



SNCF VOYAGEURS RELATION CLIENT SOL

OUTILS, RECONNAISSANCE & CONDITIONS DE TRAVAIL

L'UNSA PORTE VOS EXIGENCES

Lors de la dernière commission métiers sol du 13 novembre dernier, vos représentants UNSA ont abordé les sujets cruciaux qui impactent votre quotidien : la fiabilité des outils (COSMO & SOLAR), la reconnaissance de vos métiers et la dégradation de vos conditions d'exercice.



L'EXERCICE DES MÉTIERS HALTE AU MANQUE DE RECONNAISSANCE !

LE CONSTAT

L'UNSA-Ferroviaire a dénoncé le manque flagrant de reconnaissance des agents sol, malgré un professionnalisme et une adaptation constante aux évolutions.

CE QUE L'UNSA EXIGE

- **La réécriture** immédiate de la VO 00907 : la reconnaissance doit être réelle et durable.
- **L'intégration** d'une part de l'ISV dans la rémunération de base, sa revalorisation et sa garantie.
- **Des moyens adéquats** (temps de transition, pauses et prévention) pour que la polyvalence ne devienne pas une source d'usure ou un palliatif au manque d'effectifs. ...



POUR L'UNSA, LES TRANSFORMATIONS NE DOIVENT PAS SE FAIRE AU DÉTRIMENT DES SALARIÉS ! SI LA DIRECTION A ENTENDU NOS REVENDICATIONS, DES AVANCÉES CONCRÈTES SE FONT ATTENDRE, NOTAMMENT SUR LA RECONNAISSANCE DES AGENTS SOL. L'UNSA CONTINUERA DE PORTER VOS EXIGENCES. RESTEZ À L'ÉCOUTE ET N'HÉSITEZ PAS À VOUS RAPPROCHER DE VOS REPRÉSENTANTS.



UNSA-FERROVIAIRE

L'OUTIL COSMO LA FIABILITÉ N'EST PAS UNE OPTION

LE CONSTAT

Nous avons relayé les dysfonctionnements permanents de COSMO qui dégradent vos conditions de travail. Nous exigeons une fiabilité « *zéro défaut* » et l'éradication immédiate du « *top 3* » des irritants :

- #1 bugs de lecture billettique ;
- #2 bugs d'encaissement et pertes de données ;
- #3 problèmes d'authentification MFA.

QUE DEMANDE L'UNSA ?

Concernant COSMO PAY, l'UNSA a été claire : son déploiement est conditionné à une stabilité totale de l'outil. L'allègement du matériel doit être priorisé. Nous revendiquons une ergonomie optimisée et une dotation individuelle.

LA FIN DE MOSAÏQUE TRANSITION SOLAR : PAS DE BASCULE SANS GARANTIES

LE CONSTAT

L'UNSA a posé des conditions pour sécuriser la transition de MOSAÏQUE vers SOLAR.

- **Stabilité technique** : nous exigeons des tests en conditions réelles avant toute bascule.
- **Formation** : des séances en présentiel, obligatoires et sur le temps de travail sont indispensables pour maîtriser les nouvelles fonctionnalités.

QUE DEMANDE L'UNSA ?

L'arrêt de MOSAÏQUE doit être précédé d'une validation de la stabilité de SOLAR par les agents de terrain eux-mêmes. C'est la garantie essentielle pour préserver la qualité de service et vos conditions de travail.

TRANSILIEN GMT : UNE ÉVOLUTION, OUI, MAIS SÉCURISÉE

LE CONSTAT

L'UNSA-Ferroviaire salue l'évolution vers le guichet mass transit (GMT), un outil qui s'annonce plus performant.

QUE DEMANDE L'UNSA ?

Nous avons exigé des garanties pour sécuriser la transition pour les agents.

- **Santé et charge de travail** : validation de l'ergonomie et ajustement de la charge de travail induite (SAV complet & passes).
- **Fiabilité** : garantir la performance de l'outil et définir des mesures de secours claires pour le point de vente métropole (PVM).
- **Accompagnement** : sécuriser la formation des 3 000 agents concernés et maintenir un accompagnement de proximité suffisant durant la transition (2026-2027).

LES CONDITIONS DE TRAVAIL PROTÉGER LES AGENTS AVANT TOUT

LE CONSTAT

Dans un contexte de réorganisations accélérées, l'UNSA-Ferroviaire alerte sur la dégradation globale des conditions de travail et la perte de repères.

QUE DEMANDE L'UNSA ?

- **Sûreté** : nous demandons l'extension de la formation *premiers secours psychologiques* à tous les agents sol de la SA Voyageurs et des mesures d'accompagnement pour les victimes de cyberharcèlement.
- **Encadrement** : nous avons alerté sur les difficultés croissantes de l'encadrement, fragilisés par les suppressions de postes et les risques psychosociaux (RPS).
- **Organisation et carrières** : nous revendiquons la généralisation des roulements adaptés (création de GT roulements sol) et des garanties d'évolution salariale, de parcours professionnels pour tous, statutaires et contractuels.

PÉTITION
AVEC L'UNSA POUR
UNE GRILLE UNIQUE &
LA LINÉARISATION DE
L'ANCIENNETÉ !

