

Comité Social et Économique TER Hauts-de-France

RÉUNION EXTRAORDINAIRE DU 3 JUILLET 2019

Présents :

DIRECTION

M. GUICHARD, DRH	Président
Mme MARQUET, Directrice de contrats	Assesseur
M. BAR, Relations sociales	
M. RABIER, DRH	

ÉLUS DU PERSONNEL

TITULAIRES	OS	Exc/Présent	SUPPLÉANTS	<u>OS</u>	Exc./Vote
M. KIKOS	CGT		Mme CORBIN	CGT	V
Mme DERAÏN	CGT	E	M. WATTEBLÉD	CGT	V
M. DECLERCQ	CGT	E	M. PIETTON	CGT	
M. FOURNIER	CGT		M. WILLAEYS	CGT	
Mme BASSEZ	CGT		Mme DINGEON	CGT	
M. SMAGHUE	CGT	E	M. BERTHEVAS	CGT	
Mme MAHIEUX	CGT		M. WARTELE	CGT	
M. ESPINOUSE	CGT		M. GOMET	CGT	
Mme BOUKREDIA	CGT		Mme KOURKOUZ	CGT	
M. HOUEL	CGT	E	M. PARJOUET	CGT	
M. LAMBERT	Sud Rail		M. MALANSKA	Sud Rail	
M. MAGNIER	Sud Rail		M. ANTHONY	Sud Rail	
Mme MIET	Sud Rail		Mme RICHON	Sud Rail	
M. SOUÏN	Sud Rail		M. HIAUX	Sud Rail	
M. LENFANT	Sud Rail		Mme PARENTY	Sud Rail	
M. EUDELINÉ	Sud Rail	E	M. PLATEAUX	Sud Rail	V
Mme RONGIER-JORE	Sud Rail		Mme PLESSY	Sud Rail	
Mme LE SAINT	UNSA Ferroviaire	E	Mme COQUERIAUX	UNSA Ferroviaire	
M. HONVAULT	UNSA Ferroviaire		M. GAUDEAU	UNSA Ferroviaire	
M. TROUCHAUD	UNSA Ferroviaire	E	M. MASSE	UNSA Ferroviaire	
M. DEBAST	UNSA Ferroviaire		Mme DUPRE	UNSA Ferroviaire	
Mme CORNET WIART	UNSA Ferroviaire		M. MIENS	UNSA Ferroviaire	V
M. TOURNAY	UNSA Ferroviaire		M. DESMET	UNSA Ferroviaire	
M. DELECOEULLERIE	FO		Mme ALEXANDRE	FO	

Mme DEDISSE	FO		M. FERTÉ	FO	
M. TAILLEZ	CFDT		Mme MARTIN	CFDT	V
Mme MANIER	CFDT		M. FOSSIER	CFDT	

REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

M. ROTOLO	CGT	Fédération Nationale des Travailleurs, Cadres et Techniciens des chemins de fer
M. GRANDE	SUD-Rail	Fédération des Syndicats des Travailleurs du Rail Solidaires, Unitaires et Démocratiques
Mme DEBAST	UNSA Ferroviaire	Union Nationale des Syndicats Autonomes Fédération des cheminots
M. FERTE	FO	FO
M. VEZARD	CFDT	Fédération des cheminots CFDT

**Ordre du jour de la réunion extraordinaire du Comité Social et Économique
du mercredi 3 juillet 2019**

Table des matières

1) Présentation de la nouvelle Convention TER Hauts-de-France..... 4

La séance est ouverte à 14 h 30.

1) Présentation de la nouvelle Convention TER Hauts-de-France

M. GUICHARD, Président

Bonjour à toutes et à tous, même si je pense avoir eu l'occasion de saluer tout le monde en arrivant dans la salle. À titre personnel, je suis extrêmement content de pouvoir ouvrir officiellement ce CSE extraordinaire et le présider, pour vous présenter cette nouvelle convention TER tant attendue. J'aurais pu commencer ce CSE par un simple mot : « enfin ! » Nous l'avons attendue pendant presque 3 ans de négociation, avec moult rebonds. Vous avez pour la plupart d'entre vous aussi l'occasion de rencontrer notamment le Vice-Président, dans cette phase de négociation, et donc, ça me tenait à cœur – c'est un engagement que j'avais pris – de pouvoir vous la présenter, une fois qu'elle serait validée. C'est le cas aujourd'hui. Je vais le faire, bien sûr – à tout seigneur, tout honneur –, avec Hélène MARQUET, la Directrice de contrats, qui a été la grande prêtresse de cette négociation, et qui a certainement passé beaucoup plus de temps ces dernières semaines et ces derniers mois dans les murs de la région que dans nos murs, ici, et qui donc, connaît dans le détail cette convention, jusque dans les moindres recoins. Et Dieu sait s'il y en a.

Pour moi, je le dis une nouvelle fois, c'est un vrai plaisir de pouvoir vous présenter cette convention. On ne va pas rentrer non plus dans un détail excessif ; on va se le dire très clairement. Déjà parce que cette convention, ce n'est pas moins de 200 articles, et 500 ou 600 pages de documents. Il n'est donc pas question de vous en faire une présentation technique qui serait complètement insupportable pour tous, au bout d'une demi-heure.

On va donc vous en présenter les grands principes. De la même manière, dans cette présentation, on conservera une certaine confidentialité pour tout ce qui relève de la dimension économique – et je pense que vous le comprendrez bien, dans la perspective d'ouverture à la concurrence qui se prépare désormais sur l'ensemble des territoires –, puisqu'il n'est pas question de divulguer à nos potentiels futurs concurrents quelles sont les recettes que l'on a pu utiliser. De toute façon, nous n'avons même pas le mandat pour le faire, puisque l'entreprise nous demande une certaine discrétion sur le sujet.

Voilà ce que je tenais à vous dire en propos introductif. Je pense qu'il faut respecter le protocole, et procéder à l'appel. C'est ça, monsieur le DRH ? Il faut procéder à l'appel de chaque représentant, et chaque représentant me désigne les élus présents, absents, ou remplacés. Je suis resté sur les anciens CER, je suis désolé ; c'est une première pour moi de faire un CSE. Je l'avoue humblement. Donc, je vais me tourner vers la CGT et demander de faire cet appel.

M.ROTOLO, CGT

Pour la délégation CGT, Monsieur WATTEBLED remplace Madame DERAIN, Madame CORBIN remplace Madame BASSEZ sont excusés Monsieur SMAGHUE, Monsieur LECLERCQ et Monsieur HOUEL.

M.GRANDE, Sud Rail

Pour la délégation Sud Rail, Monsieur Maxime LENFANT est excusé, Monsieur EUDELIN sera remplacé par Monsieur PLATEAUX.

Mme DEBAST, UNSA Ferroviaire

Pour la délégation UNSA Ferroviaire, Madame Hélène LE SAINT est remplacée par Monsieur MIENS Stéphane et Monsieur TROUCHAUD Michel est excusé.

M.FERTE, FO

La délégation FO est complète

M.VEZARD, CFDT

Pour la délégation CFDT Monsieur TAILLEZ est remplacé par Madame MARTIN

M. GUICHARD, Président

Merci à toutes et à tous. Avez-vous au préalable des déclarations liminaires, avant que l'on rentre dans la présentation de cette convention ?

M. GRANDE, RS SUD-Rail

Pas réellement une déclaration, Monsieur le Président, pour une fois que l'on vous a – et non pas un Président par délégation. On se demandait, depuis le début du CSE, qui était le capitaine au TER ; donc, on va voir un petit peu aujourd'hui comment ça se passe.

Une question : on attend beaucoup du calendrier, qui n'est toujours pas fixé. Et une deuxième question, c'est votre réponse au sujet du courrier que l'on a reçu de la part de monsieur Xavier BERTRAND, qui vous demande de réviser votre position sur les sites de Tergnier et de Boulogne.

M. GUICHARD, Président

Quand vous parlez de calendrier ; vous pouvez préciser ce que vous entendez par calendrier ?

M. GRANDE, RS SUD-Rail

Aujourd'hui, on est sur la présentation, mais la convention n'est toujours pas signée. Donc, l'ensemble du calendrier : la signature dans les différentes instances SNCF.

M. GUICHARD, Président

D'accord, très bien. Y a-t-il d'autres interventions ? Non ?

Écoutez, on va se lancer dans l'exercice. Évidemment, on va reprendre les points que vous citez là, parce que cela fait partie de la présentation ; le sujet calendrier, entre autres. On aura aussi un temps d'échanges, si vous souhaitez des précisions sur certains points ; comme je le disais, avec la limite que je citais tout à l'heure, compte tenu de la perspective d'ouverture du marché à venir.

Je vais laisser désormais Hélène vous faire cette présentation. Peut-être, à mon niveau, vous rappeler les grands chiffres qui dimensionnent cette convention, avant de rentrer plus amplement dans le détail. Une convention qui a été signée pour une durée de 6 ans – qui est validée pour une durée de 6 ans : de 2019 à 2024. Une convention qui sera rétroactive, au 1er janvier de cette année.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Excusez-moi. Elle est signée ou elle n'est pas signée ?

M. GUICHARD, Président

Elle est validée.

M. MAGNIER, SUD-Rail

D'accord.

M. GUICHARD, Président

Et je vais préciser pourquoi j'utilise le terme « validée » et pas « signée », parce que justement, c'est un des points que l'on a dans la présentation aussi.

M. MAGNIER, RS SUD-Rail

Par contre, la deuxième question était quand même sur la lettre de monsieur Xavier BERTRAND, pour stopper la fermeture de Tergnier et de Boulogne.

M. GUICHARD, Président

Très bien. Vous voulez qu'on le traite maintenant ? Je vais le traiter maintenant. Le courrier de monsieur BERTRAND visait à avoir des précisions et des informations sur le « pourquoi » de ces évolutions d'organisation. Nous allons bien entendu y répondre. Comme nous avons eu le même type de courrier en son temps, sur la conduite à Tergnier, sur laquelle nous avons aussi apporté des éléments de réponse. Donc, nous allons lui répondre sur les motivations qui conduisent à faire évoluer nos organisations. Voilà sur ce point.

J'en reviens donc aux chiffres de la convention. Vous l'avez sous les yeux ; c'est un contrat de 4,4 milliards d'euros, dont on parle.

M. DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Je voulais juste savoir si nous allions avoir le document qui est présenté, ou pas.

M. GUICHARD, Président

Non, le document n'est pas diffusé en l'état actuel.

M. DEBAST, RS UNSA

D'accord.

M. GUICHARD, Président

Donc 4,4 milliards d'euros, c'est tout simplement l'équation d'une convention qui pèse à peu près 700 millions d'euros de charge par an, pour faire très large. $6 \times 7 = 42$, plus quelques arrondis, ce qui nous conduit à un contrat de 4,4 milliards d'euros.

Ce contrat, je le disais, se répartit, en termes de recettes au terme de contributions qui rentrent dans les caisses de l'entreprise, par deux financeurs. Le premier, évidemment, c'est l'autorité organisatrice (le conseil régional), qui contribue à hauteur d'environ 500 millions d'euros par an. Le complément, pour arriver à un équilibre avec nos charges : les recettes directes des clients, qui sont de l'ordre de 200 millions d'euros par an. Je précise que c'est un chiffre qui a fortement évolué depuis le 1er janvier, puisqu'il réintègre les lignes Intercités, qui n'y étaient pas jusqu'à présent dans notre périmètre. Donc, si vous aviez d'autres chiffres en tête – si c'est radicalement différent –, c'est normal. En termes de volume d'activité prévu, on est sur du chiffre annuel, cette fois-ci : 3,1 milliards de voyageurs/km par an. Et enfin, 27,7 millions de trains/km par an ; c'est ce qui dimensionne effectivement l'ensemble de ces éléments de la convention. Évidemment, cette convention sera opérée par les 3 400 agents du TER Hauts-de-France. Voilà un petit peu les grands chiffres de la convention. Donc, on va dérouler pour voir un petit peu plus précisément son contenu. Cette fois-ci, je laisse vraiment Hélène prendre la main, pour présenter tout ce travail.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Bonjour à tous. Je vais rentrer dans des points qui seront peut-être un peu techniques pour certains d'entre vous. Surtout, n'hésitez pas, si vous avez des questions, à les poser. L'idée, c'est que ce soit clair, et que vous repartiez d'ici en ayant une vision claire de ce qui a été négocié. Donc, n'hésitez pas à m'interrompre au fur et à mesure.

D'abord vous dire deux mots de l'histoire de cette négociation, pour que vous puissiez comprendre comment se sont enchaînés les événements. Cela permettra de répondre à la question qui a été posée tout à l'heure.

Cette négociation, en tant que telle, trouve ses fondements dans des travaux qui ont démarré en 2016, sur la construction de la refonte d'offre du versant nord, qui va trouver sa conclusion au service annuel 2020, et puis par des travaux forcément longs sur la gamme tarifaire Hauts-de-France unique, qui a été mise en œuvre progressivement entre le 1er janvier et le 1er juillet – puisque la dernière étape de mise en œuvre vient tout juste d'intervenir.

Donc ça, ce sont les travaux structurants d'offre ; que ce soit l'offre de transport ou l'offre tarifaire. À partir de septembre 2017 ont démarré des travaux de construction progressive des différents scénarios d'offre possibles ; qu'il s'agisse d'offres de transport ou d'offres de service, puisqu'évidemment, il y avait de nombreuses possibilités qui étaient envisageables et qu'on les a partagées assez longuement avec l'autorité organisatrice. Donc, au fur et à mesure, on a construit ensemble des scénarios alternatifs. Cela s'est traduit par l'envoi, en juin 2018 – il n'y a pas d'erreur, c'était bien il y a un an – d'une première proposition de la SNCF reprenant un certain nombre de scénarios identifiés, et puis des éléments financiers, évidemment. À partir de cette date-là ont commencé les négociations en tant que telles, à la fois sur les volets juridiques, mais aussi sur des aspects relativement techniques de définition des annexes, de définition, aussi, des enjeux financiers. Cette négociation aura, au final, duré un an, puisqu'un accord sur l'ensemble des clauses a été trouvé en juin 2019 (le 11 juin 2019, pour être précise).

Vous avez, dans les bulles qui sont en dessous, un certain nombre d'éléments, pour que vous puissiez mesurer la quantité de travail que tout cela représente. Ce sont plus de 115 réunions de négociation – je ne parle même pas des groupes de travail purement techniques qui ont pu avoir lieu au préalable et en parallèle. Ce sont 10 comités d'arbitrage, notamment avec le Directeur général des services. Ce sont 23 courriers, avec des réponses officielles, sur un certain nombre de points sensibles du dossier. Ce sont 3 avenants de prolongations, puisque vous savez que la convention Picardie et la convention d'échanges d'organes majeurs de Nord – Pas-de-Calais était à échéance, fin 2018, et que donc, il a fallu conclure 3 avenants de prolongation successifs, pour que nous continuions à avoir un cadre juridique alors même que les négociations duraient au-delà de ce qui était initialement prévu.

199 articles – Frédéric le disait tout à l'heure –, 116 annexes techniques, qui sont à la fois des éléments d'explication sur le service. Typiquement, on va y retrouver par exemple l'offre de transport, des éléments sur l'ouverture des bâtiments, ou des espaces de vente, qui sont aussi tout un ensemble d'indicateurs que nous allons envoyer à maille régulière à la Région, pour rendre compte de la façon dont le service est opéré. Ce sont aussi des éléments descriptifs sur la politique routière, sur un certain nombre de biens, de services, de fonctions que nous remplissons. Et puis, 7 réunions de partage, avec les agents et leurs représentants, en incluant celle que nous avons aujourd'hui. Je continue tant que vous ne m'interrompez pas.

À partir du 11 juin ont pu débiter les séquences de validation par les instances de l'entreprise. Nous sommes passés successivement en comités des engagements entreprise, puis en comité voyageurs, puis en conseil d'administration, le 26 juin, avec un accord de l'ensemble de ces instances sur le projet tel qu'il est validé, entre la Région et SNCF. Je parle encore de projet, puisqu'il manque une étape, qui est celle de la délibération par la Région, qui interviendra le 24 septembre. Elle n'a pas pu intervenir en juin, comme on l'avait initialement imaginé, tout simplement parce qu'entre le 11 juin et le 27, qui était la date de plénière envisagée, il ne restait plus l'espace-temps nécessaire pour les consultations des différents élus, et les consultations du CESER, etc. Donc, le Président BERTRAND a fait le choix de se laisser un peu plus de temps pour laisser du temps à l'échange sur les avancées de cette convention.

M. GUICHARD, Président

C'est en cela que diffère la nuance entre « validé » et « signé » ; c'est-à-dire qu'en ce qui nous concerne et en ce qui concerne aussi la Région, nous sommes d'accord pour dire que le texte est définitivement validé, ce qui nous a permis de le passer dans les instances internes – sinon, on ne se serait pas permis de passer un texte non validé et non stabilisé jusqu'au conseil d'administration de l'entreprise. C'est une posture qui a été confirmée par un écrit de la Région à notre égard. Là aussi, je ne me permettrais pas, aujourd'hui, de venir vous la présenter, si nous n'étions pas en phase avec la Région sur ce point. La seule chose : la Région a décidé de retirer – certains d'entre vous, d'ailleurs, l'avaient même appris relativement rapidement – la délibération qui était prévue initialement fin juin, pour se donner le temps d'en assurer un portage politique, et mettre en avant toutes les avancées qu'elle contient. Ce sont à peu près les termes du courrier que nous avons reçu. Donc : portage politique, durant ces trois mois, auprès des élus de la Région et du territoire. Délai supplémentaire qu'ils ont souhaité, avant d'aller sur la délibération du 24 septembre. C'est un point que je souhaitais préciser. Monsieur Lambert ?

M. LAMBERT, SUD-Rail

C'est juste formel, le passage de vote au mois de septembre : c'est certain ?

M. GUICHARD, Président

Pour moi, il est écrit dans un courrier ; il est noir sur blanc. Et encore une fois, le plus important pour nous était que le texte soit validé. C'est ça qui était extrêmement important. Après, je ne suis pas dans les arcanes de la Région. Je ne suis pas forcément le mieux placé pour vous répondre sur la façon de fonctionner de la Région, des instances ou autres, et de sa façon de consulter les élus tel qu'elle l'a définie. Mais en tout cas, c'est prévu et écrit noir sur blanc que la délibération est bien calée au 24 septembre.

M. HONVAULT, UNSA Ferroviaire

Quel problème avez-vous rencontré lors de la mise en place de la nouvelle gamme tarifaire, sachant que la réunion des deux Régions fait que nous avons des flux complètement différents ? Dans le Nord – Pas-de-Calais, il y a ce que l'on appelle de vrais flux TER, avec des gens qui se déplacent vers Lille, ou sur Arras, Douai. Tandis qu'en région Picarde, nous avons des flux qui allaient plutôt vers l'Île-de-France. Est-ce que cela a posé des problèmes au service marketing de Lille sur la mise en place d'une nouvelle gamme ? Parce que ce sont quand même eux qui ont beaucoup travaillé là-dessus.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Non, ça n'a pas posé de problème. C'est un travail de longue haleine, parce qu'il y a des arbitrages à rendre. On avait des gammes tarifaires qui étaient quand même relativement différentes, entre Nord – Pas-de-Calais et Picardie. Donc, il y a évidemment eu des arbitrages à faire entre différentes options selon que l'on reprenait des éléments plutôt de l'une ou de l'autre gamme, ou que l'on envisageait quelque chose de complètement différent. Donc, on a fait différents scénarios, qui ont été soumis aux élus, et ça s'est construit par itérations successives, en partant de plusieurs scénarios. En disant : celui-là, on voudrait bien cette partie-là ; on voudrait bien plutôt celle-là ; si on les combine, comment cela marche-t-il ? Et au fur et à mesure, on a travaillé avec les élus là-dessus. Il reste des composantes qui existaient auparavant. Je vais prendre un exemple ; c'est que vous avez une courbe pour l'intrarégional et les relations avec les régions limitrophes, hors Île-de-France. Le choix qui a été fait, par exemple, c'est de maintenir une courbe spécifique à l'Île-de-France, qui est peu ou prou celle de l'ancienne Picardie.

Je vais prendre un autre exemple : il s'est posé la question de savoir ce qui se passait pour la soudure tarifaire. Là aussi, plusieurs scénarios ont été envisagés. Le scénario qui a été maintenu, c'est celui de la continuité avec l'existant.

Donc : des problèmes, non. Par contre, la recherche d'un équilibre et d'un optimum, y compris du point de vue politique : oui, à l'évidence.

M. WATTEBLED, CGT

Juste pour savoir, par rapport à cette vision : une délibération le 24 septembre, donc une signature. Vous dites que tout est ficelé ; c'est juste une question de plénière, maintenant. Il y a un truc qui m'interpelle ; pourquoi BERTRAND et DHERSIN continuent de vous fracasser, et de nous fracasser, sur les réseaux sociaux ? Est-ce que cela peut mettre en péril une signature éventuelle ? Parce que je ne comprends pas, si vous êtes d'accord avec la Région, pourquoi cela continue de tailler sur les réseaux sociaux. J'interpelle la SNCF, je demande à ce qu'ils ne ferment pas des guichets. On entend : un courrier envoyé. Est-ce que cela peut mettre en péril cette signature qui, quand même, est dans plus de deux mois ?

M. GUICHARD, Président

Je suis toujours extrêmement prudent sur les postures que les médias peuvent relayer.

M. WATTEBLED, CGT

Je ne parlais pas des médias.

M. GUICHARD, Président

Il y en a eu, en l'occurrence. Ce n'est peut-être pas à ceux-là que vous faisiez allusion, monsieur WATTEBLED, mais en tout cas, voilà. C'est peut-être Twitter, je ne sais pas si c'est la source principale d'information. Je sais que c'est beaucoup Twitter.

Très clairement, moi, j'ai un courrier entre les mains. Après, c'est compliqué de vous dire si ce courrier sera respecté ou pas. Moi, je considère qu'à partir du moment où j'ai un courrier, qui ne m'est pas adressé directement, mais qui est aussi adressé à Franck LACROIX, ce qui lui a permis d'aller au conseil d'administration de l'entreprise – ce n'est quand même pas anodin ; c'est quand même l'instance suprême de l'entreprise –, moi, je reste confiant sur le respect des termes de ce courrier au 24 septembre.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Une petite question : ce courrier, on ne sait pas ce qu'il y a dedans. Est-ce qu'il serait possible d'avoir des infos par rapport à ce courrier que vous avez reçu ?

M. GUICHARD, Président

Je viens de vous en donner les principaux termes. Il tient en trois lignes. Je viens de vous dire l'essentiel ; les motivations de la Région qui expliquent pourquoi elle reporte sa délibération du 27 juin, au 24 septembre. Je viens quasiment de vous le lire.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Très bien. Merci.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Excusez-moi. Juste pour conclure sur ce chapitre-là, qui est quand même assez important. On va attendre la présentation complète, mais on pourrait déjà se réjouir qu'enfin cette convention soit signée. Mais je vais être très prudent, parce que je vais attendre le déroulé, et de voir ce qu'il y a dedans. L'interpellation de Xavier ; le courrier que l'on a reçu, on ne l'a pas reçu innocemment. Ce que vous n'avez pas fait – et je me permets de vous le dire avec tout le respect que je vous dois –, nous on l'a fait. On vous a dit : « on en a marre de se faire taper dessus par Xavier BERTRAND. » On est allé lui dire. On lui a dit à travers la presse, et c'est comme cela qu'il nous a répondu. Et dans ce courrier, effectivement, on met pas mal de choses en cause : notamment Boulogne et Tergnier – d'où l'intervention de mon camarade Stéphane. C'est pour cela que l'on est quand même assez inquiet, à se dire que c'est officiel sans l'être. Deux mois, c'est très très long, avec des personnages qui aiment bien se faire la SNCF. Donc, comprenez aussi que ce n'est pas une méfiance par rapport à ce que vous dites. On a des éléments entre les mains qui tendraient à prouver que ce n'est pas encore gagné. Et tant mieux si je me trompe.

M. GUICHARD, Président

Il y a un débat qui reste autour de l'offre, de toute façon, qui n'est pas forcément un débat de convention. Et de toute façon, une convention, à partir du jour où elle est signée, elle vit. Je vous le disais : le nombre d'avenants que l'on a eu sur les deux conventions qui arrivent à leur terme... Parce que c'est vrai que d'ailleurs, on a peut-être oublié de le préciser – j'ai oublié de le préciser en introduction –, ce qui explique aussi la difficulté à converger, c'est que c'est la première convention Hauts-de-France. Et le fait est que l'on parlait de deux conventions différentes qui n'avaient pas forcément suivi le même chemin technique et politique ces dernières années. Donc, c'est l'une des difficultés qui explique le délai que l'on a eu. Des débats, il y en aura toujours. Qu'elle soit signée ou qu'elle ne soit pas signée, ça vit, une convention. Parce qu'il y a des événements nouveaux qui arrivent sur un territoire, parce que le fait est que sur le territoire, on a aussi le débat autour du TGV ; on ne va pas se voiler la face par rapport à ça. Donc, ce sont autant d'éléments qui font que de toute façon, on continuera à être alimenté, on continuera à avoir des échanges entre nous sur de nombreux dossiers. Pour autant, pour moi, ça ne change plus la trajectoire de la convention aujourd'hui.

M. GRANDE, RS SUD-Rail

Madame MARQUET, vous avez annoncé que depuis septembre 2017, vous aviez étudié différents scénarios d'offre construits ensemble, avec le conseil régional. Est-

ce que ce qui nous est présenté aujourd'hui dans l'instance CSE découle des scénarios qui étaient établis depuis septembre 2017 ? C'est-à-dire : est-ce que tout ce qui impacte la vie des cheminots de la région était déjà prévu depuis septembre 2017 ? Et, dernière question, est-ce que la correspondance entre le schéma d'appel d'offres du conseil régional a un lien avec le schéma de scénario de l'offre proposée par SNCF ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Sur la mise en concurrence, on y revient plus en détail dans la suite du propos. Je vous propose donc que l'on échange là-dessus à ce moment-là. Ensuite, est-ce que tout était prévu ? Non. Parce que comme je vous l'ai expliqué, on a fonctionné par itérations successives. En fait, on fait des propositions ; elles ne sont pas acceptées en bloc, allais-je dire. C'est-à-dire qu'elles ont des avantages, des inconvénients, et au fur et à mesure, on construit la proposition qui, au final, sera la meilleure et sera retenue. Tout à l'heure, on va revenir sur le sujet du service annuel 2020 ; il y a encore des études qui sont en cours sur des éléments qui sont marginaux par rapport à l'ensemble. Évidemment, le plan transport est défini à 99 virgule et quelques %, mais il y a encore des interrogations et des études en cours sur quelques trains bien particuliers. Et à partir du moment où la convention sera signée – c'est ce que disait Frédéric –, cela ne signifie pas que les choses seront figées ; des évolutions et des adaptations, il va continuer à y en avoir.

On va vous donner les grandes lignes du cadre de notre relation contractuelle. Je ne vais pas vous faire une lecture exhaustive des 199 articles. On a essayé de vous en donner l'essentiel.

D'abord, la durée. Comme Frédéric le disait tout à l'heure, c'est une durée de 6 ans. Cette convention vaut du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2024. Ce qui signifie qu'un certain nombre d'éléments sont repris dès le 1er janvier, notamment en termes d'indicateurs, par exemple.

Le périmètre de la convention va pouvoir évoluer dans la durée. C'est prévu dans le texte en tant que tel. Il peut y avoir trois motifs. D'abord, s'il y a un commun accord entre les parties, le sujet pourrait être notamment relatif à la ligne vallée de la Marne, qui est dans une configuration tout à fait particulière, puisqu'elle est opérée à 100 % par Grand Est. Je mets ce sujet-là de côté. En termes d'évolution, deux enjeux majeurs : ça peut être sur demande de la Région, en ce qui concerne les lignes routières régulières. Vous savez que la Région a d'ores et déjà repris, au travers de sa régie, la gestion de lignes routières régulières – typiquement : Saint Pol - Étapes, mais pas seulement. Cela reste une possibilité offerte dans le cadre de la future convention.

Deuxième sujet : dans le cadre de l'ouverture progressive à la concurrence, avec un processus dit de ticket détachable, que je détaille longuement dans la suite du propos.

L'équation financière. L'équation de calcul de contribution est en continuité avec ce qui se pratique aujourd'hui. Est-ce que c'est clair pour chacun d'entre vous, la façon dont cela fonctionne ? Ou est-ce que je redis deux mots de la façon dont on calcule la contribution ? J'en dis deux mots.

La contribution, c'est-à-dire la somme que verse la Région au titre du financement du service public de transport régional, c'est une différence entre les charges et les produits. « Modulo » – ce que l'on appelle les éléments de modulation de la contribution, qui sont les bonus, les malus, les réfections, les pénalités – : on y revient

plus en détail dans la suite de la présentation. Donc, elle finance la différence entre les charges et les recettes. Les charges sont de deux natures. Un certain nombre de charges sont facturées « au réel » ; on parle du C2. C'est-à-dire que l'on refacture à la Région, à l'euro, les sommes que nous dépensons. C'est particulièrement le cas des prestations dites « régulées » : sillons, sûreté, et toucher de gare. Il y en a d'autres, mais ça, c'est quand même le sujet majeur. Je vais y rajouter les amortissements de matériel et un certain nombre d'impôts et taxes.

Ensuite, vous avez ce qui relève du forfait de charge, dit C1. Le forfait de charge, c'est un montant sur lequel l'entreprise est engagée auprès de la Région, pour un niveau de service donné, dans des conditions économiques données, puisqu'il y a un mécanisme d'indexation. Donc, on dit : pour tel niveau de service, on demande un montant à la Région, de tant. Évidemment, si le niveau de service évolue, on passe un avenant, puisque le montant de ce forfait de charge peut évoluer à la hausse ou à la baisse. Ce que vous pouvez retenir, en termes d'ordre de grandeur, c'est que le C1, c'est à peu près 2/3 des charges, le C2, c'est 1/3 des charges. La part du C2 a légèrement augmenté avec cette nouvelle convention, puisqu'on a un peu plus de prestations régulées facturées. Les grandes lignes du calcul de contribution ne sont donc pas modifiées.

Deuxième élément : les échanges d'organes majeurs sont organisés au travers d'une convention spécifique. C'était déjà le cas sur le versant nord de la région. Ça ne l'était pas sur le versant sud.

Troisième point : l'augmentation de la part des facturations « au réel » – je viens de vous l'expliquer.

Les grands équilibres de financement restent globalement les mêmes. C'est-à-dire que ça reste 25 % pour la valeur du prix des billets, 75 % pour la contribution financière de la Région.

M. WATTEBLED, CGT

Une question par rapport au C1. C'est donc une charge fixe, en gros. C'est un montant forfaitaire qui est réévalué à l'année, ou sur la totalité des 6 ans ? Première question. Je vois : 15 %, charges au sol assimilées escale/distribution. Si entre-temps vous faites, comme prévu, une grosse productivité là-dessus, est-ce que vous continuez de faire payer 15 % à la Région, ou est-ce que c'est du bénéfice dans la poche ? Ou est-ce que vous êtes en relation avec la Région, en disant : « j'ai baissé ma masse salariale, ça vous coûte moins cher, et je vous fais une ristourne » ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Il y a une trajectoire sur le forfait de charge. On s'est mis d'accord avec la Région sur la valeur du forfait de charge pour les différentes années de la convention. Ensuite, le mécanisme d'indexation est annuel. Et s'il y a révision de l'offre, comme je vous le disais tout à l'heure, il y a potentiellement révision du montant du forfait de charge.

M. WATTEBLED, CGT

Et quel est le delta de « potentiellement » ? Qu'est-ce que le « potentiellement » ? Cela veut dire quoi, concrètement ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

C'est-à-dire ?

M. WATTEBLED, CGT

Vous dites : il y a potentiellement une révision...

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Parce que cela dépend de la nature de l'évolution considérée.

M. ROTOLO, RS CGT

Vous avez dit que vous aviez une ligne sur les 5 ans, c'est ça ? La ligne, elle baisse, ou elle monte ?

M. GUICHARD, Président

On le verra après.

M. ROTOLO, RS CGT

Oui. Parce que c'est ça qui est important, en fait.

M. GUICHARD, Président

Oui. Ça a été un des grands débats que l'on a eus dans cette négociation, et dont vous avez là aussi entendu parler soit directement, soit par voie de presse, au travers déjà de la valeur de l'indexation. Autrement dit : comment l'on répercute l'évolution de la variation de nos charges d'année en année, que ce soit la masse salariale, ou les coûts sur les matières premières, par exemple, s'agissant du matériel. Donc ça, c'était un des premiers points de discussion, de pouvoir estimer ce qui était acceptable, sachant que forcément, il y a une spécificité – qui n'est pas propre, d'ailleurs, aux Hauts-de-France ; qui est plutôt propre à SNCF –, qui est notre GVT, comme on l'appelle dans notre jargon : autrement dit la prise en compte du statut qui génère un GVT spécifique à l'entreprise, qui pourtant est connu d'une collectivité, puisqu'eux-mêmes, aussi, en tant qu'organe public ont un GVT spécifique. C'était donc une des difficultés que l'on a eu de faire accepter notre spécificité sur ce point, et donc la formule d'indexation qui permet de revaloriser d'année en année, de façon systématique, sans discuter à chaque fois du montant de forfait de charge, son évolution sur la durée des 6 ans.

M. WATTEBLED, CGT

Je ne veux pas insister beaucoup, mais juste pour qu'il y ait une vraie compréhension : sur ces 15 % de charges au sol et assimilées (escale, distribution) – en gros, ce sont les agents d'escale et les billets (au guichets) –, on s'aperçoit qu'en termes de guichet, il y a d'énormes suppressions, et ce qui est envisagé à l'escale, ce sont d'énormes suppressions aussi. Donc, est-ce que vous avez déjà assimilé ces suppressions de postes qui vont générer une économie, et qui correspondront à 15 %, ou alors les 15 % n'ont pas pris en compte l'évolution qui est en cours et qui va continuer encore plus vite d'ici la fin de l'année ? Auquel cas, au doigt mouillé ou « potentiellement », vous allez faire baisser la note, ou pas ? J'espère que je suis clair.

M. GUICHARD, Président

Oui, c'est très clair, monsieur WATTEBLED. C'est très clair. On a essayé d'anticiper un maximum les évolutions que l'on connaissait sur la durée des 6 ans. C'est facile quand on est à un an, c'est un peu plus compliqué à deux ans. Ça l'est encore plus à trois ans. Savoir exactement ce qui va se passer à 6 ans sur le territoire, c'est quasiment de la science-fiction. Pour autant, la Région nous a demandé une trajectoire sur 6 années. Donc, évidemment, on a projeté en connaissance de cause, et c'est non

seulement avec l'offre d'aujourd'hui, mais c'est aussi faire des hypothèses sur les évolutions d'offres, puisque c'est quand même l'offre qui est avant tout déterminante dans le dimensionnement des ressources, et notamment les réouvertures et fermetures de lignes. Quel est le devenir de la ligne Lille – Comines, par exemple (si je n'en cite qu'une) ? Quel est le devenir de l'étoile d'Arras, en termes de réouverture ? Donc, c'est essayer d'anticiper toutes ces évolutions qui auront un impact sur le montant du forfait de charge et évidemment, après, dans une relation normale contractuelle, on ne va pas s'amuser à en mettre 90 % ou 100 % sous le tapis ; on le fait aussi en toute transparence avec la Région.

M. WATTEBLED, CGT

Mais ça correspond à 15 % de 500 millions d'euros par an. C'est cela ou pas ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

En fait ce que vous avez là à l'écran, c'est une photo. On parle de la réalité de 2018, et on a voulu vous donner un ordre de grandeur de ce que représentaient les différents postes de charge. Donc, en l'espèce, les charges au sol et assimilées représentent en 2018 (+IC si je suis parfaitement exhaustive) 15 % du montant des charges du forfait de charges C1. En 2018, + IC, puisqu'à l'époque, IC n'était pas dans le périmètre.

M. HONVAULT, UNSA Ferroviaire

Les charges au sol, justement, pour continuer sur l'exemple qui est donné ; on va mettre en place des organisations qui vont correspondre à la qualité de service demandée par le conseil régional. Je pense qu'il y a un calcul qui est fait au niveau des OTS pour chaque gare – un OTS qui est mis au point avec des charges salariales. Je vais reprendre un exemple ; n'y voyez aucun rapport avec ce qui s'est passé ce matin avec la gare d'Amiens. À la gare d'Amiens, actuellement, il y a un certain OTS ; il y avait 22 postes, avec 5 postes vacants. Est-ce que le conseil régional paie pour les 22 postes, sachant que derrière, nous, nous n'assurons pas tous les postes ? Ou est-ce qu'il va vraiment payer en charge réelle ? Par exemple, aujourd'hui, en gare d'Amiens il y a 3 postes au lieu de 5. Est-ce que le conseil régional paie pour les 3 postes ou pour les 5, sachant qu'il y en a quand même 2 vacants ? Vous voyez ce que je veux dire ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Là, on parle donc de charges qui relèvent du forfait. On a un dispositif de distribution qui est financé. Ce dispositif vise à une obligation de résultat, qui est de deux ordres : nous devons tenir un certain nombre d'amplitudes horaires, puisque les horaires d'ouverture des espaces de vente sont conventionnels, et nous avons une obligation de résultat en termes de temps d'attente. Il y a un objectif, et c'est suivi conventionnellement dans le cadre des indicateurs de qualité de service, sur le respect des temps d'attente aux guichets. Mais on est bien sur une obligation de résultat.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Ça ne répond pas à la question, pour moi. Ça ne répond pas à la question : est-ce que les 22 postes sont budgétisés par la Région ? La question est simple.

M. GUICHARD, Président

La région ne budgétise pas de postes. En fait la Région, elle demande un service. Elle demande un service. C'est toute la différence entre un contrat de type DSP, qui sont des contrats de délégation de service public – ceux vers lesquels on s'oriente. La

Région ne peut pas à la fois nous demander des résultats et nous dimensionner les moyens pour atteindre ces résultats. Donc, aujourd'hui, une convention définit des objectifs de résultat. Très clairement – Hélène vient de les citer – : c'est de l'amplitude horaire sur une gare ; la gare doit être ouverte de telle heure à telle heure. Ce sont des objectifs de recette, parce que ça aussi c'est un point qui est extrêmement important, sur lequel on reviendra tout à l'heure. Mais très clairement, on partage ensemble un objectif de recettes. Dans les recettes, il y a non seulement la vente aux guichets et la vente à bord, mais aussi toutes les politiques de LAF qu'il peut y avoir derrière. Donc, voilà : ce sont tous ces éléments qui constituent ensuite la trajectoire financière d'une convention de TER. Mais on ne compte pas les agents un par un, pour dire au jour le jour : aujourd'hui, il y en avait moins, donc on réajuste. Le forfait est défini sur une année. Il est indexé. Aujourd'hui, il est stabilisé sur 6 ans, pour un service donné.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Je me permets encore une petite question, en revenant sur ce que disait Xavier : si je comprends bien, la différence qu'il va y avoir avec les postes qui vont disparaître sera la productivité des agents sur le terrain. C'est bien ça que vous êtes en train de dire ? Puisque c'est un service que l'on donne à la Région. Donc, si on le fait avec moins de personnes, ces personnes-là devront travailler plus pour avoir le même service.

M. GUICHARD, Président

Non. Ce n'est pas aussi simple que ça. J'aimerais bien que ce soit aussi simple que ça, mais il faut bien voir que si on n'assure pas le service, on est aussi pénalisé. On va le voir tout à l'heure ; il y a toute une série de mécanismes de pénalités, de bonus et de malus. Non seulement on est pénalisé, mais on paye aussi des malus. Donc, on a aussi des enjeux par rapport à ça. Donc, il faut, encore une fois, que l'on atteigne l'objectif de service qui est défini dans la convention, de par l'offre, et ensuite de par le service réalisé au sol ou à bord. C'est ça qui est important.

M. SOUIN, SUD-Rail

À mon avis, on va tourner en rond longtemps. Il y a bien des cadres d'organisation qui définissent les besoins de ces cadres d'organisation. Ils définissent le budget de fonctionnement. Ce budget de fonctionnement, il alloue les postes. Donc, leur remplacement par des CDD ou autres, si jamais il y a des besoins parce qu'il y a des postes vacants – c'est ce que tu expliquais, Philippe – c'est bien de dire qu'à partir de ça, vous développez une enveloppe. Cette enveloppe, vous la donnez au conseil régional pour qu'il la finance. Lui, effectivement, il ne va pas regarder dans le détail si le poste est couvert ou pas, s'il est vacant ou pas. En attendant, comme vous vous basez sur 2018, dans le cas de Philippe, vous vous basez bien sur une enveloppe de 22 agents à l'année à financer. Après, qu'ils soient tenus ou pas, c'est une autre histoire. Mais la question, c'est ça : est-ce que vous avez bien l'enveloppe pour financer les 22 postes tels que le prévoyait l'organisation en 2018 ? C'est tout simple. C'est ça, la question.

M. GUICHARD, Président

La réponse, je vous l'ai donnée. Je ne peux pas vous donner une autre réponse.

M. ROTOLO, RS CGT

C'est une réaction par rapport aux effectifs. Je crois que c'est dans la première diapo. Il y a un chiffre qui apparaît, c'est 3 400 agents. Il fait savoir qu'au CSE Hauts-de-France, actuellement, on est à 4 200. Il en manque 800. Les 3 400 agents, c'est sur

les 6 ans ? C'est un chiffre qui est annoncé : 3 400. À quoi cela correspond-il ? Est-ce sur 6 ans ? Alors que l'on est 4 200 actuellement.

M. RABIER, DRH

Il faut distinguer l'effectif global, qui sert notamment quand on prépare des élections professionnelles ; effectivement, le chiffre que vous avez en tête, pour l'année dernière. Mais là, on compte tout le monde, y compris, je crois, les intérimaires, etc., qui travaillent pour nous. Donc, c'est vraiment une vision large pour les élections professionnelles. Et l'on compte tout le monde des établissements rattachés à TER, y compris les agents qui travaillent pour Voyages, Gares & Connexions, et pour Fret. Quand on vous donne un nombre de 3 400, il s'agit bien d'un nombre d'acteurs en équivalent temps plein, globalement. Vous avez deux mi-temps ; cela fait deux. Mais quand on dit 3 400, on est plutôt sur de l'équivalent temps plein. Donc, ce ne sont pas forcément des personnes. Ce ne sont pas des numéros de CP, 3 400 ; c'est ça qu'il faut que vous ayez en tête. Et l'on ne parle que des agents qui contribuent à TER. Vous avez plusieurs centaines d'agents qui ne sont pas là-dedans et qui sont rattachés, aujourd'hui, à l'établissement Traction, ou au Technicentre. C'est pour cela qu'il y a une différence.

M. ROTOLO, RS CGT

Donc, les 3 400, c'est un peu le CSE TER Hauts-de-France de demain.

M. RABIER, DRH

À partir du 1er janvier. Vous avez complètement raison.

M. KIKOS, CGT

Une dernière question. C'est sur la durée. On l'a vécu également ; c'est avec des élections qui vont avoir lieu au milieu de cette convention. Demain, si l'exécutif change d'étiquette ; si la majorité du conseil régional n'est plus du bord de monsieur BERTRAND, est-ce qu'il y a une clause, dans cette convention, qui pourrait revoir l'ensemble de ce que vous nous présentez aujourd'hui ? C'est quand même un des fondamentaux ; il y a une durée de 6 ans, d'accord, mais on sait qu'au milieu, en 2021, on aura des élections. Est-ce que si demain la majorité change, ce que vous nous présentez aujourd'hui peut bouger ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Il y a plusieurs sujets dans votre question, ou plusieurs mécanismes possibles. Un premier mécanisme, c'est que c'est bien l'autorité organisatrice qui définit l'offre, qu'il s'agisse de l'offre de transport, de l'offre de service ou de l'offre tarifaire. Donc, très clairement, si l'autorité organisatrice prend la décision de modifier un paramètre, on l'étudiera, on l'instruira, on regardera si c'est possible. On regardera quelles sont les incidences opérationnelles, techniques, etc. Mais on répondra ; parce que c'est bien l'autorité organisatrice qui, légalement est responsable de la définition de l'offre, qu'il s'agisse d'offre de transport, d'offre de service ou d'offre tarifaire. Donc, demain, si la Région décide de modifier un paramètre, par exemple sur la gamme tarifaire, on regardera si c'est possible, on l'instruira, on regardera combien de temps il faut pour la mettre en place. On y donnera suite, parce que concrètement, ce sont bien eux qui décident. Ça, c'est le premier point.

Ensuite, dans la clause, il est prévu une clause de « rendez-vous », où l'on va faire un bilan de la convention. Ça peut donner lieu à des aménagements, ou pas. À une

époque, cela s'appelait « clause de réexamen ». Ça existait dans les conventions précédentes ; c'est maintenu.

Dernier point ; il y a une clause dite « de paysage », qui prévoit que si un élément extérieur majeur vient à évoluer, on peut se revoir pour définir de nouvelles conditions conventionnelles, notamment si un élément venait renchérir de façon importante la contribution de la Région. Rien que de très standard, allais-je dire.

Je peux passer aux données, ou vous avez d'autres questions ?

M. GRANDE, RS SUD-Rail

Oui, parce que comme vous l'avez dit, je ne comprends peut-être pas tout. Je ne suis pas technicien. Par contre, je n'ai peut-être pas été assez attentif, mais quand on parle de 13 %, au niveau des « autres charges », on parle quand même de quelques millions d'euros par an. Ça représente quoi : « autres charges » ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Ce sont notamment les charges de gestion de TER.

M. GRANDE, RS SUD-Rail

Donc, je ne comprends pas tout. Il y a « gestion de TER » et « autres charges ». Donc je me demande ce qu'est la différence.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

L'essentiel des 13 %, ce sont les charges de gestion du TER, aux différents niveaux (au niveau régional, au niveau de la Direction générale TER, et puis de l'EPIC d'aujourd'hui). Les « autres charges » sont minoritaires. On va donner quelques exemples ; ce sont les charges d'interpénétration, puisque vous savez que l'on a des trafics transfrontaliers qui sont opérés avec la SNCB. On va retrouver là les transports routiers, par exemple, qui sont ici. On retrouve un certain nombre de ces charges annexes.

Je passe aux données. Les négociations ont été difficiles sur les données. Je pense que vous en avez largement entendu parler par voie de presse. Vous savez que nous avons aujourd'hui un différend auprès de l'ARAFER. Elles sont difficiles, parce que le cadre réglementaire, il est aujourd'hui en cours de définition, puisque nous restons en attente d'un décret donné qui va venir expliquer les modalités d'application de la loi en la matière. Il est forcément envisagé d'un point de vue national, et pas strictement au périmètre Hauts-de-France. Et puis, il y a une demande de règlement de différend qui a été déposée par la Région auprès de l'ARAFER. Cela rend évidemment les discussions sur le sujet un peu compliquées, d'autant plus que pour nous, cette question est stratégique, puisqu'elle vise, demain, dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, à protéger notre savoir-faire. Il n'est évidemment nullement question d'entraver, mais bien de préserver le savoir-faire qui est celui des cheminots et de l'entreprise.

Nous avons trouvé un compromis sur le sujet, sinon, cette convention ne pourrait pas être considérée comme validée. Il s'agit quand même d'un entre-deux. Et de toute façon, cela évoluera, notamment en fonction du décret donné que nous appliquerons, puisque c'est la loi, et des éventuelles modalités d'application ou grilles de lecture qui pourront être proposées par l'ARAFER, que nous appliquerons également.

Sur l'offre de transport, l'offre de base, c'est bien celle qui a été validée à l'automne 2017, dans le cadre du lot 1 de la commande « sillon ». Des compléments

ont d'ores et déjà été validés en mai 2019. Ils ont été intégrés à la trajectoire conventionnelle telle qu'elle sera à la signature. Ensuite, il reste d'autres compléments d'offre à l'étude. Ils sont objectivement très marginaux en volume ; c'est la vie normale de la convention, puisque l'on va continuer, dans le temps, à étudier les évolutions d'offre qui pourront être sollicitées par la Région. Dans ce cas-là, on traite par voie d'avenant, tout à fait classiquement. Je ne reviens pas sur les enjeux du SA 2020 ; je pense que vous les connaissez largement.

M. ROTOLO, RS CGT

J'ai une question. Les engagements : plus de régularité dans la qualité, plus 2,1 %, c'est ça ? Comment peut-on s'engager sans investissements massifs, parce que l'on sait très bien que la régularité ne dépend pas simplement que des cheminots ? Il y a tous les événements extérieurs. Comment va-t-on empêcher les passages à niveau de tomber en panne, les ruptures de caténaires, les pannes d'engins moteurs, s'il n'y a pas d'investissement derrière ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

C'est un point sur lequel on reviendra un petit peu plus loin. On a longuement négocié avec la Région le fait que nos objectifs, en tant que transporteur, soient bien pris en compte au périmètre de ce qui relève de notre responsabilité, quand ils ont des incidences financières. Donc, typiquement, les objectifs sont définis au périmètre du transporteur que nous sommes, hors causes dites « exonératoires », qui sont les causes externes, d'une part, et les causes « infra » d'autre part. Je vais me permettre de préciser tout de suite. Cela ne signifie en aucun cas qu'on ne va pas continuer à suivre, en « vue voyageurs » ; évidemment que l'on va continuer à suivre la régularité toutes causes confondues. Évidemment que l'on va continuer à suivre la régularité en « vue voyageurs » (y compris les trains supprimés). Évidemment que l'on va continuer à construire des plans d'action qui intègrent l'ensemble du système ferroviaire, pour faire progresser la régularité telle qu'elle est vécue par les voyageurs. Mais pour nos bonus/malus, pour nos éléments financiers, l'indicateur de référence, c'est bien l'indicateur au périmètre des causes qui relèvent du transporteur.

M. GUICHARD, Président

Ça, c'est un point qui est extrêmement important, parce que pour le coup, cela nous a valu des semaines et des semaines de négociations, pour arriver à arracher ce point-là. Il peut sembler anodin, mais vous avez tout de suite mis le doigt dessus – comme quoi, il ne l'est pas tant que ça. Le fait de n'être en responsabilité que sur ce qui relève de notre périmètre TER, et non pas en englobant les exemples que vous citez – en particulier les causes « infra », qui sont assez dimensionnantes sur la régularité globale – n'a pas été du tout naturel au départ ; il a fallu que l'on y revienne une fois, deux fois, trois fois, quatre fois, que l'on maintienne notre position, de dire que l'on ne peut pas supporter des causes sur lesquelles on n'a absolument aucun levier ; encore moins aujourd'hui, par rapport à hier, lorsque Réseau était intégré dans l'entreprise. Aujourd'hui, c'est quand même un EPIC à part, ce qui d'ailleurs pousse certaines autorités organisatrices à se tourner aujourd'hui vers Réseau, en disant : compte tenu de ce que sont les conventions de TER, on veut signer des conventions d'objectif de qualité directement avec vous. Ça aussi, c'est une évolution qui est en train de se faire.

M. ROTOLO, RS CGT

Ça, je l'entends bien. Mais là, on parle entre la SNCF et le conseil régional. Au milieu, il y a les usagers. Si, demain, on leur dit que la nouvelle convention TER prévoit cela,

cela et cela, et qu'eux, qui sont tous les jours dans les trains, voient qu'il y a toujours autant de retard, peu importe la cause, ils ne vont pas se demander si c'est Réseau, ou pas Réseau. Ça va encore être des mauvais points pour la SNCF. C'est ça que je veux dire. On ne peut pas dire, demain ; voilà ce que va être la convention TER : plus de régularité, plus de trains, plus de ceci, et au résultat, une qualité dégradée pour l'utilisateur.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

L'enjeu, c'est bien une qualité améliorée pour nos voyageurs. C'est pour cela que je vous dis que l'on distingue deux environnements. Celui de nos relations avec l'autorité organisatrice, et des sujets sur lesquels on est incités y compris financièrement. Là, on dit : on est responsable de ce que nous maîtrisons. Et ce que l'on va bien continuer à suivre et à faire progresser, qui est bien la régularité vécue par les voyageurs, parce que l'enjeu, c'est de faire progresser les deux.

M. WATTEBLED, CGT

Par rapport à cette carte, et à l'offre de transport. Je vous rassure, nous ne sommes pas des lapins de 6 semaines – nous ne sommes pas des lapins tout court. Quand même, on nous présente quelque chose (SA 2020), depuis quelques CSE. On veut travailler. Les GT2R ; on a bien fait. Moi je me dis que l'on a bien fait de ne pas insister pour l'instant, dès que l'on parle de 2020, parce que ce que vous avez vendu dans la convention, c'est ce qui nous est présenté. Et vous nous faites croire que l'on peut travailler dessus, améliorer l'offre, changer des choses. Sauf que l'on s'aperçoit que ce que vous avez vendu, « très marginaux en volume... » « D'autres compléments d'offre très marginaux en volume » ; cela veut dire qu'il y a très peu à changer. Vous avez vendu à la Région quelque chose qui nous a été présenté comme modifiable. Je ne sais pas si je me fais bien comprendre. Ce qui nous pousse à nous dire que vous nous amusez depuis quelque temps avec le dialogue social. Je regarde un peu monsieur RABIER, parce qu'il est souvent à votre place.

Après comme vous le disiez, « cela me fait plaisir de pouvoir présider cette séance ». Il ne tient qu'à vous de venir régulièrement au CSE, on vous accueillera de bonne manière.

M. GUICHARD, Président

Je n'en doute pas un instant. Je vous remercie pour l'invitation. Très sérieusement, sur le SA 2020, on ne l'a pas fait à géométrie variable, avec la Région. Encore une fois, on a présenté un plan de transport, et ce qui nous permettait de réaliser ce plan de transport, et le gain en termes de qualité. Il n'a pas été fait au 421 sur un coin de table en se disant ; « tiens, on va faire 2,1 % en plus ». Il a été construit sur des normes de robustesse. Il a été construit sur des logiques de mission de train. Je ne vais pas vous faire la présentation de SA 2020, parce que vous l'avez eue plus d'une fois. Mais ce que je voudrais quand même que l'on retienne, parce qu'encore une fois, ces objectifs, on les a pris de façon contractuelle – on s'est engagé dessus, ce n'est pas simplement une promesse de campagne comme on pourrait le faire – c'est que l'on est vraiment sur quelque chose que l'on compte bien réaliser grâce au travail d'ingénierie d'offre que l'on a pu faire. C'est loin d'être anodin : je parle du nombre de missions des trains, je parle des crochets, je parle de tous ces sujets-là, qui viennent permettre d'aller chercher ce résultat. Mais ce que je voudrais quand même que l'on retienne – il faut quand même qu'on se le redise une fois pour toutes –, c'est que c'est quand même une offre en développement. C'est quand même une bonne nouvelle

pour la région. On aurait pu avoir des scénarios beaucoup plus radicaux que ça. La Région a fait le choix d'aller vers un développement du ferroviaire : c'est plus de trains demain, plus de trains de TER, plus de trains de TERGV. C'est très clairement une volonté qui a été affichée et assumée par la Région, donc je pense que c'est quand même important qu'on se le redise.

M. WATTEBLED, CGT

Ce n'est pas ce que je disais, monsieur GUICHARD. Il y avait cet aspect relation sociale, où l'on présente quelque chose. On va travailler sur un sujet. Alors, en GT2R on travaille sur les horaires, et puis en CSE on nous présente des choses, nous faisant croire que l'on pourrait améliorer des choses, changer des choses qui ne nous conviennent pas. Sauf que les dés étaient pipés d'avance, étant donné que vous l'avez vendu comme ça à la Région.

Après, je ne voudrais pas casser l'ambiance, mais + 7 % de TER, quand on y inclut les TET, ça ne fait plus +7 %.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Non, c'est à périmètre comparable.

M. WATTEBLED, CGT

D'accord. Alors que représentent les TET ? 13 % ? N'était-ce pas ça ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Les TET représentent 13 %. Plus exactement, quand on a intégré les TET à la convention, l'offre en train/km a augmenté de 13 %.

M. WATTEBLED, CGT

D'accord. Sauf qu'avant, ils n'y étaient pas, les TET. Et les 47 % de TERGV, ne seraient-ils pas au détriment des TGV qui seraient supprimés dans les villes aux alentours ? Ne fait-on pas payer à la Région des TERGV alors qu'avant, il y avait des TGV ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

En aucune façon.

M. GRANDE, RS SUD-Rail

Toujours pareil, parce que je ne comprends pas très vite. Le « plus de qualité », hormis le fait que les cheminots qui sont sur le terrain ne croient pas du tout à ce projet, par contre, il y a une question qui m'interpelle : si l'offre de base a été fixée à l'automne 2017, pourquoi a-t-on fait la une des journaux sur les TERGV, alors que l'on annonce + 47 % ? À quel moment la Direction de la SNCF a joué « au con » ?

M. GUICHARD, Président

Je suis désolé, c'est moi qui ne suis pas sûr de comprendre. Ce que vous dites, c'est qu'en fait, on le savait depuis longtemps l'évolution de l'offre TERGV. C'est ça ? Mais la Région ne l'a pas valorisée, c'est ça ?

M. GRANDE, RS SUD-Rail

Non. Dans le document qui est présenté aujourd'hui, on nous dit que l'offre de base a été fixée à l'automne 2017 : + 47 % de TERGV. Et en début d'année 2019, on a fait la une de tous les journaux du fait que l'on voulait supprimer tous les TERGV qui

pouvaient exister sur la région, et les correspondances qu'il pouvait y avoir aussi en TGV.

M. GUICHARD, Président

De mémoire, le débat a eu lieu sur le TGV, pas sur le TERGV. Le premier article qui est sorti dans la Voix du Nord, c'était à peu près à la mi-janvier. C'était : « la méchante SNCF veut supprimer des TGV sur le territoire ». Ensuite, vous aviez en bas de cette première page de la Voix du Nord, un article sur : « il va y avoir plus de TERGV sur le territoire ». Très vite, cela a avait été positionné comme tel. Après, le fait est que le lien, certains l'ont fait. Nous, nous ne le faisons absolument pas. Très clairement. La Région avait émis le souhait d'avoir plus de TERGV ; c'est une décision qui l'honore, en ce sens. On aurait pu rester sur le « moins de TGV », c'était un choix de Voyages, d'optimiser ses dessertes. Ça aurait pu en rester là. Ça n'a pas été le cas.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Sur ce beau tableau, là, on voit : + 7 % de TER, + 47 % de TERGV, + 25 000 places, + 2,1 % de régularité, + 100 % de trains. Moi, j'aimerais savoir : qualité de service et aménagement du territoire ; comment vous pouvez m'expliquer que l'on a + 7 % de TER, alors qu'à certains endroits, les TER baissent. Et en plus, je vous parlerai des arrêts dans les gares. Il est assez impressionnant de voir les futurs horaires de certaines gares qui sont divisés par deux, à certains endroits. Est-ce que la Région est au courant de cela ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Oui. La Région connaît les grilles. Ça, c'est le premier point. Ensuite, nous avons respecté un principe de base qui était que l'ensemble des points d'arrêt desservis le restait. Donc, l'ensemble des points d'arrêt reste desservi. Ensuite, la fréquence a été adaptée à la fréquentation. Très clairement. Il n'en demeure pas moins que sur l'ensemble des territoires, l'offre augmente et progresse. Quand vous regardez au train par train, arrêt par arrêt, il y a évidemment des situations différentes puisque l'on a reposé l'offre. Mais je vous confirme que l'ensemble des points d'arrêt reste desservi et que la desserte est améliorée et augmentée pour l'ensemble des territoires. Quand on parle d'un territoire, c'est évidemment plus large qu'un point d'arrêt ou un autre, pris isolément.

M. MAGNIER, SUD-Rail

D'accord. Donc moi, je reviendrai sur le fait qu'autour de Lille, et tout ce qui est en périphérie, vous avez peut-être augmenté. Mais pas sur le reste du territoire. La deuxième chose que je me permettrai de vous dire, c'est que la Région n'était pas au courant de cette baisse d'arrêts dans certaines gares, sur la région, en aménagement du territoire. Je peux me permettre de vous le certifier.

Mme DEBAST, RS UNSA Ferroviaire

Que veut dire « + 9 % en semaine » ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

C'est un volume en nombre de trains, et en semaine – donc hors week-end. C'est comme cela qu'il faut le comprendre. Vous n'avez pas le même volume de TER et de TERGV. Donc, ce qu'il faut comprendre, c'est que c'est + 7 % de TER « classiques », + 47 % de TERGV ; ça fait + 9 % en moyenne, en semaine. On est hors week-end, puisque l'on a regardé l'offre

M. ROTOLO, RS CGT

Une question qui revient régulièrement sur l'offre, sur la fréquentation : vos prédécesseurs nous annonçaient, il y a quelques années : « en gros, notre objectif, c'est d'augmenter la fréquentation voyageurs ». « À horizon de telle année, on veut avoir plus de voyageurs à telle année, par an, etc. » Ça, va-t-on le retrouver ? Quand vous parlez de fréquence, basée sur la fréquentation, on avait, il y a quelques années, le raisonnement inverse : comment augmente-t-on cette fréquentation ? On ne retrouve pas, aujourd'hui, d'objectifs voyageurs/jour ou voyageurs/semaine, par rapport à un instant T. On sait que la Direction SNCF, il y a quelques années, avait un objectif d'augmenter le nombre de voyageurs. Et je pense que c'est notre avis. Mais ça part aussi de là. Avez-vous cet objectif, ou cela fait-il partie des échanges avec le conseil régional ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Plusieurs éléments pour répondre à votre question. D'abord, dans ce qui a été instruit pour construire l'offre, il y a la robustesse, qui a été un enjeu majeur, évidemment. Deuxième sujet : la fréquentation, avec un regard double, qui consiste d'une part à regarder la fréquentation actuelle – c'est-à-dire comment répondre aux besoins des gens qui aujourd'hui sont à bord des trains ? – et puis, on a regardé ce que l'on appelle les potentiels « captables » ; à quels endroits il y avait des potentiels de trafic auxquels l'offre d'aujourd'hui ne répondait pas, pour répondre effectivement à ces besoins, et pouvoir gagner à la fois en fréquentation et en recettes. L'ensemble de ces paramètres a été intégré pour construire l'offre de transports.

Vous ne trouverez pas dans la convention, aujourd'hui, un objectif en nombre de voyageurs. Par contre, on est clairement dans une logique de développement qui se traduit dans l'objectif de recette sur lequel on reviendra, qui, vous le verrez, est en augmentation. Donc, on est bien dans une logique de développement de la fréquentation et des recettes. Et l'on a pris en compte, pour construire l'offre de transport, à la fois la fréquentation constatée et les potentiels « captables » non encore captés par l'offre mise en place.

M. ROTOLO, RS CGT

Quand on parle de potentiels de captage, cela veut dire plus d'usagers, demain, dans les trains. Donc, forcément, besoin de places dans les gares, pour se garer. Est-ce que dans la convention, le conseil régional s'engage à agrandir les parkings autour des gares ? Je parle par exemple d'Orchies, ou autour d'autres gares, où il n'y a plus de place, il faut le dire (Douai, par exemple). Est-ce que le conseil régional s'engage aussi à aider la SNCF pour construire des parkings autour des gares ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Ce sujet-là est transverse ; il ne dépend pas uniquement du conseil régional. Donc, vous ne trouverez pas d'engagement de ce type dans la convention en tant que telle. Par contre, c'est bien une démarche qui est menée avec les territoires, et il y a des projets de parking dans un certain nombre d'endroits. Cela fait partie des sujets qui sont regardés, mais qui ne sont pas du périmètre exclusif de la Région, puisque vous avez plusieurs acteurs, et notamment les municipalités.

M. GUICHARD, Président

Vous avez complètement raison. De la même manière, il y a tout un travail à mener sur les réseaux urbains (la multimodalité). Hier, j'ai été voir les équipes sur Chantilly.

Le fait est que vous avez cette logique de parking à côté de la gare, qui est juste parfait – en plus il est relativement bien dimensionné et il était largement occupé hier –, mais vous avez aussi la logique des bus urbains, qui permettent de rabattre sur la gare. Donc, c'est tout le travail qu'il y a à mener derrière, y compris dans la billettique ; la capacité que l'on aurait à avoir une billettique fluide entre les réseaux urbains et le réseau TER, comme on le fait aujourd'hui sur Lille, par exemple.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Je continue. Sur l'offre de services, l'accompagnement systématique reste la norme, à l'exception de la ligne Paris – Beauvais, qui est un cas particulier. Toutefois, la circulation sans contrôleur est tolérée, en cas d'absence de l'agent d'accompagnement.

M. ROTOLO, RS CGT

On aime bien les termes clairs. « Tolérée » ; il va falloir que l'on s'arrête sur le mot « tolérée », et les conditions de tolérance. Pourriez-vous développer ? Parce que ça, c'est quand même assez important. Parce que « tolérée » ... Mon père me tolérait pas mal de choses, mais à un moment c'était « stop ! ».

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Concrètement, les ressources sont dimensionnées pour que l'ensemble des trains soit accompagné. Donc, tous les trains doivent être accompagnés. Maintenant, s'il y a un aléa opérationnel à l'instant T, le train peut partir, si les conditions de sécurité sont réunies sans agent d'accompagnement. Mais le principe, la norme, le fondement, le dimensionnement – je ne sais pas comment vous le dire –, c'est que l'ensemble des trains est accompagné.

M. ROTOLO, RS CGT

Donc, que l'on se comprenne bien, cela ne peut pas être programmé.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Exactement.

M. ROTOLO, RS CGT

Accidentel.

M. TOURNAY, UNSA Ferroviaire

Le sous-effectif, on est bien d'accord, ce n'est pas un aléa.

M. GUICHARD, Président

Non. On est bien dans une logique d'opérationnel. C'est ça ; c'est « en opérationnel ». C'est déjà fait sur certaines parties du territoire. Il y a déjà quelques cas. Aujourd'hui, c'est clairement identifié. Pour vous répondre, le seuil de tolérance n'est pas dimensionné dans la convention. Mais l'on est bien dans une logique d'opérationnel.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Les conditions d'ouverture des gares et des espaces de vente sont inchangées par rapport à aujourd'hui. C'est assez simple. Et les conditions de prise en charge de PMR évoluent comme prévu ; c'est-à-dire qu'il va y avoir une anticipation plus courte des délais de réservation et une extension du dispositif accès TER à l'ensemble du territoire.

Mme CORBIN, CGT

Quand vous dites que les délais vont être réduits, est-ce que vous pouvez m'en dire davantage sur la prise en charge des PSH ? Et concernant l'accueil : est-ce que l'accueil spécifique TER en gare de Lille Flandres a été abordé, puisque vous n'êtes pas sans savoir que le kiosque accueil va être supprimé, puisque Gares & Connexions se retire de la prestation de base accueil. Donc, est-ce que cet accueil spécifique a été abordé ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Aujourd'hui, le délai de réservation, pour réserver la prestation « accès TER », c'est 48 h. Il est prévu de le passer de 48 à 24 h. Premier point. Ensuite, l'accueil général relève de la prestation de base. Donc, ça relève bien des prestations qui sont dimensionnées par Gares & Connexions. Si la Région fait le choix de demander le maintien d'un accueil spécifique, c'est quelque chose que nous étudierons.

Mme CORBIN, CGT

Quand cela va-t-il être étudié ? Parce que je pense qu'une gare comme Lille-Flandres ne peut pas se passer d'un point accueil, et donc, de fait, TER. Puisque Gares & Connexions se retire de la prestation de base, allez-vous l'évoquer ? Et si oui, dans quelle condition ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Oui, nous allons l'évoquer avec la Région, mais aujourd'hui ce n'est pas fait.

Mme MAHIEUX, CGT

Moi, j'ai deux questions. Aujourd'hui, qu'est-ce qui est acté précisément en termes d'accompagnement ? Est-ce que c'est un contrôleur, un ASCT ? Est-ce que cela a été précisé ? Et deuxième question : que veulent dire les espaces de vente inchangés ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Les espaces de ventes inchangés, ça veut dire qu'il n'y a pas de modification d'horaire par rapport à aujourd'hui, ni plus ni moins. Ensuite, sur l'accompagnement, ce n'est pas précisé, mais c'est un agent d'accompagnement qui est prévu.

Mme MAHIEUX, CGT

Un agent d'accompagnement. C'est important, cette précision.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Oui.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Est-ce que pour 4,4 milliards, on peut au moins être très précis ? Juste ça. Au moins, on saura pourquoi on a de l'argent. Je voulais attendre toute la présentation, mais je n'y arrive pas. Il faut que cela sorte, donc ça va sortir. 4,4 milliards. On n'est même pas affirmatif sur le maintien d'un contrôleur par train – ce qui a toujours été dit, par vous, et par le conseil régional. Dans tous les cas, aléa ou pas : un contrôleur par train. Et s'il faut mettre un peu plus de personnel, on met un peu plus de personnel. Et peut-être que si l'on mettait plus de personnel, on aurait moins de nos collègues qui seraient agressés, tous les jours. En tant que secrétaire de la CSSCT, je reçois des alertes sur le fait que des collègues sont agressés physiquement ou verbalement. Ça, c'est tous les jours.

Il y a une convention de 4,4 milliards d'euros. Elle n'est pas seulement pour les copains contrôleurs. Et l'on n'a même pas la certitude que sur chaque train, pour une convention qui se veut ambitieuse, on a le maintien d'un contrôleur par train. Parce que ça, ça veut dire que demain, selon certaines situations que l'on va découvrir au fur et à mesure, les conducteurs ne pourront plus refuser de partir, s'il n'y a pas le contrôleur.

Sur les espaces de vente, encore une fois, on devrait se réjouir. Cela veut dire, à peu près : ouverture 6 h, fermeture 20 h. C'est à peu près ce qu'il y a dans le maximum de nos gares TER. J'ai déjà l'information, moi, sans que cela ne passe dans aucune instance, que l'on supprime un poste à Cambrai, par exemple. Un poste de vente. Donc, je suis très surpris, aussi, de ce point numéro 2.

Il y avait aussi, dans les tuyaux, la fermeture de guichets qui seraient à moins de 15 billets par jour. Est-ce que cela, c'est valable, ou pas ? Je ne dis pas que vous n'êtes pas précise ; ce que je voudrais c'est que vous soyez plus affirmative – je retire ce que j'ai dit. Vous êtes très précise. Malheureusement, permettez-moi de vous le dire, j'aimerais que vous soyez beaucoup plus affirmative. À 4,4 milliards, lâchez-vous un petit peu.

M. GUICHARD, Président

Vous en voulez effectivement pour 4 milliards, je l'entends. Très clairement – j'espère que ce sera assez clair –, il est prévu un contrôleur par train sur l'ensemble du territoire, à l'exception de Paris-Beauvais, qui reste dans sa configuration d'aujourd'hui. Ça, c'est très clair. C'était d'ailleurs une promesse de campagne du Président BERTRAND, et il l'a tenue dans la négociation, jusqu'au bout. Très clairement. Ensuite, on est sur la dimension opérationnelle. Sur la dimension opérationnelle, je n'y reviens pas, c'est le terme de « tolérée » qui est marqué là. Je ne peux pas vous le dire autrement. Il est prévu un contrôleur par train. C'est en tout cas comme cela que l'on a dimensionné la convention. Je pense qu'il y a même un article qui le dit très clairement dans la convention.

Ensuite, sur les guichets, oui, effectivement, c'est sûr que l'on est aussi sur... Non, très clairement, il n'y a pas de notion de 15 billets vendus par jour ; c'est quelque chose qui avait été évoqué, sans doute, à un moment de la négociation. Peut-être même que le Vice-Président, vous l'avez évoqué quand vous l'aviez rencontré, je pense. C'est complètement tombé à l'eau, cette histoire ; on reste sur un schéma de distribution qui est quasi à l'identique d'aujourd'hui. Il est inchangé, comme c'est marqué là. On ne peut pas le dire de façon plus précise que ça. Le fait est qu'après, vous avez raison, c'est le dimensionnement des ressources à l'intérieur. À partir du moment où l'on respecte notre contrat – c'est-à-dire l'amplitude horaire et le critère de temps de vente, que l'on a fixé tout à l'heure –, on est dans les critères de la convention.

M. HONVAULT, UNSA Ferroviaire

C'est cela qui semble un petit peu paradoxal, parce qu'effectivement, pour revenir sur les espaces de vente ; les obligations que nous avons, ce sont les horaires d'ouverture. On a parlé chiffre d'affaires et temps d'attente. Mais ça va sembler facile, pour gagner de la masse salariale, de vider les grandes gares de leur personnel, puisqu'une petite gare – je vais prendre Corbie, par exemple –, on s'engage à la laisser ouverte coûte que coûte. Donc forcément, on ne fera pas moins 1 en gare de Corbie, mais à Amiens, à Lille, Chantilly, Compiègne, ça va être plus facile de supprimer du personnel, puisque l'engagement restera. On peut envisager, demain, à Lille, d'avoir un 2x8 (matinée,

soirée) qui fera du 5 h-21 h. Vous voyez ? C'est ça qui semble paradoxal. On va vider les grandes gares de leur présence.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Si ce n'est qu'il y a un résultat qui est relatif au respect du temps d'attente.

M. HONVAULT, UNSA Ferroviaire

Oui, c'est vrai, mais la mesure du temps d'attente est beaucoup plus aléatoire, si je puis dire, puisqu'elle ne se fait qu'à certains moments donnés. L'heure d'ouverture et l'heure de fermeture, c'est très factuel. Ça, c'est facilement vérifiable. Le chiffre d'affaires et son évolution aussi. Mais il y a les automates, et tout cela. On ne sait pas exactement ce que l'on va prendre en ligne de compte, puisque finalement, c'est le chiffre d'affaires global de la gare. Mais les temps d'attente, c'est beaucoup plus aléatoire, parce que l'on va prendre un temps d'attente moyen, sachant qu'effectivement, dans une grande gare, à 6 heures du matin, il n'y a pas la queue jusque dehors – ça, on l'entend bien – et qu'à midi, il y a peut-être une heure de queue. Mais en moyenne, on sera effectivement à 30 minutes. Mais il y a des moments où l'on aura zéro, et à d'autres moments, on aura une heure, voire plus. Vous voyez ? Mais le temps moyen sera en dessous des 30 minutes. Et c'est cela que l'on craint un petit peu. On va vider les grandes gares de leur substance, en termes de vendeur.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Les temps d'attente, ils sont mesurés par des enquêtes clients mystères commanditées par la Région, et qui interviennent quand même à des moments...

M. HONVAULT, UNSA Ferroviaire

Oui, c'est vrai. Mais bon...

M. LAMBERT, SUD-Rail

SNCF Voyages s'en mord les doigts d'avoir mis un délai d'attente à 30 minutes. Je voulais compléter ce qui a été dit par mon camarade Philippe. Voyages s'en mord les doigts du délai d'attente de 30 minutes. Les premiers qui dézinguent à tout va l'activité Voyages, sont en train de se remettre en cause très sérieusement. Ne faisons pas la même chose au TER. Parce qu'en fait, sur deux ou trois slides avant – moi, je l'ai déjà dit ici –, c'est l'idée globale de dire que l'on veut faire mieux, avec moins de personnel. C'est cette équation-là que je n'arrive pas à comprendre. Et vous êtes très fort, politiquement, pour expliquer les choses, mais on commence à avoir un tout petit peu de bouteille – en tout cas pour certains –, et un mot, c'est un mot. « Tolérer », ça implique pas mal de choses. Et vous avez l'honnêteté de le dire. Le maintien des horaires d'ouverture des gares, cela n'implique pas qu'il n'y aura pas de productivité à l'intérieur de ces gares. Et pourquoi je viens là-dessus ? Il y a deux ou trois slides avant, on vous disait : on a envie de maintenir le savoir-faire. Et le savoir-faire – là-dessus on est d'accord, pour une fois –, c'est le cheminot. Et c'est notre meilleure arme pour lutter contre la future concurrence qui va arriver.

Entre ce que vous nous annoncez sur le SA 2020, qui est sûr et certain – on ne va revenir sur Tergnier, sur Boulogne et bien d'autres choses –, et ces petits sous-entendus qui feraient qu'on pourrait de temps en temps faire partir un train sans contrôleur – même si j'ai bien compris que c'était signé pour un contrôleur par train –, il y aura quand même de la productivité chez les vendeurs. Voilà. Ce n'est pas pour embêter le monde que l'on intervient sur chaque point. C'est cette équation globale

entre votre volonté de réussir et de gagner contre la concurrence et, dans les faits, la diminution du savoir-faire, pour lutter contre cette même concurrence et pour satisfaire notre client qui est le conseil régional.

M. GUICHARD, Président

On va être très clair, monsieur LAMBERT : il y a de la productivité aujourd'hui dans l'entreprise, et il y aura de la productivité demain. On ne va pas se voiler la face par rapport à ça. Cela fait partie de la trajectoire qui est celle de cette convention, qui est celle de l'entreprise, qui est celle de n'importe quelle convention de TER. Il n'y aura pas un grand soir et un grand matin ; on est sur un trend qui reste à peu près au même niveau que ce que l'on avait jusqu'à maintenant. Ce qui est quand même intéressant, c'est de noter l'augmentation de l'offre, encore, parce que c'est une façon justement de maintenir de l'emploi, une offre qui augmente. Après, on ne va pas se voiler la face, et l'on ne va pas se dire les choses à demi-mot. Il y a eu de la productivité jusqu'à présent dans l'entreprise ; il y en a aussi dans cette convention. Mais encore une fois, cette productivité, ce n'est pas pour le plaisir de faire de la productivité. C'est aussi un des critères qui fait que demain, face à un concurrent, on sera sans doute sur un niveau de prix, je l'espère, à peu près équivalent, parce que le fait est qu'on le sait très bien – on va y venir sur le ticket détachable de l'ouverture à la concurrence –, nécessairement, quand il y aura ce sujet-là sur la table, les prix seront comparés. Les prix seront comparés. Je suis désolé de le dire de façon aussi cash, mais c'est la réalité.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Juste pour vous répondre : que vous le fassiez de bon cœur ou de mauvais cœur, peu importe ; vous le faites. Si vous le faites de mauvais cœur, tant mieux, c'est que vous gardez quand même un côté humain, mais dans ces courriers que l'on a eus, qui font suite à une interpellation, c'est clair. Vous savez ce que j'en pense de ce conseil régional, sous cette étiquette-là, et j'ai eu l'occasion de leur dire. Ils sont clairs : ils mettent 4,4 milliards d'euros sur la table, et il ne demande aucune suppression de poste. Alors, vous allez me dire que vous n'êtes pas né de la dernière pluie ; c'est du cinéma... C'est écrit. C'est écrit noir sur blanc. Ils ne vous demandent pas de fermer Tergnier ; ils vous demandent de ne pas fermer Boulogne. Enfin, ils ne vous demandent pas de faire de la productivité. J'insiste lourdement, mais c'est de l'argent, tout ça. C'est vachement important. C'est ça que je n'arrive pas à comprendre. Alors si vous le faites à contrecœur, encore une fois, tant mieux. Mais le problème, c'est que vous le faites ; et vous vous tirez une balle dans le pied. Parce que pour lutter contre cette concurrence, notre meilleure arme, c'est le savoir-faire des cheminots. On ne peut pas dire qu'il faut qu'il y ait zéro évolution, mais on n'en est pas là aujourd'hui. On ne va pas vous faire l'affront de vous expliquer pourquoi on ne siège plus de manière unitaire. Le prochain CSE, ce sont 4 à 5 sujets de réorganisation qui sont mis sur la table. Ce n'est pas comme cela que l'on va gagner. Et croyez-moi, j'aimerais me tromper. Je souhaite que cela marche. Mais cela ne va pas dans le bon sens.

M. WATTEBLED, CGT

J'avais une question sur le deuxième... Je vois : c'est marqué « espaces de vente et boutiques ». Je suis rassuré : il restera encore des boutiques. C'est bien. Les conditions d'ouverture des gares et des espaces de vente sont inchangées. Moi, j'ai un souci avec ça, c'est qu'il y a les gares TGV, et les gares TER. Sauf que dans les gares TGV, les agents vendent 80 % de billets TER. Donc, qui fait quoi, là-dedans ? Est-ce que la Région s'offusque ou pas du fait de supprimer des guichets, et pire, de

réduire l'horaire ? J'ai un cas concret : la gare de Calais Fréthun ; il y a un changement d'horaire au 1er juillet. 20 h 55 : ni vu ni connu, tout va bien. On change les horaires. C'est comme ça, on fait ce que l'on veut ; c'est une gare TGV.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Là, on est sur le périmètre de la convention. La convention, elle concerne les espaces de vente TER ou TER et distributeurs. Les conditions sont inchangées ; je le confirme. Ensuite, il y a 12 gares, sur le territoire, qui sont des gares où le service de distribution est géré par l'activité Voyages. L'activité Voyages, elle est libre de son dimensionnement. C'est un service librement organisé. Elle assure des prestations pour le compte de l'activité TER, qui sont gérées avec des mécanismes financiers qui sont distincts, au travers de commissions de distribution. Et nous avons, dans la convention, une obligation d'informer le conseil régional si l'activité Voyages souhaitait modifier de façon significative les conditions d'exercice du service.

M. WATTEBLED, CGT

Et donc, là, pour le coup, c'est dans les annexes de la convention. C'est le C3, le C8 (et je ne sais plus quel autre truc j'ai vu). Mais est-ce que la Région a été contactée, pour des changements d'horaire et des suppressions de postes aux guichets ? Parce que, encore une fois, moi, je ne suis pas très Twitter, machin, sauf que je me suis abonné au compte de DHERSIN – il n'y a qu'à lui, d'ailleurs et à vous aussi, monsieur GUICHARD c'est parce que je ne vous vois pas assez souvent–, et donc, je regarde. Je ne mets rien, mais je regarde. Et il était scandalisé ; ce sont ses mots : « je suis scandalisé ». C'était, pour le coup, l'espace de vente à Lille, où il y a des usagers qui gueulent, des associations, aussi, qui disent : « c'est inadmissible, il va falloir que je prenne congé juste pour prendre réservation ». Et lui, il y va, et : « c'est scandaleux ». Alors, ont-ils été prévenus, ou pas, du changement d'horaire ou de dimensionnement de ces gares ? Parce que même les gares de Lille... Moi, je connais bien celle de Calais. Ils ne vendent pas beaucoup de TGV ; ils vendent beaucoup plus de TER.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

À Lille-Flandres, c'est un cas un peu particulier puisqu'il y a deux espaces de vente distincts : un TGV et un TER. Et donc, je vous confirme que nous préviendrons la Région. Nous les informerons au préalable, s'il y avait une évolution significative des horaires des guichets Voyages.

M. ESPINOUSSE, CGT

Une petite question, juste pour revenir sur les contrôleurs. Il y a une tolérance. Et la tolérance, est-elle soumise à pénalité, ou pas ? Ça veut dire : s'il n'y a pas de contrôleur par manque d'effectif, manque de recrutement, ou un choix politique de ne pas recruter de contrôleur, cela continue à rouler.

M. GUICHARD, Président

L'absence de contrôleur n'est pas sanctionnée. En revanche, un train qui ne circule pas est sanctionné. Mais encore une fois, je le dis et je le redis, il sera commandé, le personnel, pour couvrir 100 % des trains TER Hauts-de-France, en contrôle (hors Paris-Beauvais).

M. ESPINOUSSE, CGT

Là, par exemple, on parle des espaces de vente inchangés, mais je pense que pour la gare du Nord, cela va évoluer. Aujourd'hui, il y a très peu de guichets TER sur la

gare du Nord. Il risque d'y avoir des ouvertures qui ne correspondent pas du tout aux flux voyageurs. Et aujourd'hui, on va mettre du filtrage à quai, pour pouvoir vendre du titre de transport lorsque les guichets vont être fermés.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Aujourd'hui, la distribution en gare du Nord est assurée par l'activité Voyages. Donc, les mêmes dispositions que pour les autres gares Voyages et distributeurs s'appliquent.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Pour conclure sur la vente – on est aussi interpellé sur le terrain ; je prends juste trente secondes dans cette présentation sur la convention. Cambrai : suppression du poste de jour. Moi j'appelle ça du chantage, mais les agents appellent ça, pour sauver leur poste : « ouverture de la gare le dimanche matin », pour pouvoir garder tout le monde. Vous confirmez, ou pas ? C'est la dernière gare où il reste un poste de jour. Parce que, très sincèrement, si vous maintenez les heures d'ouverture comme vous l'avez dit, de 6 h à 20 h, dans la plupart des gares ; dans la plupart des gares, vous avez un vendeur ou une vendeuse le matin, un vendeur ou une vendeuse l'après-midi. Donc, c'est compliqué d'en supprimer un. Ou alors vous leur faites faire de super horaires. Vous êtes capables de tout, mais là, je pense que vous allez avoir du mal. Par contre, Cambrai, dernière gare TER avec un poste; je me permets de vous interpellier là-dessus parce que déjà, ce n'est passé nulle part. Que l'on vienne ou que l'on ne vienne pas, on regarde quand même les ordres du jour, et on suit l'actualité ; ce n'est passé nulle part. Et puis, pour éviter la suppression... Alors, que l'on rouvre le dimanche, je trouve ça bien. On est quand même une entreprise de service public. Alors, pourquoi Cambrai, le dimanche matin ? Ça, c'est autre chose. Mais est-ce que vous confirmez cela (la suppression du dernier poste de jour sur les gares TER, et l'ouverture de la gare le dimanche matin) ?

Ça a été annoncé aux agents, et ce n'est passé nulle part, dans aucune instance. C'est aussi ce qui se passe concrètement sur beaucoup de sujets sur le terrain, et c'est ce qui nous agace, nous – et là, je mets tous les camarades autour de la table ensemble. C'est cela aussi qui nous agace, d'apprendre par les agents ce qui se passe sur le terrain.

M. GUICHARD, Président

Très sincèrement, je n'ai pas le dossier spécifique en tête. On prend le point, et l'on vous apporte la réponse derrière, si vous le voulez bien.

M. ESPINOUSSE, CGT

Une toute dernière question, concernant l'axe Paris-Nord – Beauvais. C'était une expérimentation. On n'a jamais eu de compte rendu ; le résultat, le retour de cette fameuse expérimentation. Comme vous êtes là, vous avez dû discuter avec monsieur Xavier BERTRAND, donc j'aimerais entendre de votre bouche que c'est un franc succès et qu'effectivement ça peut continuer et perdurer comme ça.

M. GUICHARD, Président

Je pense que ce n'est pas le moment de faire un Rex Paris – Beauvais, parce que ça mériterait un travail un peu plus approfondi, on va se le dire. Il faut le préparer un peu, quand même. Et là, pour le coup, je ne l'ai pas forcément préparé dans cette séance

aujourd'hui. Non, aujourd'hui, c'est vrai que ce n'était pas forcément prévu de faire un zoom sur le Paris – Beauvais.

Tout ce que je peux dire, c'est que moi, la vision que j'ai de Paris – Beauvais, c'est que c'est l'une des meilleures radiales de Paris, en termes de régularité, avec des chiffres qui oscillent entre 93 et 94 % de régularité. Après, ce qu'il faudrait, c'est regarder en termes de recettes commerciales, en termes de fréquentation voyageurs. C'est tout cela qu'il faudrait regarder, et ça mériterait vraiment un rex à part entière.

M. ESPINOUSSE, CGT

Du coup, on est disponible pour se rencontrer, pour pouvoir faire un rex.

M. GUICHARD, Président

Entendu.

M. DEBAST, UNSA Ferroviaire

Une dernière question. Juste au niveau des PMR : vous parlez de l'évolution, avec le délai et tout ça. Mais qui va gérer les PMR ? Ça reste les cheminots, ou vous mettez ça au privé ? Parce que c'est ce que j'ai cru lire dans le SA 2020, quelque part : externalisation des PMR. Alors que je pense que le poste de PMR, ça pourrait être des cheminots qui ont des petits problèmes de santé qui pourraient faire ça très bien, et l'on n'a plus de postes, justement, qui peuvent être utiles à ça, mais pas que.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Sur le sujet PMR, une précision : vous avez deux catégories de prestation PMR. Celles qui font partie de la prestation de base, telle qu'elle est assurée par Gares et Connexions, et puis vous avez la prestation pilotée par TER, notamment en termes de réservation. Je n'ai pas en tête – je regarde Frédéric – de sujet particulier d'externalisation, mais encore une fois, vous avez bien deux sujets différents.

M. RABIER, DRH

Le sujet externalisation, il est clairement annoncé à Lille-Flandres et avec un délai intelligent, pour réussir les choses. Et je trouve qu'avec Gare et Connexions, on a quand même essayé d'avancer sur ce dossier-là. Je pense que les équipes sont informées, y compris vous, sur Lille-Flandres. Il n'y a pas d'externalisation de prévue ailleurs. Monsieur DEBAST, il n'y a rien de prévu ailleurs, pour TER. On parle de Lille-Flandres, oui – ce qui est d'ailleurs un vieux sujet de Lille-Flandres.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Je continue. L'action commerciale ; trois points. La tarification, c'est la gamme tarifaire Hauts-de-France qui a été déployée au 1er semestre 2019, en trois étapes – la dernière étant intervenue avant-hier, de mémoire. Les règles de régularisation sont celles qui ont été déployées, là aussi, tout récemment, il doit y avoir une dizaine de jours à peu près. Et nous avons obtenu une autonomie commerciale un peu plus importante en termes de promotions, qui va nous permettre de dynamiser le développement des recettes.

M. WATTEBLED, CGT

J'avais une question, comme vous revenez aux recettes. C'était 500 millions de contributions et 200 millions de recettes. Que se passerait-il si nous n'atteignons pas les 200 millions, ou si, au contraire, nous dépassons les 200 millions ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

On va y revenir, puisqu'il y a un mécanisme qui est prévu. On y revient.

L'ouverture à la concurrence. D'abord un petit rappel des faits. La Région a publié, le 10 mai dernier, au journal officiel de l'Union européenne, un avis de préinformation qui annonce son intention de mettre en concurrence un volume de circulation de 6 millions de trains/km par an, ce qui représente l'équivalent d'environ 20 % sur le périmètre de la convention. Elle a annoncé, dans cet avis de préinformation, un calendrier qui est le suivant : l'appel d'offres est annoncé pour fin avril 2020, avec une attribution annoncée en octobre 2021, un début de prestation envisagé au service annuel 2023, c'est-à-dire en décembre 2022, comme vous le savez. Une attribution pour 5 ans, sur un périmètre fonctionnel complet, c'est-à-dire qu'il n'y a pas eu de découpage des différentes missions que nous assurons aujourd'hui. Le périmètre correspondrait bien à l'ensemble des missions qui sont aujourd'hui assurées par SNCF Mobilités. Ça, c'est le premier point.

Dans le même avis de préinformation, elle a défini 10 lots qui correspondent à peu près à 80 % de la convention. C'est-à-dire que hors TGRV, et Vallée de la Marne, à peu près l'ensemble de la convention a été découpé en 10 lots, qui représentent 80 % du périmètre de la convention. Et parmi ces 10 lots, un certain nombre d'entre eux (1, 2, ou 3) sont susceptibles de faire l'objet d'un appel d'offres.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Quand on est allé les voir, ils nous ont expliqué qu'en gros, ils avaient fait une faute. Ils avaient sorti une carte où c'était tout l'axe qui pouvait partir à la concurrence. Qu'est-ce que vous appelez « lot », en fait ? Parce que sur la carte qu'ils avaient sortie, je ne sais pas si vous vous en souvenez, tout pouvait partir à la concurrence. Donc, ils nous ont dit « non ». Il faudrait être plus précis, s'il vous plaît, sur l'histoire des lots. Ça, c'était ma première question.

La deuxième, c'est : est-ce que c'est inéluctable ? Est-ce que l'on n'a aucune chance de gagner en 2023 ? Ça, c'est la deuxième question.

Et la troisième question, cela a déjà été dit par Alex – je reprends – : est-ce qu'éventuellement, un changement de majorité aux prochaines élections, qui est possible – je dirais même souhaitable, mais ça n'engage que moi –, ferait que l'on pourrait revenir sur cette histoire de concurrence, ou pas ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Je vais répondre sur la première question. C'est la particularité de cet avis préalable d'information, par rapport à ceux qui ont pu être passés par d'autres régions, comme Grand Est, ou Sud, par exemple, où l'avis de préinformation donnait clairement deux lots, voire 3, qui feraient l'objet d'une mise en concurrence. La Région Hauts-de-France, elle, a choisi de procéder différemment. Elle a détourné une grande partie du périmètre conventionnel. Elle a défini les lots, et si vous prenez l'avis de préinformation, les lots sont clairs. C'est un ensemble de lignes, à chaque fois. Ce que l'avis de préinformation ne dit pas c'est, parmi ces 10 lots, ceux qui vont faire l'objet effectivement d'une mise en concurrence. Ça, c'est une information que la Région n'a pas donnée. Donc, en fait, tout ceci est exact. Ils ont publié un avis de préinformation qui détoure des lots sur un périmètre plus large que ceux qui vont effectivement être mis en concurrence, que nous ne connaissons pas aujourd'hui.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Et quand le saurez-vous ? Est-ce que vous avez une date à nous donner sur un positionnement du conseil régional ? À un moment, il va falloir quand même dire « ça se passe là », pour que l'on puisse se bagarrer pour garder le marché.

M. GUICHARD, Président

Très clairement, sur les deux autres points que vous avez évoqués, aujourd'hui, on n'arrive pas à les faire sortir du bois sur les lots qu'ils vont mettre à la concurrence. C'est d'autant plus dommage que derrière, on a un travail considérable à mener. Un travail considérable pour dire ce que coûte le lot qui va sortir, et accessoirement, la convention résiduelle. Parce qu'à partir du moment où l'on va désoptimiser – parce que cela revient à désoptimiser – le coût global sera plus élevé. Si je fais simple, si l'on enlève les 20 % – je vais même n'enlever que 10 %, parce que forcément on va gagner des lots... Donc, si je n'enlève que 10 % de la convention, le résidu de la convention ne fera pas 90 % du prix initial. Cela fera sans doute 91, 92 ou 93 % ; je ne sais pas exactement. Donc, on a un énorme travail à réaliser. Et plus tôt on connaîtra ces lots, plus tôt l'on pourra mener ce travail, parce qu'il est hors de question aujourd'hui, de mener le travail sur les 10 lots ; 10 lots qui génèrent potentiellement près de 90 combinaisons différentes, sur lesquelles il faut à chaque fois donner les effectifs, les roulements, etc. ; enfin, un monstre de données à fournir à chaque fois. Donc, il est hors de question qu'on le fasse sur ce périmètre. J'ai l'occasion de revoir le DGS ; c'est le message que je vais lui passer. Je vais lui dire : vous avez intérêt – nous avons intérêt collectivement – à connaître le plus vite possible ces trois lots. D'autant que je pense qu'ils sont déjà connus. Je pense qu'ils sont déjà connus, ces trois lots. Donc, il faut absolument que l'on arrive à se faire positionner dessus.

Trois lots. La carte que vous avez là, c'est la carte, d'ailleurs, qui était sortie dans la presse. Vous y faisiez allusion, monsieur LAMBERT ; c'est la carte qui était sortie dans la presse – et que l'on a d'ailleurs découvert en même temps que vous, pour tout se dire – de ce découpage des 10 lots. Encore une fois, je le redis, ce sera 1, 2 ou 3 lots parmi ces 10. Très clairement, on va tout faire, et on va se battre pour garder 1, 2 ou 3 lots. On ne va certainement pas partir battu sur ces lots-là ; on fera tout pour aller les chercher. Peut-être que l'on arrivera à en chercher un, peut-être deux ; je ne sais pas exactement. Sans doute qu'il faudra que l'on se remette nous-mêmes en question sur certains aspects, parce que vu du politique, je pense que ce ne sera pas simple de dire : « je ne suis pas content de l'entreprise SNCF, et je le dis haut et fort depuis des années ; je mets en concurrence et derrière je rechoisis SNCF ». Ça ne sera sans doute pas forcément très très simple. Pour autant, on va se battre jusqu'au bout pour essayer d'aller remporter du lot derrière. Enfin, s'il y avait un changement en 2021 – là, c'est un peu de la boule de cristal que je vais faire, parce que pour le coup, c'est de la politique-fiction –, je pense que la procédure, une fois enclenchée – et elle s'enclenche avant – est très compliquée à arrêter, ensuite, en route, puisque vous avez d'autres opérateurs qui se sont mobilisés, qui ont estimé des appels d'offres, qui répondent à un appel d'offres. On est sur un marché public européen, en fait. Donc je pense qu'il y aurait des pénalités terribles à payer de la part de la Région, pour dédommager les opérateurs qui sont prêts à s'aligner dessus, et qui auront investi peut-être dans du matériel, ou dans du personnel, ou je ne sais pas quoi. Je pense que ce serait extrêmement compliqué d'arrêter la procédure. Mais ça, ce n'est qu'un avis personnel. Forcément, ça ne s'est jamais réalisé jusqu'à maintenant ; il est donc difficile de dire comment cela se passerait réellement.

M. HONVAULT, UNSA Ferroviaire

Vous dites que vous avez découvert cette carte dans la presse, en même temps que nous. Pourtant – je vais parler pour la partie sud (pour la Picardie) –, on parle quand même depuis un moment de direction de ligne. Et curieusement, finalement, les directions de ligne qu'on a l'intention de mettre en place, elles correspondent exactement au lot picard, c'est-à-dire les 4. Donc, c'est très curieux.

M. GUICHARD, Président

Et pourtant, on a réellement découvert cette carte dans la presse. Le découpage des lots, on ne le connaissait pas jusqu'au 19 avril. J'ai la date en tête de façon extrêmement précise, parce que c'était l'une des réunions majeures de négociation que l'on a eue ce jour-là, en présence de Franck LACROIX, à l'issue de laquelle ils nous ont dit : « on vous prévient, la semaine prochaine, on fait une conférence de presse pour annoncer les 3 lots que l'on va ouvrir à la concurrence ». On s'est dit « tiens, on va le savoir ». Et le matin même, je reçois un texto de la personne qui faisait la conférence de presse, et qui me dit : « en fait, Frédéric, j'ai oublié de te dire : on fait la conférence de presse et on va annoncer les 10 lots que l'on ouvre à la concurrence ». Je me suis dit qu'il y avait une erreur de frappe. Il veut me parler des trois lots... « Non, non, des 10 lots ». Donc, voilà comment on l'a découvert. Ça s'est réellement passé comme ça.

Ensuite le parallèle avec les directions de ligne, j'avoue qu'ils sont assez intéressés de leur côté pour connaître nos évolutions d'organisation en direction de ligne. Mais c'est plutôt dans ce sens-là que dans l'autre sens. C'est plutôt dans ce sens-là que dans l'autre sens. Et le fait est que les directions de ligne telles qu'on les imagine aujourd'hui, on fait en sorte aussi de prendre en compte cette carte pour justement être prudent sur le fait que si jamais il y avait un lot qui était perdu, ça ne mette pas en péril toute la direction de ligne. Autrement dit que l'on ne fasse pas de trop petites directions de ligne, qui disparaîtraient avec la perte d'un lot. C'est juste la réflexion, mais le fait est que si vous y voyez un lien, c'est pure coïncidence, en toute sincérité.

M. WATTEBLED, CGT

TER s'alignera sur chaque lot proposé en concurrence ? Ça, c'est la première question.

M. GUICHARD, Président

La réponse est oui.

M. WATTEBLED, CGT

Donc, vous le confirmez, oui. Et l'entreprise SNCF se positionnera avec une filiale qui serait mise en concurrence avec l'offre TER SNCF ?

M. GUICHARD, Président

Autrement dit, vous me posez la question de la place de Keolis au milieu de tout cela. C'est à peu près ça ?

M. WATTEBLED, CGT

C'est juste une référence à ce que disait PÉPY, ou LACROIX, je ne sais plus. Ça doit être PÉPY qui l'a dit, qu'il se positionnerait avec sa filiale, pour remporter tous les lots.

M. GUICHARD, Président

L'avantage, sur l'ouverture à la concurrence, c'est que l'on n'est pas les premiers à y aller. Il y a d'autres régions qui y vont avant. Donc, on va voir comment on va se positionner, par rapport à ça. Très clairement, la position de Franck LACROIX, elle est d'y aller avec l'étiquette SNCF. Elle est d'y aller avec cette étiquette-là. Ça ne veut pas dire que derrière, on ne va pas se servir de la force du Groupe. On aurait bien tort de ne pas le faire.

Par exemple, vous avez deux lots qui sont ouverts, aujourd'hui, dans la région sud : le Marseille – Vintimille et la zone de Nice, avec la vallée de Saint-Dalmas de Tende, pour ceux qui connaissent un petit peu. Sur ces deux lots, il y a une logique d'urbain, aussi. Donc, sans doute que quand il y a une logique d'urbain, en particulier sur la zone de Nice, SNCF y va en frontal, avec Keolis en embuscade derrière, pour faire profiter de la capacité que l'on aurait à être plus fort sur la dimension zéro zone urbaine. C'est ça un peu l'idée. Mais en tout cas, Franck LACROIX, il veut y aller, très clairement ; SNCF en front line.

M. WATTEBLED, CGT

C'est un langage bien politique, mais je n'ai pas bien compris. Vous y allez tout seul, ou vous y allez avec une filiale ? Ou vous y allez ensemble ?

M. GUICHARD, Président

On y va seul. On y va seul quand il n'y a pas de pertinence à avoir une filiale sur un métier que l'on pratique moins, qui est le transport urbain. Donc, on y va seul si c'est un lot pur ferroviaire. S'il y a des logiques de multimodalité (type urbain) où là, on sait moins bien faire que Keolis – on se le dit très clairement, et pour cause : ce n'est pas notre métier de base – ; alors, Keolis sera associée à la réponse à l'appel d'offres.

M. HONVAULT, UNSA Ferroviaire

Quand on parle de l'arrivée de la concurrence, ce que l'on peut craindre, c'est qu'on a quand même affaire à des hommes politiques, et que monsieur Xavier BERTRAND et son équipe vont vouloir, à tout rompre, faire rentrer la concurrence, même si nous sommes moins chers. Finalement, on va dire : on va être un petit peu plus cher, mais on va montrer à nos électeurs qu'on a ouvert à la concurrence et que donc, nous, nous sommes capables de faire des choses. C'est cela qui est à craindre. Enfin, je pense que vous êtes d'accord. Voilà. Ça va être difficile.

M. GUICHARD, Président

Je suis d'autant plus d'accord que c'est ce que je disais il y a quelques minutes. Donc, je suis d'accord avec moi-même, effectivement. Ça, c'est la réalité de l'aspect politique qui va peser, après, sur ces choix qui pourront être faits. C'est sûr.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Après, au-delà du jeu politique, et du fait que vous devez vous positionner pour préparer « la riposte », pour essayer... Moi, je n'y crois pas. Pour une fois, je pense que la politique va tenir sa parole. Il a trop à perdre là-dessus. Si ce n'est qu'un seul, ce sera déjà un de trop, mais on en aura peut-être gagné deux. Mais concurrence il y aura, parce que c'est une promesse électorale qu'il peut tenir. C'est tellement facile de taper. C'est porteur de taper sur les cheminots, mais passons. Mais il pourrait quand même... Et j'espère que vous ne les avez pas, ces lots, monsieur GUICHARD, parce que là, actuellement, il y a un droit d'alerte sur les risques psychosociaux, dus aux

restructurations, dus aux inquiétudes des agents. Mais pour moi, notre délégation l'aura dit : ils en portent une part de responsabilité aussi, parce qu'ils sont assez forts dans la communication, et la carte telle qu'elle est sortie a semé le trouble dans la tête des salariés des Hauts-de-France. Et en ne disant pas les trois lots... Ce sera toujours trois lots de trop, mais ça permettrait, dans ces temps de grisaille, de dire à ceux qui ne sont pas sur ces lots-là que globalement, ils peuvent souffler un petit peu. Pas très longtemps, parce qu'il restera toujours de la productivité. Mais vous voyez, on nous accuse assez souvent d'agiter le chiffon rouge et de dire des messages négatifs sur le terrain. Mais même quand on cherche à positiver, cela devient très compliqué. Donc, j'espère que vous n'avez pas ces lots. Voilà, je vous le dis très honnêtement, en vous regardant. Écoutez, faites tout pour les avoir, que l'on puisse enfin dire aux cheminots de la région qui sera éventuellement concernée, quelle riposte sera mise sur les cheminots concernés. Ça permettra à quelques centaines, ou à quelques milliers de cheminots, si la concurrence n'est pas trop forte, de respirer un tout petit peu. Par les temps qui courent, on prend ce que l'on nous donne.

M. GUICHARD, Président

J'entends parfaitement. Pour le coup, c'est le message que j'ai porté hier dans l'Oise – parce que, comme je le disais, j'ai commencé les tournées, et je vais continuer à en faire pendant tout l'été pour essayer de passer et de clarifier ce qui a pu être mal interprété au travers de cette carte. Je ferai aussi, d'ailleurs, dans les jours qui viennent, un courrier que j'enverrai aux 3 400 agents du TER, pour essayer d'apporter quelques éléments de lecture, aussi, et pour éviter ce que vous dites : la crainte d'imaginer que demain, tout le contrat bascule. Donc, voilà : apporter quelques éléments. C'est très modeste ; je le fais en toute humilité, mais je suis bien conscient de ce que vous dites, et c'est aussi pour ça que l'on essaye d'engager un maximum d'actions, pour faire en sorte que cela reste maîtrisé.

M. ROTOLO, RS CGT

En termes d'ouverture à la concurrence et de coopération, la question que je me pose : est-ce que demain, si l'on perd des lots, est-ce qu'il y aura une coopération entre nous, la SNCF, et les concurrents ? Je parle au niveau des horaires, des correspondances. Ou bien sera-t-on vraiment en concurrence ?

M. GUICHARD, Président

L'offre, elle restera définie par l'autorité organisatrice. Donc, je pense qu'elle sera vigilante au fait qu'il n'y ait pas un mur de Chine entre les deux, qu'il y ait, grosso modo, quelque chose de cohérent entre l'ancien opérateur et le nouvel opérateur. Après, très clairement, nous n'aurons pas de sentiment. On rentre dans le monde de la concurrence, donc, on rentre vraiment dans le monde de la concurrence. Je pense que l'on a encore à apprendre dans ce domaine, parce que c'est quand même quelque chose qui est nouveau pour nous. Mais quand j'entendais dernièrement, dans une délégation de service public, que l'opérateur historique – qui n'était pas un opérateur public ; qui était un opérateur privé – avait augmenté ses salariés de 5 % juste avant de perdre le contrat, avec obligation de reprise des salariés derrière... Voilà le genre de pratiques qui peut se faire dans le monde de l'ouverture à la concurrence, et sur lesquels, je pense, on va découvrir beaucoup de choses.

M. ROTOLO, RS CGT

Donc, on peut espérer une grosse augmentation de salaire. C'est ça que vous dites ?

M. GUICHARD, Président

Voilà. Je savais que vous alliez aller là-dessus, surtout en ce lendemain de NAO.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Je poursuis. Frédéric en a déjà largement parlé, donc je vais aller très vite. Ce qui est prévu, c'est que la Région doit nous notifier, nous informer officiellement des lots qui vont faire l'objet de l'appel d'offres. Elle n'a pas encore pris position sur ce point ; c'est ce que l'on disait tout à l'heure. À partir du moment où les lots sont connus, commence un travail, très important en volume, de transmission de données – et l'on a 6 mois pour le faire –, et puis de définition d'un nouveau périmètre conventionnel, et donc du prix du périmètre qui ne sera pas mis en concurrence.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Ils n'ont pas de délai, eux, pour vous l'annoncer ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Non. Mais par contre, tant qu'ils ne l'annoncent pas, les travaux ne commencent pas. Or ils ont besoin des travaux, pour construire les appels d'offres.

Sur nos engagements, je vais essayer de ne pas vous noyer sous la technique, mais il me semblait quand même important de vous donner une vision des mécanismes de bonus/malus, de pénalités, etc.

Ce qui vient moduler la contribution financière – l'augmenter ou la diminuer –, ce sont 4 types de mécanismes : les réfections, les pénalités, les bonus/malus, et l'intéressement aux recettes. Je vais rentrer un tout petit peu dans le détail sur chacun de ces 4 mécanismes. Ce que vous pouvez d'ores et déjà retenir, c'est qu'ils sont identiques sur l'ensemble du périmètre de la convention, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui, puisqu'aujourd'hui, on a des mécanismes différents sur le versant nord et sur le versant sud. Demain, ce sont les mêmes mécanismes qui s'appliquent partout.

Le premier sujet, c'est la réfaction de charge. Quel est le fondement de la réfaction de charges ? Cela revient à dire que quand on définit le montant du forfait de charge (C1), il est défini pour 100 % de réalisation de l'offre. Évidemment, tout un chacun sait qu'un certain nombre de trains ne sont pas réalisés, pour des causes qui peuvent être externes ; pour des raisons de travaux, pour toute une série de sujets. Donc, dans ces cas-là, nous restituons à la Région les charges qui n'ont pas été engagées. Quand un train ne roule pas, il y a des charges qui ne sont pas engagées. Comme le montant du C1 vaut pour l'ensemble du périmètre, on rend l'équivalent de ces charges. Cela vaut donc, quelle que soit la cause de non-réalisation. Le principe, cela a été d'uniformiser pour l'ensemble de la région ; c'est plus simple que les mécanismes actuels, notamment le mécanisme qui existe aujourd'hui sur le versant sud. Et c'est différencié : c'est 3,14 euros du train/km, si la suppression intervient hors cause de grève des agents de l'opérateur, et c'est 4,20 euros si la suppression est liée à un mouvement de grève de l'opérateur.

M. ROTOLO, RS CGT

Il n'y a que ça ? Grève, et c'est tout ? Il n'y a pas d'autres conditions ? Je ne sais pas, vous appuyez vraiment sur la grève...

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Parce que c'est le mécanisme tel qu'il est prévu ; le montant n'est pas le même. Ni plus ni moins.

Deuxième sujet : les pénalités. Là, le fondement est différent. Le fondement, c'est de dédommager la Région, quand l'opérateur que nous sommes ne respecte pas les engagements qu'il a pris. Ces pénalités concernent deux items : les minutes perdues par rapport aux horaires annoncés – qui est plutôt un petit montant – et, montant plus important, les trains supprimés, c'est-à-dire ceux qui ne roulent pas alors qu'ils ont été annoncés aux voyageurs. Pour le coup, ces pénalités ne s'appliquent que si le motif de suppression est de la responsabilité de l'opérateur, puisque là, on parle bien de dédommagement. Donc, on ne dédommage que lorsque nous portons la responsabilité de la suppression. Ce montant, pour les trains supprimés, est de 600 euros par train, avec un plafond à hauteur de 1,8 million d'euros par an. Les minutes perdues, c'est 0,45 euro par minute, avec un plafond à 170 000 euros par an. Le montant est donc moindre.

M. WATTEBLED, CGT

Par rapport aux pénalités : dans la convention, vous aviez annoncé aussi une marge – j'ai un problème avec les chiffres – de 8 millions d'euros, c'est ça ?

M. GUICHARD, Président

18 millions.

M. WATTEBLED, CGT

18 millions, voilà. Avec nos petits salaires de cheminots, on a du mal quand il y a beaucoup de zéros. 18 millions d'euros. Ça veut dire que plus vous aurez de pénalités, moins vous aurez cette marge en exploitation. Qu'allez-vous faire pour préserver cette marge ?

M. GUICHARD, Président

Il y a énormément de paramètres qui jouent sur la marge. Déjà, 18 millions, vous pouvez l'oublier, le chiffre. Parce que pour le coup, ça fait partie du secret des affaires ; donc, le chiffre, il avait été utilisé par le Vice-Président, mais ce n'est pas, en l'occurrence, le bon chiffre. Il y a en fait la trajectoire de recettes, qui peut jouer beaucoup, justement, sur notre capacité à conserver de la marge. Et l'on va y venir, vu que l'on a réussi à négocier un mécanisme dans lequel on bénéficie, si on dépasse l'objectif de recettes, d'une rétribution. Par rapport à ça, c'est quand même relativement intéressant. Et puis, ensuite, c'est notre risque d'opérateur. Si l'on a une qualité de service qui est bonne, on a du bonus, et on va s'en sortir très très bien. Si l'on a une qualité de service qui est catastrophique, on aura du malus, et on aura du mal à s'en sortir, et il y a le risque que l'on n'atteigne pas notre marge, tout simplement.

M. WATTEBLED, CGT

Nous, on vous explique que plus vous allez réduire les effectifs, et plus vous aurez du mal à avoir des trains à l'heure, et à ne pas avoir de trains supprimés. Donc, c'est une vis sans fin. On y va, on y va et on y va. Et nous, on vous alerte là-dessus, parce qu'on ne voudrait pas que pour préserver votre marge... Parce que si l'on calcule bien, vous allez avoir 1,8 million par an de pénalité – au bas mot 2 millions d'euros par an –, si tout va mal.

M. GUICHARD, Président

C'est beaucoup plus, que l'on va avoir. Il y a plusieurs plafonds.

M. WATTEBLED, CGT

Vous imaginez un peu le sujet.

M. GUICHARD, Président

Oui, je comprends parfaitement.

M. WATTEBLED, CGT

Après, il faudra l'expliquer. Et nous, on saura l'expliquer. C'est que l'on vous alerte depuis longtemps : le fait de rogner les effectifs, de désorganiser la production telle qu'on l'entend, ça ne va pas arranger les choses.

M. GRANDE, RS SUD-Rail

Concernant les pénalités, c'est bien par rapport aux trois engagements principaux que vous avez annoncé avoir pris, au nom des cheminots ? Les pénalités qui sont ici sont bien reprises par rapport aux trois engagements qui ont été présentés tout à l'heure ; c'est-à-dire le nombre de trains, le nombre de voyageurs en plus, et la régularité ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Là, l'engagement, ce sont bien les trains supprimés par rapport à ceux qui sont annoncés à J-1, 17 h.

M. GRANDE, RS SUD-Rail

Oui, mais par rapport à l'augmentation du nombre de trains que l'on avait jusqu'à aujourd'hui ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Par rapport à l'offre de référence. C'est-à-dire que ce n'est pas le même nombre en 2019 et en 2020.

M. GRANDE, RS SUD-Rail

Sur l'augmentation de la productivité qui est déjà annoncée. On a pris des engagements sur une augmentation de productivité.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Là, en l'espèce, sur une augmentation du nombre de trains.

M. GRANDE, RS SUD-Rail

De productivité. À nombre de cheminots constant, cela reste de la productivité.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Je continue. Le mécanisme de bonus/malus. Là, l'objectif c'est d'inciter financièrement l'opérateur à atteindre des objectifs de qualité ambitieux. Et ces objectifs, évidemment, concernent les items du triple A ; c'est-à-dire « assis », « à l'heure », « averti ». Le principe est le même : cette incitation est sur les résultats qui dépendent de l'opérateur, hors causes externes, et causes « infra ». Le mécanisme est le même sur l'ensemble de la région. Il est prévu que ce soit étendu, à terme, à l'offre routière. Mais on s'est laissé un certain temps pour regarder comment cela se passait, mesurer, puis définir les objectifs.

Ces bonus/malus concernent essentiellement 4 items, que sont la régularité d'une part, le respect des capacités en places assises, la qualité de service et la satisfaction client. Évidemment, parmi les programmes qui doivent nous permettre d'atteindre ces objectifs, il y a H00, il y a First, et il y a toutes les démarches que l'on mène sur la relation client.

Un intervenant [Inaudible]

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Oui, il y a une coquille, vous avez raison.

Je rentre deux minutes dans le détail sur la régularité. On a deux objectifs en matière de régularité. Le premier, c'est la régularité par axe. Il y a douze axes qui ont été définis conjointement, entre la Région et TER. Chaque axe a un objectif de régularité qui lui est propre. Cet objectif de régularité est calculé chaque année sur la base de la moyenne des trois années précédentes, plus une incitation à l'amélioration. Cette incitation à l'amélioration est d'autant plus élevée que le résultat est perfectible. Il est majoré, pour les axes qui sont concernés, au moment du SA 2020. Il ne peut pas diminuer d'une année sur l'autre, et il est plafonné à 98,5 %. Je pense que je n'ai rien oublié (je vous parle de mémoire).

Ce que vous avez sur la carte, ce sont les objectifs pour 2019. Ils sont différents pour chaque axe ; c'est normal, compte tenu de la méthode de calcul. Les résultats sont calculés au trimestre. Donc, une qualité plus ou moins bonne peut se compenser sur les trois mois d'un trimestre. Par contre, elle ne peut pas être compensée d'un trimestre à l'autre. L'enjeu annuel, tous axes confondus, c'est 1,5 million de malus, 375 000 de bonus. Il y a un rapport de 1 à 4 entre les deux ; vous verrez que c'est le cas sur chacun des items.

Un suivi particulier est mis en place pour les trains dits « stratégiques ». On parle essentiellement de trains de pointe très fréquentés. Il y en a d'autres, mais ce sont quand même massivement ces trains-là qui sont repris. Il y en a 245 en tout. On a un objectif qui est défini pour l'ensemble des trains stratégiques sur le territoire. Cet objectif est de 90 % en 2019. L'enjeu annuel, c'est 500 000 euros de malus, 125 000 euros de bonus.

Le respect des capacités en places assises. Le fondement : un train est considéré comme conforme soit si sa composition théorique est respectée, soit si l'emport assuré est suffisant pour garantir une place assise sur la base des comptages. Donc, concrètement, ce sera conforme si l'on respecte la capacité théorique, ou, si la composition théorique n'est pas respectée, mais que la capacité reste suffisante pour permettre à chacun de s'asseoir. L'objectif est de 98,5 % de respect des compositions sur l'ensemble des trains. C'est un objectif qui est très ambitieux, qui reflète l'attachement apporté par la Région à l'« assis » du triple A. Les malus sont calculés par axe, chaque trimestre. L'enjeu maximal, c'est 400 000 euros de malus. Pour le coup, il n'y a pas de bonus, parce que nous avons accepté de considérer qu'il était normal que la capacité en places assises soit assurée à ce niveau-là.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Comment expliquez-vous, sur la page précédente, les écarts ? Moi, j'ai l'impression qu'ils ne croient pas en nous. Ils n'ont pas pris de risque.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Les écarts, ce sont les méthodes de calcul. C'est-à-dire que l'on part du réalisé des trois années précédentes, et le réalisé n'est pas le même sur l'ensemble des axes de territoire.

M. LAMBERT, SUD-Rail

On a intérêt à être bon, parce qu'il y a de gros écarts : si on échoue, 1,5 million ; si on est bons, 0,3 million. Tranquille, le conseil régional.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Je vous rappelle que c'est « cause TER », donc uniquement sur les causes dont nous portons la responsabilité. C'est un élément important, parce que si on avait raisonné « toutes causes confondues », on n'aurait pas le même niveau d'objectif. J'insiste. Ensuite, oui, c'est la mécanique de calcul. Ce qui témoigne aussi du fait que « cause transporteur » ; nous avons, sur un certain nombre d'axes, des résultats qui sont déjà de très bon niveau.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Ça ne se négocie pas, ça. C'est ça que vous êtes en train de me dire ? C'est un calcul qui fait qu'il y a un gros écart entre « si on est bon » et « si on est mauvais », tel que je le lis ou je l'interprète.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Je reprends la mécanique. On prend la moyenne du réalisé des trois années précédentes : notre performance dans la durée, hors causes exonératoires – donc uniquement sur les causes dont nous avons la responsabilité. En fonction du niveau qui est atteint, on doit progresser. Mais cette incitation à la performance est variable selon que notre résultat est très perfectible, moyen, bon, ou déjà très bon. Ensuite, on vérifie par rapport aux objectifs des années précédentes. L'objectif ne peut pas diminuer, et il ne peut pas dépasser 98,5 %, parce que l'on a considéré – et la région a accepté – qu'au-delà de 98,5 %, on était déjà sur un résultat qui pouvait être qualifié d'excellent. En fait, cet objectif est construit pour nous inciter à progresser.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Oui, cela transpire à travers les chiffres. Ce qui me choquait, c'était l'écart, en fait. Si l'on est bon, les bonus ne sont pas terribles – je ne devrais pas me permettre de parler comme ça ; on parle quand même en million d'euros, donc c'est une certaine somme d'argent –, par contre, si l'on est mauvais, on va le sentir passer. Cela veut aussi dire qu'on n'a pas été très bon les années précédentes, malheureusement. Mais il y a un gros écart entre « si on est bon », et « si on ne l'est pas ». On a vraiment intérêt à être bon.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Il y a un rapport de 1 à 4.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Je trouve cela énorme, en fait.

M. ROTOLO, RS CGT

Avec la transformation de la SNCF, est-ce qu'il ne risque pas, demain, d'y avoir une lutte entre tous les différents acteurs de la SNCF, pour rechercher la responsabilité et la rejeter sur l'autre ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Cela se fait déjà.

M. ROTOLO, RS CGT

Mais là, plus que demain : entre Gares et Connexions... Toujours repousser sa responsabilité sur un autre. Est-ce que l'on ne risque pas de rentrer... ?

M. GUICHARD, Président

Je ne suis pas sûr que les évolutions à venir changent quelque chose sur un sujet qui n'est déjà pas simple aujourd'hui. On va se le dire très clairement : ce n'est déjà pas simple. Je ne suis pas sûr que cela change forcément la donne. Le fait est que si Réseau négocie une convention directement avec la Région, forcément qu'il va être sans doute plus regardant sur les conséquences de sa « mauvaise qualité ». Après, c'est relativement bordé. Les causes de l'opérateur sont très clairement identifiées dans la convention. Donc, je ne suis pas sûr qu'il y ait un risque par rapport à ça.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Les types d'événements susceptibles d'intervenir ont été clairement classifiés dans la convention. C'est-à-dire qu'on a dit : dans tel cas de figure, c'est de la responsabilité de l'opérateur ou dans tel cas de figure, ce n'est pas de la responsabilité de l'opérateur. Et l'on a été jusqu'à définir la durée au-delà de laquelle, même en cas d'événement externe, on considérerait que l'opérateur devait être revenu dans une situation normale. Tout cela est assez précisément décrit dans la convention.

M. ROTOLO, RS CGT

Moi, ce qui m'inquiète pour demain, c'est le cheminot, parce que quand on parle de responsabilité, on parle de pression derrière. Vous voyez ce que je veux dire ? J'ai peur que l'on mette encore plus la pression sur les cheminots. En gros, dire : si le travail est en retard, ce n'est pas la cause de l'organisation du travail, c'est de ta faute.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Non. Là, c'est bien une question d'événement. C'est-à-dire que la situation est liée à un colis suspect ; c'est une cause externe. Elle est liée à un incident de passage à niveau ; c'est une cause « infra ». Elle est liée à un accident de personne, malheureusement, c'est une cause externe. C'est bien le type d'événement qui définit si c'est de la cause transporteur, ou pas.

M. HONVAULT, UNSA Ferroviaire

Demain, avec l'arrivée de la concurrence, nous avons sur notre zone deux gares terminus, qui sont la gare de Paris Nord, et la gare de Lille, avec des lots différents qui arrivent en terminus origine, dans ces gares. On va parler plutôt à l'arrivée, aux heures de pointe. Quelquefois, ça coince, parce qu'entre 6 h et 8 h, il y a beaucoup d'affluence. On va pouvoir se demander : le COP, quel choix va-t-il faire ? Choisir de laisser passer tel train ou tel train ; donc, de fait, on va grossir le retard ? Vous voyez ce que je veux dire ? Et donc être pénalisé. On va choisir la SNCF, ou on va choisir le concurrent, pour laisser rentrer en gare de Lille ou en gare de Paris ?

M. GUICHARD, Président

C'est déjà une réalité aujourd'hui, puisqu'il y a déjà des concurrents sur le réseau. Et c'est le rôle de Réseau d'assurer une équité de traitement dans la circulation. Et heureusement que ce n'est pas à nous de la faire, effectivement. Heureusement que ce n'est pas au COP de le faire, parce qu'on serait forcément juge et partie, et là, ce serait juste impossible. Donc, c'est très clairement la mission de Réseau d'assurer ça (le COGC, autrement dit). Et donc, en ce sens, on ne peut que s'appuyer sur leurs compétences.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Oui, parce que quand on regarde bonus/malus, on voit les 245 trains, et l'on se demande comment vont être traités les autres trains.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Les autres trains, ils sont repris dans la régularité par axe. Vous avez bien les deux mécanismes qui coexistent.

M. WATTEBLED, CGT

C'était par rapport au slide d'avant. Il me semblait qu'il y avait une deuxième faute. Il y avait « triple » ; c'était une erreur, mais il manquait un mot. Il manquait « sécurité », il me semble. Vous avez dû oublier, non ? Plus sérieusement, en lien avec la régularité, pour justement obtenir ces bonus, et ne pas avoir de malus, il ne faudra surtout pas occulter la sécurité, qui est le fondement même de la SNCF et du travail de cheminot. Il serait peut-être judicieux de le rajouter. Il y a H00, information First, relations clients, mais il manque quand même un des aspects fondamentaux de notre métier ; c'est la sécurité.

M. GUICHARD, Président

C'est considéré comme acquis par l'opérateur. Peut-être à tort. Peut-être que l'on devrait le valoriser d'une autre manière, parce que demain, quand on aura d'autres opérateurs la question pourra peut-être se poser d'une autre façon, effectivement. Vous avez parfaitement raison. Mais c'est vrai que malheureusement, souvent, ce n'est pas valorisé dans un contrat.

M. WATTEBLED, CGT

Ça éviterait peut-être certaines critiques de la part de certains politiques qui ne connaissent pas notre métier. Si l'on mettait un peu plus en valeur l'aspect sécurité de notre métier, cela expliquerait beaucoup de retards, déjà. Et ça éviterait bon nombre de remarques désobligeantes envers les cheminots, sur leur travail, sur leur métier et sur leurs conditions de travail. Parce qu'il n'y a pas que la productivité que vous faites, il y a aussi l'aspect sécurité qu'il faut essayer de préserver. Et il ne faut surtout pas l'occulter dans une convention.

M. GRANDE, RS SUD-Rail

Hormis le fait que sur l'ensemble des cartes que vous avez présentées ; je pense que le conseil régional n'est pas assez idiot pour s'en servir pour établir ses lots d'ouverture à la concurrence. Mais dans la convention qui va peut-être être signée – on l'espère – est-ce que le terme régularité a évolué ? On est toujours à la minute, on est aux 5 minutes, au quart d'heure, à l'heure ?

M. GUICHARD, Président

On a envie de répondre, aussi bien Hélène que moi, parce que ça a été aussi – je me le prends celui-là, Hélène, si tu le veux bien – un bras de fer terrible. Alors que l'on était quasiment arrivé à la fin de la négociation – on avait calé nos objectifs ; on avait tout calé –, la mesure qui a toujours été la même, au TER – à savoir : un train est en retard au-delà de 5 minutes 59 –, ils ont décidé au dernier moment que ça devenait 4 minutes 59. Mais surtout, sans modifier les objectifs. Effectivement, c'est tellement plus simple comme ça. Bref, il a fallu que l'on mène un bras de fer. Alors pourquoi ces 4 minutes 59 versus 5 minutes 59 ? Il y a deux raisons. La première, c'est que Réseau mesure à 4 minutes 59. Ça, c'est vrai, c'est un vrai sujet. Si demain, il négocie des conventions directement avec la région, il va falloir que l'on fasse très attention, parce que forcément, ils n'arriveront pas avec le même chiffre que nous. La deuxième, c'est que c'est une des préconisations de l'ARAFER. L'ARAFER a sorti un rapport fin décembre dernier, dans lequel il préconise la mesure des trains courte distance, types TER, à 4 minutes 59, et non à 5 minutes 59. Ce rapport est d'ailleurs très intéressant, parce que vous découvrirez qu'il y a au moins une dizaine de types de mesure différents, ne serait-ce que chez nous. On mesurait les Intercités à 10 minutes 59, et non à 5 minutes 59. De la même manière, aujourd'hui, Transilien mesure à 3 minutes 59, et non à 4 minutes 59. Eurostar a aussi sa propre mesure. Toujours est-il qu'il a fallu que l'on se batte aussi sur ce point. On a maintenu le 5 minutes 59, mais on s'autorise à regarder l'évolution qu'il pourrait y avoir sur le 4 minutes 59, sachant que notre discours vis-à-vis de la Région est de dire : en aucun cas, cela peut être une décision propre à Hauts-de-France. Parce que si demain, vous décidez d'être la seule région à mesurer à 4 minutes 59, alors que toutes les autres continuent à mesurer à 5 minutes 59, vous apparaîtrez en rouge systématiquement dans toutes les cartes, parce que vous serez forcément plus mauvais que les autres, sans que l'on puisse forcément l'expliquer. Voilà, c'est juste le débat que l'on a eu autour de la mesure de l'irrégularité d'un train.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Troisième item sur les bonus/malus : c'est la qualité de service. Je ne vais pas m'étendre parce que c'est relativement en continuité par rapport à l'historique des deux conventions, qui étaient relativement proches sur ce point. Il y a 8 items qui font l'objet d'un suivi de non-conformité. Il y a les enquêtes client mystère qui sont pilotées par la Région, parce que c'est un prestataire de la Région qui les opère. On a un objectif qui est calculé chaque année, selon le même principe que la régularité, même si les pas ne sont pas exactement les mêmes. Le bonus/malus est, là aussi, calculé chaque trimestre, pour chacun des items. L'enjeu annuel, c'est 800 000 euros de malus, et 200 000 euros de bonus. Sur les 8 items qui sont mesurés, vous avez l'information voyageurs (à bord des trains, d'un côté, en gares et haltes de l'autre côté), la relation client (à bord des trains, en gare et halte), le fonctionnement des équipements (à bord des trains, en gare et halte), la lutte antifraude (en gare et à bord) et « accès TER ». Les chiffres que vous voyez, ce sont les objectifs de 2019 ; ils ont été calculés sur la même base que la régularité.

Dernier item, c'est la satisfaction client. Cet indicateur est composé de 10 mesures de satisfaction client, qui sont réalisées par SNCF une fois par trimestre. On prend ces 10 indicateurs, et en déduit un indicateur composite ; un indicateur qui rassemble l'ensemble des 10. L'objectif est calculé chaque année – même méthode que les

autres. L'objectif 2019 est de 70,5 % de clients satisfaits. Bonus et malus calculé chaque trimestre. Enjeu : 200 000 euros de malus, 50 000 euros de bonus.

Dernier point – et ça, c'est une nouveauté par rapport aux conventions d'aujourd'hui – : il y a un intéressement sur les recettes. On en a parlé tout à l'heure. Le niveau de recette a un impact direct sur le niveau de contribution, puisque la contribution de la Région est une différence entre les charges et les recettes. Ce qui est prévu dans la convention, c'est une trajectoire de recettes, qui est en augmentation significative – vous voyez la courbe derrière moi. Par rapport à cette trajectoire, on a défini ce que l'on appelle une bande passante, à plus ou moins 3 %. Et selon que l'on est au-dessus ou en dessous de ce niveau de recette, il y a un partage des impacts du fait de ne pas avoir atteint, ou d'avoir dépassé l'objectif de recette tel qu'il est prévu. Dans la convention, il y a une différence entre les deux premières années, et les années suivantes. Pourquoi y a-t-il une différence sur les 2 premières années ? C'est que l'on a plusieurs événements qui vont venir faire évoluer fortement les recettes, qui sont d'une part la nouvelle gamme tarifaire, et d'autre part le service annuel 2020, compte tenu de l'importance des évolutions d'offre. Donc, nous avons accepté que sur les deux premières années, le partage ne soit pas équivalent, et que nous prenions 75 % du risque, si le niveau de recette cible n'est pas atteint, et que nous bénéficions de 25 % de l'opportunité, si le niveau des recettes est dépassé. Au bout de ces deux ans, on regardera la façon dont les choses se sont passées, et l'on réévaluera, le cas échéant, la trajectoire de recette pour le reste de la convention. À partir de ce moment-là, on bénéficiera à 50/50 du fait que l'on ait dépassé l'objectif de recette, ou à l'inverse, on partagera l'éventuelle non-atteinte du niveau de recette prévu. L'enjeu est important, puisque le risque est d'un peu plus de 4 millions d'euros, et l'opportunité, de 1,4 million d'euros, sur le début de l'exercice.

M. GUICHARD, Président

Sur ce point, notre position a été clairement de défendre un objectif de recette partagé. On souhaitait l'avoir, ce partage, au travers de ce mécanisme. Le plus dur n'a pas été là. Le plus difficile dans la négociation n'a pas été de l'avoir, ce partage de l'objectif, puisqu'en fait, la Région le souhaitait elle aussi. Ce qui a été plus compliqué, c'est d'obtenir une certaine liberté dans la pratique de notre politique commerciale. Ce que j'entends par là, c'est qu'aujourd'hui, dans le mécanisme d'aujourd'hui, quand on veut faire une action commerciale, on la soumet à l'autorité organisatrice (la Région), et si elle ne nous répond pas, on n'a pas le droit de la faire. Cela pose quand même un peu question. Ce que l'on a obtenu, dans cette convention, c'est que si elle ne nous répond pas, cela vaut validation. Ça change un peu la donne, puisque l'on sait bien que souvent, sur les opérations commerciales, la réactivité est de mise. Et du coup, on regrettait entre guillemets de ne pas avoir cette liberté jusqu'à présent. Ça n'a pas été simple, parce qu'il y a une dimension politique qui est très forte derrière la politique commerciale. Un seul exemple – vous l'avez tous en tête, puisqu'il faisait suite au mouvement de grève de l'année dernière – : la volonté de la région d'offrir 50 % supplémentaires, alors que nous, nous l'avons fait sur les deux premiers mois, et pas sur le troisième. La Région l'a acté sur le troisième ; c'est vraiment un geste politique fort. Donc, on voulait obtenir cette liberté, et c'est ça qui a été le plus difficile. On est satisfait sur ce point, d'avoir ce partage de l'objectif de recette, parce que c'est avant tout la mobilisation des cheminots – que ce soit à bord, dans les trains, ou que ce soit au guichet – qui permet d'aller chercher cette trajectoire, à partir du moment, aussi, où l'on a mis une bonne politique derrière. Donc, c'est normal qu'à partir de ce moment-là, puisque c'est aussi le fruit de notre mobilisation, on en bénéficie. On profite de la

rétribution qui peut y avoir derrière, à partir du moment où l'on a été suffisamment efficace pour atteindre l'objectif. Voilà, je referme la parenthèse, et je prends votre question.

M. ROTOLO, RS CGT

Est-ce que l'objectif des recettes va avec les restructurations ? Parce que l'on constate qu'entre 2019 et 2020, on est à + 8,1 millions d'euros. Après : 4,3, 4,2, 3,3, 3,2. Avez-vous déjà anticipé les restructurations, en recette ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

L'objectif de recettes évolue en fonction de l'évolution de l'offre de transport, puisque l'on attend du SA 2020 une augmentation de la fréquentation et un développement des recettes ? Pour être clair. Il dépend de la politique tarifaire qui va être conduite. Et puis il y a les ouvertures/fermetures de lignes qui rentrent en ligne de compte. Et puis, il y a aussi une efficacité commerciale. C'est-à-dire que dans cette trajectoire, on intègre le fait que l'on va avoir une action commerciale qui va être performante, et une lutte contre la fraude qui va être performante.

M. ROTOLO, RS CGT

Mais pourquoi cela baisse-t-il, après, en objectif ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Vous avez une forte augmentation en 2020. La première année, c'est l'effet du service annuel 2020. Nous attendons de cette évolution d'offre une augmentation de fréquentation et une augmentation de recettes.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Pouvez-vous revenir deux feuilles avant, sur les engagements, s'il vous plaît. Merci. Relation usagers en gare : 97,78 %. Comment comptez-vous faire ça ? Aujourd'hui, dans la plupart de nos gares TER, vous avez un vendeur ou une vendeuse qui se trouve dans la gare. Dans des gares plus importantes, vous avez aussi des agents d'escale qui se rajoutent. On sait ce qui va se passer en fin d'année pour la plupart d'entre eux ; des chiffres commencent à circuler sur la productivité. Mais bon, on aura des bilatérales à la rentrée avec Pascal GREBAUX, et j'espère que l'on aura plus de précisions là-dessus. Mais comment compte-t-on atteindre un tel seuil de satisfaction usager en gare ? Faut-il y voir un signe sur des changements ? On va parler plus clairement : est-ce que demain, les agents d'escale qui ne seraient pas gardés sur leurs missions d'autorisation de départ, seront dans les gares pour faire de l'accueil, pour faire de la satisfaction usager, etc. Parce qu'aujourd'hui, c'est très ambitieux, avec peu de moyens humains dans nos gares. Clairement, dans la plupart des gares, vous avez juste un vendeur ou une vendeuse ; le jour où il y aura 10 ou 15 personnes, la satisfaction sera compliquée, puisque les personnes vont attendre assez longtemps pour passer au guichet. Vous voyez ce que je veux dire ? Demain, dans les gares plus importantes, vous enlevez aussi de la ressource, avec les agents d'escale. Va-t-on remettre, comme avant, ce que l'on appelait les AVS, ou des choses comme ça ? Qu'y a-t-il derrière cette ambition forte, que l'on peut partager ? S'il n'y avait pas toute la productivité, on pourrait être d'accord, en disant : oui, effectivement. On devrait même dire : il faut que 100 % de nos usagers soient satisfaits. Donc, là-dessus, on peut se rejoindre. Après, quand on voit comment se dessine le personnel humain dans les gares TER, demain... Ou alors, on ne sait pas tout.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

On n'est pas sûr de la satisfaction, puisque la satisfaction client, elle est prise en charge par l'item suivant. Là, on est bien sûr de la mesure de qualité dite « produite » ; c'est-à-dire que vous avez un enquêteur qui vient, et qui vérifie que les différents critères prévus en termes d'offre sont respectés. Donc, typiquement, dans cet item-là, vous avez le temps d'attente au guichet que l'on évoquait tout à l'heure. Vous avez quelqu'un qui va se présenter et qui va vérifier si le temps d'attente est respecté, qui va vérifier si le service est conforme à ce qu'il est en droit d'attendre. Vous m'excuserez, je ne connais pas les 25 ou 30 critères qui sont mesurés – ils sont décrits dans la convention –, mais là, on est bien sûr : « la promesse de service est-elle respectée ? » La satisfaction client est bien prise en charge dans un autre mécanisme. Et typiquement les temps d'attente sont mesurés.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Peut-on tomber d'accord sur le fait que pour satisfaire un usager, il faut quand même l'accueillir correctement, le servir le plus rapidement possible, l'orienter le mieux possible, et que pour cela il faut du personnel ? Est-ce que là-dessus, on peut déjà tomber d'accord ? Après, bien sûr, j'ai un deuxième coup, vous le savez. Si l'on tombe d'accord là-dessus, aujourd'hui, ce n'est pas le schéma. Au moment où l'on se parle, ce n'est pas le schéma dans nos gares – dans la plupart de nos gares TER. Donc, comment fait-on, demain, pour que l'on tende vers cet objectif-là ? Je me suis trompé, moi, je pensais que l'on voulait satisfaire nos usagers à 90 %. Vous voyez, comme quoi je peux être ambitieux, moi aussi. Comment fait-on pour être plus performant au service de nos usagers, dans l'époque actuelle, avec toute la productivité qui est faite ?

Mme MARQUET, Directrice de contrats

L'enjeu est double. Il est bien de respecter les engagements que l'on a pris vis-à-vis de la Région. Et ça, c'est l'item à 97 ou 98 % que vous visiez tout à l'heure, même si vous avez vu que les chiffres sont différents selon les cas de figure. Ensuite, on a un enjeu global à satisfaire nos clients, qui passe par toute une série de sujets. La satisfaction de nos clients, c'est la régularité, c'est le rapport qualité/prix, c'est la qualité de l'information voyageur – et l'information voyageur, elle passe par toute une série de disposition, y compris des canaux à distances. C'est la satisfaction par rapport à l'acte d'achat que l'on mesure globalement. Et là aussi, il y a différents canaux qui sont possibles, et tout le monde n'a pas les mêmes attentes. Donc, c'est bien de réfléchir globalement à la satisfaction de nos clients. Cela passe par de la relation client humaine, mais pas seulement.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Il n'a pas dû s'amuser beaucoup avec vous, monsieur DHERSIN; vous avez dû lui donner du fil à retordre, parce que vous n'êtes pas mal, quand même – au niveau politique, j'entends –, pour faire passer les messages. Vous ne répondez pas à ma question, mais ce n'est pas grave. Prenez-le comme un compliment. Il n'a pas dû passer du bon temps avec vous. Vous avez dû lui donner du fil à retordre. Prenez-le comme un compliment.

M. KIKOS, CGT

Pour compléter ces questions – on profite de votre présence pour les répéter – : on a déjà eu l'occasion de les poser, sur la fréquentation et les objectifs. Les enquêtes que vous nous présentez là sont sur les usagers d'aujourd'hui. Mais comment fait-on pour

gagner les usagers de demain ? Cela veut dire avoir plus de voyageurs, et on a entendu tout à l'heure que l'objectif, c'est de faire circuler des trains, mais on serait tenté de vous dire : oui, mais des trains relativement pleins. Parce que faire circuler des trains, c'était les débats que l'on pouvait avoir avec vos prédécesseurs sur la fréquentation des trains. Et au-delà de vos enquêtes satisfaction, ou de ce que vous nous présentez aujourd'hui, comment comptez-vous gagner des usagers supplémentaires dans les années à venir ? Est-ce que c'est un plan com spécifique dans la presse, dans les radios ? Et comment fait-on pour encourager les salariés, les étudiants ? Parce qu'en gros, gagner des usagers demain, c'est se rendre à son travail, à l'université, au lycée, et généralement, les encourager. Ce qui décourage, aujourd'hui, c'est l'accès aux gares. La question a été posée tout à l'heure, mais même si c'est de la compétence de l'intercommunalité, d'une autre structure, d'une Ville, etc., souvent, ce qui décourage, c'est ça ; c'est : « je ne prends pas le train parce que pour accéder à la gare, finalement, j'ai une perte de temps ». Et l'on a beau avoir la meilleure qualité de service, la meilleure information, le meilleur plan com, si l'on n'arrive pas à encourager ces personnes-là à venir dans les gares, finalement, on pense que le niveau de voyageurs ne montera pas plus qu'aujourd'hui.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

On partage complètement la préoccupation de trouver des solutions de préacheminement pour permettre aux gens d'accéder aux trains. Cela passe par des parkings, cela passe par de l'intermodalité. Ce sont des sujets que l'on regarde avec beaucoup d'attention. Pour répondre à votre question, conquérir de nouveaux usagers, de nouveaux voyageurs, cela passe par plein de leviers. Le premier levier a été dans la construction de l'offre : regarder la fréquentation d'aujourd'hui, mais aussi les potentiels captables – j'insiste, parce que l'on a vraiment regardé là où il y avait a priori des potentiels accessibles au ferroviaire, avec, pour autant, des potentiels qui n'étaient pas captés, en se disant : il faut que l'on regarde l'offre. Il y a des gens qui pourraient venir au train, au besoin desquels on ne répond pas. Donc, cela a fait partie des critères structurants pour l'offre de 2020. J'espère que l'avenir nous donnera raison, et qu'on aura effectivement répondu pour partie à ce sujet-là.

Ensuite, cela passe par une gamme tarifaire adaptée. Et là, on commence à avoir les premiers enseignements ; sincèrement, notre gamme tarifaire Hauts-de-France démarre extrêmement bien ; on a des ventes de cartes, par exemple, qui se passent extrêmement bien. On a une part de clientèle occasionnelle qui se porte très bien. Et c'est un signe, parce que cela veut dire que l'on fait venir des gens au train, et ces gens qui viennent en occasionnel, on a la ferme intention de les fidéliser et d'en faire des utilisateurs du train plus régulier. On manque un tout petit peu de recul, parce que la gamme n'est pas en œuvre depuis très longtemps, mais objectivement, elle démarre de façon très satisfaisante. On a des tendances en trafic qui sont bonnes.

Ensuite, cela passe évidemment par la régularité, le respect des capacités en places assises, etc. Troisième point. Et ensuite, évidemment, il y a l'action commerciale. Et je ne reviens pas sur ce que disait Frédéric, sur le fait que l'on a beaucoup négocié pour pouvoir mettre en œuvre une politique commerciale efficace ; ce qui passait par le fait d'avoir une certaine autonomie.

Dernier point : la qualité de notre relation client, mais on en a parlé tout à l'heure.

Si l'on cumule l'ensemble des dispositifs que l'on a regardé ensemble, on a des bonus, opportunités et recettes qui peuvent monter jusqu'à 2,1 millions d'euros par an, des pénalités, malus et risques recettes, qui peuvent aller jusqu'à 9,5 millions d'euros par

an – sans compter les réfections, qui viennent en plus. Donc, ce sont des montants qui sont très importants.

En synthèse, notre conviction sur la convention, on pourrait la résumer en trois items. D'abord, le premier point, qui est pour nous le plus important, c'est que cette convention, c'est plus et mieux de trains, avec une ambition en termes d'offre, d'avoir plus de trains et une amélioration de la qualité de service en termes de régularité, de capacité en places assises. C'est fondamental.

Deuxième point. On a partagé les objectifs ; c'est une convention dont les objectifs sont ambitieux. Il va falloir progresser, en matière de performance industrielle et de performance commerciale. Et il nous semble que c'est une bonne chose, parce qu'il nous faut progresser pour être prêts pour l'ouverture à la concurrence.

Troisième point. Ce que l'on souhaite partager avec vous aussi, c'est que cette performance est atteignable. Elle est atteignable, et elle nous donne la possibilité de préserver une rentabilité acceptable sur la période. On parlait tout à l'heure de nos ambitions en termes de résultat ; c'est important, et l'on peut, si l'on fait les démarches nécessaires, espérer avoir une rentabilité suffisante pour financer nos investissements, puisque vous savez que notre rentabilité d'aujourd'hui, ce sont nos investissements de demain.

Et puis, dernier point : c'est une étape nécessaire vers l'ouverture du marché. On va avoir une ouverture à la concurrence à hauteur de 20 %, sur la durée de cette convention, sachant qu'à échéance de cette convention, c'est l'ensemble du périmètre qui est susceptible d'être ouvert.

M. GUICHARD, Président

Voilà un peu la présentation que l'on souhaitait vous faire de cette convention. Encore une fois, c'est une présentation synthétique, parce qu'il n'est pas question de rentrer dans le détail. À titre personnel, pour compléter ces dernières convictions, je suis convaincu que l'on est arrivé à un bon point d'équilibre. C'est toujours compliqué une négociation. On a tous notre ambition de départ, et l'on sait très bien que si chacun reste sur son ambition de départ, on ne convergera pas. La finalité, c'est quand même d'arriver à la signature d'un contrat. On a la signature de ce contrat aujourd'hui, tout au moins la validation et la signature à suivre, donc je considère que l'on est arrivé à un bon point d'équilibre au regard des positions que l'on pouvait avoir chacun à l'origine. Et l'on avait eu l'occasion, notamment, d'avoir la position de la Région au travers d'une esquisse de cahier des charges qui n'a jamais été abouti, mais qui était quand même très très loin de ce à quoi l'on arrive aujourd'hui. Donc, ça reste malgré tout un point de satisfaction.

Je salue notamment Hélène, en premier lieu, mais également ses équipes, parce que je ne vous cache pas que ça peut sembler anodin, quand on le voit comme ça, mais c'est loin d'être simple une négociation avec une autorité organisatrice, parce qu'il y a l'enjeu politique, qui est souvent aussi fort, si ce n'est plus fort, que l'enjeu technique, et l'enjeu financier, qui lui aussi est extrêmement important, et qui n'est pas nécessairement toujours rationnel, dans tous les échanges que l'on peut avoir. Je tenais quand même à le saluer devant vous, à saluer Hélène, ses équipes, et globalement toutes les équipes qui ont aussi œuvré à cette négociation, qui a été très longue, qui a été, il faut le reconnaître, assez usante sous certains aspects. On est satisfait d'en être au bout, parce que comme vous le disiez aussi, monsieur LAMBERT,

je sais que c'était source d'inquiétude, de ne pas voir aboutir cette négociation, ou de ne pas savoir, encore moins, ce qu'il y a avait derrière tous ces items.

On peut la voir sous une face plutôt satisfaisante, comme j'essaie de le faire, et comme on a essayé de le valoriser dans cette présentation. On peut s'inquiéter de certains aspects, mais encore une fois, l'histoire avance ; l'ouverture à la concurrence, on peut la regretter, mais c'est une réalité aujourd'hui. C'est une possibilité, et la majorité des régions s'en saisissent, à l'exception de deux, puisque Bretagne et Occitanie n'ont pas fait ce choix. Les 9 autres régions ont fait savoir qu'elle voulait y aller. J'estime que nous avons de sérieuses bases et un vrai savoir-faire pour nous défendre dans cet univers de la concurrence. Je suis convaincu que l'on ne sera certainement pas en reste, quand les lots seront ouverts sur le marché, et que l'on a clairement préparé le terrain de façon très saine. La preuve en est : on a des clients qui reviennent dans nos trains, on retrouve des trajectoires qui sont beaucoup plus saines, une régularité qui s'améliore aussi. Pour toutes ces raisons, j'étais vraiment content que l'on puisse avoir ces échanges. D'ailleurs, je tiens à vous remercier aussi pour la qualité des échanges que l'on a pu avoir. Évidemment, s'il y a des dernières questions, on les prendra, bien entendu. Mais je tenais quand même à apporter aussi ce regard sur cet exercice qui n'aura pas été simple, mais que l'on a essayé aussi de vous accompagner tout au long de la négociation, parce que comme le disait monsieur WATTEBLED tout à l'heure – il m'invitait à revenir plus souvent, mais il n'empêche que l'on s'est quand même vu pendant cette négociation à plusieurs reprises, pour essayer de partager au plus près de ce qui était la vie d'une négociation. Et vous avez compris que cela n'a pas été un exercice très simple. En tout cas, on est satisfait d'en être arrivé au bout.

J'en viens maintenant aux questions.

M. TOURNAY, UNSA Ferroviaire

Moi j'aurais une question. On a beaucoup parlé de chiffres, de la régularité, de trains à l'heure, les trois A, mais le gros point, aussi, c'est quand même la sécurité. Moi, je me souviens, il y a quelques années, nos dirigeants (nos DPX) disaient tout le temps : pas grave si le train part 5 minutes en retard ; sécurité avant régularité. J'ai l'impression que le phénomène s'inverse, notamment sur les chantiers – moi je viens de mouvement matériel – ; on va peut-être nous dire « vite, le train, il faut qu'il sorte ; il faut qu'il fasse telle heure ». C'est cela que l'on craint ; les déviations qu'il y a sur le terrain. Ce dont on a peur, c'est que l'on pousse les agents, et puis derrière, ce sera peut-être un capot mal fermé, ou un écrou mal serré, et derrière, que la sécurité soit mise en jeu. Non seulement pour le cheminot, mais pour l'usager. C'est cela que je crains aujourd'hui.

M. GUICHARD, Président

Très clairement, je suis toujours très prudent sur le parallèle que l'on peut faire entre sécurité et régularité. Pour moi, on ne transige pas sur la sécurité. Il n'y a pas moyen de transiger sur la sécurité. Si un train, pour des raisons de sécurité, doit partir avec 5 minutes de retard, il partira avec 5 minutes de retard ; que ce soit très clair. Ce n'est pas écrit dans la convention, parce que comme on se le disait tout à l'heure, c'est souvent considéré comme acquis. Ce n'est pas un critère discriminant. J'espère que ça le deviendra d'ailleurs demain, parce que peut-être que là, on aura aussi à faire valoir un vrai savoir-faire dans ce domaine. Et moi, je n'ai absolument aucun état d'âme à vous redire ce que j'ai dit : la sécurité reste notre première valeur dans l'entreprise, et en aucun cas on n'a le droit d'y déroger.

M. TOURNAY, UNSA Ferroviaire

Je suis d'accord avec vous, mais ce dont j'ai peur, sur le terrain, c'est qu'à un moment on ferme les yeux sur la sécurité, par moment, pour que le train parte à l'heure. J'ai des doutes là-dessus.

M. ROTOLO, RS CGT

Comme beaucoup d'entre nous, on est tous soulagés qu'enfin on ait trouvé un accord sur une convention, forcément, avec beaucoup d'ambitions. Mais pour respecter nos ambitions, il ne faut pas oublier que cela va se faire avec les cheminots. On est dans le cadre d'un CSE, aujourd'hui ; on parle de dialogue social. Et depuis quelques mois maintenant (5 mois), on n'est plus écouté. Je réitère ma demande : écoutez-nous, travaillez avec nous, travaillez avec les organisations syndicales, travaillez avec les cheminots. Écoutez-nous, et ça va bien se passer. Sinon, je vous l'annonce, le SA 2020 va très mal se passer. Les débuts du SA 2020, ça va bloquer. Donc, travaillons ensemble. Parce qu'aujourd'hui, on n'est plus du tout écouté dans cette instance.

M. GUICHARD, Président

La volonté que j'avais affichée, je la maintiens. Sur le SA 2020, l'enjeu est crucial, comme vous le dites à l'instant. Je ne peux que le confirmer : l'enjeu est crucial. Vous avez vu que c'est quasiment la colonne vertébrale de la convention. Dans l'engagement que l'on a pris vis-à-vis de la Région, dans la capacité que l'on a eue à démontrer notre savoir-faire – parce que c'est avant tout un énorme travail d'ingénierie d'offre. On a fait un pari. On a fait un pari sur la qualité de service. On a fait un pari, aussi, sur la fréquentation ; donc, un pari sur les recettes. C'est un pari multiple, en fait, le SA 2020. Bien entendu qu'il faut le réussir, et bien entendu qu'on ne le réussira qu'avec les cheminots. Comme je le disais, dans la configuration où, tout le début de l'année, je voulais que l'on travaille ensemble, et le plus tôt possible, le SA 2020 ; je ne peux que confirmer ma position par rapport à ça. Je regrette peut-être que d'une certaine façon, cela ait été perçu différemment, ou que ça ait amené à avoir des positions dures. Moi, je vous retends la main à nouveau sur le SA 2020. On a encore du temps devant nous ; les groupes de travail sont en train de se mener à certains niveaux. On n'est pas dans le dogme sur le SA 2020. Je veux que l'on réussisse le SA 2020. En revanche, il y a un point sur lequel le SA 2020, je ne veux pas que l'on passe à côté, c'est le point de la robustesse. Il faut que l'on reste robuste là-dessus, parce que c'est comme ça que la région l'a accepté, et c'est comme ça qu'on ira chercher une meilleure régularité.

Donc moi, je vous redis très clairement : ma position n'a pas changé par rapport à ce sujet.

M. WATTEBLED, CGT

Une synthèse comme vous l'avez faite, par rapport à votre présentation. Alors oui, effectivement, vous pouvez vous féliciter d'avoir réalisé la feuille de route qu'on vous avait donnée, qui était, de par la présentation, essentiellement financière. Il y avait une certaine importance sur l'aspect financier. Vous avez réalisé cela ; bravo à vous.

Moi, il me manque quand même des bouts, là-dedans. Quid des cheminots ? On n'en entend pas beaucoup parler dans la présentation. On entend parler de service, on entend parler de robustesse, mais derrière : qui le fait, comment le fait-on, avec quels moyens le fait-on ? Ce n'est pas très prégnant sur la présentation. Et puis, on avait fait

remonter quelques éléments, sur le matériel. On a de gros doutes, non pas quant à la robustesse, mais quant au matériel, parce que c'est du flux tendu le SA 2020. C'est de l'horlogerie, comme l'a expliqué monsieur MARTEL, sauf que l'horlogerie, dans le ferroviaire, c'est un peu compliqué. L'horlogerie, c'est pour les montres, ce n'est pas pour les trains. Donc ça, ça pose quelques soucis.

Tension sur la régularité, aussi. Au final, il y a quand même des pénalités qui sont de l'ordre de 9,5 millions.

Mme MARQUET, Directrice de contrats

Pas uniquement sur la régularité.

M. WATTEBLED, CGT

Non, mais au final, en termes de malus, on est à 9,5 millions d'euros, et une grosse partie est due à la régularité, et aux recettes. Mais il ne faut pas que la régularité prenne le pas sur la sécurité. On entend. On est dans les chantiers. On entend ce qui se passe. Le fait d'avoir abandonné, par exemple, sous prétexte d'une recommandation de l'EPSF, le départ du train par l'agent sédentaire, et de tout reporter sur le seul et unique conducteur, cela va poser quelques soucis de robustesse et de sécurité et, au final, de régularité. Je vous le dis comme ça. Vous êtes cheminot, ou pas, mais nous on l'est. Et ce qu'ils nous disent sur le terrain, c'est un peu ça.

La synergie, aussi, qui est absente, de plus en plus. Et elle sera encore plus absente avec l'histoire de la gouvernance, en fin d'année. Chacun va essayer de tirer les marrons du feu, avec même une différence dans les SA – mais même le fret sera SAS, ce n'est même plus une SA. Cela veut dire qu'il va y avoir une certaine tension entre les sociétés anonymes. La synergie est de moins en moins présente, donc cela pose souci ; lorsque l'on fait du ferroviaire, on a besoin de tous les services, quelle que soit la société. Chacun contribue à faire voyager, ou à faire circuler un train d'un point A vers un point B.

Et puis : pas de dogme sur le SA 2020. Sauf que comme je vous le disais au début, quand on a commencé à travailler là-dessus, on a bien vu qu'il y avait très peu de latitude à changer la donne sur le SA 2020. Et cela se confirme avec votre présentation. Donc, moi, j'é mets de gros doutes sur la pérennité, pour les cheminots, pour l'emploi et pour le service, sur la présentation qui vient d'être faite. Elle est essentiellement économique.

M. GUICHARD, Président

Qu'elle soit essentiellement économique, en soi, c'est quelque part inévitable. Inévitable, dans le sens où de toute façon, c'est clairement l'économie qui trace une partie de notre relation avec l'autorité organisatrice. C'est vrai pour Hauts-de-France, et pour n'importe quelle région, et pour n'importe quelle entreprise, j'ai envie de dire, de toute façon. Parce que comme on se le disait tout à l'heure, notre résultat de demain fera notre capacité d'investissement d'après-demain. Donc, c'est aussi en ce sens qu'on a la « chance » de pouvoir bénéficier de la rétribution totale de nos investissements. Et donc, si on est performant, si les 3 400 cheminots sont performants, au titre du TER Hauts-de-France, non seulement on ne paiera pas de pénalités et de malus, mais clairement, on dégagera un résultat qui nous permettra d'investir, par exemple – je l'ai dit hier au COE de Creil – 1,3 million d'euros pour refaire le COE de Creil. C'est un exemple concret d'investissement que l'on arrive à faire au bénéfice des cheminots, parce que, vous avez raison, et c'est très clair dans ma tête,

ce sont bien les cheminots qui vont faire la convention TER de demain. Ça, c'est évident. Et encore une fois, cette convention, elle est quand même synonyme de développement ferroviaire. On n'est pas sur un marché en attrition, comme on pourrait l'avoir dans d'autres secteurs d'activité. Vous avez cité fret ; fret souffre très clairement depuis pas mal d'années d'une attrition du marché, pour des raisons diverses et variées dans lesquelles je ne veux même pas rentrer maintenant. Mais même si vous sortez de l'entreprise SNCF et que vous allez sur un autre marché, par exemple celui des postiers, aujourd'hui, je pense que c'est compliqué d'être postier à La Poste, parce que l'on voit le courrier qui fond de jour en jour, et pour autant, ils sont encore 250 000 facteurs aujourd'hui.

On n'est pas dans cette logique, on est sur un marché en développement ; non seulement en développement par l'offre que l'on a construite, mais aussi en développement naturel. Aujourd'hui, on se tourne de plus en plus vers le ferroviaire. On a cette vraie chance. Je pense que vous avez tous entendu parler de ce mouvement qui est né en Suède, qui pousse à renoncer à prendre l'avion au profit du train, ça se concrétise réellement dans les chiffres, aujourd'hui. En Suède, il y a près de 8 % de fréquentation en moins dans les avions, sur le premier semestre 2019, pour une augmentation à peu près équivalente au ferroviaire. Je considère donc que l'on est sur un marché d'avenir. Et l'on a écrit de quoi s'inscrire positivement dans cet avenir, à mon sens, sur cette convention. Et bien entendu qu'elle se fera avec les cheminots.

M.GRANDE, RS SUD Rail

Votre présentation, effectivement, elle est intéressante sur ce que sont les gros points qui vont orienter la convention. Maintenant, nous, les gros points que l'on attend, c'est « comment ? ». Comment, avec des cheminots qui sont déjà à bout sur la productivité qui est mise en place par l'entreprise depuis des années, allez-vous réaliser ces chiffres et obtenir ce bonus tant attendu dans la comptabilité SNCF ?

Juste pour terminer, on vous avait demandé en début de séance, une réponse sur la phrase de monsieur BERTRAND, qui vous a demandé de revoir votre décision sur Boulogne et Tergnier. On aimerait toujours savoir ce qu'il en est.

M. GUICHARD, Président

Sur ce point, je vous ai répondu tout à l'heure. On va expliquer à monsieur BERTRAND pourquoi l'on fait cette évolution d'organisation. On va lui expliquer.

M.GRANDE, RS SUD Rail

Depuis le 21 juin...

M. GUICHARD, Président

Oui, tout à fait.

M.GRANDE, RS SUD Rail

Donc, on aura l'occasion de lui réécrire.

M. GUICHARD, Président

Absolument.

Est-ce qu'il y a d'autres interventions ?

M. FERTE, RS FO

Vous avez parlé de paris multiples. Nous, c'est ce que l'on ressent depuis le début de la présentation du SA 2020 et de la convention ; c'est que vous faites des paris multiples, effectivement. Vous faites des paris sur la robustesse, vous faites des paris sur la fréquentation, sur la production, et moi je trouve que vous faites beaucoup beaucoup de paris. Et je n'aimerais pas que l'on joue l'avenir des cheminots ; on n'est pas au PMU. Franchement, moi, je ne la sens pas du tout votre affaire. Ça ne me paraît pas très robuste. Ça ne me paraît pas robuste du tout. On a déjà fait remonter pas mal de choses.

M. GUICHARD, Président

Il y a un moment où, si vous voulez la signer cette convention, il faut aussi converger. Je le dis et je le redis. Et vous ne convergez pas dans une convention, si vous n'arrivez pas à donner envie. Et donner envie, c'est donner des perspectives d'évolution positive pour les usagers du TER Hauts-de-France, et pour l'autorité organisatrice, qui est notre deuxième acteur majeur du monde du TER Hauts-de-France. C'est très clairement l'ambition que l'on a affichée. Moi, je suis convaincu que l'on a les moyens pour y arriver. On ne le fait pas non plus sur un coin de table, comme je le disais tout à l'heure, au 4-21. Ce sujet-là repose grandement sur une évolution majeure de notre offre. Donc, moi, je suis confiant sur le fait que l'engagement que l'on a pris, on a les moyens pour le tenir. Pour moi, on a les moyens pour le tenir. Est-ce que ce sera pile-poil 2,1 % d'amélioration de la régularité ? Je vous le concède : ce sera peut-être 1,9 %, ce sera peut-être 2,2 % – j'espère. Ce sera sans doute proche de ce chiffre-là, et forcément – vous le savez aussi bien que moi – dans le domaine du ferroviaire, il y a un moment où l'on est obligé de faire des hypothèses. Mais elles ne reposent pas sur rien. Elles reposent sur une évolution d'offre qui a été construite sur des marchés étudiés et sur du potentiel à aller chercher de nouveaux clients.

M. GRANDE, RS SUD-Rail

Une dernière petite remarque au nom de monsieur SMAGHUE – s'il était là, il serait d'accord – : je vous remercie d'utiliser le terme « usager », et non pas « client ».

M. GUICHARD, Président

Je savais que vous y seriez sensible. Très bien.

J'ai noté qu'un certain nombre d'entre vous avaient pris des photos des slides pendant la présentation ; je vous demande juste de les garder pour votre usage personnel. Je ne voudrais pas qu'ils soient postés sur des réseaux sociaux, ou autre. J'en connais qui sont plus rapides que vous à twitter, mais là, je ne pense pas, effectivement que...

Encore une fois, merci pour la qualité de ces échanges, et bons congés à tous. À très bientôt. Au revoir.

La séance est levée à 17 h 15.