

# La SNCF expérimente la fin des guichets « Express » en s'inspirant des boutiques Apple !

La direction fait le constat que les usagers ne servent pas assez des BLS. Les voyageurs qui viennent en gare pour acheter ou échanger préfèrent encore et toujours aller au guichet ! Rien n'y fait.

En février l'espace de vente « Normandie » de Paris St Lazare a rouvert après travaux. Des guichets ont été transférés un étage plus bas dans la galerie commerçante de la gare. La direction en a profité pour supprimer 5 TPV en haut. En lieu et place de l'ancien NEV, la direction expérimente jusqu'en juin la mise à disposition aux usagers de 6 grandes tablettes avec le logiciel des BLS, une imprimante IATA, un flasher de carte de fidélité et pour payer un TPE. C'est le **Libre Service Accompagné (LSA)**.

1 ou 2 agents sont prévus pour aider les usagers mais pas trop : « Il ne faut pas faire pour eux » « Il faut savoir arrêter l'aide » etc... Les clients et usagers de la Poste, d'Apple ou autre commerce connaissent bien ce principe que la SNCF a copié.

La productivité est évidente. Un agent derrière son TPV fait environ 16 actes de vente en une heure de travail. Avec la LSA, la direction en prévoit entre 30 et 40.

A St-Lazare, les agents rapportent une augmentation du stress, la peur de l'embrouille et une nouvelle souffrance au travail. La propagande patronale portée lors de la journée de formation des vendeurs subissant le LSA vantant les mérites de cet « outil formidable qui pourrait sauver les boulots »...

La direction n'a pas prévu d'en rester là, si ce projet devait passer la phase test, elle se propose à terme de **remplacer les guichets express par le LSA**. Elle envisage de ne conserver des TPV au sein des espaces de ventes que pour la vente conseil.

**SUD-Rail dénonce l'intensification du travail et les multi sollicitations mentales que le LSA entraîne.**

**SUD-Rail s'inquiète de l'accès aux tablettes en cas d'affluence sans ticket ni file d'attente... le risque de foire d'empoigne est réel.**

**SUD-Rail rappelle le danger en matière de santé sur le fait de rester debout en piétinant : c'est un critère de pénibilité car il multiplie la possibilité de varices, de phlébites, etc...**

**SUD-Rail exige l'arrêt des postes non tenus à la vente et les embauches nécessaires pour respecter le Cadre d'Organisation.**

**SUD-Rail revendique le maintien de guichets du premier au dernier train.**

**SUD-Rail revendique un mode d'organisation respectant les travailleurs et les usagers.**

