



OCTOBRE / 2026

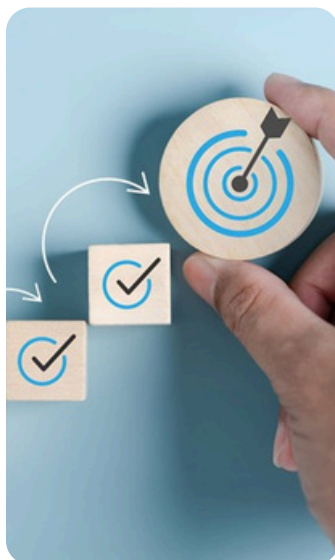
**BILATÉRALE NATIONALE
TGV CARE**

TGV CARE À LA HAUTEUR DES AMBITIONS

**La satisfaction
client ne
progressera pas
en dégradant les
conditions de
travail**

Lors de la bilatérale TGV Care, la direction a présenté son objectif : faire de TGV Care une référence du service client et porter la satisfaction de 76 % aujourd'hui à plus de 82 % en 2028.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, cette ambition ne pourra être atteinte qu'avec des effectifs suffisants, des roulements soutenables, des outils fiables et une véritable reconnaissance des métiers.



LES OBJECTIFS ANNONCÉS

- 82 % de clients satisfaits visés en 2028 ; moins d'une minute d'attente téléphonique pour Optimum et Pro ;
- Un délai de réponse de 24 heures par courriel pour Optimum et Pro ;
- Un délai de sept jours par courriel et quatre minutes d'attente téléphonique pour le périmètre Marketing ;
- Une meilleure utilisation des téléconseillers grâce à de nouveaux outils de pilotage.

TGV CARE

www.unsa-ferroviaire.org



INTÉGRATION TERMINÉE, MAIS TRANSFORMATION INACHEVÉE

Avec l'arrivée de Caen et Clermont-Ferrand, tous les sites sont désormais intégrés.

La direction veut poursuivre l'homogénéisation de l'organisation, notamment pour le travail en soirée et le week-end. Elle envisage également d'étendre les roulements dits « familles » de Béziers et Nancy et de réexaminer les roulements tous les trois ans.

La position de l'UNSA-Ferroviaire est claire : les organisations locales doivent être respectées. Les projets de roulement doivent être communiqués suffisamment en amont afin de permettre une véritable concertation.

Aucun week-end supplémentaire ne doit être imposé sans que les besoins soient démontrés et sans échange préalable avec les agents et leurs représentants.

DES SITES FRAGILISÉS PAR LES SUPPRESSIONS ET LES NON-REPLACEMENTS

Le discours sur l'excellence du service client se heurte à la réalité vécue dans les centres : baisse des effectifs, départs non remplacés, augmentation de la charge de travail et sentiment d'abandon.

Les échanges font apparaître une diminution moyenne d'environ dix postes par site. Pendant trois ans, de nombreux départs n'auraient pas été remplacés.

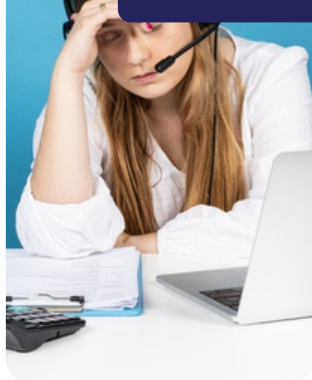
Plusieurs chiffres interrogent :

- **33 % des effectifs** seraient positionnés hors production ;
- **Environ 110 agents de classe 4** ne seraient pas affectés directement à la production ;
- **La situation des plateaux de Marseille** reste particulièrement préoccupante.

On ne devient pas champion du service client en supprimant les moyens nécessaires pour produire un service de qualité.



LES PRIORITÉS DE L'UNSA-FERROVIAIRE



PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET LIMITER LA CHARGE MENTALE

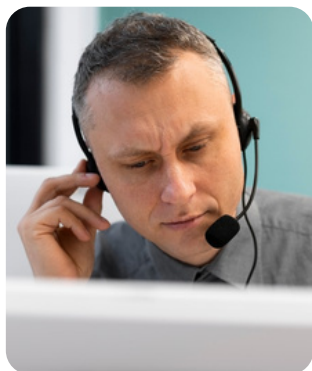
L'enquête confiée à Qualisocial doit analyser les difficultés rencontrées par les agents sur l'ensemble des sites.

Un questionnaire sera adressé aux agents. Il sera complété par des échanges avec les salariés, les managers et les médecins du travail.

Des entretiens sont annoncés notamment à Vannes, Douai, Valence et Béziers, ainsi qu'auprès des équipes Client T et Rimbaud.

La question centrale reste entière : jusqu'où peut aller la polycompétence sans augmenter la charge mentale des téléconseillers ?

La direction doit fixer des limites, évaluer les conséquences sur la santé des agents et présenter un plan d'action précis à l'issue de l'enquête.



UN DIALOGUE SOCIAL QUI DOIT CHANGER DE RYTHME

L'UNSA-Ferroviaire dénonce :

- Des délais de deux à quatre mois pour obtenir certaines audiences ;
- Des changements de responsables ou d'organisation qui ne font pas toujours l'objet d'une annonce officielle ;
- Des difficultés pour organiser les heures d'information syndicale ;
- Un traitement différent des HIS selon les établissements ;
- Des projets de roulement transmis trop tardivement.

Les projets doivent être communiqués avant les réunions afin que les représentants du personnel puissent réellement les étudier et consulter les agents.

Le dialogue social ne peut pas se limiter à informer les organisations syndicales une fois que les décisions sont déjà prises.



MANAGEMENT, OUTILS ET PARCOURS PROFESSIONNELS

La direction annonce :

- Des formations destinées aux managers et aux ADPX ;
- Le déploiement de la formation « manager coach » avec l'OUI Académie ;
- La mobilisation du dispositif Cap Compétences pour TGV Care ;
- Le déploiement du planificateur dans SCORE ;
- La poursuite des investissements dans la formation Bicare ;
- Un renforcement de l'accompagnement RH sur les sites.

L'UNSA-Ferroviaire demande que ces annonces produisent des résultats visibles : des outils simplifiés et fiables, des RH accessibles sur les sites, un accompagnement réel des équipes et des parcours professionnels lisibles.



CE QUE NOUS EXIGEONS MAINTENANT

L'UNSA-Ferroviaire revendique :

- Des effectifs à la hauteur des ambitions, avec le détail des suppressions de postes, des départs, des remplacements et des recrutements prévus sur chaque site ;
- Des roulements négociés, communiqués en amont, adaptés aux réalités locales et respectueux de la vie personnelle ;
- Une limite claire à la polycompétence afin de protéger la santé des agents et de prévenir la surcharge mentale ;
- Un plan de prévention des RPS accompagné d'un calendrier, de mesures concrètes et d'un retour transparent aux équipes ;
- Une organisation lisible, notamment concernant le projet de recreation d'une UO Nord-Est, son périmètre, son calendrier et ses moyens ;
- Un traitement équitable des heures d'information syndicale sur tous les établissements ;
- Des engagements mesurables sur la simplification des outils, l'absentéisme, les parcours professionnels et le dialogue social.

L'arrivée de la nouvelle direction ouvre une possibilité de dialogue. Elle doit maintenant se traduire par des actes.

**POUR L'UNSA-FERROVIAIRE, LA QUALITÉ DU SERVICE
RENDU AUX CLIENTS COMMENCE PAR LA QUALITÉ DES
CONDITIONS DE TRAVAIL DES AGENTS.**