



DÉPLOIEMENT DE REBOOT QUOI DE NEUF 18 MOIS PLUS TARD ?

Paris, le 7 octobre 2020

EN QUELQUES MOTS...

Depuis le déploiement de REBOOT début 2019, l'ensemble des personnels des BCC (Bureaux de Contrôle Comptable) mais aussi plus globalement de l'ARV (Assemblage des Recettes Voyageurs) ont rencontré des difficultés dans leur quotidien professionnel. De plus, cette année, les agents des BCC ont dû faire face aux conséquences de la période de confinement puis à un nouveau bug survenu cet été, rendant difficile le traitement des pièces comptables.

d'audience et a sollicité un point sur la situation des BCC.

La multiplication des dysfonctionnements, les lenteurs du système informatique, le changement de Direction et le manque d'anticipation de l'Entreprise quant à cette situation ont généré une multitude de difficultés pour les agents

LE SUJET

L'**UNSA-Ferroviaire** a déposé une demande d'audience auprès de la Direction, dans la continuité de celle de juillet 2019. L'audience s'est tenue le vendredi 2 octobre à Lille, dans les locaux de l'ARV.

En préambule, la délégation **UNSA-Ferroviaire** a rappelé la situation des BCC ainsi que le contexte de cette demande

durant ces 18 mois.

Si, en début d'année, la situation avait l'air de s'améliorer sur certains sites, à ce jour, le retard accumulé est à nouveau conséquent.

La délégation **UNSA-Ferroviaire** a souligné l'impact de tous ces éléments sur les agents et a demandé à la Direction de prendre les mesures nécessaires pour garantir la santé physique et morale des salariés, ainsi qu'un retour à la normale dans les plus brefs délais.

POINT SUR L'OUTIL

Pour rappel, la mise en production de REBOOT a été réalisée en janvier 2019 pour l'ARV et en avril 2019 pour les BCC. Il s'agit du plus gros projet d'évolution du système informatique de la SNCF, le premier en Europe et le deuxième au monde en termes de volumétrie de base de données SAP.

La Direction admet qu'à la suite du changement de logiciel en janvier 2019, les premiers mois ont été compliqués. Cela s'explique par le sous-

dimensionnement du réseau informatique, et l'obsolescence de nombreux PC. Depuis, le matériel non conforme (les ordinateurs qui ne passaient pas en Windows 10) a été remplacé et des travaux ont été réalisés sur le réseau.

POINT SUR LA CHARGE DE TRAVAIL

De janvier à mars 2020, le retard a été presque résorbé, la performance était correcte.

La crise sanitaire et la période de confinement ont entraîné du retard puisque les agents n'ont pas pu traiter de pochettes entre mi-mars et fin juin.

Cet été, un nouveau bug est apparu, entraînant à nouveau des lenteurs du système.

À date :

Il est important de savoir que les comptes de l'Activité Voyageurs ont été certifiés par le commissaire aux comptes. Cela a été permis en partie grâce au travail des personnels des BCC.

La facturation des agences de voyages est à nouveau réalisable.

Aujourd'hui, il reste 200 CRV (Compte Rendu de Ventes) de 2019 à saisir. Concernant 2020, 65.000 CRV sont encore en attente (sachant que pour la majeure partie d'entre eux, le contenu est déjà listé), ce qui représente à peu près 3 semaines de retard.

La délégation **UNSA-Ferroviaire** souligne que la situation n'est pas homogène et que certains BCC ont plus de retard que d'autres.

SUR L'ORGANISATION

La Direction nous informe qu'à la suite de l'évolution des missions des ACM, au vu du contexte, les formations n'avaient pas été réalisées.

Les modules de formation vont débiter en octobre, pour quatre mois, à raison de deux journées par mois.

Par ailleurs, la Direction nous annonce qu'un plan d'action en 5 points a été engagé. Si la dé-

marche est récente, les agents reconnaissent l'amélioration. Des visites régulières de la Direction sur site permettent d'ajuster le plan.

Pour chaque BCC, la Direction mesure le temps de traitement, et aujourd'hui, la situation est encourageante.

La délégation souligne les actions mises en place. Toutefois, l'**UNSA-Ferroviaire** alerte la Direction sur le ressenti des agents. En effet, aujourd'hui, les agents ne croient plus aux promesses d'amélioration de l'outil. Il règne un sentiment de méfiance au sein des BCC. Car, effectivement, on peut comprendre qu'un nouvel outil puisse entraîner des bugs, mais la situation perdure. Chaque jour, l'agent se demande s'il pourra travailler et de quelle manière. À cela s'ajoute un manque de communication en temps réel sur les différentes problématiques.

La Direction affirme vouloir changer cet état d'esprit et s'engage à réaliser un point régulier avec les agents pour les informer en continu de la situation, des évolutions, des temps de traitement, etc., ... en résumé mettre en œuvre un outil de communication régulier

L'AVENIR DES BCC

L'intégration d'un cabinet extérieur dès juillet 2019 pour aider à traiter le retard, ainsi que la mise à jour des référentiels métier ont engendré des inquiétudes sur la "pérennité du service en interne".

En réponse, la Direction précise que la transformation s'est réalisée sur plusieurs années mais que l'organisation cible était connue dès le départ. Il n'y a pas de volonté de revenir sur l'organisation mise en place.

De plus, la Direction affirme que l'investissement réalisé dans les BCC, que ce soit via les outils ou la formation, est, pour elle, un signe de pérennité.

Elle souhaite maintenir ces quatre BCC en interne, tout en adaptant les ressources à la diminution progressive des activités.

SUR LA TRAJECTOIRE EMPLOI

En plus de la situation difficile que vivent les personnels des BCC, s'ajoutent des annonces de productivité à réaliser avant la fin d'année 2020.

Pour la Direction, les effectifs sont dans la trajectoire définie par l'Activité, et les BCC n'en sont pas dispensés. Il faut également prendre en compte la montée de la digitalisation.

La position de la ligne métier transmise aux Axes est de tenir la trajectoire en ne remplaçant pas les départs naturels compte tenu de l'évolution de la charge de travail prévisible (hors problème sur l'outil). Toutefois, la situation des BCC est étudiée au cas par cas, et au besoin, un apport via les EIM ou des intérimaires peut être envisagé.

Concernant la répartition des ACM et opérateurs à la qualification B ou C, le sujet est laissé à la main des Axes.

L'**UNSA-Ferroviaire** souligne que la typologie de population est différente en fonction des BCC. Le maintien de la trajectoire via les départs naturels ne pourra être réalisé partout. Il convient donc de prendre en compte ce paramètre. De plus, sachant que certains sites sont encore en difficultés du fait des dysfonctionnements rencontrés avec les outils, l'**UNSA-Ferroviaire** suggère de décaler la productivité au premier semestre 2021. Cela permettrait de garder des effectifs expérimentés pour rattraper le retard.

La Direction n'y est pas opposée, à partir du moment où l'Axe en fait la demande.

RECONNAISSANCE DE L'EFFORT FOURNI

Compte tenu des nouvelles difficultés rencontrées cette année, l'**UNSA-Ferroviaire** a demandé que les efforts fournis par les agents soient pris en considération par l'Entreprise.

D'autant que la Direction a reconnu elle-même que l'implication des agents avait permis de limiter le retard : il semble normal qu'elle reconnaisse ces efforts.

Nous avons demandé une gratification pour tous les agents du réseau impactés par les désagréments générés par le logiciel.

La Direction a accepté de donner une suite favorable à notre requête

Ainsi, tous les personnels du réseau BCC percevront une gratification exceptionnelle correspondant à une majoration de 20% de la prime de travail sur 5 mois (soit la période du 1^{er} Juin au 31 octobre). Cette gratification sera calculée individuellement et tiendra compte de la présence effective sur la période concernée.

Cette gratification, pour une présence complète sur la période de référence, représentera environ :

- un montant de 250 euros brut pour les qualifications B et C
- un montant de 270 euros brut pour une qualification D

Le versement sera réalisé sur la fiche de paie du mois de novembre 2020

Une nouvelle rencontre est actée en janvier au cas où les difficultés ne seraient pas résolues à la fin de cette année.

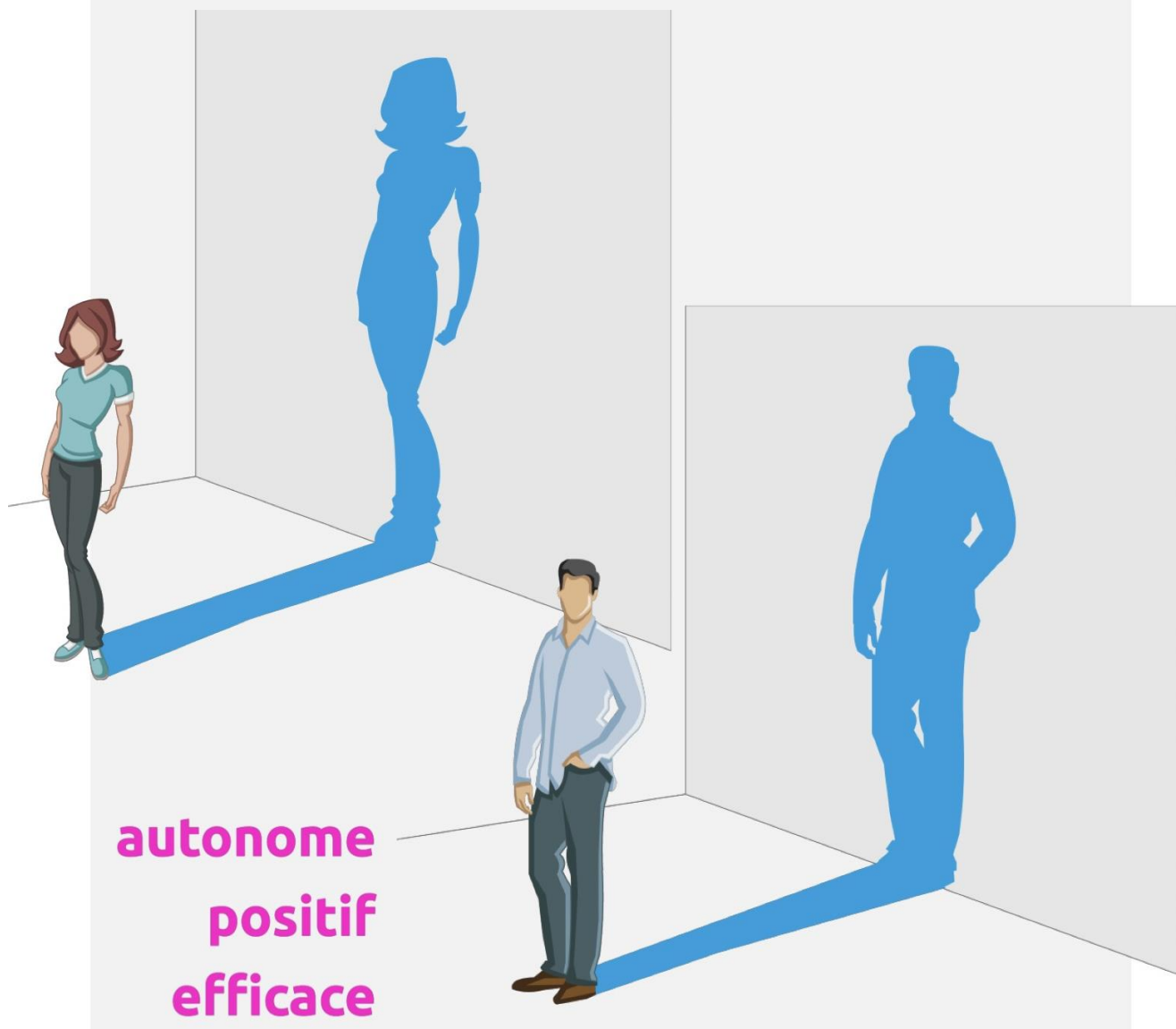
N'hésitez pas à vous rapprocher de vos représentants UNSA-Ferroviaire locaux pour toute information complémentaire.

CONTACTS

David THÉTIER
Benoît DUFNER
Nathalie WETZEL

thetier.d@unsa-ferroviaire.org
dufner.b@unsa-ferroviaire.org
wetzel.n@unsa-ferroviaire.org

DONNEZ PLUS D'ÉCHO SOCIAL A VOTRE VOIX !



autonome
positif
efficace