



# INFORMATIENS : QUELLE VISION CGT DU MÉTIER ?

L'entreprise tente d'imposer au pas de course le transfert d'environ 2/3 des informaticiens des UP informatiques (UPI) des ASTI/ESTI vers e.SNCF Solutions-DSNU. Devant ce projet qui interroge fortement, la CGT affirme et revendique une autre vision du métier, de l'avenir du métier et de l'organisation du travail au sein de la SNCF. Faisons le point.

## SUPPORT INFORMATIQUE : LE PROJET CGT

### Un support technique de proximité, une garantie de qualité

#### ➤ Proximité géographique

La présence de TAM (techniciens d'assistance et de maintenance) en établissement doit redevenir la règle. La proximité avec les utilisateurs permet un véritable service de qualité mais évite aussi bien des interventions a posteriori. Avoir un interlocuteur identifié et compétent résout bien plus rapidement les problèmes ou les questionnements.

#### ➤ Informaticiens cheminots dès la prise d'appel

Les TAM se sentent souvent limités à un rôle de boîte d'enregistrement. La CGT revendique qu'ils aient de véritables marges de manœuvre avec les outils techniques adéquats ; plus besoin dès lors de renvoyer vers d'autres centres d'appel pour résoudre les problématiques utilisateurs.

#### ➤ Postes de travail (bureautiques et applicatifs) sur un périmètre donné

La CGT revendique que les TAM continuent d'intervenir sur tous les types de postes de travail, bureautiques et applicatifs. La pratique des deux est complémentaire et garante d'un service de qualité.

Les postes applicatifs ne sont ni plus ni moins que des postes bureautiques avec des applicatifs métiers spécifiques intégrés. Il serait véritablement incohérent de diviser le métier en deux activités distinctes.

#### ➤ Internalisation des centres d'appel

La CGT exige l'internalisation des centres d'appel pour les localiser en territoire, dans chaque UP informatique. Des centres d'appel, avec des cheminots TAM formés ayant de réelles possibilités de dépannage. De plus, le fonctionnement d'un centre d'appel avec un roulement semble être le plus efficace pour le maintien des compétences et l'échange des informations entre techniciens.

#### ➤ Salles serveur en territoire

La CGT défend le maintien de salles serveur en territoire. Elles permettraient un stockage des données en proximité et une gestion réactive des données. Surtout, la CGT est attachée à ce que la SNCF conserve en interne la maîtrise de la sécurité et du lieu de stockage de ses données.



## Un vrai parcours professionnel

---

### ➤ Des TAM et techniciens en centre d'appel à la qualification E (ou équivalent pour les contractuels)

La CGT revendique la qualification E pour les TAM. Elle correspond à leur technicité, leur formation ou leur diplôme. Leur professionnalisme permet d'internaliser la maintenance matérielle et évite de renvoyer les utilisateurs vers des prestataires de services. Les TAM sont des techniciens à part entière ; ils maîtrisent les outils informatiques et ont une connaissance fine de l'entreprise et des utilisateurs.

### ➤ Des référents techniques à la qualification F (ou équivalent pour les contractuels)

La CGT revendique une réelle valorisation de l'expérience et de la technicité en permettant à des TAM « seniors » d'accéder à la qualification F. Ils deviendraient alors réellement les référents de techniciens et seraient identifiés comme tels à tous les niveaux de l'entreprise.

### ➤ Des administrateurs ou techniciens réseau à la qualification F (ou équivalent pour les contractuels)

La CGT revendique la qualification F pour tous les administrateurs ou techniciens réseau. En effet,

outre l'usage des matériels plus sensibles, les administrateurs et techniciens réseau maîtrisent la sécurité du réseau, avec une connaissance de l'implantation des établissements et leurs besoins. De plus, avec la réappropriation des données sur des serveurs en territoire, ils doivent maintenir un haut taux de sécurité sur les données stockées.

### ➤ Faire du CSIE un vrai métier

Correspondant des systèmes d'information de l'établissement (CSIE) est un métier à part entière. En effet, les CSIE sont normalement présents dans chaque établissement pour être l'interface entre les utilisateurs et les UP informatiques. Ils doivent avoir une connaissance des matériels informatiques, des applicatifs métiers de leur périmètre. Ils doivent également gérer les parcs informatiques et les outils numériques, et connaître l'utilisation des applicatifs pour identifier les besoins précis et cohérents et les exprimer auprès des UP informatiques.

## Le rôle central de la formation

---

### ➤ Dédier 10 % du temps de travail en UP informatique à la formation

La CGT revendique qu'au moins 10 % du temps de travail soit dévolu à la formation, des formations qualifiantes et à la hauteur exigée par la technicité des métiers de TAM et d'administrateurs. Les agents doivent continuellement se tenir informés des changements, des évolutions, des mutations technologiques continuelles. Ce temps d'autoformation est du temps de travail au bénéfice de toute l'entreprise. Il doit être organisé ; la Direction doit arrêter de demander aux salariés de le faire sur leur temps personnel.

### Former les agents à la cybersécurité

La multiplication des outils numériques et leur utilisation par tous comme l'utilisation d'applications sur des terminaux personnels rendent évident, pour la sauvegarde de l'intégrité des données de l'entreprise, le besoin d'avoir des agents formés à la cybersécurité. Ceux-ci ne peuvent provenir que des UP informatiques : les TAM ou administrateurs sont les mieux placés. Nous revendiquons une véritable formation et une certification pour valoriser ces compétences en cybersécurité, vitales pour l'entreprise.

## Embauche immédiate des prestataires, intérimaires et alternants

---

La CGT revendique l'embauche de tous les prestataires, intérimaires et alternants qui le désirent. Ils sont formés pendant de longs mois à des niveaux de compétences et de connaissances de l'entreprise. La CGT estime la nécessité de recruter

250 emplois. C'est nécessaire et possible ! La CGT propose le développement de services pour les établissements (impressions 3D, SharePoint...).

## L'organisation du temps de travail

---

### ➤ Mise en place de tableaux de service

En lieu et place des forfaits jours, nous revendiquons le retour aux tableaux de service. La mise en place de tableaux de service s'accompagnerait d'un véritable décompte du temps de travail.

L'arrêt de la forfaitisation des prestations pourrait mettre en évidence la variété des interventions et l'implication des agents. Il y aurait alors un équilibre entre la charge de travail, le temps passé et le

nombre d'agents pour réaliser les interventions en qualité.

### ➤ Astreinte

L'astreinte doit intervenir pour garantir la continuité de service qui garantit un service public ferroviaire sûr et de qualité. Les systèmes d'information sont indispensables à la circulation ferroviaire et également pour le réseau (LAN, MAN et WAN). L'organisation du travail doit garantir la santé des travailleurs.

# LE PROJET FLOU DE LA DIRECTION

Le projet CGT est clair, qu'en est-il de celui de la Direction ? Présenté sur deux pages, pour une application mi-2022, le projet pose énormément de questions...

Celui-ci semble la continuité d'une politique démontrant une méconnaissance du terrain et une totale absence de vision du métier du support technique informatique à la SNCF.

## Baisse de charge ou baisse de service ?

La Direction nous assure que, quoi qu'il advienne, les évolutions techniques et métiers aboutiront à terme à une baisse de 30 % des charges de travail en UPI, cela que le projet de transfert vers e.SNCF se fasse ou non. Nous contestons : cette prétendue baisse

est le fruit d'une stratégie de soi-disant « autonomisation de l'utilisateur ». En clair, celui-ci est de plus en plus contraint de se débrouiller seul. La CGT dénonce cette vision étreignée du métier de support informatique.

## Une réinternalisation de l'informatique à e.SNCF : 900 nouveaux informaticiens d'ici à 2025

La Direction a décidé la création d'un centre de services de 400 cheminots, réinternalisation qui devrait dégager une économie de 13 % (sic !).

500 cheminots seront embauchés sur des postes à la qualification F/G/H (et peut-être aussi à la qualification E, de manière plus marginale, l'essentiel serait plutôt sur un équivalent G).

Sur ces 400 cheminots, 300 seront issus de reclassements de cheminots de qualification B, C, D et E, issus d'autres métiers, via des formations.

Ils viendraient internaliser tous les types de missions de e.SNCF.

**Revendication historique de la CGT, cette internalisation est un enjeu fort des batailles menées par la CGT sur l'informatique depuis plus de 10 ans. La Direction reconnaît bien tard la justesse de notre analyse, y compris en termes de coûts !**

## Un transfert partiel des UPI vers e.SNCF Solutions-DSNU

Les UPI des ASTI/ESTI travaillent à 75 % sur des budgets e.SNCF.

ASTI, même après le changement de grade des informaticiens (jadis filière administrative, et maintenant filière Équipement) : le déroulement de carrière des informaticiens, isolés en territoire, était très problématique voire nul.

Pour l'instant, le projet de transfert à e.SNCF concerne cette charge de travail avec le nombre d'agents correspondant théoriquement.

Le bilan est un échec clair : combien d'informaticiens issus des ASTI dirigent maintenant une ASTI ? Or, forte de cette expérience, et sans aucune logique, la Direction propose aujourd'hui à un quart des informaticiens des ASTI de végéter, isolés de leurs collègues, dans une autre société !

MAIS l'activité de maintenance des postes de travail Sinai ne serait pas transférée, et cela, semble-il, sur demande de SNCF Réseau.

Être isolé dans un métier avec très peu d'emplois disponibles dans son bassin d'emploi bloque mécaniquement le déroulement de carrière.

**Quel déroulement de carrière pour les agents non transférés ?**

**La CGT n'accepte pas cette découpe à la serpe des UP informatiques. C'est un non-sens métier.**

C'était déjà le problème au temps des « services informatiques de région » ; cela a continué dans les

## Un transfert susceptible d'assainir la gouvernance des UPI ?

Le transfert des agents en charge du support technique bureautique dans l'entité donneuse d'ordre (car en charge de la maîtrise d'ouvrage des services numériques à l'utilisateur) comporte un intérêt certain en matière de gouvernance.

En effet, combien d'offres numériques à l'utilisateur sont « commercialisées » par e.SNCF Solutions-DSNU sans qu'il ne soit prévu un quelconque support technique par les ASTI ? Or, l'expérience l'a montré, les TAM en UPI finissent toujours par faire, « gratuitement », du support sur ces offres.

S'ensuit inéluctablement un dialogue de sourds sur les factures entre ASTI et e.SNCF, avec e.SNCF qui se plaint du montant de la facture, et les ASTI qui reprochent à e.SNCF de ne pas payer le travail effectué.

Avec maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre dans la même entité, les responsabilités des donneurs d'ordre devront être assumées.

La CGT a toujours combattu cette opposition (relation client-fournisseur) qui pouvait se solder par la suppression des commandes de e.SNCF aux UPI. Le regroupement des informaticiens dans une même structure répond en partie à une revendication. Cependant, la Direction doit s'engager à développer le support en proximité.

Bien que l'on puisse se satisfaire d'un premier pas pour la réinternalisation des services informatiques, l'éclatement arbitraire des agents ASTI dans deux sociétés distinctes nous interpelle et nous inquiète. De même, il faut rester vigilant sur une éventuelle filialisation d'e.SNCF Solutions. Celle-ci n'est a priori pas à l'ordre du jour, nous savons d'expérience que les dirigeants en place et leurs orientations stratégiques peuvent changer rapidement.

La CGT porte un vrai projet pour le développement, la maintenance des systèmes d'information et l'assistance des utilisateurs.

Ce projet doit être débattu entre cheminots informaticiens. Ensemble, portons un projet qui a du sens, qui nous permette de développer en territoire les services informatiques pour un service de qualité et des agents enfin reconnus.

**Ensemble, utilisateurs et informaticiens, exigeons l'efficacité pour de bonnes conditions de vie et de travail.**

FÉDÉRATION CGT DES CHEMINOTS  
UNION FEDERALE DES CADRES ET MAÎTRISES

Nom : .....  
Prénom : .....  
Adresse : .....  
.....  
Fonction : .....  
Grade : .....  
Position de rémunération : .....  
Etablissement : .....  
Tél : .....  
E-mail : .....



**J'ADHÈRE À LA CGT**

FÉDÉRATION CGT CHEMINOTS  
263, Rue de Paris - Case 546  
93 515 MONTREUIL Cedex  
Tél : 01.55.82.84.40  
orga@cheminotcgt.fr  
www.cheminotcgt.fr

**BULLETIN D'ADHESION**

**Ne dites plus :  
« Que fait la CGT ? »  
FAITES-LA !**

Nom du secteur : ..... Tél : .....  
Syndicat : ..... Tél : .....  
Nom du contact : .....  
Nom du syndiqué : .....