

Accord collectif relatif à la mise en place du Comité Social et Economique TER PACA (CSE TER PACA) et des représentants de proximité au sein du TER PACA

Sommaire

PREAMBULE	3
TITRE 1 : FONCTIONNEMENT DU COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE TER PACA	5
Article 1. Composition.....	5
Article 2. Réunions régulières	5
Article 3. Modalités de convocation, accès à l'information et formation du suppléant dans le CSE d'établissement	5
Article 4. Remplacement d'un élu du CSE.....	6
Article 5. Base de données économiques et sociales	6
Article 6. Traitement des réclamations individuelles et collectives.....	7
Article 7. Matériel informatique	7
Article 8. Heures de délégation.....	7
Article 9. Les Commissions du CSE d'établissement	8
TITRE 2 : LES REPRESENTANTS DE PROXIMITE.....	10
Article 10. Nombre et répartition des représentants de proximité.....	10
Article 11. Modalités de désignation	10
Article 12. Attributions des représentants de proximité	10
Article 13. Fonctionnement	12
Article 14. Matériel informatique	12
TITRE 3 : DISPOSITIONS FINALES.....	12
Article 15. Entrée en vigueur et durée de l'accord	12
Article 16. Révision et dénonciation	12
Article 17. Dépôt de l'accord.....	13
ANNEXE : Fonctionnalités de l'outil I-RP	15

PRÉAMBULE

Un dialogue social de qualité est l'une des conditions majeures de l'efficacité opérationnelle, sociale et économique du TER PACA.

Au quotidien, c'est aussi par l'efficacité du dialogue social que se renforce la cohésion sociale du TER PACA.

Les parties rappellent que le droit syndical, qui n'a pas été modifié par les ordonnances, est également une composante essentielle d'un dialogue social de qualité.

A cet égard, le rôle du délégué syndical doit être réaffirmé.

Il est désigné par son organisation syndicale représentative, qu'il représente auprès de l'entreprise et peut notamment :

- négocier des accords collectifs sur son périmètre de compétence et les protocoles d'accord préélectoraux.
- déposer une demande d'audience, initier une démarche de concertation immédiate (DCI) ou déposer un préavis de grève.
- participer dans ce cadre aux réunions de concertation et de conciliation qui s'ensuivent.

Les délégués syndicaux territoriaux sont compétents sur le périmètre du CSE TER PACA et les délégués syndicaux locaux sur les périmètres des établissements de production.

Les directeurs d'établissement, sans préjudice du fonctionnement de l'instance représentative du personnel, favorisent et organisent des échanges avec les délégués syndicaux de leur périmètre.

Ils partagent notamment avec les délégués syndicaux sur les projets d'évolution concernant leur périmètre et peuvent engager avec eux une concertation locale.

Par ailleurs, l'entreprise s'engage à ce que les représentants du personnel et les délégués syndicaux puissent exercer leur mandat tout en poursuivant une activité professionnelle et dans le respect de leur vie personnelle. De même, elle s'engage à garantir une rémunération et un déroulement de carrière exempts de discrimination.

Le Comité Social et Économique (CSE), nouvelle instance unique de représentation du personnel prévue par le Code du travail¹ se substitue aux instances historiques que représentent le Comité d'Entreprise, les Délégués du Personnel et les Comités d'Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail.

¹ Conformément à l'ordonnance n°2017-1386 du 22 septembre 2017 relative à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise et favorisant l'exercice et la valorisation des responsabilités syndicales, complétée par l'ordonnance n°2017-1718 du 20 décembre 2017 et le décret n° 2017-1819 du 29 décembre 2017.

Dans ce cadre, l'objectif du présent accord est de créer les conditions d'une dynamique positive, en termes de dialogue social, en :

- Précisant son rôle, ses missions, notamment ses modalités d'information et de consultation, les postes principaux l'administrant, le rôle et la composition de ses commissions.
- Mettant en place des représentants de proximité, gages d'une représentation du personnel locale avec des représentants dédiés.

Les dispositions du présent accord ainsi que le règlement intérieur du CSE TER PACA ont vocation, ensemble, à organiser les règles de fonctionnement de l'instance du CSE TER PACA.

TITRE 1 : FONCTIONNEMENT DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE TER PACA

Article 1. Composition

Le CSE d'établissement comprend l'employeur et une délégation du personnel élue, comportant un nombre de membres déterminé par l'article R.2314-1 du Code du travail compte tenu du nombre de salariés dans l'établissement distinct.

La délégation est composée d'un nombre égal de titulaires et de suppléants. Le CSE désigne un secrétaire du CSE ainsi qu'un Référent SSCT. Ce dernier est en charge notamment des attributions en matière de santé, sécurité et des conditions de travail. A ce titre, il est également membre de la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) du CSE. Il est l'interlocuteur privilégié pour assurer l'information entre les élus de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail et les représentants de proximité.

Chaque organisation syndicale représentative dans l'établissement peut désigner un représentant syndical au CSE. Ce représentant syndical assiste aux séances avec voix consultative. Il est choisi parmi les salariés du périmètre du CSE TER PACA.

Le représentant syndical désigné en début de mandat ou en cours de mandat s'il est remplacé de façon définitive dispose des mêmes documents que les élus selon les mêmes modalités. Il bénéficie à ce titre d'un accès à la BDES.

Lors des réunions du CSE, le Président du comité peut se faire assister par trois assesseurs qui ont voix consultative. Il peut, par ailleurs, inviter des intervenants, ayant compétence technique, pour présenter un dossier inscrit à l'ordre du jour.

Article 2. Réunions régulières

Le CSE d'établissement est régulièrement réuni par le Président dans les conditions définies par le règlement intérieur du CSE TER PACA.

Article 3. Modalités de convocation, accès à l'information et formation du suppléant dans le CSE d'établissement

En cas d'impossibilité du membre titulaire de participer à une réunion, celui-ci en informe le Département Relations Sociales le plus tôt possible et au plus tard 72 heures avant la réunion.

Lorsque les circonstances de l'absence du titulaire ne permettent pas de respecter le délai précité, celui-ci informe dès que possible le Département Relations Sociales de son absence, lequel convoque le suppléant dans toute la mesure du possible.

L' élu suppléant a accès, via la BDES, aux mêmes informations que l' élu titulaire. Il reçoit, selon les mêmes modalités que lui, l'ordre du jour ainsi que le lieu et la date de la réunion, même s'il n'y participe pas.

En cas de suppléance, cet envoi vaudra convocation.

SV SC AB 5
TF RB

Article 4. Remplacement d'un élu du CSE

Article 4.1. Remplacement provisoire ou définitif d'un élu titulaire du CSE

Les règles de remplacement d'un élu titulaire prévues par le code du travail s'appliquent. En complément de ces dispositions, les parties conviennent qu'en présence de plusieurs suppléants de la même catégorie et de la même liste que celle du titulaire, l'organisation syndicale indique alors en début de mandat le premier suppléant selon son choix et l'ordre des suppléants suivants

Article 4.2. Remplacement à titre définitif d'un élu suppléant du CSE

En l'absence dispositions définies au code du travail relatives au remplacement d'un élu suppléant, les parties conviennent que :

- Lorsqu'un suppléant est nommé titulaire, il est remplacé par le premier candidat non élu dans la liste dans laquelle appartenait le titulaire dont les fonctions ont cessé, sous réserve que ce candidat remplisse encore les conditions d'éligibilité requises.
- Dans les autres cas, le mandat de suppléant est attribué au premier candidat non élu de la liste sur laquelle figurait le suppléant ayant perdu son mandat sous réserve que ce candidat remplisse encore les conditions d'éligibilité requises.

Article 5. Base de Données Économiques et Sociales

Une base de données économique et sociale (BDES) est accessible en permanence à tous les élus et aux représentants syndicaux du CSE d'établissement sur leur périmètre de compétence.

Dans le cadre des procédures d'information de consultation récurrentes et ponctuelles, le Comité dispose, pour l'exercice de ses attributions des informations mises à sa disposition dans la Base de Données Économiques et Sociales (BDES).

La BDES rassemble l'ensemble des informations nécessaires aux consultations et informations récurrentes et ponctuelles que l'employeur met à disposition du CSE.

Ces informations nécessaires aux consultations récurrentes portent sur l'année concernée et les deux années précédentes, dont les dossiers restent consultables dans la BDES.

La mise à disposition des informations dans la BDES vaut communication des rapports et informations au comité et aucun des documents mis à disposition dans la BDES ne fait l'objet d'un envoi sur support papier.

Le département Relations Sociales informe les élus CSE de la mise en ligne des documents dans la BDES (via avis messagerie, notification, convocation, ordre du jour).

Si un dysfonctionnement technique de la base de données venait à se produire, un envoi par messagerie électronique des dossiers de consultation serait réalisé.

SW 3C AB 6
TF RD

Article 6. Traitement des réclamations individuelles et collectives

Un outil digitalisé est mis à la disposition de l'ensemble des élus afin de leur permettre de présenter, sur leur périmètre de compétence, les réclamations individuelles et collectives des salariés.

Cet outil est accessible en permanence et alimenté au fur et à mesure. Les parties conviennent qu'une réponse est apportée dans les meilleurs délais et en amont d'une réunion ordinaire à venir du CSE.

Les élus pourront au moyen de l'outil :

- Préciser l'entité destinataire de leur réclamation
- Consulter à tout moment l'avancement du traitement de leur réclamation
- Recevoir la réponse apportée par l'employeur dès que celle-ci est validée
- Lire et imprimer l'ensemble des questions qu'ils ont posées et les réponses apportées
- Lire et imprimer l'ensemble des registres de leur périmètre.

Les principales fonctionnalités proposées par cet outil sont décrites en annexe du présent accord.

Certaines questions, autres que d'ordre local, peuvent nécessiter un débat en séance plénière du comité. Elles sont inscrites conjointement à l'ordre du jour par le Président du CSE et le Secrétaire du CSE.

Les membres habilités à déposer une réclamation veilleront lors de la rédaction au respect des personnes et à la confidentialité des situations individuelles.

Article 7. Matériel informatique

L'entreprise fournit à tous les élus du Comité Social et Économique ainsi qu'aux représentants syndicaux une tablette dédiée pour l'exercice de leurs missions.

Article 8. Heures de délégation

Chaque élu titulaire bénéficie de 26 heures de délégation par mois conformément à l'article R.2314-1 du Code du travail. Ce crédit d'heures est annualisé et est mutualisable entre élus.

Le bénéficiaire du crédit d'heures peut utiliser les heures de délégation à sa convenance. Toutefois, afin d'assurer un fonctionnement normal du service, l'élu informe préalablement la gestion du personnel de son établissement dès que possible et au plus tard, 24 heures à l'avance, sauf circonstances exceptionnelles.

Ces heures de délégation sont considérées comme du temps de travail et donnent lieu à paiement sans perte de salaire pour l'élu, sans préjudice aux règles du code du travail concernant les modalités pratiques d'utilisation du crédit d'heures (report des heures de délégation prévue à l'article L.2315- 8², mutualisation des heures prévue à l'article L. 2315-9³, etc.).

² Articles L.2315-8 et R.2315-5 : Les heures de délégation peuvent être utilisées cumulativement dans la limite de douze mois et à condition de ne pas utiliser dans le même mois, plus d'une fois et demie le crédit d'heures mensuel dont il bénéficie.

³ Articles L.2315-9 et R.2315-6 : La répartition des heures entre les membres du Comité ne peut conduire l'un d'eux à disposer, dans le mois, de plus d'une fois et demie le crédit d'heures de délégation mensuel dont bénéficie un membre titulaire. Cette mutualisation fait l'objet d'une information écrite à l'employeur au moins 8 jours avant leur utilisation.

7

SW SC AB
TF AB

Un dispositif de suivi de la mutualisation des crédits d'heures est mis en place par le Département Relations Sociales. Les organisations syndicales sont informées trimestriellement du suivi de la situation des crédits d'heures des élus.

Compte tenu du périmètre étendu du CSE TER PACA, un forfait temps de 1800 heures annuelles est accordé sous forme de bons de délégation valorisés en journée ou demi-journée à chaque organisation syndicale représentée au CSE TER PACA proportionnellement aux suffrages qu'elle a obtenu lors de la dernière élection du CSE.

- Dispositions particulières pour des membres du bureau

Compte tenu des missions et des responsabilités particulières attribuées par le code du travail aux secrétaires, aux trésoriers et aux présidents des commissions « activités sociales » des CSE, les parties conviennent d'accorder :

- Le dégagement de la production à temps complet du Secrétaire ;
- Le dégagement de la production à temps complet du Trésorier ;
- Le dégagement de la production à temps complet du Président de la commission «Activités Sociales et Culturelles» ;
- Le dégagement de la production à temps complet du Référent SSCT

Par ailleurs, pour assurer le fonctionnement du bureau, les sept autres membres du bureau, sur convocation du secrétaire, sont dégagés de la production, une journée par mois.

Article 9. Les Commissions du CSE d'établissement

Article 9.1. Les commissions obligatoires en vertu de la Loi

Article 9.1.1. La commission Santé, Sécurité, et Conditions de Travail

Conformément à l'article L.2315-44 du code du travail, la composition et les modalités de fonctionnement de la commission santé, sécurité et conditions de travail sont définies à l'article 7.1 du règlement intérieur du CSE TER PACA.

Article 9.1.2. Les autres commissions obligatoires

Les autres commissions obligatoires (formation, informations et aide au logement, égalité professionnelle, marchés) sont mises en place dans le cadre du Règlement Intérieur du CSE. Le président de ces commissions est désigné parmi les membres élus du CSE. Les autres membres de ces commissions (exceptée la commission des marchés composée des seuls élus titulaires) peuvent être choisis parmi les élus ou les salariés appartenant au périmètre du CSE.

Article 9.2. Commissions instituées en vertu du présent accord

Au sein du CSE, il est également institué une commission « activités sociales et culturelles », une commission « économique », une commission « encadrement » et une commission « budget ».

Article 9.2.1. Commission « activités sociales et culturelles » ;

Cette commission permet de préparer les décisions du CSE en matière de gestion des activités sociales et culturelles.

Le nombre de membres est de 11.

La présidence de cette commission est assurée par un élu du CSE. Les autres membres peuvent être choisis parmi les élus ou les salariés appartenant au périmètre du CSE.

Des travaux sont en cours pour préparer un accord collectif national organisant la gestion des activités sociales et culturelles à l'issue de la période transitoire. Dans l'attente ou à défaut d'accord, et afin d'assurer la gestion des activités sociales et culturelles pendant cette période transitoire, un volume de 1332 heures annuelles de délégation sera accordé pour la commission « ASC » sur la base des modalités en vigueur au CER Mobilités PACA et remis au Secrétaire. A signature de l'accord national, une régularisation sera opérée pour se conformer aux dispositions de cet accord.

Article 9.2.2. Commission économique

Cette commission a vocation à préparer les délibérations du CSE sur les dossiers inscrits à l'ordre du jour qui sont en lien avec l'organisation et la marche générale de l'entreprise sur le périmètre du CSE.

Elle comprend 11 membres y compris son Président, lesquels sont désignés par le CSE parmi ses membres élus ou les salariés appartenant au périmètre du CSE, avec au moins un membre élu désigné par chaque organisation syndicale. La présidence de cette commission est assurée par un élu du CSE.

En accord avec son Président, la Direction réunira 6 fois par an la commission.

Article 9.2.3. Commission Encadrement

Cette commission a vocation à porter, à l'éclairage des élus, les spécificités d'encadrement en lien avec les dossiers inscrits à l'ordre du jour de la réunion ordinaire du CSE

Elle comprend 6 membres y compris son Président, lesquels sont désignés par le CSE parmi ses membres élus ou les salariés appartenant au périmètre du CSE. La présidence de cette commission est assurée par un élu du CSE.

Article 9.2.4. Commission Budget

Cette commission a vocation à éclairer les élus sur l'élaboration des orientations budgétaires et le suivi de l'exécution du budget.

Elle comprend 6 membres y compris son Président, lesquels sont désignés par le CSE parmi ses membres élus ou les salariés appartenant au périmètre du CSE. La présidence de cette commission est assurée par un élu du CSE.

Article 9.3. Moyens des commissions du CSE d'établissement (hors commission SSCT et Commission ASC)

Pour faciliter le fonctionnement des réunions des commissions des CSE d'établissement (hors CSSCT et commissions ASC), il est accordé un crédit global annuel de 1.800 heures, mis à la disposition du Secrétaire du CSE d'établissement, se substituant aux dispositions prévues au code du travail, destiné à couvrir le travail de ces commissions (y compris les déplacements afférents).

Ces heures de délégation sont mises sous forme de bons de délégation valorisés et millésimés, au début de chaque année.

TITRE 2 : LES REPRÉSENTANTS DE PROXIMITÉ

Article 10. Nombre et répartition des représentants de proximité

Des représentants de proximité sont mis en place au niveau des établissements de production du CSE TER PACA :

- Etablissement de Services Voyageurs TER Côte d'Azur : 3 RPx
- Etablissement de Services Voyageurs TER Provence Alpes et Direction Régionale PACA : 6 RPx
- Etablissement Traction : 4 RPx
- Technicentre : 4 RPx

Un élu suppléant par établissement de production est désigné au périmètre du CSE pour compléter ce dispositif de proximité, avec les mêmes attributions et moyens de fonctionnement.

La répartition des mandats de représentants de proximité entre les organisations syndicales est opérée au prorata des suffrages obtenus sur les périmètres pré-définis par chacune d'elles lors de l'élection 2018 des membres du CSE (application de la représentation proportionnelle à la plus forte moyenne).

Article 11. Modalités de désignation

Les représentants de proximité sont proposés par les organisations syndicales, parmi les membres élus du CSE appartenant à l'établissement de production (ou entité assimilée concernée) ou parmi les agents relevant de l'établissement de production (ou entité assimilée concernée).

Le Comité Social et Économique compétent valide en réunion plénière cette désignation par un vote à la majorité des présents.

Article 12. Attributions des représentants de proximité

Les représentants de proximité ont vocation à réaliser, au sein de leur périmètre de mise en place, des missions pour lesquelles la proximité est un gage de meilleure efficacité, notamment en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail.

Les représentants de proximité sont à ce titre les correspondants privilégiés des membres du CSE et de sa CSSCT pour réaliser des missions locales en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail, conformément à l'article du présent accord relatif à la CSSCT notamment :

- Réaliser, au sein de leur établissement de production (ou entité assimilée), les visites locales de sites décidées par la CSSCT et relatives à des questions d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail (article L.2312-13 du code du travail) ;
- Participer, pour le compte de la CSSCT, aux inspections communes préalables à l'exécution d'opérations réalisées par des entreprises extérieures auxquelles la commission souhaite être représentée.
- Participer, à la demande de l'élu du CSE, à l'enquête qui fait suite à un droit d'alerte que cet élu a déposé en cas d'atteinte aux droits des personnes et en cas de danger grave et imminent sur son établissement (ou entité assimilée), dans les conditions prévues aux articles L. 2312-59 et L. 2312-60 du Code du travail ;
- Réaliser, sur demande de la CSSCT, les enquêtes après accidents du travail graves ou incidents répétés ayant révélé sur leur établissement (ou entité assimilée) un risque grave, ou une maladie professionnelle ou à caractère professionnel grave ;

Les représentants de proximité sont également les interlocuteurs privilégiés du directeur de l'établissement de production (ou de l'entité assimilée) sur les sujets d'ordre local. Ils sont à ce titre notamment compétents pour :

- Examiner les roulements de service, tableaux de service et tableaux de roulements des personnels de leur périmètre de mise en place, et leurs adaptations, sur lesquels ils sont périodiquement informés par la direction de l'établissement de production (ou de l'entité assimilée). Ces éléments et les éventuelles observations des représentants de proximité sont également transmis au Référent SSCT.
- Réaliser des enquêtes en matière d'accident du travail, ou de maladie professionnelle ou à caractère professionnel, concernant les salariés de leur établissement de production (ou entité assimilée). Ces enquêtes sont réalisées dans le cadre des heures de délégation.
- Emettre un avis préalable sur les propositions de reclassement adressées aux salariés déclarés en situation d'inaptitude par le médecin du travail, conformément aux articles L.1226-2 et L.1226-10 du code du travail. Pour ce faire, le directeur de l'établissement de production (ou de l'entité assimilée) transmet pour avis aux représentants de proximité du périmètre concerné une proposition de reclassement. Les avis recueillis sont transmis par l'employeur au Référent SSCT.

Représentant les salariés sur leur périmètre de mise en place, ils sont par ailleurs compétents pour présenter à l'employeur les réclamations individuelles et collectives de ces salariés, relatives à l'application de la réglementation du travail. Ils utilisent à cet effet l'application numérique dédiée visée à l'article 6 « Traitement des réclamations individuelles et collectives » du présent accord pour y inscrire les réclamations et y consulter les réponses apportées par la Direction. Ils sont par conséquent habilités à l'outil sur leur périmètre de compétence.

Article 13. Fonctionnement

Les représentants de proximité sont réunis trimestriellement par le Président de la CSSCT et le Référent SSCT pour coordination.

Les représentants de proximité bénéficient de la protection prévue à l'article L.2411-1 du code du travail.

Ils sont tenus au secret professionnel pour toutes les questions relatives aux procédés de fabrication. En outre, ils sont tenus à une obligation de discrétion à l'égard des informations revêtant un caractère confidentiel et présentées comme telles par l'employeur. Ils bénéficient d'une liberté de circulation sur leur périmètre de compétence.

A compter de la signature du présent accord, un crédit d'heures de 20 heures par mois est accordé à chaque représentant de proximité.

Le bénéficiaire du crédit d'heures peut utiliser les heures de délégation à sa convenance. Toutefois, afin d'assurer un fonctionnement normal du service, le RPX informe préalablement la gestion du personnel de son établissement dès que possible et au plus tard, 24 heures à l'avance, sauf circonstances exceptionnelles.

Les représentants de proximité bénéficient de la formation en santé, sécurité et conditions de travail prévue à l'article L.2315-18 du code du travail dans les mêmes conditions que les membres de la délégation du CSE. D'une durée de 5 jours, elle est effectuée sur le temps de travail et le financement est pris en charge par l'employeur.

Article 14. Matériel informatique

L'entreprise fournit aux représentants de proximité des tablettes dédiées à l'exercice de leur mission, s'ils n'en sont pas déjà dotés en vertu d'un autre mandat.

TITRE 3 : DISPOSITIONS FINALES

Article 15. Entrée en vigueur et durée de l'accord

Le présent accord entre en vigueur à compter de la mise en place du CSE et pour une durée illimitée.

Article 16. Révision et dénonciation

Les parties peuvent à tout moment engager la procédure de révision de l'accord, notamment en cas d'accord national relatif à la gestion des activités sociales et culturelles.

Le présent accord peut également être dénoncé dans les conditions prévues aux articles L.2222—et L.2261-9 et suivants du code du travail

sw AB
su TF AB

Article 17. Dépôt de l'accord

Un exemplaire de l'accord sera établi pour chaque partie.

Le présent accord sera déposé auprès du Secrétariat-greffe du Conseil de Prud'hommes du lieu de conclusion en un exemplaire.

Deux exemplaires dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique seront transmis à la DIRECCTE du lieu de conclusion.

Ces formalités de dépôt seront accomplies par l'employeur.


Fait à la Marseille, le

25 février 2019

La SNCF


Sébastien VINCENT

La Fédération Nationale des Travailleurs,
Cadres et Techniciens des Chemins de fer français
(C.G.T.)

 TEJEDOR François

La CGT exige que le CSE soit également consulté sur
les autres Blocs de la loi Robseman. Le Nombre de RPX
est bien évidemment insuffisant pour garantir un bon niveau
de dialogue social dans les établissements

L'Union Nationale des Syndicats Autonomes- Ferroviaire
(UNSA - Ferroviaire)

CRÉPIN Stéphane



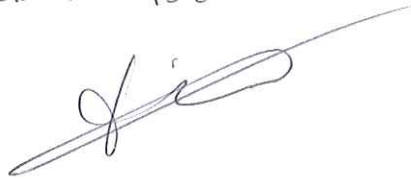
Fédération Syndicaliste Force Ouvrière des
Cheminots
(C.G.T – F.O.)
(FO)

Boualan Ali-Jean



La Fédération des Cheminots C.F.D.T.
(C.F.D.T.)

Riondy Benoit



SV AB
SW RB

ANNEXE : Fonctionnalités de l'outil I-RP

Les élus du CSE et, conformément à l'accord relatif au CSE, les représentants de proximité, ont notamment pour mission de présenter à l'employeur les réclamations individuelles ou collectives relatives aux salaires, à l'application du code du travail et des autres dispositions légales concernant notamment la protection sociale, ainsi que des conventions et accords applicables dans l'entreprise.

Dans ce cadre, afin de faciliter et de fluidifier les échanges, l'entreprise déploie un outil numérique dédié à la gestion des réclamations individuelles et collectives.

HABILITATION A L'OUTIL

L'outil I-RP fonctionne sur la base d'une habilitation individuelle. Ce système d'habilitation sécurise son accès et sa consultation. Tous les contenus, ainsi protégés, restent soumis aux obligations de confidentialité.

- ✓ Représentants du personnel

Sont habilités à l'outil sur leur périmètre de compétence:

- Les élus du CSE (titulaires et suppléants) ;
- Les représentants de proximité.

Les représentants syndicaux au CSE disposent d'une habilitation « lecteur ». Ils pourront à ce titre consulter, sur leur périmètre de compétence, toutes les questions posées et les réponses apportées par la Direction.

Les habilitations sont nominatives et gérées par les responsables RH ou RS de chaque périmètre.

- ✓ Direction

Afin d'assurer la confidentialité des données, seules les personnes en charge de gérer le CSE sont habilitées à accéder à l'ensemble des réclamations déposées sur leur périmètre (Président du CSE, assesseurs, Chargés de Relations Sociales). Les personnes sollicitées pour répondre à une réclamation ont un accès limité à cette seule réclamation.

DEPOT D'UNE RECLAMATION

- ✓ Dépôt des réclamations à tout moment

Les élus et les représentants de proximité peuvent déposer une réclamation dans l'outil à tout moment.

- ✓ Des réclamations non nominatives

Il appartient à chaque personne habilitée à déposer une réclamation de veiller, lors de sa rédaction, au respect des personnes et de la confidentialité des situations individuelles.

Lorsque des précisions sont nécessaires, elles devront être saisies dans un champ complémentaire spécifique (qui n'apparaît pas au registre digital).

- ✓ Des questions précises et ciblées

Afin d'assurer un traitement optimal des réclamations, l'outil permet, au moment du dépôt, de préciser l'établissement ou l'entité assimilée à qui s'adresse la question.

En l'absence de précisions, le chargé de relations sociales devra identifier l'entité concernée, compétente pour répondre à la réclamation.

TRAITEMENT ET SUIVI DES RECLAMATIONS

- ✓ Consultation de l'avancement du traitement

L'état d'avancement est automatiquement indiqué sous chaque réclamation déposée (« en attente de traitement », « en cours de traitement par », « traité », ...).

De même, le nom de l'entité à qui la question a été adressée est renseigné.

- ✓ Réponse apportée dans les meilleurs délais

La réponse, apportée dans les meilleurs délais, est visible par les utilisateurs immédiatement après validation de la réponse.

Un système de notification paramétrable par chaque utilisateur lui permet de recevoir une alerte par mail lorsqu'une ou plusieurs réponses sont apportées par la Direction.

ÉDITION DES CONTENUS ET DOCUMENTS

Les utilisateurs peuvent trier et filtrer les réclamations et les réponses par thème, par organisation syndicale, par entité, par date, ou encore par état de traitement.

Ils peuvent éditer les questions et réponses sous format Word, Excel ou PDF, selon les filtres sélectionnés.

Un compte rendu des réclamations déposées peut être édité par l'employeur sans aucune restriction de périodicité et archivé dans un espace dédié, restant accessible à tous.

SW
SC TF
AB
RB