



RÉMUNÉRATION VARIABLE LA DIRECTION VEUT METTRE DU PEPS

Paris, le 9 décembre 2020

EN QUELQUES MOTS...

L'**UNSA-Ferroviaire** passe au crible la nouvelle rémunération variable PEPS proposée par la Direction de la Relation Client À Distance (RCAD) et fait des propositions pour la mise en œuvre d'un système plus juste et plus rémunérateur.

cette décision de l'Entreprise avait conduit à une diminution des gains moyens pour les agents, laissant le sentiment d'une animation non valorisante et opaque. Aujourd'hui, la Direction a dû se rendre à l'évidence et souhaite instaurer une rémunération variable - PEPS - plus en cohérence avec le métier de téléconseiller.

QUELQUES MOTS SUR PEPS

❖ C'EST QUOI ?

C'est le nouveau système de rémunération variable pour les acteurs de la Relation Clients à Distance.

❖ POUR QUI ?

Le système est à destination des téléconseillers et des ACM des 15 centres RCAD. Les autres populations de la RCAD restent éligibles à LA PRIME ou à la GIR.

LE SUJET

L'**UNSA-Ferroviaire** avait dénoncé en 2016 la suppression du système de rémunération additionnelle « IMPEC », au profit de la mise en place de « LA PRIME » pour les agents du réseau RCAD, jugeant cette dernière moins rémunératrice et motivante pour les agents. Comme nous l'avions indiqué,

❖ QUAND ?

La Direction dit vouloir **tester PEPS sur tous les sites durant le premier quadrimestre 2021**. Un REX sera mené à l'issue. La mise en œuvre devrait intervenir après consultation des instances locales.

❖ COMMENT ?

Un mécanisme en 3 étapes :

- Il faudrait atteindre un premier seuil d'unités d'œuvre (seuil de déclenchement qui correspond à un nombre minimal de contacts clients traités) pour pouvoir concourir à l'intégralité du dispositif PEPS.
- Quatre **objectifs** (deux collectifs et deux individuels) seront déterminés. Le déclenchement du paiement se fera par bloc (25% du montant maximum de PEPS par bloc).
À noter que ceux qui n'ont pas atteint le seuil de déclenchement pourront participer aux objectifs collectifs mais pas aux objectifs individuels.
- Chaque objectif sera composé de **3 paliers** qui détermineront le montant obtenu.

Les gains potentiels pourraient aller jusqu'à 900 euros par an.

Pendant la phase de test, le système de LA PRIME perdure. Pour l'année 2021, les gains au quadrimestre seront cumulés avec le prorata de LA PRIME acquis.

Reçue en 2019 dans le cadre de l'expérimentation du projet sur les sites de Béziers et Vannes, l'**UNSA-Ferroviaire** constate que les premières remarques qu'elle avait formulées ont été prises en compte. Elles ont, d'ores et déjà, permis de modifier l'architecture et les conditions du dispositif.

Un nouvelle fois, l'UNSA-Ferroviaire, après étude du projet de l'Entreprise, a fait remonter ses propositions pour améliorer le système. Nous avons demandé notamment :

- La mise en œuvre d'objectifs atteignables, répondant aux critères SMART (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste et Temporel), pour l'ensemble du dispositif ;
- Des objectifs partagés en amont et maîtrisés par tous ;
- La proratisation des objectifs individuels au temps de présence réel des salariés ;
- L'adaptation des objectifs collectifs au prorata de l'effectif réel présent ;
- L'ajout d'une prime supplémentaire laissée à

l'appréciation du DPX ;

- Le remplacement de l'objectif BO Prod (Back Office Production) qui suscite de nombreux débats ;
- L'adaptation des objectifs en opérationnel ou la neutralisation de la journée en cas d'utilisation sur des missions n'entrant pas dans les objectifs fixés ;
- Un suivi régulier des résultats pour permettre aux salariés de se situer ;
- Un échange individuel lors de l'attribution du montant ;
- La mise en œuvre d'un dispositif adapté pour les référents et les autres personnels de la RCAD ne pouvant bénéficier du dispositif PEPS (hormis les encadrants soumis à la GIR).

L'UNSA-Ferroviaire a également dénoncé la contradiction entre la fixation d'un objectif sur la Durée Moyenne de Communication (DMC) et le dialogue client de qualité voulu par la Direction.

Ces propositions sont actuellement à l'étude par la Direction de l'Entreprise. L'UNSA-Ferroviaire vous tiendra informés des suites données.

L'UNSA-Ferroviaire suivra la mise en œuvre de ce nouveau système de rémunération variable, de sa phase expérimentale à sa généralisation. Pour que vos intérêts soient défendus, n'hésitez pas à faire remonter vos remarques et suggestions à vos représentants UNSA-Ferroviaire.

CONTACTS

Nathalie WETZEL
David THÉTIER
Romain BONNEFOY

wetzel.n@unsa-ferroviaire.org
thetier.d@unsa-ferroviaire.org
bonnefoy.r@unsa-ferroviaire.org

