

VOYAGES



COSMO

COSMO : UN OUTIL MULTI MÉTIERS QUI INQUIÈTE

Paris, 12 novembre 2019

LE SUJET

Une délégation **UNSA-Ferroviaire** a été reçue en Audience sur le sujet de l'outil de contrôle COSMO.

Alors que la demande était destinée à la Direction Mobilités, donc à toutes les activités, seule l'activité Voyages était présente.

Ce fut l'occasion pour **l'UNSA-Ferroviaire** de mettre en avant les problèmes techniques réguliers que les agents rencontrent :

La Direction déclare que les appareils subissant des crashes sont comptabilisés et suivis.

L'équipe COSMO travaille sur deux axes :

1. le développement de l'application au regard des besoins des utilisateurs, en les priorisant en fonction de leur importance ;
2. la remontée des anomalies et la correction de celles-ci.

Un mode de connexion du TPE (Terminal de Paiement Électronique) est en développement et en test. Pour le moment, les retours sont positifs. Des améliorations de connexion entre le TPE, l'imprimante et l'outil COSMO auront lieu en fin d'année. À partir de décembre, le système applicatif

évoluera, ce qui devrait améliorer la performance du système.

L'UNSA-Ferroviaire a également réclamé le retour de la fonction TARIF GUICHET. Nous avons souligné le rétropédalage opéré par plusieurs régions concernant les nouvelles règles de régularisation (NRR) proposées par la SNCF. En effet, certaines régions ont demandé l'application du tarif « guichet » à bord lors d'un dysfonctionnement de la distribution en gare (en lieu et place du tarif exceptionnel). Actuellement, pour éditer un titre de transport au tarif guichet à bord du train, les ASCT doivent utiliser un distancier papier ou l'application SNCF pour connaître le tarif et modifier manuellement le tarif exceptionnel (seule option donnée par l'application COSMO). Avec l'option tarif guichet en native dans l'application, cela permettra à l'ASCT d'éviter une exposition prolongée en cas de mécontentement de la personne à régulariser.

INCIDENT DE TOURS

Suite à la combustion de la batterie d'un outil Cosmo (le 3 Août 2019 à Tours), plus de 9000 batteries ont été contrôlées. Sur l'ensemble du parc comptant environ 12000 appareils, 722 batteries ont été changées.

Par ailleurs des mesures d'urgence ont été mises en place, plusieurs sites sont ressortis comme étant fragiles en termes de prise en charge par les GET (Fragilité de moyens et de compétences).

Des recommandations ont été faites aux Établissements sur le modèle de casiers à installer ainsi que la disposition du matériel COSMO dans ces casiers.

L'UNSA-Ferroviaire regrette l'absence d'information nationale juste après l'incident. Les agents qui utilisent l'outil auraient apprécié une communication nationale de l'entreprise sur l'incident ainsi que sur les mesures de précaution similaires sur tout le territoire. Cela aurait évité une iniquité de traitement du sujet en fonction des établissements.

CHARGE DE TRAVAIL DES GET

Un GET (Gestionnaire des Équipements Technologiques) réalise le plus souvent la gestion des outils (Cosmo et smartphones) pour plusieurs activités (Voyage, TER, TN), voire plusieurs métiers (escale et chef de bord). La charge de travail des GET s'est accrue suite à l'incident de TOURS. La Directrice du produit Cosmo a reconnu l'importance du rôle de GET dans les établissements et la bonne réactivité de ceux-ci lors de cet incident.

L'UNSA-Ferroviaire a précisé que la charge de travail est sous-évaluée dans certains établissements.

Nous soulignons également le manque de formation et de moyen des GET, notamment lors de reclassement ou inaptitude. Sans oublier que dans certains sites, les missions du GET sont réalisées par des intermédiaires locaux formés "sur le tas" à la maintenance et à la gestion de ces appareils.

Nous avons demandé un cadrage du poste de GET, car, actuellement, il y existe de grandes disparités entre les différents établissements (déroulé de carrière, moyen alloué...)

AVENIR DU MÉTIER TRAIN

La mise en place d'un même outil doté d'une application (COSMO) multi-métiers et multi-activités a permis une réduction des coûts en termes d'achat et de maintenance. La Direction Voyages nous rappelle l'utilisation différente de l'outil par le chef de bord et l'agent d'escale et n'a pas la volonté de les doter des mêmes fonctionnalités.

Pour l'activité TRANSILIEN, il n'y aurait pas de sujet puisque les ASCVG ne contrôlent pas dans les trains. La dotation de l'outil COSMO est collective et non individuelle.

L'UNSA-Ferroviaire a rappelé que la mise en place de l'outil COSMO a engendré de nombreuses inquiétudes auprès des personnels, car c'est un outil multi-métiers. Avec cet outil, les agents sol et bord disposent des mêmes applications et seule une habilitation permet l'utilisation de toutes les fonctions ou non.

L'UNSA-Ferroviaire s'interroge sur l'explication donnée par TRANSILIEN, car plusieurs cas ont été remontés sur le contrôle à bord des trains par des ASCVG chez TER ou TRANSILIEN.

CONCLUSION : LES ACTIVITÉS TRANSILIEN ET TER N'ONT APPAREMMENT PAS JUGÉ UTILE D'ÊTRE PRÉSENTES À CETTE AUDIENCE, AFIN DE NOUS DONNER DES PRÉCISIONS NOTAMMENT SUR L'AVENIR DES MÉTIERS.

QUE SE CACHE-T-IL DERRIÈRE CETTE ATTITUDE ?

J'adhère à l'UNSA !

CONTRACTUELS Service public
EFFICACE Savoir-faire
EXPERTISE Carrière
Hot-Line Juridique Autonomie
MÉTIER STATUT
Filières Responsable
Syndicat de services

Nom:
Prénom:
Direction:
Adresse Pro:
Collège:
Tél:
Mail:

A l'UNSA-Ferroviaire, moi, j'adhère !

Fédération UNSA-Ferroviaire
56, rue du Faubourg Montmartre . 75009 PARIS
Tél: 01 53 21 81 80 . federation@unsa-ferroviaire.org