

Réunion des Délégués du Personnel

Direction Les services RH et Production Comptable

du 21 septembre 2017

À NOTER : LORS DE CETTE REUNION DES DELEGUES DU PERSONNEL, TROIS DELEGUES UNSA FERROVIAIRE VOUS REPRESENTAIENT (STEPHAN DELON, PATERNE COPOL ET STEPHANIE LEGROS). LA DELEGATION CGT ETAIT ABSENTE.

ÉLARGISSEMENT DES SERVICES RENDUS PAR OPTIM'SERVICES :

Pour faire suite aux propos tenus par M. Roche lors de la DP du 6 juillet relatif à l'extension du périmètre d'Optim' (réalisation des prestations pour les filiales du groupe, ...) ayant pour ambition de réaliser la productivité en élargissant le périmètre, la délégation UNSA Ferroviaire demande où en est la réflexion.

Pour rappel, lors de la DP du 6 juillet, Xavier Roche a expliqué qu'il avait proposé à la direction de l'entreprise de réaliser des prestations pour d'autres entités ; par exemple pour les filiales du groupe, Par ce biais, il ambitionnait d'obtenir la productivité non pas forcément en supprimant les postes mais en élargissant le périmètre.

Xavier Roche précise qu'il y a deux sujets :

- Le premier est stratégique et consiste à aller chercher de la charge ailleurs au sein du Groupe en valorisant les pratiques existantes qui permettent à Optim' d'être performant. Il se dit être à l'affût de ce qui se présente et se positionner chaque fois que possible.
- Le second sujet est en lien avec les évolutions des structures des Épics à venir (exemple : le rattachement de Gares Connexions).

Il précise qu'à ce stade, les réflexions sont toujours en cours et qu'aucune des évolutions envisagées n'a été validée par la direction générale.

ÉVOLUTION DE LA SITUATION DES AGENCES DE RECRUTEMENT

Pour faire suite aux propos tenus par M. Roche lors de la DP du 6 juillet relatif à l'évolution de la situation des agences de recrutement, la délégation UNSA Ferroviaire demande un point sur le projet de réorganisation.

Xavier Roche précise qu'il n'y a pas encore de projet finalisé mais des pistes de réflexion sur l'avenir des agences de recrutement.

Il annonce avoir proposé au COMEX de placer l'ensemble des 5 agences de recrutement sous l'égide d'Optim'. Cette solution n'est pas, à ce jour, validée par le COMEX.

Cependant, Xavier Roche explique que ce point est dimensionnant pour la suite de sa stratégie. Il précise que si la situation devait rester en l'état (2 agences au sein d'Optim'), la possible mutualisation des moyens (communication, chargés de recherche, ...) est envisageable sous la responsabilité du seul dirigeant qui assure actuellement l'intérim sur les deux postes.

Les délégués Unsa Ferroviaire s'insurgent sur le fait que la direction présente désormais régulièrement, en tant que réflexion, des projets déjà ficelés.

EXPERIMENTATION ACCUEIL TELEPHONIQUE

☞ La délégation **UNSA Ferroviaire** demande un point sur la situation.

a. Quels sont les résultats en matière de temps et de taux de réponse ?

b. Quels sont les résultats en matière de satisfaction client (enquêtes post conso) ?

c. Quels sont les dysfonctionnements mis en lumière (temps de réponse long, informations incompréhensibles par les gestionnaires, ...)

d. Les personnels des agences côté FC/Famille rencontrent des difficultés vis-à-vis de la transmission à B2S des sollicitations arrivées en agences issues des canaux (hors téléphone). La transmission est effectuée en fonction de l'intitulé (pas d'ouverture de la sollicitation) et est transmise à B2S alors qu'ils ne sont pas en mesure de traiter. Cela génère des allers-retours inutiles, des sollicitations supplémentaires et une perte de temps dans le traitement de la demande. La délégation UNSA Ferroviaire demande comment la direction compte régler ce dysfonctionnement de procédure.

Xavier Roche indique que le service a été ouvert le 17 juillet. Chaque agent B2S a fait l'objet d'une habilitation individuelle qui a duré une quinzaine de jours générant un retard dans le traitement des sollicitations.

Puis la bascule numérique du bulletin de paie a engendré un nombre significatif d'appels et est venue impacter le retard. La mission de B2S était d'aider les personnels en difficulté à ouvrir leur coffre (il reste quand même toujours 20 000 agents qui ne se sont pas manifestés !).

La durée moyenne de traitement a connu une baisse significative à mesure que les personnels de B2S sont montés en compétence.

Le traitement du regain d'activité lié à la rentrée scolaire a été satisfaisant.

Xavier Roche considère que le démarrage de l'expérimentation est une réussite et que désormais il faut vérifier que la situation est stabilisée (régularité de traitement, du taux de décrochés, ...).

Données pour le mois d'août :

Taux d'appels décrochés	GA/Paie	FC/Famille
Agences de l'expérimentation	87,1%	84,5%
Agences hors de l'expérimentation	79,3%	84,1%

- Durée moyenne de traitement des appels : 5'55

- Durée moyenne avant réponse : 2'09 (Hors appels abandonnés).

- Enquêtes post conso : pour l'instant, les résultats ne sont pas exploitables en l'état. Compte tenu du peu de retour, elles ne sont pas représentatives.

- Hormis quelques jours particuliers, connus également par les agences hors expérimentation, les temps d'attente sont actuellement dans la norme. En août, un travail important sur la mise en qualité de la rédaction des sollicitations a été réalisé et des améliorations devraient être constatées sur septembre et octobre.

- Le transfert des sollicitations de N2 vers B2S doit être perfectionné pour éviter des pertes de temps aux agences dans le traitement quotidien de leurs sollicitations. L'équipe projet travaille en ce moment sur le sujet pour étudier la faisabilité technique de transfert automatique.

☞ La délégation **UNSA Ferroviaire** demande un point sur la projection à terme de l'expérimentation (évocation des plateformes voyage par M. Roche à la DP du 6 juillet)

Courant novembre, la direction envisage de tirer les premiers enseignements de l'expérimentation (celle-ci se terminant fin avril) et d'anticiper le modèle organisationnel à mettre en place à terme.

Xavier Roche explique que si le modèle « plateforme » est viable, les contours de la nouvelle organisation seront définis. Il indique que si des personnels SNCF sont intéressés par ce type de métier, alors la plateforme téléphonique restera en interne ; sinon, elle sera externalisée.

Il précise qu'il envisage une plateforme (25 à 30 personnes) localisée en France. Dans les hypothèses étudiées, se trouve le choix d'un lieu où des « collègues SNCF » ont déjà des plateformes.

Il indique être en lien avec Eric Lelièvre qui s'occupe des RCAD (Relation Clients à Distance Voyages) et qu'ils regardent ensemble la faisabilité d'équipes mixtes : personnels des agences paie et famille et équipe d'agents travaillant déjà dans des centres d'appels téléphoniques.

Il explique qu'il n'est pas concentré sur l'externalisation. « Ce n'est vraiment pas mon sujet » indique-t-il.

Il rappelle qu'AVAYA a fait l'objet de nombreuses critiques de la part des gestionnaires (rapport SECAFI). Il indique que le choix d'organiser une plateforme téléphonique plutôt que des appels éclatés par agence répond à une réflexion plus globale sur le traitement des demandes.

Il explique que sa stratégie est de sortir de la logique des agences territorialisées pour évoluer vers une grande agence virtuelle en gardant les sites existants. Ce choix nécessite la mise en place d'outils permettant de travailler comme s'il n'y avait qu'une seule agence nationale.

Pour ce faire, il envisage une bannette unique approvisionnée par le guichet unique (point d'entrée unique) et donc une seule plateforme téléphonique située dans un seul lieu géographique.

Il réaffirme qu'aucune fermeture de site n'est envisagée.

L'UNSA Ferroviaire constate qu'une nouvelle fois l'organisation future est déjà arrêtée alors qu'aucune donnée sur l'impact emploi, métier, ... n'a été communiquée.

Si nous pouvons nous réjouir de garder les sites géographiques existants dans le projet actuel, il est clair que l'accueil téléphonique des salariés ne sera plus assuré en agence dès 2018. C'est encore un peu plus d'éloignement pour les collègues cheminots après la fermeture des points d'accueil physique.

Créer une plateforme téléphonique (comme d'autres entreprises l'ont fait avant Optim') est sans doute à contre-courant de l'histoire. En effet, de plus en plus d'entreprises reviennent sur ce modèle du fait du caractère inhumain de ces structures (aucune relation personnalisée car les interlocuteurs sont multiples) et du mécontentement des clients. Ce retour en arrière devient même un argument marketing pour certains.

*☞ La délégation **UNSA Ferroviaire** demande quels ont été, et quels sont, depuis son ouverture, les horaires de la plateforme expérimentale AVAYA ; ainsi qu'un rappel des horaires d'ouverture d'AVAYA dans les APF.*

Actuellement, les horaires sont les mêmes pour B2S que pour les APF.

Sauf exception, ce sont les horaires suivants:

Du lundi au jeudi : 9h00 / 12h00 - 13h30 / 16h00. Vendredi : 9h00 / 12h00.

Toutefois, si B2S a des appels en file d'attente à 16h00, ils sont traités.

Par contre, dans le cadre de l'expérimentation, il est envisagé d'ouvrir plus largement les plages horaires de B2S. Des tests seront effectués avec des ouvertures à l'heure du déjeuner, avant 9h00 et après 16h00 afin d'évaluer si ces horaires recueillent l'adhésion des « clients » des AP&F.

Sachant qu'il y a un gros pic d'appels entre 13h30 et 14h30, l'ouverture du midi pourrait permettre le lissage.

L'UNSA Ferroviaire fait remarquer que durant les congés d'été, pour absorber la charge, AVAYA a été fermé dans les agences hors expérimentation alors que B2S était ouvert. L'emploi précaire et la flexibilité associée permet à B2S des adaptations que ne peut se permettre SNCF.

Cette situation devient problématique sachant qu'Optim' compare les résultats des deux modes d'organisation. Cela revient à nouveau à placer les agences hors expérimentation dans un univers de concurrence déloyale.

Pour info : La direction d'Optim' nous informe que pour la période entre Noël et le jour de l'An, elle n'établira pas d'horaires nationaux. Chaque responsable d'AP&F pourra décider de l'ouverture d'AVAYA en fonction des moyens humains à sa disposition.

Toutefois, il est bon de savoir que B2S restera ouvert dans les mêmes horaires qu'habituellement !!!

La direction a ainsi deux poids, deux mesures sans doser les impacts générés !

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

Le forfait jours, la dématérialisation des FC, l'expérimentation sur le processus d'accès au collège cadre ...

UNE QUESTION ?

Vos délégués : Stephan DELON, Paternie COPOL, Evelyne DUJEU, Stéphanie LEGROS, Nadine BERTIN ; Valérie BLANC, Florence CAILLON, Sandrine GONTIER, Philippe MALLEGOL, Antoine RODRIGUES.

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

