

# Centres Ligne Directe

Le flou entretenu par la direction sur le devenir des Centres Ligne Directe fait désormais partie du passé; comme nous le disions depuis des mois, les menaces sur l'emploi sont réelles et se font de plus en plus précises. La direction projette de supprimer des centaines d'emplois sur toutes les plaques et tous les sites. De Lille à Nantes en passant par Lyon, des centaines d'agents vont être contraints de changer de service, des dizaines de contractuels vont perdre leur emploi.

## Internet est passé par là !

On nous explique que le chiffre d'affaires et le nombre d'appels à « Ligne Directe » ont beaucoup baissé, la raison essentielle étant l'augmentation de la vente par Internet.

Ce n'est pas contestable, mais ce « mouvement naturel » est fortement « boosté » par la politique de l'entreprise qui rêve de développer la vente sans vendeur et surtout sans vendeur au statut SNCF ! La direction annonce clairement sa volonté de faire baisser les coûts de distribution et pour un technocrate, les « coûts » ce sont les salariés !



## Concurrence déloyale

La direction développe parallèlement aux canaux de distribution habituels (gares, Ligne Directe, agences) de nouveaux outils faisant de fait une concurrence directe et déloyale aux agents SNCF.

Ainsi, la filiale Internet de la SNCF « Voyages-sncf.com » propose des prix et des services uniquement accessibles via Internet. Mais la direction Grandes Lignes n'en reste pas là. Elle met en place à grand renfort de publicité le "iTGV" qui est une nouvelle "offre commerciale" concurrente de la SNCF et uniquement accessible ... par Internet.

## Rien n'est laissé au hasard !

La direction attaque de toutes parts: en dehors du développement d'Internet et de sa tarification réservée, cette dernière a bien d'autres idées pour réduire les coûts salariaux liés à la distribution des billets. Ainsi le projet du NEV (nouvel espace de vente) dont le principe de base est d'éloigner les voyageurs des guichets et de faire en sorte de les orienter vers les appareils automatiques de distribution suit son cours. Les investissements pour renouveler les APV et autres automates n'ont pas de limites. Tous les projets comme l'externalisation des cartes Familles Nombreuses ou encore la réforme des Services Clientèles ont une cohérence: faire en sorte de diminuer le nombre d'agents commerciaux en contact avec les voyageurs. C'est une véritable logique de déshumanisation des gares à laquelle on assiste.

**Aujourd'hui, l'attaque se concentre sur l'emploi des Centres Ligne Directe. Les agents se doivent de réagir; nous devons rappeler à la direction que nous ne n'accepterons pas les suppressions de postes qui font suite à des décisions contraires au développement de l'emploi dans nos services.**

Le 05 novembre, a lieu à Paris une réunion nationale où la direction Grandes Lignes présente sa politique de distribution. SUD-rail ne considère pas que la situation vécue par les agents des CLD aujourd'hui est inéluctable; il faut se faire entendre par nos dirigeants et leur imposer une autre politique.

**Nous appelons les agents des CLD à venir nombreux à Paris le 05 novembre 2004 à 10h au siège de la Direction Grandes Lignes (2, rue traversière – Paris 12<sup>ème</sup>) pour marquer notre opposition à ses choix de casse du service public et de l'entreprise SNCF.**