



SNCF MOBILITÉS OCCITANIE

LE DIRECTEUR

Site Toulouse : 9, Bd de Marengo
BP 95209 – 31079 TOULOUSE Cedex 5
Site Montpellier : 4 rue Catalan
BP 91242 – 34011 MONTPELLIER Cedex 1

Monsieur Pierre MOREL A L'HUISSIER
Député de la Lozère
Secrétaire de la Commission des lois
3, Allée Piencourt – BP 32
48001 MENDE

REÇU LE

1 - JUL. 2019

Toulouse, le 19 juin 2019

Monsieur le Député,

Faisant suite au courrier que vous ont adressé les associations et collectifs d'usagers et d'élus de la Lozère, par lettre du 1^{er} Juin dernier, vous appelez l'attention de Monsieur Guillaume PEPY, Président de SNCF, sur l'avenir de la gare de Villefort. Vous joignez une copie de leur communiqué, lequel relaie leurs inquiétudes quant au respect par la SNCF des engagements notifiés dans la Convention TER et leur crainte que ce projet ne constitue « un pas de plus » vers la dévitalisation de la ligne du Cévenol.

En premier lieu, soyez assuré du fait que SNCF Mobilités est pleinement consciente des enjeux que revêt le service ferroviaire pour les territoires ruraux et attache la plus grande importance à la satisfaction de ses clients.

Dans le cadre de la nouvelle convention TER Occitanie, SNCF Mobilités a élaboré un nouveau schéma de la relation client afin de répondre au mieux aux besoins de ses clients. Ce schéma identifie les circuits de distribution et organise l'ensemble des points de contact avec les voyageurs (canaux physiques et dématérialisés d'information et de vente).

Les évolutions mises en œuvre doivent tout d'abord permettre d'afficher une lisibilité de notre dispositif de commercialisation grâce à une cohérence dans les services offerts sur la région. Elles accompagnent également les modes de consommation orientés aujourd'hui vers les canaux de distribution à distance.

En nous appuyant sur la répartition et le volume des transactions ainsi que des flux voyageurs, nous avons ainsi été amenés à modifier les horaires d'ouverture du guichet de vente dans la gare de Villefort à partir du 1^{er} juin.

Cette nouvelle organisation garantie désormais à nos usagers une ouverture des guichets de vente sur une période de 13H à 17H du lundi au vendredi.

En complément des guichets en gare et des distributeurs, l'achat des titres de transport demeure possible, sur l'appli SNCF et le site internet : <https://www.ter.sncf.com/occitanie/>

Par ailleurs, je tiens à vous confirmer que le Bâtiment Voyageurs demeure ouvert tous les jours, et ce du premier au dernier train.

En parallèle, SNCF Réseau a également souhaité modifier l'organisation de ses agents présents en gare.

A partir du 1^{er} juin, un agent est présent en gare de Villefort :

- 12H30 – 21H le lundi, mercredi et vendredi
- 12H – 18H le mardi et samedi.


Ces évolutions d'organisation de SNCF Réseau n'ont cependant pas d'impact sur la sécurité ou le niveau de desserte, lequel, en l'espèce, n'est l'objet d'aucune modification.

Dans la continuité de son engagement quotidien au profit du développement des zones rurales, je tiens à vous assurer de la volonté de SNCF Mobilités de collaborer de manière efficace avec la Région Occitanie et les élus du territoire pour répondre au mieux aux attentes de vos administrés.

Dans le cadre de la politique de transparence SNCF, cet échange de courriers sera publié sur le site sncf.com, sauf si vous manifestiez votre opposition dans un délai de 15 jours.

Je vous prie de croire, Monsieur le Député, à l'assurance de ma haute considération.

Bien cordialement

A handwritten signature in black ink, consisting of a long horizontal line with a stylized, angular shape below it.

Jacques RASCOL