

---

## Dialogue social version VFE [Grandes Lignes] = Échange 2300 vendeurs contre maigres oboles !

---

Lors d'une nouvelle table ronde le 07 septembre, la direction VFE [Grandes Lignes] a dévoilé l'essentiel de ses objectifs en terme de postes de vendeurs pour les 3 années à venir : **la suppression de près d'un tiers des vendeurs est ainsi programmée jusqu'en 2008.**

Malgré la mobilisation des vendeurs, malgré la progression du trafic et des ventes, malgré les files d'attente qui s'allongent dans les gares, la direction maintient ce plan de casse du métier de vendeur.

**C'est plus de 2000 postes de vendeurs qui vont passer à la trappe ces prochaines années.** Bien

entendu, la direction se réserve la possibilité d'en supprimer un plus grand nombre si la part des ventes sur Internet [voyages-sncf.com] se développait plus que prévu.

**D'autre part, il est fort à parier que des services comme les Centres Ligne Directe se retrouvent directement menacés de fermeture définitive ou de filialisation.** En effet, quand il ne restera que quelques de cheminots à faire de la télévente, on nous expliquera qu'on a atteint le seuil critique de viabilité de ce service et qu'il faut le transférer à EFFIA pour qu'il survive.

*Détails des suppressions de postes de vendeurs et de télévendeurs [adaptation de l'emploi comme disent nos dirigeants] :*

**En 2005, plus de 200 emplois de supprimés.**

**En 2006, moins 520 emplois à répartir comme suit :**

- **Environ 300 dans les gares et boutiques** ; le détail par régions n'est pas encore arrêté.
- **225 emplois de télévendeurs avec la fermeture de 9,5 modules** : Lagny, Marseille, Bordeaux, La Rochelle, Bayonne, Caen, Clermont-Ferrand, région de Lille (localisation pas encore déterminée), Béziers, et un ½ module à Montpellier. Le module de Longueau sera spécialisé dans la gestion avec les PMR. Les 4 modules de Nantes et les 2 modules du Mans sont affectés au programme Grand Voyageur et au programme de fidélisation S'Miles (les cheminots de ces deux sites vont travailler désormais pour le compte de la filiale CRM Services).
- **Suppression de 15 postes dans les BCC-Caisses.**

**Pour les années 2007 et 2008, aucun élément précis ne nous a été communiqué.**

**Malgré le désaccord des représentants des personnels, la direction va imposer l'accès du site Internet Voyages-sncf.com sur le poste Mosaïque de tous les vendeurs.**

En tant que vendeurs, nous devons donc renseigner les voyageurs sur le fonctionnement de ce canal de distribution qui permet aujourd'hui de nous supprimer massivement. De plus, cela ne peut que perturber un

peu plus le fonctionnement du système Mosaïque qui a déjà bien du mal à être efficient.

Le 16 juin 2005, lors du rassemblement de près de 500 vendeurs à Paris, SUD-rail avait rappelé à la direction qu'il n'était pas question, en contrepartie des milliers de suppressions de postes, une quelconque prime ou un programme d'intéressement aux résultats des ventes.

**Comme elle n'a cure des avertissements des représentants du personnel, la direction a présenté, différentes mesures censées « faire passer la pilule » aux vendeurs qui vont rester en place :**

- **Surclassement de C sur D de 250 agents de réserve vendeurs VFE** (il y a 1500 vendeurs qualification C à la réserve). Il s'agit bien de nommer ACM des vendeurs qui sont aujourd'hui à la réserve et qui resteront à la réserve des chantiers vente. Même si cela permet à quelques agents d'avoir un meilleur déroulement de carrière, SUD-rail, considère que cette mesure est très limitée et ne permet pas de garantir à tous les agents commerciaux d'avoir un déroulement de carrière de B à D. De nombreuses inconnues persistent quant à la mise en œuvre de ces notations supplémentaires. Nous avons rappelé que toute

opération de notation était encadrée par les dispositions du statut (établissement d'un tableau d'aptitude, etc...) et qu'il n'était question pour nous d'y déroger. Les ACM actuels ne sont pas concernés par un retour au guichet. Ces revalorisations seront affectées en priorité dans les 30 principales gares.

- **Surclassement de 150 postes de vendeurs VFE de B sur C**, ce qui fait par région SNCF en moyenne 6 agents à reclasser et en donc 2 ou 3 postes par établissement. Pas de quoi « grimper aux rideaux » ! Cette mesure concernera principalement les gares de province.
- **40 surclassements de postes de DPX VFE de E sur F**. Les heureux élus devront assurément faire acte d'allégeance à la politique commerciale de l'entreprise et au dispositif de management. La direction ne communique pas sur les suppressions de postes de DPX liés à la suppression de 30% des vendeurs.
- **Création d'une indemnité de connaissance des outils de distribution** : « *les agents commerciaux des qualifications B,C et D des gares VFE et TER qui sont en contact avec la clientèle reçoivent une indemnité fixe mensuelle pour connaissance des canaux de distribution Voyages-sncf.com, Bornes Libre Service (BLS) et DBR lorsqu'ils tiennent – sous condition du port de la tenue – des postes de vente désignés par le directeur d'établissement, dans lesquels la connaissance et le conseil sur l'utilisation de ces outils permettent de répondre à des besoins d'information ou de prise en charge d'opérations exprimées par la clientèle. Cette indemnité est attribuée aux vendeurs dont le niveau de connaissances de ces outils de distribution est validé, à l'issue d'une formation, par une épreuve écrite et orale. Par ailleurs, le directeur d'établissement procède à des contrôles périodiques de ces connaissances. Les agents dont le niveau de connaissance est jugé insuffisant ne perçoivent plus l'indemnité. Ils doivent suivre une formation de mise à niveau validée par un contrôle de connaissances, pour pouvoir la percevoir de nouveau* ». Cette indemnité s'élève à 20 euros par mois. Les DPX ne sont pas concernés. Les vendeurs Transilien et les agents commerciaux de l'accueil ne touchent pas cette indemnité. En résumé, pour pouvoir bénéficier de cette obole d'un euro par jour de travail, il faudra passer en formation et réussir l'examen, se rafraîchir régulièrement les idées, avoir la chance que son poste ait été choisi par le directeur d'établissement et (cerise sur le gâteau) porter la tenue... Au-delà de l'hypocrisie totale qui consiste à créer une prime de connaissance des canaux de distribution qui nous supprime, le dispositif est totalement scandaleux et frôle la provocation !
- **« Rémunérer la performance individuelle des vendeurs »**. Cette phrase résume bien l'objectif de la direction qui projette deux systèmes complémentaires :
  - **Élément de rémunération variable sur objectifs individuels** : il sera créé une GIPEC (gratification individuelle de performance commerciale) en remplacement de la GEXCI actuelle qu'on connaît pour tous les cheminots. Cette gratification sera accordée tous les 4 mois en fonction du résultat d'objectifs individualisés que nos chefs d'équipe auront déterminé. Les vendeurs Transilien ne sont pas concernés. Selon la direction, un vendeur pourrait toucher en moyenne entre 200 et 300 euros de GIPEC sur l'année.
  - **Gratification à l'acte de vente de produits prioritaires** : « *les agents commerciaux des qualifications B,C et D des gares VFE et TER qui occupent des postes de vente, perçoivent une commission unitaire pour chaque vente de produits prioritaires sélectionnés par l'entreprise, selon un barème de commissions défini, publié et révisable chaque quadrimestre. Cette commission est versée trois fois par an, sous la forme d'une « gratification liée à l'acte de vente de produits prioritaires » sommant l'ensemble des commissions gagnées par le vendeur au cours de la période considérée* ». Exemples donnés par VFE : 0,2 euro pour une carte Senior et 4,3 euros pour un « Train+Avis ».

Les deux systèmes instaurent un vrai dispositif d'intéressement individuel aux résultats des ventes.

L'objectif est clairement affiché ; **la direction veut augmenter la productivité des vendeurs en faisant miroiter la carotte de l'intéressement**. SUD-rail condamne ces mesures qui ne répondent en rien aux demandes d'augmentation des salaires ; surtout, ces objectifs individualisés ne peuvent que détériorer les relations entre collègues de travail. Ces sommes, en ne rentrant pas dans le calcul des charges salariales fragilisent un peu plus notre système de retraite et de prévoyance.

Dans les années à venir, si la direction réussit à appliquer son plan, un tiers des vendeurs VFE vont disparaître. Cela veut clairement dire que notre métier va devenir plus stressant, qu'il va y avoir des difficultés pour chacun avec son lot de bouleversements tels quels que : changements de filière, mutations d'office, dégradation des conditions de travail, horaires modifiés, etc.

**Pour qu'aucun d'entre nous ne se fasse jeter, nous devons plus que jamais nous mobiliser collectivement contre la direction et son plan de casse organisant la fin de la vente humanisée des billets de train. C'est aussi cela la défense du service public ferroviaire !**