

On ne prendra plus le TGV comme avant

FRAUDE. La SNCF va tester durant trois mois un système de barrières automatiques à l'entrée des quais du TGV.

C'EST UNE PAGE qui se tourne à la SNCF. Comme elle l'avait annoncé, la compagnie ferroviaire va tester, à partir de lundi et jusqu'au 31 mars, son dispositif d'embarquement dans le TGV à la gare Montparnasse, à Paris (XIV^e), et à la gare Saint-Charles, à Marseille (Bouches-du-Rhône). Un système de barrières automatiques, installé à l'entrée des quais, semblables à celles qui existent déjà dans le métro, et qui s'ouvrent dès que vous présentez un titre de transport valide, sous format papier ou électronique. Fini donc, l'accès direct et sans contrainte au TGV.

Les voyageurs qui transitent par ces gares vont découvrir le dispositif installé sur deux quais. « Il ne faut pas confondre ces portillons avec des portiques de sécurité, prévient Antoine de Rocquigny, directeur des opérations et du service aux clients chez Voyages SNCF. Il ne s'agit pas

de contrôler si vous transportez des armes mais d'autoriser les seuls passagers munis de billets à monter dans le TGV. » Car le premier objectif de ce dispositif est de lutter contre la fraude, qui coûte chaque année à la SNCF 300 M€, dont 200 M€ rien que pour le TGV. Tous les jours, les 750 trains à grande vitesse qui sillonnent la France transportent chacun trois à quatre fraudeurs en moyenne. Pendant les trois mois de test, les dispositifs proposés par quatre industriels — Xerox, Scheidt & Bachmann, Thales et IER — seront éprouvés, notamment quant à leur fiabilité, leur esthétique, mais aussi la vitesse de passage, fixée à un client toutes les trois secondes par porte afin d'avaler 1 000 clients en moins de vingt minutes. Un seul sera retenu pour équiper d'ici deux ans les quinze gares TGV qui représentent

75 % du trafic grande vitesse : quatre à Paris (Montparnasse, Lyon, Nord et Est), deux à Lyon (Part-Dieu et Perrache), Aix-TGV, Bordeaux, Le Mans, Marseille, Montpellier, Nantes, Rennes, Saint-Pierre-des-Corps et Tours. « A Lille, les contraintes de place ne permettent pas l'installation du dispositif », précise Antoine de Rocquigny. Durant la phase de test, le comportement des clients sera décortiqué. Les associations d'usagers, comme la FNAUT, se sont inquiétées que les accompagnants ne puissent plus aider un parent ou un enfant à s'installer dans le train. « Peut-être qu'il faudra l'autoriser tout en demandant une pièce d'identité à l'accompagnant », avance Antoine de Rocquigny.

Autres inquiétudes, celles venues des syndicats, notamment la CFDT, sur les conséquences pour l'emploi et la rémunération des 3 500 contrôleurs du TGV, qui touchent notam-

ment une prime de perception proportionnelle au nombre de régularisation de titre de transport ou d'amendes dressées. « Il n'est pas question de déshumaniser les TGV, au contraire (voir ci-contre), assure le directeur des opérations et du service aux clients. L'emploi est maintenu. Quant à la rémunération, le test permettra de mesurer l'impact. On peut imaginer que le dispositif permettra d'effectuer des contrôles plus ciblés et donc plus rémunérateurs. » A terme, la SNCF espère diviser par dix la fraude dans les TGV. Ce dispositif pourra être étendu aux TER si les opérateurs, c'est-à-dire les régions, le réclame. D'ores et déjà, à Marseille, le test concernera aussi un train Intercités.

VINCENT VÉRIER



Gare Montparnasse, Paris (XIV^e), hier. Les tests concernent d'abord une vingtaine de TGV par jour et scruteront tant la réaction des passagers que les performances des quatre modèles de portillons en lice pour décrocher le marché. (LP/Olivier Lejeune.)

Ne les appelez plus contrôleurs !

Aussi ancré dans le patrimoine français que le facteur de la Poste, le cheminot de la SNCF chargé de vérifier la validité de votre billet de train va voir sa fonction centenaire se réduire comme peau de chagrin dans les TGV. Si aujourd'hui, ils passent 70 % de leur temps à contrôler que vous voyagez en règle, ce chiffre va, à terme, être divisé par deux, avec l'arrivée du contrôle automatique à quai. Dès lors, que faire de tout ce temps libre ? « Si on veut qu'on nous aime, il faut que tout se passe bien dans le train, résume Antoine de Rocquigny directeur des opérations et du service aux clients chez Voyages SNCF. Les voyageurs se plaignent souvent d'être considérés comme des numéros. Et bien on va demander aux

contrôleurs, qu'en interne on appelle depuis des années chefs de bord, d'être plus attentifs aux attentes de nos clients. »

Un café pour s'excuser

Une vraie révolution, dans une entreprise publique où le voyageur a pendant longtemps été appelé usager. Une prise électrique qui ne fonctionne pas, une inquiétude pour une correspondance, une climatisation qui devient folle... Le contrôleur devra être plus à l'écoute. « Cela ne va pas se faire du jour au lendemain, prévient le directeur des opérations et du service aux clients. Chaque cheminot a sa personnalité et certains ont près de trente ans de métier. » La compagnie va mettre à leur disposition une boîte

à outils numérique, disponible en juin, qui permettra au cheminot d'accéder au dossier client. « Il saura notamment que tel voyageur a multiplié les retards lors de ses derniers trajets et pourra lui proposer un café pour s'excuser au nom de la SNCF. Il pourra aussi cibler les personnes qui vont avoir des problèmes de correspondances ou qui sont en fin d'abonnement », énumère Antoine de Rocquigny. Fin 2016, une autre application fournira des informations sur l'état du TGV, par exemple en cas de toilettes bouchées, et permettra de les faire remonter à la maintenance. Bref, à quelques années de l'ouverture à la concurrence, prévue au plus tôt en 2020, la SNCF installe une culture client.

V.V.