

# AGENTS DE LA SÛRETÉ FERROVIAIRE

PEU DE NOUVEAUTÉS, MAIS...

## L'APPARITION D'UNE DEMANDE FORTE DE L'UNSA : LES PARCOURS DE CARRIÈRE

L'ensemble des organisations syndicales a été invité à une réunion métier par la direction de la Sûreté pour aborder les évolutions métier en cours ou à venir. **Focus.**



### #1 LES PARCOURS DE CARRIÈRE

La direction a présenté aux organisations syndicales un travail en cours sur les parcours de carrière des agents et de l'encadrement. Ce travail a débuté avec la mise en place de plusieurs groupes de travail regroupant pas loin de 80 personnes au total. Ce travail est aussi basé sur un assemblage de différentes datas.

#### CE TRAVAIL A RÉVÉLÉ PLUSIEURS PISTES : VOICI QUELQUES EXEMPLES

- **Simplification** de l'examen.
- **Plusieurs examens différents** possédant un tronc commun (exemple : l'examen spécialiste négociée par l'UNSA).

- **Une réflexion** sur les temps de passage entre classes (2 à 3 et 3 à 4).
- **Une réflexion** sur les spécialités.
- **Une réflexion**, toujours en cours, sur la création d'un chef d'équipe.

#### POUR L'UNSA

Nous saluons le travail de qualité effectué par le pôle carrière. Cependant, l'UNSA s'est étonnée que les organisations syndicales ne soient à aucun moment associées. L'UNSA a insisté pour que la direction de la Sûreté associe les organisations syndicales à cette réflexion sur les parcours afin de faire des propositions. ...

## #2 LA FIN DES QD OPÉRATIONNELLES ?



L'UNSA s'est étonnée de voir que seuls les DPx et les ADPx étaient éligibles à la formation management. La direction de la Sûreté nous annonce que les QD opérationnelles ne seront plus que des chefs d'équipe. Exit le management, les QD opérationnelles redeviennent des agents avec la responsabilité d'un chef de mission.

### L'UNSA A ALERTÉ SUR LE SUJET !

Les QD opérationnelles font, pour la plupart, partie intégrante des équipes encadrantes ! Nous avons rappelé que les QD opérationnelles sont les relais terrain des DPx et qu'elles aident les DPx et ADPx sur bon nombre de tâches du quotidien. L'UNSA a demandé une audience auprès de la direction de la Sûreté pour défendre le positionnement des QD opérationnelles intégrées aux équipes encadrantes, les impacts de cette décision sur les équipes d'encadrement et sur le sentiment des agents d'être « *rétrogradées* ».

## #3 LE NOUVEAU MOBI SUGE

Comme annoncé *via* un Flash Com de la direction de la Sûreté, il s'agit du Samsung Xcover 6 pro. Le contrat sera d'une durée de six ans, avec un renouvellement des téléphones selon les besoins au bout de quatre ans. Il est fourni avec une coque souple avec insert pour la CNI. Un travail est en cours sur les accessoires annexes tels qu'une sangle, des écouteurs Bluetooth et un stylet qui semble remporter l'adhésion des utilisateurs lors de la phase test.

### SAMSUNG A ÉTÉ CHOISI POUR GAGNER EN ERGONOMIE

Il est plus léger et possède l'option double SIM (l'agent pourra donc insérer sa carte SIM personnelle), une meilleure résolution et une batterie amovible pour permettre le changement de cette dernière sans difficulté. Il est doté de la fonction NFC et permet par conséquent la lecture des billets. Il possède également un bouton *talkie-walkie* pour permettre de parler à distance d'agent à agent.

### UNE SOCIÉTÉ VA ACCOMPAGNER LA MISE EN PLACE DU TÉLÉPHONE AVEC SES TECHNICIENS SITE PAR SITE

Chaque technicien passera une journée par site (il y aura une journée supplémentaire pour les gros sites). La présence de l'agent avec son

#### OCTOBRE 2023

- Phase 1 : test avec l'EAR de Paris.

#### NOVEMBRE-DÉCEMBRE 2023

- Phase 2 : première phase de déploiement de 30 % des terminaux.

#### JANVIER-AVRIL 2024

- Phase 3 : seconde phase de déploiement de 70 % des terminaux.

MobiSuge est indispensable pour l'enrôlement du nouveau téléphone et pour la mise en service des applis.

### LE PORTAIL SÛRETÉ

Il reprend un pas à pas pour mettre en service chaque application métier. Notons qu'un numéro d'appel est mis en place pour permettre de solutionner les problèmes rencontrés. SF assistance sûreté sera également en mesure d'apporter des réponses.

### LE CHOIX DE L'OPÉRATEUR EST À LA MAIN DES DZS

Chaque zone géographique ayant ses particularités en matière de couverture, le choix de l'opérateur téléphonique dépend de ce critère.

## #4 LE NOUVEAU GSL



### 1 400 NOUVEAUX GSL

Ils seront déployés en particulier pour les DZS accueillant les matchs de la CMR. Compte tenu de la volumétrie de la commande, le fournisseur n'est pas en capacité de respecter les délais. Une deuxième partie de la livraison se fera par conséquent en février et mars 2024.

Outre la perception du nouveau GSL, l'agent aura également un nouveau dossard. Ce dossard est légèrement modifié, puisque le logo SNCF est moins proéminent. Une grande poche et une petite poche feront partie du pack.

### SUR LA POSITION DES AGRÈS

La DDS nous indique qu'elle est libre. Sauf pour l'arme de service ainsi que pour l'écusson dont la position sera prédéterminée. Le RA 0044 est en cours de réécriture pour permettre cette souplesse dans le port des agrès. Le nombre de points sera réévalué comme tous les ans afin de renouveler les équipements du GSL.

### POUR L'UNSA

Nous avons interrogé la DDS sur le possible « *conflit* » que pourrait représenter le logo SNCF sur le dossard alors que l'équipe travaillerait dans un train d'une entreprise ferroviaire concurrente à la SNCF. À ce stade, il n'y a pas eu de remarque particulière des transporteurs.

## #5 LA CARTE PROFESSIONNELLE

Actuellement, 74 cartes sont en *primo test* pour s'assurer de leur qualité. Cette nouvelle carte est assortie d'un filigrane de protection pour limiter les fraudes. Pour en faire la confection, un lien a été envoyé à chaque agent par mail. 200 réponses à date ont été enregistrées. Les informations sont transmises à l'Imprimerie Nationale après vérification. Ensuite, chaque agent la recevra sous pli.

### CE QUE L'UNSA NOTE

La mention « *police du transport ferroviaire* » est présente sur cette carte de service qui, selon nous, sera facilitatrice dès lors qu'un agent aura à décliner ses qualités et fonctions. Tout comme les agents opérationnels, les agents des fonctions support en seront dotés d'une.

Le design sera différent et leur carte n'aura pas de bande blanche et pas de mention « *police du transport ferroviaire* ».

### QUE DIT LA DDS ?

Elle nous indique que le nouveau porte-carte ne concernera que les agents récemment entrés dans le service. Pour les plus anciens, un insert est prévu dans le porte-carte GK. Pour autant,



nous avons été particulièrement insistants sur l'importance de doter et de renouveler le porte-carte de chaque agent. Porte-carte dont l'achat est à l'initiative des DZS même si nous estimons que chaque devrait en être équipé. Nous sommes conscients du coût qu'un tel achat peut représenter, pour autant le sentiment d'appartenance au service passe aussi par là. ...

## #6 NOUVEAU POLO ADAPTÉ POUR LES FORTES CHALEURS

Une recherche de fournisseur est en cours, à l'image de ce que portent certaines polices municipales dans le sud de la France. Les premiers tests montrent des fragilités dans la conception, en particulier au niveau des épaules. Les tests au moment d'un épisode de chaleur n'ont pas non plus été concluants. La réflexion reste donc à prolonger.

### POUR L'UNSA

L'UNSA-Ferroviaire a attiré l'attention sur certaines améliorations possibles (exemple : couleur de la tenue, textile respirant, pantalon d'intervention à faire évoluer). Outre ces aspects, il nous semble essentiel que les rythmes de travail soient aussi repensés et adaptés.



## #7 LES APPLICATIONS MÉTIER



### EPV

L'application a été adaptée en fonction du transporteur pour lequel l'équipe preste. Les infractions à constater seront répertoriées dans l'appli. Un transporteur pourra déterminer l'infraction qu'il souhaite voir sanctionnée, ainsi que son montant. *A contrario*, celle qu'il ne souhaite pas que l'on sanctionne. La lecture des CNI se trouvera facilitée avec la fonctionnalité NFC du nouveau téléphone.

### EPV / MCI

De nouveaux champs seront intégrés pour rendre l'application plus intuitive (adresse, commentaires, etc.). À terme, les PV rédigés sur le terrain n'auront plus à être saisis dans la MCI.

### MCI ET PS / FS

Elles devraient se faire *via* la MCI, puisque la connexion au logiciel Hyperviseur des PC est en cours. Ainsi l'équipe n'aura plus à prendre et finir son service par un appel au PCNS. Un double avantage, tant pour les équipes de terrain que pour les opérateurs du PCNS qui auront à gérer un flux d'appels moins important. Tout se fera *via* la MCI. Reste un certain nombre de cas pratiques pour lesquels il faudra trouver une parade.

### CONTRÔLE DES TT

Une application est en cours de finalisation, mais la division de la SNCF en SA complique l'accès aux bases de données, puisque des données sensibles y figurent. Pour autant, environ six mois *a minima* seront encore nécessaires pour aboutir. Pour l'activité TER, ce sont les AO qui donneraient les accès aux datas.

### POUR L'UNSA

Si nous pouvons trouver séduisante cette révolution digitale, elle n'est pas sans poser de questions. La mutation technologique s'accompagne systématiquement d'une augmentation de la technicité des métiers et elle a un impact manifeste sur l'emploi. En l'occurrence, on pourrait s'interroger sur ce que seront les fonctions supports à terme. Prudence !

## #8 DOCTRINE ÉVIDENCE : CAMÉRAS PIÉTON

### KÉZAKO ?

Elle concerne la doctrine d'emploi des caméras piéton. Le cadre législatif a été modifié. Désormais, la durée de conservation des images passe de six mois à 30 jours. L'usage de nos caméras a été élargi : agressivité / violence physique et / ou verbale, intervention susceptible de générer des comportements hostiles, agressifs ou violents, exercice du pouvoir de contrainte, lorsque l'équipe aura à faire face à une intervention déséquilibrée, dans un lieu présentant un risque, dans le cas d'une intervention prolongée en présence d'une personne vulnérable, etc.

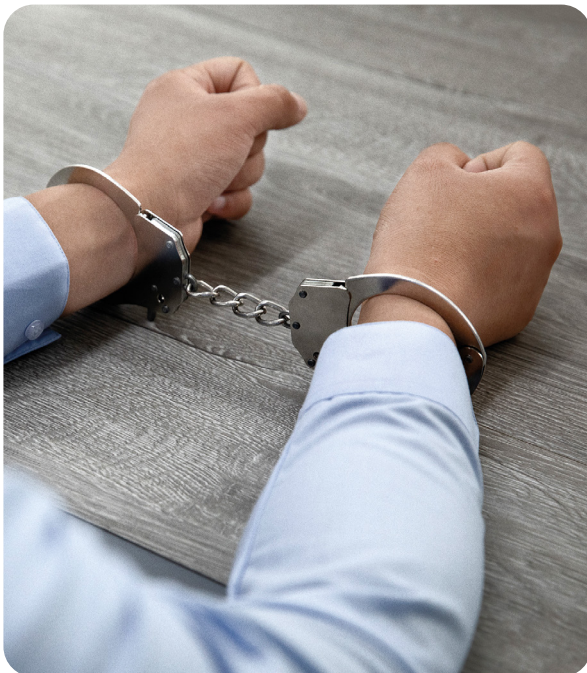
### BON À SAVOIR

Dans tous les cas, la personne filmée devra être obligatoirement informée. L'arrêt de la caméra devra cesser dès lors que l'infraction aura pris fin. Notons toutefois que le Code des transports (art. L. 2251-4-1) prévoit que ces enregistrements peuvent être utilisés à des fins judiciaires, administratives ou **disciplinaires**. Sur ce dernier



point, la DDS indique que notre doctrine (interne) l'interdit (le passage en CSE du dossier le précisait). Dans ce cadre, le service s'autorise le droit de transmettre les images de son initiative à l'autorité judiciaire, pour autant qu'elles ne nuisent pas aux intérêts de l'agent ou du service. La DDS se félicite de l'efficacité opérationnelle de ce dispositif, puisque dans 55 % des cas, son usage a permis d'apaiser des situations. Et aussi d'apporter une protection juridique avérée.

## #9 LE RAPPORT D'INTERPELLATION SIMPLIFIÉ



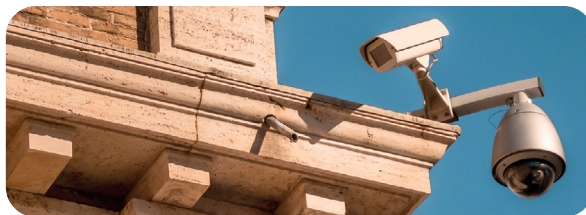
Issu de la note de service 005 / 2022, il s'agit d'un protocole établi entre les commissariats / gendarmeries, les parquets et les DZS. De l'aveu de la DDS, il limite les déplacements vers les services régaliens.

### CE QUE L'UNSA A FAIT REMARQUER

L'application de ce protocole n'est pas effective sur tout le territoire, puisqu'elle est liée aux personnes en place chez nos partenaires institutionnels. Et qu'elle peut être un jour en place et défaite le lendemain. Par ailleurs, nous avons alerté un certain nombre de dérives qui pourraient mettre en difficulté nos équipes, comme la mise en cellule d'individus mis en garde à vue par exemple. L'acte relève d'une procédure de police judiciaire pour laquelle nous n'avons pas les prérogatives et questionne les agents. La direction de la Sûreté a rappelé que seul un préfet peut réquisitionner une équipe SUGE. ...

## #10 LA VIDÉOSURVEILLANCE DES GARES

Dans le même esprit que précédemment, un avenant a été signé avec Gares et Connexions. La démarche de transmission des images aux forces de l'ordre reste identique à celle de la doctrine Évidence. Ces images pourront être transmises également à nos avocats partenaires, selon les précisions de l'avenant.



## #11 LE LOGICIEL AVAYA



### UNE MISE EN PLACE DANS LES PC

Cet outil permet de traiter les appels entrants. Actuellement, entre 1 200 et 1 400 appels par jour sont recensés et 100 % des appels au 19 sont traités. Il permet également de déterminer le besoin en effectif sur une plage journalière, et ainsi les adapter. L'adéquation charge / ressource est donc déterminée par le logiciel. Manifestement, ce serait le matin où les besoins en opérateurs sont les plus importants.

### QUE RETENIR ?

Un nouveau numéro est mis en place, mais que les appels sur le numéro 19 resteront possibles jusqu'à la fin des JO.

## #12 LA CMR EN PERSPECTIVE DES JEUX OLYMPIQUES

### LE CONSTAT EST FAIT

Les clients étrangers ne pouvaient joindre le 3117, parce que leur opérateur téléphonique ne reconnaît pas ce numéro.

### PAR CONSÉQUENT

Un numéro à 10 chiffres a été mis en place, tout comme des interprètes auprès des opérateurs du PCNS afin de les aider à traiter les situations de touristes où l'interlocuteur parle anglais. La présence des interprètes sur la plage 16h00-0h00 n'apporte pas vraiment de plus value, puisqu'ils ne sont pas sollicités outre mesure. Néanmoins, il s'agit là dispositif qu'il faudra réutiliser et pérenniser pour les JO. L'option de faire passer le constat de langues étrangères pour les opérateurs du PCNS est également envisagée.



## #13 AMÉNAGEMENT DE LA FORMATION INITIALE



### LA RECHERCHE DE LA RÉUSSITE DES APPRENANTS EST EN PERPÉTUELLE ÉVOLUTION

Cette formation qui dure désormais 15 semaines connaît quelques bougés, en particulier :

- **l'introduction** d'une note de comportement global. Puisque le constat est fait parmi les stagiaires, certains auraient un comportement inadapté. Cette note viserait à donc à faciliter le savoir-être de l'agent SUGE ;
- **l'introduction** de points d'étape à la 3<sup>e</sup>, 6<sup>e</sup> et 9<sup>e</sup> semaine de formation, assortie d'un bilan d'aptitude médicale.

### LA FICHE D'ÉVALUATION

Elle pourra déclencher la rupture du contrat de travail si besoin en était. *A contrario*, celles ou ceux qui auraient un comportement exemplaire, mais plus légers dans les enseignements généraux et purement métier, pourraient être « repêchés ».

### EN SUS DE CE DISPOSITIF

Un cabinet ayant pignon sur rue propose des séances de sophrologie et d'hypnose aux stagiaires. Les apprenants sont libres de s'en servir ou pas.

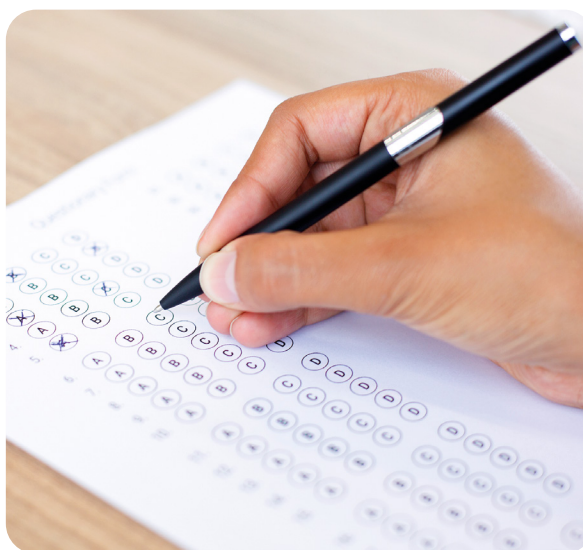
## #14 L'ÉVALUATION DES STAGIAIRES À L'UDSUR

### LES ÉPREUVES FINALES

Elles ont une approche pluridisciplinaire, tant en enseignement général qu'en techniques professionnelles. Les mises en situation se font au plus près des attendus du terrain. La refonte de ces deux items vise à maintenir des standards de qualité au regard des enjeux du terrain. En ce sens, seule la sécurité du personnel reste une épreuve orale à l'examen. Le pénal et la déontologie seront évalués lors de la mise en situation terrain.

### ACTUELLEMENT

L'UdSur enregistre 10 % de départs (démission, report vers d'autres sessions de formation, etc.). À ces 90 % restants, 85 % sortent de la formation et intègrent les DZS. ...



## #15 RÉPARTITION NOTATION CONTRÔLE CONTINU ET ÉVALUATION



### QUEL OBJECTIF ?

Valoriser l'investissement du stagiaire et limiter les échecs lors des épreuves finales. Le contrôle continu est mis en cohérence avec une répartition plus juste des critères de calcul de la note finale, sans que la qualité de l'apprentissage soit mise en balance. C'est donc une approche « *plus douce* » que veut l'UdSur.

### LORS DU RECRUTEMENT

Un candidat se soumet à des tests physiques dès son recrutement qui visent une meilleure assimilation de la formation. Statistiquement, les candidats ayant une bonne condition physique réussissent le mieux. Inversement, les autres peinaient à assimiler les connaissances. À ce stade, l'UdSur n'est pas en capacité de mesurer l'impact de ces tests physiques sur le taux de réussite à l'examen.

### UNE PRÉCISION

La vidéo promotionnelle avec Greg MMA a suscité un afflux de candidatures. Les sessions de formation sont toutes remplies.

## #16 LES SUJETS À TRAVAILLER & EN COURS

### LES ARMES COMPLÉMENTAIRES ET LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

Nous sommes toujours dans l'attente d'une autorisation du ministère de l'Intérieur.

### EMPLOI DE FIN DE CARRIÈRE

Une piste semble être suivie par la DDS : les sollicitations pour la consultation de la base de données NEO que pourrait occuper un agent en fin de carrière.

### POUR L'UNSA

La fin de carrière est un enjeu majeur. Cette piste, même si elle a le mérite d'exister, ne va pas résoudre à elle seule l'enjeu. Il est impératif d'installer une réflexion de fond. Depuis au moins cinq ans, l'UNSA pousse à ce que le service y travaille, sans que des travaux aient été conduits. C'est un regret ! Qu'on se le dise, un jour ou l'autre, tout le monde sera concerné !

