



**CSE
SNCF
OPTIM
SERVICES**

PARIS, le 1^{er} décembre 2025



28/10/2025 | LES BRÈVES DU CSE SNCF OPTIM'SERVICES

Information sur

les perspectives de l'action sociale

La direction de l'action sociale a présenté sa perspective Orientation 2025/2028, un projet qui s'inscrit dans la durée pour renforcer sa présence en territoire et adapter son offre aux besoins émergents.

Une décision majeure prise par la DRH Groupe en mai 2025 concerne le financement du FASS. Face à un report à nouveau qui s'accroît chaque année, il a été décidé de consommer cette réserve en abaissant le taux de cotisations de 1,1 % à 0,82 %. Cette opération vise à consommer la réserve sans impacter les prestations existantes et futures de l'action sociale.

Développer la notoriété et la proximité :

L'un des enjeux est de développer la notoriété de l'action sociale pour qu'aucun bénéficiaire n'échappe à ses services s'il en a besoin.

La stratégie repose sur l'action d'aller chercher de la proximité et d'être présent en établissement, d'étendre l'activité de correspondant de l'action sociale (ASCO) pour les territoires d'IDF NEO et de BFC IDF SE qui concentrent près de la moitié des établissements ferroviaires. Une enquête de notoriété sera lancée au 1^{er} trimestre 2026.

Les orientations 2025/2028 insistent également sur l'importance de l'équité, de la qualité (garantie non négociable de la confidentialité et du secret professionnel), de l'innovation (réflexion autour de l'IA et de nouveaux formats pour toucher les bénéficiaires), et de la simplification des processus.

Les élus UNSA-Ferrovie exigent le maillage territorial prévu, avec le nombre de bénéficiaires et de travailleurs sociaux par territoire.

Les élus UNSA-Ferrovie rappellent que l'UNSA-Ferrovie est opposée à ce choix de l'entreprise et qu'elle restera vigilante à ce qu'il n'y ait pas d'impact sur les prestations.



SCANNE MOI

■ **L'UNSA-Ferrovie, à vos côtés toute l'année !**





Les élus UNSA-Ferroviaire attirent l'attention sur l'introduction de l'IA au sein des services. L'intelligence artificielle doit être un appui aux agents et non servir au remplacement de ces derniers. Ceci nécessite une consultation auprès de l'ensemble des élus.

L'action sociale est en constante adaptation en fonction des besoins des bénéficiaires. **Les élus UNSA-Ferroviaire seront attentifs à l'ensemble des salariés de l'action sociale.**



Projet « Relevons le défi ! » de l'aptitude sécurité :

Bilan relatif aux expérimentations aux centres ferroviaires d'aptitude sécurité (CFAS) de Lyon et Paris Sud-Est :

Ce projet, lancé en 2023, vise à optimiser les visites médicales d'aptitude sécurité (VMAS) par l'amélioration de la concordance entre l'offre de services et la demande des SA,

ainsi que par la planification des visites, leur optimisation dans leur préparation et leur réalisation.

Une expérimentation a débuté en mai 2025 avec pour objectifs la réduction des coûts des visites, la réduction du temps passé en VMAS pour les agents et l'amélioration de la satisfaction clients.

À terme, il est prévu :

- 14 visites par jour et par médecin ;
- Des arrivées échelonnées en matinée pour les agents, avec répartition des tâches entre membres de l'équipe, un seul passage devant le médecin et résultats d'analyses par les salariés sur serveur ;
- De limiter le recours aux médecins spécialistes (cardiologie, ophtalmologie) ;
- De valoriser le rôle des AST (secrétaires assistantes médicales) en réalisant des tests auditifs.

Les élus UNSA-Ferroviaire reconnaissent les informations régulières de la direction sur cette expérimentation et ses avancées, mais regrettent le cadrage à géométrie variable selon les sites, ce qui rend la comparaison impossible !

Un groupe de travail (GT) entre les médecins d'aptitude est mis en place pour travailler l'homogénéisation des pratiques et la durée des visites.

En parallèle, un questionnaire de satisfaction clients a été initié par la direction. Celui-ci fait état de retours positifs selon la direction. Cependant, après 3 réunions de CSE en mars, juillet et octobre de cette année, le constat est sans appel : les disparités sont toujours là !

L'UNSA-Ferroviaire a partagé les remontées terrain recueillies lors des tournées : cadences infernales avec des tâches chronométrées. Nous vous

laissons seuls juges de la réponse donnée par la direction à notre alerte :

« Le niveau de satisfaction des acteurs CFAS est globalement positif, même si l'augmentation du nombre de visites par jour impacte une organisation très rigoureuse. »

L'UNSA-Ferroviaire demande à la direction d'avoir connaissance du questionnaire de satisfaction des acteurs CFAS... ce questionnaire n'existe pas ! Nous ne pouvons que nous interroger sur le « globalement positif ».

Au-delà de s'inquiéter, l'UNSA-Ferroviaire a alerté la direction en CSE sur la mise en place de STI OPE ainsi que du cadencement (environ 20 mn/agent) infligé aux agents des CFAS par cette expérimentation.

L'UNSA-Ferroviaire s'inquiète également du respect de la séparation des

**Information :**

25 novembre 2025

Consultation :

16 décembre 2025

médecines (soin, travail, aptitude) et reste vigilante sur ce sujet, tout comme elle ne baisse pas la garde sur le déroulé des visites, leur mise en œuvre et la charge sur les équipes.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, la sécurité est primordiale, ce n'est pas une variable d'ajustement !

L'UNSA-Ferroviaire reste attentive aux évolutions sur la STI OPE.

L'UNSA-Ferroviaire revendique le maintien des CFAS et de leurs personnels !



Information relative

au panorama des cabinets médicaux :

La DSM (Direction des services médicaux) a présenté une note relative à l'actualisation du panorama des cabinets médicaux avec les perspectives d'évolutions et les travaux à venir.

À date, 87 cabinets médicaux sont recensés, dont 23 régionaux et 64 périphériques, ainsi que huit CFAS, trois CFAS Psycho, trois laboratoires et 23 permanences PSP, pour 155 458 salariés suivis par les services médicaux. Les dépenses locatives représentent un montant de 9,3 M€, soit 10 % du budget du CSP des services médicaux.

Trois objectifs sont identifiés afin d'assurer un meilleur service auprès des sociétés et de leurs établissements :

- Assurer un meilleur service de proximité ;
- Utiliser au mieux les ressources pour réaliser les prestations attendues ;
- Maîtriser et optimiser les budgets de fonctionnement.

Il en découle quatre lignes directrices :

- La mutualisation des cabinets médicaux de proximité ;
- Des projets de déménagement avec réductions des surfaces, renégociations des baux, relocalisations plus attractives ;
- Des travaux d'aménagement ou d'amélioration ;
- Des visites faites directement sur les LPA (lieu principal d'affectation).

Enjeux 2025/2026

Les priorités pour les années à venir portent sur la consolidation de la gouvernance autour des sujets immobiliers, l'instruction des dossiers d'évolution de certains cabinets médicaux et la finalisation des déménagements et des travaux en cours.

Un pilotage renforcé des projets immobiliers complexes est prévu avec la mise en place d'une ressource dédiée au niveau de la production pour favoriser l'anticipation et éviter la gestion dans l'urgence.

Concernant les projets d'évolution des cabinets médicaux, une réflexion est menée sur les implantations en concertation avec les établissements concernés, afin d'assurer une cohérence territoriale et une meilleure réponse aux besoins des agents.



Projets en cours :

Projets d'évolutions des cabinets médicaux :

▪ Optimisation des surfaces :

- Cabinet médical de Reims avec l'action sociale et l'agence paie et famille pour le 4^e trimestre 2026

▪ Transfert d'activité / mutualisation :

- Médecine de soins de Juvisy au sein du cabinet médical de Mouchotte/Vaugirard (1^{er} semestre 2026) ;
- Regroupement de l'activité des cabinets médicaux de Châteauroux et Vierzon ;
- Médecine du travail d'Ambérieu à Lyon Perrache (2026) ;
- Médecine du travail Laroche-Migennes sur Paris/Dijon (2026) ;
- Activité de Béziers sur Narbonne avec l'action sociale.

▪ Projets de déménagements (2026/2030) en lien avec la vétusté de certains cabinets médicaux, les injonctions des schémas directeurs immobiliers ou la construction d'un nouveau site :

- Nantes, OPTIM'PARIS (CFAS/PSL, Mouchotte, Vaugirard, Austerlitz), Villeneuve-Saint-Georges, Dunkerque, Dijon Gare, Paris Massena, Bordeaux Pelleport, Paris Conflans ;
- Tous ces projets feront l'objet d'une présentation plus détaillée en CSSCT.

▪ Projets d'aménagements intérieurs pour améliorer l'accueil des salariés et la QVCT (2026) :

- Lille, Nevers (regroupement SM/Action Sociale/CMPP), PSE-Charolais.

À la suite de la présentation de ce dossier, les élus UNSA-Ferroviaire regrettent : les perspectives de fermetures progressives de sites sur le territoire, la diminution de l'offre de soins de proximité, la logique d'Optim'Services de centralisation et d'optimisation budgétaire comme levier de réduction des coûts. Dans une période où l'accès aux soins est de plus en plus compliqué, l'UNSA-Ferroviaire dénonce une stratégie d'entreprise incompréhensible.

L'UNSA-Ferroviaire exige une feuille de route des services médicaux intégrant une dimension

prospective et offensive, un accès équitable à la médecine de proximité pour tous les agents, un renforcement de la médecine du travail avec des moyens humains et matériels suffisants, une priorité en faveur de la prévention des risques professionnels et non en faveur d'une logique budgétaire de rationalisation des coûts internes en réduisant les dépenses structurelles dans une logique de performance financière.

Les élus UNSA-Ferroviaire veilleront au suivi des dossiers présentés en CSSCT et resteront à l'écoute de tous les salariés.

UNE AUGMENTATION CHAQUE ANNÉE !



**LINÉARITÉ
DE L'ANCIENNETÉ,
UNE IDÉE
UNSA-Ferroviaire !**



Chaque année compte ! Face aux paliers actuels des systèmes d'échelons pour les statutaires et de primes d'ancienneté pour les contractuels, l'UNSA propose d'ores et déjà un premier changement, une première brique d'un projet global de refonte du système salarial : abandonner les paliers d'ancienneté au profit d'une progression continue et linéaire.

Ce grand projet de refonte du système salarial de la SNCF pourrait bien redonner du sens à la fidélité et à l'engagement dans tout le groupe public ferroviaire.



Information en vue d'une consultation relative

au projet de déménagement du service des archives et documentation (SARDO) sur le campus Acrobat (Saint-Denis) :

Lors du CSE du 28 octobre 2025, la direction de SNCF Optim'Services a présenté le projet de déménagement du service archives et de la documentation (SARDO) vers le campus Acrobates, prévu pour décembre 2025. Si ce projet s'inscrit dans une logique d'optimisation des coûts (le loyer passant de 660 000 € à 116 000 €/an) et de modernisation des locaux, plusieurs points appellent à la vigilance.

Les anciens locaux s'étendaient sur 1 400 m² et semblaient surdimensionnés. Les futurs locaux du campus Acrobates seront répartis sur deux étages (2^e et 5^e étage du bâtiment) ainsi qu'au sous-sol sur une superficie de 150 m², avec des espaces modernes et mutualisés (salles de réunion, tisaneries).

Douze postes de travail seront mis à disposition pour vingt salariés, soit un taux de flex de 0,6.

Bien qu'aucun impact sur l'emploi ne soit prévu (les avenants de télétravail étant maintenus), l'UNSA-Ferroviaire alerte sur une possible dégradation des conditions de travail.

En effet, en cas de variation des jours de télétravail ou de renforts temporaires, les espaces pourraient rapidement devenir saturés. **Pour les élus UNSA-Ferroviaire, la capacité actuelle des locaux reste insuffisante.**

De plus, les activités de numérisation seront situées à proximité des bureaux du CSE SNCF Optim'Services et du pôle KISIO. Malgré la présence de cloisons acoustiques, les nuisances sonores pourraient gêner le travail quotidien. Il est donc essentiel que des solutions d'insonorisation efficaces soient mises en place avant le déménagement, et que les salariés concernés soient associés à l'évaluation de ces aménagements.



Les élus UNSA-Ferroviaire alertent également la direction sur la nécessité absolue de prendre en considération les difficultés pouvant être rencontrées par les salariés RQTH. En effet, il est impératif que les aménagements qui leur sont nécessaires soient effectifs dès leur arrivée dans les nouveaux locaux.

Les élus du CSE Optim'Services seront consultés lors du CSE du 25 novembre 2025 sur ce

projet de déménagement. Les différentes alertes exprimées, notamment sur le taux de flex jugé très largement insuffisant, l'accessibilité et l'insonorisation, devront avoir été prises en considération par la direction de SNCF Optim'Services.

Le bien-être et la sécurité des salariés ne doivent pas être sacrifiés avec pour prétexte les économies réalisées. Vos élus UNSA-Ferroviaire resteront vigilants.

■ **L'UNSA-Ferroviaire, à vos côtés toute l'année !**

Information relative au projet d'évolution d'organisation du service des archives et de la documentation (SARDO) :

Le service des archives et de la documentation (SARDO) est intégré à SNCF Optim'Services depuis janvier 2024. Il joue un rôle stratégique dans la préservation de la mémoire historique du groupe SNCF. Aujourd'hui, la direction du SARDO indique faire face à des défis majeurs :

- La satisfaction client en baisse (taux de 64 %, contre 77 % pour SNCF Optim'Services), un Net Promoter Score négatif et un Customer Effort Score élevé, révélant des difficultés d'accès aux services ;
- L'engagement des équipes en retrait (63 % contre 76 % pour SNCF Optim'Services), avec près de la moitié des agents (47 %) déclarant se sentir inquiets ou démotivés ;
- Une organisation complexe, marquée par un éparpillement des missions, des chevauchements de rôles et des goulets d'étranglement, notamment au sein du pôle expertise ;
- Une sous-exploitation des fonds archivistiques limitant leur accessibilité et leur valorisation.

Face à ces constats, la direction du SARDO a présenté aux élus du CSE SNCF Optim'Services un projet de réorganisation.



À Saint-Denis :

Le site de Saint-Denis, qui concentre une partie importante des activités du SARDO, verra son organisation profondément remaniée. Trois postes seront supprimés (dont deux de classe 7 et un de

classe 4), tandis que trois nouveaux postes seront créés (un responsable de pôle en classe 8, un expert archiviste en classe 7 et un coordinateur événementiel en classe 5).

Les équipes seront regroupées par pôles spécialisés :

- Un pôle expertise archives, dédié au conseil et au pilotage des outils d'archivage.
- Un pôle numérisation et traitement d'images, pour moderniser la gestion des documents.
- Un pôle médiathèque, recentré sur la documentation audiovisuelle.
- Un pôle veille et actions culturelles, chargé de valoriser le patrimoine et de développer des projets événementiels.

Au Centre national des archives historiques (Le Mans) :

Le centre du Mans, qui conserve les archives historiques de la SNCF, verra également son organisation évoluer. Un poste d'assistant

administratif sera supprimé, tandis qu'un référent dédié au traitement des fonds d'archives sera créé.

■ **L'UNSA-Ferroviaire, à vos côtés toute l'année !**

Lors du CSE du 28 octobre, les élus UNSA-Ferroviaire ont rappelé que ce projet, qui implique des mobilités importantes, des réécritures de postes et des risques de reclassement, doit faire l'objet d'une procédure de consultation, conformément à son ampleur.

De plus, les élus ont pointé des incohérences entre les postes et les classes affichées dans le dossier, ainsi que l'absence d'un tableau comparatif des évolutions. Il n'est pas acceptable que le dossier présenté comporte de telles erreurs.

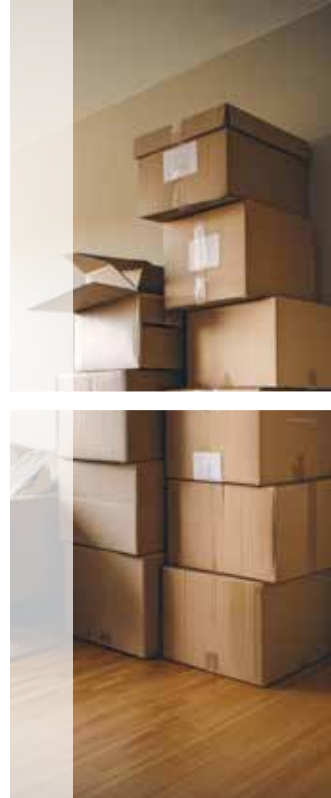
À la suite de l'annonce des suppressions de postes et du nombre d'agents susceptibles d'être concernés par une mobilité, l'UNSA-Ferroviaire a souligné l'importance d'un suivi personnalisé,

y compris pour ceux actuellement en arrêt maladie. L'accompagnement de chacun demeure une priorité. Il est également rappelé que les agents ont la possibilité d'être assistés lors de leur entretien.

La mise en œuvre prévue de cette réorganisation d'ampleur dès le 1^{er} décembre 2025 laisse peu de temps pour anticiper les impacts humains.

Si la réorganisation du SARDO répond à des enjeux légitimes d'efficacité et de valorisation du patrimoine, sa mise en œuvre doit répondre à des exigences de prise en considération de l'humain. Le respect des intérêts de chaque agent est une priorité.

Les élus UNSA-Ferroviaire resteront mobilisés et insistent pour que ce dossier fasse l'objet d'une consultation lors du prochain CSE.



Présentation du bilan accidentologie

de janvier à fin septembre 2025 en comparaison avec les données de l'année 2024 sur la même période

Le bilan fait apparaître une hausse des accidents de travail de +15 % (34 en 2024 / 39 en 2025) et notamment une augmentation des accidents de plain-pied et des accidents liés aux dénivelés, en particulier dans les escaliers.

Les accidents de trajet sont, quant à eux, en baisse de -17 % (35 en 2024 / 29 en 2025), ce qui traduit une meilleure prise de conscience des salariés, notamment grâce au dispositif « vigilance partagée » et aux réunions de sensibilisation.

Les managers adoptent de nouveaux réflexes, par exemple lors de conditions météorologiques perturbées, avec la possibilité de télétravailler pour les salariés.

Les quasi-accidents sont en forte hausse : +50 %. Les managers sont impliqués plus directement dans la remontée des quasi-accidents. Cela va permettre une analyse fine des quasi-accidents déclarés et ainsi de déterminer les typologies d'accidents afin de mettre en place des actions idoines et d'identifier plus en amont les situations à risque.

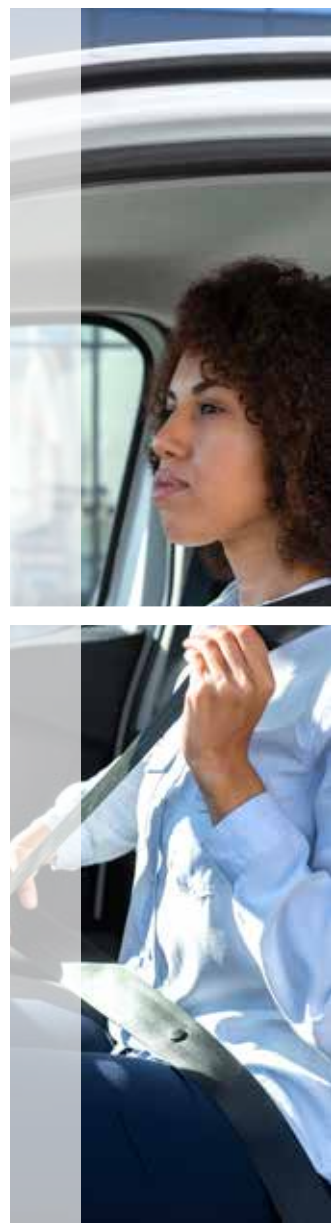
Le taux de fréquence atteint 5,3 fin juillet 2025 contre 4,2 pour toute l'année 2024,

un niveau jugé très insatisfaisant, tout comme le nombre d'accidents reconnus par la CPR (15 à la fin juillet 2025 contre 15 pour toute l'année 2024).

La direction mène un travail de fond important autour de la structuration de la culture sécurité afin de prévenir les situations à risques : contact sécurité, J+1, retour d'expérience, organisation de forums sécurité. Une cartographie régionale est également réalisée afin de mieux analyser la typologie des accidents et d'adapter les actions de prévention en fonction des sites.

Les élus UNSA-Ferroviaire sont conscients de la volonté de la direction d'Optim'Services de développer la culture sécurité au sein de ses entités et de renforcer durablement ses actions en matière de sécurité et de prévention.

Aussi, les élus UNSA-Ferroviaire s'impliquent activement dans la démarche de développement de la culture sécurité et resteront attentifs au suivi de la mise en œuvre des différentes actions.



EXÉCUTION TITULAIRES



Nathalie PEREIRA DA SILVA
pereira-da-silva.n@unsa-ferroviaire.org
06 70 54 88 34



Joël MARCHE
marche.j@unsa-ferroviaire.org
07 76 69 03 77



Régis DERINE
regis.derine@sncf.fr
06 70 27 44 50



Shanika LIPPET
shanika.lippert@sncf.fr
07 67 06 14 94

MAÎTRISE TITULAIRES



Amandine DEVIS
devis.a@unsa-ferroviaire.org
06 29 44 30 28



Stéphane DELON
delon.s@unsa-ferroviaire.org
06 11 74 77 37



Mireille LUCAS
lucas.m@unsa-ferroviaire.org



Pateme COPOL
copol.p@unsa-ferroviaire.org
07 85 39 51 56



Gaël ALLIX
gael.allix@sncf.fr



Auréole PRINCE
prince.a@unsa-ferroviaire.org



Jessica NERINI
jessica.nerini@sncf.fr
06 88 79 28 48



Cédric LEVASSEUR
cedric.levasseur@sncf.fr



Zélia PEREIRA
zelia.pereira@sncf.fr
09 71 99 59 14



Isabelle FOURMY
isabelle.fourmy@sncf.fr
06 95 02 31 52



Sophie DAUTUN
sophie.dautun@sncf.fr
06 60 06 53 60



Corinne GUERREIRO
corinne.guerreiro@sncf.fr



Sandrine RADET
radet.s@unsa-ferroviaire.org



Patricia FISCHER
patricia.fischer@sncf.fr

CADRE TITULAIRES



Stéphanie GOARDOU-LEGROS
legros.s@unsa-ferroviaire.org
06 29 42 46 33



Antoine RODRIGUES
rodrigues.a@unsa-ferroviaire.org
06 23 49 58 43



Annabelle CRESPIN
crespin.a@unsa-ferroviaire.org
06 67 46 93 94



Stéphane BONFADINI
bonfadini.s@unsa-ferroviaire.org



Agnès RIVOALLAN
rivoallan.a@unsa-ferroviaire.org
06 16 74 03 23



Marie-Cécile MARCHETTI
marchetti.mc@unsa-ferroviaire.org
06 89 19 10 03



Anne NONNENMACHER
anne.nonnenmacher@sncf.fr
06 19 61 21 10



Rabah BOUKERSI
rabah.boukersi@sncf.fr