

A St Denis, le Lundi 4 Octobre 2021.

SNCF : le « 36 35 » ne répond plus !

Le service téléphonique SNCF n'est plus vraiment joignable depuis 2 jours, il permet normalement de se renseigner sur le trafic, d'acheter, d'échanger et de rembourser des billets « grandes lignes » du réseau national et d'accéder aux différents services SNCF.

Une panne informatique a rendu quasi indisponible pour une durée encore indéterminée le service aux usagers. Le 3635 est pour une majorité d'usagers la seule possibilité d'interagir directement avec un agent SNCF. L'entreprise publique n'a eu de cesse depuis l'an 2000 par la création du service de vente à distance, Voyages-SNCF.com, devenu Oui.SNCF de fermer des guichets en gare et les boutiques en ville, allant jusqu'à 1000 suppressions d'emploi par an au commercial voyageurs en gare.

A la politique de digitalisation massive, s'ajoute les dysfonctionnements réguliers des bornes libre-service dont le nombre, par ailleurs, vient à diminuer afin de faire baisser les coûts d'entretien.



La fédération SUD-Rail demande que l'entreprise confirme la prise en compte de cette panne informatique pour l'achat et l'après-vente des titres de transport et prenne des mesures commerciales pour les usagers qui ne pourrait pas effectuer des opérations d'échanges/d'annulations... Cette panne fait suite à de nombreuses difficultés techniques constatées ces dernières semaines.

Pour la fédération SUD-Rail, la direction de la SNCF doit en tirer les leçons, prendre des mesures de réouverture de guichets et de bulles d'accueil fermées ces derniers mois et stopper les fermetures de guichets. La politique patronale s'est traduite par des réductions drastique d'amplitude horaire d'ouverture et la fermeture des points de vente les samedi et dimanche en contradiction avec la nécessaire réhumanisation des gares et des trains par des agents SNCF.

La fédération SUD-Rail revendique la présence d'agents SNCF dans toutes les gares du premier au dernier train, afin de garantir à toutes et à tous le service public ferroviaire !