

Monsieur Roland ROUYERE
RAIL AVENIR
28, rue René Jacques
55100 DUGNY-SUR-MEUSE

Strasbourg, le 1^{er} mars 2021

Monsieur,

Dans votre lettre du 5 février dernier, vous avez attiré notre attention sur la fermeture d'un certain nombre de guichets de votre département.

Par la présente, je tiens à vous remercier pour cette sollicitation et vous confirmer mon engagement en tant que Coordinatrice Régionale Groupe afin d'apporter les meilleures réponses à vos demandes.

Au regard de la situation sanitaire nous sommes confrontés à une baisse de la fréquentation de nos trains.

Celle-ci résulte de la limitation des déplacements professionnels et occasionnels, du recours massif au télétravail et de l'instauration du couvre-feu. En conséquence nous sommes amenés à adapter les circulations TER tout en veillant à maintenir un plan de transport répondant au mieux aux besoins de nos clients.

Ainsi sur le périmètre de la Région Grand Est nous garantissons en moyenne 82 % des trains de notre offre habituelle ce qui nous situe parmi les meilleurs territoires au niveau national.

Cette adaptation conjoncturelle de notre offre se réalise en veillant au quotidien à la bonne qualité de notre production et au strict respect des mesures sanitaires en vigueur.

D'une manière générale, les difficultés et contraintes financières issues de la crise sanitaire nous obligent à une approche très rigoureuse des moyens mis en place.

Dans ce contexte, nous sommes amenés à étudier la situation et la fréquentation de chaque gare pour proposer à notre Autorité Organisatrice les adaptations de service nécessaires. La réduction de l'amplitude horaires de certains guichets ou la fermeture de certains autres sont donc une réponse temporaire à cette situation hors-norme.

Pour bien appréhender cette baisse de fréquentation, il faut avoir à l'esprit que, malgré ces fermetures ou adaptations, nous ne constatons pas de hausse de l'utilisation des distributeurs de billets régionaux (DBR) en comparaison à la situation pré covid.

A Verdun comme à Commercy, nous avons même connu une baisse substantielle du nombre de transactions réalisées au DBR.

Ces éléments viennent confirmer la transformation importante des habitudes d'achats de nos clients vers le digital : avant la crise, plus d'un titre sur deux était déjà acheté sur le site TER Grand Est.

Sur l'aspect sanitaire, SNCF participe à la lutte collective contre le virus en préconisant l'achat en ligne (sur smartphone, tablette ou ordinateur personnel).

Pour faciliter les démarches de nos clients, nous proposons une diversité de solutions via nos multiples canaux de vente :

- sites grandest.ter.sncf.com / oui.sncf,
- application « Assistant SNCF »,
- agences de voyages agréées,
- Centre de Contact Client TER au 0815 405 405, ou TGV au 3635,
- distributeurs automatiques de billets,
- Service Allo billet au 0805 415 415, achat possible jusqu'à deux heures avant le départ du train (service et appels gratuits).

Ce dernier service s'adressant notamment aux personnes les plus éloignées de la digitalisation, comme certaines personnes âgées

S'agissant des DBR, sachez que ceux de Commercy et Verdun acceptent les paiements en espèces. C'est d'ailleurs le cas de tous les DBR des gares dont les guichets sont actuellement fermés pour cause d'adaptation Covid.

De plus, ces distributeurs font l'objet d'un protocole de nettoyage bien défini et permettant à notre clientèle de les utiliser en toute sécurité.

Je suis tout à fait consciente que ces adaptations sont par définition une solution dégradée au regard de la situation normale. Leur durée dépendra de l'évolution de la pandémie et des mesures prises par le gouvernement.

TER Grand Est s'adapte au fur et à fur de l'évolution du contexte sanitaire.

Néanmoins, au-delà de ces éléments conjoncturels, soyez assuré que nos équipes et l'ensemble de notre personnel sont mobilisés pour permettre à nos clients de voyager en toute tranquillité et dans les meilleures conditions.

Dans cet esprit et pour répondre à votre souhait de valoriser l'attractivité du train, TER Grand Est se mobilise autour de la question environnementale et de l'apport du ferroviaire à celle-ci. Aujourd'hui, le train régional est un mode de transport intrinsèquement écologique : il permet aujourd'hui de laisser au garage plus d'un million de voitures chaque jour en France et un voyageur en TER émet 8 fois moins de gaz à effet de serre que s'il était seul en voiture.

Sans se reposer sur ces chiffres, TER Grand Est veut aller plus loin en développant son programme PLANETER, notamment en s'engageant, entre autres, à réduire ses émissions de CO2 de 30% d'ici à 2025.

Espérant vous avoir apporté les explications relatives à la situation, je vous prie d'accepter, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.



Stéphanie DOMMANGE
Directrice Régionale TER Grand Est