

MOBILITÉS OCCITANIE

RECTEUR

Toulouse : 9, Bd de Marengo

31009 - 31079 TOULOUSE Cedex 5

Montpellier : 4 rue Catalan

34002 - 34011 MONTPELLIER Cedex 1

REÇU LE

25 JUIN 2019



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

Toulouse, le 18 juin 2019

Monsieur le Député,

Faisant suite à votre échange avec plusieurs administrés de la Lozère, par lettre du 24 mai dernier, vous appelez l'attention de Monsieur Guillaume PEPY, Président de SNCF, sur les évolutions des services ferroviaires et routiers régionaux sur votre territoire. Par la présente, vous adressez également une copie de la délibération prise par votre conseil municipal de la commune d'Esclanèdes qui témoigne de son attachement à la desserte de l'ensemble des gares de la ligne Mende / Clermont-Ferrand.

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.

Ce nouveau schéma nous a ainsi amenés à modifier les horaires d'ouverture du guichet de vente dans certaines gares de votre département.

Néanmoins, 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, comme l'indique Madame le Maire d'Esclanèdes, le choix des dessertes des trains et des autocars régionaux demeure de la compétence exclusive de la Région Occitanie, Autorité Organisatrice des Transports.

Afin de renforcer la connexion entre Mende et Clermont-Ferrand la trame de desserte routière a effectivement été partiellement modifiée de manière à diminuer les temps de parcours entre ces deux villes. Pour y parvenir, il a malheureusement été nécessaire de diminuer le nombre d'arrêts des autocars dans certaines communes du parcours.

Pour autant, SNCF Mobilités étant force de proposition, je ne manquerai pas de relayer votre demande auprès de la Région Occitanie.

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](http://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.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'J' followed by 'R' and 'S'.

Jacques RASCOL