
Trafic métro 27 avril 2010

Présents :

A. DIEU (R. H. Stib)

Pour la hiérarchie : A. BOEYKENS (Chef mouvement métro), D. CANU (Chef opérationnel mouvement métro), M. ROEYKENS (R. H. métro), A. VAN VRECKEM (Chef administratif), G. SERGEANT (cadre de ligne).

Délégués : M. RACHIK (permanent), S. OUAMAR, J. EL BOUJDAINI, R. MERZGUIOUI, L. JEHANNE, A. TOUIMI, B. BACHELART.

Début de la réunion à 9 h10 à Delta

R.H.

Définition et description de fonction

Le représentant des R.H. métro dit que la définition de fonction conducteur métro a été déposée en octobre 2008 au service compétent du ministère du travail. Il ne précise pas si cette définition a été publiée au *Moniteur Belge*.

Plusieurs délégués se sont inquiétés de réunions entre quelques conducteurs et des personnes des R.H. La hiérarchie répond par deux remarques. D'abord, les agents en question ont été sélectionnés de manière à représenter la diversité des conductrices et conducteurs métro. Ensuite, la description de la fonction inclut la définition de fonction, qu'elle complète.

La description de fonction se fait selon un système de grille définie par la société Berenschot. C'est ainsi que les employés de la Stib ont déjà été répartis selon la description de leur fonction dans plusieurs classes, dont les salaires diffèrent. Selon le chef mouvement, les conducteurs métro n'ont pas à craindre de se retrouver dans une classe salarialement défavorable car suffisamment de caractéristiques valorisantes ont été insérées dans la description de fonction.

On insiste pour que cette description soit transmise aux délégués conducteur métro dès qu'elle sera rédigée.

| |
|----------------|
| Censuré |
|----------------|

Assistance aux agents choqués

A. Dieu présente le projet en cours d'introduction au métro, à l'intention du personnel de conduite et de station. Il s'agit d'un processus venu de la SNCB afin d'aider les agents victimes d'un choc psychologique. Il a déjà été introduit au bus à la Stib, à la satisfaction des intéressés selon la hiérarchie.

Du point de vue pratique, le point important l'attribution systématique à la victime d'un accompagnateur, qui dans le cadre de l'incident n'aura à s'occuper que de la victime du choc psychologique et, éventuellement, à signaler qu'il y en a plusieurs. Il devra identifier les besoins immédiats de la victime et y répondre. Cela ne signifie pas une tape dans le dos avec des paroles lénifiantes, ni des incitations à raconter l'événement si la victime n'en ressent pas le besoin ; mais bien une aide adaptée au ressenti personnel de la victime. Il s'agira d'accompagner la victime dans les démarches suivant l'incident, par exemple la déposition à la police et le passage à l'hôpital. Dans l'idée d'attribuer à l'agent un accompagnateur proche de lui, ce seront les metzos et les chefs de zones qui seront en principe chargés de cette mission pour les conducteurs métro. Ils suivront pour cela une formation de deux jours. Les formations ont déjà commencé. D'autres personnes la suivront aussi, dont les cadres de ligne et les gestionnaires de réseau.

Les dispatchers seront aussi sensibilisés à ce sujet, de façon à repérer et signaler les incidents susceptibles de

provoquer un choc émotionnel.

Si le cas nécessite plus que quelques instants de repos pour reprendre ses esprits, la victime aura un contact de visu avec sa hiérarchie et la conseillère sociale dès le lendemain.

Plusieurs questions sont posées par les délégués à propos de ce système. Est-il prévu un remède à l'accumulation de formalités à accomplir par la victime ? Par exemple, pourrait-on éviter de faire écrire par la victime deux fois le même récit après l'avoir raconté à la police ? Pourquoi ne pas s'accorder avec l'assureur et l'administration Stib pour utiliser une copie de la déposition, pour le rapport d'incident et la déclaration d'AT ? Cela sort du cadre du projet et des compétences des personnes qui le mettent en place.

Certains craignent une infantilisation de la victime par son accompagnateur le jour de l'incident. Il est répondu que ce n'est pas à craindre. Un délégué propose que l'on informe l'ensemble du personnel concerné de cette nouvelle procédure qui leur sera appliquée s'ils subissent un choc psychologique. Un autre syndicaliste demande si les accompagnateurs s'occuperont d'informer les victimes des possibilités dont il disposeront pour les aider à récupérer de leur choc et, le cas échéant, à guérir de suites psychologiques. Ce n'est pas prévu.

On fait remarquer le poids des démarches pour la victime le jour suivant l'accident : en plus de l'épreuve pénible du passage chez le médecin-conseil de l'assureur-loi, il doit se rendre chez la conseillère sociale et chez sa hiérarchie. Le chef administratif signale que certaines victimes ne décrochent pas lorsqu'il les appelle. Un délégué pense que certains coupent leur téléphone de façon à ne pas subir des appels divers et à retrouver la sérénité.

Un syndicaliste chevronné craint que le projet, comme tant d'autres, ne soit pas concrétisé longtemps sur le terrain.

Il est précisé qu'un suivi sera organisé dans les jours suivant l'accident. On sera attentif à d'éventuelles prémises d'un syndrome post-traumatique. La formation des conseillères sociales devrait leur permettre de détecter les indices de l'apparition de ce mal. Très galvaudée, l'expression désigne des suites comportementales très handicapantes d'un choc psychologique, telles que peurs, évitement systématique des lieux rappelant l'accident, etc. Le but premier de cette nouvelle procédure d'accompagnement est de permettre la reprise normale des activités professionnelles et privées de la victime.

Badgeage

Plusieurs reproches sont faits au système de badgeage :

- Beaucoup d'heures ont été retirées en "code 0073" aux agents, en particulier les premiers mois de Move, suite à des pointages erronés.
- Aucune note complète n'a été diffusée pour expliquer les modalités dans certains cas (cas de services en déplacement comportant du "mou" par exemple) ni les pointages qui s'ensuivront. En conséquence, les agents ne peuvent pas vérifier correctement leur bon d'information.
- La hiérarchie dénonce les réticences de beaucoup d'agents à badger, mais il ne faut pas s'en étonner vu les nombreuses erreurs de pointage en défaveur de l'agent constatées, en particulier lors des premiers mois de Move.
- La hiérarchie affirme que les règles de pointage exploitation sont respectées, mais du côté syndical, on souligne que les retraits d'heures effectués lorsque l'agent n'aurait pas presté ses huit heures sont contraires à la Convention collective de travail "annualisation", qui prévoit une comptabilité uniquement au bout de l'année.
- L'obligation faite aux agents de "badger" est contraire à la loi sur le règlement de travail, qui impose que tout système de mesurage du temps de travail soit inscrit dans le règlement de travail. En conséquence, il n'y avait pas lieu de sanctionner par rapport au badgeage.

La hiérarchie répond d'abord qu'il est possible de modifier prochainement le règlement de travail. Le délégué répond que cela ne peut pas valider ce qui a déjà été fait, en particulier les sanctions, avant la mise à jour du règlement de travail. Le représentant des R.H. métro dit qu'il va se renseigner par rapport au texte de loi apporté par le délégué. Il précise que les retraits sont faits sur les "heures supplémentaires" mais admet qu'après épuisement de celles-ci, des retraits ont pu être effectués sur les "heures chaleur". Selon lui, il s'agit d'assurer des journées de huit heures, ce qui n'a rien à voir avec l'annualisation. Il estime que ce n'est pas à son service de rédiger une note de synthèse par rapport aux modalités du badgeage et pointage. Bien que la hiérarchie convienne de la rédaction dans les toutes prochaines semaines d'une note de ce type par un spécialiste administratif, personne n'est désigné pour cette tâche. On propose d'expliquer certains cas par des schémas, comme l'avait fait le chef mouvement pour "Romme". L'ajout de cases en bas de la feuille de route pour y noter les déplacements, du même genre de celles qui permettent de noter les retards en fin de service, sera bientôt effectué.

Il y a également une discussion de principe au sujet des retraits effectués sur les heures, "chaleur" des agents qui n'auraient pas effectué leur huit heures ce jour-là. Du côté patronal, on estime cela logique puisque d'un système de services entre 7 h et 8 h 39, on est passé pour l'exploitation métro à des services de 8 h. Du côté syndical, on répond qu'il s'agit d'une infraction aux dispositions de la Convention collective "annualisation".

Les services et leur attribution

La hiérarchie précise ne pas avoir demandé la suppression des services "après-midi" le week-end. Elle est prête à demander leur réintroduction, mais précise que cela serait refusé s'il s'ensuivait l'augmentation du nombre de services.

Une réponse du même genre est faite à la demande d'augmentation du nombre de services "journées". Plusieurs délégués rappellent que ces services sont souvent nécessaires, en particulier pour le personnel féminin. La Stib ayant inscrit la diversité dans une charte, il est logique qu'elle fasse un effort pour faciliter l'intégration de femmes dans le personnel de conduite. Le chef opérationnel mouvement introduira la demande d'un maximum de services "journées", mais ne s'engage pas sur le résultat de cette démarche.

Il est demandé que l'attribution des services "sociaux" ne se fasse que pour une durée limitée, renouvelable. Il y a accord général à ce sujet, car ceux qui monopolisent ce type de services nuisent à d'autres agents. Le chef opérationnel mouvement précise que la première priorité est celle des personnes couvertes par un certificat médical. Il ajoute qu'il doit respecter la vie privée des agents et qu'il ne lui est donc pas possible d'entrer dans les détails de la justification.

Il est demandé que les conducteurs en groupe C bénéficient d'un service pas trop lourd pour leur dernier jour. Le chef opérationnel mouvement comprend la demande mais rappelle la difficulté du placement pour les assistants-dépôt.

Il est demandé que les metzos titulaires qui se déclassent perdent leur priorité pour ce jour-là par rapport aux metzos réserves. Le chef opérationnel mouvement renvoie à ce qui a été dit à ce sujet lors des réunions "metzos". Il précise que trois metzos se sont déclarés volontaires pour les services metzos quelle que soit la tranche horaire.

Le chef mouvement n'envisage pas la réintroduction des services réserves, car ceux-ci ont été, dit-il, absorbés par l'introduction des glissement. Par ailleurs, il est rappelé que rien n'empêche un metzo de rouler pour un collègue si la situation du réseau, à l'estime du gestionnaire, ne s'y oppose pas.

Le sentiment d'injustice ressenti par beaucoup au vu d'agent du 5/7 venant effectuer des CT le dimanche nuit fort à l'ambiance. Le chef administratif répond par la difficulté de la tâche des assistants-dépôts, qui doivent dans l'urgence fermer des services ouverts pour le lendemain, c'est-à-dire contacter des agents pour trouver un volontaire.

Le chef administratif admet que l'on est bien en-dessous de la proportion de 40 % d'agents en groupe A, mais explique cela par le fait que l'on avait fait cette promesse sur base d'une situation antérieure, c'est-à-dire "au

Vogelpik”. Il lui est demandé quelle raison structurelle de Move fait que cette proportion est si fortement abaissée. Il répond que l’on arrive seulement ces derniers jours à une situation stabilisée des jeux de services et qu’il ne peut donc pas encore répondre valablement à cette question.

Le chef opérationnel mouvement souhaite l’accroissement de cette proportion, en étant conscient qu’on ne peut pas arriver à 60 % en groupe A. Il rappelle aussi que les vacances approchent et que, comme chaque année, on aura besoin de volontaires pour passer en 4/6 ou faire quelques services le week-end.

Le chef mouvement maintient que l’on a pas changé le mode de calcul du forfait rentrée dépôt. Selon lui, le forfait a toujours commencé au moment où l’on arrivait en station, alors que les syndicalistes soutiennent que ce forfait commençait au premier feu après la station. Le chef mouvement précise qu’une minute a été retirée du forfait rentrée à Delta du fait du déplacement du local.

De nouveaux chronométrages ont été effectués sur la ligne 2-6.

Taxis

De nombreuses réclamations d’agents, suite aux refus d’attribution de taxis, sont transmises par les délégués. La hiérarchie répond qu’elle suit les instructions de la Direction générale et qu’il y a un budget limité, dont l’épuisement entraînera le refus de toute demande pour le reste de l’année. Un délégué demande si l’on fermera le métro dans ce cas, par manque de conducteurs à certaines heures.

L’essentiel de la discussion tourne autour de la notion de “temps raisonnable” pour un déplacement par transport public. Le chef administratif propose de prendre comme critère maximum pour ce “temps raisonnable” un allongement de 50 % du temps du même déplacement en heure de pointe. Par exemple, 30 minutes au maximum pour un trajet qui s’effectuerait en 20 minutes en heure de pointe.

Les syndicalistes rappellent qu’ils étaient unanimes à demander le maintien de l’ancien système lorsque la Direction générale a manifesté sa volonté de s’adresser au privé. Il se trouve que la concurrence, principal argument présenté par les partisans des passages au privé, ne peut pas s’exercer dans le cas présent car il n’y a pas de réelle possibilité de s’adresser à d’autres sociétés de taxis. Or, on constate que la société de taxis fait moins que le minimum pour diminuer les frais. Le chef administratif passe un temps considérable à débusquer les nombreux cas de double facturation d’une même course, une “fausse course” étant souvent ajoutée indûment à la course effectuée.

Locaux

Le chef mouvement signale que des questions imprécises reviennent au CPPT. En fait, le sujet concerne l’occupation des fenêtres du local détente Gare de l’Ouest, souhaitée par certains agents.

Le représentant R.H. métro comprend l’impatience des délégués dont la valve à Simonis a été détruite, mais précise que lui-même subit les longs délais des services de la Stib quand il a besoin d’un aménagement de son bureau.

Le chef opérationnel mouvement explique le retard dans l’arrivée d’un écran suivi trafic à Simonis par le regroupement des commandes Stib. On a dépassé la limite qui permettrait un marché de gré à gré et il faut donc passer par un appel d’offre. Il est signalé que les problèmes logiciels ne sont pas encore résolus car on a constaté la veille qu’un écran s’était gelé et donnait donc une vision erronée du trafic.

Sécurité

Actes de malveillance et de violence

Le chef mouvement s’est adressé aux services compétents pour obtenir les renseignements demandés par les

syndicalistes au sujet des mesures prises pour limiter les actes de malveillance, en particulier sur le tronçon Beekkant-Baudouin, et les résultats obtenus. Il attend encore la réponse.

On déplore des manquements judiciaires ou politiques vis-à-vis de la répression des délits. Le chef mouvement comprend les plaintes à ce sujet, mais précise que la solution ne se décidera pas à notre niveau. Il est tout de même rappelé que beaucoup de plaintes sont classées sans suite parce que la Stib ne se porte pas partie civile.

D'après certains éléments d'information, il est bien possible que le nombre d'actes de malveillance ait diminué par rapport au pic des premiers mois de l'année. Du côté syndical, on regrette que les mesures de sécurité soient diminuées dès qu'une atténuation des méfaits se produit, ce qui ne peut, à moyen terme, que provoquer une nouvelle vague de délits. On rappelle que des mesures de prévention spécifiques avaient été promises en 2007. Le mouvement métro n'est pas compétent pour cela, c'est du ressort de madame Parello. Elle sera invitée à la prochaine réunion.

Bris de rails

Le chef opérationnel mouvement ne voit pas de lien entre l'introduction des M6 et les bris de rails sur les lignes 1-5, car toutes les roues de tous les modèles de rames bénéficient d'un système d'amortissement équivalent, ce qui n'était pas le cas au tram lors de l'introduction des T 2000. Il s'agirait plutôt de l'usure des rails, dont on change certains lors des inspections régulières.

Prochaine réunion

Le prochain trafic métro est fixé au 15 juin.

Fin de la réunion à 13 h 20

*
**

Extraits de la réunion, d'après les notes de 3794