

Guillaume Pepy vit ses derniers mois à la tête de la SNCF. Mais avant de partir, il a encore quelques guichets à fermer dans les gares...

— Par ARNAUD DE BLAUWE



## Le guichet, c'est du passé !

**A** lors que son (long) mandat de président de la SNCF s'achève l'an prochain, Guillaume Pepy occupe l'espace médiatique. Télé, radio, presse écrite: il n'a de cesse de défendre son bilan qui, ne lui en déplaise, n'est pas unanimement apprécié. Mais, tel le chat, il retombe toujours sur ses pattes. Un exemple? Guillaume Pepy proclame désormais que la priorité, ce sont les trains du quotidien, qu'il n'y a pas que les TGV dans la vie! Voilà quelques années, il disait l'inverse: tout pour la grande vitesse, des miettes pour le transport régional... sans doute pas assez « tendance ».

### Un billet, ça se prend sur Internet

Soyons justes, le président de la SNCF sait également assumer des mesures qui passent moins bien... Plus facile, évidemment, quand on est sur le départ! La société nationale s'est lancée dans une politique « affirmée » de fermeture des guichets. Pour les petites gares, leur sort est réglé depuis longtemps. On n'y trouve plus que des automates. Et s'ils ne fonctionnent pas, il suffit de prendre son billet à bord avec, à la clé, des pénalités alourdies (QC n° 581). Mais les grandes gares sont désormais touchées. Le nombre de guichets fond comme neige au soleil (QC n° 579). Pour les têtes pensantes de la SNCF, il faut vivre avec son temps. Mobiliser des agents dédiés à la vente, quel gâchis! Un ticket, ça s'achète avec un ordinateur ou un smartphone. On oublie que tout le monde n'est pas équipé ou à l'aise en informatique. Et puis, changer, modifier ou annuler un billet, ce n'est pas toujours simple, vu la complexité des tarifs et des règles. Souvent, l'aide d'un humain serait précieuse... Et les appels au secours ne concernent pas que les seniors. Vous n'êtes pas convaincu de l'utilité d'un sympathique agent assis derrière un guichet? Après avoir lu toutes

les plaintes sur le sujet adressées à *Que Choisir*, faisons un tour en gare. Un jeudi de mai, devant l'espace billetterie de la gare de Lyon, à Paris, la file d'attente compte une quinzaine de personnes. Un vigile, constamment sollicité, fait la police comme il peut. Une fois dans la salle, il faut encore patienter! Sur la vingtaine de guichets, 50 % sont ouverts et une trentaine d'usagers poireautent déjà. « Vous avez au moins une heure d'attente », assure un « agent d'assistance » de la SNCF à un client qui piaffe dans la queue. Et on vous orientera souvent vers... un automate. On n'y avait pas pensé! Mais si on n'y va pas, c'est que le « machin » ne peut pas régler le problème. Sans compter que trois des quatre bornes situées à proximité sont hors service. C'est maintenant une jeune femme munie d'un billet Ouigo (le TGV low cost de la SNCF) qui arrive, déboussolée. « Madame, ils ne pourront rien faire pour vous, l'informe un autre agent. Vous voyez, il y a écrit "Billetterie SNCF", pas Ouigo. Pour cette offre, tout se passe sur Internet. » Au tour d'un touriste anglais, flanqué de son vélo, de se présenter. Heureusement, il semble maîtriser notre langue! Dix minutes plus tard, il repart, découragé par l'attente. Ah, la France!

### Une politique appliquée à grande vitesse

Si Guillaume Pepy assume ces « restrictions guichetières », il a des solutions de rechange... « Nous allons expérimenter, à partir de cet été, un outil de vente de billets TER dans les bureaux de tabac. [...] J'y crois beaucoup, car ils sont situés en centre-ville », déclarait-il, mi-mai, au *Parisien*.

Aujourd'hui en France. Autre idée, « le "vidéo guichet", c'est-à-dire l'installation, dans les gares où il n'y a pas de personnel, d'un écran grâce auquel vous pourrez dialoguer à distance avec un agent SNCF ». Ou encore « le guichet mobile », trimballé dans une camionnette, qui s'arrêtera sur les parkings de supermarchés... Chouette tout ça, non? ♦