

quittés LIGNES TER. La disparition des guichets fait râler les usagers

ne-du-Bois. Alain
nt-Gilles-Croix-de-
6 ans. Saint-Révé-
phe-du-Bois. Henri
e Sené, 88 ans. La
e Giraudet, 61 ans.
ns. Châteauneuf.
oy, 86 ans. Notre-
nt-Jean-de-Monts.
90 ans. Falleron.
e Chatelier, 44 ans.
s. Commequiers.
eau, 89 ans.

« Est-ce que l'objectif est de dégoûter les usagers du train ? », a demandé ce représentant aux responsables SNCF TER Pays de la Loire. Le comité de lignes ferroviaires et routières « Nord Vendée », qui s'est tenu à Machecoul Saint-Même, a abordé de nombreuses questions, le plus souvent en lien avec la fermeture des guichets et ses conséquences.

Des voyageurs de Machecoul, Pornic ou Saint-Hilaire-de-Riez ont multiplié les témoignages sur la difficulté de récupérer des titres de transport déjà payés ou d'acheter un billet, la surfacturation des billets dans le train ou les amendes jusqu'à 120 € devant l'impossibilité de payer en carte bancaire...

D'autres formes de contact. « Nous voulons multiplier les points de contact auprès des clients, être au plus proche de leurs besoins, défend Jérôme Coustant, directeur de lignes Nantes Océan. Nous entrons dans



Quand les guichets sont fermés, ici à Pornic, un mardi matin, les distributeurs de billets ne permettent pas de répondre à toutes les demandes d'usagers.

une autre phase stratégique avec la gare mobile TER. Les guichets ne comblaient pas non plus toutes les demandes. Je préfère dire que nous sommes présents d'une manière différente. » Quatre véhicules se déplacent une à quatre fois par mois, souvent lors de marchés, à La Bernerie-en-Retz, Machecoul, Sainte-Pazanne, Bouaye, Saint-Hilaire-de-Riez et Challans. Deux unités supplémentaires vont venir compléter la flotte.

Les responsables SNCF TER assurent également que le numéro de téléphone 36 35 permet toutes les transactions pour les lignes nationales. L'appel ne sera plus surtaxé à partir du 1^{er} juillet, mais facturé comme un appel local (lire ci-contre).

Christian Retailleau, syndicaliste CGT, est intervenu sur cette stratégie de « fermeture » menée par la SNCF TER : « Elle va à l'encontre des intérêts des gens qui prennent le train. Est-ce pertinent de fermer partout de la même manière ? On n'offre aux usagers que du tout numérique. Nous arrivons à banaliser des situations qui ne sont pas normales. Il ne faut pas habituer les usagers à une situation dégradée. »

La fin des distributeurs ? Alors que Pierre-Henri Emangard, au nom de

l'Association Sud-Loire océan (ASLO) a soumis l'idée d'équiper toutes les gares de distributeurs de billets régionaux (DBR) pour « éviter des anicroches avec les contrôleurs dans les trains », Roch Brancour, vice-président de la Région en charge des transports et de la mobilité, a évoqué une autre piste de réflexion : « Ces distributeurs de billets ne se fabriquent plus. La SNCF ne pourrait en fournir qu'une dizaine aujourd'hui. C'est un coût important, 20 000 € par machine, plus les travaux de mise en ligne et les dépenses de fonctionnement. Je me pose la question si ça vaut le coup de mettre de l'argent et si c'est la meilleure réponse. De plus en plus de gens utilisent les systèmes numériques. Pourquoi investir si les distributeurs sont de moins en moins utilisés ? »

Mobiléo partenaires.

C'est le nouveau « service à la clientèle » que veut développer la SNCF à partir du deuxième semestre 2019. Des commerçants, à proximité des gares, vont assurer la vente de billets et d'abonnements grâce à ce logiciel. Une option que pourrait bien soutenir le Conseil régional. Cela permettrait d'élargir les horaires d'ouverture et de payer en chèque, carte bancaire ou espèces. Certains usagers craignent « un manque de fiabilité » et un système « qui ne propose pas toute la palette d'offres ».

Laurent Renon

Des trains supplémentaires

Dès cet été, du 20 juillet au 31 août, période de vacances oblige, des trains supplémentaires seront mis en place entre Nantes - Saint-Gilles et Nantes - Pornic. La nouveauté : un train nocturne au départ de Pornic et Saint-Gilles qui s'élancera vers Nantes à 22 h 30.

La SNCF TER a également annoncé la création d'un aller-retour Nantes - Sainte-Pazanne à partir du 9 décembre prochain. Du lundi au vendredi, hors été, ce train partira à 17 h 01 de Nantes pour rallier Sainte-Pazanne à 17 h 32. En mission omnibus, il desservira les arrêts de Rezé, Bouaye et Port Saint-Père / Saint-Mars. Il repartira de Sainte-Pazanne à 17 h 59 pour arriver à Nantes, à 18 h 30, avec des arrêts à Bouaye et Rezé uniquement.

Les usagers ont réclamé à l'occasion du comité de lignes de penser aux voyageurs « occasionnels » sur des créneaux en journée. Roch Brancour, vice-président de la Région en charge des transports, de la mobilité et des infrastructures, a évoqué la possibilité « d'ajouter des trains pendant les heures creuses pour s'adresser à d'autres populations, tout en maîtrisant les coûts ». La Région dévoilera bientôt les conclusions d'une étude sur les mobilités.

Par ailleurs, le maire de Pornic, Jean-Michel Brard, a réitéré sa demande d'une liaison directe entre la métropole nantaise et les stations balnéaires, afin de gagner un peu de temps de trajet et proposer une réelle alternative au réseau routier.

→ La solution « téléphone »

Il est possible d'acheter des billets TER du lundi au vendredi, de 7 h à 20 h, et le samedi, de 8 h à 13 h (hors jours fériés) en appelant le 0 800 584 260 (service & appel gratuits). Paiement par carte bancaire uniquement. Le billet de train est envoyé par la Poste en courrier suivi gratuit. Toute commande passée avant 15 h sera envoyée le jour même et au-delà, l'envoi sera effectué le lendemain de la commande. Ce service est possible pour un voyage au moins 7 jours ouvrables plus tard et un trajet en TER uniquement, pour des gares de départ et/ou d'arrivée en Pays de la Loire. Pour le 36 35 (dont le numéro pourrait changer), ce service de billetterie par téléphone de la SNCF permet d'avoir des informations sur les voyages, l'achat de billet expédié par La Poste, la modification, l'annulation du voyage, le suivi de commande pour l'ensemble des clients.

olution
es combles
ressing

E
res

ns sur :
tres.com
orange.fr

44 37
es SOULLANS

BULI-REPORTAGE

s
lle



e supplément
Courrier Ven-