

Madame Raquel GARRIDO  
Députée de Seine-Saint-Denis  
Assemblée nationale  
126 rue de l'Université  
75355 PARIS 07 SP

Saint-Denis, le 24 avril 2024

Madame la Députée,

Jean-Pierre Farandou, le Président-Directeur général du groupe SNCF, m'a confié le soin de répondre à votre courrier du 19 février dernier, dans lequel vous l'interpellez sur la disparition des tickets prioritaires dans nos espaces de vente en gare.

Je tiens tout d'abord à vous assurer de la pleine prise en compte par SNCF Voyageurs des questions d'accessibilité des personnes à mobilités réduite, auxquelles je souhaite ajouter les personnes en situation de handicap. A cet égard, nous sommes particulièrement attentifs à ce que tous nos clients soient traités équitablement, et ce, quelle que soit l'étape de leur parcours client.

Comme vous le soulignez justement, nous avons récemment fait le choix de supprimer le ticket prioritaire dans nos espaces de vente. Ce choix résulte de notre volonté d'améliorer l'accueil et l'accompagnement des personnes les plus fragiles dans nos espaces de vente.

En effet dans les nouveaux espaces de service déployés par SNCF Voyageurs, et en remplacement des tickets prioritaires, un agent est désormais spécialement chargé d'orienter les personnes vers les guichets ou les espaces numérisés, selon leur demande. Il a également pour consigne d'aller à la rencontre des personnes dont la mobilité réduite est visible (béquilles, personnes âgées,...) pour leur proposer un accès prioritaire aux guichets ou aux espaces numérisés. De même, les personnes en situation de handicap ou détentrices d'une carte de priorité peuvent se présenter à lui pour bénéficier de ce traitement prioritaire.

Ce nouveau dispositif améliore la prise en charge des personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap, puisqu'il leur offre la possibilité d'exprimer leur situation et leur besoin dès l'entrée dans l'espace de vente, et de bénéficier ainsi d'une prise en charge rapide et plus confortable.

Vous renouvelant mon engagement au service de tous nos clients, je vous prie de croire, Madame la Députée, à l'assurance de ma haute considération.



Christophe Farandou

Président-Directeur général de SNCF Voyageurs

Dans le cadre de la politique de transparence de SNCF, cet échange de courriers sera publié sur son site SNCF.com sauf si vous manifestez votre opposition dans un délai de quinze jours.