

Luxembourg, le 01 avril 2025

Rapport de la réunion auprès du Chef de Service AV en date du 31 mars 2025

a. Informations du chef de service

Rapport Lapunti

Le comportement des PU et des agents PAT a été observé. Un plan d'action va être élaboré et le rapport sera présenté lors de la prochaine réunion des délégués.

Les auditeurs de Lapunti ont relevé certains comportements inadaptés chez des agents Pat et PU.

Action coup de Poing

Le 23 avril prochain, une opération de détection des personnes errantes se déroulera le matin, en collaboration entre les services AV, EI et la Protection Unit. Cette action vise à identifier et à évacuer les individus présents illégalement dans les gares et à bord des trains, afin de garantir la sécurité et l'ordre dans l'enceinte des chemins de fer.

L'objectif principal de cette opération est de rappeler aux personnes concernées que les gares et les trains ne sont pas des lieux de séjour ou d'hébergement, mais des espaces réservés aux voyageurs légitimes. Les personnes errantes seront invitées à quitter ces zones, afin de minimiser les risques et de maintenir un environnement sûr pour tous.

Un avis sera envoyé aux agents PAT pour expliquer le déroulement de l'opération et les objectifs poursuivis. En outre, cette action servira également à renforcer la collaboration et la coordination entre les différents services impliqués, notamment la Protection Unit, dans le cadre d'un travail d'équipe plus efficace.

Séance d'information

Une séance d'information sera organisée le 25 avril de 12h à 13h afin de présenter les modalités de l'examen de promotion.

Les intervenants seront la Directrice AV et le Directeur des Ressources Humaines.

Un avis sera encore envoyé aux agents sur le Railtab.

Examen Qualification

Lors de la dernière session, sept stagiaires ont réussi leur qualification.

La prochaine session, qui débutera en mai, comptera 17 stagiaires au total. Concernant les classes de juillet et septembre, trois candidats ont déjà été confirmés. Les autres candidats doivent encore passer une visite médicale auprès du médecin du travail avant d'être validés pour la formation.

b. Réponses aux questions

1) Application VAS.Mobile et application CFL

- ***Où en est l'avancement des tests de la nouvelle application VAS.Mobile pour le contrôle des billets ?***
- ***Plusieurs clients signalent que l'abonnement acheté via l'application s'active immédiatement. Est-il prévu d'introduire une activation différée ?***
- ***Les billets achetés via l'application mettent parfois plusieurs minutes avant d'être disponibles. Une amélioration est-elle prévue ?***

Le déploiement était prévu pour le mois de mars, le déploiement des équipements débutera finalement en avril. Toutes les validations techniques ont été effectuées et clôturées avec succès, garantissant ainsi le bon fonctionnement des équipements.

La distribution des équipements se poursuivra jusqu'au mois de mai, et chaque agent sera équipé et formé.

Aucun changement n'est prévu et le système via l'application restera tel qu'il est.

Dans les gares et dans les nouveaux trains, équipés avec le Wi-Fi, la connectivité des voyageurs devrait, en effet, considérablement s'améliorer.

2) Distributeur de billets DAB – Voie 11 à Luxembourg

- **Pourquoi ces emplacements ne sont-ils toujours pas équipés de distributeurs ? Est-ce dû à des contraintes techniques, logistiques ou financières ?**
- **Un déploiement est-il envisagé prochainement pour mieux répondre aux besoins des clients ?**

Au courant du mois de juin, l'installation d'un nouveau distributeur automatique de billets DAB sur la voie 11/12 est prévue. Ce DAB sera légèrement différent des anciens modèles, avec un écran plus grand.

Il y a quelques semaines, un autre DAB a déjà été installé sur la voie 5.

Au total, cinq distributeurs de notre réseau seront équipés de cette nouvelle technologie, permettant aux clients de payer également avec des billets.

3) Mise en service des Coradia

- **Comment se déroule la mise en service des Coradia ?**
- **Combien d'agents ont déjà suivi la formation sur ces nouveaux trains ?**

Tous les agents, à l'exception de 5, ont été formés. Il est prévu que les premières Z2000 partent aujourd'hui.

Introduction des Coradia sur les lignes :

- Bettembourg – Volmerange-les-Mines (1 train sur 2)
- Esch-sur-Alzette – Audun-le-Tiche
- Luxembourg – Diekirch (3 trains sur 4)

À partir du mois de juin, les nouveaux trains circuleront également sur les lignes Kautenbach - Wiltz et Noertzange - Rumelange.

4) Journées improductives 2024 – Service AV

- **Pourriez-vous nous fournir un détail des journées improductives 2024, par catégorie, pour le service AV ?**
 - PAT : 36 jours par ETP
 - Encadrement bureau : 22 jours par ETP
 - Encadrement PAT : 26 jours par ETP
 - Inaptitude définitive : 9 jours par ETP
 - Guichets 542 : 9 jours par ETP
 - Accès Parking : 17 jours par ETP
 - Coaching Guichet : 16 jours par ETP

5) Rénovation des salles de pause

- **Quelles sont les prévisions et le calendrier pour la rénovation des salles de pause ?**

À ce stade, les dates précises des rénovations prévues ne peuvent pas être communiquées. Ces travaux seront programmés dans un avenir proche et entraîneront des modifications, notamment le déménagement de certains bureaux situés au premier étage du bâtiment « Fëschhal ».

6) *Suppression du numéro de contrôle*

- ***Nous demandons que notre numéro de contrôle ne soit plus visible pour les clients.***

En cas de problème, si par exemple, un agent ainsi que son numéro de contrôle ont été filmés ou photographiés, il est toujours possible de demander un nouveau numéro, selon le cas.

7) *Surveillance des examens – Attribution des délégués*

- ***Afin d'assurer une surveillance optimale des examens, nous demandons qu'un délégué soit assigné à chaque groupe, plutôt qu'un seul pour plusieurs groupes lorsque les candidats sont répartis dans différentes salles, aussi bien pour l'écrit que pour la pratique.***

Les responsables contacteront les planificateurs afin d'évaluer la nécessité et la possibilité d'augmenter le nombre d'observateurs, notamment pour la partie pratique. Concernant les examens écrits, les observateurs auront la possibilité de se répartir entre les différentes salles en fonction des besoins.

8) *Impact de la réduction du roulement français et de la suppression de la formation française*

- ***Depuis la réduction du roulement français et la suppression de la formation française pour les nouveaux stagiaires, des problèmes ont-ils été constatés ?***
- ***Les délégués ont l'impression que cela complique la planification. Avez-vous observé des difficultés concrètes ?***
- ***Combien de réservistes sont actuellement formés pour rouler en France ?***

Actuellement, 28 réservistes sont formés pour rouler sur le réseau français. À ce jour, aucun problème n'a été rencontré pour la planification des agents. Si un besoin supplémentaire se manifeste, une nouvelle classe de réservistes sera formée.

9) *Prolongation des consignes sur le traitement des jours de repos*

- ***En raison de la pénurie d'agents PAT, les consignes sur le traitement des jours de repos vont-elles être prolongées ?***

La réussite des candidats aux prochains examens déterminera la suite de la prolongation, et la situation sera revue après ces derniers.

10) *Recrutement de personnel germanophone*

- ***Est-il prévu d'embaucher des agents germanophones ?***

Le service ne recherche pas spécifiquement des candidats germanophones. Toutefois, les personnes parlant allemand et ayant des bases en français sont les bienvenues, si leur profil correspond aux besoins.

Le service n'a pas prévu d'organiser de cours de français. De plus, notre réglementation étant rédigée en français, aucune traduction en allemand n'est envisagée, car cela compliquerait la gestion.

Cependant, à l'avenir, il est prévu de publier des annonces de recrutement en français et en allemand.

11) *Suivi du nombre d'inaptitudes*

- ***Lors de la réunion de décembre, les délégués ont demandé un suivi régulier du nombre d'inaptitudes.***
- ***À ce jour, aucune mise à jour n'a été communiquée. Quand ces informations seront-elles partagées ?***

Les chiffres seront communiqués à l'avenir, mais la forme reste à préciser. Plusieurs moyens existent pour cela. Au 30 mars, le service comptait 9 inaptitudes provisoires et 14 définitives. Cette année, il ne compte que 2 inaptitudes définitives.

12) Publication des prochains postes de coachs et évolution de leurs missions

- **Quelle est la date prévue pour la publication des prochains postes de coachs ?**
- **Quelles seront leurs missions et responsabilités ?**
- **Y a-t-il des évolutions prévues pour les missions des coachs actuels et futurs ? Quels sont les objectifs de ces changements ?**

La fiche de poste n'étant pas encore validée par la direction, les dates de recrutement ne sont pas encore claires.

Les coachs seront davantage présents sur le terrain pour encadrer et accompagner les agents. Ils auront moins de tâches administratives à gérer.

13) Noms et numéros des conducteurs allemands et belges

- **Pourquoi les noms et/ou numéros des conducteurs de la DB et SNCB ne figurent-ils pas sur notre Railtab ?**

Actuellement, les noms et/ou numéros des conducteurs de la DB et de la SNCB ne figurent pas sur notre Railtab. Le service va examiner la situation avec le service TM afin de comprendre pourquoi les données des conducteurs de la DB sont disponibles pour les conducteurs luxembourgeois et non pour les PAT et d'évaluer les possibilités d'intégration.

14) Retour des journées commerciales après leur annulation en 2024

- **Les journées commerciales ayant été supprimées pour 2024, prévoit-on de les réintroduire ? Si oui, à quelle date ?**

Il reste encore beaucoup de formations à réaliser cette année, en plus des formations à rattraper de l'année 2024, ainsi que celles prévues pour cette année. La mise en place d'un LMS est également prévue pour améliorer la gestion des formations commerciales. Plus d'informations seront communiquées dès qu'elles seront disponibles.

15) Création d'un helpdesk CO pour les PAT

- **La mise en place d'un helpdesk dédié aux PAT pourrait-elle être une solution pour améliorer l'efficacité et la gestion des problèmes ?**
- **Quelle est la position de la direction sur cette proposition ?**

La mise en place d'un helpdesk est une bonne idée, mais elle n'est pas prévue pour les agents PAT, car cela ne semble pas vraiment aider dans nos cas. Le poste d'accueil et les coachs sont déjà disponibles pour gérer les problèmes ou répondre aux questions. De plus, en cas de problèmes avec le matériel, les visiteurs sont à disposition pour s'en charger et résoudre les problèmes en cas de besoin et de disponibilité.

16) Avancement du projet des tours galop

- **Où en est le projet des tours galop ?**
- **Combien d'agents y sont actuellement impliqués et quelles sont les prochaines étapes ?**

La direction a pris une décision concernant le projet des tours galop. Quelques détails restent à clarifier en ce qui concerne les horaires du matin du Parking. Un sondage a été effectué auprès des agents concernés afin de recueillir leurs demandes spécifiques sur l'horaire du matin.

Le service RH invite les agents à une séance d'information sur les tours galop les 22, 24 et 25 avril à 14h00 au centre de conférence.

17) Organisation des examens de promotion et accès aux tableaux de classement

- **Jusqu'à présent, les examens de promotion étaient accessibles à tous les agents ayant l'ancienneté requise. Pourquoi ce changement ?**
- **Comment cette nouvelle approche garantit-elle tout de même des opportunités de progression pour les agents ?**
- **Les délégués demandent à recevoir les tableaux de classement de toutes les carrières présentes dans le service.**

L'examen de promotion a toujours été défini par nos procédures. Désormais, ces examens seront organisés en fonction des besoins identifiés. Les agents intéressés peuvent postuler, et le service effectuera une sélection selon les besoins des agents et de l'organisation.

Une réunion sera organisée au mois d'avril avec la directrice du service pour discuter de ce sujet.

Concernant la demande des délégués, ils souhaitent recevoir les tableaux de classement de toutes les carrières présentes dans le service. Cependant, ces données ne sont pas accessibles au grand public et ne seront donc pas envoyées aux délégués.

18) Augmentation du nombre de points

- **Lors de la réunion de la délégation centrale du 20 décembre 2024, les délégués de l'OGBL-Syndicat Chemins de Fer ont demandé une augmentation du nombre de points.**
- **La Direction Générale a reconnu le bien-fondé de cette demande et annoncé une analyse pour identifier une solution applicable à tous les services concernés.**
- **Quels sont les résultats de cette analyse et quelles mesures concrètes sont envisagées ?**

Jusqu'à présent, aucune information n'a été communiquée au service. Les responsables interrogeront donc la Direction Générale concernant l'avancement de ce dossier.

19) Disponibilité des cravates sans élastique

- **Quand les cravates sans élastique, demandées par les agents, seront-elles disponibles ?**
- **Quel est le calendrier prévu pour leur distribution ?**

Les cravates sans élastique seront disponibles lors de la commande de la masse d'habillement pour l'année 2025.

Les responsables ont pris en charge les problèmes liés aux délais et ont réussi à les réduire. Toutefois, l'ensemble de la procédure nécessite encore un certain temps.



Dionisio BATTISTA
Délégué titulaire
Membre comité



Jérôme TRAUSCH
Délégué titulaire
Membre comité



Henri Klein
Membre comité



Giuseppe Papillo
Membre comité



Nick WEYLAND
Délégué suppléant
Membre comité



Eldin DURAKOVIC
Délégué suppléant
Membre comité



Franklin Zinga Casemiro
Membre comité



Dany Machado Oliveira
Membre comité

**Les délégués du personnel du Service AV
du syndicat Chemins de Fer FNCTTFEL/Landesverband**



Rapport - Scan me!