

DOMAINE SANITAIRE



Concernant la **vaccination**, la médecin du travail référente de l'Axe déclare que le médical de chaque région va se mettre en ordre de marche pour vacciner (vaccin Astrazeneca), dans un premier temps, les personnes de 50 à 65 ans ayant de la vulnérabilité. Il n'y a actuellement pas de calendrier précis et cela s'effectuera en fonction des régions.

Le Président de la CSSCT (qui est aussi l'adjoint DRH Communication), en réponse au sujet « **amiante** » du TEE introduit dans les déclarations liminaires, confirme que le dossier est passé en CSSCT le 12 février 2021. Des mesures conservatoires ont été prises et de nouveaux prélèvements sur la toiture vont avoir lieu. Ces résultats seront partagés avec les membres de la CSSCT.

Nouvelles mesures sanitaires, avec une **distanciation sociale** qui est passée de 1 à **2 mètres**, et un **placement en quinconce**. Le Président de la CSSCT ajoute :

- Il y a désormais la possibilité de prendre le repas sur son poste de travail,
- ⇒ Une attention particulière est demandée dans les locaux où la distanciation est impossible. La Direction prend note.
- L'**isolement** pour les agents de rang 1 est passé de 7 à **10 jours**,
 - Covid-19 : le niveau est à la hausse sur le périmètre. Il y a actuellement **10 cas positifs** et 1 agent « contact » de rang 1.



PROJET REORGANISATION DU SERVICE CLIENTELE - RCAD

La Direction rappelle que c'est une **note d'intention** sur le lancement du projet. Les Groupes de Travail (GT) seront réalisés par la suite.

Le DUO RCAD (de Paris Est et de Nancy) explique que le défi auquel doit répondre la SNCF est de fluidifier le **parcours « Voyage »** avec des clients de plus en plus **exigeants** sur le « Front » et sur le « Back ».

Le contexte est le suivant :

- La structure Back Office et la modalité de traitement, avec une expertise humaine et un traitement automatisé,
- La sollicitation du réseau : il y a une baisse du volume de réclamations depuis des années et il y a de moins en moins d'appels au 3635,
- Le comportement client avec une exigence accrue sur les délais de réponse, ainsi que la qualité des réponses apportées.

Il note qu'il y a un problème détecté suite à ce changement envisagé : les **horaires** pour organiser ces missions avec leur **impact sur le fonctionnement** du RCAD. Il déclare également :

- Les locaux restent les mêmes,
- Le dispositif de télétravail est maintenu,
- Volonté d'associer les RPX dans ce changement et de créer plusieurs GT, ainsi qu'une réunion sur l'ergonomie acoustique, notamment avec le traitement des appels,
- La réalisation et le partage d'un calendrier,
- La mise en place d'une FAQ pour que les agents y posent leurs questions, auxquelles il y aura des réponses précises apportées dans les différents GT.



- Il y aura un point RPS de réaliser, la dernière semaine de mars, avec un plan d'action en rapport direct avec les résultats obtenus.

⇒ Les résultats d'analyses RPS seront aussi à partager en **CSSCT**.



Devant les craintes des représentants syndicaux, rappelant par exemple que les dossiers sont mal traités à cause du traitement automatisé ou les futurs risques d'agression (fins de service tardives), le DUO RCAD se veut rassurant et affirme que rien n'est figé et que tout reste à construire.

A ce stade, il est envisagé de réaliser ce projet d'évolution pour une **mise en œuvre cible au 1^{er} septembre 2021**.

L'UNSA-Ferroviaire conteste :

- Sur le fond ; l'argumentaire permettant la mise en place de cette réorganisation : la baisse d'activité constante en termes d'après-vente, due selon la Direction, à la gestion automatisée des réclamations - une période floue en terme de circulation ne permettant pas de savoir quelles seront les demandes clientèles après la crise sanitaire - de nombreux dossiers directement menés par le Médiateur SNCF et un archivage qui pose questions durant la période de grosse activité lors de l'hiver 2019.
- Sur la forme ; le calendrier : la mise en place d'une réorganisation alors que les agents sont en 100% télétravail pose question. Comment garantir la maîtrise des RPS ? Comment annoncer sereinement une réorganisation sans Personnel en présentiel ?

En ce sens, **l'UNSA-Ferroviaire** ne s'est pas opposé au maintien du Droit d'alerte RPS du 25 février dernier.

Des discussions doivent être menées en amont sur l'**équilibre** vie personnelle / vie professionnelle. En effet, la fin des horaires individualisés ne peut en aucun cas sonner le retour à des horaires en 2x8 pour tous. Le contexte parisien, les difficultés de transport, l'historique du site sont autant d'arguments permettant d'exiger une vraie discussion autour de ce sujet.



Pour l'UNSA-Ferroviaire, il ne faut pas confondre vitesse et précipitation.

La Direction déclare que ce projet a été annoncé aux agents en plénière du 16 février 2021, puis les DPX les ont contactés de manière individuelle. Le DUO RCAD explique que la crise sanitaire perdurant, il n'a pas pu s'organiser autrement.



C'est avec beaucoup de tristesse que nous avons appris la disparition de notre collègue Muriel M., rédactrice au Service Clientèle de Paris Est. L'ensemble de la Délégation UNSA présente leurs sincères condoléances à sa famille et à ses proches.



CONSULTATIONS

- Désignation d'un nouveau membre du bureau pour **l'UNSA-Ferroviaire** : Mr Ratiki A.

VOTE : 16 POUR / 3 ABSTENTION

- Remplacement d'un membre de la Commission Economique pour **L'UNSA-Ferroviaire** : Mr Kaci R.

VOTE : 15 POUR / 4 ABSTENTION

- Désignation d'un nouveau RPX au sein de l'IRT Alsace pour la CGT : Mr Kieffer M.

VOTE : 19 POUR

- Effectif global présent par CASI :

⇒ La Secrétaire évoque un problème avec 7 agents de Paris Est qui ont un mauvais LPA depuis plusieurs années. La Direction répond qu'elle fera le nécessaire.

VOTE : 19 POUR

RATTACHEMENT DE NEUDORF AU TEE

Le Directeur Matériel déclare que les **entretiens** sont terminés et que tous les agents ont été vus. Ils ont tous pu échanger sur l'aspect RH. Les **apprentis** termineront leur apprentissage à Neudorf.

L'UNSA-Ferroviaire lui demande s'il s'engage, ce jour en CSE, sur le fait que les agents de Neudorf transférés au TEE ne subiront pas de perte de salaire.

⇒ Le Directeur Matériel répond qu'il ne prendra pas cet engagement. Il confirme que **l'accord local est bien supprimé** et que la gestion se fera au cas par cas.



L'UNSA-Ferroviaire demande également que les RPX rhénan soient repris comme RPX sur Neudorf, dans une logique de proximité, et que les IRT soient effectuées en local, non pas sur Paris, pour des raisons logiques de connaissance du site. Nous évoquons l'exemple de Reims où il n'y a pas de RPX malgré les multiples demandes : les dysfonctionnements et les divers problèmes engendrent une perte de temps non négligeable avec sur place la multiplication des DCI, l'incompréhension des agents et leur défiance désormais face à la Direction du Service des Trains.

L'UNSA-Ferroviaire annonce une problématique identique si la Direction ne met pas en place de **RPX en proximité** sur Neudorf, avec des **IRT locales**.

⇒ La Présidente du CSE répond que les RPX seront ceux du TEE : ils sont au nombre de 6, car les RPX des Technicentres ont des spécificités particulières Matériel.

Le Directeur Matériel avise qu'il fournira les **analyses RPS** plus tard en IRT. Pas de changement ni pour le médical (Strasbourg), ni pour la commande du personnel (effectuée par les DPX).

VOTE : 19 CONTRE



UNSA, l'expertise syndicale

CONTACTS

Romain BONNEFOY	06 84 75 22 56	r.bonnefoy.unsa@gmail.com
Laurent BERTHIER	07 87 36 14 57	berthier.l@unsa-ferroviaire.org
Eddy MARTZLOFF	06 79 13 27 44	eddy.martzloff@sncf.fr