



F 01 58 78 25 50

Le directeur

Syndicat SAT
19 bld de Sébastopol

75001 Paris

SEM D 2019-541

Paris, le 4 octobre 2019

Madame, Monsieur le délégué syndical d'établissement,

Les négociations que nous avons engagées sur le protocole d'accord HERMES sur l'Harmonisation du déroulemEnt de caRrière des agents B1 dans les perspectives d'évolution de leur Métier et de la qualité de Service ont abouti à un accord signé le 4 octobre 2019 dont vous trouverez ci-joint une copie en application de l'article L.2231-5 du Code du Travail.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur le délégué syndical d'établissement, l'expression de mes salutations distinguées.

A large, stylized handwritten signature in black ink, belonging to Frédéric Lambert, is positioned above the name.

Frédéric LAMBERT

Remise contre signature

A large, stylized handwritten signature in black ink, representing the recipient's signature, is positioned below the text 'Remise contre signature'.



Département SEM

HERMES

PROTOCOLE D'ACCORD SUR L'HARMONISATION DU
DEROULEMENT DE CARRIERE DES AGENTS B1 DANS LES
PERSPECTIVES D'EVOLUTION DE LEUR METIER ET DE LA
QUALITE DE SERVICE

Octobre 2019

AC VD

FL A.M.

MG

SOMMAIRE

A.	Préambule	3
1.	Enjeux.....	3
2.	Contexte	3
3.	Objet.....	4
B.	Déroulement de carrière	5
1.	Parcours d'intégration sur la première année	5
2.	Les opérateurs qualifiés	5
3.	Les opérateurs qualifiés de développement.....	6
4.	Avis défavorable	6
C.	Mesures spécifiques et de raccordement 2020	7
1.	Transposition des anciens niveaux avec points	7
2.	Arrêt de la prise en compte de l'ancienneté en Qualification Rectifiée	7
3.	Arrêt de la prise en compte des mesures du TAS du protocole NSG	7
D.	Le changement de qualification et de catégorie.....	8
1.	L'accès au Métier de Développement.....	8
2.	L'accès à la catégorie Maîtrise Station et Ligne	8
E.	Suppression des 5 points de R+	9
1.	Principe de la majoration retraite R+5	9
2.	Planning d'intégration des points dans la grille de rémunération	9
3.	Grille de rémunération spécifique « Opérateur Qualifié B1 SEM ».....	9
F.	Dispositions relatives à l'application de l'accord	10
1.	Dispositions relatives à l'application du présent accord.....	10
2.	Entrée en vigueur et durée de l'accord	10
3.	Révision de l'accord.....	10
4.	Formalités de dépôt et de publicité	10

UD

MG

A.M FL NC

A. PREAMBULE

1. Enjeux

Le plan d'Entreprise « Défis 2025 » dessine les ambitions de la RATP en matière de service et vise l'amélioration de l'expérience client à travers trois priorités :

- un service plus homogène, plus visible et une posture de service renouvelée.
- des situations perturbées gérées de manière optimale.
- des espaces plus accueillants.

Ces enjeux ont nourri le programme BRRIC (Bâtir une Relation Ré Inventée avec nos Clients), qui vise à démontrer que la marque RATP est centrée sur le client. Ce programme concerne tous les collaborateurs de l'entreprise mais repose avant tout sur l'implication des agents sur le terrain auprès des voyageurs. La relation de service est plus que jamais un atout majeur de différenciation dans l'univers concurrentiel qui continue à se dessiner autour de nous. Elle doit s'appuyer sur une relation plus directe et plus attentionnée pour le client, définie dans le cadre du chantier Mon Client et Moi, composante cœur du programme BRRIC.

2. Contexte

L'accord cadre du 27 juin 2018 relatif aux perspectives d'évolution du métier des agents en Unité Opérationnelle entendait :

- Poursuivre un dialogue social continu depuis la création de SEM.
- Identifier des points de repère pour les agents dans un contexte d'évolution de plus en plus rapide :
 - De leurs métiers, articulés autour de sept domaines métiers traditionnels.
 - De la gamme des services délivrés, avec l'arrivée des services issus de la modernisation billettique par exemple.
 - Des outils à leur disposition, avec entre autres le déploiement du SIG utilisés par tous les agents sur l'ensemble des stations et gares.
- Préparer les évolutions incontournables des métiers, en expérimentant de nouvelles manières de délivrer le service en s'appuyant notamment sur nos nouveaux outils type Symphonie, tout en démontrant la valeur ajoutée de notre modèle basé sur la présence d'agents sur le réseau, véritables hôtes des lieux dans leurs gares et stations.

Ce modèle, objet d'une conviction forte et partagée par la Direction et les Organisations Syndicales représentatives, suppose que les agents soient eux-mêmes acteurs de la transformation de l'entreprise et s'appuient largement sur les nouveaux dispositifs de développement des compétences mis à leur disposition.

En effet, l'enjeu de la RATP, dans un monde en pleine mutation en termes d'attentes clients et d'innovations technologiques, est de démontrer que nous avons cette capacité à faciliter les parcours de nos clients dans nos espaces, tout en leur offrant le niveau d'accueil, d'information et de services qu'ils attendent, là où ils en ont besoin et quand ils en ont besoin.

VD
AC

FL

A.M.

YA

Cet accord-cadre, qui constitue le socle du présent accord, annonçait la reprise ultérieure du dialogue social, afin :

- D'approfondir et décliner ses principes, dans un accord métier qui ferait bloc avec lui.
- D'identifier des mesures d'accompagnement social à la hauteur des progrès attendus en matière de qualité de service et de performance pour compléter un corpus de textes constitutif d'un même ensemble.

3. Objet

A ce titre, et en avance de phase par rapport à une discussion à finaliser sur les métiers, le présent protocole entend saluer non seulement l'évolution amorcée depuis plusieurs années mais aussi l'engagement présent et à venir des agents à s'adapter aux besoins continus de transformation. Il entend démontrer la confiance de la Direction du Département en ses collaborateurs et porte aussi l'ambition de libérer leurs initiatives.

C'est dans cet esprit, mais aussi pour tenir compte de l'allongement de la durée des carrières et du plafond actuel de la grille de rémunération des agents B1, atteint actuellement en moyenne à 25 ans d'ancienneté, qu'est proposé ce nouvel accord carrière, commun aux gares et stations.

Il crée plusieurs niveaux supplémentaires et uniformise les règles de passage entre les différents niveaux. Les mesures carrière qu'il propose sont ainsi plus lisibles, les leviers managériaux qu'il alimente sont optimisés et la gestion RH des carrières est simplifiée.

MG A.M
FL
 VD
NC

B. DEROULEMENT DE CARRIERE

1. Parcours d'intégration sur la première année

Les stagiaires bénéficient du déroulement de carrière suivant :

- A l'embauche : **niveau E3**.
- A l'issue de la formation, le stagiaire est qualifié **niveau E5 stagiaire (*)** au 1er du mois qui suit la qualification.
- A l'issue du parcours d'intégration de la première année, après validation sur le métier, tous les salariés accèdent au **niveau E5 (*)** par principe. S'agissant, précisément des agents sous statut, l'accès à ce niveau E5 est concomitant à leur commissionnement.

() Création d'une nouvelle grille de rémunération E5 à E16 spécifique Opérateur Qualifié B1 SEM. Le premier niveau E5 de la grille sera désigné « E5 stagiaire » sur lequel le stagiaire sera positionné à la sortie du Centre de formation pour sa qualification. Le coefficient de ce niveau E5 stagiaire correspond au niveau E5 de l'ancienne grille XP. Le niveau E5 de la nouvelle grille sera réévalué de 2 points (Voir § E-2/3).*

2. Les opérateurs qualifiés

Les opérateurs qualifiés bénéficient du déroulement de carrière suivant :

- **Accès niveau E6** : Au choix dans la fourchette de 3 à 6 ans de niveau E5 stagiaire en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 4,5 ans.
- **Accès niveau E7** : Au choix dans la fourchette de 3 à 6 ans de niveau E6 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 4,5 ans.
- **Accès niveau E8** : Au choix dans la fourchette de 3 à 6 ans de niveau E7 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 4,5 ans.
- **Accès niveau E9** : Au choix dans la fourchette de 3 à 6 ans de niveau E8 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 4,5 ans.
- **Accès niveau E10** : Au choix dans la fourchette de 3 à 6 ans de niveau E9 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 4,5 ans.
- **Accès niveau E11** : Au choix dans la fourchette de 3 à 6 ans de niveau E10 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 4,5 ans.

Ouverture à deux niveaux supplémentaires :

Ouverture au niveau E12 :

- **Accès niveau E12** : Au choix dans la fourchette de 3 à 6 ans de niveau E11 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 4,5 ans.

Création d'un niveau E13:

- **Accès niveau E13 (ex E12+10)** : Au choix dans la fourchette de 3 à 6 ans de niveau E12 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 4,5 ans.

VD
AC

FL

A.M

MG

3. Les opérateurs qualifiés de développement

Les opérateurs qualifiés de développement bénéficient du déroulement de carrière suivant :

- **Accès niveau E7** : premier niveau de DEV à 3 ans minimum de niveau E6 opérateur.
- **Accès niveau E8** : Au choix dans la fourchette de 2 à 5 ans de niveau E7 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 3,5 ans.
- **Accès niveau E9** : Au choix dans la fourchette de 2 à 5 ans de niveau E8 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 3,5 ans.
- **Accès niveau E10** : Au choix dans la fourchette de 2 à 5 ans de niveau E9 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 3,5 ans.
- **Accès niveau E11** : Au choix dans la fourchette de 2 à 5 ans de niveau E10 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 3,5 ans.
- **Accès niveau E12** : Au choix dans la fourchette de 2 à 5 ans de niveau E11 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 3,5 ans.

Création de quatre niveaux supplémentaires :

- **Accès niveau E13** (ex E12+10) : Au choix dans la fourchette de 2 à 5 ans de niveau E12 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 3,5 ans.
- **Accès niveau E14** (équivalent E12+20) : Au choix dans la fourchette de 2 à 5 ans de niveau E13 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 3,5 ans.
- **Accès niveau E15** (équivalent E12+30) : Au choix dans la fourchette de 2 à 5 ans de niveau E14 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 3,5 ans.
- **Accès niveau E16** (équivalent E12+40) : Au choix dans la fourchette de 2 à 5 ans de niveau E15 en appliquant les pourcentages 20, 30, 30, 20 soit une moyenne de 3,5 ans.

4. Avis défavorable

Un agent B1 proposable au dernier pas de fourchette d'un niveau, désigné SLN (Sans Limitation de Nombre), peut ne pas être proposé suite à un avis défavorable validé par le responsable d'unité. Cet avis défavorable fera l'objet d'un avis motivé lors de la commission de classement.

Dans l'EAP, le manager notifie les motifs entraînant à terme un avis défavorable pour le prochain avancement. En cas d'avis défavorable, le manager devra mettre en place un plan de progrès.

Le salarié proposable en SLN ayant eu un avis défavorable sera de nouveau proposable l'année suivante.

VD

AG

NC

AM

FL

C. MESURES SPECIFIQUES ET DE RACCORDEMENT 2020

1. Transposition des anciens niveaux avec points

Les salariés, qui à la date du 31/12/2019, bénéficient de points intermédiaires sur leur niveau, seront transposés à la date du 1er janvier 2020 sur le niveau N+1 :

- E8 + 5 transposé niveau E9.
- E9 + 5 transposé niveau E10.
- E10 + 5 transposé niveau E11.
- E11 + 5 transposé niveau E12.
- E12 + 5 transposé niveau E13.
- E12 + 15 transposé niveau E14.

Les salariés, qui à la date du 31/12/2019, sont positionnés sur le niveau E12+10 seront transposés à la date du 1er janvier 2020 sur le niveau E13. L'ancienneté prise en compte pour ce nouveau niveau E13 sera celle du niveau E12+10. Dans ces conditions, dès le TA 2020, ces salariés pourront être proposés en fourchettes au niveau E14.

Les salariés, qui à la date du 31/12/2019, sont positionnés sur le niveau E12+20 (mesure du TA spécifique Nouveau Service en Gare accordée sous certaines conditions), seront transposés à la date du 1er janvier 2020 sur le niveau E14. L'ancienneté prise en compte pour ce nouveau niveau E14 sera celle du niveau E12+20. Dans ces conditions, dès le TA 2020, ces salariés pourront être proposés en fourchettes au niveau E15.

2. Arrêt de la prise en compte de l'ancienneté en Qualification Rectifiée

Le présent accord met fin à l'avancement Hors Quotas par la prise en compte de l'ancienneté en Qualification Rectifiée (E9 à 25 ans QR, E10 à 27 ans de QR et E11 à 29 ans de QR pour les opérateurs ; E9 à 25 ans QR, E10 à 27 ans de QR, E11 à 25 ans de QR et E12 à 27 ans de QR pour les opérateurs en métier de développement).

A titre exceptionnel, les salariés dont l'ancienneté en Qualification Rectifiée leur permettait de bénéficier en 2020 d'un avancement hors quotas, pourront être proposés au niveau supérieur sur avis favorable du manager. Cette mesure ne s'appliquera que pour le TA 2020.

3. Arrêt de la prise en compte des mesures du TAS du protocole NSG

Le présent accord met fin à l'avancement lié aux mesures du TA Spécifique dans le protocole Nouveau Service en Gare.

A titre exceptionnel, les salariés qui auraient pu bénéficier en 2020 d'un avancement dans le cadre des mesures du TAS, pourront être proposés au niveau supérieur sur avis favorable du manager. Cette mesure ne s'appliquera que pour le TA 2020.

UD nc

FL AM NA

D. LE CHANGEMENT DE QUALIFICATION ET DE CATEGORIE

1. L'accès au Métier de Développement

Les opérateurs qualifiés devront être au minimum à 3 ans de niveau E6 avant d'être proposés au choix par leur hiérarchie, sur vacance de poste, en métier de développement. A l'issue de la réussite en formation, les agents seront validés dans leur nouvelle fonction après prise de poste.

Lors du passage de métier de base en métier de développement, une bonification est attribuée aux agents concernés. Cette bonification se traduit :

- Soit par passage au **niveau N+1 hors quotas** au minimum des fourchettes requis dans la nouvelle qualification.
- Soit par un complément mensuel de rémunération de 35 € jusqu'à ce que l'agent remplisse les conditions d'ancienneté (**au minimum de la fourchette**) pour être nommé au niveau supérieur.

2. L'accès à la catégorie Maîtrise Station et Ligne

Au-delà des dispositifs transversaux tels que la PIE, l'accès à la catégorie maîtrise, dont le déroulement de carrière est régi par l'accord relatif au déroulement de carrière de l'encadrement en vigueur, s'effectue au choix sur un poste vacant.

A partir du TA 2021, les opérateurs qualifiés, occupant un emploi de développement depuis au moins 2 ans et ayant une ancienneté de qualification RATP d'**au moins 10 ans dont 5 ans de qualification B1**, sont proposables au choix, sur vacance de poste Maîtrise Station ou Ligne.

Pour le TA 2020, la commission de classement centralisée accès Maîtrise se tenant par principe au dernier trimestre 2019, les critères d'ancienneté retenus restent ceux appliqués dans les protocoles :

- OPALE accord social pour l'amélioration de la qualité de service dans les espaces du métro de Paris et METROSERVICE Agents de Station des lignes 1 à 14 : 12 ans de qualification RATP dont 2 ans de métier de DEV pour MS/MLE et 11 ans de qualification Sous-filière B1 dont 2 ans de métier de DEV pour ML/AMP.
- protocole d'accord Nouveau Service en Gare des lignes A et B du réseau RER : 12 ans de qualification RATP dont 2 ans de métier de DEV pour ML/AMP et MG/ML.

UD

MG AM
NL FL

E. SUPPRESSION DES 5 POINTS DE R+

1. Principe de la majoration retraite R+5

Actuellement, pour les agents B1 de SEM positionnés du niveau E5 à E10, leur assiette de cotisation retraite est majorée de 5 points (R+5) valorisés à la pente d'échelon du salarié. Ces 5 points ne sont pas intégrés dans la grille de rémunération.

Pour les niveaux E11 et E12, les 5 points sont déjà intégrés dans la grille de rémunération.

Au 1^{er} janvier 2020, la majoration de cotisation retraite R + 5 est supprimée pour les niveaux E5 à E10.

Pour compenser la suppression de majoration R+5, une partie de ces points sera désormais intégrée dans les grilles de rémunération en lieu et place de la majoration dite « retraite ».

2. Planning d'intégration des points dans la grille de rémunération

L'intégration d'une partie de ces points dans la nouvelle grille de rémunération s'étale sur 4 ans de la manière suivante :

Intégration des points dans la nouvelle grille de rémunération des opérateurs qualifiés B1 SEM								
	E5 stagiaire	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11 à E16
01/01/2020		+ 1 pt	+ 1 pt	+ 1 pt	+ 1 pt	+ 1 pt	+ 1 pt	Points déjà intégrés dans la grille de rémunération
01/01/2021		+ 1 pt	+ 1 pt	+ 1 pt	+ 1 pt	+ 1 pt	+ 1 pt	
01/01/2022				+ 1 pt	+ 1 pt	+ 1 pt	+ 1 pt	
01/01/2023						+ 1 pt	+ 1 pt	
Total		+ 2 pts	+ 2 pts	+ 3 pts	+ 3 pts	+ 4 pts	+ 4 pts	+ 5 pts

3. Grille de rémunération spécifique « Opérateur Qualifié B1 SEM »

La création des nouveaux niveaux E13 à E16 et l'intégration de points supplémentaires pour les niveaux E5 à E10 nécessitent la création d'une nouvelle grille de rémunération spécifique opérateur B1 SEM.

Le premier niveau E5 de la grille sera désigné « E5 stagiaire » sur lequel le stagiaire sera positionné à la sortie du Centre de formation pour sa qualification. Le coefficient de ce niveau E5 stagiaire, premier niveau de la grille « Opérateur Qualifié SEM », correspond au niveau E5 de l'ancienne grille XP.

UD
nc

FL AM 16

F. DISPOSITIONS RELATIVES A L'APPLICATION DE L'ACCORD

1. Dispositions relatives à l'application du présent accord

Conformément aux articles L2261-7-1 et L2261-8 du code du travail, le présent accord emporte révision partielle de l'ensemble des protocoles d'accords et avenants précédents et se substitue de plein droit à leurs stipulations « Carrières » : OPALE accord social pour l'amélioration de la qualité de service dans les espaces du métro de Paris du 06 juillet 2007 ; protocole d'accord METROSERVICE volet : Agents de Station du 18 septembre 2009 ; protocole d'accord Nouveau Service en Gare des lignes A et B du réseau RER du 25 mars 2013.

2. Entrée en vigueur et durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 5 ans à compter du 1^{er} janvier 2020 et cessera de produire ses effets le 31 décembre 2024.

3. Révision de l'accord

La procédure de révision de tout ou partie du présent accord pourra être engagée sur demande motivée, par courrier adressé aux autres parties, conformément à l'article L2261-7-1 du code du travail.

4. Formalités de dépôt et de publicité

Conformément aux articles L2231-6, D2231-2, D2231-6 et D2231-7 du code du travail, le présent accord fera l'objet des formalités de dépôt et de publicité auprès de la DIRECCTE (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) et du Greffe du Conseil de Prud'hommes de Paris.

MLC

VD

FL A.M


MG

Protocole d'accord :

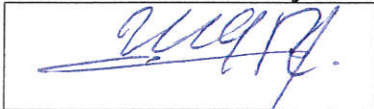
Le 4 octobre 2019

L'Harmonisation du déroulement de carrières des agents B1 dans les perspectives d'évolution de leur Métier et de la qualité de Service - HERMES

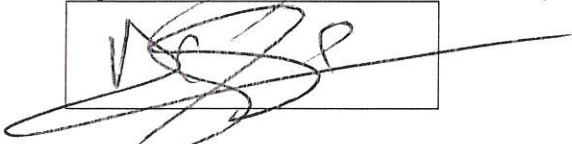
Pour la RATP, le Directeur du Département Services et Espaces Multimodaux



Union nationale des syndicats autonomes RATP (UNSA-RATP)



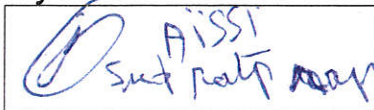
Syndicat Force Ouvrière de la RATP (FO)



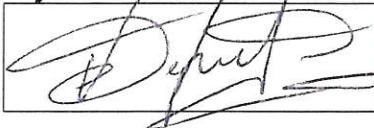
Confédération Générale du Travail de la RATP (CGT)



Syndicat SUD-RATP



Syndicat autonome Tout RATP (SAT)



appel qu'il n'est pas signataire de l'accord cadre de juin 2018 et dénonce son contenu

1C

MG