

Réunion des Délégués du Personnel

Direction Les services RH et Production Comptable

6 juillet 2017

L'INTERVENTION DE XAVIER ROCHE (DIRECTEUR D'OPTIM'SERVICES)

- ÉVOLUTION POSSIBLE DU PERIMETRE D'OPTIM'SERVICES :

↳ L'UNSA Ferroviaire demande de redéfinir le périmètre d'Optim'services

Xavier Roche indique qu'une réflexion est en cours au niveau de l'EPIC SNCF sur les périmètres couverts par les services partagés. Il souligne que depuis la création de la direction il y a deux ans, Optim'services a fait la preuve de la viabilité du système de services partagés et il explique qu'il a proposé à la direction de l'entreprise une extension du périmètre en fonction des évolutions à venir (par exemple : réaliser des prestations pour les filiales du groupe, ...). Il ambitionne par ce positionnement réaliser la productivité non pas forcément en supprimant les postes mais en élargissant le périmètre.

Pour l'UNSA Ferroviaire, une extension du périmètre peut s'avérer intéressante. Il sera temps de vigiler les modalités d'organisation si cette éventualité se concrétise.

- POINT SUR LES EVOLUTIONS DES AGENCES RECRUTEMENT

↳ L'UNSA Ferroviaire demande quelle est l'avenir des agences recrutement au départ du responsable de l'agence recrutement des cadres (Christophe Dumay).

Xavier Roche indique qu'il a une vision extrêmement extensive de ce qui peut être fait en matière de recrutement. Il précise que les agences font la preuve qu'elles savent couvrir l'ensemble du périmètre (recrutement cadres) et donner satisfaction à leurs clients (Traction et Suge pour l'agence transverse par exemple). Il fait part que des domaines peuvent être mutualisés tels que la communication, la recherche de candidats (sourcing), ...

Il annonce que dans l'attente de connaître les décisions de la direction de l'entreprise par rapport à ses propositions d'extension, les deux agences seront dirigées durant l'été, par intérim, par Thomas WEEXSTEEN (Responsable actuel de l'agence de recrutement transverse). Xavier Roche estime qu'étant donné que chaque agence possède des adjoints et qu'un recrutement a été réalisé pour assurer la production qui était faite Christophe Dumay, la continuité devrait être assurée durant cette période de transition. Il reconnaît que ce n'est pas l'idéal et que la situation sera décantée à la rentrée.

Il confirme que le poste de Christophe Dumay n'est pas supprimé et que si projet d'évolution il y a, les instances seront informées.

L'UNSA Ferroviaire reste en vigilance afin que l'organisation qui sera retenue ne laisse aucun agent sur le carreau. L'UNSA Ferroviaire souhaite que les personnels soient associés aux réflexions et tenus informés des scénarii envisagés.

L'UNSA Ferroviaire s'opposera à une réduction d'effectifs dans un secteur où des recruteurs sont déjà en surcharge de travail.

LE PROJET D'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE (AVAYA) :

↳ L'UNSA Ferroviaire fait part à la direction que ce projet est l'objet d'une cristallisation des craintes et demande un point à date.

Xavier Roche explique que L'expérimentation est une première étape du « Guichet unique » qui consiste à faire traiter un certain nombre de tâches simples, sans expertise RH particulière, par une plateforme d'appels. Il réaffirme qu'il s'agit d'une expérimentation visant à vérifier que ce type d'organisation est pertinent.

Il précise qu'une plateforme d'accueil tertiaire (du type de celles des assurances) est différente d'une plateforme telle qu'existante à la SNCF (Voyage par exemple) et estime qu'aujourd'hui la compétence n'existe pas à la SNCF.

Il rappelle que le choix des 9 agences est basé sur deux critères :

- agences en surcharge de travail pour alléger la tâche
- agences volontaires

Il relate que la préparation de cette expérimentation a été réalisée en lien avec les équipes pilotage des AP&F en séquençant les tâches de niveau 1 et celles qui demandent de l'expertise qui ne peuvent être traitées en « Front Office ».

Il annonce que :

- la durée du contrat avec B2S (entreprise qui régit la plateforme choisie) est de 8 mois.
- le nombre de gestionnaires de la plateforme B2S s'élève entre 6 et 12 en fonction de l'activité (26 personnes formés).
- les premiers enseignements pourront se dégager vers novembre, décembre.
- des groupes miroirs sont mis en place pour que les agences puissent remonter les dysfonctionnements afin d'affiner le modèle.
- les conclusions seront tirées en début d'année 2018 : l'aménagement tel qu'expérimenté est une bonne piste ou non.

Pascale Meunier complète en indiquant que la relation client B2S sera mesurée. Elle ajoute qu'un point est réalisé chaque jour entre le pilotage et l'ensemble des agences d'une part et entre le pilotage et B2S d'autre part pour identifier les difficultés rencontrées et adapter la réponse. Par ailleurs, elle précise que l'équipe projet réfléchit à la mise en place d'un groupe de représentants de gestionnaires de plusieurs AP&F qui pourront apporter un retour d'expérience qualitatif.

Xavier Roche explique que « ne pas réussir l'expérimentation » demanderait de se redéployer sur une autre organisation : « on ne reste pas comme on est aujourd'hui ; on réussit l'expérimentation ou on fait autre chose ». Il estime que cette deuxième situation serait compliqué à gérer au regard des objectifs de qualité et de productivité fixés par la direction de l'entreprise.

Il détaille les projections à terme :

☞ L'expérimentation est concluante : le modèle cible est défini et le déploiement de la plateforme est réalisé.

Xavier Roche réaffirme que cette plateforme d'une vingtaine d'agents peut rester internalisée, formation à l'appui. La solution qu'il préconise est de confier les missions soit à :

- des agents de notre périmètre (AP&F) qui ont envie de rejoindre une plateforme que l'on crée,
- une des plateformes SNCF existantes. Voyages en possède plusieurs (Clermont Fd, Chambéry, ...) qui sont questionnées actuellement pour savoir si elles pourraient reprendre la charge.

Il confirme qu'il ne s'interdit pas d'externaliser si les agents « de chez nous » n'étaient pas intéressés pour s'investir dans ce nouveau métier.

👉 **L'UNSA Ferroviaire demande comment l'entreprise compte interroger les salariés pour connaître leur désidérata.**

Il explique que la direction interrogera les agents des AP&F pour savoir si certains sont volontaires pour exercer cette activité dès que la fiche de poste, la manière de travailler et l'emplacement géographique seront définis. Une visite de la plateforme expérimentale pourrait alors être organisée pour les candidats avant décision finale.

👉 **L'UNSA Ferroviaire interpelle Xavier Roche sur la localisation de cette éventuelle plateforme « AP&F »**

Pour la localisation de l'éventuelle plateforme, Xavier Roche dit vouloir avancer au gré de l'expérimentation. Il explique ne connaître que des plateformes à localisation unique dont l'avantage est d'avoir un superviseur sur place.

L'UNSA Ferroviaire fait part que les outils mis en place par la direction permettent la gestion d'un dossier quel que soit l'emplacement géographique et que le seul avantage d'un lieu unique est l'animation de l'équipe.

Xavier Roche rétorque que ce n'est pas l'optique qu'il a envisagée car il n'a jamais observé un tel fonctionnement. Il se dit ouvert pour regarder si ce modèle existe et comment une telle organisation fonctionne même s'il n'y est pas trop favorable.

Xavier Roche rappelle que cette plateforme qui est aujourd'hui expérimentée sur les agences a pour vocation à traiter l'interface agent. Cela veut dire que dans un deuxième temps, la plateforme accomplira des tâches pour les différents CSP (prise de rdv pour le médical, informations sur les prestations de l'action sociale, ...).

L'UNSA Ferroviaire reste toujours dubitative quant à la volonté de garder ces prestations en interne.

Xavier Roche insiste sur le fait qu'il s'agit de « notre réussite commune ».

Il explique que la seule solution pour maintenir de l'emploi réparti sur le territoire (et notamment sur les points plus restreints) est d'avoir « une tour de contrôle centrale » qui permet de répartir le travail vers ces zones. Il précise que s'il ne fait pas cela, il reviendra à une ancienne politique qui consiste à regrouper des sites pour faire de la productivité.

La menace est brandie !

☞ L'expérimentation n'est pas concluante : Xavier Roche se dit embêté pour assurer l'objectif du plan de performance (-20% sur 4 ans) dans cette situation.

L'UNSA Ferroviaire en déduit qu'il n'a pas de plan B !

☞ **L'UNSA Ferroviaire interpelle Xavier Roche sur le fait que des responsables d'agences expliquent que les suppressions de postes actuelles font suite à la mise en place de l'expérimentation. L'UNSA Ferroviaire s'insurge contre cet état de fait.**

Xavier Roche indique qu'il s'agit d'une mauvaise communication. Il précise qu'il ne veut pas remplacer des postes par de la main d'œuvre pérenne dans un contexte où il lui est demandé de réduire de 20% la voilure.

Il explique qu'une fois l'expérimentation terminée, l'impact en matière d'effectifs sera déterminé et que les instances seront alors consultées.

Mauvaise communication, croyez-vous vraiment à des maladroites des responsables d'agences ????

QUELQUES RÉPONSES AUX QUESTIONS AVANT LE COMPTE-RENDU COMPLET

☞ **La plateforme téléphonique pourra réaliser des tâches dites simples qui étaient dévolues aux nouveaux arrivants des AP&F afin de leur permettre de monter en compétence progressivement. La délégation UNSA ferroviaire demande comment la direction envisage de permettre aux nouveaux agents de prendre progressivement leurs marques ?**

Pascale Meunier répond que l'expérimentation vise à identifier tous les impacts sur les différents sujets. Elle indique que la question des nouveaux arrivants n'a pas été traitée pour l'instant mais qu'elle fait partie des questions identifiées qu'il faudra explorer.

Elle précise qu'à l'issue de l'expérimentation, si le modèle est confirmé, il y aura une étude à mener sur l'aménagement de la formation des nouveaux arrivants (partie présentiel en salle, partie formation au poste de travail, ...).

Elle estime qu'il reste suffisamment de tâches simples pour que les éventuels nouveaux arrivants dans les agences concernées par l'expérimentation puissent travailler et monter en compétence.

L'UNSA Ferroviaire demande à ce que les délégués du personnel puissent connaître le recensement des tâches dites simples confiées à B2S.

☞ **De nombreux salariés n'ont pas pu faire part de leur volonté de refus du BP numérique (manque d'infos, délai trop court, ...), ils n'ont plus le choix que de s'abonner à Digiposte. La délégation UNSA Ferroviaire demande au bout de combien de temps ils pourront revenir en arrière.**

Pascale Meunier indique que si le salarié n'a pas refusé dans les temps, son bulletin de paie est tombé dans le coffre numérique. Elle précise que la seule solution est d'aller personnaliser son compte Digiposte et de cliquer sur le lien qui permet de mettre fin à l'adhésion. Elle explique que cette possibilité est offerte chaque mois et que si l'action est réalisée jusqu'au 14 du mois, le salarié recevra le bulletin de paie du mois à domicile. Si l'action est réalisée après le 14, la prise en compte est valide pour le mois suivant.

☞ **Si l'accord télétravail est signé, il entrera en vigueur début juillet. La délégation UNSA Ferroviaire demande comment seront gérées les demandes en cours (nouvelle formule, non obligation du passage de l'APAVE, ...) et les demandes de changement de formule pour un télétravail déjà effectif.**

☞ **Le salarié doit attester auprès de son employeur de la conformité de l'espace dédié au télétravail.**

La délégation demande quelle forme doit prendre cette attestation.

Pascale Meunier indique qu'en effet le diagnostic du bureau de contrôle ne sera plus obligatoire dans le cadre de l'accord sur le télétravail proposé à la signature des OS jusqu'au 7 juillet et qu'une déclaration sur l'honneur indiquant que l'installation du logement permet le télétravail sera suffisante. Elle précise que l'accord prévoit que le salarié qui ferait passer un bureau de contrôle (liste d'organismes prédéfinis) organise la visite, acquitte la facture et en demande le remboursement à l'entreprise (montant maximal préconisé par la direction des Achats).

Elle explique qu'en attendant la signature de l'accord et sa mise en œuvre, les demandes des salariés sont mises en attente et que pour les personnes en attente du passage de l'APAVE, les demandes d'interventions ont été suspendues ; la déclaration étant désormais suffisante. Elle indique que la forme de cette attestation reste à définir.

Elle nous informe de la parution prochaine d'un guide pratique sous intranet en format digital.

Elle ne sait pas expliquer la démarche à entreprendre pour les personnes qui souhaitent changer de formule ; un nouvel avenant semble indispensable.

L'UNSA Ferroviaire fait part de son inquiétude face à la multiplication des avenants à venir ; la situation actuelle étant loin d'être satisfaisante en termes de délais, aujourd'hui désespérément longs. Les temps d'attente risquent fort d'être multipliés !

↳ Les acteurs GA n'ont plus d'accès aux FIA des salariés alors qu'ils en ont nécessité pour le calcul de certaines indemnités (ITT par exemple) et sont obligés de les réclamer aux établissements. Dans un contexte de simplification mené au pas de charge par la direction, la délégation UNSA Ferroviaire s'étonne de ce recul et demande à ce que les acteurs GA puissent à nouveau avoir un regard sur les FIA.

Pascale Meunier indique que la demande va faire l'objet d'une étude attentive (à mener) et qu'elle nous tiendra informés des suites données dès que possible.

↳ La délégation UNSA Ferroviaire demande, pour l'ensemble du périmètre (PPA, Recrutement, Production comptable, Siège) - le nombre d'agents actuellement à ½ solde et à solde zéro - le nombre de recours en cours - le nombre de procédure de demande de Longue maladie en cours - le nombre de refus du régime de Longue Maladie depuis le début de l'année.

Pascale Meunier indique qu'elle fournit les chiffres donnés à toutes les autres DP de l'ensemble de la DRH des Fonctions Supports.

- actuellement, il y a 16 dossiers en cours de demande de Longue maladie :

- 5 dossiers dont l'état de santé ne relève pas de la longue maladie mais de l'article 7 paragraphe 4 du chapitre 12 (réforme).

- 2 dossiers sont en expertise : la CPR ou la commission de réforme ont demandé l'aval d'un expert avant de prendre une décision.

L'UNSA Ferroviaire insiste pour obtenir les données concernant le nombre d'agents en ½ solde ou solde zéro.

À nouveau, la direction s'y oppose prétextant que nous pourrions identifier les personnels dans ces situations. Mais n'est-ce pas dans ces moments de difficultés que les salariés ont besoin de soutien et que les délégués peuvent avoir une plus-value ???

LE REFUS DE FOURNIR LES STATISTIQUES AFFÉRENTES AUX PERSONNELS EN SITUATION DE MALADIE RESTE UN IRRITANT POUR VOS DELEGUES.

RETROUVEZ BIENTOT EN LIGNE [SUR NOTRE SITE](#) L'ENSEMBLE DES SUJETS ABORDES LORS DE CETTE REUNION DES DELEGUES

- Le Forfait Jours
- La charte d'engagement de confidentialité
- Les questions des agences Midi Pyrénées, Wilson, Paris Nord Francilien ...
- Les dysfonctionnements Hélios
- ...

Une question ? Vos délégués UNSA Ferroviaire sont à votre écoute :

Stephan DELON, Valérie BLANC, Paterne COPOL, Evelyne DUJEU, Sandrine GONTIER, Florence CAILLON, Stéphanie LEGROS, Nadine BERTIN, 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

