

A guichets fermés ?

Nous venons protester ici contre la disparition programmée des guichets au profit de la billetterie par Internet.

Dans beaucoup de campagnes, cette politique signifie depuis longtemps la disparition de tout interlocuteur humain dans des gares fantômes. Dans les grandes villes aussi, des postes de vendeurs au guichet sont massivement supprimés – de plus en plus vite ces derniers mois.

Ce n'est pas la SNCF qui s'adapte ainsi à un changement d'habitude des voyageurs, à une évolution spontanée de la société. C'est la SNCF, comme tous les services ou anciens services de l'État, qui veut faire évoluer la société à marche forcée vers le tout-numérique.

Cette politique vis-à-vis de la billetterie n'est qu'un élément parmi d'autres d'une transformation globale de l'entreprise dans le sens de la **déshumanisation** :

\$ suppression des « chefs de bord » sur les lignes de TER, ce qui laisse les conducteurs seuls sur la rame avec tous les voyageurs et tous les aléas du trajet (voir l'accident du 16 octobre dernier dans les Ardennes) ;

\$ priorité donnée aux TGV, sur les liaisons moins rapides et moins coûteuses en énergie ;

\$ marchandisation des grandes gares, qui deviennent de vastes centres commerciaux ;

\$ mise en place de barrières à l'entrée des quais, ne laissant passer que les personnes munies de billets et empêchant notamment les voyageurs d'être accompagnés par des proches jusqu'à leur wagon.

Nous dénonçons l'ensemble de cette évolution qui fait augmenter les profits en dégradant le service et en restreignant les libertés – par exemple, la liberté de voyager en train de manière anonyme qui allait de soi au XX^e siècle et qui disparaît avec les billets nominatifs et le paiement en ligne. La direction de la SNCF et les gouvernements successifs sont tout simplement en train de détruire le train comme moyen de transport accessible et populaire. Pour cela, il leur faut laminer les salariés, dont le statut est précarisé et dont le travail perd tout sens, à l'image de ce qui s'est produit à France Télécom au début des années 2000.

Nous appelons cheminots et usagers à agir ENFIN ENSEMBLE, dans leur intérêt commun, contre cette logique de marchandisation-numérisation. Défendons-nous par l'entraide et la désobéissance.

Il est clair que le remplacement des contacts directs entre usagers et employés des services publics par des interfaces numériques n'est pas propre à la SNCF. C'est une tendance lourde, que l'État encourage par tous les moyens : le gouvernement actuel s'est fixé pour objectif le basculement de tous les services publics sur Internet pour la fin du quinquennat Macron (voir le Plan Action publique 2022).

Partout, il devient de plus en plus difficile de trouver des agents de l'administration en chair et en os, capables de nous expliquer quelque chose de vive voix, de s'adapter à notre situation particulière, de résoudre un problème que nous rencontrons par la faute de leur organisation. **Le numérique est non seulement un instrument essentiel des privatisations, mais il est aussi le triomphe de la bureaucratie.**

A la Sécu, à la CAF, au Pôle emploi, face au fisc, nous sommes tous perdants : les salariés sont mis sous pression, ou leur poste supprimé ; les usagers sont mis au travail devant leur écran, et ils se font moins bien servir (pour parler très poliment). Surtout, il y en a qui sont évidemment plus perdants que d'autres. **La numérisation des services de base rend la vie des pauvres encore plus infernale**, encore plus absurde. Elle met en difficulté des catégories de population qui n'en avaient pas besoin : ruraux mal connectés et éloignés des guichets restants, personnes âgées mal équipées en informatique, précaires mal à l'aise avec les écrans et les claviers, étrangers maîtrisant mal le français.

Il est temps de faire le lien entre notre addiction aux smartphones, aux réseaux sociaux, etc., et cette destruction à la hache de ce qui restait de protection sociale, de redistribution économiques, à travers les services publics – malgré tous les défauts qu'ils présentaient. **Il n'y aura pas de changement social sans une remise en cause frontale de l'informatique au travail, dans la consommation, dans nos rapports avec nos proches aussi bien qu'avec l'administration.**

Refusons que toute la vie sociale soit organisée autour d'Internet !

Débranchons-nous, autant que faire se peut.

NON A LA START-UP NATION

Des usagers en colère