

---

# Trafic métro 27 octobre 2009

## Présents :

*Pour la hiérarchie* : M. ZERRAD (R.H. métro), A. BOEYKENS (Chef mouvement métro), D. CANU (Chef opérationnel mouvement métro), K. MOSSELMAN (communications métro), Y. STERCKX (cadre ligne 2-6), CH. LEFEVER (gestionnaire réseau), ANDRÉ VAN VRECKEM (chef administratif).

*Délégués* : T. SISSI (permanent), M. RACHIK (permanent), S. RIFAAD, D. BOURTON, R. TIMMERMANS (administrateur-permanent), A. TOUIMI, CH. ECKER (permanent), M. PICKMAN (secrétaire permanent), L. JEHANNE, A. AJHMAND (permanent), B. BACHELART.

---

## Début de la réunion à 9 h 00 à Delta

---

Le chef mouvement explique les réformes techniques en cours pour améliorer la gestion du trafic. Un nouvel automatisme sera mis en place en arrière-gare Simonis pour éviter les quelques incohérences dans la gestion des trains qu'on y a constatées.

Le Dot dans un prochaine graphique ne prolongera plus le temps d'arrêt des trains à Beekant pour permettre la correspondance entre les lignes 1-5 et 2-6, mais la correspondance sera garantie par l'utilisation de l'AGD (boitier automatique qui gère l'aspect signal dans les stations) si 2 trains rentrent au même moment sur les quais de Beekant.

Le décalage entre les écrans dans les locaux conducteurs (pour les deux paires de lignes) et la réalité sur le réseau trouverait bientôt un remède.

En revanche aucune décision n'est prise concernant un éventuel déplacement du terminus ligne 2 vers Bockstael. Le cadre ligne 2-6 explique que cela demanderait du matériel supplémentaire ou un plus grand intervalle entre les trains. La temporisation de 40 secondes avant de pouvoir redémarrer vers la position de garage à Bockstael peut aussi poser un problème. Avant toute décision, il faut examiner l'adéquation de cet éventuel changement de terminus à la demande des voyageurs.

Quant à l'achat d'un module SyReM pour la gestion des conducteurs sur le réseau, le chef opérationnel mouvement métro dit que la décision n'est pas encore prise. Ils ont bien été voir ce logiciel à Paris mais veulent d'abord s'assurer de ses capacités avant de l'acquérir.

## Problèmes administratifs

### *Déplacements et pointages*

Le pointage des suppléments et en particulier celui des déplacements est longuement débattu. Le chef mouvement présente ses chiffres. D'une semaine à l'autre, le nombre d'unités-déplacement est passé de 193 à 133. Mais du côté syndical on rappelle que le projet avait été présenté avec une limite de huit heures aux services. Du côté patronal on répond que ce n'est techniquement pas possible car il arrive parfois qu'en dernière minute, un agent se déclare malade ou qu'un autre annonce sa reprise. Plusieurs délégués répondant que cela n'explique pas le nombre élevé de déplacements. Ce qui n'aurait dû être qu'une exception arrive trop fréquemment. De plus, il y a moyen techniquement d'éviter ces problèmes en ne plaçant qu'en dernier les services mixtes (commençant dans une zone et finissant dans une autre avec le déplacement intégré dans la planchette) et les planchettes comportant un temps significatif de réserve à une extrémité du service.

Les délégués rapportent plusieurs cas de placement incompréhensible de services. Des agents ayant plus de trente ans de service se retrouvent parfois sur un service ne correspondant pas à leur roulement ou leur lieu de travail. Un délégué s'est entendu répondre au guichet à propos d'un cas flagrant que c'était la conséquence du

travail automatique de Shift Planning.

On demande pourquoi le badgeage reste imposé alors que les planchettes ont été réintroduites et que l'agent doit se signaler à son arrivée. Il est répondu que c'est une volonté des "RH corporate"<sup>1</sup> et une conséquence du passage au logiciel Shift Planning. Selon le représentant des RH, il était nécessaire de renoncer au logiciel précédemment utilisé pour la gestion des services conducteurs et leur pointage. D'après lui, il était couplé au logiciel Access dont les insuffisances seraient notoires, et une équipe à temps plein était nécessaire pour remédier à ses dysfonctionnements. De plus, il n'aurait plus été possible de continuer à l'utiliser lorsque le chef d'équipe prendra sa pension. On lui demande pourquoi le bus et le tram restent alors utilisateurs de cet ancien programme. Il répond qu'ils avaient envisagé d'utiliser un logiciel de la firme Giro<sup>2</sup> mais qu'on entend plus rien de ce projet, envisagé depuis trois ans, et que la surface pense maintenant à suivre le BUM dans l'utilisation de Shift Planning. Ce dernier est d'après lui un module additionnel au SAP, logiciel utilisé pour la confection de la paie, et des bons d'information et de paie.

On demande pourquoi il y a dès lors une absence générale d'indications des suppléments sur les bons d'information et pourquoi aucune note complète n'a encore été publiée pour informer les conducteurs de métro du pointage de leurs déplacements et des modalités de la comptabilité du badgeage. La hiérarchie du mouvement métro répond que cela a été demandé aux RH corporate mais qu'ils n'ont pas reçu les bonnes réponses en ce qui concerne le badgeage et n'ont pas reçu les précisions écrites concernant le code appliqué pour les déplacements. Un délégué s'en étonne car un représentant RH avait affirmé lors d'une précédente réunion que ce nouveau code était d'application depuis deux ans. Le chef opérationnel métro renvoie au Cyrber de la borne qui renseigne sur les codes de pointage mais pas sur le T 14, appliqué pour nos déplacements.

Un délégué demande pourquoi les agents métro ne peuvent pas voir sur la borne les pointages effectués pour eux la veille alors que cela est possible pour nos collègues de surface. Le chef mouvement répond que c'est à cause d'un problème technique.

### *Sanctions automatiques*

La hiérarchie récuse les accusations de sanctions automatiques envers les agents pour manquements administratifs. Le cadre de ligne 2 précise qu'il inflige une observation pour cinq oublis de badgeage.

Le chef mouvement explique l'attitude de l'administration envers les agents qui prennent des congés d'urgence par le nombre de ceux-ci, 130 en six mois. Du côté syndical, on ne trouve pas le nombre si élevé car cela ne correspond même pas à une moyenne annuelle d'un jour par agent. Si l'on comprend que la hiérarchie puisse demander une justification, on dénonce l'attitude des RH métro, qui sanctionnent parfois sans accepter d'entendre l'agent et en lui reprochant de ne pas appliquer certains points du règlement qui n'ont jamais été diffusés. La hiérarchie mouvement métro répond que maintenant le traitement de ces cas lui reviendra. Le chef administratif accepte d'examiner les sanctions qui auraient été prises sans que l'agent ait pu se faire entendre.

### *Catégories*

Le chef opérationnel mouvement présente le tableau des agents par zones, horaires et roulements, qui sera prochainement affiché dans les différents lieux de travail. Il ne donne pas la répartition globale des agents entre les groupes A, B, C car les chiffres n'étaient pas disponibles lors de la réunion.

### *Services journées et "sociaux"*

Le chef mouvement répond au sujet du nombre très faible de services journées que demander à DOT (appelé jadis "répartitions") de prévoir des services journées supplémentaires reviendrait à faire payer au métro autant

---

<sup>1</sup> C'est à dire les ressources humaines à la Direction générale

<sup>2</sup> Celle-là même qui fournit "Hastus" pour la création des planchettes

de services en plus. Comme ces services sont très demandés pour les agents ayant des difficultés familiales, la question de l'attribution des services "sociaux" est évoquée. Le chef opérationnel mouvement explique qu'il les attribue en général pour des périodes courtes et renouvelables tant que la justification demeure.

### *Anomalies dans les services*

Le mouvement métro reconnaît que certaines anomalies dans les services ont été constatées et précise que la demande de rectification a été faite à DOT, le service concerné. Il s'agit de rentrées dépôt pour lesquelles le forfait de 18 minutes ne se trouvait pas entièrement sur la planchette et de services metzos stations dont la prestation conduite suivait immédiatement la prestation station. On rappelle la pénibilité de certains services nuits qui comportent à la fin une suite ininterrompue de deux tours plus rentrée. Cela cause un gros problème de vigilance. Il est rappelé que la hiérarchie avait répondu à cette objection que ces prestations constitueraient la fin de services pour les metzos stations, après une pause très longue suivant la prestation stations.

### **Ergonomie des postes de conduite**

Le mouvement métro rejette toujours ce qui a été dit lors d'une réunion avec les spécialistes au sujet de plusieurs points ergonomiques du poste conduite boa. Un délégué signale que malgré quelques progrès, il reste manifestement un bug dans l'informatique, qui provoque le déclenchement intempestif d'une sirène atteignant 102 décibels. Le chef opérationnel mouvement répond que cette alarme est un organe de sécurité. Mais le syndicaliste demande qu'on en baisse l'intensité, inutilement élevée (au-delà des normes légales belges) et qu'on fasse le nécessaire pour éviter les déclenchements anormaux, par exemple en la couplant avec le témoin fermeture portes.

### **Suivi des agents après un choc psychologique**

Plusieurs agents ont fait part aux délégués d'anomalies après un suicide. Une plainte récurrente est l'obligation faite aux conducteurs de rédiger plusieurs documents pour relater le même incident, ce qui est une charge psychologique et donne parfois un prétexte à Ethias pour refuser l'AT au nom d'une divergence entre les versions. Tant au mouvement métro que du côté syndical, on trouve plus simple d'utiliser des copies du P.-V. police agrafés aux autres documents (rapport d'incident et déclaration d'AT).

Un système inspiré des pratiques de la SNCB a été lancé à l'exploitation bus, il est prévu de l'appliquer prochainement au métro. La responsable de ce projet est A. Dieu et elle organisera la première réunion (hors conducteurs) lundi prochain.

### **Metzos**

Au sujet d'une rencontre qu'il a eue avec deux metzos, dont au moins un délégué syndical, le chef opérationnel précise qu'il s'agissait d'une audience et pas d'une réunion et qu'il n'a reçu aucun écrit à cette occasion.

Au sujet du critère d'ancienneté requis, le délégué est renvoyé à la note concernant les metzos<sup>3</sup>.

Le mouvement métro précise qu'il n'est aucunement prévu d'assurer un doublant à chaque gestionnaire réseau pour administrer les conducteurs en ligne car cela demanderait un trop grand nombre de gestionnaires supplémentaires. Il peut donc arriver, selon la hiérarchie, que des gestionnaires reçoivent de l'aide d'un ambulatoire, d'un metzo ou d'un agent. La gestionnaire présente estime qu'en temps que responsable, c'est à elle qu'il revient de décider qui l'assiste. Elle évoque une situation où un conducteur a remplacé le gestionnaire et a très bien fait le travail, situation qui doit rester exceptionnelle selon la hiérarchie.

---

<sup>3</sup> Aucune note en possession du rédacteur de ce résumé ne donne un critère précis d'ancienneté pour accéder à la fonction metzo.

Quant aux services metzos attribués à des agents ayant très peu d'ancienneté, parfois même à des stagiaires, le chef opérationnel évoque l'impossibilité d'attribuer des services nuit à des metzos prévus pour effectuer le lendemain un service matin, un problème ponctuel dans le roulement metzos et une erreur de placement.

## **Consultation des agents**

La hiérarchie affirme que les problèmes diminuent et que de plus en plus d'agents sont satisfaits de Move. Du côté syndical, on répond que si certains problèmes s'atténuent, beaucoup d'agents ne comprennent pas la persistance de dysfonctionnements graves, neuf mois après le début de Move. Il est proposé de consulter les agents à bulletins secrets. Le chef opérationnel mouvement affirme que des pressions seraient exercées à cette occasion entre agents et précise son affirmation par un geste menaçant, surtout pas vers une personne présente mais seulement pour accentuer ses paroles.

**Fin de la réunion à 12 h 15**

**\*  
\*\***

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