



FÉDÉRATION CGT DES CHEMINOTS

AGENCE PAIE ET FAMILLE

# PRIVATISATION, NE PAS LAISSER FAIRE !

**Ce qui se cache derrière la digitalisation, l'optimisation AVAYA et la suppression des différentes modalités de contact entre les cheminots et leurs collègues gestionnaires, c'est la privatisation !**

En septembre 2014, la CGT alerte quant à la mise en place d'AVAYA. Elle y voyait, à coup sûr, un pas vers l'externalisation, d'autant plus que l'outil s'ajoute à des progiciels conçus pour automatiser un maximum le travail des gestionnaires.

La CGT a mesuré la charge de travail supplémentaire générée par AVAYA comme équivalente à 1 poste par Agence.

Peu après, l'enquête SECAFI fait ressortir qu'AVAYA est un facteur aggravant la souffrance au travail.

La CGT demande l'effectif nécessaire à la réelle charge de travail absorbée par les APF et un retour de la gestion téléphonique par portefeuille.

La direction a en premier lieu utilisé des CDD et intérimaires pour « donner la pousse », ce qui ne résout en rien la quantité de sollicitations, bien au contraire.

Jamais la direction n'a fourni les 25 recrutements nécessaires à de tels outils, par contre, elle espère en supprimer 24 dans un premier temps, si elle parvient à privatiser AVAYA et une partie de notre métier.

24, c'est, en effet, le nombre de « *Bachelors* » qui vont prendre un poste de qualification E dans les mois à venir et dont l'ancien poste ne serait alors pas remplacé.

L'expérimentation de la privatisation de notre gestion téléphonique a débuté le lundi 17 juillet dans 9 agences.

La majorité du temps, l'attente téléphonique est tellement longue que les cheminots abandonnent, quand ça ne raccroche pas automatiquement après des attentes sans fin !

Les cheminots sont coupés de leurs gestionnaires et les sujets de premières importances restent en suspens.

Certains de nos gestes métiers nous ont également été retirés, puis digitalisés sur « Portail RH », afin de soi-disant palier au sous-effectif.

Là encore, l'outil n'est absolument pas adapté aux besoins des cheminots qui reviennent finalement vers leur gestionnaire.



De fait, sur certains sites, les cheminots ont légitimement décidé de se déplacer. RDV ou pas, ils veulent rencontrer leur gestionnaire afin d'obtenir des réponses à leurs questions.

La CGT soutient cette démarche et a décidé de communiquer à l'ensemble des cheminots sur les attaques faites aux APF de manière à ce que la situation soit connue de tous.

La CGT exige que Monsieur Xavier Roche prenne la décision immédiate de cesser l'expérimentation. Les cheminots doivent être gérés par des cheminots.

La CGT demande également un retour aux visites physiques sans obligation de RDV dans toutes les Agences, ainsi que pour les cheminots retraités à l'Agence de Marseille.

Enfin, la CGT exige de la Direction Nationale que l'effectif en APF soit adapté à la charge de travail et non l'inverse !

**Notre métier ne sera pas externalisé, les cheminots conserveront leurs droits !**

**Tous mobilisé(e)s le 12 septembre 2017,  
journée d'action interprofessionnelle à l'appel de la CGT !**

