

Facilités de circulation des ayants droit non connectés à l'informatique : Quand l'information de la FGRCF provoque des embouteillages chez Optim'Services SNCF !

Le service aux retraités SNCF reçoit actuellement un nombre important d'appels à la suite de l'article du magazine « Le Cheminot Retraité » de novembre, page 6, qui annonce les mesures exceptionnelles prises par SNCF pour ceux qui n'ont pas Internet (4000 demandes supplémentaires depuis sa parution). Ces démarches sont motivées dans l'espoir de pouvoir encore bénéficier de ces mesures exceptionnelles.

Or ces mesures exceptionnelles ne sont accordées par SNCF qu'aux ayants droit qui ont expédié leur photo avec l'imprimé approprié **depuis l'automne 2022**.

Pour que les bénéficiaires reçoivent à temps ce précieux courrier, on comprendra facilement qu'Optim'Services ait besoin d'un délai de confection raisonnable.

Les appels téléphoniques de la part d'ayants droit qui n'ont pas envoyé de photo au cours de cette période ne peuvent matériellement être pris en compte.

De plus beaucoup d'appels de relance engorgent les services parce que non conformes. Quelques exemples :

- Une demande par téléphone ne peut pas être honorée par Optim' Services si le réel bénéficiaire n'est pas à ses côtés de manière à pouvoir témoigner des éléments de sa demande ;
- Appels groupés pour plusieurs bénéficiaires dans l'espoir d'obtenir simultanément le règlement de plusieurs dossiers alors que le système ne permet à l'opérateur que de traiter un seul dossier à la fois.

Enfin, il est inutile de se rendre à Amiens, au centre de numérisation qui n'est organisé que pour transmettre par informatique les dossiers dans les différentes Agences Familles réparties sur le territoire. Il n'y a aucun personnel apte à traiter concrètement les recherches pour savoir si les demandes leur sont bien arrivées.

Je vous demande de bien vouloir informer les adhérents de votre section par tous les moyens à votre disposition afin de leur expliquer que de telles démarches ralentissent grandement la confection des futures cartes format A4 valables 3 ans.

Il est de l'intérêt de la FGRCF de garder auprès de SNCF notre bonne image de marque et notre sérieux.

Je vous remercie pour le nécessaire que vous saurez faire.

Régis COTTENET
Président Fédéral