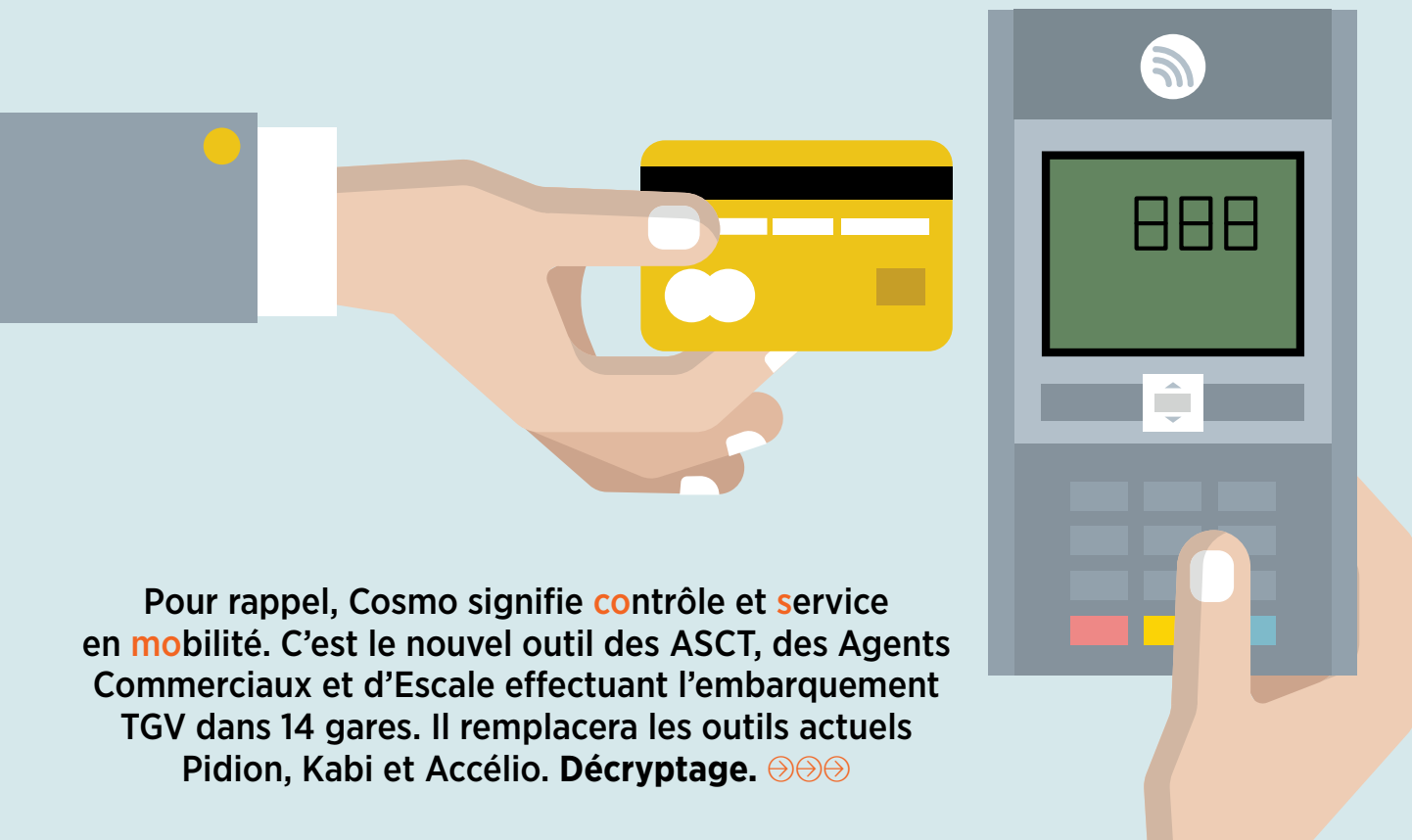


ASCT & AGENT COMMERCIAL GARE

PARIS | LE 8 JUIN 2017

COSMO | L'ESSENTIEL SUR VOTRE NOUVEL OUTIL DE TRAVAIL



Pour rappel, Cosmo signifie **co**ntrôle et **ser**vice en **mo**bilité. C'est le nouvel outil des ASCT, des Agents Commerciaux et d'Escale effectuant l'embarquement TGV dans 14 gares. Il remplacera les outils actuels Pidion, Kabi et Accélio. **Dé**cryptage. ☺☺☺



LES QUATRE OBJECTIFS CLÉS DE LA DIRECTION VOYAGES

1

une solution performante et simple d'usage

2

un parcours client plus fluide

3

un dispositif de lutte contre la fraude plus dissuasif

4

une solution évolutive et moins coûteuse à maintenir



Contrairement aux idées véhiculées par certaines organisations syndicales, le but n'est pas de supprimer les ASCT avec cet outil. Il sera effectivement multi-métiers (Trains et Escale), mais chacun bénéficiera d'une habilitation différente. Les ASCT auront une dotation personnelle alors qu'à l'Escalé il s'agira d'une dotation collective, l'interface et les fonctions de l'outil Cosmo de l'Agent d'Escalé et du Chef de Bord seront différentes. Au lancement de l'outil, les Agents d'Escalé n'au-

ront pas l'application « régularisation », celle-ci sera installée uniquement sur les téléphones des chefs de bord.

STOP À LA DÉMAGOGIE !

Les premières réunions sur le sujet du nouvel outil ont débuté mi-2016. La DDTE nous a fait savoir qu'elle souhaite intégrer toutes les organisations syndicales ainsi que des cheminots dans les groupes de travail et dans le choix du prototype.

UNE PREMIÈRE POUR UN PROJET D'UNE TELLE AMPLÉUR

La **CFDT Cheminots** a donc monté des équipes composées de représentants d'ASCT et d'Agents d'Escalé afin de suivre tous les groupes de travail. Pour information, aucune autre organisation syndicale (mis à part l'UNSA) n'y a participé, certaines jugeant inutile de « choisir la couleur du papier peint »... ●●



La CFDT souhaite souligner que ce n'est pas Cosmo en tant que logiciel qui supprimera les ASCT ! Si la direction avait donné Accelio à l'Escalé, cela aurait eu le même effet. C'est déjà le cas dans plusieurs gares (Amiens, Gare du Nord, etc.).



COMMENT L'ÉQUIPE COSMO A CONDUIT LE PROJET ?

Ces groupes de travail se sont déclinés en trois séries d'ateliers sur trois thèmes, soit neuf groupes au total.

1

l'écran et le logiciel

2

le matériel, l'ergonomie, le portage et l'aspect sûreté

3

la formation, l'accompagnement, le déploiement et l'assistance dépannage



EN CHIFFRES

Environ 1 800 Agents auront donné leur avis sur le matériel grâce aux roadshows, aux forums dans les gares et aux tests à bord des trains.



Lors de la tournée en caravane, 1 150 Agents ont pu tester les prototypes. L'outil reste désormais à choisir.

La **CFDT**, force de propositions, a été présente au sein de tous ces ateliers. En effet, cette démarche participative nous a permis de faire entendre nos revendications et veiller à maintenir une habilitation par métier. Les Agents aussi présents ont été favorables au projet. En complément de ces ateliers, des tests « *grandeur nature* » ont eu lieu pendant plusieurs semaines.

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

L'équipe du projet est constituée de programmeurs, développeurs et de personnes du terrain, le but étant de développer un outil performant et adapté aux besoins de chacun.

Un groupe sur Yammer existe également. Un « *roadshow* » a eu lieu début avril et l'équipe s'est déplacée dans plusieurs villes en France. Les Agents ont été invités à tester les six appareils encore en course et les noter à l'aide d'un questionnaire. Ces derniers ont été analysés et trois modèles en sont ressortis. L'équipe projet émettra une note technique pour



note technique

50 %

+

note financière

50 %

note globale

100 %

Un classement sera ensuite défini suite à cette note globale, ce qui déterminera notre futur outil.

chaque prototype. Une équipe budget va noter de la même façon les outils sans les avoir vus, juste par rapport à leurs prix. Les notes de chaque équipe valent 50 % chacune, donc celui qui aura le plus de concordances sera notre nouveau Cosmo. La **CFDT** espère que l'aspect financier ne sera pas un frein à la sélection de l'outil le plus plébiscité. ●●



CE QU'IL FAUT RETENIR

L'application aura un module contrôle et un module régularisation, et le déploiement se fera par étapes.

OCTOBRE
2017

Quelques établissements Escale Pilotes en seront dotés. Ils seront ce que l'on appelle des « lanceurs » et après quelques semaines de test, Cosmo va être déployé auprès des Escales nécessitant l'outil.

MI-2018

Tous les ECT en seront dotés. Pour information, nous allons également changer de TPE, puisque le dernier est rattaché à Accélio.

Lors des derniers groupes de travail, trois prototypes de TPE nous ont été présentés. Un modèle ressemblant au terminal ordinaire et deux autres modèles, beaucoup plus fins, qui entrent facilement dans une poche, la seule différence entre les deux étant la mémoire d'enregistrement de transaction sans connexion. Nous avons souligné que cela aurait été dommage d'alléger l'outil Accélio pour nous remettre un TPE plus gros et sans doute plus lourd que Cosmo. La DDTE nous a annoncé que c'est le petit modèle qui a été retenu.

PARLONS DE L'IMPRIMANTE

La DTTE nous a fait savoir qu'après une étude de marché, les fournisseurs ne peuvent pas fabriquer plus petit que le modèle actuel et tout aussi rapide. Donc nous garderons plus ou moins le même. Pour la **CFDT**, le principe de réunions participatives entre organisations syndicales, Agents et direction de projet va dans le sens de l'amélioration pour l'entreprise. L'outil Cosmo est évolutif et remplacera donc Accélio



et Pidion, non-évolutifs et aujourd'hui obsolètes. En effet, la majorité des Agents se déclare aujourd'hui totalement insatisfaite quant à ces deux outils de travail.

Cosmo entraînera des gains économiques pour l'entreprise car il est moins coûteux que Accélio. Dans ce cas précis, la **CFDT** préfère que les gains de productivité se fassent sur l'outil plutôt qu'au détriment de l'emploi. L'outil sera plus performant, plus réactif, plus ergonomique et permettra par exemple lors de l'émission d'un billet dans le train d'immédiatement sortir la place du système de vente.

La **CFDT** espère que le travail titanesque de l'équipe du projet Cosmo se concrétise sur le terrain, notamment par l'adhésion des Agents à l'usage de ce nouvel outil, plébiscité d'ores et déjà par un très grand nombre d'entre eux. Nous apprécions la démarche de transparence de l'entreprise sur l'élaboration de Cosmo. La **CFDT** souhaite que l'entreprise développe cette nouvelle forme de dialogue social participatif. Face à ce mode d'élaboration de projets nous répondrons présents car fuir les responsabilités ce n'est pas la **CFDT** ! ●●

© BLOSSOMSTAR - FREEPIK



Pour rappel, Accélio est devenu obsolète depuis 2006-2007. Malgré les nombreuses mises à jour, les ASCT ne sont toujours pas contents, d'où la nécessité d'aller vers un autre outil plus performant. Quant à Pidion, selon les Agents, il laisse toujours à désirer...

DÉCOUVREZ NOS OUTILS INTERACTIFS

Cliquez sur chaque pictogramme pour accéder au service souhaité

