

## BILATÉRALE VOYAGES LSA DU 26 MARS 2019



## LSA OU LE SACRIFICE ASSURÉ DES MÉTIERS DE LA VENTE

**La Direction a reçu la CGT en bilatérale le 26 mars 2019, pour présenter son projet de Libre-Service Accompagné (LSA).**

**Ce concept de tablettes en libre-service pour les usagers est dans la droite ligne de ce qui a été fait dans les bureaux de La Poste.**

**L'objectif est clair : la poursuite de la suppression massive de guichets et de vendeurs**

**Si l'outil n'est pas nouveau, la Direction profite des expérimentations à Paris Saint Lazare (Février 2017) et à Paris Nord (Février 2018) pour tenter de l'étendre à toutes les gares parisiennes et à 3 gares de province (Marseille, Bordeaux et Strasbourg).**

### Une intégration en guise de désintégration !

Les LSA intégreront les NEV (Nouvel Espace de Vente) mais dans une logique de réduction des espaces destinés à la vente physique.

Pour exemple, sur la gare de Bordeaux, il est prévu de passer de 700 à 200 m<sup>2</sup> dans le cadre du NEV (Nouvel Espace de Vente).

L'objectif, non avoué par la direction, est bel et bien de supprimer à nouveau des guichets.

D'ailleurs, les expérimentations en gare de St Lazare et de Paris Nord se sont accompagnées par des fermetures de guichets.

### Une installation et un accompagnement minimalistes !

Pour rendre acceptable son projet, la direction veut se montrer rassurante en nous certifiant qu'il restera des TPV pour traiter « des cas d'usage » car personne d'autre ne peut les réaliser pour l'instant.

Pourtant, l'analyse des expérimentations des LSA dans les 2 gares parisiennes montre que le service rendu aux usagers en termes de qualité n'est pas au rendez-vous. C'est un comble, la direction a l'art et la manière de faire et dire son contraire. Alors qu'elle organise sciemment la casse du réseau de distribution, elle en regrette par la suite le résultat...

D'ailleurs, elle reste silencieuse lorsque qu'on lui détaille les conséquences désastreuses des suppressions de guichets avec une augmentation considérable du temps d'attente aux guichets pour les usagers.

Si le LSA n'a pas pour objet, selon la direction, de faire de la productivité en termes de postes de vendeurs (*les promesses n'engagent que celles et ceux qui y croient...*), le dimensionnement humain que prévoit la direction, à savoir un AEV (Agent Espace Vente) pour 2 à 3 postes de vente en LSA, n'est pas acceptable tant d'un point de vue des conditions de travail que de réponse aux besoins des usagers.

La CGT affirme que les usagers souhaitent avoir de la présence humaine et des cheminot-e-s formé-e-s et professionnel-le-s pour les conseiller et les accompagner au cours de leur parcours dans l'achat d'un titre de transport.



Concernant la formation, la direction nous a répondu que celle d'AEV est à revoir. En ce sens, l'UDS (Université Du Service) se chargera de la formation outil. Ensuite, une séquence apprentissage est en cours de construction, soit à l'UDS ou sur site (au cas par cas) et qui aura pour objet test et manipulation de l'outil.

#### **La suite : LSA en expansion ou outil à vocation à disparaître avec les vendeurs ?**

Après les gares parisiennes et les 3 gares de province, la question d'un développement à grande échelle est posée. Tout en restant énigmatique, la direction fera un retour d'expérience (REX) pour savoir s'il est pertinent d'élargir à d'autres gares en affirmant déjà que cela se ferait uniquement sur les gares voyages. Il n'est pas prévu de déploiement spécifique du LSA sur le périmètre TER, mais à partir des LSA Voyages de faire du bout en bout y compris avec le TER.

Le service commercial subit des attaques sans précédent avec comme objectif la réduction des coûts par la réduction de la masse salariale. Après les récentes annonces de suppressions de 6 agences groupes sur 7 et de 266 emplois, la direction Voyages, avec ce projet, continue d'œuvrer à la casse du métier de vendeur.

Nous constatons, qu'une fois de plus, la direction a une vision étriquée de ce métier et qu'elle est animée uniquement par le spectre de l'ouverture à la concurrence et ne raisonne jamais en termes de complémentarité et d'efficacité du service public.

Pour la CGT, les réorganisations successives au service commercial voyageurs conduisent à une dégradation de la qualité de service envers les usagers, à rebours de l'ambition affichée de la direction.

La Fédération CGT des Cheminots réaffirme que le métier de vendeur a un rôle important dans la chaîne de distribution et une réelle plus-value dans l'image de l'entreprise vers les usagers.

Ainsi, la CGT exige de la direction qu'elle s'impose un nouveau défi, celui de l'efficacité et d'un service public ferroviaire SNCF de haut niveau. En ce sens, nous estimons que la direction doit être en capacité de proposer aux vendeurs des missions complémentaires plus à même de pérenniser le métier et d'offrir aux usagers une qualité de service optimale.

#### **En ce sens, la CGT revendique :**

- **l'arrêt des fermetures et des réductions d'heures d'ouverture de points de vente ;**
- **la reconnaissance d'un métier Commercial Voyageurs complet ;**
- **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.**

