



Compte-rendu de la réunion des Délégués du Personnel du 15 septembre 2016 de la Direction Les Services RH et Production Comptable

Les délégués UNSA présents : Nadine BERTIN, Valérie BLANC, Paterna COPOL, Stéphane DELON.

Les représentants de l'entreprise :

M. Xavier ROCHE Directeur Optim'Services

Mme Isabelle DELON Directrice Optim'Services RH

Mme Sylviane SOUBRIER Directrice Optim'Services Production Comptable

Mme Sylvie DOS SANTOS Conseillère Relations Sociales

A noter : la délégation CGT n'était pas représentée.

La séance a débuté par une séquence « ACTUALITÉS ». Les sujets évoqués par le président :

- L'état financier de l'entreprise :

Monsieur Roche décrit une situation financière difficile avec une perte de 200 millions d'euros sur les six premiers mois de l'année et une projection à fin d'année **d'un chiffre d'affaire en recul de 400 millions d'euros et peut-être plus.**

Ces mauvais résultats sont attribués à trois causes :

1. Les répercussions des attentats sur l'activité de l'entreprise et notamment à l'internationale ; les filiales Thalys et Eurostar ayant vu leur chiffre d'affaire atteint de manière significative (jusqu'à - 15% certains mois) sans espoir de redressement de la situation car la France a été inscrite sur la liste des pays à risque.
2. Le Fret qui ne repart pas avec un chiffre d'affaire durant les mois du printemps avoisinant les -15 à -20%. M. Roche stipule que ce n'est pas une bonne nouvelle (!) car cela diminue les marges de manœuvre de l'entreprise et que la direction n'est plus sûre que le Fret va se stabiliser.
3. Les mouvements de grève de fin mai, début juin.

Monsieur Roche précise que, en conséquence, l'entreprise doit faire des efforts pour limiter l'impact de ces mauvais résultats et qu'Optim'Services est impacté par **des demandes supplémentaires d'économie des frais de structure.**

A n'en pas douter, l'entreprise choisira de faire à nouveau des économies sur le dos de l'emploi avec la suppression de postes ... Cette posture met l'entreprise de plus en plus en danger car ces suppressions mettent en risque les salariés qui, de plus en plus sollicités, ne peuvent plus assurer en qualité le travail demandé (adaptation contraintes/ressources). Cette situation génératrice de stress a des conséquences fâcheuses sur la santé des salariés et par ricochés, sur les résultats de l'entreprise.

Aux yeux de la délégation UNSA Ferroviaire, c'est un cercle vicieux qu'il est temps d'arrêter.

- La sécurité :

Monsieur Roche indique qu'en terme d'événements remarquables, les résultats sont meilleurs que l'année dernière. Le directeur général (Frédéric Delorme) a vu élargir ses compétences « Sécurité Ferroviaire » à « Santé/Sécurité au travail ». Monsieur Roche précise que ce sujet est une grande ambition de l'entreprise.

- La création de la Direction Générale Digital Système d'Information (DGDSI) :

Monsieur Roche détaille ce projet dirigé par Benoit Tiers dont la mission est de mettre en œuvre la deuxième phase du plan digital de l'entreprise. La nouvelle direction serait constituée par le rapprochement des équipes « Digital », la DSI Groupe, le département informatique et télécom (PIT) et Environnement Utilisateur. Par ailleurs, « Étude et développement SI » (EDSI) rejoindrait également cette entité. La mise en place pourrait être effective avant Noël.

Monsieur Roche précise que, en conséquence, PIT et EDSI quitte la direction Optim'Services et que, pour continuer à apporter du service, Optim devra travailler en lien étroit avec cette nouvelle direction.

Il estime que cela ne remet pas fondamentalement en cause les grands objectifs et le plan stratégique d'Optim'Services.

La délégation UNSA Ferroviaire s'interroge sur le plan stratégique « à long terme » de la direction de l'entreprise qui n'hésite pas à changer une organisation mise en place il y a juste un peu plus d'un an.

Les organisations se feraient et se déferaient-elles au rythme des arrivées et des départs des directeurs ?

Faut-il conclure à une déficience de pilotage ?

Il semble que le bateau « Entreprise » vogue au gré du vent (mais où est donc le pilote ?) sans cap déterminé, au risque de faire du sur place ou de chavirer.

Bizarrement, la direction n'entre pas dans les causes de ses pertes de chiffre d'affaires dont les modifications d'organisation successives et l'instabilité qu'elles génèrent chez ses salariés.

Pour la jeune direction d'Optim'Services, c'est un coup dur et on peut s'inquiéter de sa pérennité !

- Le projet d'évolution du traitement des notes de frais :

Monsieur Roche indique que l'objectif est la simplification du système actuel (système multiscartes) complexe et peu sécurisé. Il précise qu'environ 40% des frais engagés restent non justifiés et que cela pose problème vis-à-vis des autorités de contrôle (commissaires aux comptes, URSAFF) mais aussi un problème en terme d'éthique.

L'objectif est de développer à terme une application digitale qui doit permettre un accès plus facile et un traitement en back-office de meilleure qualité.

La délégation UNSA Ferroviaire déplore cette situation et regrette le manque d'éthique de certains salariés.

Elle entend que Monsieur Roche précise déjà vouloir réduire le plan de charge des agents du CSP Comptable ...

Derrière « réduction du plan de charge », il faut déjà entendre « réduction du nombre de postes » ...

- Le renforcement de la fonction RH au sein de la direction Optim'Services :

Jérôme Cipriani est nommé Directeur délégué des Ressources Humaines au Codir d'Optim'Services avec pour mission de coordonner les travaux des différents départements RH des Centres de service et d'homogénéiser les pratiques.

La délégation UNSA Ferroviaire espère qu'ainsi, l'ensemble des salariés des différents centres de services bénéficieront d'un traitement RH équitable.

☞ *Question de la délégation UNSA Ferroviaire au sujet de la réduction des frais de structure dans les Agences Paie et Famille*

Lors d'un entretien du mois d'août 2016 au journal les Echos, Guillaume Pépy a annoncé une réduction des frais de structure en 2017. Quelles conséquences pour les services agences paie et famille ?

Monsieur Roche rappelle que les résultats de l'entreprise ne s'orientent pas dans la bonne direction et qu'il va falloir faire des efforts.

Il ajoute qu'il est évident qu'il va recevoir un plan de productivité et que par anticipation, sa direction a commencé à réfléchir sur la capacité à avancer sur le sujet.

Il explique que de son point de vue, il ya deux sujets : qualité et productivité et qu'au-delà du plan d'économie, il y a la réalité du terrain. **Il reconnaît une situation compliquée** (expertise en cours).

Il souhaite mettre en place les techniques et les outils pour alléger la charge des Agences Paie et Famille : guichet unique qui réalisera des tâches élémentaires en direct avec les salariés, capacité donnée à un salarié d'aller lui-même intervenir sur les informations figurant dans son dossier. Il adosse à cela l'Excellence Opérationnelle et la Qualité de Vie au Travail (QVT).

Il déclare **ne pas savoir absorber x % de productivité en plus en faisant les mêmes tâches, avec les mêmes personnes, dans la configuration actuelle**. Il reconnaît que les équipes sont présurées.

Il souhaite un projet de rupture qui précède la réduction d'effectifs dans les Agences Paie et Famille. Il affirme que l'effectif total des Agences Paie et Famille ne restera pas à iso périmètre.

Lors de l'échange, l'La délégation UNSA Ferroviaire a souhaité connaître :

1- les agences accompagnées par les équipes Excellence Opérationnelle (EO).

Il n'y a pas d'agence accompagnée spécifiquement. Il y a pour le moment des tournées terrain réalisées par les équipes EO. Par contre, il y a des projets identifiés d'amélioration continue qui permettent de revisiter certains processus (EVS, Frais de santé). Un chef de projet est désigné qui, accompagné par Jean Paul Martin (équipe EO en appui sur la méthodologie), recherche des pistes d'amélioration. Il y a des contributeurs sollicités dont des représentants des agences.

2- l'avancement de la mise en place du guichet unique et de la plateforme d'accès aux salariés

Xavier Roche précise qu'en termes conceptuels, le projet est abouti et que les principaux canaux permettant aux salariés d'accéder à l'information sont définis :

- interface digitale accessible via internet avec un système de robotisation élémentaire pour les questions les plus simples,
- système où le salarié peut signaler son problème et être rappeler (prise de rendez-vous),
- interface téléphonique : c'est le numéro d'appel des agences d'aujourd'hui avec une structuration différente. Au téléphone, ce sont **des personnes dont c'est le métier** (aujourd'hui, les salariés rechignent à prendre la permanence téléphonique) qui pourront apporter des réponses élémentaires immédiates ou basculer sur un rendez-vous pour un dossier plus complexe.
- canal courrier.

Cette conception a été réalisée « en chambre » mais il est prévu une phase 2 où la direction va travailler avec un groupe miroir et une expérimentation.

La délégation UNSA Ferroviaire relève le fait que, dans sa compréhension de la présentation, la volonté de la direction est de mettre des personnes dont c'est le métier pour assurer l'interface téléphonique. Or, aujourd'hui, ce n'est le métier d'aucun agent des agences Paie et Famille. L'La délégation UNSA Ferroviaire interroge donc Monsieur Roche sur sa volonté d'avoir recours à du personnel externe à l'entreprise pour assurer cette mission.

En réponse, Xavier Roche précise qu'aujourd'hui, le système ne fonctionne pas. Les agences ont recours à du personnel intérimaire car les agents ne veulent pas assurer la permanence téléphonique.

Dans un premier temps, l'idée est de **faire appel à des spécialistes de l'appel téléphonique externes**. Il cite l'exemple de Rennes où l'accueil téléphonique est tenu par deux personnes externes issues de centre d'appel et où l'ensemble des agents de cette agence sont satisfaits de cette organisation. Il indique qu'il trouve ce modèle intéressant.

Il précise que dans un second temps, si des personnes des agences sont volontaires pour tenir cette interface, elles recevront une formation pour assurer cette tâche. Par contre, s'il n'y a pas de candidat, cette partie sera sans doute externaliser.

☞ Question de la délégation UNSA Ferroviaire au sujet de la mise en place du « Forfait jour »

- Quels sont les postes qui sont assujettis aujourd'hui au Titre 3 du RH0077 ?
- Quels sont ou seront les postes pour lesquels l'Accord Individuel Forfait Jour sera appliqué ?
- Quels sont les postes pour lesquels vous reconnaissez que le titulaire dispose d'une autonomie dans l'organisation de son emploi pour l'exercice des responsabilités qui lui sont confiées ?

Compte-tenu de la négociation en cours et tant que le sujet n'est pas finalisé, Isabelle Delon dit ne pas pouvoir parler de ce sujet.

☞ Question de la délégation UNSA Ferroviaire au sujet de l'application de l'évolution du chapitre 12 du Statut

A la suite de la mise en application de l'évolution du chapitre 12 du statut au 1^{er} juillet :

- ☞ Combien de salariés des 3 EPIC sont tombés en 1/2 solde en juillet, en août ? Combien de jours au total ont été payés à ½ solde en juillet, en août ?
- ☞ Combien de salariés des 3 EPIC sont tombés à solde zéro en juillet, en août ? Combien de jours au total ont été non payés en juillet, en août ?

Considérant que cette question est hors du périmètre de notre DP, cette question est placée « Hors Compétence ».

Toutefois, la direction précise que sur le périmètre Paie et Prestations Administratives, aucun cas n'est recensé.

Face à ce sujet sensible, la délégation UNSA Ferroviaire ne manquera pas de rester en vigilance et posera de nouveau la question, en octobre, sur le périmètre de la DP.

☞ Question de la délégation UNSA Ferroviaire au sujet des nouvelles utilisations du portail des Agences Paie et Famille par les salariés

Suite aux nouvelles dispositions du portail AP&F, changement d'adresse et de RIB par l'agent lui-même, les gestionnaires des AP&F sont en difficultés pour traiter les dossiers car cela entraîne la suppression de données dans HRA au lieu de les ajouter (bouton modifier sur le site pour le changement d'adresse) et aucune vérification de saisie concernant le RIB (erreur de saisie par l'agent). Quelles solutions sont envisagées pour remédier rapidement à ces problèmes ?

Des anomalies notamment au niveau de l'ergonomie ont été identifiées. Les agents qui veulent modifier leurs données ne savent pas quel bouton utiliser (Modifier ou Créer). Une demande de correction pour rendre ces fonctionnalités plus compréhensibles et éviter ainsi les dysfonctionnements que subissent les gestionnaires aujourd'hui a été transmise au SI RH. La direction attend une échéance de la part du SI.

Concernant le RIB, il existe aujourd'hui un contrôle afin de sécuriser la saisie de l'IBAN.

☞ Question de la délégation UNSA Ferroviaire au sujet des agents en attente de nominations à la qualification E

- Quel est le nombre d'agents en attente de nomination à la qualification E (examen de TAD) travaillant dans les services RH tous établissements confondus (SNCF, Mobilités et Réseau) au niveau national.

Cette question a été placée « Hors Compétence ».

- Quel est le nombre d'agents en attente de la nomination à la qualification E (examen de TAD) en Agence Paie et Famille au niveau national.

La direction n'a pas eu le temps de trouver l'information. La réponse sera portée au registre.

Pour la délégation UNSA Ferroviaire et ses représentants, cette réponse est insatisfaisante et prouve le peu d'intérêt porté par Isabelle Delon à ce sujet. Compte – tenu de la pénurie de DPX dans les Agences Paie et Famille, on pouvait s'attendre à ce que cet indicateur soit l'objet d'une attention particulière ! Encore un manque de pilotage !

Par ailleurs, la réponse n'a pas été portée au registre. Elle devrait être apportée lors de la prochaine DP !

☞ Question de la délégation UNSA Ferroviaire sur le périmètre de l'Agence Paie et Famille WILSON

1-La gestionnaire qui s'occupe des ASL part en retraite en fin d'année 2016. La délégation UNSA souhaite savoir si son remplacement a été anticipé car ce poste requiert des compétences un peu particulières de par la gestion du personnel en ASL.

Le remplacement de la gestionnaire qui gère la gestion du personnel en ASL a été anticipé et annoncé pour un départ en retraite en fin d'année.

L'agent pressenti pour la remplacer n'a pu être retenu suite à avis médical. Une autre recherche a été lancée.

Trois candidatures ont été reçues.

2-La délégation UNSA souhaite connaître le nombre d'agents que gère un gestionnaire de l'APF à temps complet par rapport à un gestionnaire à temps partiel ?

Isabelle Delon stipule que la moyenne du nombre d'agents géré par un gestionnaire équivalent temps plein est entre 280 et 320. Ce chiffre est adapté en fonction du temps d'utilisation à temps partiel. Cette adaptation est faite par chaque agence en fonction des situations de temps partiel.

Quand il y a des congés ou des situations d'absence pour d'autres raisons, une attention particulière est portée au volume des sollicitations et la façon de remplacer le salarié absent ou de répartir la charge est examinée. Les situations sont examinées au cas par cas.

La délégation UNSA Ferroviaire fait remarquer qu'un agent qui a déjà 320 agents en portefeuille peut se retrouver avec 350 agents à gérer voir plus et la direction valide cet état de fait sans état d'âme...

Par ailleurs, la délégation UNSA Ferroviaire soulève la problématique du remplacement des représentants du personnel dont la charge de travail est répartie sur les collègues... La direction renvoie à l'adaptation locale du plan de charge sans marge de manœuvre réelle des dirigeants !

3-Les gestionnaires se plaignent qu'avec l'arrivée au 1^{er} janvier 2015 de l'outil HRA, la gestion des agents est de plus en plus catastrophique. Une Agence Paie et Famille n'a plus le temps de traiter les dossiers retraites par manque d'effectifs ? dans d'autres, les gestionnaires ne prennent plus le temps de déjeuner le midi par manque de temps car trop grande charge de travail et peur de ne pas être à jour à la date butoir pour la paie.

La délégation UNSA Ferroviaire souhaite savoir que compte faire la Direction pour améliorer l'organisation et les conditions de travail de ces agents qui se trouvent en grande difficulté au quotidien et qui n'en peuvent plus de cette situation ? Le fait est que personne ne veut rejoindre les AP&F et que beaucoup veulent en partir avant de tomber en dépression comme la moitié du personnel existant.

Isabelle Delon signifie qu'elle ne peut pas répondre sans savoir de quoi il s'agit. S'il y a des situations individuelles ou des cas particuliers, elle souhaite des explications pour pouvoir répondre.

4-Un agent de l'AP&F se voit proposer de suivre la formation GEP comprenant 4 modules coûtant 1350 € le module. Formation très lourde, qui coûte cher et de plus cette personne sera obligée de travailler avec AVAYA. Sauf, que cette personne a une perte auditive des 2 côtés constatée par le médecin du travail et qu'il prévoit de partir en retraite courant 2017 vu qu'il a 58 ans et demi.

La délégation UNSA Ferroviaire demande à la direction qu'elle est la plus-value de prévoir une telle opération sur un futur retraité ?

Isabelle Delon déclare que l'entreprise ne fait pas de discrimination sur l'âge ; qu'un agent présent peut continuer à développer ses compétences jusqu'à ce qu'il fasse une demande de départ en retraite.

Concernant la perte auditive de cette personne, des adaptations sont étudiées dans de tels cas en lien avec le correspondant TH. Des équipements permettent de prendre en charge ce type de situation.

5-Certains gestionnaires émettent le souhait d'avoir une pointeuse. On leur répond depuis 2 ans que le projet est en cours lors de leur réunion d'équipe. En effet, ce système pourrait limiter les risques psychosociaux et les abus des heures supplémentaires. Surtout que l'on ne regarde pas l'heure à laquelle ils arrivent ou repartent mais on sait bien leur faire remarquer lorsqu'ils ont 10 mn de retard le matin.

La délégation La délégation UNSA Ferroviaire souhaite savoir où en est le projet qui court depuis 2 ans ?

Isabelle Delon souligne que dans ce cadre, ce sont les salariés qui doivent émettre une demande qui est étudiée, analysée. Le projet peut être présenté en CHSCT et en CE. Il n'y a pas eu de demande dans ce sens.

Le temps qu'il n'y a pas d'horaires individualisés, c'est le tableau de service qui fait foi.

La responsable de l'AP&F de Wilson y est favorable. Elle a pris en compte la demande et va l'étudier.

6-Dans l'équipe AP&F Réseau il y a 4 gestionnaires confirmés sur 8 avec environ 340 agents à gérer dans leur portefeuille, or il s'avère que :

** un est en accident de trajet,*

** une qui était en disponibilité depuis 5 ans et qui revient sans connaître la nouvelle façon de travailler avec la GRC et la GED et surtout aucune notion d'HRA. Est-ce qu'une formation de remise à niveau a été prévue pour sa réinsertion après une si longue absence ? Qui s'occupera de cette remise à niveau ?*

** une qui n'a toujours pas passé son constat d'aptitude alors que présente depuis 1 an,*

** une qui n'a pas sa VAE*

** une qui n'est présente que depuis 6 mois.*

La délégation UNSA Ferroviaire souhaite savoir comment la gestion des agents est faite sur le peu de gestionnaires restant disponibles et confirmés ? Comment la Direction explique-t-elle le manque d'attraits des agents en EIM pour venir renforcer ces services en grandes difficultés ?

Les situations individuelles sont examinées par l'équipe managériale au cas par cas.

Il y a aussi 2 agents de qualification D qui sont là pour aider si besoin pour le traitement des sollicitations.

Il y a des candidatures sur les postes de gestionnaires. Le processus de recrutement suit son cours pour assurer les remplacements éventuels.

7-Sur un effectif de 8 agents, 5 sont absents pour dépression due à une surcharge de travail. Un agent de 28 ans a démissionné, une mère de famille a vu sa demande de mutation pour Rouen refusée. Le service se trouve dans un état proche du burn-out...

La délégation UNSA demande pourquoi les agents absents ne sont pas remplacés ? Quelles mesures compte prendre la direction face à cette situation fort préoccupante. Les agents présents doivent gérer la surcharge de travail ?

La direction stipule ne pas avoir connaissance des motifs médicaux liés aux arrêts maladies.

Par ailleurs, la responsable de l'agence interrogée n'a pas identifié de quelle l'équipe il s'agit.

Isabelle Delon souhaite que la délégation précise sa question.

8-Au retour de congés d'un agent, celui-ci a trouvé non ouverts 191 courriers dont 30 recommandés. La délégation UNSA s'interroge sur la gestion des absences des agents. Pourquoi les courriers recommandés ne sont pas traités par les agents présents pendant les congés de l'agent ?

La délégation UNSA demande quelles mesures d'organisation et/ou de délégation la direction compte-t-elle prendre pour remédier à une situation qui peut être préjudiciable aux agents qui envoient ces courriers recommandés ?

La direction explique qu'il s'agit de formulaires 2 BIS gérés par des agents dédiés. Les recommandés correspondent à des retours d'information de la part des agents. Ce type de recommandés ne nécessitent pas une ouverture urgente. S'agissant d'une période de congés, le retour du gestionnaire est attendu. Dans d'autres cas d'absence, une organisation différente est mise en place.

9-Les attestations de cessation de fonctions, qui permettent aux agents de toucher leur pension de retraite, ne sont plus données. Des agents ne touchent donc pas leur pension.

La délégation UNSA demande à la direction quelles mesures seront prises pour remédier à la situation.

Les attestations de cessation de fonctions sont toujours envoyées à la Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel SNCF avec copie à l'agent. Ce sont les AP&F qui se chargent de l'envoi. Isabelle Delon suppose que la problématique vient du manque de connaissance des agents sur la double démarche à réaliser (une vis-à-vis de l'employeur et une vis-à-vis de la caisse).

10-Un agent, appareillé auditif suite aux préconisations du médecin du travail, se voit demander par sa hiérarchie, de changer de poste pour travailler sur une plateforme téléphonique. Son audition ne lui permet pas de répondre au téléphone. La délégation UNSA s'interroge et vous interroge sur le bien-fondé de la décision de changement de poste.

Lorsque la direction est informée des difficultés auditives d'un agent, elle examine la façon dont cet agent peut répondre au téléphone avec le correspondant « Travailleurs handicapés » qui propose des aménagements de poste. Par ailleurs, les gestionnaires de cette agence prennent le téléphone 2 à 3 fois par mois. Il n'y a pas d'obstacle à la tenue de l'accueil téléphonique en cas de difficulté d'audition.

11- Une intérimaire a obtenu un CDD suivi d'un nouvel intérim. Embauchée en janvier 2015, sa mission prend fin dans un mois. Compte-tenu du nombre élevé d'agents en arrêt maladie (la moitié des effectifs) et de la surcharge de travail se répercutant sur les agents présents, la délégation UNSA demande à la direction pourquoi il n'est pas possible de recourir à un recrutement extérieur sachant que la personne tient le poste depuis plus de 18 mois et donne satisfaction.

Il n'est pas prévu de recrutement externe de gestionnaire au sein des AP&F. En revanche, selon les besoins en remplacement de salariés absents ou de renforts temporaires, on peut avoir recours dans les limites légales, à la ré embauche de cette personne en CDD ou en intérim.

12- Une formation prévoyance contractuels a été dispensée dans les APF mais pas à l'APF de Wilson qui a pourtant récupéré les dossiers des ex-RFF au 01/01/2016. Pourquoi cette formation n'a-t-elle pas été dispensée en priorité dans cette APF et quand sera-t-elle dispensée ?

Un module de formation a été élaboré par les animateurs métiers sur la formation qui concerne la prévoyance des contractuels.

Une session test s'est déroulée au mois de juin avec 3 représentants de l'AP&F WILSON pour tester le dispositif et l'améliorer si besoin.

Les formations ont démarré dès le mois de juillet. A ce jour, 25 agents ont été formés et le processus continue.

La délégation UNSA Ferroviaire fait remarquer que l'Agence Wilson aurait dû être prioritaire compte-tenu du volume de contractuels qu'elle gère. D'autres agences ayant bénéficié de cette formation avant juillet.

☞ Question La délégation UNSA Ferroviaire sur le périmètre de l'Agence Paie et Famille RENNES

1- Le PV de la réunion extraordinaire du CHSCT de la Direction Régionale Bretagne du 12 octobre 2015 fait état, pour l'Agence Paie et Famille de Rennes, d'un CO de 26 agents + 2 CDD remplaçant 2 ILD, soit 28 agents. Un organigramme a été remis.

La délégation du personnel exige la communication du CO 2016 et la communication de l'organigramme en vigueur, n'étant en possession que des informations 2015.

L'article 11 du chapitre 6 du statut dispose que « un emploi vacant est un emploi prévu au cadre autorisé et non pourvu d'un titulaire. »

La délégation du personnel, considérant que le statut est applicable au sein des Agences Paie et Famille, demande la communication du cadre autorisé pour l'APF de Rennes.

Isabelle Delon nous fait remarquer que nous avons déjà posée cette question pour diverses agences.

Elle maintient qu'elle ne communique pas sur le cadre d'organisation par agence. Elle ré-explique que le cadre d'organisation (CO) est communiqué au Comité d'Etablissement (CE) et qu'il n'y a pas de CO par agence car l'activité est nationale et répartie sur toutes les agences et qu'il peut y avoir des transferts de charge entre les agences. Lorsqu'il y a des adaptations, les dossiers passent en CHSCT.

La délégation UNSA Ferroviaire rappelle que dans la question, il est demandé un organigramme.

A nouveau la question est traitée avec légèreté ...

La délégation UNSA Ferroviaire attend toujours l'organigramme qui n'a pas été annexé au registre.

2- La délégation du personnel demande la communication des mouvements de personnels, en particulier les sorties, y compris les réformes, au 1^{er} janvier 2016.

Il y a trois mutations entrantes et trois sortantes et un départ volontaire depuis le début de l'année.

3- La délégation du personnel demande combien de départs de l'Entreprise sont en cours (retraite, réforme, etc...) au sein de l'APF de Rennes.

Il y a, en prévision, deux départs en retraite d'ici la fin de l'année.

La délégation UNSA Ferroviaire interroge sur le remplacement de ces personnels. Question à laquelle Isabelle Delon répond ne pas avoir l'information.

4-La délégation du personnel demande combien de salariés sont en poste sur des contrats précaires au sein de l'APF de Rennes (CDD, intérim, alternance, etc...).

Il y a 5 intérimaires dont 4 pour remplacement de salariés absents et 1 en renforcement temporaire d'activité. Les deux alternantes qui ne tiennent pas de poste et ont des missions qui sont en rapport avec leurs études (BTS assistante manager).

La délégation UNSA Ferroviaire fait remarquer que « des alternants qui ne tiennent pas de poste », cela ne s'est jamais vu !

5-L'accès des représentants du personnel au sein de l'APF de Rennes n'est pas possible à qui ne connaît pas le code d'accès, sachant le poste d'accueil a été supprimé et que personne ne répond plus, ni à l'interphone, ni au téléphone « livreur. » Comment compte faire la direction pour permettre le libre accès des représentants du personnel afin qu'ils y prennent les contacts autorisés par la loi ?

Le code d'accès a été modifié car il n'avait pas été changé depuis longtemps. Il sera communiqué aux représentants du personnel dans le respect de la confidentialité nécessaire.

Le choix de la délégation UNSA Ferroviaire souhaite que l'envoi par mail se fasse uniquement au délégué désigné en séance.

6-Quelle est l'organisation du temps de travail au sein de l'APF de Rennes ? Quels sont les différents régimes de travail ? Le temps de travail est organisé sur la base de quel texte et depuis quand ?

Il existe deux régimes de travail issu de l'ancienne organisation (Agence Famille d'une part, CMGA d'autre part) en application du RH077 en vigueur.

7-Combien de salariés à temps plein ? à temps partiel ?

Il y a 17 agents Temps Plein et 7 agents Temps Partiel.

8-Comment sont gérés les congés annuels ?

Trois fois par an, un planning prévisionnel couvrant les périodes (octobre/janvier, février/juin, juillet/septembre) est transmis aux agents afin qu'ils émettent leurs grandes périodes de congé (durée d'au moins 1 semaine). Lorsque l'ensemble des demandes est récupéré, les DPX étudient les possibilités puis ils valident (ou non) oralement dans un premier temps. Ensuite, les agents posent leurs congés dans l'application Congés/Repos qui sont à nouveau validés ou refusés par les DPX.

La délégation UNSA Ferroviaire s'étonne de cette double validation notamment si l'agent a reçu une réponse favorable en première instance et qu'il reçoit une réponse défavorable en seconde instance.

Isabelle Delon affirme que c'est uniquement en cas de refus initial que la situation peut évoluer.

A suivre auprès des personnels de l'Agence !

9-La délégation demande la communication des fiches de postes nationales et leurs versions « locales. »

Les fiches de poste ont été communiquées en CHSCT en début d'année. Elles sont adaptées au plan local et diffusées aux agents au plan local.

10-La délégation demande combien de bilans RH 0636 sont en cours ?

Aucun bilan n'est en cours à ce jour.

11-Où en est la réalisation des entretiens individuels ?

Tous les Entretiens Professionnels ont été réalisés dans le délai légal. Les rendez-vous professionnels ont été réalisés en avril/mai.

12-Comment sont gérées les éventuelles situations conflictuelles avec des « clients »

Quand elles surviennent, elles sont gérées et accompagnées par l'encadrement pour écouter les agents et réagir quand les agents ont dépassé les limites acceptables. Une formation nationale est programmée pour les managers. Elle débute ce mois-ci et sera déclinée ensuite aux agents.

A la connaissance de la délégation UNSA Ferroviaire, cette formation « Posture de service » n'aborde pas spécifiquement la gestion du conflit.

13-Quand et comment se réunissent les conseils de bureau(x) ?

Quatre conseils de bureau annuels sont programmés par la responsable de l'agence. Les dates prévisionnelles sont proposées par mail aux salariés. Un mail de rappel est adressé aux agents quelques jours avant la date de la tenue du conseil précisant les horaires et la répartition des agents par groupe.

Un agent remet à la responsable d'agence la liste des questions et la responsable d'agence répond par écrit à l'ensemble des questions par mail.

Il y a eu 2 conseils de bureau : 21 mars et 21 juin.

Le prochain est prévu le 27 septembre.

Un autre est programmé en novembre.

14-Depuis quand une information médicale et confidentielle liée à la santé d'un agent peut-elle faire le tour de plusieurs services pour servir finalement à mettre la pression sur le médecin du travail ?

Isabelle Delon précise qu'elle ne sait pas de quoi il s'agit. Qu'elle n'a pas connaissance d'informations médicales et confidentielles.

15-Sur la base de quels critères un dirigeant peut-il juger que quelques absences d'une heure, dûment justifiées par le médecin du travail et réparties sur plusieurs mois, peuvent ralentir le travail d'une équipe et « mettre en danger la production » (sic) ?

Le manager doit s'assurer auprès du pôle RH si la situation peut justifier une absence pendant le temps de service. L'agent peut se rapprocher de son manager pour voir dans quelle mesure il est possible d'accorder ou non l'absence.

La délégation UNSA Ferroviaire réagit sur le fait qu'aucun dirigeant ne peut porter un jugement sur un avis médical émis par un médecin du travail et demande qu'un rappel aux managers soit réalisé.

La délégation UNSA Ferroviaire alerte sur le fait qu'elle sera attentive à ce qu'il n'y ait pas de pression sur les salariés qui, en toute légalité, doivent s'absenter du service pour soin.

Isabelle Delon précise qu'elle ne connaît pas la situation et qu'il faut étudier le cas.

👉 Question de la délégation UNSA Ferroviaire sur le périmètre de l'Agence Paie et Famille Aquitaine Poitou-Charentes (Site BORDEAUX BAYONNE)

1-Combien de réunions d'animation ont été réalisées depuis de début de l'année 2016 par les chefs d'équipes ?

En moyenne une réunion par mois à l'exception de la période des congés protocolaires

2-Les gestionnaires vivent au quotidien un « bombardement électronique » de courriels relatant une multitude de procédures, d'infos diverses et variées, sans pour autant avoir une once d'explication de la part de leurs chefs d'équipes. Est-ce une nouvelle méthode de management mise en place par l'entreprise ?

Quelle est la plus-value des DPX dans ces cas-là ? N'est-ce pas leur mission d'animer et d'expliquer les particularités et changements aux gestionnaires ?

Que compte faire la direction pour pallier ce manque d'animation ?

Ce qui est identifié par la direction ce sont les communications nourries diffusées en août à la suite des évolutions concernant l'alternance. Le mail a été utilisé de façon importante pendant cette période.

Malgré la présence moindre de l'encadrement, les DPX et les animateurs métier ont réalisé des communications orales. Un document de synthèse a également été établi par l'animateur métier.

La direction précise que le mail est un bon outil pour être sûr de toucher tous les agents notamment durant la période de congés.

Isabelle Delon rejoint toutefois l'idée qu'il ne faut pas en abuser.

Elle stipule que ce n'est pas une nouvelle méthode de management mais un outil moderne et qu'il existe une Net Etiquette qui peut être rappelée à l'occasion.

La délégation UNSA Ferroviaire souligne que l'usage de la messagerie et de plus en plus fréquent et que nombre de salariés sont submergés par une utilisation intempestive des courriels et pas uniquement durant le mois d'août ...

3-Au moins un départ à la retraite est annoncé en qualification D sur Bayonne.

Quelle sera la méthode de remplacement adoptée par la direction ?

Poste à la qualification D ou pas ? Si qualification D, cela fera t-il l'objet d'une notation complémentaire ?

Ce poste sera-t-il mis à la bourse de l'emploi ? Si oui dans quel délai ?

A défaut, quelle est la méthode de sélection du candidat idoine par notre direction ?

Le poste de gestionnaire sera remplacé. Un travail avec l'EIM a été réalisé pour étudier plusieurs candidatures qui ont été reçues en entretien. Un candidat a été retenu. Ce candidat est de qualification C.

La délégation UNSA Ferroviaire s'inquiète d'une déqualification du poste et interroge sur la possibilité de l'agent de bénéficier de la notation complémentaire.

On constate qu'à nouveau, Isabelle Delon ne sait pas répondre !

La délégation UNSA Ferroviaire attend toujours la réponse qui n'a pas été portée au registre.

4-HRA présente de nombreux dysfonctionnements, imposant de fortes contraintes aux gestionnaires. Cela a été évoqué devant la dirigeante d'unité lors d'une visite. Malgré les diverses sollicitations, nous n'avons aucune réponse concrète de sa part. Que compte faire la direction pour améliorer le système et dans quel délai ?

Pour compenser ces désagréments, est-il prévu de récompenser les gestionnaires qui subissent un fort accroissement d'activité et une surcharge mentale ?

Au niveau national, lorsque des anomalies sont décelées, elles sont corrigées.

Des anomalies peuvent apparaître lors des évolutions du système. On teste le système avant la mise en production mais ce n'est pas totalement le même environnement. Le principe est l'amélioration continue. Il s'agit d'une démarche permanente. Des solutions de contournement peuvent être mises en place en attendant les corrections. Le manager peut aussi apporter des mesures locales si nécessaire.

La délégation UNSA Ferroviaire évoque les lenteurs du système (réseau) et notamment en période de solde. Une représentante apporte son cas : sur une journée, elle peut éteindre jusqu'à 10 fois son ordinateur pour relancer le système. Et là où elle pourrait traiter 50 dossiers, elle ne peut en gérer que 10. De plus, les dysfonctionnements persistent depuis plusieurs mois

A cette remarque, Isabelle Delon nous informe qu'un travail d'observation et de mesures a été engagé pour vérifier d'où viennent les lenteurs (ordinateur, Hélios, réseau ?). Un gestionnaire s'est porté volontaire pour être observé. Isabelle Delon précise qu'elle ne sait pas où en est le dossier.

La délégation UNSA Ferroviaire se réjouit que la direction ait enfin pris conscience de ce problème récurrent et que l'analyse concrète soit menée. Elle attend avec grand intérêt les résultats.

Elle sollicitera la direction lors de la prochaine DP afin d'obtenir les conclusions de cette analyse.

Il est à noter que la seconde question concernant la compensation financière des désagréments subis par les gestionnaires n'a reçu de réponse ni en séance, ni au registre.

6-Les Etablissements doivent compléter les dossiers alternance dans HRA pour les embauches des apprentis et des contrats Pro. Certains Etablissements ne le font pas, contraignant les gestionnaires à de multiples reprises les pôles RH. Tout ceci se faisant dans l'urgence. Que compte faire la direction pour imposer les règles aux Etablissements et faciliter le travail de ses gestionnaires ?

Certains établissements ont plus ou moins bien accepté, compris la nouvelle saisie à leur charge. Le rôle d'Optim'Services RH a été d'accompagner les établissements pour expliquer et faciliter le nouveau fonctionnement. Il n'y a pas de formation sur ce sujet, juste une information aux établissements et aux agences Paie et Famille.

7-Quel est le retour des enquêtes satisfactions réalisées auprès des agents qui sollicitent nos services ?

Que fait la direction des remarques positives et négatives ?

Les résultats de l'enquête sont bien diffusés auprès des agences. Les derniers résultats datent d'avril. L'actualité n'a pas permis au manager de faire la présentation des résultats. Elle attend les prochains résultats pour les partager avec ses équipes. Les résultats du trimestre écoulé doivent sortir en septembre.

Les taux de satisfaction et les verbatim servent à mener des actions de progrès. Les enquêtes aident à ajuster le service, à mieux s'organiser et à nourrir la formation « Posture de service ». Certaines actions sont réalisées au niveau national et d'autres au niveau local.

8-Côté « facilités de circulation » les délais de traitement sont souvent longs. Quelles mesures sont mises en place par la direction pour réduire ces délais et offrir aux agents une meilleure qualité de service.

Des mesures ont été prises pour absorber les retards sur les délais de réponse sur les FC :

- de l'aide temporaire pour les pics de charge,
- une évolution de l'accueil physique qui se fait désormais sur rendez-vous,
- un débord de l'accueil téléphonique de l'activité FC vers l'activité GA/Paie,
- une expérimentation de l'étude et de la délivrance des FC par les gestionnaires GA/Paie.

Ces mesures ont apporté des améliorations. Les délais de traitement sont proches de l'objectif de trois jours et demi, voir en deçà certains mois.

9-Le taux d'encadrement sera-t-il maintenu au niveau actuel, soit 1 DPX pour 6 agents en moyenne ?

Le taux d'encadrement est actuellement maintenu mais c'est un sujet qui pourrait évoluer dans la mesure où la direction souhaite une taille d'équipe plus grande de façon générale au niveau national. S'il y a des opportunités de départ, ce point sera réexaminé considérant qu'un DPX pour six agents est en dessous de la moyenne.

☞ Question de la délégation UNSA Ferroviaire sur le périmètre de l'Agence Paie et Famille Midi-Pyrénées

1-La délégation UNSA souhaiterait connaître les missions attribuées aux 2 nouvelles alternantes ?

Les alternantes ont pour mission d'assister les équipes d'encadrement. Cette assistance peut porter sur la prise en charge de certains dossiers et sur la mise en œuvre du plan de contrôle.

La délégation UNSA Ferroviaire rappelle que les alternants sont là pour apprendre et qu'ils n'ont pas à tenir de poste. Il n'est pas rare de voir un poste tenu en alternance par 2 alternants (l'équivalent d'un poste).

2-Mme L.A débute un AGECEF en septembre 2016 et ce pour une durée d'1 an.

La délégation UNSA souhaiterait être informé de la décision concernant le remplacement de cet agent.

Le remplacement est effectif depuis le 8 septembre 2016. Il sera assuré par une intérimaire. La direction indique que cette personne a déjà une solide expérience dans le domaine gestion administrative et paie. Un accompagnement au poste de travail est prévu.

La délégation UNSA Ferroviaire regrette qu'aucune communication n'ait été réalisée auprès des agents de cette agence sur l'arrivée de la personne recrutée.

3-Les roulements de l'accueil téléphonique « AVAYA » pour les mois de juillet et août ne prenaient pas en compte les absences protocolaires des agents. Plusieurs gestionnaires et notamment une RAE se sont retrouvés à maintes reprises sur ce poste en remplacement.

La délégation UNSA souhaiterait connaître le procédé utilisé pour l'établissement de ses roulements (logiciel, ...).

Un planning de participation à l'accueil téléphonique est également établi pour les périodes de congés protocolaires en veillant à garantir l'équité de passage entre les différents agents. Le processus pourra être revu pour les prochaines vacances d'été 2017.

La délégation UNSA Ferroviaire précise qu'il y a eu des problèmes spécifiques d'organisation au sein de l'agence.

Il semble que des outils d'aide à la construction de planning existent dans certaines agences parisiennes.

La délégation regrette que les bonnes pratiques propices à aider l'encadrement ne soient pas partagées.

4-Les prochains roulements téléphoniques intégreront les agents en télétravail. Les gestionnaires demandent une cohérence pour tous.

La délégation UNSA demande si tous les gestionnaires (en télétravail compris) intégreront ce roulement avec parité ?

Le planning d'intervention des personnels sur AVAYA doit respecter le principe d'équité entre les gestionnaires. La mise en place du télétravail ne doit pas avoir d'incidence négative sur ce principe. La parité devra être respectée.

5-Dans un contexte de présentation d'un dispositif en cours d'élaboration pour la promotion des agents RH à la qualification E à titre d'expérimentation, avec notamment un dispositif de formation diplômante (équivalent Bac+3) conduisant à une reconnaissance de diplôme à la clé, évoqué en réunion des délégués du personnel le 9 juin 2016, que compte faire l'entreprise pour les agents gestionnaires depuis plusieurs années possédant une solide expérience, en APF qui sont titulaire d'un examen TAD depuis déjà quelques années avec pour certains même un PR4 validé ?

Les postes vacants à la qualification E figurent à la bourse de l'emploi.

Les agents titulaires d'un TAD RH en attente de nomination peuvent y postuler.

Un agent titulaire d'un autre examen à la qualification E (TAD GF, TGM ...) doivent d'abord prendre un poste dans le domaine de la formation qu'ils ont suivi.

Isabelle Delon précise qu'il s'agit d'une réponse générale et non pas sur un cas individuel. Elle est prête à examiner le cas spécifique.

La délégation UNSA Ferroviaire souhaite que le cas de l'agent puisse être examiné au regard des compétences acquises en 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

