

Réunion des Délégués du Personnel

Direction Les services RH et Production Comptable

Du 18 janvier 2018

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, Antoine RODRIGUES et Nadine BERTIN.

Xavier Roche débute la séance en indiquant qu'il pense que cette année va être compliquée pour tout le monde. Il formule le vœu que quel que soit l'aboutissement des discussions, celui-ci profite à l'entreprise et à ses salariés.

ÉLARGISSEMENT DU PERIMETRE D'OPTIM'SERVICES :

☞ *Point sur l'évolution possible du périmètre : la délégation UNSA Ferroviaire demande à avoir un point sur l'avancement de cette éventualité.*

Périmètre production comptable : Xavier Roche indique que la compta fournisseur de Réseau pourrait rejoindre Optim' assez rapidement car la posture du président de réseau est d'avancer sur le sujet.

Il explique que, pour le moment rien n'est concrétisé de manière pratique et que le sujet est en suspens. Il précise que, pour ce faire, Réseau doit encore déterminer ce qui relève de la comptabilité fournisseur de ce qui relève d'autres fonctions (achat par exemple) et que lorsque les deux seront séparées, selon la décision du président Jeantet, la compta fournisseur pourrait revenir à Optim'. Il précise cependant que rien n'est acté pour le moment.

Les délégués Unsa Ferroviaire s'enquière de savoir comment la charge serait absorbée dans le cas de la récupération de la comptabilité de Réseau sachant que les agents basés aujourd'hui en province (Lille, Bordeaux, ...) pourraient ne pas suivre sur Stade de France.

Ce à quoi, Xavier Roche répond que si la charge est récupérée, les agents le seraient également et Mme Batmann d'ajouter qu'une étude sera menée si cela devait se faire.

Posture d'Optim' au sein de l'entreprise :

Xavier Roche explique :

- 1- La loi 2014 et les règlements afférents nous confirment dans notre compétence sur le GPF donc même si certaines EPICs filles ont des velléités à la fin de contrat 2018 de changer de prestataire, ce qui n'est pas possible en l'état actuel des textes.
- 2- Il y aura probablement en effet une nouvelle loi qui va tirer les conséquences du 4^{ème} paquet ferroviaire et gérer la situation de Gares et Connexions par rapport aux remarques de l'ARAFER dans le cadre de l'ouverture à la concurrence (points obligatoires appréciés par une loi).

Dans ce contexte, Xavier Roche dit proposer à la réflexion la mise à profit de la modification des éléments de structure du GPF pour qu'Optim' ait, de manière très officielle, la capacité de vendre ses prestations de manière beaucoup plus large.

Il explique qu'il faut garder à l'esprit que les sujets d'Optim' sont petits au regard de la loi ferroviaire et qu'il ne sait pas s'il parviendra à faire inscrire cette possibilité dans la loi.

Il poursuit en déclarant que vendre nos prestations au sein du groupe, au-delà du GPF (Géodis ou Kéolis), est autorisé sans mise en concurrence et que son équipe de direction va travailler sur cette possibilité et se doter de quelques personnes chargées du développement.

Il conclut que proposer nos prestations à l'extérieur (EDF, Engie, ...) doit s'étudier pour savoir s'il faut absolument un décret et ajoute que les présidents ne se sont pas positionnés pour l'instant compte-tenu de la prégnance des sujets actuellement sur la table.

EXPERIMENTATION ACCUEIL TELEPHONIQUE

☞ *Expérimentation accueil téléphonique : la délégation UNSA Ferroviaire demande un bilan à date.*

Xavier Roche indique que globalement, il est satisfait de l'expérimentation et qu'il souhaite poursuivre. Il précise que ses équipes vont travailler sur la manière de décliner dans la durée cette expérimentation (mise en place janvier 2019) et que Philippe Fosset va préparer la mise sur le papier du sujet pour concevoir la plateforme du futur.

Il nous informe qu'une fois fait, le design de ces postes futurs sera proposé à l'interne PPA via des fiches de poste communiquées largement dans le réseau et s'il y a un nombre suffisant de personnes intéressées, il montera cette structure en interne.

Il indique avoir pré-réservé à l'immobilier des espaces à Stade de France.

Il précise par ailleurs que les dirigeants des RCAD ont des difficultés à recruter y compris en province.

Il nous informe que le nombre de personnes nécessaire pour la plateforme est vraisemblablement entre 20 et 30 puisque :

- cette plateforme a vocation à être le numéro unique d'entrée d'Optim'services ce qui veut dire qu'elle sera un relai de l'Action sociale et un accès pour les collègues qui prennent rendez-vous au médical ;
- il faut assurer les rotations compte-tenu des plages d'ouverture attendues.

Les délégués Unsa Ferroviaire ne sont pas dupes !

La direction, en affichant de proposer d'installer la plateforme à Stade de France et en n'ouvrant l'accès qu'au réseau PPA limite fatalement le nombre de candidatures internes...

La raison invoquée de ne pas ouvrir aux EIM – pas des experts – est fallacieuse puisque si cette plateforme se fait en externe, à part B2S, les autres entreprises qui pourraient prendre le marché ne connaissent pas notre réglementation ...

Invoquer le fait que les RCAD n'arrivent pas à recruter est encore un point qui révèle une volonté d'externaliser cette prestation ... Il existe, nous semble-t-il, une différence entre le client voyageur lambda et les collègues cheminots ...

☞ *Suivi Expérimentation accueil téléphonique : la délégation UNSA Ferroviaire demande un point à date :*

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

Pascale Meunier indique que sur le mois de décembre, le taux d'appels décrochés des agences de l'expérimentation est de 92,5% au global tant pour FC/Famille que pour GA/Paie.

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

Xavier Roche indique qu'un certain nombre d'opinions « clients » ont été recueilli après 10 semaines d'enquêtes :

- Domaine GA/Paie : bon niveau de satisfaction, comparable voire supérieur sur certains aspects, à ceux des AP&F ; ce qui est logique d'après Xavier Roche car les personnels B2S font du niveau 1 élémentaire.

Il indique que de ce point de vue, Optim' est totalement au rendez-vous : décharge les AP&F d'un certain nombre de tâches élémentaires afin qu'elles se concentrent sur leurs compétences. Xavier Roche déclare qu'en matière de GA/Paie, « on est bien ».

- Domaine FC/Famille : les résultats sont moins bien.

Pascale Meunier, quant à elle, précise constater une amélioration de 20 points sur la partie GA/Paie et 10 points sur la partie FC/Famille.

Elle indique que les horaires d'ouvertures élargis (B2S) ressortent comme un point très positif et apprécié des utilisateurs et qu'il y a une vraie satisfaction client par rapport aux horaires d'ouverture notamment entre midi et deux heures.

Elle explique que globalement, les motifs d'insatisfaction sont les mêmes quelle que soit l'origine de la réponse (AP&F ou B2S) ; qu'il y a une attente forte des clients sur la résolution de la sollicitation au premier appel et également sur les délais de traitement de leurs demandes.

Pascale Meunier indique que durant la semaine précédente, 125 personnes ont répondu à l'enquête pour le périmètre B2S et 112 sur celui des AP&F (taux de réponse restant faible).

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 rappelle que la GRC ne permet pas de distinguer les sollicitations de N2 retournées par B2S issues des contacts téléphoniques de celles parvenues par les autres moyens de contact. Elle déclare que pour obtenir cette donnée, il faudrait demander aux agences de compter ce qui n'est pas possible. Ce suivi n'est donc pas réalisé.

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

Pascale Meunier indique qu'il n'y a pas de nouveau dysfonctionnement mis en lumière depuis la dernière DP et que les dysfonctionnements déjà identifiés (rédaction des sollicitations, ...) sont plutôt en train de se tarir. Elle annonce que deux groupes miroir ont eu lieu la semaine précédente (un GA/Paie et un FC/Famille) et que les retours étaient plutôt positifs : en GA/Paie, cela « se passait vraiment très bien » ; en FC/Famille, « on était sur une amélioration »

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 que depuis le 12 janvier, il n'y a plus de pré tri en agence (auparavant : arrivée des sollicitations hors téléphone en agence, tri sans ouverture des sollicitations par une personne de l'agence selon la nature à B2S ou aux gestionnaires de l'agence, retour en agence par B2S des sollicitations qu'ils ne savaient pas traiter). Elle explique que le tri est fait automatiquement selon les mêmes critères que ceux imaginés pour le circuit manuel et que de ce fait, les sollicitations partent directement chez B2S qui traite ce qu'il peut traiter ou renvoie en niveau 2, ce qui permet de gagner des allers-retours inutiles entre les 2 entités.

Elle conclut qu'elle n'a pas de retour sur la manière dont ce nouveau circuit fonctionne.

Les délégués Unsa Ferroviaire sont ébahis devant la réactivité d'Optim' à régler les dysfonctionnements mis en lumière dans l'expérimentation... Là encore, on ne peut que déplorer qu'une telle réactivité n'ait pas été mise à la disposition des gestionnaires des AP&F qui depuis des années ont fait remonter des dysfonctionnements sans qu'ils ne soient réglés. Tout semble ainsi fait pour que la qualité de service diffère entre les deux entités avec un avantage certain pour B2S !

ROBOTISATION

☞ La délégation UNSA Ferroviaire a eu écho de la mise en place au sein d'Optim' de la robotisation pour automatiser les processus RH (demandes récurrentes prises en charge par des chatbots, automatisation d'un certain nombre de processus à faible valeur ajoutée pour décharger les RH qui peuvent se consacrer à des tâches plus « nobles »). La délégation demande ce qu'il en est exactement et comment Optim' envisage cette mise en place.

Xavier Roche rappelle que son objectif est de délivrer de la qualité et de réaliser la productivité attendue ; que pour remplir ces objectifs, il existe sur le marché des micros programmes développés par certaines Start up qui permettent d'améliorer la fluidité des processus et soulager les agents des tâches à plus faible valeur ajoutée (pas d'analyse RH fine) ⇒ dégagement de temps pour amélioration de la Qualité de Vie au Travail et productivité. Concernant les chatbots (réponses de principe automatiques), il dit que la question se pose car il serait très intéressant que les salariés puissent H24, accéder à un certain nombre d'informations. Toutefois, il existe, sans tomber dans l'intelligence artificielle, des outils plus intéressants que les chatbots qui permettent de contextualiser la demande et d'apporter des réponses.

Ces outils mis à disposition des salariés de l'entreprise leur donneraient un moyen supplémentaire de s'informer. Le chatbot permettrait de donner des réponses statutaires du type « quels sont les conditions pour obtenir ... ? » ; la réponse étant « Les conditions statutaires pour obtenir ... sont ... ».

Il confirme qu'il envisage la mise en place du chatbot mais que compte-tenu de tous les projets déjà en cours, la direction n'a pas les moyens humains (chef de projet) pour se consacrer au sujet.

Il conclut que c'est un outil qu'Optim' aimerait avoir sans pour cela avoir de date de mise en œuvre.

Si cela devait être envisagé, un test serait d'abord mis en œuvre pour apprécier l'utilité, le taux d'erreurs et, après analyse, le déploiement serait entrepris ou non.

Aïe ! Au détriment de l'humain, pour le seul profit de quelques-uns, la robotisation avance, avance, avance ...

MISSION DE M. NOTTEZ

☞ Lors de la dernière DP, Xavier Roche annonçait l'arrivée de M. Nottez auprès de M. Cipriani. La délégation UNSA Ferroviaire demande à connaître sa lettre de mission.

Xavier Roche explique que la mission de Thomas Nottez consiste à instruire le volet RH des évolutions processuels et techniques en plusieurs volets :

- réaliser une étude démographique du réseau des AP&F ;
- réfléchir à un outil permettant une évaluation des compétences individuelles et collectives et produire une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences sur la base des compétences détenues actuellement.

Ce travail est destiné à répondre à l'idée d'une agence virtuelle unique dans laquelle les dossiers seraient adressés à un réseau de personnels compétents sur le territoire national (sur un sujet donné, envoi de la sollicitation aux personnes identifiées comme possédant la compétence dans le réseau, quel que soit son lieu géographique d'implantation).

Il s'agit d'identifier les ressources, de vérifier si les ressources correspondent à la vision du modèle futur en volume suffisant et faire évoluer les compétences des agents en fonction des besoins (amener les agents à monter en compétence pour s'insérer dans le dispositif).

- au fur et à mesure de l'élaboration du projet d'évolution des AP&F, analyser son impact en terme RH autant quantitatif que qualitatif (impact pour les agents suite à la mise en place de la plateforme téléphonique, à la dématérialisation des FC ayants droit, aux évolutions de l'organisation du travail, aux évolutions applicatives ? évolution des attentes des clients,...) ;
- proposer des modalités d'accompagnement individuel dans le développement des compétences des collaborateurs.

Il indique que Thomas Nottez se rendra dans les AP&F pour réaliser sa mission de 18 mois et qu'il s'appuiera sur les données « compétences » recueillies par les DPX lors de la discussion de ceux-ci avec leurs collaborateurs à l'occasion des entretiens individuels.

Xavier Roche indique que certains des outils permettant la ventilation des dossiers vers un agent ayant la compétence plutôt que sur des bannettes par AP&F et qui pourraient être mis en place à terme prévoient une auto évaluation de l'agent. C'est une idée séduisante aux yeux de Xavier Roche.

Il explique également que, compte-tenu du fait que les évolutions à venir vont « tirer » les personnels vers le haut, il réfléchit avec Jérôme Cipriani (DRH d'Optim'services) au changement de la démographie en termes de qualification et de niveau ; ce qui devrait se traduire par des opportunités pour les agents des AP&F ; l'idée étant d'élever globalement le niveau de qualification de l'ensemble des agents, la mission de Thomas Nottez permettant de calibrer.

Les délégués Unsa Ferroviaire identifient l'ambition d'Optim' de modifier significativement le métier des gestionnaires. Ils entendent que chaque gestionnaire pourra, à l'aide d'un outil, identifier ses compétences, et que les sollicitations seront transférées automatiquement aux agents des différents sites en fonction des compétences ainsi identifiées (et sans doute validées par le manager)... Ce dispositif soulève de nombreuses questions notamment l'aspect qualification des postes actuels, l'équité entre agents, ...

TAILLE DES PORTEFEUILLES

☞ Lors de la dernière DP, il a été évoqué une nouvelle façon de définir les portefeuilles (qualitatif plutôt que quantitatif). La délégation UNSA Ferroviaire demande à savoir où en est la réflexion et quelles sont les pistes explorées.

Pascale Meunier indique qu'il n'y a pas d'élément nouveau, qu'il y a toujours un travail en cours avec les responsables production des AP&F et le pôle métier. Elle précise que, pour elle, c'est un travail très important qui permet de fiabiliser la connaissance des volumes traités et du temps utile pour accomplir tel ou tel type d'actes : quels actes ? Dans quel volume ? Combien de temps par acte ? Elle insiste sur le fait que la connaissance de ces éléments permettrait d'objectiver la charge et de sortir du débat du nombre d'agents gérés par portefeuille.

Les délégués Unsa Ferroviaire font remarquer qu'en retour de leurs interventions face à des portefeuilles trop volumineux, la direction objecte que la « moyenne portefeuilles » ne veut rien dire. Pour autant, à l'inverse, la direction considère que la moyenne sur certaines agences est trop faible ! Cherchez l'erreur !

Pascale Meunier rétorque qu'à la fin de la démarche, il faudra connaître ce qu'une personne peut prendre comme charge en fonction de ses compétences, son expérience, ... et donc qu'on ne sera plus comme aujourd'hui. Elle précise qu'aujourd'hui, le seul indicateur est le nombre d'agents par portefeuille et qu'il existe des différences entre les agences sans identifier de particularités.

TELETRAVAIL

☞ Alors que le plan d'actions SECAFI parle de télétravail équitable, nous constatons que la mise en place au sein des AP&F ne l'est pas du tout. Les délégués UNSA Ferroviaire ont pu constater des situations totalement variées au gré des « convictions » des managers provoquant une iniquité flagrante entre les AP&F.

La délégation UNSA Ferroviaire demande comment la direction compte remédier à cette situation inacceptable ?

Pascale Meunier indique qu'il n'y a pas de consigne globale donnée aux AP&F et que celle qui s'applique est celle de l'accord. Elle poursuit en évoquant que chaque situation locale peut nécessiter une organisation différente et que « la main » est laissée aux responsables d'AP&F.

Elle indique que, si des situations locales spécifiques étaient identifiées, elles doivent lui être précisées.

Les délégués Unsa Ferroviaire font remarquer que la situation est d'autant plus flagrante que l'AP&F est dans l'expérimentation ou non.

Pascale Meunier déclare que cela valide le fait que chaque agence soit dans le POC (organisation plateforme)! Provocation indécente ? Plaisanterie de mauvais goût ? Dans les deux cas, au regard d'un sujet qui impacte avec tant d'importance la vie des salariés, cette réflexion est déplacée !

On peut s'interroger sur la « Bienveillance en action » de M^{me} Meunier vis-à-vis de ses salariés !!!

Les délégués Unsa Ferroviaire accumulent, lors de leur venue à votre rencontre, le nombre de cas où cette situation prévaut. Si vous avez fait l'objet d'un refus de la seconde journée de télétravail, n'hésitez pas à nous en faire part.

Les délégués Unsa Ferroviaire interrogent sur l'éligibilité au télétravail pour les salariés du périmètre FC/Famille

Pascale Meunier souligne le fait que pour les salariés qui sont sur le périmètre FC/Famille, une expérimentation est faite sur des qualifications D à Aix les Bains et qu'une réflexion est en cours pour étendre aux autres agents.

☞ La délégation UNSA Ferroviaire demande quel matériel est fourni aux agents en télétravail ? Un téléphone portable ? Certains agents doivent communiquer et utiliser leur numéro de téléphone personnel car ils n'ont pas eu de téléphone professionnel depuis qu'ils sont en télétravail.

Pascale Meunier indique qu'elle découvre ce sujet de la dotation.

Elle explique que là où Skype est en fonction, sachant que son déploiement est quasiment arrivé à son terme, il n'est pas fourni de téléphone portable ; dans le cas contraire, un téléphone serait fourni aux agents.

Elle indique que, de mémoire, en 2018 tout le monde aura Skype mais que la date taquet de fin de déploiement sera confirmée au registre.

Elle précise que la dotation pour les AP&F (dans les conditions équivalentes à celles sur le lieu de travail en entreprise) est d'un ordinateur portable avec un casque, d'une clé VPN, d'un écran ou deux au choix du salarié, d'un clavier au choix du salarié.

Les délégués Unsa Ferroviaire vous invitent à leur faire remonter les difficultés que vous pourriez rencontrer.

DEMARCHE « BIENVEILLANCE EN ACTIONS »

☞ La délégation UNSA Ferroviaire a été informée de la mise en place de la démarche « Bienveillance en action ». La délégation demande à connaître en quoi consiste cette démarche et comment elle sera déployée dans les différents services d'Optim'.

Xavier Roche explique :

Dans une communauté de travail, il faut que l'on garde à l'esprit que même en cas de désaccord autour de sujets de discussion parfois compliqués (problèmes à régler ; chacun ayant sa part de vérité), il faut faire attention à l'expression au sein de tous les échanges.

L'idée est de se demander comment améliorer les rapports entre tous (managers, salariés, pairs, ...).

Il indique avoir regardé ce qui se fait dans d'autres entreprises et découvert que Casino avait beaucoup travaillé sur le sujet avec un professeur de médecine qui s'appelle le docteur Philippe Rodet (urgentiste, auteur du livre « Le management bienveillant »). Ce dernier est intervenu lors du séminaire des managers Optim'services de décembre au cours duquel il a partagé ce que pourrait être une démarche de bienveillance au travail qui vise à faire baisser la pression émotionnelle dans nos rapports.

Il a été décidé qu'Optim' pourrait travailler le sujet comme un axe environnement du travail, déclinaison de Tempo,... qualité de vie au travail de chacun.

La démarche comporte plusieurs leviers :

- l'affirmation de la volonté de mettre en œuvre la démarche : un certain nombre de points très pratiques (grands fondamentaux) permettant de décliner la démarche ont été définis et regroupés sur une carte « pense-bête » qui sera mise à disposition de tous les agents d'Optim'services.

- la revisite d'autres démarches sous la forme « Bienveillance en action » en cours.

Un kit pour chaque entité d'Optim' est en cours d'élaboration par les équipes de Jérôme Cipriani.

Casino a lancé un réseau de « Bien veilleurs » constitué de personnels intéressés par ces sujets et qui dans chaque entité peuvent faire remonter les « manques de bienveillance ». L'idée est d'éviter que certaines dérives perdurent et que des personnels basculent dans la souffrance.

Il se dit conscient que cela ne peut pas résoudre tous les problèmes au travail mais que cela participe à avancer dans le bon sens.

Il répète que cela ne touche pas le fond des sujets mais la manière de les aborder qui génère la crise.

Il envisage également de faire intervenir le docteur Rodet dans des assemblés de salariés (par exemple : 1 ou 2 en région parisienne et quelques unes en province).

ÉVOLUTION DE LA SITUATION DES AGENCES DE RECRUTEMENT

☞ *La délégation UNSA Ferroviaire demande à connaître les propositions concrètes relatives à la nouvelle organisation et l'échéance de la mise en place*

Xavier Roche indique qu'il est définitivement acquis que les EPICs filles souhaitent garder leurs agences et que de ce fait, une grande agence Optim' ne pourra pas voir le jour.

Il précise qu'il crée un « Optim' Recrutement » avec les deux agences existantes actuellement au sein d'Optim' et qu'à ce titre un modèle va être bâti et présenté aux IRP lorsqu'il sera établi (d'ici 2 à 3 mois). Il explique que le préfigurateur de cette structure est Philippe Fosset, que l'organisation qui devra être mise en place doit être orientée client : une seule structure avec des branches par client (réseau, la traction et autres) afin de mettre face au client une personne qui soit capable de répondre aux sollicitations sur la totalité des qualifications.

Il énonce que l'objectif est d'être plus réactif vis-à-vis des clients et de mettre en commun notamment tout ce qui est « sourcing » (recherche extérieure de candidats).

Il assure que les deux sites de Paris et Lyon sont préservés.

Les délégués Unsa Ferroviaire seront attentifs à cette restructuration des deux agences.

N'hésitez pas à nous contacter en cas de doute sur la pérennité de vos postes.

SYSTEME D'INFORMATION RECRUTEMENT

☞ *La SNCF va se doter d'ici fin 2018 d'un Système d'information Recrutement. La délégation UNSA Ferroviaire demande à savoir si les agences d'Optim' sont concernées et souhaite avoir une présentation de ce nouveau système.*

Pascale Meunier explique que ce système vaut pour toute l'entreprise et qu'il est piloté par la DCRHF. Il concernera toutes les agences de recrutement.

Elle indique ne pas avoir eu de réponse du service concerné et qu'elle sera apportée au registre.

Les délégués Unsa Ferroviaire constate que la réponse n'a pas été portée au registre.

AGENCE RECRUTEMENT TRANSVERSE

☞ *Lors d'une dernière DP, la délégation UNSA Ferroviaire avait demandé que la rétroactivité de la prime de saisie attribuée aux chargés de recrutement soit janvier 2016 et non janvier 2017.*

La responsable du département PPA avait dit se rapprocher de Thomas Wecxsteen pour ré-évoquer cette demande car elle n'est pas responsable de ce service. La délégation demande à savoir ce qui est décidé.

Pascale Meunier indique que les postes exécution et qualification D de l'agence de recrutement transverse ouvrent droit à l'indemnité de saisie, au même titre que ceux de l'agence cadres. Elle précise qu'à la suite d'une anomalie de saisie dans les outils RH, 3 agents n'en bénéficiaient pas, qu'un rattrapage partiel a été fait fin 2017 et qu'il sera complété rapidement, en remontant au maximum à 3 ans en fonction de la date d'arrivée des personnes.

Les délégués Unsa Ferroviaire accueillent favorablement la décision du rattrapage sur 3ans qui résout une situation inéquitable qu'ils avaient dénoncée avec force.

JOURNEE DE CARENCE

☞ *L'entreprise met en place la journée de carence pour les agents statutaires. La délégation UNSA Ferroviaire demande à connaître les modalités d'application, la date de mise en œuvre et la communication prévue auprès des salariés.*

Pascale Meunier indique que ce sujet est piloté par l'équipe rémunération de la DCRHF et que le sujet est valable pour l'ensemble des salariés du GPF.

Elle lit : « La loi de finances pour 2018 a instauré un jour de carence en cas de maladie pour 2018 pour les fonctionnaires. Les entreprises publiques soumises à un régime spécial de sécurité sociale dont SNCF sont incluses dans le périmètre de la mesure.

La journée de carence a donc vocation à s'appliquer désormais aux salariés statutaires des trois EPICs.

La loi est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2018.

Pour les salariés contractuels, le dispositif est maintenu et demeure inchangé. La loi prévoit trois jours de carence. Notre accord d'entreprise est plus favorable. Il prévoit une seule journée de carence sauf cas spécifiques (accident du travail, maladie professionnelle, prolongation, congé maternité...).

Concernant les statutaires la direction recevra les OS représentatives au niveau national le 22 janvier pour évoquer les modalités et la date de la mise en œuvre. Les salariés seront informés des modalités postérieurement à cette Table Ronde ».

Depuis, la journée de carence a été appliquée au 1^{er} février 2018

Les délégués Unsa Ferroviaire vous invitent à découvrir le point de vue de l'UNSA Ferroviaire dans le tract paru le 22 janvier 2018. Ici : <http://www.unsa-epic-de-tete.fr/index.php/nos-newsletters/groupe-sncf>

DEPART VOLONTAIRE

☞ *La délégation UNSA Ferroviaire souhaite connaître les raisons de la différence de traitement au sein de l'EPIC SNCF face à l'éligibilité au départ volontaire.*

En effet, la direction de la stratégie a proposé à ses salariés proches du départ à la retraite de bénéficier des mesures du RH00281. Comment justifiez-vous la de la direction d'Optim'services ?

Pascale Meunier indique qu'à sa connaissance, la direction de la Stratégie avait un projet de réorganisation qui a été présenté dans leur CHSCT et qui prévoyait les RH mobilisés dont le RH0910 et le RH0281.

Elle précise que sur le périmètre d'Optim'services, il n'a pas été présenté de réorganisations avec l'ouverture de ce type de dispositif et que chaque entité mobilise les dispositifs qui lui semblent juste de mobiliser au moment où elle en a besoin.

Tant pis pour ceux qui pourraient y prétendre ! Bienvenue chez Optim'services !

BACHELOR RH - GU

☞ *La délégation UNSA Ferroviaire demande comment la direction PPA pense couvrir les missions durant les absences des candidats reçus et comment ceux-ci seront libérés durant les retours terrain.*

Pascale Meunier indique que le remplacement à leur poste de travail des agents participant au Bachelor GU est prévu en fonction des besoins du service, en fonction de l'organisation, en fonction du poste occupé par le stagiaire Bachelor .

Elle précise que les candidats Bachelor RH ont 350 heures de formation réparties entre janvier et décembre 2018 avec en moyenne une semaine de formation par mois (2 en janvier et aucune en août et décembre) et que chaque entité s'organise pendant la période de formation.

Elle explique que lorsque le candidat n'est pas en formation, il occupe son poste de travail et qu'il n'y a pas de missions spécifiques en lien avec la formation pendant les périodes sur le poste de travail.

Elle indique face aux remarques de vos délégués qu'il y a 4 reçus sur le périmètre AP&F parisien et qu'elle fait confiance aux deux responsables d'agence pour alerter si besoin.

Elle rappelle que le dispositif qualifiant GA avait été monté spécifiquement pour les AP&F et piloté par les AP&F ; que de ce fait, la méthode d'organisation et de suivi était liée au fait que les personnels qui étaient formés ; la direction PPA avait envie de les faire contribuer différemment lors du retour terrain.

Elle poursuit en déclarant que c'est un bachelor GU et qu'en AP&F, compte-tenu du fait qu'il n'y a pas de GU, on ne va pas leur donner des activités GU qui leur permettraient de monter en compétence.

Elle compare ce dispositif à un dispositif CIF où lors du retour sur le poste de travail en dehors des semaines de formation, l'agent tient son poste.

Elle poursuit en disant qu'il n'y a pas de comparaison avec ce qui a été fait pour le Bachelor GA (nombre de stagiaires au total).

Elle conclut qu'il n'y a pas de principe de remplacement prévu pour l'instant.

Vos délégués Unsa Ferroviaire font remarquer que la répartition des Bachelors GA était localisée comme pour GU.

Faut-il comprendre que les personnels engagés dans ce dispositif n'étant pas versés au compte des AP&F en fin de parcours (pas de retour sur investissement pour le réseau AP&F), il n'est pas engagé de frais supplémentaires (intérim)?

À nouveau, les délégués UNSA Ferroviaire ne peuvent que constater que l'aspect financier prévaut sur l'aide à la réussite de nos collègues ! Voilà encore un exemple de la « Bienveillance en action » de M^{me} Meunier !

GESTION DU REMPLACEMENT DES PASS CARMILLON EN FIN DE VALIDITE 2018

☞ *Lors de la dernière DP, Pascale Meunier s'est dit confiante dans le fait que les évolutions techniques des matériels de validation éviteraient le remplacement des Pass. La délégation UNSA FERROVIAIRE demande un point à date.*

Pascale Meunier indique qu'elle reste confiante car tous les matériels de validation vont être adaptés pour ne pas remplacer les Pass Carmillon.

Elle précise qu'il reste à faire la communication (et cela devient une urgence précise-t-elle) aux 200 000 porteurs de Pass dont la date de validité inscrite est le 31/12/2018. Elle déclare que le plan de communication est à réaliser. Elle rappelle que l'adaptation des outils de validation assure la transparence pour tous les porteurs qui ne voyagent pas en IDF. Pour ces derniers, une mise à jour doit être faite sur une borne IDF.

Les délégués Unsa Ferroviaire s'étonnent que le réseau des AP&F n'ait pas encore reçu l'information alors que des appels arrivent déjà en AP&F.

Ils rappellent également qu'une communication à la DDT devrait être réalisée rapidement.

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, au 15/01/2018 :

- Agents sont actuellement à demie – solde = 7
- Agents actuellement en longue maladie = 0
- Demandes maintien longues maladies en cours : 7
- Refus du régime de Longue Maladie par la CPRPSNCF = 0

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

- À l'initiative de l'agent = 2
- À l'initiative de l'entreprise ou de la CPRPSNCF = 0

☞ *La délégation UNSA Ferroviaire demande à connaître au 1er janvier 2018, le nombre de salariés du périmètre pris en charge par l'EIM (par collègue) ? Combien sont en mission et depuis quand ?*

Optim'services Production Comptable :

- 3 agents sont actuellement en accompagnement EIM dont 2 sont en mission depuis le dernier trimestre 2017

Optim'services siège :

- 1 agent est conventionné EIM depuis mi 2016, en mission
- 1 agent est accompagné par l'EIM depuis fin 2017, en mission

Optim'services PPA :

- 2 agents sont conventionnés EIM
 - o un du 01/05/2017 au 31/03/2018
 - o un du 01/11/2016 au 31/10/2018

BULLETIN DE PAIE NUMERIQUE

☞ *La délégation UNSA FERROVIAIRE demande à savoir combien d'agents ne se sont pas encore manifestés pour avoir accès à leur bulletin de paie numérique et quelles sont les actions mises en place par Optim pour régulariser cette situation.*

Pascale Meunier indique qu'à fin décembre 2017, environ 13 000 agents n'ont pas encore personnalisé leur coffre et que nous en sommes à 91 000 coffres personnalisés. Elle confirme que les bulletins de paie ne sont pas perdus. Elle précise qu'Optim services RH ne souhaite pas faire de relance sur ce sujet car elle est compliquée à faire dans la mesure où il y a vraisemblablement dans le nombre des personnes ayant déjà quitté l'entreprise (CDD, ...).

Elle reconnaît que ce n'est pas satisfaisant pour l'équipe projet et indique qu'il y a un appel d'offres en cours pour la gestion des BP et que toutes les communications seront faites en même temps.

Elle explique que suite à la proposition des délégués lors de la dernière DP, un rappel a été fait auprès des établissements pour remettre le flyer aux personnes nouvellement recrutées.

Les délégués Unsa Ferroviaire regrettent qu'aucune analyse ne soit réalisée afin de déterminer les raisons de ce nombre important de salariés (plus de 10%) qui ne récupèrent pas depuis plus de 6 mois leur bulletin de paie, et de mettre en place une communication ciblée. Même si, dans ce nombre, on peut supposer retrouver des personnes ayant quitté l'entreprise, il n'est pas acceptable dans un projet tant valorisé par Optim'services RH de ne pas pousser la réflexion plus loin.

PRODUCTION COMPTABLE

☞ *Le chef de pôle acquisition est parti pour un autre poste et est actuellement remplacé par la chef de pôle AFF. La délégation UNSA Ferroviaire demande si cette situation est provisoire ?*

Si oui, pour quand est-il prévu l'arrivée du nouveau chef de pôle ?

Mme Batmann explique que le constat a été fait d'une synergie entre les deux pôles (AFF et acquisition). De ce fait, une expérimentation sur le premier semestre 2018 est réalisée pour voir si la Responsable du pôle AFF peut raisonnablement gérer les deux pôles.

À l'échéance de cette période, si l'expérimentation était validée, le poste de Responsable de pôle Acquisitions serait reconfiguré en tant qu'adjoint de la Responsable des Pôles AFF et Acquisition ; si l'expérimentation n'est pas validée, le recrutement sera lancé.

C'est parti ! L'optimisation d'Optim'Production Comptable est lancée...

☞ *Une qualification D sur le pôle comptable est partie en retraite. La délégation UNSA Ferroviaire demande si ce poste est prévu d'être remplacé car actuellement la charge de travail a été ventilée sur les autres agents*

Si oui, quand l'agent arrivera-t-il sur le poste ?

S'il s'agit d'un agent de qualification C passant à la qualification D celui-ci sera-t-il remplacé ?

Mme Batmann indique que l'offre est à la bourse de l'emploi et qu'il n'y a pas encore de candidat.

Elle précise que dans l'attente, elle réfléchit à d'autres pistes : notations d'un agent C vers D, répartition de la charge de la personne partie en retraite sur les autres au sein du pôle.

Optim'RH a fait école ! Même méthode pour un même résultat : la suppression des postes et la répartition de la charge sur les collègues présents au prétexte qu'aucun candidat ne postule !!!

Les délégués UNSA Ferroviaire s'étonnent : est-ce qu'Optim' n'attirerait pas ?

☞ *Mycènes : alors que le dispositif est bâti de façon à mettre les candidats dans les meilleures conditions de réussite, la délégation UNSA Ferroviaire s'inquiète du fait que le remplacement des candidats n'est pas optimal. La délégation demande comment la direction Production Comptable pense couvrir les missions durant les absences des candidats reçus et comment ceux-ci seront libérés durant les retours terrain pour mise en application de ce qui aura été vu à l'école (prévu dans le dispositif).*

Mme Batmann indique qu'avec les responsables de chacun des CSP (compta fournisseur et compta client), l'étude au cas par cas est réalisée.

Elle précise que de l'intérim est prévu pour permettre d'absorber la charge de travail mais pas un pour un.

Par exemple, lorsqu'il y a deux candidats Mycènes dans la même organisation, un intérimaire sera pris (exemple : les deux personnes qui étaient initialement au pôle Acquisition vont passer sur le pôle Traitement afin d'avoir des missions plus comptables et seront donc remplacées au pôle Acquisition).

Elle poursuit en affirmant que l'idée est de se renforcer pour être capable de répondre aux besoins générés par leur absence et la nécessité de faciliter leur montée en compétence (leur permettre d'avoir des missions plus en conformité avec leurs études).

Les délégués UNSA Ferroviaire dénoncent le fait que seul 1 intérimaire est recruté pour 3 candidats Mycènes.

Mme Batmann indique qu'elle reverra le point la responsable du pôle et que si la décision est prise d'ici la parution du registre, elle y sera mentionnée.

Les délégués UNSA Ferroviaire constatent qu'il n'y a pas de réponse au registre et reposeront donc la question à la prochaine réunion des DP.

SUR LES CONDITIONS DE REPORT DES CONGES

☞ *La délégation demande à connaître les conditions de report des congés au-delà du 31 décembre.*

Chapitre 10 du statut, article 2.5 :

« Le congé réglementaire avec solde doit normalement être entièrement pris entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année correspondante. Lorsque, par suite des nécessités du service ou **d'impossibilité dûment constatée**, le congé annuel n'a pu être accordé ou pris dans l'exercice en cours, le solde ne peut être reporté au-delà du premier trimestre de l'année suivante. À cet effet, les congés qui n'ont pu être donnés avant le 31 octobre, font l'objet d'un programme d'attribution avant le 31 mars de l'exercice suivant, compte tenu, dans toute la mesure possible, des desiderata des agents. Les congés ainsi programmés sont obligatoirement accordés et pris aux dates fixées ».

Pascale Meunier indique qu'un arrêt maladie est bien considéré comme une impossibilité dûment constatée.

SI vous avez perdu une ou plusieurs journées de congés dans ces conditions, les délégués UNSA Ferroviaire vous invitent à vous faire connaître auprès d'eux.

SUR LE BILAN DE MISE EN FORMATION EXTERNE

☞ *La délégation UNSA Ferroviaire demande à savoir si le BMFE validé par le salarié qui n'a pas réussi les tests d'entrée en formation à l'école est valable pour d'autres formations et si oui, combien de temps ?*

Selon le référentiel GRH 00636 (bilans de recrutement), pour un agent qui passe un BMFE en cours de carrière, lorsqu'un avis Favorable ou Favorable avec Réserve a été formulé mais que l'agent n'a pas été mis en poste, la durée de validité est de trois ans, sous réserve qu'aucun élément d'appréciation professionnel négatif ne soit intervenu durant cette période.

Lorsqu'un avis Défavorable a été formulé, la durée de validité est de un an pour le métier considéré ou pour tout autre métier soumis à un même processus d'évaluation.

Indépendamment de ces délais, il appartient à la hiérarchie d'apprécier la pertinence d'une nouvelle demande d'évaluation.

SUR LA DIFFERENCE DE TRAITEMENT DE LA VALIDATION D'UN DIPLOME ENTRE EPIC

☞ *La délégation UNSA Ferroviaire demande à savoir pour quelles raisons les EPIC Mobilités et Réseau acceptent la validation d'autres diplômes que les BTS/DUT ou bachelor RH, alors qu'Optim'services ne les accepte pas ?*

Réponde de la DRH :

Afin de répondre à ses besoins de collaborateurs qualifiés en RH, Optim'services, en lien avec la politique de l'EPIC SNCF, privilégie les diplômes d'Etat (BTS Assistant Manager option RH ou DUT GEA option RH).

Néanmoins, les autres formations qualifiantes ne sont pas systématiquement exclues, sous réserve qu'elles présentent des garanties de sérieux (inscrites au RNCP) avec un contenu pédagogique RH solide et un nombre d'heures de formation en présentiel suffisant.

Les dossiers présentés pour ces formations sont examinés en lien avec la ligne métier RH, qui tient compte également du parcours de l'agent, de ses compétences et de son projet professionnel au regard de la formation envisagée.

Il faut souligner par ailleurs que la validation d'un dossier en vue d'une reconnaissance de diplôme, conformément au GRH00821, est basée sur plusieurs critères, au-delà du diplôme envisagé.

PROCHAINE REUNION DES DELEGUES DU PERSONNEL : 29 MARS 2018

UNE QUESTION ?

Vos délégués : Stephan DELON, Paternie COPOL, Stéphanie LEGROS, Nadine BERTIN, Sandrine GONTIER, Evelyne DUJEU, 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

