

## Rapport de la réunion auprès du Chef de service AV en date du 18 mars 2026

### Informations du Chef de service

En ce qui concerne la liquidation des congés en retard, chaque collaborateur est tenu de prendre autant de congés que possible (dans la mesure du possible et sous réserve que ceux-ci soient approuvés). L'objectif visé est que chaque collaborateur ne puisse reporter que 6 jours de congés restants sur l'année suivante.

Le Chef de service nous informe qu'une collaboratrice de CFL Évasion sera reprise au guichet à compter du 1<sup>er</sup> avril. Compte tenu de son niveau de formation, une nouvelle fiche de poste « Assistant Guichetier - Carrière inférieure spéciale - Niveau supérieur » a été créée. Les tâches qui lui seront confiées correspondent exactement à celles des autres collaboratrices et collaborateurs qui occupent des postes dans les carrières M et S.

### Réponses aux questions des délégués

#### Question 1 - Augmentation des agressions

Les délégués souhaitent savoir quelles mesures concrètes et immédiates sont prévues pour faire face à l'augmentation des agressions et garantir la sécurité des agents ?

#### Réponse

Une augmentation des équipes sûreté dans les trains est prévue dans le nouveau contrat avec le fournisseur.

Des tâches et fonctions pour les agents de sûreté sont prévues dans le cahier des charges, les formations spécifiques sont faites par le chemin de fer.

L'utilisation d'une Dashcam pour les agents PAT est à l'étude, de même quant à l'autorisation de celle-ci.

#### Question 2 - Incident dans un train en Allemagne

Suite à l'incident survenu début février dans un train en Allemagne, la DB prévoit des mesures pour renforcer la sécurité du personnel. Ces mesures auront-elles également un impact sur les trains que nous assurons sur le réseau ferré allemand ? Si oui, lesquelles ?

Par ailleurs, comment le service prévoit-il de gérer les croisements de trains dans cette configuration, et quel impact est anticipé sur la ponctualité de la ligne concernée ?

#### Réponse

Il est prévu d'organiser une réunion sur la sécurité avec la DB.

Pour les trains en direction de Trèves, le service continue d'être assuré par un seul PAT. Les CFL ont fait une

proposition à la DB qui consiste à faire accompagner au moins 15 % des trains avec du personnel de sécurité.

#### Question 3 - Introduction des nouveaux modèles de chaussures de travail

Les délégués OGBL/Landesverband souhaitent obtenir des précisions concernant l'introduction des nouveaux modèles de chaussures de travail.

Les dernières informations indiquaient une disponibilité prévue début 2026. Or, il est désormais question d'une période d'essai qui débuterait début mars. Pouvez-vous clarifier le calendrier exact ainsi que les modalités de cette phase de test ?

#### Réponse

La phase d'essai a été lancée début mars. La livraison est prévue pour la fin de l'année.

#### Question 4 - Postes vacants au sein du service AV

Les délégués souhaitent connaître le nombre exact de postes vacants au sein du service AV ainsi que les motifs correspondants.

Ils demandent également des précisions concernant la situation des postes restés à ce jour non occupés, notamment celui de responsable de la cellule recrutement et formation.

#### Réponse

Pour le poste de responsable de formation, il faut créer une nouvelle fiche de poste. Une procédure de recrutement sera ensuite lancée.

## Question 5 - Classes prévues à l'embauche

Les délégués souhaitent obtenir des informations concernant les classes actuellement prévues à l'embauche.

Combien de candidats ont été retenus pour la classe prévue en mars, et le nombre correspond-il aux besoins initialement planifiés ?

### Réponse

Pour 2026, il est prévu de faire deux classes avec 10 agents chacune.

Et pour 2027, une classe avec 8 agents est prévu.

## Question 6 - Uniformes

Les délégués souhaitent aborder la question des uniformes, notamment en ce qui concerne les délais de livraison, qui semblent poser des difficultés, ainsi que les possibilités de choix offertes au personnel.

Des améliorations sont-elles prévues afin de garantir une disponibilité plus rapide et un choix adapté aux besoins des agents ?

### Réponse

Les possibilités de choix pour les collaborateurs restent inchangées. Les procédures et les demandes de livraison des uniformes feront l'objet d'une révision.

## Question 7 - Modification fiche de poste AV-TFS-TCO

Les délégués souhaitent obtenir des explications concernant la modification prévue de la fiche de poste du Coordinateur Équipe Régularisation Voyageurs (AV-TFS-TCO), notamment le passage de la carrière I vers la carrière S.

Quelles sont les motivations ayant conduit à ce choix ?

Les délégués s'interrogent également sur l'impact de cette décision, dans la mesure où cette modification semble supprimer une opportunité de poste accessible à un agent PAT, réduisant ainsi les perspectives d'évolution interne.

### Réponse

Une nouvelle fiche de poste est en cours d'élaboration pour le poste de « Coordinateur de l'équipe chargée de l'accueil des voyageurs (AV-TFS-TCO) ».

Le Chef de service a confirmé que les agents du groupe CFL peuvent également postuler à ce poste.

## Question 8 - Fusion de deux divisions

Nous avons entendu dire que les divisions « Exploitation systèmes informatiques et techniques » et « Projets,

Innovations et User Expérience AV » auraient été fusionnées.

Pouvez-vous confirmer cette information et nous donner les raisons qui ont motivé cette restructuration ? Nous vous prions également de bien vouloir nous présenter la nouvelle structure organisationnelle.

Les délégués souhaitent également savoir si tous les collaborateurs et collaboratrices des divisions « Exploitation systèmes informatiques et techniques » et « Projets, Innovations et User Expérience AV » ont été affectés à la nouvelle division.

### Réponse

Ces deux divisions resteront désormais sous la même entité. Toutefois, il n'est pas certain que tous les collaborateurs soient réintégrés au sein de la nouvelle structure. Une solution susceptible de satisfaire toutes les personnes concernées est actuellement en cours d'élaboration.

## Question 9 - Automates salle de pause à la Feschhaal

Les délégués du personnel souhaitent soulever une problématique persistante concernant les automates dans la salle de pause à la Feschhaal.

L'appareil Luxlait est hors service depuis plusieurs semaines, voire des mois. Comment se fait-il qu'aucune intervention n'ait encore eu lieu ?

Des produits périmés se trouvent toujours à l'intérieur de la machine en panne. Qui est responsable du vidange et de l'entretien sanitaire dans ce cas précis ?

### Réponse

Luxlait a prévu de mettre en place un nouvel appareil pour fin mars.

Il a été convenu que la machine à café serait réapprovisionnée et nettoyée trois fois par semaine.

## Question 10 - Automate à Sandwiches

Le réapprovisionnement de l'automate à Sandwiches n'est plus assuré depuis des semaines, laissant les agents sans solution de restauration rapide.

Quelles mesures concrètes le service compte-t-il prendre pour rétablir une situation normale ?

### Réponse

Un nouveau fournisseur pour les sandwichs est prévu pour le mois d'avril. La Boucherie Traiteur Niessen sera en charge de cette prestation.

## Question 11 - Augmentation du nombre de roulements à la gare satellite de Bettembourg

Lors de la dernière réunion en décembre 2025, des discussions ont eu lieu concernant l'augmentation du nombre de roulements à la gare satellite de Bettembourg. Une décision a-t-elle été prise à ce sujet ?

### Réponse

À l'heure actuelle, il n'est prévu d'augmenter le nombre de roulements à la gare satellite de Bettembourg.

## Question 12 - PMM Coradia

Les délégués demandent que l'installation des portes de train (PMM/Automatisé) soit uniformisée sur l'ensemble des Coradia afin d'éviter toute erreur de manipulation et de garantir la sécurité et la cohérence des procédures.

### Réponse

L'atelier va être informé par le service AV pour uniformiser les installations pour la manipulation et pour garantir la sécurité dans la cohérence des procédures.

## Question 13 - Dysfonctionnements RailTab

Depuis quelques semaines, le RailTab rencontre plusieurs dysfonctionnements, notamment l'absence de prise automatique du numéro de train. Parallèlement, des problèmes récurrents sont également constatés sur VAS Mobile, le système se bloquant fréquemment lors du contrôle des billets.

Les délégués souhaitent savoir quand ces problèmes seront résolus et quelles mesures immédiates sont prévues pour garantir un fonctionnement fiable des outils de travail.

### Réponse

Le service est au courant de plusieurs dysfonctionnements du RailTab. M. Marceau Bernard

Marceau s'efforce de résoudre tous les problèmes actuellement rencontrés.

## Question 14 - Applications CFL Mobile et DB Navigator

Des problèmes ont été constatés suite à de nombreuses réclamations de clients adressées aux agents PAT sur le réseau DB entre Trèves et Wasserbillig.

Pendant plusieurs semaines, certains trains étaient indiqués dans les applications CFL Mobile et DB Navigator comme ne marquant aucun arrêt entre Trèves et Wasserbillig. Les mêmes incohérences apparaissaient également sur le RailTab, ce qui a généré confusion, tensions avec la clientèle et difficultés pour les agents sur le terrain.

Comment une telle situation a-t-elle pu se produire et perdurer pendant plusieurs semaines ?

Les délégués demandent des explications claires ainsi que des mesures concrètes afin que ce type de dysfonctionnement ne se reproduise plus.

### Réponse

Comme DB Navigator nous fournit toutes les données relatives au réseau ferroviaire allemand, qui ne sont toutefois pas toujours correctes, RailTab nous signale de nombreuses erreurs concernant ces données.

## Question 15 - Fusion postes DP PAT & DP CO

Les délégués demandent des explications concernant la fusion du poste du DP PAT avec celui du DP CO. Pour quel objectif cette décision a-t-elle été prise et quelles en sont les conséquences organisationnelles et opérationnelles ?

### Réponse

Si des problèmes existent avec la BLZ, les agents PAT sont invités à écrire le plus de cartes rapport possibles, pour résoudre les problèmes, ou pour changer le service de la BLZ envers les PAT et les conducteurs.

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



Rapport - Scan me!



Devenir membre - Scan me!



Dionisio BATTISTA  
Délégué titulaire  
Membre comité



Jérôme TRAUSSCH  
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