



**CSE
SNCF
OPTIM'
SERVICES**

PARIS, le 22 novembre 2024



LES BRÈVES

CSE du 22 octobre 2024

Information relative au projet

de déménagement des deux sites de l'APF Occitanie –Toulouse et Montpellier

Ce projet de déménagement de l'APF Occitanie, qui regroupe les sites de Montpellier et de Toulouse, suit le schéma directeur habituel de l'Immobilier visant à reprendre les bâtiments des régions SNCF par les municipalités.

Aujourd'hui, ces sites sont hébergés dans les bâtiments des directions régionales. Ils intégreront des locaux neufs au cours du premier semestre 2025 en fonction de l'avancée des travaux.

Site de Montpellier :

- Les futurs bureaux du site de Montpellier seront situés à 250 mètres environ de l'ancien bâtiment à l'adresse suivante : Immeuble PLAZA – 6 rue Isabelle EBERHARDT, dans des locaux SNCF, pour une superficie de 114,80 m².
- Les plans des nouveaux bureaux ont été présentés lors du CSE.
- Le flex office sera appliqué dès la mise en place de la nouvelle organisation et prendra en compte les personnes en situation de RQTH, soit 14 postes pour un effectif de 18 personnes (0.77 %).
- Les futurs locaux du site de Montpellier se trouvant sur le même étage que d'autres services SNCF, l'entrée sera sécurisée pour assurer la confidentialité.
- Une cantine sera accessible dans la TECH TOWER dans la même rue.

■ **L'UNSA-Ferroviaire, à vos côtés toute l'année !**



Site de Toulouse :

- Les nouveaux bureaux seront situés dans l'immeuble 1 pulsion, au 37 chemin du raisin à Toulouse, soit à 12 minutes à pied de la Gare Matabiau. La superficie sera de 105 m². La cantine sera située dans le même bâtiment.
- Lors de la constitution des dossiers, l'entreprise n'a pas fourni les données économiques et données RSE. Pour vos élus UNSA-Ferroviaire, ces informations sont indispensables.
- **Cet éloignement peut impacter de manière considérable la durée du temps de trajet. Pour les élus UNSA-Ferroviaire, l'indemnité spéciale mensuelle d'éloignement (ISME) doit être versée si les critères de versements sont validés.**
- **Les élus UNSA-Ferroviaire alertent également la direction de PPA sur le fait que le parking SNCF de la gare est réservé aux personnels en roulement.** Il n'y aura pas beaucoup de possibilités pour se stationner.
- Les élus insistent pour que des places de stationnement soient réservées aux personnes RQTH et que l'aménagement des bureaux et des accès tiennent compte de leurs besoins.
- Le flex office sera mis en place dès le début de ce nouvel aménagement. Il y aura 14 postes pour un effectif de 18 personnes. Un point va être fait pour savoir s'il y aura besoin d'aménager les jours de télétravail. Des avenants télétravail avec deux jours fixes et un jour flottant sont en cours d'élaboration, et les agents sont interrogés sur leurs jours de présentiel.



Position UNSA

L'UNSA-Ferroviaire se tient à votre disposition et s'assurera que ces déménagements et aménagements

respectent les conditions de sécurité et la qualité de vie au travail des salariés de Montpellier et de Toulouse



Information relative au projet de déménagement des deux sites de l'APF de Clermont-Ferrand

Actuellement, les équipes de l'APF de Clermont-Ferrand sont basées sur deux sites distincts : un site situé avenue de l'Union soviétique et un autre situé rue Pierre Sémard.

Lors de la plénière, un projet de déménagement de ces deux équipes a été présenté.

L'objectif est de les réunir d'ici fin avril 2025 dans un espace de travail unique. En effet, l'activité TER souhaite installer le COS au sein de l'espace où travaille actuellement l'équipe du site 1.

- **L'UNSA-Ferroviaire, à vos côtés toute l'année !**





Ce déménagement se fera en deux temps.

1

▪ **La première phase** : à partir du 4 novembre, l'équipe du site situé 38 avenue de l'Union soviétique intégrera temporairement le site situé rue Pierre Sémard pour une durée de six mois.

2

▪ **La deuxième phase** : fin avril 2025, l'ensemble des agents de l'APF de Clermont-Ferrand intégreront l'espace commun définitif situé au 4^e étage de l'immeuble MAGELLAN, au 63 avenue de l'Union soviétique, 63000 Clermont-Ferrand.

- Les futurs plans seront présentés ultérieurement aux élus UNSA-Ferroviaire. Même si ces nouveaux locaux seront plus modernes, vos élus seront attentifs aux aménagements de ceux-ci pour l'accueil de tous les salariés, notamment ceux liés à l'accueil du personnel RQTH.
- Par mesure de confidentialité, vos élus UNSA-Ferroviaire ont alerté la direction sur la nécessité de restreindre l'accès au site via une reconnaissance CANIF.

- Le flex office sera appliqué dès l'emménagement (18 postes pour 25 agents), ce qui peut entraîner des modifications de certains jours de télétravail. Cette organisation est de plus en plus répandue. **Vos élus ont demandé qu'un retour d'expérience soit fait à la suite des mises en place précédentes afin que les expériences passées soient prises en compte.**
- N'hésitez pas à contacter les élus UNSA-Ferroviaire pour signaler toutes difficultés que vous pourriez rencontrer



Information relative au projet

de regroupement du Pôle Communication et de la Direction Clients de SNCF OPTIM'Services

Le projet présenté en CSE concerne le rattachement du Pôle Communication à la Direction Clients de SNCF OPTIM'Services, actuellement sous la Direction Ressources Humaines et Sécurité.

Ce projet d'évolution fait partie des trois axes de la feuille de route de SNCF OPTIM'Services visant à optimiser la satisfaction client.

Le rapprochement entre ces deux entités que sont la relation client et la communication est essentiel et a un triple objectif :

- Fournir la bonne information au bon moment afin de faciliter le parcours client ;
- Améliorer l'efficacité des collaborateurs afin de renforcer leur engagement ;
- Unir les équipes autour d'objectifs communs centrés sur la satisfaction client.

■ **L'UNSA-Ferroviaire, à vos côtés toute l'année !**



Cette réorganisation n'impactera pas les outils de travail, les fiches de postes et les implantations. Seul le rattachement organisationnel est

modifié, avec un changement de management pour les équipes du Pôle Communication.

Pour 2024-2026, SNCF OPTIM'Services vise à devenir un atout stratégique dans la performance du Groupe SNCF à travers trois axes :

- Impulser une dynamique de performance partagée ;
- Optimiser la satisfaction client ;
- Développer la performance sociale, notamment grâce à l'engagement des salariés.



La satisfaction client est considérée comme un atout stratégique majeur pour le développement et la performance du Groupe SNCF. Cela implique de

proposer des offres adaptées aux besoins des clients, de les accompagner dans leur transformation et de simplifier l'expérience client.

« Optimiser la satisfaction client » est un axe indissociable de la communication. Ainsi, le rattachement des deux équipes (relation client et communication) visera à :

- Améliorer la visibilité de l'offre ;
- Permettre une homogénéisation des informations ;
- Offrir un conseil aux différents CSP (centres de services partagés) ;
- Valoriser la performance (économique, sociale, opérationnelle) au service du Groupe SNCF ;
- Fournir une information pertinente pour améliorer le parcours client et réduire les erreurs.



Le projet d'organisation implique le mouvement de trois effectifs au 1^{er} janvier 2025 de la Direction RH et Sécurité vers la Direction Clients qui sera ainsi renommée Direction Clients et Communication.

eux quelques mois après la mise en place.

Les salariés impactés ont été informés de cette évolution et un point de situation est prévu avec

Les élus UNSA-Ferroviaire ont demandé à la direction une vigilance particulière lors du prochain exercice de notation du fait de la création d'une nouvelle entité.



■ **L'UNSA-Ferroviaire, à vos côtés toute l'année !**

Information relative au projet de création d'un Secrétariat général au sein de SNCF OPTIM'Services

Le projet présenté aux élus du CSE concerne la création au 1^{er} novembre 2024 d'un Secrétariat général, rattaché directement à la Direction générale de SNCF OPTIM'Services.

Cette création s'inscrit dans une démarche visant à améliorer l'efficacité organisationnelle

et à renforcer la stratégie. Elle permettra une meilleure gouvernance intégrée des fonctions transverses, de garantir la conformité réglementaire, d'optimiser la gestion des risques et de contribuer à la performance et à la responsabilité sociétale de SNCF OPTIM'Services.

Le secrétariat regroupera plusieurs fonctions régaliennes en cours de création ou déjà présentes au sein des différentes directions transverses notamment :

- La sécurité des systèmes d'information (SSI) ;
- La protection des données (DPO), le secrétariat du Conseil de Direction et affaires juridiques ;
- Le contrôle interne ;
- Le management des risques et conformité ;
- Le comité des engagements ;
- La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) ;
- La veille stratégique ;
- Le schéma directeur immobilier tertiaire et suivi de travaux ;
- Le programme Fer Play.



La création de ce secrétariat permettra d'accroître la réactivité face aux défis et de mieux répondre aux exigences en matière de cybersécurité, de conformité, de gestion des risques, en intégrant plusieurs fonctions clés.

Aussi, cela facilitera les échanges d'informations entre les différentes fonctions, améliorant la communication interne et les interactions avec les CSP (centres de services partagés) et les directions transverses.

Le regroupement des fonctions stratégiques telles que la veille stratégique, la stratégie RSE et le schéma directeur immobilier tertiaire permet au Secrétariat général de disposer d'une vision

globale des risques et opportunités, cruciale pour anticiper les évolutions du marché et ajuster sa stratégie vers un développement durable et responsable.

Cette évolution n'a pas d'impact sur les implantations, les fiches de poste, les outils de travail, seul le rattachement organisationnel et hiérarchique est modifié.

La nouvelle organisation du Secrétariat général reprend les fonctions existantes avec les moyens humains associés. Les missions des salariés assurant aujourd'hui ces fonctions seront inchangées.

Aussi, des fonctions sont en cours de mise en place, soit par obligation réglementaire, soit par volonté stratégique :

- Protection des données avec la nomination d'un délégué à la protection des données (DPO) ;
- Affaires juridiques ;
- Stratégie RSE ;
- Veille stratégique.

■ **L'UNSA-Ferroviaire, à vos côtés toute l'année !**

Au total, sept postes seront transférés sur cette nouvelle entité sans changement de LPA. Par ailleurs, un poste de délégué à la protection des données est créé et est en cours de recrutement.

Les élus UNSA-Ferroviaire veilleront au bon déroulement du projet de création du Secrétariat général.



Information relative au projet ODDesSa

État d'avancement sur le changement d'outil de stockage des dossiers dématérialisés des salariés SNCF

La GED RH devient obsolète. Il était donc impératif de changer d'outil pour le stockage des dossiers dématérialisés des agents. Cela concerne environ 2 000 habilitations sur les périmètres Paie – Famille et FCT2. Le contrat sera de 11 ans, dont 5 années fermes pour un budget total de 5,1 M€ pour le développement du projet, pour la phase d'exploitation et les coûts du projet.

Une phase de test a été initiée en juillet et août 2024 sur un petit échantillon d'entités (35 personnes) comme l'APF Grand-Paris, l'Agence Famille de Dijon, le Pôle Oppositions sur salaires, des acteurs RH, etc.

Une seconde phase de test débutera courant décembre avec de nouveaux utilisateurs pour s'assurer du bon fonctionnement de tous les flux. À ce jour, aucun REX n'a été effectué. Les élus UNSA-Ferroviaire demandent qu'un retour d'expérience leur soit fait ainsi qu'une démonstration du nouvel outil en plénière de CSE ou en CSSCT

Une mise en place généralisée est prévue pour

la semaine du 07/04/2025 avec pour objectif d'apporter un plus aux utilisateurs. En effet, plusieurs possibilités de navigation seront offertes dans l'outil, telles que la possibilité de comparer plusieurs documents, accéder à GAPAIE et FAMILLE ou encore renommer et transférer un document dans un autre dossier, etc.

Les élus UNSA-Ferroviaire souhaitent qu'une période de réflexion soit prévue entre la fin des tests et le début de la mise en place d'ODDeSa afin de ne pas reproduire les difficultés rencontrées dans le passé lors d'autres déploiements d'outils.

Les agents qui utiliseront ODDesSa seront bien entendu formés. Cette formation est prévue en trois phases :

- Formateurs internes SNCF : TESSI ACADEMI a conçu et a commencé à dispenser les formations le 12/09/2024 pour un dernier cycle fin janvier/début février 2025 ;
- Acteurs RH du Groupe SNCF : un e-learning sera déployé ;
- Utilisateurs OPTIM'Services et DPML : les utilisateurs FC Famille débuteront fin novembre, début décembre et pour les autres périmètres, courant février et mars 2025.

L'ancienne GED devrait rester accessible jusqu'à fin juin 2025 pour pallier les problèmes éventuels.

■ L'UNSA-Ferroviaire, à vos côtés toute l'année !



Pré-information relative

à l'étude d'optimisation des processus du CSP Comptabilité

Depuis le 1^{er} janvier 2024, le CSP Comptabilité regroupe au sein de SNCF OPTIM'Services, les activités comptables en provenance de SNCF Réseau, SNCF SA et SNCF Gares & Connexions. Ces activités ont été internalisées au sein du GIE SNCF OPTIM'Services sans modification du périmètre d'origine.

Afin de s'adapter à un environnement en perpétuel changement, le groupe SNCF souhaite améliorer les processus, les systèmes d'information et les organisations partagées.

Cette mutualisation répond à plusieurs objectifs :

- Simplifier, optimiser et harmoniser les processus
- Garantir la qualité de la production comptable et la maîtriser pour mieux absorber les pics de charge ponctuels ;
- Pallier la pénurie des profils comptables, en améliorant l'attractivité de la filière ;
- À moyen terme, diminuer les coûts de la fonction comptable.

Depuis octobre 2024, des groupes de travail ont été constitués pour instruire le sujet de l'optimisation des processus du CSP Comptabilité : l'étude porte sur le périmètre synthèse et la comptabilité client du périmètre transactionnel, et intégrera tous les leviers d'optimisation, qu'ils soient organisationnels ou technologiques. Les sociétés clientes seront associées à cette réflexion.

Cette étude, menée par Excellence Opérationnelle de SNCF OPTIM'Services, devrait se prolonger tout au long du premier semestre

2025 (en évitant les périodes de forte production) et les processus devraient être mis en place au 1^{er} janvier 2026

Les élus ont été informés de cette volonté d'harmonisation et d'optimisation des processus lors du CSE du 22 octobre 2024 et sont intervenus auprès de la direction pour obtenir des précisions complémentaires : afin que ceux-ci soient tenus informés de l'avancée de l'étude menée par les groupes de travail, un point sera porté à l'ordre du jour de l'instance, de façon bimestrielle à partir du mois de janvier 2025.



Position UNSA

Vos élus UNSA-Ferroviaire souhaitent qu'un réel parcours de carrière, intéressant et permettant d'intégrer ou de sortir de la filière, soit pris en compte.

L'UNSA-Ferroviaire sera vigilante durant toute la durée de cette étude et des différentes étapes de la mise en place de l'optimisation des processus comptables

EXÉCUTION TITULAIRES



Nathalie PEREIRA DA SILVA
pereira-da-silva.n@unsa-ferroviaire.org
06 70 54 88 34



Joël MARCHE
marche.j@unsa-ferroviaire.org
07 76 69 03 77



Régis DERINE
regis.derine@sncf.fr
06 70 27 44 50



Shanika LIPPERT
shanika.lippert@sncf.fr
07 67 06 14 94

MAÎTRISE TITULAIRES



Amandine DEVIS
devis.a@unsa-ferroviaire.org
06 29 44 30 28



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



Jessica NERINI
jessica.nerini@sncf.fr
06 88 79 28 48



Isabelle FOURMY
isabelle.fourmy@sncf.fr
06 95 02 31 52



Mireille LUCAS
lucas.m@unsa-ferroviaire.org



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



Cédric LEVASSEUR
cedric.levasseur@sncf.fr



Sophie DAUTUN
sophie.dautun@sncf.fr
06 60 06 53 60



Gaël ALLIX
gael.allix@sncf.fr



Aurore PRINCE
prince.a@unsa-ferroviaire.org



Zélia PEREIRA
zelia.pereira@sncf.fr
09 71 99 59 14



Corinne GUERREIRO
corinne.guerreiro@sncf.fr



Sandrine RADET
radet.s@unsa-ferroviaire.org



Patricia FISCHER
patricia.fischer@sncf.fr

CADRE TITULAIRES



Stéphanie GOARDOU-LEGROS
legros.s@unsa-ferroviaire.org
06 29 42 46 33



Antoine RODRIGUES
rodrigues.a@unsa-ferroviaire.org
06 23 49 58 43



Agnès RIVOALLAN
rivoallan.a@unsa-ferroviaire.org
06 16 74 03 23



Damien BOUILLARD
bouillard.d@unsa-ferroviaire.org
06 35 21 79 14



Annabelle CRESPIN
crespin.a@unsa-ferroviaire.org
06 67 46 93 94



Stéphane BONFADINI
bonfadini.s@unsa-ferroviaire.org



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



Rabah BOUKERSI
rabah.boukersi@sncf.fr