

DISTRIBUTION



VENTE PAR LES BURALISTES LA SNCF NE FERA PAS UN TABAC !

Paris, 10 juillet 2019

EN QUELQUES MOTS...

Suite à la colère grandissante des usagers et des politiques sur les suppressions de poste aux guichets et la fermeture des points de vente et leurs conséquences sur les temps d'attente, la Direction a annoncé la Distribution de titres de transports *via* les buralistes. Alors que cette annonce fait le buzz médiatique, l'UNSA-Ferroviaire rappelle que le concept a déjà été testé et qu'il n'est pas du tout concluant, c'est même un véritable fiasco.

port par les buralistes est déjà mise en œuvre depuis plus d'une dizaine d'années dans certaines régions, sous l'appellation NOVATER.

LE SUJET

Cela fait quelques jours que la SNCF fait le buzz médiatique en annonçant un **nouveau canal de distribution via les buralistes**, censé apporter un service de proximité et compenser les suppressions de postes dans les points de vente !

C'est un encore un effet d'annonce pour répondre à la colère grandissante des usagers et des politiques !

Si le concept fait grand bruit, il n'est pas nouveau puisque **la distribution de titres de trans-**

Depuis son lancement, aucun véritable retour d'expérience n'a été réalisé et bon nombre de commerçants se sont retirés du dispositif, au point que ce projet est tombé dans les oubliettes.

Les commerçants de l'époque dénonçaient le manque d'accompagnement et de formation sur l'offre tarifaire régionale. Ils ne délivraient que des billets dits « simples » et ne pouvaient pas gérer les problématiques d'après-vente. Cela générait des situations conflictuelles au sein de leurs commerces.

Au final, cette expérimentation a coûté beaucoup plus cher en investissement qu'elle n'a rapporté !! Par exemple, en Auvergne, pour un investissement de 5000 euros, le chiffre d'affaires approchait les 100 euros par mois.

Pour la Direction, ces buralistes sont censés incarner le commerce de proximité, mais pour **l'UNSA-Ferroviaire**, si les voyageurs s'attendent à un service au moins égal aux prestations des vendeurs SNCF, ils risquent d'être fortement déçus ! On ne s'improvise pas vendeur, c'est un vrai métier !

N'en déplace à l'Entreprise, **l'UNSA-Ferroviaire** rappelle que les vendeurs assurent des missions de conseils sur le voyage, de ventes et de prescriptions des produits et services proposés par l'Entreprise et ses partenaires, d'après-vente. Cela ne consiste pas seulement à délivrer un ticket pour une origine-destination au plein tarif.

Pour **l'UNSA-Ferroviaire**, les voyageurs ont droit à un vrai service, réalisé par des vendeurs formés et ayant une vision globale de la distri-

bution. Si les clients prennent le temps d'aller en points de vente, c'est pour obtenir un service complet et personnalisé.

Cette idée, loin d'être lumineuse, est surtout un constat de désaveu de la politique menée depuis des années par la Direction, qui a tout misé sur le digital et a conduit à la destruction du maillage territorial des points de vente, générant des files d'attente de plus en plus longues aux guichets.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, la vraie réponse aux difficultés actuelles, c'est de développer un véritable réseau de ventes physique, complémentaire aux autres canaux de distribution, afin de garantir un accès à l'ensemble des produits et services à tous les clients.

Pour reprendre un ancien slogan de l'Entreprise, « le progrès ne vaut que s'il est partagé par tous ».

