

# USAGER CHERCHE GUICHET

## La SNCF mise sur les services Internet et veut la fermeture des Guichets

Au-delà de la suppression des postes que ce choix entraîne, plusieurs questions se posent pour la qualité de service des usagers :



**Les usagers ont-ils tous accès à Internet ?**  
**Les usagers savent-ils tous utiliser internet ?**  
Comment feront ceux pour qui ce n'est pas le cas ?



### Le 36 35

« Vous souhaitez connaître l'état du trafic, l'horaire d'un train, échanger ou annuler un billet en France ou à l'international ? » La SNCF vous invite à appeler le 3635.

Cet appel vous coûte alors 0,40€ TTC/min + prix d'un appel!



### Est-ce que tous les usagers possèdent une carte de paiement ?

Les bornes n'acceptent pas les règlements en liquide, ni les cartes étrangères. Internet nécessite obligatoirement le paiement par carte. Bien souvent ce sont les plus démunis qui ne possèdent pas de moyen de paiement par carte. La direction SNCF montre son manque de considération envers ces usagers et son peu d'attachement au service public



### Qui donnera à l'utilisateur des explications sur les prix, les trajets, etc ? Les bornes ou internet répondront-ils à ces besoins ? Qui accompagnera les personnes en difficultés (ne sachant ni lire et écrire par exemple) ?

Les personnels des guichets sont formés aux différentes tarifications et prestations nécessaires aux usagers. Est-ce que la borne ou internet répondront à ces besoins ?



La direction de la SNCF rêve de trains sans personnel à bord ( sans accompagnateur, mais aussi sans conducteur. La direction SNCF rêve de gare sans guichet, sans personnel d'accueil.

**Serez-vous en sécurité ? Vous sentirez-vous en sécurité ?**

## SYNDICAT CGT CHEMINOTS MARSEILLE

syndicatcheminot.cgt.marseille@orange.fr

&

## SYNDICAT UFCM-CGT CHEMINOTS MARSEILLE

ufcm.cgt.cheminots.marseille@wanadoo.fr

