

Réunion des Délégués du Personnel

Direction Les services RH et Production Comptable

Du 9 novembre 2017

À noter : Lors de cette réunion des délégués du personnel, la délégation **UNSA FERROVIAIRE** qui vous représentait était composée de : Stephan DELON, Paternie COPOL, Stéphanie LEGROS, Philippe MALLEGOL et Nadine BERTIN.

AU SUJET DE LA NOUVELLE MISSION CONFIEE PAR OPTIM' SERVICES A CAP GEMINI

☞ *Un nouveau consultant "CAP GEMINI" va travailler pour la direction d'Optim'. La délégation UNSA Ferroviaire demande à connaître ses missions, ses objectifs, ses livrables, ...*

Xavier Roche explique que Cap Gemini est l'un des nombreux consultants qui travaillent pour l'entreprise. Il indique que ce consultant est mandaté pour animer un des séminaires d'accélération de la réforme où sont réunis gestionnaires, DPx, responsables d'agence. Le principe est qu'un sujet, une sollicitation est exploré au regard d'une organisation donnée pour mettre en lumière ce qui fonctionne ou non.

L'idée est d'injecter des sollicitations virtuelles dans une maquette d'agence et d'observer l'efficacité du traitement au regard de pratiques mises en place dans d'autres entreprises. « Faire tourner la maquette », Xavier Roche employant l'anglicisme de *test and learn* (apprendre en essayant...) permet d'éviter de tester de nouveaux processus auprès des personnels dans le cadre d'un fonctionnement courant (en grandeur nature) et ainsi de ne pas rajouter de surcharge à des équipes PPA déjà très sollicitées.

Il précise que l'intérêt de ce type d'accélérateur est d'estimer tous les effets induits contre productifs afin d'éliminer certaines pistes qui pourraient paraître géniales au départ.

Il décrit cette approche comme permettant de trouver des solutions intelligentes et pragmatiques qui évitent de copier des modèles qui existent ailleurs parfois inspirants mais qui ne correspondent pas à notre manière de fonctionner.

Xavier Roche conclut en rappelant que les clients EPIC font pression sur Optim'.

Il rappelle qu'il est essentiel de convenir qu'il faut améliorer les manières de travailler, les processus, les méthodes et les organisations (plus d'industrialisation, de mutualisation) pour ne pas disparaître.

EXPERIMENTATION ACCUEIL TELEPHONIQUE

☞ *La délégation UNSA Ferroviaire demande un point sur la projection à terme de l'expérimentation (évocation des plateformes Voyage par M. Roche lors des dernières réunions des DP.*

Xavier Roche indique que si ce modèle d'organisation est retenu, une **unique** plateforme téléphonique serait créée. Elle compterait de 15 à 20 personnes et se situerait vraisemblablement sur Paris.

Il dit avoir pris contact avec l'immobilier pour connaître les possibilités de surface au cas où la plateforme serait montée en interne.

Il réaffirme sa volonté de proposer ce modèle d'organisation en interne (Optim'services ou autres instances).

Il confirme que si le modèle retient l'attention d'un nombre suffisant de collègues cheminots prêt à changer de métier pour travailler sur une plateforme téléphonique, alors la plateforme restera en interne.

Il précise que s'il n'y a pas assez de candidatures, il ne s'interdit pas de l'externaliser.

Il signale toutefois la difficulté pour Mobilité de trouver des candidats pour assurer le travail dans ses centres d'appels mobilité (RCAD) et indique qu'il envisage donc les deux possibilités (interne ou externe).

L'UNSA Ferroviaire constate qu'à nouveau le parisianisme est de mise ... Ce positionnement pourrait bien décourager ceux des cheminots qui auraient accepté de tenir ce type de poste s'il était positionné dans une région plus attractive.

En faisant le parallèle avec Mobilité qui rencontre des difficultés de recrutement pour ses centres d'appel, Xavier Roche affute-t-il déjà ses futurs arguments pour justifier de l'échec du recrutement interne ?

☞ Actuellement, la mission Accueil Téléphonique est assurée par une entreprise extérieure, à la place de plusieurs agences.

La délégation **UNSA Ferroviaire** demande :

a/ Quel est le contenu détaillé de la prestation assurée actuellement par cette entreprise extérieure ?

b/ Quel est le coût en euros de la prestation assurée par l'entreprise extérieure ?

c/ À quelle date se termine cette expérimentation ?

d/ Dans le cas d'une externalisation totale, combien d'équivalents agents la charge AVAYA représente-t-elle ?

L'expérimentation a débuté le 18 juillet 2017 pour une durée de 8 mois qui peut s'étendre jusqu'à 10 mois. Le prestataire prend en charge l'ensemble des appels téléphoniques AVAYA sur le périmètre de 9 agences (6 uniquement GA/Paie et 3 GA/Paie et FC/Famille). Il traite les sollicitations de niveau 1 issues **de tous les modes de contact**, qu'elles soient arrivées directement au centre d'appel ou envoyées par les agences. **Exemple** : envoi des imprimés de changement d'adresse et saisie dans Hélios à réception de l'imprimé rempli ; émission de certificat de position simple ; saisie du changement de coordonnées bancaires à réception d'une demande de changement de RIB ...

La direction refuse de nous communiquer le coût de cette expérimentation, indiquant que ce n'est pas du ressort de la DP (mais du CE à qui il a été dit que le budget prévisionnel était de 300 K€). La direction indique que l'expérimentation n'a pas d'impact sur les effectifs.

Vos délégués UNSA Ferroviaire s'étonnent de cette réponse. En effet, vous êtes nombreux à nous mettre au courant lors de nos visites des regroupements d'équipes, des postes non remplacés,

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

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

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

c. Combien de sollicitations (issues des modes de contact autres que téléphone) sont retournées aux AP&F car non traitées par B2S pour FC/Famille et pour GA/Paie ?

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

e. Un certain nombre d'agents côté FC/Famille rencontrent toujours des difficultés vis-à-vis de la transmission à B2S des sollicitations arrivées en agences issues des canaux (hors téléphone) : allers-retours inutiles, sollicitations supplémentaires et perte de temps dans le traitement de la demande.

La délégation UNSA Ferroviaire demande comment la direction compte régler ce dysfonctionnement de procédure.

Données pour le mois d'octobre :

Taux d'appels décrochés	GA/Paie	FC/Famille
Agences de l'expérimentation	82,1%	81,7%

- Enquêtes post conso : les résultats restent inexploitable du fait de la mise en place du nouveau logiciel et du faible taux de retour.

- Concernant le nombre de sollicitations qui font des allers-retours entre les agences et B2S, une comptabilisation par les outils informatiques n'existe pas. Seul un comptage manuel par les agences permettrait de suivre cette volumétrie. Ce suivi n'a pas été demandé aux agences afin d'éviter une surcharge de travail.

- Les deux sujets soulevant le plus de dysfonctionnements sont :

- les sollicitations relevant des pôles RH ou d'autres organismes (Humanis, CPR, Action Sociale, SI ...)
- les erreurs de saisie sur la naissance d'un enfant.

Des solutions ont été mises en place pour parer aux dysfonctionnements

- Sujet des périmètres : des outils ont été mis en place pour clarifier auprès des téléconseillers les rôles de chacun. Des contrôles sont réalisés par sondage pour vérifier que les sujets sont maîtrisés.
- Sujet saisie des naissances : le mode opératoire lié à cette saisie a été réexpliqué. L'ensemble des conseillers a été débriefé et des contrôles ont été réalisés pour vérifier que la formation a bien été comprise.

- Concernant les difficultés rencontrées par les agences « côté FC/Famille » : une solution technique est recherchée visant à automatiser le transfert direct vers B2S des sollicitations de N1 issues des modes de contact hors téléphone.

Automatisation, robotisation, digitalisation ... quand tu nous tiens... où passe l'emploi de l'humain ????

☞ *Un REX a été annoncé pour novembre. La délégation UNSA Ferroviaire demande un bilan.*

Le retour d'expérience se fait au fur et à mesure de l'avancement de l'expérimentation. Le bilan sera établi ultérieurement.

À suivre donc !

☞ *Nouvelle organisation « Guichet Unique » : les personnels des AP&F sont inquiets pour leur avenir et l'avenir de leur métier. La délégation UNSA Ferroviaire demande comment la direction compte les rassurer.*

Pascale Meunier indique que la seule façon de rassurer les personnels est de leur parler. Elle explique qu'elle-même effectue des visites dans les agences accompagnée généralement de Sylvie Leroy et Philippe Fosset afin d'échanger sur l'avenir et répondre aux questions.

Par ailleurs, elle précise que la volonté est de garder la gestion de la paie et des FC au sein de SNCF et de tenir compte des gens et de leur vie personnelle.

Elle dit avoir conscience que les incertitudes générées par les réflexions non abouties peuvent entraîner du stress supplémentaire.

Un peu plus tôt durant la réunion, Xavier Roche avait expliqué que la démarche qu'il mettait en œuvre visait à éviter d'externaliser, qu'il croyait aux fonctions en interne réalisées par des cheminots qui connaissent les sujets. Il avait par ailleurs indiqué qu'en contrepartie, il fallait faire de la qualité et de la productivité et que le troisième volet auquel il tenait est l'attention aux agents.

Il avait exprimé son vouloir sortir de la logique du « y a qu'à externaliser » et affirmé vouloir faire évoluer les structures afin de défendre Optim' face aux EPIC qui font pression.

Il avait poursuivi en précisant qu'il était conscient du fait que ces réformes étaient compliquées à vivre et génératrice d'angoisses et de travail supplémentaire pour les personnels.

Il avait également précisé qu'il estimait devoir aux agents de maintenir leur « boulot » et que c'est ce qu'il dit essayer de faire.

☞ *La délégation UNSA Ferroviaire demande à connaître évolutions des missions et des tâches prévues sur le métier de gestionnaire en agence paie sur les 3 prochaines années ?*

La direction indique que l'évolution du métier de gestionnaire est multifactorielle et qu'à ce jour, elle n'est pas en mesure de se prononcer sur les évolutions du métier.

Très étonnés, les délégués Unsa Ferroviaire ont du mal à croire que la direction n'a pas établi les évolutions nécessaires pour attendre le métier cible.

☞ *Une information selon laquelle les agences auraient disparues à l'horizon de 2 ans a été semble-t-il diffusée aux gestionnaires de l'AP&F Wilson par des managers. La délégation UNSA Ferroviaire demande à savoir la vérité sur cette information.*

Pascale Meunier indique que le « sens de l'histoire » est que le métier va beaucoup changer, qu'il est envisagé que de vrais techniciens de paie gardent les dossiers compliqués et que les sujets simples soient de plus en plus automatisés (« comme dans toutes les autres boîtes »). Elle précise qu'un travail doit être réalisé afin de connaître les personnes capables de monter en compétence et pour les autres, de déterminer quel type de missions peut leur être confié.

Elle pense que l'interprétation de la communication est à l'origine de cette information.

Tient donc, il y aurait donc bien une stratégie à long terme [sic] ... contrairement à ce qui a été répondu à la question précédente traitée plus tôt dans la réunion !!!

☞ *Les gestionnaires nous font part que les portefeuilles de salariés à gérer sont de plus en plus gros. La délégation UNSA Ferroviaire demande quelle est la norme moyenne fixée par la direction.*

Pascale Meunier répond que le nombre d'agents par portefeuille est une donnée historique et soutient qu'elle n'a plus de sens.

Elle estime que le fait que les portefeuilles soient de plus en plus volumineux est normal du fait de l'automatisation de certains actes de gestion administrative (voire leur suppression au niveau de l'APF).

Elle indique que tous les responsables d'agence sont sensibles au sujet et sont attentifs à la charge de leur agent. Elle précise que très peu d'heures supplémentaires sont demandées à être payés pour les personnels en AP&F et en conclut que les personnels arrivent à réaliser leur travail dans le temps imparti.

Les délégués Unsa Ferroviaire précisent qu'ils ont rencontré des personnes en difficulté face à l'augmentation de leur portefeuille ...

Nous trouvons choquants la mise en relation charge de travail / heures supplémentaires non demandées.

Nous vous invitons donc à bien demander à être payés de vos heures supplémentaires !

☞ De nombreux transferts d'établissements sont réalisés entre les AP&F. Les gestionnaires nous font part de modifications régulières des portefeuilles avec un délai de prévenance inexistant. La délégation UNSA Ferroviaire demande à savoir quand la direction envisage une stabilisation de la situation.

Pascale Meunier répond que la direction n'envisage pas de stabilisation à court terme. Elle indique qu'il y a énormément de réorganisations des établissements qu'il faut gérer en tenant compte de la charge inhérente à ces regroupements pour les gestionnaires.

Sur le délai de prévenance, elle dit que le sujet est identifié mais qu'il est difficile à gérer compte-tenu du processus entre établissements, SIRH et AP&F.

☞ Les gestionnaires des AP&F nous font part que les réorganisations des établissements, les changements de noms, ... ne leur sont communiqués que tardivement. La délégation UNSA Ferroviaire demande comment la direction envisage de régler cette problématique.

La direction précise que les changements de noms des établissements et réorganisations sont transmis au plus tôt dès qu'elle en a connaissance.

Il n'en demeure pas moins que c'est une réelle gêne pour les gestionnaires et qu'une amélioration du processus est nécessaire.

☞ La gestion par thème a été expérimentée sur l'AP&F de PN. Elle a été déployée dans d'autres agences. Les gestionnaires sont nombreux à nous faire part de la perte d'intérêt du métier dans ces conditions et d'une nécessaire remise à niveau lors d'un changement de thème. La délégation UNSA Ferroviaire demande un retour en arrière de cette forme de gestion.

Pascale Meunier répond qu'il n'est pas prévu de retour en arrière et qu'il faudra tirer des enseignements des différentes expériences mises en place pour en tirer les modes d'organisation les plus adaptés en terme de productivité et de qualité.

Les délégués Unsa Ferroviaire demandent à la direction (adepte du benchmark) de prendre contact avec le directeur de la CPRPSNCF qui a testé le travail par thème et qui en est revenu très vite compte-tenu de la stérilisation pour l'intérêt pour le métier, de la démotivation des agents,

☞ Il a été annoncé plus de 20% de suppressions de postes d'ici 2020.

La délégation UNSA Ferroviaire demande une évaluation de la répartition par collègue ?

La direction répond n'être pas en capacité de produire ces données. Elle indique que la répartition par collègue se précisera au fur et à mesure de l'avancée des différents projets qui seront présentés aux instances représentatives du personnel concernées.

☞ La délégation UNSA Ferroviaire demande quelle est la taille minimale d'une agence (nombre de postes d'agents) pour que le site ne soit pas menacé de fermeture ?

Pascale Meunier rappelle que Xavier Roche s'est engagé à ne pas faire quitter un bassin d'emplois à des agents qui ne le souhaitent pas. Elle précise qu'il n'y a pas de seuil minimum et qu'il n'est pas prévu de fermeture d'agence. Elle indique que l'organisation du travail mise en place et la charge de travail seront adaptées à la taille du site au fur et à mesure des évolutions.

Elle précise aussi que derrière maintien dans l'emploi dans un bassin donné, il faut plutôt entendre qu'un agent pourrait être susceptible d'avoir à faire plus de temps de trajet sans avoir à déménager.

Aïe ! Le discours évolue !!!

DSN

La délégation UNSA Ferroviaire demande à quelle date l'Attestation Employeur sera intégrée à la DSN et quel module de formation sera délivré aux agents.

Pascale Meunier indique que l'attestation Pôle Emploi remplie à partir des données de la DSN sera mise en place en 2018 mais qu'à ce jour, il n'y a pas encore d'échéance.

Une conduite du changement est prévue pour permettre l'acquisition des nouveaux gestes métiers par les gestionnaires.

Qu'en est-il de l'impact de l'arrivée de la DSN sur nos effectifs ?

Pascale Meunier indique que la mise en place de la DSN n'a eu aucun impact sur l'effectif car elle ne sert qu'au déclaratif qui est centralisé.

Les délégués Unsa Ferroviaire interpellent sur la baisse de charge générée par la mise en place de l'AE dans la DSN et demande une estimation de la productivité engendrée. Cette mise en place contribuera forcément à la réduction des postes d'autant plus qu'il semblerait qu'aucune vérification ne serait nécessaire.

La délégation UNSA Ferroviaire demande s'il va y avoir des mesures de départ volontaire en 2018 dans les AP&F?

Pascale Meunier annonce que le RH00281 n'est pas activé chez Optim'

Les délégués Unsa Ferroviaire interpellent Mme Meunier sur le fait que la mise en œuvre du RH00281 est prévue pour « donner envie » à des personnels de partir afin « d'aider la direction » à réaliser son plan de performance. Aujourd'hui, des suppressions de postes sont réalisées dans les AP&F sans permettre aux personnels de bénéficier de départs volontaires. Encore une fois, nous ne pouvons que constater qu'il y a des mesures différentes entre les directions d'un même EPIC ...

Bachelor RH - GU :

a) La délégation UNSA FERROVIAIRE demande à connaître le nombre d'inscrit par agence

b) La délégation UNSA FERROVIAIRE dénonce le fait qu'une personne inscrite dans un EPIC n'aura plus de possibilité de passerelle vers un autre EPIC. La délégation rappelle que ces pratiques sont contraires aux principes édictés dans la loi portant Réforme Ferroviaire.

Céline Boyer (COFO) répond :

S

Il y a 23 agents inscrits sur le périmètre des Agences Paie et Famille qui ont satisfait aux entretiens manager/RRH. Ce dispositif est piloté par la RRH en lien avec le Pôle Emploi et Gestion RH de la DCRHF.

Pascale Meunier précise que les DRH des trois EPIC ont décidé que les candidats seraient sélectionnés pour couvrir des postes de Responsable GU ou d'expert de la réglementation du travail **dans leur EPIC respectif**.

Elle indique qu'il a été demandé aux candidats de préciser s'ils étaient prêts à prendre un poste sur Paris car la direction ne souhaitait pas que des personnes formées pendant un an n'aient pas de poste car elles ne souhaitaient pas déménager. À l'issue de ce premier poste, ils peuvent ensuite évoluer sur des postes de la fonction RH au sein du GPF conformément aux règles de mobilité dans l'entreprise.

Vos délégués Unsa Ferroviaire sont intervenus pour rappeler que la décision de n'offrir des postes aux agents reçus que dans leur EPIC respectif est contraire à l'esprit de la loi ferroviaire. Par ailleurs, ils déplorent le manque d'équité entre EPIC. En effet, le nombre de postes à couvrir à Mobilité ou à Réseau est plus important qu'à l'EPIC de tête et donc les agents de notre EPIC ont moins de chance d'intégrer la formation que les agents des autres EPIC.

Ils regrettent également le peu de temps laissé aux managers pour avertir leurs agents et le mode de communication (par voie d'affichage) utilisé afin de limiter les demandes !

ÉLARGISSEMENT DU PERIMETRE D' OPTIM'SERVICES :

Pour faire suite aux propos tenus par M. Roche lors des dernières réunions des DP relatifs 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 du personnel UNSA Ferroviaire demande où en est la réflexion.

La direction annonce que les réflexions sont toujours en cours pour proposer un élargissement des services rendus par Optim'Services. Aucune des évolutions envisagées n'a encore été validée par la direction générale.

Ce sujet est d'une importance capitale en ce qui concerne l'avenir d'Optim' et l'évolution des métiers des personnels d'AP&F entre autres. Vos délégués Unsa Ferroviaire continueront à suivre ce sujet avec beaucoup d'attention.

ÉVOLUTION DE LA SITUATION DES AGENCES DE RECRUTEMENT

Pour faire suite aux propos tenus par M. Roche lors des dernières réunions des DP relatifs à l'évolution de la situation des agences de recrutement, la délégation UNSA Ferroviaire demande un point sur le projet de réorganisation (extension ou périmètre constant).

Xavier Roche rappelle que l'évolution du périmètre des agences de recrutement d'Optim' procède de la volonté commune des trois EPIC d'avancer sur ce sujet. Il réaffirme que son souhait, exprimée au COMEX, est de mutualiser les 5 agences de recrutement sous l'égide d'Optim'.

À date, il attend un retour sans visibilité sur l'échéance de la décision.

Il précise que si la décision est négative, le regroupement des 2 agences actuellement au sein d'Optim' en une seule est envisagé. Il voit un intérêt à mutualiser les budgets, de sourcing par exemple.

Durant cette discussion, il nous informe qu'Optim' est co-pilote et co-financier de la campagne de recrutement de réseau avec un droit de regard sur ce qui se fait.

Les délégués Unsa Ferroviaire restent en vigilance face à ce projet de regroupement des deux agences.

La mutualisation des moyens, comme tout projet de massification, génère des économies en personnel.

Vos délégués seront attentifs à la gestion des emplois et des personnels. Ils interpellent systématiquement la direction au niveau de toutes les instances que ce soit la DP ou le CHSCT. Ils resteront à votre écoute et vous soutiendront autant que de besoin.

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

Formation, augmentation de la CSG, télétravail, dématérialisation du bulletin de paie, indemnité de saisie à l'agence de recrutement transverse, ...

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



UNSA Ferroviaire - UAD Epic SNCF
14, rue CAMPRA - Studio du LENDIT - 93210 La Plaine Saint-Denis
ud-epic-de-tete@unsa-ferroviaire.org

<http://www.unsa-epic-de-tete.fr>