

## Rapport de la réunion de la délégation SC du 03 décembre 2024

La 3<sup>ème</sup> réunion de la délégation des Services Centraux pour l'année 2024 a eu lieu le 03 décembre 2024.

La direction des CFL fut représentée par Madame Constance Thill ainsi que par Messieurs Yves Baden et Gilles Schroeder. Madame Françoise Nilles assura la fonction de secrétaire. Mme Stefanie Kübel, pour le 2<sup>ème</sup> point et M. Daniel Mathieu, pour les points 1 et 5, ont également participé à la réunion.

La délégation du syndicat Chemins de Fer FNCTTFEL/Landesverband de l'OGBL se composa des camarades Jim Laera, Gaby Birtz et Josy Bourgraff.

### 1. Accinauto

*Il y a un écran dans la loge au rez-de-chaussée où seules les réservations des salles de réunion sont visibles. Les agents demandent que cet écran affiche également les informations visibles sur les autres écrans situés ailleurs (comme les informations concernant la CFL, les vidéos, etc.).*

Un deuxième écran sera ajouté au rez-de-chaussée sur lequel sont affichées les actualités des CFL.

### 2. Cellule Renfort

Mme Stefanie Kübel, Chef de Division Relancement & Conseil Carrière, présentait les éléments de réponse aux différentes questions sous forme de présentation.

#### • **Comment, les agents, sont-ils encadrés ?**

- Prise de service par MM Paulino Mourao et Romain Duhr,
- Planification du travail hebdomadaire pour les agents sans mission moyenne/longue durée,
- Réunions d'équipe régulières et échange informel
- Encadrement dépend de la situation : très proche ou plutôt proche, versus contact que ponctuel
- Mission longue durée : un suivi régulier pendant les 3 premiers mois est assuré, après contacts en cas de nécessité
- Encadrement de la cellule :  
Mme Stefanie KÜBEL comme cheffe de division  
MM. Paulino MOURAO comme responsable Cellule Renfort et Romain DUHR comme assistant  
Mme Caroline HORNBECK et M. Michel AREND comme Conseillers Carrière

#### • **Quelles formations continues ou reconversions leur sont offertes ?**

- Des formations continues et de reconversions sont proposées en fonction des besoins. Une formation de base en informatique et, dans de nombreux cas, une formation LMS de « être accompagnateur client » sont proposées.
- Souvent, les formations sont liées au poste, ainsi, le cas échéant, des formations spécifiques sont organisées.

#### • **Quelles missions, les agents, doivent-ils accomplir ?**

Si un service a besoin d'un renfort temporaire, il peut s'adresser à la cellule renfort. Les demandes sont ensuite examinées et il est vérifié si la cellule peut combler le besoin en tenant compte des compétences et des capacités résiduelles des agents. Les agents de la Cellule Renfort viennent en renfort ponctuel (à court, moyen et long terme) aux différents services CFL.

Les missions sont très diversifiées et certaines sont reprises dans la présente liste non exhaustive :

- Tours « fruits » et « vêtements » à travers tout le pays
- Tour « papier » et Distribution des fruits au Dairy House
- Distribution de flyers pour toute sorte de manifestation (chantiers ferroviaires, flyers info riverains, app P+R, etc.)
- Entretien des machines à café et des lave-vaisselles au Dairy House
- Divers inventaires
- Informations voyageurs dans le cadre de chantiers ferroviaires
- Livraison des repas vers les différents sites CFL
- Surveillance des examens
- Suivi des géocaches

# news

ogbl.lu — @ f X

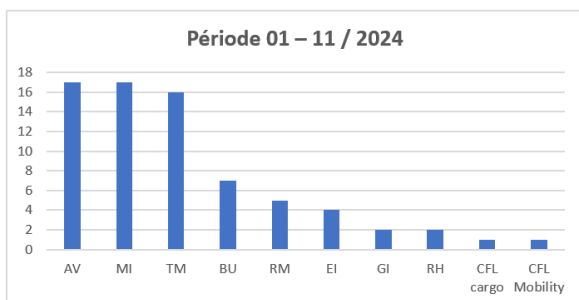
- Travail administratif
- Archivage, scanning, classement
- Aide aux déménagements
- Aide à la préparation de différentes manifestations (journée de la sécurité, staff day, foires de recrutement, ING Marathon, etc.)
- Coursier pour courrier interne pour différents services, CFL onboarding
- Comptage trains
- Mise sous pli (courrier)

• **Quels services demandent le plus de missions ?**

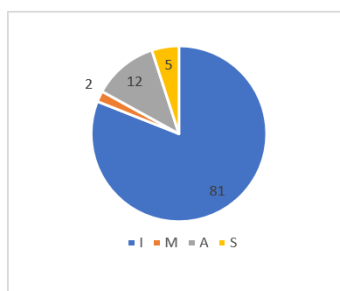
Il s'agit d'une liste non exhaustive, classée par fréquence de mission (estimation).

- RH au personnel
- LD (Leadership) & CM (Change management)
- MI
- Q
- EI
- IN
- RM
- TM
- DD
- SF
- RS
- AV

• **De quels services viennent les personnes qui travaillent dans la Cellule Renfort, et quels sont leurs grades ?**



Service	Nbre agents
AV	17
MI	17
TM	16
BU	7
RM	5
EI	4
GI	2
RH	2
CFL cargo	1
CFL Mobility	1

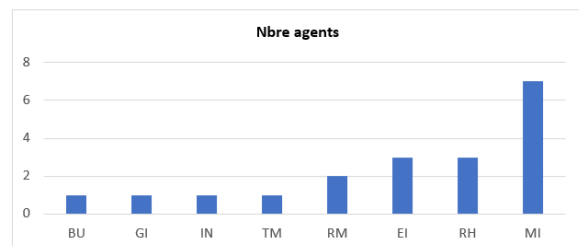


Situation 10/2024

Grade	%
I	81
M	2
A	12
S	5

• **Combien de personnes issues de la Cellule Renfort ont obtenu un poste fixe ?**

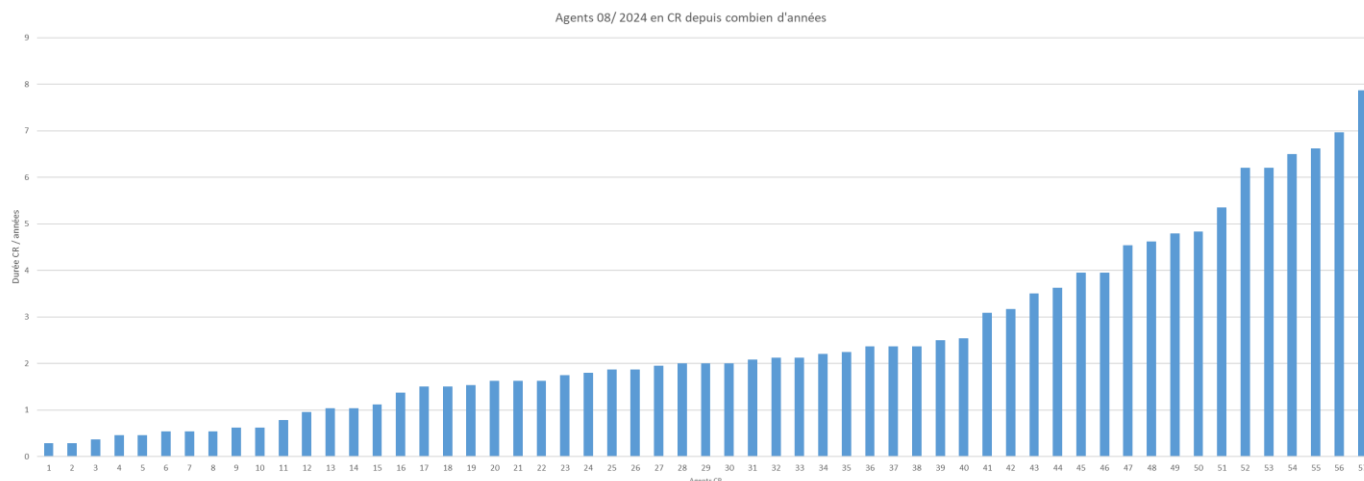
Nouveau poste / service après Cellule Renfort (08/23-12/24)



Service	Nbre agents
BU	1
GI	1
IN	1
TM	1
RM	2
EI	3
RH	3
MI	7

• **Combien de temps faut-il en moyenne avant que les personnes retrouvent un poste fixe ?**

Cela est très variable : Certains agents partent assez rapidement, d'autres ne le font qu'après plusieurs missions/essais. Toutefois, pour certains agents, il est presque impossible de trouver un emploi en raison de restrictions ou d'autres circonstances.



**Les collaborateurs de la Cellule Renfort demandent qu'on leur fournisse des vêtements (masse d'habillement CFL), ce qui n'est actuellement pas le cas.**

La masse d'habillement CFL est mise à disposition des collaborateurs en fonction de leur mission par le service pour lequel ils effectuent la mission.

### 3. Bâtiment Dairy House

**Concernant la problématique des odeurs provenant du fumoir et de la cuisine, y a-t-il une possibilité d'installer un filtre à charbon ou de mettre en place une autre solution pragmatique pour y remédier ?**

Une analyse sera faite par l'équipe de Klaus Peter Maas.

### 4. New DG

**Lors de notre dernière réunion, vous nous avez indiqué qu'en automne, il serait possible de présenter des plans pour transmettre une impression de l'intérieur du nouveau bâtiment. Avez-vous déjà ces plans ?**

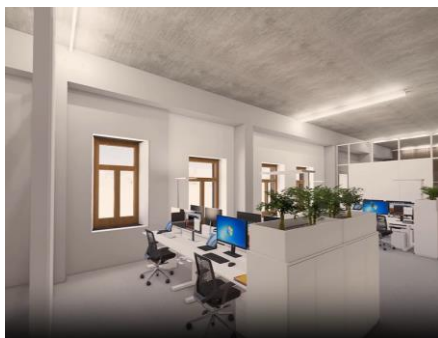
Des vidéos ont été présentées aux délégués et sont également disponibles sur Inside.

<https://inside.cfl.lu/content/news/article/673ddd236c7c713a0391ecc7>

<https://inside.cfl.lu/content/news/article/674091548b769269b3e7da25>

La « New DG » pourra accueillir 1.000 collaborateurs et collaboratrices.

Un environnement multispace, également appelé activity-based working, est mis en place pour les collaborateurs. Le but est d'offrir des solutions spatiales différenciées en fonction des tâches réalisées par le collaborateur : travail courant dans des espaces de travail ouverts et calmes en contact avec ses collègues, travail collaboratif dans les différentes typologies de salles de réunion avec des capacités variant de deux à 24 personnes, et travail isolé dans une petite salle, notamment propice pour passer des appels téléphoniques, suivre des réunions ou des formations à distance. Chaque collaborateur devrait ainsi disposer d'une solution répondant à ses besoins professionnels du moment. Les espaces sont également conçus de façon flexible pour évoluer en fonction des besoins.



Actuellement, le projet est en phase avec le planning.

## 5. Service IN

**Pourriez-vous nous présenter le bilan de la réorganisation du IN ? Est-ce un choix délibéré d'externaliser de plus en plus de prestations, au risque que la compétence des agents CFL au Service IN en souffre ?**

M. Daniel Mathieu, Chef du Service IN, présentait les éléments de réponse aux différentes questions sous forme de présentation. Tout d'abord, le Chef du Service IN a rappelé les objectifs de la réorganisation, qui consistaient, premièrement, à renforcer le rôle des Chefs de Bureau et Chefs d'Unité et, deuxièmement, à faire évoluer la structure du COO.

### 1) Organisation IN avec renforcement du rôle des Chefs de Bureau et Chefs d'Unité

Objectifs :

- Répartir les tâches de management dans les divisions
- Meilleur suivi des activités
- Plus de disponibilité pour les équipes et feedback facilité

#### Chef d'unité

- soutient le chef de division sur les volets expertise et organisationnel
- contribue à gestion des budgets
- participe à la stratégie
- si pas de chef de bureau, il reprend également ses tâches

#### Chef de bureau

- soutient le chef d'unité ou division pour gestion des ressources (congé, TT, formation, astreinte etc...)
- assure la coordination des activités : reporting, affectations des tâches, priorités etc....

### Organisation IN - version juillet 2024



Organisation IN - Scan me!

## 2) Évolution COO

### Constats

- Innovation
  - La mise en place du PPM a augmenté la charge opérationnelle des équipes, limitant l'adoption de nouvelles technologies.
  - L'innovation et la modernisation sont liées à des besoins spécifiques et impactent différentes équipes.
  - Les projets de modernisation, critiques pour les CFL, ont priorité sur les projets d'innovation.
- Support
  - A étendre la couverture 24/7

### Proposition IN

Le Chef du Service IN a proposé d'organiser différemment la structure COO actuelle afin d'adresser les challenges d'innovation et de support. Cette approche devrait permettre d'accroître la participation et la satisfaction des clients, de réduire les temps de mise à disposition de solutions et de résolution d'incidents.

### Le bilan actuel de la réorganisation de IN dressé par le Chef du Service IN

- Pour toutes les divisions (excepté COO), la réorganisation s'est bien passée et a été réalisée rapidement
- Pour COO, des workshops avec les équipes de COO ont été organisés afin d'améliorer l'organisation fine des équipes, de répondre aux questions et de réduire les inquiétudes liées au changement

Par conséquent, il est encore trop tôt pour tirer un bilan de la réorganisation de COO. Un bilan ne pourra être fait que dans quelques mois.

Il est important de mentionner que suite à la création de nouvelles unités, plusieurs fiches de poste ont dû être modifiées. Ces modifications devraient être terminées d'ici à la fin de l'année.

### ***Est-ce un choix délibéré d'externaliser de plus en plus de prestations, au risque que la compétence des agents CFL au Service IN en souffre ?***

Le chef de service a précisé les différences entre l'externalisation et la sous-traitance.

On parle d'externalisation lorsque les CFL confient la réalisation de certaines tâches à un prestataire externe, expert dans son domaine. Dans ce cas un contrat de service qui est établi entre celui-ci et les CFL avec un transfert de responsabilité et une obligation de résultat via des KPI et des SLA.

La sous-traitance est une opération par laquelle les CFL intègrent des ressources externes au sein de ses équipes afin de participer aux tâches des équipes internes.

Le recours à la sous-traitance est indiqué dans des cas de :

- Surcharge de travail temporaire,
- Recours à de nouvelles technologies (période transitoire),
- D'expertise dans des domaines spécifiques,
- De profils spécifiques dans un domaine pour lequel des ressources sont demandées temporairement.

Actuellement, au niveau du service IN, il y a seulement 3 processus qui sont externalisés (tous dans la division COO).

- Premier niveau de support – 24/7
- Second niveau de support – 24/7 en dehors des bureaux à partir de 2025
- Troisième niveau de support sur nouvelles technos (AKS, Eventhub, ...) 24/7 en dehors des heures de bureau (seulement pour 2025 et 2026)
  - pendant les heures de bureau, le support est exercé en interne

# news

ogbl.lu — @ f X

Aujourd'hui, il n'y a pas de volonté d'externaliser d'autres processus.

Le reste des externes sont des sous-traitants (consultants) IN.

**Les délégués du personnel du FNCTTFEL-Landesverband des Services Centraux,  
Jim Laera, Gaby Birtz, Josy Bourgraff**



Jim LAERA  
*Délégué titulaire*



Gaby BIRTZ  
*Déléguée titulaire*



Josy BOURGGRAFF  
*Délégué titulaire*



 **Rapport - Scan me!**



Patrick VANSTEENKISTE  
*Délégué suppléant*



Julie CABOT  
*Déléguée suppléante*



Georges MELCHERS  
*Délégué suppléant*

**Devenir membre**  
**Rejoignez maintenant le**  
**syndicat numéro 1 du Luxembourg**

