



CSE SNCF OPTIM SERVICES

Réunion du 31/03/2026

PRÉ-INFORMATION RELATIVE AU PROJET "PERFORMANCE DES PROCESS ABSENCES"

Lors du CSE du 31 mars 2026, la direction de PPA (Paie et Prestations Administratives) a présenté un vaste projet de réorganisation de la gestion des absences : activité qui représente 44% des unités d'œuvres produites et 45% du chiffre d'affaires du CSP.

Ce que dit la direction de PPA

L'augmentation de la charge est liée notamment à l'augmentation de la population des contractuels, la complexité des dossiers et des exigences des clients ainsi que la création de la caisse de branche et donc du transfert des dossiers CPAM vers la CPRPF ont engendré des retards de traitement. Selon la direction, ce projet a pour objectif de fiabiliser, moderniser les processus, ainsi que d'améliorer la qualité de service rendue et la qualité de vie des agents. Il s'articule autour de 4 lots :

Lot 1 : Fiabiliser et piloter le recouvrement des IJSS.

Résorption des dossiers IJSS avec une antériorité : Depuis janvier 2026 un cabinet spécialisé dans le recouvrement des IJSS antérieurs a été missionné avec pour objectif de détecter et recouvrer les écarts éventuels d'IJSS subrogés et celles recouvrées entre décembre 2023 et décembre 2025.

Acquisition du module ATIJ – SOPRA : ce module est intégré au SI paie Hélios. Il permettra de récupérer directement dans NET Entreprises les bordereaux et de les intégrer dans Hélios. Son déploiement est prévu en janvier 2027.

Accompagnement du changement : Concernant la mission de recouvrement par le cabinet extérieur, un interlocuteur a été mis en place pour réaliser le suivi national de l'avancement des dossiers et apporter une assistance si nécessaire aux référents de chaque agence paie. Concernant l'intégration du nouveau module, des formations seront prévues

Lot 2 : Optimiser le traitement des arrêts de travail.

Voir article dédié. ● ● ●



Lot 3 : Simplifier les process métiers.

Ce lot a pour objectif d'analyser les différents processus métiers liés aux absences afin de les simplifier et améliorer, traiter les irritants et standardiser les demandes NOGS. Le CSP Excellence opérationnelle anime différents ateliers qui se déroulent de janvier à juin 2026 avec la participation de salariés volontaires en agences paie.

Ce que dit l'UNSA

Si certaines évolutions techniques logiques visent à corriger des problèmes, l'UNSA a soulevé des questions majeures sur les conséquences humaines de ce projet.

L'automatisation et l'emploi : La direction a annoncé l'acquisition d'un nouvel outil destiné à automatiser une grande partie du traitement des Indemnités Journalières (IJSS). L'UNSA s'interroge sur les conséquences sur l'emploi et le nombre de postes concernés.

Conditions de travail : Le principe de l'automatisation est simple : la machine traitera les dossiers "faciles", et les agents se concentreront sur les cas "complexes". Cependant, l'alternance entre tâches simples et complexes est essentielle pour l'équilibre de notre charge mentale.

Simplification des processus : L'UNSA salue le fait que les agents soient associés directement à cette volonté de simplifier les processus à travers des ateliers. C'est une démarche que nous soutenons. Cependant, nous resterons très attentifs aux conclusions de ces ateliers. Simplifier ne doit pas vouloir dire dégrader ou faire peser de nouvelles contraintes sur les agents.

La fiabilité des outils : En nous basant sur les problèmes récurrents lors de la mise en place de nouveaux outils, (exemple l'outil de décompte des RLD AURELI) nous avons alerté la direction sur la fiabilité des nouveaux systèmes et des conséquences sur la charge de travail. Qui détectera, contrôlera et corrigera les éventuelles erreurs provoquées par le logiciel ? L'UNSA a insisté sur un point non négociable : la machine doit être au service de l'Humain et non l'inverse.

LE PROJET FERA L'OBJET D'UN SUVI RÉGULIER EN CSE ET EN CSSCT : L'UNSA CONTINUERA DE VEILLER À LA PRISE EN CONSIDÉRATION DE CES EXIGENCES.

Lot 4 : Renforcer l'accompagnement interne et les relations clients.

Cela se fera à travers un support de formation qui sera partagé auprès des salariés des agences paie afin de les sensibiliser au modèle 3F.

L'UNSA-Ferroviaire, s'interroge sur les conséquences sur l'emploi et le nombre de postes concernés !



INFORMATION EN VUE DE LA CONSULTATION RELATIVE AU LOT AUTOMATISATION DU TRAITEMENT DES ARRÊTS DE TRAVAIL DES SALARIÉS AU CADRE PERMANENT.

Le projet d'automatisation du traitement des arrêts de travail pour les salariés du cadre permanent fait partie du projet global « performance des process absences ». Derrière une volonté affichée de « modernisation », ce projet soulève de nombreuses questions sur ses impacts réels pour les agents et la qualité du service. L'UNSA-Ferroviaire a demandé des éclaircissements sur plusieurs points cruciaux.

Le "robot" qui sera mis en place aura la capacité de traiter automatiquement les arrêts de travail initiaux. L'objectif annoncé est de "fiabiliser" et de "réduire les tâches manuelles". Il traitera les arrêts jugés "simples", les saisira dans Pléiades et enverra des confirmations aux Agences Paie et Famille (APF). Cependant celui-ci ne traitera pas les prolongations, les accidents du travail, les maladies professionnelles, ni les arrêts des contractuels. Tout dossier jugé "complexe" ou "illisible" sera transmis à un gestionnaire pour traitement manuel.

La direction estime que 23 % des arrêts pourraient être automatisés, soit environ 70 000 par an. **L'UNSA A IMMÉDIATEMENT ALERTÉ LA DIRECTION SUR LES CONSÉQUENCES DE CETTE AUTOMATISATION POUR LES EMPLOIS DANS LES APF.**

Pour la direction de PPA (paie et prestations Administratives,) le "gain" réalisé est estimé à 4 Équivalents Temps Plein (ETP) sur une année. Elle assure que ces 4 ETP ne correspondent pas à 4 postes supprimés, mais seront absorbés par les départs naturels (retraites, mobilités). Et répartis sur l'ensemble des agences.

Des conditions de travail qui risquent de se dégrader : Si les tâches "simples" sont automatisées, que restera-t-il aux agents ?

VOS ÉLUS UNSA ONT ALERTÉ SUR LE RISQUE DE NE LAISSER AUX GESTIONNAIRES QUE LES DOSSIERS LES PLUS COMPLEXES, LITIGIEUX ET CHRONOPHAGES.

Traiter uniquement des cas difficiles à longueur de journée est une source de stress et de fatigue. L'alternance entre tâches simples et complexes est essentielle pour l'équilibre des conditions de travail

Ainsi, si la direction présente une solution technique pour "moderniser" la gestion des arrêts de travail, l'UNSA-Ferroviaire a clairement indiqué que cela ne doit pas se faire au détriment des emplois et que les risques sur les conditions de travail avec la concentration des tâches complexes sont réels et doivent être pris au sérieux.

Une consultation aura lieu lors du prochain CSE le 28 avril.

LES ÉLUS UNSA-FERROVIAIRE RESTERONT VIGILANTS SUR LA PRISE EN COMPTE DE LEURS DIFFÉRENTES REMARQUES ET PRÉCONISATIONS AVANT DE FORMULER LEUR AVIS.



Consultation CSE :
28 avril 2026



SERVICE DE NUMÉRISATION DE AMIENS : L'HUMAIN DOIT RESTER AU CŒUR DE LA TRANSITION

Le service de numérisation, qui a pour missions principales de gérer la réception et de numériser les documents administratifs, traverse une période charnière. Avec une activité en forte décroissance, la direction prévoit de réduire l'effectif de six à deux agents.

Pour rappel : En 2022, la moyenne des courriers hebdomadaires reçus était de 2618. Elle est passée à 1 866 en 2023, 830 en 2024, pour atteindre 547 en 2025. La moyenne a donc été divisée par 5 en 4 années d'exercice. Depuis le début de l'année 2026, elle est de 437 et continue donc à baisser et ne représente plus que 80 courriers / jours.

Nos six collègues concernés ne sont pas des variables d'ajustement.

LES ÉLUS UNSA- FERROVIAIRE RAPPELLENT À L'ENTREPRISE QUE CE SONT DES AGENTS QUI, POUR LA PLUPART, ONT DÉJÀ CONNU DES PARCOURS PROFESSIONNELS COMPLEXES ET DES RECLASSEMENTS SUCCESSIFS.

Pour ces personnes, cette nouvelle restructuration n'est pas qu'une simple réorganisation, c'est une épreuve humaine qui demande une attention particulière et une réelle reconnaissance des spécificités de leur travail. La réduction à deux postes ne doit pas se faire sous la contrainte, mais dans le respect des aspirations de chacun.

Afin d'avoir un avis pleinement éclairé et constructif et d'avoir la même base d'informations que la direction, les élus UNSA-Ferroviaire demande que leur soit partagé le rapport OSEO.

L'autre problématique engendrée par ces suppressions de poste, sera le passage d'un grand plateau à un espace plus restreint ce qui est également une source de stress. Moins d'espace signifie souvent plus de bruit.

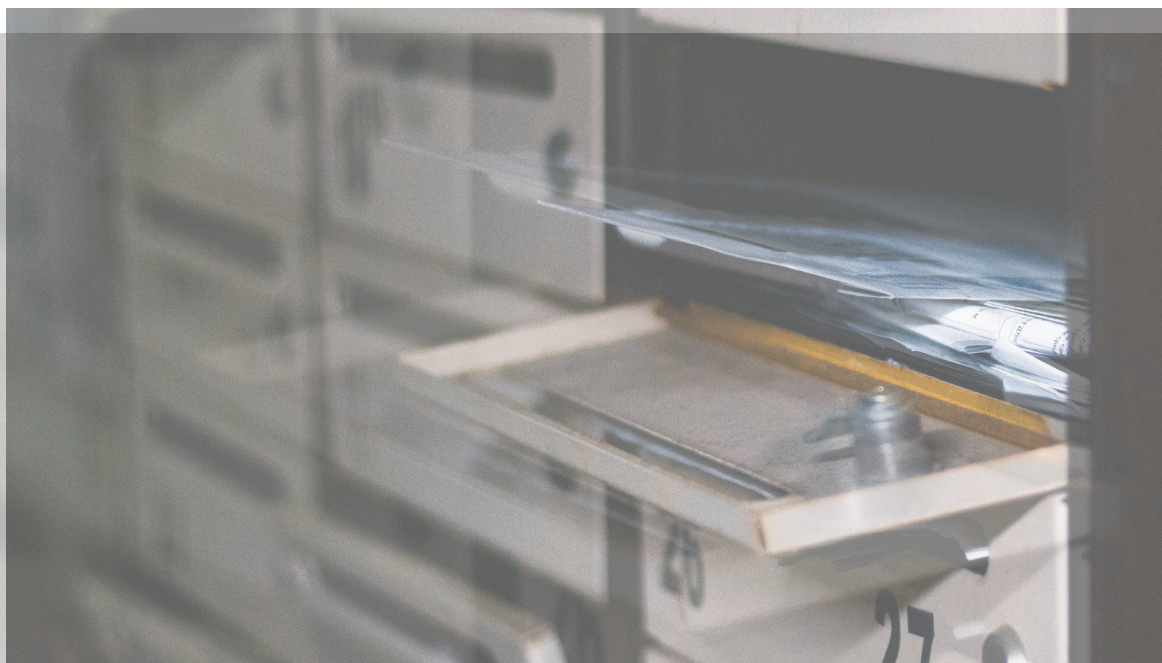
POUR LES ÉLUS UNSA-FERROVIAIRE LA RATIONALISATION DES ESPACES NE DOIT PAS ÊTRE SYNONYME DE DÉGRADATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL.

La direction nous informe qu'une étude ergonomique sera réalisée pour garantir que le nouvel espace respectera de bonnes conditions de travail pour les salariés.

Les élus UNSA-Ferroviaire ne contestent pas la baisse de volume mais resteront attentifs à la sélection des 2 agents qui resteront au centre de numérisation, et à l'accompagnement des agents qui seront reclassés.

VOS ÉLUS UNSA-FERROVIAIRE RESTERONT ATTENTIFS À LA MANIÈRE DONT CETTE TRANSITION SERA RÉALISÉE.

**Nos 6 collègues,
ne sont pas des variables
d'ajustement !**



INFORMATION EN VUE D'UNE CONSULTATION RELATIVE AU PROJET D'ORGANISATION DES CFAS

Réorganisation CFAS : quand STI-OPE rime avec suppressions de postes !

Le règlement européen 2019/773 concernant la spécification technique d'interopérabilité (STI-OPE) modifie les règles d'exploitation et de gestion du trafic ferroviaire, en réduisant fortement le nombre d'agents soumis aux tâches critiques de sécurité (TCA). Malgré les alertes de l'UNSA sur les enjeux liés à la médecine d'aptitude, l'application stricte de cette réglementation impacte directement l'activité des CFAS. Elle entraîne une baisse d'activité de 25% relative à la perte de 17 000 salariés de SNCF Réseau avec une diminution significative du nombre de visites, et un impact sur l'activité des laboratoires.

Face à ce constat, la direction des Services Médicaux a pour ambition d'adapter l'organisation des CFAS pour répondre aux attentes des clients dans un contexte d'ouverture à la concurrence. Une organisation optimisée : « relevons le défi ! » a alors été définie intégrant des suppressions et des créations de postes sur les CFAS, impactant tous les métiers médicaux et paramédicaux.

Les impacts sur les effectifs : Le projet d'une nouvelle organisation des CFAS présente un besoin de 41,9 ETP (équivalent temps plein). L'ETP global est de 59,6 (135 postes) au 1^{er} mars 2026. Le projet présente ainsi une suppression de 7,7 ETP

Au global, un minimum de 96 postes sont maintenus dans la nouvelle organisation. Une réorganisation globale est menée par la DRH-S de SNCF Optim' Services : tous les postes actuels sont supprimés et remplacés par de nouveaux postes adaptés aux besoins. Dans le cadre du dispositif du GRH 00910, chaque salarié pourra candidater au nouveau poste disponible, dans un cadre équitable et sans discrimination.

Les impacts sur l'organisation : Le nombre de jours d'ouverture des CFAS en province sera réduit. Les vacances de spécialistes seront maintenues à 2 jours par semaine (pour les CFAS ouverts 4 jours sur 5) et 1 jour par semaine pour le CFAS de Toulouse, ouvert 3 jours sur 5.

Cette nouvelle organisation inclut la mise en place d'un support cardio à distance, permettant aux médecins de solliciter un cardiologue en cas de besoin complété par des plages de présence sur site.



*Quand réorganisation,
rime avec suppression
de postes !*





Les impacts financiers : Optim'services de part ce projet s'inscrit pleinement au sein d'une performance économique avec une baisse des coûts de -24,7 K€.

Ces gains économiques permettront à Optim'Services de maintenir dans un premier temps le prix actuel de la VMAS à 680€, tout en s'inscrivant dans une trajectoire de baisse de ses prix unitaires conformément aux attentes exprimées par les sociétés clientes au conseil de direction du GIE.

LES ÉLUS UNSA-FERROVIAIRE ONT DÉNONCÉ LES IMPACTS DE CE PROJET SUR L'EMPLOI AVEC UNE TRAJECTOIRE INACCEPTABLE.

Sans réponse concrète à leurs questions, les élus du CSE ont demandé et voté une expertise.
L'emploi est devenu une variable d'ajustement.

LES ÉLUS EXIGENT

- AU NIVEAU DES IMPACTS SUR L'EMPLOI : UNE ANALYSE IMMÉDIATE SUR LES SUPPRESSIONS DE POSTES ET UNE VISION CLAIRE ET PLURIANNUELLE DE LA TRAJECTOIRE EMPLOI

- AU NIVEAU DES IMPACTS ORGANISATIONNELS : UNE ÉVALUATION RÉELLE ET TRANSPARENTE DE LA CHARGE DE TRAVAIL ET DES GARANTIES SUR L'ADÉQUATION ENTRE EFFECTIFS ET MISSIONS

AU NIVEAU DES IMPACTS SOCIAUX ET HUMAINS :

1. UN PLAN D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ POUR CHAQUE AGENT IMPACTÉ
2. LA TRANSPARENCE SUR LES CRITÈRES DE SÉLECTION ET LES COMPENSATIONS FINANCIÈRES
3. UN ÉTAT DES LIEUX PRÉCIS SUR LA MÉDECINE DU TRAVAIL ET SUR LA PÉRENNITÉ DES LABORATOIRES
4. DES GARANTIES ÉCRITES DE RECLASSEMENT RAPIDES ET ADAPTÉES
5. UN SUIVI RENFORCÉ DES RPS AVEC INDICATEURS ET ACTIONS CONCRÈTES FACE À UNE DÉSTABILISATION DES ÉQUIPES LIÉE AUX MODALITÉS DE REPOSITIONNEMENT



POSITION UNSA

POUR LES ÉLUS UNSA-FERROVIAIRE UNE LIGNE ROUGE EST FRANCHIE, ON NE PEUT PAS EXIGER TOUJOURS PLUS D'ENGAGEMENT DES AGENTS TOUT EN AFFAIBLISSANT LEURS CONDITIONS DE TRAVAIL ET LEURS PERSPECTIVES D'AVENIR.

LES ÉLUS UNSA-FERROVIAIRE DEMANDENT :
- L'OUVERTURE D'UN VÉRITABLE DIALOGUE SOCIAL
- LA PRISE EN COMPTE RÉELLE DES ALERTES TERRAINS
- QUE L'HUMAIN SOIT AU CŒUR DES DÉCISIONS STRATÉGIQUES

L'UNSA-FERROVIAIRE RESTERA MOBILISÉE JUSQU'À CE QUE CHAQUE AGENT SOIT RESPECTÉ, ACCOMPAGNÉ ET PROTÉGÉ.

DANS CE CONTEXTE LES ÉLUS UNSA-FERROVIAIRE ATTENDENT DÉSORMAIS LA CONCLUSION DE L'EXPERTISE QUI APPORTERA UN ÉCLAIRAGE OBJECTIF SUR LES IMPACTS RÉELS DE CES DÉCISIONS.

SI LES CONCLUSIONS DE L'EXPERTISE CONFIRMENT LA DÉGRADATION QUE L'UNSA-FERROVIAIRE DÉNONCE, DES MESURES IMMÉDIATES ET CONTRAIGNANTES SERONT EXIGÉES.