



TROP D'ATTENTE DANS LES GARES ?

Paris, 9 juillet 2019

Face au buzz médiatique actuel sur les files d'attente record dans les grandes gares de France, la Direction de la SNCF invoque une affluence exceptionnelle et annonce la mise en place de 150 Gilets Rouges dans les gares parisiennes ! Pour la ministre des Transport Élisabeth Borne, la SNCF aurait simplement sous-estimé l'affluence de clients !

ÉNIÈME PROVOCATION ?

L'entreprise continue l'externalisation de la vente de ses billets de train : **convention entre la SNCF et Cdiscount, mise en vente des billets dans les bureaux de Tabac** ! Tout est bon pour se débarrasser des Vendeurs...

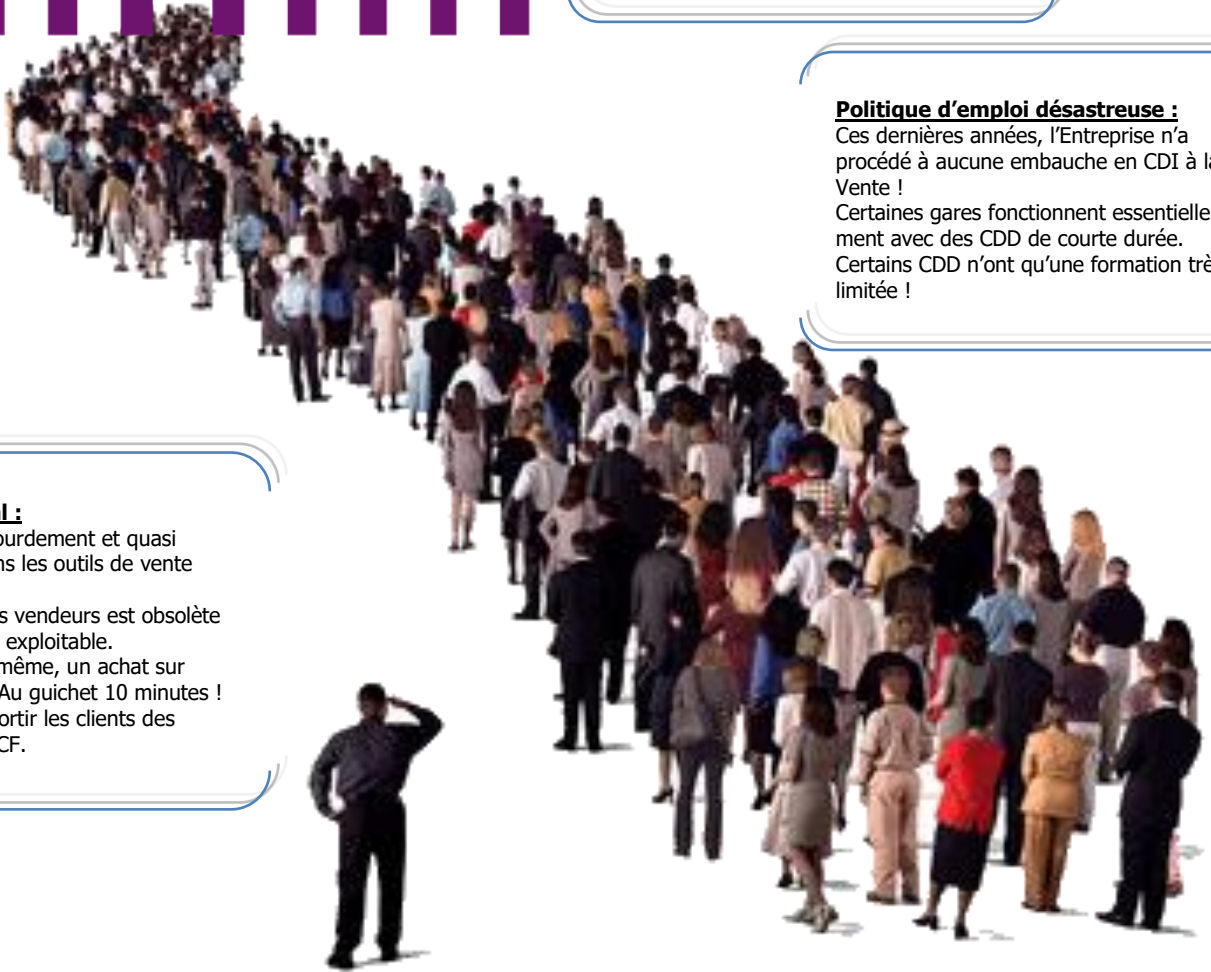
Retrouvez notre Secrétaire Général dans le Journal Télévisé sur notre chaine YouTube : <https://youtu.be/NZGFoklxwOo>

Depuis trop longtemps, **l'UNSA-Ferroviaire** alerte la Direction sur la situation catastrophique de ses équipes de vente. Le problème n'est pas nouveau, il ne concerne pas seulement les gares d'Ile-de-France mais toutes celles du territoire. Nous ne pouvons nous satisfaire des effets d'annonce de l'Entreprise. **NON, ce ne sont pas 150 Gilets Rouges qui règleront la situation.**

L'affluence de ces derniers jours dans les points de Vente SNCF n'a rien d'exceptionnel, au regard de la période de grands départs en vacances. Pour **l'UNSA-Ferroviaire**, la problématique est multiple.

L'UNSA-FERROVIAIRE DÉCRYPTE LA SITUATION





Réduction du nombre de guichets :

En 2019, plus de 1000 suppressions de vendeurs sont à déplorer. Ajoutez à cela les fermetures des Boutiques SNCF dans les grandes villes (présence en centres-villes et centres commerciaux) qui ne font que ramener les clients en gare et non sur internet comme l'espérait la Direction.

Politique d'emploi désastreuse :

Ces dernières années, l'Entreprise n'a procédé à aucune embauche en CDI à la Vente ! Certaines gares fonctionnent essentiellement avec des CDD de courte durée. Certains CDD n'ont qu'une formation très limitée !

Priorité au Digital :

La SNCF a investi lourdement et quasi essentiellement dans les outils de vente digitaux.

L'outil Mosaïque des vendeurs est obsolète et très difficilement exploitable.

Faites le test vous-même, un achat sur borne = 1 minute. Au guichet 10 minutes ! Tout est fait pour sortir les clients des espaces Ventes SNCF.

Reconnaissance Zéro :

La Direction n'a eu de cesse de dénigrer les vendeurs ces dernières années. Le message était clair : vous ne servez à rien, car 80% des achats se font sur internet (soi-disant).

Ajoutez à cela la baisse de la rémunération des vendeurs et vous comprendrez aisément le malaise qui subsiste dans les équipes de ventes.

Même en CDD, l'Entreprise a bien du mal à recruter des vendeurs.

Avenir incertain :

La SNCF n'est pas la seule responsable puisque les réformes successives de ces dernières années ont apporté leurs lots d'incertitudes.

Les Régions demandent toujours plus d'efforts pour autant de contribution financière !

L'Entreprise est en panique et cherche à être la plus compétitive possible et ceci au détriment du service public. Le personnel en gare est la variable d'ajustement idéale, puisque non essentiel à la circulation des trains !

Conséquences : c'est réorganisation sur réorganisation pour les services commerciaux de la SNCF !