

AOÛT 2026



TGV CARE : ÇA SUFFIT !

SNCF VOYAGEURS

Pendant que les exigences de l'entreprise ne cessent d'augmenter, les moyens mis à disposition des agents, eux, ne suivent plus.

À force d'improvisations, de

dysfonctionnements techniques et d'un manque de communication, ce sont toujours les mêmes qui paient les conséquences : **les agents de TGV CARE.**

L'UNSA-Ferroviaire est allée à votre rencontre. Les remontées sont nombreuses, convergentes et sans appel : **il est urgent d'agir.**

DES OUTILS QUI COMPLIQUENT LE TRAVAIL AU LIEU DE LE FACILITER

Les applications **Worldline** et **Solar** continuent de générer de nombreuses difficultés au quotidien.

Les conséquences sont connues de tous :

- des lenteurs permanentes ;
- des bugs à répétition ;
- des manipulations supplémentaires ;
- des temps de traitement qui explosent ;
- des voyageurs qui s'impatientent ;
- des agents qui doivent se justifier pour des problèmes dont ils ne sont pas responsables.

Ces dysfonctionnements sont devenus la norme. **L'UNSA-Ferroviaire refuse que les agents soient les boucs émissaires d'outils défaillants.**

**LES AGENTS
MÉRITENT DES
MOYENS À LA
HAUTEUR DE
LEURS MISSIONS !**

RÉSEAUX SOCIAUX : UNE CHARGE DE TRAVAIL DEVENUE INTENABLE

Le volume des sollicitations sur les réseaux sociaux ne cesse d'augmenter.

Pourtant, la direction continue d'afficher un objectif de réponse en une heure. Sur le terrain, chacun le constate : les délais réels approchent désormais les 24 heures.

Les équipes font déjà le maximum avec les effectifs disponibles.

Il est temps que la direction prenne enfin la mesure de la réalité du travail effectué et adapte :

- les effectifs ;
- les organisations ;
- les objectifs fixés aux équipes.

On ne peut pas exiger toujours plus avec toujours moins.

CLIMATISATION : QUAND LE MANQUE D'INFORMATION MET LES AGENTS EN PREMIÈRE LIGNE

Ces dernières semaines, les réclamations des voyageurs liées aux problèmes de climatisation se multiplient.

À bord des trains, des annonces sont désormais réalisées concernant les modalités de dédommagement prévues par les règles commerciales.

Le problème est simple : les équipes TGV CARE n'ont pas été informées de cette évolution.

Résultat :

- des réponses différentes selon les interlocuteurs ;
- des incompréhensions ;
- des contestations ;
- parfois même de l'agressivité envers les agents.

Encore une fois, ce sont les salariés qui doivent gérer les conséquences d'un défaut de communication.

Une information diffusée aux voyageurs doit être transmise, dans le même temps, à l'ensemble des équipes concernées.

L'UNSA-FERROVIAIRE EXIGE :

- Des outils informatiques fiables, performants et adaptés aux besoins des agents ;
- Une véritable prise en compte de la charge de travail sur les réseaux sociaux avec des effectifs adaptés ;
- Une communication immédiate, claire et identique pour tous lors de toute évolution des règles commerciales ou de dédommagement ;
- Le respect des agents, qui ne peuvent plus être les variables d'ajustement des dysfonctionnements organisationnels.

NOS REVENDICATIONS SONT SIMPLES :

- Des outils qui fonctionnent ;
- Des consignes claires, diffusées à tous au même moment ;
- Des objectifs réalistes et cohérents avec les moyens disponibles ;
- Des conditions de travail respectueuses des agents et de leur engagement quotidien.

VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS ?

Vous avez des idées, des propositions ou souhaitez nous faire remonter une situation ?

Contactez vos représentants UNSA-Ferroviaire.

**PARCE QUE DÉFENDRE LES CONDITIONS DE TRAVAIL
DES AGENTS, C'EST AUSSI DÉFENDRE LA QUALITÉ DU
SERVICE RENDU AUX VOYAGEURS.**

ENSEMBLE, FAISONS ENTENDRE LA VOIX DES AGENTS !

REJOIGNEZ UN UNIVERS DE SERVICES !



Mon
syndicat
local



Mes
publications
syndicales



Ferroviaire

Tarif moyen
4 € par mois*



Mon service
d'assistance
juridique en
droit privé



Remises &
réductions : ma
e-Boutique et mes
offres partenaires



J'ADHÈRE À L'UNSA

Rapide et confidentiel !



* tarif mensuel moyen net (après abattement fiscal).



Fédération UNSA-Ferroviaire