

Questions posées par la CFE-CGC

- DP/SVL/CFE-CGC/10/10/01

Le 07 octobre l'Espace Client d'Orléans a été fermé toute la journée, quel en est le motif ? N'y avait il aucune solution pour maintenir ce service à nos clients ?

L'Espace Clients a été exceptionnellement fermé pour permettre aux agents commerciaux en poste de se rendre à la journée d'anniversaire des 40 ans de l'entreprise. Compte tenu des absences diverses (repos, maladie...) aucune autre solution n'était possible pour maintenir son ouverture tout en permettant aux salariés qui le souhaitaient de répondre à l'invitation lancée par la Direction.

- DP/SVL/CFE-CGC/10/10/02

L'amplitude du travail doit être calculée sur une même journée de 0 à 24 heures et ne peut dépasser 13 heures. (Cass. soc, 18 décembre 2001)

C'est ce qui est dit lors de la formation « connaissance des accords » par des RRH d'autres secteurs. Sur quel texte vous basez vous pour dire que ce n'est pas applicable pour les salariés COFIROUTE de SVL ?

L'amplitude est une notion jurisprudentielle ayant pour finalité d'encadrer les aménagements possibles des heures dans une journée de travail pour le personnel exerçant des métiers avec des postes fractionnés comme par exemple : employées de ménage, hôtesses de caisses, ambulanciers etc... (Postes de receveurs existants avant 2006 chez Cofiroute) L'amplitude doit être appliquée uniquement sur les journées de travail c'est-à-dire sur des horaires prévisibles et programmés. L'astreinte ainsi que les heures d'intervention bénéficient d'un régime spécifique avec des règles et un système de rémunération propres. A ce titre l'astreinte n'a donc pas à être prise en compte dans le calcul de l'amplitude journalière. Pour mémoire, en terme d'organisation du travail et de respect des durées maximales, nous sommes tenus de respecter : la durée journalière d'un poste de travail (10 heures pouvant être exceptionnellement et de manière définie portée à 12 heures) la durée de repos minimale entre deux postes (11 heures pouvant être portées à 9 heures toujours en cas de circonstances exceptionnelles) et la durée minimale de repos hebdomadaire (35 heures). Si des présentations ou supports d'organisation prêtaient à malentendu sur ces dispositions, elles feront l'objet d'une mise à jour.

- DP/SVL/CFE-CGC/10/10/03

Quand allez vous faire une présentation aux superviseurs péages de la formation « le recyclage receveur 2011 » ? Nous espérons que les SP connaissons le contenu de cette formation avant son déploiement.

Il est prévu que tous les superviseurs péages soient également recyclés en 2011. Le contenu de la formation est en cours de finalisation. Dans la mesure du possible et des agendas, nous essayerons de planifier les formations des superviseurs avant celles des receveurs sachant que nous avons déjà planifiés des dates pour ces derniers pour tenir compte des délais de diffusion des plannings initiaux.

- DP/SVL/CFE-CGC/10/10/04

Lors de travaux impactant la fluidité du trafic, ne serait il pas nécessaire d'organiser des réunions de coordination entre AGP SVE SPCE SP COM afin de minimiser voir d'éviter des désagréments à nos clients lors de travaux importants ?

Exemple : Travaux d'Artenay

Aucunes informations en amont du péage la veille des travaux, message sur certains PMV réduit (sortie 13 fermée)

De plus, de nombreux clients mécontents se sont bien sûr exprimés auprès des receveurs, le CPC n'étant hélas pas le seul indicateur de leur ressenti.

Les travaux dans les diffuseurs peuvent générer des mécontentements de la part de certains clients. Pour autant dans le cadre des travaux de la gare d'Artenay, la communication et l'organisation de ces travaux avaient été anticipés, notamment par :

- L'évocation de ces travaux lors du point hebdomadaire des agents de maîtrises du centre d'Orléans,

- La présence d'un superviseur péage, d'un renfort supplémentaire ainsi que d'un receveur supplémentaire en voie,
- La communication diffusée sur Autoroute FM, nos PMV et dans la presse locale.

Malgré cette organisation spécifique, nous pourrions envisager dans le futur la fermeture totale de la gare si de tels travaux se reproduisaient pour éviter ces désagréments.

Questions posées par le SGPA

- DP/SVL/SGPA/10/10/05

Allez vous arrêter une bonne fois pour toute la correction des dossiers de postes par les receveurs puis maintenant par la secrétaire du chef de centre puis par les SPCE sur Vierzon.

Une nouvelle organisation est en cours de test pour permettre le contrôle exhaustif des dossiers de poste du Centre de Vierzon. Cette organisation implique les superviseurs péage (toujours seuls habilités à faire les retours qu'ils estiment nécessaire aux receveurs), une employée administrative du centre et l'équipe des SPCE.

Questions posées par la CGT

- DP/SVL/CGT/10/10/06

Les délégués CGT vous demandent pourquoi les renforts ne font plus les pauses sur certaines stations ?

Lors de la prise de poste, l'organisation de la journée est faite par les superviseurs péages avec l'ensemble des receveurs présents en tenant compte des niveaux de formation/habilitation, compétences et charge liée au trafic. Des pauses sont régulièrement faites par les receveurs dans le cadre de leur mission renfort. Toutefois, en accord avec le receveur présent en voie et quand le trafic le permet, les pauses sont faites par fermeture des voies.

- DP/SVL/CGT/10/10/07

Les délégués CGT vous demandent pourquoi changer les horaires des T2 de certaines stations à partir du 1er janvier 2011 et surtout pourquoi ne pas avoir averti les personnes concernées ?

Cette modification d'horaires a été faite pour garantir une sécurité maximale lors des changements quotidiens des sacs de pièces et coffres à billets. Les superviseurs péage ont déjà informé la majorité des receveurs et vont rencontrer ceux qui n'ont pas encore été avisés.

- DP/SVL/CGT/10/10/08

Les délégués CGT vous demandent de ne pas imposer le changement du coffre à billets et du sac à pièces pendant ce nouvel inter poste généré par cette nouvelle organisation des T2.

La plage horaire de cet inter poste, faible en trafic, permet une intervention en toute sécurité et avec plus de confort. Dans les faits cela signifie concrètement que le receveur posté en T2 prend son poste 30 minutes avant la fin de son collègue posté lui en T1 pour que, lors du changement de coffre et de sac, deux receveurs soient présents sur la gare (Un en cabine et l'autre qui réalise l'intervention). Les superviseurs péage pourraient être amenés à revoir cette organisation en cas de circonstances exceptionnelles.

- DP/SVL/CGT/10/10/09

Un agent routier en poste fixe 08h00/16h00 est renvoyé chez lui et mis en astreinte supplémentaire jusqu'à 05h00.

Ce même agent routier est rappelé de 20h00 à 01h00 pour un salage préventif

Le lendemain ce même agent routier était posté en 08h00/16h00.

Les délégués CGT vous demandent comment seront comptabilisées ses heures (AMP + rappel astreinte+ postes du lendemain) ?

Rappel des dispositions définies au niveau de la Concession encadrant l'utilisation de l'Absence Maintien programmation (rubrique de saisie du logiciel « PACTY ») : « Lorsqu'un poste est annulé du fait d'un rappel sur astreinte, n'est saisi en « absence maintien programmation » que la

différence entre la durée du poste annulé et la durée du rappel. Dans le cas où le poste initial n'est que raccourci, on vérifiera que le nombre d'heures saisies (RAS + poste raccourci) est au moins égal à l'horaire initial. »

Dans l'exemple cité, on considèrera que seules deux journées de la semaine sont modifiées dans le cadre de la gestion d'événements neigeux (les 3 autres journées d'une durée respective de 8h, 8h et 7 heures se sont déroulées normalement). En premier lieu, on doit veiller à ce que le salarié ne soit pas pénalisé – notamment d'un point de vue financier – par la souplesse d'organisation dont il a fait preuve en acceptant de modifier ses horaires de travail et acceptant une astreinte complémentaire.

Pour rappel, horaire hebdomadaire à réaliser pour un agent routier = 39 heures.

Jour 1 : Poste programmé : 8h/16h – soit 8 heures

5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4

Jour 1 : Poste réalisé : RSA de 20h à 1 heure en J2 – soit 5 heures (astreinte complémentaire depuis 8 heures le matin pour une durée de 21 heures – 5 heures de RSA)

5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4

Jour 2 : Poste programmé : 8h/16h – soit 8 heures

5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4

Jour 2 : Poste réalisé après respect d'un repos minimal de 11 heures (ou 9 heures en cas de situation exceptionnelle), deux possibilités :

- Possibilité n°1 = poste à partir de midi jusqu'à 16 heures – soit 4 heures

5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4

- Possibilité n°2 = pas de poste travaillé et saisie du poste en AMP – soit 8 heures.

5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4

Les heures réalisées en Jours 1 et 2 seront saisies différemment selon qu'elles sont à renseigner dans le logiciel de suivi des temps (PACTY) et qu'elles feront l'objet d'un décompte pour paiement sur le bulletin de paie.

Ainsi :

- En jour 1 : le poste initialement programmé (8h/16h) d'une durée de 8h n'a pas été réalisé mais l'agent routier a été rappelé sur astreinte pendant 5 heures. S'il n'est pas venu travailler le matin, un forfait d'une heure de temps de trajet (30' aller + 30' retour) sera pris en compte – Soit 6 heures. Compte tenu du fait que son poste initial était de 8 heures, deux heures seront saisies dans la rubrique « absence maintien programmation » de PACTY pour lui permettre de maintenir le nombre d'heures prévues. En paie, le rappel sur astreinte fera automatiquement l'objet d'un paiement majoré pour une durée de 6 heures (5 heures de rappel + 1 heure de trajet) et ce, que l'agent routier ait ou non réalisé ses 39 heures hebdo sur la semaine. De plus, les heures d'astreinte complémentaires lui seront également payées avec majoration jusqu'au début du RSA intervenu à 20 heures, soit pour une durée de 15 heures.

- En jour 2 : Si la solution 1 est retenue : 4 heures ne seront pas travaillées et seront saisies dans PACTY en AMP, le poste réduit à 4 heures (12h/16h) sera saisi normalement. En paie, le salaire sera maintenu pour une durée de 8 heures.
- En jour 2 : Si la solution 2 est retenue : le salarié ne viendra pas travailler la totalité du poste prévu. Les 8 heures du poste seront saisies dans PACTY en AMP. En paie, le salaire sera maintenu pour une durée de 8 heures.

Au global, sur la semaine, l'agent routier aura travaillé / sera payé (dans le cas où l'agent routier n'ait pas souhaité récupérer ses heures de rappel sur astreinte) :

- **32 heures** si la solution 1 est retenue (soit 23 heures les jours sans modification +5 heures en J1 et 4 heures en J2) – il sera néanmoins payé sur une base hebdomadaire de 39 heures + 6 heures de rappel sur astreinte au taux de base du poste effectué majoré à 15% + 15 heures au titre de l'astreinte complémentaire (sur la base de 20% du taux de base)
- **28 heures** si la solution 2 est retenue (soit 23 heures les jours sans modification +5 heures en J1) – il sera néanmoins payé sur une base hebdomadaire de 39 heures + 6 heures de rappel sur astreinte majorées au taux de base du poste effectué majoré à 15% + 15 heures au titre de l'astreinte complémentaire (sur la base de 20% du taux de base)

- DP/SVL/CGT/10/10/10

Les délégués CGT vous demandent, cette année encore, que les centres prennent leurs dispositions et s'organisent pendant la période hivernale pour qu'un repas chaud convenable soit servi aux heures des repas, et non plus des sandwiches comme cela se pratique actuellement dans certains endroits.

Cette question a déjà fait l'objet d'une réponse au mois de Mars (cf ci-dessous)

- DP/SVL/CGT/10/03/03

Les délégués CGT demandent à la direction qu'un repas chaud soit fourni aux salariés en poste lors d'épisodes neigeux prévus ?

Durant les épisodes neigeux, un garde-manger est tenu à disposition au pupitre pour que chaque agent routier mobilisé d'urgence et donc dans l'incapacité de préparer et d'emporter son repas, puisse avoir un repas complet et chaud.

Si la nature des plats chauds disponibles au pupitre ne convient pas aux agents routiers, il est recommandé que ces derniers s'organisent directement et raisonnablement avec le(s) personne(s) en charge du réapprovisionnement du garde-manger.

- DP/SVL/CGT/10/10/11

Suite à l'installation des BTP de Vierzon Centre les délégués CGT vous demandent que le renfort prévu s'occupe prioritairement des problèmes de VACM et BTP. Le receveur en voie ne peut pas gérer tous les problèmes. Depuis la mise en place des BTP les conditions de travail des receveurs en cabine de Vierzon Centre sont devenues insupportables (clients mécontents en voie, alarmes bruyantes et à répétitions ...) Ces conditions de travail sont idéales pour générer du stress, de la fatigue et un mal être au travail. Nous vous demandons de réagir au plus vite avant que cette situation que vous connaissez s'aggrave.

Les travaux d'installation des BTP sur Vierzon Nord se poursuivront jusqu'à fin 2010. Nous sommes donc actuellement dans une période transitoire. Nous sommes conscient que les travaux peuvent amener des désagréments et des précautions ont été prises pour en minimiser les effets. Pour ce qui est des alarmes, celles-ci remontent vers les cabines avant de basculer vers le LS puis la téléopération. Si les alarmes se font trop sonores il est possible d'en ajuster le volume.

- DP/SVL/CGT/10/10/12

Les délégués CGT veulent savoir ce que devient un repos kilométrique positionné sur la trame en cas de maladie ce même jour ?

Le repos kilométrique est reprogrammé à une date ultérieure.

Questions posées par la CFTC.

NOTA : Ces questions ont été transmises pendant la réunion suite à un problème de transmission informatique.

- 1) Les entretiens individuels ont commencé, est-il normal que certains salariés émargent un document les concernant à l'issue de l'entretien sans en avoir une copie à l'instant T alors que d'autres salariés dans un autre service repartent directement avec une copie de l'entretien définitif ? Le fait de ne pas disposer immédiatement de son entretien, de l'avoir parfois plus de 15 jours après peut nous faire soupçonner que des cases ou des phrases ont été modifiées, rajoutées voire transformées car 15 jours après il est difficile de se rappeler ce qui a réellement été dit. De plus, des choses qui peuvent être perçues comme des reproches et non factuelles sont souvent dites à l'oral mais jamais retranscrites sur le document, pourquoi ?

Pour simplifier le processus, en cas d'impossibilité de saisie directe informatique, le support d'entretien manuscrit ne fera plus l'objet d'une ressaisie pour éviter toute ambiguïté. Seul le document signé à l'issue de l'entretien fait foi.

- 2) Suite à la question DP/CFTC/10/06/03 nous vous rappelons que le potelet pour la traversée des voies assistées n'a toujours pas été remis à sa place initiale comme cela été prévu et que le risque reste potentiel. Quand les travaux seront-ils enfin réalisés ?

Nous avons demandé à DSO de mettre fin au test et de reposer l'ancien potelet pour revenir à la situation initiale. Cette opération sera réalisée d'ici fin Novembre.

- 3) Suite à la question 10/08/14 qui était en rappel à la question 10/07/26 et qu'une réponse DP/03/09/07 du 17/03/09 la CFTC vous signale que des situations ne respectant pas l'accord concernant les 48 heures consécutives maximum entre deux séquences de repos ne sont toujours pas appliquées, voir planning trafic Orléans temps plein semaines 40/41. Vu que le problème est répétitif et récurrent la CFTC demande que les salariés impactés par le non respect de l'accord récupèrent en contre partie une journée de repos puisque vous ne respectez pas les engagements de l'accord qui est principalement le vôtre.

Nous allons étudier le cas en question et apporterons des corrections si nécessaire

Infos transmises par la Direction :

- Point sur les recrutements en cours ou à venir d'ici la fin de l'année 2010 :
 - o Recrutements d'agents routiers toujours en cours sur le centre de Fontenay (1 CDI et 1 CDD) Les deux postes d'agents routiers (1 CDD et 1 CDI) ont été pourvus sur le centre de Vierzon.
 - o 1 Superviseur Viabilité Entretien (Orléans – suite mobilité Groupe Vinci)
 - o 1 Polyvalent Superviseur Pége / PCE (Fontenay suite fin de mobilité)
 - o Pas de départ en CATS sur le mois d'Octobre.

- Les travaux d'agrandissement des vestiaires des agents routiers de Vierzon sont en cours.

- Point sur les trois groupes de travail mis en place à la demande d'A. GRISON (les conclusions sont attendues pour la fin d'année 2010)
 - o Pratique de pose et de dépose de balisage (groupe animé par E. BONNET)
 - o Interfaces entre l'exploitation et les chantiers (groupe animé par T. MAILLE)
 - o Nouvelles actions de communication vers les clients (groupe animé par Y. GALLAY)

RAPPEL CALENDRIER REUNIONS 2010 (début des réunions à 9h30)

17 Novembre 2010	FONTENAY (Centre)
15 Décembre 2010	VIERZON (Maison de Pays)

CALENDRIER REUNIONS 2011 (début des réunions à 09h30)

19 Janvier 2011	ORLEANS (Bâtiment DEX)
15 Février 2011	BLOIS



Thierry MAILLE
Directeur Régional