

36 rue du Docteur-Schmitt
F-21850 SAINT-APOLLINAIRE
Tél. +33 (0)3 80 77 67 00
Fax +33 (0)3 80 77 67 20
www.aprr.fr

Monsieur Thierry DECORSIER

Délégué syndical central CFE-CGC

Référence : PBI/SRT/083
Objet : péage et commercial – vos questions

Saint-Apollinaire, le 10 juillet 2020

Monsieur le Délégué syndical central,

Je fais suite à vos questions relatives au projet d'évolution de l'organisation des activités péage et commercial. Vous trouverez ci-après les éléments de réponse.

1. Les rôles de chacun

a. Rôles et attributions du superviseur

Fiche de mission

Contexte : comme fréquemment dans les réorganisations, dès-lors qu'une nouvelle fonction apparaît, il ne peut y avoir d'analyse et d'avis sans posséder le contenu de certains postes.

 **Demande de CFE-CGC APRR** : Mise à disposition dès maintenant du projet de fiche de fonction (missions, tâches et responsabilités).

Les fiches de fonction en mode « projet » ont été transmises le 29/02/2020 aux représentants des organisations syndicales.

Positionnement

Contexte : comme nous sommes dans l'univers de prises de décisions, se pose légitimement la question des interactions avec des fonctions satellites.

Questions de CFE-CGC APRR :

a. Quel est son rattachement hiérarchique ?

 Agence ?

 Cadre ?

 Responsable ?

Le superviseur serait rattaché au responsable d'activité péage


... / ...

b. *Quel est son échelle de positionnement 8 ou 9 ?*

Le poste de superviseur a fait l'objet d'une cotation. Il serait positionné en échelle 9 A.

Avenir des CTS régulateur

Contexte : *s'agissant d'une nouveauté de fonctionnement, nous ne doutons pas qu'une forme d'équilibre des compétences a été travaillée, mais nous attendons un éclairage.*


 **Questions de CFE-CGC APRR :** *Quid autour de la bascule des tâches sur le superviseur ? Quid de son intérêt, d'éventuelles redondances, complémentarités...*

Les tâches assurées par le CTS Régulateur seraient reprises progressivement (en fonction de l'évolution des ressources) par le Superviseur.


b. PAA

Contexte : *l'expérience managériale vis-à-vis de ce poste nous interpelle et une série de réponses s'impose quant à l'attractivité du poste.*

 **Question CFE-CGC APRR :** *qu'est-il prévu pour motiver des candidatures, l'adaptation de la rémunération et pour motiver des candidatures ?*

 *Rythme de travail ?*

 *Rémunération de base ?*

 *Valorisation de la polyvalence ?*

La fiche de fonction a été réactualisée dans son contenu de missions et responsabilités. Cette mise à jour a permis d'identifier les tâches devenues « obsolètes », les nouveaux contours et de mesurer les impacts des évolutions des missions en lien avec les besoins actuels et futurs de l'entreprise (évolution dans la relation clients). Ceci conduit la Direction à proposer une revalorisation indiciaire de 10 points.

La Direction a pris en compte la forte demande du terrain et des OS concernant le rythme CPS. La visibilité sur le tour de service serait augmentée par la mention de plages horaires de travail indicatives.

Ces plages horaires pourraient être :

- Matin : 4h / 14h
- Après-midi : 11h / 22h
- Nuit : 20h / 6h

Par ailleurs, vous trouverez la synthèse des mesures complémentaires et temporaires proposées dans les logigrammes actualisés.

c. Responsable Back Office

Contexte : *comme pour le superviseur, la non-connaissance des finalités du poste induit des interrogations. Le responsable administration devient responsable Back-Office.*

 **Demande de CFE-CGC APRR :** *mise à disposition dès maintenant du projet de fiche de fonction (missions, tâches et responsabilités).*

La fiche de fonction en mode « projet » a été transmise le 29/02/2020 aux représentants des organisations syndicales.

d. Responsable Back Office

Contexte : comme pour le superviseur, la non-connaissance des finalités du poste induit des interrogations. Le responsable administration devient responsable Back-Office.

🔗 **Demande de CFE-CGC APRR** : mise à disposition dès maintenant du projet de fiche de fonction (missions, tâches et responsabilités).

La fiche de fonction en mode « projet » a été transmise le 29/02/2020 aux représentants des organisations syndicales.

Contexte : les CRP vont être rattachés au responsable Back Office.

🔗 **Question CFE-CGC APRR** : quels seront les impacts sur la pesée du poste ?

La fiche de fonction dans son intitulé et son contenu de missions/responsabilités a été actualisée. Cette mise à jour a permis d'identifier les tâches devenues « obsolètes », les nouveaux contours et de mesurer les impacts des évolutions des missions en lien avec les besoins actuels et futurs de l'entreprise (évolution dans la relation clients : mode de perception/paiement et back-office, ...). Une vérification de pesée du poste a été réalisée.

Contexte : des responsables Back Office seront potentiellement éloignés du CRP.

🔗 **Questions CFE-CGC APRR** :

☞ *Quel accompagnement est prévu si déménagement nécessaire ?*

Nous n'avons pas identifié la nécessité de déménager dans ce cadre. Si tel devait être le cas, le salarié bénéficierait des dispositions de la note « Trajectoires », sous réserve de respecter les conditions fixées par cette note.

☞ *Quid d'alternatives professionnelles si ce nouveau poste n'intéresse pas la personne ?*

Il ne s'agit pas d'un nouveau poste. La fiche de fonction dans son intitulé et son contenu de missions/responsabilités a été actualisée. Cette mise à jour a permis d'identifier les tâches devenues « obsolètes », les nouveaux contours et de mesurer les impacts des évolutions des missions en lien avec les besoins actuels et futurs de l'entreprise (évolution dans la relation clients : mode de perception/paiement et back-office, ...).

e. Télé-opérateurs – Télé-exploitants

Contexte : nous n'identifions rien de nouveau dans la nouvelle organisation, ils seront juste plus spécialistes pendant leurs postes que ce soit en télé-opérateur ou télé-exploitant.

🔗 **Question CFE-CGC APRR** : un sentiment de régression est possible dans certains sites, et d'autant plus avec l'arrivée du superviseur. Quel accompagnement/écoute est-il prévu ?

Le projet confirme le rôle et la nécessité des tâches actuelles de téléassistance et de télé-exploitation. L'ordonnancement des tâches résulte d'une « bonne pratique » déjà pratiquée sur certains sites. Les mesures d'accompagnement ont été présentées lors de la réunion du 27/01/2020.

f. Définition des nouvelles missions de polyvalence

🔗 **Questions CFE-CGC APRR :**

🔗 *Quelles catégories de personnels de la population péage auront des packs Polyvalence ?*

Les packs polyvalence concerneraient le poste « d'Assistant Péage ».

🔗 *De façon pratique, quelle répartition sur le temps de travail d'un poste et combien de postes maximum par mois ?*

Les 2 packs polyvalence (a minima) sont des polyvalences permanentes. Elles permettent d'assurer la continuité de service en permettant le remplacement ou le renfort des autres métiers selon les besoins.

🔗 *Pour les Packs Polyvalence : quid des modalités de rémunération envisagées ?*

Le positionnement en échelle 8 des CPS PAA rémunère forfaitairement la polyvalence inhérente à leur emploi. Des mesures complémentaires pourraient être envisagées pour renforcer l'attractivité de cette nature de contrat (cf. logigrammes actualisés).

La mise en œuvre d'une polyvalence supplémentaire au-delà des 2 packs permanents pourrait donner lieu au versement d'une indemnité spécifique de 4 points d'indice par poste effectué dans le cadre de cette polyvalence supplémentaire.

Contexte : *le choix des packs reste un sujet fort pour l'ensemble de la chaîne, d'où la nécessité de laisser la place à l'information.*

🔗 **Demande de CFE-CGC APRR :** *le choix des polyvalences par l'encadrement doit être le fruit d'une information/discussion entre les personnels et ensuite, le choix revient à la hiérarchie afin d'obtenir le juste besoin en ressource utiles. Cela devenant la règle en lieu et place du seul volontariat.*

Le processus mis en place lors du choix de la polyvalence permanente des Receveurs-chefs lors du déploiement de l'AE 2009.5 serait reconduit. Pour toute modification d'un pack, un délai de prévenance de 4 mois devrait être respecté sauf accord mutuel.

g. Cibles effectifs péage

Contexte : *nous sommes ici sur la gestion des effectifs dont l'intérêt est l'aspect prévisionnel que tout initiateur d'une réorganisation possède dans le but d'atteindre un objectif.*

🔗 **Demande CFE-CGC APRR :** *nous souhaitons dès maintenant obtenir les nouvelles données GPEC Péage (encadrement compris) générées par cette réorganisation, autrement dit celles qui alimenteront la GPEC au terme du parcours de négociation :*

- 🔗 Par SITE
- 🔗 Par Zone
- 🔗 Sur le Groupe

Ces éléments ont été présentés lors de la réunion du 21 février 2020.

2. Les moyens matériels

Contexte : les adaptations d'organisation sont nécessaires et elles impliquent les adaptations des moyens nécessaires à la réussite du projet. La mobilité fait notamment partie des grandes mutations vécues par le péage.

Demande de CFE-CGC APRR : La généralisation des outils nomades pour les encadrants avec le PC Portable en dotation systématique à la prise de fonction.

Cela est déjà le cas pour les Responsables d'activités péage/Chefs de gare via une dérogation du DR lors du renouvellement des outils.

Les autres encadrants bénéficieraient d'une dotation de ressources numériques : PC portable équipé des logiciels métier, Token (ou accès distant) et Smartphone sous 6 mois.

🔗 **Question de CFE-CGC APRR :** Quelles évolutions sont programmées sur les outils informatiques pour une vision inter zones avec :

- 🔗 ATOS ?
- 🔗 Suivi géographique des AMQ ?
- 🔗 Suivi des pannes matérielles ?
- 🔗 Suivi des trafics ?
- 🔗 Suivi de l'activité des CTS (Assistances) ?

Le projet intégrerait l'évolution des outils lorsque cela est nécessaire. Certains applicatifs/logiciels et entrepôts de données (exemples : EDP ou univers Webi) sont déjà paramétrables pour répondre au besoin.

3. La mobilité

a. Personnel péage

Contexte : le vécu montre qu'une bonne définition des périmètres est garant de bonne compréhension et en réduisant les inquiétudes.

🔗 **Questions CFE-CGC APRR :**

🔗 La mobilité jusqu'où

a. Définition des périmètres :

🔗 Intervention dans une gare limitrophe au secteur de référence = mobilités ou non-mobilité ?

Le salarié effectue ses missions au sein de sa zone de travail couvrant son lieu de prise de poste. Il pourrait également exercer ses missions, à la demande de l'employeur, sur les gares limitrophes à sa zone de travail.

Le salarié pourrait également exercer ses missions, à la demande de l'employeur, au-delà des gares limitrophes à sa zone de travail.

L'exercice de ses missions sur des gares limitrophes à sa zone de travail s'entendrait sans restriction de limite d'agence.

b. Permanent ou exceptionnel ou les deux ?

L'extension d'intervention sur les gares limitrophes à sa zone de travail serait permanente.

Les interventions sur les gares au-delà des gares limitrophes à sa zone de travail ainsi qu'en dehors des zones limitrophes à la zone de travail nécessiteraient le volontariat du salarié.
L'ensemble de ces situations ferait l'objet de primes de mobilité spécifiques.

Les primes au poste proposées seraient :

- o Mobilité Zone adjacente - 1ère gare obligatoire : 4 points / poste
- o Mobilité Zone adjacente complète volontariat : 6 points (3 points actuellement) / poste
- o Mobilité Zone non adjacente volontariat : 10 points / poste

c. *Si Au-delà de l'agence de rattachement, que prévoit l'entreprise en matière de gestion des accès aux autres sites ?*

Demande de CFE-CGC APRR : harmoniser les accès et contrôles d'accès et habilitation (Cliper).

La gestion des droits d'accès serait assurée pour permettre l'accès aux différents sites.

🔗 Questions CFE-CGC APRR :

🔗 *Volontariat ou pas : quelle approche retenue par la Direction ?*

L'extension d'intervention sur les gares limitrophes à sa zone de travail serait permanente.

Les interventions sur les gares au-delà des gares limitrophes à sa zone de travail ainsi qu'en dehors des zones limitrophes à la zone de travail nécessiteraient le volontariat du salarié.

🔗 *Quelles catégories de personnels de la population péage seront concernés par la mobilité ?*

Les AMP, les Agents péage, les Assistants péage et les téléopérateurs.

🔗 *Quelles compensations financières sont-elles prévues ?*

Des primes spécifiques suivants l'étendue du périmètre de mobilité seraient mises en œuvre (cf. réponse ci-dessus)

b. Encadrement

Contexte : *Les périmètres ont augmenté, donc les déplacements, et il est bien normal qu'un encadrant se déplace sur ses sites. Fatigue et pénibilité sont le quotidien des déplacements. Il est aisé de connaître les kilomètres parcourus par les encadrants avec VSA et très prochainement pour toutes les utilisations de pool.*

🔗 *Demandes CFE-CGC : prendre en compte cette contrainte preneuse de temps avec une charge élargie et une pénibilité associée :*

🔗 *Pour exemple, l'activité commerciale DR Rhin couvre un périmètre de plus de 800 kms et intervient régulièrement en filière centrale :*

a. *Il convient d'attribuer un VSA au cadre commercial,*

🔗 *La gamme de véhicules a été définie voici des années, à une époque où le fonctionnement était très localisé. Seuls les véhicules ont changé au fil des ans en fonction des productions des constructeurs :*

a. *Kilométrage inférieur à 20 000 km/an = gamme actuelle,*

b. *Kilométrage supérieur à 20 000 km/an = gamme supérieure,*

... / ...

☞ *Pour la reconnaissance des réussites des réorganisations passées, ainsi qu'une utilisation plus adaptée au besoin personnel du VSA :*

- a. *Evolution de l'utilisation entre les centres d'activités réels (grandes villes) ou augmentation du rayon des 50 kilomètres à 80*

Ces sujets relèvent de la politique générale de l'entreprise en matière de véhicules de service et sont hors périmètre du présent projet.

4. Rémunération

a. Enveloppe de points

Responsables d'Activité et chef de gare

Contexte : *Depuis Evol Dex, la charge de travail n'a cessé d'augmenter pour les encadrants péage :*

- i. *Augmentation des périmètres géographique et gestion managériale multi sites*
- ii. *Augmentation des tâches managériales*
- iii. *Gestion des tours de service plus compliquées*
- iv. *Les mises en place des réorganisations APRR successives ont été bien portés par les encadrants pour les mettre en place.*

☞ **Demandes CFE-CGC APRR :**

- ☞ *Accès à l'échelon D pour les encadrants et souhait de connaître combien d'encadrants péage sont déjà en échelon D,*
- ☞ *Demande d'alignement des échelons D aux encadrants péage a minima sur le pourcentage de référence société.*

Ces informations seront fournies par la DRH dans le cadre de l'application de l'AE 2020.1.

☞ *Correction de l'anomalie rendant non-possible la prise de ½ journées de congés pour les personnes en journée non continue. Il est légitime, de pouvoir prendre ½ journée plutôt qu'une complète qui double l'absentéisme ?*

La prise de congés payés en 1/2 journée n'est pas possible au sein d'APRR.

☞ *Besoin de différencier les responsabilités des encadrants par rapport aux SP et superviseur. L'encadrement demeure un salarié auquel doit s'appliquer la reconnaissance du métier. Des points de rattrapage se veulent nécessaires et a minima de 15 points.*

Une enveloppe spécifique de valorisation des compétences de conduite des changements d'organisation sera mise en œuvre pour la ligne managériale des agences, et se traduira par une revalorisation de 10 points à effet au 1^{er} janvier 2021.

Personnels péage

☞ **Questions CFE-CGC :** *Que prévoit l'entreprise en évolution de rémunération pour que la compensation ou la motivation financière soit un vrai outil de management pour les :*

- a. *PAA ?*

- ☞ *Un poste charnière dans la gestion des remplacements de la filière péage*
- ☞ *Rendre ces postes attractifs*
- ☞ *Perte en partie des majorations de nuit*
- ☞ *Perte des heures liées à des décalages de poste*

... / ...

- b. AMP ?
 - ☞ Les AMP seront les postes non-délocalisables
 - ☞ Besoin de rester attractif
 - ☞ Besoin de mobilité

Fiches de fonction + 5 points
Mesures c et T

- c. Opérateur ?
- d. RC vers autre poste ?
- e. Superviseur ?

L'ensemble des mesures d'accompagnement proposées sont disponibles dans les logigrammes actualisés

☞ **Demandes de CFE-CGC APRR :**

Compensation du passage 3x8 à 2x8 :

- f. Compensation par point en fonction de l'ancienneté du salarié :
 - ☞ 27 pts moins de 25 ans,
 - ☞ 30 pts de à 30 ans à 35 ans,
 - ☞ 40 pts plus de 35 ans,
- g. Compensation par capital sur plusieurs années,
- h. Compensation différenciée en fonction de ceux qui ont déjà évolué depuis Evol DEX, différencier les traitements SP PAA des RC qui sont restés en perception sans s'impliquer dans la démarche.

Autrement dit : la reconnaissance des personnels ayant accompagné les réorganisations,

Compensation mobilité

- i. Mobilité de facto sur gares limitrophes
 - ☞ Normal pas de compensation
- j. Mobilité sur secteur limitrophe
 - ☞ Base du volontariat
 - ☞ Compensation à la mobilité ou permanente
- k. Mobilité sur Zone ou agence limitrophe
 - ☞ Base du volontariat
 - ☞ Compensation à la mobilité ou permanente

☞ Compensation pack Polyvalence

- a. Pack de points :
 - ☞ A chaque poste en polyvalence X points (à débattre)
 - ☞ XX € (à débattre) permanent au mois pour la polyvalence.

L'ensemble des mesures d'accompagnement proposées sont disponibles dans les logigrammes actualisés

☞ Garantie du rythme de travail des PAA :

- a. 2 jours de repos consécutifs,
- b. Un nombre de week-ends garanti

L'article 23 de la Convention Collective Interentreprises garantit 20 dimanches de repos par an au minimum.

Les modalités d'application du projet prévoiraient de maintenir la bonne pratique managériale actuelle veillant à accoler ces dimanches garantis à la journée du samedi, sauf absence inopinée et/ou contrainte d'exploitation.

☞ **Question CFE-CGC :** *Quelle prime de perception vont percevoir les agents (indice le plus haut de l'agence ou de la zone potentielle d'action) ?*

- c. *La prime de perception nous paraît désuète, non pas pour son montant, mais dans ses modalités. Ce système de prime de perception est-il pérenne ?*
- d. *Qui touche quoi ?*
- e. *Le mode de calcul de la prime de perception nous interroge, l'entreprise envisage-t-elle une évolution de cette prime ? Les modes de perception de la recette ont évolué et logiquement pour plus de justesse, le mode de reconnaissance de la charge de travail doit lui aussi évoluer.*

Les Assistants péage bénéficieraient d'une mesure complémentaire leur permettant de percevoir l'indemnité la plus forte pour tous leurs postes (contrairement aux PAA actuellement).

Nous n'avons pas envisagé d'autres modifications du principe d'attribution de l'indemnité de perception.

Secrétaires et technicienne de domaine

☞ **Demandes CFE-CGC APRR :**

- ☞ *Autorisation de prendre des ½ journées de congés,*

La prise de congés payés s'effectue obligatoirement à la journée ou au poste entier.

- ☞ *Les secrétaires et les techniciennes de domaine sont quasiment écartées de toutes mesures alors qu'elles sont support de l'encadrement pour mener à bien les missions des encadrants et les secrétaires sont aussi les porte-voix des agents. Elles doivent être aussi intégrées dans la reconnaissance par une prime en points à l'instar des personnel péage et de l'encadrement.*

La Direction n'a pas identifié de mesures pour ces emplois dans le cadre du projet.

b. Astreinte péage

Questions CFE-CGC APRR :

- ☞ *L'astreinte péage est-elle pérenne avec cette nouvelle réorganisation ?*
- ☞ *Les encadrants d'astreinte peuvent-ils prendre l'astreinte d'un lieu de l'agence qui n'est pas forcément celui de son site de prise de poste ?*

Le projet ne modifie pas l'organisation de l'astreinte sécurité au péage.

Contexte : *l'astreinte péage intervient sur un périmètre de 400 kilomètres, les districts sont sur des périmètres de 50 kilomètres,*

- a. *Actuellement un délais d'intervention pour se rendre sur un site de l'agence de 15 minutes,*
- b. *L'astreinte péage dispose de plus de personnels sous sa responsabilité que les collègues de la sécu/trafic, mais plus complexe encore avec la dispersion sur plus de sites.*
- c. *Une majorité de décision par téléphone.*

☞ **Demandes CFE-CGC APRR :**

- ☞ *Lieu de prise d'astreinte libre,*
- ☞ *Distance pour se rendre sur le lieu de prise d'astreinte à portée à 30 minutes ou 60 kilomètres pour prise d'astreinte,*

Le projet ne modifie pas les conditions d'exercice de l'astreinte sécurité au péage.

🔗 **Questions CFE-CGC APRR :**

- 🔗 Quel sera le rôle du superviseur par rapport à l'astreinte :
 1. Positionnement par rapport aux Opérateurs, AMQ et Surveillants affectés à la gestion technique des gares ?
 2. Niveau de prise de décision du superviseur par rapport à l'astreinte ?
- 🔗 Des changements sur les périmètres d'astreinte sont-ils envisagés ?
- 🔗 Le nombre d'astreintes annuelles ainsi que le nombre d'encadrants prenant l'astreinte péage est-il amené à évoluer ?

Le projet ne modifie pas les conditions d'exercice de l'astreinte sécurité au péage.

🔗 **Demandes CFE-CGC APRR :** Un forfait d'intervention d'astreinte d'une heure, cela sur l'essentiel des traitements qui se font par téléphone. L'accès à distance aux encadrants (Token, gestion des droits) :

- 🔗 Caméras,
- 🔗 ATOS voir
- 🔗 Contact et Pilot, on a pu constater le besoin lors de l'épisode gilets Jaune.
- 🔗 REGA
- 🔗 Suivi des pannes matérielles

La Direction proposerait une télégestion astreinte agence avec paiement d'un forfait d'1 heure rémunérée, pour toute intervention d'une durée inférieure à 1 heure.

c. Prime

Contexte : l'accidentologie d'un site en réorganisation nécessite une attention particulière avec des esprits fragilisés par l'inconnu puis par les choix.

🔗 **Demande CFE-CGC APRR :** Création d'une prime Prévention. Aujourd'hui, la seule prime se base sur un objectif société, une prime locale peut être un outil de motivation du personnel et un outil de management.

Cette question n'entre pas dans le périmètre de ce projet.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Délégué syndical central, l'expression de mes salutations distinguées.

Pascal BILLARD
Le Directeur des ressources humaines Groupe

