

Agents commerciaux voyageurs

Quelques pièces pour nous mettre en pièce

La direction Voyages France Europe a bien l'intention en 2006 de poursuivre son « plan Voyageurs » et sa cohorte de suppressions de postes : 420 vendeurs et télévendeurs devraient passer à la trappe cette année (au lieu des 520 annoncés puisque, suite à la grève du 21 novembre dernier, la direction est revenue sur 100 suppressions).

Ce nouveau coup de « Kärcher » sur la distribution en gares, boutiques et Centres Lignes Directe va entraîner une nouvelle dégradation des conditions de travail sur ces chantiers, et augmenter encore le % de distribution au profit des automates de vente et d'Internet et de la filiale Voyages-sncf.com. Ce qui justifiera les suppressions de postes à venir...

Pour les CLD, l'objectif de la direction est de ne conserver que 800 agents au niveau national – ils en ont compté 1800 -, et nous n'avons aucune assurance sur le maintien de ce service...

La hache et la carotte

Les 2230 suppressions de postes du « plan Voyageurs » sont fournies avec un plan de communication interne appelé « Ambition vendeurs » qui pourrait se résumer ainsi : « on abat un tiers du troupeau, mais on garde les meilleures laitières ».

Comme il est écrit dans le document remis au dernier Comité Central d'Entreprise, **« il s'agit de donner à nos vendeurs les moyens de transformer leur « stress négatif » en bonne « agressivité commerciale », même sous la « pression » de la file d'attente... »**. Rien que ça.

Pour faire passer la pilule, en plus des revalorisations de postes annoncées, la direction déballe tout un attirail de mesures basées sur le mérite, telle la **GIPEC** : la Gratification Individuelle de Performance Commerciale qui remplace la GEXCI. Cette rémunération est versée chaque quadrimestre, en fonction de l'atteinte des objectifs individuels fixés par le DPx : chiffre d'affaire de la 1^{ère} classe, cartes...

Autre nouveauté 2006 : **la gratification à l'acte de vente**.

Le vendeur recevra ainsi 0.20 euros pour une carte senior ou 4.30 euros pour un train + Avis, qui lui seront aussi versés tous les quadrimestres. Il est clair qu'une telle mesure est parfaitement inégalitaire : **un vendeur d'une petite gare n'aura sûrement pas la même gratification qu'un vendeur en boutique, et pourtant le travail et sa pénibilité sont équivalents**.

Afin d'imposer la polyvalence des vendeurs (connaissance des BLS et DBR, accès au site Voyages-sncf.com) la direction mettra également en place **une « indemnité de connaissance des nouveaux outils de distribution »**.

Une sorte de Hara-kiri moderne pour vendeurs et pour 20 euros par mois. Pour y prétendre il faudra réussir des épreuves écrites et orales et s'engager pour des « sessions en binôme » avec son DPx. Les postes primés seront désignés par le DET.



SUD-rail condamne ces mesures - de la même manière que nous avons refusé le système d'intéressement que la direction voulait instaurer fin 2005 - parce que nous pensons que **ce qu'il faut c'est une augmentation de salaire** et que **tout ce qui sera « donné » en intéressement ne le sera pas en salaire**. Et par conséquent cela affaiblit la CPR et donc notre statut.

Bonjour l'ambiance... au travail

Mais ces mesures vont aussi dégrader nos conditions de travail. L'accès au site Voyages-sncf.com sur tous les postes Mosaïque risque d'être tout sauf une partie de plaisir. Lorsque les utilisateurs d'Internet iront au guichet il y a fort à parier que ce sera pour tenter de régler un problème, ou parce qu'ils seront déjà très énervés...

Sans compter que cela ne va rien arranger à la file d'attente, et au chiffre d'affaire réalisé aux guichets. Ce n'est sûrement pas la mise en place des « conseillers clientèle » qui va améliorer quoi que ce soit.

Ces mesures d'intéressement vont aussi renforcer la « pression » hiérarchique, le stress, détruire un peu plus le collectif pour accroître encore l'individualisation des conditions de travail.

Des DPx de plus en plus coupés de la production réelle vont devenir des animateurs de la compétition entre agents qui va permettre de nouveaux gains de productivité. Et c'est ce qui permettra de supprimer les postes annoncés. Tout ça pour quelques euros de plus...

Attention à la main du DET dans notre poche

Mais dans le même temps ces quelques euros pourraient bien être perdus d'un autre côté, car les EVS classiques subissent de sévères attaques, notamment ***l'indemnité de langues étrangères.***

De moins en moins de constats de langues sont organisés, sauf pour celles et ceux qui touchent déjà une indemnité dans le but évident de leur supprimer en cas de mauvais résultat.

Les « certifications » de gares donnent aussi l'occasion au DET de restreindre le nombre de langues rémunérées. Certains agents pourront ainsi avoir 60 ou 120 euros de moins par mois, suivant les choix faits

par le DET. Cela servira-t-il à financer les mesures d'intéressement ?

Autre inquiétude pour cette année : le maintien de la prise en charge d'éventuels ***déficit de caisse.*** De plus en plus de vendeurs ont la désagréable surprise de constater sur leur feuille de paye des retenues pour déficit dont on ne leur avait jamais causé.

Et il faut en général beaucoup de temps et d'énergie pour avoir des explications et éventuellement parvenir à un remboursement. La baisse des effectifs - voire la prochaine disparition - des BCC ne va pas arranger cette tendance.

Une distribution bientôt désintégrée ?

Ce qu'il y a de plus dur à avaler c'est que malgré les 2230 suppressions de postes prévues entre 2005 et 2008 - dont 500 ont été faites en 2005 - et malgré les gains énormes de productivité que cela laisse entrevoir, ***la direction a toujours l'intention de poursuivre sa politique de filialisation et de privatisation, y compris de la distribution.***

Pour l'instant, le métier d'agent commercial voyageur est encore le même quelque soit la latitude, mais la séparation en activités (VFE et Transport Public pour les TER) n'augure évidemment rien de bon. En régions, de nombreuses activités sont désormais confiées à du personnel de droit privé - Effia

notamment - comme les Centres de Relation Clientèle (CRC TER) ou l'activité Billettique.

La direction est prête à tout pour réduire ses coups de distribution, y compris à transformer plus du tiers de ses vendeurs en variable d'ajustement, et sans trop se soucier des reclassements. Guillaume Pepy n'a pas caché la possibilité, à terme, de confier la distribution au secteur privé (entreprise extérieure ou filiale).

Dans les régions, la direction SNCF voudrait faire croire aux cheminots que ce sont les conseils régionaux qui décident de tout : c'est faux !

Il est tout aussi faux de penser qu'il n'y a plus rien à faire.

Dans chaque EEx ou EEV, dans chaque chantier, nous devons contester ces mauvais coups portés à la distribution et au service public ferroviaire, au besoin ***en interpellant directement les usagers et pourquoi pas les élus.*** Face à la direction qui va poursuivre sa stratégie de casse en mettant en concurrence les agents commerciaux avec des salariés de droit privés, notamment des filiales telle Effia, ***il y a urgence aujourd'hui à développer des actions communes avec ces salariés de filiales.***

Au-delà de l'écran de fumée de l'intéressement, si nous voulons défendre notre statut nous avons tout intérêt à le partager avec le plus grand nombre.

Janvier 2006