



**CSE
SNCF
OPTIM
SERVICES**

PARIS, le 26 février 2025



28/1/2025

LES BRÈVES du CSE

Rétrospective

sur la mise en place du GIE...

Depuis le 1^{er} janvier 2024, 3 117 salariés ont rejoint le GIE, répartis dans neuf CSP. La direction d'Optim'services a procédé à la présentation d'une rétrospective de la première année de cette nouvelle structure juridique.

Ce que dit l'entreprise

Bilan de l'offre « Optim 3 F »

Le GIE propose à ses clients des prestations, du conseil et du soutien.

Une nouvelle offre « Optim 3 F » est apparue :

- **OFFRE FIX** (44 % en 2024) : recours obligatoire au GIE avec un tarif unique ;
- **OFFRE FLEX** (51 % en 2024) : recours obligatoire au GIE avec des tarifs selon la prestation ;
- **OFFRE FREE** (5 % en 2024) : non obligatoire, tarif en fonction de la prestation demandée.

Pour la direction d'Optim'services cette nouvelle offre a pour bénéfices de proposer :

- Des offres adaptées et « benchmarkables » aux clients ;
- Des offres facturées aux clients sur un volume consommé ;
- Des leviers d'action, à travers l'offre Flex (selon les besoins, la commande et la facture).

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



Cette offre a également pour intérêt de mettre en lumière le travail effectué par Optim'services, les services rendus et de valoriser le travail rendu. Au terme de ces « un an », il apparait que c'est un modèle qui tient ses engagements et qui est fiable et transparent. C'est un système qui assure la robustesse, la maîtrise, qui convient aux clients et qui améliore la Relation Client.

Avec l'offre 3F, on ne parle plus de factures au global, mais de volume qui est à la responsabilité du client.

De son côté, l'objectif du GIE est de tenir ses engagements et de faire d'Optim'Services un atout de performance dans le GPF.

Pour 2024, le GIE c'est :

- **L'innovation** avec de nouveaux outils (mise en place de l'IA et d'un portail de performance) ;
- **La satisfaction client** : 100 % de prestations réalisées, 92 % de salariés qui ont une bonne image du GIE et 93 % de clients satisfaits ;
- **L'engagement salariés** avec un bilan positif (résultats baromètre « C'est à vous ») ;
- **L'organisation du GIE** avec la mise en place de structures adaptées et autonomes : DRH avec pôles d'appui, tenue de l'exercice de notations, Optim'life, dispositif nouveaux arrivants et alternants, passage à la classe 9, tournées terrain des directeurs, regroupement directions, etc ;
- **La Relation Clients** qui annonce un bilan positif : comités clients, performance partagée, catalogue de 90 offres (Fix, Flex, Free) ;
- **La maîtrise des prix pour les clients** : le GIE contribue à la bonne gestion des coûts (92 % des prix seront en baisse pour 2025).

Bilan du budget GIE pour 2024

Le volume de prestations a été supérieur à la commande, soit une augmentation de + 6 %. Et cela en raison de certaines commandes sous-évaluées par les clients.

Et pour 2025 ?

De nouvelles offres pour les clients sont déployées telles que « Mes avantages sociaux ».

La répartition de l'offre 3F (FIX, FLEX, FREE) sera à l'identique de celle de l'année 2024.

La direction nous informe que le budget 2025 sera dans la continuité de celui de 2024, qu'il n'y aura donc pas de changement.



Position UNSA

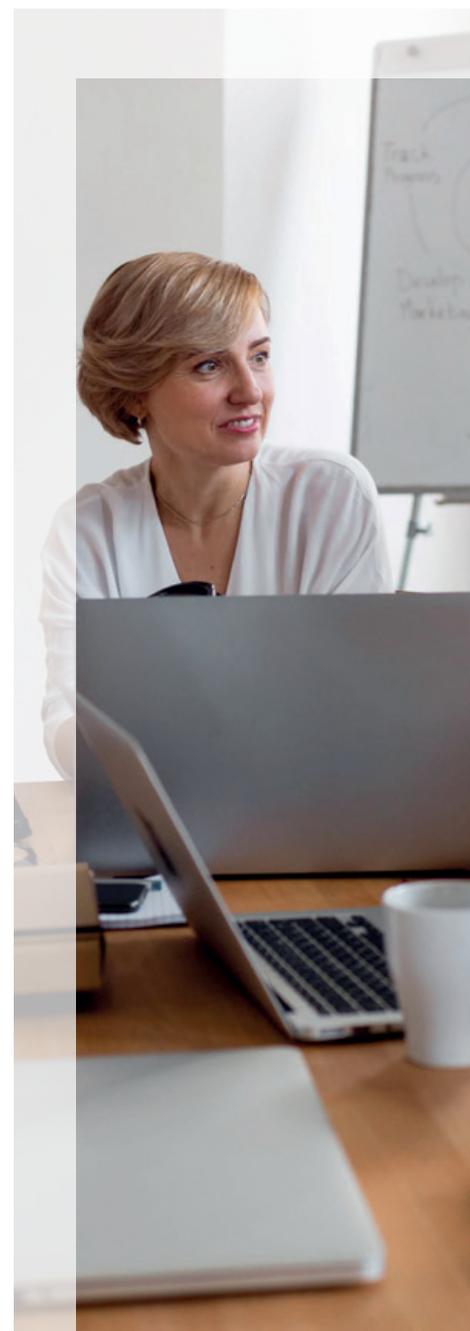
Pour l'UNSA-Ferroviaire, il manque une information essentielle à ce bilan 2024 : les données budgétaires !

Celles-ci sont réclamées depuis plusieurs mois et la direction ne les a toujours pas transmises à la date de cette plénière, tout comme la Commission économique qui n'a toujours pas eu lieu. Et pourtant cela n'est pas faute de rappel des élus UNSA-Ferroviaire de l'importance de cette commission.

Comment se fier à un tel bilan sans activité comptable 2024 et à cette prévision 2025 présentée aux élus CSE ?

Le constat est le même s'agissant de l'intelligence artificielle (IA). Aucune présentation de ce nouvel outil n'a été faite auprès des élus avant sa mise en place. Sans information préalable, l'UNSA-Ferroviaire est en droit de se demander quels sont ses éventuels impacts sur les postes et, par conséquent, l'avenir de certains emplois au sein de SNCF Optim'services.

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



Information sur les travaux menés relatifs au dispositif d'expression des salariés

Ce que dit l'entreprise

Les réunions d'expression des salariés sont vécues comme une contrainte légale (managers et salariés), et, il y a besoin d'un cadre, le but étant d'améliorer la QVT.

L'objectif de ces travaux est de réfléchir à un nouvel outil afin de ne plus utiliser l'outil actuel pour 2025.

Un groupe de travail, composé d'acteurs RH et de managers volontaires des différents CSP, a créé un kit (pratique et opérationnel) en cinq parties :

- #1** *La première partie* du kit consiste à définir le cadre de l'organisation de ces réunions : trois réunions de 2 h / an. Chaque réunion, d'une durée plus longue qu'auparavant, sera plus structurée : le manager sera présent en début et fin de réunion pour annoncer les règles de bon fonctionnement et définir les trois rôles à affecter (animateur, gardien du temps et rapporteur) en début de réunion et reformuler ou préciser les questions si nécessaire à la clôture de celle-ci ;
- #2** *La deuxième partie* décrit la trame d'animation, avec des thèmes en lien avec la Qualité de Vie au Travail (QVT) afin de donner du contenu aux échanges entre salariés ;
- #3** *La troisième partie* est constituée de l'outil Excel dédié aux réunions d'expression des salariés ;
- #4** *La quatrième partie* comprend une réflexion sur le plan d'action Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) ;
- #5** *La dernière partie* consiste en la mise en place d'un comité de suivi.

Pour la direction d'Optim'services, la finalité de ces travaux est d'améliorer le dispositif en place.



Position UNSA

L'UNSA ne peut qu'être en accord avec la volonté d'instaurer des réunions d'expression des salariés régulièrement au sein de toutes les équipes. En effet, bien qu'obligatoires, celles-ci ne répondaient parfois pas aux exigences réglementaires qui imposent six heures annuellement : certains salariés déplorent de n'avoir pas eu de réunions de ce type depuis plusieurs années ! Il était donc urgent que tous les services se mettent en conformité.

Cependant, pour l'UNSA, deux heures trois fois par an, c'est peu. Ce nouveau système laisse une période trop importante entre chaque session. Vos élus alertent également la direction sur le temps de présence du manager. Ce temps, compris dans les deux heures, impacte le temps d'échange entre les salariés, ce qui amène à ne pas respecter les six heures. Il n'est pas concevable de déroger à l'accord les définissant. ...

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



...

Les élus UNSA ont proposé à la direction d'Optim'services d'amener le temps d'échange à 1h30 afin de donner suffisamment de temps à l'expression et de ne pas s'interdire d'en faire plus que trois par an.

L'UNSA rappelle que tous les salariés sont concernés et signale que les managers sont également des salariés, et qu'à ce titre, ils doivent également bénéficier de moments d'expression. De même, les salariés en télétravail, ayant des mandats syndicaux, etc., ne doivent pas non plus être oubliés.

Une attention particulière doit être apportée aux réponses, car ces dernières peuvent parfois créer des risques psycho-sociaux (RPS).

Enfin, vos élus UNSA exigent que l'outil soit présenté en CSSCT et qu'un retour d'expérience soit prévu.

La délégation UNSA-Ferroviaire, au plus près de tous les salariés de SNCF Optim'services, restera attentive à la suite donnée au futur cadrage et à l'outil concernant l'expression des salariés.



Consultation sur le projet de transfert de l'activité DIGIDOC + SYSPRE vers la DRA2S (SNCF Holding)

Lors de cette plénière, les élus UNSA ont été consultés sur le projet de transfert de l'activité DIGIDOC et SYSPRE vers la DRA2S qui appartient à la SA SNCF.

Pour rappel



L'activité de ces cellules dédiées à la documentation avait rejoint le SARDO chez SNCF Holding le 1^{er} janvier 2023, et, par conséquent, avait intégré le GIE Optim'services le 1^{er} janvier 2024 avec l'ensemble de l'activité du SARDO.

En 2017, le groupe SNCF avait lancé le programme PRISME afin de simplifier la gestion des documents de sécurité. Une équipe dédiée avait été créée à la Direction Sécurité Groupe (DSG) pour améliorer les processus et outils documentaires.

Les objectifs sont de simplifier les textes de sécurité, d'améliorer la production de documents et d'en moderniser leur accès.

En 2023, une partie de cette équipe a rejoint le SARDO, mais la DSG continuait de superviser les travaux.

Le 1^{er} janvier 2024, la totalité du SARDO intègre le GIE Optim'services

La situation actuelle

L'organisation actuelle pose des problèmes d'efficacité. Il est proposé que les services concernés soient également rattachés hiérarchiquement à la DRA2S pour améliorer leur fonctionnement.

Le projet prévoit donc de rattacher les deux équipes des cellules DIGIDOC ET SYSPRE (soit

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

huit agents) au Pôle Simplification de la Direction Sécurité Groupe de SNCF HOLDING afin de permettre une meilleure coordination des projets et des formations, ainsi qu'une meilleure réponse aux attentes des utilisateurs.

Sur ces huit postes transférés, trois concernent la cellule SYSPRE et quatre DIGIDOC. Le poste de chef de projet DIGIDOC+ sera également transféré bien que ce projet soit terminé.

Cependant, cette dernière mission n'est pas reprise du côté de la Holding, le poste est donc supprimé.

Le salarié concerné est actuellement en mobilité et en recherche de poste.

LES ÉLUS UNSA-FERROVIAIRE S'INQUIÈTENT DU DEVENIR DU CHEF DE PROJET SI CELUI-CI NE TROUVE PAS DE POSTE APRÈS LE TRANSFERT DE L'ACTIVITÉ.

Conséquences :

▪ **Sur les missions :** ces mouvements sont prévus pour avril 2025 et n'engendreront aucun changement de mission ou d'activité.

▪ **Sur les conditions de travail :**

• **Impact sur le LPA :**

- Actuellement, ces deux cellules sont situées dans les locaux du SARDO dans l'immeuble VOX à La Plaine Saint-Denis ;
- Du 1^{er} avril 2025 jusqu'au 31 décembre 2025, les équipes transférées seront installées de manière transitoire dans un espace au 1^{er} étage du campus Étoiles ;
- À partir du 1^{er} janvier 2026, elles intégreront les bureaux au 4^e étage du site Étoiles, où se trouve actuellement la DSG.

• **Impact sur le télétravail :**

- Les salariés concernés bénéficient aujourd'hui de trois jours de télétravail.
- À compter du transfert, le nombre de jours en télétravail passera à deux.

Concernant le déménagement et le changement des modalités de télétravail, la direction précise que les agents ont tous été consultés et qu'ils accueillent favorablement ce transfert et ses conséquences.



Position UNSA

Vos élus ont voté favorablement pour ce transfert, mais ont cependant alerté la direction sur le fait que le déménagement n'a pas été formalisé et qu'il est donc nécessaire de le présenter en CSSCT.

**POUR MOI,
C'EST L'UNSA !**

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



SNCF OPTIM'S SERVICES VOS ÉLUS UNSA-FERROVIAIRE

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.querreiro@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



Anne NONNENMACHER
anne.nonnenmacher@sncf.fr
06 19 61 21 10



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