

Réunion des Délégués du Personnel

Direction Les services RH et Production Comptable

Du 7 décembre 2017

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

ÉLARGISSEMENT DU PÉRIMÈTRE D' OPTIM'SERVICES :

☞ *La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande un point sur la réflexion portant sur l'extension du périmètre d'Optim' (Réalisation des prestations pour les filiales du groupe, ...).*

Xavier Roche indique qu'il n'y a pas de scoop. Que cette réflexion porte deux sujets :

1- Sujet au plan organisationnel

- Décision interne : y a-t-il des départements qui vont rejoindre Optim'services ? Ce sujet, toujours ouvert, est encore en discussion et aucune décision n'a été prise par le président. Xavier Roche espère une réponse début 2018.
- Décision légale : Xavier Roche précise que l'organisation future du Groupe pourrait (*le conditionnel est de mise*) faire l'objet d'une loi ferroviaire au printemps liée au positionnement de Gares et Connexions et aux sujets du 4^{ème} paquet ferroviaire (mise en place de la concurrence et compatibilité avec le dispositif européen). Il évoque le fait qu'à cette occasion, si des décisions organisationnelles au niveau du groupe sont prises, le positionnement d'Optim' qui aujourd'hui est couvert par la loi et le règlement ferroviaire soit clarifié. Il indique que cette loi protège Optim' face à certains « clients » internes qui souhaiteraient en 2018 mettre fin au contrat pour faire autrement, et précise que la loi stipule que « l'EPIC de tête assure pour le compte du groupe ».

2- Sujet « Offres de service »

Xavier Roche indique qu'un travail est mené avec le CODIR sur des offres de service agrégées (bouquet de services) qui pourraient permettre d'atteindre un niveau de qualité/prix intéressant pour que les filiales décident de recourir aux prestations d'Optim'.

ÉVOLUTION DE LA SITUATION DES AGENCES DE RECRUTEMENT

☞ *La délégation UNSA Ferroviaire demande un point sur le projet de réorganisation des agences de recrutement. Le poste tenu avant son départ par M. Dumay est-il remplacé ? fait-il l'objet d'une redistribution ou a-t-il été supprimé ?*

Xavier Roche rappelle qu'il voyait une valeur à réunir les 5 agences du recrutement sous l'égide d'Optim' (mettre en cohérence les sujets de recrutement, la marque employeur, la politique de communication extérieure).

Il indique qu'à ce jour, la décision de la direction de l'entreprise est que ce n'est pas vers cela que l'on s'achemine ; les dirigeants Matériel, SNCF Réseau et Voyages ne souhaitant pas que les agences recrutement soient confiées à Optim' par crainte qu'une distance avec le métier s'installe.

Xavier Roche précise que de son point de vue, Optim' a fait la preuve de sa proximité avec les métiers (recrutement Traction et Suge).

Il précise que les décisions quant à l'avenir des agences de recrutement cadre et transverse avaient été mises en suspend dans l'attente de la décision de la création d'un « gros Optim' recrutement » et que cette hypothèse étant close, le projet est repris pour l'actuel périmètre.

Il conclut que son souhait est qu'il y ait un rapprochement des deux agences notamment avec l'optimisation de la partie sourcing et communication (ciblage des candidats, campagnes de publicité, ...).

Il explique que Thomas Wecxsteen (responsable de l'agence recrutement transverse) qui assure actuellement l'intérim à l'Agence Recrutement des Cadres est chargé avec Philippe Fosset de lui faire des propositions sur le rapprochement des deux agences (rapprochement des processus, rapprochement fonctionnel).

Quant au poste de Christophe Dumay, il indique que ce poste n'est pas remplacé en tant que tel. Il précise que dès qu'il y aura un projet finalisé, les IRP seront consultées comme il se doit.

Les délégués Unsa Ferroviaire suivront avec attention ce dossier de réorganisation des agences recrutement. Si vous travaillez dans une de ces agences et que vous avez des interrogations sur l'avenir de votre poste, n'hésitez pas à nous contacter.

TÉLÉTRAVAIL

☞ La délégation UNSA Ferroviaire demande à savoir si le télétravail peut être accordé le mardi ou le jeudi. Il semble que des consignes du national soient parvenues aux managers "interdisant" le télétravail le mardi et le jeudi. Qu'en est-il ?

Pascale Meunier indique qu'elle n'a donné aucune consigne nationale et qu'elle a indiqué aux responsables d'AP&F qu'il n'était pas impossible d'interdire le télétravail certains jours au vue de l'organisation du service et que ces dispositions se gèrent en local.

Il est important pour tous les managers d'avoir en tête qu'il n'y a pas de consignes nationales et qu'il n'est donc pas possible de s'y référer.

TAILLE DES PORTEFEUILLES

☞ A la question de la délégation UNSA Ferroviaire de la dernière DP concernant la norme moyenne d'un portefeuille fixée par la direction, la direction a mis en avant les organisations différentes et l'automatisation des tâches pour justifier l'évolution de la taille des portefeuilles, sans donner de norme et sans tenir compte des difficultés des gestionnaires à faire face à la charge de travail supplémentaire. La délégation UNSA Ferroviaire demande quelle méthodologie la direction utilise pour évaluer la charge de travail supplémentaire des gestionnaires restants au regard des suppressions de postes.

Pascale Meunier indique que c'est un chantier qui pour elle est super important et que le nombre d'agents gérés par portefeuille est un chiffre non objectivé qui date de Matusalem. Elle précise que c'est un enjeu énorme de pouvoir l'objectiver car un gestionnaire qui ne gère que des sédentaires au CP par exemple n'a pas la même charge de travail qu'un gestionnaire des CDD/CDI.

Elle précise qu'un travail sur ce qui fait la charge de travail (la répartition CP/CDI, activité CDD importante ou pas, établissements générant beaucoup d'EVS ou pas...) au regard des compétences individuelles des gestionnaires est en cours. La charge sera définie notamment en quantifiant les temps passés par type d'acte.

Elle indique également que lorsqu'une personne met plus de temps qu'une autre pour un acte donné, il faut se demander pourquoi et peut-être ne plus lui demander de faire cet acte-là.

Elle souligne qu'il convient de partir des compétences des agents (auto évaluation) pour répartir les tâches.

Les délégués Unsa Ferroviaire font remarquer qu'il y a un risque d'appauvrissement du métier ; que des gestionnaires nous ont fait remonter que le mode de gestion par thème engendre plus d'erreurs (ce que met en cause M^{me} Meunier du fait qu'elle n'a pas de données factuelles).

GESTION PAR THÈME

☞ 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 indique qu'il n'y aura pas de retour en arrière. Elle déclare nous entendre sur ce sujet de ne pas faire toujours la même chose (actes répétitifs) et qu'il faut trouver le bon curseur sachant que ce curseur est différent pour chaque personne.

Les délégués Unsa Ferroviaire font remarquer que les personnels indiquent au cours des EVRPS que leur métier a perdu de leur intérêt. M^{me} Meunier n'avait semble-t-il pas cette information !

Il est vraiment dommageable pour la qualité et l'efficacité d'imposer aux équipes ce type de gestion. Malgré toutes les remontées négatives qui sont portées à la connaissance de la direction, celle-ci fait preuve d'un entêtement incompréhensible ... Nous continuerons à soutenir la volonté des gestionnaires pour que la diversité de leurs missions demeure.

EXPÉRIMENTATION ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

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

Xavier Roche indique qu'à ce stade, la direction est encore en train d'enregistrer des données (taux de décrochés, processus satisfaisant par type de sollicitations, retours clients...) et n'est pas au stade des conclusions. Il précise toutefois qu'il considère à titre personnel que c'est un succès. Il dit que cette organisation répond plutôt à l'idée qu'il s'en faisait.

Pascale Meunier indique que, tous les jours, des enseignements sont tirés par rapport à l'organisation expérimentée (ce qui marche ou non, pourquoi) et que l'équipe projet va réaliser la formalisation et la synthétisation de tous les enseignements pour début d'année (février/mars).

Pour illustrer, les retours après un mois d'expérimentation de l'ouverture de B2S de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi, sans interruption entre 12 et 14h et sans communication aux salariés donne par période, le constat suivant :

12h/14h : beaucoup d'appels, 8h/8h30 : le nombre d'appels n'est pas significatif, 8h30/9h : le nombre d'appels gonfle de semaine en semaine, 17h00/17h30 : le nombre d'appels gonfle très légèrement ; 17h30/18h : quasiment pas d'appel. La direction a décidé de maintenir encore dans ces créneaux horaires pendant 15 jours avant de demander une éventuelle modification des horaires d'ouverture. Si le nombre d'appels sur la tranche 8h/8h30 n'a pas évolué, cette période ne restera plus ouverte.

Les délégués UNSA Ferroviaire demandent à connaître le nombre d'appels le vendredi après-midi (intérêt de l'ouverture de ce créneau) ce que la direction ne sait pas donner en séance.

Il est évident que les AP&F ne font pas le poids en comparaison à B2S en matière de compétitivité !

Les délégués UNSA Ferroviaire demandent en séance un point sur la réflexion menée avec Cap Gemini.

Alors que Pascale Meunier répond de façon que nous pourrions qualifier d'haïtine : « On est en train de travailler » (point). Xavier Roche, plutôt pédagogue, réexplique volontiers que c'est de l'atelier de Test and Learn où des essais sont réalisés en maquette évitant une expérimentation à grande échelle : construction d'une agence en laboratoire que l'on fait tourner en y injectant des cas, en observant ce qui coince et en testant un autre modèle (apprentissage).

Bien que vos délégués UNSA Ferroviaire apprécient la volonté de Xavier Roche de partager le concept, aucun élément ou résultat concret n'a été apporté.

☞ *Expérimentation accueil téléphonique : la délégation UNSA Ferroviaire demande un point sur la projection à terme de l'expérimentation. Comment la direction compte-t-elle proposer les postes "plateforme téléphonique" aux cheminots AP&F ou non ?*

Les délégués UNSA Ferroviaire font part de leur inquiétude quant à la mise en place de la plateforme téléphonique et au risque de cantonnement des gestionnaires des AP&F à un travail continu sur des dossiers complexes (taylorisation) sans possibilité de « souffle » par le traitement de sollicitations plus simples.

Xavier Roche indique qu'il entend et comprend le sujet. Il dit que la réponse à cela est :

- d'une part, la création d'un modèle cible qui prévoit pour les agents un rythme de travail qui intègre des temps de travail moins mobilisateurs,
- d'autre part, progressivement et au fur et à mesure des rotations des personnels, une évolution des niveaux.

Il explique que cela se fera dans le temps car, dans les agences, il y a des personnels de « faible qualification » qui monteront en compétence à leur rythme propre.

Il précise que la mise en œuvre des orientations susceptibles d'être prises (mise en place des processus, organisation du travail) ne se fera pas du jour au lendemain.

Il indique que même si l'organisation « en plateforme » est choisie, il y a du personnel en agence à qui il convient de donner du travail et donc le transfert vers la plateforme sera progressif.

Il précise encore qu'autant le filtre du front office doit être fait rapidement (pour que le client ait un point d'entrée unique) ; autant le basculement des tâches de niveau 1 vers le front office peut se faire progressivement au fur et à mesure des départs naturels des personnels des agences.

Il conclut qu'à terme (+ de 2 ans), il y aura essentiellement des personnels très qualifiés et que si un recrutement en agence est réalisé aujourd'hui, il faut que soient recrutés des personnels de qualification « élevée » ou s'assurer lors d'un recrutement d'une personne de qualification B que celle-ci sera capable de monter en compétence rapidement.

Il partage le fait que, outre l'accompagnement à la compétence, il y a les rythmes de progression (niveau de qualification) moyens et normaux du groupe qu'il est contraint de suivre.

Il dit vouloir une cartographie précise et globale des personnels afin que chacun trouve sa place dans le cadre de

l'évolution des organisations. C'est la mission confiée à Thomas Nottez sous la direction de Jérôme Cipriani (DRH) : son travail de GPEC consiste à définir une projection à 3 ans, 5 ans et 10 ans avec un volet qualitatif (capacité à monter en compétence de l'agent, volonté d'évoluer vers un autre poste, souhait de départ, ...).

Pascale Meunier ajoute qu'il faut continuer à tirer les enseignements en précisant cependant que la massification permet une efficacité plus grande.

Elle indique que quel que soit le scénario (plateforme interne ou externe), il faut du temps pour les consultations :

- pour une plateforme interne : temps de trouver les profils qui ont envie de faire ce métier, d'accompagner les personnels (mobilité professionnelle et géographique à envisager)... ;
- pour une plateforme externe : temps de l'appel d'offre européen, calage des systèmes d'information, montée en compétence...

Elle précise que dans tous les cas, le temps de ces mises en œuvre, B2S continuera l'accueil téléphonique comme aujourd'hui ; AVAYA ne sera pas remis dans les AP&F inscrites dans l'expérimentation.

Elle estime que la nouvelle organisation devrait être en place en janvier 2019.

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

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

Réponse de Pascale Meunier :

Le taux de décroché obtenu dans le cadre de l'expérimentation est en octobre strictement le même que celui de la moyenne des APF qui ne sont pas dans l'expérimentation.

Quant au temps d'attente du client, il n'est pas suivi en agence. B2S le suit et les résultats sont liés aux nombres d'appels par rapport aux moyens mis en place.

Pascale Meunier indique que l'idée d'avoir une seule plateforme qui répond à tous les appels d'un périmètre, est bien d'optimiser les temps d'attente et d'avoir le moins d'appels dissuadés.

Les délégués UNSA Ferroviaire font part qu'il n'est pas possible de comparer le travail de B2S avec celui des AP&F car ce sont des structures dont les organisations du travail sont extrêmement différentes.

Ils dénoncent le fait que les salariés B2S soient challengés sur, entre autres, les temps de réponse (les salariés B2S ont 4 minutes ½ pour apporter une réponse) et que la rentabilité de ce type de structure soit poussée au paroxysme (taylorisation extrême).

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

Réponse de Pascale Meunier :

À date, cela fait uniquement 4 semaines que ces résultats sont disponibles. En effet, la volonté d'Optim a été de modifier cette enquête afin que le salarié la reçoive dans un délai court (le soir même contre 15 jours auparavant). Ces évolutions ont généré des difficultés techniques qui n'ont pas permis d'obtenir des résultats au démarrage de l'expérimentation comme prévu.

Les résultats sont en cours d'analyse. Ils seront fournis pour la partie B2S chaque semaine à la chef de projet « Guichet unique » afin de corriger les dysfonctionnements immédiatement si besoin et de challenger les salariés B2S sur les résultats. Pour la partie AP&F, le choix est de donner les résultats agence par agence une fois par mois afin d'avoir un volume d'appels plus conséquents ; à charge pour chaque agence de voir ce qu'elle fait des résultats (animation des agents autour des points à perfectionner ?)

Actuellement, il y a environ 500 répondants par semaine au global (soit environ 10% des appelants) dont environ la moitié concernant B2S.

L'autre moitié concerne les AP&F ce qui donne des petits volumes non exploitables par semaine.

En conclusion, le plus important n'est pas le taux dans l'absolu mais son évolution dans le temps et les verbatim. Les résultats sur le mois sont à relativiser lorsque les volumes sont faibles, les taux peuvent varier très fortement d'une semaine à l'autre.

Si nous résumons, en conclusion, l'entreprise ne nous a pas fourni les taux ni les analyses malgré notre insistance...

Les délégués UNSA Ferroviaire demandent à avoir les résultats agrégés lors de la DP de janvier. À suivre donc ...

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 ?

Pascale Meunier indique que les outils informatiques ne permettent pas de distinguer ces sollicitations retournées par B2S vers les agences car relevant du niveau 2 et que seul un comptage manuel par les agences le permettrait. Elle conclut qu'afin d'éviter une surcharge de travail, elle ne souhaite pas demander ce suivi.

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

Pascale Meunier déclare que depuis la dernière réunion des DP, le sujet soulevant le plus de dysfonctionnements concerne les sollicitations relevant des pôles RH ou d'autres organismes (Humanis, CPR, Action Sociale, SI ...) : B2S reçoit une demande de ce type et la transmet à l'AP&F alors que cela ne la concerne pas.

Elle indique que l'équipe projet a mis en place des fiches pour expliquer aux téléconseillers ce qui relève des pôles RH, d'Humanis... et que la chef de projet a effectué des contrôles par sondage pour vérifier que les sujets sont maîtrisés. Elle précise que cette difficulté préexistait à l'expérimentation téléphonique, que ce n'est pas lié à B2S et que l'expérimentation permet de le pointer de manière plus précise. Elle déclare qu'il est constaté moins de dysfonctionnements sur cette thématique depuis début novembre grâce au travail qui a été fait.

Les délégués UNSA Ferroviaire sont surpris que ce dysfonctionnement récurrent et signalé depuis très longtemps par les gestionnaires fasse l'objet « grâce à B2S » de mesures qui n'ont jamais été prises auparavant.

De nouveau, ce constat est effarant ; la direction aide-t-elle sciemment B2S au détriment de ses propres équipes ?

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.

Pascale Meunier indique qu'il y a un vraisemblablement une problématique de découpage (la sollicitation arrive en agence qui envoie à B2S sans trier ; B2S ne peut pas traiter et renvoie en agence). Elle explique qu'un travail est effectué avec les informaticiens afin que les sollicitations arrivent directement à B2S qui enverra en niveau 2 si nécessaire ; évitant ainsi un aller-retour. Elle explique que, pour l'instant, le SI rencontre des difficultés pour la mise en place de cette programmation.

☞ Nouvelle organisation « Guichet Unique » : les personnels des AP&F sont inquiets pour leur avenir et l'avenir de leur métier. La délégation UNSA Ferroviaire a demandé comment la direction comptait les rassurer. Aucun élément de réassurance n'a été fourni. La délégation demande à nouveau à la direction d'Optim' d'apporter des éléments clairs sur l'avenir des AP&F.

Pascale Meunier indique qu'elle ne sait pas apporter des éléments clairs sur l'avenir des AP&F. Elle conçoit que l'incertitude est un facteur d'anxiété et elle estime que son travail ainsi que celui des managers de PPA est d'aider les collaborateurs actuels à supporter cette incertitude.

Elle explique que c'est pour cette raison qu'elle se rend dans les AP&F ainsi que d'autres membres du CODIR ; pour écouter les incertitudes et y répondre avec pour objectif de rassurer les personnels quant au fait qu'on n'les forcera pas à déménager de chez eux.

Elle soutient que dès lors que les projets seront construits et sûrs, ils seront présentés aux instances.

Les délégués UNSA Ferroviaire entendent que face à l'incertitude, les managers doivent aider les collaborateurs à supporter l'anxiété. Toutefois, aucune action pragmatique et concrète n'est avancée.

Vos délégués entendent également que les propos tenus par M^{me} Meunier sont différents de ce qui est inscrit au registre. Alors qu'elle parle de l'absence de nécessité de déménagement personnel, le registre parle bien de non fermeture de site : « La direction a réaffirmé lors de chacun de ses passages en AP&F, qu'il y aurait un maintien des différents sites et pas de fermetures envisagées ». Les conséquences pour le personnel sont évidemment complètement différentes !

☞ La délégation demande à connaître les raisons qui n'ont pas permis d'obtenir les résultats de l'enquête post consommation concernant la qualité de service de B2S.

Certains gestionnaires y voient une volonté de non transparence car ces enquêtes étaient efficaces pour eux il n'y a pas si longtemps.

Pascale Meunier indique qu'il n'y a aucune volonté de non transparence.

Au registre, on peut lire : « le nouveau logiciel de traitement des enquêtes post conso a été mis en place récemment et ce indépendamment de l'expérimentation optimisation téléphonique. Ce nouveau logiciel (dont la mise en place était prévue dès le mois de juillet) a connu des difficultés techniques qui n'ont pas permis d'obtenir des résultats avant ceux de la semaine 42 ».

BACHELOR RH - GU

a) La délégation UNSA FERROVIAIRE demande à avoir un point d'avancement sur le sujet.

b) La direction avait annoncé une réunion de suivi avec les OS. La délégation Unsa Ferroviaire demande quand cette réunion est prévue.

Pascale Meunier indique :

« 13 candidats de l'EPIC ont validé le Bilan de Mise en Formation Externe et ont passé la Validation du Niveau d'Entrée le 28/11 dont les résultats définitifs pour intégrer le Bachelor RH seront connus le 11 décembre ».

La répartition pour la Validation du Niveau d'Entrée est de 9 candidats des AP&F, 2 de la sûreté, 1 de la DRH FS et 1 de la DCRHF. La formation commence le 09/01.

Une rencontre sera programmée début janvier avec des membres de la CPC comme indiqué lors de la plénière ».

Vos délégués Unsa Ferroviaire déplorent le fait que les candidats de chaque EPIC n'aient pas le même niveau de chance et ont interpellé la DRH de l'EPIC de tête.

BACHELOR RH - GA

a) Lors de la réunion de suivi du 3 octobre, il était annoncé 16 candidats nommés sur les 23 reçus. La délégation UNSA Ferroviaire demande à avoir un bilan sur les nominations des 7 personnes restantes.

b) Une personne était en rattrapage. La délégation UNSA Ferroviaire demande à savoir à quelle date la session de rattrapage aura lieu.

Pascale Meunier indique :

- Au 1^{er} Décembre, 21 agents sur 23 ont été nommés. Un agent sera nommé le 1^{er} Janvier.

- Le candidat en rattrapage a jusqu'en septembre 2018 pour restituer son dossier professionnel. Dès que le dossier aura été rendu une soutenance sera programmée. Le candidat est informé des modalités par l'école IGS et par l'entreprise.

GESTION DU REMPLACEMENT DES PASS CARMILLON EN FIN DE VALIDITÉ 2018

☞ La délégation souhaite connaître l'état d'avancement de la réflexion concernant la gestion des remplacements ou prolongations des PASS CARMILLON en fin de validité 2018 ?

Pascale Meunier indique que tout va bien car l'ensemble des SI Voyageurs a garanti que la configuration de tous les matériels utilisés (TPV, BLS, Bornes TN, Accelio...) sera adaptée pour ne plus lire la date de validité de la puce excluant la nécessité de renouveler les Pass Carmillon en masse.

Elle précise qu'il reste une subtilité pour les détenteurs de Pass Carmillon qui se déplacent en Ile de France et ont besoin de passer aux portillons ; ceux-ci devront réaliser une mise à jour du Pass sur une borne.

Elle signale que le plan de communication (à qui communiquer et quand) est en cours d'élaboration et qu'elle devrait être mises en oeuvre prochainement auprès des AP&F et des utilisateurs.

ÉVOLUTION DU CHAPITRE 12

☞ La délégation UNSA Ferroviaire demande, pour l'ensemble du périmètre (PPA, Recrutement, Production comptable, Siège) et par entité :

a. le nombre d'agents actuellement à ½ solde et à solde zéro

b. le nombre de procédure de demande de Longue maladie en cours

c. le nombre de refus du régime de Longue Maladie depuis le début de l'année.

d. le nombre d'agents faisant l'objet d'une réforme

- À l'initiative de l'agent

- À l'initiative de l'entreprise

Sur le périmètre de la DP :

6 agents sont actuellement à demi - solde,

25 agents actuellement en longue maladie,

2 refus du régime de Longue Maladie par la CPRPSNCF,

Concernant, le nombre d'agents faisant l'objet d'une réforme :

- À l'initiative de l'agent : 7

- À l'initiative de l'entreprise ou de la CPRPSNCF : 4

NOTATIONS

☞ *La digitalisation de la notation sera mise en œuvre pour l'exercice 2018-2019 qui débutera dès le mois de décembre. La délégation UNSA Ferroviaire demande à avoir une présentation des évolutions et le planning de la mise en œuvre.*

Pascale Meunier indique qu'il s'agit d'un projet d'entreprise. Les informations suivantes sont données :

« La digitalisation ne modifie pas le planning des opérations de notations. Le calendrier des notations sera adressé aux OS courant décembre. La digitalisation a pour but de simplifier les échanges entre les managers et les acteurs RH (remontée des propositions et suivi des réclamations). L'outil Interface Notations pour les managers est mis en service le 11 décembre (une communication est faite à tous les managers).

La DCRH Ferroviaire a présenté en octobre-novembre en bilatérale ce projet (mené à statut constant) aux différentes OS représentatives.

Ce projet n'a aucune incidence sur le mode de fonctionnement des délégués de commission. Les listings seront communiqués sous la même forme que les années précédentes ».

Pascale Meunier précise que l'important est que les liens entre managers et managés soient bons dans les outils. Elle rappelle que :

- pour les agents de qualifications D à H, le salarié indique dans l'outil « Interface Manager » son manager ; ce dernier valide (ou vice-versa),
- pour les personnels de B à D, c'est le manager qui enregistre ces collaborateurs.

Elle indique également qu'afin que les listings soient bons, la mise à jour en cas de changement de manager doit être réalisée.

BULLETIN DE PAIE NUMÉRIQUE

☞ *La délégation UNSA Ferroviaire a demandé Lors de la dernière DP le nombre d'agents n'ayant pas encore personnalisé son coffre numérique afin de récupérer leur BP et les actions mises en place par Optim pour régulariser cette situation. Une réponse quantitative a été donnée mais non qualitative.*

La délégation demande à connaître les actions mises en place par Optim pour que la situation s'améliore.

Pascale Meunier indique qu'à fin novembre, 14 875 agents n'ont pas personnalisé leur coffre-fort et que chaque mois, des personnalisations sont réalisées (3 600 en octobre et 2500 en novembre).

Elle précise que les bulletins de paie ne sont pas perdus et attendent dans les coffres, que la direction ne souhaite pas réaliser d'action particulière pour régulariser la situation et que toutes les agences possèdent la procédure pour aider à personnaliser les coffres quand l'agent en exprime le besoin ; procédure disponible également sur le site Agence paie et famille.

Les délégués Unsa Ferroviaire auraient souhaité que la direction réalise une action ciblée sur les presque 15 000 salariés qui ne récupèrent pas, à ce jour, leur bulletin de paie.

Ils font part que les jeunes embauchés ne sont pas mis au courant de l'obligation de personnaliser un coffre pour récupérer leur bulletin de paie. L'entreprise répond favorablement à une communication vers les pôles RH pour rappeler de remettre le flyer aux nouveaux arrivants, et introduire un encart dans le livret d'accueil.

Rappelons que chacun peut, tous les mois, depuis Digiposte, choisir de recevoir à nouveau son bulletin de paie en version papier à domicile.

AUGMENTATION DE LA CSG AU 1ER JANVIER 2018 ET SPÉCIFICITÉS SNCF

☞ *La délégation UNSA Ferroviaire demande un point sur l'avancée des négociations avec le ministère de tutelle concernant la hausse de la CSG au 1er janvier 2018 et la baisse du pouvoir d'achat des cheminots si aucune adaptation n'est réalisée au regard des spécificités de l'entreprise.*

Pascale Meunier indique que c'est le pôle rémunération de la DCRHF qui gère le sujet. Elle apporte la réponse suivante :

« Dans le cadre du PLFSS et de la loi de finances 2018 le gouvernement a décidé de plusieurs mesures qui impactent les rémunérations nettes des salariés statutaires ou contractuels.

Conformément à ses annonces le gouvernement prévoit dans le cadre du PLFSS 2018 une hausse de la CSG déductible de 1,7% et une suppression, par étapes, des cotisations salariales maladie (0,75% au régime général) et chômage (2,4% au régime général).

La PLFSS et le PLF prévoient les évolutions suivantes :

- Hausse de la CSG déductible au 1^{er} janvier 2018 : +1,7%
- Suppression de la cotisation maladie du régime général au 1^{er} janvier 2018 : -0,75%

- Baisse de la cotisation chômage du régime d'assurance chômage au 1^{er} janvier 2018 -1,45% soit 0,95% résiduel
- Suppression de la cotisation chômage du régime d'assurance chômage au 1^{er} octobre 2018 soit une nouvelle baisse de 0,95%
- Suppression de la contribution exceptionnelle de solidarité de 1% au 1^{er} janvier 2018, pour les salariés concernés (Fonctionnaires, salariés statutaires et contractuels du GPF, etc.)

L'entreprise a reçu cette semaine les organisations représentatives du personnel au niveau national au sujet de ces évolutions au regard des spécificités de l'entreprise et des mesures envisageables.

Les échanges vont se poursuivre, les salariés pourront être informés d'éventuelles mesures à l'issue de ces discussions. »

Les délégués Unsa Ferroviaire font remarquer que les délais pour l'application sont courts (1^{er} janvier)

Un tract de l'UNSA Ferroviaire est paru depuis pour expliquer le mécanisme de compensation de l'entreprise [\[ici\]](#) Cette décision pourtant gouvernementale va à nouveau être supportée pour une bonne partie par l'entreprise. Le coût global de l'indemnité de compensation est de 70 millions d'euros, la tutelle prend en charge 40 millions d'euros (baisse de 0,8% du taux de contribution patronale maladie) ; les 30 millions d'euros restant à la charge du GPF SNCF.

UNE QUESTION ?

Vos délégués : Stephan DELON, Paterne COPOL, Evelyne DUJEU, Stéphanie LEGROS, Nadine BERTIN, 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

