



**Comité Social Économique Central
(CSEC)**

PROCES-VERBAL

----- séance -----

du

mercredi 23 septembre

-----2020-----

La séance est ouverte à 8 h 32, sous la présidence de **M. Jean AGULHON**, directeur du département GIS.

Sont présents (es) :

MM.	Frédéric SARRASSAT	Secrétaire	liste UNSA CSE 12/MTS
	Claude NIVAUT	1 ^{er} secrétaire adjoint	liste CGT CSE 13/RER
	Laurent DOMINÉ ¹	2 ^e secrétaire adjoint	liste CFE-CGC CSE 6/DSC
	Frédéric NIVERT	Trésorier	liste CGT CSE 15/SIT
	Patrick PIGEARD	Trésorier adjoint	liste UNSA CSE 13/RER
Mme	Cécile AZEVEDO	Membre titulaire	liste UNSA CSE 5/BUS-MRB
MM.	Noureddine ABOUTAÏB	-	liste UNSA CSE 3/BUS-MRB
	Tarik ALLALOUCHE	-	liste UNSA CSE 3/BUS-MRB
	Jérôme CRUCHET	-	liste UNSA CSE 11/MRF
	Laurent DJEBALI	-	liste UNSA CSE 12/MTS
	Loïc FAUCHEUX	-	liste UNSA CSE 2/BUS-MRB
	André BAZIN	-	liste CGT CSE 7/GDI
	Fabien LONGET	-	liste CGT CSE 4/BUS-MRB
	Ludovic ORIEUX	-	liste CGT CSE 2/BUS-MRB
	Michel VENON	-	liste CGT CSE 5/BUS-MR
	Sébastien HUBERT	-	liste CFE-CGC CSE 6/DSC
	José JONATA	-	liste UNSA CSE 14/SEM-CML
	Stéphane SARDANO	-	liste UNSA CSE 1/BUS-MRB
Mmes	Caroline DROUAIRE	Membre suppléant	liste UNSA CSE 4/BUS-MRF
	Florence ESCHMANN	-	liste UNSA CSE 12/MTS
	Nathalie MEUNIER ²	-	liste CGT CSE 5/BUS-MRB
	Stéphanie GRELAUD	-	liste CFE-CGC CSE 12/MTS
	Françoise PHIRMIS ³	-	liste CFE-CGC CSE 14/SEM-CML
MM.	Eliès BEN ROUAG	-	liste UNSA CSE 3/BUS-MRB
	Mourad CHIKH	-	liste UNSA CSE 3/BUS-MRB
	Jean-Luc LALLEMANT	-	liste UNSA CSE 6/DSC
	Benoît CHEVILLARD	-	liste CGT CSE 14/SEM-CML
	Thibaut DASQUET	-	liste CGT CSE 11/MRF
	Éric TURBAN	-	liste CGT CSE 7/GDI
	Cyril LARDIÈRE ⁴	-	liste CFE-CGC CSE 9/M2E

Sont absents(es)/excusés (es) :

	Jacques GRATUZE	Membre titulaire	liste CFE-CGC CSE 8/ING-MO
	Philippe BOYER	-	liste CGT CSE 14/SEM-CML
	Patrick RISPAL	-	liste CGT CSE 10/BUS-MRB
	Thierry SAUTEL	-	liste CGT CSE 9/M2E
Mmes	Sonia ÉBONGUÉ SIPAMIO	Membre suppléant	liste UNSA CSE 14/SEM-CML
MM.	Gilles PATRAVE	-	liste UNSA CSE 2/BUS-MRB
	David TÉTART	-	liste UNSA CSE 5/BUS-MRB
	Alain DUIGOU	-	liste CGT CSE 2/BUS-MRB
	Abdelhakim KHELLAF	-	liste CGT CSE 8/ING-MOP
	Thomas LE CLEACH	-	liste CGT CSE 12/MTS

Assistent à la séance :

Mme	Laure FONTAINE	Représentante du syndicat CFE-CGC
MM.	Yves HONORE	Représentant de l'UNSA
	Olivier DAVOISE	Représentant de l'union syndicale CGT

¹ Remplace Jacques GRATUZE, en tant qu' élu titulaire pour les votes

² Remplace Patrick RISPAL, en tant qu' élu titulaire pour les votes

³ Remplace Philippe BOYER, en tant qu' élu titulaire pour les votes

⁴ Remplace Thierry SAUTEL, en tant qu' élu titulaire pour les votes

ORDRE DU JOUR

I - APPROBATION DU PROCES VERBAL DE LA SEANCE DU 17 JUIN 2020	6
II - INFORMATIONS DU PRÉSIDENT	8
III - INFORMATIONS DU SECRÉTAIRE	13
IV - QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES	
1. Consultation sur le projet d'évolution du SCC conditions d'accueil, de travail, dispositifs d'accompagnement et évaluation des risques	23
2. Information sur le projet RATP LOGISTICS	29
3. Information sur le programme LYBY + : macro-zoning des bâtiments A et B	38
4. Restitution de la seconde phase d'expertise sur le programme LYBY + par le cabinet ACANTE	38
5. Point d'étape sur le projet Pulse !	56
6. Information sur le projet d'évolution du système d'évaluation de l'encadrement	64
7. Point d'étape sur le programme Diapason	70
8. Présentation sur la nouvelle plateforme de marque de la RATP	78
VI – QUESTIONS DIVERSES	
FIXATION DE LA DATE DE LA SÉANCE SUIVANTE	89

M. LE PRÉSIDENT.- Bonjour à toutes et tous. Merci de nous avoir rejoints pour cette nouvelle session du CSEC, qui va nous permettre d'aborder un nombre important de points. C'est une séance assez dense. En souhaitant que parmi nous, tout le monde aille bien ce matin, je vous propose sans plus attendre de donner la parole à Mme LÉQUIPÉ, qui va faire un point sur les présents afin d'établir la liste des personnes qui pourront voter sur les différents points de l'ordre du jour.

Mme LÉQUIPÉ.- Bonjour. À ma connaissance, parmi les titulaires, MM. GRATUZE, ORIEUX, RISPAL et BOYER sont absents.

M. ORIEUX.- Je suis présent.

Mme LÉQUIPÉ.- M. NIVALT, y a-t-il d'autres absents pour la CGT ?

M. NIVALT.- MM. KHELLAF, LE CLEACH, RISPAL, DELEBARRE, DUGOU et SAUTEL sont absents excusés. M. LONGET est parmi nous.

Mme LÉQUIPÉ.- Pour l'UNSA, il n'y a pas d'absents parmi les titulaires. En revanche il y a M. TETART, M. PATRAVE et Mme EBONGUÉ SIPAMIO parmi les suppléants, est-ce cela ?

M. HONORÉ.- Oui.

Mme LÉQUIPÉ.- Pour la CFE-CGC, M. GRATUZE est absent excusé.

Mme FONTAINE.- Bonjour. C'est bien cela.

Mme LÉQUIPÉ.- Aujourd'hui, M. DELEBARRE, représentant syndical de la CGT, est remplacé par M. DAVOISE.

M. NIVALT.- Il devrait arriver dans quelques minutes.

Mme LÉQUIPÉ.- Très bien. Je vais faire le point sur les votants.

M. LE PRÉSIDENT.- Je vous propose de passer au premier point de l'ordre du jour.

**I – EXAMEN DU PROCÈS VERBAL DE LA SÉANCE
DU 17 JUIN 2020**

Mme LÉQUIPÉ.- Je propose que M. DOMINÉ remplace M. GRATUZE, puisque nous n'avons pas de suppléant pour le CSE 8 en raison de l'absence de M. KHELLAF et qu'il est de la même organisation syndicale, que M. LARDIÈRE remplace M. SAUTEL puisqu'ils sont du même CSE, que Mme MEUNIER remplace M. RISPAL puisqu'il n'y a pas de suppléant pour le CSE 10 et qu'ils sont de la même organisation syndicale, et que Mme PHIRMIS remplace M. BOYER, car elle fait partie du même CSE et du même collègue.

Cela donne 9 voix pour l'UNSA, 4 voix pour la CFE-CGC, 7 pour la CGT.

M. LE SECRÉTAIRE.- C'est *a priori* correct.

Mme LÉQUIPÉ.- Nous allons passer à l'approbation du procès-verbal du 17 juin dernier, je vais vous appeler un à un en vous demandant si vous êtes pour, contre ou si vous vous abstenez.

(Il est procédé au vote)

Mme LÉQUIPÉ.- Le PV du 17 juin est approuvé à l'unanimité des élus.

Pour : UNSA (9), CFE-CGC (4), CGT (7).

II – INFORMATIONS DU PRÉSIDENT

M. LE PRÉSIDENT.- Je vais partager un certain nombre d'informations avec vous. Les résultats du trafic et des recettes du mois d'août ne sont pas encore disponibles. Je vous propose de les évoquer lors de notre prochaine séance.

S'agissant de la situation sanitaire relative au Covid, depuis le début de la crise, nous avons eu 503 cas avérés au sein de l'entreprise. Nous tenons un décompte particulier depuis le 15 juillet. Sur ces 503 cas, 225 sont survenus depuis le 15 juillet. La tendance des derniers jours redevient stable, avec un rythme de 20 nouveaux cas par tranche de quatre jours. À notre connaissance, il n'y a pas d'agent en situation critique à ce jour.

Je profite de ce point sanitaire pour rappeler tout le monde au respect des bonnes pratiques, des bonnes mesures d'hygiène. J'insiste notamment sur la nécessité de porter le masque dans les phases du temps de présence au travail où notre vigilance peut baisser. Je pense aux pauses, aux passages dans les douches, aux pauses café lors desquels on baisse collectivement la garde. Je profite de l'occasion pour nous alerter tous à nouveau sur la nécessité de la mesure de prévention que constitue le port du masque.

Concernant la situation du Covid, je voudrais évoquer la nomination des référents Covid. Le Ministère du Travail a publié, le 31 août dernier, un nouveau protocole sanitaire intitulé « protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise ». Il rappelle le principe de la désignation d'un référent Covid dans l'entreprise et dresse le contour de la mission qui lui est dévolue.

S'agissant de l'application de ce dispositif au sein de l'EPIC, la mission de référent Covid est confiée pour le périmètre de l'EPIC au responsable de la mission PRPS de chaque département lequel est déjà, du fait de la nature de ses activités, un interlocuteur privilégié sur toutes les questions relatives à la santé et à la sécurité en général, et donc à la crise sanitaire en particulier. Une situation spécifique sur l'établissement DSC hors SUR : le référent Covid 19 est le responsable de la mission PRPS de l'établissement DSC. Pour le Département SUR, le référent Covid est le responsable du pôle PRPS du Département SUR. Au niveau central, la mission de référent Covid 19 est dévolue à M. CARILLO, responsable de l'unité PST. L'identité des référents Covid 19 tant au niveau local que central fait l'objet d'un affichage sur les panneaux consultables par les salariés dans l'ensemble des locaux de l'entreprise.

Quelques mots sur les missions des référents Covid. En cohérence avec les organisations locales, les référents coordonnent et supervisent dans leur périmètre, les actions de prévention et de protection engagées. Pour ce faire, le référent Covid s'appuie sur les différentes notes de service prises dans le contexte et qui sont encore à prendre dans le contexte sanitaire actuel, ainsi que sur les mesures contenues dans le document unique d'évaluation des risques au fur et à mesure de ses mises à jour. Sa mission consiste également à coordonner l'information des salariés dans le périmètre de sa responsabilité et les mesures engagées pour s'assurer de la mise en avant effective des mesures de prévention et de protection définies dans l'entreprise en appui du management sur ce dernier point.

Par ailleurs, je partage avec vous une troisième information qui, pour l'instant, est à diffusion limitée. Depuis quelques semaines, nous préparons les équipes à réaliser des prélèvements pour des tests PCR au sein de l'Espace santé. En effet, devant la difficulté croissante de réaliser des tests sur le plan national pour des cas contact ou avérés Covid, l'Espace santé souhaite s'orienter vers la réalisation de ces tests. Dans un premier temps, nous souhaitons réaliser une expérimentation afin de bien mesurer les besoins et éventuellement d'adapter notre offre.

Pour réaliser cette expérimentation qui a été élaborée en concertation avec les médecins de l'Espace santé, avec une information permanente de l'équipe des médecins du travail et sous la coordination du médecin chef et des responsables de pôle, les infirmières qui ont souhaité se prêter à cette expérimentation sur la base du volontariat ont été formées. Cette formation a été dispensée par un biologiste du laboratoire avec lequel nous avons élaboré un partenariat. Pendant cette formation, elles ont appris à maîtriser le geste technique du prélèvement et à utiliser les équipements de protection individuelle indispensables à cette opération, notamment des gants, la surblouse, un masque FFP2, une charlotte, etc., c'est-à-dire les EPI et les gestes nécessaires pour réaliser cet acte en toute sécurité.

Il a aussi été décidé, pour s'assurer de la non-contamination des autres patients de l'Espace santé, de réaliser ces tests dans un lieu différent de celui dans lequel on accueille les autres patients. Nous n'avons pas trouvé de solution pour éviter des croisements de flux dans les lieux où les Espaces santé sont implantés aujourd'hui. L'expérimentation sera réalisée dans un local sur le site de Val-de-Fontenay, seul endroit que l'on ait trouvé pour l'instant nous permettant de maîtriser les flux. La réalisation de ces tests PCR s'effectuera uniquement sur prescription médicale d'un médecin de l'Espace santé. Cela nous permettra de réaliser le cadrage de la réalisation du test à j+7 après le contact avec un cas avéré. La date de réalisation du test la plus appropriée sera fixée sous la responsabilité des médecins.

Ces tests s'effectueront uniquement sur rendez-vous planifiés à la sortie de la consultation ou via la plateforme téléphonique mise en place au numéro 83 333. Les tests sont réalisés lors de rendez-vous qui durent 15 minutes, ce qui permet la décontamination et l'aération du local entre chaque patient. Pendant le temps que durera l'expérimentation, les tests seront réalisés de 9 heures à 12 heures, du lundi au vendredi. L'expérimentation a commencé lundi et sera prolongée jusqu'à vendredi. Nous ferons un premier bilan pour voir comment la poursuivre. Pour se présenter à ce rendez-vous les patients devront être munis d'un masque chirurgical et être en possession de l'ordonnance délivrée par l'Espace santé quelques jours avant.

Chaque patient doit respecter l'horaire de rendez-vous. Lors de son arrivée sur le lieu, il sera pris en charge par une secrétaire de l'Espace santé qui effectuera la partie administrative et la vérification de l'ordonnance, elle remplira le questionnaire de traçabilité avec le patient.

Les prélèvements sont ensuite acheminés au laboratoire tous les après-midis par un coursier du laboratoire. Ensuite, les résultats sont envoyés aux patients et enregistrés dans son dossier médical informatisé. L'intérêt de l'opération est de permettre un test PCR au plus près du lieu de travail et de pouvoir bénéficier d'un délai de réalisation du test en laboratoire plus favorable, même si on n'a pas un engagement du laboratoire sur le délai de restitution des tests. Nous avons un délai privilégié.

Cette action est en coordination avec la médecine du travail. À l'issue, de l'expérimentation, nous partagerons les résultats avec la CSSCT de GIS.

Ces tests étant uniquement réalisés sur la base d'une prescription médicale des médecins de l'Espace santé sur la base de suspicions de cas contact, nous ne souhaitons pas à ce stade donner à cette expérimentation une plus grande publicité que celle que nous partageons. Nous en avons informé les RHD afin qu'ils connaissent l'existence de cette opportunité en cas de cas suspects. Nous ne souhaitons pas aller plus loin en termes d'information.

C'étaient les trois points que je voulais partager avec vous concernant la situation Covid.

Par ailleurs, une information sur une évolution des process pour l'espace Pimprenelle et la gestion de l'allocation garde d'enfant. Cette gestion sera prochainement dématérialisée au sein de l'entité Pimprenelle. À compter du 16 novembre prochain, le processus papier, qui consistait à constituer un dossier d'ouverture des droits et à recueillir des justificatifs de paiement mensuels de garde d'enfants de la part des salariés bénéficiaires, sera remplacé par une gestion dématérialisée de bout en bout. Cette application réalisée en interne RATP, notamment en collaboration avec l'usine digitale, digitalise la totalité du processus. De plus, elle permettra de répondre aux questions habituelles que les salariés se posent et donc de bénéficier d'une meilleure information des salariés sur leurs droits, leur permettant de réaliser directement des simulations en amont de la constitution d'un dossier, notamment dans le cadre de l'arrivée prévisible d'un enfant au foyer, par exemple. L'application est accessible sur tout type de support, smartphone, tablette ou ordinateur.

Cet outil ne modifie en rien les termes de l'accord garde d'enfants de 2009, c'est une nouvelle modalité d'exercice de cet accord. L'allocation est versée sur la paie des salariés, comme précédemment. L'application est conforme RGPD et respecte les normes de sécurité des SI de la RATP.

Le mode de connexion se fait depuis le portail Urban Web ou en tapant l'adresse dédiée avec les identifiant et mot de passe habituels d'Urban Web. Un dossier doit être constitué par enfant et par mode de garde, qu'il s'agisse d'une garde par assistante maternelle, crèche ou garde à domicile.

Comment basculer dans ce processus dématérialisé ? De façon différente selon que l'on est un nouvel allocataire ou un allocataire préalable. Les nouveaux allocataires devront créer leur dossier en ligne et pourront joindre les justificatifs en prenant une photo ou en scannant leurs documents et en saisissant le nombre d'heures de garde pour le mois concerné. Pour les anciens allocataires, les données des dossiers sont déjà enregistrées dans la nouvelle application. Il leur faudra joindre les justificatifs à venir avec le même procédé de photos ou de scan, et de saisir le nombre d'heures de garde pour le mois concerné.

À compter du 16 novembre prochain, plus aucun dossier papier ne sera pris en compte ni aucune facture papier, pour la justification des frais de garde. Pour communiquer avec les salariés sur leur dossier, nous procéderons avec l'adresse mail de leur choix qui nous aura été indiquée.

Une information sera diffusée dans Urban Mag via les équipes RH, les RCom. Les salariés déjà allocataires recevront en amont un courrier les informant individuellement des changements évoqués. En cas de problème de mise en main, une aide en ligne guide les premiers pas dans l'application. Une foire aux questions est également disponible dans l'application, et un formulaire de contact est prévu en ligne. À la mise en place, l'équipe Pimprenelle sera mobilisée pour répondre directement aux questions des salariés.

Pour rappel, c'est un mode de fonctionnement que l'on a déjà un peu testé à raison du Covid puisque, malgré le travail à distance, l'équipe Pimprenelle s'était déjà adaptée en ce sens pour s'assurer de la continuité de son service auprès des salariés et communiquer déjà avec eux essentiellement par mail. Cette pratique sera encore améliorée par la mise en place de cette application et permettra à l'équipe de disposer de plus de temps pour se focaliser sur le conseil aux familles pour la garde d'enfants plutôt que sur les tâches administratives.

J'ai une dernière information à partager avec vous concernant LYBY+. Pour pouvoir transformer les espaces de travail actuels en espaces dynamiques, un certain nombre d'adaptations structurelles des bâtiments sont nécessaires, notamment la création d'accès complémentaires qui seront réalisés avec l'implantation de quatre nouveaux escaliers, trois en extérieur et un en intérieur.

Pour deux d'entre eux, nous allons capitaliser sur la structure du bâtiment et sur les respirations dans la façade afin d'utiliser les interstices existants pour les installer. Les travaux ont été initiés pour deux de ces escaliers en extérieur cet été, l'un comme l'autre étant situés à l'extrémité du bâtiment A et du bâtiment B. Ils s'organisent en plusieurs étapes, qui permettent de traiter l'étanchéité de la façade et d'adapter les paliers pour accueillir le futur escalier, puis de construire et d'installer la structure.

Après la phase de déconstruction de la façade extérieure, va être initiée une étape qui permettra de retirer la matière isolante de la façade démontée. Lors du démontage de cette façade, il a été identifié que la matière isolante contient de l'amiante. Elle est non volatile. De ce fait, sa dangerosité est parfaitement maîtrisée, le produit ne présente aucun danger pour les compagnons ou les salariés. Conformément aux méthodes d'intervention sur des matériaux présentant de l'amiante, un confinement de la zone sera installé. La zone sera confinée afin de procéder à l'intervention dans le cadre strict de la réglementation. Les opérations ont lieu à l'extérieur, derrière la palissade de chantier, sans plus de contraintes pour les salariés résidant à LYBY +. Cette opération se déroulera du 23 septembre au 28 octobre 2020. L'équipe projet LYBY + sera présente pour répondre à d'éventuelles questions lors du troisième point des questions économiques que nous aborderons tout à l'heure.

C'étaient les informations que je souhaitais partager avec vous. Sans plus tarder, je passe la parole à M. SARRASSAT.

III – INFORMATIONS DU SECRÉTAIRE

M. LE SECRÉTAIRE.- Merci, Monsieur le Président. Mes informations seront brèves. Je rappelle aux élus qu'il y aura trois séances en octobre : les 1^{er}, 8 et 23. La cadence, qui sera soutenue, ce mois-ci aura des impacts directs sur le budget de fonctionnement.

Pour le CE, cela s'est plutôt bien passé ces derniers temps avec deux soirées, les 12 et 19 septembre à Astérix. Nous avons accueilli plus de 20 000 personnes avec un temps favorable. Les enfants et les adultes ont bénéficié d'une soirée réjouissante, agréable dans le respect des précautions sanitaires. Tout le monde était masqué. On peut se féliciter, parce que rien n'était gagné jusqu'au dernier moment.

L'épidémie de Covid a un impact direct sur toutes les prestations du CE. À chaque fois que nous organisons quelque chose, nous avons une épée de Damoclès au-dessus de la tête. Nous ne savons jamais si cela pourra avoir lieu. On peut avoir dès aujourd'hui des inquiétudes pour la réalisation de notre arbre de Noël. Visiblement, nous avons été convoqués par Disney. C'est la première fois que cela se produit. Nous craignons qu'il y ait des conséquences, nous reviendrons vers vous.

Les évolutions du CE continuent. L'une de ces évolutions majeures est la mise en œuvre du site chapeau, c'est-à-dire une évolution technique de notre portail Internet avec un site adaptable sur les applications. Les équipes travaillent sur le sujet. Je ne désespère pas de le voir en œuvre dans le courant du premier trimestre 2021.

Plus cela ira, moins les informations du secrétaire seront longues et fastidieuses dans le sens où nous nous voyons tous les huit jours. Je vous remercie.

M. LE PRÉSIDENT.- Merci Monsieur SARRASSAT. J'ai noté que vous trouviez mes informations un peu fastidieuses, j'essaierai de faire mieux la prochaine fois.

Je propose de recueillir les déclarations des organisations syndicales.

M. NIVAUULT.- J'ai levé la main. Nous n'avons pas eu le temps d'échanger avec M. SARRASSAT hier, mais je pense qu'il faut dire un mot sur le décès d'un collègue du service transport de Bagnolet, qui travaillait pour nous depuis quelques années, intervenu vendredi. Il est bien de faire une minute de silence pour lui.

M. LE SECRÉTAIRE.- Je partage cette proposition. C'est une personne que nous avons aidée au quotidien, qui avait des grosses difficultés personnelles. Elle a été retrouvée seule chez elle suite à un malaise. Nous ne connaissons pas encore les causes de son décès. L'inquiétude est forte. Toutes les équipes ont été accueillies par l'IAPR. Je réitère les propos de M. NIVAUULT. J'avais partagé l'information avec tous les élus, mais je ne l'ai pas reprise pour la direction. Je demande également une minute de silence.

M. LE PRÉSIDENT.- Nous allons donc respecter une minute de silence.

(Une minute de silence est observée.)

Merci. Je propose de poursuivre l'ordre du jour de notre séance. Y a-t-il des déclarations ?

M. DAVOISE.-

Mesdames et Messieurs de la direction,

C'est maintenant un fait acquis, vous avez fait le choix de la voie du démantèlement de LA RATP pour l'inscrire dans ce que vous êtes parmi les premiers à nommer : la modernité.

Alors, grande question que de plus en plus de travailleuses et de travailleurs se posent : en quoi consiste la modernité? A la CGT, nous en avons une idée assez précise tant la philosophie du travail que vous portez avec un zèle de plus en plus décomplexé apparaît dans tout son obscurantisme économique et social.

Obscurantisme volontaire, politiquement, économiquement et socialement dangereux.

Oui, pour vous, démanteler un Etablissement Public Industriel et Commercial, c'est moderne ! Pour un peu, n'ayant plus peur d'inverser le sens des mots et des idées, vous prétendriez même que c'est progressiste. Vous affirmez même que c'est dans le souci de la satisfaction du "client" et que celles et ceux qui s'y opposent sont donc des conservateurs du siècle passé, siècle ô combien archaïque à vos yeux. Nous sommes en tout cas, légitimes à penser cela de vous car il faut bien admettre que les faits sont là.

A vos yeux, le 19^{ème} siècle qui s'est objectivement caractérisé par une exploitation acharnée des forces vives du pays, basée sur la liberté d'entreprendre et la propriété privée des biens de production est, idéologiquement, bien plus moderne que le 20^{ème}...

Vous allez encore penser que la CGT-RATP fait dans l'exagération, la surenchère et le superlatif mais les faits sont têtus, Mesdames et Messieurs de la direction !

Jusqu'à encore récemment – mais nous étions encore dans ce 20^{ème} siècle archaïque – le temps de travail, en France, suivait une évolution descendante depuis que la CGT portait cette revendication essentielle à l'existence du plus grand nombre : l'interdiction du travail des enfants, la baisse du temps de travail, la semaine de 48h puis la semaine de 40h, les congés payés, les comités d'entreprises, les grandes nationalisations pour l'organisation des grands services publics dans le souci d'en assurer l'égalité d'accès à tous, quelque soit son lieu de résidence et quelques soient les niveaux de revenus, la semaine de 39h, la retraite à 60 ans, la semaine de 35h, sans même parler de la question des salaires... Toutes ces grandes orientations politiques et stratégiques ont été jugées pour ce qu'elles ne sont pas, à savoir des archaïsmes "aberrants", dignes du 20^{ème} siècle, c'est-à-dire d'un siècle où la très grande majorité de l'humanité n'avait décidément rien compris au principe de base pour le "bon" fonctionnement du capitalisme mis en place, en France au 19^{ème} siècle, par des dirigeants que, vu vos mentalités de managers, vous ne pouvez, en toute logique, renier, à savoir : vos majestés Charles X, Louis-Philippe et votre grandeur, Louis Napoléon Bonaparte, qui ont été, dans ce 19^{ème} siècle béni par les banquiers et les, toutes nouvelles à l'époque, bourses financières.

Décidément le 20^{ème} siècle, que l'on peut caractériser, et même si ça n'a pas été facile, par celui des grandes conquêtes sociales, y compris à une époque où les, très respectables, journaux patronaux n'hésitaient pas à titrer en 1^{ère} page "Plutôt Hitler que le Front Populaire!", ce 20^{ème} siècle, disions-nous, est donc décidément bien celui des archaïsmes du point de vue de vos références philosophiques, politiques... et donc idéologiques.

Vous aurez à l'assumer !

Pour notre part et malgré vos nombreuses menaces, vos violentes attaques contre nos représentants syndicaux et du personnel, nous tenons à vous le dire, sans haine, ni rancune, mais avec une détermination qui ne faiblira pas. Nous nous y opposons et nous nous y opposerons au moins jusqu'à ce que l'on renationalise la RATP qui, cette fois-ci, sera très

éloignée de vos concepts basés sur le "business", très vilain vocable qui, sans le dire, prône et autorise les pires dérives managériales qui soient, vous nous en avez fait de multiples démonstrations, surtout ces 24 derniers mois. Nous n'y reviendrons pas, mais nous vous invitons à relire notre dernière déclaration lue dans cette instance, pour rappel de vos agissements.

De notre côté, nous assumerons les nôtres qui resteront, envers et contre tout, basés sur la défense des intérêts et des droits des salariés, comme de ceux de nos usagers, bref, l'intérêt général.

Entendez-nous bien, Mesdames et Messieurs de la direction, tout ce qui précède n'est en rien une déclaration "de guerre".

Pour rappel, c'est vous qui avez commencé et c'est vous qui continuez à organiser la destruction de tout ce qui cadre nos vies, tant professionnelles que privées. Si guerre il y a, c'est vous qui l'avez déclarée et c'est vous qui la menez. Nous, nous sommes dans la résistance...

"- Une durée maximale quotidienne de travail de principe de 10h, ..., mais qui doit pouvoir être portée à 12h par l'employeur pour des motifs liés à l'impératif de continuité de service public... Parce que ces dépassements sont liés à des motifs de continuité de service public, ils doivent pouvoir se faire rapidement ce qui justifie que l'employeur puisse y procéder sans demander l'accord de l'inspection du travail." Et sans demander l'accord des salariés non plus?

"- Une durée maximale hebdomadaire absolue de 48 heures associée à une durée moyenne hebdomadaire de travail de principe de 42 heures sur 12 semaines qui doit pouvoir être portée à 44h sur 12 semaines par l'employeur pour des motifs liés aux contraintes d'exploitation ou à la continuité du service public ou encore en cas de circonstances exceptionnelles ou d'urgence."

"- Un temps de repos de 11h, mais qui doit pouvoir être réduit à 10h par l'employeur, sans autorisation de l'inspection du travail, pour des motifs liés à des impératifs de continuité du service public ou encore en cas de circonstances exceptionnelles ou d'urgence." Et, grande conquête sociale s'il en est, si l'employeur souhaite descendre ce repos interruptif à 9h, il faudra qu'il le négocie au niveau de la branche ou de l'entreprise avec les organisations syndicales représentatives ! On croît rêver... A l'inverse, a-t-on prévu d'ajouter dans ce décret la possibilité d'accords d'entreprise ou de branche pour la mise en place de la semaine de 32 heures hebdomadaire, sans perte de salaire et avec la mise en place de repos supplémentaires? Si oui, il faut nous le dire parce que nous n'avons rien lu de tel...

"- Un temps de pause de 20 minutes qui peut être fractionné sans limite de temps minimal afin de répondre à l'imprévisibilité des conditions de circulation et des perturbations courantes dans la zone dense urbaine francilienne ainsi qu'aux exigences fortes de l'autorité organisatrice en termes de fréquence et de régularité des bus." Autant dire que ce temps de pause est fractionnable, au point de le faire disparaître "corps et âme". Les contraintes liées à la densité urbaine, ainsi que les "exigences" d'IDFM - ou plutôt devrait-on dire de l'idéologue en cheffe, Valérie Péresse, - ont bon dos. Nous sommes ici à l'exact opposé de l'abattement de 15 minutes sur chaque service pour retard structurel, payé mais non effectué... quand ça roule bien, bien entendu.

A la lecture de tout ceci, on se rend compte que les contraintes inhérentes à l'exploitation du transport de voyageurs en milieu urbain dense et aussi, aux fameuses exigences de la 1^{ère} dame de la région, que nous qualifierons d'idéologiques plutôt que techniques, ont le

dos bien large pour autoriser de nous faire revenir des décennies en arrière en terme temps de travail, de conditions de travail et de garanties sociales. Vous comprendrez donc bien qu'en vertu des mandats représentatifs que nous ont assignés les salariés de la RATP, nous ne signerons rien de ce que vous êtes, de votre côté, tenus de nous proposer de valider, n'est-ce pas?

Or donc, sachez-le, à partir d'aujourd'hui, pour le cas où, dans l'esprit de certains la chose ne serait pas encore concrète, nous ne signerons rien des sujets à l'ordre du jour qui ne soient dans l'intérêt des agents et salarié-e-s de LA RATP, EPIC national à vocation régionale, des habitants de la région, du rôle stratégique, d'un point de vue économique et social, qu'exercent les transports en commun dans la 1^{ère} région économique d'Europe, et, en dernier recours, dans l'intérêt de la nation, encore que tout cela soit indubitablement lié.

Ce n'est pas pour rien que notre entreprise a été créée. Ce n'est pas pour rien que vous participez à sa destruction et à la destruction de la valeur du travail salarié.

Ce qui nous ramène au dossier de la mise en vente des quelques 19 000 agents et salarié-e-s de la RATP. Car tout le monde a bien compris, et depuis longtemps, que cette concurrence se fera exclusivement sur le dos de ces derniers. C'est même tout l'objet, la raison intrinsèque, de cette libéralisation. Ce n'est pas le travail que vous cherchez à libérer, c'est le capital ! Et si vous espérez nous faire croire que cet objectif politique et idéologique a pour but de baisser les coûts de fonctionnement, ne pensez pas que les salarié-e-s soient dupes ! Ils savent aujourd'hui, grâce à notre organisation, que le coût du kilomètre/voyageur est constitué à 70% par la masse salariale. C'est donc, au regard de l'augmentation du coût à l'achat du matériel roulant, bel et bien le seul levier dont vous disposez pour, sinon baisser le coût total, tout du moins le maintenir à un taux plus ou moins contrôlé...

Plus les bus coûtent cher, moins celles et ceux qui les conduisent doivent avoir de "prétentions", et la boucle est bouclée.

Nous ne partageons rien de tout cela. Nous ne signerons donc rien des éléments qui permettront que vous vous gaviez sur le dos des salarié-e-s, passez-nous l'expression car elle n'est en rien usurpée ou exagérée. En effet, combien toucherez-vous de primes d'objectifs, vous, les cadres supérieurs et premiers dirigeants de l'entreprise, une fois appliquées les nouvelles règles ?

Vous organisez la précarisation du salariat pour remplir vos propres coffres bancaires. Voilà où nous en sommes, du point de vue sociétal.

Vous êtes du mauvais côté.

Vous êtes, normalement, des gens censés vous comporter en citoyens responsables.

Il n'appartient qu'à vous de vous mettre du côté de l'intérêt général, de façon désintéressée.

Passons maintenant aux deux éléments principaux de cette séance, portés à l'ordre du jour:

DIAPASON :

Le programme DIAPASON, lancé en avril 2018, vise la suppression de 1000 postes (ETP) sur sept ans, dans le seul périmètre des fonctions support de l'entreprise. Ce plan de

productivité est bâti sur une affirmation qui n'a jamais été démontrée : Les fonctions support de l'entreprise représenteraient 20% des charges de celle-ci, là où elles ne représenteraient que 15% des charges de nos concurrents (lesquels, on ne le sait même pas?).

Identifier précisément ce qui relève des fonctions support pour en dégager les charges afférentes est un travail délicat. D'ailleurs, l'équipe DIAPASON a procédé en 2019 à un réajustement du périmètre de DIAPASON. Etablir que les fonctions support de l'entreprise pèsent pour 20% des charges n'a déjà rien d'évident, mais tenir pour sûr que ce ratio s'élève à 15% chez nos concurrents est plus que contestable.

Quoiqu'il en soit, quand bien même cette comparaison aurait quelque réalité, que faudrait-il en penser? Les fonctions support ne sont pas des fonctions que l'on supporte, mais des fonctions qui supportent la création de valeur. Pourtant, sont-elles surabondantes, bien dimensionnées ou insuffisantes? La démonstration reste à faire.

Reste à l'entreprise comme justification de son plan pluriannuel de suppression d'emplois (150 par an), la propagande éculée d'une concurrence qui ne nous laisserait que le choix de s'adapter ou de disparaître...

Cela étant dit, 2020 marque la troisième année du programme et l'heure d'un premier bilan est venu.

2018 a vu la disparition de 93 postes (ETP), 2019 142 postes et 2020 prévoit la suppression de 149 ETP.

2018 était l'année de lancement, ce qui explique un résultat inférieur à l'objectif de 150 ETP. En 2018, tous les départements ont été invités à penser et construire leurs réorganisations DIAPASON. A ce titre, 2019 et 2020 sont les années fastes du programme. Pour autant, les suppressions de postes sont restées, en 2019 et 2020, sous l'objectif de 150 ETP par an. Le programme est donc – heureusement – en difficulté tant il paraît compliqué de demander dans les quatre années à venir, aux différents départements de faire du DIAPASON sur DIAPASON, sans courir le risque d'une trajectoire à la France Télécom !

La direction de l'entreprise en a conscience, en demandant à l'équipe projet de sécuriser la trajectoire de DIAPASON, quitte à innover en grand.

Ainsi, la direction de l'entreprise ambitionne de négocier avec les organisations syndicales de l'entreprise un plan de rupture conventionnelle collective, véritable plan social "soft". Dans une entreprise où le licenciement économique n'existe pas, cette perspective ne peut que surprendre.

Au vu de la situation économique qui s'en vient, du Plan de Relance du gouvernement et des déclarations de l'avenue Bosquet au Faubourg Saint-Honoré, consistant à faire de l'emploi la priorité des priorités, le projet de l'entreprise d'une charrette de 150 à 200 emplois est tout simplement choquant. Les organisations syndicales jugeront !

LYBY + :

Pour la CGT, les choses sont claires.

LYBY +, tout comme Val-Bienvenu ou SHAMROCK, participent d'un vaste plan de productivité des espaces tertiaires de l'entreprise au prix d'une dégradation certaine des conditions de travail. L'entreprise ne s'en cache d'ailleurs pas en affichant un objectif de

"réduction de son empreinte tertiaire", maquillant au passage sa recherche d'économie derrière une préoccupation environnementale.

Non, la propagande de la direction pour nous convaincre que les espaces dits "dynamiques" (nouveau nom de l'Open Space) accompagnent les nouvelles pratiques de travail n'y fera rien. Les agents ont bien compris que, faire tomber toutes les cloisons, mutualiser les espaces de travail et densifier l'espace, au point de loger 3000 agents là où ils ne sont que 2200 aujourd'hui, n'a rien de moderne (nous y revoilà!), ni désirable. Encore moins en période pandémique dont on ne sait absolument pas quand nous en serons sortis.

Voilà ce que nous pensons, à la CGT, depuis que ces programmes ont vu le jour.

Deux larges consultations des agents sur la transformation des espaces tertiaires (une sur Val-Bienvenu en 2017 et une sur LYBY + en 2018) nous ont confortés dans notre analyse : plus de 80% des agents jugeaient leur environnement de travail, avant transformation, satisfaisant, voire très satisfaisant ; 85% se déclaraient hostiles ou réticents à l'open-space et 90% hostiles ou réticents au desk-sharing (flex-office).

Pour la CGT, LYBY + est d'abord et principalement une opération de productivité visant une économie sur les espaces de plus de 10 millions d'€uros par an.

Là-dessus, la crise de la COVID-19, dont nous ne sommes pas encore sortis, est venue éclairer d'un jour nouveau la pertinence de ces transformations.

Toutes les entreprises qui se sont engagées avant nous sur le chemin de ces transformations ont fait le même constat : l'open-space "flex-officisé" est complètement inadapté pour lutter contre une épidémie : suppression des barrières physiques (les cloisons), partage des bureaux, densification. Le ministère du travail partage cette analyse et peine à édicter des mesures sanitaires applicables aux open-spaces, sans les condamner complètement. Certaines entreprises en appellent même à l'aide de l'Etat pour sécuriser ces espaces (comprendre : reclouisonner en dur ou en plexiglas).

Que croyez-vous que fit la RATP de son programme LYBY +, face à cette situation nouvelle? Se réjouir que rien n'avait encore été fait et décider de tout stopper, au moins provisoirement, le temps de tirer tous les enseignements d'une crise qui, du reste, se poursuit ? Eh bien, non ! Et même, tout le contraire. Elle annonce, dès le mois de mai, avec tambours et trompettes, que le programme LYBY + repart comme si de rien n'était, en enregistrant qu'un retard minime. En quelque sorte, LYBY + s'est imposé comme le premier projet que l'entreprise a souhaité déconfiner comme s'il était urgent d'engager pour de bon les choses, pour éviter que s'impose la seule décision raisonnable en l'espèce : TOUT STOPPER PENDANT QU'IL EN EST ENCORE TEMPS.

Vous avez délibérément décidé, se faisant, de rendre plus dangereux des espaces dans lesquels sont appelés à travailler des milliers d'agents. Honte à vous !

Ce faisant, vous allez pousser les agents, y compris ceux pour qui ce n'était pas une aspiration profonde, à se réfugier dans le télétravail, pour fuir un environnement de travail assurément dégradé et, dans certaines circonstances, dangereux.

VENTE DES TICKETS A BORD DES BUS :

Là encore, dans un contexte sanitaire qui se dégrade à nouveau et à toute vitesse, vous demandez aux 1^{er} de corvées de reprendre un contact non distancié avec les usagers qui, eux-mêmes, n'en demandent pas tant !

Une question se pose : C'est quoi votre problème? C'est vous qui payez de vos poches les salarié-e-s en première ligne?

En l'espace de quelques jours, plusieurs cas de covid-19 ont été déclarés rien que sur le périmètre CSE2. Il va sans dire que la CGT-RATP n'encouragera pas les agents à prendre des risques inconsidérés pour des tickets à 2 €uros.

Vous ne l'ignorez pas, la CGT a été reçue en alarme sociale à ce sujet.

Toujours est-il que l'ensemble de tous ces faits managériaux font malheureusement la démonstration que vous ne tenez les agents de l'entreprise que pour des variables d'ajustements structurels, mais aussi, il faut bien le dire, des décisions politiques, macro-économiques qui, toutes, n'ont qu'un seul but : celui d'exploiter à moindre frais.

Il en est de même des dossiers sur lesquels les élu-e-s de cette instance auront à se prononcer, aujourd'hui et demain, comme celui portant sur le transfert des agents de contrôle au sein du nouveau département RDS qui sera, en 2025, fracturé en autant de filiales de dernier rang qu'il y aura de lots "mis à la vente".

La CGT prend acte !

M. LE PRÉSIDENT.- Merci Monsieur DAVOISE.

Avant de donner la parole à M. HONORÉ, je voudrais préciser deux ou trois points à propos de votre déclaration, sans faire de commentaires sur les éléments que vous avez évoqués concernant le projet de cadre social territorial. Je voudrais replacer le contexte. Il s'agit d'une concertation ouverte par le Gouvernement en juillet, de façon ouverte et transparente, avec l'ensemble des organisations syndicales de la branche des transports urbains. Cette concertation est destinée à rédiger les décrets nécessaires à la mise en œuvre de la loi d'orientation des mobilités.

Dans le cadre de cette concertation, l'ensemble des parties prenantes ont été entendues et écoutées, ce qui a permis au Gouvernement de réaliser une première synthèse. La concertation n'est pas terminée. Les éléments précis mentionnés dans la déclaration ne sont certainement pas les points sur lesquels la concertation aboutira. Il est prévu que cette concertation aboutisse à la fin du mois d'octobre.

C'était une précision méthodologique. Je rappelle que l'élaboration de ces règles est rendue nécessaire sur le fait que le périmètre dit « historique » de la RATP, la convention collective du transport urbain qui s'applique sur le reste du territoire ne s'appliquait pas légalement. L'ensemble des acteurs -et la RATP en premier- a considéré que la convention collective du transport urbain, qui a été élaborée sans tenir compte des spécificités d'exploitation dans la zone dense et hyperdense de Paris et de la première couronne, n'était pas applicable, et qu'il fallait définir un cadre spécifique au mode d'exploitation notamment du réseau de surface de la RATP. C'est ce qui est en train de s'élaborer.

Monsieur HONORÉ, vous avez la parole.

M. HONORÉ.- Cette déclaration préalable nous permettra de balayer rapidement l'actualité.

Nous débuterons par quelques réflexions vis-à-vis de IDFM avec qui l'entreprise négocie actuellement. Dans notre esprit, une autorité organisatrice est certes responsable du bon emploi des deniers publics et doit donc à ce titre veiller à leur bonne utilisation. La RATP a démontré sa capacité, année après année, à atteindre les objectifs assignés. Elle a même démontré sa capacité à aller au-delà, nous pensons aux gains de productivité supérieurs aux objectifs du contrat, au détriment de la qualité de vie au travail de vos agents.

Dès lors, et si nos informations sont exactes, nous ne comprenons pas la dureté des positions de IDFM dans ces négociations contractuelles, l'excessive ambition de leurs exigences qui ne peuvent aboutir qu'à mettre en difficulté un de leurs opérateurs, et pas le moins efficace !

IDFM aurait tout intérêt à contrario à s'atteler à engager un échange sérieux avec la ville de Paris qui s'évertue à dégrader nos conditions d'exploitation au bénéfice de quelques cyclistes qui ont certes le droit de circuler mais pas au détriment de nos bus.

Nous avons apprécié les propos de notre PDG à ce sujet, qu'elle se rassure, la situation va s'améliorer avec l'arrivée du mauvais temps !

En tout état de cause, nous estimons que la RATP doit vendre chèrement sa peau dans ce futur contrat, sans avoir la peur de mesures de rétorsion en 2025, car de toute façon, IDFM ne nous privilégiera pas dans l'attribution des lots.

Autre sujet mais cette fois-ci interne, la table ronde sécurité qui s'est tenue récemment. En réponse notamment à notre sollicitation, la direction générale a organisé ce rendez-vous, avec la présence d'intervenants extérieurs qualifiés, ce dont nous la remercions. Cet exercice n'est pas un solde de tout compte. Vos agents attendent des actes concrets.

Nous réaffirmons notre hostilité à certaines politiques menées par le département sécurité, qui privilégie la lutte anti-fraude au combat contre l'insécurité, au détriment du réseau de surface notamment. SUR est-il un état dans l'état ?

Nous réaffirmons qu'en l'absence de solution miracle pour sécuriser à 100% l'activité de nos agents et le trajet de nos voyageurs, la RATP a toute sa place dans la mise en oeuvre de mesures, en collaboration avec les forces régaliennes.

Nous réaffirmons que la situation sur nos réseaux ferrés, en certains lieux, n'est pas acceptable, ni pour nos agents, ni pour nos voyageurs, confrontés au dealers et aux pickpockets. Il y a à l'évidence une reconquête du territoire à mener.

Passons à un sujet moins aigu mais qui attire toute notre attention. L'entreprise a entrepris de mener des discussions sur un dispositif de mobilité externe, terme policé pour évoquer ce qui s'apparente à un cadre de rupture conventionnelle collectif. Cette possibilité de quitter l'entreprise est attendue par finalement un grand nombre d'agents. Il y a bien sûr tous les secteurs qui n'échapperont pas à une rationalisation de leur activité, en prévision de la mise en concurrence.

Mais à notre grande surprise, ce dispositif est attendu dans d'autres catégories et notamment celles qui sont à l'exploitation ou à la maintenance. Ce n'est évidemment pas votre attente mais cela doit vous interroger sur l'état d'esprit de certains de vos agents et sur le « moral des troupes ».

Que des agents, qui pour certains vont certes affronter des changements radicaux, nous pensons à 2025, mais n'ont objectivement aucune crainte à avoir quant à la pérennité de leur poste, aient cette éventualité de partir en tête, voilà qui devrait vous interpeller !

On ne part pas à la bataille avec des troupes démobilisées.

Evidemment, ce sujet nous renvoie immédiatement à l'avenir qu'on leur prépare et nous pensons logiquement aux discussions menées actuellement au ministère sur le CST.

La Loi Lom pose le principe d'un cadre social protecteur, valorisant, de haut niveau (c'est écrit dans la Loi) pour éviter le dumping social.

Non seulement les bornes horaires actuellement sur la table sont déroatoires aux règles européennes, nous pensons à l'amplitude de travail par exemple.

Mais en plus, de multiples dérogations sont envisagées, au motif fallacieux de la continuité du service public, sans aucune autorisation ou concertation préalable. La main est totalement laissée à l'employeur quand même la CCNTU prévoit l'intervention de l'inspection du travail ou la saisine du CSE, au préalable.

En l'état, les propositions sont inacceptables, vous n'en serez pas surpris, et nous sommes loin d'un cadre social protecteur, ménageant aussi bien l'intérêt du service public que la santé des salariés.

Vous le constatez, nous avons cette fois encore des sujets sinon d'inquiétude, au moins de réflexion, qu'il s'agit d'affronter plutôt que d'écarter. Et pour ce faire, notre proposition sera toujours la même, elle a fait ses preuves : le dialogue !

M. LE PRÉSIDENT.- Merci. On vous a parfaitement entendu, il n'y avait pas de problèmes techniques.

Mme FONTAINE ayant indiqué qu'il n'y aurait pas de déclaration de la CFE-CGC, je propose de passer au point suivant de l'ordre du jour.

IV – QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES

Consultation sur le projet d'évolution du SCC conditions d'accueil, de travail, dispositifs d'accompagnement et évaluation des risques

M. Lionel CHATY, Responsable Ressources Humaines CML

M. Frédéric DESCRIMES-FAVRAUD, Responsable Ressources Humaines BUS

participent à ce point de l'ordre du jour.

M. LE PRÉSIDENT.- Vous aviez mentionné un certain nombre de questions lors de la séance du 2 septembre. À notre connaissance, les réponses ont été transmises par mail le 9 septembre dernier. Depuis le 2 septembre 2020, les avis des CSE d'établissement concernés ont aussi été rendus. Pour information, je peux vous indiquer les votes recueillis dans ces CSE : un avis positif du CSE SEM/CML, un avis positif du CSE 1 de RDS, un avis réservé du CSE 2 et un avis négatif des CSE 3, 4 et 5.

Avoir connaissance de ces avis nous permet de recueillir celui du CSE Central. Cette deuxième phase du dossier ayant été abordée en CSSCT, je propose de passer la parole à son secrétaire, M. NIVAULT, pour proposer l'avis de la commission.

M. SARRASSAT souhaite prendre la parole.

M. LE SECRÉTAIRE.- Après l'intervention de M. NIVAULT.

M. LE PRÉSIDENT.- MM. DESCRIMES et CHATY nous ayant rejoints, M. NIVAULT a la parole.

M. NIVAULT.- La CSSCT ne vous présentera pas un avis étant donné qu'il n'y a pas eu consensus des organisations syndicales sur le sujet. Nous allons laisser les organisations syndicales proposer un avis. La CGT aura une déclaration.

M. LE SECRÉTAIRE.- Il me semble qu'une certaine forme de consensus pouvait se dégager. Cela étant, je comprends les difficultés d'avoir un avis motivé et réservé, positif ou négatif dans une commission où cinq personnes n'arrivent pas se positionner sur un avis partagé. Nous aurons une proposition d'avis pour l'UNSA.

M. LE PRÉSIDENT.- Je donne la parole à MM. HONORÉ et DAVOISE.

M. DAVOISE.-

Depuis son passage en information le 2 septembre dernier, ce projet n'a pas vu l'ombre d'une évolution.

Les élus CGT avaient pourtant à cette occasion identifiés les nombreux bénéfices de cette évolution d'organisation :

- Perte de la qualification de contrôleur à plus ou moins court terme
- Perte du roulement de repos permettant de concilier vie familiale et professionnelle pour les agents allant sur SEM
- Perte du repos Samedi/Dimanche et Jour férié
- Perte du service 9h45, service très apprécié des agents notamment en situation mono parentale mais aussi par l'unité car répondant au créneau horaire où il y a le plus de verbalisations.
- Perte des congés en Juillet et août notamment pour les agents allant sur SEM
- Perte de rémunération à plus ou moins court terme (en moyenne 250 €/mois)
- Perte des règles de mutation sur le réseau de surface
- Perte du statut en 2025 pour les agents balancés sur le réseau de surface

Tous ces « avantages » viennent nous rassurer quant à l'attachement de l'entreprise au « bien-être au travail » de ses salariés. En effet, les agents du SCC, aujourd'hui affectés sur 10 sites composés de 5 services en moyenne, seront demain dispersés sur plus de 50 sites différents

composés de 3 services. Chacun pourra y deviner l'impact « positif » sur la vie personnelle ou familiale.

Concernant les conditions d'accueil et de travail sur le département SEM, seules une simple présentation du département et une succincte formation individualisée sont prévues, malgré nos propositions constructives.

Pour ce qui est de la partie Réseau De Surface, bizarrement des efforts ont été faits, et les conditions sont nettement meilleures que pour les malchanceux qui rejoindront SEM.

Où se trouve la cohésion d'entreprise ? Quelle image les salariés retiendront de ce projet ?

Les élus CGT tiennent à exprimer leur avis négatif sur ce projet.

M. HONORÉ.- Les élus du comité CSEC doivent émettre aujourd'hui un avis sur la partie technique de la transformation du corps de contrôle SCC après l'avis positif émis précédemment sur le protocole d'accord dont le volet social attendu.

Le dossier présenté pour réunir l'expression des élus s'articule autour du « Projet d'évolution du SCC et son adaptation aux Départements RDS et SEM.

Avant toutes choses, il convient de souligner que l'activité contrôle ne disparaît pas mais celle-ci est transférée au Département RDS avec le choix laissé aux agents concernés de s'inscrire dans cette évolution ou non de SCC.

En effet, les agents affectés actuellement à SCC qui ne souhaitent plus poursuivre l'activité de contrôle de manière exclusive auront la possibilité de faire un choix d'affectation au Département SEM par exemple, ou une autre mobilité quelconque avec l'accord exceptionnel du non-respect des 5 ans requis ou une forme de VAE, ou bénéficier d'un dispositif de « mobilité volontaire sécurisée ».

Offrir toute une palette de possibilités aux agents qui n'épouserait pas les conditions de transformation de l'activité contrôle SCC participe à notre préoccupation constante de partenaires sociaux d'accompagner chacun des agents dans sa particularité de perspectives professionnelles.

Avec l'activité de contrôle transférée au Département RDS, on considère positivement le bénéfice des forfait-jours annuels aux managers qui le souhaiteraient, ou encore un roulement et grilles de repos conservés sensiblement à l'identique à travers un pourcentage de samedis et dimanches non-travaillés. Ce qui permet de ne pas bousculer la relation vie professionnelle-vie privée.

L'accompagnement des agents au-delà de l'application de la GPEC s'exprimera à travers la mise en place d'un vigoureux volet de formation et cela ne saurait être négligé quelques soient les circonstances, notamment nouvelles avec l'apparition du virus COVID-19.

L'indispensable, le nécessaire et l'utile en la matière, doivent demeurer des compagnes inséparables.

Cette évolution du SCC est un projet d'envergure auquel ont été associés au fil des étapes les agents à travers des agoras, un espace dédié sur URBANWEB d'information à destination de tous les agents concernés, même hors SCC. Toutefois, une meilleure incitation de chacun à s'approprier la démarche aurait sans doute permis d'obtenir un panel d'agents participants bien plus large.

Nonobstant le protocole d'accord dans lequel la qualité de vie au travail se traduit aussi avec une bourse d'échanges ou encore une commission de suivi des affectations des agents dont les aspirations ne seraient pas retenues.

Ce document de « Projet d'évolution du SCC et son adaptation aux Départements RDS et SEM » sur lequel nous nous exprimons, constitue un cadrage transversal RDS/SEM et il appartiendra in fine à chaque Département d'accueil des agents concernés de mettre en musique, d'adapter leurs spécificités locales à celui-ci.

La gestion au niveau du Département RDS qui désormais abritera l'activité de contrôle portera en soi, par définition, des germes particuliers d'attention de notre part afin qu'il ne subsiste point d'écart entre l'écrit et le réalisé sur le terrain pour chaque agent, chaque catégorie.

En ce sens, nous pouvons soulever entre tout, les futures conditions d'accueil au Département RDS qui sont bien en-deçà de ce que pouvions attendre.

Au-delà de certaines zones d'ombre sur la volonté in fine de la Direction sur l'organisation de travail des futurs contrôleurs dans les unités, ce sont les locaux de travail avec des travaux non aboutis qui nous interpellent.

Enfin, nous mettons en garde la Direction sur la sécurité des agents quand elle semble s'entêter sur une constitution des équipes de contrôle à 3 agents. Si la taille des équipes peut-être adaptée avec un minimum de 3 agents pour une opération de canalisation, nous rappelons que depuis la mort d'un collègue en activités de contrôle, il a toujours été question que les équipes en activités de contrôle soient constituées de 4 agents minimum.

Faire le contraire demain, cela sera d'une responsabilité coupable de la part de la Direction.

Considérant l'ensemble des points susvisés, les élus du comité CSEC se prononcent pour un avis réservé.

M. LE PRÉSIDENT.- Merci. Je passe la parole à Mme PHIRMIS pour la CFE-CGC.

Mme PHIRMIS.- Le 6 janvier 2020, la CFE-CGC Groupe RATP a signé le protocole d'accord sur les conditions de transfert et les dispositions d'ordre social concernant le projet de transformation du Service Contrôle Clients (SCC).

Ce dossier impacte 1050 salariés dédiés au contrôle clients. 67% des effectifs opérationnels vont rejoindre RDS et 33% SEM, cette répartition est en rapport avec le taux de fraude sur le réseau de surface. Le personnel fonctionnel sera redéployé au sein du Groupe. Le département RDS accueillera 740 agents.

Il est bon de rappeler que cette activité ne disparaît pas de notre entreprise. En effet, cette entité est transférée au département RDS (Réseau De Surface) ; dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, avec pour objectif de redonner une autonomie de pilotage, de gestion des moyens et des recettes à ce réseau, laissant le choix aux agents qui le souhaitent d'accompagner ou non ce projet.

Ces collaborateurs sont initialement pour la grande majorité, issues du métro, du RER, du contrôle itinérant, et du bus. Les agents SCC, qui ne souhaitent pas poursuivre l'activité exclusive de contrôle, ont la possibilité de faire une mobilité au département SEM, où ils auront, bien sûr une formation adaptée, afin d'assurer leurs nouvelles fonctions et répondre aux objectifs du département.

Les agents de l'unité SCC concernés ont été informés en continue de cette transformation par des Agoras sur les sites, ainsi que par plusieurs réunions animées par l'équipe projet dont les managers ont bénéficié.

Les aspects de la qualité de vie au travail ont été également pris en considération, avec entre autres :

- la mise en place d'une bourse d'échange,
- la mise en place d'une commission d'accompagnement des agents,
- des analyses des dossiers qui n'auraient pas été retenus, lors des différents choix.

Grâce à la signature du protocole, un volet social a pu être négocié avec :

- Une compensation pécuniaire par pallier d'ancienneté,
- L'attribution d'une indemnité géographique, dès le premier kilomètre de déplacement, en complément de l'application de la GPEC.

La CFE-CGC Groupe RATP demande une vigilance toute particulière pour les agents qui seront affectés au réseau de surface, dont l'avenir sera impacté par la mise en concurrence.

Elle souhaite également un bilan, dans le trimestre suivant la mise en place de l'intégration du personnel SCC, pour appréhender le taux d'affectation, et vérifier l'aménagement des locaux devant accueillir ces collaborateurs au département RDS.

Le vote des élus CFE-CGC Groupe RATP au CSE 14, CSE1, CSE 4, CSE 5 est un avis responsable et assumé.

Considérant que l'avis proposé souligne les points positifs qui nous ont amené à nous associer positivement à ce dossier, nous élus CFE-CGC Groupe RATP, par notre vote d'aujourd'hui, nous confirmons notre cohésion et cohérence sur ce projet d'évolution du SCC avec le souci d'une attention accrue pour le personnel affecté à RDS qui sera soumis à la concurrence.

M. LE PRÉSIDENT.- M. SARRASSAT a demandé la parole.

M. LE SECRÉTAIRE.- Suite à la lecture des déclarations, avis, etc., on peut estimer que nous avons un petit problème de fonctionnement au sein de cette instance. Je me fais fort de convoquer une réunion pluraliste pour résoudre ces problématiques. Cela devient récurrent et ennuyeux pour le CSEC. J'entends qu'il n'y a pas eu de cohésion en CSSCT. Je ne vais pas rentrer dans le détail, parce que ce n'est pas le lieu, mais il va falloir travailler plus dynamiquement et intelligemment.

Je vous remercie.

M. VENON.- J'entends, mais il ne s'agit pas d'un dysfonctionnement des instances. Cela se saurait si les commissions pouvaient définir la politique des organisations syndicales représentatives.

M. NIVAULT a fait appel aux organisations syndicales pour qu'elles se prononcent en commission. Jusqu'à aujourd'hui, on n'avait pas de retour. La commission n'était donc pas en capacité de rendre un avis représentant l'ensemble des organisations syndicales. Chacune d'elles a d'ailleurs travaillé et présenté un avis aujourd'hui. Ce n'est donc pas un problème de dysfonctionnement, mais de cohérence dans nos activités et de positionnement politique de chacun.

M. LE SECRÉTAIRE.- C'est un point de vue que je peux comprendre. Il n'en demeure pas moins que je ne vois pas cela de la même manière, raison pour laquelle je ne ferai pas le débat aujourd'hui.

M. LE PRÉSIDENT.- Sans vouloir prolonger le débat, il faudra clarifier les choses. Nous recueillons l'avis de chacun des élus. Il ne faut pas les placer dans une position dans laquelle ils ne pourraient pas se positionner. Il faudra travailler cela dans les séances à venir. Nous allons recueillir l'avis des élus sur ce point.

Mme LÉQUIPÉ.- Compte tenu de l'avis négatif proposé par la CGT dans le cadre de sa déclaration, de la proposition d'avis réservé proposé par M. HONORÉ et de la déclaration de la CFE-CGC, je propose de soumettre au vote la proposition d'avis réservé. Cela vous convient-il, Monsieur le Secrétaire ?

M. LE SECRÉTAIRE.- Pour ma part, cela me convient. J'espère qu'il y aura un avis majoritaire à un moment, parce qu'on peut aussi se retrouver dans une situation d'égalité.

Mme LÉQUIPÉ.- Personne n'y voit d'inconvénient ?

Nous allons donc passer au vote.

M. LE SECRÉTAIRE.- Oui.

Mme LÉQUIPÉ.- Sur la base de la proposition d'avis réservé relatif au projet SCC, êtes-vous pour, contre ou vous abstenez-vous ?

(Il est procédé au vote)

Mme LÉQUIPÉ.- L'avis réservé est adopté à la majorité des voix des élus présents.

Pour : UNSA (9), CFE-CGC (4).

Contre : CGT (7).

M. LE PRÉSIDENT.- Merci. J'en profite pour remercier MM. CHATY et DESCRIMES pour le travail accompli pour arriver à cette consultation. Je remercie la contribution de chacun à ce vote.

IV – QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES

Information sur le projet RATP LOGISTICS

M. Charles-Edouard PINEAU, Chef de Projet Développement SID
Mme Véronique BENNEGENT, Cheffe de Projet Développement SID

participent à ce point de l'ordre du jour.

M. LE PRÉSIDENT.- Je vous propose de traiter le point suivant avant de faire une pause. Il s'agit d'informer le CSEC sur le projet RATP LOGISTICS. Pour ce point, nous proposons d'accueillir Mme BENNEGENT et M. PINEAU du Département SID.

M. LE SECRÉTAIRE.- Je propose une pause à la suite de ce point.

M. LE PRÉSIDENT.- Oui, je viens de l'indiquer.

Le projet a fait l'objet d'un examen en Commission économique. Je donne la parole à M. SARDANO, le président de la Commission économique, qui va nous donner lecture du rapport, puis il y aura éventuellement des déclarations et peut-être des questions.

M. SARDANO.- Les intervenants pour la direction étaient Mme Véronique BONNEGENT et Mr Charles-Edouard PINEAU du département SID. Les échanges furent riches et intéressants et nous les remercions.

Pour rappel, nous avons découvert la création de cette filiale via les médias nationaux, cette pratique est devenue malheureusement courante mais il faut se féliciter malgré tout de cette présentation qui permet aux élus du CSEC d'avoir le niveau d'information indispensable à la compréhension du projet.

Lors de notre séance de fin juillet, nous avons déjà évoqué ce sujet et en particulier la nécessité de sécuriser cette activité vis-à-vis d'IDFM. Notre tutelle a donc été consultée car bien que ne faisant pas partie du périmètre du contrat, la filiale va utiliser des locaux qui pour la très grande majorité font partie de nos relations contractuelles. IDFM a donc donné son accord et percevra une rémunération censée couvrir l'usure des biens (qui sont des biens de reprise).

L'activité de logistique envisagée concernera des services dits du dernier kilomètre et s'inscrit comme l'un des 5 axes de développement avec l'immobilier, les mobilités, l'énergie et les télécoms.

La RATP se positionne comme fournisseur d'Espaces Urbains de Distribution plus communément appelés EUD. Cette activité est en plein essor car elle répond au développement des livraisons en milieu urbain et l'Epic dispose de 5800 m² dans ses centres bus. Ces derniers kilomètres représentent jusqu'à 20% du coût total d'une livraison. L'objectif est donc de louer des espaces affectés au remisage des bus au sein des unités opérationnelles et en journée de 7h à 20h en fonction des unités. La surface reste faible puisqu'elle ne représente que 3 à 5 % de la surface de remisage.

Pour l'instant cette nouvelle activité sera hébergée au sein de RATP Capital Innovation en attendant la création officielle de la filiale RATP Logistics sans avoir de date précise sur cette création.

Les biens utilisés étant des biens liés à une activité de transport donc du domaine public, la réalisation des futurs contrats se fera au travers d'un Avis d'Appel Public à la Concurrence (AAPC). Il n'y a pas d'investissement à prévoir en dehors d'un marquage au sol qui matérialisera l'espace dédié. Cet espace servira de lieu de transfert des livraisons entre un mode lourd vers des modes légers. Une expérimentation a eu lieu sur le site de Coirentin pour s'assurer des conditions réelles de l'activité et en particulier sur les aspects sécuritaires (accès au centre bus des véhicules externes et du personnel) mais aussi opérationnels puisqu'il ne fallait pas gêner l'activité des centres

bus. Deux partenaires devaient nous accompagner dans cette expérimentation et un seul (Star Services) a été jusqu'au bout.

Cette expérimentation s'est déroulée en plusieurs phases : marche à blanc, supervision, livraison puis Covid.

Le retour d'expérience est concluant car à aucun moment l'exploitation n'a été perturbée. Côté sécurité, le personnel était connu et devait s'identifier au poste de gardiennage et les numéros d'immatriculation des véhicules était eux aussi connus.

Sur les aspects financiers, l'utilisation de ce type d'espaces est facturée entre 90 et 130 euros le M2 par an et il sera reversé 10 € par M2 à IDFM.

La filiale percevra donc cette rémunération qui couvre la location de l'espace, l'indemnité IDFM et le coût pour l'EPIC. Elle reversera une redevance à l'EPIC comprenant une part fixe et une autre variable. Vu le peu d'investissement, la rentabilité est atteinte dès la première année. Sur la période 2020/2029 il est attendu un chiffre d'affaire de 8,5 M d'€ dont 3 M d'€ pour le fonctionnement (entre autre 2,5 ETP), 3 M d'€ de redevance. Il reste 2,5 M d'€ pour la filiale mais dont 90% devraient remonter sous forme de dividendes vers l'EPIC. Ce pourcentage peut sembler important mais RATP Capital Innovation étant un fonds d'investissement, il n'a pas vocation à conserver ces revenus. Par contre à partir de 2025, les conditions devraient évoluer. Peut être faudra-t-il les inclure au contrat ?

Pour lancer le projet, un budget initial de 400 k euros est prévu. Cette mise au pot est remboursable.

Les surfaces seront mises à disposition via une convention d'occupation qui prévoit des jours d'indisponibilité du site, mais aussi des pénalités si la RATP ou l'utilisateur ne libèrent pas les espaces (ex panne matériel). Cette convention est dite précaire et révocable par la RATP si des besoins d'exploitation ne permettaient plus de répondre à la convention.

La commission a demandé que les résultats des futurs appels d'offre nous soient communiqués avec la liste des lieux, des surfaces et des clients. Ce qui devrait être fait.

Je terminerai par une question qui n'a pu être posée en raison des nombreux problèmes de connexion : Quelle part de la redevance et des dividendes versés à l'EPIC redescendra vers le département RDS et les unités qui sont constituées en Business Unit ?

Merci de votre écoute

M. LE PRÉSIDENT.- Merci. Nous allons recueillir la déclaration de l'UNSA, de la CFE-CGC. Nous avons noté la question.

M. FAUCHEUX.- Ce dossier de présentation d'une toute nouvelle activité aux seins de nos unités est une réalisation dans la continuité du développement stratégique du Groupe RATP. Celle-ci va permettre à sa petite mesure sur une période assez courte avant la mise en concurrence de faire des gains, potentiellement, tel que présenté dans le dossier Projet.

La présentation de celui-ci fut fort dynamique avec des intervenants heureux de partager leurs motivations et réussites. Nous autres élus UNSA-RATP, ne pouvons seulement rester cantonné à ce niveau sans prendre le recul et la vision global des enjeux généraux.

Avant d'entrer plus avant dans le projet, posons tout de suite sans tergiversations les bases d'une nouvelle problématique essentielle à la survie de ce projet : il s'agit de la question de la création de la Filiale RATP LOGISTIC. Quand est-il prévu de la créer alors que le projet est déjà bien avancé ?

Aujourd'hui celui-ci se situe au sein même de RATP CAPITAL INNOVATION qui est un fond d'investissement qui n'est pas destiné à gérer une activité de business. Les dividendes nous sont présentés comme remontant à l'EPIC à 90% mais qu'en sera-t-il la filiale créée ? Autre questionnement : alors que le département RDS et les centres Bus se transforment en Business Unit quel seront les rémunérations qui leur seront destinées ?

Ce projet est la résultante de la financiarisation des échanges. Notre cœur de métier, l'offre de Transport ne permettant plus de dégager des marges suffisantes aux yeux de nos dirigeants pour en amortir les nouveaux coûts d'exploitation, il nous faut nous diversifier dans d'autres domaines. C'est ainsi que nous est présenté la rentabilisation de nos surfaces. Personne ne peut oublier que le transport est avant tout une production de coût et que la valeur ajoutée se retrouve dans nos territoires. Cette nouvelle priorité nous interroge sur les raisons qui nous ont fait attendre autant d'années pour les mettre en place ? Quels freins nous ont empêché de récupérer des bénéfices qui auraient pu venir alléger nos coûts ?

Enfin cette dernière partie d'interrogations sur ce projet est plus pratico-pratique de l'activité choisit elle-même. Lorsqu'il y aura une difficulté quel sera l'interlocuteur identifié sur les différents sites ? Le gardien peut certes garder les accès mais si le matériel reste sur le site après l'horaire prévu ou s'il y a une fuite de produits ou un incendie ; qu'en sera-t-il ? Qui sera en charge de la gestion de ces problématiques ? Prendrons-nous le temps d'identifier les risques inhérents à cette nouvelle activité au cœur de nos activités avec les élus et SSCT des CSE concernés ?

Une simple convention avec un partenaire aussi sérieux soit-il, ne nous protège pas du risque de matières dangereuses stockés côte à côte sans que cela ne soit prévu.

Pour l'UNSA-RATP, il apparaît essentiel de pouvoir être certains de la mise en place de cette sécurité du début à la fin de l'activité quotidienne sur chaque site. Nous ne pouvons concevoir d'accepter de laisser de nouveaux risques voir le jour sans avoir pris soin de les évaluer et nous souhaitons être rassurés sur ces points.

Pour ne pas rester trop désenchanté par cette liste de questionnements les élus UNSA-RATP souhaitent proposer que ce développement d'activité soit l'occasion pour l'entreprise de montrer son engagement social et d'associer au développement économique un volet social qui pourrait concerner l'emploi et le reclassement de nos collègues en difficulté.

Pour l'UNSA-RATP la bonne santé économique ne doit pas occulter l'engagement social alors que la relance passe avant tout par le maintien et la sécurisation de l'emploi et des parcours professionnels.

Mme FONTAINE.- En préalable, je tiens à remercier les intervenants pour leur enthousiasme et leur volonté de répondre à toutes nos questions, malgré les difficultés de connexion des participants qui étaient à LYBY, qui rendaient compliqués et difficiles les échanges, comme l'a dit M. SARDANO.

Le développement de l'e-commerce nécessite des surfaces d'entrepôt importantes, notamment dans les zones à forte urbanisation. Les plateformes logistiques éloignées des centres villes se heurtent aux difficultés d'acheminement des marchandises sur les derniers kilomètres. Le secteur de la logistique et du transport cherche donc à optimiser les flux et les délais de livraison tout en allégeant l'impact environnemental. La logistique urbaine a vocation à répondre à ces enjeux.

La RATP, partenaire privilégié des villes intelligentes et durables, s'inscrit donc dans un service de logistique urbaine en proposant des espaces urbains de distribution. Une

expérimentation a eu lieu au centre Bus Corentin. Celle-ci semble avoir donné satisfaction sur la co-activité géographique et temporelle avec l'exploitation du dépôt.

Cette activité hors contrat avec IDFM donnera lieu à un avenant fixant la compensation des coûts d'usure de la dalle, la consommation électrique, le gardiennage, la propreté, les taxes et impôts.

Concernant la sécurité des personnels et des lieux, un plan de prévention est réalisé, le document unique mis à jour. Toutefois, la CFE-CGC Groupe RATP s'inquiète de l'entrée de colis dans l'enceinte RATP et espère que le plan de sécurité de protection de nos établissements, ouvrages et installations est intégré pour envisager le développement des espaces urbains de stockage.

La démarche d'appel d'offre structurée avec une vision vertueuse tant en conséquences environnementales et en engagement RSE est soutenue par la CFE-CGC Groupe RATP.

Le développement de cette contribution à la logistique urbaine sera attribué à RATP Capital Innovation avec une capitalisation de l'EPIC de 400K€ et une rentabilité envisagée dès la première année. En second rang, la filiale RATP Logistics sera créée afin de gérer les contrats et de veiller à leur bonne exécution. Dans ce montage de filiales, l'EPIC est une nouvelle fois financièrement sollicité et la CFE-CGC Groupe RATP espère que le partage des bénéfices sera respecté.

En conclusion, la CFE-CGC Groupe RATP peut soutenir ces innovations de service tant qu'elles n'entravent et ne dégradent pas l'exercice de notre cœur de métier à savoir le transport public de personnes, indispensable à la collectivité comme nous le rappelle la crise sanitaire actuelle.

M. LE PRÉSIDENT.- Je donne la parole à M. BAZIN.

M. BAZIN.- En préalable de la lecture de la déclaration, je tiens à dire qu'il est décevant de faire les commissions via Teams étant donné les conditions déplorables et inadmissibles pour avoir de bons échanges avec les interlocuteurs de l'entreprise et présenter quelque chose de cohérent en séance. Par ailleurs, j'ai un grand regret en constatant que l'on utilise encore l'anglais ou autre. Nous sommes en France, j'aimerais que ce soit écrit en français dans les dossiers.

La Direction nous a présenté une information sur le projet RATP LOGISTICS basée sur l'expérimentation à Corentin, une énième filiale inscrite dans la déconstruction de l'ÉPIC RATP pour l'insérer dans l'univers impitoyable de la concurrence.

Ce dossier est une transformation de l'utilisation des sites dans l'entreprise, au profit de conquêtes de marchés de la livraison express des derniers kilomètres et rivaliser ainsi avec les seigneurs et leurs gros entrepôts en périphérie déjà établi sur ce secteur. Ainsi, l'espace dégagé par la réorganisation des centres bus dans Paris, ouvrira et offrira des airs de stockage à divers transporteurs qui bénéficieront de près de 3000 m² d'entrepôt pour aller livrer bataille dans la capitale. Il s'inscrit hors contrat avec IDFM mais trouve son approbation dans le cadre d'une convention d'occupation du domaine public temporaire, précaire et révocable.

Cette opération est l'occasion aussi de faire fructifier via la valorisation des espaces non utilisés, des surfaces disponibles et faire vivre la filiale RATP Capital Innovation.

Loin de vouloir être un acteur important sur la réduction des émissions de CO₂ et toutes les pollutions associées à l'usage de véhicules thermique sur l'île de France, la RATP accentuera bien au contraire les points d'émanation, via cette filiale dédiée, RATP Logistics. C'est

dire, alors, à quel point elle se soucie de son image de marque présentée dans un point vu prochainement dans la séance. Nous sommes donc rentré pleinement dans le fonctionnement des BU qui transformera définitivement l'entreprise publique de service public en mendiant de la rentabilité et opportuniste du délestage de bourses pour soulager les caisses des entreprises du secteur de la logistique de livraison. Dans un monde de requin, il faut savoir montrer les dents...

Au vu de ce qui s'est passé depuis la fin janvier, où nous avons subi la crise sanitaire liée au SARS-COV-2 (alias COVID-19), et de la menace par notre autorité organisatrice (certains diront que c'est de l'intelligence d'avoir agi ainsi) de ne pas verser à la SNCF, ni à la RATP les subventions transports pour les mois de juillet et août dernier, une certaine accélération des projets permettant d'assurer la « viabilité économique » et ainsi donner corps à la chimère de l'enfant dévorant sa mère, par analogie et vous l'aurez compris RATP DEV et sa cohorte de filiale VS l'ÉPIC RATP, nous voyons là le regard plein de convoitise cherchant à capter les millions qui dorment.

Pour la CGT, quand bien même ce type d'opération servirait à dégager du cash pour équilibrer les comptes de l'entreprise, avec 90% de la redevance qui remonterait à l'ÉPIC, ce dossier comporte énormément de risques non évalués pour les personnels en terme de sécurité liée au risque attentat. Des inconnues malgré les enquêtes sur les futurs clients et le rôle des gardiens en entrée des centres qui ne pourront hélas pas s'assurer d'un contrôle complet ou parfait des marchandises entreposées. Mais également, et ce malgré les décisions prises lors de la cop21, la participation à l'évolution de l'effet de serre et du réchauffement climatique que tout le monde s'accorde à reconnaître comme un danger sur la santé publique et dégradant l'économie locale car demandant de plus en plus de financement pour combattre leurs impacts.

M. LE PRÉSIDENT.- Merci. Nous avons recueilli un certain nombre de déclarations. Dans l'intervention de M. SARDANO et dans les déclarations, il y a quelques questions. Je propose à M. PINEAU et Mme BENNEGENT d'y répondre.

M. PINEAU.- Nous allons commencer par la question de M. SARDANO relative à la finance sur le partage avec Bus RDS et la part de la redevance renvoyée à Bus. Comme vous l'avez mentionné dans votre déclaration, les loyers sont entre 90 € et 130 €. Pour concrétiser la répartition de cette valeur, basons-nous sur un loyer de 129 €. Sur ce loyer, 50 € iraient vers Bus, incluant la redevance à IDFM, soit environ 38 %. Les 62 % restants seraient dans la filiale.

Pour répondre à M. FAUCHEUX sur l'identification des risques et ceux liés à la sécurité, un travail en cours se poursuivra après la réception des offres. Sur la base des dossiers techniques des candidats, nous travaillerons avec PRPS de Bus et VAL pour faire une analyse fine des risques et travailler à la mise à jour des documents uniques. Nous passerons devant les CSE d'établissement de Bus et de VAL, qui seront consultés. Nous réaliserons ce travail avec les préventeurs. Cela s'enchaîne avec la mise en place des plans de prévention dans l'opérationnel lors des visites avec les responsables et gestionnaires de sites et les occupants, qui seront attributaires des conventions d'occupation. Ce travail commencera après la sélection des candidats, en octobre ou novembre, et se terminerait en décembre. Les risques sont identifiés pour assurer la mise en place de la sécurité du début à la fin. Cela répond à l'inquiétude que j'ai ressentie de la part de M. FAUCHEUX.

Je pense que la réponse a été donnée à Mme FONTAINE, qui a émis le même questionnement sur la sécurité des espaces, ainsi qu'à M. BAZIN avec une accentuation sur le risque attentat. En complément de tout ce travail interne à la RATP, nous utilisons les standards de l'industrie logistique. Nous demandons à nos clients de ne pas transporter des marchandises dangereuses. Nous avons consulté les équipes ICPE de SID, qui nous ont aidés à construire le dossier.

Cela fait partie de l'appel d'offres. C'est un critère d'évaluation de la proposition technique des candidats.

Le dernier point porte sur l'impact climatique. Nous avons dans les critères d'offres, une incitation forte à utiliser des flottes vertes, qu'elles soient électriques ou GNV. Nous souhaitons dynamiser l'industrie logistique dans cette transition énergétique au travers de notre consultation et réduire autant que possible les émissions, notamment en contribuant à éviter l'entrée de gros camions plus polluants que des véhicules électriques ou GNV.

Mme BENNEGENT.- Pour compléter, ces entrepôts très bien positionnés sont des accélérateurs pour permettre à des acteurs qui sont déjà soumis à cette pression du verdissement de leur flotte, de faire ce gap. Cela leur permet de faire des tournées plus courtes en économisant des kilomètres, avec une meilleure autonomie et donc de passer sur des véhicules plus verts. On s'inscrit plutôt dans un accompagnement de ce mouvement et dans une facilitation de celui-ci vers le verdissement des flottes.

M. PINEAU.- C'est l'ensemble des questions que j'avais notées.

M. LE PRÉSIDENT.- Je remercie M. PINEAU et Mme BENNEGENT pour les réponses apportées à ce stade. Nous allons être amenés à revoir ce point dans l'une des prochaines séances du CSEC évoquées par le Secrétaire tout à l'heure. Y a-t-il d'autres questions ?

M. SARDANO a la parole.

M. SARDANO.- Je remercie les intervenants pour les réponses. Je reviens sur une question d'organisation des commissions en rapport avec la réaction de M. BAZIN. Nous avons acté que nous reprendrons les commissions économiques en présentiel, dans la mesure du possible, en respectant les gestes barrières et la distanciation, ce qui nécessite de trouver des salles le permettant. La salle de Dobel ne peut pas accueillir plus de dix personnes, or il y a déjà sept commissaires et Mme RONDEAU. La salle Tamaris est grande, mais a une mauvaise sono et la médiocre qualité des projections nous oblige à nous rapprocher les uns des autres. Nous avons tenu une Commission économique dans la salle Typhon, mais celle-ci a été utilisée pendant la pause déjeuner, ce qui a posé problème. C'est très compliqué. Nous avons acté le principe de recommencer, mais il faut trouver les conditions matérielles. Nous y travaillons avec Mme LÉQUIPÉ.

Pour des raisons de protection des personnes, je ne peux pas en dire plus, mais s'agissant de la prochaine commission qui aura lieu le 29, il y a de fortes chances qu'elle ait lieu... En tant que président de la Commission, j'ai une responsabilité de protection des personnes qui participent à ces commissions. Je resterai ferme, s'il y a un problème sanitaire, on restera malheureusement en visio. La protection des personnes est la priorité.

M. BAZIN.- Aujourd'hui c'est l'anniversaire de la CGT, je me retiendrai d'être plus virulent que je ne le souhaite. Je vais tout de même dire deux ou trois mots. Je remercie M. SARDANO pour son inquiétude. Il me semble toutefois que des stores permettraient d'assombrir la salle Tamaris pour qu'il y ait une meilleure qualité de projection. S'il avait écouté le début de mon intervention, avant ma déclaration, il aurait entendu que j'interrogeais la direction pour savoir quand on reviendrait en présentiel, quand la direction autoriserait la reprise des commissions en présentiel. Je suppose que tout cela n'est pas seulement du fait de M. SARDANO, mais qu'une part de la direction ne souhaite pas remettre les élus et les directions en présentiel. Je trouve dommage d'en arriver là. Je ne suis pas là pour faire de la polémique. Les propos de M. SARDANO vis-à-vis de ma personne sont moyens, mais cela ne regarde que moi. Je verrai cela avec lui au bon moment. On ne va pas aller plus loin.

Vous dites que vous mettez l'accent sur le dialogue social, on ne peut pas se permettre de le faire de la manière dont vous l'entendez. Pour faire du social, il faut se rencontrer. À quel moment peut-on le faire quand on est à distance, avec des moyens de connexions qui ne sont pas garantis et ne permettent pas une qualité d'échange ?

Nous ne sommes pas si nombreux que cela. Je pense que les commissions peuvent se réunir de manière correcte. M. BAZIN est assez précautionneux pour ne pas mettre les personnes en danger. Si certains pensent le contraire, cela les regarde mais ce n'est pas la réalité.

M. LE PRÉSIDENT.- En mon nom personnel, je n'ai absolument pas compris que qui que ce soit ait pu imaginer que votre intention était de mettre en danger la vie d'autrui. Nous vous savons suffisamment attentif à cela pour que cette idée n'ait effleuré l'esprit de personne. Quant à la position de l'entreprise sur l'organisation du dialogue social, nous avons soumis aux organisations syndicales un projet de prorogation sur la façon d'organiser le dialogue social par la digitalisation pour les semaines à venir au regard de la situation sanitaire que nous avons rappelée au début de la séance.

Je souscrirai quasiment mot pour mot aux principes de précaution rappelés par M. SARDANO dans son intervention. Jusqu'à nouvel ordre, nous allons continuer à fonctionner dans les conditions qui permettent de trouver le meilleur équilibre entre la protection des participants à des réunions et la qualité du dialogue social.

Concernant la sono et les difficultés mentionnées par M. BAZIN, nous venons de recevoir un message de SIT, qui se fait l'écho d'un certain nombre de difficultés survenues ces derniers jours. Il est en train, avec Microsoft, de trouver des solutions. Malgré les difficultés passagères que nous avons connues depuis le 16 mars, nous pouvons néanmoins tous globalement nous féliciter que ce dispositif nous permette de continuer à fonctionner ensemble.

Monsieur FAUCHEUX ?

M. FAUCHEUX.- En effet, je n'avais pas prévu des échanges de ce type au sein de ce Comité. Je pense d'ailleurs qu'ils doivent plutôt avoir lieu au sein du bureau de gestion du CSEC. Je pense que M. SARDANO a bien placé les choses. Si, parmi les intervenants, il y avait une personne en isolement, il ne faudrait pas tenir la séance en présentiel. Cela va de soi. Cela pouvait s'entendre derrière les mots, mais n'a pas été dit. Je le clarifie pour ceux qui ne l'auraient pas compris.

J'ai posé une question sur le dossier et je n'ai pas le sentiment d'avoir eu une réponse, sauf si je ne l'ai pas entendue. S'il y a une problématique sur le site, qui sera l'interlocuteur ? À titre d'exemple, si du stockage demeure, ce ne sera pas le travail du gardien.

Page 22, sont listés un certain nombre de sites jusqu'en 2022. Je suppose qu'il y a des projets pour 2023 et 2024. Y a-t-il des avancées ? Cela nous sera-t-il présenté plus tard ?

M. PINEAU.- Pour répondre à la question sur la problématique locale en cas d'impact opérationnel, vous avez mentionné un stock resté sur site. On va fonctionner en deux niveaux. Au niveau 1, le contact sera principalement dans les équipes de maintenance, le gestionnaire de site ou le responsable maintenance. Ils pourront désigner un autre interlocuteur s'ils le souhaitent. C'est à mettre en miroir avec un interlocuteur dédié au sein des équipes du logisticien. C'est un premier canal qui permet de résoudre (*inaudible*). Le deuxième niveau sera au sein des équipes de la RATP LOGISTICS (*inaudible*)...

M. LE PRÉSIDENT.- En coupant la caméra, on pourrait avoir une meilleure qualité de son. Vous évoquez une organisation miroir entre les logisticiens et les mainteneurs du site.

M. PINEAU.- Oui, entre le responsable maintenance, le gestionnaire de site et un interlocuteur dédié chez le logisticien. En niveau 2, au sein de RATP LOGISTICS, un personnel sera dédié pour faire des tournées de site et une ligne de contacts pour régler des problèmes, qui pourraient s'inscrire dans la durée de façon à réagir rapidement sur les déviations entre la RATP LOGISTICS et les logisticiens.

Que se passe-t-il en 2023 et 2024 ? À ce stade, nous n'avons pas identifié d'autres sites, notamment en raison du couperet de fin 2024. Commercialiser des sites entre 2023 et 2024, avec la possibilité des biens de reprise qui s'inscrit, ne nous apportait pas d'intérêt économique. Vous avez les sites visés par la démarche à cette date.

M. LE PRÉSIDENT.- Merci beaucoup. Pour terminer, je donne la parole à M. SARRASSAT qui l'a demandée. Puis je vous proposerai de remercier les intervenants et de faire une pause.

M. LE SECRÉTAIRE.- Un accord est en négociation en ce moment. Il y aura certainement des propositions diverses et variées des organisations syndicales. Il n'en demeure pas moins que ce type de séance est compliqué à manager et à préparer. On perd une partie de réactivité par rapport au présentiel, cela commence à être compliquée à vivre au quotidien. La Présidente montre l'exemple en tenant les séances du Conseil d'administration de juillet et de septembre en présentiel. Il serait bon de réfléchir à du présentiel dans une autre salle que celle du Conseil d'administration, qui est trop petite. C'est nécessaire. L'audio conférence est une chose, mais le présentiel reste extrêmement important, notamment pour certains dossiers qui seront traités dans les prochains mois, toujours dans le respect de la sécurité de chacun bien entendu.

M. LE PRÉSIDENT.- Merci beaucoup à nos intervenants que nous aurons l'occasion d'inviter durant une prochaine séance lors de la phase de consultation. Je propose de faire une pause. Il est 10 heures 41, on se retrouve à 11 heures ?

M. LE SECRÉTAIRE.- C'est noté.

La séance, suspendue à 10 heures 41, est reprise à 11 heures 02

IV – QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES

Information sur le programme LYBY + : macro-zoning des bâtiments A et B

Restitution de la seconde phase d'expertise sur le programme LYBY+ par le cabinet ACANTE

Mmes Valérie BARCA et Selma LE DEVEHAT du cabinet Acante
Delphine CHAILLOUX, cheffe de projet Département VAL, programme
empreinte tertiaire secteur Paris
Christelle DECKER, Chargée de mission Département VAL, programme
empreinte tertiaire secteur Paris

participent à ce point de l'ordre du jour.

M. LE PRÉSIDENT.- Je propose de reprendre la séance, Monsieur le Secrétaire.

Nous accueillons Mmes BARCA et LE DEVEHAT du cabinet Acante et CHAILLOUX et DECKER de la direction du programme LYBY +.

M. LE PRÉSIDENT.- Ce dossier a été examiné par la CSSCT. Je proposerai le moment venu de donner la parole au Secrétaire de l'instance, ainsi qu'au Secrétaire du CSE. J'ai bien enregistré les demandes d'intervention de Mme AZEVEDO pour l'UNSA. Je propose de céder la parole au cabinet Acante pour la restitution de cette deuxième partie de l'expertise menée depuis un certain nombre de mois maintenant.

Mme BARCA (Acante).- Nous sommes dans la troisième et dernière phase de l'expertise. Notre intervention arrive à sa fin. Je propose de partager la synthèse de nos conclusions, en espérant qu'il n'y ait pas de problème de connexion.

Un premier point sur le contexte et le déroulement de cette troisième phase. La consultation du CSEC est en trois phases, en parallèle des consultations des CSE d'établissement sur les départs en zones tampons et le micro-zoning. Cette phase 3 que nous allons vous présenter porte sur le macro-zoning des bâtiments A et B avec une prise en compte des éléments nouveaux figurant dans le dossier d'information consultation, qui a été transmis début septembre.

Dans la phase 2, nous avons centré nos travaux de terrain sur des entretiens avec des managers de tout niveau des départements concernés par le projet. Pour cette phase 3, nous nous sommes concentrés sur des entretiens avec des salariés sans fonction managériale, entretiens qui ont porté à la fois sur leur niveau d'information sur le projet, sur leurs besoins en termes de proximité pour mettre en regard les plans de macro-zoning qui nous avaient été transmis, et leurs besoins en termes d'environnement de travail.

En termes de documents, nous avons principalement travaillé sur l'analyse des plans de macro-zoning, leur version initiale et la deuxième version qui nous a été envoyée après une première discussion avec le cabinet ARP et l'équipe projet, et sur une analyse du cahier des charges relatif aux environnements de travail sur lequel nous reviendrons, ainsi que sur le dossier d'information consultation du 7 septembre.

Un point sur les futurs occupants des bâtiments A et B. L'organisation en espaces dynamiques permet une croissance importante du nombre de ces occupants. 1 540 personnes occupent actuellement les deux bâtiments, nombre qui devrait être porté à 2 374 en cible. Nous en avons déjà beaucoup discuté dans cette instance, ces chiffres sont basés sur les effectifs à date concernée par le projet. À horizon du projet, c'est-à-dire fin 2021 début 2022, des modifications interviendront sûrement. Les 2 374 personnes ne comprennent pas le petit service de VAL en charge du courrier ni l'Espace santé, ni la médecine du travail, ni les bureaux des administrateurs salariés.

Les méga et macro-zoning sont basés sur les prévisions d'effectifs des départements avec les difficultés d'anticipation que cela implique compte tenu des réorganisations régulières et fréquentes durant la dernière période.

Par rapport à la phase 2, les entités concernées sont à peu près stabilisées. Pour la phase 2, nous avons encore des incertitudes sur des équipes logées dans des sites connexes du type la Cerisaie. Pour l'équipe projet, la situation est stabilisée. En revanche, l'information semble ne pas être redescendue dans l'ensemble des services. Encore trop de salariés ne savent toujours pas s'ils sont concernés par le projet. Ils sont dans l'expectative et nous ont avoué avoir parfois répondu à

notre sollicitation d'entretien pour avoir des informations, ce qui est le monde à l'envers puisque nous les rencontrons pour trouver des informations sur leurs besoins.

Un point sur le méga-zoning, même s'il ne faisait pas partie de cette phase 3 puisqu'il a été présenté pendant la phase 2. Cela dit, c'est un projet qui doit vivre en fonction des contraintes et des besoins des départements. Il y a quelques modifications par rapport à la version de février telles la permutation des emplacements entre le A et le B aux 5^{ème} et 6^{ème} étages, qui concerne MRF et SDG. Le Département SIT, initialement prévu au 7^{ème} étage du B, a été déplacé à l'entresol du C, *a priori* à la demande de l'équipe pour la rapprocher des bancs d'essai, d'ordinateurs et du stockage des matériels informatiques. Le service courrier VAL STE, quant à lui, sera positionné au rez-de-chaussée du bâtiment B au lieu du C où il devait se trouver avec le reste des équipes du Département VAL.

Vous avez dans le rapport un schéma que nous avons reconstitué et qui fait le point en s'appuyant sur l'iconographie de l'équipe projet. Il fait état des flux vers le A et le B, alors que le schéma du projet concerne l'ensemble des bâtiments. C'est un ensemble de flux que nous constatons comme étant intenses et importants.

Je vous ai indiqué les principales modifications de la dernière version du méga-zoning, aux 5^{ème} et 6^{ème} étages et le nouveau positionnement du service courrier de VAL.

S'agissant du macro-zoning, le schéma synthétise l'organisation future des espaces par plateau, sachant que les bâtiments A et B sont considérés comme un seul plateau. L'affectation des espaces s'effectue toujours par unité. On a vu la dernière fois que ces unités sont de tailles très variables, elles peuvent être importantes ou très petites. Dans le macro-zoning, le dimensionnement de l'espace de ces unités ne prend pas en compte les profils fonctionnels propres à ces unités. Il y a uniquement les profils fonctionnels par département, l'équipe projet considérant que ces profils fonctionnels par unité voire par quartier, seraient seulement dimensionnés au niveau du micro-zoning. Pour l'équipe projet, il y a un faible écart dans les surfaces allouées en fonction de ces profils fonctionnels, en dehors du profil nomade qui génère moins de besoin d'espace.

Nous sommes un peu en désaccord avec cette façon de faire, nous l'avons déjà dit lors de la phase 2. Cela nous empêche de prendre en compte dans le macro-zoning les véritables contraintes liées à l'activité. Toutes ces contraintes telles que les besoins de concentration, de confidentialité, de plus de présence en présentiel qu'en télétravail, en réunion ou en déplacement pour certaines unités, sont reportées au micro-zoning et à l'échelle de chaque département qui devra s'adapter aux contraintes spatiales, qui leur auront été allouées dans cette phase de macro-zoning. C'est un point sur la méthodologie du dimensionnement des espaces.

Chaque plateau est organisé selon le même schéma avec des espaces de circulation verticale à chacun des coins du plateau, des postes de travail (en rose clair), des espaces communs (en bleu) et un cœur collaboratif (en rouge) au milieu des espaces dédiés aux postes de travail. Nous y reviendrons.

Les principaux espaces de circulation verticale sont relativement séparés des espaces de travail puisque situés à l'un et l'autre bout des plateaux. C'est intéressant parce que l'on sait que cette circulation verticale est génératrice de passages et de nuisances sonores. Il faut toutefois prendre en compte que les autres escaliers qui existent au sein des espaces communs et des cœurs collaboratifs, resteront aussi des sources de nuisances sonores. On ne peut pas empêcher ces nuisances, mais il faudra en tenir compte sur le positionnement des postes de travail et étudier les flux qui circuleront en réel au sein de ces espaces.

Les espaces communs sont situés entre les nœuds de circulation et les postes de travail. Nous avons noté que suite à nos débats au moment des phases 1 et 2, les tisaneries seront isolées par une porte et une paroi vitrée. C'est positif. Notre expérience et le retour des salariés avaient montré que ces tisaneries étaient une véritable source de nuisances. Les autres espaces communs peuvent être source de bruit, notamment quand les portes coupe-feu sont ouvertes. Elles le sont si le système qui existe à l'heure actuelle persiste, sachant que ces portes ne se ferment qu'en cas d'alerte incendie. L'expérience montre -et nous le constatons assez régulièrement dans les entreprises- qu'au quotidien, des portes coupe-feu sont ouvertes pour la circulation d'air en cas de forte chaleur par exemple, alors qu'elles sont censées rester fermées. Il faut savoir que l'on peut rencontrer ces cas, il faudra en tenir compte dans la mise en œuvre des espaces concrets de travail au moment du micro-zoning.

Les cœurs collaboratifs doivent répondre à des besoins d'espaces collaboratifs à l'échelle du quartier, sachant qu'il peut y avoir plusieurs quartiers au sein d'une unité. Ces cœurs collaboratifs sont là pour répondre à ces besoins. Ils sont d'ailleurs quelque peu existants au sein des bâtiments A et B, il y a souvent un espace café au milieu des plateaux. Ce sont des espaces qui répondent à des besoins d'échanges informels et de socialisation qui peuvent être très importants dans l'activité quotidienne de travail. Pour l'instant, leur composition est précisée uniquement pour le bâtiment A, moins sur le B.

Dans les plans du macro-zoning du A et B apparaissent de nouvelles salles twist qui peuvent changer d'affectation selon l'appréciation des départements et leurs besoins, ceux-ci pouvant changer selon les jours ou semaines. Ce sont des salles silence ou des salles de créativité selon l'équipe projet. Compte tenu du manque actuellement généralisé de salles de réunion et de la volonté des départements d'avoir des salles dédiées, ce qui a été jugé incompatible avec la charte des espaces tertiaires, il y a un risque que ces salles twist se transforment en salles de réunion de huit personnes, voire en bureau de manager, puisque certains auront peut-être besoin d'un espace dédié dans un premier temps.

Plusieurs d'entre eux nous ont fait part de ce besoin lors de la phase 2. Or l'aménagement de ces salles n'est pas prévu pour des salles de réunion ou des bureaux de manager. Il risque d'y avoir une incompatibilité entre leur organisation, le mobilier et ce que veulent en faire les utilisateurs. Il faudra y veiller au moment de leur utilisation.

Dans un flex office tel qu'il est pensé dans le cadre de ce projet, les couloirs de circulation entre les postes de travail ne sont pas formalisés. Cela dit, ils existent, notamment l'espace de circulation centrale, même s'il ne sera pas délimité en tant que tel. Là encore, c'est un point de vigilance, il faut prendre en compte ce facteur de déconcentration qui pourra être créé par ces espaces de circulation informels.

Nous avons noté qu'une signalétique des espaces communs est prévue sur chaque plateau. Nous rappelons la nécessité d'identification des services et des personnes, qui devra être pensée dans un mode flexible, puisque les salariés pourront changer de poste de travail tous les jours. C'est important pour limiter le temps de recherche des collègues et des espaces de travail, et limiter le dérangement éventuel des salariés qui seront positionnés à l'entrée du plateau et à qui le visiteur demandera spontanément où se trouve telle personne ou tel quartier. La signalétique est importante pour ces deux raisons avec des panneaux pour indiquer quels salariés sont présents, le nom de la personne et autres.

S'agissant des futures salles de réunion, à notre sens une clarification de leur nombre et de leur capacité est encore de mise. Mme DECKER et Mme CHAILLOUX vont peut-être nous

apporter des éclaircissements sur le sujet suite à la CSSCT. Nous sommes partis de ce que prévoyait le projet à l'origine. On ne parle que des salles présentes sur le plateau, en raisonnant hors business center. Nous nous sommes concentrés sur les salles de réunion utilisables au quotidien par les équipes dans leur espace de travail. À l'origine, il y avait des salles de 8 et 12 personnes réparties comme suit : 40 salles de 8 places, 33 salles de 12 places, deux par étage dans le bâtiment C, sept par étage sur chaque plateau A et B et 250 bulles de 4 personnes, soit un total de 76 salles pour une capacité totale de 786 places.

Dans le projet présenté aujourd'hui, on constate l'introduction d'une nouvelle salle de 6 places ou 3 selon les plans avec des surfaces parfois supérieures aux salles de 8 places, selon les mesures que nous avons réalisées sur les plans fournis. Le nombre total de salles en plateau serait légèrement inférieur à ce qui a été présenté au départ, pour une capacité totale inférieure. Nous avons noté qu'il fallait vérifier cela avec l'équipe projet qui devait refaire le point là-dessus. On trouve aussi dans les plans une salle de 19 places qui n'était pas prévue et qui a été rajoutée. Compte tenu de l'importance de ces salles de réunion pour l'ensemble des équipes dans leur fonctionnement au quotidien, il serait bon d'avoir un point précis sur le sujet.

Nous avons des recommandations INRS en termes de surface pour les salles de réunion ainsi que des injonctions liées aux contraintes sanitaires actuelles qui tablent sur 4 m² par personne dans chaque salle. En fonction du contexte sanitaire à l'horizon du projet, on pense aux salariés du bâtiment C qui reviendront au printemps 2021 comme à ceux des bâtiments A et B des autres sites qui rentreront dans leurs nouveaux locaux en 2022, il faudra revoir la capacité de ces salles au cas où, personne ne souhaitant que la situation de crise sanitaire persiste.

Concernant les bulles, leur taille a été revue à la hausse pour tenir compte d'un probable contexte sanitaire dégradé à l'horizon du projet et pour en faire des éléments de séparation des espaces, notamment entre les postes de travail et les espaces communs.

Pour les salles de réunion et les bulles, nous vous avons remis une comparaison des surfaces telles qu'elles étaient prévues, avec celles telles que nous avons pu les mesurer sur les plans (ce qui explique que c'est à prendre avec précaution car si nous avons été le plus précis possible, on peut toujours se tromper), et les surfaces recommandées par les normes INRS et celles demandées par les règles de distanciation (4 m² par personne). Aucune salle ne correspondant aux normes sanitaires actuelles, il faudra agir en fonction de la situation au moment voulu, mais certaines de ces places ne répondent pas non plus aux surfaces recommandées par l'INRS, notamment les salles de 8 places et 12 places.

Concernant les éléments de base des environnements de travail, nous nous sommes focalisés sur deux points principaux : l'éclairage et la qualité de l'air. Vous avez les recommandations de l'INRS en matière d'éclairage : 300 lux au minimum pour la luminosité, 500 lux pour des travaux de précision (lecture de plans, de petits fichiers), un taux d'éblouissement de 16 au maximum avec une possibilité de faire varier l'éclairage pour adapter son réglage en fonction des moments de la journée ou des travaux réalisés par les salariés. L'INRS recommande aussi de privilégier une température de couleur chaude ou intermédiaire et un indice de rendu de couleur entre 80 et 100 %.

Il est prévu dans le projet un éclairage LED permettant 300 lux au poste de travail avec un unique lampadaire muni d'un variateur pour deux postes de travail. Lors de la CSSCT, il nous a été annoncé qu'il serait prévu des liseuses pour les postes nécessitant un éclairage plus puissant allant jusqu'à 500 lux. Le taux d'éblouissement prévu est inférieur à 16. En revanche, nous n'avons pas de précisions sur les températures de couleur prévues.

Je ferai trois remarques principales par rapport à cet éclairage. Le partage d'un lampadaire entre deux postes peut être source d'inconfort selon les travaux des personnes qui le partagent et/ou de conflit. Une alternative serait d'équiper chaque poste d'une liseuse ce qui serait plus cohérent avec le flex office, sauf à considérer que la liseuse se rajoute dans la dotation personnelle de chaque salarié, ce qui risquerait d'augmenter le volume de cette dotation, puisque chaque salarié a déjà un clavier, une souris, un casque, un ordinateur portable. Il serait plus simple que chaque poste ait une liseuse. Il sera nécessaire de vérifier la qualité de l'éclairage, une fois les postes de travail installés puisque cette qualité prend en compte les facteurs de réflexion des parois qui doit se vérifier au moment de l'installation des postes de travail.

Quant à la qualité de l'air, la qualité des filtres étant compatible avec les normes en vigueur et les recommandations liées à la crise sanitaire, il n'y a pas de souci sur ce point. En revanche, des précisions seront à apporter et des mesures à effectuer au moment de l'installation des agents puisque l'évaluation de la qualité de l'air doit prendre en compte le nombre d'occupants, avec un renouvellement de l'air de 25 m³ par heure et par occupant sans provoquer de sensations de courant d'air.

Concernant l'articulation entre l'espace et le travail, cette synthèse de nos remarques s'appuie sur l'ensemble des entretiens et des visites que nous avons effectués pendant les trois phases du projet. La proximité est globalement validée par les salariés. Cependant, ils sont encore en manque d'informations sur le projet, notamment sur tous les sites qui se trouvent hors Maison de la RATP. Certains sont encore en attente d'informations sur le flex office lui-même. Quel type de flex office ? Devra-t-on changer de poste de travail toutes les demi-journées ou toutes les heures ? Le flex office s'effectuera-t-il sur l'ensemble de la Maison de la RATP ? Pourquoi ne m'a-t-on pas demandé mes besoins ?

Cela nous a surpris, même si nous comprenons que le plan de communication ait été chahuté avec tout ce qu'il s'est passé depuis le mois de mars.

Les besoins de proximité des salariés s'expriment à une maille plus fine que l'unité, au plus près du travail au quotidien en termes d'entité, de pôle voire de sous-pôle. Ils regardent leur environnement à 360 degrés pour mettre en lumière tous les contacts nécessaires à leur activité. Ce qui compte pour eux est de retrouver ces besoins globaux qui leur sont nécessaires dans le cadre de leur travail. Ces besoins sont souvent exprimés en petits groupes.

Des sujets d'inquiétude ou d'interrogations persistent. Certaines équipes s'inquiètent de l'éloignement des équipes techniques avec lesquelles elles sont en relation constante, c'est notamment le cas des personnes qui sont à Chanzy ou à Championnet. Certains s'interrogent sur l'éloignement des services de santé au travail. Nous avons cru comprendre qu'une réorganisation de la médecine du travail était en cours. Il serait bien que l'information soit donnée aux agents pour qu'ils sachent de quel service de santé au travail ils dépendront et qu'ils comprennent comment sera gérée la proximité à laquelle ils sont attachés.

Il y a également des inquiétudes sur la capacité de ces nouveaux espaces à répondre à leurs besoins de fonctionnement en petits collectifs, isolés dans des bureaux actuellement souvent fermés, parce qu'ils sont en interaction constante. Cela pose le risque de nuisance sonore par rapport aux autres collègues, un risque de non-respect de la confidentialité de leurs échanges. S'ils ne doivent plus faire de bruit pour ne pas gêner leurs collègues, cela nuira en retour à la qualité de leur travail. Nous en avons déjà parlé au moment de la phase 2. C'était déjà porté par les managers de ces équipes et c'est aussi un souci pour les salariés qui ne voient pas comment ils pourront continuer à fonctionner comme cela. Ils sont en attente de solutions.

Par ailleurs, des éléments dimensionnants à notre sens sont peu ou pas pris en compte à ce stade du projet dont le fonctionnement futur des hotlines. Ce point rejoint celui des entités qui fonctionnent en petits groupes et en interaction constante. On n'a pas d'éclaircissement précis sur ce point. De la même façon, l'ensemble des équipements actuellement insérés dans l'activité au quotidien de certaines équipes : imprimantes et scanners individuels, les tables pour lecture de plan, les armoires, les rangements pour les outils, les pièces détachées, les vêtements de travail. Nous savons que c'est reporté au micro-zoning, mais cela peut être tellement dimensionnant pour certaines unités qu'il faudrait l'anticiper dans le macro-zoning au niveau des espaces dédiés à chacune des équipes.

La localisation des bancs d'essai et ateliers et locaux de stockage des matériels est encore à l'étude. C'est un souci pour certains salariés que nous avons interviewés.

La localisation des vestiaires et des douches n'est pas encore identifiée à notre connaissance.

Restent toujours posées les questions relatives aux places de parking pour les véhicules de fonction utilisés par nombre d'équipes qui arriveront sur LYBY, et aux salles de formation qui doivent être positionnées hors LYBY. C'est encore à l'étude entre Noisiel et certains ateliers MRF. Cela supposera des temps de trajet supplémentaires avec tout le matériel nécessaire aux formations pour les formateurs, qui faisaient une partie de leurs formations sur site.

Cela nous conduit à souligner de nouveau des impacts potentiels sur la santé physique et mentale des salariés, qu'il conviendra de prévenir. Tout ce qui est lié aux incertitudes encore existantes crée un sentiment d'inquiétude patent renforcé par des éléments internes et des éléments externes. L'information sur le projet LYBY + n'est pas encore descendue au sein de tous les collectifs, notamment dans les sites hors Maison de la RATP. Les réorganisations se succèdent et sont facteurs de fragilisation. Elles ont impliqué ou impliquent encore des déménagements que les salariés auraient pu croire définitifs et qui ne le sont pas. Le contexte de crise sanitaire est anxiogène et semble à beaucoup incompatible avec la notion même de flex office. L'équipe projet n'a malheureusement pas la main sur le contexte de crise sanitaire mais cela crée de l'anxiété dans nombre d'entreprises où nous intervenons actuellement. Avec tout ce que l'on raconte sur les clusters en entreprise, etc., le flex office est considéré comme un facteur de risque supplémentaire par certains salariés.

Tous ces éléments, cette incertitude et ce niveau d'inquiétude, sont des facteurs de risques psychosociaux qu'il faut bien entendu prévenir et prendre en compte. On sait que l'équipe projet travaille avec la CSSCT et la médecine du travail sur le sujet. C'est important et crucial à maintenir et à renforcer.

Nous voulions intervenir sur un autre point, les collectifs de travail existants seront à reconstruire dans le cadre du projet LYBY +. Il y a une forte identité des équipes et des départements situés dans les sites hors LYBY. Cette identité est un facteur essentiel de qualité de vie au travail et de performance pour ces équipes. Le déménagement et cette nouvelle configuration des espaces de travail risquent de leur faire perdre les référentiels communs qu'elles avaient créés jusqu'à présent et qui sont anciens.

Certains se considèrent comme une entreprise dans l'entreprise. Dans l'idéal, on pourrait penser que cette perte de repères pour les anciens pourrait laisser place à de nouvelles relations et à un nouveau collectif mais le choix du flex office et le risque d'intensification du

télétravail risquent de compliquer voire de mettre en échec les relations de cette nouvelle entité. Il faudra tenir compte de cette phase transitoire en termes de management et de temps d'accompagnement.

Dans un tel contexte, le développement du télétravail qui est imbriqué dans le projet de LYBY + par le biais du flex office -même si c'est un sujet différent- doit faire l'objet de la plus grande attention. Sur la période passée, il a été perçu comme un élément protecteur par rapport au risque épidémique et a été plutôt bien perçu globalement. Il a permis à chacun, salariés comme managers, d'évoluer sur les notions d'autonomie et de contrôle qui posaient souvent problème jusqu'à présent dans le développement du télétravail au sein de la Régie. Il n'en reste pas moins qu'en fonction de l'installation des salariés dans leur nouvel espace de travail, il peut être utilisé comme une stratégie de fuite vis-à-vis d'espaces de travail que les salariés jugeraient non adaptés aux besoins concrets de leur activité, en raison des nuisances sonores, de difficultés de concentration que cela implique ou d'absence de confidentialité, voire porteur d'un risque de contamination accrue si c'était encore d'actualité dans quelques mois.

En termes de préconisations et de pistes de travail, la plupart de celles que nous avons soulignées lors de la phase 2 restent d'actualité. Certaines ont été prises en compte, notamment le suivi moyen et long terme du projet par la CSSCT. C'est important et positif. On peut comprendre que la crise sanitaire, de par sa violence et sa soudaineté, ait porté un vrai coup d'arrêt au plan de déploiement de communication du projet. Il est maintenant urgent d'assurer une information claire et précise à l'ensemble des salariés, notamment hors Maison de la RATP. Il faut que chaque salarié puisse se projeter dans un avenir qui commence à être relativement proche. Apparemment, les relais managériaux sur ce sujet sont de qualités diverses. On peut imaginer que les managers avaient d'autres choses à faire que de relayer cette information au sein de leurs équipes. Cela a été une période difficile pour tout le monde, mais il est important que cette communication ait lieu.

Je ne reprends pas les termes que nous avons utilisés lors de la phase 2, mais ce n'est pas simplement une information, ce sont des discussions, des échanges. Il faut partager l'information, que les salariés puissent s'exprimer sur leurs besoins et les inquiétudes que crée ce nouvel environnement de travail par rapport à leur pratique actuelle d'autant que la crise sanitaire a contribué à renforcer ces inquiétudes par rapport au flex office.

Le dernier protocole sanitaire national du 31 août impose aux entreprises déjà organisées en flex office l'attribution d'un poste fixe à chaque salarié. Quel scénario dans le cas où cette crise sanitaire Covid 19 devrait perdurer à l'horizon du projet ? On ne doute pas de la capacité de l'entreprise à protéger ses agents du risque épidémique, mais la question qui se posera sera la suivante : Comment préserver les avantages mis en avant par le projet LYBY + qui sont basés sur des espaces communs, des partages de postes de travail ou d'espaces autres, dans un tel contexte ?

Enfin, se pose toujours à notre sens la question des marges de manœuvre spatiales à trouver. Nous craignons que des éléments dimensionnants au niveau spatial, reliés à l'activité des salariés au quotidien, n'aient pas été assez pris en compte dans les espaces de travail affectés à chaque département et unité. Cette question des marges de manœuvre continue à se poser. On interroge toujours sur la question de l'opportunité réelle de localiser des équipes à la limite du tertiaire, au sein de la nouvelle Maison de la RATP, ces équipes ne se considérant pas comme faisant partie des fonctions tertiaires.

Je vous remercie de votre attention.

M. LE PRÉSIDENT.- C'est nous qui vous remercions pour la lisibilité de ce rapport. Avant de donner la parole à Mmes DECKER et CHAILLOUX, je vais la donner à M. SARRASSAT ou à M. NIVAULT.

M. LE SECRÉTAIRE.- M. NIVAULT a étudié le sujet, il est pertinent de lui donner la parole directement.

M. NIVAULT.-

Nous remercions l'équipe projet de LYBY +, Mme Chailloux et Mme Decker ainsi que le cabinet Acante, Mme Barca et Mme Le Devehat, pour la restitution de la 3ème phase d'expertise sur le programme Lyby+.

Nous présentons donc aujourd'hui le dernier rapport d'expertise sur le projet d'aménagement en environnements dynamiques de la maison de la RATP et travaux annexes.

Les 3 grands axes de cette dernière étape d'expertise portent sur l'analyse des plans de macro-zoning des bâtiments A et B, sur l'analyse des avancées de l'équipe projet dans les domaines de la communication et de l'accompagnement ainsi que sur l'analyse du cahier des charges concernant les points relatifs à l'environnement. Nous notons que l'expertise s'est déroulée sans contrainte et que le cabinet Acante a bénéficié d'une bonne collaboration avec les responsables du projet.

En conséquence de la crise sanitaire, un nouveau planning a été élaboré. Par exemple pour les travaux du bâtiment C, le retard est estimé à 4 mois. À l'issue des travaux du bâtiment C, les salariés réintégreront Lyby fin avril 2021. Ce sera au tour des salariés des bâtiments A et B de partir en zone tampon pour un retour à Lyby fin avril 2022.

Lors de cette restitution, nous avons constaté encore des divergences sur certains chiffres comme le nombre de salles à disposition des départements ou comme le nombre de salariés qui occuperont les bâtiments A et B. Selon l'extraction du mois d'avril nous avons 1540 salariés qui y travaillent, à terme nous passerons à 2374 personnes soit une augmentation de plus de 50%.

Face à la pandémie que nous vivons actuellement, l'équipe projet a pris en compte les contraintes sanitaires afin de respecter les normes et recommandation en termes de santé et de sécurité au travail. Nous sommes en droit de nous interroger sur la pertinence d'un tel projet dans le contexte actuel, hormis sur le plan financier.

Si un cas de COVID-19 est détecté, comment la désinfection va-t-elle s'organiser ?
Tout le quartier dans lequel le collaborateur a travaillé sera-t-il fermé ?

Des modifications ont été apportées sur les plans de macro-zoning du bâtiment C afin de répondre aux éventuels nouveaux risques épidémiques. Les bulles ont été agrandies jusqu'aux fenêtres en façade afin de permettre un renouvellement de l'air plus aisé en ouvrant les portes des bulles et les fenêtres adjacentes.

Dans le cadre de la mise en place d'indicateurs de suivi et pour faire suite aux préconisations du cabinet d'expertise, l'équipe projet de Lyby+ propose aux élus de la CSSCT Centrale de suivre tous les 6 mois différents indicateurs permettant d'identifier la montée des risques professionnels.

Tels que :

- Absentéisme, maladie
- Démissions en nombre de personnes
- Télétravail (nombres et types de formule)

- Accidents du travail (taux de fréquence, taux de gravité...)
- Nombre de visites médicales.

Le cabinet d'expert s'interroge sur le fait que le document d'information consultation ne présente pas les profils des unités composant les départements qui seront amenés à occuper les bâtiments A et B.

L'équipe projet précise qu'à cette étape du projet, il n'est pas besoin de rentrer à la maille des profils en macro-zoning qui seront abordés dans la phase de micro-zoning. Mais le cabinet d'expertise met en garde sur le risque de ne pas pouvoir modifier les espaces qui sont figés avant le passage en micro-zoning.

Les élus s'interrogent sur le rôle et l'utilité finale des salles « TWIST », l'équipe projet affirmant qu'elles doivent servir de salle « silence » ou de salle « créa ». Sur le document de présentation, il est indiqué que la charte préconise l'implantation d'une salle « silence » pour le bon fonctionnement du flex office, mais au regard des différents besoins des départements, le choix leur est laissé, entre une salle « silence », une salle « créa » ou une salle de 8 personnes. Au vu de la diminution des salles de réunion, il y a fort à parier que la préférence des départements ira à la salle de 8 personnes, d'où l'importance pour les experts de le déterminer à l'avance l'utilisation des salles TWIST et ainsi d'avoir les équipements en adéquation.

Le cabinet Acante a soulevé la problématique de la taille des salles de réunion qui ne répondent pas aux normes selon le protocole national COVID-19. Les bulles malgré l'augmentation de leurs tailles ne pourront accueillir que 3 personnes.

Différents problèmes ont été remontés à l'équipe projet, comme l'éclairage des bureaux, commun pour 2 bureaux, les proximités entre les espaces communs (tisanerie, salles de réunion...) et les postes de travail.

Il ressort des entretiens avec les salariés que le bruit est le premier critère de nuisances.

Ils pointent aussi un besoin d'une plus grande autonomie, et surtout, de concentration. Sous-entendu : les grands open spaces, qui manquent de salles de réunion, de petites cabines où téléphoner, d'endroits où l'on peut s'isoler pour travailler de manière concentrée, diminue en fait la productivité au bureau.

Il en ressort également de l'inquiétude et de l'anxiété, certains ne sachant toujours pas s'ils sont concernés par le projet. Ces informations ont été communiquées aux responsables d'unités, d'entités, aux ambassadeurs et auraient dû l'être aux salariés.

La densification des locaux va inexorablement augmenter les risques de contamination. C'est le cas des espaces de cohésion tels que les tisaneries, les work cafés, les espaces ludiques, qui ont été créés pour réunir un grand nombre d'employés.

Selon l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact), le "travail hors les murs", qui concernait 7% des salariés avant la crise, en a touché 30% (un peu plus de 7 millions) pendant le confinement. "Les salariés y ont pris goût et veulent continuer" affirment les sondages.

Les élus ont participé à une visite du showroom des différents mobiliers susceptibles d'équiper les futurs flex office de Lyby+.

Le choix doit se faire entre 4 fournisseurs, les élus en ont profité pour faire des préconisations et participer au vote. Nous regrettons que ni les médecins du travail, ni le personnel infirmier n'aient pu se déplacer.

Le cabinet d'experts s'interroge sur ce type d'organisation des espaces de travail qui a été proscrit par le dernier protocole sanitaire national. Il préconise d'effectuer une information nette et précise à l'ensemble des agents, de construire une version du projet intégrant la contrainte sanitaire (si celle-ci est toujours présente en 2021/2022), d'organiser le télétravail pour les salariés éligibles (conditions de travail à leur domicile) et de prévoir une organisation de travail pour les métiers non éligibles.

Merci de votre attention

M. LE PRÉSIDENT.- Merci Monsieur NIVAULT. Mme AZEVEDO a demandé la parole pour la déclaration de l'UNSA, je la donnerai ensuite à M. DOMINÉ.

Mme AZEVEDO.-

En dépit de la crise sanitaire, le projet LYBY + poursuit sa route. La phase 3 est entamée et concerne le macro-zoning des bâtiments A et B. L'étape est affinée par étages et départements malgré les différents points de vue du Cabinet d'Expertise sur la méthodologie et la conduite du projet.

Aujourd'hui nous constatons qu'il existe des organisations récentes qui modifient les structures de l'organigramme. L'emplacement de certains départements dans l'espace a changé aux étages R+5/R+6 entre autres. Les experts constatent qu'il existe toujours un manque d'informations des salariés sur la configuration des nouveaux espaces ainsi que sur les actions menées.

L'UNSA RATP reste très vigilante sur l'aménagement du site LYBY car la crise sanitaire bouscule le projet ce qui entraîne un nouveau stress des salariés.

Certains sujets ont été abordés comme la qualité de l'air dont l'importance est capitale pour l'UNSA RATP puisqu'il en va de la santé des agents. L'équipe projet s'est engagée à partager le résultat des mesures avec les élus. L'UNSA RATP y sera très attentive car ce sujet a été relevé de nombreuses fois par les élus sur un nombre important des sites RATP.

Certains points demeurent toujours en suspens pour les agents.....ne pas pouvoir se projeter dans l'avenir et le risque de voir une dégradation des collectifs de travail. Il faudra trouver des nouveaux repères avec des périodes plus ou moins longues....la préoccupation sur l'hygiène des équipements partagé pose un réel problème et pour le Cabinet « ACANTE » il faudrait attribuer un poste fixe par rapport au COVID.

Pour l'UNSA Ratp il ne faudrait pas que les risques psychosociaux s'ajoutent au risque sanitaire car dans cette période troublée le principal reste la santé physique et mentale des salariés.

Pour l'UNSA RATP il est temps de trouver des solutions adéquates et aux plus proches des besoins des salariés.

Merci de votre attention

Nous pourrions nous poser une nouvelle question sur la gestion du parc immobilier. La direction ne louera-t-elle pas les espaces de travail vacants dans un futur proche ?

M. DOMINÉ.- Les mois passent, le travail des équipes de direction a été compliqué par la crise sanitaire. Nous soulignons leur travail qui est très compliqué dans le contexte. Il ne faut pas rêver, l'objectif de l'entreprise reste le même, optimiser ses coûts et valoriser son patrimoine, ce qui peut s'entendre dans le contexte. Le problème est que le projet a été mis en avant sous couvert d'une meilleure synergie des salariés et de leur efficacité globale, ce à quoi la CFE-CGC ne croit pas. Il ne se passe quasiment pas une semaine sans que la presse se fasse écho de salariés qui pointent du doigt les conditions dans lesquelles ils travaillent. Nous pensons aux encadrants et aux salariés qui devront faire face à beaucoup d'inconnues. Ce n'est pas tenable et concevable dans les objectifs que l'entreprise s'est assignée.

C'est le rappel global de la non-adhésion de la CFE-CGC à ce programme.

Il y a une question plus pragmatique sur le dossier. Je ne sais pas s'il y a eu une réponse ce matin. Dans les bâtiments, il y a des collègues EPI (équipiers de première intervention) basés sur le volontariat. Dans le grand turnover général qui va se produire, une question se pose : ces équipiers sont-ils suffisamment en nombre pour assurer leur rôle ? C'est une question liée directement à la sécurité des bâtiments et à l'évacuation des personnels qui y travaillent. Je ne sais pas si l'expertise y a répondu ce matin ou si l'équipe de direction peut donner quelques informations. C'est un point pragmatique du dossier que nous souhaitons aborder.

Merci de votre écoute.

M. LE PRÉSIDENT.- Je propose à Mme DECKER et Mme CHAILLOU de répondre sur les salles de réunion, l'organisation des équipes de première intervention, et de réagir par rapport aux recommandations du rapport en matière de communication.

Mme CHAILLOUX.- On va reprendre les points des déclarations, puis quelques aspects saillants du rapport d'expertise avec des compléments d'information.

Ce qui revient beaucoup dans les trois déclarations, c'est le projet LYBY + versus la crise sanitaire. Je voudrais vous dire que, quels que soient les espaces tertiaires, qu'ils soient en flex, ouverts ou traditionnels, le salarié a une crainte légitime à revenir dans les espaces collectifs en raison de cette crise sanitaire. À ce titre, il y a eu tout un protocole de déconfinement du tertiaire basé sur l'ensemble des établissements tertiaires de l'entreprise. Le dossier vous a été présenté mi-juin, puis en dialogue social local, afin que les salariés du tertiaire puissent revenir début juillet.

Le premier point important : quels que soient les espaces, si nous sommes encore en crise sanitaire quand certains collaborateurs reviendront dans les espaces dynamiques, soit en avril 2021, nous appliquerons ce que nous appliquons déjà en termes d'hygiène, de désinfection, de protocole en cas de Covid. Les bureaux sont cloisonnés, mais on sait que les personnes passent de bureau en bureau dans une même équipe pour discuter. Dans ce cas, tous les bureaux de l'équipe sont désinfectés avec une quatorzaine. C'est le protocole classique. Nous appliquerons les mêmes règles.

Nous insistons sur l'espace ouvert, je reviendrai sur l'espace de partage par la suite. Nous avons déjà des espaces ouverts dans des bureaux. Il existe des bureaux individuels, mais ce ne sont pas la majorité dans nos établissements tertiaires. Nous sommes jusqu'à huit personnes dans un bureau. Là encore, pour respecter le protocole sanitaire et notamment les 4 m², nous appliquerons

les mêmes règles. Comme je l'ai entendu dans des déclarations, cela induira une organisation au travail comme cela a été le cas au moment du déconfinement du tertiaire, avec des conditions de télétravail supplémentaires pour pouvoir vivre dans ces espaces en respectant les restrictions liées au protocole sanitaire.

Sur l'aspect partage, il y a beaucoup d'endroits de partage dans les sites tertiaires aujourd'hui : les zones de circulation, de réunion, de restauration, la machine à café, etc. Le bureau est un point de partage plus important. Nous appliquerons les mêmes règles qu'en arrivant en salle de réunion, comme cela vous a été présenté dans le cadre du déconfinement du tertiaire.

L'espace dynamique flex ou pas, ouvert ou non, c'est l'espace tertiaire versus la crise sanitaire avec un peu plus de contraintes en espaces ouverts, surtout en espaces flex, de partage, notamment sur le bureau, mais ce sera quasiment identique en termes de protocole sanitaire.

Dernier point important, si nous sommes encore dans la logique d'une crise sanitaire, tous les plans présentés en période de micro-zoning seront validés par les médecins du travail et présentés avec les conditions du protocole en vigueur à ce moment-là. Nous nous adapterons quand les salariés arriveront.

Je relève l'anxiété des collaborateurs. Elle est liée à la crise sanitaire et à l'aspect collectif de travail. Depuis la fin du confinement, on peut constater que l'on a du mal à se retrouver ensemble. Pourtant, en dehors de quelques lieux précis, très peu de personnes sont actuellement en espace ouvert et flex. Pour autant, les salariés du tertiaire le disent, ils ont du mal à se retrouver et à recréer un collectif. On peut donc légitimement dire que ce n'est pas forcément lié à l'espace de travail mais à ce contexte particulier et au développement du télétravail. Les collaborateurs ont vu qu'ils pouvaient télétravailler et un bon nombre d'entre eux continuent à le faire selon le protocole et l'accord en vigueur. De ce fait, ils se croisent. Cela signifie qu'au-delà de l'espace de travail, le souci vient de cette nouvelle façon de fonctionner en télétravail, avec un risque de crise sanitaire qui perdurera peut-être.

Comment le manager s'y retrouve-t-il ? Cela suppose un accompagnement de l'entreprise, des collectifs, la mise en place d'une organisation managériale qui va bien au-delà du management en espace dynamique, qui porte sur le management dans un espace flexible avec le nouvel accord de télétravail qui arrivera en début d'année 2021. L'entreprise le prend en compte. Mme DECKER, qui s'occupe de la conduite du changement et du dialogue social, travaille avec GIS et avec les équipes qui mèneront l'accord télétravail pour savoir comment accompagner le management sur ces points-là.

Nous sommes bien au-delà de la gestion de l'espace de travail. Il est vrai que le programme LYBY + se percute de plein fouet avec cette crise. Je relève le point de la CFE-CGC qui dit qu'il faut s'adapter, ce que nous essayons de faire. Avec le télétravail et la crise sanitaire, cela devient plus transverse et imbriqué. De ce fait, il est difficile de cerner les problématiques, puisque tout s'imbrique. Notre rôle est de poursuivre le projet, de l'adapter. Il a les moyens de le faire notamment grâce à son planning. On aménage le bâtiment C, or vous l'avez signifié, il y a déjà eu quelques adaptations autour des bulles collaboratives pour prendre en compte la possibilité de continuer à collaborer malgré les restrictions dues au protocole sanitaire. Il s'agit de les agrandir. Un an plus tard, ce sera le tour des bâtiments A et B.

Entre-temps, nous aurons appris à vivre en crise sanitaire tout en étant déconfinés, comme nous le vivons aujourd'hui. Nous saurons comment télétravailler, comment se retrouver dans les équipes, nous connaissons la crainte de prendre les transports et de nous retrouver dans des

espaces tertiaires. Nous aurons plus de recul et nous saurons si nous sommes encore en crise sanitaire pour plusieurs mois. Nous pourrions encore adapter ce programme sur les bâtiments A et B.

Nous essayons de prendre en compte tous ces événements sociétaux, qui percutent de plein fouet le programme LYBY + tel qu'il a été présenté, celui-ci gardant les mêmes objectifs. Cela reste un projet de management et de synergie des équipes, nous y tenons, mais aussi un projet immobilier. Derrière cela, il y a un enjeu économique. Les enjeux sont les mêmes, ils n'ont pas changé. En revanche, notre programme doit s'adapter aux événements qui viennent d'être cités. Ce point, qui est ressorti des déclarations, me semble introductif à des réponses plus précises.

Pour finir sur la partie générale, vous vous demandez si le projet ne consiste finalement pas à gérer le parc immobilier en éludant le projet managérial. Je vous l'ai dit, les enjeux sont inchangés. Néanmoins, on peut aussi se demander si beaucoup d'équipes et de managers souffrent de se croiser. Il faut se poser cette question, raison pour laquelle nous devons avoir du recul et pour laquelle les deux temps de ce projet sont intéressants pour nous. Les équipes se croisent parce que beaucoup de personnes sont en télétravail ou ont mieux géré la flexibilité de leur travail qu'avant la crise et le confinement. Il faut être honnête, on va se retrouver avec des empreintes tertiaires un peu vides.

Je vais vous citer un chiffre. Avant le confinement et après les grèves, le site de Val-Bienvenue accueillait 2 000 personnes en postes attirés, en espaces ouverts. Nous avons fait des comptages à l'entrée. Il n'y avait jamais plus de 1 200 personnes. Sur une journée, il y a systématiquement 1 000 postes libres. Avec l'évolution de la société et de la flexibilité, on peut légitimement se demander comment seront utilisés les espaces demain. En cette période de crise sanitaire mais aussi de crise économique, comment trouver le juste milieu pour ne pas avoir des espaces tertiaires complètement vides, qui coûtent de l'argent, et pour que ceux-ci correspondent aux usages de travail que le collaborateur souhaite retrouver quand il va sur son lieu de travail ? LYBY + doit aussi travailler là-dessus pour savoir ce que l'on recherche en se rendant sur son lieu de travail.

Je pense que j'ai fini l'introduction.

Mme DECKER.- En complément, quand on gère le parc immobilier, on traite aussi les collectifs de travail. C'est en instituant des rituels, en sachant pourquoi on revient sur son lieu de travail et en créant des espaces de partage que l'on redonne sens au collectif et l'envie de revenir sur site et sur son lieu de travail. C'est sur ces deux points que nous travaillons dans le cadre du projet.

Mme CHAILLOUX.- Je vous propose de revenir sur quelques points saillants de l'expertise.

Le cabinet d'expertise a indiqué que certains services n'avaient pas été pris en compte, ce n'est pas le cas. Nous vous avons présenté le macro-zoning des bâtiments A et B, c'est la partie espaces dynamiques. Or les services en question seront à LYBY, les espaces sont prévus, mais ne sont pas considérés dans la cible des espaces dynamiques et, à ce titre, n'ont pas été sollicités pour le macro-zoning. Ils seront dans des zones de Lyon-Bercy, mais pas en espaces flex. Si l'on parle de la médecine du travail ou du service courrier, ils ne seront pas en espaces flex et bénéficieront d'aménagements particuliers. Cela explique l'écart signalé. Nous n'avons présenté que les effectifs concernés par le macro-zoning.

Ensuite, il a été question de la communication aux salariés. Nous avons eu un assez long débat lors de la CSSCT. Je pense que tout le monde sait que j'ai pris la direction du programme mi-février, un mois avant le confinement. À cette époque, les équipes m'ont dit qu'elles n'arrivaient

pas à communiquer à cause de la grève. Un mois plus tard, mi-mars, il y a eu le confinement avec une communication de crise voulue par l'entreprise durant cette période de confinement.

Nous ne pouvons pas faire davantage qu'utiliser les médias offerts par l'entreprise, principalement Urban. Il y a régulièrement des articles dans Urban, des accroches sur l'espace dynamique. Des articles conventionnels expliquent le nouveau planning, comment cela se déroule, que les travaux se déroulent sur le bâtiment C, et des accroches plus ludiques. Le réseau d'ambassadeurs est régulièrement animé dans le cadre de la conduite du changement, il est fortement impliqué dans le macro-zoning et le micro-zoning. Ces ambassadeurs sont souvent dans les collectifs Codir. Cela remonte régulièrement dans ces collectifs Codir et doit redescendre « en pluie fine » par la ligne managériale.

Sur les 25 collaborateurs que vous avez interrogés, certains ont dit ne pas être informés. Je pense que c'est vrai. Parallèlement, vous avez cité des sites connexes sur lesquels il y a peut-être un manque de communication. Pour autant, les managers de proximité que nous avons interrogés nous ont indiqué qu'ils en avaient parlé. C'est très subjectif, il y a beaucoup de perception dans la communication. Certains trouveront qu'il y en a trop, d'autres pas assez. Nous n'avons repris langue avec l'ensemble des collaborateurs qu'à la rentrée pour respecter les consignes de notre entreprise par rapport à la gestion de la crise. Nous continuons, nous n'avons pas d'injonctions qui nous stopperaient. Nous espérons que cela deviendra plus concret pour les salariés. Il est possible que les salariés des sites connexes soient moins informés parce que pour eux, c'est plus loin. Pour ceux qui sont partis en zone tampon ou qui partiront bientôt, c'est plus près. Peut-être s'intéresseront-ils davantage à la communication grand public via Urban.

Mme DECKER.- Comme nous l'avions dit la dernière fois, au moment de traiter la note d'étape 2, nous avons l'intention de traiter ces sujets, puisque le cabinet Acante, dans l'un des points qu'il soulevait, indiquait qu'il ne fallait pas s'appuyer seulement sur une communication descendante *via* la ligne managériale, même si nous la considérons comme très importante, ce projet étant aussi un projet managérial. Nous avons été sensibles à cette préconisation et avons prévu un grand temps fort ouvert à l'ensemble de notre cible, à travers un événement nommé « journée portes ouvertes » à l'époque. Vous l'avez compris, cela n'a pas pu avoir lieu car cette journée était prévue autour du 20 mars et que la crise sanitaire est arrivée.

Pour autant, il est prévu de renouveler l'événement dans un format différent, sur une semaine, avec un premier temps fort le 9 octobre sous l'angle de conférences, pour redonner du sens à ce projet dans ce contexte de crise sanitaire, pour faire témoigner d'autres entreprises déjà en flex sur la façon dont cela s'est passé dans leur entreprise, sur le ressenti des salariés et les raisons pour lesquelles elles ne reviennent pas en arrière. Il nous semble important de prendre ce recul et d'avoir une prise de hauteur en regardant ce qu'il se passe autour de nous. Ce sera suivi par des webinars plus thématiques sur le programme. Nous espérons que les salariés seront nombreux.

Ce sera un premier temps fort plus visible, qui pourra redonner du sens et permettra de partager en toute transparence en répondant aux questions des salariés en direct.

Mme CHAILLOUX.- Sur l'aménagement des espaces, un sujet a porté sur les escaliers. Deux escaliers sont au cœur des plateaux, mais la signalétique indiquera clairement que ce sont des escaliers de secours. Les sens de circulation préciseront qu'il faudra au quotidien, utiliser les escaliers qui se trouvent aux extrémités. C'est un point important.

Sur le sujet des portes coupe-feu, l'aménagement des espaces n'a pas été conçu avec les portes coupe-feu fermées ou pas. Chez nous, c'est immuable, les portes coupe-feu sont ouvertes et ne se referment qu'en cas d'alerte incendie.

Nous avons pris en compte que les postes de concentration, qui sont des postes informels, seront à des endroits où il y aura moins de passages. Le micro-zoning précisera le détail de ces zones qui nécessitent un bruit moindre et moins de passages car cela peut être une source de nuisances sonores.

Nous avons repris tous les éléments chiffrés sur le manque de salles de réunion. Nous avons une vision claire. À mon avis, nous allons trouver le moyen de nous accorder sur les chiffres.

Il y a un débat sur la salle twist, qui ne sera pas dans les comptes que Mme DECKER va vous présenter. Elle ne sera jamais aménagée en salle de réunion, ce sera une règle dans la charte d'aménagement. Dans les chiffres, nous avons augmenté le nombre de places en salles de réunion hors crise sanitaire. Il y aura un choix d'aménagement à faire pour cette salle. On pourra opter pour le silence (type bibliothèque ou médiathèque) ou pour privilégier un aspect créativité, qui pourra être évolutif. C'est dans les règles de vie que l'aménagement sera fait pour que ce lieu soit créatif ou silencieux. Les équipes concernées décideront de la gestion de cette salle.

S'agissant du protocole sanitaire, nous ne ferons pas différemment d'aujourd'hui. À Lyon-Bercy, la salle d'une capacité de 20 personnes ne peut être utilisée que par six personnes en raison du protocole sanitaire. Il en sera de même. Avec ce protocole sanitaire relativement contraignant, il y a très peu de salles de plus de 20 personnes dans le logiciel de réservation de salles. Cela explique que, dès qu'il y a des réunions à plus d'une dizaine de personnes, elles se font sur Teams. Nous appliquerons le protocole et réduirons les capacités des salles en fonction du protocole en vigueur.

Mme DECKER.- La salle twist doit permettre de privilégier l'usage pour les collaborateurs de l'étage. C'est l'intention de cette salle.

S'agissant du nombre de salles de réunion, le nombre de 74 est théorique, il est basé sur les surfaces bâtementaires globales. Au stade où nous en étions dans la communication avec le cabinet Acante, on ne pouvait pas encore prendre en compte les contraintes liées aux aménagements (implantation des gaines, angles des bâtiments). Ce sont des surfaces théoriques.

Depuis, nous avons avancé dans le projet en prenant en compte les contraintes qui ramènent le chiffre à 70. Nous avons essayé de comprendre l'écart par rapport au résultat du cabinet Acante. L'exercice n'était pas aisé. Le nombre de salles en ERT calculé sur LYBY est de 70, ce qui ramène le nombre de places à 743 en ERT. Le cabinet Acante annonçait 683. Il a actualisé le chiffre par rapport à la CSSCT où il était de 459. Quelques écarts persistent malgré tout. Nous pensons qu'ils portent sur les salles de réunion de huit places, qui sont au nombre de 35 et pas de 32, et sur celles de 12 places qui sont au nombre de 28 et non de 25.

Nous avons refait le calcul avec le cabinet ARP qui nous accompagne. Nous pouvons vous assurer de ces chiffres.

J'ai entendu dans les déclarations et les propos du cabinet Acante qu'il y avait une divergence sur ces chiffres de salles de réunion et le sentiment que le nombre de salles de réunion et de places était, dans le programme LYBY +, en deçà de ce qui existe aujourd'hui. Si je comptabilise les

salles twist, les bulles, les salles de réunion qui sont sur les plateaux et celles du business center, nous aurons demain 263 salles à LYBY, soit 1 819 places. Aujourd'hui, sur LYBY et les sites connexes qui disposent de salles de réunion, il y a 1 318 places. Nous aurons plus de 500 places demain au titre du programme LYBY + par rapport à l'existant.

Mme CHAILLOUX.- Pour répondre à la déclaration de la CFE-CGC sur les équipiers de première intervention, nous n'avons pas regardé si leur nombre sera suffisant. Nous notons le point. Il faudra adresser ce travail avec les RH de département pour regarder s'ils sont suffisamment nombreux et si cela répond à tous les nouveaux usages en termes de flexibilité au travail. Derrière un équipier, il y a une mission. Il faut s'assurer qu'il soit en capacité de mener la mission convenablement. Merci d'avoir noté ce point.

Nous prenons aussi en compte le point sur les liseuses. Nous verrons, en fonction des métiers, si le besoin est avéré pour certaines activités plus que pour d'autres.

Le nombre de lux n'est pas encore arrêté. Nous prenons en compte la préconisation.

Sur les sites connexes et le sujet de l'éloignement des sites techniques, certaines petites équipes sont excentrées de leur équipe principale -nous pensons à M2E- et sont proches d'un atelier. Cette petite équipe travaille pour tous les ateliers de M2E, mais n'avait pas la proximité avec tous les autres ateliers avec lesquels elle devait également travailler. L'avantage de revenir à LYBY est qu'elle sera intégrée à son équipe principale et qu'elle travaillera pour tous les ateliers sans être plus proche de l'un d'eux.

Nous nous sommes renseignés sur les activités de la hotline. Ce n'est pas la gestion d'un service clients, mais des activités d'administration fonctionnelle de systèmes d'information. Il y a un pilote sur le C5 avec une quarantaine de collaborateurs qui assurent ce type d'activité d'administration fonctionnelle sur plus de 120 SI. Cela s'est passé sans problème, c'est tout à fait compatible avec l'espace dynamique.

Mme DECKER.- Avant de conclure, j'ai noté deux points. Nous avons beaucoup de sujets sur l'anxiété, l'inquiétude. Nous avons beaucoup travaillé avec les élus de la CSSCT. Il y a une méthodologie d'enquête RPS qui sera partagée en termes de résultats et de plans d'action, dans les comités de suivi avec l'instance.

Par ailleurs, le cabinet Acante fait référence au protocole national en expliquant que l'on impose un poste fixe aux entreprises organisées en flex. Nous nous sommes permis de creuser ce protocole national. Les bonnes pratiques qui sont illustrées en annexe du protocole n'imposent pas, mais privilégient. La nuance est importante.

Enfin, nous avons avancé sur la phase micro-zoning du bâtiment C. Cela fait toujours débat en termes de méthodologie. Les contraintes évoquées par les quatre départements qui intégreront ce bâtiment ont été prises en compte. Nous sommes rassurés par rapport à ce point, et notamment à la prise en compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap quand cela était nécessaire et qu'il n'y avait pas de contraintes liées à l'espace et à l'activité, comme nous l'avions expliqué auparavant à l'instance.

M. LE PRÉSIDENT.- Merci. Sous le contrôle de MM. SARRASSAT et NIVALT, le tour du projet que nous venons de faire a été assez large et complet, à l'étape où il en est aujourd'hui. Nous avons pu avoir la restitution complète de l'expertise du cabinet Acante que je remercie à nouveau, puis le rapport de la commission, les interventions de Mme AZEVEDO et M. DOMINÉ, ainsi

que les réponses de Mme DECKER et Mme CHAILLOUX. Cela nous a permis d'avoir un point complet. L'étape suivante, qui nous amènera à évoquer ce sujet avec vous, sera le micro-zoning. Il était utile d'avoir ce point complet à ce moment du projet.

Compte tenu de l'heure, je propose à M. SARRASSAT de faire la pause repas maintenant et de reprendre à 13 heures 35. Cela vous convient-il ?

M. LE SECRÉTAIRE.- Oui, si cela convient à tout le monde. Avant de conclure, j'aimerais remercier les intervenants, le cabinet Acante, ceux de l'entreprise qui ont été réactifs et ont répondu à nos diverses sollicitations, Mme LÉQUIPÉ qui a coordonné tout cela et les élus de la CSSCT. Je sais dire quand cela va bien. Le travail et le débat ont été de haute qualité. Merci à tous.

Si cela ne dérange personne, on peut reprendre à 13 heures 35.

Mme BARCA (Acante).- Merci à tous pour votre intérêt et votre collaboration. Nous vous souhaitons une bonne continuation.

M. LE PRÉSIDENT.- Merci. Monsieur NIVERT, je propose de se retrouver à 13 heures 40.

La séance, suspendue à 12 heures 35, est reprise à 13 heures 40.

M. LE PRÉSIDENT.- J'espère que la pause repas s'est bien passée pour tout le monde. Je propose de reprendre l'ordre du jour de notre séance si M. SARRASSAT en est d'accord.

M. LE SECRÉTAIRE.- J'espère que tout le monde a pu se connecter.

IV – QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES

Point d'étape sur le projet Pulse !

Muriel SICSIC, Responsable d'unité GIS, Développement des
compétences Groupe

Claudine HURTHÉ, Responsable gestion RH Projet PULSE
Département GIS

participent à ce point de l'ordre du jour.

Mme SICSIC.- Bonjour.

Mme HURTHER.- Bonjour.

M. LE PRÉSIDENT.- Nous avons convenu de faire un point d'étape sur le projet Pulse ! qui en phase de prédémarrage. À la demande des élus, lors d'une séance précédente, il avait été convenu que le projet soit examiné par la Commission formation dont la présidence vient de changer. En l'absence du président que vous avez élu au cours de la dernière séance, M. VENON a accepté de tenir la commission. Je l'en remercie et lui passe la parole pour la lecture du rapport de la commission.

M. VENON.- Je tiens à remercier Mme HURTHER pour la qualité de nos échanges et pour sa disponibilité.

La commission formation du CSE Central s'est réuni le 17 septembre, afin de faire suite à la demande des élus lors présentation du projet « Pulse ».

Nous tenons à remercier Madame Hurther pour sa disponibilité, ainsi que pour la qualité des échanges.

Avant d'aller plus loin sur les moyens mis en œuvre pour la formation des futurs acteurs et utilisateurs de cet outil « Pulse », il faut indiquer que la situation sanitaire que nous traversons a eu des effets sur le calendrier, plus particulièrement sur un dispositif assis sur le présentiel. Sans toutefois déplacer l'objectif calendaire de réalisation ;

Pour commencer il faut rappeler que ce projet a été présenté en 2018 à deux reprises. Lors de la consultation des élus, ces derniers se sont prononcés défavorablement à l'unanimité. En effet « Pulse » offre un fort niveau de productivité avec 50 à 60 ETP de moins dans un secteur d'activité, les fonctions supports, déjà très ciblé et impacté par DIAPASON. Toutefois, « Pulse » laisse les départements gérer leurs différentes réorganisations et ne cible pas les métiers.

Le but de ce projet étant une meilleure gestion des compétences, des talents et des mobilités.

Son périmètre reste l'EPIC, mais la direction nous fait part d'une possible extension aux filiales.

Cette précision a amenée à la question suivante :

RDS, département nouvellement créé, mais restant éphémère, car sans pérennité au-delà de janvier 2025, pourrait-il devenir client de l'EPIC afin de l'aider dans son mode de recrutement ?

Un recrutement décentralisé en expérimentation au centre bus de Créteil.

L'EPIC est-elle dans une réflexion de construction d'une Holding RH ? Les modes de recrutements, critères, mobilité, etc, feraient d'une stratégie ou l'homogénéité du recrutement serait possible ?

Madame Hurther nous répond que le système « Pulse » est dimensionné pour y répondre. Mais que pour l'instant l'intégralité des coûts est supportée par l'EPIC.

Le développement du projet étant évalué à 9,6 M€, ce qui devrait se voir équilibré via la productivité sur les ETP.

Le périmètre du projet concerne quatre domaines :

- ✓ Le recrutement,
- ✓ L'entretien d'appréciation,
- ✓ La mobilité,
- ✓ La GPEC et la gestion des talents, mais également des compétences.

Ce sont ces deux derniers points sur lesquels la commission formation a travaillé, ainsi que sur les implications sur les applications RH :

Gestion des talents et des compétences,

Responsabilisation des opérateurs sur leurs propres données. Données administratives personnelles que chaque agent se verra gérer individuellement. Par exemple : changement de situation et tout ce que cela comporte.

Cela soulève une véritable inquiétude sur le périmètre de confidentialité qui doit fonctionner par mode d'étagères :

Opérateur + manager (données personnelles de l'agent limités) + RH qui aura accès à des données plus poussées.

Le risque étant la possible communication de données entre managers et RH.

Il était important pour la commission formation du CSE Central de remettre l'ensemble des ces éléments en avant pour mieux comprendre la place de la formation dans l'objectif de la RATP à s'inscrire dans l'accompagnement au changement.

Il n'est pas question pour nous de remettre en cause une volonté d'avancer avec son temps. Le digital étant de plus en plus prégnant dans notre quotidien. Mais nous attirons l'attention de la direction dans sa volonté à tout digitaliser à ce qu'elle ne crée pas l'effet inverse souhaité :

Pertes de repères dans un collectif amenant à une perte de connaissances et de savoirs,

Isolement de l'agent,

Des temps de connexions trop important, d'où la nécessité de multiplier les points informatiques sur les lieux de travail, pour un droit à la déconnexion.

Des choses sont déjà mises en place ou en phase de l'être comme :

- ✓ A MTS/RER ↪ mise à disposition de tablettes en terminus et corps de garde.
 - ✓ A Bus ↪ application sur smartphone, c'est là que le droit à la déconnexion doit s'appliquer.
- Etc, etc.

Pour ce qui concerne la formation l'essentiel du dispositif est porté par l'UGR (Université de Groupe). Pour l'accompagnement au changement il a été prévu un dispositif important au vu du nombre de personnes à former. Le COVID-19 aura là également porté ses effets, puisque certaines formations en présentiel devront se dérouler en distanciel. Ce qui portera les formations digitalisées au-delà des 10% prévus initialement.

Le nombre de personnes cibles restent inchangées avec :

- ✓ 250 personnes dédiées aux supports RH,
- ✓ 250 à 300 personnes seront des partenaires,
- ✓ 3 000 managers (recrutement et mobilité)
- ✓ 235 référents

Le coût global dédié à la formation initialement prévue de 1,9 M€ devrait quant à lui se voir légèrement dépassé. L'effet COVID-19 imposant de nouvelles dispositions tutorielles ou reports de présentiels. Mais il faudra également faire face aux inquiétudes des agents face à une évolution de l'EPIC à marche forcée.

En effet, 1730 personnes se sont déclarées en mobilité via leur entretien professionnel. Et 2024 mobilités d'ores et déjà été réalisées.

Le nombre de journées agent pour accompagner le changement via la formation semble quant à lui bien dimensionné.

- ✓ Il aura fallu 780 J/A pour l'ingénierie,
- ✓ 278 J/A sont prévus pour les animateurs des ateliers, ...
- ✓ Pour un volume de 5851 J/A stagiaires.

Le tout sous un rythme soutenu, puisque la date buttoir reste inchangée. L'ensemble des formations devant s'effectuer d'octobre à décembre 2020.

M. LE PRÉSIDENT.- Merci Monsieur VENON pour avoir accepté de tenir la commission et la lecture de son rapport.

M. JONATA et Mme PHIRMIS m'ont demandé la parole pour des déclarations. Je leur propose de la prendre.

M. JONATA.-

La machine de transformation des fonctions support est en marche et ce n'est pas un lapsus. La Ratp a pour devoir de s'adapter à l'arrivée de la concurrence, qui s'annonce féroce et sans limite. L'idée étant de se rendre plus compétitif en réduisant les coûts de fonctionnement sur un court terme. DIAPASON est le principal moteur de cette transformation. A cela vient s'ajouter diverses stratégies qui ne feront que rendre l'entreprise plus compétitive, plus rapide, plus fonctionnelle mais à quel prix ?

PULSE est l'un deux, la direction l'annonce comme un véritable point de simplification de l'activité RH.

Pour rappel, PULSE s'appuie sur un logiciel hébergé en externe, ceci afin de pouvoir se déployer plus rapidement sur les postes et bien sûr, sur tous les départements du Groupe car c'est bien là le sujet que nous avons développé en mars de cette année, et que vous ne faites que confirmer nos doutes : cet outil est bien destiné à une gestion RH du Groupe et non de l'EPIC, mais avec un financement effectué par l'EPIC. Est-ce là une autre façon de nous annoncer une fin proche de l'EPIC ?

Et quand la magie de la technologie nous prend.

Monsieur le président vous comprendrez bien notre questionnement qui se retrouve à travers vos rappels sur ce projet, car nous considérons qu'il est temps que nos collègues soient à jours du devenir de leur entreprise et que le secret n'a plus lieu d'être. Si vous préparez une transformation dites clairement ici ce qui nous attend tous, et cela à tous les niveaux de connaissances et de compétences :

Quand vous parler

- D'accompagner la transformation de l'entreprise et de permettre à terme une gestion Groupe, entendez-vous par là une annonce claire de la fin de l'Epic dès l'ouverture à la concurrence ?

- D'outiller et d'optimiser rapidement les processus de la fonction RH, cela signifie t-il de supprimer cette fonction ou encore de filialiser l'activité, sachant que le logiciel de traitement des données est extérieur à l'EPIC ? Plus de secrétariat ? Plus de RH ?

- Dynamiser la mobilité, aujourd'hui un machiniste souhaite partir à Ratp Dev, il est obligé de démissionner de son poste pour être réembaucher à RATP Dev, est-ce l'idée d'un transfert sans démission ? Est-ce ouvert à tous les opérateurs ou les encadrants ? A partir de quand ? Aura-t-il besoin d'un CV ? Et si oui le manager actuel aura-t-il une visu sur cette partie qui dépend seulement du RH et du patron de son unité.

- Améliorer le recrutement, est-ce une façon de recruter via le numérique et oublier le présentiel, dans ce cas n'avez-vous pas une inquiétude sur le recrutement à la tête du client (équité).

- *

C'est un début de questionnement car malgré la mise en place effective sur certains départements ou unités, en mode expérimentale comme vous le dites si bien, c'est déjà un moyen de commencer à quantifier le nécessaire utile ou pas parmi les ETP, mais que vont devenir tous ses agents dont vous supprimez les postes ? Pourquoi refusez-vous de le dire alors que vous avez déjà la connaissance des éléments ?

Pour revenir au point qui nous importe aujourd'hui, le développement des compétences, l'UNSA RATP, friand de voir la mise en œuvre de ce process estime à ce jour qu'il y a des zones très sombres et même parfois douteuses, sur le déploiement et la méthode de prise de connaissances de cette technologie sur le terrain. Vous nous direz que suite au Covid, l'entreprise a due s'adapter à la méthode, c'est toujours une façon simple d'expliquer les choses en laissant plus de place pour l'explication évasive que pour la compréhension.

L'UNSA RATP estime qu'il ne doit y avoir de jeux dans la transmission de la connaissance et que le présentiel restera toujours plus efficace et plus professionnel que le numérique, mais que l'entreprise doit évoluer avec son temps et que le numérique doit prendre toute sa place dans ce nouveau déploiement mais pas au détriment du présentiel. Il sera dès lors nécessaire de développer un maintien de connaissance via le numérique et bien sûr en étant certain que les bases sont acquises par l'agent manager mais aussi par tout le personnel ratpiste.

Des gardes fous sont à remettre en place et les procédures juridiques doivent être connues de tous au cas où.

En tout cas, pour rester dans le développement de compétence, le constat est clair, l'effet Covid a permis la généralisation de la transmission de la connaissance en e-learning. Et malgré les bonnes volontés de l'équipe cela reste compliqué de faire autrement, cependant la question est claire : vu la disponibilité des encadrants et selon nos rapports, presque 70% ne peuvent suivre le e-learning, alors auriez-vous un retour chiffré réel du nombre d'encadrants qui ont reçu à ce jour cette formation ?

Pour autant, l'UNSA RATP fait encore le constat d'un besoin peut être trop pressent de la direction générale à mettre en place un système qui selon nous, et même si le but est d'être compétitif, de non transparence.

Le 28 octobre l'entreprise déploiera Pulse sans certitude de maîtrise des éléments. Des référents (ou comme elle le dit si bien : des amis) sont mis en place dans tous les départements pour informer, former et transmettre, en un mot : aider. Là aussi les niveaux de confidentialité montrent bien l'insuffisance de responsabilité de certains. Alors l'autre question vient et notre pensée va vers la transmission de données confidentielles ; qui sera responsable en cas de fuite ? Comment la contrôler ou encore mieux la sanctionner, puisque n'importe qui peut être réfèrent ?

Pour conclure, l'UNSA RATP, n'est pas contre une mise en place d'un projet comme celui-là, cette structure numérique existe déjà dans bien des grands groupes à travers le monde ou la centralisation de l'information personnelle permet de les rendre plus compétitives et à réagir plus rapidement dans les mobilités, cela leur permet aussi de responsabiliser les agents y travaillant dans l'organisation de leur activité administrative, c'est du gagnant-gagnant sur beaucoup de points. Toutefois soyons en sûre c'est un système qui tendra à se généraliser sur d'autres fonctions RH auxquelles les agents n'ont toujours pas la main et la vision.

Ainsi, PULSE WORDAY, prendra toute sa place dans un développement certain de la numérisation RH au sein du Groupe Ratp.

Merci

Mme PHIRMIS.- La mise en fonction de l'application PULSE arrive très prochainement, s'inscrivant dans l'évolution du Groupe RATP.

Cette application, qui se veut innovante va permettre :

- À chaque agent de gérer ses données personnelles, et bien plus encore.

- Aux managers d'avoir une visibilité sur leurs équipes, sur les processus de recrutement, et de mobilité, dans lesquels ils accompagnent leurs groupes d'agents au quotidien.
- Au pôle RH d'avoir un outil plus moderne, plus fonctionnel sur les processus de recrutement, de mobilité et de gestion des parcours.

Elle sera accessible depuis tous les outils connectés déjà utilisés avec Urbanweb, ou l'application Work Day ; adoptant un peu plus l'utilisation des nouvelles technologies, et rendant, ainsi plus autonomes face aux besoins.

Mais :

- L'assistance, les échanges avec les secrétariats se profilent plus restreints. Ne risquons-nous pas une nouvelle fois de perdre du lien humain ?
- Est-ce la nécessité de réduire les postes dans les fonctions support qui imposent aux salariés un engagement plus fort dans la construction de leurs parcours professionnels ?

- Cette application vient-elle en remplacement de Libre-service RH et Rhapsodie ?

Si la CFE-CGC Groupe RATP, salue cette modernisation de la procédure de gestion, elle espère que cela n'entraînera pas la disparition de contacts humains avec les équipes RH, (ce qui serait un comble !) et un isolement des salariés.

Pour finir nous souhaitons que cette application soit ludique et facile d'utilisation, sans générer de la frustration pour les agents les moins aguerris face à un écran.

A la CFE-CGC Groupe RATP, nous demandons la mise en place d'un accompagnement nécessaire pour tous les futurs utilisateurs de PULSE.

M. LE PRÉSIDENT.- Merci. Avant de donner la parole à Mme SICSIC et à Mme HURTHUR, je voudrais faire un commentaire et apporter des éléments de réponse.

Je ne vois pas bien le lien fait dans la déclaration de l'UNSA entre Pulse ! et une évolution de la structure juridique du Groupe. Je vais répondre simplement. La mise en place de Pulse ! ne préjuge en rien de la disparition de l'EPIC en 2025. Je réponds le plus directement possible. Il n'y a aucun lien. Nous avons voulu expliquer qu'avec Pulse !, nous disposons d'un système d'information capable de s'adapter à ce qui va arriver. Nous aurons à gérer des entretiens, des processus de mobilité, de recrutement, dans un environnement juridique qui va évoluer, puisque nous savons que dès que nous nous serons mis d'accord avec RDS, au moins une partie des activités dont celles de RDS en 2025 sera exercée dans des filiales, tandis que le reste des activités de la RATP le sera dans l'EPIC. Nous avons un outil et des processus capables de fonctionner dans les deux environnements. L'outil ne préjuge de rien en matière d'évolution des structures juridiques.

Les deux déclarations ont un point commun, celui de l'inquiétude de la disparition du lien social, de l'action d'accompagnement et de conseil de la fonction RH. L'un des bénéfices attendus de Pulse ! est de donner les moyens à la fonction RH de passer moins de temps sur des tâches et des activités qui ont peu de valeur ajoutée, je pense à des activités de double, triple, quadruple saisie, à des activités liées à des processus administratifs, afin de permettre à la fonction RH de passer plus de temps avec les managers et les salariés pour leur apporter du conseil et du soutien dans leurs questions en matière de formation, d'évolution professionnelle, de mobilité. Le temps épargné sur les activités administratives absorbées par la machine pourra être dédié à du conseil.

Mme SICSIC ou Mme HURTHUR, vous avez la parole si vous souhaitez rajouter des points.

Mme SICSIC.- Je précise à nouveau que le planning du projet a été revu en raison de la crise sanitaire. Cela explique que le démarrage, initialement prévu au mois de mai, est dorénavant fixé le 28 octobre. Comme cela a été souligné, nous nous sommes attachés à revoir notre plan d'accompagnement du changement en raison de la crise sanitaire et des mesures barrières à respecter. Un gros effort a été fait sur de la réingénierie de formation pour envisager davantage de formats distanciels. Toutefois, nous avons maintenu des ateliers pratiques, qui se dérouleront à Noisiel.

Cela a été souligné, le plan d'accompagnement du changement repose effectivement beaucoup sur la formation, avec un plan de formation de près de 5 800 jours, mais aussi sur des mesures complémentaires, de la communication, de l'accompagnement terrain et sur quelque chose de plus nouveau dans les projets et les applications avec un système de guidage applicatif pour la fonction RH et les managers. Il leur permettra d'avoir une aide en ligne directe au fur et à mesure qu'ils déroulent les processus. Cela fonctionne comme un GPS dans une voiture et guide pas à pas dans l'enchaînement des actions. Je le souligne, parce que c'est un complément dans la prise en main de l'outil après la formation.

Le plan de communication est très étoffé, il a déjà débuté. À date, nous n'avons pas de retour sur les formations, puisque certaines n'ont pas encore commencé notamment celle des managers. Nous suivrons de près le suivi des formations. Nous le ferons de concert avec les responsables de formation des départements et les responsables de ressources humaines pour nous assurer que les formations sont bien suivies.

M. LE PRÉSIDENT.- Dans la déclaration de l'UNSA, une question portait sur les risques de non-respect de la confidentialité en lien avec le rôle des référents. À ma connaissance, les référents ne manipulent pas de données personnelles.

Mme HURTHUR.- Bonjour à tous. Ce sont les salariés qui ont accès aux données personnelles. Les référents viennent de la fonction RH ou sont managers, voire salariés, mais ont seulement accès à des données qui lui sont autorisées par l'outil en fonction de leur rôle. Il n'y a pas de problème de confidentialité. Nous avons beaucoup travaillé sur le sujet dans le projet. Pour chaque rôle, il y a des accès à des données bien définies. Ces accès sont fonction du périmètre sur lequel nous avons un rôle. À titre d'exemple, un RH d'unité aura accès aux données des personnes de l'unité dont il est RH. Il n'y a pas de sujet de confidentialité avec les référents.

Par ailleurs, nous avons fait une déclaration RGPD, une fiche de traitement sur les données collaborateurs et une étude d'impact. Tout cela est maintenant validé.

M. LE PRÉSIDENT.- Merci. J'ai noté un autre point sur l'information sur le suivi des modules en *e-learning* par les managers.

Mme SICSIC.- J'ai précisé que l'information manager n'avait pas encore commencé. Nous n'avons pas encore de suivi de la réalisation.

M. JONATA.- Dans la déclaration, j'ai parlé de l'aspect juridique. Vous avez répondu, cela ne concerne pas l'entreprise mais le périmètre que les référents... Il est signifié dans le rapport que le référent peut être un manager, un RH mais aussi un agent lambda. Le périmètre de transmission de l'information par rapport aux données personnelles d'un agent n'est pas défini. On ne sait jamais, je préfère attirer l'attention car une personne peut porter d'autres informations à

caractère personnel à une autre personne sur un agent. Les périmètres ne sont pas clairement définis dans le dossier. Il vaut mieux avoir ces réponses pour savoir où l'on va.

Merci.

M. LE PRÉSIDENT.- Sous le contrôle de M. SARRASSAT, je propose de passer au point suivant de l'ordre du jour en remerciant Mme HURTHUR. Mme SICSIC va rester sur le suivant.

Mme SICSIC.- À tout à l'heure.

M. LE PRÉSIDENT.- Elle a notre soutien pour démarrer Pulse ! le 28 octobre. Nous aurons l'occasion de nous revoir d'ici là pour un certain nombre de comités de pilotage.

Mme HURTHUR.- Merci à tous.

IV – QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES

Information sur le projet d'évolution du système d'évaluation de l'encadrement

Françoise ETCHEVERRY, Responsable d'unité GIS, Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et parcours Groupe

Magalie FREIRE-LOPES, Responsable gestion RH GIS, Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et parcours Groupe

participent à ce point de l'ordre du jour.

M. LE PRÉSIDENT.- Il s'agit de l'un des processus portés par l'outil. Je propose d'accueillir Mmes ETCHEVERRY et LOPES pour nous parler du projet d'évolution du système d'évaluation de l'encadrement.

M. SARRASSAT a demandé la parole.

M. LE SECRÉTAIRE.- Ce n'est pas évident d'avoir la parole. Je voulais m'associer à vos remerciements envers M. VENON, qui a organisé la commission à une vitesse extraordinaire par rapport à la complexité. Je m'associe à vos remerciements.

M. LE PRÉSIDENT.- M. VENON souhaite également prendre la parole.

M. VENON.- Je remercie M. SARRASSAT pour ses remerciements, ainsi que le Président de l'instance. Pour autant, il faut retenir le contenu du rapport et la qualité de la commission plutôt que la mise à disposition, qui a été de mon ressort pour que l'instance fonctionne.

M. LE SECRÉTAIRE.- Les deux vont de pair de mon point de vue.

M. LE PRÉSIDENT.- Ce dossier a été examiné en CSSCT, je propose de laisser la parole à son secrétaire, M. NIVAULT.

M. NIVAULT.- Le projet Pulse ! est passé en commission formation, il s'imbrique avec ce projet d'évolution du système d'évaluation de l'encadrement. Il aurait été bien que cela passe en CSSCT pour que ce soit logique dans la compréhension du sujet.

Le 16 septembre les membres de la CSSCT Centrale ont reçu une information sur l'évolution du système d'évaluation de l'encadrement.

Nous remercions Mesdames Lopes et Etcheverry pour la qualité des échanges.

L'objet du présent dossier est de présenter les évolutions du système actuel d'évaluation de l'encadrement dont le support est l'entretien d'appréciation, porté à compter d'octobre 2020, par l'outil PULSE.

Les agents concernés par l'évolution du système sont les collaborateurs encadrement et les managers encadrement.

Les évolutions principales portent sur l'entretien d'appréciation.

À compter de novembre 2020, les encadrants et manager vont commencer à saisir les entretiens dans Pulse. Le bilan de l'année 2020 sera réalisé dans le formulaire actuel lors de l'entretien d'appréciation.

Le nouveau référentiel de compétence CLE (Coach, Leader, Entrepreneur) va permettre d'avoir une meilleure vision des compétences managériales détenues par les salariés, l'encadrement est évalué à partir de 2 référentiels : un référentiel technique et le référentiel CLE dont on ne connaît pas le contenu, s'agit-il de compétences liées aux savoir-être, ex : adhésion à la politique de l'entreprise ?

Concernant les formations elles seront de plusieurs types :

- En distanciel
- En e-learning
- Des formations en présentiel
- La mise à disposition de tutoriels

- Un dispositif de guidage contextuel à disposition de la famille RH et des managers.

Les élus désapprouvent le déploiement du nouveau système d'évaluation avant même que tous les encadrants soient formés. Les encadrants risquent de rencontrer des difficultés lors des entretiens d'appréciation.

Pour une meilleure appréhension du logiciel, les élus préconisent une formation en présentiel.

Dans l'évaluation globale, le manager pourra le cas échéant, demander un avis complémentaire à un tiers sur sa contribution apportée à des missions ou projets transversaux.

Quelques interrogations sur ce sujet, le tiers sera-t-il obligatoirement manager et formé à l'évaluation de collaborateurs ?

Sera-t-il en droit de refuser d'émettre un avis complémentaire ?

Ne risque-t-on pas d'avoir des managers qui se réfugient derrière plusieurs avis pour justifier un avis négatif ?

Les échelles d'évaluation des objectifs fixés sont simplifiées, ainsi que l'échelle d'évaluation des compétences CLE et techniques.

Les différentes actions de prévention des risques psychosociaux reposent sur le dispositif d'accompagnement (formation, information et campagnes de communication) pour le déploiement du guide des entretiens, des référentiels de compétences techniques et de compétence CLE, le tout accessible sur Urban web.

La finalisation de l'entretien interviendra lorsque le salarié aura accusé réception avec réserves ou sans réserve et l'aura signé électroniquement.

Merci de votre attention

M. LE PRÉSIDENT.- Mme AZEVEDO pour l'UNSA, et M. LARDIÈRE pour la CFE-CGC.

Mme AZEVEDO.-

Pour l'Unsa Ratp ce projet aurait dû être retardé suite à la COVID-19 car une très grande partie des salariés concernés ne sont pas formés, ni au référentiel CLE (Coach Leader Entrepreneur) ni à PULSE. Il est paradoxal d'évaluer son management sur des critères qui n'ont pas fait l'objet d'un partage qui aurait au moins le mérite de clarifier les termes utilisés. Ces formations se feront au fil de l'eau et en

« e.learning » alors que la mise en place du projet est prévue pour décembre 2020. Il nous semble essentiel de mettre un coup de collier afin que la formation CLE soit déployée au plus vite dans

l'ensemble des départements. Pour l'Unsa-Ratp, il ne faut pas répéter l'erreur du dispositif Perform qui au départ devait s'étaler sur 5 ans, puis 7 et qui en fin de compte se retrouve remplacé alors que son déploiement n'est toujours pas finalisé.

Pour l'Unsa-Ratp, cela démontre que quel qu'en soient les circonstances, sanitaires ou autres l'entreprise déroule ses projets.

L'Unsa-Ratp rappelle ici que l'entretien d'évaluation mais aussi l'entretien professionnel sont des étapes importantes, car ceux-ci déterminent les objectifs, les formations, les mobilités, la rémunération et ils doivent être pris au sérieux par l'entreprise, il en va de l'avenir professionnel de tout l'encadrement.

Une autre crainte subsiste : l'uniformisation du management et la perte de nos spécificités. Si définir des profils transverses semble une bonne idée, les élus UNSA-RATP s'interrogent sur la perte de ces spécificités inhérentes à la diversité de nos métiers.

Cependant, des points positifs et améliorations ont été apportées dans ce projet, ce qui permettra à l'encadrant évaluateur d'être plus précis dans la reconnaissance des compétences techniques, dans les formations proposées, dans les futures mobilités demandées, dans l'évaluation de la charge de travail pour les encadrants au forfait ou en travail à temps partiel. Sur ce dernier point les élus vous demandent de prendre en compte la charge de travail pour l'ensemble des encadrants.

Toute la documentation sera disponible sur URBAN WEB via des référentiels : PULSE, CLE, MOBILITE, FORMATION. Pour l'Unsa-Ratp la digitalisation ne doit pas être une excuse pour accélérer la productivité mais elle doit être un progrès pour une meilleure prise en charge de la qualité de vie au travail.

M. LARDIÈRE.- La CFE-CGC Groupe RATP remercie l'ensemble de l'équipe qui nous a présenté le dossier d'évolution du système d'évaluation de l'encadrement en audience pour son écoute ainsi que les réponses apportées à nos questions.

La mise à niveau de l'entretien est nécessaire, la simplification de l'appréciation des compétences est beaucoup plus claire et ne pourra plus être soumise à interprétation.

L'entretien annuel dit EA est un moment privilégié entre l'agent et son manager. Lors de cet entretien une discussion doit s'ouvrir sur le bilan professionnel de l'année passée ainsi que les objectifs de l'année à venir, les moyens en logistique et en formation afin d'obtenir la performance demandée.

Le traitement analytique des EA et plus particulièrement la gestion des compétences par un référentiel prédéfini des agents d'encadrement de notre entreprise nous amène aux réflexions suivantes :

- La machine travaille pour l'humain ou l'humain travaille pour la machine ?
- Y a-t-il une Intelligence Artificielle pour gérer les compétences des agents ?

Si nous faisons un parallèle avec le film d'anticipation MATRIX, nous pouvons avoir un début de réponse.

Les agents d'encadrement de notre entreprise sont des êtres humains avec leurs qualités ainsi que leurs défauts.

La CFE-CGC Groupe RATP trouve réducteur de classer les agents d'encadrement dans des cases prédéfinies.

Pour terminer, il ne faut surtout pas oublier que l'entretien annuel doit rester un échange privilégié entre deux personnes, l'agent et son manager.

La CFE-CGC Groupe RATP a un regard humain et bienveillant sur ce dossier d'évolution du système d'évaluation de l'encadrement.

M. LE PRÉSIDENT.- Il est souhaitable que le référentiel de management de l'entreprise évolue comme un certain nombre d'autres éléments. Personne ne pense qu'un référentiel de management est immuable. Nous l'avons fait évoluer, mais pas créé et nous n'avons pas fait table rase du passé. Nous avons procédé à une actualisation du référentiel du management il y a 18 à 24 mois en faisant travailler une équipe de jeunes managers sur le sujet. Cela a conduit au référentiel coach leader, qui est la traduction de l'adaptation que le management doit connaître. L'évolution de l'EAP a pour objectif d'adapter notre mode d'évaluation à cette évolution du

référentiel de management afin qu'il y ait de la cohérence entre ce référentiel, la façon dont l'ensemble des encadrants y sera formé et son évaluation au fur et à mesure.

Pulse ! va amener une puissance d'analyse des résultats des entretiens. Je partage avec M. LARDIÈRE le fait que c'est un moment privilégié d'échanges. Je dirais peut-être, de façon complémentaire, que ce sera prioritairement entre le manager et le salarié mais il pourrait être intéressant, quand on est chef de projet ou dans une filière, d'élargir l'échange à un représentant de la filière ou du projet, voire du métier selon la situation. Il est parfois utile d'élargir l'échange au-delà du manager.

Si l'entretien annuel d'évaluation est un moment privilégié d'échanges, il est aussi intéressant d'en recueillir un maximum d'informations. Ce recueil d'informations dans Pulse ! et la puissance de l'informatique nous permettront de mieux exploiter les informations pour le développement personnel des personnes, pour l'orientation, la mobilité, le développement des compétences. Il n'y avait pas d'outil jusqu'à aujourd'hui. Imaginez le temps que la fonction RH passait à compiler ces informations avec le seul support papier. On ne compilait qu'une fraction des informations recueillies. Il y aura une adaptation de l'entretien annuel au référentiel de management qui a évolué et pour faire le lien avec Pulse !, toute la richesse de l'échange sera plus utilisée que jusqu'à présent.

Mmes LOPES ou ETCHEVERRY, voulez-vous apporter des compléments d'informations ?

Mme ETCHEVERRY.- Je remercie les élus pour les remarques qui ont été apportées, pour les retours et la qualité des échanges puisqu'en amont de la commission, nous avons réalisé une série d'audiences.

Je voulais revenir sur les inquiétudes exprimées sur l'accompagnement formation. Sur le référentiel clé, il y aura un certain nombre de formations. Cela a été présenté, puisque le dispositif de formation est revu pour une nouvelle offre en 2021. Il ne s'est pas rien passé en 2019 et 2020 puisque depuis avril 2019, le référentiel clé qui est déployé dans l'entreprise a fait l'objet de formations digitales, c'est vrai. 25 capsules sur clé sont en Libre-Service, cela a été déployé auprès de 4 000 managers pour leur permettre de s'approprier le référentiel.

Par ailleurs, des démarches de déploiement du référentiel ont été engagées par les départements et leur comité de direction, qui sont très parties prenantes pour diffuser le référentiel au sein de leur périmètre. Cela s'est poursuivi en 2020.

L'accompagnement des managers sur le référentiel clé ne commence pas aujourd'hui, mais sera renforcé en 2021 puisque l'offre est revue et ciblée, notamment par exemple pour les managers de managers, mais aussi pour des nouveaux managers qui intègrent la fonction ou encore pour des personnels de l'encadrement qui ne sont pas managers, mais qui ont besoin d'avoir une bonne compréhension du référentiel. Ce sont des éléments de réponse sur le référentiel clé et sur la prise en main par l'ensemble de l'encadrement de ce référentiel qui sera demain le référentiel évalué lors de l'entretien d'appréciation.

Bien évidemment, j'entends vos inquiétudes par rapport aux supports digitaux. La période particulière nous a contraints à revoir certains dispositifs de formation pour y intégrer peut-être plus de digital que prévu initialement. Quoi qu'il en soit, il reste la relation avec le formateur. Pour certains modules, le formateur sera à distance, mais il sera présent et pourra répondre en direct aux apprenants.

Une question a été posée sur le tiers, qui peut être amené à produire une évaluation sur le travail effectué par le salarié. C'est une possibilité offerte aujourd'hui dans le cadre de la mise en place de Pulse !. Cette personne, qui peut amener son retour, peut aussi refuser de le faire. Les personnes qui sont amenées à faire un retour et à porter un regard croisé sur l'évaluation sont des personnes de l'encadrement.

Mme LOPES.- Dans la présentation envoyée après la CSSCT et le dossier actuel, vous avez le référentiel de compétences clés sur lequel les encadrants seront évalués. Il est bien dans le dossier transmis, en annexe, avec les exemples de bibliothèques de compétences techniques.

M. LE PRÉSIDENT.- Nous aurons l'occasion de revenir devant l'instance lors d'une prochaine séance pour demander un avis formel.

Si cela convient à tout le monde, je propose de vous remercier mille fois pour vos précisions, de remercier M. NIVault pour son compte rendu de la commission, ainsi que nos différents intervenants. Je salue Mmes ETCHEVERRY et LOPES.

IV – QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES

Point d'étape sur le programme Diapason

Muriel SICSIC, Responsable d'unité GIS, Développement des
compétences Groupe

Stéphanie BETTON GUILAIN, Ingénierie Projet et Finance CGF

Anne LE DORTZ, Responsable Gestion RH GIS, Développement des
compétences Groupe

participent à ce point de l'ordre du jour.

M. LE PRÉSIDENT.- Le projet a été examiné par la Commission économique, je passe la parole à M. SARDANO.

M. SARDANO.- Ce bilan nous a été présenté par Mme Muriel Sicsic et son équipe composée de Mme Stéphanie Betton-Guillain et Mme Anne Le Dortz que nous remercions pour la qualité des échanges même si nous restons frustrés sur la précision de certains chiffres. Ce bilan nous est présenté en retard mais la faute à la crise sanitaire et non à la direction.

Je pense que le programme Diapason est suffisamment connu pour ne pas refaire toute la présentation de ce projet qui vise à terme de réduire le coût de nos fonctions supports pour se rapprocher des standards nationaux. Initié en 2017, il a réellement débuté en 2018 et c'est donc le deuxième bilan qui nous est présenté.

Cette réduction de coût passe par deux leviers :

- L'amélioration de la performance de nos achats via la renégociation des contrats (en 2019 c'est environ 130 contrats qui sont concernés)
- Une réduction des effectifs estimée à 1000 ETP sur la durée du programme. Cette réduction d'effectifs se fait soit au travers de projets structurés (environ 40 % en 2019), soit au fil de l'eau.

Ce dernier point mérite toute notre attention car contrairement aux projets qui bénéficient d'un accompagnement spécifique et qui rentrent dans le périmètre de l'accord GEPEC, le fil de l'eau s'effectue sans contrôle et sans vérification de sa neutralité sur la charge de travail des équipes restantes et des conséquences possibles en termes de RPS.

Pour revenir au document qui nous est présenté, il faut souligner que les chiffres fournis ont fortement évolués entre 2018 et 2019. L'effectif global qui était de 4861 est passé à 4372 en 2019. Cela n'est pas dû à des suppressions de postes mais à un « nettoyage » des filières avec l'arrivée de l'outil Pulse. Pour exemple les formateurs du NEF où la commande de service qui se trouvait au sein de la filière RH en sont sortis. Ces mouvements expliquent donc une partie de la baisse.

Sur cette même page on découvre aussi la naissance d'une nouvelle filière liée à l'audit et au contrôle interne alors que la filière Territoires disparaît car elle se trouve incluse au sein du domaine Stratégie et politiques Transverses. Petite recommandation de notre part : Il ne faudrait pas que chaque année de tels mouvements perdurent car il deviendra difficile d'y retrouver ses petits...

En début de rapport, je disais que nous étions frustrés car nous avons demandé l'année dernière qu'en complément des effectifs par filière nous soit fourni la ventilation par département. L'équipe projet n'a pas souhaité descendre à ce niveau nous renvoyant vers nos CSE. Si dans le principe nous pourrions être d'accord, l'ensemble des commissaires a déclaré qu'il était impossible d'avoir la présentation du programme Diapason dans leurs CSE respectifs. Nous nous retrouvons dans la même configuration qu'avec le SDRH où le dossier présenté au CSEC est de qualité, même si nous ne partageons pas totalement les objectifs, mais avec une impossibilité d'avoir une vision au périmètre des CSE.

Pour revenir au dossier, ce bilan liste les projets majeurs et si certains nous sont connus car présentés devant notre instance, d'autres nécessitaient des éclaircissements qui nous ont été fournis :

La mutualisation des équipes de conseil en droit social : pas de productivité mais de la performance et cela concerne les départements GIS et JUR.

L'organisation des fonctions RH du département MTS : mutualisation des fonctions RH de lignes qui devraient générer une productivité de 25 postes lorsque les outils auront évolué. Déjà moins 2 en 2019 et moins 5 en 2020.

Réorganisation du pôle immobilier (VAL) : environ moins 20 ETP dont -7 en 2019 et -4 en 2020.

Amélioration de la performance du Service Clientèle (CML) : moins 2 ETP en 2019 et – 8 en 2020.

Dématérialisation du contrôle des ventes (SEM) : initié avant le projet Diapason, -5 postes en 2020.

Évolution des contrats d'assurance (JUR) : pas de productivité physique mais une meilleure performance au travers un système de remboursement forfaitaires des petits sinistres (gain de 500 k euros environ)

En page 8, le tableau fait apparaître la productivité réelle en tenant compte du « nettoyage » évoqué précédemment. C'est donc 142 ETP en moins à comparer des – 93 de l'année dernière. Les intervenants ont rappelé que les postes supprimés sont moins nombreux que les départs ce qui se traduit par un maintien du recrutement externe et des mobilités internes. Pour les 93 ETP en moins en 2018, il y a eu environ 200 départs. Nous attendons les données de 2019 (réponse : 184 départs en retraite). Concernant ce tableau, les chiffres de la filière RH méritent d'être précisés. L'économie globale est de 5,8 M d'€ mais la sous-traitance auprès de la MSA occasionne 2,5 M d'€ de frais. Le gain réel n'est donc que de 3,3 M d'€.

Si le nombre d'ETP en moins augmente, les achats performant eux aussi avec une économie réalisée de 6,3 M d'€. Le nombre de contrats renégociés est chaque année important. Un exemple : la location et la maintenance des copieurs via une étude sur les volumes réels d'impression et le choix d'un matériel commun.

La suite du document montre l'accompagnement réalisé par l'équipe Diapason auprès des équipes concernées par des réorganisations. Des comités de suivi (COSUI) au nombre de 21 ont été organisés autour de trois projets phares (CCAS, réorganisation du pôle immobilier et projet SCC). Il y a eu aussi des commissions de mobilité pour traiter les situations complexes. Pendant la crise sanitaire ces réunions ont perduré en TEAMS. Et l'objectif d'avoir 100% des propositions de postes dans la BOURSE DE L' EMPLOI est aujourd'hui en progression et atteint un taux de 66% fin 2019.

A noter que malheureusement les accompagnements ne concernent que la productivité réalisée dans le cadre de projets soit seulement 30 à 40 % de la productivité totale. La productivité dite au fil de l'eau ne bénéficie d'aucun soutien et nous pourrions aussi dire d'aucune transparence. Pour exemple au CSE1, la présentation du bilan et du programme SSCT a fait apparaître un écart de moins 70 entre les départs et les arrivées et sans explication...

Pour 2020, la productivité envisagée est de moins 149 ETP avec la continuité des projets déjà cités mais aussi certains présentés au CSEC comme l'extension du périmètre du CSRH et le transfert de certaines activités de MRB vers VAL. De nouveaux projets verront le jour comme une nouvelle organisation des relations territoriales de proximité mais surtout l'externalisation de la gestion des sinistres automobiles qui devrait se concrétiser à terme par environ 25 à 30 ETP en moins. Ce projet s'échelonne sur plusieurs années car seuls les nouveaux dossiers seront externalisés, le stock sera géré en interne. L'étalement de ces projets permet dans la théorie un meilleur accompagnement des salariés.

Les achats continueront de performer à hauteur de 4,7 M d'€ avec l'espoir de dépasser largement cet objectif.

Merci pour votre écoute.

M. LE PRÉSIDENT.- Merci. Je donne la parole à M. BAZIN pour la CGT, puis à Mme FONTAINE et enfin à M. JONATA.

M. BAZIN.-

Diapason suite : un plan social qui ne dit pas son nom !

Rappel : Le programme Diapason a été lancé en avril 2018 à l'initiative de CGF sur une durée de 7 années. Il est piloté conjointement par CGF et GIS.

L'objectif annoncé est de réduire l'écart de compétitivité de la RATP avec ses concurrents en réduisant le coût des fonctions supports. La Direction de l'entreprise affirme sans aucun élément d'explication à l'appui- que la part des fonctions supports dans les charges de l'entreprise serait de 20% quand elle serait en moyenne de 15% chez nos concurrents (lesquels ?).

La CGT-RATP conteste formellement ce constat et continue à réclamer en audience et dans les instances les éléments en attestant. Sans réponse à ce jour !

L'objectif du programme Diapason fixé par la direction est une productivité sur les fonctions support de 2,5%/an minimum, soit cinq fois le niveau de productivité contractualisé avec IDFM et 2,5 fois celui fixé par le Plan d'entreprise. En nombre de postes supprimés, l'objectif est de 150 ETP/an, soit 1000 postes environ sur la durée du programme.

A savoir : La productivité s'apprécie au regard des évolutions des MACE et des frais de personnel mais, compte tenu de la structure de coût des fonctions support, l'effort porte quasi-exclusivement sur la réduction des effectifs. La diminution des ETP (équivalent temps plein) est la résultante d'un double mouvement : des opérations de réorganisations au sein des différentes filières (RH, juridique...) et/ou à l'échelle de départements entiers (COM, EDT...) et des suppressions de postes au fil de l'eau, le plus souvent opportunistes, à l'occasion de mobilités, de départs à la retraite, de démissions...

C'est bien ce second levier qui semble produire le plus d'effet sans que les impacts sur les organisations de travail (redistribution du travail et augmentation de la charge de travail) soient réellement maîtrisés et sans contrôle social véritable.

En ce qui concerne le bilan 2019, tout comme pour le bilan 2018, il présente les opérations phares de l'année, sans préciser le bilan de chacune d'entre elles en termes de réduction d'ETP. Les gains de productivité sont présentés par filières (RH, finances, juridique...) sans que l'on puisse raccrocher ce bilan aux opérations phares (par département) rendant le bilan difficilement appréhendable.

Pour 2019, la productivité DIAPASON a conduit à la suppression de 142 ETP (pour rappel, 93 en 2018 année de lancement) principalement dans la filière RH (-76 ETP). Les MACE ne baissent globalement que de 100 k€ ; toutes les filières affichent une baisse modérée ou une stabilité des MACE à l'exception de la filière RH pour laquelle les MACE sont en hausse de 2,5 M€ correspondant aux frais de sous-traitance des remboursements des dépenses de santé désormais opérés par la MSA (Mutualité Sociale Agricole). Selon la direction, l'enjeu est d'atteindre la performance économique attendue tout en assurant le redéploiement des agents impactés par ces opérations.

En dépit des intentions et des moyens affichés (accompagnement etc.), la CGT souligne l'écart que nous constatons entre la promesse d'un redéploiement et la réalité, où nombre d'agents se retrouvent sans perspectives satisfaisantes (démotivation, désorientation) comme cela a été le cas pour les agents de la CCAS et comme cela risque d'être le cas pour les chargés d'affaires assurance de JUR avec l'externalisation de leur activité en fin d'année.

La direction n'est pas au rendez-vous des objectifs qu'elle s'était fixée alors elle met un coup d'accélérateur au programme diapason en ouvrant une porte vers l'extérieur :

2018, année de lancement du programme, s'est soldée par une productivité inférieure à l'objectif. Tous les départements se sont lancés dans des opérations afin d'apporter leur contribution au programme Diapason. 2019 et 2020 sont des années de concrétisation de ces efforts fournis par les départements et surtout par les salariés. A ce titre, ce sont des « années pleines » pour Diapason mais qui restent en-deçà (respectivement -142 et -149 ETP) de l'objectif fixé (-150 ETP/an en moyenne).

En dépit des injonctions de CGF, il est peu probable que les départements parviennent dans les années à venir à « faire du Diapason sur du Diapason » d'où la recherche de nouveaux filons de productivité au travers d'un accord avec les organisations syndicales (certaines !) sur des mesures d'accompagnement du programme.

En effet, après trois années de programme Diapason, la Direction entend proposer un accord portant sur l'accompagnement de son plan de productivité sur les fonctions support. C'est déjà en soi étonnant. Cet accord unique comprendrait deux volets :

1. Un volet portant sur les mesures d'accompagnements individuels des agents dont les postes sont supprimés et qui doivent en conséquence réussir leurs redéploiements dans l'entreprise (ou dans le Groupe)

2. Un volet portant sur des mesures d'accompagnement des agents (appartenant au périmètre Diapason) qui souhaiteraient quitter l'entreprise ou anticiper leurs départs à la retraite.

S'agissant du second volet, l'entreprise entend proposer aux organisations syndicales un plan de ruptures conventionnelles collectives (RCC) portant sur 150 à 200 ETP sur une période de deux années (2021-2022), lequel offrirait des conditions plus avantageuses (un peu !) que celles observées dans le cadre de ruptures conventionnelles individuelles, lesquelles se cantonnent aux indemnités légales de licenciement (quand elles sont acceptées...).

Des conditions seront nécessaires pour prétendre à la RCC dont principalement :

- Occuper avec une certaine ancienneté (à préciser) un poste dans le périmètre de Diapason ;

- Ne pas être trop proche de sa date d'ouverture des droits à retraite ;

- La justification d'un projet professionnel sérieux. A savoir : pour la CGT-RATP la nécessité de présenter un projet professionnel sérieux est en partie contredit par les mesures d'accompagnement de la RCC telles qu'envisagées par l'équipe Diapason. En effet, une fois la RCC acceptée, l'entreprise pourrait proposer des mesures d'accompagnement à l'agent en partance afin qu'il affine son projet professionnel : de la formation voire même un congé de mobilité, dispositif permettant à l'agent pour une durée à définir d'être dispensé d'activité dans l'entreprise tout en maintenant sa rémunération à hauteur de 65% du brut (minimum) et ce afin de mieux se préparer à son emploi futur. Il est à noter qu'aucun retour en arrière ne sera possible.

Sur les mesures d'accompagnement proposées, il est clair que « l'entreprise n'est pas philanthrope » et que son objectif reste d'éviter qu'un agent ayant recours à la RCC ne vienne réclamer son droit aux prestations chômage (intégralement à la charge de la RATP).

Pour les agents trop proches de leur date d'ouverture des droits à retraite pour prétendre à la RCC, des mesures fin de carrières, qui restent pleinement à définir, pourraient être proposées en contrepartie d'un engagement de l'agent à faire valoir précocement ses droits à la retraite « dans un délai convenu ». Il est d'ores et déjà clair que les mesures ne seront pas du tout du niveau de la CPA telle qu'elle existait précédemment à la RATP.

A savoir : Lors de la présentation inaugurale de Diapason en avril 2018, le Directeur des Ressources Humaines avait exclu toutes mesures d'accompagnement en lien avec la retraite. Pourquoi ce changement de pied ? Que s'est-il passé depuis le lancement du programme ? Réponse de l'équipe projet : « Il s'est passé deux ans », et probablement l'analyse faite par l'équipe projet et

le COMEX que le programme Diapason ne sera pas tenu sans recourir à des mesures nouvelles (RCC, départ anticipé à la retraite).

En réaction, la CGT-RATP vous livre son ressenti sur cette perspective d'accord :

Le premier volet ne reprend ni plus ni moins que les mesures mises en oeuvre aujourd'hui par l'équipe projet au titre de l'accompagnement social du plan de productivité afin d'assurer le redéploiement des agents privés de postes. Au surplus, l'équipe projet garantit faire déjà le maximum pour accompagner les agents.

Quel serait l'intérêt d'une organisation syndicale d'apporter ici sa signature ? Faute d'accord, l'entreprise cesserait-elle d'accompagner les agents dans leur redéploiement sachant qu'un poste respectant leurs qualifications leur est de toute façon dû au titre du contrat de travail ? C'est d'autant plus absurde que le dispositif de l'entreprise est en place depuis des années.

Concernant le second volet, nous considérons qu'il recoupe deux objets de nature très différente ; quitter l'entreprise d'une part, anticiper son départ d'autre part. Nous avons d'ores et déjà demandé que la discussion se poursuive en traitant ces questions distinctes dans trois accords différents. A ce stade, l'équipe projet ne l'envisage pas. Comme nous lui avons dit, nous comprenons qu'elle souhaite mélanger le sujet repoussoir de la rupture conventionnelle collective à celui probablement plus audible de mesures de fin de carrière pour laisser une chance à la RCC.

M. LE PRÉSIDENT.- Merci. Madame FONTAINE ?

Mme FONTAINE.- En préambule, je remercie les intervenants qui, sur le sujet Diapason, ont toujours le souci de la clarté des chiffres pilotés de façon transversale à l'entreprise. Malheureusement, nous n'avons pas la même transparence au sein des départements. Dans notre déclaration, vous le verrez, nous réitérons une méthode de travail pour nous permettre d'avoir des éléments concrets sur le programme Diapason dans tous les projets de département.

Le bilan 2019 du programme Diapason montre une accélération du processus par rapport à 2018, première année du programme, et précise l'inscription d'une septième filière (l'AUDIT et contrôle interne) dans son périmètre. Les domaines ont été reformulés pour correspondre aux familles emplois notamment avec l'arrivée du progiciel PULSE.

La productivité s'élève à 11 millions€ soit 142 ETP. Les départs à la retraite, les démissions représentent une productivité supérieure à celle des suppressions de postes. Sur ces éléments, la CFE-CGC Groupe RATP alerte une nouvelle fois sur les conséquences des transferts de charge opérés lors de ces départs. Nous constatons dans les fonctions support une montée de la charge mentale des collaborateurs, qu'il faut prendre en compte afin de prévenir l'augmentation des RPS

La volonté des équipes de GIS de renforcer l'accompagnement (accompagnement des projets, déploiement des outils RH à destination des managers, accompagnement individuel, animation et gouvernance des filières) est saluée par la CFE-CGC Groupe RATP. Ceci devrait permettre de retrouver de la cohérence transversale et de soutenir les managers parfois laissés seuls face aux conséquences humaines de cette productivité et à ses impacts sur les objectifs de production.

Concernant la partie économique du programme, la CFE-CGC Groupe RATP remercie GIS d'avoir répondu à sa demande de séparer les MACE et les frais de personnel dans la présentation des éléments financiers. Toutefois, il est regrettable de constater que la clarté et la transparence de l'impact du programme Diapason dans les projets des départements ne sont toujours pas obtenues.

Une nouvelle fois, la CFE-CGC Groupe RATP demande que soit inscrit dans chaque projet de département un indicateur « programme Diapason » précisant les ETP et MACE concernés.

La productivité 2020 vise 15 millions€ et 150 postes supprimés. Ces perspectives s'inscrivent dans un contexte déjà anxiogène lié à la crise sanitaire du COVID19. La CFE-CGC Groupe RATP demande que l'accompagnement soit renforcé par un suivi individuel de qualité, conforme aux valeurs du Groupe, ainsi qu'une information collective transparente.

M. LE PRÉSIDENT.- M. JONATA pour l'UNSA.

M. JONATA.-

1000 postes en moins et 2,5% de productivité annuelle ainsi pourrait-on résumer le projet Diapason. Après une année 2018 qui avait vu le lancement du dispositif et la suppression de 93 ETP, 2019 marque le renforcement du dispositif. Pour atteindre l'objectif initial, la direction devra maintenir un rythme de 150 suppressions année après année et d'ores et déjà, l'UNSA s'interroge sur la capacité de l'entreprise à accompagner durablement et humainement les collègues qui verront leur poste supprimé.

Aujourd'hui l'exercice semble facile mais qu'en sera-t-il lorsque l'accumulation de projets produira les effets attendus ?

Cette crainte est renforcée par les chiffres qui montrent que la part concernant les projets augmente et devrait atteindre 50% en 2020. Paradoxalement, cette montée en puissance rappelle qu'aujourd'hui la majorité des postes supprimés l'est au fil de l'eau. Fil de l'eau ou plutôt sous le tapis car sans aucune transparence. Les directions locales utilisent trop souvent les départs en retraite et les mobilités internes pour supprimer discrètement un poste par ci, un poste par là. Et le fil de l'eau c'est aussi l'absence totale d'accompagnement pour les équipes en place qui se forment entre elles, qui font face à une augmentation de la charge de travail sans aucune prévention des risques psycho-sociaux.

Pour les élus UNSA, le programme Diapason se doit d'englober l'ensemble des problématiques. Et afin d'apporter la transparence à tous les niveaux, notre organisation syndicale demande à la direction de l'entreprise de donner des consignes fermes sur la présentation de ce dossier au périmètre de chaque CSE.

Faute de cette volonté clairement affichée, Diapason restera un projet obscur où chacun y mettra ses peurs, ses envies et ses fantasmes. Et ce d'autant plus que la direction annonce l'ouverture de négociations sur les départs volontaires. Que faut-il voir derrière cette négociation alors que les objectifs Diapason sont atteints ? Faut-il y déceler une accélération de la suppression des postes ? La jauge de moins 1000 reste-t-elle d'actualité ?

Pour terminer sur une note un peu moins pessimiste, les élus UNSA apprécient à leur juste valeur la renégociation des contrats par la filière achat qui produit des effets non négligeables sans pour autant mettre une pression sur les emplois.

M. LE PRÉSIDENT.- Des précisions ont été demandées. Je donne la parole aux intervenantes.

J'ai noté les différentes interpellations adressées par le président de la Commission économique ou par d'autres personnes dans les déclarations. Nous ferons un point ultérieurement sur le sujet. Je m'entretiendrai avec les RHD des départements.

Mme SICSIK.- Nous devons préciser le nombre de retraites en 2019 sur le périmètre Diapason. Il s'agit de 184 contre 193 en 2018. Nous allons travailler avec les RHD pour avoir un niveau de maille plus fin et partagé sur le suivi du programme Diapason.

Un point sur l'objectif de 1 000 postes supprimés et l'ambition du programme Diapason a été soulevé. On peut réaffirmer avec Mme BETTON GUILAIN que l'objectif reste celui fixé au lancement du programme. Cet objectif de productivité de 2,5 % par an en moyenne se traduit par la suppression de 1 000 postes. Nous sommes challengés sur la sécurisation de cet objectif et sur la trajectoire pour l'atteindre.

Mme BETTON GUILAIN.- Le sujet n'était pas de remettre en cause l'objectif de performance fixé au début du programme, mais de s'assurer que l'on arrive à le sécuriser. Plusieurs intervenants l'ont dit, avec l'augmentation du nombre de projets, il faut trouver des moyens de sécuriser cette atteinte de l'objectif, que ce soit en renforçant la mobilité interne ou en travaillant sur des solutions de mobilité externe. Tous les leviers sont utilisés pour sécuriser les 1 000 postes mais l'objectif n'est pas d'aller au-delà. Les négociations commencent. Ce sera l'objet des discussions.

M. LE PRÉSIDENT.- En fonction de l'avancement des négociations que nous allons entamer avec les organisations syndicales à l'issue du cycle d'audiences qui a commencé, nous aurons certainement l'occasion de revenir devant l'instance avant le prochain point annuel, pour faire un point sur l'avancement de ces discussions et éventuellement vous informer sur les opportunités de conclusion d'un accord.

Y a-t-il d'autres questions avant d'aborder le dernier point de l'ordre du jour ?

M. LE SECRÉTAIRE.- Il n'y a visiblement pas de question, la pause est bienvenue.

M. LE PRÉSIDENT.- Je vous propose de nous retrouver à 15 heures 25.

M. SARDANO.- Je remercie Mme SICSIK. Il y a peu de questions, parce que nous avons obtenu pratiquement toutes les réponses en commission. Il faut continuer à travailler dans cette optique.

Mme SICSIK.- Nous avons bien entendu, nous allons y travailler. Merci.

M. LE PRÉSIDENT.- Nous nous retrouvons à 15 heures 25.

La séance, suspendue à 15 heures 10, est reprise à 15 heures 28.

IV – QUESTIONS ÉCONOMIQUES ET PROFESSIONNELLES

Présentation de la nouvelle plateforme de marque de la RATP

Elodie CHADEL AMANOU, Responsable d'unité COM, communautés internes et transformations

Mariah DE STAAL, Responsable d'unité COM, voyageurs et images de marque en IDF

participent à ce point de l'ordre du jour.

M. LE PRÉSIDENT.- Le dossier a été examiné par la Commission économique. Je vous propose de donner la parole à son président, M. SARDANO, pour nous donner lecture du compte rendu de cette commission.

M. SARDANO.- Pour traiter ce dossier, nous avons reçu Mmes Mariah DE STAAL et Sophie GIACOMONI du département communication .Et nous les remercions pour les échanges. A noter que les documents fournis en amont de la commission ont été complétés en séance car le projet n'est pas totalement finalisé et continue d'évoluer. Ce projet a par ailleurs été présenté en Comex le lundi 7 septembre et il est le fruit d'une réflexion de 5 mois en concordance avec l'horizon 2025 et le projet BRICC.

Ce projet vise à promouvoir l'image de l'Epic RATP alors que les dernières campagnes de communication mettaient en avant le groupe RATP en particulier vis-à-vis de nos partenaires institutionnels. Ces campagnes développaient le thème de la qualité de vie en ville.

Avec le renforcement de la marque RATP, il y a deux publics visés : nos voyageurs et les salariés de l'Epic. C'est donc un retour vers notre cœur de métier.

Concernant les voyageurs, et après la crise de la Covid, l'essentiel est de redonner de la confiance, recréer du lien. Cette campagne va s'appuyer sur 9 visuels qui soulignent des moments de vie.

3 objectifs sont affichés : montrer que le client est au cœur de nos préoccupations et que nous nous améliorons en permanence et puis rappeler notre supplément d'âme qui fait que nous ne sommes pas une entreprise de transport comme les autres.

Après avoir vu les visuels, les ressentis des commissaires sont variés. Mais cela est bien sur normal en fonction de notre subjectivité. Malgré tout une question est resté sans réponse : si le but de cette campagne c'est de redonner confiance aux voyageurs et en particulier à ceux qui hésitent encore à reprendre les transports en commun, la communication passant surtout par de l'affichage dans nos réseaux la cible risque de ne pas être atteinte.

Cette campagne a été prétesté auprès d'un échantillon de 500 franciliens et a reçu un accueil favorable.65% des sondés trouvent que cela donne une meilleure image de marque. Bien évidemment un rex post campagne sera réalisé pour vérifier l'atteinte des objectifs.

En interne ,l'objectif est de valoriser le travail des collaborateurs avec le choix pour les visuels de 6 métiers dans 4 secteurs (l'ingénierie, le tertiaire, l'exploitation et la maintenance).

Les commissaires ont bien évidemment réagi car en termes de reconnaissance, ils attendent beaucoup plus de la part de la direction alors que celle-ci s'est prononcée contre l'attribution d'une prime COVID pour nos collègues en première ligne.

Puisque j'en suis dans les finances, le cout de cette campagne fait partie du budget com et se fera à budget constant. Les commissaires ont demandé quel était le budget communication dans sa globalité. Les échanges nous ont permis d'apprendre qu'en raison de la crise sanitaire et de la non réalisation de certains projets,2 M d'€ seront rendus car non utilisés. Par contre nous attendons toujours une réponse sur le budget de la com.

Le calendrier de cette campagne, pour la partie client, s'étale du 5 au 13 octobre. Ça nous semble bien court mais apparemment le cadrage budgétaire ne permettait pas plus.

Pour terminer ,je remercie les intervenants car il est vrai que ce type de campagne fait rarement l'objet d'une présentation au préalable et les échanges nous ont permis de mieux comprendre l'approche et la méthode de ce type de communication.

Compléments suite commission :

Budget Dpt Com : 11 M d'euros moins 1,9 d'économie.

Budget Unité Voyageurs : 2,9 M d'euros et en baisse.

Achat d'espaces de la campagne : 440 000 euros.

M. LE PRÉSIDENT.- Merci. La parole est à M. CHEVILLARD, Mme FONTAINE, M. HONORÉ et à M. BAZIN.

M. CHEVILLARD.-

Un nouveau territoire de marque RATP pour accompagner le défi de l'ouverture à la concurrence ».

Pour la CGT-RATP, cette phrase, à elle seule, résume la finalité de ce projet qui consiste à demander aux salariés d'aller toujours plus loin, d'être toujours plus performants, d'accroître leurs objectifs de production, de se plier à une chartre drastique, dont le contenu n'est d'ailleurs même pas présenté à l'instance aujourd'hui, de préparer et d'accompagner au mieux l'entreprise à organiser leurs propres sorties de l'EPIC à court ou à moyen terme, et bien entendu de faire toujours plus avec moins ... moins de personnel, moins de pouvoir d'achat, moins de reconnaissance de l'entreprise, moins de perspectives d'avenir, ...

Pour la CGT-RATP, la mise en avant d'une marque n'est pas forcément un gage de qualité et un modèle social, bien au contraire. En effet, depuis des décennies, derrière les grandes marques que nous connaissons tous, des salariés sont exploités partout dans le monde dans le seul but de diminuer les coûts de production et d'augmenter les marges, au profit de leurs actionnaires, notamment. C'est contre cette politique capitaliste et ce modèle qui n'a de social que le nom que la CGT lutte au quotidien.

Car le document, aussi positif qu'il puisse paraître, est très clair. La marque RATP telle qu'elle est définie n'est pas un simple atelier dessin entre camarades de classe avec de belles couleurs pour contenter la directrice de l'école IDFM. Mais elle est bel et bien un des moyens de préparer la fin de l'EPIC et le départ de milliers d'agents RATP vers d'autres entreprises de transports urbains, avec leur petit sac à dos social. La pelle pour creuser le trou dans lequel les agents reposeront en paix.

« Une nouvelle signature, un nouveau slogan » qui consiste à dire « A demain ». Cela pourrait avoir du sens, c'est vrai. Mais ce serait le cas si et seulement si l'entreprise gérait les problèmes par ordre de priorité. La CGT-RATP s'interroge. Comment donner un sens de dire « A demain » à des voyageurs qui se sont fait agresser par des toxicomanes ou autres dealers ou se sont fait déposséder de leurs biens par des pickpockets, omniprésents sur nos réseaux, plus depuis le déconfinement. Ce slogan « A demain » aurait du sens si la RATP était en capacité d'assurer, à minima, la sécurité de ses voyageurs. Si elle était en capacité d'assurer un avenir serein à ses propres salariés. Ce qui n'est pas le cas.

Alors plutôt que la marque, la CGT-RATP aurait préféré que l'entreprise investisse sur l'avenir de l'entreprise au sein de l'EPIC, sur le service public, sur la qualité de vie au travail de ses salariés plutôt qu'elle investisse sur l'ouverture à la concurrence. Le « formidable hommage à la performance d'être là, chaque jour, pour les millions de voyageurs que nous transportons » n'est pas compatible avec des projets d'entreprise qui organisent la désertification des gares et des stations ou la mise en concurrence du Réseau de Surface, notamment. La marque RATP ne règlera certainement pas non plus les problèmes que vont rencontrer les agents du SCC du département CML qui vont voir leur unité disparaître et l'organisation de leur vie personnelle remise en cause. La marque RATP n'évitera pas à une grande partie du personnel de ne plus faire partie de l'entreprise dans un futur proche. La marque RATP n'arrêtera pas le programme de performance économique DIAPASON qui supprimera à terme plus de 1000 emplois, en augmentant la charge de travail des fonctions supports. La marque RATP ne cessera pas à arrêter la diminution des effectifs depuis plus de 10 ans dans tous les secteurs de l'entreprise et notamment dans les services de maintenance.

En tout état de cause, l'entreprise à bien su trouver les fonds nécessaires à la mise en place de la marque RATP. Etonnée qu'aucune donnée chiffrée n'apparaisse dans ce dossier, pourtant présenté au CSEC, concernant notamment le coût de ce projet, la CGT-RATP constate que le plan économique annoncé par la direction générale après la période de confinement ne concerne que les salariés eux-mêmes. Car, pendant la crise sanitaire, chaque agent de l'entreprise a su démontrer son

professionnalisme et ce dans tous les secteurs, sans hommage ni reconnaissance de quiconque « à la performance d’être là, chaque jour, pour les millions de voyageurs que nous transportons ».

La CGT-RATP, elle, en tout cas, ne l’oublie pas.
Je vous remercie de votre attention.

M. LE PRÉSIDENT.- M. SARDANO a fourni dans son rapport des indications qui complètent votre déclaration, me semble-t-il.

Mme FONTAINE.- Je m’associe aux remerciements de M. SARDANO pour la qualité des échanges lors de la Commission économique.

Fin 2018, la marque groupe RATP se réinvente à partir de l’ADN de son activité, à savoir celle de l’EPIC. Il s’agit d’afficher clairement le groupe RATP comme un acteur engagé pour la transformation de la ville.

Aujourd’hui, la nouvelle plateforme de marque de la RATP érige une promesse relationnelle, en accentuant son discours sur nos services qui mettent le client au cœur de nos préoccupations. Ce message revêt d’autant plus d’importance que la crise sanitaire actuelle a éloigné une partie des voyageurs.

Le document de synthèse témoigne de la volonté de privilégier le lien humain, de valoriser la relation humaine. La CFE-CGC Groupe RATP ne peut que s’en féliciter puisque l’Humain est le socle fondateur de notre engagement syndical. A cette occasion, nous réitérons notre souhait que cette attention soit aussi présente et constante au sein de notre entreprise.

La structure du discours repose sur trois niveaux de communication :

- la volonté de s’améliorer en permanence, avec la publication d’une charte de 9 engagements, concomitante au déploiement du programme BRICC
- donner des preuves d’attention pour un supplément d’âme, comme des expositions photo ou des messages lors d’événements particuliers tel que le baccalauréat.
- partager avec les collaborateurs, par la diffusion d’un film, sur leur implication au quotidien. Cette démarche a le mérite de valoriser l’investissement des opérateurs et de l’encadrement. Toutefois, la CFE-CGC Groupe RATP rappelle que cet engagement doit être reconnu, et le plan d’économie projeté pour amoindrir les conséquences financières de la crise sanitaire, doit préserver les moyens de le valoriser.

La CFE-CGC Groupe RATP note, que ce qui fait aujourd’hui l’identité de l’EPIC est conservé tant au niveau de son logo, de sa typographie et de sa signalétique. Ces éléments, nous semblent substantiels à la reconnaissance des franciliens de la RATP, comme une entreprise de service public de transport. Dans l’environnement concurrentiel actuel, le déploiement des couleurs d’IFM ne doit pas entraîner la confusion des responsabilités pour nos voyageurs, entre l’entité organisatrice et l’opérateur RATP dont le savoir-faire est majoritairement reconnu. Gageons que la marque RATP ne disparaisse pas, à l’instar de la marque PSA qui deviendra Stellantis lors de sa fusion avec FCA.

Pour terminer, la CFE-CGC Groupe RATP déplore qu’aucun support ne concerne les personnes en situation de handicap, et demande que cela soit dès à présent envisagé. De même, nous regrettons que l’engagement RSE de l’EPIC ne soit pas plus visible.

Enfin pour que cette présentation soit complète, la CFE-CGC Groupe RATP demande que soit apporté aux élus des éléments financiers.

M. HONORÉ.- Avant la déclaration, je souhaite revenir sur deux points. Vous nous avez dit que l'entreprise connaissait les difficultés rencontrées via Teams depuis début septembre. Comme un certain nombre, j'ai bien reçu les mails de SIT. Je voudrais vous faire part de la difficulté avec laquelle s'est tenue la Commission économique. On avait du mal à échanger avec les interlocuteurs, quel que soit le sujet. Aujourd'hui, je n'ai pas eu de problème de connexion, mais un certain nombre d'interventions étaient hachurées. On ne va pas faire répéter à chaque fois les interventions, mais cela devient problématique car on ne peut pas tout suivre. Si on n'a pas participé à la Commission économique ou à la CSSCT, on perd une partie des informations et des éléments. C'est dommageable. Il faudrait que cela rentre dans l'ordre rapidement.

Par ailleurs, une remarque a déjà été faite sur les éléments économiques, chiffrés, transmis ou non à la Commission économique en tant qu'instance du CSEC. Ce n'est pas la première fois qu'un dossier n'a pas d'éléments chiffrés. Des explications sont données oralement pendant la commission, et on récupère des informations par la suite. Je n'ai de conseils à donner à personne mais il me semblerait naturel que les dossiers fournis à la Commission économique soient complets avec les données financières qui concernent le sujet. J'ai l'impression d'enfoncer des portes ouvertes en le disant, mais cela n'a pas toujours été le cas. Si vous pouviez faire le nécessaire pour que les dossiers soient complets, ce serait un progrès pour tout le monde et cela éviterait ce type d'intervention.

L'entreprise RATP s'apprête à déployer sa nouvelle plate-forme de marque « A demain ». Officiellement présentée comme une « brique » complémentaire à la communication de « la marque Groupe », visant à, « accompagner le défi de l'ouverture à la concurrence ».

Pour l'UNSA RATP ce projet est surtout marqué par un changement de portage.

Il recentre la communication de la RATP sur l'EPIC, son territoire, son réseau, ses métiers et ses voyageurs du quotidien, après un focus fait ses dernières années sur le Groupe RATP.

Si la direction présente ces deux axes comme les éléments d'un tout formant sa stratégie de communication, les débats lors de la présentation de la plateforme de marque RATP ont également permis de mettre en lumière la volonté de l'entreprise de regagner des parts de marché. Réaction somme toute assez logique au regard de la baisse historique de la fréquentation de notre réseau, qui peine à retrouver les voyageurs perdus en 2020.

Si l'entreprise ne le faisait pas nous serions fondés à le lui reprocher.

Ce projet, vise également un second public. Via la « dynamisation et valorisation » de l'image de l'EPIC et de ses métiers, l'entreprise tente également de se rapprocher/réconcilier avec tout ou partie de ces agents. Une frange non négligeable d'entre eux s'estimant aujourd'hui « laissés pour compte ».

Si les ambitions poursuivies tout comme la stratégie pensée par l'entreprise (valorisation du territoire, mise en valeur de notre service public, supplément d'âme...etc) peuvent être jugées louables, « la méthode », les vecteurs utilisés questionnent d'avantage.

Le premier déploiement de la « nouvelle plateforme de la marque RATP » est prévu du 5 au 13 octobre par voie d'affichage dans nos espaces et par voie numérique (internet) via les outils d'information et de communication existants.

Cette première utilisation de la plateforme « A demain » pose inévitablement la question du « cœur de cible ».

S'agissant de nos « clients-voyageurs », que cela soit dans nos espaces ou via nos outils dématérialisés, ne risque-t-on pas de s'adresser beaucoup plus à une population dont le lien avec l'entreprise demeure existant, d'avantage qu'à ceux qui ont renoncé du fait de la pandémie à utiliser les transports en commun ?

S'agissant des agents de l'entreprise, la valorisation attendue par ceux-ci est tout autre ! Leur attente va bien au-delà d'une poignée de main ou d'une caresse médiatique.

Les agents de l'entreprise attendent considération et retour sonnante et trébuchante à leur investissement quotidien. Dans une majorité de cas le compte n'y est pas !

Enfin, l'entreprise, reste pour le moins « discrète » sur le coût de cette campagne, affichant que « cela relève » du développement interne et du budget de la communication.

Cela est notablement insuffisant pour éclairer les élus en matière économique.
Merci.

M. LE PRÉSIDENT.- Vous disposez maintenant des informations sur les aspects économiques et financiers, qui vous ont été transmises ultérieurement.

M. BAZIN.- Je vous remercie. Je souhaite rebondir sur le commentaire fait par M. HONORÉ à l'instant sur la qualité de la tenue des commissions via Teams. Le problème ne vient pas de la commission. L'outil utilisé ne permet pas d'optimiser le dialogue ou de le rendre audible. J'ai entendu ce que vous avez dit en début de séance. Je constate malgré tout que beaucoup d'élus partagent cette problématique et vous la font remonter depuis de nombreuses séances. Je ne pense pas être hors sujet. Cela s'inscrit dans le respect de la réglementation, mais je ne pense pas être hors sujet en réclamant de nous retrouver dans des conditions permettant la réactivité de chacun sur tous les points traités, mais aussi une meilleure vue d'ensemble de ce qu'il se passe dans l'entreprise.

Je reviens sur les propos du président de la Commission économique. J'en prends bonne note, je regarderai. Il est compliqué pour la CGT, de proposer un regard, si l'ensemble des éléments ne sont pas communiqués dans des délais respectables pour les membres de la commission. Une commission est constituée d'un président mais aussi de commissaires. Il faut donner la possibilité au président de nous transmettre les informations dans des délais raisonnables pour nous permettre de travailler correctement les dossiers afin que l'instance soit de qualité. Je réitère ma déception en constatant qu'un certain nombre de choses sont maintenues alors qu'elles favorisent la distance et l'incompréhension.

M. HONORE vous l'a dit, nous avons eu des difficultés de compréhension, de connexion et autres durant toute la commission du 14. Nous y avons pourtant mis du nôtre pour que cela se passe bien.

Je suis surpris par ce que j'ai entendu aujourd'hui de la part de bon nombre d'élus qui ont assisté à la séance. La CGT représente au moins 70 % des élus qui y assistent mais on s'aperçoit qu'il y a une limite et que certains n'arrivent pas au bout.

M. LE PRÉSIDENT.- Avant d'en venir à votre dernier point, il y a une question de fond et de forme. Sur le fond, on a transmis tardivement, hier, au président de la commission, les éléments économiques sur le dossier marque. Nous aurions dû le faire avant, dont acte. Sur la forme,

j'entends que la commission du 14 s'est déroulée avec des difficultés techniques. Il ne faudrait pas oublier que les commissions précédentes se sont mieux passées. Il faut veiller à ne pas généraliser.

Je n'avais pas noté que les élus CGT représentaient 70 % des élus autour de la table...

M. BAZIN.- C'était une boutade.

M. LE PRÉSIDENT.- Madame CHADEL AMANOU ou DE STAAL, pouvez-vous rappeler ce que nous avons souhaité faire avec cette démarche ?

Mme DE STAAL.- Je voulais partager avec vous trois points importants pour lancer cette nouvelle plateforme de marque. Notre stratégie de communication est construite sur trois piliers. Le premier consiste à montrer que nous mettons les clients au cœur de nos préoccupations. C'est le sens de la première prise de parole que nous ferons le 5 octobre prochain.

Le deuxième consiste à montrer notre volonté de nous améliorer en permanence. La charte d'engagement voyageurs et la communication sur cette volonté de nous améliorer en permanence, en novembre, seront aussi l'occasion de le montrer.

Le troisième pilier consiste à donner des preuves d'attention, de montrer qu'il est différent de prendre un transport opéré par la RATP et d'autres opérateurs, et de révéler le supplément d'âme qui est le nôtre. Je ne sais pas si je peux partager rapidement les visuels avec vous ou si ce n'est pas nécessaire à ce stade.

Les neuf visuels correspondent à notre première prise de parole du 5 octobre. Ils donnent la nouvelle tonalité de marque, la posture. Nous avons choisi d'être dans l'humain, dans le lien avec le voyageur. Nous avons pensé cette campagne comme un agent qui s'exprimerait face à un voyageur et qui lui dirait : « On se revoit dans un dodo », « Certains ont passé une bonne journée », « Nous aussi, on vous aime ». C'est un langage direct. Cette tonalité de marque est dans la connivence, dans l'empathie avec les voyageurs. C'est important pour nous. Ces visuels montrent la différence des usages de nos transports, les différences de nos voyageurs. Toutes les personnalités et les moments de vie sur notre réseau sont représentés. Nous venons en disant « à demain », dans cette proximité de la marque, faire une promesse de se retrouver demain, d'être présents. C'est aussi un engagement de se revoir le lendemain quelles que soient les conditions. Nous serons là, vous pouvez compter sur nous. C'est sur cela que porte le « à demain ». C'est aussi un engagement à s'améliorer. Il est possible qu'aujourd'hui tout n'ait pas été parfaitement aligné, mais demain nous serons là et nous ferons de notre mieux collectivement pour que tout se passe bien pour les voyageurs.

Je vais répondre à un point plus précis sur le plan média, sauf si vous avez des questions sur la création. Je n'ai peut-être pas été suffisamment claire le 14. Le plan média n'avait pas été figé le 14. Comme l'a dit le président de la commission, nous avançons rapidement ces dernières semaines. Nous faisons en sorte de communiquer dès que nous avons des informations. Le plan média défini ne concerne pas seulement notre réseau, je n'ai peut-être pas été claire lundi dernier sur ce sujet. Il y a une présence dans le réseau dit Clear Channel, dans le mobilier urbain, à l'extérieur du réseau. Nous sommes dans notre réseau Médiatransports, sur le tramway, en fond de rame, en Numériflash et en Q120 sur les quais.

Dans la presse, il y aura des insertions dans *20 minutes*, *le Parisien*, *Cnews*. En digital, nous ne sommes pas seulement présents sur nos médias propriétaires, notre compte Facebook, Instagram et Twitter. Nous serons sur Youtube et diffuserons des vidéos interstitielles sur certains sites. On travaille sur un pavé statique mobile sur *Le Parisien*, etc. Pour vous donner une vision plus

large du plan média et répondre à une question qui a été soulevée, nous ne sommes pas seulement centrés sur nos voyageurs déjà présents sur le réseau.

Mme CHADEL AMANOU peut vous présenter les intentions sur la communication interne.

M. LE PRÉSIDENT.- Ensuite, je passerai la parole à M. JONATA, puis à Mme FONTAINE.

Mme CHADEL AMANOU.- Comme précisé dans plusieurs interventions, vous découvrez deux visuels sur les six qui sortiront en interne en même temps que la révélation externe. L'idée, comme cela a déjà été expliqué, est de valoriser le travail des salariés et de connaître la manière dont on peut s'adresser à nos voyageurs grâce à la mobilisation quotidienne de l'ensemble des métiers de l'entreprise, qui sont nombreux. Il y a dans un visuel le tertiaire et la maintenance, dans un autre l'ingénierie et l'exploitation, et dans le dernier nos agents en contact les voyageurs et un machiniste. Le ton est dans la connivence et la reconnaissance. L'idée de la campagne est de reconnaître les efforts constants que nous faisons pour être au rendez-vous des attentes de nos voyageurs.

Ce n'est pas uniquement cette valorisation qui est attendue par les salariés, pour autant c'est mon domaine. Je n'ai pas de possibilité d'intervenir sur les autres domaines qui ont été évoqués. Notre travail est de valoriser les salariés et leur travail. L'intention est de mettre en valeur leur mobilisation et les efforts que nous nous engageons à faire auprès de nos voyageurs pour améliorer notre service et pour être reconnus demain comme une entreprise incontournable dans l'univers de la concurrence qui s'ouvre à nous. Il s'agit de continuer à cultiver ce supplément d'âme dont on peut parler.

Mme DE STAAL.- Nous sommes en train de travailler sur les derniers visuels. Nous avons diffusé le film.

Mme CHADEL AMANOU.- Les éléments financiers vous ont été fournis depuis. Cette campagne fait partie du budget annuel de la communication interne pour accompagner les campagnes externes en interne. C'est le même mécanisme. C'était prévu dans notre budget. Nous avons, comme les autres unités du Département Communication, rendu du budget dans le cadre du recalage de notre point de sortie budgétaire suite aux annulations des événements pendant l'année, mais aussi aux efforts faits en productivité sur les différents postes de communication interne.

M. LE PRÉSIDENT.- Merci.

M. JONATA.- Je voudrais répondre à l'intervention de M. BAZIN sur la boutade des 70 %. On a bien compris que cela en était une. Sans rentrer dans la guéguerre, il n'y aurait pas eu de cogestion dans le cas contraire.

La question de la marque, c'est bien mais il faut faire attention à la période dans laquelle nous vivons. Afficher des images est toujours bien pour valoriser l'entreprise, mais il y a le côté humain. Il faut que l'image donnée n'interfère pas sur le fonctionnement de l'humain sur le terrain. On montre toujours des belles choses et lorsqu'on est sur le terrain, cela ne se passe pas vraiment de cette façon. Il y a une double valorisation : d'une part, pour les agents et leur travail sur le terrain avec leurs spécificités et d'autre part, l'image qui sera certainement exportée à l'extérieur, à l'international, pour montrer la compétitivité de l'entreprise.

Je vous remercie.

Mme FONTAINE.- Je reviens sur la communication vis-à-vis de nos voyageurs. Vous exprimez le fait de les retrouver et de remettre du lien en présentant leur situation au quotidien. De mon point de vue, cette situation au quotidien est montrée de façon très lisse. Je ne suis pas sûre que la réalité pour nos voyageurs soit celle-ci. Ce n'est pas tant cela qui me gêne, je l'ai exprimé en commission et répété dans notre déclaration. Je trouve fort dommageable que les personnes en situation de handicap ne soient pas représentées dans cette campagne. L'entreprise valorise l'accessibilité de nos réseaux, je trouve dommage de ne pas le montrer. Je pense que cette situation devrait être rétablie dès à présent, sans attendre une prochaine communication.

Merci.

M. BAZIN.- Je ne répondrai pas à ce que j'ai entendu.

Par ailleurs, pour revenir sur les images projetées actuellement, il est compliqué d'imaginer un sourire derrière un masque. On va apprendre à lire dans l'expression des yeux, en tout cas dans ce qu'il en reste. C'est assez compliqué. Les messages affichés sont sûrement de qualité, mais l'image associée avec le port du masque qui est une obligation -la crise sanitaire a bon dos !- dévalorise peut-être le message envoyé même s'il est normal que l'on en arrive à cela.

M. LE PRÉSIDENT.- Je comprends votre observation, mais la lecture peut être différente en laissant penser que le personnel de la RATP est très attentif au respect des consignes sanitaires. Cela peut inspirer une forme de confiance. Cela peut se faire dans les deux sens, vous avez raison.

M. BAZIN.- Je peux comprendre votre positionnement, mais je vous dirais : agent RATP voyageant sur son réseau, je trouve assez...

M. LE PRÉSIDENT.- Nous avons perdu M. BAZIN.

M. BAZIN.- Excusez-moi. Je trouve assez dommage que ces images soient retenues. Je comprends qu'elles le soient pour les motifs que vous évoquez. En revanche, je suis agent RATP, si c'est cela la reconnaissance... ! Lors de la Commission économique, nous avons exprimé tout notre engagement en tant qu'agents et salariés de l'entreprise, et non pas collaborateurs, pour faire comprendre que nous méritions sûrement mieux qu'une campagne qui, sans vouloir manquer de respect à qui que ce soit, sent presque le camphre.

M. JONATA l'a dit, avec des vieilles rengaines, on n'attire pas les personnes à venir dans l'entreprise. On reste dans une communication du passé. Au Jeu des 1 000 francs, certaines organisations syndicales auraient sûrement gagné.

M. LE PRÉSIDENT.- Je vais donner la parole à Mme DE STAAL pour répondre à l'observation sur l'accessibilité.

Mme DE STAAL.- Vous avez soulevé ce point sur l'accessibilité lundi, nous le notons. Je vous ai montré les premiers visuels. Nous allons essayer d'en travailler un qui inclut ces personnes et ces situations. On ne pourra pas le sortir le 5 octobre, mais peut-être dans un deuxième temps de campagne ou sur les réseaux sociaux dans les situations que nous allons relayer.

M. LE PRÉSIDENT.- M. VENON, puis M. SARDANO.

M. VENON.- Je partage l'intervention de M. BAZIN sur le fait d'avoir des visuels avec des masques, mais également votre interrogation. Il est vrai qu'il peut y avoir une double lecture. Pour autant, l'objectif de cette communication, si je l'ai bien comprise, est d'aller chercher les

personnes qui ont déserté nos réseaux à cause du Covid et de les rassurer. En même temps, il s'agit d'aller chercher de futurs agents et de leur donner envie de venir travailler chez nous. Cette campagne s'étant déroulée à moyens constants peut nous interroger. Avec des moyens supplémentaires, la communication aurait pu être d'un autre niveau, plus convaincante, plus percutante qu'elle ne l'est.

Nous avons eu l'occasion de le dire lors de la Commission économique, nous avons déjà vu sur le réseau ces images qui ont été réactualisées. C'est dommage. Les nouvelles générations ont une mémoire visuelle, cela pourrait peut-être les repousser plutôt que les attirer.

M. SARDANO.- Je remercie les intervenants pour les précisions sur la campagne. Nous avons cru que c'était ciblé à l'intérieur de nos espaces. Apprendre que les médias et d'autres supports extérieurs seront visés permet de se dire que les objectifs seront davantage atteints qu'en restant au sein du réseau, en particulier souterrain. C'est plutôt une bonne chose.

Je me suis rendu compte, en visualisant des publicités, que j'ai tellement pris l'habitude de voir des masques que je n'y fais plus attention. C'est très personnel, mais je ne dois pas être seul à réagir de cette façon.

Nous avons déjà échangé sur les campagnes institutionnelles. J'avais fait remarquer à l'époque qu'il était dommage d'oublier ce supplément d'âme. Je pense que la RATP n'est pas qu'un opérateur de transport. Il a une histoire forte avec les Parisiens et les banlieusards depuis la création de la ligne 1 du métro. On l'a retrouvé dans les films. Dans *Un taxi pour Tobrouk*, Jean-Paul BELMONDO renifle un ticket du métro parisien dans le désert. Dans d'autres films, on parle du métro en bien ou en mal, mais il y a un lien affectif avec nos usagers, raison pour laquelle ils aiment nous critiquer. Qui aime bien châtie bien !

À titre personnel, je pense qu'il est important de revenir vers eux et de revaloriser la RATP qui est historiquement attachée à nos territoires, pour ce qu'elle a pu apporter dans le développement du territoire francilien. J'imagine une campagne qui mettrait encore plus en valeur les métiers, les personnes, en montrant d'où on est parti et là où nous en sommes aujourd'hui avec du RER, les métros, les Sprague et les vieux bus TN4, et ce qui existe aujourd'hui avec les bus à gaz, hybrides, plus respectueux de l'environnement.

Nous avons fait un sacré chemin depuis le début du siècle dernier. Il faudrait le valoriser, parce que c'est un atout maître dans les futurs appels d'offres et vis-à-vis de la concurrence. Certes, il y a ce que décideront les hommes politiques et les tutelles mais ils décideront de cela par rapport à l'attachement que les électeurs peuvent faire remonter sur cette entreprise. Ont-ils envie de nous garder ou pas ? C'est peut-être ce qui fera pencher vers un choix.

Quand j'explique à mes voisins ce que sera 2025, ils me disent unanimement que « c'est une énorme connerie » pour les citer. Ils se rendent compte qu'on évolue. C'est un point positif qu'il faut vraiment mettre en avant. Je vous remercie.

M. LE PRÉSIDENT.- Je donne la parole à Mme DE STAAL, mais je précise que BELMONDO, c'est dans *Les Morfalous* et pas *Un taxi pour Tobrouk*.

Mme DE STAAL.- Vous évoquez l'idée de montrer le patrimoine. Les journées du patrimoine ont eu lieu au sein de mon unité ce week-end. On vient de lancer une plateforme intitulée « bienvenue à bord », qui permet de rentrer dans l'histoire, dans le patrimoine. Toutes ces innovations sont valorisées, année après année, pour nous amener à ce que nous sommes aujourd'hui.

M. LE PRÉSIDENT.- Je propose de clore l'examen de ce point. Je remercie Mmes DE STAAL et CHADEL AMANOU pour leurs interventions et leur éclairage.

Nous arrivons au terme de la séance. Je vous remercie de votre attention tout au long de cette séance, qui nous a permis d'aborder un ordre du jour dense. Nous nous donnons rendez-vous le 1^{er} octobre pour la prochaine séance. Il n'y aura qu'un point à l'ordre du jour, qui nous permettra d'examiner les comptes 2019 du Comité d'entreprise.

M. LE SECRÉTAIRE.- Les documents seront envoyés dans leur intégralité le 25 septembre 2020 : les comptes et tous les documents officiels des commissaires aux comptes.

V – QUESTIONS DIVERSES

M. LE SECRÉTAIRE.- J'ai une question. J'ai été interpellé par une élue sur des sondages auxquels elle a été soumise par la RATP. Y aura-t-il un retour sur les résultats de ces sondages sur le bien-être des salariés dans l'entreprise, devant l'instance ?

M. LE PRÉSIDENT.- J'imagine que c'est l'enquête annuelle du Département Communication sur l'image ?

Mme CHADEL AMANOU.- Oui. Il est vrai qu'il y a beaucoup de démarches, d'interrogations et de sondages auprès des salariés en ce moment. Il s'agit probablement de l'enquête appelée « le baromètre de communication interne », menée une fois par an à cette période. C'est l'institut CSA qui le mène pour nous cette année et qui interroge un panel de 3 000 salariés représentatifs de tous les métiers. Nous n'avons pas encore le résultat, puisque le panel se termine cette semaine. Les premiers résultats paraîtront en novembre. Le temps de les traiter et de les partager, je pense qu'ils seront disponibles courant novembre.

M. LE SECRÉTAIRE.- Pourrons-nous en avoir une présentation dans cette instance ?

M. LE PRÉSIDENT.- Ce n'est pas une enquête sur le bien-être. Cette enquête sur le bien-être est un projet qui n'a pas encore été lancé, parce que nous avons été pris par le mouvement sur les retraites et la crise sanitaire. Nous proposerons de partager les résultats de cette enquête au CSEC. Je crois que l'enquête évoquée par Mme CHADEL AMANOU n'a jamais été présentée aux instances. Nous allons documenter votre question.

M. LE PRÉSIDENT.- Elle n'est plus réalisée.

M. LE SECRÉTAIRE.- Je pense qu'elle a été remplacée.

Mme CHADEL AMANOU.- Non, ce n'est pas la même.

M. LE PRÉSIDENT.- L'enquête dont vient de parler Mme CHADEL AMANOU n'est pas nouvelle.

Mme CHADEL AMANOU.- Elle existe depuis dix ans.

M. LE PRÉSIDENT.- M. BERNARDINI l'avait initiée. Je reviendrai vers vous sur le sujet.

Mme MEUNIER a demandé la parole.

Mme MEUNIER.- Dans le cadre de ces enquêtes, j'aimerais savoir comment faire pour que nos numéros de téléphone ne soient pas communiqués à quelqu'un d'autre qu'à notre encadrement local.

Mme CHADEL AMANOU.- Nous avons eu cette question récemment. Pour autant, comme l'a rappelé M. AGULHON, les mêmes modalités sont utilisées depuis une dizaine d'années, depuis le lancement du baromètre de communication interne. Pour s'assurer de la représentativité des salariés, les instituts de sondage font le questionnaire via mail pour ceux qui ont une adresse mail ou par téléphone pour les salariés de l'entreprise qui n'en ont pas. C'est ce que nous proposent les instituts pour être certain de toucher les opérateurs.

C'est une enquête menée par l'institut de sondage qui a un système de cryptage. Nous ne lui communiquons pas les adresses personnelles, l'institut de sondage se base sur les données d'un fichier interne qui indique le nom et l'adresse du domicile. Il est procédé à un

enrichissement du fichier par des numéros de téléphone. C'est compilé dans un système crypté et enregistré sur un serveur sécurisé du CSA. Ce n'est partagé avec personne, y compris avec nous. C'est ainsi que procèdent les instituts de sondage dans le total respect du RGPD. Nous l'avons fait avec notre correspondant RGPD.

Mme MEUNIER.- Comment fait-on pour ne pas être contacté sur notre temps personnel pour des enquêtes internes à l'entreprise ?

Seul mon attachement local a mon numéro. J'ai été contacté par une entreprise de sondages que je ne connais pas, sur mon temps personnel. Je n'ai pas à être sollicitée. Au moins que l'on m'indique la démarche à suivre pour ceux qui ne veulent pas être contactés.

Mme CHADEL AMANOU.- Vous avez le droit de ne pas répondre.

M. LE PRÉSIDENT.- Il faut enregistrer que Mme MEUNIER et les personnes qui se signalent auprès de l'entreprise ne souhaitent pas être interrogées pour les retirer du fichier.

Mme MEUNIER.- Je ne suis pas la seule.

M. LE PRÉSIDENT.- C'est pourquoi j'ai précisé « ainsi que les personnes qui voudraient se signaler ».

Mme CHADEL AMANOU.- Vous avez le droit de ne pas répondre et de refuser l'enquête.

Mme MEUNIER.- Je suis censée décrocher quand on m'appelle.

Mme CHADEL AMANOU.- À partir du moment où vous n'êtes pas inscrite sur une liste rouge...

Mme MEUNIER.- C'est le cas.

M. LE PRÉSIDENT.- C'est bien noté.

Je propose de conclure la réunion et de vous donner rendez-vous la semaine prochaine pour la séance du 1^{er} octobre dont nous venons de parler, avec M. SARRASSAT. Je vous souhaite à tous et toutes une bonne fin d'après-midi, une bonne soirée et à bientôt.

M. LE SECRÉTAIRE.- Au revoir.

La séance est levée à 16 heures 27.