande que ces informations soient communiquées à l'ensemble des élus du CSEC parce que je considère que cela peut intéresser l'ensemble des membres du CSEC.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Bien noté Monsieur GAUTHERON. Monsieur SARDANO ?

**M. SARDANO.-** J'ai une question sur les effectifs. Dans la perte kilométrique pour cause interne, il y a la part MRB, la part (*inaudible*) partie du personnel. Êtes-vous capable de déterminer pour ce qui est de la partie du personnel ce qui dépend de la maladie de ce qui dépend du sous-effectif ?

Je l'avais déjà évoquée lors du précédent mandat mais cela perdure, la perte kilométrique. J'ai échangé avec un collègue de Pavillons qui me disait faire du 40 minutes sur sa ligne. Avec une telle perte kilométrique, comment peut-on avoir encore de « bons résultats » en termes de régularité et de ponctualité ? Quand il y a un bus en moins, il y a une (*inaudible*). Un collègue avait la semaine dernière (*inaudible*).

**M. LE PRÉSIDENT.-** Monsieur SARDANO, on vous entend très mal.

**M. SARDANO.-** Je n'y peux rien, je fais avec le matériel.

Comment peut-on avoir d'aussi bons résultats en régularité ponctualité avec une perte kilométrique aussi importante ? (*Inaudible*) À moins que le système soit très favorable. Sur l'attractivité du métier de machiniste, il y a ce type de problème dans tous les métiers. Il n'y a plus personne dans la restauration, dans le bâtiment. Dans tous les métiers, il y a des difficultés. On sait tous que (*inaudible*).

M. HONORÉ a décidé de faire du bruit quand je parle !

**M. LE PRÉSIDENT.-** Non, M. HONORÉ a son micro fermé.

**M. SARDANO.**- Avec un salaire, on donne de l'attractivité. Quand je suis entré à la Régie en 91, le SMIC était à 4 100 francs. En tant que machiniste, je suis rentré à 8 700 francs, le ratio était de plus de deux fois le SMIC. J'avais un appartement à Montreuil que je payais 800 francs.

Aujourd'hui, le SMIC est à 1 500 €. En revanche, le salaire de machiniste est de 1 800 € bruts. À mon époque, les charges sociales étaient beaucoup plus faibles qu'aujourd'hui. Avec les primes et le temps supplémentaire, mon salaire net était pratiquement équivalent à mon brut. Aujourd'hui le ratio est de 1 et quelque. Si vous rajoutez le coût du transport, de l'essence, de l'entretien des véhicules, l'agent qui habite dans l'est de Paris ira travailler à Meaux, à Fontainebleau. Il sera payé le même prix, mais dépensera moins d'argent en essence. Vous avez saupoudré avec l'ACD mais il faut avoir une vraie réflexion.

Les gens ne venaient pas à la RATP parce que l'on a un joli costume mais parce qu'on était bien payé et parce qu'on avait des avantages. Les avantages disparaissent. On devient comme les autres, il faut se battre. Il n'y a plus que le salaire, or on n'est pas les meilleurs en ce moment.

Un formateur RATP Dev voit les salaires pratiqués en province. D'après lui, le plus faible salaire d'embauche est de 1 500 €. Après on tombe dans les extrêmes, les transports genevois paient entre 3 000 et 4 000 €, mais c'est une exception que l'on ne peut pas prendre comme exemple. À choisir, le loyer n'est pas le même à Clermont-Ferrand. Il faut s'interroger mais chaque fois que l'on demande de l'argent, vous dites non.

Je termine par une remarque. Mme PÉCRESE semble énervée contre la RATP. Elle fait des déclarations dans les médias, elle attaque la RATP, son statut d'entreprise qui voudrait rester monopolistique mais qui est une entreprise d'État qui dégage des marges pour investir à l'étranger. Qu'en pensez-vous ? Qu'a-t-elle derrière la tête ? Avez-vous une idée ? C'est plutôt inquiétant puisqu'elle annonce l'ouverture à la concurrence pour tous les réseaux en 2030.

**Mme LECRIQUE.**- Sur les pertes internes, vous demandez si l'on peut distinguer ce qui relève du manque d'effectifs et de la maladie. Pour le contrat, non. Je ne peux pas vous donner l'information, je ne l'ai pas.

Pourquoi avons-nous de bons résultats en ponctualité et régularité avec des non couverts ? Ce n'est pas tout à fait le cas au premier trimestre 2022 qui accuse des difficultés de couverture de service. On voit que les résultats de la petite couronne marquent un peu le pas. Comme vous le dites, avec les manœuvres de régulation, à un moment la régularité ne peut pas tenir. On porte évidemment nos efforts sur les heures de pointe qui sont mesurées par les indicateurs mais à un moment, cela se traduit par quelques défauts de régularité. On le voit bien sur les résultats du T1 2022. Il n'y a pas de miracle. On a cherché à négocier le contrat de la manière la plus favorable à la RATP, mais il faut aussi que cela reflète le niveau de qualité de service mesuré à travers les indicateurs objectifs.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Il y a une corrélation entre l'absentéisme évoqué et le taux de service début 2022.

**Mme LECRIQUE.**- On le voit, sur la petite couronne les résultats sont moins bons que ce qui avait été observé au T4 2021. On est « dans le rouge », en deçà de l'objectif.

Sur l'attractivité, je le répète, cette situation ne concerne pas que la RATP. Le problème d'attractivité se retrouve partout en France et même à l'étranger. Je ne dis pas que cela n'a pas à voir avec la situation de mise en concurrence dans laquelle nous nous trouvons, qui peut interroger. Je ne sais pas mesurer à quel niveau ce facteur peut réduire l'attractivité de l'entreprise.

Concernant les déclarations de Mme PÉCRESSE, je ne réagirai pas. IDFM est notre client, Mme PÉCRESSE exprime ses convictions qui ne sont pas nouvelles. J'en prends acte.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Elles ne sont pas nouvelles et n'ont pas à être commentées. Elles sont à mettre au regard de l'état actuel de la loi. Que ce soit sur la question des échéances d'ouverture à la concurrence, sur celle du monopole du GI ou de la sûreté, il y a aujourd'hui des dispositifs législatifs. J'espère qu'elle ne lit pas toujours les minutes de nos instances parce que je ne suis pas sûr qu'elle y trouverait tout le réconfort qu'un client pourrait y chercher. Je ne pense toutefois pas que cela vienne de là.

Je propose de remercier nos deux intervenants. Je leur souhaite une bonne fin de journée.

Nous documenterons en fin d'année la question de M. GAUTHERON sur l'impact de l'absentéisme ou du non-recrutement sur les réfections.

**Mme LECRIQUE.-** À bientôt.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Nous arrivons à un point du déroulé de la séance où nous devons faire un bilan. Nous avons rapidement échangé avec M. SARRASSAT, qui m'exprime le souhait de terminer la séance à 18 heures.

**M. LE SECRÉTAIRE.-** Je vous le confirme. J'aime respecter les protocoles que l'entreprise et les organisations syndicales signent conjointement. Le dernier point ne sera pas abordé ce jour.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Je ne suis absolument pas en mesure de garantir que l'on ne dépassera pas 18 heures 05 en abordant le point de l'ordre du jour de Diapason. Je ne maîtrise pas les déclarations ni les questions des uns et des autres. Je vous pose la question : aborde-t-on le point 7 ou reportons-nous les deux points ?

**M. LE SECRÉTAIRE.-** Je vais demander aux représentants syndicaux de s'exprimer. De mon point de vue, nous pouvons aller jusqu'à 18 heures 10. Si cela dure une heure, cela posera problème.

**M. GAUTHERON.-** En regardant l'ordre du jour, il n'y a pas d'urgence. Nous avons une séance dans 15 jours. Je sais que l'ordre du jour est déjà prévu, mais voilà. En termes de gestion du temps, la CGT n'a pas de déclaration ni de question à poser sur le prochain point inscrit à l'ordre du jour.

**M. LE PRÉSIDENT.-** C'est une précision utile. Merci, Monsieur GAUTHERON.

**M. SARDANO.-** Sur les deux points qui restent, nous avons une déclaration brève sur l'accompagnement. Il y a un avis, mais il n'y a pas d'urgence à le traiter puisqu'on est en dessous des trois mois. S'il est décalé à la prochaine séance, cela ne posera pas de souci pour nous. Le projet d'organisation de la Direction des ressources humaines risque de prendre plus de temps, il serait bien de le reporter, d'autant que l'expertise sur les CPMR devrait être décalée en juillet.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Nous allons devoir procéder à des arbitrages. Monsieur HONORÉ ?

**M. HONORÉ.-** Le point suivant fait l'objet de plusieurs éléments, rapport, avis, déclarations. Cela va prendre un certain temps. Le point suivant, peut-être encore plus. Il me semblerait raisonnable, pour ne pas réduire à la portion congrue le temps des échanges et consacrer suffisamment de temps aux sujets, de décaler les points qu'il reste.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Le point DRH Groupe est reporté au 22. Cela ne reportera pas pour autant la date à laquelle nous procéderons à la consultation de l'instance, cette consultation étant prévue dans le courant du mois de juillet. Néanmoins, on pourra l'inscrire à la séance du 22 juin. En revanche, par respect pour les collègues qui nous ont rejoints, je propose de commencer le point de consultation sur Diapason. S'il y a un décalage, on reportera le recueil de l'avis.

**Mme GRELAUD.-** Vous ne vous souciez pas de l'avis de la CFE-CGC ?

**M. LE PRÉSIDENT.-** Je vous ai appelée tout à l'heure, j'aurais dû le faire de nouveau.

**Mme GRELAUD.-** Nous sommes d'accord pour traiter le point 7 et reporter le point 8.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci Madame GRELAUD.

## **IV – QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES**

**Information-consultation sur le suivi de l'accord portant sur  
l'accompagnement des salariés dans le cadre de la transformation  
des fonctions support du programme Diapason**

*Madame Stéphanie BETTON-GUILAIN, ingénierie projet et finances – DPG/DPS*

*Madame Sandrine LUCQUIN, ingénierie projet et finances – DPG/DPS*

**Participent à ce point de l'ordre du jour**

**M. LE PRÉSIDENT.-** Monsieur SARRASSAT, si vous en êtes d'accord, je vais donner la parole à Mme AZEVEDO pour la lecture de son rapport et nous proposer son avis. Puis, nous arrêterons l'examen de la séance.

**M. LE SECRÉTAIRE.-** J'en suis d'accord.

**Mme AZEVEDO.-** Ce dossier nous a été présenté en Commission Economique le 31 mai 2022 par Mesdames BETTON-GUILAIN et LUCQUIN et nous les remercions pour leur présentation. Pour rappel, le suivi avait déjà été abordé le 16 mars en commission économique et en séance CSE C le 23 mars 2022 et ne concerne que le dispositif AME (Accompagnement Mobilité Externe).

Il est à noter que les candidatures sont clôturées et que 59 candidats ont été retenus.

30 agents sont en congé mobilité (au 1<sup>er</sup> avril) et toujours accompagnés par Sémaphore. 73 % des agents ont opté pour un congé mobilité.

22 sont sortis de l'entreprise (à fin mars) dont 12 sans congés de mobilités, 8 ont mis fin à leur congé de mobilité de manière anticipée, 1 salarié est en formation et 1 est en cours de création d'entreprise.

24 départs sont prévus dès avril 2022 et 13 en 2023.

Sur les 3 types de projets possibles 72 formations ont été validées. Sur les 8 demandes d'aides au déménagement 4 ont été validées (2 refus et 2 à l'étude). Il y a également 6 aides à la création d'entreprise et 3 à l'étude.

Concernant le profil des candidats, 56 % sont des femmes et une moyenne d'ancienneté est établie à 16,7 ans.

Pour conclure, le prochain suivi aura lieu courant septembre 2022.

Merci de votre attention.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci Madame AZEVEDO. Monsieur OULD AHMED ?

**M. OULD AHMED.-** En signant le protocole permettant la mise en place de ce dispositif l'UNSA-RATP a su prendre ses responsabilités. Il eut été facile de se recroqueviller sur un positionnement plus frileux, comme certains ont su le faire, et dire c'est du Diapason on n'en veut pas.

Pour notre organisation syndicale, il est clair et nous le rappelons à chaque présentation : la signature de ce protocole ne valait pas validation du programme Diapason. Programme qui reste pour nous une aberration car réalisé en dépit du bon sens et sans tenir compte de la situation réelle des filières.

Ce bilan vient d'ailleurs confirmer la justesse de notre choix avec des agents en demande d'information et d'accompagnement sur des projets personnels de reconversion. Les conseils, les formations, les primes et les aides diverses sont venus en soutien des agents et ont certainement permis la concrétisation et la réussite des reconversions. Les retours positifs qui nous remontent de nos collègues confirment eux aussi notre choix.

Dans le même temps, les départs en retraite accompagnée, qui faisaient partie eux aussi de ce protocole, ont rencontré un succès au-delà de l'espéré.

Nous terminerons sur un point d'inquiétude : la répartition par métier. En effet, le fort volume d'agents issus de la filière informatique et en particulier chez SIT interroge. Faut-il y voir une fuite avant une transformation à venir de ce secteur ? Un manque d'attractivité liée en partie aux salaires pratiqués dans l'entreprise et qui ne devrait pas s'améliorer avec un projet concernant la rémunération de l'encadrement qui prévoit une baisse importante des enveloppes et la disparition des échelons pour les cadres ?

Concernant la consultation, les élus UNSA-RATP voteront pour ce dispositif et son suivi qui sont conformes aux engagements initiaux et qui respectent le protocole que nous avons signé en toute responsabilité.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci. Monsieur ORSINI ?

**M. ORSINI.-** Le dispositif AME, Accompagnement Mobilité Externe découle directement du programme DIAPASON restructurant l'ensemble de nos fonctions supports dans l'entreprise. Programme DIAPASON qui nous vous le rappelons est dénoncé au quotidien par notre Organisation Syndicale dans tous les périmètres de l'entreprise.

La démarche du dispositif AME a pour vocation d'accompagner les salariés volontaires, sous réserve d'éligibilité, dans la réalisation de leur projet professionnel externe à l'entreprise.

Ciblant une population d'environ 3 000 salariés répartis dans différents départements, La démarche d'accompagnement AME a été lancée lors de réunions d'information collectives le 12/01/2021.

La phase d'appel à candidature est désormais clôturée et a permis d'aboutir à la validation de 59 candidatures, composées principalement de salariés de l'encadrement appartenant aux catégories Cadre et Maîtrise.

Bien que porté à la connaissance des salariés via différents vecteurs de communication, son utilisation reste marginale en comparaison du volume d'agents directement impactés par le programme DIAPASON.

Néanmoins, avec une ancienneté dans l'entreprise d'environ 16,5 années, le profil des 59 candidatures nous interpelle et pose questions sur les possibilités d'accompagnement internes à l'entreprise.

Il n'en demeure pas moins extrêmement difficile d'évaluer l'attractivité de ce dispositif tant la temporalité liée au contexte n'as pas permis d'en réunir les conditions.

En effet, bien que nous saluons la démarche de favoriser l'émancipation des salariés, l'avenir plus qu'incertain généré par la crise sanitaire n'a pas facilité la possibilité pour les salariés de s'inscrire dans des projets professionnels extérieurs à l'entreprise.

Cette démarche a néanmoins le mérite d'exister, et a pu, avec le soutien des équipes SEMAPHORES et OASYS, répondre aux demandes des salariés dans la réalisation de projets professionnels. Cette co-construction propose aux salariés de sérieuses et solides expertises sur la viabilité de leurs projets individuels de reconversion professionnelle externe à l'entreprise.

Des mesures d'aide financière viennent également se greffer en complément de l'accompagnement par "Sémaphores", l'enveloppe allouée varie en fonction de la nature des projets. A cela s'ajoute différentes mesures d'indemnités ainsi qu'une adaptation des comptes CET des salariés.

Force Ouvrière Groupe-RATP, reconnaît l'importance du dispositif AME dans le cadre de projets restructurant mais ne se satisfera jamais, et ce, même si les démarches sont volontaires, de fuites d'effectifs organisées hors de notre entreprise.

Néanmoins, faciliter la reconversion des salariés visés par les projets de réorganisation, prendre en considération le souhait et les ambitions de chacun sont des enjeux majeurs. Nous prenons également acte des mesures d'accompagnement mise à la disposition des salariés et suivrons avec intérêt son évolution dans le cadre du bilan à 6 mois.

Merci

**M. LE PRÉSIDENT.-** Merci Monsieur ORSINI. Je redonne la parole à Mme AZEVEDO.

**Mme AZEVEDO.-** Les élus du CSE Central RATP réunis en séance ordinaire le 8 juin 2022 doivent émettre un avis sur l'accompagnement des salariés dans le cadre de la transformation des fonctions supports du programme Diapason.

Ce suivi concerne uniquement le Dispositif d'Aide à la Mobilité Externe.

Les élus de la commission économique n'ayant pas trouvé un avis majoritaire proposent un avis sec.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Le vote sera : pour, contre ou je m'abstiens sur le suivi de l'accord ?

**Mme AZEVEDO.-** Tout à fait.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Je ne sais pas ce que vont comprendre les personnes qui nous reliront dans dix ans. On est pour le respect de l'accord... Ce n'est pas moi qui vote, je vous renvoie à vos responsabilités respectives. Si la position consiste à dire si l'on est pour le suivi, contre le suivi ou si l'on s'abstient, on risque de ne pas être bien compris quand on sera relu. J'attire seulement votre attention sur ce point.

**Mme AZEVEDO.-** Il me semble que nous avons fait de même lors de la séance du 23 mars.

**M. LE PRÉSIDENT.-** Oui, et nous avons déjà eu cet échange.

**M. LE SECRÉTAIRE.-** C'est un échange que nous aurons systématiquement dans la mesure où il y a des signataires et des non-signataires. Chacun peut donner des explications de vote, les déclarations l'ont parfaitement illustré. Des non-signataires sont en opposition avec Diapason et ont décidé de ne pas trouver un accord sur cette thématique. Ils sont forcément contre la symbolique de ce que représente cet accord. C'est comme cela qu'il faut le lire. J'attire l'attention du lecteur qui lit nos minutes, c'est bien là que se situe notre désaccord.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Il faudra faire attention à la formulation du point de l'ordre du jour la prochaine fois, afin qu'il soit suffisamment explicite pour permettre le vote sec que vient d'évoquer Mme AZEVEDO.

Dans l'état de la formulation actuelle, on prend votre précision, Monsieur le Secrétaire. La question est : votez-vous pour le suivi de l'accord, contre, ou vous abstenez-vous ?

**Mme LÉQUIPÉ.**- Mme FORD remplaçait M. BERGEAUD. Compte tenu du fait qu'il n'y a pas de suppléant du même CSE pour M. BERGEAUD, ni de la même catégorie, je propose que M. JONATA vote en lieu et place de M. BERGEAUD.

**M. JONATA.**- Je suis d'accord.

**Mme LÉQUIPÉ.**- Mme KAIS n'est plus connectée. Je propose M. DUCELIER qui est du même CSE pour voter en lieu et place de M. GUIDEZ. Cela donnerait 18 voix. Monsieur DUCELIER ?

**M. DUCELIER.**- Oui, c'est bon.

*(Il est procédé au vote.)*

*Absentions : FO (7), CGT (5) - Pour : UNSA (3), CFE-CGC (3)*

**M. LE PRÉSIDENT.**- On n'a pas un résultat de vote sur un avis. On recense seulement les personnes qui se sont prononcées pour, contre ou qui se sont abstenues sur le suivi de l'accord. On enregistre simplement les voix qui se sont portées sur le point de l'ordre du jour.

**FIXATION DE LA DATE DE LA SEANCE SUIVANTE**

**M. LE PRÉSIDENT.**- Pour ne pas nous éloigner trop de l'horaire de fin de 18 heures, je vous propose de conclure l'examen de l'ordre du jour. Il nous restera à trouver les moyens avec le Secrétaire de l'instance de positionner l'information sur le projet d'organisation de la Direction des ressources humaines du Groupe à la séance du 22 juin.

Comme je l'ai rappelé tout à l'heure, nous ne reporterons pas la date à laquelle nous procéderons à la consultation de l'instance. Cela ne devrait pas poser de problème puisque le dossier a été examiné en Commission économique et en CSSCT. Le Cabinet Secafi ayant participé à la Commission économique, il a pu commencer son travail et questionner les personnes qu'il souhaitait rencontrer. Si vous m'en donnez l'autorisation, Monsieur le Secrétaire, je propose de clore la séance d'aujourd'hui.

**M. LE SECRÉTAIRE.**- Bien volontiers.

**M. LE PRÉSIDENT.**- Nous nous retrouvons le 22 juin 2022 sur la base d'un ordre du jour dont il faut convenir rapidement et que vous recevrez dans les meilleurs délais.

Bonne soirée à toutes et à tous.

*La séance est levée à 18 heure 08*

