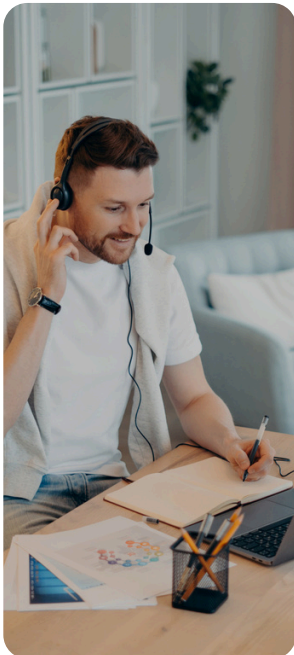


#1 - SEPTEMBRE 2026



LE FIL TGV CARE

**L'information
trimestrielle de
l'UNSA-Ferroviaire**



COMMISSION LOCALE D'ENTITÉ DU 10 SEPTEMBRE 2026

Les principaux sujets, les évolutions à venir et les questions portées par vos représentants UNSA.

La nouvelle Directrice TGV-CARE & Voyages en Groupe, Mme BLOT, en fonction depuis le 1er juillet 2026, a présenté plusieurs sujets concernant l'organisation, les outils, les conditions de travail et les évolutions à venir.

OUTILS : DES ÉVOLUTIONS EN COURS

Un appel d'offres a été lancé en août 2026 pour faire évoluer les outils, avec une mise en production visée pour la fin du premier semestre 2027.

Dans l'attente, les dernières évolutions de l'outil transitoire sont attendues d'ici fin 2026, avec la volonté affichée de stabiliser son fonctionnement.

La facturation électronique doit également être mise en place en septembre 2026. Des ateliers sont par ailleurs menés sur les processus, les dysfonctionnements et la mise à jour de la base de données.

LE FIL TGV CARE

www.unsa-ferroviaire.org



CAEN ET CLERMONT : UN NOUVEAU RATTACHEMENT

Le projet prévoit le rattachement des sites de Caen et Clermont-Ferrand à la Direction TGV-CARE, afin de réunir au sein d'une même entité les sites travaillant pour l'activité TGV & OUIGO.

Cela concerne :

- 16 salariés à Caen ;
- 12 salariés à Clermont-Ferrand.

Un rattachement au CSE Direction TGV-IC est prévu au 1er janvier 2027.

CAEN : LE TÉLÉTRAVAIL DEVRAIT ÊTRE PERENNISÉ

Une expérimentation de trois mois a été mise en place à Caen depuis le 1er juillet 2026, avec **un jour de télétravail possible le mardi ou le jeudi**.

Selon le compte rendu, les premiers retours sont positifs. Les agents peuvent toutefois rester à 100 % en présentiel. **L'objectif annoncé est de pérenniser cette organisation dès le 1er octobre 2026.** Le télétravail resterait un dispositif individuel, sur demande, dans le respect des critères de l'accord et des nécessités de fonctionnement du service.

Le dispositif prévoit notamment :

- 22 € nets par mois pour les frais de connexion ;
- jusqu'à 150 € nets pour le remboursement du mobilier et de son transport, sur présentation de factures.

VANNES : LE DEMÉNAGEMENT SE PRÉCISE

La prolongation du bail des locaux actuels a permis de gagner 3 mois. La période transitoire serait ainsi réduite de 4 à 3 mois et concernerait, à ce stade, principalement avril 2027.

Une réduction supplémentaire de la durée des travaux est recherchée afin, si possible, de supprimer cette période transitoire.



L'hypothèse d'une période transitoire en télétravail intégral est également évoquée.

La question de la climatisation des futurs locaux a été abordée.

Concernant les risques psychosociaux liés au déménagement, il est prévu, une fois les locaux définitivement fixés, un temps collectif ainsi qu'un temps individuel de découverte et de visite des nouveaux locaux.

RPS : UN DIAGNOSTIC MENÉ SUR L'OUTIL WFM

Un diagnostic sur les risques psychosociaux liés au futur outil de Supervision de la relation client WFM a été réalisé de manière anonyme auprès des futurs utilisateurs.

87 salariés sur 130 ont répondu, soit 67 % de participation.

Le questionnaire portait notamment sur la compréhension et l'appropriation du projet.

Des points de vigilance ont été identifiés et un plan d'actions doit être présenté, portant notamment sur :

- les outils ;
- l'organisation du travail ;
- les fiches de poste ;
- la conduite du changement.

La restitution du diagnostic et le plan d'action devaient être présentés au CSE Direction TGV-IC du 24 septembre 2026.

DES ÉVOLUTIONS SUR LES OUTILS TGV-CARE

Plusieurs améliorations sont présentées concernant CLARC et ONICS.

Pour CLARC, l'automatisation du traitement de certaines demandes permet notamment de calculer directement les montants de remboursement à partir des justificatifs.

L'objectif annoncé est de faciliter le traitement pour les conseillers et d'accélérer les réponses aux clients.

Concernant les situations perturbées, l'accès direct à certaines informations via ONICS doit également permettre aux conseillers de disposer plus rapidement des informations nécessaires.

D'autres évolutions sont annoncées sur ONICS, notamment la synchronisation des titres à la commande, l'amélioration du parcours de fusion des fiches clients et la possibilité de filtrer certaines communications.





LES QUESTIONS QUI RESTENT POSÉES

Plusieurs interrogations ont été portées par les membres de la CLE, notamment concernant :

- **Les 80 emplois annoncés dans la relation client** et leur déclinaison pour TGV-CARE ;
- **L'avenir de la ligne Pro** après la refonte du SVI ;
- La prise en charge actuelle et future des **clients Loisirs** ;
- **Les taux d'Interruption Longue Durée (ILD)** par collège ;
- **Le remplacement des casques de télétravail défectueux** et les moyens consacrés aux outils de travail ;
- **Le déménagement du Service T** et la présentation des plans des futurs locaux ;
- **Le déménagement du TGV Care de Vannes**, sa période transitoire et les plans des futurs locaux.

À RETENIR

- **Télétravail à Caen** : pérennisation envisagée au 1er octobre 2026.
- **Caen / Clermont** : rattachement au périmètre TGV-CARE et au CSE direction TGV-IC au 1er janvier 2027.
- **Vannes** : déménagement en préparation, avec une période transitoire qui pourrait être limitée à avril 2027.
- **RPS** : des diagnostics sont engagés sur les projets et outils en évolution.
- **Outils** : plusieurs évolutions sont en cours, avec un nouvel appel d'offres et une cible de mise en production au premier semestre 2027.
- **Questions en suspens** : emplois, ligne Pro, clients Loisirs, matériel de télétravail et déménagements restent notamment à préciser.



VÉRONIQUE MIRA & HERVÉ CHAVIGNEAU

DÉLÉGUÉS SYNDICAUX RÉFÉRENTS MÉTIERS TGV CARE - CSE DIRECTION TGV INTERCITÉS
REPRÉSENTANTS DE PROXIMITÉ COMMISSION LOCALE D'ENTITÉ - TGV CARE



VÉRONIQUE MIRA : 06.12.02.01.98.
HERVÉ CHAVIGNEAU : 06.09.32.62.57



mira.v@unsa-ferroviaire.org
chavigneau.h.unsa@gmail.com



VÉRONIQUE MIRA : 19 rue Bénédict - 13001 MARSEILLE
HERVÉ CHAVIGNEAU : 9 rue Château London -
75010 PARIS (6ème étage)



SCANNER POUR ENREGISTRER NOS COORDONNÉES

UNSA FERROVIAIRE, plus qu'un choix, une évidence