

La SNCF rencontre ses clients à Bollwiller

L'équipe SNCF TER Belfort-Mulhouse organise une rencontre avec ses clients, en gare de Bollwiller, le mardi 28 février de 6 h à 8 h 20. Des agents de la SNCF serviront une boisson chaude et des croissants aux utilisateurs des TER. C'est l'occasion de se rapprocher des clients qui empruntent les trains au départ ou à l'arrivée de cette gare. Ce petit-déjeuner convivial permettra de recueillir leurs souhaits et leurs suggestions ou simplement de répondre à toutes les questions qu'ils se posent sur les services du transport régional.

La SNCF à l'écoute de ses usagers

Mardi matin, le petit-déjeuner offert à la gare a été l'occasion pour les agents de la SNCF de rencontrer les utilisateurs du train.

Afin d'aller à la rencontre des usagers, la SNCF a proposé mardi matin, entre 6 h 30 et 8 h 30, un petit-déjeuner en gare de Bollwiller. Ce rendez-vous matinal représentait la partie conviviale, mais les agents de la SNCF en ont profité pour échanger avec les utilisateurs de ce mode de transport, afin de définir les besoins, les envies et les doléances des utilisateurs réguliers du train.

Avec les dessertes TER (train express régional) en gare de Bollwiller, ce sont ainsi plus de 200 passagers qui, chaque jour ouvrable, empruntent les trains qui desservent Mulhouse, Colmar ou Strasbourg.

Stéphane Dumas, responsable des lignes TER sur le secteur de Belfort-Mulhouse, avait fait le déplacement pour l'occasion. Il a interpellé les passagers, notamment les usagers du 7 h 16 qui dessert Mulhouse et celui de 7 h 19 qui, lui, dépose ses nombreux passagers en gare de Colmar une demi-heure plus tard.

Si les usagers semblent généralement satisfaits des services de la SNCF, certains regrettent tout de même le manque de dessertes pour Bollwiller en soirée et l'utilisation sur cette ligne d'anciennes rames de Metrolsace qui ne bénéficient pas du confort des rames du Corail.

Stéphane Dumas a centralisé toutes les notes laissées par les



Le petit déjeuner a été complété, dans le hall de la gare, d'échanges constructifs entre la direction régionale de la SNCF et les usagers.

usagers et relayera les informations à la direction régionale de la SNCF. Le conseil régional partenaire, mais aussi payeur et décideur dans la grande aventure TER, sera également informé. Des cellules de concertation pourront alors se mettre en place pour une amélioration des services en fonction des besoins des usagers.

Stéphane Dumas a souligné l'essor du transport collectif. Les usagers privilégient le confort d'un

transport en commun leur permettant d'éviter le trafic routier, et participent ainsi à la réduction de gaz à effet de serre dû aux pots d'échappement. Et depuis la hausse importante du prix des carburants, certains se sont tournés vers d'autres moyens de déplacement, moins coûteux, d'où un nouvel intérêt pour les TER. On note ainsi depuis septembre une augmentation de 6 % de la fréquentation sur les lignes alsaciennes. Et avec l'ar-

rivée du TGV Est, la direction régionale TER devra augmenter de 13 % ses offres de desserte, afin d'assurer une jonction optimale entre les lignes TER et la ligne TGV.

C'est la première rencontre de la sorte entre la direction régionale TER et ses usagers en gare de Bollwiller. Et au vu du succès rencontré, elle pourrait bien être suivie par d'autres actions similaires.