

## Les agences famille, des retours d'expérience à la dématérialisation, quel devenir pour les cheminots ?

Le 17 septembre 2008, la Direction de l'entreprise convoquait les Organisations Syndicales sur le retour d'expérience des agences famille et le projet de dématérialisation « EPICEA ».



### CONSTATS DE LA DIRECTION :

- ✓ Un déclin du nombre d'allocataires et du nombre d'agents à gérer.
- ✓ Des dysfonctionnements à hauteur de 20% sur les délais d'acheminement des prestations servies.
- ✓ Numéro unique permettant une qualité du service téléphonique, mais pas à 100%.
- ✓ Le courrier est aussi une grosse part de l'activité (43 000 courriers pour le mois de juillet 2008).
- ✓ Augmentation de l'activité en ligne représentant 19454 connexions en juillet, 230 demandes concernant les prestations familiales et 825 demandes concernant les facilités de circulation.
- ✓ Perte de temps des gestionnaires en se levant soit pour aller consulter les dossiers, soit pour aller classer des pièces.
- ✓ Pas de refonte du SIRH pour les prestations familiales et les facilités de circulation.

**Pour la CGT, le déclin du nombre d'allocataires et du nombre de cheminots est orchestré depuis bien longtemps par l'entreprise. En effet, la réduction d'emplois de quelque nature qu'elle soit, a toujours des répercussions sur les Services Communs.**

**Quant aux dysfonctionnements d'acheminement et de coût du courrier, ce n'est pas une surprise. Plus le site de gestion est éloigné, plus cela représente de courriers. Il n'y a pas besoin d'être chef de projet ou d'étude pour s'en douter !!!**



### LA SOLUTION DE LA DIRECTION, C'EST LE PROJET EPICEA :

- Le projet fait suite à un appel d'offres Européen sur la Gestion Electronique des Documents (GED) et sur la Gestion des Relations Clients (GRC).
- C'est la société IRIS Europe, à travers sa filiale en France qui travaille avec la moitié des Caisses d'Allocations Familiales, qui a obtenu le marché pour la SNCF.
- **Coût du projet pour sa mise en place informatique 1,5 millions d'euros.**

**La CGT dénonce, depuis la mise en place des agences famille, le risque de les voir disparaître, en calquant le fonctionnement de celles-ci sur celui des Caisses d'Allocations Familiales et en faisant appel à des prestataires extérieurs à la SNCF.**

**Nous voyons bien aujourd'hui, qu'avec le départ sur une plateforme au Maroc de la saisie des facturations manuelles du Fret, bien que le Directeur de la SNCF nous affirme ne pas avoir été au courant, que cela ne pose pas d'état d'âme et va dans le sens d'une volonté de mise en condition d'une privatisation.**



## OBJECTIFS DU PROJET EPICEA :

- ☑ Avoir une traçabilité de l'activité par agence.
- ☑ Supprimer les pertes de dossiers et aller dans le sens du développement durable.
- ☑ Répondre aux axes 2009 de productivité, c'est-à-dire le développement de l'interactivité et de la demande en ligne.
- ☑ **Faire des gains de productivité sur le temps dégagé par EPICEA, c'est-à-dire moins 10 postes pour 2009.**
- ☑ Réduire la pénibilité des gestionnaires.

La CGT a demandé, plusieurs fois depuis décembre 2007, un vrai travail de fond sur les conditions de travail et la pénibilité des agents travaillant en plaque. A ce jour, la Direction est restée muette à nos demandes.

Aujourd'hui, la Direction voudrait nous faire croire que la pénibilité des agents administratifs est devenue une de ses préoccupations, alors qu'elle n'a rien voulu savoir dans les Groupes de Travail sur la pénibilité, malgré les apports très concrets dans ce sens apportés par la CGT.



## MISE EN PLACE D'EPICEA :

- ⇒ 2 agences pilotes, AMIENS et RHONE-ALPES, fonctionnent depuis juillet 2008.
- ⇒ Création d'un « centre de numérisation » à AMIENS qui regroupe un responsable et 5 agents, le tout sous la direction de l'agence famille d'AMIENS.
- ⇒ Pour les courriers qui n'ont pas pu être scannés, il y a recours à la numérisation par vidéo codage manuel.
- ⇒ Mise en place de 2 écrans verticaux pour chaque gestionnaire, il n'y aura pas de fatigue visuelle car le matériel est plus performant (préconisation d'une pause de 10 minutes toutes les 2 heures), **préconisation qui est une obligation légale !!!**
- ⇒ La formation se fera en agence ou sur le site de Lyon.
- ⇒ Chaque poste de travail sera basculé EPICEA après la formation de l'agent.
- ⇒ Après la mise en place du projet, chaque agent percevra 7 heures de prime de saisie par jour au lieu de 6 actuellement, soit 0,44€ par jour en plus.

Pour la CGT, il est inadmissible que la Direction prétende réduire la pénibilité en plaçant deux écrans face aux agents et en les surexposant à l'outil informatique pour lequel les troubles musculo/ squelettiques ne sont plus à prouver.

**NON !** Ce n'est pas en rendant les gestionnaires plus statiques devant leur écran pour 0,44€ par jour que les conditions de travail vont s'améliorer, mais il s'agit bien, une fois de plus, de gains de productivité et de mise en situation d'externalisation possible.

De tels projets, au nom de la traçabilité, ne reflètent ni le besoin des cheminots, pas plus que celui de celles et ceux qui travaillent au quotidien dans les agences famille.

**Le 07 octobre, dans le cadre de l'action mondiale sur le travail décent, tout cheminot doit exprimer ses revendications sur ses conditions de travail, son salaire, son emploi, son avenir.**

**La participation de chaque cheminot est importante dans les manifestations et initiatives interprofessionnelles.**

Afin de permettre aux cheminots de participer à cette journée d'actions, la fédération CGT des Cheminots a déposé un préavis de grève pour l'ensemble du personnel couvrant la période du lundi 06 octobre 2008 20h00 au mercredi 08 octobre 2008 08h00.