

# BULLETIN D'INFO



**PROJET  
PRÉSENCE  
EN GARE**



# PROJET PRÉSENCE EN GARE

## # INTRODUCTION

*En mai et juin 2023, la direction a organisé cinq réunions à propos de sa proposition de réorganisation qui touchera le personnel présent en gare. Il s'agit du personnel de BMS (personnel des guichets, maintenant BCS), du personnel BPT2 (personnel de gare notamment les sous-chefs de gare et assistants clientèle principaux) et le personnel BTO (affecté aux faisceaux).*

A travers cette restructuration, qui a la vocation de pérenniser la présence de personnel en gare, la direction veut revoir les tâches des différents intervenants et augmenter la mobilité des agents. Des transferts de tâches et de personnel sont prévus de BPT2 vers BMS et BTO.

Cette brochure est un résumé de l'information reçue de la direction, elle a été rédigée sur base de documents de travail de la direction qui devraient encore évoluer en fonction de la concertation sociale. Cette concertation devrait

reprendre en septembre. Rien n'est décidé pour l'instant.

### Plus de questions ? Votre avis ?

*La CGSP-Cheminots est à votre écoute et veut connaître vos questions, remarques et surtout votre avis à propos de ce dossier. N'hésitez donc pas à contacter votre délégué ou permanent régional (consulter notre site [www.cheminots.be](http://www.cheminots.be) ou voir la dernière page pour les coordonnées).*

Répondez à notre [enquête!](#)

Enquête SNCB-projet  
"Présence en gare"



# PROJET PRÉSENCE EN GARE

## # CONCLUSIONS DU GROUPE DE TRAVAIL CGSP CHEMINOTS



*La CGSP a organisé un premier groupe de travail le 29 juin pour informer et écouter les affiliés concernés.*

Six conclusions sont sorties de ce groupe de travail :

1. **La direction BMS refuse de recruter des agents commerciaux statutaires.** Ces agents vont, si ce projet devient réalité, effectuer des tâches aujourd'hui exécutées par des agents statutaires de B-PT2. Nous revendiquons que le personnel concerné par le projet « Présence en gare » soit statutaire ou puisse le devenir (via un examen).

2. **L'élargissement des sièges de travail proposé par la direction est refusé,** le personnel considère que les sièges de travail actuels (regroupant plusieurs lieux de travail) sont suffisamment grands.
3. **A propos de l'extension des tâches du personnel B-MS:** les affiliés BMS présents confirment que ce point peut être discuté.

*lire la suite à la page 4*

# PROJET PRÉSENCE EN GARE

## # CONCLUSIONS DU GROUPE DE TRAVAIL CGSP CHEMINOTS

### 4. **Maintien des équipes B4YOU.**

Il s'agit d'équipes mobiles d'ACP qui interviennent notamment pour assister les PMR (mais pas que pour cette tâche). Le groupe de travail demande de maintenir et étendre ces équipes au lieu de les supprimer.

### 5. **Le groupe de travail était particulièrement inquiet et révolté à propos de la proposition de la direction de supprimer les ACP.** Nous aurons une attention particulière pour les ACP et les agents BMS qui ont des restrictions médicales.

### 6. **Épreuve fermée de sous-chef de gare.** Les ACP sont particulièrement inquiets à propos de leur avenir. Ils demandent que l'inscription pour l'examen soit repoussée jusqu'au moment où il y a plus de clarté à

propos du projet « présence en gare » et de l'avenir des ACP et que l'examen et la formation (matière ACP déjà connue) soient simplifiés. Nous avons soumis cette demande à la direction B-PT2.

*Pour terminer, le groupe de travail ne voit pas très bien quelle est la valeur ajoutée de ce projet pour les voyageurs. La gestion de PMR se fera par deux directions (BMS et BPT2), ceci n'améliorera pas la qualité de service. Ce projet ne renforcera pas la présence de personnel dans les gares et n'amènera pas une « présence en gare » là où il n'y en a pas ni là où on en a supprimé récemment.*

# PROJET PRÉSENCE EN GARE

# POURQUOI CETTE RESTRUCTURATION DE LA "PRÉSENCE EN GARE"? QUEL EST LE TIMING DE CE PROJET?

***La direction évoque une diminution des transactions aux guichets suite à l'augmentation des ventes digitales. Les usagers « attendent des conseils et une assistance » affirme-t-elle.***

Ce projet s'inscrit dans le plan d'entreprise 2023-2032 (dans le cadre du nouveau contrat de service public 2023-2032). Pour rappel, ce plan d'entreprise prévoit, en fonction du (sous)-financement par l'Etat, une augmentation de la productivité en diminuant les effectifs de la SNCB d'ici 2032 de plus de 1100 ETP. Un des buts du projet est, dans ce cadre, de diminuer le personnel présent en gare d'ici 2025 de 60 ETP.

Globalement, ce projet signifie un glissement d'activités de BPT2 vers BMS et de BPT2 vers BTO, une révision des tâches et une extension des sièges de travail des agents commerciaux, des sous-chefs de gare, des assistants opérations principaux (AOP) et de la ligne

hiérarchique B-PT2. Le grade d'ACP sera supprimé.

La direction garantit « une présence dans les gares où et quand le nombre de voyageurs le justifie et où la demande de vente, d'information, de conseil et d'assistance est élevée » et affirme qu'il n'y aura plus de fermeture de guichets en 2023 et 2024. En revanche, elle annonce que « Début 2024, les horaires d'ouverture des guichets seront adaptés ».

Après les congés, les discussions devraient se poursuivre, le but étant de soumettre un document à la sous-commission paritaire et à la commission paritaire en novembre – décembre 2023. Le projet devrait être lancé en 2024 et s'étaler sur une période de plus ou moins 2 ans au cours de laquelle des postes à profil, la consultation et la réaffectation du personnel seraient organisés.

# PROJET PRÉSENCE EN GARE

# COMMENT LA DIRECTION VEUT-ELLE RÉPARTIR LES TÂCHES ENTRE BMS, BPT2 ET BTO?

Voici, un résumé de la répartition de tâches :

## **Les tâches du personnel B-MS:**

Ses tâches actuelles sont: assistance aux TVM, vente aux guichets et vente internationale dans les 12 travel stores au lieu de 21 gares et 23 gares frontières (vente limitée) aujourd'hui.

Ses nouvelles tâches seraient: assistance PMR sans chaise roulante, informations en trafic normal et perturbé, accueil et accompagnement des groupes et accompagnement de voyageurs vers un transport alternatif (bus). Les tâches des agents BMS se situeraient dans toute la gare (guichets, gare, quais).

## **Les tâches du personnel B-TO (faisceaux) :**

Ce personnel serait responsable de tous les faisceaux (B-TO reprend les petits faisceaux de BPT2) et de toutes les activités liées à cela, notamment: suivre et exécuter les opérations liées à tous les premiers départs, vérifier que les compositions sont correctes, organisation des manœuvres, suivre la position du matériel roulant, point contact pour les conducteurs et accompagnateurs de train (arrivée dans le faisceau & communication), assurer certaines tâches liées à de la maintenance légère et exécuter des activités opérationnelles dans les gares sans la présence de B-PT.2,...

*lire la suite à la page 7*

# PROJET PRÉSENCE EN GARE



# COMMENT LA DIRECTION VEUT-ELLE RÉPARTIR LES TÂCHES ENTRE BMS, BPT2 ET BTO?

## Les tâches du personnel B-PT2 :

Ce personnel interviendrait en cas d'incidents, essentiellement pour accompagner les voyageurs, coordonner et évaluer sur place l'incident, assurer la sécurité et aider à normaliser la situation.

Ils interviendraient également dans le cadre de la sécurité d'exploitation dans des procédures de sécurité (AO/BO, essais de freins, accouplements,..), pour l'aide aux PMR avec chaise roulante, la canalisation, la réservation de places pour des groupes et des tâches de nettoyage urgentes à bord d'un train.

## Les tâches du personnel B-Station :

Ce personnel assurerait l'affichage des affiches jaunes (450 gares/6 fois par an) et le nettoyage des quais et gares. Ces activités seront/sont en grande partie sous-traitées.

# PROJET PRÉSENCE EN GARE



# COMMENT LA DIRECTION VEUT ORGANISER L'AIDE AUX PMR?

Aujourd'hui, ceci est géré par B-PT2 entre autres avec des équipes de « B4You » (équipes mobiles d'Assistants Clientèle Principaux). Il s'agit de +- 140.000 PMR/année.

La direction propose que cette activité soit exécutée par deux directions en fonction du type de PMR.

Sans chaise roulante (« light » dans le jargon de la direction):

- 60.000 PMR pris en charge par B-MS
- 20.000 PMR pris en charge par B-PT2

Avec chaise roulante (« full »):

- 73.000 pris en charge par B-PT2

# PROJET PRÉSENCE EN GARE



# LA DIRECTION PROPOSE D'ÉTENDRE LES SIÈGES DE TRAVAIL. QUELLES ADAPTATIONS PROPOSE-T-ELLE?

***Le principe est que chaque siège de travail comporte différents lieux de travail. La différence entre siège de travail et lieu de travail est importante car le siège de travail d'un agent doit être respecté.***

Pour faire travailler un agent dans un autre siège de travail, il faut qu'il soit muté (sur demande) ou détaché. En revanche, un agent peut être amené à assurer des prestations dans différents lieux de travail de son siège de travail pour « des raisons de service ». Dans ce cas, il recevra une indemnité (voir plus loin).

**Pour les sièges de travail du district centre :**

Le siège de travail Bruxelles-Midi international de BMS serait supprimé et deviendrait un lieu de travail qui dépendrait de Bruxelles-Midi. Pour B-PT2, la direction propose de fusionner les sièges de travail Bruxelles-Nord – Bruxelles-Midi. Au district centre, il n'y aurait plus qu'un seul siège de travail BPT2 avec une série de lieux de travail (Bruxelles-Nord, Central, Midi, Hal, etc...).

Pour B-T0 rien ne change. Les sièges de travail de Schaerbeek et Forest seraient maintenus.

*lire la suite à la page 10*

# PROJET PRÉSENCE EN GARE



# LA DIRECTION PROPOSE D'ÉTENDRE LES SIÈGES DE TRAVAIL. QUELLES ADAPTATIONS PROPOSE-T-ELLE?

## **Pour le district Sud-Ouest :**

Le siège de travail BMS Tournai (avec lieu de travail Tournai, Mouscron, Ath, Enghien) deviendrait un lieu de travail du siège de travail de Mons.

Pour BPT2 : Charleroi deviendrait un lieu de travail qui dépendrait de Namur. Tournai et Braine-le-Comte deviendraient des lieux de travail rattachés à Mons. St Ghislain, Ath, Mouscron, La Louvière et Nivelles seront supprimés. Il n'y aura plus de personnel B-PT2.

Pour B-TO, les AOP devraient, selon un roulement, travailler dans chaque lieu de travail

du siège de travail. Le district SO devrait compter 2 sièges de travail : Mons et Châtelet. Dans ces sièges de travail, il y aurait chaque fois 2 groupes de lieux de travail : Mons-Braine-le-Comte, Mons-Tournai-Ath, Châtelet-La Louvière-Charleroi et Châtelet-Mariembourg-Charleroi.

Par exemple, un agent affecté au groupe Mons-Tournai-Ath pourrait être amené à travailler une semaine de nuit à Mons, une semaine à Ath, puis 3 jours à Mons, une semaine à Tournai + une période « blanche » pour accorder des congés.

*lire la suite à la page 11*

# PROJET PRÉSENCE EN GARE



# LA DIRECTION PROPOSE D'ÉTENDRE LES SIÈGES DE TRAVAIL. QUELLES ADAPTATIONS PROPOSE-T-ELLE?

## Pour le district Sud-Est :

Pour BPT2, la direction voudrait intégrer Verviers comme lieu de travail à Liège-Guillemins. Gouvy et Huy seraient supprimés. Ottignies serait transféré comme lieu de travail vers Namur. Le siège de travail de Namur serait constitué d'Ottignies, Charleroi et Namur. Libramont deviendrait un lieu de travail rattaché à Arlon. Virton et Marloie seraient supprimés. Jemelle, Bertrix et Welkenraedt seraient transférés vers B-TO.

Pour B-TO, il y aurait deux groupes de lieux de travail à Kinkempois: Welkenraedt-Kinkempois-Liège, Liège-Liers-Kinkempois. Jemelle et Bertrix seraient un siège de travail et à Ronet et Ottignies il n'y a aurait plus de prestations AOP.

**Pour le district Nord-Est et Sud-Est**, voici les plus importants changements proposés :

Pour BMS : transfert des gares de Alost et Denderleeuw vers Gand et de Grammont et Zottegem vers Courtrai.

Pour BPT2 : transfert comme lieu de travail de Denderleeuw et St Nicolas vers Gand St Pierre, d'Ostende et Courtrai vers Bruges, de Malines vers Anvers-Central et de Hasselt et Mol vers Louvain. Suppression de Zeebruges, Blankenberge, Anvers-Nord et Herentals (plus de personnel BPT2).

Pour B-TO : la direction propose la création de 2 groupes de lieux de travail par siège de travail : Ostende-Bruges, Ostende-De Panne, Gand-St-Nicolas-Termonde, Gand-Grammont-Alost, Courtrai-Audenarde, Courtrai-Poperinge, Hasselt-Mol, Hasselt-Landen, Anvers-Essen et Anvers-Turnhout.

# PROJET PRÉSENCE EN GARE

## # QUELLE EST LA RÉGLEMENTATION À PROPOS DES LIEUX DE TRAVAIL?

**Pour le personnel BMS:** application de l'avis 8 H-HR de 2019. L'agent peut introduire une liste avec un classement des lieux de travail du siège de travail. La direction affirme que « la préférence est respectée dans 80 % des cas ». Une indemnité d'éloignement de 5€45 (100%) est payée à l'agent (sauf pour les contractuels de BMS) lorsque son parcours journalier est allongé et si les lieux de travail sont à plus de 5km l'un de l'autre.

**Pour le personnel BPT2:** application de l'avis 90 H-HR de 2007. La direction veut « appliquer les mêmes principes que BMS: pour 80 % des prestations, le lieu de travail sera respecté ». Une indemnité d'éloignement sera également payée. BPT2 prévoit aussi des équipes mobiles d'intervention qui vont opérer à partir de certaines gares.

**Pour le personnel BTO:** les activités seraient coordonnées par le collaborateur SY (sous-chef

de gare) « à distance ». Surtout les AOP (Assistant SY) seraient mobiles. L'AOP assurerait des services dans les grands faisceaux et dans les petits faisceaux selon un roulement. Suite à des discussions dans le groupe de travail avec la direction, les sièges de travail ont été divisés en deux groupes (voir question précédente). La direction propose également des compensations financières pour les agents qui travaillent pour B-TO dans différents lieux de travail : une allocation de 3 € par jour (100 %) pour les faisceaux avec au moins 2 lieux de travail et une indemnité d'éloignement de 5€45 (100%) lorsque le parcours journalier est allongé et si les lieux de travail sont à plus de 5km l'un de l'autre.

Les montants sont à 100%, l'index est à 1,9999. Donc, ces montants sont à multiplier par 1,9999.

# PROJET PRÉSENCE EN GARE

## # COMMENT LA DIRECTION PROPOSE DE RÉAFFECTER LES AGENTS?

Ce projet « Présence en gare » mènera à une réaffectation de nombreux agents de BPT2.

### Quels postes sont prévus chez BPT2?

1. Des postes à profil : 6 R3 (managers - 3 Sud, 2 Nord, 1 Centre), Teamleaders R4+, Support Manager R3, Specialist Passenger Intervention (R4+) et Officer Passenger Intervention (R4).
2. L'équivalent du sous-chef de gare sera le Collaborator Passenger Intervention (R5).

En ce qui concerne la réaffectation des agents qui travaillent actuellement pour B-PT2 :

- ▶ Les COI deviendraient automatiquement « Spécialiste Passenger Intervention » (R4+) et pourraient postuler un poste à profil.
- ▶ Les Sous-chefs de gare seraient consultés pour savoir s'ils veulent travailler pour BPT2 (Passenger intervention Collaborator (R5)) ou pour BTO (Collaborator Shunting Yard).

30 agents devraient être réaffectés à BTO (faisceaux). Ils pourraient aussi postuler un poste à profil. Ceux pour lesquels il n'y aura pas de poste disponible, seront « redéployés » (lire question suivante).

- Le grade d'Assistant Clientèle Principal (283 actuellement) serait supprimé. 50 ACP seraient transférés vers BMS (en maintenant leur statut). Après leur départ (pension, démission,...), leurs tâches seraient reprises par des Agents Commerciaux Contractuels. 70 ACP seraient transférés vers BTO comme AOP (Assistant SY). Un examen fermé de sous-chef de gare (clôturé le 28/7) est déjà publié. La direction prévoit un départ naturel pour 2023-2025 de 50 ACP et AOP. Comme mesure transitoire, +- 60 ACP seraient temporairement utilisés chez BMS et BTO pour accompagner la restructuration. Ceux pour lesquels il n'y a pas de poste, seraient « redéployés » (lire question suivante).

*lire la suite à la page 14*

# PROJET PRÉSENCE EN GARE

## # COMMENT LA DIRECTION PROPOSE DE RÉAFFECTER LES AGENTS?

► Le grade d'Assistant Clientèle Principal (283 actuellement) serait supprimé. 50 ACP seraient transférés vers BMS (en maintenant leur statut). Après leur départ (pension, démission,...), leurs tâches seraient reprises par des Agents Commerciaux Contractuels. 70 ACP seraient transférés vers BTO comme AOP (Assistant SY). Un examen fermé de sous-chef de gare (clôturé le 28/7) est déjà publié. La direction prévoit un départ naturel pour 2023-2025 de 50 ACP et AOP. Comme mesure transitoire, +/- 60 ACP seraient temporairement utilisés chez BMS et BTO pour accompagner la restructuration. Ceux pour lesquels il n'y a pas de poste, seraient « redéployés » (lire question suivante).

### **Comment se fera la réaffectation ?**

Les ACP et Sous-chefs de gare de BPT2 seraient consultés et seraient réaffectés sur base de l'ancienneté de service. Ceux qui ne sont pas réaffectés seraient redéployés.

### **En quoi consiste ce redéploiement ?**

*Il s'agit d'un suivi « collectif et personnel » et « l'employé doit participer activement aux initiatives de réemploi ; participer aux postes à profil, de sa propre initiative ou à la suggestion du centre de talents ; participer à des initiatives de formation ; faire tout ce qui est nécessaire pour favoriser les possibilités de réemploi ; participer activement aux missions temporaires. Des formations spécifiques seront également proposées lors de la phase de réinsertion. »*

# PROJET PRÉSENCE EN GARE

# VOS NOTES



A large, light gray rectangular area containing a series of horizontal dotted lines, serving as a template for handwritten notes.

**CGSP CHEMINOTS**

Place Fontainas 9-11 - 1000 BRUXELLES

TF: 02/508.59.43 - [cheminots@cgsp.be](mailto:cheminots@cgsp.be)

Editeur responsable Pierre LEJEUNE

WEBSITE: <https://cheminots.be>FACEBOOK: <https://www.facebook.com/paroledecheminots/>TWITTER: <https://mobile.twitter.com/paroledecheminots>

Président National: Pierre LEJEUNE

Secrétaire Général: Thierry COUNE

Secrétaire National: Vincent MERCIER

Secrétaire National: Thierry MOERS

Secrétaire National: Arnaud DECOUX

Secrétaire National: Filip PEERS

**BRUXELLES**

[quentin.ferens@cgsp.be](mailto:quentin.ferens@cgsp.be) - 02/226.13.51  
[abdelmajid.elatrouss@cgsp.be](mailto:abdelmajid.elatrouss@cgsp.be) - 02/226.13.52 - Bld. E. Jacqmain 20, 1000 BXL

**CENTRE**

[bertrand.chauvenne@cgsp.be](mailto:bertrand.chauvenne@cgsp.be)  
064/23.70.36 - Rue du Temple 7, 7100 LA LOUVIERE

**CHARLEROI**

[jonathan.coppee@cgsp.be](mailto:jonathan.coppee@cgsp.be)  
071/79.71.11 - Rue de Montigny 42, 6000 CHARLEROI

**HAINAUT  
OCCIDENTAL**

[jean-francois.boulanger@cgsp.be](mailto:jean-francois.boulanger@cgsp.be)  
069/22.61.51 - Place Verte 15, 7500 TOURNAI

**LIÈGE  
VERVIERS  
HUY  
WELKENRAEDT**

[laurent.brock@cgsp.be](mailto:laurent.brock@cgsp.be) - [anthony.signorino-gelo@cgsp.be](mailto:anthony.signorino-gelo@cgsp.be)  
Liège/Huy - 04/252.28.26 - Rue de Serbie 58, 4000 LIEGE  
Verviers - 087/69.39.50 Galerie des deux places - Place Verte 15, 4800 VERVIERS  
Welkenraedt - 087/88.00.55 Maison des huit heures, rue de la Gare 14, 4840 WELKENRAEDT

**LUXEMBOURG**

[maurice.mabille@cgsp.be](mailto:maurice.mabille@cgsp.be)  
061/22.63.39 - Rue des Martyrs 80, 6700 ARLON

**MONS**

[francq.capelle@cgsp.be](mailto:francq.capelle@cgsp.be)  
065/39.40.00 - Rue Lamir 18-20, 7000 MONS

**NAMUR**

[johan.jacobs@cgsp.be](mailto:johan.jacobs@cgsp.be) - 081/729.140 - Rue A. Grouchy 41, 5000 NAMUR  
[alban.deneufbourg@cgsp.be](mailto:alban.deneufbourg@cgsp.be) - 081/729.141