

## Réunion des Délégués du Personnel

### Direction Les services RH et Production Comptable

### Du 29 mars 2018

À noter : Lors de cette réunion des délégués du personnel, la délégation **UNSA FERROVIAIRE** qui vous représentait se composait de : Stephan DELON, Paternine COPOL, Stéphanie LEGROS et Nadine BERTIN.  
Ce compte-rendu vous apporte les réponses aux questions posées par vos délégués UNSA Ferroviaire.

La délégation UNSA Ferroviaire débute par la lecture d'une déclaration que vous trouverez en annexe et qui porte sur le Retour d'Expérience « Plateforme téléphonique » et sur le **simulacre d'appel à candidature pour la future organisation**.

#### **ÉLARGISSEMENT DU PÉRIMÈTRE D'OPTIM'SERVICES :**

*☞ La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à avoir un point sur l'avancement de cette éventualité.*

Xavier Roche indique qu'il n'y a pas de perspective qui permette d'imaginer l'évolution du périmètre d'Optim'services actuellement compte-tenu des réflexions d'organisation en débat au niveau national en ce moment.

Il précise que le sujet d'Optim'services n'est pas un sujet qui sera traité au niveau législatif et qu'actuellement le sujet est le statut juridique des EPICs (volonté du gouvernement de transformation en société à capitaux publics). Il explique que rien n'a été dit concernant Optim' même si M. Spinetta a indiqué que s'il y a des sociétés séparées, les fonctions supports suivent.

Il indique que la logique n'est pas « de découper en petits morceaux » mais de garder la mutualisation des services notamment au regard des gains en matière de productivité et que ce point de vue est partagé par les présidents.

En résumé, il souligne que la réflexion sur le périmètre d'Optim' n'est pas dans l'objectif de réforme actuelle mais qu'elle le sera plutôt dans ce qu'il appelle « réflexion EPICs saison 3 \* » c'est à dire lorsque les élus auront tranchés et si l'entreprise devient une société à capitaux publics.

Il ajoute que dans cette perspective, la réflexion portera alors sur rester un élément, une direction de cette société ou devenir une structure telle que GIE ou GIP. Il précise qu'en aucun cas, il s'agit de créer une société anonyme.

Xavier Roche précise qu'à titre personnel, il préférerait qu'Optim' devienne un GIE ou GIP car cela permettrait d'adresser plus facilement les services d'Optim' aux filiales.

Il spécifie encore que le périmètre pourrait évoluer dans le sens de l'accroissement car il reste encore au sein de l'entreprise des fonctions qui pourraient être mutualisées.

*\*le texte qui doit être voté mi-avril devrait comporter deux éléments :*

*- des éléments qui vont être « gravés dans le marbre » sur certains points fondamentaux évacués au niveau de la loi par les députés ;*

*- la loi d'habilitation qui autorise le premier ministre à prendre par ordonnances les décisions qui normalement doivent être au niveau législatif (le parlement se dessaisit de certaines de ses compétences au profit du gouvernement).*

*À la suite, s'ouvre une période généralement de 6 mois durant laquelle il appartient à l'entreprise de construire le modèle qui va être techniquement détaillé dans les ordonnances. C'est lors de cette étape que sera décrit la place d'Optim'.*

## CHANGEMENT ATTENDUS CHEZ OPTIM' PRODUCTION COMPTABLE

*Lors de son intervention auprès des équipes Production Comptable, Xavier Roche a annoncé des changements. Les délégués du personnel UNSA Ferroviaire, se faisant l'écho des attentes des personnels, demandent quels sont concrètement ces changements à venir.*

Xavier Roche indique qu'Optim' Production Comptable est lié à l'impact de la réforme.

Il explique que dans les modèles imaginés par le gouvernement, il a été évoqué le sujet d'une « structuration à l'allemande » mise en place par la Deutsche Bahn (DB). Or, la DB a concentré au niveau de sa holding la totalité des fonctionnalités de support de holding.

Si on considère l'EPIC DE TÊTE (société nationale) en tant que holding, de nombreux services comptables pourraient remonter et Optim' pourrait ainsi récupérer des services partagés.

En effet, à ce jour, il y a à la SNCF, des fonctionnalités de holding chez Mobilité qui n'ont jamais été transférées à l'EPIC de tête (exemple : la consolidation du groupe).

La question est de savoir si dans le futur, la situation reste à l'identique.

Cela dépendra de l'organisation future du groupe.

Le second sujet est l'absorption de la compta fournisseur de Réseau par Optim' :

Xavier Roche confirme les propos de la dernière DP qui consiste à dire qu'il y a une affirmation forte de la direction générale qui ne se traduit pas actuellement dans l'organisation pour des raisons qui tiennent à la réorganisation déjà lancée sur le sujet par Réseau.

Xavier Roche pense que la réforme va clarifier la posture en fonction du modèle choisi pour Réseau ; ce qui lèvera les incertitudes actuelles.

## ÉVOLUTION DE LA SITUATION DES AGENCES DE RECRUTEMENT

*☞ La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à connaître les réflexions relatives à la nouvelle organisation et l'échéance de la mise en place.*

Xavier Roche indique que malheureusement, la direction n'a pas beaucoup avancé sur le sujet.

Il explique que les questions qui se posent pour Optim' Production Comptable se posent pour Optim' Recrutement et que les réponses en terme d'organisation seront fonction des décisions législatives. Dans ce contexte, il indique attendre les décisions.

Sa position, rappelle-t-il, est de rassembler l'ensemble des forces de recrutement bien que ce ne soit pas la position de ses collègues du COMEX.

Cela ne l'empêche pas, indique-t-il, d'avancer sur des sujets techniques pour la création d'un Optim' Recrutement (rapprochement des deux entités : Transverse et Cadres) : la colocalisation des équipes, une organisation par client...

Il explique qu'un sujet vient percuter cette réflexion : dans la réforme de la direction de la communication, il est envisagé de leur confier la marque employeur (capacité à communiquer à l'extérieur sur l'image de SNCF recruteur). Il indique qu'il est nécessaire pour Optim' d'articuler les fonctionnements afin de garder une grande agilité et liberté de fonctionnement (exemple : « quand on a besoin de tractionnaire pour remplir une session de formation, il faut pouvoir mettre en œuvre tous les outils pour attirer les candidats sans attendre que des personnes loin de la production donnent le go »). Il précise que la direction de la communication doit être un appui mais pas un « parasite ».

Il indique que, par ailleurs, le rapprochement des agences ne doit pas supprimer le service « Premium » pour les cadres afin de garder cette activité dans un contexte de « redistribution des cartes ».

À la demande de précision sur le déménagement des équipes, il entérine le fait qu'un travail est réalisé avec l'immobilier afin de trouver une solution pour rapprocher les équipes et qu'il vise un modèle tel que le site de Lyon.

**Les délégués Unsa Ferroviaire restent attentifs à ce rapprochement envisagé des deux agences.**

**N'hésitez pas à nous contacter pour toute information.**

## DÉMARCHE « BIENVEILLANCE EN ACTIONS »

*☞ La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à connaître comment est déclinée la démarche « Bienveillance en action. » Cette démarche n'est en effet pas (encore) connue dans les différents services d'Optim'.*

Xavier Roche explique que la direction d'Optim' se raccroche à l'approche du Docteur Rodet (urgentiste). Il indique que cette démarche\* a été présentée au Codir puis lors d'une réunion des managers en décembre et qu'il est prévu de la décliner largement sur l'ensemble du périmètre (5 centre de services).

Il rappelle que des conférences étaient envisagées début avril mais qu'elles ont été annulées compte-tenu du contexte social actuel. Il indique que ces interventions seront reportées quand la situation sociale sera stabilisée. Il décrit le dispositif qui prévoit :

- des présentations du docteur Rodet : elles se feront dans différents sites en France ; toutes les implantations d'Optim ne seront pas concernées mais quelques grands centres avec des possibilités pour chacun de pouvoir suivre l'intervention.

- comme tout le monde ne pourra pas y accéder, il est prévu un dispositif de capsules vidéo et un kit de déploiement qui doit permettre de reprendre l'initiative au niveau des différentes entités.

Xavier Roche indique que l'objectif n'est pas d'en faire une démarche imposée mais que chacun la décline à sa main en fonction de la volonté des équipes d'avancer sur le sujet.

Il rappelle que la démarche reprend un certains nombres d'items et que chaque entité peut faire le choix de promouvoir, entre ses membres, une des valeurs ou un des comportements.

Il indique également que l'idée est de déployer la démarche par des réunions, du co-développement (soutien RH), qu'il souhaiterait que cette démarche s'inscrive dans la durée en définissant des points de rendez-vous pour voir si les équipes adhèrent et si on continue et amplifie la démarche ou non.

Il donne l'exemple de la reconnaissance (un des items) : « Merci pour ton apport, merci pour ton boulot » venant du manager vers le managé et vice et versa.

Il explique que l'idée est que chacun, à son niveau, apporte des valeurs humaines (partagées par tous) pour le mieux-être de chacun.

*\*Les 5 pratiques collaboratives de la démarche : Demander de l'aide, savoir remercier, savoir parler vrai et pratiquer le feed back, se donner des objectifs stimulants et accessibles, pratiquer le questionnement (Savoir poser les bonnes questions pour aider l'autre à trouver ses propres solutions).*

**Les délégués Unsa Ferroviaire affirment que les salariés de cette entreprise n'attendent pas cette démarche pour dire « Merci » !**

**La reconnaissance attendue par les agents des AP&F notamment passe par des gratifications exceptionnelles entre autres (inconnues chez Optim'), des notations dignes de ce nom ... et pas un seulement des Mercis.**

**Les managers savent dire Merci et utilisent cette formule généralement faute de pouvoir reconnaître mieux les performances.**

**Il est vrai que le mot merci vient étymologiquement du latin « mercedem », accusatif singulier de « merces » qui dénote aussi bien le « salaire », la « récompense », la « solde » que « l'intérêt » ou le « rapport » !**

**Alors soyons payer et payons uniquement en mercis, qu'en pensez-vous ?**

**Dans cette période où Xavier Roche malmène depuis plus de deux ans ses Optim'salariés par des réformes en veux-tu en voilà, un petit coup de « Bienveillance en actions » comme cataplasme ça vous ira ?**

## **SIÈGE OPTIM'SERVICES**

*☞ Selon des « rumeurs » persistantes au sein de DD Performance Economique (DDPE) concernant les postes de correspondants patrimoine des Services médicaux et Actions Sociale, les représentants du personnel entendent que ces postes retournent à leur direction d'origine Service médicaux et Action sociale (avant création DDPE) ; et qu'au départ en retraite du correspondant patrimoine Action Sociale (courant d'année), son poste serait supprimé et les 2 postes restant seraient fusionnés.*

*Dans le même ordre d'idée, des bruits courent sur la fusion des postes « achats » de l'Action Sociale, Service médicaux et Agence Paie et Famille et la refonte des fiches de postes de DDPE des RH et GEF de ces 3 entités.*

*La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à avoir un point complet sur cette restructuration probable.*

Pascale Meunier lit la réponse suivante :

Il n'existe pas aujourd'hui de projet de réorganisation de DDPE.

En revanche, DDPE dans son organisation actuelle - par regroupement des équipes GEF des CSP – ayant moins d'1 an, des évolutions de son organisation pourraient intervenir au fil du temps.

**Et c'est tout ???**

**Les délégués Unsa Ferroviaire considèrent qu'il n'y a pas de fumée sans feu !**

**N'oublions pas que notre direction s'appelle Optim' ... Elle porte bien son nom !**

**PPA a « ouvert le bal » des modifications d'organisations et des suppressions de postes ; on constate que Production Comptable est en train de faire un copié – collé des stratégies et comptes que Performance Économique ne fera que suivre.**

**Notons aussi que le choix de Xavier Roche de s'entourer de personnes issues de filiales n'est pas anodin.**

**Vos délégués restent attentifs à vos inquiétudes. N'hésitez pas à revenir vers eux.**

## AVENIR DES AGENCES PAIE ET FAMILLE AU REGARD DU RAPPORT SPINETTA

Xavier Roche explique qu'il est dans une logique d'agence virtuelle unique sur l'ensemble du territoire national. Il précise qu'il ne pense pas qu'en 2019/2020, une région complète bascule à la concurrence mais que ce sera un « mitage » de lignes qui vont être reprises. Il indique que dans ce contexte, il veut garder une entité homogène. Il explique que si dans le temps la concurrence s'intensifiait, il y aurait suffisamment de temps pour adapter le format des AP&F, sans rupture majeure. Il se dit serein sur le volume immédiat de la concurrence et pense que si elle croît, ce sera de façon progressive dans les années à venir.

## PRODUCTION COMPTABLE

*☞ Mycènes : Alors que le dispositif est bâti de façon à mettre les candidats dans les meilleures conditions de réussite, la délégation du personnel UNSA Ferroviaire s'inquiète du fait que le remplacement des candidats ne soit pas optimal. Lors de la dernière DP, l'UNSA a dénoncé le fait que seul 1 intérimaire soit recruté pour 3 candidats Mycènes. Madame Battmann avait alors annoncé revoir la situation. La délégation demande ce qu'il en est à date d'autant que la mission de l'intérimaire semble avoir pris fin.*

Mme Battmann indique qu'en effet, l'intérimaire recruté ne convenait pas au poste et que donc l'entité a mis fin à la mission. Elle précise que depuis, il est arrivé une autre personne cette semaine.

Elle confirme le fait de compenser l'absence d'une semaine par mois des 3 « Mycènes » par le recrutement d'un seul intérimaire sur les deux groupes. Elle indique que c'est une question de répartition de la charge qui doit être lissée au mieux.

**Les délégués Unsa Ferroviaire font remarquer que les périmètres concernés par les agents en formation sont différents (deux modèles de gestion distincts). Ils insistent sur le fait qu'il y a beaucoup de données à emmagasiner pour assurer correctement ce travail complexe et que c'est mettre en danger l'intérimaire qui devra naviguer sur trois postes différents.**

**Ils réclament qu'une seconde personne puisse être recrutée.**

Mme Battmann estime que nous rentrons trop dans les détails !

### *☞ Suivi des effectifs*

*- Dans l'équipe Transilien : cette équipe fait face à un poste QE non remplacé, 1 personne QD dans le cursus Mycènes non remplacée, 1 personne en Longue Maladie, 1 QD en TPT et un départ non remplacé.*

*- Dans l'équipe Voyages : un chef de groupe QF non remplacé, une mission d'intérim qui se termine au 5 avril.*

*- Groupe Fluide : 2 personnes dans le cursus Mycènes non remplacée, une mission d'intérim ATA qui se termine. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à connaître la répartition des missions d'intérim sur chacun des groupes de l'entité production comptable (nombre d'intérimaires, poste tenu, date de fin de mission, prévision de remplacement).*

*Le turn-over des intérimaires génère de la charge supplémentaire pour les équipes (sélection, formation). La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande pour quelles raisons ces postes ne sont pas proposés en priorité aux personnels des EIM ?*

Mme Battmann indique qu'elle ne rentrera pas dans des données chiffrées statistiques et précise que si nous voulons avoir le détail, le registre unique du personnel (reprenant notamment les dates de fin de contrat des intérimaires) est consultable sur rendez-vous au pôle RS de la DRH FS.

Elle explique que tous les postes vacants sont sur Viséo et accessibles aux personnes des EIM. Elle précise que ces offres sont, à sa connaissance, ouvertes exclusivement et prioritairement à ces personnels dans les premiers temps de parution.

**Les délégués Unsa Ferroviaire insistent sur le fait que l'équipe Transilien est décimée et que lui attribuer un intérimaire spécifique aurait été pertinent car en dehors de la personne en formation Mycènes, il manque un dirigeant QE, il y a un départ non remplacé et des personnes en absence pour maladie.**

**Les délégués alertent sur le fait que les agents restant dans cette équipe sont surchargés et prêts à craquer.**

**Ils demandent à Mme Battman d'entendre leur discours et de creuser la situation avec attention.**

**Ils alertent sur le fait que l'absentéisme non remplacé est générateur d'absentéisme et que ce sont des économies à court terme que les unités réalisent en adoptant cette politique de non remplacement.**

Mme Battman dit ne pas avoir connaissance des mouvements des intérimaires et ne pas savoir ce qui est prévu pour l'intérimaire du groupe « Voyage » qui part le 5 avril par exemple !!!

**Face à notre insistance, Mme Battman dit prendre note de notre information sur la situation dans l'équipe Transilien.**

## SERVICE MÉDICAL

☞ *Le départ en retraite, en juin 2018, de la personne tenant le poste Relation Sociale du Service Médical a été annoncé. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à savoir comment son remplacement est prévu.*

Pascal Meunier lit la réponse suivante : la recherche de candidats en vue du remplacement de l'actuelle RS des Services Médicaux va se faire via Viséo dans la semaine à venir.

Au registre, il a été ajouté que l'offre de poste serait en ligne à partir du 4 avril.

## AGENCE RECRUTEMENT TRANSVERSE (ART)

☞ *Dans le bureau des chargés de recherche, un seul poste dispose d'un seul répondeur téléphonique. Cette situation génère des appels répétés des candidats. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à ce que chaque chargé de recherche dispose d'un répondeur.*

Pascale Meunier lit la réponse apportée par le service : « l'option répondeur dépend de l'offre téléphonique choisie par les services. Plusieurs modalités sont actuellement présentes dans les agences. Nous allons partager avec les chargés de recherche dans les prochaines semaines pour standardiser une pratique optimale en associant les moyens de téléphonie adéquats ».

**Les délégués Unsa Ferroviaire entendent que le service prend en compte la demande.**

**Vos délégués ne manqueront pas de suivre ce dossier.**

☞ *Le sourcing est assuré par une entreprise extérieure. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à savoir quelle est la prestation achetée et auprès de qui. Elle demande à savoir quelle incidence cela aura sur l'emploi des chargés de recherche (productivité attendue).*

Pascale Meunier lit la réponse apportée par le service : « Au regard du contexte de forte production des recrutements sur le premier semestre 2018, l'ART a fait appel à un prestataire pour réaliser des sourcing complémentaires à ceux réalisés par les chargés de recherches ».

Pascale Meunier ajoute qu'il n'y a pas de conséquences identifiées, qu'il s'agit d'une aide dans le cadre d'un pic d'activité.

**Les délégués Unsa Ferroviaire demandent en séance la durée de la prestation. Ce à quoi Pascale Meunier indique qu'elle demandera au service la réponse. Notons que celle-ci n'a pas été apportée au registre.**

**Les délégués Unsa Ferroviaire regrettent ce choix d'achat de prestations extérieures et s'interrogent sur l'avenir du métier des chargés de recherche.**

**Rien de bon quand on sait que le préfigurateur d'Optim'Recrutement est Philippe Fosset le « fossoyeur des AP&F » (chef de projet de la plateforme téléphonique externalisée en fin 2018).**

☞ *Le secteur des chargés de recherche fait face à une charge accrue qui nécessite le recrutement d'intérimaires. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire souhaite connaître les dates de fins de contrat et les renouvellements prévus.*

Pascale Meunier précise que l'on ne donne pas de statistiques dans le registre DP !

Elle précise que l'entité a donné la réponse suivante : « Au terme des missions actuelles des intérimaires à l'ART, si de nouveaux pics d'activité apparaissent, et si l'équipe en place ne pouvait absorber la totalité de la charge, alors il pourrait être décidé de faire appel à des intérimaires ».

Le registre unique du personnel (reprenant notamment les dates de fin de contrat des intérimaires) est consultable sur RDV au pôle RS de la DRH FS.

## SYSTÈME D'INFORMATION RECRUTEMENT

☞ *Lors de la dernière réunion des DP, les délégués du personnel UNSA Ferroviaire souhaitent savoir en quoi consistait le Système d'information Recrutement qui doit être mis en place d'ici fin 2018. Une réponse devait être apportée au registre et ce ne fut pas le cas. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire renouvelle sa demande.*

Pascale Meunier reconnaît une erreur de leur part. Elle explique qu'il s'agit d'une réponse rédigée par la DCRHF et que la réponse ne leur avait pas été fournie dans les temps.

Pascale Meunier lit la réponse apportée par le service : « Pour soutenir les efforts de croissance du Groupe Public Ferroviaire dans un souci de compétitivité, de performance, d'attractivité et de fidélisation, le Département Recrutement souhaite doter le GPF d'une solution de recrutement répondant aux meilleurs standards du marché d'un point de vue fonctionnel et technique. Cette nouvelle solution, moderne et évolutive devra offrir aux clients internes (Managers et RH), aux spécialistes du recrutement (Agences de recrutement SNCF) et aux candidats de la

visibilité sur l'avancement des recrutements ainsi qu'un parcours aisément accessible, intuitif, simple et efficace et être capable de gérer une forte volumétrie de candidatures et d'utilisateurs.

Ce projet est co-construit avec les DRH Epics, Métiers, Optim Services, le SI et bien sur les agences de recrutement.

## HRA

*Il a été évoqué devant les personnels de l'Agence Recrutement transverse un changement d'outil (hélios) d'ici la fin de l'année. La délégation UNSA Ferroviaire demande à savoir de quel outil il s'agit et l'échéance de mise en place.*

Pascale Meunier lit la réponse de l'entité : « Le nouvel Outils Recrutement qui remplacera HRA recrutement devrait voir le jour sur la fin de l'année 2018. C'est l'éditeur TalentSoft qui a été retenu. Les salariés seront formés prochainement à ce nouvel outil actuellement en phase d'adaptation avec notre SIRH. Ce projet est piloté par la DCRH ».

**Les délégués Unsa Ferroviaire suivront l'arrivée de ce nouvel outil et veilleront à la prise en main par les personnels concernés.**

## 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 28/03/2018

- Agents sont actuellement à demi – solde = 7
- Agents à solde 0 : 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

## TÉLÉTRAVAIL

*Il est indiqué aux gestionnaires par certains responsables agences que la présence physique est obligatoire au sein de l'AP&F pour les télétravailleurs au moins de 2 jours par semaine. Ainsi, si un jour férié, des congés, un VT ou un arrêt maladie intervient durant cette semaine, il ne serait plus possible de télétravailler ladite semaine. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire souhaite obtenir des précisions quant à ces nouvelles règles « inventées ».*

*Pour exemple : La semaine 19 contient deux jours fériés ; une personne souhaite poser deux congés cette semaine-là. La délégation UNSA Ferroviaire souhaite savoir si cette personne est autorisée à bénéficier de son télétravail le jour travaillé restant si c'est un jour prévu dans sa convention.*

Pascale Meunier indique qu'il n'y a pas de spécificité AP&F par rapport à l'accord. Elle indique qu'elle ne souhaite pas imposer des règles autres que celles de l'accord et que le réglage doit se faire en fonction des considérations locales. En ce qui concerne la semaine 19, elle explique que le décalage ou la suppression de journées de télétravail peuvent être demandés localement uniquement pour des raisons particulières opérationnelles (bon fonctionnement de l'agence, bon déroulé du cycle de paie).

Elle indique que si c'est pour le principe d'être présent 2 jours, la demande n'est pas justifiée.

**Les délégués Unsa Ferroviaire s'époumonent depuis plusieurs réunions pour faire entendre à Madame Meunier que les raisons de journées « interdites » doivent rester uniquement en regard de la production et non pas en raison de règles inventées « pas accolé à un we, pas le mercredi, pas après un VT, ... ».**

**Par quel extrême faudra-t-il passer pour se faire entendre ?**

*Il a été imposé aux agents qui ont choisi la formule mensuelle de prendre comme journée de télétravail le lundi et le vendredi. L'explication de la Responsable de l'AP&F est qu'elle désire avoir tous ces agents en agence les mardis et jeudis pour organiser les réunions, les mercredis étant réservés aux Temps Partiel.*

*Pourtant, les salariés n'ont plus de réunion depuis plusieurs années. Les seules réunions sont organisées par les DPX qui les prévoient bien en amont pour l'organisation du service.*

*La délégation du personnel UNSA Ferroviaire souhaite savoir s'il est envisagé de mettre en accord les discours et la pratique.*

Pascale Meunier indique qu'il doit s'agir d'un sujet individuel car après avoir fait un état des lieux avec les responsables d'AP&F, il ressort que la formule fixe est plutôt choisie par les gestionnaires ; les DPX choisissant plutôt la formule mensuelle.

Elle s'étonne car elle croyait qu'il n'y avait pas de gestionnaire en formule mensuelle.

Pour cette formule comme pour les autres, comme le stipule l'accord, le télétravail est accordé sous réserve d'être compatible avec le fonctionnement de l'équipe.

En Agence Paie et Famille, il peut être nécessaire de conserver des jours où tous les agents sont présents, notamment afin de pouvoir organiser des réunions et des formations.

Les obligations de production peuvent amener les RAP&F à « geler » certaines journées pour permettre une cohésion d'équipe, cette décision est laissée à l'appréciation du manager d'AP&F en fonction des circonstances locales (part de télétravailleurs, part des temps partiels, disposition des locaux, organisation du travail...).

*☞ À nouveau, il nous est fait part de règles locales « inventées », données aux gestionnaires, concernant le télétravail. Pour exemple : pas de télétravail accolé à un WE, ou après un VT, pas le mercredi, etc. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire souhaite avoir un état des lieux de la mise en place du télétravail par agence : nombre d'agents, qualifications, nombre de jours et journées accordées.*

**Cette question a été placée « Hors compétence » au prétexte que chaque CHSCT reçoit les informations. Les délégués Unsa Ferroviaire constatent que Madame Meunier continue de faire la sourde oreille !**

*☞ La délégation du personnel UNSA Ferroviaire souhaite savoir dans quelle(s) agence(s) l'expérimentation du télétravail côté famille est menée. Combien d'agents sont-ils concernés et de quelle(s) qualification(s) ? Quel est le retour d'expérience de cette expérimentation ?*

Pascale Meunier indique qu'il y a deux cas de télétravailleurs côté famille qui sont des agents travailleurs handicapés (à Marseille et à Reims). Elle explique que le travail est géré de façon spécifique afin que ce soit gérable.

Elle ajoute qu'il y a des gestionnaires qui bénéficient du télétravail car ils sont polyvalents (les jours de télétravail, ils font de la paie) ainsi que 3 QD qui consacrent les jours de télétravail au contrôle.

Elle explique que le retour d'expérience n'a pas encore été réalisé ; qu'à ce jour, les nouvelles demandes sont bloquées pour ne pas créer d'iniquité au sein des équipes.

Des échanges informels avec les responsables d'AP&F, il ressort que les quelques expérimentations sont positives mais nécessitent des organisations du travail spécifiques qui ne fonctionneraient pas si le télétravail était généralisé dans les équipes famille, déclare-t-elle.

## **ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE**

*☞ Expérimentation B2S : les courriers envoyés par B2S sont signés « Votre agence Paie et Famille » sans distinction de ce qui provient de l'interne ou de l'externe. Les correspondants peuvent donc croire que les erreurs faites par le prestataire privé B2S sont commises par leurs collègues de la SNCF.*

*La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à ce qu'apparaisse clairement, pour la transparence vis-à-vis de nos collègues cheminots, le fait que leur dossier est traité par une entreprise extérieure et demande à la direction comment elle compte permettre cette nécessaire transparence.*

Pascale Meunier indique qu'il n'est pas prévu de distinguer les courriers qui viennent du prestataire de ceux qui viennent des AP&F car le prestataire agit par délégation et donc les courriers restent signés « Votre agence Paie et Famille ».

*☞ Expérimentation B2S : les gestionnaires des AP&F font part d'informations encore erronées ou du manque d'informations. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande comment la direction compte résoudre ces problématiques récurrentes.*

Pascale Meunier indique que les dysfonctionnements remontés depuis le début de l'expérimentation disparaissent progressivement. Elle précise que l'on est passé de 248 dysfonctionnements pour 9074 sollicitations créées en août à 30 pour 10851 sollicitations créées en janvier.

Elle ajoute que l'équipe projet est vigilante à toutes les remontées que font les AP&F et suit les problématiques quand elles sont identifiées.

Elle précise que globalement il est constaté, lors des points hebdomadaires avec les AP&F, qu'il y a de moins en moins de dysfonctionnements, que les sollicitations sont de mieux en mieux renseignées et qu'un travail est fait en permanence pour une amélioration continue.

**Les délégués Unsa Ferroviaire constatent toute l'énergie déployer pour la réussite de cette expérimentation ... Ils regrettent qu'un tel déploiement de moyens n'ait jamais été mis en œuvre pour les AP&F.**

*☞ La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à connaître le nombre d'appels entrant mois par mois, depuis le début de l'expérimentation, par tranche horaire pour la plateforme téléphonique B2S ; pour les AP&F hors expérimentation.*

Pascale Meunier indique que ce type de suivi n'est pas réalisé dans les AP&F hors expérimentation. Seule la volumétrie mensuelle est suivie.

Elle ajoute que les chiffres seront indiqués au registre et qu'elle n'a rien remarqué de particulier sur le nombre d'appels.

Chiffres portés au registre :

Le volume mensuel des appels entrants est le suivant sur la période septembre 2017/ Février 2018 :

	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février
Agences de l'Expé	12261	12525	11832	8054	12783	9485
Agences hors Expé	15974	17172	15045	10541	19673	13722

**Les délégués Unsa Ferroviaire remarquent quand même une saisonnalité des appels avec des pics en octobre et janvier pour les agences hors expérimentation qui ne se retrouvent pas de manière flagrante dans les agences de l'expérimentation.**

**Vos délégués s'étonnent que la direction n'ait rien remarqué de particulier.**

*☞ La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à connaître le nombre de gestionnaires qui se sont positionnés pour travailler à la plateforme téléphonique et le nombre de BMI prévus.*

Pascale Meunier indique que le bilan sera réalisé à la fin de la période d'appel à candidatures et que c'est seulement à ce moment-là que les éléments seront communiqués.

**Les délégués Unsa Ferroviaire s'attendent, au vue des conditions de mise en œuvre proposées aux gestionnaires, à un vrai plébiscite de leur part !!! Géographiquement positionnée à Stade de France St Denis, pas de télétravail, pas d'horaires individualisés, une sélection draconienne... Bref, un vrai bonheur pour les gestionnaires qui auraient envie de faire ce métier et un vrai recul social !!!**

*☞ La délégation du personnel UNSA Ferroviaire souhaite savoir si la plateforme téléphonique absorbera les appels des retraités aujourd'hui gérés par l'AP&F PACA (Marseille).*

Pascale Meunier indique que le projet envisagé de portail téléphonique Optim'services intégrerait les appels des retraités.

**Les délégués Unsa Ferroviaire sont très inquiets de cette annonce que ni les agents ni les dirigeants n'avaient lors de notre tournée sur site.**

*☞ La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à connaître les conditions financières auxquelles pourront prétendre les personnels qui accepteront de travailler à la plateforme téléphonique.*

Pascale Meunier répond que cette indication est précisée sur la fiche de poste et précise que les agents seraient éligible GRH-00939 en cas de mobilité province Paris.

**Les délégués Unsa Ferroviaire qui en DCI avaient déjà demandé l'application du GRH00910 ont fait part de leur étonnement de ne pas retrouver cette application.**

Pascale Meunier affirme que de toute façon, l'application du GRH 00910 aurait très peu d'impact !



## DÉPART VOLONTAIRE

☞ *La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande communication de la liste des emplois comportant des excédents d'effectifs.*

Pascale Meunier indique que s'agissant de l'application du GRH-00281 (départ volontaire), il n'a pas été établi une liste globale des emplois comportant des excédents d'effectifs sur le périmètre de la DP.

## PR CADRE

☞ *La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande un bilan de l'expérimentation PR cadre.*

Pascale Meunier indique que la DRH FS est en train de faire le bilan et qu'il devrait être disponible au mois d'avril.

**Les délégués Unsa Ferroviaire suivront avec beaucoup d'intérêt à ce retour d'expérience car deux nombreux dirigeants de proximité peuvent être intéressés.**

## POSTE SST ACTION SOCIALE

☞ *Un poste de préventeur santé et sécurité au travail est prévu à l'Action Sociale avec mise en place très prochaine. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à connaître :*

- *La date d'ouverture à la bourse de l'emploi*
- *La qualification de ce poste*
- *Les agents de l'Action sociale qui peuvent postuler*
- *Le profil recherché*
- *Si le poste est pérenne ou s'il s'agit d'un renfort ponctuel*

Le poste de préventeur de l'Action sociale existe déjà. Sa date d'ouverture à la bourse de l'emploi n'est pas encore arrêtée.

Il s'agira d'un poste à la qualification F. Il n'y aura pas de restriction de candidature, une première expérience en prévention étant souhaitée.

Il s'agit bien d'un poste pérenne.

**Les délégués Unsa Ferroviaire regrettent que cette question ait été mise en « Hors compétence » durant la réunion ; ce qui prouve que même la direction ne s'y reconnaît plus dans son découpage des IRP.**

**La réponse ci-dessus a été mise de ce fait au registre sans discussion possible.**

## TABLE TRANSCO

☞ *Des gestionnaires nous ont fait part que la table de Transco n'est pas à jour. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à la direction une action correctrice.*

Pascale Meunier répond que ce sujet est bien identifié et qu'un travail de mise à jour de la table de Transco a débuté mais que ce travail est compliqué à faire.

Elle ajoute qu'elle ne sait pas dire à quel moment ce sera prêt.

**Les délégués Unsa Ferroviaire constatent à nouveau que la réactivité pour faciliter le travail de B2S et remédier rapidement aux dysfonctionnements n'est pas de mise pour les gestionnaires des AP&F.**

**Les moyens déployés pour la réussite de l'expérimentation (mobilisation des animateurs métier, création de fiches pratiques, adaptation au fil de l'eau, ...) ne permettent pas de mobiliser les moyens humains pour cette mise à jour utile quotidiennement aux gestionnaires.**

**Nous considérons que laisser ainsi tomber les agents au profit d'un prestataire n'est pas la caractéristique d'un bon dirigeant et n'est pas digne de la direction de PPA.**

## GESTION DES COFFRES NUMÉRIQUES

☞ *Il a été évoqué lors de la dernière réunion des DP un appel d'offres pour la gestion des BP numérisés. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à connaître le suivi de cette action : à quelle date l'appel d'offres a-t-il été passé ? Quels sont les prestataires qui ont répondu ? Un nouveau prestataire a-t-il été choisi ? À quelle date le changement est-il effectif*

Pascale Meunier répond que l'on est encore dans la période de confidentialité de l'appel d'offres et que de ce fait, elle ne pourra pas dire beaucoup de choses sur le sujet.

Elle indique toutefois que l'appel d'offre européen a été lancé au 2<sup>ème</sup> semestre 2017 et que 5 prestataires ont répondu.

Elle ajoute que si tout se passe bien, la négociation financière devrait être close le lendemain de la réunion DP.

Elle précise que les prestataires non retenus seront informés début avril par les Achats, qu'ils ont 11 jours pour faire un recours et que seulement après cette étape, l'attributaire du marché est informé. Cela signifie que le nom de l'attributaire sera officialisé mi-avril et qu'il sera alors possible de travailler avec lui.

**Les délégués Unsa Ferroviaire demandent à savoir si, en cas de changement de prestataire (aujourd'hui Digiposte), il y aura un impact sur les salariés qui ont déjà un coffre numérique.**

Pascale Meunier répond que si Digiposte remporte le marché, ce sera transparent pour les salariés ; en revanche si c'est un autre prestataire, ce ne sera pas du tout transparent car les Bulletins de Paie seront dans un nouveau coffre.

Elle précise que dans le cahier des charges, il a été demandé aux différents candidats le transfert d'un coffre à un autre si nécessaire mais que cette possibilité ne peut être réalisée qu'avec autorisation du salarié.

Elle indique que, dans ce cas, il faudra un accompagnement très spécifique des salariés concernés.

**Si le prestataire change, les délégués Unsa Ferroviaire resteront attentifs à la communication qui sera faite aux salariés en général et aux gestionnaires AP&F qui risquent d'avoir des appels nombreux sur le sujet.**

## BULLETIN DE PAIE NUMÉRIQUE

☞ *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'au 22 mars 2018, il y avait 9987 agents qui n'avaient pas personnalisé leur coffre.

Elle précise qu'Optim' ne peut pas régulariser car le coffre numérique est personnel et seul le salarié y a accès.

Elle ajoute qu'une communication a été faite auprès de tous les RRH courant février en leur redonnant le kit et les flyers à diffuser auprès des agents, notamment les nouveaux arrivés.

Elle pense qu'il y aura toujours un stock de personnes qui n'auront pas personnalisé et que ce n'est pas pour autant problématique.

Elle rappelle qu'aujourd'hui, tous les entrants ont d'office un bulletin de paie numérisé.

**Les délégués Unsa Ferroviaire rappellent qu'à tout moment vous pouvez vous désinscrire de la formule numérique et recevoir à nouveau chez vous au format papier votre BP.**

## MISSION DE M. NOTTEZ

☞ *La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande un point d'avancement sur la « mission Nottez. »*

Pascale Meunier explique que Thomas Nottez a organisé au mois de février et mars des ateliers avec des DPX, des Responsables AP&F, des Responsables Production et des animateurs métiers pour identifier pour chaque compétence (ex : réaliser une embauche) nécessaire aux métiers GA, Paie, FC et Famille, la fréquence, la difficulté, ... de l'acte.

Elle précise qu'il y a eu 6 sessions de travail dont une sur FC/Famille et qu'elles ont rassemblé une soixantaine d'acteurs qui s'étaient inscrits sur des actes métiers qu'ils maîtrisent.

Elle ajoute que Thomas Nottez travaille à la réalisation d'un outil qui permettra à chaque gestionnaire en lien avec son DPX de réaliser une cartographie de ses compétences (réfèrent, maîtrise, maîtrise partiellement, non maîtrise).

Le but ajoute-t-elle est pour la direction de savoir sur quelles compétences mettre en place un plan de formation.

Elle explique qu'elle ne souhaite pas que tous les gestionnaires fassent de tout ; qu'avec une gestion par portefeuille, certains actes à faible volumétrie sont rarement réalisés par le gestionnaire au cours une année et que cela peut générer des erreurs. Elle considère qu'en conséquence, les organisations doivent évoluer vers une répartition par compétence (cellules d'experts pour certains actes par exemple).

Elle indique que le déploiement de l'application de diagnostic des compétences est en projet pour le mois de mai et que les modalités pratiques sont en cours de cadrage.

Une présentation de la démarche sera réalisée en CPC le 12 avril.

**Les délégués Unsa Ferroviaire identifient que ce dispositif mis en place pour soit disant mettre en place des plans de formation soulève de nombreuses questions notamment sur l'aspect qualification des postes actuels, sur l'équité entre agents au regard des compétences versus la qualification du poste, ...**

## PLAN DE PERFORMANCE

☞ *La délégation du personnel UNSA Ferroviaire constate que les AP&F parisiennes ont réalisées jusqu'à 15 % de personnels en moins en 2017. La délégation demande à savoir pourquoi ces agences sont au-delà de l'objectif annuel du plan de performance (5% durant 4 ans) ?*

Pascale Meunier indique que globalement, l'objectif annuel du plan de performance est respecté sur le périmètre de PPA et qu'il n'est pas suivi par agence.

Elle précise que la direction ne supprime pas de poste mais qu'elle gère en fonction des départs qui ne sont pas remplacés. Elle ajoute que de ce fait, s'il y a eu plus de départs sur la région parisienne, il est possible qu'il y ait eu plus de baisse d'effectifs que sur d'autres AP&F et que c'est le transfert de charge qui permet de répondre à la question du lissage.

**Les délégués Unsa Ferroviaire doutent que le suivi des suppressions de postes ne soit pas réalisé par agence. En effet, comment agréger les données pour toute la direction sans avoir les données par agence. Toujours plus d'irritants pour les délégués ...**

### **GESTION DU REMPLACEMENT DES PASS CARMILLON EN FIN DE VALIDITÉ 2018**

*☞ Lors d'une visite à l'AP&F PACA côté FC/Famille, les gestionnaires nous ont fait part de leur méconnaissance du plan d'actions mis en place par la direction pour faire face aux demandes de renouvellement des Pass carmillon dont la validité inscrite sur le support se termine en 2018.*

*- La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à savoir quand la communication aux gestionnaires sera effectuée pour leur permettre de rassurer leurs clients.*

*- La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à connaître le plan de communication envers les bénéficiaires.*

Pascale Meunier indique qu'une communication a été faite dans le but d'exposer le message à relayer :

- le 22 février par mail à l'ensemble des Responsables d'AP&F et des responsables de production
- en téléconférence production où sont également présents des DPx et des animateurs métier
- le 6 mars via un mailing du Centre d'Appui aux RRH.

Elle ajoute que :

- une « actu » sur le carrousel du site Agence Paie et Famille ainsi que sur le site des retraités a été mise en place en mars et que des bilatérales ont été proposées aux organisations syndicales pour les informer.
- en mai, le message sera introduit sur l'annonce AVAYA et également relayé sur le groupe Yammer dédié au pass carmillon et sur le réseau RH.

Elle indique que c'est très difficile de pouvoir aviser les personnes concernées (200 000) et qu'à partir de juin, les personnes dont le pass comporte la date d'échéance au 31/12/2018 recevront une communication ciblée par mail électronique pour les salariés, par courrier pour les retraités.

Par ailleurs, qu'une information spécifique aux salariés d'Ile de France sera faite à partir de cet été car pour les salariés qui voyagent en IDF, pour passer aux portillons (CAB), ils devront faire une mise à jour sur les ART.

Elle rappelle qu'il y a des développements informatiques à réaliser par Transilien ; ce qui génère de la tension dans les équipes d'Optim' même si Transilien garantit que les évolutions seront réalisées au plus tard en septembre.

**Les délégués Unsa Ferroviaire souhaitent que l'information diffuse correctement afin d'éviter le plus possible les appels en AP&F.**

### **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 que le travail qui permet de quantifier et mesurer la charge de travail notamment en approchant les temps passés par type d'acte est toujours en cours et pas abouti.

Elle explique que le suivi de la charge est complexe car les outils ne sont pas adaptés (exemple des triplés qui servent à classer les sollicitations) et qu'il y a différentes manières de travailler.

Elle ajoute que tout le monde partage le fait que tous les portefeuilles ne se valent pas et que l'enjeu de la direction est de l'objectiver le plus possible. Elle avoue que la direction n'est pas au bout. Elle explique qu'à ce jour, la personne qui doit travailler sur le sujet est partie et que le remplaçant n'est pas encore arrivé.

**Les délégués Unsa Ferroviaire sont étonnés d'apprendre que le travail n'est pas abouti puisque le dossier qui présente la mise en place de la plateforme téléphonique indique des normes pour les actes de N1 qui permettent de définir le nombre de postes à supprimer...**

### **REEMPLACEMENT DES DÉPARTS DES RESPONSABLES D'AGENCES**

*☞ Les Responsables des agences de Strasbourg, Limousin, Alpes et Nantes prennent leur retraite dans l'année. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à connaître les organisations prévues pour leur(s) remplacement(s).*

Pascale Meunier indique que :

- la RAP&F Limousin n'a pas déposé sa lettre de retraite.
- la RAP&F Alpes sera remplacée par Aurélie CAMUS qui rentre de congés maternité. Mme Gumati partant au mois de juillet, Pascale Meunier indique ne pas savoir quand la bascule se fera.
- concernant le remplacement de la RAP&F Alsace : la fiche de poste est en cours de finalisation et sera mise en ligne prochainement.
- la RAP&F Pays de Loire sera remplacé par l'actuel responsable production.

**Les délégués Unsa Ferroviaire demandent comment s'effectue le remplacement du responsable production. La réponse est apportée à l'occasion d'une autre question.**

### AP&F DE NANTES

*☞ La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande quelle est la date de départ à la retraite envisagée du responsable de l'APF, et souhaite savoir par qui il sera remplacé. Si, comme cela était possible, ce remplacement venait à s'opérer par l'actuel responsable production de l'APF, cela libérerait un poste à F. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire souhaite savoir dans quelles conditions sera pourvu ce poste de cadre au regard des potentiels validés localement.*

Pascale Meunier indique que la date de départ du responsable de l'Agence a été fixée au 01/11/2018 et qu'il sera remplacé par l'actuel responsable production. Elle précise qu'il n'est pas prévu de remplacer le responsable production.

**Et un poste d'encadrement en moins ! Les délégués Unsa Ferroviaire regrettent cette décision compte-tenu des difficultés pour les personnels en potentiel F de trouver un poste sur le périmètre.**

### REJETS DE PAIE

*☞ La saisie du RIB réalisée par les salariés (ou B2S ?) génère des rejets de paie. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à connaître le nombre de rejets qui ont été régularisés depuis janvier par l'ensemble du réseau des AP&F du périmètre.*

Pascale Meunier indique que la saisie du RIB peut être réalisée soit par l'agent sur le site Mon Agence Paie et Famille, via le portail agent, soit par B2S, soit par un gestionnaire en agence.

Elle ajoute que sur le portail agent, un message d'attention l'invite à bien vérifier que sa saisie est conforme à ce qui est repris sur son RIB et à ne clôturer son ancien compte bancaire que lorsqu'il constate un virement sur son nouveau compte.

Elle précise qu'en cas d'erreur, le versement est rejeté, que l'AP&F est avisée afin de réaliser un mandat et de procéder à la rectification du RIB en erreur.

Elle indique qu'il n'y a pas de suivi statistique, que les rejets sont orientés par le pôle métier vers l'AP&F concernée mais qu'il n'a pas été constaté d'augmentation du nombre de rejets suite à erreur de saisie de RIB cette dernière année.

Elle ajoute que c'est un endroit hyper critique quel que soit le niveau de saisie (agence, B2S ou agent).

**Les délégués Unsa Ferroviaire s'étonnent car en agence, il y a généralement un contrôle de saisie entre gestionnaires.**

### DISPARITÉS DE QUALIFICATIONS

*☞ La délégation du personnel UNSA Ferroviaire constate une disparité de qualifications entre les DPX des agences Paie et Famille ; maîtrise pour certains, cadre pour d'autres. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à connaître les différences de missions qui expliquent cette disparité et souhaite obtenir les fiches de poste des Dpx.*

Pascale Meunier indique que la seule explication qu'elle identifie est une question d'histoire et de la manière dont ce sont créés les AP&F au fil du temps.

Elle ajoute que cela fait partie des points à travailler dans le cadre de la réflexion sur les AP&F de demain et que la description très précise des missions selon les qualifications sera affinée.

Elle précise qu'aujourd'hui, les postes sont calibrés F lorsque l'équipe à gérer est importante, ou lorsque le poste a une articulation avec des clients pôle RH qui ont un niveau de représentation élevé (exemple : Wilson où les DPX ont en face d'eux beaucoup de CS).

Elle ajoute que la situation n'est pas satisfaisante aujourd'hui et que la manière de rééquilibrer est de réétudier le pesage à chaque fois qu'un DPX part (exemple à Lyon où les DPX sont à la QF).

Elle précise également que lorsqu'il y a dans une même agence des DPX de qualification différente, il est donné des missions supplémentaires à la QF (animateur métier par exemple).

## Les délégués Unsa Ferroviaire réclament les fiches de poste des DPX QE et QF.

Mme Meunier souligne qu'elle ne sait pas s'il y a eu des fiches de poste type de réaliser.

**Les délégués Unsa Ferroviaire demandent à ce qu'une réponse soit apportée au registre ; ce qui n'a pas été fait.**

### AP&F RENNES /NANTES

*☞ Une nouvelle expérimentation devrait commencer sur les AP&F de Rennes & Nantes. Ces deux AP&F récupéreront les temps partiels de fin de carrière pour toute la France. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à avoir confirmation de cette information et souhaite être informée des autres expérimentations de ce type.*

Pascale Meunier indique que dans les réflexions sur la manière de travailler différemment en agence, il a été décidé de faire des expérimentations sur des durées limitées de 4 à 6 semaines avec des encadrants et des gestionnaires volontaires en imaginant qu'une agence pourrait traiter des sollicitations d'un même type pour d'autres agences.

Elle ajoute que dans cet objectif, les gestionnaires des AP&F de Rennes et Nantes animés par un DPX commun effectueront le traitement du processus « Cessation progressive d'activité » venant de 4 autres AP&F.

Elle précise qu'un temps de REX est prévu à l'issue avec les gestionnaires et les encadrants concernés pour en tirer les enseignements.

Elle ajoute qu'une autre expérimentation est prévue sur Marseille sur les processus « Complément de rémunération » et qu'une autre est en réflexion sur « Remboursement des abonnements domicile-travail ».

**Se dessine déjà les organisations probables des AP&F de demain.**

### AP&F PNF : TRAVAIL PAR THÈME

*☞ Le travail par thème a été en juillet 2017, les salariés ayant été invités à faire part de leur ressenti à la mise en place. Bien qu'ils et elles aient signalé que cette façon de travailler nous ne leur convenait pas, rien n'y a fait et ils ont été obligés de continuer. Le discours tenu par le management était que la mise en place du travail par thème était au niveau national.*

*La délégation du personnel UNSA Ferroviaire souhaite savoir pourquoi on laisse croire aux salariés que leur avis intéresse alors que dès le début la décision était prise ? Sachant que les salariés étaient réservés pour des motifs notamment de pertes de connaissance et de souffrance au travail.*

*Pourquoi localement essayer de faire aux salariés que le travail par thème est pratique par toutes les AP&F ? Alors qu'il n'y a que l'AP&F PNF et un essai en Alsace.*

Pascale Meunier indique que la responsable de l'AP&F n'a pas annoncé que le travail par thème était étendu au plan national mais qu'il y avait des expérimentations en cours dans certaines AP&F.

Elle relaie que la responsable pense qu'elle n'a peut-être pas suffisamment accompagné la mise en place sur Paris Est mais qu'elle souhaite pousser cette organisation car cela marche sur le site de Paris Nord (le site de PSL doit commencer le 2 avril) et que ce modèle permet de gagner en qualité et en efficacité.

**Les délégués Unsa Ferroviaire rappellent que les gestionnaires de St Lazare ne sont pas « chauds » face à cette nouvelle organisation et que tous les gestionnaires de PN ne sont pas satisfaits.**

Pascale Meunier précise que c'est aussi une mesure d'efficacité pour éviter de recruter des personnels.

Elle indique que l'on est dans une entreprise où il y a une volonté d'organiser le travail d'une certaine manière.

**Les délégués Unsa Ferroviaire rappellent qu'ils ont déjà alerté à de nombreuses reprises et dans plusieurs instances dont celle-ci, que si le travail par thème peut convenir à des personnels qui débutent leur permettant de monter en compétence progressivement, c'est une perte de compétences pour les plus chevronnés et que cela demande de se remettre à niveau à chaque changement de thème.**

**Les délégués Unsa Ferroviaire regrettent l'entêtement de la direction qui feint les mécontentements au sein des trois sites de PNF et refuse d'entendre les points de vue des agents expérimentés qui disent que le travail perd de son intérêt, que les délits d'habitude provoquent des erreurs, ...**

### AP&F PNF : EXPRESSION DES SALARIÉS

*☞ La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande pourquoi toutes les questions posées lors de la dernière réunion, du 21 novembre 2017, n'ont pas eu de réponse.*

Pascale Meunier indique que la responsable a répondu aux questions le 25 mars 2018.

## APF PNF : DÉMÉNAGEMENT SITE DE PN, PE ET PSL

*☞ La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à savoir où, quand et comment ?*

*Depuis que nous avons appris que le site de Paris Saint Lazare devait déménager pour juin 2018, la Direction en communique plus sur le sujet et ce silence génère interrogations et légitimes inquiétudes.*

Pascale Meunier indique qu'à ce jour, il n'est pas prévu de déménagement pour les sites de Paris Est et de Paris Nord. Elle précise que concernant le déménagement à venir de PSL, les locaux du quai 27 ne sont pas encore visités car ils ne sont pas accessibles en raison de travaux.

Elle précise que Gares et Connexions (G&C) a indiqué que ce chantier est sous maîtrise d'ouvrage de la branche immobilière et que lorsque les travaux seront terminés, les locaux seront remis à G&C qui pourra les louer à Optim'. G&C devrait les récupérer mi-juin et souhaiterait que l'AP&F déménage rapidement dès les locaux remis.

Pascale Meunier rappelle qu'il n'est pas question de déménager durant la solde ce qui repousserait le déménagement à fin juin. Elle explique qu'elle a vu les plans qui semblent collés avec les besoins. Elle précise qu'en revanche, il est vraisemblable que la durée de la location ne soit que pour 1 an mais que cette durée ne pourra être validée qu'après la parution du schéma directeur de G&C pour la gare St Lazare qui doit être établi avant l'été.

Elle rappelle qu'à terme, il n'y aura pas d'agence sur le site de St Lazare.

Elle dit qu'elle a demandé à avoir au moins deux mois de prévenance pour préparer un déménagement sur St Lazare et au moins 6 mois pour préparer un déménagement hors de la gare St Lazare.

**Ce sujet est un vrai serpent de mer et vos délégués Unsa Ferroviaire font part de l'incertitude et des inquiétudes générées par les informations changeantes et contradictoires qui ont pu être données aux gestionnaires.**

## AP&F PACA

*☞ L'AP&F PACA a mis en place une auto évaluation des gestionnaires. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à savoir si celle-ci a vocation à être déployée ailleurs et demande à en avoir connaissance. Les délégués ont constaté lors de tournée que dans certaines autres AP&F, des Dpx allaient faire travailler une alternante sur le sujet. La délégation UNSA Ferroviaire s'étonne du manque de coordination et de partage dans le réseau. La délégation demande à ce qu'un pilote national soit mandaté pour coordonner ces actions.*

Pascale Meunier indique que chacun localement essayait de bâtir des supports d'évaluation des compétences et que l'idée est donc de réaliser un support commun à travers la démarche « Cartographie des compétences » pilotée par la DRH Optim'services sur l'ensemble du périmètre PPA.

Elle ajoute que le travail actuel est réalisé sur l'outil pour le traitement des données et qu'à terme, l'idée est que tout le monde utilise la même méthode, le même outil et les mêmes critères.

Elle précise que Thomas Nottez fait un point d'avancement du projet à chaque réunion AP&F.

## AP&F ROUEN

*☞ En janvier 2018, les gestionnaires ont alerté les représentants du personnel UNSA Ferroviaire que lors du dernier exercice de Paie, un établissement n'avait pas fait le Validé Fin de Mois (environ 450 dossiers).*

*L'établissement a fait le nécessaire pour rattraper son erreur mais le plus gros du travail a été fait par les gestionnaires d'AP&F car il a bien fallu faire des mandats.*

*Les gestionnaires n'ont même pas recueilli un « merci » pour le travail supplémentaire fait, et bien fait.*

*Or, de leur côté les agents de l'établissement ont reçu une gratification exceptionnelle pour avoir rectifié leurs propres erreurs. Les gestionnaires estiment qu'il y a deux poids deux mesures.*

*La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande ce qui peut être envisagé dans le cadre d'une approche équitable de la situation ; et du travail fait.*

Pascale Meunier indique qu'elle connaît bien la situation car elle a été alertée par le directeur de la Circulation Ferroviaire quand cela a eu lieu.

Elle précise qu'elle peut partager l'agacement des personnels mais qu'Optim' n'accorde pas de gratification exceptionnelle.

**Les délégués Unsa Ferroviaire réclament compte-tenu du contexte que les agents de l'AP&F puissent bénéficier d'une majoration de prime de travail.**

Pascale Meunier répond qu'elle n'est pas décisionnaire sur le sujet et que c'est au niveau de Mme Savinas (DRH EPIC DE TÊTE) que cela se décide. Elle précise qu'elle ne voit pas pourquoi on demanderait une majoration de prime de travail car cela fait partie du métier.

**Les délégués Unsa Ferroviaire, très en colère, considèrent que ce n'est pas pour ce que cela coûterait à l'entreprise au regard des dépenses engagées ne serait-ce que pour l'expérimentation.**

## APF WILSON

☞ Dans l'équipe 4 : 2 départs en retraite non remplacés, 1 bachelor RH GU non remplacé, une mutation (Bachelor GA). L'équipe est décimée et doit faire face à une charge de travail excessive.

La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à savoir ce que la direction compte mettre en place pour alléger le travail des personnels restant en place.

Le remplacement des personnes en formation Bachelor RH GU n'a pas été prévu ; la direction de l'agence ayant indiqué n'être pas concernée.

La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à connaître les raisons qui font dire à la responsable qu'elle n'est pas concernée.

Pascale Meunier indique que la responsable d'agence n'a jamais tenu ces propos.

Elle déclare qu'un travail est actuellement en cours avec la responsable d'agence pour identifier les différentes actions à mettre en œuvre pour pallier les divers départs prévus dans l'équipe 4.

Elle ajoute que les actions seront déclenchées prochainement et feront l'objet d'une présentation en CHSCT (réorganisation). Des transferts de charge pourraient également être envisagés.

## AP&F CHARLEVILLE

☞ On compte sur le site de Charleville :

- 2 intérimaires, en remplacement de salariés absents, dont les contrats devaient se terminer respectivement fin février et début mars

- 1 intérimaire pour accroissement temporaire d'activité qui achève sa mission le 31 mars

- une personne dont le départ en retraite est prévu en juin.

La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à savoir si les contrats des trois intérimaires sont ou vont être renouvelés, et si le poste de la personne partant à la retraite sera remplacé.

Pascale Meunier indique que le poste de la personne partant en retraite de qualification D sera remplacé.

Concernant l'intérimaire au motif ATA, elle précise que l'étude des remplacements sera réalisée en fonction des besoins pour la tenue de la charge de travail.

Pour les intérimaires au motif de RSA, ils sont maintenus.

**Concernant l'intérimaire en ATA qui termine au 30 mars, les délégués Unsa Ferroviaire demandent à avoir la réponse au registre ; ce qui est acté par Mme Meunier.**

**Nous constatons que la réponse n'a pas été portée au registre.**

☞ Les gestionnaires s'inquiètent quant à la tenue des postes durant les congés d'été. La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à savoir comment la direction compte accorder les congés dans un contexte aussi contraignant.

Pascale Meunier lit la réponse de l'entité : « les congés accordés ont tenu compte de la nécessité d'avoir 50% de l'équipe en période de solde. Il n'y a pas eu de refus concernant les périodes accordées aux membres de l'équipe, qui ont tenu compte de cette contrainte dans leurs demandes ».

## MISSIONS GU ACTION SOCIALE

☞ Il a été indiqué oralement aux Assistantes en UAS un report des missions GU vers Optim'Services.

La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à avoir confirmation (ou démenti) de cette information.

La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à savoir si un poste de GU est ouvert, dans quel service et à quelle échéance.

La délégation du personnel UNSA Ferroviaire demande à savoir si une Assistante UAS pourrait postuler et si dans le cas d'un départ son poste serait remplacé en UAS.

La question a été placée « hors compétence ».

Au registre, on peut lire : « une information sera réalisée dans les CHSCT concernés au mois de juin »

## FACILITÉS DE CIRCULATION

☞ *La délégation du personnel UNSA Ferroviaire est alertée sur le fait que certains contrôleurs (un peu partout en France) chicanent les ayants droits au sujet du millésime sur les fichets (ex. : 2015 ne serait plus valable depuis le 31 décembre 2015 alors que ce n'est que le millésime de l'année d'édition.). Ah moins que la réglementation ait changée et que les salariés ne soient pas au courant.*

La question a été placée « hors compétence ». Toutefois, Pascale Meunier indique qu'un rappel est régulièrement fait sur ce sujet et sera à nouveau fait auprès des ASCT, les fichets de voyage accompagnés d'une carte de circulation étant bien cumulables.

## 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



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

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