



Communiqué de presse

Panne du système de réservations à la SNCF

Pendant plus de 24 heures, le système de réservations de billets aux guichets de la SNCF a été en panne. Même si ce "bug" du système informatique a pris une ampleur inégalée étant donné sa durée et son étendue nationale pendant une période de forte affluence, la mise en place du nouveau système appelé "Mosaïque" depuis plus de 3 ans est pour le moins chaotique.

Sans connaître le niveau des dysfonctionnements que les usagers et les vendeurs avaient subi lors du lancement du système "Socrate" au début des années 90, la fiabilité de ce nouvel environnement informatique n'est pas encore avérée:

- Nombreux blocages du système empêchant les transactions de se dérouler dans de bonnes conditions, hotline insuffisante et inadaptée...
- Erreurs de comptabilité pouvant être imputées aux voyageurs comme aux agents des guichets.
- Transactions plus lentes allongeant de fait le temps d'attente des voyageurs...
- Non prise en compte par la SNCF des nouvelles contraintes liées à l'environnement ergonomique du système...

Tous ces éléments ont été soulevés par les organisations syndicales depuis des mois; sans doute pour des sombres histoires d'économies budgétaires la direction n'a pas répondu aux cheminots qui souhaitent travailler avec un système informatique fiable et adapté aux besoins des utilisateurs.

SUD-rail demande à la direction SNCF de prendre les mesures adéquates pour non seulement répondre à l'urgence de la situation et remettre le système sur les rails, mais aussi d'analyser en profondeur les causes de l'arrêt du système et d'y apporter des solutions pérennes.

St Denis, le 16 juillet 2004