



# AGENTS DE SNCF VOYAGEURS

UNE INSATISFACTION QUI PERDURE...

# HASTUS, CINQ ANS APRÈS...

Que dire aujourd'hui qui n'a pas déjà été porté à de trop nombreuses reprises par vos représentants UNSA, tant dans les instances locales qu'au niveau national comme le CSE central Voyageurs et la DTER elle-même ?



Que dire sinon constater que le dialogue de sourds qui dure depuis plusieurs années sur ce sujet se poursuit aujourd'hui et que les points de vue utilisateurs / direction semblent irréconciliables ?

## POUR RAPPEL

HASTUS est un outil du canadien GIRO, dédié au transport urbain et semi-urbain et il devait, selon Franck Lacroix, ancien directeur d'activité TER, « nous sauver de la concurrence ». En le choisissant, l'entreprise prenait le pari d'optimiser quantité de ses process (élaboration des roulements matériels et agents, commande du personnel, commande des sillons, etc.) dans un but, bien connu, de réduire les effectifs concernés de 70 %, avec la masse salariale inhérente. Elle acceptait dans le même temps, « en co-construction », de participer à son adaptation au monde du ferroviaire – très différent qu'on le veuille ou non –, lui offrant ainsi de nouveaux débouchés. Chacun devait donc y trouver son compte. L'outil devait suivre une phase de paramétrage, spécifique à chaque entité, tenant compte de ses particularités, suivie d'une phase de déploiement dans les services concernés. Cette phase avait pour but de centraliser dans l'outil toutes les connaissances métier et toutes les spécificités locales. Le but, encore, était qu'il suffise de quelques clics pour qu'un agent n'appartenant pas à la filière GM parvienne à bâtir autant de scénarios d'étude ou de modèles de journées de service (JS) et de roulement que nécessaire.

Au passage, l'outil promettait de soulager les agents d'opérations de pointage et de contrôle redondantes et très chronophages... Hélas, c'est un combat quotidien pour faire correspondre l'outil à nos réels besoins, les résultats ne semblent pas satisfaire tous les protagonistes. Pire encore, les utilisateurs se trouvent en très grande difficulté.

## CÔTÉ DIRECTION UN VOLONTARISME AFFICHÉ...

En réponse à notre organisation syndicale, l'entreprise a pu proposer un certain nombre de mesures non prévues au contrat pour tenter d'atténuer les effets pervers. Des renforts côté GIRO ont été mobilisés. Ici ou là, des initiatives locales ont été prises pour porter assistance à des équipes en souffrance. Bien que des efforts aient été faits pour résoudre les problèmes en allouant des ressources supplémentaires, il existe un décalage entre les assurances de la direction et la réalité vécue par les utilisateurs. Autant de pansements sur une jambe de bois ?

## ... MAIS UN DISCOURS DÉCALÉ

On ne compte plus le nombre de réunions où le sujet a été évoqué. Et à tous les étages, lorsque l'on évoque la question par voie officielle, la direction nous dit « prendre le point », « entendre nos alertes » et « aller creuser le sujet puis revenir vers nous »... Parfois plus affirmative, elle souligne « qu'il y a déjà eu quantité d'améliorations » et que « ça va nettement mieux qu'au début ». ...

●●● Et quand l'on expose notre argumentation, nos interlocuteurs arrivent toujours aux mêmes éléments de langage : « *dans tout changement d'outil et / ou de procédures, il y a besoin d'un temps d'adaptation* », « *les agents doivent accepter le changement, accepter les transformations de l'entreprise et ne pas être dans la comparaison de ce qu'ils ont connu avant* », « *tout nouveau système informatique fait peur et exige patience et implication pour être maîtrisé* », « *ce n'est qu'une question de temps* »... Qui n'a jamais entendu cela ?

**L'entreprise peut-elle vraiment croire qu'une proportion significative des problèmes rencontrés relève plus de l'état d'esprit des agents face à la nouveauté que de l'inadéquation intrinsèque de l'outil à nos métiers et nos contraintes de production ?**

#### CÔTÉ AGENTS

Les utilisateurs du logiciel rencontrent de grandes frustrations dues à l'incapacité du logiciel à répondre à leurs besoins. Les agents se retrouvent obligés de trouver des solutions de contournement très chronophages. Des problèmes techniques fréquents, les pertes de données et les mises à jour instables perturbent et rendent inefficaces

les opérations. De plus, les limitations du logiciel affectent la capacité des utilisateurs à remplir efficacement leur rôle et nuisent à leur crédibilité professionnelle.

Le constat est là : la colère et la lassitude des agents perdurent, incapables de fournir un travail de qualité, conscients de la dégradation de la chaîne de production... Continuant à attendre des améliorations toujours repoussées, les agents sont démunis, sans aucun levier d'amélioration et en opposition totale avec le gain de temps promis.

Malgré l'implication, les qualités et l'expérience du personnel, les bugs et les pannes continuent de s'accumuler comme les disparitions inopinées de données, les modifications horaires innombrables entraînant autant de JS à rectifier quand tout cela devait être automatisé... Il ne s'agit donc pas exactement d'un simple mouvement d'humeur à cause d'un changement de charte graphique comme le laisse entendre si souvent la direction. Finalement, les agents sur le terrain pâtissent de tous ces écarts, de JS rendues non réglementaires par l'interprétation algorithmique qu'HASTUS a faite du travail en amont... et ne comptons surtout pas sur ces mêmes algorithmes pour intégrer une quelconque amélioration de la qualité de vie au travail (QVT).

## QUEL CONSTAT ? LE VERNIS N'A JAMAIS ÉTÉ AUSSI PROCHE DE CRAQUER !

Au plus haut niveau de l'entreprise, le doute s'installe, se répand et inquiète, au point même d'envisager officieusement une autre voie que celle proposée par GIRO. Il faut dire que les enjeux sont cruciaux en cette période de généralisation de l'ouverture à la concurrence. Il ne faudrait pas que l'outil qui doit nous sauver de la concurrence nous entraîne à notre perte ! **L'entreprise doit-elle vraiment attendre un effondrement de ses indicateurs de production et sociaux pour réagir et admettre enfin que HASTUS ne convient pas ?**

Pour l'UNSA-Ferroviaire, les cheminots sont passés maîtres en matière d'adaptation au changement. La succession et la superposition des réorganisations

subies en témoignent. Dire que les agents seraient la cause de ce blocage est profondément injuste et infondé.

L'UNSA-Ferroviaire ne cesse d'alerter sur le sujet au sein de toutes les instances. Nul dans l'entreprise ne peut encore prétendre ignorer la situation dans laquelle nous nous trouvons depuis des mois, voire des années, ni les risques qui pèsent sur toute notre chaîne de production donc sur nos chances de résister à la concurrence.

Lorsque les premiers indicateurs confirment nos craintes, il sera peut-être déjà trop tard pour renverser la vapeur. Aujourd'hui plus qu'hier, il y a urgence ! Les problèmes persistant avec HASTUS

ont creusé un fossé important entre la direction et les utilisateurs, laissant craindre des implications potentiellement sérieuses si ces problèmes ne sont pas résolus.

#### QUE DIT L'UNSA ?

L'UNSA-Ferroviaire exige une évaluation approfondie de l'adéquation du progiciel aux besoins organisationnels et l'exploration de solutions alternatives... Pour l'UNSA-Ferroviaire, tous les agents contributeurs impactés par ce nouvel outil doivent bénéficier d'une réelle reconnaissance financière (requalification des postes, GRATEX, promotions, etc.).

**HASTUS, déjà cinq ans, mais un outil encore loin d'être abouti... très loin... trop loin ?**