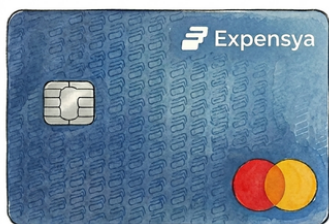


**AVRIL / 2026**

**SNCF HOLDING**



# EXPENSYA : LE POINT SUR VOS REMBOURSEMENTS DE FRAIS PROFESSIONNELS



Réunie le 21 avril 2026 dans le cadre d'une audience, l'UNSA-Ferroviaire a fait le point avec la direction de la SA sur les difficultés majeures rencontrées par les agents suite au passage de l'outil Concur à Expensya. Retards de paiement, bugs techniques et organisation des validations, c'est un constat sans appel.

## UN CONSTAT ALARMANT SUR LE TERRAIN

Depuis le 1er mars, le déploiement du nouvel outil de gestion des notes de frais, Expensya, génère des tensions importantes. L'UNSA-Ferroviaire a porté la voix des agents. De nombreux agents se retrouvent aujourd'hui en difficulté financière après avoir engagé leurs deniers personnels.

Les sommes en attente de remboursement varient de 400 € à plus de 2 000 €, représentant parfois plus d'un mois de salaire. Cette situation crée une réticence légitime à se déplacer tant que les frais engagés ne sont pas régularisés.

## POURQUOI DE TELS RETARDS ?

La Direction explique ce ralentissement par deux facteurs principaux :

1. La clôture de Concur : Une augmentation massive des notes de frais a été constatée fin février, les agents souhaitant solder leurs comptes sur l'ancien outil. Les services d'Optim'Services ont priorisé le traitement de ce reliquat jusqu'à fin mars, au détriment des nouvelles saisies dans Expensya.
2. Un plan de résorption en cours : Depuis le 10 avril, un plan d'action a été lancé. Au 14 avril, la moitié du retard était résorbée. La Direction assure que les dossiers traités donnent lieu à un virement sous 2 à 3 jours. La priorité est actuellement donnée aux notes de frais réglées avec des cartes bleues personnelles.

# DYSFONCTIONNEMENTS TECHNIQUES ET ERGONOMIE

Au-delà des délais, plusieurs anomalies bloquantes ont été identifiées :

## · Absence de notifications :

Contrairement à l'ancien système, les managers ne reçoivent plus de mail les informant qu'une note de frais est en attente de validation. Ce "bug" est en cours de résolution.

· **Automatisation défailante** : Le scan automatique des factures commet parfois des erreurs (TVA, rubriques erronées), ce qui bloque l'envoi de la note ou entraîne des refus de remboursement partiels (ex: plafonds de repas appliqués de manière injustifiée).

· **Assistance** : Une hotline et un mail générique existent. Selon les premiers retours, ces services se montrent assez réactifs pour débloquer les situations individuelles.



# VALIDATION ET DÉLÉGATIONS : UN LEVIER À ACTIVER

L'une des causes de blocage réside aussi dans l'absence des valideurs dès lors qu'ils sont en congés, ou même en maladie ou accident de travail. L'UNSA-Ferroviaire a interrogé la direction sur les solutions possibles :

· **Délégation de signature** : Il est possible, dans les paramètres d'Expensya, de déléguer sa validation à un adjoint ou à un N-1 en cas d'absence.

· **Communication managériale** : Un effort de sensibilisation doit être fait auprès des managers pour qu'ils configurent ces délégations avant leurs départs, afin d'éviter que les notes de frais ne restent "en souffrance".



**LA DIRECTION PRÉVOIT UNE RÉGULARISATION DE LA PLUPART DES SITUATIONS D'ICI LA FIN DU MOIS D'AVRIL.**

**L'UNSA-FERROVIAIRE CONTINUE DE SUIVRE DE PRÈS L'ÉVOLUTION DES REMBOURSEMENTS ET INVITE LES AGENTS À FAIRE REMONTER TOUTE DIFFICULTÉ PERSISTANTE.**

## L'ANALYSE DE L'UNSA

L'UNSA-Ferroviaire prend acte du plan d'action mais reste vigilante. Si la période de rodage d'un nouveau logiciel est une réalité technique, elle ne doit pas peser financièrement sur les agents. Il est essentiel que l'entreprise garantisse l'intégrité du pouvoir d'achat de ceux qui se déplacent pour les besoins du service.

L'UNSA-Ferroviaire s'interroge :

- Comment pérenniser un système de "valideur secondaire" pour éviter que l'absence d'un seul responsable ne bloque toute une chaîne de remboursement ?
- La communication vers les managers est-elle suffisante pour qu'ils s'approprient les outils de délégation et de suivi ? L'UNSA-Ferroviaire a demandé une communication managériale mieux adaptée.