

## Réunion des Délégués du Personnel

### Direction Les services RH et Production Comptable

**27 Octobre 2016**

#### LE MAL-ÊTRE RESENTI DANS LES AGENCES PAIE ET FAMILLE

Xavier Roche reconnaît que les populations des AP&F ont été soumis à forte pression à la suite de la mise en place de la réforme, d'Hélios, ... . Il précise que la direction est consciente de cet environnement.

Il revient sur l'expertise demandée par le CHSCT. Il confirme qu'elle va se dérouler jusqu'en début d'année prochaine. Concernant les personnes entendues par SECAFI, il précise qu'il y a une proposition de ventilation des agents à entendre selon trois critères : l'appartenance statutaire, l'ancienneté et le volontariat. La demande à SECAFI est d'avoir l'approche la plus large pour recueillir une vision statistique. Il se dit intéressé par cette expertise qui permettra de quantifier et de qualifier l'état de la situation.

Il souhaite un état factuel de la situation qui permettra de reprendre les travaux en mettant les inflexions nécessaires en fonction des résultats de l'expertise.

Il affirme : « On n'avance pas parallèlement à l'expertise d'autre dossier... On va suspendre les éléments qu'on avait en tête et qui devaient se dérouler d'ici la fin de l'année... On va attendre le rendu de l'expertise et on ré-envisagera notre projet au regard de l'expertise ».

Ces propos semblent rassurants sur la volonté de transparence lors de l'expertise. Toutefois, il apparaît que la direction pourrait faire une « pression silencieuse » lors des rencontres entre SECAFI et les agents par la présence du directeur des AP&F sur site. Cette pratique est inacceptable !

#### LE PROJET D'EXTERNALISATION D'AVAYA

Xavier Roche explique qu'en terme conceptuel, le sujet est simple. Comme dans certaines agences, les gestionnaires, pour tout un tas de raisons, considèrent que ce n'est pas leur job de faire de la téléphonie et ne sont pas intéressés par cette mission, alors, on va remplacer par autre chose.

Il se base sur l'exemple d'autres entreprises (assurances, téléphonie, ...) qui mettent à disposition

- une application qui permet de réaliser des actes élémentaires : la transposition pour le réseau c'est ce qui est développé au niveau du site AP&F et de l'appli mobile.
- pour les sujets plus compliqués, la possibilité d'être rappelé.

Il conclut qu'il faut séparer les actes élémentaires des autres et que la question de la mise en œuvre se pose :

- soit il y a des cheminots intéressés de changer de métier et de travailler sur ces domaines, alors, l'évolution se fera en interne avec des cheminots, formation à la clé.
- soit aucune personne n'est intéressée en interne, et dans ce cas, la direction ira voir des boîtes extérieures qui savent le faire.

Il précise que le projet est en cours de réflexion. Qu'un recensement des agences où aucun gestionnaire ne veut prendre en compte ce type de service sera établi et que la direction envisage de décharger ces agences de cette mission en début d'année.

Il indique qu'une expérimentation est prévue avec des agences téléphoniques externes (qui dit-il « ont faim et sont prêtes à prendre des contrats même très courts »).

Il indique qu'un contrat court sera signé pour un débordement de l'activité téléphonique des agences où il n'y a pas de gestionnaire qui assure cette mission (notamment là où ce sont des intérimaires qui tiennent ces postes).

Pour les autres agences où « cela tourne », elles ne seront pas impactées.

Il insiste sur le fait que des apports techniques de ces entreprises « pointue sur le métier » pourront être récupérés et qu'ils viendront enrichir les formations pour les collègues cheminots qui voudraient assurer ces missions.

Il n'exclut pas de ne laisser qu'un centre d'appel pour trois agences ...

Il est à noter que Monsieur Roche parle clairement de centres d'appel (et non plus de postes d'accueil téléphonique) ! Les représentants de l'UNSA Ferroviaire insistent sur le fait qu'aujourd'hui un certain nombre d'agences ne rencontre pas de difficulté. Ils font remarquer que les ex-gestionnaires des CMGA n'ont pas eu de formation à l'accueil téléphonique lors du regroupement avec les agences famille et que la tenue de ces postes a été imposée et non pas basée sur du volontariat.

Par ailleurs, ils s'étonnent que les expertises internes capables d'apporter les techniques utiles à la professionnalisation des gestionnaires des AP&F sur l'accueil téléphonique ne soient pas évoquées.

## LA GÉNÉRALISATION DE L'ENVOI DU BULLETIN DE PAIE DANS UN COFFRE FORT NUMÉRIQUE

Depuis janvier 2016, les bulletins de paie sont adressés au domicile des salariés ou, pour ceux qui en ont fait le choix, dans un coffre numérique géré par DIGIPOSTE.

La loi El Khomri permet aux entreprises de **systematiser ce système** (envoi dans un coffre numérique).

La direction affirme vouloir aller vers cette évolution. Cependant, pour décider du calendrier de mise en œuvre, elle est en attente du décret d'application définissant les modalités pratiques. Ce dernier devrait paraître fin novembre. La mise en œuvre au sein du GPF pourrait voir le jour début 2017.

**Un salarié aura la possibilité de refuser mais devra exprimer son refus de façon explicite (par écrit).**

Les représentants de l'UNSA Ferroviaire insistent pour qu'une communication soit réalisée par la direction auprès des salariés.

## AUTRES SUJETS ABORDES, REPRIS SUR LE COMPTE-RENDU DETAILLE, BIENTOT EN LIGNE [SUR NOTRE SITE](#)

- Mise en œuvre de l'évolution du chapitre 12 date du 1<sup>er</sup> juillet 2016 : le nombre de salariés impactés
- L'indemnité de saisie horaire pour les alternants
- La mise en place des horaires individualisés à l'AP&F Wilson
- Le nombre de jours de télétravail accordé en AP&F
- ...

## Une question ?

**Vos délégués : Stéphanie LEGROS, Nadine BERTIN, Paterne COPOL, Emilia PERNA, Stephan DELON, Antoine RODRIGUES, Philippe MALLEGOL, Évelyne DUJEU, Sandrine GONTIER, Valérie BLANC**



### RAPPEL SUR L'UTILISATION DE LA MESSAGERIE SNCF PAR LES SYNDICATS

La charte Intranet signée à l'automne 2008 interdit l'utilisation de la messagerie électronique pour toute communication ayant un caractère d'information syndicale ou pour tout autre motif, adressée directement à des agents sans leur sollicitation.

Si vous souhaitez d'autres informations que celles de la Direction et si vous ne l'avez pas déjà fait, vous devez désormais donner votre accord pour recevoir nos informations (notations, infos CE, DP, CHSCT, etc..).



L'expertise syndicale

