CTN Services Communs

DSI – ASTI – Informatique SNCF

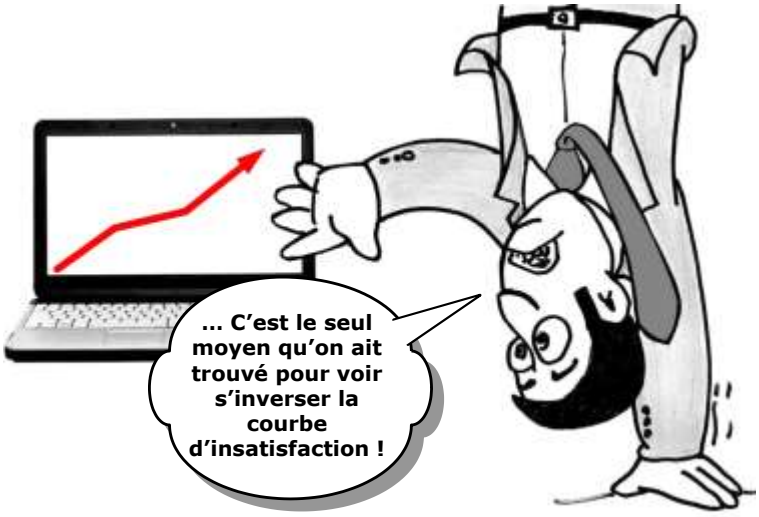
On n'en finit jamais de r'faire la même chanson
Avec les mêmes discours les mêmes connotations
On n'en finit jamais de rejouer Guignol
Hubert Félix Thiéfaine - Annihilation

Août 2013

Quand la direction marche sur la tête

Centres de services,
emploi,
qualité du service rendu,
sens du travail,
souffrance au travail,
…

Il est urgent de changer la feuille de route de l'entreprise publique SNCF pour maintenir l'emploi en France et l'engager à être plus attentive à la qualité de service rendu aux usagers et aux conditions sociales des cheminots.



Encore un désaveu !

Après les résultats catastrophiques des 2 sondages CSA, ceux du sondage interne à DSI-T SO de juin 2013 sont, une fois de plus, un véritable camouflet pour la direction :

- ✓ 73% des agents pensent que la transformation n'améliore pas la qualité de service et le niveau de satisfaction des clients ;
- ✓ 66,8% estiment à moins de 10 le nombre de journées de travail réussies en moyenne sur un mois ;
- ✓ 54,7% des agents, d'une manière générale, ne sont plutôt pas ou pas du tout satisfaits de leurs conditions de travail depuis le 1er janvier 2013 ;
- ✓ 66% trouvent l'accompagnement des nouveaux modes de fonctionnement insuffisant.

Depuis 4 ans, la CGT, les organisations syndicales et les cheminots expriment leur opposition à la démarche de filialisation et de délocalisation que poursuit la direction de la SNCF. La direction a été contrainte de mettre fin au partenariat avec IBM avec un véritable fiasco financier à la clé, auquel il faut ajouter des conséquences calamiteuses sur les plans humain et industriel. Cet échec a suscité et suscite toujours une véritable fuite en avant dans la mise en place des centres de services (CdS) avec un déni de réalité chronique et un refus constant de dialogue social.

Empêtrée dans ses contradictions, la direction doit rompre avec ses valeurs indignes. Elle a la responsabilité et le devoir d'apporter des réponses précises aux cheminots informaticiens des Directions des Services de l'Information (DSI) et des Agences des Services Télécom et Informatique (ASTI) qui attendent du concret à leurs revendications d'une pertinence incontournable.

Quid de la priorité à l'emploi ?

Lors de ses récents déplacements médiatiques, la priorité annoncée par le Président de la République est et reste l'emploi. Pour autant, le chômage continue de grimper.

Dans cette situation, comment comprendre que la direction se plaise à répondre, lors de la dernière DCI, qu'il n'est pas d'actualité de ramener les emplois « offshore » de sous-traitants sur le territoire national ?

Comment comprendre que la SNCF, en tant qu'entreprise 100% publique, ne soit pas exemplaire en matière de politique de l'emploi au regard de l'objectif fixé par le gouvernement ?

Fédération CGT des cheminots 263, rue de Paris – Case 546 – 93515 Montreuil Cedex – TEL : 01 55 82 84 40 – FAX : 01 48 57 95 65 - e-mail : coord@cheminotcgt.fr - Site : http://www.cheminotcgt.fr

Quid du gaspillage d'argent public ?

La direction botte en touche en prétextant « *ULYSSE, c'est du passé* ». Voudrait-elle occulter sa responsabilité pleine et entière dans le gaspillage d'argent public ?

Selon le rapport SECAFI, le coût ULYSSE, c'est 81,4 M€. Le coût de la dépendance à IBM, c'est 6 M€. La recapitalisation de STELSIA, c'est 68 M€.

Jusqu'où ira la direction dans son gaspillage de l'argent public en poursuivant sa politique dévastatrice pour l'emploi et la qualité de service ?

Quid de l'excès de sous-traitance ?

Selon le rapport SECAFI, le coût moyen annuel d'un sous-traitant est 2 fois plus élevé qu'un agent SNCF.

Le 8 janvier 2013, François Nogué, Directeur Général Délégué Ressources Humaines du Groupe SNCF, a admis face aux représentants CGT que *« on ne peut rien contrôler, il faut revenir à une sous-traitance raisonnée »*.

Alors, pourquoi la direction ne ré-internalise-t-elle pas pour revenir à un taux de sous-traitance raisonnable ? Où est le problème ?

Quid de la qualité du service rendu ?

Alors que sa politique est nuisible à la qualité de service rendu, la direction indique au contraire, en DCI, que les CdS sont un gage de qualité.

Mais, le Directeur Délégué de DSI-T/SO indique lors de la plénière du 27/06/2013 : *« On sent toujours une inquiétude, une réticence des clients envers les CdS », « le CdS Pilotage pour SVSI est clairement insatisfaisant ».*

Alors, comment comprendre l'obstination de la direction, réduite au rafistolage à tout prix de sa stratégie irresponsable, à mettre en place les CdS dans la plus grande improvisation, occultant que les cheminots les rejettent tout autant que les réorganisations induites et imposées ?

Pourquoi confier des activités « cœur de métier » et stratégiques aux CdS ?

Quid de l'humain ?

Cette politique toxique induit des pertes de repères professionnels, une perte de sens au travail de la part des cheminots et, aussi, des relations de travail sous tension, à tous niveaux. De plus en plus, lors de leurs tournées, les représentants du personnel rencontrent des cheminots épuisés, au bord de la crise de nerfs, parfois en pleurs !

Peut-on tout faire au nom de la concurrence ? Peut-on tout faire au nom du « business » ?

Quid des ASTI ?

Concernant les ASTI, la direction n'a pas démenti le choix d'infogérance, c'est-à-dire confier tout ou partie de la gestion et de l'exploitation du système d'information à un prestataire informatique tiers.

Comment comprendre ce choix, et ainsi menacer le travail des ASTI ?

Prendre la réelle mesure de la réalité

La CGT et les cheminots ne peuvent pas se contenter d'une déferlante de communication irrationnelle et de broutilles locales issues de plan d'actions sur la qualité de vie au travail (jeux de société, babyfoot, yoga, méditation, sophrologie, sofas, …) dont le seul but est de satisfaire des indicateurs RH à côté de la plaque et, ainsi, faire croire que tout va bien.

Le mal-être et la souffrance au travail peuvent-ils se régler à coups de communication ?

Parallèlement, c'est aussi la destinée des retraites de chacun qui se dessine.

Les attentes sont claires.

- Retour à un taux maximal de sous-traitance de 30% dans les DSI avec la mise en œuvre d'un planning de réalisation ;
- Remise à plat du dossier centres de services dans la plus grande transparence ;
- Ré-internalisation des emplois pérennes par des embauches au Statut ;
- Retour des emplois de prestataires sur le territoire national ;
- Garanties sur l'avenir des DSI et des ASTI au sein de l'EPIC.

Le 13 juin 2013, les cheminots ont exprimé une volonté forte d'un changement radical d'orientations, replaçant l'humain au centre de la démarche. Ils doivent continuer à mettre la pression afin de reprendre la main sur leur travail, son contenu, sa nature, son sens… Alors, maintenons la mobilisation !

Engageons-nous dans l'action du 10 septembre prochain !

Montreuil, le 10/08/2013