



Déclaration sur le Retour d'Expérience

« Plateforme Téléphonique »

DP DSRH et Production Comptable du 29 mars 2018

Monsieur le Président, Messieurs et mesdames les élus, chers collègues,

L'UNSA Ferroviaire n'est pas dupe des véritables intentions de la Direction Optim'Services qui, au travers du projet « Plateforme Téléphonique », crée les conditions d'une externalisation de l'activité des Agences Paie & Famille.

Elle s'inscrit en cela dans les recommandations du rapport Spinetta. Ce dernier, lors du tchat de service après-vente SNCF a indiqué n'avoir pas eu le temps d'examiner le sujet des services partagés assurés par l'EPIC SNCF. Ce qui ne l'empêche pas d'émettre doctement sur l'EPIC SNCF une recommandation n°10 dogmatique consistant notamment à « externalis(er) autant que possible les fonctions transverses non spécifiques »

D'ailleurs, sous le vocable « plateforme téléphonique » pouvant laisser croire que seule l'activité téléphonique est visée, c'est en réalité le « traitement complet des actes de front et de back-office niveau 1 », quel que soit le canal utilisé (web, courrier, mail, ...) par le salarié pour faire sa demande, qui est confié à cette plateforme.

Le regroupement d'autres activités de différents CSP (Protection sociale complémentaire, vie de la carte affaire, guidage click Rendez-vous du Service Médical, ...) au sein d'un centre unique est également prévu.

L'UNSA Ferroviaire n'est pas dupe non plus de la stratégie de contournement des instances d'un projet dont la mise en œuvre a démarré en juillet 2017 et pour lequel les instances représentatives des salariés ne seront consultées qu'en juillet 2018.

Au passage, nous observons que l'organisation « expérimentale » imposée à 9 agences est prévue de perdurer jusqu'à la fin de l'année. Elle aura donc été imposée sans consultation par la Direction pour une durée totale d'un an et demie.

Par ailleurs, les instances ne seront consultées qu'après la recherche de candidatures internes dont les modalités, imposées par la Direction sans

aucune concertation préalable, visent à l'évidence à faire échouer cette piste pour imposer ensuite l'externalisation comme seule possibilité.

Ainsi, pourquoi pour un projet dont la mise en œuvre s'étale sur plus d'un an et demi (juillet 2017 à janvier 2019) les candidats potentiels disposent de moins d'un mois pour s'informer et se prononcer ?

Pour quelles raisons la Direction limite la recherche de candidatures aux seuls agents de PPA alors que dans le même temps :

- elle a confié la réalisation de cette activité à des salariés de B2S sans aucune compétence métier Paie & Famille ;
- elle affirme que « la montée en compétence rapide sur des actes de niveau 1 est possible à condition d'un soutien fort des équipes d'expert métier notamment au démarrage du projet ».

Pourquoi le réseau EIM n'a-t-il pas été consulté sur les possibilités parmi les agents en recherche actuellement de postes ?

Pourquoi la ligne métier RH et filière administrative n'a pas été consultée pour donner son expertise à ce sujet ?

Au regard des coûts immobiliers de St Denis, pourquoi une implantation en province n'est-elle pas également envisagée ? Quelle est la localisation envisagée sur St Denis ?

Qu'est-ce qui impose l'unicité de la localisation ? Une alternative de deux implantations a-t-elle été envisagée ?

En l'état du dossier, nous notons l'absence de perspective d'évolution de carrière donnée aux agents des AP&F qui feraient ce choix, cantonnés à des postes de qualification B/C alors qu'ils pourraient prétendre à une évolution à la qualification D en restant en AP&F.

Nous nous interrogeons sur les différences dans la fiche de poste entre un poste de qualification B et un poste de qualification C, ainsi que sur la qualification prévue pour un poste de référent.

L'absence d'information sur la structure de l'encadrement cible pour une solution interne et l'absence d'appel à candidature pour ces postes d'encadrement incitent également à penser que la Direction se projette dès à présent sur l'externalisation.

Le recul social (horaires, télétravail, ...) et la flexibilité attendue. Visent-ils à décourager les candidatures ? En particulier :

- Pour quelles raisons le télétravail est-il par principe exclu ?
- Pourquoi n'y-a-t-il aucune possibilité d'horaires individualisés ?

Quelles sont les conditions de réalisation et les attendus des BMI (Bilan de Mobilité Interne) ?

Pourquoi enfin ce qui a été fait pour B2S n'a jamais été fait pour les agences en interne : réactivité face aux dysfonctionnements, fiches procédures, formation accueil téléphonique, discours normé, ...

La Direction Optim'Services ayant imposée une organisation de l'accueil téléphonique totalement inefficace avec AVAYA prend prétexte de ses propres errements pour imposer l'externalisation de ces missions. Elle en profite pour externaliser le back office de niveau 1. Nous ne sommes pas dupes là non plus que le niveau 1 intégrera progressivement un champ d'action de plus en plus large pour externaliser progressivement une part de plus en plus importante de l'activité et des emplois des Agences Paie & Famille.

L'UNSA Ferroviaire sera donc plus que jamais aux côtés des agents des Agences Paie & Famille. Avec un taux de grévistes très supérieur à la moyenne du GPF pour chacun des collègues, et 54% au total, ils ont exprimés avec force leur inquiétude et le rejet des réorganisations incessantes et à marche forcée imposées par la Direction.

Je vous remercie de votre attention.