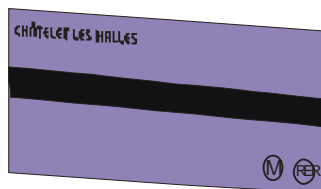




libres ensemble



EXECUTION DE L'EXPLOITATION

19, Bd de Sébastopol - 75001 PARIS
TÉL : 01.42.33.60.46 - Int. 53 640 - 53 661

Fax : 01.42.33.17.63 eMAIL : estratp@free.fr

Site Internet : <http://www.sak-ratp.fr>

UNSA COMMERCIAL - METRO & RER

SERVICES CLIENTELE

MUTUALISATION DES SERVICES CLIENTELE UNE RECONNAISSANCE DE LA SPECIFICITE PAR LE DEVELOPPEMENT VERS LA MAITRISE

Le 07/10/2008, a eu lieu l'intersyndicale sur la mutualisation des Services Clientèle.

Pour l'**UNSA-COMMERCIAL**, cette négociation était l'opportunité de reconnaître la spécificité de cette mission par l'élévation de poste de Métier de développement en Maîtrise pour les agents y travaillant, afin d'atteindre à terme 50 % de MD et 50 % de Maîtrise.

Principales mesures contenues dans ce protocole :

Organisation du nouveau service :

Ce service sera placé sous la responsabilité d'un cadre assisté d'agents de Maîtrise. Il sera rattaché au Pôle Clientèle et Qualité du département MES et sera situé à Lyon Bercy.

Effectifs :

A la mise en place, le dimensionnement prévu pour le Service Clientèle sera :

- Effectif Métier de développement → 17
- Effectif Agents de Maîtrise → 4

Horaires :

Le service sera ouvert du lundi au vendredi, avec 4 services possibles (durée 7 H 34 – Filière AX – Repos 0) :

- 1 service direct → 11 H 56 ⇨ 19 H 30
- 3 services en 2 fois → 07 H 30 ⇨ 15 H 49
(avec coupure de 45 minutes) 09 H 00 ⇨ 17 H 19
10 H 00 ⇨ 18 H 19

Classement de ces postes :

Filière AX – Tableau S - A titre personnel, les agents présents lors de la mise en place conservent leur Tableau B. L'avancement se fera dans le cadre de la Commission de classement AX – Central.

RTT :

Les repos seront flottants (non inclus dans le roulement).

Principe de mise en place du service :

Lors de la mise en place, le recrutement sera ouvert aux Métiers de développement actuellement en poste, les animateurs agents mobiles actuellement sur des postes pourront aussi postuler. Ils seront départagés suite à des tests, suivis d'entretien effectué par l'encadrement local.

Principe de mise en place du service :

Afin d'accompagner la professionnalisation du service, il est convenu d'élever certains postes MD en agents de Maîtrise suivant le calendrier ci-dessous :

- 2009 → 2 nominations de Maîtrise six mois après la mise en place, avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2009.
- 2010 → 2 nominations de Maîtrise.
- 2011 → 2 nominations de Maîtrise.

Soit au terme de la mise en place, 10 postes d'Agents de Maîtrise et 11 postes de MD.

Mesures d'accompagnement :

- Prime de mise en place de 400 € pour les agents retenus.
- Prime de 300 € pour les agents non retenus.
- Maintien du niveau de rémunération statutaire lors du passage de la filière B1 à la filière AX jusqu'à l'avancement suivant.
- Paiement d'un différentiel de 3 ans de rémunération pour les agents de Maîtrise dans le cadre du basculement en AX, pouvant être payé mensuellement. Conformément à l'application de la Plateforme Encadrement, une enveloppe de points sera réservée et versée au vu du bilan réalisé au bout d'un an d'exercice de la fonction.
- Paiement de la prime Indemnité géographique dans le cadre de l'accord cadre SCHWEBEL au cas par cas.
- Augmentation de la prime Qualification/Pénibilité des Métiers de développement :
 - En 2009 → Passage de 67 € par mois à 92 € par mois.
 - En 2010 → Passage de 92 € par mois à 112 € par mois.

En conclusion pour l'UNSA-COMMERCIAL, ces mesures sont un signe de reconnaissance pour les agents du Service Clientèle et nous nous engagerons dans ce protocole après son passage dans les instances.