

Lignes TER Fluo Grand Est <> Paris : un nouveau système de réservation pour faciliter la mobilité

La Région Grand Est et SNCF Voyageurs se mobilisent pour améliorer les conditions de voyage sur les lignes TER Fluo Paris-Châlons-en-Champagne-Strasbourg et Paris-Troyes-Mulhouse, en lançant un système de réservation obligatoire gratuite à bord de TER Fluo Grand Est vers/depuis Paris. Celui-ci s'appliquera aux circulations à partir du 6 juillet 2024, avec un démarrage des ventes le 10 avril 2024.

Cette initiative permettra d'offrir une meilleure qualité de service, en particulier lors des périodes d'affluence, les vendredis, samedis, dimanches, ainsi qu'aux heures de pointe en semaine.

L'attribution d'une place assise précise contribue à la sérénité d'avant voyage et assure une vraie qualité de voyage aux usagers empruntant ces lignes régionales longues distances. La réservation obligatoire et gratuite permet également de recontacter facilement les voyageurs en cas de situation perturbée, de la même façon que sur TGV.

Ce service de réservation est proposé depuis deux ans sur plusieurs lignes régionales longues distances de Normandie, notamment entre Paris-Cherbourg, Paris-Deauville, Paris-Granville et Paris-Rouen-Le Havre

Comment fonctionne la réservation obligatoire à bord des TER Fluo Grand Est vers/depuis Paris ?

1. Pour les voyageurs occasionnels

La réservation sera **automatique et gratuite** lors de l'achat au guichet, sur les bornes des Billets Grandes Lignes et sur les applications de mobilité (notamment SNCF Connect).

De nouvelles bornes libre-service seront déployées à cet effet au courant de l'année 2024 dans les gares actuellement dépourvues de bornes libre-service. L'association systématique d'une place assise lors de l'achat d'un billet contribue à la tranquillité de ces voyageurs lors de la préparation de leur voyage puis à leur confort à bord, en particulier sur les trajets longue distance

2. Pour les abonnés

Avec le site « Ma place à bord », les abonnés pourront réserver dès le 20 du mois l'ensemble de leurs voyages du mois suivant, sauvegarder leurs préférences, voire réserver leur place vélo.

Une période d'accompagnement sera prévue pour faciliter la transition vers ce nouveau système. Les abonnés pourront continuer à voyager à côté de ceux avec qui ils ont l'habitude de voyager via la sauvegarde de la préférence de place.

3. Pour les voyageurs franciliens (pour les gares de Longueville et La-Ferté-sous-Jouarre)

La réservation ne sera pas possible pour ces voyageurs, amenés à emprunter directement les voitures à placement libre, dont la capacité sera adaptée en fonction du nombre de montées et de descentes en Ile-de-France. Le site « Ma place libre » permettra également de vérifier en temps réel la disponibilité des places dans les autres voitures.

4. Une communication d'accompagnement du lancement

Une communication large et adaptée aux différents profils des voyageurs est prévue jusqu'au démarrage du service. Elle sera également visible sur les différents supports d'information voyageurs (documents horaires, applications digitales, écrans). Un accompagnement spécifique des voyageurs, à Paris-Est notamment, est également prévu pour le lancement de ce nouveau service.

En savoir plus

Le site Internet

Pour accompagner les utilisateurs dans ces nouvelles habitudes de voyage, une rubrique dédiée à ces deux lignes sera créée sur le site Internet de TER en Grand Est. Chacun y trouvera la réponse à son type de voyage, selon son parcours ou le tarif dont il bénéficie. Ce site sera régulièrement mis à jour et enrichi au cours des semaines qui séparent le démarrage des ventes (10 avril) et les premières circulations avec ces nouvelles modalités (6 juillet).

ter.sncf.com/grand-est/services-contacts/reservation-a-bord



Le Centre de Relation Clientèle et les agents dans les gares ou les trains

Les renseignements peuvent également être obtenus en appelant gratuitement Contact TER au 0 805 415 415 (service gratuit) ou auprès du personnel SNCF en gare ou à bord des trains.