



2018

VENTE ET ESCALE

Exploitation

Filière Commerciale Voyageurs



IL EST URGENT DE CHOISIR D'AGIR !

Si depuis plusieurs années, les cheminots de la vente et de l'escale subissent les suppressions d'emplois et la dégradation de leurs conditions de travail, les récentes annonces de la Direction révèlent son intention d'accélérer le pas.

Face aux velléités de nos hauts dirigeants, qui mettent en difficulté les directions locales sommées de suivre la ligne politique décidée par G. Pépy, il est grand temps d'agir et de choisir une autre voie : celle du Service Public.

La CGT n'a pas l'intention de laisser détricoter, par une direction libérale, ce que des générations de cheminot-e-s ont patiemment construit au cours des décennies passées.

Le mouvement était déjà amorcé mais le vote de la réforme du système ferroviaire a aiguisé l'appétit destructeur de la Direction !

13542 cheminots sont directement menacés !

A la vente : Plus qu'un plan social, une stratégie « d'éradication ».

Après la destruction progressive des postes à la vente, dans les gares et boutiques, la Direction de la SNCF a décidé de changer de braquet en lançant une campagne agressive de suppressions d'emplois.

Les annonces tombent à un rythme effréné, et toujours plus destructrices.

C'est sous couvert du développement du digital que la Direction tente d'éradiquer la vente physique.

Elle va jusqu'à fermer les points de vente qu'elle juge pourtant « rentables » pour contraindre les usagers à se diriger vers les réseaux de distribution digitaux.

Peu lui importent les conséquences pour les usagers et les files d'attente qui s'allongent.

Cette stratégie pousse jusqu'au cynisme, lorsque, dans les médias, G.PEPY conseille aux usagers de se rabattre sur les Centres Ligne Directe (CLD) pourtant déjà **exsangues** et qui explosent sous la charge de travail.

De la même veine, en sous dimensionnant les cadres d'organisation des CLD, la Direction souhaite d'une part développer l'externalisation et d'autre part, augmenter les délais d'attente afin de contraindre les usagers à se diriger vers le « tout digital ».

Partout en France, les annonces de suppressions d'emplois à la vente pleuvent, toujours plus néfastes les unes que les autres.

Les annonces atteignent l'inimaginable lorsque sur la région Paris Rive Gauche, la Direction annonce plus de **250** suppressions de postes à la vente (guichets, encadrants, pôles d'appui).

Ces annonces sont d'autant plus inquiétantes que dans le contexte de la réforme du système ferroviaire, les menaces de transferts de personnels, de mobilité géographique et de licenciements pèsent sur les cheminots.

L'Escale est également dans le collimateur.

Avec la complicité de Gares & Connexions, SNCF Voyages transforme les cheminots des escales en agents accueil-embarquement pour les TGV 100 % service (INOUI) et OUIGO.

| Effectifs Commercial sédentaire/Région | |
|--|--------------|
| Grand Est | 762 |
| Nouvelle Aquitaine | 850 |
| Auvergne Rhône Alpes | 1287 |
| Paris Est | 750 |
| Paris Nord | 1209 |
| Nord Pas de Calais | 647 |
| Picardie | 280 |
| Paris Saint Lazare | 863 |
| Normandie | 320 |
| Paris Rive Gauche | 1336 |
| Bretagne | 327 |
| Pays de Loire | 520 |
| Centre Val de Loire | 469 |
| Midi Pyrénées | 382 |
| Paris Sud Est | 887 |
| Bourgogne/ Franche Comté | 310 |
| PACA | 897 |
| Languedoc Roussillon | 443 |
| Directions Voyageurs | 1003 |
| TOTAL | 13542 |



L'accueil en gare est négligé voire supprimé, ou alors sous-traité à City One, Itiremia ou Ariès, association qui utilise des travailleurs en réinsertion professionnelle à moindre coût, ni formés, ni équipés pour répondre aux besoins des usagers.

Les portes d'embarquement dégradent les conditions de travail des cheminots.

Les formations juridique/placement sont devenues inadaptées et inapplicables, ce qui génère une explosion des faits sûreté et atteintes, en lien avec les portes d'embarquement (13 faits sûreté recensés en 2017 à Paris Montparnasse contre 39 fin août 2018).

Au TER, les annonces sont moins brutales, plus étalées dans le temps, mais l'objectif est le même : détruire l'emploi pour pouvoir transférer des lignes à de futurs concurrents, répondre à la commande des Autorités Organisatrices régionales placées sous contrainte financière par l'Etat et faire de la productivité.

Les zones diffuses se désertifient et les grandes gares ne sont pas épargnées.

La Direction en profite pour développer des équipes mobiles avec un mix des métiers afin de supprimer davantage d'emplois et réduire les parcours professionnels.

Plus particulièrement en Ile de France et sur Transilien :

La mise en place sur tous les établissements Transilien des « petits collectifs » se fait dans des conditions catastrophiques, que ce soit pour les conditions de travail des agents ou pour la qualité du service rendu aux usagers.

Dans un contexte de travaux d'infrastructure permanents, d'incidents de circulation toujours plus nombreux, les usagers sont livrés à eux-mêmes, tôt le matin ou tard le soir, les week-ends et en dehors des pointes !

Pour les agents, c'est une perte importante de rémunération (EVS) et une dégradation de leurs conditions de vie, avec la disparition quasi systématique des postes d'appui en horaires de journée.

Le sous-effectif dans ces établissements est tellement flagrant que les directions ne se cachent même plus pour faire appel à des intérimaires pour tenir des postes du cadre d'organisation.

Comme si cela ne suffisait pas, les missions des agents commerciaux sont dévoyées et les contours métier explosent : transbordement dans les voies, réarmement d'un signal d'alarme, contrôle des billets (via l'assermentation), patrouilles en tenue SNCF dans les RER par du personnel sédentaire (EML, Escorte...),

En revanche, il est devenu « INTERDIT » de vendre des billets « grandes lignes » aux guichets !

La CGT revendique :

- ▶ le maintien et le développement des services d'accueil en gares ;
- ▶ un dimensionnement correct des Centres Opérationnels Escale ;
- ▶ l'arrêt des fermetures et des réductions d'ouverture de points de vente ;
- ▶ la ré-internalisation de charges pour les Centres Ligne Directe ;
- ▶ la reconnaissance d'un métier Commercial Voyageurs complet ;
- ▶ la réouverture des services clientèle dans les gares ;
- ▶ que l'ensemble des ventes, prestations SNCF et multimodales soit réalisé par des agents commerciaux voyageurs ;
- ▶ l'arrêt de la polyvalence accrue pour les agents commerciaux ;
- ▶ l'arrêt de la séparation des ventes TER et Voyages ;
- ▶ des cadres d'organisation adaptés à la charge de travail et couverts ;
- ▶ l'arrêt de la bi-localisation ;
- ▶ des postes d'appui technique Vente Qualification D tenus par un ACM ;
- ▶ la mise en place de guichets multi-activités mono-métier.



**AVEC LA CGT,
IMPOSONS NOS CHOIX,
NOS REVENDICATIONS !**