

## La dématérialisation : au revoir cheminots, bonjour robots !!

La dématérialisation des outils de vente est un danger concret pour l'avenir des vendeurs et des agents d'escale.

Depuis la mise en place en 2012 de la carte Voyageur, la direction, en voulant « harmoniser » la dématérialisation, a étendu cette évolution à beaucoup d'autres services que la vente.

BCC, SG30, Caisse Principale, sur l'ensemble des métiers Voyageurs, nous constatons l'externalisation de nos outils de travail et de nos services avec pour effet, une dégradation de nos conditions de travail.

Il va sans dire, que nous sommes confrontés à une multitude de problématiques que nous subissons dans notre quotidien. L'impossibilité de répondre des erreurs humaines faites par l'usager lors de ses achats, des services pratiqués sur internet, l'augmentation des après-ventes amènent à une hausse des conflits clients. Les fermetures des guichets justifiées, selon la direction, par la baisse du chiffre d'affaire au sein des points de vente entraînent également dans leur sillon la fermeture de services liés comme les Back Offices (Caisses Principales et les BCC), ainsi que de la fermeture définitive de certaines gares.

Nous pouvons nous poser la question : *Pourquoi un tel développement et engouement de la part de la direction pour ces machines ?*

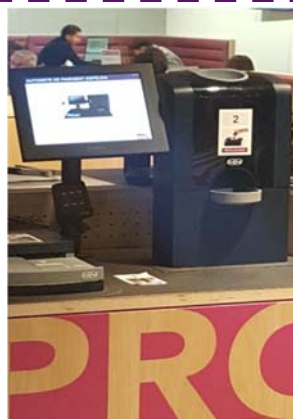
La réponse est simple: *cette direction, sous couvert de l'ouverture à la concurrence, a pour unique objectif de faire des économies sur le dos de chacun, afin d'enrichir toujours les mêmes. Il est d'une évidence, que les machines ne tombent jamais malade et ne font pas grève.*

Cette stratégie est menée de longue date depuis la mise en place des DBR (distributeur de billets régionaux), des BLS (borne libres services), et plus récemment des APE (Automate de Paiement Espèce, caisses automatiques pour le rendu de monnaie).

La classe dirigeante se sert de ces nouveaux outils pour supprimer des postes et détruire le savoir-faire des cheminots amenant à des réorganisations massives et nocives. Les reclassements deviennent monnaie courante et de plus en plus compliqués, l'avenir est incertain pour l'ensemble de ces cheminots experts dans leurs métiers commerciaux.



- **Arrêt des restructurations et des réorganisations.**
- **Arrêt des fermetures des boutiques et des gares.**
- **La création de postes liée à l'évolution de la charge de travail avec l'augmentation du cadre d'organisation et non des redéploiements ou des implantations d'automates.**
- **Refus de l'ouverture à la concurrence.**
- **Retour au service public de la SNCF une et indivisible sous monopole d'état.**



Les outils dématérialisés ne doivent en aucun cas être au détriment des missions de travail et détériorer les conditions de travail des agents : elles doivent être complémentaires.

### Les cheminots se voient devenir la cinquième roue du carrosse !!!

*Les conséquences :*

une augmentation du stress, de mal-être au travail, des risques psycho-sociaux.

Et malgré tous les avertissements de la part des représentants du personnel et les avis motivés négatifs des CHSCT, la direction fait la sourde oreille et continue sa politique de l'autruche.

# Cheminots **FO** inFO métier **COMMERCIAL**

13 Juin 2018

Groupe National **COMMERCIAL**

**N°04**

Un robot prototype d'accueil en gare d'Aix-en-Provence en remplacement des agents est en phase d'expérimentation. La conséquence directe sera les suppressions de postes à court et long terme. Nous pouvons en craindre, dès à présent, son déploiement sur l'ensemble des gares SNCF.

C'est un robot équipé d'une multitude d'applications multimodales visant à occulter le rapport humain avec les usagers. A aucun moment ce robot ne pourra remplacer le contact humain, réelle valorisation, qu'exerce un agent d'accueil dans le quotidien sur ses missions de travail.

La politique de l'entreprise menée par la direction au travers de cette stratégie de modernisation informatique est dévastatrice quant à l'avenir de tous les métiers commerciaux.

La nouvelle technologie est mise en place par la direction, afin de pratiquer encore et toujours un gain de productivité qui passe par la masse salariale (c'est-à-dire les suppressions de postes).

Mais cette direction oublie souvent que la qualité du service public dépend des agents qui, dans leurs domaines respectifs des métiers commerciaux, sont, en définitif, la seule plus-value faisant de la SNCF ce qu'elle est.



**Sans les cheminots, la SNCF n'est rien !**

**TOUJOURS PLUS LOIN DANS LA DEMATERIALISATION !!!**

**Pour cela, FORCE OUVRIERE des CHEMINOTS revendique :**



- **L'arrêt de toute externalisation.**
- **L'arrêt des restructurations et des réorganisations.**
- **L'arrêt des fermetures des boutiques et des gares.**
- **L'arrêt des restructurations des BCC et Caisses qui entraîne des suppressions de postes et la modification des charges de travail.**
- **La création de postes liée à l'évolution de la charge de travail avec l'augmentation du cadre d'organisation et non des redéploiements ou des implantations d'automates.**
- **L'embauche au cadre permanent et à temps complet du personnel contractuel qui le souhaite, avec la prise en compte de la date de leur embauche pour leur admission.**
- **Le refus de l'ouverture à la concurrence.**
- **Le retour au service public de la SNCF une et indivisible sous monopole d'état.**

Cheminots **FO**

**RÉSISTER REVENDIQUER GAGNER !**