

VERBATIM

Intervention de Madame Camus Aurélie, cheffe de projet MFCD à SNCF

lors du congrès de la FGRCF à Strasbourg, le vendredi 30 juin 2023.

Madame Camus a un parcours Ressources Humaines depuis 20 ans à SNCF, et remercie la FGRCF pour cette invitation.



Un schéma simplifié de l'organisation SNCF est présenté.

- Au niveau Corporate :
 - SNCF Immobilier ;
 - Centres des services partagés (dont Optim' Services qui comprend le Service aux retraités) ;
 - Sûreté ferroviaire.
- Les sociétés SNCF :
 - Réseau, dont Gares & connexions ;
 - Rail Logistics Europe (Le fret) ;
 - Voyageurs ;
 - Géodis ;
 - Kéolis.

Optim' Services, c'est 3000 salariés sur 300 sites qui comprennent les services médicaux, l'action sociale, la production comptable, la paie et les prestations administratives, les agences de recrutement pour les cadres, pour la traction et les métiers transverses, les déplacements professionnels, l'excellence professionnelle et les relations salariés avec l'agence de logement. Optim' Services changera bientôt de statut pour devenir un Groupement d'Intérêts Économiques (GIE) au 01 janvier 2024, afin de se préparer à la mise en œuvre de la branche ferroviaire.



Les Facilités de Circulation (FC) : Des chiffres : En 2019, c'était 1 million de supports FC délivrés par an (cartes de circulation, fichets, coupons), 884 000 ayants droit, 336 000 ouvrants droit (actifs et retraités), 6,6 millions d'€ de coût de gestion annuel et de coût d'acheminement, 11 jours de délai moyen entre la demande de FC et la livraison à domicile et 12 000 réclamations en 2019 pour remplacement à la suite de perte, vol et dégradation.

LES FC EN CHIFFRES (2019)



Pourquoi dématérialiser ? Les responsables du projet auraient adoré intégrer les FC dans SNCF Connect ! SNCF Connect est orienté « client » et ne permet pas la gestion de ce service. La décision a donc été prise de construire un nouveau support. La digitalisation consiste à transférer sur une application la carte de circulation, les cases à compléter et les droits accessoires. En réalité, ce n'est pas une application puisqu'elle ne figure pas dans les stores. Il s'agit d'un site Internet accessible par un raccourci : c'est une Web App.

Comment préparer cette dématérialisation ? Des échanges ont eu lieu avec les syndicats. Les salariés sont tous connectés, mais ce n'est pas le cas pour les retraités. Il y a eu prise de conscience que ce serait un problème pour les retraités. La SNCF a deux liens avec les retraités, l'action sociale et les FC, et le seul contact possible avec eux est la voie postale. A noter qu'à chaque expédition de courriers, les personnes en fracture numérique réagissent, ce qui a généré de multiples appels. Pour permettre l'appréciation des impacts sur les retraités, Optim' Services a décidé, dans la conduite de son projet, de solliciter la FGRCF. C'est ainsi que des représentants de l'association ont fait partie de la cinquantaine de testeurs (salariés et retraités). Les représentants des retraités ont pu apporter des propositions d'adaptation. Par exemple, les tutoriels ont été corrigés pour donner plus de place à l'ordinateur, alors que le smartphone y était privilégié. Des formations de l'Action Sociale ont été engagées afin que ce service sache informer de cette évolution et se prépare aux contacts avec les retraités. A la demande de l'Action sociale et en partenariat avec la CPR, des forums ont d'ailleurs été mis en place (journées du numérique) qui comprenaient aussi la présentation de MFCD.

La gestion des appels MFCD : Elle est assurée par un prestataire dédié. Les opérateurs ont été particulièrement formés à toutes les particularités des FC. Si la demande devient plus personnelle, elle est transférée à l'Agence famille (Services aux Retraités). Il y a des difficultés pour joindre le numéro de la ligne MFCD : Dans l'étape d'identification, il ne faut pas mettre l'indice de pension, mais seulement le N° de CP, parce que la reconnaissance n'est plus possible. Dans la file d'attente, il y a maximum 10 appels, à partir du 11^{ème}, un message vocal invite à renouveler l'appel. Pour la ligne d'urgence MFCD, une seule personne répond aux appels. Il ne faut l'utiliser que pour des problèmes immédiats de voyage, et seulement entre 08 heures et 18 heures. Cet opérateur peut déclencher une case qu'il pourra expédier par mail, ou il peut débloquer un mot de passe.

Le Service aux retraités (SAR) : Il s'agit d'un espace personnel qui permet un accès au compte FC. Il contient toutes les informations personnelles concernant les FC, ainsi que les imprimés utiles pour répondre à tous les besoins, demande de remplacement de Pass Carmillon, réponse en cas d'oubli du mot de passe, ... etc. Il offre la possibilité de poser des questions et comporte une galerie des supports vidéo pédagogiques. Il faut particulièrement encourager l'utilisation du SAR. L'ouverture de son compte personnel pour un retraité est possible directement depuis Internet. La FGRCF a créé un didacticiel pour ce faire. Actuellement, sur 243 000 comptes, 52 000 sont ouverts.

Question : Des ayants droit CS n'ont pas reçu le courrier expliquant les mesures à prendre en 2023 pour prolonger la carte de circulation validée pour 2022.

Réponse : Les FC des CS et CD ne sont pas gérés par Optim' Service mais par un service dédiée, à la direction du groupe. Il faut l'appeler pour demander l'envoi de ce courrier. L'agence CS comporte peu de personnel et l'accueil téléphonique est restreint à deux après-midi par semaine (MA et JE).

Q : Le 31/12/23 c'est l'arrêt des permis traditionnels. Que se passera-t-il en 2024 ?

R : Les retraités ont été informés une première fois en 2021, puis fin 2022. Une différence a été faite selon les âges, plus ou moins de 70 ans, déjà connectés MFCD ou pas.

Etat des lieux : 18 000 photos sur plus de 120 000 ont été implantées. En fin d'année 2023, ce ne sera pas fini. Selon les tranches d'âges il y a des différences :

- En dessous de 65 ans, 73 % sont connectés MFCD ;
- De 71 à 75 ans, 3 500 photos implantées, 14 000 déjà outillés, soit 58 %.
- De 81 à 90 ans : 7000 photos implantées, 12 000 prêts, soit 32 %.

Le problème pour SNCF est qu'il n'est pas possible de savoir combien de bénéficiaires voyagent effectivement. Pour l'échéance 2024, (mise en application totale de la dématérialisation) Optim' Services a conscience du problème important pour ceux qui n'ont pas d'outil informatique, plus particulièrement en cas de voyage de dernière minute. Des solutions alternatives d'exception sont toujours en cours d'étude.

Quelques informations supplémentaires glanées auprès de Madame Camus :

- Déclenchement d'une case : Maximum 6 mois avant, et pas d'annulation possible pour le moment. A voir peut-être, mais pas avant 2024.
- Un maximum de 3 cases peut être déclenché par avance. Conseil : Ne pas déclencher les cases trop tôt, parce que, en cas de besoin imprévu entre temps, le déclenchement d'une case supplémentaire ne sera plus possible. Optim' Services réfléchit à une extension de cette limite.
- Possibilité d'achat avec le tarif FIP, pour les cheminots sur SNCF Connect :
 - Entités d'offres internationales du Groupe SNCF : OUI ;
 - Thalys-Eurostar : OUI ;
 - Offres étrangères (DB, RENFE, FS, etc.) : NON ;
 - Tarif FIP de TGV & IC (pour les cheminots étrangers) : NON

Le rédacteur

Dominique BOUCARD,
Président délégué de l'Union Est