

OCTOBRE / 2026

TGV CARE ARRAS



L'UNSA EN AUDIENCE OBTIENT DES RÉPONSES

**Reconnaissance
des compétences,
charge de travail,
heures
supplémentaires
et astreintes :**

le 1er octobre
2026, l'UNSA-
Ferroviaire a
porté les
préoccupations
des agents
d'Arras auprès de
la Direction TGV
Care.
Des précisions
ont été obtenues.
Des
revendications
restent à faire
aboutir.

Polycompétence : **reconnaître le travail réellement effectué**

Front, Back, Recontact, mises à jour des procédures...

La multiplication des tâches exige des compétences et génère une charge mentale qui doit être prise en compte.

La direction confirme que les téléconseillers de l'équipe Recontact assurent les activités Front et Back pour les clients standards, ainsi que le Recontact en cas de besoin. Elle précise que **le poste de téléconseiller Recontact relève au minimum de la classe 3**, avec une équipe composée d'agents des classes 3 et 4.

Pour l'UNSA, cette réponse ne règle pas la question du passage en classe 4. Les formations suivies, les compétences mobilisées et les responsabilités exercées doivent trouver une traduction dans la classification et le parcours professionnel.

Nous maintenons notre demande de reconnaissance pour les agents concernés. La mise à jour des fiches de poste doit s'accompagner de perspectives concrètes d'évolution.

TGV CARE ARRAS

www.unsa-ferroviaire.org

Charge mentale et RPS : une étude annoncée dès le 19 octobre

Face aux préoccupations exprimées sur la polyvalence et la charge mentale, la direction annonce une étude menée par un cabinet externe.

Un questionnaire sera adressé à partir du 19 octobre aux téléconseillers, superviseurs et managers. La démarche doit se poursuivre par des entretiens, une immersion à Douai et des groupes de travail.

Pour l'UNSA, cette étude doit permettre d'identifier les difficultés du travail quotidien : accumulation des tâches, changements fréquents de procédures, répartition de la charge et moyens disponibles.

Nous attendons des mesures concrètes, un calendrier et un suivi des actions. Les agents doivent pouvoir faire entendre leur expérience et constater des améliorations dans leurs conditions de travail.

Astreintes Recontact : une organisation à retravailler

La direction indique qu'une réflexion est engagée pour renforcer l'organisation du Recontact en dehors des heures ouvrées. Des groupes de travail sont annoncés à l'automne, avec une consultation des représentants du personnel selon l'aboutissement des travaux.

L'UNSA portera les exigences des agents : une charge soutenable, des règles claires de mobilisation et de compensation, le respect des repos et la prise en compte du volontariat. Toute évolution doit être discutée avec les agents concernés et leurs représentants.

Heures supplémentaires d'astreinte : une réponse claire sur la récupération

L'UNSA a interpellé la direction sur les difficultés de récupération des heures supplémentaires réalisées dans le cadre des astreintes.

La direction confirme deux possibilités :

- récupérer les heures en temps compensé, à la journée ou à l'heure, selon les contraintes de production et avec l'accord du manager ;
- se faire indemniser les heures supplémentaires.

La récupération n'est donc pas limitée à des journées entières. Cette précision doit être appliquée sur le terrain, avec des modalités connues de tous.

**Vous rencontrez encore un blocage ?
Contactez vos représentants UNSA pour que cette réponse soit suivie d'effet.**

L'UNSA reste mobilisée pour Arras

Cette audience a permis d'obtenir des réponses sur la classification minimale du Recontact, la récupération des heures supplémentaires et les travaux annoncés sur la polyvalence et les astreintes.

Le passage en classe 4 reste une revendication à défendre. L'étude sur les conditions de travail et la réflexion sur les astreintes doivent maintenant déboucher sur des résultats.

L'UNSA-Ferroviaire suivra la mise en œuvre des réponses apportées et continuera de porter les demandes des agents d'Arras.

**Vos compétences doivent être reconnues.
Vos conditions de travail doivent être respectées.**

