



## LE BUG INFORMATIQUE LIÉ AUX FACILITÉS DE CIRCULATION DES AGENTS BIENTÔT RÉSOLU ? LA DIRECTION NOUS L'ASSURE.

Paris, le 6 octobre 2020

### EN QUELQUES MOTS...

Depuis maintenant quatre mois, un "bug" informatique bloque la réservation des billets aux tarifs cheminots, aux guichets. Cette anomalie, qui touchait également le 3635 et les BLS (Bornes Libre-Service), a été résolue au cours de cet été pour ces deux canaux de distribution.

Une délégation **UNSA-Ferroviaire** a été reçue jeudi 1<sup>er</sup> octobre 2020 en bilatérale et a enfin pu connaître la raison de ce dysfonctionnement.

### Comment ce bug est-il apparu ?

- En raison de la crise sanitaire Covid-19 et afin d'identifier rapidement les personnes en cas de découverte d'un foyer, l'État a demandé à la SNCF d'enregistrer les coordonnées de tous les voyageurs qui empruntaient les trains à réservation obligatoire, y compris les agents SNCF. De cette mesure dépendait la levée de la vente d'un siège sur deux imposée à la SNCF.

### LE SUJET

Malgré plusieurs interventions de l'**UNSA-Ferroviaire** auprès de Voyages, la problématique perdurait au niveau des guichets SNCF et personne n'en voyait l'issue !

- La mise en place dans le système informatique de cette obligation a généré une anomalie lors de la réservation de billets cheminots avec le Pass Carmillon.
- **Ce dysfonctionnement concerne uniquement les ouvrants droit actifs ou retraités voyageant SEULS. C'est le lien avec le Pass Carmillon qui déclenche le bug.**
- **Cette anomalie n'est pas effective lorsqu'un agent voyage avec un ayant droit ou quand les ayants droit voyagent seuls.**

Ce dysfonctionnement, dont les salariés de la SNCF subissent les conséquences depuis 4 mois devrait être résolu **début novembre 2020** selon l'Entreprise.

En attendant l'amélioration de la situation, vos représentants **UNSA-Ferroviaire** vous incitent (actifs et retraités) à utiliser les BLS ou à appeler le 3635 (Numéro gratuit).

L'UNSA-Ferroviaire a entendu l'irritation des cheminots que génère cette situation. Après de nombreuses sollicitations auprès de l'Entreprise, elle a enfin eu une réponse concrète sur ce dysfonctionnement !

## CONTACTS

---

Delphine LEDIEU  
Nadine BERTIN  
Hélène LESAIN

[ledieu.d@unsa-ferroviaire.org](mailto:ledieu.d@unsa-ferroviaire.org)  
[bertin.n@unsa-ferroviaire.org](mailto:bertin.n@unsa-ferroviaire.org)  
[lesaint.h@unsa-ferroviaire.org](mailto:lesaint.h@unsa-ferroviaire.org)

...à L'UNSA  
on s'occupe  
de moi...