
Nouvel Espace de Vente

...et menaces sur les emplois de vendeurs !

Le NEV (nouvel espace de vente) représente le nouveau concept des chantiers de vente que les établissements mettront en place à partir de mi-2004. Le déploiement est déjà planifié sur les gares concernées par le TGV Est (2005), Paris St Lazare (novembre 2005), La Rochelle (décembre 2004)...

Comme le dit clairement la SNCF, il s'agit de réduire les coûts liés à la vente des billets en gare en obligeant les voyageurs à utiliser les appareils automatiques.

Les objectifs de la direction sont affichés ainsi :

- Passage à la distribution automatique de toute la vente Ile de France - les seuls commerciaux restant seraient cantonnés à gérer les supports Télébilletique (Navigo...).
- En TER, les projets de télébilletique qui se développent auront les mêmes effets qu'en IDF et la pression des Autorités Organisatrices (Conseils Généraux) pour baisser les coûts fera le reste.
- En Grandes Lignes (VFE pour la nov' langue des managers de GL), l'objectif est de réduire de 30% le nombre de guichets avec les conséquences que l'on imagine sur l'emploi.

Pour pousser les voyageurs hors des guichets, l'imagination est de mise ... C'est le cas des tarifications uniquement accessible via Internet, l'envoi à domicile des billets, le billet imprimé en ligne, le futur Ticketless (billet dématérialisé avec un code vérifié par le contrôleur)... et l'installation massive des nouveaux APV (Bornes Libre Service).

Les conséquences sur l'emploi seront immédiates et de grande ampleur, la direction parle même d'un plan social et de reconversions massives.

SUD-rail considère que plusieurs milliers d'emplois sont sur la sellette.

Le nouvel espace de vente (NEV) dont le 1^{er} exemplaire a été mis en service lundi 9 août en gare de Metz va fonctionner selon les principes suivants :

- ☛ Pas d'accès direct aux guichets pour les voyageurs.
- ☛ Installation de nombreux APV et des bornes d'accès public à Internet (voyages-sncf.com). Le principe étant que tout voyageur qui pourra effectuer sa transaction en dehors du guichet devra en être éloigné.
- ☛ Un accueil avec un « conseiller clientèle » présenté comme un pseudo nouveau métier dont l'essentiel de l'activité sera d'orienter les voyageurs vers des canaux de distribution dont la raison d'être est la suppression des vendeurs.

Cette nouvelle organisation de la vente s'attaque directement aux emplois et va participer à une nouvelle déshumanisation des gares...!

Les nouvelles technologies doivent au contraire permettre une amélioration qualité de l'accueil des voyageurs; cela ne passe pas évidemment pas par la suppression massive des guichets. Les cheminots doivent s'opposer à ce projet !

Août 2004