



# AGENTS DE LA SNCF VOYAGEURS

HASTUS, LE NOUVEAU PROGICIEL  
DE PLANIFICATION DES RESSOURCES

## DES PROMESSES... AU CAUCHEMAR !

Horaires et  
assignations  
pour système de  
transport urbain  
et semi-urbain  
(HASTUS) : le seul  
nom interpelle !  
On parle bien de  
la SNCF ?!



### HASTUS, EN DÉTAIL

Hastus est proposé par l'entreprise canadienne GIRO et vendu par la SA Voyageurs comme « un outil puissant qui va nous faire gagner beaucoup de temps » avec, au passage, une productivité sur les effectifs de 70 % dans les services concernés. Il faut se rendre à l'évidence, les résultats obtenus jusqu'ici sont très décevants et l'outil n'est à ce jour absolument pas opérationnel ! Malgré les nombreuses alertes lancées par l'UNSA-Ferroviaire sur les périls que fera peser cet outil sur la production du service annuel à venir, la SA Voyageurs maintient sa mise en place à marche forcée.

### QUASIMENT QUATRE ANS DE LABORIEUSES TENTATIVES D'ADAPTATION AU MONDE FERROVIAIRE... POUR QUELS RÉSULTATS AUJOURD'HUI ?

**3**  
est le nombre  
d'années depuis  
que le progiciel  
HASTUS, destiné à  
devenir l'outil unique  
de planification des  
ressources (matériel  
et agents), se déploie  
partout en France de  
façon désordonnée.

- **Des utilisateurs éreintés et démotivés** qui passent leur temps à essayer de faire fonctionner l'outil, à le mettre au point, à trouver des solutions de contournement à chaque nouveau bug au lieu d'exercer leur métier et de produire leurs roulements à temps.
- **Un logiciel qui nécessite** préalablement l'acquisition d'une toute nouvelle langue métier – le logiciel est canadien – et conduit à la confusion entre anciens et nouveaux termes. Ainsi, les « roulements » actuels seront des « habillages » et les « grilles » actuelles seront des « roulements »... ●●●



**CETTE LISTE D'ÉCUEILS, NON EXHAUSTIVE, SOULIGNE LA SITUATION D'URGENCE QUE VIVENT AU QUOTIDIEN LES AGENTS EN CHARGE DE L'ÉLABORATION DES SA 2024 ET 2025.**

- **Des lenteurs informatiques insupportables**, quel que soit le nombre d'agents en travail simultané et des pertes de données accidentelles trop fréquentes.
- **Des agents qui doivent s'adapter** à l'outil alors que celui-ci n'est pas adapté à leurs besoins.
- **Un nouvel outil n'a d'intérêt** que s'il améliore les processus, augmente l'ergonomie, offre une meilleure agilité et une plus grande réactivité au quotidien, ce qui n'est pas le cas actuellement !
- **Malgré les nombreux bugs déjà corrigés**, dans la souffrance et souvent par contournement du fonctionnement normal – quand c'est possible –, de nouveaux apparaissent chaque jour. Pour les agents, c'est un éternel recommencement, avec un taux conséquent de blocages et de suppressions de données.
- **À la complexité toujours plus grande** pour bâtir des roulements pour cause de contexte de baisse des effectifs sur le terrain et donc des moyens de production, il leur faut maintenant justifier quotidiennement auprès de leurs partenaires des aberrations générées automatiquement par l'outil et sur lesquelles ils n'ont aucune visibilité ni maîtrise !

## ET LES AGENTS DE CONDUITE ?

Les ADC réagissent déjà aux optimisations automatiques réalisées dans leurs journées, certains modules d'Hastus devant entrer en service n'ayant toujours pas été testés en situation réelle de production... L'UNSA-Ferroviaire s'inquiète des conséquences que ce logiciel génère à ce stade et qui à terme devrait permettre la commande des agents sédentaires et roulants !

## POUR L'UNSA IL EST URGENT D'AGIR !

### IL FAUT DIFFÉRER LE DÉCLOISONNEMENT DES OUTILS ACTUELS ET L'USAGE UNIQUE D'HASTUS

- **Les situations de risques psychosociaux (RPS)** et de surcharge mentale ne font que s'amplifier au sein des équipes et les tensions s'exacerbent à l'approche du périlleux changement de service.
- **Pour rappel, les gestionnaires de moyens (GM)** ne sont pas des programmeurs de règles de traitement de données. C'est un métier à temps complet que d'élaborer des roulements du matériel et des agents, c'en est un tout autre que de mettre au point un outil informatique !

### CE QU'IL FAUT POUR PERMETTRE UN DÉPLOIEMENT PLUS SEREIN ET UNE MISE EN CONFORMITÉ AVEC LE MONDE FERROVIAIRE PLUS PERTINENTE

- **De nouveaux renforts** en personnel, massifs et ciblés, le temps nécessaire, à tous les niveaux du projet pour ne pas péjorer la fabrication des roulements.
- **Envisager de recruter** en proximité des alternants en informatique pour une plus grande agilité du terrain et pour traiter les urgences en circuit court.
- **Une hausse** des modules de formation et un accompagnement décuplé en local.

**SANS MESURES CORRECTIVES D'URGENCE, DES CATÉGORIES ENTIÈRES DE PERSONNEL COURENT DE VRAIS RISQUES PSYCHOSOCIAUX ! MAIS C'EST AUSSI TOUTE LA PRODUCTION DU PROCHAIN SERVICE QUI RISQUE DE VACILLER.**