

La privatisation des Agences Paie Famille en marche ?

Table Ronde AVAYA

En plein dans l'actualité du projet de Loi « Macron/Spinetta », le projet concernant les Appels téléphoniques aux Agences Paie et Famille, présenté aux Organisations Syndicales représentatives sur l'Epic SNCF, montre clairement la volonté de destruction de notre entreprise.

Présentation de l'expérience par la direction (Ou au pays des bisounours)

L'expérience a commencé le 17 juillet 2017 pour une durée de 8 mois. Une option de deux mois supplémentaires a été levée ce qui amène la fin de l'expérimentation au 17 mai 2018.

L'expérimentation a concerné des Agences Paie (Lyon, Nantes, Paris Sud Francilien, Rouen, Toulouse, Wilson) et des Agences Paie et Famille (Rennes, Reims, Strasbourg)

L'objectif de cette expérimentation était de répondre aux attentes des cheminots, de contribuer à la performance, et de centrer l'activité des salariés fournissant les prestations.

Le 25 octobre 2017, les plages horaires ont été élargies chez le prestataire privé B2S (8h30-17h)

Pour lancer l'expérimentation, il y a eu 3 phases :

Accompagnement des équipes : Chat interactif, séminaire pour DPX et responsables APF animé par Loïc Hislaire, partage et prestation pour les gestionnaires

Choix du prestataire : Appel d'offre, l'atout de la société, spécialiste de la relation téléphonique avec une équipe dédiée et flexible, ayant une politique sociale avec peu de turnover

Examen des contraintes : Garantie de la confidentialité et de la sécurité des données (Un accord de confidentialité a été signé par chaque conseiller)

A ce jour, il y a eu 28 demandes d'améliorations proposées par les agents des APF
25 ont été acceptées, 1 est en cours, et 2 non validées car il n'y avait pas d'unanimité

Concernant le bénéficiaire (agent SNCF) : il y a eu une analyse de satisfaction, une adaptation du service ainsi que des solutions alternatives proposées aux agents



Concernant le prestataire, un reporting précis est fait chaque jour ainsi qu'un point 5 minutes concernant la démarche qualité et le suivi des dysfonctionnements.

Résultats : Le projet a été livré dans les délais, le partenaire est accompagné mais autonome. L'expérimentation est agile et évolutive.

Comparatif des taux de décrochés :
B2S : Août 83,9 %, janvier 86,6 %
APF : Août 81,3 %, janvier 81,8 %

Concernant le taux de satisfaction des bénéficiaires, on constate une augmentation de ce taux pour la société B2S, passant de 57% à 81%.

Les dysfonctionnements ont baissé pendant la période de août 2017 à janvier 2018.

Le direction se déclare satisfaite...

Le projet:

Il a été décidé un regroupement des activités au sein d'un centre unique à St Denis : FC/Famille, GA/Paie, Protection Sociale Complémentaire, Vie de la carte affaire, Guidage Clic'Rdv.

Les objectifs sont : Un accès rapide à l'info, garantir un niveau de professionnalisme, accroître l'efficacité des équipes.

A ce jour, 2 scénarios se dégagent : Interne SNCF ou un centre unique externe.

Concernant la piste interne SNCF, le centre d'appel sera placé sur St Denis, composé de 30 agents issus du réseau APF.

Les horaires seraient de 8h à 18h du lundi en vendredi. Le télétravail ainsi que les horaires individualisés ne sont pas compatibles.

Aucun document ne nous a été transmis lors de cette table ronde, alors que tout est déjà bien ficelé.

Les agents des APF recevront à partir du 9 mars une fiche de poste, une note explicative ainsi qu'une fiche de candidature pour postuler sur le futur métier de conseiller téléphonique.

Le deuxième scénario est d'externaliser totalement la prestation AVAYA à une entreprise privée, la direction ne s'interdit pas non plus de confier cette mission à une filiale du groupe SNCF !!!



Les réactions de FO:

La direction a mis les moyens nécessaires (financiers + accompagnement du prestataire) pour que cette expérimentation soit une réussite totale.

Elle aurait pu mettre ces moyens dans les APF, mais a fait délibérément un autre choix!

Concernant les 2 scénarios, on ne peut que douter fortement de la réelle volonté de maintenir AVAYA au sein de la SNCF. Il y a trop de critères qui font que le poste ne sera pas attractif (St Denis, poste proposé aux agents de province...)

Doutes confirmés par la volonté de la direction **de ne pas ouvrir ces postes aux agents qui sont dans les EIM dans le but de les reclasser.**

Enfin quel que soit le scénario envisagé, cela va engendrer des suppressions de poste aux APF.

Sous couvert du respect des IRP, la direction refuse de communiquer le nombre de postes qui seront supprimés...

Il est clair qu'après les centres de tri, les Ehpads, les laboratoires médicaux, c'est encore un métier effectué par les cheminots qui est livré au privé.

Même si la direction maquille bien ses objectifs, tout est fait pour qu'Avaya soit externalisé.

Cela est directement lié à la réforme de 2014, imposant des gains de productivité pour réduire la dette du ferroviaire.

C'est ce qui nous attend puissance 1000 si le gouvernement va au bout de ses projets prétextant que la réforme de 2014 ne va pas assez loin !!!

ALORS TOUS EN GREVE POUR LE RETRAIT DU PROJET DE LOI !