

NOVEMBRE 2026

SNCF OPTIM' SERVICES

LES BRÈVES CSE DU 27 OCTOBRE 2026

À REIMS, POUR OPTIM'SERVICES, UN DÉMÉNAGEMENT SOUS HAUTE SURVEILLANCE !

La situation actuelle :

Le Schéma Directeur Tertiaire de Reims, piloté par SNCF Immobilier, vise à réorganiser les surfaces des bâtiments actuellement occupés par Optim'Services à Reims.

Aujourd'hui, les équipes de l'Action Sociale, des Services Médicaux, de la Comptabilité Fournisseurs et de PPA (Centres de Services Partagés) représentent un total de 69 agents (23 pour PPA, 23 pour la Comptabilité, 19 pour le Service Médical et 4 pour l'Action Sociale).

Ces quatre CSP sont répartis sur deux sites différents, situés dans la même rue.



La situation projetée :

Présenté lors du CSE du 27 octobre 2026, le projet a pour objectif de réunir ces 4 CSP au sein d'un même bâtiment, avec un accès sécurisé par interphone et badge CANIF. En optimisant les espaces de bureaux pour concentrer les activités, la direction prévoit une réduction de 40 % des surfaces occupées, ce qui fera baisser la facture de 500 457 € par an.

L'emménagement définitif des équipes est fixé à la mi-janvier 2027, avec un calendrier de travaux :

- **Fin novembre 2026** : Pour garantir la continuité de leurs activités, les équipes de l'Action Sociale seront relogées temporairement dans les locaux de l'APF.
- **Du 30 novembre au 11 décembre 2026** : Déroulement des travaux au R+2.
- **Du 14 au 31 décembre 2026** : Déroulement des travaux au R+3.
- **18 décembre 2026** : Les Services Médicaux intégreront leurs nouveaux locaux au R+2 (l'activité continuera dans la partie non concernée par le chantier). Ces locaux exigent des aménagements stricts : séparation physique des deux médecines, points d'eau dans les salles, et une isolation phonique indispensable au respect du secret médical.

LES ALERTES DE L'UNSA-FERROVIAIRE :

Face à ce changement d'ampleur pour les agents, la Délégation UNSA-Ferroviaire a exigé des réponses claires sur plusieurs zones d'ombre :

- **Le coût des travaux :** Il s'élèvera à environ 600 000 €.
- **Le stationnement des agents :** Le projet prévoit 7 places réservées aux médecins vacataires, 1 place pour le véhicule de l'Action sociale, et des places attribuées aux salariés RQTH nécessitant un stationnement. L'UNSA-Ferroviaire s'interroge vivement sur le nombre de places totales réellement allouées pour l'ensemble des salariés de ces CSP.
- **La santé et les conditions de travail :** L'UNSA-Ferroviaire a demandé que les travaux générant d'importantes nuisances sonores (notamment le perçage) soient impérativement réalisés en dehors des horaires d'ouverture du Service Médical. Il est inconcevable de mener de front ces travaux avec les consultations, les examens d'audiométrie et l'accueil des salariés malentendants appareillés.
- **Modification du télétravail** : Les élus UNSA-Ferroviaire ont également alerté sur la modification de l'organisation du télétravail imposée par le Flex office au CSP comptabilité.
- **Connexion internet :** Le bâtiment ne dispose pas d'accès internet Wifi et de fibre pourtant indispensable au travail quotidien des salariés.
- **Sécurité incendie** : La délégation UNSA-Ferroviaire a demandé qui seront les COSI, RSI dans ce bâtiment multi-occupé par des entreprises SNCF et extérieures, comment se déroulera l'évacuation des PMR en cas d'incendie et qui sera en gestion des ICP.

Face à ces zones d'ombre, l'UNSA-Ferroviaire a exigé que des réponses soient apportées lors de la CSSCT de novembre.

CE QUE PENSE L'UNSA-FERROVIAIRE :

Bien que la direction ait confirmé que les aménagements des postes de travail des salariés RQTH seront bien respectés sur l'ensemble des CSP, l'UNSA-Ferroviaire restera extrêmement vigilante sur les conditions réelles de cette transition.

L'optimisation immobilière et les économies de loyer ne doivent en aucun cas primer sur la qualité de vie au travail, l'accessibilité au site et la santé des cheminots.

Nous continuerons d'accompagner chaque agent pour nous assurer que ce regroupement se fasse dans le respect de tous.



PROJET SECAS : VERS UNE GÉNÉRALISATION DE LA NOUVELLE ORGANISATION DE L'ACTION SOCIALE ?

La direction de l'action sociale a présenté les enseignements de l'expérimentation relative au « projet SECAS » conduite sur 4 territoires (BFC, IDF-SE, HDFN, Occitanie et PACA). Une adaptation du travail des secrétaires en CAS a été instaurée compte tenu de la baisse des visites et de la diminution des tâches administratives en raison de la dotation de téléphones portables et du déploiement de la numérisation et de l'automatisation. Cependant, depuis l'année 2025, l'activité téléphonique est fortement en hausse ainsi que les sujets liés à la sécurité, la sûreté et les bâtiments.

LE PROJET DE LA DIRECTION :

L'objectif de la direction est de conserver les pratiques et critères retenus lors de l'expérimentation et de capitaliser sur les retours d'expérience avant d'envisager une généralisation à l'ensemble des territoires.

Les objectifs principaux de ces expérimentations :

- Renforcer la qualité de l'accueil et de la réponse apportée aux bénéficiaires.
- Recentrer et répartir l'activité des SECAS à l'échelle du territoire.
- Renforcer la robustesse de l'unité d'accueil du N° Vert grâce à une contribution organisée des gestionnaires.
- Clarifier les rôles entre l'accueil et la gestion des bénéficiaires, l'animation d'équipe et les missions techniques.
- Préserver le contact humain et améliorer la continuité de service.

Ce que l'expérimentation montre à ce jour :

- **Pilotage** : Evolution d'un travail centré sur le CAS à une activité pensée à l'échelle du territoire.
- **Organisation** : Meilleure répartition de la charge en fonction des compétences, des présences et du nombre de professionnels.
- **Animation et outils** : Renforcement de l'animation du collectif des gestionnaires et développement du partage des pratiques.
- **Modernisation** : Professionnalisation de l'accueil téléphonique et utilisation d'outils collaboratifs.
- **Continuité et sécurité** : Continuité de service renforcée par la contribution au N° Vert et meilleure identification des sujets SST, de sûreté, de travaux et de patrimoine grâce au rôle du délégué technique.

Une organisation a été retenue :

- Gestionnaires d'action sociale en territoire en charge de l'accueil et de l'orientation des bénéficiaires, de la gestion des dossiers et prestations avec activité mutualisée à l'échelle du territoire. Ils apporteront une contribution au N° Vert à hauteur de deux demi-journées par semaine.
- Chefs d'équipe des gestionnaires ayant pour mission le management des gestionnaires, la répartition de la charge animation métier, la participation au CODIR territorial et l'articulation avec l'unité d'accueil du N° Vert.
- Délégués techniques affectés à la gestion de la SST, sécurité incendie, sûreté, travaux, patrimoine, contrat de site et irritants techniques.
- Gestionnaires nationaux transverses N° Vert assurant l'accueil téléphonique au N° Vert à 50 % et l'appui opérationnel aux territoires à 50 %.

Des formations sont prévues aux outils collaboratifs, au fonctionnement du N° Vert, au management, ainsi qu'aux aspects techniques et de sécurité.

L'UNSA-FERROVIAIRE EXIGE :

- La cartographie avec le nombre exact de personnels par catégories et par territoire, ainsi que leur positionnement précis sur les différents CAS.
- La population potentielle couverte par CAS, avec une distinction claire entre les agents actifs et les pensionnés.
- Un état chiffré du nombre d'appels reçus sur le numéro vert.
- Le détail précis de la redirection de ces appels, ventilé par territoire, en distinguant clairement les appels des actifs de ceux des pensionnés.
- Des formations pour les SECAS/gestionnaires sur la gestion des émotions et des conflits.
- Des formations approfondies sur les techniques d'accueil et d'écoute active des bénéficiaires.
- La mise en place d'un calendrier prévisionnel de formation accessible à tous les agents de ces périmètres.
- La prise en compte des différents régimes de travail, tableaux de service et avenants au forfait jours pour adapter l'organisation aux horaires du N° Vert.
- La présentation de l'outil « pesage de poste ».
- Une réflexion urgente sur les parcours professionnels, la reconnaissance des compétences et les possibilités d'évolutions.
- Des garanties sur l'emploi sans suppression de postes, ainsi que l'application de la règle des « appétences et compétences » pour permettre au personnel de postuler sur tous les nouveaux postes.

CE QUE PENSE L'UNSA-FERROVIAIRE :

Les élus UNSA-Ferroviaire resteront extrêmement vigilants sur l'harmonie et la synergie d'équipe au sein de ces évolutions organisationnelles et sur la charge d'activité.

Vos élus suivront ce dossier jusqu'à l'information-consultation qui est prévue au premier trimestre 2027 ainsi que sur toutes les autres expérimentations potentiellement à venir.

Les conditions de travail des salariés de SNCF Optim'Services sont une priorité absolue.



Fédération UNSA-Ferroviaire - 56, rue du Faubourg
Montmartre - 75 009 PARIS **www.unsa-ferroviaire.org**