

Réunion des Délégués du Personnel

Direction Les services RH et Production Comptable

2 Février 2017

DÉCLARATION LIMINAIRE UNSA FERROVIAIRE : LES NOMBREUX SUJETS DE MECONTENTEMENT

- **DESTRUCTION MASSIVE DES EMPLOIS** : 285 postes prévus être supprimés sur l'EPIC SNCF dont les saignées les plus importantes (-6,4%) sur l'ensemble Paie et Famille. 90 postes budgétés sur Optim'services (RH- Production Comptable et DDET) n'ont pas été couverts au 1^{er} semestre 2016.
- **RECOURS INTENSIF A L'INTERIM ET POLITIQUE DE L'ALTERNANCE**
- **RENOUVELLEMENT DES CONTRATS CDD**
- **HEURES SUPPLEMENTAIRES NON RECUPEREES ET NON PAYEES**
- **FORFAIT JOURS**
- **PLAN D' ACTIONS FACE AUX RPS, ...**

RETROUVEZ LA DECLARATION COMPLETE EN ANNEXE

L'INTERVENTION DE XAVIER ROCHE (DIRECTEUR D'OPTIM'SERVICES) :

- **BUDGET ET CONSEQUENCES RH** : Xavier Roche confirme que le budget est extrêmement serré et qu'il y a des conséquences sur le réseau RH. Il explique qu'il lui est demandé de faire de gros efforts pour que l'entreprise « *reste sur le marché* » ; efforts qui passent par la réduction des effectifs. Il concède que la marge de manœuvre est étroite et que la solution retenue est de s'acheminer vers des technologies (automatisation, digitalisation, ...) qui permettent d'augmenter la qualité de vie au travail des salariés (travail plus qualifié) mais avec moins d'effectifs. En conséquence les recrutements sont bloqués. Il reconnaît devoir naviguer sur une voie étroite entre l'avenir de l'entreprise et les conditions de travail des agents, entre le budget et les ressources humaines.

Les outils mis en place (interface salarié, nouvelles méthodes, ...) doivent permettre à terme de supporter la baisse des effectifs (« *il faudra qu'on ait moins d'agents dans l'avenir* »), voir améliorer la productivité, sans que les agents en poste ne subissent des conséquences négatives sur leur travail.

- **ENQUETE SECAFI** : Les premières conclusions ont été reçues. Xavier Roche souligne que le service « *ne nie pas les RPS* » et reconnaît la pertinence de l'expertise. Il affirme que la direction est en train de préparer un plan d'actions. Il reconnaît que, d'ores et déjà, il y a des risques psycho sociaux suite aux changements et notamment face aux réductions d'effectifs.

La direction va faire appel à un cabinet qui travaille sur les RPS pour l'aider à monter une stratégie qui permettra de travailler de façon plus étroite avec les agents. Les conclusions seront partagées avec les délégués du personnel lorsque la direction aura analysé les propositions.

Même si l'intention de prendre en compte le malaise des agents est louable, l'UNSA Ferroviaire s'étonne de la nécessité de financer cet x^{ème} cabinet externe pour établir une stratégie. Nous ne pouvons que constater que la direction OPTIM choisit systématiquement de payer des compétences externes alors qu'elles existent en interne ... Politique bien rôdée : moins de charge de travail en interne = moindre besoin d'effectifs !

Xavier Roche aborde la transition entre aujourd'hui et 2020 (cible). Il reconnaît qu'aujourd'hui tous les outils ne sont pas en place et qu'il y a des endroits où il y a des surcharges de travail dû à des postes non tenus.

Il déclare : « *je ne vais pas prendre aujourd'hui la responsabilité d'engager des agents sachant que je sais que l'on va me demander dans le cadre général des travaux de l'entreprise de diminuer l'effectif* ». Il explique vouloir profiter des départs naturels pour faire baisser le niveau des effectifs.

Dans cette optique, il explique que le choix, pour absorber la charge, le temps que les outils soient en place est le recours à de l'intérim ou des CDD. Le but annoncé est l'accostage à la cible 2020 (non annoncé pour l'heure) avec des emplois pérennes et des agents formés.

LA REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES AGENCES SUR LE TERRITOIRE : Xavier Roche explique qu'il souhaite contourner la problématique par la mise en place des outils ; pour exemple l'outil « AVAYA ».

LE PROJET D'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE (AVAYA) : Xavier Roche explique que cela est une façon de soulager la charge de travail et de répondre à la problématique du maintien de la répartition territoriale des agences.

Aujourd'hui « AVAYA » est territorialisé et « *rejeté* » par les agents. L'objectif de la direction est de faire un « **AVAYA** » national d'une vingtaine de personnes, vraisemblablement en un seul point géographique (non déterminé à ce jour) afin de ventiler les sollicitations dans les agences en fonction des effectifs disponibles.

Xavier Roche explique qu'il souhaite regrouper les appels avec un système de centre d'appels qui permet de traiter les demandes les plus élémentaires ; notamment la saisie et les demandes qui ne nécessitent pas d'analyses RH (changement de RIB, d'adresse, ...).

Le projet se décline en trois phases :

- **1^{ère} phase qui a débuté et doit se poursuivre jusqu'en juin : la réalisation d'une étude par un cabinet externe (Bartle) sur 3 agences (Rennes, Lyon et Wilson)**

Ce cabinet est en train d'analyser tout ce qui fait le quotidien d'une agence. Il est en charge de déterminer les sollicitations qui relèvent du centre d'appels (Front office) et celles qui relèvent d'un gestionnaire (Back Office). Dans cette phase d'analyse, le cabinet doit également travailler sur un appel d'offres auprès de centres d'appels pour mener une expérimentation.

- **2^{ème} phase de juillet à fin d'année : l'expérimentation par un centre d'appels**

Xavier Roche explique les raisons de cette expérimentation par le fait d'avoir l'apport d'une entreprise dont le métier est « *de faire du centre d'appel* » afin de récupérer des méthodes, des façons de faire, ...

Il confirme que l'expérimentation sera menée sur un territoire plus vaste (vraisemblablement 5 à 10 agences) que les 3 agences où l'étude se sera déroulée afin d'obtenir un volume suffisant de retours pour en tirer des conclusions fiables. Il veut profiter également de cet apport externe pour simultanément faire baisser la charge de travail des agences en surcharge. C'est l'analyse de la phase 1 qui aidera à la décision du choix des agences qui seront concernées par l'expérimentation.

- **3^{ème} phase en 2018 : retour d'expérience de l'expérimentation et déploiement**

Xavier Roche déclare que l'analyse de cette expérimentation doit permettre de savoir si ce modèle est pertinent ou non compte-tenu de la complexité de notre métier. Il affirme :

- Ce n'est pas pertinent : on abandonne ... On recherche d'autres modèles ... »
- C'est pertinent et ça diminue de manière significative le volume des tâches élémentaires, alors trois solutions sont envisageables :
 - Des agents SNCF des agences paie et famille (ou autres) ont envie de **changer de métier ; de faire une formation longue**, alors « *je fais exercer les missions de centre d'appels par des cheminots, en interne* » ;
 - Il n'y a aucune candidature SNCF, alors le centre d'appels est externalisé ;
 - Le centre d'appels est mixte et s'adapte aux ressources internes.

Au final, Xavier Roche affirme que son but est la professionnalisation des acteurs pour « *être au top du marché* » des prestations de paie et gestion administrative. Il agite le chiffon du désengagement des EPIC Filles qui pourraient souhaiter aller chercher les prestations en externe plutôt qu'à OPTIM'. Il défend le fait que si OPTIM' est pertinent sur le marché, le surcoût dû au statut du cheminot est absorbé par le fait qu'OPTIM' ne prend pas de marge...

L'UNSA Ferroviaire regrette que la question posée sur le coût de cette opération soit restée sans réponse...

Nous contestons à nouveau le choix d'OPTIM d'aller rechercher des compétences à l'extérieur de l'entreprise alors qu'elles existent en interne ...

Si centre il y a, l'UNSA Ferroviaire restera attentive à sa mise en place :

- Modalités de recensement des salariés intéressés,
- Refus de la discrimination géographique : le salarié qui souhaite changer de métier ne doit pas subir de contrainte supplémentaire liée à une obligation de mobilité,
- Professionnalisation des acteurs (internes ou externes)
- Satisfaction des clients, ...

Le renouvellement des CDD

En référence au cas de Lyon, Xavier Roche reconnaît une erreur de l'entreprise. Il travaille afin qu'une telle situation ne se reproduise plus.

Quant à la gestion du cas spécifique de la personne, il explique qu'il n'y a pas d'embauche externe et que, de ce fait, il ne lui signera pas un contrat définitif.

Il consent toutefois à réexaminer le cas et à essayer de voir s'il est possible de proposer son CV au sein des autres EPIC.

LE REFUS DE FOURNIR LES STATISTIQUES AFFERENTES AUX PERSONNELS EN SITUATION DE MALADIE : UN IRRITANT DE PLUS POUR VOS DELEGUES

Les délégués du personnel UNSA Ferroviaire, sensibles au traitement par l'entreprise des salariés malades, sollicitent la direction lors de chaque réunion DP afin d'obtenir les statistiques sur les personnels dont la rémunération a été réduite (½ solde ou zéro) ainsi que le nombre d'avis non favorables au régime de Longue Maladie donné par la CPR. Ce suivi permet à vos délégués de rester en support des salariés en difficulté.

Jusqu'ici, les données nous étaient fournies. Lors de cette DP, Monsieur Cipriani a refusé de nous les remettre prétextant qu'il n'avait pas ce genre d'éléments !!!

Il nous renvoie au CHSCT ... sauf que le CHSCT nous avait renvoyé vers les DP... Sommes-nous à la veille d'un délit d'entrave !

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

- La réorganisation de la gouvernance d'Optim'services RH
- La dématérialisation du bulletin de paie
- La simplification du bulletin de paie
- La charte d'engagement de confidentialité
- ...

Une question ?

Vos délégués : Stéphanie LEGROS, Nadine BERTIN, Paternine COPOL, Evelyne DUJEU, Stephan DELON, Philippe MALLEGOL, Antoine RODRIGUES, Sandrine GONTIER, Florence CAILLON, 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

