



PARIS | AVRIL 2026

**SNCF
VOYAGEURS**

AGENTS DE LA RELATION CLIENT TGV CARE

L'UNSA VEILLE SUR VOS EMPLOIS ET DÉNONCE LES MÉTHODES ANXIOGÈNES



Lors de la récente réunion sur l'ACR 2026, la direction a confirmé une baisse d'activité liée à l'automatisation et au rattachement national des RCAD. Si le maintien des 14 sites est acté, l'UNSA-Ferroviaire s'élève fermement contre l'utilisation du projet « OSONS » comme outil de réduction d'effectifs, créant un climat de pression inadmissible pour les téléconseillers. ...

UN SUREFFECTIF AFFICHÉ POUR JUSTIFIER UNE POLITIQUE DE DÉPART

La direction annonce un écart de +26 agents (570 disponibles pour 544 nécessaires) et compte sur la «Gestion Prévisionnelle des Emplois (GPE) volontaire» pour résorber cet écart sans remplacement des départs.

L'UNSA DÉNONCE UNE MÉTHODE HYPOCRITE. IL Y A DIX ANS, LA DIRECTION CHERCHAIT À RENDRE LE MÉTIER ATTRACTIF. AUJOURD'HUI, ELLE INSTRUMENTALISE LA PERTE DE SENS DU MÉTIER POUR POUSSER AUX DÉPARTS. POUR NOUS, LE RATTACHEMENT AU NATIONAL NE DEVAIT PAS SIGNIFIER LA SUPPRESSION DE POSTES. UTILISER LE PROJET « OSONS » COMME VARIABLE D'AJUSTEMENT EST UNE DRÔLE DE MÉTHODE DE GESTION QUI GÉNÈRE UNE SITUATION ANXIOGÈNE POUR LES AGENTS, NOTAMMENT CEUX SITUÉS HORS ÎLE-DE-FRANCE.

Nous revendiquons : Le maintien de l'emploi par le renouvellement des postes et l'arrêt immédiat de toute pression incitant au départ. Si vous subissez la moindre pression, contactez immédiatement vos représentants.

ÉVOLUTION DU MÉTIER : ENTRE AUTOMATISATION ET VALEUR AJOUTÉE

La direction justifie la baisse des besoins par l'automatisation des réclamations et l'autonomisation des clients, évoquant une évolution vers des missions à plus forte valeur ajoutée (callback, rendez-vous).

SI L'ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE EST UNE RÉALITÉ, ELLE NE DOIT PAS SE FAIRE AU DÉTRIMENT DES SALARIÉS ACTUELS. LE MÉTIER DE TÉLÉCONSEILLER/ TÉLÉVENDEUR EST DÉCLARÉ EN « MOINDRE BESOIN » POUR 2026, CE QUI SERT DE PRÉTEXTE À LA POLITIQUE DE SORTIE DE L'ENTREPRISE. NOUS RESTONS VIGILANTS SUR LA RECONNAISSANCE RÉELLE DE CES NOUVELLES MISSIONS ET SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL QUI EN DÉCOULENT.

UNE AVANCÉE : LE MAINTIEN DES SITES ET DES SERVICES RCAD

Sur un point crucial, la direction a pris un engagement clair : aucun des 14 sites existants ne sera supprimé et les services RCAD seront conservés.

LE POINT POSITIF : CETTE CONFIRMATION EST ESSENTIELLE POUR LES TERRITOIRES, NOTAMMENT POUR LE SITE DE CLERMONT-FERRAND QUI SERA PROCHAINEMENT RATTACHÉ AU NATIONAL TOUT EN CONSERVANT SON ANCRAGE LOCAL. C'EST UNE VICTOIRE POUR LE MAINTIEN D'UN SERVICE PUBLIC DE PROXIMITÉ ET D'UN EMPLOI RÉPARTI SUR LE TERRITOIRE, LOIN DE LA CONCENTRATION FRANCILIENNE.



CONCLUSION AVANCÉES LOCALES, MAIS VIGILANCE NATIONALE REQUISE.

Si le maintien des sites est une bonne nouvelle, la stratégie globale de réduction des effectifs par départs non remplacés reste inacceptable. L'UNSA-Ferroviaire ne laissera pas transformer le projet « OSONS » en plan de départs déguisé. La prochaine étape sera de surveiller de près l'application de ces annonces et de défendre les agents qui se sentiraient menacés. La force du collectif est notre seule garantie face à ces stratégies de gestion.