

# Les guichets ferment, les usagers regrettent les agents trinquent



La dernière génération de vendeuses et de vendeurs tient à bout de bras les derniers chantiers de vente malgré les Non Tenus, le manque de formations, les incohérences des tarifications tarifaires, certains chefs pervers et... les files d'attente toujours et les attaques annoncées. Les choix de l'entreprise sont encore et toujours : **réduction d'amplitude d'ouverture, diminution du nombre de guichets, fermeture d'espaces de vente et des dernières boutiques en ville.**

## Carnage à la distribution,

**SUD-Rail a été convié à une bilatérale avec la Direction de la Relation Client pour présenter le développement du Libre Service Accompagné.** Déjà présent dans les chantiers des gares St-Lazare et de Paris Nord, le L.S.A. est constitué de 6 écrans BLS sur une table à l'intérieur du chantier de vente. Un vendeur aide les usagers à s'en servir. **A St-Lazare comme à Paris Nord, le LSA accompagné une diminution du nombre de guichets,** de nouvelles tables en LSA s'opéreraient avec une nouvelle diminution du nombre de TPV. (Terminaux Point de Vente)

## ... le LSA équipé d'Automate de Paiement en Espèce

TER et la plupart des régions voudraient renoncer à maintenir des guichets. Voyages auraient encore 130 points de vente sur l'ensemble du réseau mais des rumeurs persistantes et la réduction des amplitudes dans de nombreuses gares, y compris alors que Ouigo est privilégié par l'entreprise, pourraient s'accompagner de nouvelles fermetures. Le LSA sera mis en place à Bordeaux, Marseille, Montparnasse, Strasbourg, Austerlitz, Paris Lyon, Paris Nord et St-Lazare. Chaque table sera désormais constituée de **4 écrans plus paiement CB et partagera 2 A.P.E.** (Automate de Paiement en Espèce)

## Le LSA, une mauvaise solution, rien ne vaut les guichets !

Dans les deux points de vente où sont déjà installés les LSA, les agents constatent qu'ils sont parfois utilisés mais toujours comme un pis aller face à l'absence de guichets disponibles. Les usagers qui sont à l'aise utilisent leur téléphone ou les BLS à l'extérieur du chantier de vente. Alors que l'entreprise propose de vendre les billets par l'intermédiaire d'un bot sur Messenger, la mise en place des LSA sous deux ans semble relever d'un autre siècle. Au vu des progrès informatiques à venir et faisons le pari que le LSA sera vite abandonné ! Il n'aura servi qu'à « distraire » des suppressions de TPV. Pour SUD-Rail, les usagers qui ne savent ou qui ne veulent pas faire tout seuls demandent à être servi par un agent SNCF. **Le plus simple, le plus complet reste encore et toujours d'utiliser Mosaïque et un TPV.**

## Des agents en souffrance, des agents parfois désespérés.

Dès la mise en place du site internet, la direction a mis en place une gestion délétère à la vente. 20 ans d'attaque à notre encontre. 20 ans de sabotage. 20 ans d'un immense plan social. Pas un vendeur qui n'ait fermé définitivement un point de vente. Pourtant les chemins de fer ne sont rien sans agent. **SUD-Rail apporte son soutien à tous les agents qui donnent de l'énergie à maintenir le service public ferroviaire.** Les patrons des chemins de fer sont au dessous de tout. Les usagers comme les agents ont compris que ce ne sont que des patrons voyous.