

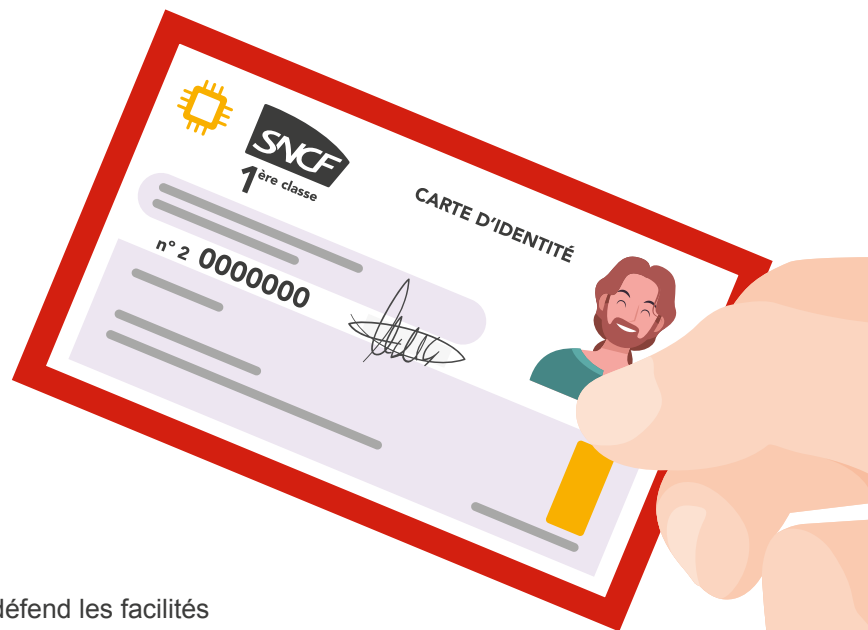


# FACILITÉS DE CIRCULATION (FC)

## EN QUATRE POINTS

# L'UNSA, REÇUE EN AUDIENCE

À la suite des nombreuses remontées de nos adhérents quant à l'utilisation des facilités de circulation, l'UNSA-Ferroviaire a demandé de nouveau une audience auprès de l'entreprise pour discuter d'irritants qui altèrent l'utilisation des FC au quotidien, que ce soit pour les actifs, pour les retraités ou pour les ayants droit. [Explications.](#)



**CETTE AUDIENCE A PERMIS D'AVOIR DES RÉPONSES CONCRÈTES À CERTAINES QUESTIONS. NÉANMOINS, CERTAINS POINTS RESTENT SANS RÉPONSE OU SOLUTION...**

L'UNSA-Ferroviaire, qui défend les facilités de circulation des actifs, retraités et ayants droit depuis de nombreuses années, attend le compte-rendu de l'entreprise et espère des mesures concrètes pour que les cheminots puissent utiliser leurs FC comme il se doit, sans être stigmatisés.

### L'UNSA LE RAPPELLE

Les FC sont un droit acquis pour l'ensemble des salariés de la SNCF et bientôt de la branche ferroviaire. Elles font partie du sac à dos social des salariés, anciens salariés et de leurs ayants droit. ...

### L'UNSA, À VOS CÔTÉS

N'hésitez pas à faire remonter à votre représentant UNSA-Ferroviaire vos problématiques rencontrées. Ces remontées permettent le suivi et la résolution des incidents subis au quotidien.



## #1 LA MISE EN PLACE D'AUTOCARS PAR LES RÉGIONS ADMINISTRATIVES EN REMPLACEMENT DE DESSERTES DE TRAINS SUPPRIMÉES ET À BORD DESQUELS LES FC NE SONT PLUS AUTORISÉES

### UNSA-FERROVIAIRE

- **L'article 2.6 du GRH 00400** stipule que les régions administratives sont les autorités compétentes en matière de tarification et de modalités d'utilisation des autocars par les salariés et leurs familles. L'UNSA constate que quand des dessertes en train sont supprimées, les salariés, retraités et ayants droit ne peuvent plus emprunter les autocars de remplacement mis en place en utilisant leurs FC.
- **L'UNSA a été de nouveau interpellée** par la mise en place d'autocars sur la relation TER Saint-Étienne > Clermont-Ferrand qui ne sont plus accessibles avec les FC.
- **Il est possible de réserver** un billet FC sur SNCF Connect sur cette ligne d'autocars, mais les billets sont systématiquement refusés par les chauffeurs de bus !
- **La mise en place de cette ligne** d'autocars rend très compliqué le quotidien pour les usagers détenteurs de FC SNCF.

### SNCF

- **Les transports régionaux** sont à la main des régions administratives qui ont le choix entre la SNCF ou ses concurrents. Pour les bus, c'est la région qui décide de l'exploitation en direct.
- **La région Auvergne-Rhône-Alpes (AuRA)** a, dès 2014, fait le choix de gérer en direct certaines lignes en les sortant du périmètre de la convention TER SNCF. Elle a des lignes qui dépendent de la convention interurbain. Il y a, dès lors, l'application d'une gamme commerciale distincte pour ces lignes.
- **Il est compliqué d'intervenir**, car la gestion de ces lignes est complètement sortie de la convention TER.

### UNSA-FERROVIAIRE

- **Le sujet de la validité des FC SNCF** sur les lignes de bus incluses dans les marques régionales comme AuRA ou le réseau de mobilité interurbaine de la région Centre-Val de Loire (RÉMI) n'est jamais abordé en CSE ou auprès des IRP. La découverte des modifications tarifaires se fait à chaque fois au pied du bus. Cette situation stigmatise l'utilisateur de FC, pourtant de bonne foi.
- **L'UNSA regrette** que l'accès aux porteurs de FC dans les transports organisés par les autorités organisatrices de la mobilité (AOM) ne soit jamais abordé lors des négociations

des conventionnements. De plus, la mise en place des marques régionales rend obscur le produit transport puisqu'il est impossible de savoir s'il s'agit d'un transport conventionné ou hors convention.

- **Le tarif FC SNCF** est un tarif ordinaire, au même titre que le plein tarif ou les tarifs sociaux. Il ne doit pas être exclu des grilles tarifaires des AOM. C'était une demande de l'UNSA lors des échanges qui se sont déroulés dans le cadre de la mission interministérielle relative à l'ouverture à la concurrence.

### SNCF

- **Depuis que la liberté tarifaire** a été donnée aux régions, il y a de plus en plus de problèmes avec le droit pour les détenteurs de FC de pouvoir emprunter ces lignes d'autocars.

### UNSA-FERROVIAIRE

- **D'autres pratiques sont contraires** aux articles 13 et 14 du GRH 00400. L'UNSA dénonce le refus de l'accès par les conducteurs de bus aux porteurs de FC dans les moyens de substitution lors de grosses opérations de maintenance nécessitant la fermeture d'une section de ligne. Ce fut notamment le cas entre Paris Austerlitz et Orléans, malgré le fait que les utilisateurs des FC aient réglé les 10 euros de réservation prévus pour accéder au bus, les capacités de ces moyens de substitution ayant été sous-estimées.

Sur ce point, bien que l'entreprise nous stipule que les régions administratives sont souveraines en matière de mise en place de lignes d'autocars et de gammes commerciales, l'UNSA réitère que les FC doivent être considérées comme un tarif ordinaire par les régions. Les suppressions de dessertes de trains au profit d'autocars mettent à mal l'utilisation des FC pour les trajets du quotidien ou domicile-travail et réduisent le droit de pouvoir les utiliser sur des trajets jadis exploités par la SNCF dans le cadre des conventions TER.

## #2 LE PROBLÈME DE LA FORMATION INITIALE POUR LES ASCT QUANT AUX TARIFS FC DES CHEMINOTS

### UNSA-FERROVIAIRE

- **De plus en plus d'incidents** avec des salariés actifs, retraités et ayants droit ont lieu à bord des trains lors des opérations de contrôle. Ces incidents font suite à une méconnaissance de la part des ASCT de l'utilisation des FC ainsi que des nouveaux modes opératoires liés à leur dématérialisation. Il devient urgent de remettre en place une formation initiale en salle pour que tous les ASCT aient le même niveau de connaissances.
- **L'UNSA est régulièrement sollicitée** pour intervenir à la suite de problèmes à bord des trains liés à une méconnaissance des FC par certains ASCT. Depuis la dématérialisation des FC, les incidents sont de plus en plus nombreux. L'UNSA se demande si la formation initiale jadis dispensée à l'ensemble des ASCT dès leur entrée dans le métier leur est réellement donnée...
- **De plus, l'UNSA**, au vu de la multiplication des incidents dont sont victimes les cheminots à bord des trains (régularisations abusives, motifs invoqués non valables, PV émis, méconnaissance des procédures, etc.), pose la question de l'accès aux informations de la part des ASCT sur la dématérialisation des FC (fichets valables jusqu'au 31 décembre 2023 pour les retraités et leurs ayants droit notamment). Le constat est fait que depuis que toute l'information est reçue sur le COSMO ou le téléphone professionnel, les salariés n'ont pas le temps de prendre connaissance de toutes les modifications liées aux tarifs.

Cela engendre des erreurs, des incidents, voire des conflits à bord.

### SNCF

- **La formation initiale** est toujours d'actualité et assurée en salle dès l'entrée dans le métier d'ASCT.
- **L'application COMET** et les documents sont bien à jour pour les ASCT.

### UNSA-FERROVIAIRE

- **L'UNSA demande** que des formations (autres que les *e-learning*s) soient effectuées régulièrement auprès de cette population de salariés à la suite des changements liés à la dématérialisation.
- **L'UNSA demande également** si les CDD et les intérimaires (de plus en plus nombreux à TER) sont eux aussi formés aux FC SNCF. La plupart ne connaissent pas ces tarifs.

### SNCF

- **Il est aussi du ressort** des ambassadeurs TGV (ASCT classe 4 qui assurent des missions de formateur auprès de leurs collègues) de déployer les informations liées aux FC.

### UNSA-FERROVIAIRE

- **Les ambassadeurs TGV** ne sont pas la solution à tous les problèmes relevés. Ils ne peuvent pas se substituer aux RET et / ou aux formations qui doivent être dispensées auprès des ASCT. Leur rôle doit rester un appui auprès de leurs collègues.

## #3 DES PROBLÈMES LIÉS À L'UTILISATION DES FACILITÉS DE CIRCULATION SUR SNCF CONNECT

### UNSA-FERROVIAIRE

- **L'UNSA est régulièrement alertée** par ses adhérents de problèmes liés à l'utilisation des FC sur SNCF Connect, de soucis récurrents pour joindre Optim'Services et de l'absence de réponse aux courriers envoyés.
- **L'UNSA constate** que depuis quelques mois, la *hotline* Optim'Services pour les FC est quasiment injoignable. À cela s'ajoutent des délais de traitement très longs en ce qui concerne les demandes envoyées par courrier et / ou par courriel.

- **La suppression** de nombreux postes, la restructuration d'Optim'Services et la dématérialisation des FC sur un temps court ont mis à mal ce service déjà en souffrance.

### SNCF

- **Nous reconnaissons ces problématiques et vous confirmons** la venue d'un renfort en plus chez Optim'Services pour traiter les demandes. Les problèmes liés aux délais longs sont en train d'être résolus. La situation devrait revenir à la normale d'ici quelques semaines.

### UNSA-FERROVIAIRE

- **Concernant l'achat de billets combinés** (TER + TGV) sur SNCF Connect, l'UNSA demande pourquoi le tarif FC est-il appliqué sur le TGV, mais pas sur la partie TER qui est systématiquement au plein tarif sur certaines régions ?

### SNCF

- **Il faut utiliser SNCF Connect** pour rechercher les horaires sur le parcours total, puis réserver la partie du parcours soumis à réservation obligatoire, la partie TER ne nécessitant pas de titre de voyage autre que le Carmillon, le fichet de voyage ou le titre de transport d'ayant droit.

### UNSA-FERROVIAIRE

- **Scinder son trajet** ne permet pas d'avoir les alertes de retards et / ou de suppressions sur les TER dont bénéficient les clients.
- **Avec la dématérialisation des FC** et la mise en place des billets dans les gares de banlieue, beaucoup d'ayants droit ne peuvent plus accéder aux transports banlieue et RER sur Paris. Il devient compliqué d'avoir des contremarques de passage à la suite des suppressions des guichets et du manque de personnel. Quelle solution ? Les contremarques existent-elles toujours, contrairement à ce que certains guichets répondent ?

### SNCF

- **Les contremarques** existent encore et doivent être délivrées si besoin.
- **Le QR Code généré** sur le téléphone ou imprimé à la suite de la réservation du billet de train donne accès aux portiques des gares banlieue. Nous reviendrons vers vous dans le compte-rendu avec la procédure à suivre.

### UNSA-FERROVIAIRE

- **Pourquoi les fichets de voyage** qui ont été renvoyés à l'entreprise avant 2005 ne sont-ils toujours pas réincrémentés sur les soldes de nombreux cheminots ?

### SNCF

- **C'est un oubli**, nous avons omis de vous communiquer cela à la suite de notre dernière audience du 7 novembre 2022. Nous reviendrons vers vous dans le compte-rendu.

### UNSA-FERROVIAIRE

- **De plus en plus de TGV** sont en période de pointe, donc plus chers. Il y a des problèmes de tarification sur une partie des parcours TGV. La modification tarifaire n'a donné lieu à aucune concertation quant à la généralisation du tarif TGV en pointe sur l'ensemble de la mission du TGV et non plus sur le seul parcours comprenant Paris en origine ou destination.

## #4 BUGS AVEC L'APPLICATION *MA RÉSA EN SERVICE*

### UNSA-FERROVIAIRE

- **Depuis la mise en place** de l'application *Ma résa en service* pour les bénéficiaires de cartes 18A et cartes B, les élus et représentants du personnel nous avisent de problèmes pour réserver des billets et accéder aux trains.
- **La délégation UNSA évoque** l'impossibilité de réserver des trajets en première classe sur les TGV avec des cartes B.

### SNCF

- **Il y a un bug à ce sujet** quand le bénéficiaire de la carte B première classe est doté d'un Pass Carmillon en seconde classe : il y a une incohérence avec le code réservation que ne reconnaît pas le système. Le problème devrait être résolu sous peu.

### UNSA-FERROVIAIRE

- **L'UNSA est interpellée** par des élus ayant des cartes 18A et qui se voient refuser l'accès aux

TGV quand ils sont pleins. Cela pose des problèmes, notamment sur les CSE nationaux, quand un élu doit se rendre d'urgence sur un périmètre ou en réunion. Certains ASCT leur refusent l'accès aux TGV sans réservation, car ils ne remplissent pas les conditions du GRH 00400 sur les périodes de pointe. Comment résoudre cette problématique si un élu ne peut se rendre en réunion, par exemple ?

### SNCF

- **Les cartes 18A sont bien soumises au GRH 00400** (contrairement aux cartes B). Les bénéficiaires sont censés s'y soumettre, même en utilisant l'application *Ma résa en service*. Le point est quand même noté pour les élus des CSE nationaux qui sont susceptibles de voyager sur l'ensemble du territoire à n'importe quel moment.

