



Cercle littéraire des écrivains cheminots

Dévorant n° 289, mai-juin 2018

Chronique ferroviaire

« Contrôle des titres de transport s'il vous plait », je me réveille en sursaut. Mes proches voisins présentent au contrôleur du TGV, des feuilles de papier, d'autres des billets de train « classiques », au format AITA (Association internationale du transport aérien, ou IATA, en anglais); certains brandissent leur *smartphone*, à mon tour je tends mon *Pass Carnillon* avec ma réservation.

Quelle diversité ! Autant de manières de se procurer un titre de circulation ! N'est-ce pas l'occasion de s'interroger : « Que sont devenus les guichets d'antan ? »

Guichet, mot simple qui fait souvent référence à l'administration ou la banque. Dans le domaine ferroviaire, d'après le *Larousse des trains et des chemins de fer* de Clive Lamming (éd. 2005, 511 p.), le guichet se définit comme « Lieu de vente des billets d'une gare. Les guichets peuvent être spécialisés par groupe de lignes ou par catégories de billets. La SNCF, comme beaucoup de grands réseaux actuels, utilise aussi des points de vente situés en dehors des gares dans les grandes villes ».

En France, les voyageurs empruntant les trains à grande vitesse qui desservent des villes importantes trouvent dans chaque gare de nombreux services pour préparer et agréments leur voyage. L'espace de vente propose bien souvent un guichet d'information, un guichet de billetteries et des bornes libre-service (automates). Vers les années 1990, dans de nombreuses grandes agglomérations, sont apparues les boutiques SNCF. Situées en centre-ville, dans des lieux passants, des centres commerciaux, elles se voulaient « proches des gens » afin de leur faciliter la préparation d'un futur voyage; qu'en reste-t-il ? Pour les voyageurs effectuant des déplacements dans les trains TER ou Intercités,

la régionalisation des transports ferroviaires, en 2002, a fait évoluer la vente et les titres de transport (multimodaux, abonnements...). Les autorités organisatrices de transport ont également pris conscience que la distribution des billets dans les gares ou bâtiments voyageurs avait un coût. Pour mieux maîtriser ces dépenses, elles ont demandé à la SNCF de diminuer le nombre de guichets et/ou de réduire l'amplitude d'ouverture.

C'est ainsi, au fil du temps, que ce réseau de vente a été fortement restructuré. Les automates DBR (pour Distributeurs de billets régionaux), disponibles à toute heure, ont remplacé les guichets dans les petites gares.

Cette absence de personnel et de guichet en gare procure souvent un sentiment d'abandon aux clients du chemin de fer. Pour y faire face, certaines communes ont choisi d'implanter un guichet dans la mairie, l'office de tourisme, un pôle multiservice ou un local commercial. Mais leurs domaines de compétences restent limités.

Pendant ce temps les évolutions technologiques : carte à puces, QR codes, *smartphones*, Internet ont profondément modifié la vente des titres de transport que ce soit le support, le mode de paiement ou le réseau de commercialisation. D'ailleurs, en développant la vente par Internet, Voyages SNCF est devenu un des plus importants sites commerciaux en France. Le voyageur peut, depuis son domicile ou son lieu de travail, sans se déplacer en gare et sans attendre au guichet, réaliser son achat de billet (e-billet) ou réserver un séjour.

Si les jeunes générations s'approprient cette possibilité, il faut répondre également aux attentes des personnes âgées, malvoyantes, illettrées ou allergiques aux

nouvelles technologies. C'est pourquoi, comme le précise le site www.sncf.com (pour ceux qui peuvent l'utiliser), le voyageur en quête de billet de train ou de réservation, s'il est rétif à l'Internet, a le choix entre différents points de vente : en boutique SNCF (en gare ou en ville lorsqu'il en reste), par téléphone (ligne directe 3615), aux bornes libre-service ou en agence de voyages agréée.

En 2018, la diminution des horaires d'ouverture des guichets de gare, voire la suppression de guichets, devient un sujet d'actualité qui défraie la chronique et accentue le mécontentement de nombreux usagers. Qu'en sera-t-il avec l'ouverture à la concurrence des transports ferroviaires régionaux de voyageurs ?

La solution d'un « guichet unique » (gare, téléphone, Internet), multiopérateurs et multimodes, pour l'information et la vente à l'échelle de l'ensemble du réseau, est indispensable. Cela implique une meilleure compréhension de l'offre destinée aux voyageurs avec une information générale sur le système tarifaire, et une carte claire des dessertes ferroviaires proposées.

En Allemagne — mais ce principe existe également dans d'autres pays —, cette fonction « guichet unique » (multiopérateurs et multicanaux) est proposée par DB Station & Services, par des espaces de vente et des automates multiopérateurs (grandes lignes, transports régionaux et communautés tarifaires).

Pour l'instant, SNCF n'a pas franchi le pas, elle met à la disposition des utilisateurs des automates distincts pour les services TGV, les services régionaux, ou les transports en Ile-de-France.

Joël Forthoffer