

Commission de la Mobilité et des Travaux publics

Procès-verbal de la réunion du 28 novembre 2024

Ordre du jour :

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 10 octobre 2024
2. 8281 Projet de loi portant :
1° approbation du Protocole modifiant l'Accord du 9 février 1994 relatif à la perception d'un droit d'usage pour l'utilisation de certaines routes par des poids lourds conformément à la Directive 2022/362/UE du Parlement européen et du Conseil du 24 février 2022 modifiant les Directives 1999/37/CE, 2019/520/UE et 1999/62/CE relative à la taxation des véhicules pour l'utilisation de certaines infrastructures, fait à Bruxelles, le 29 mars 2023 ;
2° modification de la loi modifiée du 24 février 1995 portant approbation et application de l'Accord relatif à la perception d'un droit d'usage pour l'utilisation de certaines routes par des véhicules utilitaires lourds, fait à Bruxelles, le 9 février 1994
- Rapporteur : Monsieur Fernand Etgen

- Présentation et adoption d'un projet de rapport
3. 8446 Débat d'orientation sur le financement des grands projets d'infrastructure réalisés par l'Etat
- Rapporteur : Madame Mandy Minella

- Approbation d'un papier de discussion
4. Présentation des conclusions de l'audit interne auprès des CFL

*

Présents : Mme Corinne Cahen, Mme Francine Closener, M. Yves Cruchten, M. Emile Eicher, M. Félix Eischen, M. Jeff Engelen, M. Fernand Etgen, M. Marc Goergen, M. Gusty Graas, Mme Françoise Kemp remplaçant M. Paul Galles, M. Marc Lies, M. Ricardo Marques remplaçant M. Charles Weiler, Mme Mandy Minella, M. Ben Polidori remplaçant Mme Claire Delcourt, M. Meris Sehovic

Mme Yuriko Backes, Ministre de la Mobilité et des Travaux publics

M. Max Dörner, Coordinateur général auprès de la Ministre

M. Marc Wengler, Directeur général, M. Henri Werdel, Directeur Investissements Infrastructure, Mme Isabelle Schlessler, Membre du Conseil

d'administration, de la Société nationale des chemins de fer luxembourgeois (CFL)

Mme Félicie Weycker, M. Jean-Paul Lickes, M. Romain Spaus, Mme Stefanie Coimbra, M. Mathieu Kessels, M. Raphaël Zumsteeg, du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics

M. Tun Loutsch, de l'Administration parlementaire

Excusés : M. David Wagner, observateur délégué

Mme Tania Sonnetti, de l'Administration parlementaire

*

Présidence : Mme Corinne Cahen, Présidente de la Commission

*

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 10 octobre 2024

Les membres de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics (ci-après « commission parlementaire ») adoptent le projet de procès-verbal susmentionné à l'unanimité.

2. 8281 Projet de loi portant :

1° approbation du Protocole modifiant l'Accord du 9 février 1994 relatif à la perception d'un droit d'usage pour l'utilisation de certaines routes par des poids lourds conformément à la Directive 2022/362/UE du Parlement européen et du Conseil du 24 février 2022 modifiant les Directives 1999/37/CE, 2019/520/UE et 1999/62/CE relative à la taxation des véhicules pour l'utilisation de certaines infrastructures, fait à Bruxelles, le 29 mars 2023 ;

2° modification de la loi modifiée du 24 février 1995 portant approbation et application de l'Accord relatif à la perception d'un droit d'usage pour l'utilisation de certaines routes par des véhicules utilitaires lourds, fait à Bruxelles, le 9 février 1994

La commission parlementaire adopte à l'unanimité le projet de rapport susmentionné et propose d'appliquer le modèle avec rapport et sans débat comme temps de parole pour le vote du projet de loi en séance plénière le 3 décembre 2024.

3. 8446 Débat d'orientation sur le financement des grands projets d'infrastructure réalisés par l'Etat

La commission parlementaire approuve le document de discussion présenté par Madame Mandy Minella et propose d'adopter le modèle 1 comme temps de parole pour le débat d'orientation sur le financement des grands projets d'infrastructure menés par l'État. Ce débat devrait vraisemblablement se tenir lors de la séance plénière du 12 décembre 2024.

4. Présentation des conclusions de l'audit interne auprès des CFL

La Présidente de la commission parlementaire introduit le dernier point de l'ordre du jour, consacré à la présentation des conclusions de l'audit interne réalisé par les CFL sur le fonctionnement du service BMS (Building Management System).

Elle rappelle que cette question avait déjà fait l'objet d'un examen lors de la réunion jointe avec la Commission des Affaires intérieures du 28 mars 2024 qui avait permis à la direction des

CFL de fournir des explications préliminaires sur la situation de la vidéosurveillance, en réponse aux préoccupations soulevées par des membres de la commission parlementaire.

Elle insiste sur l'importance de ce sujet pour les travaux de la commission parlementaire, en soulignant les enjeux majeurs liés à la transparence, à la sécurité des usagers et à la gestion des infrastructures publiques. L'inscription de ce point à l'ordre du jour reflète la volonté de la commission de garantir un suivi rigoureux et approfondi des mesures entreprises pour remédier aux dysfonctionnements identifiés, et de permettre un débat constructif sur les conclusions de l'audit interne présenté aujourd'hui.

Madame la Ministre précise qu'elle a proposé l'inscription de cette question à l'ordre du jour, mettant en avant la nécessité d'un suivi rigoureux et transparent de ce dossier. Elle rappelle qu'en mars de cette année, un journal luxembourgeois avait publié des informations révélant des dysfonctionnements présumés au sein du service BMS des CFL. Ces ont donné lieu à une série de publications dans la presse nationale, amplifiant l'attention portée à cette problématique. En réponse, la direction des CFL avait réagi immédiatement, dans un souci de transparence, en organisant une conférence de presse pour apporter des explications, avant de se présenter devant la commission parlementaire pour fournir des éclaircissements détaillés sur les faits.

Madame la Ministre souligne que la direction des CFL avait réagi avec diligence en lançant sans délai une enquête interne. Celle-ci comprendrait des entretiens approfondis avec tous les agents du BMS. En parallèle, le service d'audit interne fut mandaté pour examiner, entres autres, le cadre juridique régissant la vidéosurveillance.

L'oratrice salue la réactivité dont fait preuve les CFL dans la gestion de cette affaire, estimant qu'il est essentiel, face à de telles allégations, de procéder rapidement à une analyse des faits et de clarifier la situation de manière exhaustive.

Madame Isabelle Schlessen, présidente du comité d'audit interne des CFL et membre de leur conseil d'administration, explique qu'elle intervient en cette qualité, et non en tant que représentante du ministère du Travail qu'elle représente par ailleurs au sein du conseil. Elle précise que le comité d'audit, composé de trois membres, a décidé de se saisir proactivement des problématiques soulevées par la presse concernant le fonctionnement du BMS, en complément des enquêtes disciplinaires menées par la direction des CFL.

L'oratrice explique qu'il existe deux volets principaux dans ce dossier. Le premier, de nature disciplinaire visant des comportements potentiellement inappropriés de certains agents, sera détaillé par Monsieur Marc Wengler. Le second, concerne l'évaluation des dysfonctionnements potentiels dépassant ces aspects disciplinaires. À cet effet, le comité d'audit a mandaté le service d'audit interne pour réaliser une analyse approfondie du fonctionnement du BMS. Le rapport, transmis aux membres de la commission parlementaire, en constitue le résultat.

Elle rappelle que le BMS, initialement conçu pour la surveillance technique des installations, a vu ses missions évoluer au fil du temps. Au départ, une centrale de télésurveillance BMS a été développée pour gérer le parking « Park & Ride Belval Gare » et ce système s'est étendu avec les temps. Actuellement, 24 agents travaillent en continu sur deux sites — Belval et Mersch — 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, avec deux agents par poste.

Les missions du BMS incluent principalement :

- La surveillance technique des bâtiments, notamment pour détecter les incendies.
- La gestion des images captées par environ 1 500 caméras installées dans et autour des gares. Ces images sont visualisées en rotation, car leur volume rend une

surveillance permanente impossible. Elles sont conservées pendant 20 jours et peuvent être consultées sur demande par la Police ou par les services internes des CFL, pour des raisons telles que des investigations ou des vérifications d'assurance.

- Le traitement des appels d'urgence provenant de dispositifs tels que les bornes SOS, les ascenseurs, les interphones dans les parkings ou les toilettes.
- La gestion d'autres types d'alarmes, comme les boutons d'alerte « hold-up ».

En ce qui concerne la gestion des images, l'oratrice ajoute que l'audit a relevé qu'en 2023, 460 demandes de consultation des images ont été enregistrées, dont 86 % provenaient de la Police, le reste émanant des services internes des CFL. Les procédures régissant l'accès à ces images, leur consultation et leur utilisation ont été examinées, et aucun dysfonctionnement majeur n'a été constaté.

Cependant, des recommandations ont été émises pour harmoniser les contrôles du fonctionnement des caméras, car certains sites sont vérifiés quotidiennement tandis que d'autres le sont de manière hebdomadaire. Une autre recommandation clé concerne la centralisation des procédures, actuellement dispersées dans divers documents et communications, en un document unique afin de garantir leur accessibilité et leur application par les agents.

L'oratrice aborde également l'absence de base légale spécifique pour encadrer la vidéosurveillance, qui repose actuellement sur le RGPD et sa transposition nationale. Elle souligne l'importance du projet de loi n° 8335 relative à la sécurité, la sûreté, l'ordre et la vidéosurveillance dans les transports publics dont les travaux parlementaires sont en cours, qui vise à doter ce domaine d'un cadre juridique clair et adapté, tout en intégrant les questions soulevées par l'audit.

En conclusion, elle met en avant les efforts entrepris pour améliorer le fonctionnement du BMS. Elle réaffirme que les recommandations du comité d'audit, notamment la centralisation des procédures et l'harmonisation des contrôles, font déjà l'objet de plans d'action en cours de mise en œuvre.

Monsieur Marc Wengler, directeur des CFL, informe la commission parlementaire des mesures disciplinaires prises à la suite des investigations menées dans le cadre du dossier. Il précise que quatre personnes étaient initialement visées par ces mesures, mais qu'une d'entre elles a quitté l'entreprise de son propre chef avant la finalisation de la procédure. En conséquence, trois employés ont reçu une sanction disciplinaire, qualifiée de dernier avertissement. Ces sanctions ont été appliquées sur la base de preuves suffisantes permettant de confronter les intéressés à leurs responsabilités.

Monsieur le Directeur ajoute qu'un entretien de sensibilisation a également été mené avec la hiérarchie directe, en particulier les responsables du BMS, afin de renforcer la vigilance et la rigueur dans la gestion des équipes. De manière exceptionnelle, et en collaboration avec le service des ressources humaines, des entretiens individuels ont été organisés avec l'ensemble des 24 agents travaillant au sein du service BMS, afin de s'assurer que les attentes et les standards de conduite soient bien compris et respectés par tous. Il conclut en récapitulant que ces démarches ont abouti à trois sanctions effectives.

De l'échange de vues, il y a lieu de retenir que :

En réponse à Madame Corine Cahen (DP), qui s'interroge sur la mise en œuvre de la recommandation clé issue du rapport d'audit, à savoir consigner les instructions dans un document de service unique, permettant de rassembler en un lieu central toutes les recommandations et directives, le directeur des CFL confirme que ce travail est déjà en cours.

Monsieur Marc Goergen (Piraten) salue les efforts entrepris par les CFL, notamment l'élaboration du rapport d'audit ainsi que leur réactivité face aux problématiques soulevées, en particulier celles révélées par les médias. Il souligne le caractère positif des premières mesures mises en place pour remédier aux erreurs identifiées.

Il rappelle que la commission parlementaire avait, lors de discussions précédentes, demandé un suivi pour évaluer les progrès réalisés. Il note que des sanctions disciplinaires ont été appliquées, incluant trois avertissements, et estime que cela confirme la véracité des informations publiées à l'époque par le journal *Tageblatt*. Ces révélations faisaient état de comportements inappropriés tels que l'utilisation des équipements pour visionner des contenus privés comme Netflix, la présence non autorisée de tiers dans les locaux, et même des cas où des agents auraient dormi pendant leur service. Monsieur Goergen met en avant l'importance des enquêtes internes qui ont permis, selon lui, de corroborer ces faits et insiste sur la nécessité d'instaurer de nouveaux standards, en particulier concernant les qualifications et les critères de sélection des agents du BMS.

Il exprime également sa préoccupation face aux cas de non-assistance à personne en danger rapportés dans l'audit. Il évoque des incidents graves discutés précédemment, tels que des transactions de drogue et une agression sexuelle captées par les caméras de surveillance, sans qu'aucune intervention n'ait été effectuée malgré le fait que les images étaient diffusées en direct. Monsieur le Député souligne que l'audit confirme une responsabilité partagée entre les agents et les CFL dans ces situations. Il appelle à la mise en place de mécanismes plus efficaces, tels que la possibilité pour les agents d'alerter directement les forces de l'ordre ou de pouvoir revoir rapidement des enregistrements récents pour confirmer une infraction avant de prendre des mesures. Il conclut que ces ajustements sont essentiels pour garantir une meilleure sécurité des infrastructures des CFL.

Monsieur le directeur des CFL répond en confirmant que les standards relatifs à l'accès aux locaux du BMS ont été renforcés. Il précise que ces ajustements ont été intégrés dans les procédures internes, validées comme efficaces par l'audit, et qu'ils définissent désormais, de manière stricte, quelles personnes peuvent accéder aux locaux et dans quelles conditions.

Concernant les missions des agents du BMS, il rappelle que ceux-ci n'ont pas pour vocation d'assurer des fonctions de police ni de surveiller activement les infractions. Leur rôle principal consiste à effectuer une surveillance technique et à signaler tout événement inhabituel. Dans les cas exceptionnels où des situations graves sont observées en direct, des instructions claires sont données aux agents. Il précise que, contrairement à une éventuelle incompréhension, les agents n'ont pas pour directive de contacter un supérieur hiérarchique immédiat, mais doivent alerter directement les forces de l'ordre ou les chefs de surveillance présents sur les quais, selon la gravité et l'urgence de la situation. Le directeur explique également que les chefs de surveillance sont des agents opérationnels situés dans les gares, et non des cadres administratifs.

Il conclut en affirmant que, bien que les protocoles en vigueur soient jugés efficaces, ils feront l'objet d'évaluations et d'améliorations continues pour garantir une sécurité optimale tout en respectant les limites et les missions spécifiques des agents du BMS.

Monsieur Yves Cruchten (LSAP) exprime son appréciation pour l'audit réalisé, en mettant en avant l'importance des clarifications apportées sur le rôle et les missions du BMS. Il rappelle une information clé obtenue lors de précédentes discussions : contrairement à une perception largement répandue et au sens que son nom pourrait suggérer, le BMS n'est pas un service de surveillance active et en temps réel de la sécurité des usagers et du personnel, mais un système principalement dédié à la surveillance technique des installations. Il note que cette

distinction, confirmée par l'audit, est d'autant plus évidente, compte tenu de l'ampleur des tâches confiées au BMS, comme la gestion des images captées par 1 500 caméras.

Monsieur Cruchten met également en lumière l'importance du projet de loi n° 8335, destiné à établir une base légale pour la vidéosurveillance et à renforcer la sécurité dans les transports publics. Il souligne que les problématiques soulevées dans l'audit devraient être intégrées dans ce projet de loi et recommande que la commission parlementaire engage rapidement les discussions à ce sujet, sans attendre l'avis du Conseil d'État. Il insiste sur la nécessité de tirer parti des enseignements issus de l'audit pour enrichir les réflexions et adapter les mesures envisagées.

Madame la Ministre partage pleinement l'analyse de Monsieur Cruchten. Elle note que le ministère a déjà engagé des travaux sur le projet de loi n° 8335, intégrant les données et recommandations issues de l'audit, sans attendre l'avis du Conseil d'État. Elle salue la proposition d'entamer un débat au sein de la commission parlementaire et réaffirme sa disponibilité pour un dialogue constructif afin de faire avancer ce dossier essentiel dans les meilleurs délais.

En l'absence d'autres demandes de parole, Madame la Présidente de la commission parlementaire exprime ses remerciements aux intervenants pour la qualité de leur présentation et reconnaît qu'ils ont pleinement respecté les engagements pris lors des discussions précédentes. Elle réaffirme l'engagement de la commission parlementaire à suivre attentivement les avancées et les mesures mises en œuvre dans le cadre de ce dossier.

Procès-verbal approuvé et certifié exact