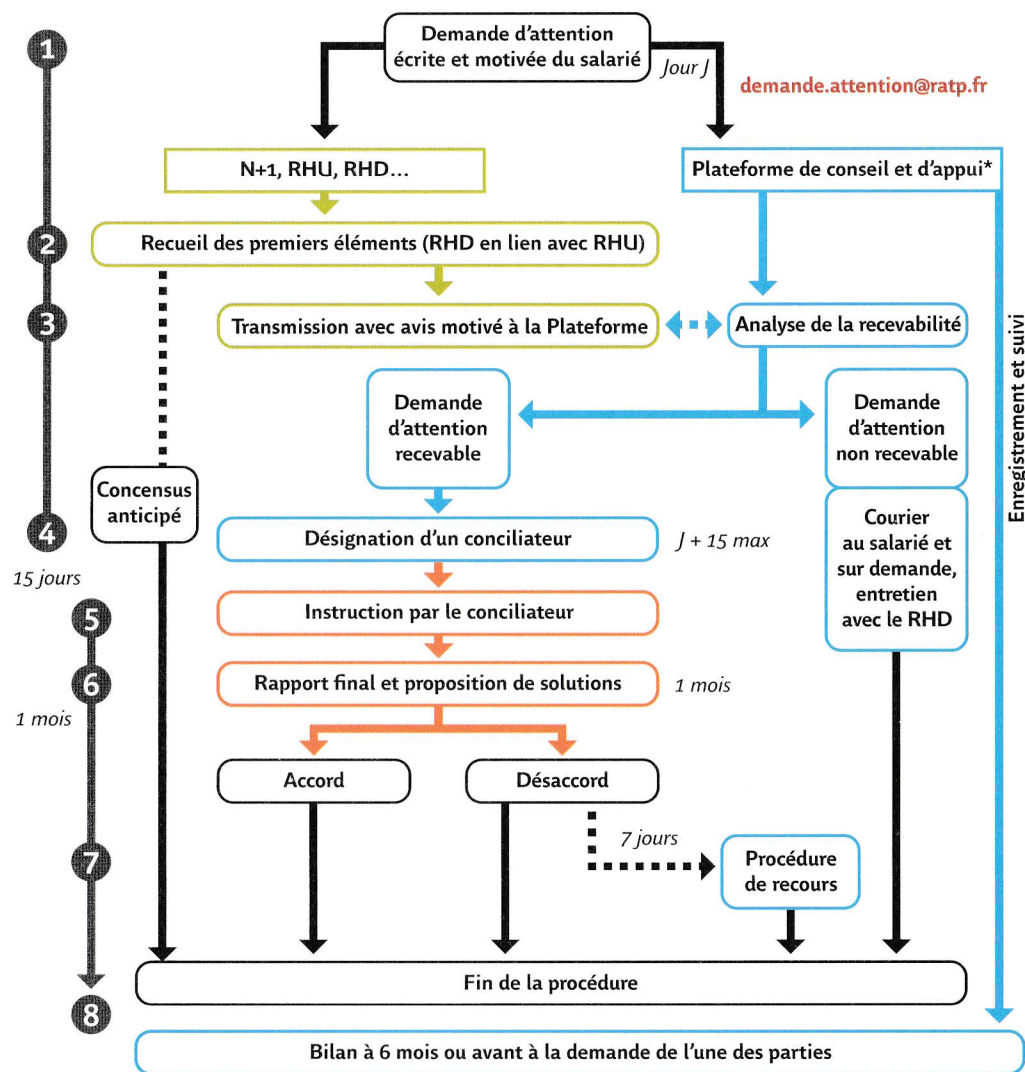


La demande d'attention



* La Plateforme de conseil et d'appui a vocation à favoriser la lisibilité et la cohérence des processus existants ou à développer dans l'entreprise.

Légende :

Plateforme de conseil et d'appui

Conciliateurs

Département

1

Tout salarié s'estimant en situation pré conflictuelle avec un autre salarié de l'entreprise dans le même environnement de travail peut saisir :

- son responsable hiérarchique direct,
- son responsable ressources humaines
- ou tout autre responsable appartenant à la ligne hiérarchique de son département.

Pour cela, il formalise par écrit une demande d'attention en exposant clairement sa situation. Il saisit simultanément la Plateforme de conseil et d'appui via la boîte courriel demande.attention@ratp.fr

2

Le responsable ressources humaines du département ou son représentant reçoit le salarié dans les plus brefs délais. Si, suite à ces échanges, un consensus anticipé est trouvé, le salarié transmet par écrit sa décision motivée à la Plateforme de conseil et d'appui via la boîte courriel.

Dans le cas contraire, le département transmet à la Plateforme de conseil et d'appui les premiers éléments accompagnés de son avis motivé.

3

La Plateforme de conseil et d'appui analyse la demande et en détermine la recevabilité. En principe, les situations suivantes ne relèvent pas du périmètre de la demande d'attention :

- situation faisant l'objet d'une procédure disciplinaire ou judiciaire en cours,
- contestations de décisions pour lesquelles existe un autre processus d'appel (CCAS, concours, commission de classement...).

Toutefois, face à la complexité d'un cas particulier où plusieurs processus s'articuleraient, la plateforme se réserve, par exception, d'apprécier si la demande d'attention resterait appropriée.

4

Si la demande n'est pas recevable, la Plateforme de conseil et d'appui envoie un courrier au salarié pour l'en informer et lui indiquer que le responsable ressources humaines de son département se tient à sa disposition pour un entretien.

Si la demande est recevable, la Plateforme de conseil et d'appui désigne un conciliateur. Les conciliateurs sont nommés par le Président Directeur Général. Ils sont reconnus dans l'entreprise pour leur expérience managériale et la transversalité de leur parcours. Les conciliateurs s'engagent à assurer

leur mission en toute impartialité et en respectant la confidentialité la plus totale sur les informations à leur disposition.

5

Le conciliateur reçoit le salarié puis informe et reçoit la (les) personne(s) concernée(s) par la situation ayant suscité le déclenchement de la procédure de demande d'attention.

Le conciliateur peut également entendre toute autre personne qu'il estime susceptible de l'aider dans son étude (témoins, responsables, collègues, anciens collègues...).

Les personnes sont entendues sur leur temps de travail et peuvent se faire assister par une personne de leur choix (salarié de l'entreprise ou membre de l'IAPR).

6

Au terme de l'enquête, le conciliateur formalise une proposition de solution, en recherchant l'accord des parties concernées.

Ce rapport doit comporter avec l'accord des 2 parties :

- un constat sur les raisons du différend,
- une proposition d'action pour désamorcer le conflit.

Ce rapport doit être établi sous un mois. Ce délai peut exceptionnellement être porté à deux mois pour des cas plus difficiles. Dans ce cas, un point d'étape est réalisé auprès de la Plateforme de conseil et d'appui au bout d'un mois.

7

En cas de désaccord, chacune des parties a, dans un délai de 7 jours, la possibilité de saisir une instance de recours qui réexaminera le dossier et formalisera des propositions.

8

Un bilan à 6 mois, ou avant sur demande d'une des parties, est réalisé par la Plateforme de conseil et d'appui. Ce bilan vise à vérifier que le conflit a cessé et que la situation a bien été rétablie. Dans le cas contraire, la Plateforme de conseil et d'appui pourra proposer des pistes de travail.

Les dossiers demandes d'attention sont établis en double exemplaire :

- l'un remis au salarié,
- l'autre archivé à l'Observatoire Social qui en réalisera un bilan statistique annuel.

Toute consultation ou diffusion sera interdite sauf autorisation expresse du seul DGA GIS.