



Madame Catherine VAUTRIN  
Députée de la Marne  
Présidente de Reims Métropole  
Place de l'Hôtel de Ville  
CS 80036  
51722 REIMS Cedex

Vos réf.: CVP-RG-CF

La Plaine Saint-Denis, le **16 JUIL. 2015**

*chère* Madame la Ministre,

Vous avez appelé mon attention sur le projet de réorganisation en cours sur la gare de Champagne-Ardenne TGV – Reims Bezannes.

Je vous prie, tout d'abord, de bien vouloir excuser cette réponse tardive.

Vous connaissez mon attachement à la qualité du service rendu à nos clients et l'importance que j'accorde au quotidien à leurs besoins. C'est sur cette base fondamentale que nous veillons à conduire les projets d'évolution de nos organisations.

Concrètement, jusqu'au début de l'année, un accueil sur les quais était assuré par quatre agents, en 2x8, en gare de Champagne-Ardenne TGV. En 2015, nous avons fait évoluer notre politique de service sur les gares intermédiaires de la ligne et nous avons choisi de repositionner nos ressources pour qu'elles soient en meilleure adéquation avec les besoins de nos clients.

En conséquence, nous avons engagé une modification de l'organisation de l'accueil en gare. Ce projet prévoit la suppression des postes d'agents d'accueil positionnés en roulement 2x8 et la création d'un poste d'accueil de jour, l'équivalent de deux emplois, en complément du poste de chef d'escale qui demeure lui inchangé.

Par ailleurs, nous supprimons, à compter du second semestre, les postes de managers commerciaux, en roulement 2x8 également, qui effectuaient la grande majorité de leur mission au guichet.

Nous créons un poste d'assistant de jour, qui aura pour mission l'appui aux vendeurs et l'animation commerciale du point de vente. Il pourra, le cas échéant, apporter un renfort ponctuel aux équipes de vente en cas d'affluence, afin d'offrir le meilleur des services aux clients.

Cette évolution permet de revenir à un taux d'encadrement plus adapté à la dimension de la gare, économiquement mieux maîtrisé et qui ne dégrade pas la prestation proposée aux voyageurs.

.../...

Nous avons aussi fait le choix de renforcer un poste de vendeur – jusqu'alors positionné sur les périodes de forte affluence de fin de semaine –, pour l'élargir sur une amplitude d'activité journalière, en complément des deux postes de vente qui ne sont pas remis en cause.

Ces changements constituent une réelle valeur ajoutée pour nos clients, qui auront à leur service des personnels disponibles et parfaitement à l'aise dans l'exercice de leurs missions.

Enfin, je tiens à vous indiquer que les trois agents concernés par les suppressions de postes resteront affectés dans l'agglomération rémoise, puisque ces derniers prendront de nouvelles fonctions en gare de Reims.

A quelques mois de la seconde phase du projet TGV Est, nous avons également décidé de proposer aux équipes de la gare des roulements inter-métiers de vente et d'accueil.

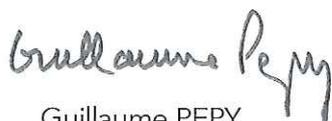
Notre organisation sera ainsi ajustée au mieux aux besoins des clients et nous proposerons un service toujours mieux adapté et plus réactif, notamment en cas d'aléas.

Toutes ces pistes de travail ont fait l'objet d'un processus de concertation avec les partenaires sociaux, dans le cadre des instances règlementaires.

Dans le cadre de la politique de transparence de SNCF, cet échange de courriers sera publié sur son site [snf.com](http://snf.com), sauf si vous manifestiez votre opposition dans un délai de quinze jours.

En espérant avoir pu vous rassurer, je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma haute considération.

*Bien à vous,*



Guillaume PEPY  
Président du directoire de SNCF  
Président-directeur général de SNCF Mobilités