



Compte rendu de la CPC Voyageurs Formation du 07 avril 2011

Présents pour la Direction : Mme LAFURIE (Présidente, DRH SNCF Voyages), SNCF Voyages représenté également par Mme PASCUAL, Mme CANNEVA, Mme VINCENT de l'Université du Service (UdS), Mme DELON Directrice des Ventes, Mme MIMET pour Transilien, Mme MANOURY pour SNCF Proximités, Mme PUGET et M. KREUCH, M. LECATEAUX pour Gares & Connexions.

La délégation CGT est composée de Nathalie CID AMOUROUX, Martial BOGILLOT, Gérard LAUDE, Jérôme DECLERCQ, Laurent St SUPERY, Patrice PECATTE, Didier PANSIOT, Cédric GODEVIN, Sébastien GRONNIER.

La délégation CGT considère inacceptable l'absence de la Direction des Trains parmi les représentants de la Direction.

La séance débute par la lecture des déclarations liminaires des Organisations Syndicales dans l'ordre statutaire. La CGT est porteuse d'une déclaration complète et riche. Les points fondamentaux sont repris, les bases de l'accord sont rappelées.

Cette réunion est, une fois de plus, consacrée à la fois à l'examen du bilan de l'année passée, 2010, du plan 2011 alors que l'année est entamée depuis plus de 3 mois, et des orientations nationales formation pour 2012.

La CGT dénonce cette méthode lourde et inefficace et réitère sa demande de voir cette réunion scindée en deux, l'une pour la présentation du Plan Formation de l'année suivante et des Orientations Nationales de Formation (ONF) à l'automne de N-1, l'autre sur le Bilan de l'année précédente au printemps N+1. La Présidente trouve que l'existant, qui consiste à cet examen métier de la formation sur trois ans sur une unique réunion annuelle, est suffisant.

Nous soulignons **les sorties du cadre métiers de cette CPC Formation imputables à la présentation par Activité qui tend vers une Commission Formation d'Activité.**

Cela rend difficile l'analyse par métier sans pour autant garantir que les sujets hors du cadre de cette CPC Voyageurs Formation, soient bien repris par

les CPC des métiers ad-hoc. Les tableaux présentent de nombreux chiffres incohérents, mêlant les effectifs de plusieurs filières sans pour autant, pour la filière Commercial Voyageurs, préciser la partition Gares/Trains. La Direction se permet même d'intégrer dans ce document métier du Commercial Voyageurs la nouvelle formule de formation initiale des AMV, alors que celle-ci n'est pas encore validée et suscite de nombreuses objections de la part des Organisations Syndicales, CGT en tête. **Nous considérons indispensable de garantir un même haut niveau de formation à la Sécurité des Circulations dans toute l'Entreprise.** Seul le pilotage unique transverse assure cette garantie. En ce sens, les formations de l'ensemble des acteurs Sécurité ne peuvent pas être déléguées aux Activités qui tendent à ne dispenser qu'un minimum utilitaire, au détriment de la Sécurité et du déroulement de carrière.

Comble de cette présentation par Activité, lorsque la délégation somme le représentant de Gares & Connexions (G&C) de préciser l'effectif de la Branche, celui-ci nous parle de la filière TM, de formation des personnels de la filière Bâtiments, mais se trouve dans l'incapacité de préciser combien d'agents sont de la filière Commercial Voyageurs parmi les 1015 cheminots (es) G&C.

Bilan Formation 2010 :

La Présidente nous explique que tout va bien, que nous sommes beaucoup trop pessimistes dans nos

remarques, que la SNCF est une grande entreprise qui consacre énormément d'efforts à la formation de ses agents, que ce Plan de Formation est ambitieux, que nous avons beaucoup de chance...

Chaque Activité présente son bilan, complété par l'Université du Service (UdS), qui enregistre 18 000 stagiaires en 2010 entre Nanterre et les Campus de Provinces.

La Direction précise qu'aucune heure de e-learning n'est incluse dans les volumes de formations totalisés, ni au Plan, ni au Bilan, car les modules font moins de 3 heures. Le e-learning reste un complément. Il serait bien perçu par les agents, plus souple, plus facile à mettre en œuvre. Il présente l'avantage de se pratiquer sur le lieu de travail.

Concernant les formations aux langues étrangères, la Direction précise que des propositions concrètes seront faites au mois de juin.

La délégation CGT démontre, avec de nombreux exemples à l'appui, l'optimisme n'est pas de mise, que les effectifs sont déjà insuffisants pour assurer la production. Dans de telles conditions comment mettre en œuvre le Plan de formation ? Nous modérons l'enthousiasme de la Direction en rapprochant **le volume global de ce Plan soi-disant ambitieux au nombre de cheminots concernés.**

La montée en charge du e-learning a fait l'objet de remarques négatives de l'ensemble des OS.

La CGT s'oppose vivement à l'usage de cette méthode en lieu et place de véritables pédagogies. La formation à distance ne répond pas aux critères légaux des actions de formation. De plus, les conditions de réalisation sont aléatoires et insatisfaisantes.

Prenant l'exemple du e-billet, la délégation dénonce la différence dans les formations proposées aux agents suivant qu'ils sont « estampillés » SNCF Voyages ou ProximitéS. De plus, nous observons que seule la propagande de l'entreprise en faveur de la dématérialisation des titres est dispensée lors de vraies actions de formation, tandis que la partie technique « utilitaire » est proposée en e-learning.

Le premier problème des formations éloignées du lieu de travail est l'hébergement. Les écoles SNCF

qui intégraient les solutions à ce problème ont disparu. Plutôt que de développer le e-learning, il serait préférable de rechercher des progrès sur les conditions de réalisation des véritables formations.

Concernant les EIF :

La Direction affirme de façon peu convaincante qu'elle tente de progresser sur la réalisation des EIF. Elle explique que les 43% de cheminots n'ayant pas pu bénéficier d'EIF en 2010, sont essentiellement des agents en ILD, en congés maternité, en formation longue durée ou en CDD.

La CGT dénonce ce faux argument car l'accord prévoit justement que les agents doivent bénéficier d'un EIF dès leur retour après une absence de longue durée.

Nous déplorons le faible taux de réalisation à 66%, avec 52% seulement pour G&C. C'est en tout 14500 cheminots de la filière qui n'ont pas pu exprimer leurs souhaits en matière de formation professionnelle lors d'un EIF. M. NOGUE, RRH de l'Entreprise, avait pourtant promis les moyens nécessaires à la réalisation des EIF. Où sont ces moyens ? Comment la Direction peut-elle construire le Plan Formation dans ces conditions ? La délégation rappelle les termes de l'accord national formation signé par l'entreprise qui précisent clairement que l'Entretien Individuel Formation est annuel et systématique. Elle souligne également les conditions de réalisation, notamment l'obligation de prévenir l'agent au moins 15 jours avant l'entretien.

ProximitéS nous explique qu'il est difficile d'intervenir auprès des 26 établissements de son périmètre.

La CGT déplore que les Activités pilotent directement la formation auprès des établissements, voire même des UO ou UP. L'étage régional est désormais court-circuité, ce qui rend le contrôle par les Directions Régionales et les OS quasi impossible. Les agents ne doivent pas souffrir des réorganisations de l'entreprise. La Direction ne doit pas se défaire ainsi de ses responsabilités.

Concernant le DIF :

La délégation CGT rappelle que des possibilités supplémentaires de formations dans le cadre du DIF existent et ne sont pas proposées aux agents. Leur droit est ainsi bafoué, c'est inadmissible.

Concernant les formations à disposition des 1^{ers} niveaux de qualification.

La Direction précise que ce dispositif vise principalement les agents sans diplôme ni examen interne. Ceux-ci sont extrêmement peu nombreux dans la filière.

La délégation CGT s'inquiète de la très faible promotion de ce dispositif.

Formations à disposition des 2^{èmes} parties de carrière.

La Direction considère le dispositif peu attractif et explique que le système de gestion informatique HR ACCESS permet très difficilement d'extraire la « population » ciblée.

La délégation CGT s'étonne du très faible nombre d'agents ayant bénéficié d'Examen Approfondi de Carrière et de Bilan à Mi Parcours Professionnel.

Nous soupçonnons une absence d'information et de promotion auprès des agents concernés.

Pour la CGT, la 2^{ème} partie de carrière se situe après une quinzaine d'années d'expérience professionnelle. Ce dispositif ne peut être réservé exclusivement aux agents de plus de 45 ans comme le conçoit abusivement la Direction. De plus, la prise en compte de la pénibilité des emplois et l'évolution de l'âge de départ à la retraite imposent que des possibilités d'évolution de l'emploi soient offertes aux agents bien après 50 ans. Tout ceci élargit le champ de promotion du dispositif. L'EIF doit être utilisé pour porter à la connaissance de l'agent le dispositif ainsi que la possibilité d'utilisation du crédit DIF. Encore faudrait-il que l'EIF soit réalisé !

Alternance :

La Direction indique que le seuil minimal imposé, qui était jusqu'alors de 3% de l'effectif en contrat d'alternance, passe désormais à 4%. Nous étions déjà à 3,6%. L'objectif pour 2011 est de constituer ainsi un « vivier » pour les futurs recrutements.

Répondant à nos demandes de précisions, la Direction indique que chaque alternant bénéficie

d'un tuteur. Chaque tuteur qui le souhaite peut bénéficier d'une formation ad-hoc. Il y a des alternants handicapés mais la Direction ne peut nous en préciser le nombre.

La délégation CGT précise qu'il s'agit seulement de respecter les termes de l'accord formation, qui impose que les jeunes formés dans l'entreprise bénéficient d'une priorité lors des recrutements externes.

Nous soulignons le faible taux de réussite des Bac Pro Services, ce qui nous amène à nous interroger sur la qualité de l'accompagnement de ces jeunes.

La délégation CGT dénonce les très nombreux cas où le tuteur est officiellement le DPx ou le RDUO tandis qu'en réalité c'est un agent de qualification B ou C qui assure les missions de tuteur. La manœuvre vise-t-elle à réaliser une économie ? En effet, cette anomalie ne permet pas au réel tuteur de bénéficier de l'indemnité à laquelle il peut prétendre.

Nous demandons à connaître le nombre de tuteurs des qualifications de B à D indemnisés. Nous voulons savoir s'ils sont bien tous formés comme prévu et si leur mission de tuteur est prise en compte dans leurs charges de travail. Certains tuteurs sont parfois déclarés d'office volontaires et se retrouvent avec le suivi de plusieurs alternants sans pour autant voir leurs charges de travail aménagées.

Nous revenons une fois de plus, avec des exemples marquants, sur les nombreux cas où les jeunes en formation par alternance se retrouvent à tenir des postes du CO en remplacement d'agents du cadre permanent. Les jeunes en contrat d'alternance ne doivent pas constituer la variable d'ajustement aux manques d'effectifs.

Lorsque nous demandons à connaître le nombre projeté de contrats avec promesse d'embauche et le nombre sans promesse, la Direction nous rétorque qu'il n'y a plus de promesses d'embauche depuis deux ans. Cette disposition ne s'applique au commercial voyageur qu'aux Bac Pro Services.

Plan 2011 et Orientations Nationales Formation (ONF) 2012 :

Chaque « Activité » présente son plan 2011 et ses orientations pour 2012.

Parmi les différents points, nous relevons :

- La Production Voyageurs ;
- L'ouverture à la concurrence modale ;
- Le renouvellement des conventions régionales,
- Les managers ;
- La labellisation des gares ;
- Pour Transilien, le renouvellement de la convention STIF et un travail axé sur l'évolution des tarifs.

La Direction précise que l'Université ProximitéS est une petite unité quasi exclusivement dévolue à la formation des cadres. Le catalogue des formations

proposées par ProximitéS serait révisé tous les six mois.

Transilien prétend que tous les besoins exprimés par les établissements ont été satisfaits.

Pour la CGT, cela ne signifie en rien que les souhaits exprimés par les agents lors des EIF ont été exhaussés. Par exemple, il est indispensable, pour que les agents se sentent plus à l'aise et que les passerelles deviennent une réalité, que les agents Transilien puissent bénéficier de formations « Grandes Lignes ». Ce n'est pas le cas actuellement.

La Direction avait mis à l'ordre du jour la formation managériale consacrée à « Vivre TGV ».

Dans le cadre de la Consultation Spécifique de Projet baptisée « Vision 2015 », concernant l'évolution des métiers du Commercial Voyageurs et des emplois à la Vente, sur proposition de la CGT, les OS unanimes ont refusé de débattre exclusivement de la Branche SNCF Voyages et exigé un travail étendu à l'ensemble des Branches et Activités Voyageurs.

En cohérence avec cette démarche, sur proposition de la délégation CGT, les organisations syndicales ont unanimement refusé de débattre sur la formation managériale « Vivre TGV » consacrée exclusivement à la Branche SNCF Voyages.

Après avoir exprimé et argumenté, par une déclaration, son désaccord sur le fond du projet qui consiste à baser le management sur des mesures de satisfaction de la clientèle totalement subjectives, la délégation CGT a quitté la séance, accompagnée par l'ensemble des OS.

Montreuil, le 07 avril 2011.

 Carte à échanger auprès d'un militant CGT contre une adhésion officielle

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Fonction : _____

Tél : _____ e.mail : _____ @ _____

Grade : _____ Établissement : _____

**ensemble, plus forts
pour gagner**

Fédération CGT des cheminots 263 Rue de Paris 93515 Montreuil Cedex
adhesion@cheminotcgt.fr • www.cheminotcgt.fr • tél : 01 49 886 100