

Compte rendu d'enquête conjointe suite au droit d'alerte vidage des rames par le conducteur

Suite à notre droit d'alerte déposé le 17 juillet 2019 à 10h30 nous avons été reçus par M. BERNARDY et M. MARQUET en salle 27 afin de procéder à l'enquête conjointe.

Nous avons taché d'obtenir des réponses aux questions ci-dessous. (Questions en italique et en plus clair).

Les conclusions de l'enquête sont en bas de page.

En préambule, avant même le début de l'enquête, l'Entreprise nous affirme qu'il n'y a pas de danger grave et imminent.

RISQUES LIÉS AUX AGRESSIONS (physiques ou psychiques)

Alors que jusqu'ici, les modifications de notre métier (notamment l'EAS) étaient justifiées par le fait qu'elles ne mettaient jamais le conducteur en contact direct avec la population à bord des trains, notamment l'intégration dans le cahier des charges du Régiolis d'un accès cabine dédié. Cette mesure impose aux conducteurs une gestion directe du voyageur propre aux métiers du service (agent commercial train, chef d'escale etc.) pour lesquels ils n'ont pas été embauchés, ni formés.

La Direction déclare que pour le moment tout se passe parfaitement. Nous précisons que l'escale est intervenue pour une période de transition la première semaine. Et les CTT Strasbourgeois sont venus accompagner la mise en place de cette nouvelle tâche. De plus nous n'avons pas le recul nécessaire ni en temps, ni en ampleur (la VAE doit se généraliser partout) pour estimer que la procédure est bonne. Nous relevons nous même de nombreuses lacunes que nous développerons au cours de l'enquête. Le DUO affirme que le risque 0 n'existe pas et ponctue en disant « bien sûr qu'il y a des risques »

Nous relevons plus précisément les points ci-dessous qu'il semble nécessaire de résoudre au plus vite :

- Vidage prévu seul dans la rame, y compris de nuit.

L'entreprise ne peut nier le risque, elle persiste à dire que la procédure suffit à le prévenir malgré nos avertissements.

- Aucune formation juridique placement

- Formation de 30 minutes à 1 heure jugée par beaucoup d'ADC comme insuffisante et ne comprenant aucun exercice pratique.

Sur ces deux points : la Direction nous répond que le juridique placement est inclus dans la formation. Le cahier des charges de la formation prévoit en effet ce point (les documents qui nous ont été présentés, cahier des charges et dossier pédagogique, étaient caduques, nous n'avons pas pu en recevoir d'autres.) Mais aucun CRL, à notre connaissance, n'en a réellement bénéficié. De nombreux autres items, bien plus que prévu dans le cahier qui nous a été présenté, étaient traités dans la Journée de Formation ne laissant pas le temps suffisant pour former correctement les agents. Le temps prévu pour le sujet VAE étant défini à 3H30 normalement.

De plus la FAQ, reprenant de nombreux points délicats, n'ayant été éditée qu'en juin et distribuée dans la foulée, elle a été lue et discutée dans les toutes dernières formations, mais pas dans les précédentes ce qui pose un vrai déficit d'information pour une large majorité des conducteurs.

Le cahier des charges (non à jour) est dimensionné uniquement pour les agents de l'ESV TER Rhénan, nous n'avons pas d'information pour les CRL de l'ESV TER Lorraine.

- Pas d'article de référence dans le référentiel du métier de conducteur (TT00510-TT00515) pour établir des gestes métiers fiables et sans failles.

Tous les gestes métiers ne peuvent être repris au référentiel. Seul la note (Direction de la Sécurité) fait foi et servira de document juridique. Elle est beaucoup trop incomplète pour servir à elle seule de référence. **Si elle se suffisait à elle-même, pourquoi la FAQ aurait-elle été éditée ? Le référentiel du conducteur de ligne (Manuel de formation initial du métier) doit reprendre cette procédure dans son intégralité avec son principe et son application comme l'ensemble des procédures métier qu'il comprend.**

- Dans la FAQ, qui a été distribuée récemment, il y a extrêmement souvent lieu d'avoir recours à la SUGE pour des faits parfois légers (comme une personne ne parlant pas Français (FAQ question 5)) ou parfois graves (agression). La SUGE n'a pourtant, à priori, pas été redimensionnée pour faire face à l'afflux d'appels émanant de conducteurs vidant leurs rames seuls. Les premiers retours montrent que la SUGE ne peut, ni ne veut, se déplacer à moins que la situation soit extrêmement sévère.

La SUGE a raison de ne pas intervenir pour rien. Le document qui renvoie à appeler aussi la SUGE n'est pas un document de référence. **Ce n'est pourtant pas ce qui est écrit en préambule. Elle a été distribuée comme telle. Le constat est fait que la SUGE n'a pas reçu de renfort et n'est pas dimensionnée pour faire face aux nombreux cas cités dans la FAQ.**

- Le mode W imposé aux conducteurs n'est pas fiable (nombreux cas de non fonctionnement). Nous notons également une contradiction avec la note de service stipulant de ne pas utiliser ce mode car il est susceptible d'engendrer des pannes. A ce jour cette note est toujours en vigueur et non modifiée.

Le mode W dysfonctionne à cause de la mémoire des capteurs de portes qui était pleine. Le problème devrait être résolu. Des cas nous ont été remontés de mode W qui ne fermait pas les portes. Le mode W fonctionne d'après la Direction. Pour nous c'est un mode conçu pour circuler sans voyageurs, pas pour effectuer un vidage. Son utilisation ne peut amener qu'à une situation bancal et qui ne réponds pas à la sûreté et l'efficacité nécessaire à une telle opération, à fortiori quand elle est réalisée seul et sans radio avec une unité multiple.

- Enfin, l'entreprise elle même, dans les documents qu'elle diffuse, reconnaît l'existence de risques physiques pour le conducteur puisqu'elle les énumère et donne sans autres explications les clés pour éviter le pire dans un document qui n'a aucune valeur officielle et qui est même distribué sans émargement (et ayant vocation à évoluer en fonction des retours...).

Elle mentionne, par exemple : les armes blanches, les situations qui dérivent, des chiens d'attaques etc. (voir question Q2, Q3, Q4, Q6, Q9 etc. de la FAQ)

Il n'y pas de risque 0. L'entreprise reconnaît l'ensemble de ces risques comme possible. (voir premier point) **Une quarantaine de CRL n'ont pas eu à émarger la note suite à un bug informatique et nous n'avons pas la certitude que les CRL de l'ESV TER Lorraine aient reçu la même note ni emmargés cette dernière.**

RISQUES JURIDIQUES

Le dictionnaire des filières (GRH00263), Art 5, Dispositions Générales, renvoi (1), prévoit des mesures d'application particulières en ce qui concerne les ADC, ces dispositions ne sont pas établies pour cette nouvelle attribution.

Cette mission annexe n'étant pas reprise au dictionnaire des filières (GRH00263), pour le métier de conducteur, il ne peut donc pas l'effectuer. Il est normal de se poser la question de la légitimité de l'agent à effectuer cette obligation et des conséquences pénales en cas de manquement, erreur ou dysfonctionnement de la procédure lors de son application qui pourrait engendrer blessure, enfermement ou décès d'un ou plusieurs usagers. Il apparaît clairement que la Direction a une lecture et une interprétation erronée du dictionnaire des filières.

Ainsi l'Entreprise, elle-même, dans le document qu'elle a communiqué (FAQ SURETE & ORGANISATION) mentionne les risques juridiques, sans pour autant aller au bout des choses en dégageant clairement la responsabilité de l'agent :

La FAQ est un document métier qui fait référence c'est écrit en préambule. Le MEMENTO doit être appliqué conjointement à ce guide pratique. La Direction, nous dit qu'elle n'est pas d'accord avec ce qui a été écrit et annonce qu'elle effacera cette définition dans un futur document qui n'aura plus de valeur officielle...

- Q1 : La responsabilité pénale ne sera pas engagée, si le conducteur, grâce au respect de la procédure, ne s'expose pas lors des situations rencontrées. Il sera donc juridiquement responsable si une situation dérive malgré tout ?

La procédure n'est pas reprise dans un document officiel. Elle est divisée entre le PowerPoint présenté en formation, la FAQ et la note de sécurité (rectangles bleus). Il est donc très difficile de savoir quand et comment un conducteur est coupable d'avoir dérogé aux règles qui ne sont finalement pas formalisées.

- Q4 : Aucun droit de définir une personne comme en état d'ébriété, il faut appliquer la F703 du Mémento (aide mémoire procédures conducteur) comme pour une personne vulnérable. Cela ne met-il pas le conducteur en danger ? Et s'il n'applique pas la fiche car il estime la personne alcoolisée et qu'il ne souhaite pas s'y « frotter » ?

La Direction répond que cette question est mal écrite, la F703 ne s'applique que pour une personne inconsciente (en coma éthylique). La procédure pour une personne ivre sera réécrite ultérieurement.

- Q7 : Prise en charge des PMR. En cas d'utilisation du mode W (train vide), le comble-lacune ne sort pas. Comment faire ? Aucun agent de conduite n'est formé à la prise en charge des PMR, pourtant le document précise le risque juridique encouru : omission de porter secours.

Pour la Direction c'est un sujet EAS traité depuis 10 ans. Les PMR doivent être pris en charge via accès +. La mention du risque juridique sera retirée de la FAQ. La question 7 est elle aussi mal écrite, nous dis la Direction, il ne faut pas toucher aux PMR. Le conducteur ne doit donc pas demander de l'aide (c'est pourtant écrit comme cela dans la FAQ).

- Q10 : Il est interdit de retenir un mineur. Que se passe-t-il si par réflexe (plutôt humain) le conducteur retient tout de même l'enfant afin que la SUGE le prenne en charge ? Quid d'une famille qui porterait ensuite plainte pour agression sur mineur ?

La Direction insiste il est interdit de retenir l'enfant quelles qu'en soient les raisons. Nous restons persuadés que ne pas laisser repartir un petit seul dans une grande gare comme Strasbourg, est un geste naturel qui viendra automatiquement à bon nombre de collègues.

- Q21 : *La procédure est floue et comporte de grosses lacunes, elle n'est décrite clairement sur aucun document officiel se rattachant au métier de conduite. Comment le fait de s'y tenir pourrait protéger le conducteur de commettre le délit de privation de liberté ?*

(Voir question 1)

- Q23 : *Ni la question, ni la réponse ne semble claire mais laisse présager du pire.*

La Direction confirme en effet que c'est incompréhensible, car mal écrit. La question prévient en fait qu'un conducteur portant son gilet et donc identifiable sera protégé, car toute attaque à son encontre sera doublement sanctionnée. L'agent sera lui aussi doublement sanctionné par la loi s'il commet une agression (en riposte par exemple). C'est une information juridique importante qu'il convient de porter au-delà de la réécriture du document (qui doit qui plus est perdre sa nature de document métier).

- Q38 : *Pour la mise en mouvement d'une évolution, le conducteur doit recevoir « le service train terminé » de la part des agents de la gare ou du train (TT00511-Art42.01). Cette assurance d'absence de personne dans le train n'est pas obtenue dans le cas d'une simple annonce suivie de la fermeture des portes par le CRL.*

Pour la Direction l'annonce et la fermeture de porte est suffisante pour pouvoir rouler (dixit Pôle Sécu, Direction Sécu Grand-Est). Ceci est contraire à l'art 42.01 qui dit qu'il nous faut le « service train terminé ».

- *L'utilisation du mode W verrouille les portes des toilettes. Une personne peut toujours en sortir si elle le souhaite. Mais si pour une raison ou une autre elle n'en sort pas... ou si une personne monte dans le deuxième élément d'une UM (unité multiple) ou si pour toute autre raison (comme c'est déjà arrivé si souvent avec, pourtant, deux agents d'escale équipés de radio) une personne reste dans le train puis descend en pleine voie par la suite et se fait heurter par une circulation. Quelle sera la responsabilité de l'agent de conduite chargé seul du vidage ?*

La Direction persiste : le respect de la procédure doit empêcher ce genre d'événement. Nous pensons qu'au contraire, il n'est pas possible d'éviter ce genre d'évènement qui arrive déjà lorsque le vidage est effectué par des agents formés, en duo et équipés de radio. La faiblesse des mesures qui sont prévues pour le conducteur augmente dangereusement le facteur de risque qu'un usager se retrouve livré à lui-même dans les enceintes ferroviaires et donc en danger de mort.

- *Un accident du travail, avec ou sans ITT, survenu au cours d'une VAE sera il reconnu par la CPR en tant que tel, sachant que la tâche effectuée ne fait pas partie des attributions du conducteur de ligne.*

Aucun sujet, commandé par l'employeur sur le lieu de travail, le conducteur sera couvert en accident du travail. Nous utiliserons cette réponse en cas de refus par la CPR, à qui nous avons posé la question et qui se renseigne mieux avant de nous répondre.

RISQUES FERROVIAIRES

Compte tenu des événements qui peuvent survenir lors de la VAE, qui sont indéniablement cités par l'entreprise et sur lesquels nous devons revenir pendant l'enquête conjointe, il convient de se poser la question des risques ferroviaires.

- Le conducteur sera-t-il en mesure d'assurer les tâches préparatoires à sa mise en mouvement ? Aura-t-il le temps nécessaire à la mise en action des procédures règlementaires liées, pour le coup, à son métier ?

Le temps imparti est compris dans les 15 minutes minimum de mise à disposition de la gare.

Cela nous paraît bien inférieur au temps nécessaire pour l'ensemble des tâches à effectuer.

- Ne sera-t-il pas perturbé par son contact avec les voyageurs ? Les conducteurs ont-ils été sensibilisés aux risques de reprendre la conduite à la suite d'un conflit avec des usagers ?

Le travail de sensibilisation est fait au quotidien et le conducteur sera pris en charge si le besoin se fait sentir.

Cette information n'a pas été diffusée lors des formations et n'apparaît sur aucun document.

CONCLUSIONS DE L'ENQUETE

Note : Dans un premier temps il convient de dire que la Direction n'était capable de répondre que pour le TER Rhénan, elle n'a, à aucun moment, pris la mesure régionale (Grand-Est) de ce droit d'alerte malgré le fait qu'il soit en premier lieu adressé à Madame la Directrice de Région. Nous n'avons donc reçu aucune réponse concernant la formation et la procédure des conducteurs Lorrains qui, semble-t-il diffèrent de celles des conducteurs Alsaciens (Pourquoi ?). Nous regrettons que l'Entreprise ne mette pas en face de nous, élus CSE Grand-Est, les interlocuteurs qui pourront répondre à l'échelle du secteur lié à notre mandature. La CSSCT (Grand-Est) devra se réunir avec une partie non négligeable d'informations manquantes.

- 1) L'entreprise ne nie, ni ne minimise les risques encourus par les conducteurs. Les risques d'agressions et les risques juridiques sont repris dans les documents qu'elle a écrit et les agents y sont nouvellement exposés par le fait de devoir accomplir cette mission. Elle estime, pour autant que le respect de la procédure les protège. Or, cette procédure n'est pas clairement écrite dans un article du référentiel métier ni dans son document d'application le memento. Elle se retrouve « éclatée » entre la formation, la FAQ et la note d'information.
 - La formation est prévue sur une durée de plus de 3h dans le cahier des charges « non à jour » que nous avons enfin pu consulter. Cette durée n'a pas été respectée. Cela explique qu'elle est jugée insuffisante par une majorité des conducteurs l'ayant suivie. Elle n'est pas la même d'un CTT à un autre, d'une région à une autre et a été modifiée en fonction du moment où elle a été faite dans l'année.
 - La FAQ distribuée fin juin l'a été comme un document métier et un guide pratique dont l'application doit se faire en parallèle avec le MEMENTO. Suite à nos remarques à son sujet, elle doit être modifiée sur de nombreux points (voir ci-dessus) et ne sera plus considérée comme un document métier et un guide pour gérer la procédure mais comme une simple information. Par quoi sera-t-elle donc remplacée pour permettre aux agents de se référer à un texte en cas de soucis lors de la VAE ?
 - La note d'information ne reprend pas l'intégralité de la procédure et ne peut être retenue comme le seul texte officiel d'application qui permettra de juger si le conducteur a, oui ou non appliqué « la » procédure.

A défaut de texte dans le référentiel du conducteur (TT00510-TT00515) ou au MEMENTO (ce qui découle de l'absence de cette tâche au dictionnaire des filières RH00263) il existe un flou grave pour l'agent qui pourra se mettre en danger, mettre en danger les usagers et qui pourra, de surcroît, *en être tenu responsable*.

De plus en recoupant les différentes informations des lacunes graves transparaissent de la procédure telle qu'elle semble avoir été imaginée par les dirigeants de l'ET Rhénan :

- Le vidage de jour comme de nuit se fera seul
- L'agent ne sera pas équipé de radio pour communiquer rapidement en cas de souci
- Le mode W inadapté doit être utilisé, les caméras ne fonctionneront plus dans la rame
- Le vidage pourra être réalisé en unité multiple (au contraire de ce qui a été dit en formation). Aucun contrôle ne peut être fait sur l'un des éléments quand le conducteur, seul, effectuera le vidage du second (risque d'emmener un usager dans les voies)
- La SUGE, déjà très occupée ne pourra intervenir aussi souvent que la procédure le prévoit laissant ainsi le conducteur seul face au danger

La Direction en annonçant qu'à la suite de ce droit d'alerte, elle modifiera le document métier FAQ aussi profondément, sur des points cruciaux allant même jusqu'à lui retirer sa nature de document métier et de guide d'application nous montre à quel point la VAE a été organisée avec un manque de sérieux évident. Le DUO avouant découvrir certaines questions aujourd'hui.

Le document qui a été distribué comme un document métier, contre élargement pour certains (mais pas tous) sert de guide au conducteur et, la Direction l'a reconnu, est faux et mal écrit. Il expose les conducteurs plus qu'il ne les protège.

Pour toutes ces raisons nous estimons que l'employeur ne répond pas à ses obligations de résultat en matière de sécurité. Le fait qu'un événement ne se soit pas encore produit n'enlève rien aux risques graves et imminents qu'il fait encourir aux conducteurs du CSE Grand-EST (à défaut d'informations pour les conducteurs Lorrains nous estimerons qu'ils sont logés à la même enseigne pour ce droit d'alerte) et que nous avons soulevés aujourd'hui.

De plus cette profonde réorganisation s'est faite avec uniquement une présentation devant les ex-CHSCT et après avoir été profondément remaniée à la demande de l'instance devant faire l'objet d'une **consultation** du CSE voire de son CSSCT. Aucune étude des RPS ni des GAME présentés devant les IRP.

Pour toutes ces raisons, le droit d'alerte est donc maintenu