

# L'info syndicale



N°31

Mars 2015

Commission Professionnelle Centrale  
Services Communs du 26 février

**2015 : année de tous les dangers pour les métiers Transverses**

## Sommaire

Les CPC SC se suivent et se ressemblent, dans une monotonie ambiante récurrente ; monotonie dans laquelle d'ailleurs, quelles que soient nos interpellations, nos demandes réitérées depuis des mois, parfois nos "coups de gueule", rien ne peut troubler la quiétude imperturbable de la Présidente. Que les personnels se rassurent, les 3 EPIC vont être créés, les agents affectés d'office et les trains vont continuer de rouler !

Il n'empêche : Excellence 2020 continue de supprimer des postes dans tous les métiers de notre périmètre ; la rationalisation et la mutualisation à outrance vont être les nerfs de la guerre pour que l'EPIC de tête, en brave petit soldat au service des 2 autres EPIC de production, exécute à la lettre les directives d'économie de personnels. Et tant pis pour les risques psycho sociaux, le mal être au travail, les conditions de travail dégradées, les dépressions, les burn out, les harcèlements, etc ...

Oui, cette année 2015 sera à marquer d'une pierre blanche dans l'histoire de la SNCF et surtout dans l'histoire des RH, des administratifs, de tous les personnels de nos métiers transverses.

*Michèle CARTEREAU*



- Edito
- Déclaration liminaire UNSA
- Les Services Communs et la réforme du ferroviaire
- Déclaration SI & T
- Déclaration Action Sociale
- Déclaration Agences Paie Famille

*Michèle CARTEREAU  
Béatrice CHANSARD  
Eric MARCHETTI  
Christine VASSEUR  
Alain COUTELOT  
Marie-Cécile OSTACCHINI  
Stéphane MURIN  
Nathalie MONIN  
Serge DELPORTE*

## ■ Déclaration liminaire UNSA

Madame la Présidente, Mesdames, Messieurs,

Pour cette première CPC SC de l'année 2015, année qui verra la transformation de notre entreprise impactée par la réforme du ferroviaire, nous souhaitons, au préalable, reprendre certains des propos du Président Guillaume PEPY lors de sa tournée des régions.

Je cite : « *La compétitivité est la mère de toutes les batailles. C'est elle qui décidera de l'avenir de la SNCF. C'est engagé : ces deux dernières années, nous avons économisé 465 millions d'euros sur nos frais de structures. Nous avons également lancé un plan de performance industrielle, en adaptant toutes nos méthodes de progrès continu et en réaménageant nos processus de production. L'objectif n'est pas de supprimer des postes, mais de produire plus en produisant autrement* ».

Ces propos ne font que confirmer ce que nous dénonçons depuis des années dans notre périmètre des Services Communs : **la réduction drastique des emplois, l'application des divers plans d'économies des services Transverses qui ne font qu'amplifier la perte des compétences des professionnels RH, non remplacés.**

Le tableau reprenant le nombre d'agents partant en retraite en 2015, situation arrêtée au 30 janvier 2015 donc bien en deçà de la réalité, est éloquent :

Sur un total de 320 départs :

- 1/3 dans la fonction RH (117) dont environ 2/3 (44) concerne des gestionnaires de personnel et des gestionnaires GU,
- 69 dans l'Environnement de travail,
- 38 dans la fonction Finances,
- 24 dans la fonction SI&T.

Sachant que ce ne sont que les premiers départs de 2015, comment l'entreprise va-t-elle gérer la transmission, le maintien et le développement des compétences ?

- Qui va effectuer le travail des gestionnaires et, notamment les GU, si une grande majorité n'est pas remplacée ?
  - En redistribuant le travail à ceux qui restent ?
- Qui va effectuer le travail des agents logistique et secrétaires assistants s'ils ne sont pas remplacés ?
  - Par l'externalisation et la sous-traitance, déjà engagée dans certaines régions ?
- Qui va effectuer le travail des contrôleurs de gestion, des comptables et des assistants de gestion s'ils ne sont pas remplacés ?
  - Par des alternants et des stagiaires ?
- Qui va effectuer le travail des informaticiens s'ils ne sont pas remplacés ?
  - La Direction SI&T a déjà fait, depuis de nombreuses années, le choix d'externaliser mais jusqu'où s'arrêtera ce massacre ?

De plus, l'objectif de mutualisation et de rationalisation des emplois dans les services qui seront affectés à l'EPIC de tête entraîneront, de facto, une baisse des effectifs ; mais de combien ?

Nous assistons, d'ores et déjà, à des rattachements de certaines entités vers d'autres en transférant certains emplois vers des filiales ; l'exemple du Pôle Logement est édifiant : l'entreprise intitule son projet « évolution du Pôle Logement » et en profite pour supprimer l'accueil physique, transférer 10 emplois à ICF et rapatrier les agents basés au 44 rue de Rome vers le département logement. L'entreprise en profite également pour déménager les agents du service Prêts et Cautions vers le département Logement sachant que, depuis janvier 2015 date de transfert des Prestations Familiales aux CAF, ce service composé de quelques agents ne délivrerait plus les prêts sociaux et le prêt à l'installation. Pour l'entreprise, ces prêts sont du ressort des CAF.

**Alors, si ces prêts engendrent une perte de charge de travail pour les agents, quid de leur avenir aujourd'hui ? Comment les agents peuvent-ils entre-apercevoir un quelconque avenir dans l'entreprise ?**

L'UNSA a sollicité une audience à ce propos à la Directrice des Services RH. Pour notre part, il n'était pas acceptable qu'une décision unilatérale, sans aucune concertation préalable avec les partenaires sociaux, ni information aux agents, puisse d'autorité se décliner sur le terrain et ce depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015. **Il a été convenu lors de cette audience de maintenir les dispositions antérieures au transfert des Prestations Familiales. A savoir, que les prêts sociaux et le prêt à l'installation continueraient d'être proposés aux agents. Un suivi serait mis en place jusqu'au mois d'avril afin d'effectuer un point objectif sur la situation.**

Or, au regard de la réponse numérotée 100, nous constatons une cruelle absence de coordination entre les décisions et les applications sur le terrain.

**De plus, l'UNSA tient à souligner la rapidité et l'impertinence de l'information faite par l'entreprise vers les agents, les professionnels RH et ceux de l'Action Sociale sur cette suppression de prêts ! Bravo ! Encore une fois, quelle marque de mépris et d'indifférence à la fois sur cette absence totale d'information pour les cheminots et sur la considération des agents du service Prêts et Cautions par la Direction RH !**

Conséquence de cette politique de suppressions d'emplois, la montée en charge des missions des Espaces Initiatives Mobilité (EIM). Là aussi, un projet est présenté sur l'évolution de l'organisation du département Mobilité ; nos inquiétudes portent sur le nombre d'emplois dans les EIM : il est précisé un nombre de 100 mais le CO de 2014 comptabilisait 125 emplois. Nous demandons des explications sur le nombre exact de postes au CO global des EIM et le nombre exact d'agents exerçant dans les EIM.

Sur le volet des Agences Paie et Famille, nous interviendrons en présence de Mr LELIEVRE.

Pour les métiers du para médical, depuis la réforme des études d'infirmières, la Direction n'a toujours pas donné de réponses concrètes sur la revalorisation du métier ; aucun changement tant sur le niveau de recrutement que sur le déroulement de carrière. Quid des personnels embauchés avec une licence sur un niveau BAC + 2 ?

## L'UNSA réitère ses revendications de prise en compte des niveaux réels de diplômes et la reconnaissance des compétences et de l'expérience des personnels.

De plus, les secrétaires médicales voient la majorité de leurs tâches assignée à de la saisie informatique et la problématique du paiement de l'indemnité de saisie a fait l'objet de plusieurs discussions au sein d'autres IRP ; IRP dans lesquelles ce sujet est balayé d'un revers de main par les responsables nationaux du département des services Médicaux. Or, la CPC SC est bien l'instance dans laquelle toutes les questions METIER, que ce soit évolution technique, missions nouvelles, etc, ... doivent faire l'objet de réponses.

Au vu du nombre de questions traitées « hors compétence » par cette même CPC, L'UNSA s'interroge sur la réelle volonté de traiter tous les sujets métiers par le département des services Médicaux.

Pour continuer sur le même département de la DRH mais dans le domaine du social, les représentants du personnel se heurtent au plus grand obscurantisme, ou au plus grand rideau de fumée concernant les évolutions des effectifs, le suivi et l'annonce des postes à pourvoir. Impossible de savoir précisément quel poste va se libérer, à quel endroit et surtout dans quel métier ?

C'est ainsi que l'amalgame entre les métiers d'assistant de service social et de conseiller en ESF est largement entretenu et le remplacement d'un métier par l'autre, couramment pratiqué lors des départs. Les questions redondantes posées lors des DP sont la preuve que la transparence en la matière est loin d'être la règle. Ces glissements d'un métier vers l'autre contribuent ainsi à fragiliser les métiers et accentuer la perte des repères des salariés et l'équilibre des équipes.

C'est un peu comme si, au départ en retraite d'un pneumologue, on le remplaçait par un ORL ... Après tout, on reste dans les voies respiratoires !

Ce contexte d'évolution larvée, qui ne dit pas son nom, est encore accentué par le changement des missions que pourront mener les travailleurs sociaux auprès des bénéficiaires dans une nouvelle donne sociale, conséquence du transfert des prestations familiales aux CAF.

Notre délégation s'est placée depuis des mois, voire des années, en anticipation de ces changements. C'est pour cela que nous avons demandé des groupes de travail sur l'évolution des métiers de l'action sociale :

- parce que les missions changent : moins de place pour l'accompagnement des familles, mais de nouveaux champs à explorer autour de l'accompagnement des évolutions de l'entreprise ?
- parce que la population change : les bassins d'emploi se déplacent, les besoins des retraités ne sont plus les mêmes.

Notre demande s'est heurtée à un quasi refus de la direction des services sociaux, qui persiste à dire que « rien ne change » ... un peu comme le Titanic : jusqu'à ce qu'il coule, il naviguait en surface !

Nous aurons l'occasion d'aborder les éléments issus des GT Action Sociale lors de l'intervention du référent de l'Action Sociale.

Mais si le département de l'Action Sociale a le sentiment d'avoir rendu la copie pour l'UNSA, le compte n'y est pas. Nous demandons l'ouverture d'une réflexion sur

- l'évolution des métiers et des besoins des usagers,
- la réactualisation des missions au regard des fiches des postes.

En cette période de notation, nous ne pouvons que dénoncer le maelstrom actuel : impossible de distinguer les critères de reconnaissance de l'expertise ou des compétences particulières nécessaires à l'exercice des missions diverses et variées que certains travailleurs sociaux exercent en plus de leur fiche de poste initiale. Il en est de même pour la validation du potentiel à la qualification supérieure.

Madame la présidente, il y a urgence à continuer de travailler au-delà du GT sur le système SOLIS qui nous sera présenté tout à l'heure.

Autre épine dans le pied du département de l'Action Sociale : le flou artistique qui règne actuellement sur l'information ou plutôt la non-information faite aux travailleurs sociaux sur l'évolution de certaines prestations. Comme nous l'avons déjà évoqué dans notre déclaration, c'est ainsi que les personnels ont les plus grandes difficultés à répondre aux agents sur :

- l'existence ou la disparition du service prêts et caution
- l'existence ou la disparition du prêt social, du prêt d'honneur pour frais d'études, du prêt à l'installation...
- Dans certains endroits, il a même été annoncé que l'agence logement n'existait plus !

Pour en venir aux éléments chiffrés qui nous ont été remis – tableaux de bord des effectifs-, nous ne pouvons que déplorer la complexité de lecture qui nous a contraints à poser des questions supplémentaires.... Comment exercer notre mission de représentant du personnel quand on nous répond « **les tableaux de bord communiqués en CPC ne recourent pas la totalité des effectifs gérés par le département de l'Action Sociale** » ?

Nous interviendrons ensuite au fur et à mesure des représentants métiers.

Pour conclure, Madame la Présidente, même si Guillaume PEPY répète à qui mieux mieux que « *la compétitivité est la mère de toutes les batailles* », **l'UNSA ne tolèrera pas que cette compétitivité se gagne sur un champ de bataille, laissant les personnels de notre périmètre, exsangues, blessés, voire pour certains, sacrifiés, au seul motif que les économies doivent se faire sur les frais de structures en application du fameux plan « Excellence 2020 » du Président.**

L'UNSA vous le répète encore une fois : TOUS LES METIERS des services communs doivent faire l'objet d'une même attention, d'un traitement équitable, ne serait-ce que par respect pour les personnels qui exercent ces métiers avec professionnalisme et compétences avérés.

Je vous remercie de votre attention.

## ■ Les Services Communs et la réforme du ferroviaire

Pour la Présidente de la CPC SC, par rapport aux réponses très évasives déjà apportées lors de la dernière CPC SC, les entités devant intégrer l'EPIC de tête le seront au 1er juillet 2015. Sur le nombre exact des personnels concernés, pas de chiffres confirmés.

Les représentants du personnel en sont réduits à faire de savantes gymnastiques mathématiques pour essayer d'établir un état des lieux des postes avant la création des 3 EPIC et ensuite, se projeter dans la nébuleuse EPIC de tête pour laquelle l'entreprise annonce environ 9000 agents.

Le rattachement des personnels, notamment ceux situés géographiquement en province, apporte plus de questions que de réponses : rattachement fonctionnel, hiérarchie sur place ou EPIC, notations, appartenance à quel CE, quelles instances DP et CHSCT ? Ensuite, pour l'avenir, n'y a-t-il pas un risque d'être victime de mobilité «forcée ou subie» puisque rattachement national ?

Toutes ces inquiétudes, plus que légitimes dans ce contexte d'évolution et de réorganisation globale de l'entreprise ne doivent pas être prises à la légère par la Direction alors que nombre d'agents de tous collèges et de tous métiers sont en grande souffrance au travail. Le déni de l'entreprise et de certains managers face à ces risques psycho sociaux est dénoncé depuis des années par l'UNSA ; le nombre irrémédiablement croissant des déclarations d'accidents de travail pour cause de burn out, de dépression, d'harcèlement en est une preuve flagrante mais l'entreprise se cache derrière la réglementation qui, pour elle, ne reconnaît pas ces motifs dans le cadre professionnel. Alors, faudra-t-il que tous les agents ayant subi harcèlement, dépression, détresse psychologique, burn out sur le lieu de travail entament des procédures judiciaires pour pouvoir enfin être écoutés et reconnus ?



## ■ Déclaration SI&T

Madame la présidente, Monsieur le directeur, chers collègues,  
Du côté des DSI, 6 mois après la transformation SI du premier septembre, les projets d'ajustement de l'organisation, ou plutôt de la réorganisation, sont monnaie courante alors même que les plâtres ne sont pas secs.

Par contre, s'il y a un projet de réorganisation qui stagne, c'est bien celui de la réappropriation par les agents des fonctions majeures et des savoir-faire de la production informatiques, aujourd'hui sous-traités, et concourant à la maîtrise des socles technico-applicatifs, autrement dit, la ré-internalisation de l'intégration.

Ce domaine n'a pas fait le plein de ressources humaines. C'est bien dommage. C'était auparavant un secteur clé de la production informatique qui a été externalisé dogmatiquement par la mise en place des tierces intégration applicative (TIA) et maintenant par un centre de service support déploiement. Ceci a eu pour conséquence la perte de la maîtrise du SI du côté production et la perte du savoir-faire et des connaissances technico-applicatives, la quasi-totalité des intégrateurs ayant été déplacés vers d'autres domaines tels que le pilotage opérationnel ou les entités d'offres de la partie études. Quel gâchis !

Monsieur le Directeur, vous êtes-vous posé la question de savoir pourquoi ce domaine n'a pas fait le plein ? La délégation UNSA-CHEMINOTS rappellera encore une fois dans cette instance, les raisons qu'elle y voit (désolé chers collègues pour la redite) :

- L'effet Karim Mogaadi : pour rappel, Karim était un prestataire de service au support production INET de DSIT. Ses qualités humaines et son dévouement à sa mission ont fait qu'il était connu et apprécié de tous. Karim a été renvoyé sur le champ comme un bon à rien par le directeur délégué production informatique peu de temps après sa nomination, suite à une erreur de manipulation qu'il a commise lors d'une mise en production. Cette erreur n'a pas eu de conséquences graves sur la production puisque Karim s'en est aperçu rapidement et a appliqué immédiatement la procédure de marche arrière prévue dans le dossier de mise en production. Si le directeur délégué voulait montrer qu'il était là, ce n'est pas ça qu'il fallait faire ! La sanction démesurée par rapport aux états de service de Karim a jeté un froid parmi l'ensemble du personnel de la DSIT, y compris et surtout chez les prestataires. Ceci n'a fait qu'amplifier le chaos en production et la pente sera dure à remonter. Prôner un partenariat avec les sociétés de centre de services ou TIA ne résoudra pas le problème.
- Le fait de devoir capter les connaissances technico-applicatives des applications à des prestataires qui en ont pris le contrôle, n'a pas motivé les agents. C'est compréhensible dans un tel climat, sans compter que les agents devront être opérationnels rapidement pour tenir les astreintes de ces applications qui sont classées sensibles ou critiques.

- Proposer des postes sans fiche de poste ou affecter des agents sur ces postes dans ces conditions n'a rien arrangé non plus.

A cela, s'ajoute la dégradation des conditions de travail, les conséquences du plan de performance sur les ressources humaines, le TOUT centre de service, les changements de métier et de technologie imposés par ces transformations sans réel plan de transition, une réduction de la ligne managériale qui se retrouve surchargée, et vous obtenez de beaux indicateurs de la confiance en la direction.

La ré-internalisation de tous les métiers SI, voilà un vaste sujet de CPC ! C'est un sujet qui a de multiples qualités, dont celui de redonner de l'espoir et des perspectives d'avenir professionnel aux agents et aussi de redonner du sens au travail. La délégation UNSA-CHEMINOTS l'a déjà dit et le répète encore. Pour la délégation UNSA-CHEMINOTS, les organisations syndicales ne doivent pas être mises devant le fait accompli sur les sujets du ressort de la CPC. Les groupes de travail doivent jouer pleinement leur rôle et ne pas être réduits à une chambre d'enregistrement dans laquelle ne sont traités que les sujets d'accompagnement social.

Le sujet du transfert de compétences au sens large du terme est effectivement critique, mais il est loin d'avoir été la préoccupation majeure dans les mises en place des organisations. C'est déplorable ! De multiples compétences ont déjà été perdues. La direction aurait dû y penser depuis longtemps. On peut s'interroger sur le pouvoir de la ligne métier SI à s'imposer dans les DSI et ASTI. Le transfert de compétences ne doit pas profiter aux sociétés sous-traitantes comme c'est le cas depuis de trop nombreuses années.

Le sujet des passerelles des ASTI vers les DSI est aussi un vrai sujet de CPC. Il doit faire l'objet de concertations et d'échanges avant présentation en instances. Il en a été hélas tout autrement.

La délégation UNSA-CHEMINOTS rappelle que les informaticiens des ASTI doivent être intégrés dans toutes les discussions métiers SI. Ils ne doivent pas être laissés de côté !

La délégation UNSA-CHEMINOTS s'interroge sur la quasi nullité des notations en qualification de E pour F du périmètre SIT (1 notation). Si ce n'est pas de l'oppression, alors qu'est-ce ? La délégation UNSA-CHEMINOTS avait déjà soulevé dans les instances le problème de parcours professionnels des agents de qualification E et F compte tenu de la quasi nullité des créations de poste et du faible taux de postes vacants dans ces qualifications. Comment dans ces conditions, tenir plusieurs postes et diversifier son parcours professionnel ?

Monsieur le Directeur, la délégation UNSA-CHEMINOTS réitère sa demande de création de plus de postes de qualification E et F. On ne sait jamais, si elle venait à être entendue ! Cela redonnerait des perspectives à ces agents et leur montrerait que la direction les considère vraiment.

Pour conclure, cette déclaration contenant pas mal de redites, la délégation UNSA-CHEMINOTS rappellera les propos de Guillaume PEPY qui, bien que très largement insuffisants par rapport à nos revendications sur la maîtrise totale du SI, sont un début de prise de conscience de la direction quant à l'importance de la fonction SI dans l'évolution de l'entreprise.

C'est un sujet qui devient crucial avec les projets de la direction Digitale.

La délégation UNSA-CHEMINOTS insiste fortement pour que les DSI, et notamment la DSP-SI et les ASTI, fassent évoluer leur catalogue de service pour mettre en place pro-activement, des offres internes répondant aux solutions promues par la direction Digitale. Il est impératif de prendre ce virage qui sera source de motivations pour les agents qui ont déjà démontré leur capacité à s'impliquer dans les projets innovants. Cette motivation sera d'autant plus grande si la maîtrise d'œuvre des projets est réalisée en interne, si l'entreprise se dote d'infrastructures digitales adéquates et si leur exploitation est réalisée par des cheminots.

Enfin, à l'heure où le temps s'accélère en raison de l'essor des technologies réseau, et où de plus en plus d'applications sont classées sensibles ou critiques, il est inconcevable qu'il n'y ait plus de véritable équipe d'administration réseau dans le data center de la Mulatière.

La délégation UNSA-CHEMINOTS vous a déjà alerté à plusieurs reprises sur ce sujet et vous a vanté les bienfaits d'avoir une équipe de spécialistes réseaux sur site sur la réactivité en cas de coupure. Ce n'est qu'une redite, une de plus.

Merci de votre attention.

*Intervention de Daniel LOUVRIER - Directeur DSP SI*

La refonte du SI a fait l'objet d'un benchmark pour comparer les prix de marchés et les services internes du SI ; l'étude est nuancée selon les prestations comparées mais dans l'ensemble « nous ne sommes pas plus chers ! » Les coûts de messagerie ont été réduits (implantation du serveur de la Mulatière à Lyon).

Maintenant, l'avenir est au « Digital » selon Mr LOUVRIER.



## ■ Déclaration Action Sociale

Madame la Présidente, Mesdames, Messieurs,

L'UNSA a apprécié le travail qui a été fait pour nous présenter SOLIS et surtout réfléchir à l'accompagnement à mettre en place pour le déploiement de ce projet.

Le renouveau du système d'information est attendu depuis longtemps par les travailleurs sociaux. IDAS, le système actuel est épuisé, il a atteint ses limites. Cependant, dans le renouveau indispensable du système d'information, le paramètre du progiciel n'est pas le seul sujet à prendre en considération.

Pour partir du plus simple au plus complexe, les travailleurs sociaux souffrent, et de longue date, d'un système ancien qui manque de débit et de réactivité, avec des accès réseaux d'une lenteur insupportable. C'est le premier problème à résoudre : avoir des accès performants au réseau, avec des machines modernes et en nombre suffisant- y compris des ordinateurs portables-, des accès 3G ou wifi là où cela est nécessaire ...

Cela paraît être du « basico- basique », cela va sans dire mais, quelquefois, cela va mieux en le disant.

Lors des groupes de travail, on a nous dit et répété que SOLIS n'était qu'un outil, mais que sur le fond, le geste professionnel ne changerait pas... Nous en doutons un peu. C'est ainsi et c'est normal, l'outil modifie les modes de faire et, in fine, la structure du travail. Entendons-nous bien, notre propos n'est pas de redouter le changement, notre propos est de dire qu'il faut évaluer les effets secondaires, non désirables du changement pour mieux les prévenir et les accompagner.

**Premier écueil :** Solis est un enfant dont la gestation a été longue, c'est un fait. Nous faisons le vœu qu'il sera encore adapté pleinement à la fonction de simplification du travail qui est attendue. Entre sa conception et sa naissance officielle, les missions, le périmètre de l'action sociale auront évolué et nous ne mesurons pas encore tous les effets des changements intervenus au 1<sup>er</sup> janvier dernier.

L'arrivée du nouveau logiciel va induire des modifications importantes, la première dans la redéfinition des places de chacun des intervenants : Secrétaire, Assistante de service social, Conseiller en ESF, Délégué opérationnel. Nous ne pouvons que cautionner cet objectif. Mais comme nous avons, de longue date, expérimenté le fait que l'enfer est souvent pavé de bonnes intentions, nous redoutons que les moyens ne soient pas au rendez-vous et qu'à terme, les travailleurs sociaux soient rivés à leur écrans et à leurs claviers pour cause de disparition des secrétaires assistants. C'est un écueil majeur, celui des moyens humains.

**Deuxième écueil :** Solis, instrument de pilotage ou Solis instrument de contrôle ?

L'outil va imposer un systématisme de la saisie. Entre prendre du temps pour accompagner un agent ou prendre du temps pour saisir des données, plus de

marge de manœuvre sous peine de gros ennuis pour le professionnel ... Le retard dans la saisie deviendra-t-il preuve d'incompétence professionnelle rédhibitoire ?

De même, poussé à l'extrême, le contrôle peut procéder à outrance l'accompagnement par le travailleur social et saper la nécessaire indépendance technique du travailleur social.

Le contrôle a été annoncé. Nous demandons à ce qu'un contrôle de ce contrôle ait lieu. Autrement dit, qu'il y ait une réflexion sur ce qui doit être contrôlé et dans quelle limite.

Il en va de la qualité du geste professionnel, et plus largement du respect de l'éthique professionnelle.

Troisième écueil: la charge importante de saisie et /ou de contrôle qui va désormais impacter le métier de délégué opérationnel. Cela a d'ailleurs été un point sur lequel nous avons longuement insisté lors des travaux du groupe avec le risque que les délégués opérationnels ne soient complètement englués dans la gestion administrative des prestations.

Quatrième écueil: le risque de perte de l'expertise métier au profit du tout managérial avec notamment, l'exclusion des référents nationaux métiers. Notre inquiétude est qu'au travers du déploiement de SOLIS, c'est la place de soutien au geste métier des référents nationaux qui risque la disparition.

Toutes ces interrogations ont été largement évoquées lors des groupes de travail. Le département de l'action sociale est optimiste. Pour nous, quelques doutes subsistent.

*Intervention Damien BOUILLARD - Chef de projet nouveau logiciel SOLIS*

Présentation des travaux du groupe de travail issu de la CPC sur la refonte du système d'information de l' Action Sociale.

Pour l'UNSA, le nouveau système doit répondre aux attentes des professionnels qui utilisent le logiciel IDAS depuis 20 ans. IDAS est lourd, inadapté et ne répond absolument plus aux besoins pour un pilotage correct de l'activité. Par ailleurs l'équipement en matériel informatique et connections est, dans certains centres, largement insuffisant ou inadapté.

Aujourd'hui, bon nombre d'opérations, tant de gestion et de suivi des prestations que de suivi de l'activité se font manuellement obligeant les assistants sociaux, conseillers en ESF et secrétaires à de fastidieuses opérations de « reporting » manuel.

Le personnel attend beaucoup du nouveau logiciel. Les travaux du dernier groupe ont mis en exergue certains points de vigilance :

- la clarification indispensable des rôles de chacun : SOLIS ne doit pas transformer les métiers sociaux et obliger les intervenants à des temps de saisie exagérés.

De ce fait, nous avons émis une alerte sur le devenir du métier de secrétaire.

- la clarification des limites du contrôle de l'activité des travailleurs sociaux . Un contrôle de l'activité est indispensable. A contrario, le travailleur social doit pouvoir conserver l'autonomie indispensable à l'exercice de son métier.

En corollaire avec cette montée du contrôle, la pression qui sera mise sur le métier de Délégué opérationnel dirigeant de proximité (DOP) qui recevra quantité d'alertes pour des motifs divers : prestations à valider, mais aussi contrôles à faire. Autre point d'alerte sur ce métier, d'autant plus que les secrétaires des DOP ne seront pas équipées de SOLIS et ne pourront spontanément lui venir en appui dans la gestion des prestations.

- La gestation de SOLIS est longue (début des études depuis 4 ans). Nous craignons que les évolutions rapides de l'action sociale, en lien avec le transfert des prestations familiales et la création du GPF, n'en fassent un produit inadapté peu de temps après sa naissance... Les premiers tests « en live » n'interviendront que mi-2015.

Pour résumer, l'arrivée de SOLIS était attendue... Elle arrive tard, elle va profondément changer les métiers car SOLIS risque d'être l'instrument qui contribuera à la disparition du métier de secrétaire. Dans le cadre des réductions d'effectifs que l'on sent poindre, il n'y a aucune raison que les sociaux soient épargnés et SOLIS pourrait être facilitateur de ce raboutage. Nous espérons vraiment que l'avenir ne nous donne pas raison.

Pour conclure, l'UNSA, porteuse de cette revendication également dans d'autres instances, a rappelé la demande d'application de l'indemnité de saisie pour les postes et métiers de secrétaires et assistantes.



## ■ Déclaration Agences Paie Famille

Madame la Présidente, Mesdames, Messieurs,

Même si l'entreprise peut se féliciter que seules, 255 paies sur l'ensemble des salariés de l'entreprise n'ont pas pu être calculées pour la solde de janvier, que des difficultés sur des flux EVS ont été constatées ponctuellement, l'UNSA vous fait part de son constat, en date du 20 février 2015, sur le terrain :

- Problèmes de disponibilités de HRA quasi quotidiennes,
- Manque d'information sur la prévision de retour à la normale du logiciel,
- Saturation du réseau en matinée, lorsque les opérations de saisie sont les plus importantes,
- Ecran figé pendant plusieurs dizaines de minutes,
- Nombreuses rubriques non reprises
- Problème du logiciel de transmission des documents entre la plate-forme de numérotation et les agences, d'où échange de mails engendrant surcharge de travail,
- Les dirigeants des Pôles RH et des Agences complètement démunis, en attente de solutions malgré de bonnes relations avec les responsables projets,
- Pas de possibilité de mandat rapide pour régler les manques sur paie de janvier,
- Saturation du numéro d'appel du guichet unique,
- Réponses téléphoniques incomplètes, voire erronées sur la délivrance des Facilités de Circulation notamment pour les personnels contractuels mais, dès lors que ces réponses sont fournies pas un centre d'appel EFFIA sur lequel ont été basculés les appels du guichet unique ! Comment les salariés, non formés de ce Centre, peuvent-ils avoir les bonnes réponses ?

La liste est non exhaustive et les gestionnaires, malgré toute leur bonne volonté, déjà bien mise à mal depuis de nombreux mois, sont parfois obligés de répondre aux agents que les redressements afférent à des non-paiements importants sur les paies de janvier seront régularisés peut-être sur le mois de février, voire de mars.

Ce sentiment d'impuissance face à tous les problèmes, face aux sollicitations des agents génère pour les personnels un autre sentiment encore plus grave : le fait de passer pour, je les cite, « des bons à rien » auprès des agents. C'est inadmissible !

Même si on peut comprendre qu'un agent soit en difficulté sur le fait de ne pas avoir perçu ce qu'il attendait sur sa fiche de paie de janvier, les gestionnaires, qu'ils soient en Agences ou en Pôles RH n'ont pas à subir les foudres menaçantes et voire insultantes de leurs collègues.

Au vu d'un certains nombres de réponses pour cette CPC SC, il s'avère que suite au transfert des Prestations Familiales aux CAF, la DRH en profite pour revoir également à la baisse le nombre de qualifications D dans les Agences. Nous demandons la différence entre revoir à la baisse et ajuster le nombre de qualifications !

Nous attendons donc avec impatience le CO et le nombre d'agents de l'ensemble des Agences.

L'UNSA vous l'avait déjà rappelé tout au long de l'année 2014, dans les différentes réunions sur le sujet que les gestionnaires étaient déjà sous pression entre la formation HRA, le travail de gestion quotidien, les postes non remplacés, la mise en place de AVAYA, les appels de plus en plus nombreux tant des Etablissements que des agents.

Pour l'UNSA, les risques psycho-sociaux étaient à prendre en compte en urgence car, dans cette période cruciale de basculement de logiciel pour l'ensemble des agents, il ne suffisait pas de dire que les gestionnaires sont des professionnels, parfois leur octroyer quelque prime souvent dérisoire, apposer des affiches dans les Etablissements alors que pour l'entreprise, l'enjeu de HRA PAIE était primordial et devait être une réussite pour la DRH.

**Pour conclure, l'UNSA a pris bonne note de la réponse affirmative de Mr HISLAIRE suite à notre demande de reconnaissance financière spécifique pour les personnels RH qui se sont investis depuis plus d'un an dans la mise en œuvre de ce nouvel outil (projet HELIOS).**

**Nous attendons que cette reconnaissance soit à la hauteur de leur investissement et de leur professionnalisme car la Direction ne doit pas oublier que la réussite de la mise en service de HRA n'est que le résultat des efforts des agents.**

Je vous remercie de votre attention.

*Intervention de Eric LELIEVRE - Responsable National des Agences Paie Famille*

Le sujet récurrent de la mise en place de HRA PAIE et de l'édition des fiches de paie de janvier 2015 a fait l'objet de nombreuses questions. Dans l'ensemble, le fait qu'un pourcentage minime de paies (255) ait été invalidé sur un total de 165 000 établies chaque mois démontre le professionnalisme des acteurs RH.

L'utilisation d'un nouveau logiciel crée toujours des anomalies, ce premier trimestre 2015 est une période critique qui voit de nombreuses opérations de saisies rejetées et un surcroît intense de travail pour les acteurs RH.

Eric LELIEVRE annonce le paiement d'une gratification exceptionnelle de 250€ pour les acteurs RH du projet et de la

mise en place de HRA.

Cette annonce est une réponse à la demande de l'UNSA qui avait déjà demandé une reconnaissance digne de ce nom pour le travail effectué par les personnels concernés.

L'UNSA a réitéré sa demande à connaître le CO exact de toutes les Agences Paie Famille, l'effectif à disposition, la répartition des agents par qualification ainsi que la situation de tous les agents en mobilité au titre du RH 0910 et en départ au titre du RH 0281. La direction s'engage à nous présenter un dossier d'ici la fin du 1er semestre 2015.

Sur le transfert des Prestations Familiales au 1er janvier 2015, il précise qu'il reste 463 allocataires SNCF sur les 25 000 qui n'ont pas répondu aux multiples relances des Agences Paie Famille ; dorénavant, ils devront s'adresser directement aux CAF.

Sur le problème des PASS CARMILLON non reconnus sur le réseau Transilien : malgré plusieurs modifications du logiciel de passage en gare, rien ne fonctionne.

Puisque Transilien ne peut résoudre ce problème qui pénalise bon nombre d'agents sur les réseaux des RER, notamment tous les personnels travaillant déjà sur le site de St Denis sans compter tous les milliers d'autres agents qui vont rejoindre ce bassin d'emploi, la seule solution préconisée par l'entreprise : des contre marques annuelles qui devront être envoyées aux agents concernés par les Agences Paie Famille.

Les personnels des agences apprécieront cette nouvelle charge de travail !

**La prochaine CPC SC spéciale FORMATION Bilan 2014 est prévue le 20 mai 2015.**

