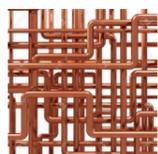


ECONOCOM...NO COMMENT !

BUREAUTIQUE ET INFORMATIQUE À LA SNCF: QUI FAIT QUOI ?



E-SNCF est la branche informatique du groupe SNCF. Elle rétribue à SNCF Réseau les missions effectuées pour son compte dans les UP informatiques des 18 ASTI régionales (dont des agents sont détachés à la DSIV- Délégation au système d'informations voyageurs) et de l'ESTI Ile de France. Les ASTI sont rattachées aux Infrapôles ou Infralog. En retour, e.SNCF facture ses services informatiques aux établissements.

VOUS AVEZ DIT QUALITÉ DE SERVICE ?

La direction Réseau n'arrête pas d'en parler: **miser sur la qualité de service**. Avec ECONOCOM c'est plutôt loupé !

ECONOCOM est le prestataire privé auquel la direction de l'entreprise a transféré en 2019 la Hotline SNCF (dépannages et demandes informatiques- Le n° de téléphone que vous appelez quand vous avez un problème informatique). ECONOCOM est payé à l'appel. Si ECONOCOM ne peut pas traiter le dérangement ou la demande informatique dans les 15mn, le dérangement est transféré aux agents des UP informatiques (TAM) qui sont alors chargés de résoudre le problème.



On se pose alors déjà la question de savoir pourquoi la direction rétribue « confortablement »

ECONOCOM pour des missions qu'il n'assure pas et pourquoi elle n'a pas maintenu ces missions dans les services informatiques des ASTI/ESTI puisque ça marchait bien.

LE JEU DES 3 ERREURS!

AGENTS DES ASTI/ESTI/Agents détachés

DSIV:

- ⇒ Agents en majorité CDI ou statut.
- ⇒ Formation au poste.
- ⇒ Connaissance de l'entreprise, de son organisation et contacts avec les collègues des autres services.

SALARIÉS ECONOCOM:



- ⇒ Turn-over important et contrats courts, qui ne permettent pas une connaissance du poste satisfaisante dans le temps.
- ⇒ Pas ou peu de formation.

- ⇒ Pas de connaissance de la SNCF. Prestations pour diverses entreprises qui n'ont rien à voir avec le ferroviaire.

BONJOUR LES DÉGÂTS !

Toujours est-il que les conséquences de cette externalisation, ce sont aujourd'hui:

- ⇒ Des délais de traitement des dérangements ou d'intervention sur les PC rallongés (avec les impacts sur la sécurité et la régularité que cela peut impliquer).
- ⇒ Des dérangements non traités.
- ⇒ Des délais d'attente téléphonique rallongés, une méconnaissance des outils informatiques SNCF.
- ⇒ Une mauvaise qualité des informations transmises par ECONOCOM en cas de basculement du front office ECONOCOM vers le back office SNCF.
- ⇒ Un basculement en block des dérangements et demandes non traitées par ECONOCOM vers les services informatiques des ASTI/ESTI, occasionnant des pics de charge pour les TAM SNCF.

Pour SUD-Rail il est incompréhensible au niveau de la fameuse « qualité de service » si chère à la direction et du coût de la prestation, que la SNCF se passe des compétences des agents des UP informatique et fasse appel à une société privée dont la qualité de service laisse à désirer.

UNE DIRECTION SNCF RÉSEAU QUI BOTTE EN TOUCHE...

Au cours de la réunion de la DCI SUD-Rail du 25 novembre 2021, la direction Réseau nous a dit ne pas pouvoir répondre à nos questions car c'était du ressort de e.SNCF (la branche informatique du groupe SNCF).

Pourtant, le recours à ECONOCOM a des impacts bien visibles sur les conditions de travail des agents des UP informatiques (agents ASTI/ESTI/Agents détachés DSIV). Les agents des UP informatique vivent mal cette situation:

- ⇒ De voir leur travail réalisé par une entreprise avec du personnel n'ayant pas leurs compétences.
- ⇒ De récupérer, compte tenu des insuffisances d'ECONOCOM, une charge de travail supplémentaire non prévue mais que ces agents assument par conscience professionnelle.
- ⇒ De recevoir des appels directs d'agents SNCF car ces agents sont mécontents des prestations ECONOCOM (temps d'attente, dérangements ou demandes non traitées), ce qui leur rajoute encore une charge de travail non prévue.
- ⇒ De voir leur avenir professionnel impacté par cette sous-traitance...



A SAVOIR:

Quand vous répondez aux enquêtes de satisfaction après avoir appelé la hotline ECONOCOM (le 0980 980 321) pour une demande ou dépannage informatique, souvent, ce sera un agent des UP informatiques des ASTI/ESTI qui va traiter la demande ou le dérangement quand ECONOCOM n'est pas en capacité de le faire. Mais au final, dans ce cas, ce sera la prestation ECONOCOM sur laquelle vous donnerez un avis, alors que ce sont des agents SNCF qui auront rattrapé le coup...et la direction de e.SNCF joue sur ça pour dire que ECONOCOM est au TOP...

Dans le cas où ECONOCOM n'est pas en mesure de traiter votre demande, nous invitons donc les agents à le préciser dans leurs commentaires.

Mais cela, nos « grands patrons » s'en fichent visiblement !

DES EFFECTIFS EN MOINS...DU BOULOT EN PLUS...

Conséquence de ces insuffisances, ECONOCOM renvoie un nombre important de demandes non traitées aux techniciens des UP informatiques (TAM). Ces agents se retrouvent avec une charge de travail supplémentaire non prévue tout en étant de moins en moins nombreux pour effectuer cette charge de travail (sans compter le nombre croissant d'agents mécontents des prestations ECONOCOM, qui appellent directement les TAM).

SUD-Rail trouve inadmissible que dans ces conditions la direction de l'entreprise prenne prétexte du recours à ECONOCOM pour supprimer des postes de TAM, alors qu'en plus, c'est elle qui a dégradé la qualité de service des interventions en faisant appel à ECONOCOM.

A QUI PROFITE LE CRIME ?

Au final, au travers d'ECONOCOM, e.SNCF facture aux établissements une prestation très chère qui ne donne pas entière satisfaction. Pourtant, la direction ne semble pas remettre en cause le recours à ECONOCOM, Compte-tenu de tous ces éléments, **SUD-Rail s'interroge sur les raisons du recours à l'externalisation avec ECONOCOM** puisque l'entreprise y perd en coût, en qualité de service d'autant qu'elle dispose d'agents qualifiés et compétents au sein de l'entreprise pour effectuer ces missions.



Cette situation amène de plus des interrogations et des craintes pour l'avenir professionnel des agents des UP informatiques.

LA SUITE...

Etant donné l'absence de réponse de la direction Réseau aux questions de SUD-Rail à la DCI du 25 novembre 2021, SUD-Rail demandera une audience à la direction du groupe SNCF en début d'année prochaine pour qu'elle s'explique sur cette situation et nous donne des éléments factuels et chiffrés sur cette externalisation.

A l'issue de cette audience, SUD-Rail prendra les dispositions utiles si la direction ne jouait pas la transparence au cours de cette audience.

Pour SUD-Rail il semble évident que du point de vue professionnel la situation exige une réinternalisation de ces missions.

