

Madame Fanny Mezaguer
Élue municipale, commune d'Etréchy
Élue intercommunautaire de la CCEJR
Pdte d'Etréchy Ensemble et Solidaires
10 Rue de la Butte Saint Martin
91580 Etréchy

Réf. : DLC N° 4-22

Objet : Evolution de l'offre de services en gare d'Etréchy

Paris, le 07 mars 2022

Madame Mezaguer,

Par courrier en date du 8 février 2022, adressé à Monsieur Jean-Pierre Farandou, Président Directeur Général de la SNCF, vous nous faisiez part de votre inquiétude suite à l'information que vous avez reçue de la fermeture du guichet de la gare d'Etréchy et des difficultés à obtenir un accès aux quais pour les personnes à mobilité réduite. Monsieur le Président m'a confié le soin de vous répondre.

Depuis quelques années, nous observons une modification des besoins et des comportements de nos voyageurs avec le développement du digital et la dématérialisation des titres de transports.

Ainsi, nous constatons, en 2021, entre dix et quinze transactions par jour, au guichet (hors périodes de confinement ou équivalent). Cette situation, qui a pour conséquence l'isolement et l'inoccupation des agents en gare, nous amène donc à faire évoluer notre relation à la vente au guichet et à l'adapter. Par conséquent, afin de conserver l'attrait du métier et la qualité de vie au travail tout en répondant au mieux aux besoins des voyageurs, nous avons engagé une démarche visant à développer la mobilité des agents commerciaux.

Je lis aussi votre inquiétude quant à la déshumanisation des services, ainsi que sur des difficultés à utiliser les automates et les applications mobiles pour certains voyageurs. La qualité de service constituant l'une des attentes fortes de notre Autorité Organisatrice dans le cadre du contrat qui nous lie, nous poursuivrons notre engagement pour maintenir un haut niveau de disponibilité des installations, dont l'automate de vente. Une présence renforcée sera assurée grâce aux équipes mobiles, notamment pour l'information et l'orientation des voyageurs en cas d'aléas. Enfin, la possibilité sera offerte aux voyageurs d'entrer en relation avec un téléconseiller, par téléphone ou interphone présent en gare. Une grande campagne de communication sera également lancée cette année, afin d'accompagner nos voyageurs dans l'usage de ces services à distance.

Vous faites également état d'une absence de consultation ou d'information préalables des élus locaux. Pourtant, ce projet fait l'objet d'une demande de rendez-vous à l'ensemble des Maires concernés, depuis octobre 2021. A ce titre, j'ai d'ailleurs personnellement rencontré Monsieur le Maire d'Etréchy le 09 décembre 2021. Les riches échanges que nous avons pu avoir lors de ce rendez-vous nourrissent les réflexions actuelles quant à la définition de la nouvelle offre de service à venir, en gare d'Etréchy. Je tiens à vous assurer qu'il nous est primordial de partager avec les élus, en toute transparence, les motivations de ces évolutions, de recueillir leurs avis et la connaissance fine de leurs territoires, ceci afin de répondre au mieux aux besoins des voyageurs.

Enfin, en ce qui concerne l'accès aux quais pour les personnes à mobilité réduite, le service gratuit Andilien, disponible sur transilien.com ou sur l'application dédiée, permet aux personnes en situation de handicap possédant une carte d'invalidité de préparer leur voyage et d'être mis en relation avec un agent, dans toutes les gares d'Île-de-France, pour une information ou un besoin d'assistance. Pour toute information complémentaire concernant votre demande d'ouverture d'un accès, Monsieur Philippe Feltz, Directeur des projets des gares du sud de la Ligne C chez SNCF Gares & Connexions, sera l'interlocuteur privilégié de votre commune. Les coordonnées de Monsieur Feltz ont été transmises à Monsieur le Maire, suite à sa rencontre avec Monsieur Ligner, durant laquelle ce sujet avait été évoqué.

Je tiens à vous assurer, Madame Mezaguer, que nous sommes très sensibles à votre engagement en faveur de la défense et de l'amélioration des conditions de transports des usagers de la gare d'Etréchy. Nous partageons cette volonté et souhaitons, par le développement de cette nouvelle offre de services, répondre au mieux et de manière mieux ciblée et plus efficace aux besoins des voyageurs, avec le souci de préserver l'intérêt de nos agents pour les métiers de contact avec la clientèle.

En espérant avoir répondu à vos questionnements, je vous prie d'agréer, Madame Mezaguer, l'assurance de ma considération la meilleure.

Nicolas LIGNER



Directeur de la Ligne C
SNCF TRANSILIEN

COPIE

Copies à :

- M. Julien Garcia, Maire d'Etréchy
- M. Jean-Pierre Farandou, Président Directeur Général de la SNCF
- Mme Sylvie Charles, Directrice Générale SNCF Transilien
- M. Philippe Feltz, Directeur des projets de gares de la Ligne C Sud - SNCF Gares & Connexions

Dans le cadre de la politique de transparence initiée par SNCF, notre échange sera publié sur son site snf.com, sauf si vous manifestiez votre opposition dans un délai de 15 jours.