



**Garantie**

**30** minutes ...

**Cadeau ou punition**



**LA SNCF  
SE VEUT UNE FOIS ENCORE  
"PLUS ROYALISTE  
QUE LE ROI !"**

**Alors qu'un texte européen impose une indemnisation à partir d'une heure de retard sur les TGV et les trains Intercités, la SNCF se veut plus royaliste que le roi !**

**La SNCF a décidé d'aller beaucoup plus loin et de lancer sa nouvelle garantie « 30 minutes », se targuant même d'être la garantie ponctualité la plus avantageuse d'Europe.**

**Les Usagers peuvent s'en féliciter, d'autant que nous rappelons que cela s'applique désormais à tous les retards y compris ceux dont la SNCF n'est pas responsable (intempéries, colis suspects, obstacles sur les voies...).**

**Ces « cadeaux » faits aux usagers ne signifient pas cadeaux aux Cheminots, loin s'en faut !**

**Quel est l'envers du décor pour les Cheminots ?**

**Entre vernis et effet d'annonce, la réalité est toute autre sur le terrain, ce sont bel et bien les agents et l'encadrement de proximité dans les gares et sur les plateformes téléphoniques qui se trouvent devant les réclamations fortes des voyageurs. Ils doivent faire face à un mécontentement grandissant des usagers, voire une forme d'agressivité.**

**Ce surcroît de travail n'a pas été anticipé, le personnel n'a pas été formé. La SNCF se lance dans une opération de communication tout azimut laissant les agents gérer dans l'urgence et être submergé par les demandes.**

**Qui est exposé face au mécontentement ? Qui gère ? Certainement pas ceux qui prônent ces nouveautés !**

**Ce qui pourrait sembler être une avancée pour les Usagers, se trouve être une régression des conditions de travail des Cheminots**

**FO exige la mise en place de formations adéquates et des effectifs supplémentaires pour faire front à cette situation !**