

## Réorganisation des services en gare

### Contre-propositions de LUTECE et de la FNAUT Picardie

La restructuration du schéma de vente TER Picardie, décidée sans concertation avec les représentants des usagers et annoncée tardivement, comprend la diminution des horaires et jours d'ouverture ou la fermeture définitive des guichets de plus de 30 gares.

Ces mesures d'économie ne tiennent pas compte des besoins en termes de vente des titres de transport, d'information et de prise en charge des voyageurs et conjuguées à l'expérimentation de l'EAS, elles marquent un nouveau recul du service public.

Par conséquent, ne pouvant accepter ce schéma en l'état, nous proposons des solutions permettant de limiter au maximum l'impact sur l'utilisateur, voire de créer des services innovants pouvant mieux répondre à ses besoins en matière de vente et de distribution tout en tenant compte de la nécessité de maîtriser les coûts d'exploitation pour l'Autorité Organisatrice, lui permettant de continuer à investir pour développer les transports ferroviaires.

Nous demandons donc au Conseil Régional et à la SNCF qu'une concertation soit menée à partir de nos propositions et qu'un document redéfinissant clairement les services en gare soit établi afin d'éviter tout malentendu et de nous permettre de veiller à l'application du dispositif.

## 1) Vente des titres de transport

- En cas de réorganisation des horaires d'ouverture, **privilégier les tranches horaires utiles aux étudiants et salariés** (6h – 9h / 16h30 – 19h).  
Une alternance entre ouverture le matin et le soir est préférable à une ouverture un jour sur deux avec des horaires inadaptés.
- La restructuration des guichets dans les gares multi guichets doit s'accompagner d'un **fort déploiement de distributeurs de billets régionaux TER (DBR) et du renforcement du nombre de bornes libre-service (BLS), ainsi que la systématisation des DBR acceptant le paiement par espèces** (*y compris les billets, comme désormais de nombreux distributeurs RATP*) **dans les grandes gares** (Creil, Compiègne, Amiens, Beauvais...).

En effet, il est souvent possible pour l'abonné ou l'utilisateur régulier du même titre de transport sur une même relation d'utiliser un distributeur, comme pour la plupart des personnes retirant un dossier sur borne après l'avoir payé sur internet ou au téléphone. Augmenter raisonnablement le nombre de distributeurs TER dans ces gares permettrait donc, à moyen humain moindre, de conserver une qualité de service correcte pour les usagers des guichets restants.

En situation normale, un agent d'escale de la gare concernée serait détaché autour de l'espace de vente pour rediriger les usagers vers le mode d'achat le plus adapté à leur besoin. Cette présence permettrait également d'améliorer l'accueil général de l'ensemble des usagers dans la gare, en améliorant la visibilité du personnel.

Une autre option, suite à la réduction du nombre de guichets ouverts en même temps sur la journée, pourrait consister à **étaler l'amplitude d'ouverture des guichets**, offrant donc un meilleur service aux usagers d'extrême matinée ou soirée, tout en améliorant la visibilité de la présence humaine en gare sur ces créneaux, ce qui constituent un important gage de sûreté à partir de certaines heures.

- **Les points de vente TER doivent être largement développés**, particulièrement dans les zones rurales en s'appuyant sur les administrations et le commerce de proximité (*via des dépositaires, comme le font de nombreux conseils généraux pour distribuer leur billettique de service de car départementaux*), afin de limiter les désagréments provoqués par la fermeture d'un guichet.  
Ces points de vente doivent bien entendu bénéficier d'une bonne visibilité (enseigne ou sticker en vitrine, communication en gare et sur internet, ainsi que sur les fiches horaires). Il y serait vendu des produits TER courant (billets au format ISO) tels que les abonnements (scolaires et travail), des billets tarif normal et réduit, ainsi que les offres promotionnelles du Conseil Régional de Picardie.  
Ce nouveau mode d'achat (déjà en place dans quelques commerces picards) pourrait également répondre à un réel nouveau besoin de proximité dans les centres villes.

- **Les horaires d'ouverture des guichets doivent correspondre aux besoins des territoires desservis.** Ainsi, les guichets des gares situées en zones touristiques (Le Tréport, Rue, Noyelles sur Mer...) doivent rester ouverts le week-end, à plus forte raison lors de la saison estivale.
- Il est primordial que **l'amplitude d'ouverture des guichets des gares où la présence d'un agent est de toute façon rendue nécessaire par le mode d'exploitation de la ligne ne soit pas réduite.** Il serait par ailleurs bien entendu aberrant et inacceptable de fermer des guichets dans ces gares. La collectivité ne saurait accepter une économie qui serait dès lors purement comptable (l'agent étant de toute façon toujours sur place).
- Il convient de **ne pas réduire l'amplitude d'ouverture des guichets de villes moyennes** (Clermont, St Just, Pont, Chambly...), de nombreux achats étant effectués dans ces gares même en période creuse.  
Les distributeurs (DBR et BLS) ne proposent pas les mêmes possibilités de trajets, n'apportent pas de conseils utiles à la préparation d'un trajet long (ces mono guichets répondant aussi bien aux besoins d'une clientèle très régulière ou occasionnelle de ces gares).
- **Les DBR et composteurs des haltes** (et à plus forte raison des gares qui perdraient une partie de leur présence humaine) **doivent faire l'objet d'une disponibilité accrue** (étudier un dispositif de signalement d'un dysfonctionnement rapide par les usagers, par exemple via un système de QR code ou de SMS).
- **La restructuration des services en gare renforce le caractère indispensable de la présence systématique des chefs de bord dans les trains.** En effet, la desserte de points d'arrêt sans moyen de vente (ou lorsqu'ils sont réduits) met l'utilisateur contre son gré dans une situation irrégulière, source de problème si une brigade de contrôle monte en cours de trajet.  
La capacité des chefs de bord à vendre l'ensemble des prestations TER via leur appareil informatisé (Accelio) est impérativement à développer (possibilité de vendre tous les abonnements, y compris les Picardie Pass' Actif, tarification découverte TER et promotion régionale). Dans les haltes ou gares à très faible flux ne disposant pas de DBR, leur présence permet effectivement de compenser une grande partie de l'absence du guichet (très faible gêne pour l'utilisateur).  
Il est important de rappeler aux clients de ces points d'arrêts se présentant spontanément au chef de bord au départ d'une halte qu'ils bénéficient du même tarif qu'à un guichet.  
Il est par ailleurs impératif que le chef de bord soit visible pendant que le train est à quai, y compris lorsque le conducteur effectue lui-même les procédures de départs.
- **Renforcer la communication et l'accompagnement des achats désormais possibles sur internet**, et les développer (via le site TER, et l'application TER Mobile).

- **Permettre sur les DBR la vente de l'ensemble des prestations TER**, vers toutes les gares picardes et limitrophes. **Envisager l'implantation de distributeur de rechargement Navigo** dans les gares du sud de l'Oise.

## **2) Information en gare**

Les afficheurs légers déployés dans certains points d'arrêts apportant une information insuffisamment réactive et d'une fiabilité aléatoire, **il est important que chaque gare/halte soit sonorisée depuis une gare principale de son axe afin que les usagers bénéficient d'annonces en cas de retard d'un train et de situation perturbée.**

Dans le cas où l'ensemble des haltes et petites gares au Nord de Creil serait sonorisé depuis Creil, un agent sono doit être dédié à ces dernières, au moins en période de pointe.

**Les agents affectés à la sonorisation des axes doivent disposer d'outils adaptés leur donnant une vision globale de la circulation en temps réel et d'un système de sonorisation permettant d'enregistrer et de diffuser des annonces en boucle pendant un temps donné avec sélection des zones de diffusion.**

Des tournées devront être organisées régulièrement dans l'ensemble des gares pour contrôler le fonctionnement et l'intelligibilité des annonces.

En complément de ce système, les agents commerciaux des gares conservent un rôle d'agent sono d'appoint durant les périodes d'ouverture des guichets.

## **3) Prise en charge des voyageurs**

Chaque halte et gare (hors gare escale) devrait être équipée d'une borne d'information permettant aux usagers d'entrer en relation avec un agent du premier au dernier train (y compris quand ce dernier est en retard).

Ces bornes d'informations doivent être clairement identifiables par un client occasionnel et différenciées des téléphones d'alarme.

## **4) Sûreté de protection des équipements**

Des partenariats doivent être mis en place avec la Police Municipale / Gendarmerie pour renforcer les tournées de surveillance dans le but de prévenir notamment l'errance et les dégradations.