la cgt
SECTEUR FÉDÉRAL
CHEMINOTS
PAYS-DE-LA-LOIRE

VENDETTA SUR LA VENTE … €€€

Nantes, le 03 avril 2017

Fin 2016, les ventes dites « physiques » (guichets, agences de voyages et groupes, automates) représentent 71,2% de la distribution au TER Pays de la Loire contre 28,6% de ventes dites « digitales » (internet TER et Voyages, abonnements annuels).
Mais la volonté conjointe de la direction de la SNCF et du Conseil Régional des Pays de la Loire d'augmenter la digitalisation à hauteur de 50%, semble sceller le sort des gares et surtout des points de ventes du territoire ligérien.

Comment la direction TER compte-t-elle faire pour atteindre cet objectif ?

Si la tendance des ventes digitales est en hausse depuis plusieurs années, cette croissance n'est pas exponentielle. De 22,5% en 2014, 26,1% en 2015 à 28,6% en 2016, son évolution reste indéniablement trop peu conséquente pour la Direction.

A ce rythme, il faudrait en effet plus de 10 ans pour accoster aux 50% de digitalisation voulus.

Pour dynamiser les ventes digitales, on dynamite les ventes physiques et le Service Public. Tels sont la conception et le plan de bataille annoncés !

Multiplication des offres « tout internet » comme les billets pour les soldes ou la St- Patrick dernièrement, des figeages et des postes non-tenus; modifications des horaires d'ouverture des guichets et surtout non remplacement, voire suppression des postes de ventes. **La chasse aux vendeurs a commencé…**

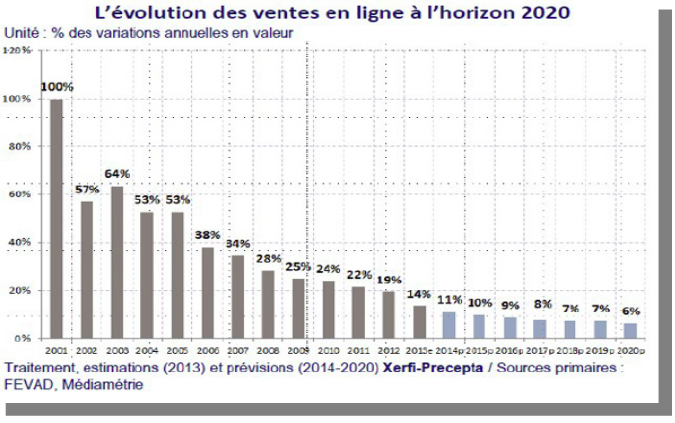
« Pour dynamiser les ventes digitales, on dynamite les ventes physiques »

Risque du tout internet :

La SNCF a besoin d'adapter son système de vente et de l'ouvrir aux nouvelles technologies. Mais ne miser que sur la dématérialisation des échanges est un risque qu'il ne faudrait pas franchir.

Comme le démontre le graphique ci-contre, le « e-commerce » va connaître une croissance bien plus limitée dans les années à venir.

La SNCF déjà très en pointe avec voyage-sncf.com peut-elle espérer une croissance exponentielle de ses ventes internet ? Non, pas sans se priver durablement d'une part importante de ses usagers.



ESSOR, essore … et sors !!!

Dispensée aux vendeurs de la Région PDL durant ce premier trimestre 2017 et animée par des prestataires privés qui avouent eux-mêmes ne pas connaître le métier et les enjeux, la formation « ESSOR » acte le début des hostilités.

Celle-ci arrive avant même d'avoir formé l'ensemble du personnel à la nouvelle relation « clients » faute de places.

Le but, faire comprendre aux guichetiers que la polyvalence est inévitable et imminente!

Alors, interviennent DUO ou RRH pour rappeler que la digitalisation est l'avenir. Donc, après cet essorage de cerveau, la Direction condamne son personnel des ventes à sortir des gares pour faire autre chose…

Mais QUOI ?

Aux figeages abusifs et postes non-tenus s'ajoutent de nombreux exemples de passages en force de la part de la direction pour déshumaniser les gares, faire reculer le Service Public et annihiler l'espoir des vendeurs TER :

- **A Rezé Pont-Rousseau, suppression du second poste de ventes;**
- **Fermeture pure et simple à Segré, à la Suze, Arnage, Ecommoy, Mayenne, Connerré-Beillé;**
- **Passage en journée de Château-du-Loir, Evron et la Ferté-Bernard**
- **2 postes de réserve non couverts en Maine et Loire, 1 au Sud-Loire, 1 à Chantenay, à Couëron, etc.**

L'ensemble des équipes TER PDL est concerné! Avant même de parler de polyvalence du métier, la direction tente de faire sortir le guichetier de sa gare aux forceps.

Les changements d'ouverture des bureaux de ventes ont pour objet de contraindre les usagers au digital.

Dans ce contexte, il est vraisemblable que l'autorité organisatrice, le Conseil Régional, validera la future nouvelle gamme tarifaire TER prévue au second semestre 2017, constituée et tournée vers le tout-digital et la dématérialisation.

- **La CGT revendique l'arrêt des fermetures des gares et la réouverture de celles déjà fermées.**
- **La CGT demande des horaires d'ouverture des guichets adaptés aux besoins des usagers.**
- **La CGT revendique l'embauche immédiate de vendeurs au statut pour garantir quotidiennement l'ouverture des gares et des guichets!**

Pour la CGT, la distribution des billets est un des enjeux majeur de la future convention TER. Toutes les erreurs stratégiques commises seront un frein réel au développement de ce Service Public.

La communication de la direction, envers les élus régionaux, présente les guichets uniquement comme un coût sans évoquer leurs apports, en particulier le service après vente occasionné par la digitalisation des titres de transport!

Les journées figées et non-tenues justifient à elles seules la baisse du chiffre d'affaires. Et ce ne sont pas les « gares mobiles » sur les marchés qui le compense.

Pourtant, les guichets représentent toujours plus de 40% des ventes, soit un chiffre d'affaires de 23 M€, pour des charges de fonctionnement à hauteur de 8,7 M€.

L'entreprise publique cherche à évacuer ses « coûts » sur les municipalités et les contribuables. Ainsi, les guichets fermés sont en partie remplacés par l'ouverture de lieux de ventes par les municipalités. Elle tourne de plus en plus le dos à son implantation naturelle que sont les gares de la Région, pourtant reconnues et appréciées de tous, accessibles et au plus près des usagers du train.

Forcer la digitalisation pour faire baisser les coûts de production avec comme seul levier, l'emploi, ne saurait être la solution au développement du Service Public ferroviaire.

Sans occulter la montée en puissance des ventes digitales, le métier de vendeur doit s'exercer sans la contrainte de tâches autres que la distribution et la vente des billets TER et Voyages, la préparation des voyages ou le SAV.

Pour la CGT, étoffer le réseau de vente et améliorer les horaires d'ouverture des guichets sont les conditions *sine qua non* au développement du chiffre d'affaires et du Service Public rendu aux usagers du TER!

LA CGT APPELLE A DES DECISIONS RAPIDES PRISES EN CE SENS!