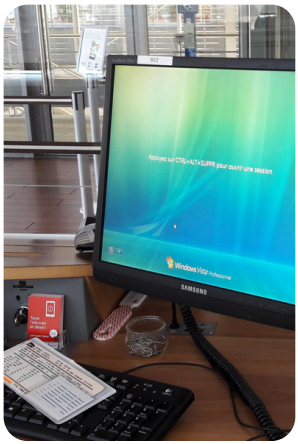
OCTOBRE 2026

SA VOYAGEURS

AGENT DE LA RELATION CLIENT TRANSILIEN



GUICHET MASS TRANSIT : CE QU'IL FAUT SAVOIR

Le Guichet Mass Transit (GMT) est le nouvel outil de vente et de service après-vente qui remplace progressivement le PVM sur les postes Transilien. Son déploiement s'étale de 2026 à 2028, avec une montée en charge passant de 10 postes en 2026 à plus de 260 en 2027, pour une cible de 46 334 postes sur le terrain.

Les fonctionnalités sont livrées par vagues successives à travers des releases régulières, couvrant à terme l'ensemble des actes de vente et de SAV sur les titres de transport. Un dispositif d'accompagnement est prévu sur toute la durée du projet, incluant formations, ressources pédagogiques et relais locaux.

Le calendrier présenté lors de la commission Métiers du 13 octobre est ambitieux, mais derrière les chiffres, il y a des femmes et des hommes. **L'UNSA-Ferroviaire veille à ce que le rythme du déploiement laisse à chacun le temps réel d'appropriation nécessaire — dans l'intérêt des agents comme des voyageurs. La modernisation doit améliorer les conditions de travail, pas les dégrader. Elle ne peut pas se traduire par une surcharge d'activité, une dégradation du service ou une remise en cause de l'expertise professionnelle. Les agents de la relation client sont au cœur du service ferroviaire.**

Contactez-nous sur **federation@unsa-ferroviaire.org**

GMT : UN DÉPLOIEMENT QUI DOIT S'APPUYER SUR L'EXPÉRIENCE DU TERRAIN

Le renouvellement des équipements de vente et la mise en place progressive de GMT doivent tirer les enseignements des difficultés rencontrées avec les précédents outils, notamment SOLAR. La réussite du déploiement dépendra de la préparation des équipes, de la qualité de l'accompagnement et de la prise en compte des retours d'expérience.

CE QUE LE TERRAIN REMONTE EST BIEN MOINS ENTHOUSIASTE

L'UNSA-Ferroviaire constate un décalage entre le discours officiel et la réalité du terrain. Bugs récurrents, outils instables : quand ce qui devait simplifier devient un obstacle, ce sont les agents qui en portent le poids face aux voyageurs. Ce fossé entre équipes projets et terrain interroge ! Un projet se juge sur le terrain, pas sur des tableaux de bord. Les choix stratégiques ne doivent se faire ni au détriment des agents ni au détriment des clients. Un outil instable, c'est un agent en difficulté et un voyageur qui perd confiance.

L'UNSA-FERROVIAIRE EXIGE :

Fiabilité d'abord, calendrier ensuite

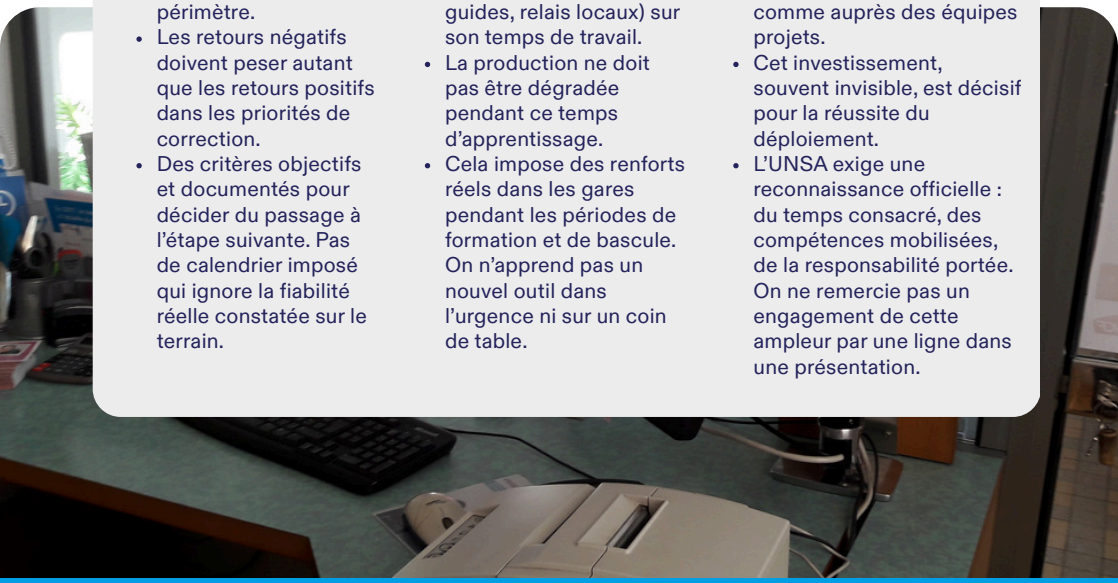
- État des lieux transparent et partagé des dysfonctionnements, périmètre par périmètre.
- Les retours négatifs doivent peser autant que les retours positifs dans les priorités de correction.
- Des critères objectifs et documentés pour décider du passage à l'étape suivante. Pas de calendrier imposé qui ignore la fiabilité réelle constatée sur le terrain.

La formation en présentiel, une exigence non négociable

- Chaque agent doit bénéficier de l'ensemble des outils d'accompagnement (présentiel, webinaires, guides, relais locaux) sur son temps de travail.
- La production ne doit pas être dégradée pendant ce temps d'apprentissage.
- Cela impose des renforts réels dans les gares pendant les périodes de formation et de bascule. On n'apprend pas un nouvel outil dans l'urgence ni sur un coin de table.

Reconnaître celles et ceux qui portent le projet au quotidien

- Sur le terrain, ce sont des agents qui endossent le rôle de relais, de coachs et d'ambassadeurs du GMT, auprès de leurs collègues comme auprès des équipes projets.
- Cet investissement, souvent invisible, est décisif pour la réussite du déploiement.
- L'UNSA exige une reconnaissance officielle : du temps consacré, des compétences mobilisées, de la responsabilité portée. On ne remercie pas un engagement de cette ampleur par une ligne dans une présentation.



AVANCIAL : LE PREMIER RECOURS, LE DERNIER SOUTIEN

Quand un agent bute sur une difficulté technique, c'est vers AVANCIAL qu'il se tourne. En première ligne pour dépanner, expliquer et sécuriser la continuité du service, ces agents sont le filet de sécurité invisible sur lequel repose la réussite du GMT.
L'UNSA-Ferroviaire l'exige : la formation doit être à la hauteur des sollicitations que ces agents vont subir. La Direction doit donner à chacun, en amont, les moyens de faire face.

CE QUE NOUS PORTERONS JUSQU'AU BOUT

- Un accompagnement de proximité, maintenu après la mise en service.
- Une association effective des représentants du personnel aux échanges sur les évolutions du GMT.
- Une prise en compte réelle des retours d'expérience du terrain, à chaque release, sans filtre ni tri de confort.
- Une formation en présentiel, organisée sur le temps de travail, en dehors des postes de travail, avec des remplacements programmés pour libérer les agents concernés.

Les agents doivent être associés aux changements qui transforment leur métier, et pas seulement chargés de les appliquer.

LE NUMÉRIQUE NE DOIT JAMAIS EFFACER LA RELATION HUMAINE

Les nouveaux modes de vente et les difficultés rencontrées par certains dépositaires posent une question de fond : l'accessibilité du service pour les voyageurs.
La digitalisation ne doit pas éloigner les usagers d'un interlocuteur ni reporter sur les cheminots les conséquences d'une organisation insuffisamment préparée.
Le conseil, l'écoute et l'expérience professionnelle restent irremplaçables. Ce sont eux qui font la qualité du service rendu.

L'UNSA-FERROVIAIRE RESTERA ATTENTIVE À CHAQUE ÉTAPE DE CE DÉPLOIEMENT. SIGNALEZ-NOUS TOUTE DIFFICULTÉ RENCONTRÉE SUR LE TERRAIN : VOTRE EXPÉRIENCE EST NOTRE PREMIÈRE FORCE DE PROPOSITION.
VOS REPRÉSENTANTS UNSA-FERROVIAIRE

UNSA Ferroviaire

VOS VOIX : NOTRE VOIE

DU BEURRE DANS LES ÉPINARDS & DES TICKETS RESTOS POUR TOUS LES CHEMINOTS.

AVEC L'UNSA-FERROVIAIRE :

DÉPLOIEMENT DES TICKETS RESTAURANT POUR TOUS, QUELQUE SOIT LE LIEU DE TRAVAIL.

VOTEZ UNSA-FERROVIAIRE