

■ L'INFO DU JOUR

La SNCF consulte ses usagers

« **CE SERAIT VRAIMENT BIEN D'AVOIR** un écran spécifique à chaque entrée de voie, pour être sûr d'être au bon endroit quand on est pressé. » Pendant que Thomas — usager de la ligne H du Transilien (Paris Nord-Creil-Luzarches) — parle, des agents et cadres SNCF notent scrupuleusement. Cette scène étonnante se déroule au milieu du tohu-bohu de la gare d'Ermont-Eaubonne (Val-d'Oise) à l'heure de pointe. Pour la troisième fois en Ile-de-France, la société y organisait jeudi soir une « marche exploratoire ». Ce parcours pédestre, jusque-là déjà expérimenté à Paris-Nord et à Saint-Lazare à Paris, permet de réunir des voyageurs, des élus et des membres de la SNCF pour dégager des axes d'amélioration du service.

■ « **Le signal des portes du Francilien est trop fort.** » « C'est sûr que nous disposons de beaucoup d'études marketing », commente Céline Sibert, directrice de la ligne H. « Mais le contact direct avec les clients fait émerger d'autres choses. Par exemple, nous avons compris que le bip sonore des portes se fermant dans le Francilien était beaucoup trop fort. J'ai été jusqu'à faire modifier toutes les rames parce que de vrais usagers m'en ont parlé. » En l'occurrence, la marche exploratoire de cette semaine avait pour but de faire remonter des soucis de signalétique et de sûreté.

■ « **Les caméras de surveillance rassurent.** » Dans la première gare du Val-d'Oise en termes de fréquentation (jusqu'à 35 000 voyageurs aux heures de pointe), on se sent plutôt bien. Reconstituée en 2009, ce pôle d'Ermont-Eaubonne (nœud ferroviaire des lignes H, J et du RER C) est un peu « un laboratoire » pour la SNCF. « Je ne me suis jamais sentie en insécurité », confirme Catherine, d'Eaubonne. Elle fréquente quotidiennement cette gare aux larges couloirs, avec ses 89 caméras de vidéosurveillance et ses nombreux commerces. « La seule gare du secteur un peu glauque, c'est celle de Montigny-Beauchamp », remarque Thomas.

■ « **Plus d'agents en gare.** » Hugo, usager de la H depuis quinze ans, estime que le Francilien avec sa forme « boa » (une seule rame sans cloison) a tout changé. « Par contre, sur les quais, on ne voit



Gare d'Ermont-Eaubonne (Val-d'Oise), jeudi soir. Escaliers glissants, messages approximatifs... La plus grande gare du 95 est flambant neuve, mais des améliorations sont toujours possibles. Les voyageurs en ont fait part à la SNCF.

jamais d'agent », regrette l'habitant d'Enghien-les-Bains. « Ça, c'est vraiment dommage, la SNCF fait un gros effort de communication sur Internet, mais il n'y a pas de présence sur le terrain. »

■ « **Des abris à vélos sécurisés.** » L'insécurité se serait finalement déplacée aux abords de la gare. « De nombreux usagers viennent vers nous car on leur vole leur vélo », constate un agent.

D'après René Herbez, élu à Ermont, un « abri à vélos sécurisé doit être construit en 2015 ».

■ « **Une salle d'attente chauffée.** » Les grands espaces pleins de lumière, c'est idéal pour la sécurité. Mais c'est aussi propice aux courants d'air. « Une salle d'attente chauffée, ce serait quand même vraiment bien », confie une voyageuse.

MARIE PERSIDAT