



CSE SNCF SA

21 septembre 2021

SOMMAIRE

-  **Sûreté ferroviaire** : déploiement de deux nouveaux outils de suivi et d'enregistrement des appels au Centre National de Télésurveillance (CNTS) p. 2
-  **e.SNCF** : évolution d'organisation de la Direction de l'Exploitation Applicative (DEA) de e.SNCF.Solutions p. 3
-  **SNCF SA** : bilan d'activité SSCT p. 4
-  **Élus UNSA-Ferroviaire** : une équipe à votre écoute p. 5

Déclaration liminaire

La rentrée est désormais là. Cette année 2021 restera encore très particulière, avec cette crise sanitaire qui a rebattu bien des cartes sur les équilibres économiques, les stratégies financières et le besoin d'un transport ferré du quotidien, pilier de la remise en route de notre pays.

En 2022, même si la reprise économique est vigoureuse, ce qui est possible, notre pays sera encore abîmé. Une crise comme celle que nous traversons génère plusieurs ondes de choc économiques, psychologiques, sociales, politiques... Il ne faut jamais sous-estimer les effets de ce type de traumatisme.

La mauvaise gestion d'une sortie de crise peut en créer une nouvelle plus grave.

Retrouvez l'intégralité de la déclaration [ICI](#)

Le saviez-vous ?

L'ACCORD INTÉRESSEMENT

Cet accord traduit la volonté de rendre le personnel partie prenante de la réussite de l'entreprise en l'associant à sa performance.

Le montant de l'intéressement est déterminé annuellement selon des objectifs par items.

Le tableau ci-dessous reprend les objectifs pour 2021.

Critères	Items	Objectifs 2021
Performance économique	↯ la réalisation du budget annuel d'exploitation de SNCF SA	- 22 M€
	↯ la marge opérationnelle (MOP) de SNCF Réseau selon les normes comptables IFRS	263 M€
	↯ la marge opérationnelle (MOP) de SNCF Voyageurs selon les normes comptables IFRS	2 066 M€
Performance sociale	↯ la participation au baromètre managérial annuel de SNCF SA permettant de mesurer la satisfaction des personnels et la qualité de vie au travail	≥ 75 %
	↯ le taux d'emploi des travailleurs handicapés de SNCF SA	6,5 %

L'accord en vigueur doit être renégocié dans les prochains mois.

L'UNSA-Ferroviaire milite pour que soient mis en place des critères sur lesquels les salariés ont plus de leviers.

Aujourd'hui, seul le taux de réponse au baromètre managérial est un item concret et appréhendé par les salariés.





Déploiement de deux nouveaux outils de suivi et d'enregistrement des appels au Centre National de Télésurveillance (CNTS)

Lors de ce CSE, les élus ont été informés, avant consultation, du déploiement au sein du CNTS, de deux nouveaux outils de suivi et d'enregistrement des appels : le Call Management System Supervisor (CMS) et le NICE ENGAGE (NICE).

▫ L'outil CMS permet de connaître les statistiques liées à l'activité de téléphonie.

Ces statistiques peuvent être recherchées selon plusieurs critères :

- « historiques » (une date passée),
- en « temps réel » (données d'activité en cours),
- en « intégrées » (statistiques cumulées depuis une heure sélectionnée comme point de départ).

Elles peuvent être anonymes ou nominatives.

Cet outil a également vocation à fournir à l'encadrement les données nécessaires à l'identification des anomalies. Il permet un pilotage en temps réel de l'activité pour une amélioration de la qualité de service (évite ainsi les appels perdus).

Sur le plan opérationnel, l'outil aide à la décision et aux déclenchements des renforts supplémentaires.

Il assiste l'utilisateur à l'identification des phases d'activité moins soutenues, permettant ainsi des déconnexions et la bonne tenue de pauses, ce qui favorisera la qualité de vie au travail.

▫ L'outil NICE permet, quant à lui, l'enregistrement des appels passés dans le cadre de la gestion des appels au 3117. Les enregistrements téléphoniques sont stockés pendant 30 jours puis détruits.

Les enregistrements doivent permettre de répondre aux réquisitions judiciaires et de réaliser des réécoutes à des fins de qualité.

Cet outil sera également utile en cas de litige avec un client lors de la gestion d'un événement afin de potentiellement protéger le service et l'agent.

La finalité première de ces outils est l'amélioration de la qualité du service rendu au travers d'un usage pédagogique des outils.

Les élus **UNSA-Ferroviaire** ont interpellé la Direction sur les modalités de formation (quand et comment) à la prise en main de ces nouveaux outils par les opérateurs.

La réponse de la Direction étant très peu précise, les élus **UNSA-Ferroviaire** ont demandé que soient présentés, lors de la consultation du dossier en CSE, le contenu et le calendrier de formation.





Projet d'évolution d'organisation de la Direction de l'Exploitation Applicative (DEA) de e.SNCF.Solutions

La Direction de e.SNCF présente, en pré-information, le projet d'évolution d'organisation de la DEA. Celui-ci fait suite à l'expérimentation Transilien dont les objectifs sont d'accompagner la transformation des DSI, de répondre aux attentes des équipes qui aspirent à des modes de fonctionnement plus fluides, de s'adapter aux méthodes de travail qui évoluent.

Le retour d'expérience de l'expérimentation Transilien met en évidence une amélioration de la qualité de vie au travail, de la productivité, du taux d'automatisation, des délais de mise à disposition des environnements pour nos clients et de la robustesse des applications en production.

Dans la continuité, une mise en place est prévue sur le périmètre de la Direction de l'Exploitation Applicative (DEA) avec la constitution de :

- Verticales* : TN (Transilien), PF/PR (Production Ferroviaire & Personnel Roulant), SA SNCF, Voyages TER, Réseau, G&C et Fret, Matériel.
- Fonctions transversales : IHE (Infrastructure, Hébergement et Exploitation), ASO (Architecture Services et Outils), UPP (Urbanisme, Processus et Pilotage).

Des communautés de pratiques et d'expertise seront également constituées pour permettre d'échanger sur de bonnes pratiques et des retours d'expérience.

**Les verticales sont des entités constituées des agents de la DEA. Le but est de rapprocher le « build (conception) et le run (exploitation) ». Tout ce qui sera produit sera ensuite géré pour le maintien des conditions opérationnelles au sein de chaque verticale. Toutes les verticales ont le même squelette et reflètent ce qui a été expérimenté pour la verticale Transilien.*

La délégation **UNSA-Ferroviaire** met en exergue le fait que la majorité des évolutions ramène 10 ans en arrière, à une époque où les équipes assuraient déjà pleinement un service client de A jusqu'à Z... , où l'on ne parlait pas de centres de services hors de nos enceintes SNCF, voire même hors de nos frontières, et où les agents avaient le sentiment d'être efficaces vis-à-vis de leurs clients.

Même si les élus **UNSA-Ferroviaire** peuvent se satisfaire de ce rétropédalage, il est regrettable que la Direction ait mis en place pendant une décennie des modes de fonctionnement impopulaires, incompris par les informaticiens.

L'**UNSA-Ferroviaire** souhaite toutefois que des nuances et des apports soient amenés dans ce dossier.

L'**UNSA-Ferroviaire** demande, notamment, des compléments d'information quant au renforcement de l'animation des onze communautés de pairs ainsi que plus de clarté sur les fonctions de l'équipe responsable des engagements et de la transformation. Vos élus relèvent également le manque de mise en valeur des communautés telles que l'excellence opérationnelle.

La Direction affirme qu'il n'y aura ni évolution de CO ni agents orphelins. Toutefois, l'**UNSA-Ferroviaire** réclame plus de transparence et d'information des salariés. En effet, ceux-ci ne sont pas tous au même niveau d'information concernant la stratégie de e.SNCF et il est important d'expliquer les missions de chacun dans l'organisation cible.

L'**UNSA-Ferroviaire** insiste afin que les aspects économiques et financiers, absents du dossier, soient évoqués en commission économique du CSE.

La Direction de e.SNCF s'engage à plus de clarté dans un prochain document, à une communication plus détaillée auprès des salariés et à une présentation des éléments économiques, d'ici fin novembre 2021, aux membres de la commission économique et financière du CSE.

Retrouvez la déclaration lue en séance **ICI**





Lors de ce CSE, deux points au titre de la SSCT étaient à l'ordre du jour. À ce titre, deux documents étaient partagés.

▫ Le premier document traduit en chiffres l'activité des trois CSSCT de SNCF SA (Optim'Services, Sûreté et Directions Transverses). Si le document gagne en lisibilité et donc en qualité par rapport à ses versions précédentes, pour l'**UNSA-Ferroviaire**, ce qui importe en la matière, c'est le qualitatif plus que le quantitatif : vaut-il mieux tenir beaucoup de réunions de CSSCT ou en tenir moins, mais qui apportent une plus-value ?

Le même questionnement peut se poser pour les Inspections Communes Préalables. Le process est très imparfait. Il ne permet la présence de représentants du personnel que dans "11 %" des cas, selon les données du service.

Mais, dans quels délais de prévenance les représentants du personnel sont-ils avertis ? Ce délai leur permet-il de se dégager alors qu'ils exercent une activité au sein du service ?

Pour l'**UNSA-Ferroviaire**, on gagnerait à prioriser selon le type de travaux. L'accent mériterait d'être mis sur certains types de travaux. Cependant, les obligations légales existent et doivent être respectées.

Venons-en aux alertes, aux droits d'alerte, qui suscitent une telle inquiétude de certaines entités que l'on serait fondé à se demander s'il n'y a pas une objectivation cachée quelque part.

Une organisation du travail qualitative est synonyme d'une quasi-absence de risques de droit d'alerte. L'**UNSA-Ferroviaire** a le sentiment que le service est à la recherche permanente d'un équilibre : un risque calculé en quelque sorte, un peu comme le "jusqu'ici tout va bien", et puis le "on verra bien". Et de toute façon, "de quoi se plaignent-ils ?"

Pour l'**UNSA-Ferroviaire**, l'accent doit être mis, encore et encore, sur la qualité, par exemple sur des règles élémentaires de civilité qui parfois se perdent : le bonjour, s'il te plaît, s'il vous plaît, merci, au revoir et bonne journée, et la porte ouverte. L'humain ne peut pas se réduire à une équation.

▫ Le second document rapporte les chiffres de l'accidentologie. Ils ne sont pas très parlants sans une connaissance des circonstances desdits accidents.

Le travail reprend en présentiel, les accidents aussi avec les chutes de plain-pied, les atteintes aux personnes et les accidents de trajets avec deux roues, bicyclettes et trottinettes : un évident sujet de sécurité routière pris en compte sur l'insistance des élus **UNSA-Ferroviaire**.

Parmi les accidents, la catégorie des divers et non classés est en hausse et c'est au niveau de ces items que figurent les déclarations d'accidents en rapport avec des Risques Psycho-Sociaux.

Les élus UNSA-Ferroviaire entendent rester extrêmement vigilants sur ce point.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, les chiffres ne signifient rien, voire peuvent induire en erreur s'ils ne sont pas suivis d'un travail de fond, travail qu'il convient de faire sur la durée et dans un esprit de dialogue.





UNSA-Ferroviaire - CSE SNCF SA

Une équipe à votre écoute !



LEGROS Stéphanie
06 16 88 50 96
legros.s@unsa-ferroviaire.org



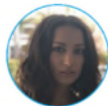
Philippe MALLEGOL
06 42 44 32 11
mallegol.p@unsa-ferroviaire.org



Nadine BERTIN
06 27 36 43 41
nadine.bertin@sncf.fr



Paterne COPOL
07 85 39 51 56
copol.p@unsa-ferroviaire.org



Sarah VINCENT
06 63 49 17 12
vincent.s@unsa-ferroviaire.org



Stephan DELON
06 11 74 77 37
delon.s@unsa-ferroviaire.org



Annabelle CRESPIEN
06.67.46.93.94
crespin.a@unsa-ferroviaire.org



Marie-Cécile MARCHETTI
06 89 19 10 03
marchetti.mc@unsa-ferroviaire.org



Agnès RIVOALLAN
06 16 74 03 23
rivoallan.a.unsa@gmail.com



Danielle GALLAVARDIN
06 85 12 21 58
gallavardin.d@unsa-ferroviaire.org



Christine VASSEUR
06 13 44 59 28 / 06 20 65 16 20
vasseur.c@unsa-ferroviaire.org



François PIEROTTI
pierotti.f@unsa-ferroviaire.org



Marie-Christine ROBERT
marie-christine.robert@sncf.fr



Thierry DUBREUIL
06 12 24 78 76
dubreuil.t@unsa-ferroviaire.org



Bruno DERUE
06 17 93 19 15
derue.b@unsa-ferroviaire.org



Franck LE COURTOIS
06 03 18 16 77
franck.le-courtois@sncf.fr



Jean-François BOUR
bour.jf@unsa-ferroviaire.org



Frédéric PORCEL
06 74 67 00 59
porcel.f@unsa-ferroviaire.org



Didier CASU
06 46 00 34 06
casu.d@unsa-ferroviaire.org



Audrey GIROD
06 25 31 28 27
girod.a@unsa-ferroviaire.org



Christophe PALLIX
06 25 18 42 13
pallix.c@unsa-ferroviaire.org



Olivier MAINI
06 78 73 65 66
maini.o@unsa-ferroviaire.org



Sébastien MANAZ
06 15 16 04 55
sebastien.manaz@csesncf.com



Sophie PIERRE
sophie.pierre@cprpsncf.fr



David TROUCHOT
06 12 18 93 06
trouchot.d@unsa-ferroviaire.org



Patrick SOMPROU
07 66 27 28 53
somprou.p@unsa-ferroviaire.org



Stéphane MAZERY
mazerystephane@gmail.com



Philippe DUCLOY
06 60 58 37 64
philippe.ducloy@csesncf.com



Jean-Louis CHIVOT
Secrétaire
chivot.jl@unsa-ferroviaire.org

Responsable Syndical
Frédéric FOURNIER
fournier.f@unsa-ferroviaire.org



Rejoignez-nous ! Rejoignez l'UNSA-Ferroviaire ICI