



**CSE
FRET**



Bulletin n° 78

LES INFOS CSE

Décembre 2023

ÉVOLUTION DES CHAÎNES DE SERVICE, DES RENONCEMENTS À LA PELLE

Un point sur l'avancement de la chaîne de service a été présenté en CSE cet automne. Le dossier livré n'est finalement pas un point d'avancement, mais plutôt une série de renoncements concernant les fondations de Fret Efficace, à savoir les systèmes d'information (SI) et le projet d'intelligence artificielle d'optimisation des ressources de production (ORP).

LES VENDEURS DE RÊVES RATRAPÉS PAR LA RÉALITÉ

Alors pourquoi ces ajustements et ambitions à la baisse ? Pour des raisons budgétaires, voici le motif avancé. Un peu d'objectivité aurait été la bienvenue... Cette histoire de budget vient, en fait, masquer un échec et il aurait été apprécié qu'il soit assumé. Certainement mal conseillés, les dirigeants de Fret SNCF ont voulu croire à cette révolution qui, à coup d'algorithmes, allait transformer les métiers et la manière de faire des trains. Du rêve a été vendu par une équipe projet et les promesses d'économies incroyables dans tous les domaines ont été validées par un chèque en blanc signé en toute crédulité. L'offre semblait alléchante et les résultats attendus l'étaient aussi : moins de personnel, moins de SI « à louer » aux SA du groupe. Moins de locomotives, moins de wagons, moins de commerciaux et à la clé, des promesses de résultats financiers, de gains de temps, de qualité et de réactivité.

SUPPRESSIONS REVUES À LA BAISSSE

Mais voilà, le rêve, c'est une chose et la réalité s'est imposée : vendre et produire un train n'est pas qu'une affaire d'algorithmes. Il y a des spécificités et une histoire dans les organisations actuelles. Elles ne sont pas nées du hasard et pour que cela fonctionne, il y a de petits plus que l'arithmétique et l'informatique n'offrent

pas. Il faut du bon sens, de la cohésion et même un peu de flair parfois. Oui, peut-être qu'un jour le vœu pieux de remplacer les humains grognons par des machines sera exaucé, mais pas tout de suite en tout cas. ORP, l'arme technologique d'avant-garde créée pour décimer les travailleurs de Fret SNCF, ne donne pas satisfaction et aura finalement permis la suppression de « seulement » 47 agents au lieu de 137. L'échec est finalement une réussite pour 90 agents rescapés !

ORP : L'HISTOIRE D'UN CHEVAL À TROIS PATTES QUI DOIT GAGNER LE QUINTÉ !

L'UNSA-Ferroviaire n'a cessé de répéter que le projet Fret efficace et les nouveaux métiers et SI associés portaient des ambitions inaccessibles. Cette fois, les prétentions sont ajustées à la baisse, mais cela ne suffit pas à les rendre crédibles. Les nouvelles projections affichées, même minorées, restent flatteuses. Mais face à ces hypothèses, il y a le factuel. Et le factuel, c'est quoi ? C'est une perte de qualité et de sécurité déjà amorcée cette année. Les niveaux atteints sont devenus préoccupants. Les nouvelles organisations (CCN+, ULN, fusions d'usines...) et les nouveaux métiers de « vendre et produire » représentent une part non négligeable dans la dégradation des items qualité/sécurité. Les fameux nouveaux métiers sont progressivement mis en place. Ils ont été créés pour compiler des tâches et des fonctions. Pour faire deux, voire trois métiers en un, on vantait ORP et son intelligence artificielle. Au final, l'artificiel est arrivé, mais pour l'intelligence, on attend toujours.

PROMESSES NON TENUES

Voilà, ORP n'est pas tout à fait là, mais les nouveaux métiers ne sont pas remis en question. Les agents demeurent seuls dans leurs postes surdimensionnés, gênés par une aide à la décision informatisée balbutiante dans le meilleur des cas. Même avec un ORP réajusté version low cost, la direction n'est toujours pas bonne. Le cap est maintenu et les projections ne sont toujours pas réalistes. On continue de promettre des délais commerciaux ramenés de sept semaines à sept jours... Désolé, ça ne prend pas.

Cependant, des retours positifs et encourageants des utilisateurs pilotes sont vantés. Quelle crédibilité accorder à ce constat ? Aucune, et plus particulièrement concernant ORP agent et ORP engins moteurs, l'enthousiasme n'est pas de mise à vrai dire. Le sentiment actuel des troupes oscille plutôt entre le registre de la morosité et celui de l'incertitude.

DES PROJETS ET DES COÛTS PHARAONIQUES ET AU FINAL, MÊME PAS DE PYRAMIDE...

Dans le contexte de mort imminente de Fret SNCF, il est aussi annoncé que la disparition de l'outil de convoyage RUS Prod n'est plus d'actualité. Le système qui était soi-disant obsolète va être maintenu. Pour PACIFIC, l'outil de commande des agents de conduite, le décès serait prévu pour fin 2024. Il y a cependant fort à parier que PACIFIC survivra à cette échéance, car son remplaçant, ORP agent, est malheureusement « mal né ». En effet, l'équipe projet a accouché d'une Dacia, mais la présente fièrement comme une Ferrari... Bref, à part les extinctions de SI, on retrouve aussi un projet mort-né : DIGIDRIVE, le remplaçant de l'outil de conduite Sirius, en développement depuis 2019 et promis pour fin 2021, qui ne verra finalement jamais le jour. Que d'énergie et de millions (environ quatre) déployés pour rien. Au total, les projets de développement informatique auront coûté plusieurs dizaines de millions d'euros pour ne produire que de la désorganisation.

Dans un monde pragmatique, les échecs avérés des ambitieux et coûteux projets auraient dû freiner cette frénésie du changement, mais ce ne sera pas le cas. Le projet de nouvelle gestion des engins moteurs (NGEM) doit être mis en service pour le printemps 2024, et des évolutions des métiers de Fret efficace sont aussi attendues. Pour le meilleur et pour le pire. Mais malheureusement, chez Fret SNCF, c'est avec les pires projets que l'on est les meilleurs. Vouloir tout révolutionner est un objectif louable, mais le réussir en est un autre.

