



### Alizé, Vent d'Autan ou mistral : quel sera le vent nouveau qui va souffler sur les métiers transverses ?

Optimiser ces métiers, favoriser leur attractivité car ils sont la garantie de la cohérence du GPF : vent d'espoir ou mission impossible ?

#### Édito :

Depuis son arrivée à la DRH Epic de Tête, Madame SAVINAS tente d'insuffler une nouvelle ère en CPC. Force est de constater que la qualité des échanges s'améliore. C'est indéniable et il faut le dire.

Lors des déclarations liminaires, toutes les organisations syndicales s'inquiètent toutefois sur les moyens de faire vivre cette CPC, et surtout sur les moyens dont dispose l'EPIC de tête pour garantir la cohésion sociale du GPF. Évidemment, la Présidente s'appuie sur la loi de réforme du ferroviaire et les missions qui reviennent à l'EPIC de tête. Pour autant, les métiers des services transverses se sentent «laissés pour compte» et la feuille de route est chargée pour redonner confiance à ces personnels et recréer de l'attractivité pour ces métiers, indispensables à la cohérence du GPF.

En ce début d'été, c'est la GPEC des métiers transverse qui a été la musique de fond de cette séance de CPC. Et la déclinaison s'est faite dans plusieurs gammes, mineures et majeures : mise en place d'une GPEC inter EPIC pour favoriser l'attractivité de ces métiers, expérimentation d'examen d'accès à la qualification E pour compenser le manque d'encadrants dans les agences paie et famille, réflexion pour attirer des personnes dans les métiers de la finance où les postes sont difficiles à couvrir, et enfin examen de validation d'entrée dans la filière pour les agents reconvertis à la SUGE...

Tous les métiers n'ont pu être évoqués... et pourtant la journée fut longue ... ce qui nous conforte dans l'idée que le périmètre de cette CPC est trop grand pour pouvoir traiter correctement toutes les questions métiers de cet énorme périmètre.

Pour que les questions des évolutions rapides de nos métiers soient traitées à leur juste mesure l'UNSA-Ferroviaire s'organise pour coordonner le travail de ses élus et représentants dans les différentes instances : CPC, mais aussi DP, CE EPIC ...

Travail de titan au long cours que vos élus UNSA ont engagé sur la mandature en cours.

En attendant, au nom de l'ensemble des représentants CPC, je vous souhaite un bon été, revigorant malgré les caprices de la météo...

Et même si une info syndicale est moins palpitante qu'un bon roman policier, feuillotez cette information syndicale, vous y apprendrez des choses inattendues, nous en sommes sûrs !

**Vos représentants CPC-Transverses**  
**Coordination : Christine VASSEUR**



#### Sommaire :

- Edito
- Déclaration liminaire UNSA
- Les lignes de métier Transverses
- La mise en place d'une nouvelle formation dans les Agences Paie et Famille
- Les métiers SI/T et la réforme des data-center
- Le service de médiation en entreprise : où en est-on ?
- Les métiers de la finance en recherche de compétences
- SUGE : l'évaluation des stagiaires en fin de formation

## Déclaration liminaire UNSA

Pour cette séance plénière d'avant période estivale, même si la météo est des plus capricieuse, même si la compétition footballistique européenne du moment concentre les regards d'une grande partie du pays, la délégation UNSA-Ferroviaire tient à vous faire remarquer cet Ordre Du Jour plus que restreint. En effet, une intervention sur l'emploi et la gestion RH, une intervention sur les métiers SI&T, une intervention sur la médiation (qui n'est pas un métier), une intervention sur les métiers de la finance et, rajoutée au dernier moment, une intervention sur les métiers de la sûreté.

Soit 4 métiers sur l'ensemble de tous les métiers transverses de notre périmètre !

L'UNSA-Ferroviaire déplore que la seule instance nationale dans laquelle doivent, ou plutôt, devraient être discutées les problématiques métiers du domaine transverses fasse l'objet de cet Ordre Du Jour, amputé d'une grande partie de sa consistance initiale.

Alors, Mme la Présidente, quid des autres métiers ? Manque de disponibilités des intervenants ? Manque d'intérêt pour cette instance ? Décision unilatérale de l'EPIC SNCF de restreindre le nombre d'intervenants ?

Malgré le début des congés protocolaires, malgré les nombreuses réunions imposées par l'entreprise, notamment aujourd'hui 30 juin, nous vous faisons remarquer que les représentants des salariés ont fait le maximum pour être présents.

Vous devez comprendre, Mme la Présidente, que tous les agents de ces métiers transverses ainsi que leurs représentants s'interrogent sur l'avenir et la pérennité des instances mises en place, justement, pour la défense de leurs métiers. D'ailleurs, certains se demandent ce qu'il reste de leur métier. Les salariés de l'à-pic de tête se sentent laissés pour compte.

Nous vous rappelons que la gestion de l'emploi doit permettre à une entreprise de bénéficier de ressources compétentes, formées et suffisantes pour assurer à la fois ses missions et son développement.

Ce que l'on constate malheureusement, c'est l'affirmation de nouvelles entités, plus ou moins autonomes sur le sujet de l'emploi, dont la mission la plus évidente est d'être rentable à très court terme. Nous ne pouvons que déplorer le manque de vision, de cohérence, l'abandon de références qui structuraient l'Entreprise et la rendaient lisible aux salariés. Sur la fermeture programmée des Centres de Tri, que l'entreprise a choisi pudiquement d'intituler « *projet d'évolution de la production du tri courrier interne* », la réponse et le tableau fournis dans les documents remis pour cette CPC démontrent bien la cruelle réalité de la rentabilité exigée : sur les 86 agents concernés, la répartition entre les 3 collèges fait apparaître les pourcentages suivants :

69 agents exécution soit 80%, 15 agents soit 18%, 2 agents cadre soit 2%.

Il ressort que 41 agents ont dû opter pour un départ de l'entreprise. Ainsi, 31 partent en départ volontaire, 4 en CPA, 2 en retraite et 4 en réforme ; soit près de la moitié des effectifs. Pour la réalisation des objectifs de suppression de postes et la rentabilité : carton rouge comme diraient les commentateurs footex!

Carton rouge également sur la viabilité économique du système proposé. Lors d'un récent CE, nous avons dénoncé ce projet qui n'est pas d'équerre, ni économiquement, ni dans le montage légal. Ce n'est que la logique de la suppression insensée pure et dure.

Les restructurations s'accroissent et les hommes et les femmes en font durement les frais. L'Humain – avec un grand H-, pourtant au cœur de notre raison d'être, est oublié et sacrifié au nom de la sempiternelle productivité.

**Michèle CARTEREAU**

## INTERVENTION SUR LES LIGNES DE MÉTIERS TRANSVERSES

Mise en place d'une GPEC des métiers transverses

- pilotage
- partage d'expérience

### Pourquoi une GPEC commune à tous les métiers transverses ?

- 1) favoriser la mobilité inter EPIC: absolument indispensable pour garantir le renouvellement des compétences,
- 2) recrutements externes très limités,
- 3) développer des dispositifs de reconversion et d'accueil (qui vont être très différents d'un métier à l'autre),
- 4) améliorer l'attractivité interne.

### Qui sont-ils ? :

#### Ceux sont

les métiers des fonctions RH, des achats, des informaticiens ( SI&T°), de la finance et comptabilité, de la communication, des fonctions juridiques, que l'on retrouve présents dans les trois EPICS.

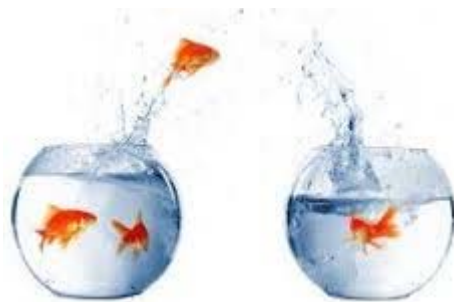
#### Mais aussi :

les médecins et services médicaux, le personnel de l'environnement de travail, le personnel de l'action sociale et tout le personnel de la SUGE/Sûreté, qui eux ne sont présents qu'à l'EPIC de tête.

Les métiers transverses participent pleinement du renforcement de la dimension groupe du GPF. Il s'agit de valoriser leur place. Pour que la dimension groupe vive pleinement, il s'agit d'anticiper et de valoriser la place des métiers transverses dans le GPF.

Pour cela, deux obligations :

- **la mise en place d'une GPEC partagée entre les trois EPIC** pour les métiers transverses,
- **le pilotage de la mobilité inter EPIC** pour les métiers à vocation transverse.



Des actions seront mises en place pour favoriser l'attractivité des métiers transverses et développer la mobilité inter-EPICS :

- des forums transverses,
- le déploiement des revues de personnel des métiers transverses au niveau des bassins d'emploi,
- proposition d'expérimenter une commission mobilité territoriale inter EPIC sur les métiers transverses pour les collèges exécution et maîtrise.

## **Mise en place d'une GPEC partagée entre les EPICS.**

Cela va commencer par la mise en place de comités métier avec des représentants des trois EPIC. Pour le SI1T : intégration des filiales dans ces comités de métier

### **Chaque ligne métier a procédé à une analyse des emplois et des ressources :**

- compétences clefs,
- identification des besoins.

Chaque ligne métier a défini les axes prioritaires de formation.

Comité métier : réunion des responsables métiers au sein de chaque EPIC.

Travail sur les orientations de formation, analyse démographique, plan de remplacement, des talents, suivi des talents et jeunes cadres.

Pour le moment, les métiers qui ne sont qu'à l'ÉPIC DE TÊTE sont un peu en retrait ! Mais ils entreront progressivement dans la même démarche.

### **SYSTÈME D'INFORMATION ET TELECOMMUNICATION**

- comité CS et les comités mobilité Cadre de la ligne métier SI permettent de poursuivre les mobilités inter EPIC,
- forum emploi interne SI.
- comité interne mobilité : tous les deux mois, au niveau cadre et cadre SUP
- mise en place de la formation cadre ingénieur SI.

En 2015, il y a eu 28 mobilités filiales/EPIC et depuis le début de l'année 11 personnes ont été concernées. À la question de savoir : « pourquoi envoie-t-on des personnes dans les filiales, alors que l'on est en déficit de personnel en filière SI&T ? », la Direction répond qu'elle a accepté une trentaine de recrutements externes afin d'avoir une relève de compétences... Comprenez qui pourra...

### **JURIDIQUE :**

Passerelles possibles sur les pôles assurances dommages. Le métier de gestionnaire de risques peut être considéré comme poste d'accueil pour des profils opérationnels et ou transverses.

### **RESSOURCES HUMAINES :**

Mise en place de revues de personnels pour les personnels exécution et maîtrise, en lien avec les directeurs EIM (Participation avec médicaux et sociaux). Par ailleurs, une formation expérimentale sera mise en place sur les agences paie et famille (voir ci-après).

### **ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL :**

Essaie de travailler la mobilité inter Epic. Pour le moment, cela est balbutiant.

**Christine VASSEUR**

## L'EXPÉRIMENTATION D'UN PROCESSUS DE FORMATION DANS LES AGENCES PAIE ET FAMILLE POUR ACCÈS À LA QUALIF E

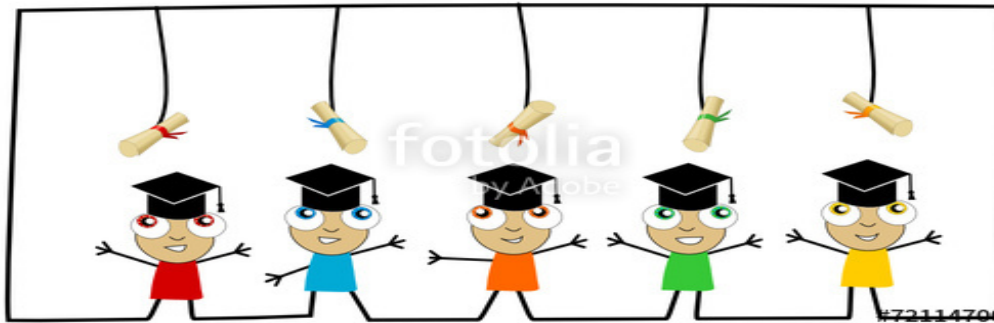
Expérimentation sur APF d'un parcours de formation pour palier le manque de ressources suite à la non organisation depuis des années d'examen TAD qualifié E. La direction nous affirme qu'elle ne remplace pas le TAD RH. Il s'agit de permettre un déroulement de carrière et favoriser la fidélisation des ressources.

Le dispositif a été mis en place pour créer un levier supplémentaire pour permettre un déroulement de carrière... d'où l'intérêt de l'expérimentation.

Recherche d'un titre qualifiant qui ne soit pas exclusivement Paie ...

Identification des critères objectifs sur la sélection des candidats :

- manager, puis RH puis, CK, puis l'école partenaire qui valide in fine les candidatures ... pour éviter que le recrutement ne soit fait que par une seule personne.



L'ensemble des OS s'interrogent sur ce dispositif qui risque de créer un précédent. Lors de sa présentation au CE EPIC SNCF du 12 juillet. **Le projet a fait l'objet de remarques unanimes et les OS, notamment l'UNSA, ont demandé à ce que les organisations syndicales soient associées : pas question que l'ascenseur social que sont les examens disparaissent au profit d'une forme de cooptation §**

**De même l'UNSA ? Si elle reconnaît l'intérêt de débloquer la situation actuelle dans les APF en permettant une valorisation des acquis, demande à ce que les délégués de commission retrouvent la place qui est la leur.**

La Direction insiste sur le fait que la formation est qualifiante (diplôme reconnu) et permettra de travailler ensuite dans la fonction RH, en dehors des agences paie et famille.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, le fait que le diplôme obtenu en fin de cycle soit reconnu est un véritable plus, mais cela ne fait pas tout... et nous n'abandonnerons pas pour autant l'idée de promotion sociale ouverte à tous !

*Ce même sujet a été abordé au CE EPIC de tête du mois de juillet. À nouveau, l'UNSA a insisté sur les questions posées par le repérage des candidats par les managers. De même, la délégation UNSA demande à ce qu'une place soit faite aux délégués de commission, comme cela est statutaire.*

*La Direction s'engage à réfléchir et revenir vers nous à l'automne.*

**Christine VASSEUR**

## INTERVENTION SUR LES MÉTIERS DE SIT T

### ***Déclaration de la délégation UNSA Ferroviaire à la CPC SC du 30 juin 2016 pour le domaine des SI***

Notre déclaration commencera par un copier-coller des déclarations précédentes à savoir que quasiment 24 mois après la mise en place de la transformation des SI, trop nombreux sont les cheminots informaticiens qui sont encore confrontés à des difficultés dans la réalisation de leur travail. Trop nombreux sont les cheminots informaticiens qui prennent sur eux de ne pas compter leur temps et leur énergie pour faire fonctionner au mieux les applications dont ils ont la responsabilité et tenter de respecter les engagements de service. Trop nombreux sont les agents de tout grade laissés seuls face à leurs difficultés, ce qui est générateur de souffrances au travail.

Cette réorganisation avait pour but notamment le décloisonnement et l'unification des productions informatiques

Madame la présidente, chers collègues.. Force est de constater que cet objectif est loin d'être atteint partout. Il n'y a pas besoin d'avoir fait SAINT-CYR pour constater que l'efficacité opérationnelle n'est pas au rendez-vous. Nos collègues clients s'en plaignent à juste titre. Des tensions se font de plus en sentir, tant entre domaines internes de OPTIM'SERVICES PRODUCTION IT que dans les relations avec nos collègues donneurs d'ordre. Ce n'est hélas pas nouveau.

La défiance envers la production de OPTIM'SERVICES PRODUCTION IT s'est installée. Les informaticiens doutent et s'interrogent : A force de travailler de la sorte, nous allons perdre la confiance de nos collègues qui confieront l'exploitation de leurs applications à l'extérieur, si ce n'est pas déjà engagé pour certains. S'en suivra la mort de cette activité. N'est-ce pas voulu ? En tout cas, le cocktail rigidité des processus et des postures cloisonnés qui manquent d'interopérabilité, passage du faire au faire faire, segmentation du travail, interlocuteurs inconnus, vacances de plusieurs dizaines de postes, y contribue fortement. On voudrait tuer la production informatique du GPF qu'on ne s'y prendrait pas autrement. Ajouter à cela des réponses aux questions des représentants du personnel qui se contentent de rappeler les objectifs à atteindre plutôt que de traiter le fond des questions, avouez madame la présidente, qu'il y a de quoi se poser des questions. On ne parlerait plus « dispositif alisation » de OPTIM'SERVICES PRODUCTION IT comme nous l'avons écrit dans une précédente déclaration, on passerait à l'étape ultime, son enterrement !

Une réorganisation ou plutôt des ajustements sont justement attendus et annoncés à OPTIM'SERVICES PRODUCTION IT, non plus pour l'été, mais pour la rentrée. Là aussi, nous avons fait du copier-coller : Encore une réorganisation « ajustive », appeler cela comme vous voulez. Cela ne fait que la « je ne sais plus combien ième réorganisation ». Vous comprendrez madame la présidente, que les agents espèrent beaucoup de ces ajustements tant leurs conditions de travail sont dégradées et tant les enjeux sont capitaux. En tout cas, la délégation UNSA Ferroviaire souhaite que ce soit LA REORG DE L'ACCOMPAGNEMENT avec un grand A, et de l'accompagnement à tous les étages de la hiérarchie, ce qui n'a pas été, hélas, toujours le cas, contrairement aux promesses faites aussi dans cette instance. « L'Accompagnement pour les Nuls », voilà un bon sujet de formation, avec **TOUS** les thèmes qu'il englobe. Le tome 1 de « La Réorganisation pour les NULS » n'est pas mal non plus. Il explique que les meilleures réorganisations sont celles dont on a conçu les process en amont de leur mise en place et de celle des agents. Le tome 2 explique quant à lui qu'il faut traiter les difficultés résiduelles sur le fond, sans déni, ni complexe ni craintes de manière à obtenir la meilleure efficacité opérationnelle, chose qui est somme toute le but recherché. L'adhésion du personnel au nouveau mode de fonctionnement est abordée dans le tome 3.

L'actualité des SI et du NUMERIQUE est marquée par l'annonce du départ en septembre prochain du « Général en Chef du Numérique de la SNCF » (désolé pour la traduction). Ce départ

intervient à la veille « d'une nouvelle étape, la construction - forcément plus laborieuse – d'une grande direction fusionnée de tous les services digitaux, qui doit permettre d'accélérer le processus. Voilà qui en rajoute une couche au chapitre des réorganisations.

Coté office 365, la migration a connu ses premiers ratés. Un millier de boîtes mél migrées ne fonctionnaient plus. En cause, un manque de coordination entre les acteurs de la migration pilotée par la Direction DIGITALE dans vérification d'un pré requis, l'accès internet. A vouloir aller trop vite, voilà ce qui se passe. Le pire est que c'est les informaticiens du département environnement utilisateurs que se sont vus reprochés les faits puisqu'ils sont responsables des offres et donc des facturations des services qu'ils n'étaient plus en capacité à délivrer, sans en être à l'origine !

Toujours coté office 365, le sujet de la sécurité et la confidentialité des données stockées en dehors des frontières nationales reste d'actualité surtout quand le pays censé héberger les données doit quitter l'union européenne incessamment.

Les ASTI sont confrontés comme les DSI au manque conséquent de personnel informatique et télécom, notamment en raison des départs en retraite, ce qui pose bien évidemment le problème de la transmission de compétences. Ceci les met en posture difficile pour effectuer leurs missions. Rappelons que les ASTI sont fournisseurs de service. Ils doivent à ce titre avoir les moyens de réaliser leurs prestations. Quelles sont les perspectives d'embauche et de formation? Les informaticiens des ASTI n'ayant pas eu connaissance des parcours professionnels qui s'offrent à eux bien que la ligne métier affirme qu'ils ont été présentés en ASTI, la délégation UNSA FERROVIAIRE renouvelle sa demande de présentation dans cette instance de la GPEC et du parcours professionnel des ASTI. Il est à noter que la GPEC ASTI n'a pas été présentée dans cette instance somme toute légitime, pour des raisons assez obscures.

Les informaticiens des ASTI s'interrogent sur l'avenir de leur mission dans le maintien en condition opérationnelle du téléaffichage en gare, notamment des systèmes INFOGARE et CATI. Ce dernier étant en cours de réécriture, la question de la maintenance sera reposée, conjuguée avec d'une part, l'indépendance de GARES et CONNEXIONS voulue par le législateur, et d'autre part, l'absence de volonté de faire appel aux services des ASTI qui sont pourtant les mieux placés, ou plutôt le dogmatisme de ne faire appel qu'à des entreprises extérieures.

Il est écrit un peu partout que la SNCF doit se préparer pour affronter la concurrence. De la même manière, les systèmes d'information doivent s'y préparer aussi, tant en matière d'innovation numérique que d'efficacité opérationnelle qui n'est pas au rendez-vous, malgré la mobilisation des informaticiens. La survenue rapprochée de nombreux incidents informatique dont certains ont impacté très fortement notre cœur de métier ont fait se questionner la presse audio-visuelle aux heures de grande audience de savoir si l'informatique n'était pas devenue le nouveau talon d'Achille de la SNCF. Il ne tient qu'à vous, madame la présidente, d'en démontrer le contraire. !

**Alain Coutelot**

***Réponses de la Direction aux remarques de l'UNSA lors de la déclaration :***

***Editique de ERMONT :***

La Direction prend le point sur la GPEC de cette unité. L'UNSA a rappelé que ce sujet a été évoqué à la bilatérale avec le directeur de OPTIM SERVICE PRODUCTION IT. Il a été convenu de se revoir d'ici juillet mais pas de nouvelles.

***Confidentialité des données dans Office 365 :***

L'Irlande ne quitte pas la CEE. Alain COUTELOT en prend acte (lol). Microsoft est très préoccupé par la réglementation européenne selon la Direction.

La Direction informe qu'un travail important a été réalisé à ce sujet. Cela a abouti à la signature du RA110 qui a été signé la semaine dernière. Il décrit la façon de classer les données en plusieurs niveaux. Un guide est en cours d'élaboration. La Direction fait part du manque de classement des données dans l'Entreprise (on devrait classer au moins 80% des données métiers)

=> Cela devrait entraîner un changement dans les habitudes de travail.

Office 365 convient pour tout sauf les données classées en secret. Ces dernières ne concernent qu'une petite partie du personnel. Un système de bastion sera mis en place. La CNIL a donné son accord au projet.

Les données devant faire l'objet de sécurisation accrue (type données médicales et cartes bleues) sont traitées chez des prestataires externes en raison des très fortes contraintes s'y afférant. Ils sont spécialisés dans la mise en place de toutes les réglementations et des infrastructures.

## **DIGITAL**

La Direction est consciente des perturbations que peut entraîner l'introduction du digital. Le calendrier social prévoit une discussion sur le sujet.

Au sujet de l'annonce dans la presse de la création d'une DSI DIGITALE, la Direction confirme les réflexions en cours pour rapprocher le digital avec le quotidien de la production, de l'urbanisme et de l'architecture. Le but est d'avoir un patron unique et que tous marchent d'un même pas. Yves Tyrode avait pour objectif la mise en place de la stratégie digitale du groupe.

## **Retour du groupe de travail GT 365**

Présentation des impacts ASTI, SI et utilisateurs pour chaque solution. cf doc.

Il y aura une augmentation de la charge de travail en ASTI en lien avec la mise en place de l'offre car c'est nouveau pour les utilisateurs, ce qui va entraîner des demandes de support qui diminueront avec le temps. D'autre part, cela entraînera moins d'actions techniques.

## **GPEC**

En lien avec le sujet de l'animation des lignes métiers du point 2 de l'ordre du jour. La ligne métier SI dresse le panorama des dispositifs mis en place pour favoriser les mobilités inter EPIC et filiales ainsi que les changements de filière. Il y a eu 28 mobilités « filiales » en 2015 et 11 en 2016.

L'UNSA signale que malgré les 30 autorisations de recrutements externes pour 2016 annoncés par la ligne métier SI, la balance restera fortement défavorable compte tenu du nombre très élevé des offres de postes publiées rien que pour le périmètre OPTIM SERVICE. (Environ 100). Cela pose évidemment le problème du recouvrement et des pertes de connaissances induites ainsi que du manque de moyens pour réaliser la charge de travail et donc les prestations de services qui sont dévolues à chaque entité.

L'UNSA intervient pour savoir ce qu'il en est de la volonté affichée du directeur délégué exploitation informatique d'accueillir des agents de qualification E dans le domaine de la production au vu de l'absence d'offre de poste à cette qualification dans ce domaine. La ligne métier répond que la situation des populations non cadres est en train d'être adressée. La situation des développeurs y sera intégrée.

L'UNSA rappelle les difficultés d'évolution de carrière des agents des ASTI et demande que ce point soit pris en compte dans les réflexions car c'est un sujet motivant qui concerne toutes les catégories de personnel. Idem pour les agents de qualification E et F. L'UNSA questionne la Direction sur le maintien ou non des agents des ASTI dans cette CPC.

La Direction fait part de son étonnement et prend le sujet.



## Parcours professionnels des ASTI

La ligne métier répond qu'il y a eu une réunion avec les OS pour présenter le sujet. La Présidente rappelle que ce sujet est effectivement un sujet de CPC.

### PRÉSENTATION DU DOSSIER DU JOUR : LES DATA CENTERS.

Frédérique CERBELEAU, le directeur Stratégie et Gouvernance de la DSI GROUPE, présente l'étude conduite sur l'hébergement des applications informatiques à partir d'un document joint.

#### Sur les enjeux :

Le SI digital doit s'appuyer sur un SI qui fonctionne bien. L'UNSA a souligné cet état de fait et a soulevé la question de la mesure de l'impact sur le réseau du digital et du déploiement de OFFICE 365.

Le Directeur répond que la stratégie réseau est en construction. L'obsolescence des équipements a été traitée. Il y a coordination avec SNCF RESEAU par rapport à la fibre optique déployée pour la production INFRA.

Il y a des projets importants pour améliorer la qualité de service. C'est un point fort demandé en priorité par les clients.

Un plan d'investissements importants est lancé sur la rénovation des réseaux locaux des DATACENTERS de La MULATIERE et de LILLE, le stockage (projet ROSE) et les accès réseaux externes.

La mise en place d'une offre de très haute disponibilité des SI critiques (sites miroirs) est aussi une demande très forte des DSI métiers. Il n'y a pas de secours actuellement pour Clientèle et Réseaux, ce qui nécessite un plan d'investissements important (les applications doivent disposer d'une architecture logicielle permettant le mirroring).

Le risque majeur dans un DATACENTER est le risque d'incendie d'origine électrique compte tenu de la grosse consommation.

#### Sur ce qu'il en ressort :

Le site de ERMONT restera dédié à la vidéosurveillance de Transilien qui va utiliser ce site encore pendant 5 ans. Mais compte tenu de son coût...

Les OS posent la question de l'utilisation qui pourrait être faite de l'utilisation de cette surcapacité au niveau du groupe SNCF qui dénombre plus de 100 filiales dont on pourrait mutualiser les ressources.

Le Directeur répond que le BIG DATA opéré par VSCT est déjà hébergé à LILLE. Les sites de KEOLIS sont attachés aux communautés urbaines. C'est une contrainte des conventions d'exploitation.

La priorité n'est pas dans la fermeture du site de La MULATIERE. Hormis le déménagement des applications critiques qui nécessitent un plan de secours, la relocalisation des serveurs n'est pas du court terme compte tenu du coût que cela représente.

L'UNSA demande pourquoi, compte tenu de l'antériorité d'un audit précédant, l'entreprise n'a pas décidé d'investir dans un Data-center neuf implanté sur le territoire national à l'abri de tout risque environnemental et offrant toutes les fonctionnalités de très haute disponibilité.

Le directeur répond que la construction d'un propre Data-center aurait représenté un coût gigantesque de 150 millions d'euros et que la tendance du marché est à la location.



## CONFLITS RELATIONNELS ET MÉDIATION

### PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE DE MÉDIATION ET DU SERVICE DE MÉDIATION

Intervention de Madame SEPETER, responsable du service de médiation.

La médiation a prouvé son efficacité pourvu que la prescription soit suffisamment précoce. Il est très important de faire tôt le repérage des situations et de les identifier. Il y a toujours eu de bonnes raisons de ne rien faire. Ce sont des situations pour lesquelles l'Entreprise n'a jamais eu d'autres réponses que la mutation. Le traitement par la mutation est souvent coûteux pour l'entreprise et pour les personnes qui peuvent reproduire le comportement.

#### **La médiation est un levier de performance :**

Quand on approche ce que coûte un conflit dans l'Entreprise : inefficacité :  
30 % évalué au Canada..

Définition de la violence au travail : Il va du manque de respect à la volonté de nuire à l'autre... , incivilités ...

Il faut distinguer le désaccord du conflit :

- personnalisation des désaccords où on élargit les sujets autour de la personne
- personnalisation agressive
- extension à tous les sujets
- poursuite des manifestations d'agressivité
- violence, passage à l'acte sur autrui;

Le Terrain des conflits:

- management : difficulté, absences, évolution des structures, éloignement géographique

Traitement des conflits :

- 1) régulation managériale vraie
- 2) rappel ou créer un cadre, recadrage, voire sanction
- 3) Appel à quelqu'un d'extérieur, un RH sans enjeu

Qu'est ce qu'une médiation ?

consiste à mettre en place un espace de dialogue spécifique où chacun peut s'exprimer librement. La médiation consiste à porter un regard neuf grâce à une expression calme et franche, l'expression des ressentis de chacun, la prise en compte des intérêts des uns et des autres.

À noter :

Médiation et justice :

Quand l'employeur a refusé de mettre en place alors qu'il y a avait une demande, l'employeur sera poursuivi (depuis mai 2015).

Depuis mai 2016 : aux prud'hommes, le bureau de jugement peut proposer une médiation et peut ordonner le fait qu'il y ait un entretien de présentation de médiation.

Bilan 2015 du service de médiation :

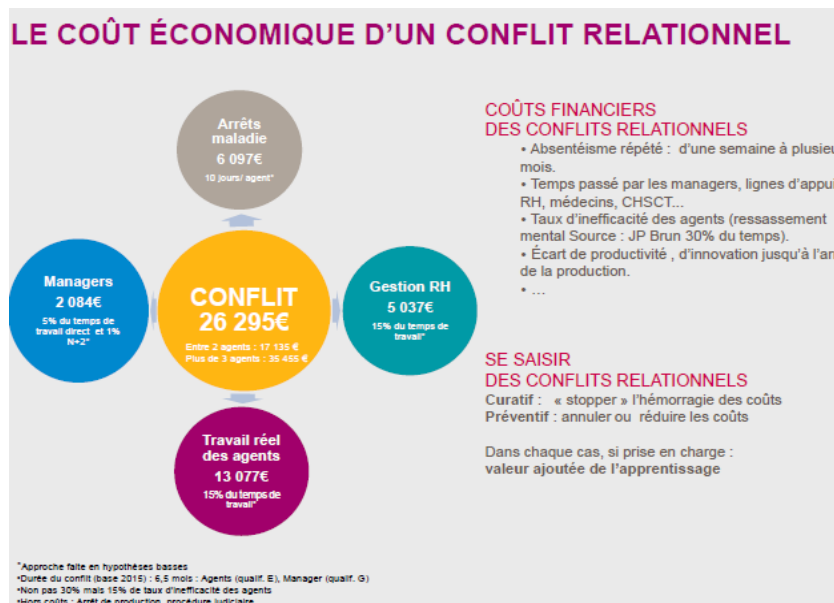
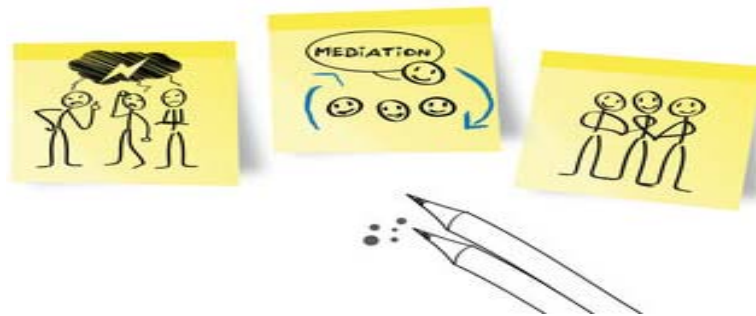
- 91 % des demandes sont pertinentes et 3 propositions sur 4 sont acceptées,
- 86 % se terminent avec un accord.

Les réseaux

Un réseau de médiateurs inter EPIC piloté par l' EPIC de tête.

Référentiels médiations : 30 médiateurs en cours.

GPEC validation d'une nouvelle promotion de médiateurs pour démarrage prochaine formation en 2016.



## DIFFICULTÉS & CONFLITS RELATIONNELS : UN SUJET TABOU ?

### UN SUJET QUI INTERPELLE

Culture française latine  
Culture d'entreprise plutôt « technicienne »

Processus-production  
Commande-contrôle ?  
Identité-relation  
Échange-communication

### AVEC SOUVENT DE BONNES RAISONS DE NE RIEN FAIRE

- « C'est une question de personnes »
- « Ils ne s'entendent pas, on n'y peut rien »
- « À votre niveau, il faut savoir supporter ça »
- « Je ne suis pas là pour faire du social ! »

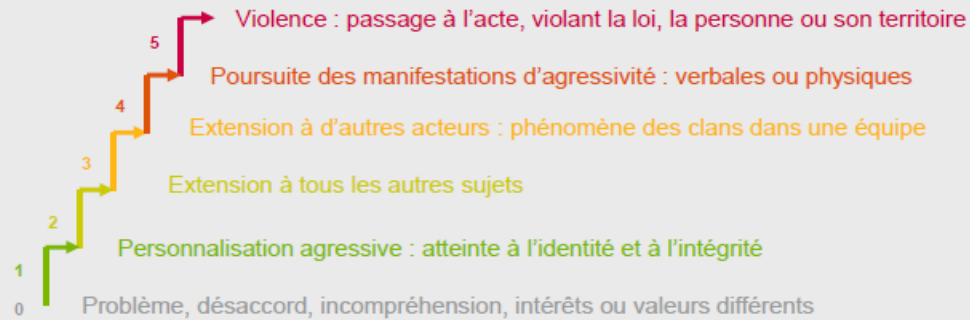
### LES RÉACTIONS LES PLUS COURANTES

Le silence, l'évitement, le déni, la tentative d'isolement, l'omerta voire la banalisation, le cantonnement d'un mal qui pourrait nuire à l'image...

### ET QUAND VRAIMENT CE N'EST PLUS POSSIBLE, UN TRAITEMENT « CLASSIQUE »

La séparation par déplacement et/ou mutation : deux modalités qui ne traitent pas le fond et qui contournent le sujet.

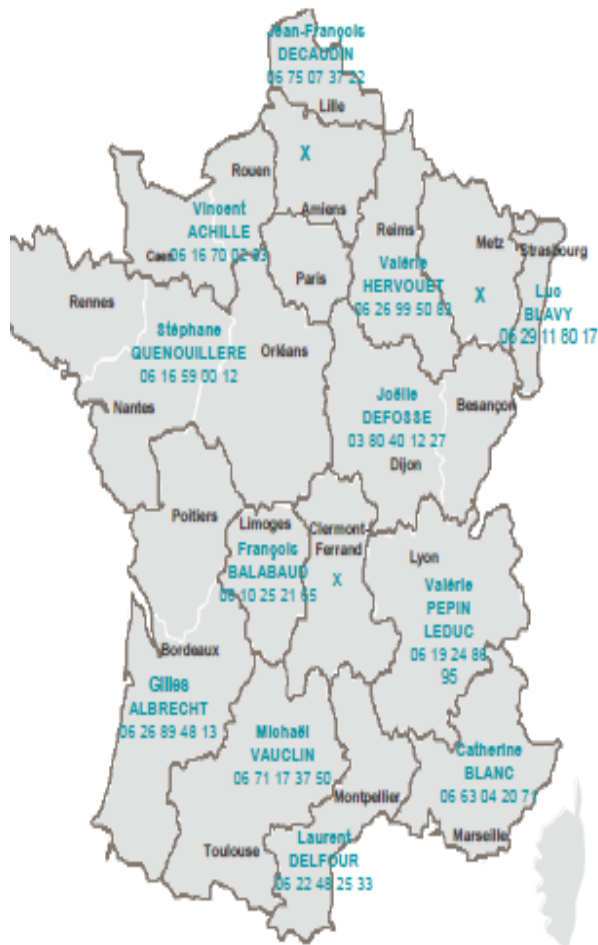
## CONFLITS RELATIONNELS : UNE ESCALADE



## RÉSEAU DES RÉFÉRENTS MÉDIATION



Pour tous renseignements et conseils sur les situations de tensions relationnelles, allégations de harcèlement ou de discrimination, violences ...



Direction Cohésion & Ressources Humaines Ferroviaire - Agence d'accompagnement des managers - Médiation  
 contact : [martine.sepieter@snct.fr](mailto:martine.sepieter@snct.fr)  
 Mai 2016

L'UNSA reconnaît l'intérêt du recours à la médiation mais déplore que souvent les situations soient enkystées lorsqu'une médiation est proposée rendant ainsi l'intervention délicate. L'UNSA propose une sensibilisation des membres de CHSCT pour qu'ils puissent aider à l'orientation rapide des situations.

**Christine VASSEUR**

## INTERVENTION DU SERVICE FINANCES

GPEC : une étude a été menée sur les postes emploi repère des métiers finance sur le périmètre des 3 EPIC.

Étude démographique au 31/08/2015 sur les personnel CP et contractuel en effectif réel (et non EDG), y compris sur personnel des filiales et ministère, soit environ 2987 personnes.

### Résultats de cette étude :

L'âge moyen des financiers est de 44,6 ans, majorité de femmes mais la tendance s'inverse toujours dans le collège cadre.

Baisse du collège exécution car baisse de 4 % sur les postes de comptable, augmentation de 5 % des contrôleurs de gestion

Il y a au moins 1000 personnes du GPF qui ont tenu AU MOINS un poste de financier depuis 5 ans.

L'UNSA-Ferroviaire regrette que le plafond de verre pèse toujours aussi lourd et que les compétences des femmes ne valent que sur les métiers techniques, voire subalternes ! Pourtant, le journal « L'Étudiant » nous dit que pour les « Filières commerciales et de gestion », l'exception est paritaire.

À égalité ou presque ! S'il est un domaine de spécialités qui respecte au mieux la parité c'est bien l'économie, le commerce et la gestion : 52 % de filles dans les filières universitaires de sciences économiques et de gestion, 55 % dans les classes prépas commerciales et 49 % dans les écoles de commerce, gestion et comptabilité. Cette situation doit sans doute au fait que ces formations, de l'université aux écoles de commerce, ont un **recrutement très diversifié** au niveau des spécialités de bac... mais aussi à l'image des débouchés et des **métiers qui sont, a priori, moins soumis aux stéréotypes selon les sexes** »

### **Zoom sur les financiers au niveau 2 de H :**

6 % des effectifs sont au niveau 2 de H.

Âge moyen de la filière 47 ans et 9 mois..



### *L'alimentation de la filière*

- TAD GEF 2014 45/51 non issue finance,
- ESCF 2014 3/14 non issue finance,
- dispositif de reconversion 9/12 vont intégrer les métiers finance, le problème pour les 3 personnes n'intégrant pas le métier est lié à l'accompagnement personnel,
- recrutements externes : en forte baisse suite à la réduction de frais généraux, concerne uniquement des postes à compétences spécifiques (ex. fiscalistes),
- mobilité groupe : 29 personnes viennent de SIS, 18 de GEODIS, 21 de filiales ayant intégrées le GPF.

### *Les départs :*

70% de retraite, âge moyen de départ 56 ans 10 mois, soit un peu plus tôt que l'âge moyen de l'Entreprise.

16% de départs volontaires.

8 à 15 de démissions par an. Une proportion notable des financiers est actuellement retraits 19%.

**Évolution dans l'hypothèse d'un gel de recrutement : -21 % de réduction d'effectif d'ici 2020 !**

Pistes de réflexion : simplifier les procédures pour ajouter les redondances et donc limiter les besoins en personnel ...

Les conclusions amènent l'Entreprise à penser qu'il va falloir prévoir des recrutements de moins haut niveau (bac+3 ou bac +4) et qu'il va falloir analyser les tâches.

L'UNSA-Ferroviaire estime qu'il est normal que la filière GEF accueille comme les autres filières des personnes d'autres métiers, notamment pour le personnel en reconversion ou pour l'avancement en grade. Pour autant, il ne faut pas en oublier le recrutement externe qui permet un apport de personnel plus jeunes et au fait des dernières évolutions métiers. Notre filière ne doit pas seulement former des alternants, elle doit aussi permettre à ceux-ci de trouver un emploi au sein de notre entreprise. C'est cela un partenariat GAGNANT /GAGNANT !

## **ZOOM**

### **Les formations en finance :**

**TAD GF:** 50 reçus, 6 seulement venaient de la finance. L'examen est donc largement ouvert aux non financiers.

**L'école supérieure des cadres financiers:** formation /reconversion. 12 personnes ont été formées, 9 sont finalement entrées dans les métiers de la finance. 3 personnes étaient sans poste à la fin de la formation et sont parties sur d'autres métiers.

### **Recrutement direct de financiers:**

Baisse des recrutements en lien avec le de performance. Le recrutement direct ne se fait plus que sur des postes spécifiques : fiscalistes, trésoriers, quelques contrôleurs de gestion.

**Béatrice CHANSARD**

**Christine VASSEUR**

## INTERVENTION CONCERNANT LA SUGE

TEM : « Favoriser la mobilité INTER EPIC des métiers transverses dans une logique de parcours professionnel »

La Sûreté encourage l'accueil d'agents d'autres filières quel que soit le grade en reconversion vers les métiers SUGE.

Toute entrée dans la filière nécessite le suivi de la formation initiale AGSUV quel que soit le collège (4 mois de formation à l'Université de la Sûreté) suivi de l'assermentation au Tribunal de grande instance.

On constate cependant que le process est limité malgré les partenariats, notamment avec TRANSILIEN.

Ce process doit être développé par le renforcement du pilotage et du suivi.

La formation initiale AGSUV a été revue avec de nouveaux modules et va continuer à évoluer pour intégrer les dispositions de la loi SAVARY.

*L'UNSA-Ferroviaire note que le parcours inverse est aujourd'hui fermé.*

*L'UNSA-Ferroviaire se réjouit cependant que Monsieur Christian LAMBERT, Directeur de la Sûreté, ait annoncé l'ouverture des sorties vers les autres filières à l'occasion de la mise en place de groupes de travail sur l'évolution du métier SUGE.*

ITEM « Appréciation des stagiaires AGSUV durant leur formation »

### **CONTEXTE**

Aujourd'hui, lors de son recrutement, puis à son entrée en formation, le stagiaire est informé des attentes de l'entreprise sur le travail à fournir et les résultats attendus.

Ainsi, l'insuffisance de résultats aux évaluations intermédiaires d'un stagiaire (note inférieure à 12 /20) donne lieu à un entretien et remise d'un avertissement au travail. Mais il est également informé sur les attendus en matière de comportement (assiduité, force de proposition, persévérance, retard, perturbation, mise en danger...)

Indépendamment des notes obtenues, tous les écarts de comportement font l'objet d'un rappel à la règle par le formateur intervenant.

Selon la nature des faits, une traçabilité écrite permet de renseigner la DZS via le département RH de la Direction de la Sûreté qui apprécie la suite à donner. La Direction de la Sûreté SNCF souhaite qu'une appréciation complémentaire du comportement de chaque stagiaire soit clairement formalisée.

Dans ce cadre, une nouvelle procédure prenant en compte l'avis de l'ensemble de l'équipe pédagogique de l'Université de la Sûreté est mise en place.

Cette appréciation a vocation à porter un regard structuré, formalisé sur le comportement attendu du stagiaire, dans l'esprit des appréciations en vue du commissionnement réalisée en opérationnel.

### **MODALITÉ D'APPLICATION**

À l'entrée en formation une explication complète de la formation et des évaluations est réalisée auprès des stagiaires. La grille d'appréciation du comportement est présentée à cette occasion.

15 jours avant l'examen final :

Le formateur référent de chaque session recueille auprès de l'ensemble des formateurs les avis et éléments significatifs sur chacun des stagiaires de la session. Il rédige avec les chefs de cellule « enseignement général et Technique d'intervention professionnelle » une fiche de synthèse selon une grille SAMI.

5 jours avant l'examen final :

Le formateur référent transmet à l'équipe encadrante de l'Université de la Sûreté la fiche de synthèse de chaque stagiaire d'une session donnée. Cette fiche est ensuite transmise au département RH de la Direction de la Sûreté, en charge de l'organisation des examens.

Le jour de l'examen :

Cette fiche d'appréciation est portée à la connaissance de l'ensemble des membres du jury par son président. Les membres du jury ont la liberté d'interroger le stagiaire sur les appréciations mentionnées afin d'enrichir l'échange avec celui-ci.

Même si celle-ci ne compte pas dans la note finale, ces appréciations pourront permettre au stagiaire de mettre en valeur son investissement.

Cette fiche d'appréciation sera également transmise au supérieur hiérarchique du stagiaire.

En vue du commissionnement :

Le hiérarchique devra actualiser régulièrement cette évaluation afin de pouvoir en tenir compte dans sa décision de commissionnement.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, la formalisation de cette évaluation de comportement mérite de travailler en transparence avec les différents acteurs. Il convient cependant d'informer clairement le stagiaire sur les risques et les conséquences que pourraient engendrer les soucis de comportement avant le commissionnement et ce dès son entrée en formation. L'UNSA Ferroviaire sera vigilante sur la qualité de la présentation de cette grille au stagiaire qui devra elle aussi être très formalisée en abordant concomitamment les notions de déontologie et d'éthique.

**Frédéric Fournier**



HEBDOMADAIRE Prix : 1€ 50

L'INFO SYNDICALE de l'UNSA-FERROVIAIRE - ISSN 1774-6930 - CPPAP n° 0404 S 05319

Directeur de la publication : Marc BAUCHER

Imprimé au siège de l'UNSA-Ferroviaire

56, rue du Fbg Montmartre - 75009 PARIS

Tél. 01 53 21 81 80 - Fax : 01 53 21 82 36 - Email : [federation@unsa-ferroviaire.org](mailto:federation@unsa-ferroviaire.org)