



## RÉMUNÉRATION ADDITIONNELLE LA DIRECTION ENTAME LA "DÉPRIME"

19 juillet 2019

Lors d'une audience déposée par l'UNSA, la Direction a présenté les évolutions concernant la rémunération additionnelle pour les agents commerciaux du réseau Relation Clients A Distance.

L'UNSA-Ferroviaire a été entendue sur l'inadaptation du système actuel.

Un nouveau dispositif va être expérimenté sur le site de Béziers.

### LE SUJET

Reçue en table ronde RCAD en 2016, l'UNSA-Ferroviaire avait dénoncé la suppression du système de rémunération additionnelle « IMPEC », au profit de la mise en place de « La PRIME » pour les agents du réseau RCAD.

En effet, comme nous l'avions dénoncé, cette décision de l'Entreprise avait conduit à une diminution des gains moyens pour les agents.

Compte tenu du décalage entre le versement de la Prime, versée à A+1, et d'IMPEC, versé au quadrimestre sur l'année en cours, cela avait aussi conduit à une année blanche en termes de rémunération additionnelle.

L'UNSA-Ferroviaire était intervenue auprès de la Direction et avait obtenu une compensation en termes de « budget animation » à hauteur de 150 euros en moyenne par an et par agent, ainsi qu'un retour d'expérience pour vérifier l'impact de ce changement de système de rémunération.

En début d'année 2019, l'UNSA-Ferroviaire a relancé la Direction du réseau sur ces sujets.

À la suite d'une demande d'audience spécifique rémunération, la Direction du réseau RCAD nous a reçus le 7 juillet et nous a annoncé les mesures suivantes :

*IMPEC est un système de rémunération spécifique à certains métiers commerciaux sédentaires.*

*Les gains sont basés sur l'atteinte d'objectifs et sur la prescription de produits.*

*Ce dispositif intègre une part individuelle et une part collective.*

*Les gains sont payés au quadrimestre.*

Remplacement du système « La Prime » par un nouveau dispositif de rémunération additionnelle, dont le nom n'est pas encore fixé.

Ce système sera calqué sur le mode de fonctionnement d'IMPEC, avec la volonté de l'Entreprise de simplifier le calcul des gains. Ainsi chaque agent sera objectivé sur un item pour chacun des quatre thèmes suivants :

**Qualité produite** : l'objectif devrait être quantitatif et pourrait être collectif ou individuel.

**Qualité perçue** : l'objectif devrait être collectif et reposerait sur des Mesures de Satisfaction Clients réalisées mensuellement.

**Objectif lié à la montée en puissance du digital**, voire d'autres critères en fonction de l'activité : il pourrait être aussi collectif ou individuel.

**Objectif qualitatif individuel** : il reposerait sur les postures de l'agent face aux clients en fonction de l'activité (OUIGO, INOUI...).

Il n'y aurait qu'un seul objectif fixé par bloc.

Ces quatre types d'objectifs peuvent être différents en fonction des activités et mis en œuvre de façon collective ou individuelle lors de chaque trimestre !

L'espérance de gains varierait entre 0 et 900 euros annuels. Sur une base de 200 euros par trimestre pour les quatre items, soit 50 euros par item. Il y a la possibilité de « surperformer » chaque trimestre à hauteur de 100 euros.



Le déclenchement du paiement se fera par bloc (25% par bloc) avec possibilité de surperformer dans chacun de ces blocs.

Le paiement serait réalisé en décalage de deux mois, après la fin de chaque trimestre.

**Un test sera réalisé à la rentrée sur le site de Béziers sur une période de 6 à 8 semaines. Cette expérimentation n'aura aucune incidence sur le paiement de la prime, qui restera intégral.**

Après le retour d'expérience qui suivra cette expérimentation, le dispositif serait mis en œuvre au premier janvier 2020.

**La prime de 2019 sera versée en avril 2020 comme prévu et le dispositif viendra en complément dès le premier trimestre.**

Ce nouveau dispositif devrait être généralisé à la vente en 2020.

L'UNSA-Ferroviaire se félicite d'avoir été entendue sur le caractère inadapté de la Prime. Nous regrettons cependant un manque d'ambition de l'Entreprise dans la rémunération de ses personnels.

La mise en œuvre du nouveau système, bien que plus valorisant, nécessite néanmoins des précisions et des adaptations :

- ✓ **Nécessité de mettre en œuvre des objectifs atteignables**, répondant aux critères SMART pour Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes et Temporels. Les objectifs doivent être partagés en amont et maîtrisés par tous
- ✓ **Nécessité de neutraliser certaines absences** (Congés, temps partiel, temps partiel thérapeutique, absences syndicales...) que ce soit pour le nombre minimum de journées de contribution pour entrer dans le dispositif ou pour le calcul des objectifs
- ✓ **Intégration des CDD au dispositif**
- ✓ **Adaptation opérationnelle des objectifs ou neutralisation de la journée en cas d'utilisation sur des missions n'entrant pas dans les objectifs fixés**

L'UNSA-Ferroviaire a demandé à la Direction de ne pas oublier d'inclure les ACM dans le dispositif et de maintenir des budgets animations.

La Direction nous indique sa volonté de garder un budget permettant de faire de l'animation ponctuellement et représentant en moyenne 50 euros par an et par agent. Ce budget est à la main du national et pourra être demandé par les équipes locales.

L'UNSA-Ferroviaire interviendra sur ce sujet dans sa phase expérimentale, lors du retour d'expérience et avant sa généralisation.

Pour que vos intérêts soient défendus, faites remonter vos remarques et suggestions à vos représentants UNSA.

Contacts : Nathalie WETZEL, David THÉTIER, Romain BONNEFOY.

**J'adhère à l'UNSA !**

CONTRACTUELS **Efficace** Service public **Responsable**  
**EXPERTISE** Savoir-faire Carrières  
Hot-Line Juridique Autonome  
STATUT  
Filières  
Syndicat de services

A l'UNSA-Ferroviaire, moi, j'adhère !

Nom: .....  
Prénom: .....  
Direction: .....  
Adresse Pro: .....  
Collège: .....  
Tél: .....  
Mail: .....

Fédération UNSA-Ferroviaire  
56, rue du Faubourg Montmartre . 75009 PARIS  
Tél: 01 53 21 81 80 . federation@unsa-ferroviaire.org