

Comme depuis le début du mouvement social en cours, la plénière CE commence par la lecture d'une déclaration commune. **L'UNSA Ferroviaire** a ensuite complété par sa propre analyse de l'actualité :

Le temps législatif est désormais terminé. Il existe encore de nombreux aspects à négocier. Cette loi (soutenue par l'Entreprise de façon discutable) ne cadre pas grand-chose! La Convention Collective Nationale (CCN) prévue remplacer notre défunt Statut n'existe qu'à l'état embryonnaire. D'autres sujets essentiels doivent être négociés : Le financement du système ferroviaire, l'organisation juridique et structurelle de l'entreprise publique, les droits des cheminots ( contractuels et statutaires), l'affirmation et le renforcement du régime spécial de retraite et de prévoyance...

La régression sociale et le dépeçage de la SNCF peuvent commencer! Et avec la participation active de l'Entreprise ! La Direction a joué le match contre les syndicats et contre 80 ans d'histoire. Pour l'**UNSA Ferroviaire**, le discrédit jeté sur les OS lors de ces "négociations" aura un impact important pour l'avenir. La mise en place prochaine des CSE aura pour fonction première la casse du syndicalisme français. La reconstruction du corps social et la reprise du dialogue mettront du temps à revenir à la normale. Mais cette victoire politique constitue une victoire à la Pyrrhus car cette réforme n'apportera pas davantage de trains, ni un saut de la régularité, ni une baisse des prix. Bien au contraire, les exemples abondent en Europe !

Enfin, l'actualité renforce notre scepticisme face à l'assurance donnée par l'Etat concernant l'incessibilité des parts de SNCF Mobilité et de SNCF Réseau. Malgré les engagements pris par le gouvernement précédent, la cession des parts de l'entreprise ENGIE (ex fleuron GDF) est maintenant autorisée, au prétexte ... que l'entreprise est désormais dans le champ concurrentiel (ce qui sera bientôt le cas de SNCF Mobilités !). Une loi peut se changer !

Concernant le métier Circulation, l'**UNSA Ferroviaire** soulève une nouvelle fois le sujet du non respect de la charge de travail qui est devenu la règle dans de nombreux postes. Comment peut-elle être en concordance avec l'objectif FOH ,à moins que la volonté (contestable) soit d'inciter les agents à la faute afin de les pousser vers la sortie ?

Face au satisfecit de la Direction à la suite de la mise en service du PCD de Rennes, l'**UNSA Ferroviaire** remarque que cette belle technique pourrait côtoyer rapidement une misère sociale rampante alors que l'esprit de corps est nécessaire pour assurer la stabilité de l'Entreprise sous peine de devenir un géant aux pieds d'argile ...

## Restitution de la phase 2 de l'expertise sur le développement de la CCR

### « Un bon modèle CCR encore à inventer ... »

Rappelons que cette expertise est menée d'après une étude terrain sur les sites de Dijon (CCR Bourgogne Franche Comté) et de Nîmes/Toulouse/Rennes (PCD). L'objectif est de mesurer quelles sont les conséquences d'une exploitation par PCD (pour les opérationnels) et quels sont les changements lors de la mise en place d'une CCR (tous personnels mais l'encadrement est observé à la loupe). Faute de temps, l'étude portant sur la CCR de Lyon est repoussée à la phase 3.

Il a été relevé par les experts pourtant aguerris au monde du ferroviaire une complexité accrue dans les processus mais aussi dans la coordination avec les acteurs « autres » (escale, conducteurs, EF,...). L'enregistrement des conversations conduit également à introduire une pression supplémentaire sur les acteurs (il en est de même dans tous les postes où celui-ci est apparu).

Deux fonctions sont davantage observées dans cette étude, à savoir celle contribuant à la formation des itinéraires (Agent-Circulation) et celle assurant la régulation (régulateurs des COGC et les CCL dans les gares importantes). Il est apparu que les tensions entre les notions de SECURITE et de REGULARITE étaient prégnantes.

Les Postes de Commande à Distance (PCD) comportent un voire plusieurs opérateurs assistés dans les gros sites par des CCL. **Cette technologie conduit également à une « virtualisation » de l'activité liée à un éloignement des zones d'action**, situation qui génère la disparition du « mobile » dénommé train. En mode CCR, le périmètre est élargi à celui de la région avec un regroupement de tous les postes (rang 1) dans une même salle, avec l'adjonction des CCL/régulateurs (rang 2) et des CRC (rang 3). Dans le même bâtiment, on retrouve les DPX (et ADPX) et l'encadrement d'UO (DUO, RDUO, assistants,...). Ce fonctionnement offre l'avantage d'une plus grande mutualisation sur le plan humain (dans les PCD, cette situation est même souhaitée par certains afin de contrer l'isolement ressenti en situation perturbée) mais apporte en contrepartie un bruit ambiant significatif. Le problème est prégnant et n'est pas solutionné à ce jour ( ??? ) malgré les préconisations du rapport LIGERON (expertise pourtant commanditée par la DCF en octobre 2012) et en complète contradiction avec la conduite introduite récemment par la DMC sur les Facteurs Organisationnels Humains (FOH). En conclusion, un point de vigilance doit être porté sur cette proximité car la situation nouvelle constitue une ressource mais aussi une contrainte avec le risque d'injonctions contradictoires.

En effet, la place de l'encadrement se pose désormais différemment avec un accès unique aux salariés, configuration radicalement à l'opposé de celle où les postes sont disséminés sur les territoires. Cette situation permet d'ailleurs une optimisation du management qui se veut plus proche des agents, avec des échanges facilités mais avec le risque pour les DPX d'être plus souvent sollicités (source de perte d'efficacité).

Dans le quotidien de ces acteurs, deux situations sont rencontrées à savoir celle dite nominale où le travail de VEILLE et de SURVEILLANCE s'impose (altéré par les rythmes de travail avec paradoxalement une activité PHYSIQUE réduite puisque les automatismes ont pris le relais car n'oublions pas que **l'activité physique constitue un soutien à la vigilance !**) et celle dite dégradée où la charge mentale est poussée, aggravée par la pression des acteurs « autres » le tout dans le cadre de procédures strictes qui donnent le sentiment parfois « d'être bridé »... **Cette variabilité des charges de travail rend l'organisation et l'évaluation complexes**. Cette situation a obligé la DCF à envisager un dimensionnement autre.

### **Avec un fonctionnement en mode CCR, un nouveau collectif de travail se construit.**

Traditionnellement, le personnel encadrant a toujours été au cœur de tensions « classiques » avec d'un côté un rôle consistant à décliner la politique de l'Entreprise et de l'autre à intervenir en cas de difficultés de production en prenant en compte le facteur humain. Néanmoins, le management de la SECURITE a changé dernièrement, induisant un potentiel problème de positionnement.

Le parcours professionnel de chacun va influencer également sur le bon déroulé (ou non) du management. En filigrane, on reconnaîtra ceux issus du « terrain » et inversement ceux dont le cursus (souvent plus rapide) est davantage scolaire (point d'embauche comme attachés TS ou cadres). Avec le programme de sécurité intitulé PRISME (Proactif, Risque, Interfaces, Simplifier Managériales, Equipement), les DPX sont passés dernièrement du Plan de Veille Individuel (PDVI) avec près de 70 voire 100 ITEMS avec KN1 une fois/mois/poste (soit quasiment les 2/3 de leur temps de travail mensuel !) à un mode de contrôle davantage basé sur le vif, qui se veut plus proche de l'agent. Le nouveau point d'orgue consiste à mesurer le « savoir être » basé exclusivement sur les 3 observations suivantes : **la conscience du risque, la gestion de l'attention et la gestion du doute**. Bref, il s'agit de passer d'une logique de contrôle à une démarche basée sur davantage de pédagogie. D'ailleurs, il le valait mieux car la technique MISTRAL permet un suivi à la « seconde près » de l'opérateur et le travail de désarchivage (dépouillement des données) aurait été trop chronophage.

Est-il besoin de rappeler également que le recours croissant par la DMC à des attachés (TS essentiellement) inévitablement moins expérimentés contribue à augmenter la charge de travail des DPX. De plus, la période qui précède le basculement en mode CCR implique pour les DPX une charge spécifique et supplémentaire qui, paradoxalement, ... les laisse souvent seuls face aux interrogations de leurs agents ! **Il s'agit d'un point critique à vigiler dans la perspective des prochaines CCR.**

Concernant l'encadrement issu des COGC, l'animation de la régularité s'en trouve

facilitée avec une réorientation (bienvenue) de la tâche qui consiste plus à rechercher les causes de l'irrégularité qu'à les affecter (le jeu de la « patate chaude »). Néanmoins, cette coexistence entre encadrants dont la philosophie est différente n'est pas chose aisée. C'est d'ailleurs l'un des enjeux lié à la montée en puissance du programme CCR : **faire coexister deux facettes incontestées et incontestables nommées SECURITE et REGULARITE.**

Mais revenons au travail qui précède toute mise en service d'une CCR. Il est important de garder en mémoire que ce sont les **EIC** qui co-construisent le projet. **En appui** (pas de rapports hiérarchiques), le pôle INGénierie d'EXploitation (INGEX) de la DCF apportera soit ses **directives** (obligatoires), soit ses **préconisations**.

Trois étapes décomposent ce moment :

- la phase QUANTITATIVE (avec un travail d'échantillonnage prenant en compte certains éléments comme le nombre de circulations/incidents/travaux/... pendant les périodes nominales mais aussi en y intégrant les périodes dégradées, le tout pondéré selon une échelle allant de 1 à 4.
- La phase PARTICIPATIVE, la phase de PESAGE DE POSTE.
- La phase de retour d'expérience (REX).

La compilation des points indiqués ci-dessus permet de dresser une courbe moyenne affichant l'atteinte ou non de la **Limite Maximale Acceptable** (LMA). Celle-ci est fixée sur le réseau ferroviaire Français à 45 minutes d'activité sur 60. Au delà de ce seuil d'alerte, il y a nécessité à mettre en place des stratégies d'atténuation comme les pauses, coupures, etc.

Malgré les prescriptions, il convient de relever que les agents de la production ne sont pas (ou peu) associés à la démarche de co-construction (seulement leurs représentants hiérarchiques) **ce qui en soit constitue un talon d'Achille pour les organisations futures**. Pourtant, certaines études révèlent que les situations problématiques contribuant à mettre les agents en situation de surcharge représentent jusqu'à 40% des incidents ! Vous l'aurez compris, le travail d'étude, si professionnel soit-il, révèle une faille à combler rapidement sous peine de lendemains qui déchantent !

Quant aux pesages des postes, l'arbitrage est effectué entre les EIC et la DCF. Dans cette évaluation, **7 critères sont pris en compte** à savoir :

- la complexité du poste,
- la diversité des situations rencontrées,
- l'autonomie,
- la dimension relationnelle,
- le champ d'action,
- l'impact sur la production
- les compétences professionnelles.

La méthode REX laisse apparaître une meilleure association des acteurs opérationnels à cette phase ... sous la pression des IRP. Il est préconisé qu'il y ait des postes « de début de carrière dans les CCR afin de permettre une acquisition progressive des connaissances/compétences. Ce sont les utilisateurs qui demandent à sortir de cette vision idéalisée par la DCF qui consiste à dire **« que c'est la programmation qui fait tout... »**. Une

étude CHSCT faite en 2013 sur le PCD de Nîmes avait recensé une moyenne de 354 recalages de programmation par 24 heures, mettant en exergue la nécessité « d'horairiser » un maximum de mouvements dans les postes MISTRAL.

La période qui précède la Mise en Exploitation (MEX) coïncide souvent avec de gros travaux (remplacements d'appareils de voie, modification du plan de voie,...). Il en est de même après cette MEX où des problèmes de déverminage et les bugs informatiques viennent perturber le quotidien des opérateurs déjà en phase d'acquisition d'une nouvelle technologie et d'une organisation largement révisée. **Redonner de la marge** en moyens humains AVANT, PENDANT et APRES s'impose en évitant la confusion entretenue entre les notions de PAUSE (où l'agent peut réellement relâcher la pression) et de COUPE (autres tâches mais assignées).

Les changements technologiques mais également organisationnels appellent à repenser le travail mais aussi à développer les échanges en AMONT entre les acteurs incontournables que sont les DPX, les opérateurs et les IRP afin de limiter les inévitables « frictions sociales ». Alors que nous en sommes aux premiers développements des CCR qui en appelleront d'autres, il faut se poser la question sur la méthodologie déployée par le DCF : doit-elle se suffire à elle-même ou simplement « aider à la décision » ?

Paradoxalement, la place de l'homme n'aura jamais été aussi forte dans un univers où les technologies s'imposent ! Vos élus **UNSA Ferroviaire** du périmètre circulation l'ont déjà affirmé. La réussite de l'automatisation du réseau reposera grandement sur la place du curseur placé entre l'homme et la machine. Il en est de même pour tous les métiers qui se retrouvent associés au sein des CCR. Dit plus crûment : *« nous avons les ingrédients, reste à trouver la bonne recette ! »*

## L'UNSA-Ferroviaire, une OS responsable !

Prochain CE : Mardi 28 Aout 2018.

Pour toutes vos questions ou demandes de renseignements, une adresse : [unsacecirculation@gmail.com](mailto:unsacecirculation@gmail.com)



UNSA Ferroviaire,  
56 Rue du Faubourg  
Montmartre  
75009 Paris  
Tel : 01.53.21.81.80  
Fax : 01.45.26.46.65



Intranet : [www.syndicat-sncf.org/os\\_unsa](http://www.syndicat-sncf.org/os_unsa)  
Internet : [www.unsa-ferroviaire.org](http://www.unsa-ferroviaire.org)



### Vos RS :

-LABRUE Patrick 06.29.88.90.28  
-DREANO Régine : 06.32.13.92.57

### Vos élus :

-SCHMITT Pascal 06.81.57.04.64  
-BELLORGET Jean Yves 06.01.28.11.38  
-CAPEAU Dominique 06.86.03.44.67  
-CATIAU Bruno 06.37.48.93.65  
-LEROY Adrien 06.87.67.02.66  
-POUYAUD Michel 06.11.65.20.95  
-ADAM Pascal 06.46.43.00.76  
-VALLADE Pierre Henri 06.71.21.14.14