

Les "BRÈVES" du CE ÉPIC SNCF

Séance plénière du 26 avril

LE COMITÉ D'ÉTABLISSEMENT...

...ne s'occupe pas uniquement des **Activités Sociales et Culturelles**.

Pour chacun de nous, son rôle est essentiel : c'est l'instance où la Direction a l'obligation d'informer les agents sur ses projets **stratégiques, économiques** ou relatifs à l'**emploi**.

Réorganisations, réductions d'effectifs, transferts de sites, nouveaux outils... c'est la **vie de l'entreprise** et notamment son avenir (donc celui de chacun de nous) qui sont suivis lors de ces séances plénières.

AU SOMMAIRE

- ✓ PLATEFORME TELEPHONIQUE OPTIM'SERVICES
- ✓ EVOLUTION DES EQUIPES D'ASSISTANCE RAPIDE DE LA SURETE (EAR)
- ✓ HORAIRES INDIVIDUALISES AP&F NPPN
- ✓ RESTAURATION SUR LES CAMPUS DE SAINT DENIS
- ✓ BILAN SECURITE ET SANTE SUR L'EPIC SNCF
- ✓ SERVICE MEDICAL ET FERMETURE DE CABINETS MEDICAUX

EDITO

Le menu du jour de cette plénière du CE EPIC SNCF était copieux et largement placé sous le signe de la productivité. Bref, un programme dans l'air du temps...

La séance s'est pourtant tenue en formation réduite puisque les élus CGT et FO ont quitté la salle en tout début de réunion.

Lors de la déclaration liminaire, vos élus **UNSA** ont rappelé à la direction le contexte dans lequel nous sommes. À l'heure où le Président de la République annonce un deal totalement inacceptable : la reprise de la dette en contrepartie (d'encore plus) de productivité de la part de cheminots et d'une réduction des acquis sociaux, les cheminots ont déjà, durant ces dernières années effectué un remarquable effort de productivité. 2,3 milliards d'euros sur 3 ans et un gain cumulé pour les comptes de l'entreprise de 4,4 Milliards d'€. Avec des suppressions massives d'emplois, au rythme de 5% par an sur certains périmètres,

la multiplication des travaux de nuit et l'absence de mesures salariales.

Sur l'ensemble de l'EPIC SNCF, la productivité est un refrain largement seriné. Les dossiers présentés ce jour sont dans la même veine, entraînant dans leur sillage suppressions de personnel et restructurations

Dans ce contexte turbulent, vos élus **UNSA** ont agacé la Direction sur un autre sujet, en lien avec les conditions de travail : le retard dans les visites médicales.

Tandis que l'entreprise se targue de vouloir combattre l'accidentologie et maintenir un haut niveau de sécurité, la vigilance de nos collègues **UNSA** membres de CHSCT a permis de pointer du doigt le retard (parfois de nombreux mois) dans les visites médicales de santé au travail, avec un taux de non-passation largement supérieur à 30% dans certains périmètres de l'EPIC SNCF. Une alerte a été déposée, avec menace de l'étendre à toutes les entités si rien n'est fait de manière significative...

Pour rappel, dans la période de conflit social que nous traversons, où les agents des Directions Transverses sont largement mis à contribution comme « volontaires » (d'office ?) de l'information, la question de la réglementation du travail et de l'aptitude des personnels aux tâches qui leur sont confiées se pose avec encore plus d'acuité... **L'UNSA-Ferroviaire** poursuit ses actions dans ce domaine, en lien avec l'Inspection du Travail, après une DCI (Demande de Concertation Immédiate) où la Direction a pour l'essentiel campé sur ses positions en toute illégalité.

PLATEFORME TELEPHONIQUE OPTIM'SERVICES

PRÉSENTATION DU SUJET

Xavier ROCHE, Directeur d'OPTIM SERVICES, est venu présenter le projet de « guichet unique ».

Rappel pour celles et ceux qui auraient raté un épisode : en juillet 2017, l'entreprise a imposé à neuf AP&F (Agences Paie & Famille) une expérimentation d'externalisation de l'accueil téléphonique, réalisé par un prestataire extérieur. La raison invoquée était de décharger les AP&F afin d'améliorer les conditions de travail de leurs agents. Après avoir tenté un contournement des IRP (Instances de Représentation du Personnel), en vain, la Direction se retrouve ce jour en information CE pour annoncer la réussite de l'expérimentation (bien sûr...) et sa généralisation prochaine après bien des péripéties, dont des demandes d'expertise par tous les CHSCT Optim'Services.

Évidemment, le tout est habillé de la sempiternelle ritournelle « libérer les gestionnaires des tâches à faible valeur ajoutée pour se concentrer sur le cœur de métier ».

Face à la vive réaction de **l'UNSA-Ferroviaire**, la Direction a tenté une pseudo recherche de candidatures pour monter une plateforme en interne, recherche dont les critères étaient si complexes qu'ils ne pouvaient qu'aboutir à un échec. Ce qui arriva. Et la direction de déclamer : puisqu'aucun candidat ne s'est proposé pour prendre un poste sur une plateforme interne, la solution s'impose : il faut externaliser !

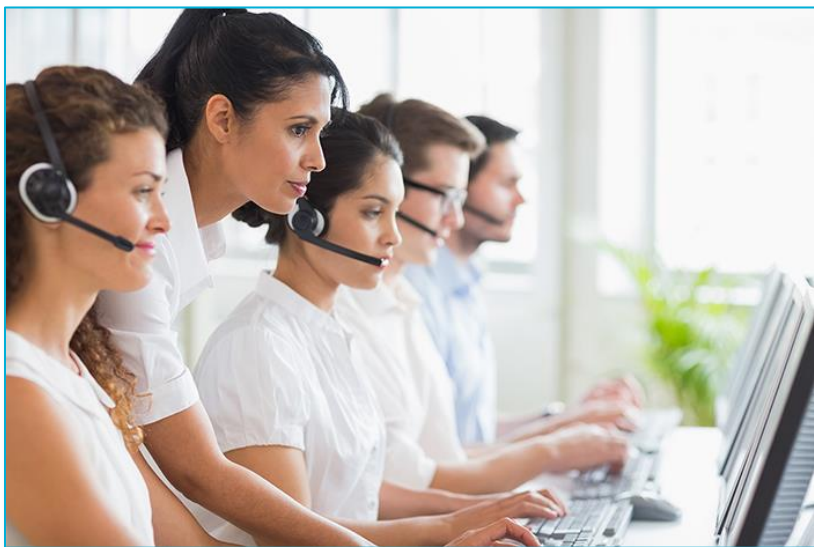
Les élus **UNSA** se sont insurgés contre l'illégalité de cette posture de l'entreprise, qui a limité la recherche de candidatures dans les AP&F, alors que les EME peinent à reclasser leurs agents.

d'organisation. Donc la loi s'applique... pour les postes qui restent au cadre d'organisation » CQFD !

Finalement, qu'on se le dise : la direction fait œuvre de bienveillance envers les salariés des AP&F, en ne les enfermant pas sur des postes de basse qualification. Xavier Roche s'engage d'ailleurs à augmenter le nombre de postes à la qualification D de 20 unités et créer au moins deux postes d'interface avec le prestataire. Vos élus **UNSA** vérifieront, mais 20 qualifications D, cela ne fait pas beaucoup par agence...

Signalons que le Comité d'Etablissement a notamment pour mission d'étudier l'aspect économique des projets qui lui sont présentés.

Dans le cas présent, la Direction atteint des sommets de malhonnêteté en comparant le coût interne à charge de travail constante pour les AP&F alors que la charge confiée au prestataire est prévue de baisser de 38% sur 3 ans grâce au nouveau canal digital ouvert aux salariés.



L'UNSA-Ferroviaire a depuis le début dénoncé les tromperies qui entourent ce projet. En effet, les véritables intentions de la direction Optim'Services sont d'externaliser non seulement l'accueil téléphonique aux agents, mais également le traitement complet de certains actes, quel que soit le canal utilisé : courrier classique, mail, web...

A la question « Comment la Direction interprète-t-elle la loi du 4 août 2014, qui dit que tous les salariés du GPF peuvent occuper tout emploi ouvert dans un des EPIC du GPF » ? Xavier ROCHE, droit dans ses bottes, a répondu : « La baisse d'effectifs a été décidée et ces postes de réponse téléphonique de premier niveau ne seront plus au cadre

Canal digital pour lequel la Direction affirmait encore il y a quelques semaines qu'il n'aurait aucun impact sur l'activité et l'emploi des AP&F !

Ce n'est plus de la tromperie mais une véritable escroquerie financière, qui vise à stigmatiser toujours plus les agents des AP&F et préparer les argumentaires pour justifier la suite de l'externalisation de l'activité. Xavier Roche assume : il doit supprimer 550 postes sur son périmètre, il le fera en industrialisant et massifiant les process, en externalisant les tâches de moindre intérêt, mais en préservant la qualité des réponses à l'utilisateur. Il l'affirme : «

En prime la QVT sera meilleure puisque grâce au guichet unique, chacun ne fera que son métier : le RH ne fera que du RH, le médical que du médical etc. »

Nous en attendons les preuves, qui tardent à venir.

Le directeur revendique qu'une plateforme téléphonique est un plus : les actes sont optimisés, les questionnaires ne sont plus dérangés par le téléphone et une seule plateforme, c'est mieux pour concentrer l'activité et avoir ainsi constamment une charge optimale.

Pour qui n'aurait pas compris : c'est le Lean Management, nouvelle appellation du « travail à la chaîne ».

Qui dit mieux ?

D'autres services que les AP&F seront concernés : la protection sociale (mutuelle des agents contractuels) verra sa réponse téléphonique de niveau 1 reprise par la plateforme, ainsi que les notes de frais. Il n'est pas exclu d'étendre la plateforme à d'autres périmètres d'Optim'Services. Le sujet de l'action sociale est en cours de réflexion. Xavier ROCHE affirme qu'aucune décision n'est prise. Pour le moment.

Au total, l'entreprise estime que 85 postes devront disparaître dans le périmètre des AP&F et 4 postes dans le périmètre de Notes de Frais, ainsi que 3 au pôle Protection Sociale.

La direction pense s'en sortir avec les départs naturels en retraite ou ceux demandés vers d'autres métiers du GPF. Elle s'engage à ce qu'il n'y ait pas de départ imposé. L'externalisation donnera lieu à un appel d'offre européen. Toutefois, l'externalisation vers une filiale est également à l'étude. Dans ce cas, des mises à disposition d'agents volontaires pourraient être envisagées.

Au regard des échanges et des questions qui restent en suspens, tant sur les hypothèses de baisse des effectifs que sur l'impact du digital, les représentants au CE ont voté la réalisation d'une expertise par un cabinet extérieur.

EVOLUTION DES EQUIPES D'ASSISTANCE RAPIDE DE LA SURETE (EAR)

DOSSIER SOUMIS À CONSULTATION

Ces équipes placées sous l'autorité du Directeur de la SUGE sont composées d'agents de la Sûreté et d'agents d'escala, qui assistent les clients lors de situations perturbées. Il y a actuellement deux unités opérationnelles, en Ile de France et en Rhône-Alpes, pour un effectif total de 151 agents. À noter que dans ses missions, l'EAR Rhône-Alpes organise ou participe à des actions anti-fraude.

Tous ces agents relèvent du régime de travail B25, mais une équipe d'astreinte existe afin de pouvoir répondre aux besoins 7j/7 et 24h/24.

Avec la mise en place des cellules de crise et des équipes mobiles de lignes, les missions de l'EAR ont évolué. Par ailleurs, les sollicitations en provenance de la Direction de la Sûreté sont de plus en plus nombreuses. Il faut donc envoyer un message clair, en adaptant l'organisation de l'entité. Pour l'Ile de France, il est nécessaire d'acter définitivement le rattachement de l'EAR à la Direction de la Sûreté, sur le modèle d'une agence SUGE.

Le dossier a déjà été présenté en CE en mars dernier pour information, notamment à cause de la suppression certains postes. Des évolutions de postes support (RH) sont également prévues.

Les CHSCT ont été consultés en mars. Le dossier revient donc en CE pour consultation cette fois.

51 agents ont été reçus en entretien exploratoire. Pour les agents SUGE, les principales orientations de reconversion sont vers la vidéo-protection ou les équipes cynophiles. Pour l'escala, les pistes d'orientations sont diversifiées : poste gestion sûreté à RATP, Agent commercial Trains, GU – gestionnaire d'utilisation. Deux personnes ont souhaité faire une reconversion totale grâce à un CIF (Congé Individuel de Formation).

Les agents de qualification C ont pu trouver des postes d'agent manœuvre ou caténaire.

Les agents de Rhône Alpes Auvergne participant à la lutte anti-fraude seront assermentés et bénéficieront de formations juridiques. La direction se dit confiante sur l'avenir des personnes

concernées par ces suppressions de postes.



Selon la direction, il n'y a pas de départ volontaire. Les élus **UNSA** insistent pour que le RH0281 (départ volontaire) soit ouvert aux agents EAR concernés par ce dossier. La direction veut garder la main sur le choix des agents qui partiront ou pas. Devant l'insistance des élus **UNSA**, elle prend l'engagement de l'ouvrir au fur et à mesure des besoins. Sur ce dossier, les élus **UNSA** se sont abstenus lors du vote.

HORAIRES INDIVIDUALISES AP&F NPPN : FIN D'UNE LONGUE HISTOIRE

C'est un dossier qui revient après avoir été recalé il y a quelques mois par vos élus pour insuffisance de forme dans sa présentation. Le sujet est d'importance : il s'agit de l'organisation de travail

et de la QVT des agents concernés. Le texte présenté ce jour reste perfectible et des incohérences ont été soulevées. Même si les agents concernés sont demandeurs de ces horaires

individualisés, il convient que les règles soient respectées. Finalement, le texte a été voté à l'unanimité, sous réserve des ajustements à apporter.

RESTAURATION SUR LES CAMPUS DE SAINT DENIS : UNE NOUVELLE ÈRE ?

L'arrivée prévue à partir de juillet de 3000 agents supplémentaires au campus Rimbaud relance le débat de la restauration à SAINT-DENIS. Sur ce nouveau campus travailleront des agents des trois EPIC Réseau, Mobilités et SNCF. De ce fait, quatre CE peuvent être concernés pour prendre en charge la restauration.

La question de la restauration pour cet immeuble se pose donc, avec 3 EPIC et 4 CE : soit un RIE (Restaurant Inter-Entreprises) multi-CE, soit le CE qui a le plus grand nombre d'agents prendra en charge la restauration.

Le CE EPIC SNCF, dont les agents ne sont pas majoritaires sur le bâtiment, est le dernier à se posi-

tionner, les trois autres s'étant désistés.

À cette occasion, le secrétaire **UNSA** du CE EPIC SNCF a renouvelé sa demande d'un schéma directeur de la restauration sur l'ensemble des campus. Une réflexion commune avait été envisagée dès 2016 et relancée à plusieurs reprises par **l'UNSA-Ferroviaire**. Elle a été bloquée jusqu'à présent au niveau de la DRH Ferroviaire plus prompte à botter en touche qu'à s'intéresser à la véritable QVT de ses salariés. Or, c'est bien l'entreprise qui impose la délocalisation des agents sur St Denis ; mais son schéma directeur immobilier a jusqu'à présent complètement occulté la dimension restauration

pour l'ensemble du site. Le basique « un immeuble, un restaurant » n'assure bien sûr pas l'optimisation de l'ensemble et de nouvelles difficultés sont à craindre à partir de juin dont la Direction portera l'entière responsabilité.

Une motion a par contre été votée à l'unanimité, demandant la réalisation d'un schéma directeur de la restauration sur St Denis en lien avec le schéma directeur Immobilier, en associant à la réflexion les élus des CE concernés au bénéfice de tous les agents du GPF du site.

La Direction s'est engagée à désigner rapidement un chef de projet de son côté. Mieux vaut tard que jamais !

BILAN SECURITE ET SANTE SUR L'EPIC SNCF

L'accidentologie est en baisse sur notre EPIC et c'est tant mieux (-3,2%), avec notamment de bons résultats de la Sûreté.

L'analyse des accidents et quasi-accidents du travail 2017 montre que, hélas, la première cause des accidents reste les atteintes aux personnes (en tous genres), loin devant les autres causes. Les accidents de plain-pied restent aussi un item important.

Les élus **UNSA** insistent pour que les RAQA (risques accidents et

quasi-accidents) soient réalisés systématiquement, ce qui n'est pas toujours le cas.

De même, les élus **UNSA** approuvent le fait que la direction mette un point de vigilance sur l'évaluation de l'impact des restructurations. Il s'agit d'un process mis en place à l'initiative de Benjamin RAIGNEAU, DRH du GPF. Les élus **UNSA** demandent que le sujet soit présenté et suivi en CE EPIC.

Zoom sur le nouveau texte réglementaire RH0644 (Alcool et produits psychoactifs) : lancement d'une grande enquête préventive de dépistage anonyme pour sensibiliser les agents du GPF et avoir une première photographie du risque Alcool et produit stupéfiants : cannabis, cocaïne, ecstasy, amphétamine.

Pour terminer, les élus UNSA ont déploré l'absence d'un médecin référent pour l'EPIC SNCF.

SERVICE MEDICAL ET FERMETURE DE CABINETS MEDICAUX

La situation des effectifs médicaux en santé au travail est la suivante :

- 250 infirmières de santé au travail pour 150.000 agents
- 100 médecins du travail ETP soit 1800 à 2300 agents par médecin selon les sites

Pour autant, les élus **UNSA-Ferroviaire** rappellent que le taux de retard en visite médical obligatoire est de 30% en moyenne sur l'EPIC SNCF hors SUGE et dépasse même 50% dans certaines Directions, ce qui est totalement illégal et inacceptable.

Par ailleurs, ils renouvellent leur demande d'information / consultation des IRP sur la nouvelle organisation du travail que la Direction met en place dans ses services de médecine du Travail progressivement depuis les évolutions législatives intervenues au 1er janvier 2017.

L'encadrement médical de la population salariée est bien meilleur que ce qu'impose la DIRECCTE (Inspection du Travail). Il y a une volonté gouvernementale d'augmenter le nombre d'agents par médecin du travail, pour se

rapprocher des standards de la médecine interentreprises.



La question la plus urgente aujourd'hui est celle de la mise en place des VIP (visite d'information et de prévention réalisée par l'infirmière, en accord avec le médecin). L'entreprise a pris du retard et la direction ne cache pas que le renouvellement de l'agrément de la médecine de santé au travail, qui arrive à échéance en 2020, pourra être remis en cause si des progrès ne sont pas suffisants.

Sur la question importante de la validation des postes à risques : cela doit être fait par les CHSCT. La Direction des Services Médi-

caux ne s'est pas encore prononcée, notamment sur le périmètre médical et social. Du retard a été pris notamment par Mobilités. La direction souhaite que l'ensemble soit présenté à tous les CHSCT en même temps sur l'ensemble du GPF. Cela ne devrait plus tarder. Nous l'espérons !

Sur la fermeture annoncée de certains cabinets médicaux, il ne s'agit que d'acter des fermetures qui sont déjà la réalité depuis longtemps. À TRAPPE, le cabinet est sans activité pour des raisons de sécurité du personnel. L'activité a été rapatriée sur PARIS MONTPARNASSE.

De même à BORDEAUX Dépôt, l'activité a été reportée depuis juillet 2016 sur le cabinet médical de région, pour cause d'intoxication du personnel par les vapeurs de chauffage des locomotives DIESEL.

À SAINT-DIZIER par contre, la fermeture annoncée pour cause d'expulsion des locaux ne se fera peut-être pas. Une recherche de mutualisation avec l'action sociale est à l'étude.

LE PROCHAIN CE SE TIENDRA LE 26 JUIN

Tous Concernés, Tous Mobilisés, Tous Acteurs

SNCF
Sauvons Notre Cœur Ferroviaire

