

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



BORDEAUX, LE 09 JANVIER 2017

NOUVELLE ORGANISATION DES GUICHETS EN GARES DE SAINT JEAN DE LUZ, BIARRITZ ET HENDAYE

Les évolutions des guichets en gares de Saint Jean de Luz, Biarritz et Hendaye mises en place le 2 janvier, sont motivées par une baisse continue de l'activité aux guichets. En effet, les nouvelles habitudes des français se traduisent aujourd'hui de plus en plus par des achats et transactions via internet pour l'achat de billets SNCF comme pour bien d'autres secteurs d'activités.

SNCF souhaite poursuivre ses objectifs de développement plus que jamais dans une période où les budgets sont extrêmement contraints et où la concurrence, notamment routière et aérienne, dans le Sud Aquitaine est de plus en plus présente.

En conséquence et pour répondre et s'adapter aux différentes attentes et besoins de ses clients, la SNCF a fait le choix de proposer des solutions « multicanal » pour l'achat des titres de transport : Ligne Directe 3635, internet, Guichets, Borne Libre-Service, agences de voyages et à bord des trains auprès des contrôleurs.

Concernant les gares d'Hendaye, Saint Jean de Luz et Biarritz, les adaptations mises en place sont les suivantes :

Période touristique de forte affluence : maintien de l'organisation actuelle à partir du 1er avril jusqu'à fin septembre pour Hendaye et à partir du 1er juin jusqu'à fin septembre pour Saint-Jean-de-Luz et Biarritz.

Pour la basse saison de début octobre à fin mars pour Hendaye et à fin mai pour Saint Jean de Luz et Biarritz, les guichets sont ouverts comme suit :

- Hendaye : du lundi au vendredi : aucune modification par rapport à aujourd'hui
- Saint Jean de Luz : du lundi au vendredi un guichet ouvert de 10h à 12h30 et de 15h35 à 17h45
- Biarritz : Du lundi au vendredi, ouverture de l'espace de vente de 9h à 17h45

Par ailleurs, **du lundi au dimanche inclus**, dans ces trois gares, des agents au service de l'accueil client seront présents en gare pour informer et prendre en charge les voyageurs.

CONTACT PRESSE

ludovic.filio@sncf.fr 06 10 25 66 47

Astreinte Com 24h/24 7j/7 06 16 24 95 76

Concernant l'emploi, la SNCF garantit à l'ensemble de ses agents le maintien de l'emploi et ne procède à aucun licenciement. Pour chacune des trois gares les évolutions ont consisté à :

- Hendaye : changement de poste, sur place, d'un agent
- Saint Jean de Luz : changement de poste à Bayonne pour un agent
- Biarritz : un départ à la retraite et un agent repositionné sur un autre poste, sur place.

Malgré plusieurs réunions de concertation avec les partenaires sociaux, cette évolution se traduit malheureusement par une grève reconductible tous les lundis depuis le 26 décembre 2016.

Toutes les équipes sont mobilisées et tous les moyens mis en œuvre pour maintenir, lors de ces journées perturbées, une information fiable et réactive ainsi que des prises en charge de substitution.