

**AVRIL / 2026**



# **CAHIERS REVENDICATIFS SOL 2026**

En 2026, les agents ferroviaires méritent un cadre de travail qui respecte leur dignité, leur santé et leur vie personnelle.

L'UNSA-Ferroviaire ne se contente pas de dénoncer. Elle propose, elle agit, elle construit.

Ce cahier revendicatif n'est pas une liste de doléances, mais un programme réaliste, pragmatique et exigeant pour une QVT (qualité de vie au travail) réellement vécue, pas seulement affichée.

Chaque point ici énoncé est une promesse de transformation concrète, portée par des militants au quotidien.

Voter UNSA-Ferroviaire, c'est choisir un syndicat qui écoute, qui négocie, et qui obtient sans tapage, mais avec efficacité.

## **7 POINTS**

- #1. CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL
- #2. CARRIÈRES, SALAIRES & FORMATION
- #3. RECRUTEMENT
- #4. RETRAITE & FIN DE CARRIÈRE
- #5. OUVERTURE À LA CONCURRENCE
- #6. COMMANDE DU PERSONNEL
- #7. SÉCURITÉ & PROTECTION

# 1

## LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL : 19 PROPOSITIONS POUR LES AMÉLIORER

### #1. SÉPARER CLAIREMENT LES ESPACES DE VIE AU TRAVAIL

**La salle de repas n'est pas un lieu de repos.**

Et vice versa. Des espaces dédiés, distincts, pour se nourrir, se reposer, se ressourcer — sans compromis.

### #2. STOP AUX SUPPRESSIONS DE POSTES : LA CHARGE DE TRAVAIL NE SE REPORTE PAS SUR LES ÉPAULES DES AGENTS

**Pas de réduction d'effectif au détriment de la QVT.**

Chaque poste supprimé = une pression en plus. Nous exigeons un maintien des effectifs pour préserver la sécurité, la sérénité et la performance collective.

### #3. UN TRAVAIL ORGANISÉ, PAS CADENCÉ — PAS DE HARCÈLEMENT PAR L'ORGANISATION

**Ni rythme infernal, ni organisation oppressante.**

Le travail doit être fluide, prévisible, humain. La polycompétence ? Un atout — pas un piège. Elle sert l'agent, pas le contraire.

### #4. TEMPS DE TRANSMISSION ET DE DÉPLACEMENT : DES MARGES RÉELLES, PAS DES TROUS NOIRS

**Entre deux missions, il faut du temps.** Pour transmettre, pour se déplacer, pour respirer. Ces temps sont des temps de travail — ils doivent être comptabilisés, respectés, intégrés dans l'organisation.

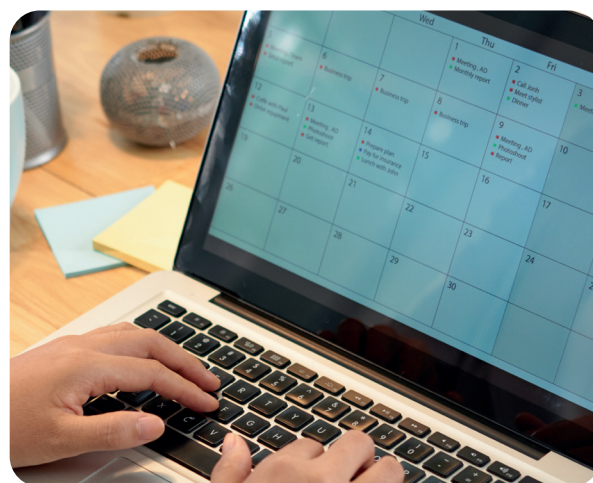
### #5. ERGONOMIE, ACCESSIBILITÉ, HYGIÈNE : NON NÉGOCIABLES, POUR TOUS — Y COMPRIS LES AGENTS PSH

**Les locaux, les postes, les outils : conçus pour être utilisables par tous,** sans douleur, sans risque, sans exclusion. L'accessibilité n'est pas un luxe — c'est un droit.

### #6. OBJECTIFS : CLAIRS, SUIVIS, RÉALISTES — JAMAIS SOURCES DE PRESSION

**Des objectifs qui ont du sens, qui sont atteignables, qui ne génèrent pas de stress.**

Expliqués, accompagnés, évalués avec bienveillance — pas avec menace.



### #7. DROIT À LA DÉCONNEXION : RESPECTÉ, ENCADRÉ, PROTÉGÉ — MÊME AVEC LES NOUVEAUX OUTILS

**Le numérique ne remplace pas la réglementation.** Temps dédié pour consulter les infos ? Oui. Mais pas de sollicitations en dehors des heures de travail. La déconnexion, c'est la santé mentale — et c'est la loi.

Mise en place de temps alloué et graphiqué pour la prise de connaissance des dernières infos, ainsi que pour les sollicitations autres (PULSE ; C'est à vous...)

### #8. RESPECT STRICT DE L'ACOTT — LES AGENTS DE RÉSERVE NE SONT PAS DES ASTREINTES

**L'accord collectif est la base.** Pas de dérogations, pas de contournements. Les agents de réserve ont un statut — pas une disponibilité illimitée. Leur temps libre est sacré. Respect strict de la réglementation pour les agents en roulement concernant les changements de commande.

### #9. HIÉRARCHIE ACCESSIBLE, RÉACTIVE, HUMAINE — PAS UNE MACHINE À PAPERASSE

Une ligne managériale à l'écoute, disponible en dehors des entretiens obligatoires. Ces échanges sont du temps de travail — ils doivent être intégrés, valorisés, pas ignorés.

### #10. PARKING SÉCURISÉ, SUFFISANT, INCLUSIF — POUR TOUS, Y COMPRIS LES AGENTS PSH

Des places en nombre, sécurisées, avec bornes de recharge, espaces vélos, entretien régulier. Le parking n'est pas un luxe — c'est un droit de mobilité, de sécurité, d'égalité.

L'entreprise doit veiller à l'entretien des parkings notamment concernant leur état de propreté, d'accessibilité, l'éclairage et l'accès sécurisé, etc.



### #11. TEMPS PARTIEL CHOISI : ACCESSIBLE, SANS OBSTACLE, SANS PRESSION

Le temps partiel n'est pas un privilège — c'est un droit. Quel que soit le motif. La couverture du temps à compenser ? Une question d'organisation — pas d'obstruction.

### #12. CONGÉS : DÉLAIS DE RÉPONSE RAPIDES — POUR ANTICIPER, VIVRE, PLANIFIER

Les agents ont besoin de savoir, de planifier, de vivre. Des délais de réponse réduits, des processus fluides — pour que les congés soient une vraie pause, pas une incertitude.

### #13. STOP AUX QUESTIONNAIRES QUI STRESSENT — DES OUTILS POUR AMÉLIORER, PAS POUR ÉVALUER

Pulse, C'est à vous... Ces outils doivent servir à améliorer la QVT — pas à générer de la pression. Retours collectifs, bienveillants, concrets — jamais individuels, punitifs, ou vides de sens.

### #14. ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ POUR LES PLUS VULNÉRABLES — AVEC LE CORHE

Un suivi personnalisé, adapté, soutenu par le CorHE. Pas de laisser-aller, pas de discrimination. De l'accompagnement, pas de l'abandon.

### #15. MANAGEMENT BIENVEILLANT : DU SENS, DE L'ÉPANOUISSEMENT, PAS DU CONTRÔLE

Des managers qui donnent du sens, qui valorisent, qui écoutent, pas des contrôleurs. Le travail doit être une source de fierté, pas de fatigue morale.

### #16. MATÉRIEL, OUTILS ET TENUE VESTIMENTAIRE: EN QUANTITÉ, EN ÉTAT, DISPONIBLES PARTOUT — AVEC SUIVI DE MAINTENANCE

Pas d'outils en panne, pas de matériel manquant.

Des stocks suffisants, des contrats de maintenance respectés. Les outils doivent s'adapter au travail et non l'inverse.

Nous exigeons la garantie d'un stock de tenues professionnelles en quantité suffisante pour l'ensemble des agents, avec une clause de réassort exceptionnel activable avant la date anniversaire si nécessaire. La dotation doit impérativement couvrir toutes les saisons tout en intégrant les contraintes liées au réchauffement climatique. Parallèlement, nous réclamons une hausse significative du nombre de points afin d'assurer un nettoyage de qualité et de mailler le territoire de manière plus équitable et étendue.

### #17. ROULEMENTS ADAPTÉS AUX RÉALITÉS DES CHANTIERS — PAS AUX CAPRICES DES PLANNINGS

Des roulements conçus pour les agents tout en répondant aux impératifs des chantiers, pas pour les tableurs. Réalistes, souples, respectueux des contraintes terrain — pas des horaires imposés sans logique.

Engager des travaux sur les roulements lors de groupe de travail avec les agents.

## #18. ACCOMPAGNEMENT À LA SORTIE DU CONGÉ PARENTAL — ADAPTATION DES HORAIRES, PAS DE RETOUR BRUTAL

**Un retour en douceur, avec des horaires adaptés.** Pas de rupture, pas de pression. La parentalité ne doit pas être un obstacle — mais une étape accompagnée.



## #19. ADAPTATION DES ROULEMENTS ET JOURNÉES POUR LES PROTOCOLES MÉDICAUX STRICTS

**La santé ne se négocie pas.** Des aménagements réels, immédiats, sans justification interminable. Le travail doit s'adapter à la personne — pas l'inverse.

# 2

## CARRIÈRES, SALAIRES & FORMATION : BÂTIR UN PARCOURS PROFESSIONNEL JUSTE, RECONNU ET DURABLE



Pour l'UNSA, la valorisation du travail à la SNCF repose sur des salaires décents et attractifs, une reconnaissance effective des compétences et une promotion interne redynamisée. Cette ambition exige un management innovant, mieux formé et lui-même préservé par des charges réalistes et un accompagnement dédié. Enfin, la formation doit être réaffirmée comme le pilier central du bien-être au travail, de l'évolution de carrière et de la construction de parcours professionnels durables.

### #1. TRANSPARENCE STRATÉGIQUE ET DIALOGUE SOCIAL RENFORCÉ

**Pour redonner du sens et de la visibilité aux agents face aux mutations de l'entreprise.**

■ **Exiger une information en amont et une implication systématique des instances syndicales sur la stratégie de l'entreprise**, ses impacts organisationnels et les retours d'expérience (REX). Organiser des réunions communes entre les entités lors des transferts ou imbrications pour garantir la lisibilité des parcours.

■ **Gestion Prévisionnelle (GEPP)**: conditionner toute évolution de mission (polycompétence, nouveaux logiciels) à la mise en place préalable d'une GEPP sécurisante.

■ **Lutte contre les discriminations** : zéro tolérance : la situation médicale, familiale ou l'orientation sexuelle (LGBTQIA+) ne doivent jamais impacter la rémunération ni l'évolution de carrière. L'UNSA-Ferroviaire veille à l'égalité de traitement pour tous.

## #2. RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES ET JUSTICE SALARIALE

Pour que le travail soit justement payé et que les compétences soient enfin valorisées.

■ **La valorisation du travail passe par des salaires décents et attractifs.** Nous demandons la revalorisation des primes existantes (polycompétence, nuit, dimanches/fêtes étendue aux samedis pour les EVS) et l'extension de la prime de langue à tous les agents en contact client, avec des constats linguistiques réguliers et une adaptation par secteur géographique.

■ **Création d'une prime spécifique et d'une reconnaissance de carrière pour les missions de tutorat, d'expertise, d'ambassadeur et de référent.** Rétablissement des postes de « super vendeurs » à la classe 4.

■ **Équité Statutaire :** Harmonisation des droits pour les contractuels et statutaires : communication des listings, formation des managers aux spécificités des contractuels, et maintien intégral des primes en cas d'inaptitude ou de restrictions médicales.

■ **Objectifs Partagés :** Concertation obligatoire (nationale et locale) sur la définition et le montant des objectifs individuels et collectifs. Versement de l'Indemnité de Continuité de Service (ICS) à tous les Dpx.

## #3. DYNAMIQUE DE CARRIÈRE ET MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

Pour redynamiser la promotion interne et offrir un environnement managérial bienveillant.

■ **Redynamiser la promotion interne et maintenir les passerelles** entre métiers pour assurer la

continuité des parcours. Encourager la progression via la reconnaissance des diplômes et des DAC.

### ■ Généraliser les entretiens annuels (RPA)

pour définir clairement les attendus et axes de progression. Instaurer un entretien dédié à l'évolution de carrière (statutaires et contractuels) en cohérence manager/agent. Transparence totale avant les commissions de notation (information des propositions et motifs de refus explicites).

■ Former les managers à l'innovation, à l'autonomie et à la responsabilité, tout en leur garantissant des charges de travail réalistes et du temps pour accompagner leurs équipes. L'autonomie des agents doit être encouragée par un management de confiance.

## #4. FORMATION COMME LEVIER DE BIEN-ÊTRE ET DE COMPÉTENCES

Pour faire de la formation un droit effectif au service du parcours professionnel.

■ **La formation est le socle du bien-être et de l'évolution.** Garantir un catalogue clair (obligatoire et non), la traçabilité systématique des Entretiens Individuels de Formation (EIF) et une formation complète (théorique et pratique) pour les CDD.

■ **Le e-learning ne doit jamais se substituer au présentiel** et doit se dérouler sur le temps de travail. Les briefs doivent avoir lieu dans des espaces calmes et dédiés, jamais dans les zones de pause ou sur les quais.

■ **Généraliser le tutorat** (avec accord des parties et suivi de livret) pour les nouveaux embauchés, reconnu comme un métier à part entière nécessitant temps et prime dédiée.



# 3

## RECRUTEMENT : DE L'EXPÉRIENCE



Pour l'UNSA-Ferroviaire, le recrutement est le socle de l'excellence. Nous exigeons des effectifs suffisants, une classe d'embauche juste reflétant la technicité et l'expérience (interne comme externe), et une priorité absolue d'embauche pour les agents ayant déjà fait leurs preuves. Fin du recrutement au rabais et de la précarité subie : chaque embauche doit être une reconnaissance immédiate des compétences et un engagement durable pour la qualité de vie au travail et la satisfaction de nos clients.



### #1. DES EFFECTIFS À LA HAUTEUR DES ENJEUX :

- **Exiger des embauches en nombre suffisant** pour couvrir l'intégralité des postes en cohérence avec l'ACR.
- **Mettre un arrêt immédiat aux suppressions de postes et aux gains de productivité abstraits** qui dégradent les conditions de travail et compromettent la QVT.
- **La séparation des activités ne doit jamais se faire au détriment de la cohérence du service** ou de la charge des agents.

### #2. VALORISATION DE L'EXPÉRIENCE ET CLASSEMENT JUSTE :

- **Généraliser l'embauche en Classe 3 sur les sites où la polycompétence est requise**, actant ainsi l'exigence et la technicité réelle des postes.
- **Intégrer systématiquement l'expérience commerciale**, qu'elle soit acquise en interne ou hors SNCF, pour déterminer la classe d'embauche. L'ancienneté et les compétences prouvées doivent payer dès le premier jour.

### #3. SÉCURISATION ET PROFESSIONNALISATION DES CDD :

- **Parcours simplifié** : Créer une voie de recrutement accélérée pour les agents CDD fidèles, ayant fait leurs preuves et acquis une expertise significative au fil des années.
- **Livret d'accueil et de suivi** : Instituer un livret d'accueil obligatoire dès l'arrivée des CDD, définissant clairement les attentes de l'entreprise. Ce document évoluera en livret de suivi de compétences, permettant à l'agent de visualiser sa progression et d'identifier ses axes d'amélioration tout au long de son contrat.

### #4. FORMATION COMME CLÉ DE VOÛTE DU RECRUTEMENT :

- **Validation du parcours** : La formation ne doit plus être une option différée mais l'aboutissement obligatoire du processus d'embauche. Elle doit être dispensée dans les délais contractuels, incluant l'examen d'accès au poste, pour valider pleinement l'intégration.
- **Garantir que le niveau de recrutement et la formation associée** permettent de remplacer les départs sans perte de qualité.

# 4

## RETRAITE & FIN DE CARRIÈRE : DIGNITÉ, RECONNAISSANCE & ANTICIPATION



Pour l'UNSA-Ferroviaire, la fin de carrière n'est pas une variable d'ajustement. Nous nous battons pour la sauvegarde intégrale de vos droits, pour une reconnaissance juste de votre usure professionnelle et

pour vous offrir les clés de choix éclairés. À chaque étape de ce parcours, hier, aujourd'hui et demain, les équipes de l'UNSA sont et restent à vos côtés pour vous accompagner.

### #1. RECONNAISSANCE RÉELLE DE LA PÉNIBILITÉ : TOUS LES MÉTIERS DU CONTACT CLIENT CONCERNÉS

La pénibilité ne se limite plus au physique ; elle est aussi nerveuse et psychologique.

#### ■ Extension de la liste des métiers à pénibilité

**avérée :** intégrer systématiquement l'ensemble des métiers commerciaux et de la relation client. L'évolution des missions, l'exigence commerciale accrue et les facteurs de Risques Psychosociaux (RPS) liés au contact avec la clientèle doivent être officiellement reconnus comme sources de pénibilité.

■ **Accès à la CAA :** garantir l'application d'une CAA avantageuse pour tous ces métiers, permettant un départ ou un allègement de l'activité en cohérence avec l'usure professionnelle réelle, et non plus seulement physique.

### #2. FIN DE CARRIÈRE APAISÉE : AMÉNAGEMENT, TRANSMISSION ET MAINTIEN DANS L'EMPLOI

Faire de la fin de carrière une période de transmission valorisée et non de mise à l'écart.

■ **Aménagement systématique des postes :** droit à l'adaptation du poste de travail en fin de carrière (réduction de la charge mentale, adaptation des horaires, suppression des tâches les plus pénibles) pour permettre le maintien dans l'emploi dans de bonnes conditions.

■ **Valorisation de la transmission des savoirs :** créer un statut de « mentor » ou de « tuteur senior » reconnu et rémunéré, faisant de l'accompagnement des jeunes recrues une mission centrale et valorisante des seniors, plutôt qu'une contrainte ajoutée.

### #3. TRANSPARENCE TOTALE ET ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DÈS L'OUVERTURE DES DROITS

Ne plus laisser les agents seuls face à la complexité administrative et aux incertitudes financières.

■ **Droit à l'information claire et régulière :** garantir un accès simplifié et fréquent au montant estimatif de la pension, avec une simulation détaillée dès l'année d'ouverture des droits. Chaque agent doit pouvoir visualiser l'impact de ses choix (taux plein, décote, surcote) en temps réel.

■ **Simplification administrative :** réduire drastiquement les démarches bureaucratiques pour le départ en retraite grâce à un guichet unique et un accompagnement proactif des services RH.



#### #4. PRÉPARATION HUMAINE ET PSYCHOLOGIQUE: UNE RETRAITE RÉUSSIE SE PRÉPARE SUR LE TEMPS DE TRAVAIL

La retraite est une transition de vie majeure qui nécessite un temps dédié et un soutien psychologique.

##### ■ Généralisation des Journées de préparation à la retraite :

rendre ces formations obligatoires, accessibles à tous et intégralement réalisées sur le temps de travail, sans recours aux congés personnels.

##### ■ Enrichir le contenu des Journées de préparation à la retraite

pour inclure non seulement les aspects administratifs, mais surtout l'approche psychologique du départ, la gestion du changement de rythme de vie et la prévention de l'isolement, afin de réussir sa transition vers la vie active post-SNCF.



## 5

### OUVERTURE À LA CONCURRENCE : PROTÉGER LES AGENTS, PRÉSERVER LE SENS DU SERVICE



Face à une ouverture totale des marchés et à une réforme systémique qui génère une inquiétude légitime, l'UNSA-Ferroviaire refuse de laisser les agents seuls face aux incertitudes. Alors que la communication de l'entreprise entretient le doute sur

l'avenir de nos métiers et de notre présence en gare, et que la SNCF organise sa propre concurrence via des sociétés dédiées, nous exigeons une stratégie de conquête et non de repli.

#### #1. STOP AU DÉMANTÈLEMENT ET À L'EXTERNALISATION DES COMPÉTENCES

Conserver la maîtrise de notre métier et le sens de notre travail au sein du groupe public.

##### ■ Mettre fin à la filialisation systématique, à l'externalisation et à l'abandon de missions stratégiques

qui ne font que transférer les compétences vers le secteur privé ou des structures déconnectées.

■ La relation commerciale et la vente sont le cœur de métier des agents ; elles ne doivent ni être sous-traitées ni diluées dans des structures satellites.

■ L'entreprise doit se donner les moyens d'une offre de qualité, seul véritable facteur de différenciation face à la concurrence. Le repli sur des impératifs économiques à court terme ne doit pas se faire au détriment des agents.

## #2. SÉCURISATION ABSOLUE DES PARCOURS ET RESPECT DES DROITS AU TRANSFERT

Zéro perte de droits, zéro agent laissé pour compte dans la tourmente concurrentielle.

■ **Faire respecter scrupuleusement les modalités légales et conventionnelles de transfert du personnel** (statut, ancienneté, avantages acquis) vers les nouvelles entités ou filiales. Aucun agent ne doit subir de régression sociale du fait d'une réorganisation.

■ **Mettre en place un dispositif d'accompagnement spécifique** (juridique, social, psychologique) pour les agents impactés par les transferts. L'UNSA s'engage à être présent à chaque étape pour informer, conseiller et faire respecter les droits individuels et collectifs, même si nous combattons politiquement le principe de cette ouverture.

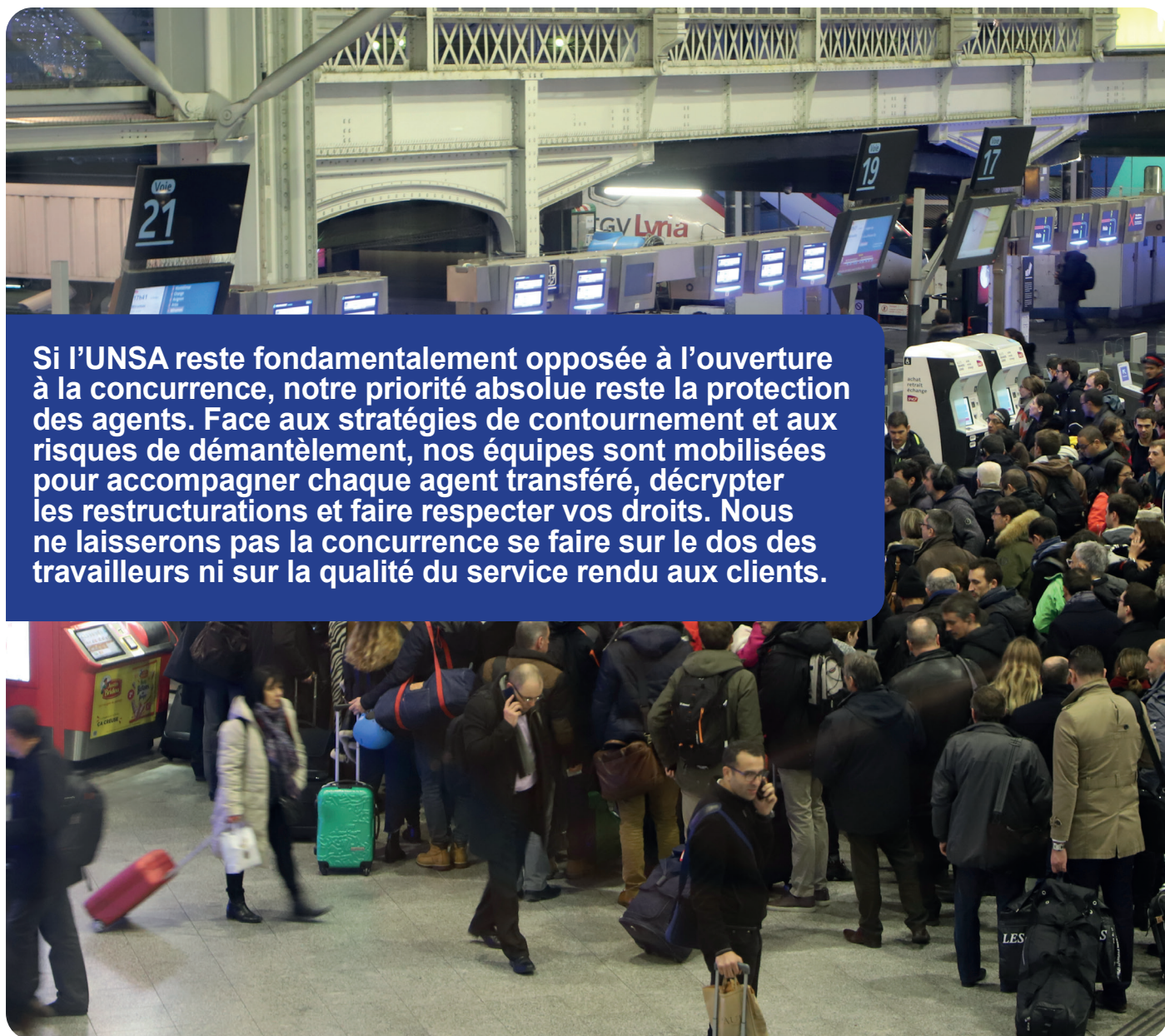
## #3. LA QUALITÉ DE SERVICE COMME ARME

Dans un marché concurrentiel, c'est l'humain qui fait la différence.

■ **Reconnaître que la préférence des clients pour l'offre SNCF dépendra exclusivement de la qualité de l'accueil, de l'expertise des agents et de la fluidité du service.** Cela implique de maintenir des effectifs suffisants et bien formés, et non de les réduire au nom de la concurrence.

■ **Garantir le maintien d'une présence humaine qualifiée dans les gares,** refusant toute stratégie de désertification ou de remplacement par du numérique seul qui appauvrirait l'offre de service public.

■ **Exiger une communication claire, honnête et anticipée sur l'avenir des organisations,** le maintien des effectifs dans les gares et la pérennité des métiers. Le doute et l'incertitude ne sont pas des outils de management acceptables.



Si l'UNSA reste fondamentalement opposée à l'ouverture à la concurrence, notre priorité absolue reste la protection des agents. Face aux stratégies de contournement et aux risques de démantèlement, nos équipes sont mobilisées pour accompagner chaque agent transféré, décrypter les restructurations et faire respecter vos droits. Nous ne laisserons pas la concurrence se faire sur le dos des travailleurs ni sur la qualité du service rendu aux clients.

# 6

## COMMANDE DU PERSONNEL : RECONNAÎTRE LE RÔLE PIVOT DES MANAGERS OPÉRATIONNELS ET SÉCURISER LEURS MISSIONS



Les agents de commande (GA/GU) sont les chefs d'orchestre invisibles mais indispensables du quotidien. Assimilés à des managers opérationnels, ils assurent la continuité du service en gérant la couverture des postes, les congés et

les imprévus. Pourtant, leur rôle est aujourd'hui menacé par une modernisation mal maîtrisée et une course aux gains de productivité qui dégradent leurs conditions de travail.

### #1. RECONNAISSANCE DU RÔLE ET FIN DE L'EXPÉRIMENTATION SUR LE DOS DES AGENTS

Les agents de commande ne sont pas des cobayes, ce sont des professionnels essentiels.

■ **Dénoncer fermement la pratique qui consiste à faire tester des logiciels non aboutis par les équipes terrain.** Ces agents, par leur investissement et leurs nombreuses heures de travail complémentaires, ont permis d'améliorer les outils au prix d'une dégradation de leurs propres conditions de travail et d'une exposition accrue aux Risques Psychosociaux (RPS). Cette situation doit cesser.

■ **Exiger que tout nouveau logiciel soit pleinement efficient, stable et maîtrisé avant son déploiement général.** L'arrivée d'outils défectueux ou partiellement fonctionnels ne doit plus se traduire par une surcharge de travail compensatoire pour les équipes de commande.

### #2. AUDIT DE LA CHARGE DE TRAVAIL ET PRÉVENTION DES RPS

La productivité ne doit jamais se faire au détriment de la santé mentale et physique.

■ **Réaliser sans délai un audit indépendant et contradictoire de la charge de travail réelle des GA/GU sur l'ensemble des sites.** Cet audit doit prendre en compte la complexité ajoutée par les nouveaux logiciels et la gestion des aléas quotidiens.

■ **L'UNSA alerte sur la tentative de l'entreprise de transformer l'arrivée de nouveaux outils en gains de productivité bruts** (suppression de postes ou augmentation de la charge par agent). Nous exigeons que ces gains soient réinvestis dans l'amélioration du service et la réduction de la pression sur les équipes, et non utilisés comme prétexte à une dégradation des conditions de travail.



### #3. PÉRENNISATION DES EMPLOIS ET SÉCURISATION DES CPS

La modernisation ne doit pas signifier la fin des missions de Commande du Personnel de Sol (CPS).

■ **Sanctuarisation des postes de GA/GU:** garantir la pérennisation des effectifs de commande. Le renforcement de l'opérationnel et la complexité croissante de la gestion (multi-activités, contraintes réglementaires) nécessitent plus de ressources humaines qualifiées, et non moins.

■ **Protection des missions CPS:** s'opposer à toute remise en cause des missions des CPS ou à leur dilution dans d'autres structures. Leur expertise de la gestion des ressources humaines de proximité est irremplaçable.

■ **Mettre en place un plan de formation continu, adapté et complet sur les nouveaux outils et la gestion des RPS.** Créer un dispositif d'accompagnement spécifique et bienveillant pour tout agent en difficulté face à ces mutations, afin qu'aucun professionnel ne soit laissé seul face à la complexité technique. Pour l'UNSA, un agent de commande est un manager opérationnel à part entière, dont le travail mérite respect, outils fiables et effectifs suffisants. Nous ne laisserons pas la course à la productivité et les dysfonctionnements informatiques transformer ces postes clés en usines à stress. Nous exigeons un audit réel de la charge, la pérennisation des emplois CPS et une reconnaissance tangible de l'investissement de ces équipes qui font tourner la boutique au quotidien.



## 7

## SÉCURITÉ & PROTECTION : UNE APPROCHE GLOBALE, HUMAINE & OPÉRATIONNELLE



Face à la recrudescence des incivilités et des agressions, l'UNSA-Ferroviaire exige que les caméras piétons ne soient qu'un outil d'appui au sein d'une stratégie globale de prévention et de protection. La dissuasion passe d'abord par le visible : nous réclamons un renforcement massif de la présence humaine, incluant une coordination accrue avec les services SUGE en gare, pour sécuriser les espaces et rassurer tant les agents que les voyageurs.

La protection des agents commerciaux doit être totale et sans faille. Cela implique la fourniture systématique d'équipements de protection individuels adaptés et

ergonomiques, ainsi qu'une prise en charge juridique immédiate, complète et gratuite pour toute victime d'agression, sans aucune procédure administrative bloquante. Au-delà de l'équipement, c'est la compétence qui protège : nous exigeons la généralisation de formations régulières aux gestes de défense et à la désescalade, incluant des mises en situation réalistes en « dojos ». Enfin, la tolérance zéro doit s'accompagner de campagnes de sensibilisation du public rappelant la loi.

Pour l'UNSA, la sécurité n'est pas une option technique, c'est une condition sine qua non d'exercice du métier.

## EN CONSÉQUENCE, NOUS EXIGEONS :

**#1. LA GÉNÉRALISATION DE FORMATIONS RÉGULIÈRES ET QUALIFIANTES**, incluant obligatoirement des mises en situation réalistes au sein de «dojos» ou espaces dédiés, pour apprendre à désamorcer les conflits et réagir adéquatement.

**#2. LA MISE EN PLACE D'UN PROTOCOLE DE PRISE EN CHARGE EFFICACE ET SYSTÉMATIQUE DES AGENTS VICTIMES D'AGRESSIONS**, comprenant un soutien juridique, psychologique et administratif immédiat.

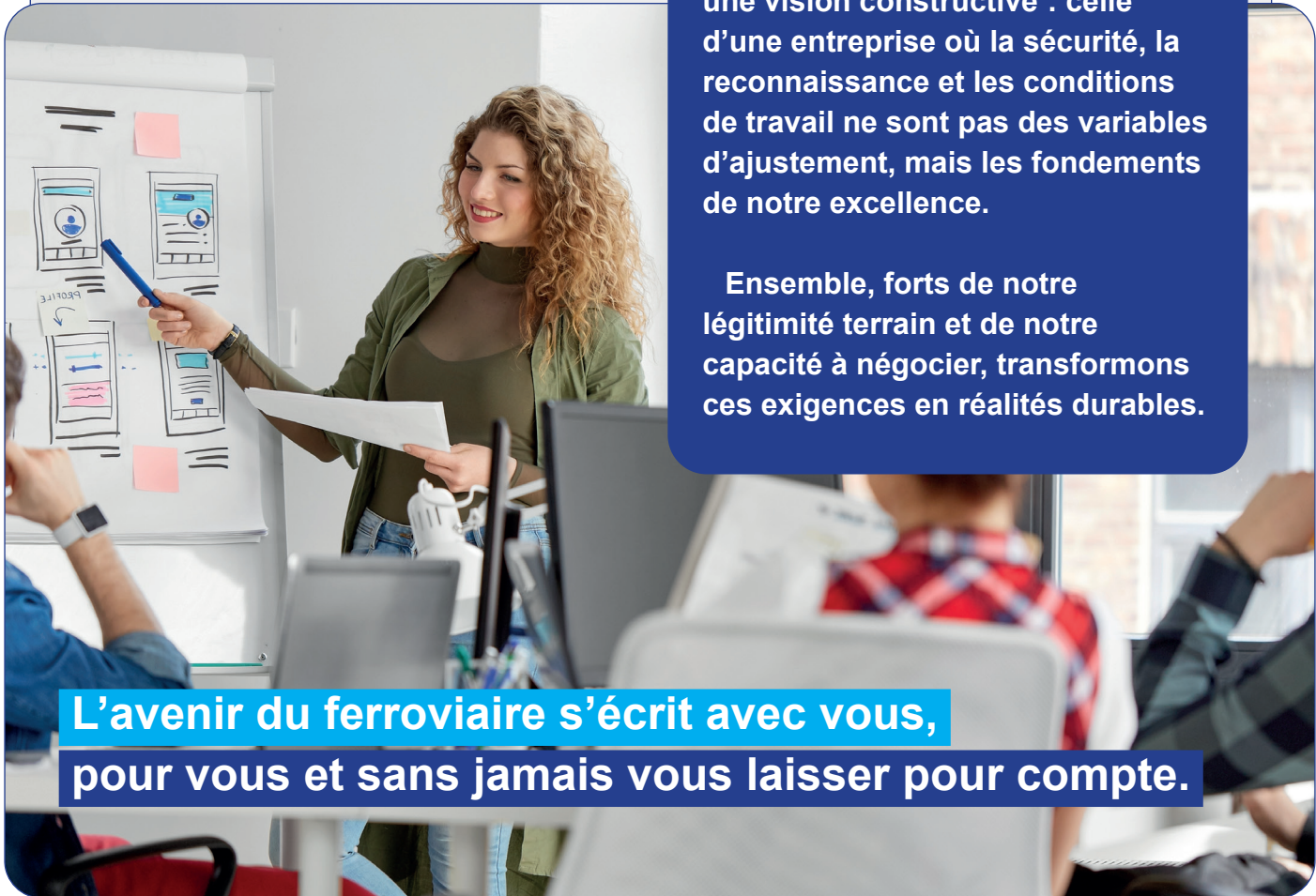
**#3. UNE ÉVALUATION CONTINUE DES RISQUES ASSOCIÉS À DES MESURES ORGANISATIONNELLES FORTES**, la technologie devant rester un moyen d'accompagnement et non une fin en soi.

**#4. LES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION À DESTINATION DU PUBLIC** sur les risques encourus et les impacts sur le personnel commercial.

**#5. LA PRÉSENCE RENFORCÉE DES ÉQUIPES SUGE**

Porté par l'UNSA-Ferroviaire, syndicat des professionnels exigeants, ce cahier revendicatif affirme qu'il est possible de concilier performance et respect absolu de la dignité des agents. Face aux défis de la concurrence, aux mutations organisationnelles et aux risques psychosociaux, nous opposons une vision constructive : celle d'une entreprise où la sécurité, la reconnaissance et les conditions de travail ne sont pas des variables d'ajustement, mais les fondements de notre excellence.

Ensemble, forts de notre légitimité terrain et de notre capacité à négocier, transformons ces exigences en réalités durables.



**L'avenir du ferroviaire s'écrit avec vous,  
pour vous et sans jamais vous laisser pour compte.**