



# AGENTS DE LA SA VOYAGEURS

AUDIENCE UNSA SUR LES MÉTIERS SOL

## AMBASSADEURS, FORMATEURS & RÉFÉRENTS FORMATION EN GARE : QUELLE VALORISATION ?



L'UNSA-Ferroviaire a été reçue en audience par la direction de SNCF Voyageurs afin d'évoquer les difficultés rencontrées par les agents ambassadeurs, formateurs et référents formation en gare.

**Explications en quatre points.**

En effet, certains agents sont sollicités par leur hiérarchie pour la mise en place et le déploiement des programmes OSCAR, POGS, PROGRES ainsi que de l'outil SOLAR auprès des agents en gare.

### POUR L'UNSA-FERROVIAIRE

Il est temps que ces ambassadeurs, référents ou formateurs « *occasionnels de longue durée* » soient réellement reconnus et valorisés par l'entreprise. À ce titre, l'UNSA-Ferroviaire a demandé que ces salariés puissent bénéficier d'une formation de « *formateur* », de l'octroi mensuel de temps programmé à raison d'une journée par mois et de la mise en place d'une prime « *formation* ». ...

**L'AUDIENCE A COMMENCÉ PAR UN POINT SUR LE DÉPLOIEMENT DU LOGICIEL HASTUS QUI VA IMPACTER LES COMMANDES DU PERSONNEL SOL ET BORD AVEC LES PROGRAMMES OSCAR (TER), PROGRES (TGV / IC) ET POGS (TRANSILIEN).**



# #1 LE PROGRAMME OPÉRATIONNEL DE GESTION DES SERVICES (POGS)

Un point d'étape a été fait par la chargée du déploiement du programme POGS.

- **Le personnel sol et bord** (ASCT + GCTN) est concerné.
- **Le planning** de déploiement a été établi en lien avec les directions de lignes. Il débutera en octobre / novembre 2023 pour s'achever au 1<sup>er</sup> trimestre 2025.
- **L'accompagnement** et la consolidation restent à cadrer. Une période de deux mois sera nécessaire.
- **Il n'y a pas d'ambassadeurs** POGS sur Transilien, mais des structures de projet sur chaque ligne. Il y a une possibilité de mise en place d'une « *référence expertise outils* », mais ce n'est pas encore fait (sauf sur lignes H, B, K), car il y a déjà des experts métiers.
- **Chaque ligne** est autonome dans le pilotage du déploiement de POGS.



- **À Transilien**, les chefs de projet sont aussi responsables des informations dispensées et le référent n'est pas prévu pour la réalisation de la formation.
- **De plus**, la chargée du déploiement nous a annoncé qu'il n'y a pas de possibilité d'assurer les formations des agents en interne et qu'un appel d'offres externe est en cours.
- **La planification** est réalisée en amont par les sites pilotes et la formation est dispensée par des formateurs dédiés, car il existe des problèmes entre la planification et l'ordonnancement.
- **Une réunion** avec les chefs de projet a lieu tous les mois.
- **Il n'y a pas** de remontées sur des difficultés rencontrées sur le déploiement comme à TER.

# #2 LE PROGRAMME OPTIMISATION ET SCÉNARISATIONS DE LA CONCEPTION À LA RÉALISATION (OSCAR)



La chargée de déploiement sur TER nous a présenté le programme OSCAR.

- **Il y a eu la création** de postes par business unit (BU) TER de « *référénts accompagnement (RAC)* ».
- **Le projet** va se développer jusqu'en 2026, avec un temps d'accompagnement dédié du projet.
- **Les postes de RAC** sont des postes temps plein (ETP) et leur mission est la formation, avec

le paiement d'une indemnité de formateur occasionnel.

### CE QUE L'UNSA A SOULIGNÉ

Sur la planification, il n'y a eu que cinq jours de formation ! Les RAC ne sont pas assez disponibles pour venir en aide aux agents qui sont en souffrance depuis le début du projet. Ces agents ont la nette impression d'avoir été lâchés dans la nature. TER reconnaît que l'outil, qui est en « *déverminage* » et assez puissant, est compliqué à maîtriser et à bien utiliser. ...



## #3 LE PROGRAMME D'OPTIMISATION DE GESTION DES RESSOURCES (PROGRES)

La responsable adjointe de la conduite du changement pour les agents sédentaires à TGV / IC nous a fait un retour sur le déploiement de PROGRES.

- Il y a des chefs de projet en charge de l'accompagnement sur chaque axe ou par ESV.
- Les chefs de projet ne gèrent qu'une petite partie de la formation liée au déploiement de PROGRES.
- En ce qui concerne les ambassadeurs, il y a eu le lancement d'une démarche d'accompagnement dans les CPS (commande du personnel) avec des GU (gestionnaires) volontaires pour découvrir l'outil.
- Cette démarche est basée sur de la coconstruction de leur rôle et du cadrage de l'accompagnement auprès des agents. Elle a lieu en journée, avec une gestion de leur temps.
- Il y a environ 40 ambassadeurs sur l'ensemble des axes TGV / IC. Ils préfèrent ne pas être délogés, mais ont opté pour des créneaux de deux heures entre le 20 et le 25 de chaque mois pour la découverte de l'outil (périodes les moins chargées).
- Les sessions de lancement de l'outil ont eu lieu avec ces volontaires en juin 2023.

### LES QUESTIONS DE L'UNSA

- La délégation pose la question du fonctionnement des ambassadeurs et des référents formation. L'UNSA remarque que tout était très cadré au début, malgré les aléas de la production. Comment ce temps est-il réellement mis à disposition de ces référents ? Est-il prévu de les indemniser ?
- Pour TGV, il n'est pas prévu de rémunération spécifique. Chaque BU a la main, avec une enveloppe dont elle dispose. En revanche, TGV / IC offre une animation de



ces sessions sous forme de petits-déjeuners, sessions animées, etc.

### LES AUTRES PROBLÉMATIQUES

- La délégation a remarqué que l'entreprise mise beaucoup sur la notion de « *compagnonnage* », mais sur le temps personnel de ces ambassadeurs. Cela a ses limites et pose problème, car entre les informations quotidiennes, les *tchats* et les *e-learning*s qui s'accumulent sur la journée de travail en sus des soucis liés à la production, les ambassadeurs, référents et formateurs sont obligés de prendre sur leur temps de repos pour assimiler l'ensemble des informations !
- Pour l'UNSA, cela pourrait s'apparenter à du travail dissimulé de la part de l'entreprise. Il y a un besoin crucial d'octroyer du temps à ces agents volontaires pour la prise de connaissance et la mise à niveau dont ils ont besoin pour relayer les informations auprès de leurs collègues.

- Pour TER, le temps pris nécessite de dégager du temps sur le temps de travail. Il n'est pas acceptable que les ambassadeurs prennent sur leur temps personnel pour assimiler les informations. En ce qui concerne le visionnage des *e-learning*s ou des *tchats* en replay, c'est possible, mais sur le temps de travail uniquement.
- L'entreprise (TGV / IC, TER et TN) nous a affirmé qu'il n'y a pas de consignes en ce sens de prendre connaissance des informations professionnelles en dehors du temps de travail. Cela vaut également pour les *e-learning*s de formations « normales » liées aux métiers.

### CE QUE L'UNSA A RAPPELÉ

Au niveau de la production, ce qui fait cruellement défaut aujourd'hui est qu'il n'y a pas de temps dédié pour les ambassadeurs dans la prise de connaissance et l'assimilation des informations, ce qui gêne et freine la répercussion auprès des agents sur le terrain. ...

## #4 LE NOUVEAU LOGICIEL DE VENTE DESTINÉ AUX GUICHETS (SOLAR)

Tous les agents n'ont pas la chance d'assister ou de travailler avec les équipes SOLAR de l'entreprise.

- **L'UNSA-Ferroviaire** a indiqué que concernant les ambassadeurs SOLAR, les remontées terrain ne sont plus envoyées, par manque de temps, pour l'accompagnement, la pédagogie... Il y a une forte impression que l'outil ne fonctionne pas chez ces ambassadeurs !
- **Les ateliers** mis en place ne trouvent que peu de participants : beaucoup ont abandonné, car ils se sentent laissés sur le bord de la route par l'entreprise.

### QUELLE RÉMUNÉRATION EST PRÉVUE POUR CES AMBASSADEURS ?

- **Il y a un énorme problème** de temps au quotidien, car aucune heure de dégagement n'est prévue par les BU (sauf si participation aux ateliers). La mission est aussi très chronophage.
- **L'UNSA a constaté** que bien que les équipes SOLAR de l'entreprise soient très actives, il y a un fort sentiment de lassitude qui s'est



installé auprès des ambassadeurs qui sont de plus en plus nombreux à abandonner la mission.

- **Pour TER**, le projet s'appuie beaucoup sur les retours des équipes. Donc, s'il y a des abandons en cours de route de la part des ambassadeurs SOLAR, il y a un risque de problèmes à venir sur le déploiement de l'outil.
- **L'UNSA a rappelé** qu'il n'y a pas de souci du côté des équipes SOLAR de l'entreprise, mais bien du côté des BU et des établissements.
- **La SA Voyageurs** a bien noté qu'il y a certainement un « *trou dans la raquette* » au niveau des

établissements. Elle va alerter les activités sur les sujets tels que le manque de temps et l'utilisation des agents pour que SOLAR puisse être déployé comme il doit l'être.

- **L'UNSA a alerté** sur le déploiement de la nouvelle procédure PRR, qui pose le même problème sur le terrain.
- **Elle note encore une fois** que l'entreprise compte toujours sur la conscience professionnelle des agents qui, eux, arrivent au bout du bout dans les process mis en place de façon générale.
- **La direction a confirmé**, pour les agents dont les missions de formation sont clairement identifiées, le versement d'une prime « *formateur* ».
- **Concernant les ambassadeurs** qui sont considérés comme des relais et non comme formateurs, la direction a proposé de laisser la main aux BU pour une reconnaissance pécuniaire et en temps à allouer.
- **L'activité TER** est intervenue en fin d'audience pour que soient notées sur la fiche de poste ces missions supplémentaires.

## POUR L'UNSA

Cette reconnaissance en faveur des agents ambassadeurs, référents et formateurs occasionnels doit aboutir à :

- **la formalisation** de temps alloué tous les mois ;
- **l'attribution** d'une indemnité de formateur occasionnel pour les ambassadeurs ;
- **l'inscription** sur la fiche de poste de l'agent pour la valorisation et la reconnaissance des compétences.

**L'UNSA CONTINUERA DE DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DE CES AGENTS VOLONTAIRES QUI DONNENT DU TEMPS SUR LE TERRAIN AFIN QUE LES PROGRAMMES POGS, PROGRES, OSCAR ET SOLAR SOIENT DÉPLOYÉS DANS LES MEILLEURES CONDITIONS AU SEIN DES AXES ET DES BU DE L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS.**



UNSA-FERROVIAIRE