



Compte-rendu de la réunion des Délégués du Personnel du 27 octobre 2016 de la Direction Les Services RH et Production Comptable

Les délégués UNSA présents : Stéphanie LEGROS, Nadine BERTIN, Paterne COPOL, Stéphan DELON.

Les représentants de l'entreprise :

M. ROCHE - Directeur Optim'Services

Mme DELON - Directrice Optim'Services RH

Mme SATGE FABREGUE en remplacement de Sylviane SOUBRIER - Directrice Optim'Services Production Comptable

Mme Sylvie DOS SANTOS - Conseillère Relations Sociales

La séance a débuté par une séquence « ACTUALITÉS ». Les sujets évoqués par le président : le mal-être ressenti dans les Agences Paie et Famille et l'expertise en cours, le projet AVAYA (Cf. la communication UNSA « Retour sur » du 07/11/2016).

Par ailleurs, M. ROCHE tente de convaincre les O.S. que son combat est d'éviter que les autres EPIC « aillent se servir ailleurs ». Il présente la menace du politique qui souhaiterait scinder le groupe (les deux EPIC filles) et précise qu'Optim' Services se veut le ciment du groupe.

Il précise qu'aujourd'hui, les EPIC partagent de la paie, de la comptabilité, ... mais que le jour où Optim' Services est en dehors des prix du marché (trop cher, manque de qualité), les autres EPIC « iront se servir ailleurs ». Il brandit ainsi le risque qu'Optim' Services disparaisse ...

Il affirme se battre au niveau du COMEX pour maintenir Optim' Services en élargissant le champ d'action.

Sa stratégie : 1- QUALITÉ, 2- PRODUCTIVITÉ, 3-L'ATTRACTIVITE (dont QVT).

S'en est suivi le traitement des questions par Isabelle Delon, Optim'Services Production Comptable ne faisant pas l'objet de questions.

Questions portées par l'



☛ Au sujet du nombre d'agents en attente de nomination à la qualification E

La délégation UNSA demande à connaître « le nombre d'agents en attente de nomination à la qualification E (examen de TAD) en Agence Paie et Famille au niveau national.

Isabelle Delon explique que deux agents titulaires du TAD RH et 1 agent titulaire du TAD GEF sont en attente de nomination.

A la demande de précisions, elle répond :

- Un agent ayant le TAD RH était en longue maladie et a repris en temps partiel thérapeutique dans une logique de se positionner sur un poste.
- Elle n'a pas d'information précise sur les raisons de la non nomination du second agent titulaire du TAD RH sur la région Aquitaine.
- Un agent sur la région Midi Pyrénées (TAD GEF) ne s'est pas positionné à ce jour sur un poste de DPX en AP&F. Sur ce cas, Isabelle Delon précise que la priorité sera donnée aux titulaires du TAD RH si des besoins se font jour.

L'UNSA Ferroviaire s'étonne que ces trois personnes n'aient pas trouvé de poste compte-tenu de la pénurie de DPX en Agence Paie et Famille.

L'UNSA Ferroviaire suivra les évolutions de ces dossiers. A savoir les propositions qui ont été faites aux agents concernés et les suites données.

☞ Au sujet de la durée de tenue de poste avant une demande de mouvement

Au bout de combien d'années de tenue de poste(s) au sein d'une même AP&F, un gestionnaire peut-il demander à changer (changement de poste vers un autre établissement ou mutation dans le réseau) ?

Sur quels critères la direction accepte-t-elle ou non le mouvement ?

La direction répond que les demandes de mutation sont étudiées dans la mesure où un agent qui a été formé pour tenir un poste donné reste une durée minimum dans l'agence en fonction de l'investissement réalisé pour sa formation. Elle stipule que les situations particulières peuvent être examinées.

A la demande de précision sur la durée, elle évoque le minimum générique défini par l'entreprise qui est de 4 à 5 ans avec une durée plus importante dans les AP&F car se sont des postes d'expertise.

L'UNSA Ferroviaire s'étonne de la discrimination faite aux agents des AP&F. C'est là un autre facteur rédhibitoire à intégrer ce réseau ...

☞ Au sujet des départs des agents de qualification D

Les gestionnaires des Agences Paie et Famille vous font part de leurs inquiétudes quant au départ ces dernières années de responsables d'équipes à la qualification D, plusieurs départs sont encore à venir.

Les APF reposeront sur un effectif restreint en réelle compétence et expérience RH, ce qui met en danger à plus ou moins long terme l'activité Paie.

La délégation UNSA souhaite connaître les solutions que comptent apporter la Direction pour pallier ces départs ?

La direction répond qu'à ce jour, les postes vacants sont couverts, soit par des candidatures internes au réseau AP&F, soit par des candidatures externes si aucun potentiel n'a été détecté à la QD dans le réseau.

L'UNSA Ferroviaire s'inquiète de savoir comment la direction va gérer le remplacement des 16 QD qui sont en formation « Bachelor ». Outre l'aspect notation et GPEC, il y a un réel risque de perte de compétences, les QD en AP&F détenant un savoir dont le partage est à anticiper.

L'UNSA Ferroviaire restera en vigilance active sur ce sujet.

☞ Au sujet des départs à la retraite en 2016

La délégation souhaite, pour le périmètre :

- la liste exhaustive des personnes ayant demandé leur mise à la retraite, par qualification, âge depuis le mois de février 2016, et en particulier les départs anticipés pères ou mères de familles au 31 décembre 2016.

- Combien de dossiers doivent être traités par les APF ?

- Combien d'agents des APF ont demandé à partir dans ce cadre ?

- Connaître les vacances de poste mises à la bourse de l'emploi à la suite de tous ces départs.

La direction fournira en annexe au registre la liste des agents partis en retraite par tranche d'âge et qualification. Sur le périmètre DP, on compte 61 départs à la retraite dont 52 pour Optim' Services RH et 9 pour Production Comptable. L'âge moyen de départ est 57/58 ans.

Le nombre de départs anticipés est de 19 dont 15 dans le réseau AP&F.

Tous les dossiers de cessation sont gérés par les AP&F. Les postes vacants font l'objet d'une recherche via la bourse de l'emploi.

Il est difficile de vérifier les dires ... A savoir si tous les postes ont été remplacés !

☞ Au sujet des mouvements de personnel en 2016

La délégation souhaite obtenir, pour le périmètre, la liste exhaustive des mouvements de personnels depuis le mois de février 2016 par mois avec les affectations anciennes et futures et les dates des mouvements.

La direction fournira les 4815 de février à septembre avec le registre.

☞ Au sujet des dysfonctionnements rencontrés par les gestionnaires

Lors de la réunion des Délégués du Personnel de septembre 2016, la direction a indiqué qu'un travail d'observation et de mesures avait été engagé avec un agent volontaire à la suite de la remontée de nombreux dysfonctionnements et lenteurs du système. La délégation souhaite connaître les résultats du diagnostic.

La direction explique que les diagnostics ont été réalisés cet été, que les résultats sont en cours d'analyse par les équipes SI et qu'une présentation à la direction est prévue courant novembre pour élaboration d'un plan d'actions. Le sujet pourra être abordé lors de la prochaine DP prévue le 8 novembre 2016.

☞ Au sujet de la compensation des agents face à l'accroissement d'activité provoqué dû aux différents dysfonctionnements

Lors de la réunion des Délégués du Personnel de septembre, la délégation interrogeait la direction sur la compensation prévue par l'entreprise face à l'accroissement d'activité provoqué par les dysfonctionnements du système. **Aucune réponse n'ayant été donnée, la délégation renouvelle donc sa question.**

Il appartient aux managers qui constatent ce genre de situation de compenser l'éventuel accroissement d'activité pour les personnels concernés.

L'UNSA Ferroviaire pourrait se réjouir de l'autonomie laissée aux managers si ceux-ci avaient réellement les moyens de compenser ou récompenser leurs agents ...

☞ Au sujet du nombre de jours accordé dans le cadre du télétravail

Aujourd'hui, les personnels en télétravail (RH 0942) ne peuvent bénéficier que d'une seule journée (imposée). Pour quelles raisons la direction ne satisfait-elle pas aux demandes de plus d'une journée, y compris pour des travailleurs RQTH ?

Isabelle Delon explique que le choix de la direction est de n'accorder aux personnels qu'une seule journée de télétravail afin de maintenir une dynamique collective. Selon elle, ce choix permet de poursuivre le travail en équipe et la montée en compétence. Elle précise que ce choix n'est pas irrévocable.

Elle précise que la situation est analysée différemment pour les travailleurs handicapés qui peuvent bénéficier jusqu'à 3 jours de télétravail en fonction des préconisations du médecin du travail.

L'UNSA Ferroviaire réagit sur le fait que d'autres directions autorisent jusqu'à 3 jours de télétravail.

Encore une discrimination pour un réseau qui est déjà en « mal d'amour » !

☞ Au sujet du décompte de la durée de la journée de travail lorsqu'une pointeuse connectée est mise en place

La délégation souhaite connaître comment fonctionne une pointeuse connectée à l'ordinateur et comment est calculé la durée du temps de travail dans ce cas.

La direction explique que le gestionnaire se connecte à un outil qui est sur son PC et que le temps de travail est décompté à partir de ce moment et jusqu'à la déconnexion sur ce même outil.

L'UNSA Ferroviaire réagit sur le fait que la connexion au réseau peut faire perdre du temps « badgé », que la mise en place d'une période de temporisation systématique de 10'avant/10' après le temps badgé entrant dans le temps de travail (comme au commercial) améliorerait la qualité relationnelle et le travail d'équipe.

☞ Au sujet du nombre de jours dossiers suivis par gestionnaire

- La délégation du personnel demande à connaître le nombre de dossiers suivi par un gestionnaire à temps plein :
- La moyenne nationale (et son éventuelle décomposition en dossiers CP, CDI, CDD, alternants),
- Les préconisations du service, et sur quels supports elles figurent.

Isabelle Delon rappelle que, comme convenu lors de la DCI de la semaine précédente, sera envoyée :

- une cartographie des établissements gérés par chaque AP&F, après le DP,
- les éléments sur la charge par AP&F, au maximum sous un mois.

Elle stipule que la taille d'un portefeuille est variable selon l'organisation mise en place, selon l'activité (GA/Paie ou FC/Famille) et selon la typologie du portefeuille (agent au statut /agent contractuel).

Elle ajoute que l'arrivée d'Hélios a généré des automatisations et accéléré certains processus.

Dans ce contexte, la direction a décidé de mettre en place une campagne de mesures pour évaluer la charge de travail affectée à un gestionnaire en corrélation également avec les évolutions des effectifs des établissements qui font varier le nombre de dossiers à traiter.

Elle ajoute que la référence déjà partagée d'environ 300 dossiers à gérer par gestionnaire est à faire évoluer au regard de la mise en place d'Hélios. Le planning de la campagne de mesures n'est pas défini.

L'UNSA Ferroviaire comprend que, loin de soulager la charge de travail des gestionnaires, la direction envisage de revoir la taille des portefeuilles, à la hausse à n'en pas douter !

☞ Au sujet des fiches de poste

Sachant qu'il existe des descriptions de postes nationales et locales, la délégation du personnel demande à ce qu'il soit indiqué quelle est la valeur des unes et des autres qui pour un même poste peuvent comporter de grandes différences ?

La direction a établi des fiches nationales génériques qui sont adaptées en fonction de l'activité spécifique locale. La fiche de poste à prendre en compte est celle adaptée au niveau local.

☞ Au sujet de l'adaptation de la charge de travail des délégués du personnel

Les délégués titulaires et suppléants en APF ont des absences significatives suites à leurs divers mandats syndicaux, mais pourtant leur charge de travail en tant que gestionnaire n'en est pas diminuée.

L'UNSA demande pourquoi cette charge de travail n'est-elle pas ajustée en fonction de leur utilisation réelle ?

La direction explique que la charge de travail est adaptée en fonction des absences et répartie sur les autres gestionnaires. Il peut exister des adaptations plus conséquentes au cas par cas selon l'impact de l'absence.

Elle stipule que c'est le manager qui est en responsabilité de l'adaptation de la charge de travail.

L'UNSA Ferroviaire regrette que la durée des absences des délégués qui peut être évaluée, ne soit pas prise en compte dans un calcul global (type calcul de réserve) pour éviter la répartition de la charge sur les autres gestionnaires et la stigmatisation des délégués !

L'UNSA Ferroviaire comprend qu'à nouveau la responsabilité est reportée sur le manager à qui les moyens d'une adaptation efficace (enveloppe budgétaire contrainte) ne sont pas donnés.

☞ Au sujet des impacts de l'application de l'évolution du chapitre 12 du Statut

La délégation souhaite connaître, sur l'ensemble du périmètre de la DP :

- *le nombre de salariés passés en ½ solde en juillet, août, septembre,*
- *le nombre de jours total payés à ½ solde en juillet, août, septembre,*
- *le nombre de salariés passés à solde zéro en juillet, août, septembre,*
- *le nombre de jours total payés à solde zéro en juillet, août, septembre.*

Deux agents sont passés à ½ solde depuis le 1^{er} juillet. Le nombre de jours pour les deux agents est de 15.

Aucun agent n'est passé à solde zéro.

A la demande de précisions (recours exercé par les agents, est-ce suite à Longue Maladie ?), Isabelle Delon dit ne pas avoir l'information.

Il est regrettable que face à ce sujet hyper sensible, la directrice n'ait pas un suivi précis et la connaissance parfaite de ces dossiers.

La délégation UNSA Ferroviaire ne manquera pas de suivre avec attention les impacts de cette évolution et invite les personnels concernés à se rapprocher des délégués en cas de difficulté.

☞ Au sujet des réunions « pluridisciplinaires »

La délégation du personnel demande quel est le cadre juridique et réglementaire des réunions dites « pluridisciplinaires »

La direction explique que ce sont des réunions de travail entre les acteurs susceptibles de contribuer à un éclairage sur la situation professionnelle complexe d'un agent et de travailler sur des propositions de reclassement et d'accompagnement. Ces réunions diffèrent des commissions de maintien dans l'emploi.

☞ Au sujet de l'indemnité de saisie pour les alternants

Depuis cette année les alternants n'ont plus droit à l'indemnité de saisie horaire (0,46€).

La délégation du personnel demande pourquoi ne sont-ils pas soumis à la même réglementation que les autres agents (article 58.2 du RH0131).

La direction explique que les alternants embauchés dans les AP&F (BAC +2 ,3 ou 5) ne tiennent pas un poste de gestionnaire, qu'ils sont en général sur des missions d'assistant manager et que ces missions ne justifient pas l'attribution de l'indemnité de saisie.

La délégation UNSA Ferroviaire regrette cette décision.

☞ Au sujet de la gratification « Frais de correspondance » des membres du CHSCT

Selon l'article 3 du RH 226, les membres des CHSCT doivent percevoir une gratification pour frais de correspondance. Depuis juin, elle n'a pas été versée à certains membres.

La délégation demande à ce que le rappel du paiement soit effectué sur la prochaine paie.

La direction stipule que la liste des membres a été fournie afin que la gratification soit mise en paiement.

Toutes les situations individuelles doivent être remontées à Mme DOS SANTOS.

☞ Au sujet de la systématization de l'envoi du bulletin de paie dans un coffre numérique

La délégation UNSA souhaiterait avoir des informations supplémentaires concernant la mise en place du Digiposte au 1^{er} janvier 2017 pour tous les cheminots comme cela a été annoncé en réunion d'information à l'Agence Paie et Famille de Toulouse en octobre :

- Quelle information aux IRP ?
- Modalités de mise en place ?
- Moyen(s) d'information(s) aux agents ?

(Cf. « Retour sur » du 07/11/2016)

La direction explique que cette évolution a pour origine la loi EL Khomri qui autorise les entreprises à généraliser le dépôt du bulletin de paie dans un coffre électronique sauf si le salarié exprime de façon explicite son opposition. L'entreprise s'inscrira donc dans cette démarche. Elle attend le décret de mise en application. Une communication sera mise en œuvre pour informer les agents.

Attention : à la mise en place, si vous ne souhaitez pas recevoir votre BP dans un coffre numérique, il vous faudra le signaler par écrit.

La délégation UNSA Ferroviaire ne manquera pas de vous informer de la date de la mise en place de cette nouvelle mesure.

☞ Au sujet de la confidentialité du motif de l'absence pour maladie d'un salarié

La délégation UNSA exige qu'un rappel de la part de tous les Chefs d'Agences soit fait auprès des DPX Paie concernant le motif à caractère confidentiel que revêtent les absences à caractère médical.

Plusieurs gestionnaires de divers sites APF, de retour de maladie, ont porté connaissance à leurs délégués du personnel, ce genre de questionnement « insistant » concernant le motif de leur absence de la part de leur N+1 !

La direction s'engage à effectuer un rappel sur le caractère confidentiel du motif de l'arrêt maladie.

Périmètre de l'Agence Paie et Famille WILSON

☞ Au sujet de la mise en place des horaires individualisés

A la demande de certains agents de pouvoir bénéficier des horaires individualisés, un sondage a été réalisé par les DPX auprès de leurs équipes. Certains personnels remettent en cause la méthodologie du sondage : réalisé « à la volée » et en l'absence d'un certain nombre de salariés.

La délégation demande, outre le respect du RH 0136, chronologiquement :

- une présentation des horaires individualisés soit réalisée auprès de tous les salariés de l'agence afin qu'ils puissent se faire un avis objectif sur le sujet. Un échange avec les salariés de l'AP&F de Paris Nord bénéficiant de la pointeuse connectée pourrait être envisagé à ce titre,
- un vote à bulletin secret soit réalisé afin que chaque agent puisse s'exprimer sans contrainte et dans les mêmes conditions,
- que les résultats soient communiqués aux salariés (pour/contre/abstention)

La direction nous informe que le sondage sera réalisé dans un délai de trois mois après présentation des horaires individualisés et des conditions de mise en place.

La délégation UNSA Ferroviaire se réjouit que la demande exprimée ait été entendue !

☞ Au sujet du remplacement de l'agent qui gère les ASL

Un entretien avec la Responsable de l'Agence nous a permis de comprendre que le poste de l'actuelle gestionnaire qui a en charge les ASL serait remplacé mais pas dans les missions actuelles. Le portefeuille des ASL serait réparti sur deux autres gestionnaires montés en compétence pour l'occasion.

Toutefois, la qualification du poste vacant (en fin d'année) n'a pas été explicitement spécifiée et le remplaçant n'est pas encore désigné.

La délégation souhaite savoir :

- comment est répartie la charge ?
- comment sont formées les personnes reprenant le portefeuille ?
- si le poste restera-t-il ouvert à la même qualification ?
- si le remplacement fait-il l'objet d'un mouvement interne (lequel ?) ou d'une offre à la bourse de l'emploi ?

La direction précise que jusqu'à présent, une seule personne avait la gestion des ASL au sein de cette agence et que cette situation pouvait être délicate en cas d'absence de la personne.

Elle confirme que, du fait de son départ en retraite, le portefeuille sera réparti sur deux agents confirmés : une personne déjà de qualification D et un autre gestionnaire noté au 01 octobre 2016.

Le transfert de connaissance est engagé depuis un mois avec des séances programmées sur des demi-journées entre les gestionnaires concernés et le manager.

Pour la délégation UNSA Ferroviaire, la réponse n'est pas complète et nous ne savons toujours pas par quelle ressource la personne qui part en retraite est remplacée et à quelle qualification le poste sera ouvert.

A moins que la direction ne nous cache encore une suppression de poste ... Cette éventualité est à craindre !

☞ Au sujet de la mise en place des horaires individualisés

Dans l'équipe 1, un agent est actuellement en AT. La charge est répartie sur les autres membres de l'équipe dont deux sont de jeunes reconversions qui ne maîtrisent pas encore l'ensemble de la réglementation et des procédures. Comment la direction compte-t-elle apporter du souffle à cette équipe ?

La direction explique qu'une organisation par thème doit être mise en place dans cette équipe afin de permettre de lisser la charge sur l'ensemble de l'équipe, de prendre en charge la montée en compétence des deux nouveaux gestionnaires, de reconnaître le travail des QD dans leur rôle de référent et de faciliter la complémentarité des gestionnaires

Périmètre de l'Agence Paie et Famille de Rennes

☞ Au sujet de la remise de l'organigramme

Lors de la réunion des Délégués du Personnel de septembre, un organigramme de l'AP&F de Rennes a été demandé. La direction a dit l'annexer au registre. Cela n'a pas été réalisé.

Nous renouvelons cette demande.

La direction affirme que l'organigramme actualisé au 24 octobre sera joint au registre.

☞ Au sujet de la manière d'intervenir du chef d'agence

La délégation du personnel UNSA demande comment procéder pour limiter voire mettre fin aux convocations et réprimandes dans le bureau du responsable de l'APF pour des prétextes futiles, séances de critiques qui entretiennent un sentiment persistant d'infantilisation.

Pour avoir osé, au téléphone, avancer comme explication au retard un certain débordement, un gestionnaire a été convoqué et rappelé à l'ordre par son chef d'agence.

Outre l'aspect infantilisant du procédé, est-ce à dire que l'APF de Rennes n'est pas débordée ?

La direction demande des précisions sur le cas évoqué que nous lui apporteront lors de la prochaine DP.

La délégation du personnel UNSA souhaite connaître le délai moyen de traitement des requêtes à Rennes ?

La direction n'a pas la réponse et la portera au registre.

Toujours attentive, la délégation UNSA Ferroviaire veillera à ce que la réponse soit bien apportée.

☞ Au sujet du remplacement des personnels de qualification D

L'agence a perdu une qualification D début 2016 par un départ non remplacé.

Un autre agent de qualification D, en formation en vue d'un examen, est remplacé par un intérimaire.

Est-ce que cela signifie la fermeture de toute perspective d'accès à la qualification D pour les gestionnaires de qualification C de Rennes ?

La direction indique qu'il y a un poste de qualification D à la bourse de l'emploi, en attente de candidature.

Quant à l'évolution au sein de l'agence (QC pour QD), la direction indique qu'il faut que les agents aient le niveau de compétences requis et que cela se traite dans le cadre de la détection des potentiels.

Isabelle Delon suppose que si le poste est à la bourse c'est qu'il n'y a personne d'identifié comme ayant les compétences pour accéder à la QD.

Elle précise que le comité de carrière a lieu en fin d'année et que dans ce cadre, la situation sera examinée.

Pour la délégation UNSA Ferroviaire, le remplacement d'un personnel de qualification D par un intérimaire est une aberration au vue des spécificités du travail de ces agents (dossiers complexes, ...).

☞ Au sujet du télétravail des personnels de qualification D

A l'APF de Rennes l'accès à la qualification D est considéré comme absolument incompatible avec le télétravail, ce qui n'est pas le cas dans d'autres agences.

Sur quel fondement repose cette prétendue incompatibilité ?

Quel règlement ? Quel texte ?

La direction explique que le manager a la possibilité d'accepter ou de refuser le télétravail au regard des critères d'autonomie et de maîtrise des missions du poste. L'accord du télétravail est évité ou différé lorsque l'agent est en acquisition de compétences, en prise de poste.

Le cas évoqué entre dans cette situation. De ce fait, Il est attendu que l'agent devienne autonome avant d'accorder le télétravail.

La décision d'accorder le télétravail n'a rien à voir avec le niveau de qualification.

La remise en cause du télétravail est possible lors d'une modification de poste.

Périmètre de l'Agence Paie et Famille de Nantes

☞ Au sujet du nombre d'agents ayant demandé à quitter l'agence

Combien de salariés ont demandé à quitter l'agence depuis le 1^{er} juillet 2015 ?

La direction déclare ne pas disposer de tous les éléments de réponse et que la vision complète des **agents ayant demandés à quitter l'agence** sera fournie au registre.

Les données fournies sur les agents ayant quitté l'agence : 3 agents mutés en 2016 dans d'autres établissements (1QC, 1QD, 1QE).

☞ Au sujet du nombre de départ en cours

Combien de demandes de départ sont en cours à ce jour ?

1 agent de qualification E postule sur des offres à la qualification F.

La délégation UNSA Ferroviaire évoque le cas de cette personne qui risque de perdre le bénéfice de sa mise en potentiel alors qu'elle a postulé sur nombre de postes depuis 2 ans. Sa situation a déjà été évoquée avec le conseiller carrière lors des notations.

☞ Au sujet du nombre de salariés admis dans le dispositif « Bachelor »

Combien de salariés ont été admis à entrer en formation au titre du dispositif qualifiant ?

1 agent

Périmètre de l'Agence Paie et Famille Rhône Alpes

☞ Au sujet des heures supplémentaires non payées

Certains gestionnaires de l'APF de Lyon ont fait des heures supplémentaires sur juillet 2016. A ce jour ces heures n'ont toujours pas été payées.

Pourquoi ? Seront-elles payées un jour ?

La direction annonce que la demande de paiement des heures supplémentaires a été transmise le 21 juillet 2016 au pôle RH avec copie à l'AP&F en charge de ces agents.

Une relance a été réalisée mi octobre 2016.

Isabelle Delon ignore les raisons de ce dysfonctionnement.

Le rattrapage sera réalisé le plus vite possible.

Périmètre de l'Agence Paie et Famille Aquitaine

☞ Au sujet de l'accompagnement des gestionnaires lors de la tenue du poste AVAYA

La responsable de l'APF a annoncé l'accompagnement des gestionnaires lors des journées de tenue « Avaya. » Pour quelles raisons ? Pour quel(s) objectif(s) ?

La direction déclare que l'objectif de l'accompagnement des gestionnaires est d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et de monter en compétences des gestionnaires.

Elle précise qu'il s'agit de clarifier les attendus de la mission d'accueil téléphonique et d'accompagner le gestionnaire dans le traitement des demandes.

☞ Au sujet des commentaires laissés par les agents sur l'accueil téléphonique lors des enquêtes de satisfaction

Lors d'enquêtes de satisfaction, les agents font des commentaires.

Les gestionnaires souhaiteraient connaître ces commentaires.

Quelle est la suite donnée à ces commentaires par la direction ?

La direction précise que les verbatim sont anonymes et transmis à la responsable Relation Clients de la direction Paie et Prestations Administratives. Isabelle Delon ignore si ceux-ci sont transmis aux responsables des AP&F. Elle n'y voit pas d'inconvénient.

Elle ajoute que les commentaires permettent d'avoir une idée de la qualité en complément des résultats quantitatifs, résultat qui sont, au national, bons avec 75% de satisfaction (tendance comparable aux services de même type).

La délégation UNSA Ferroviaire précise qu'il a été reproché aux gestionnaires de ne pas être assez performants et de passer trop de temps avec chaque salarié qui sollicite le service ! Comment répondre qualitativement dans un temps restreint ?

La délégation souhaiterait obtenir une présentation détaillée des résultats.

☞ Au sujet de l'organisation de l'accueil téléphonique

Actuellement, l'organisation du passage des gestionnaires sur le poste « Avaya » est **opaque**. Nous souhaiterions avoir, en détail, le nombre de passages par gestionnaires depuis début 2015

La direction explique que l'organisation mise en place prévoit de la tenue de l'accueil téléphonique par équipe : équipe 1 = jour A, équipe 2 = jour B ;

Un planning à disposition indique le nom du gestionnaire par ½ journée. La programmation tient compte des présences.

La délégation UNSA Ferroviaire fait remarquer à Isabelle Delon qu'elle n'a répondu que partiellement à cette question. La raison invoquée est que la fourniture de l'historique des passages depuis 2015 en deux jours n'est pas possible.

☞ Au sujet des réunions d'animation et d'expression des salariés

Sachant que la réponse donnée à la dernière réunion des DP ne correspond pas à la réalité :

- Nous demandons le nombre et les dates des réunions d'animations sur les sites de Bordeaux et Bayonne.

Toutes les dates des réunions tenues seront portées au registre.

- Les Comptes Rendus des réunions d'animation ne sont pas fournis aux gestionnaires. Pour quelles raisons ?

- Les gestionnaires demandent également, conformément au Code du travail, le Compte Rendu des dernières réunions d'expression des salariés.

Les comptes-rendus des réunions sont transmis par mail aux agents et disponible sur le serveur mis à disposition des gestionnaires.

Que compte faire la direction pour que son encadrement applique les règles prévues par la loi ?

La délégation UNSA Ferroviaire ne peut que constater que la réponse apportée n'est pas complète !

☞ Au sujet du déroulement de carrière des agents de qualification C

Que compte faire la direction pour ne pas pénaliser le déroulement de carrière des agents de qualification C avec l'arrivée d'une qualification D ?

Nous demandons des engagements de la direction pour garantir le déroulement de carrière.

Pour mémoire, sur Bordeaux, pour ne pas pénaliser le déroulement de carrière des agents de qualification C, le groupe, qui avait protesté contre le recrutement d'un attaché TS sur Bordeaux, il y a 4 ans environ, avait obtenu gain de cause auprès de cette même direction.

Un Gestionnaire de Bayonne, de qualification D, part en retraite.

Le poste fera-t-il l'objet d'une offre à la bourse de l'emploi ?

Si oui dans quel délai ?

Si non pour quelles raisons ?

La direction apporte les éléments suivants :

- deux départs d'agent de QD sont prévus : 1 à Bordeaux qui a fait l'objet d'une offre de poste, 1 à Bayonne qui n'a pas fait l'objet d'une offre de poste dans Viséo car les entretiens ont été réalisés avec les candidats proposés par l'EIM.

L'arrivée d'un agent de QD à Bayonne ne pénalise pas la notation.

☞ Au sujet du mouvement de la responsable de l'agence

Le poste de la responsable de l'APF de Bordeaux est une nouvelle fois à la bourse de l'emploi. Qui la remplace (ra) ? et à quelle date ?

La direction explique que l'offre précise « sous réserve de vacance de poste ». A ce jour, le poste n'est pas vacant.

Périmètre de l'Agence Paie et Famille Midi Pyrénées

La délégation UNSA souhaiterait connaître la date du constat de la DPX Paie ?

La direction indique qu'il n'est pas prévu actuellement de constat pour cette DPX. Le constat serait envisagé pour cette personne issue de la filière commerciale, uniquement dans le cadre d'un souhait de reconversion dans la filière RH.

Retrouvez les comptes - rendus des DP du périmètre à l'adresse

<http://unsa-epic-de-tete.fr/index.php/metiers/rh-paie-famille-compta>

La délégation UNSA Ferroviaire

56, rue du Faubourg Montmartre • 75009 PARIS

Tél : 01 53 21 81 80 • Fax : 01 45 26 46 65 •

federation@unsa-ferroviaire.org

