

## La Région Grand Est modernise la distribution des billets TER pour un service public utile et ancré dans les territoires

Pour répondre aux besoins, la Région Grand Est repense la manière de distribuer les billets TER. Face à des habitudes de transport qui évoluent rapidement, elle engage une expérimentation innovante en partenariat avec La Poste, acteur historique du service public local, afin de développer et faciliter l'accès à l'offre ferroviaire.

Ce nouveau modèle s'inscrit dans une volonté forte : mieux cibler les moyens là où ils sont le plus nécessaires, tout en renforçant la présence des services publics dans les villes moyennes et en garantissant un haut niveau de service aux usagers du train.

### Une nouvelle organisation au plus près des réalités locales

La vente de billets TER connaît une évolution profonde : 11 % des billets sont achetés aux guichets, contre 31 % en 2019. Les usagers se tournent davantage vers les canaux numériques et automatiques, tandis que la fréquentation des trains augmente. À Revin, par exemple, le nombre de voyageurs a bondi de 36 % entre 2019 et 2023, tandis que les ventes guichet ont chuté de 93 %.

Pour mieux répondre à ces nouvelles dynamiques, la Région adapte son organisation dès 2025 dans les gares de Rethel et Revin, puis à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2026 dans les gares d'Étival-Clairefontaine, Faulquemont, Fismes, Joinville, Morhange, Soultz-sous-Forêts, Thann, Vittel, Wissembourg, Bischwiller et Champagne-Ardenne TGV.

### Plus d'accessibilité, plus de proximité

Cette expérimentation repose sur un partenariat structurant avec La Poste, dont les bureaux sont souvent situés en centre-ville, à des lieux plus centraux que certaines gares. Ils offriront :

- **Des horaires élargis** : alors que la plupart des guichets régionaux ne sont pas ouverts le week-end, les bureaux de poste partenaires le seront du lundi au samedi.
- **Un accompagnement humain**, avec des agents formés pour informer, guider et aider à l'achat de billets.
- **Un accès facilité aux services numériques** pour consulter les horaires, acheter ou imprimer ses billets.

Si le partenariat avec La Poste constitue le socle principal de cette stratégie, la Région s'appuie aussi sur des acteurs locaux pour assurer la continuité de la vente physique, comme les offices de tourisme (ex. à Vittel) ou les maisons de la mobilité (projet à Wissembourg). Ces relais, souvent mieux situés et dotés d'horaires élargis, permettent de maintenir un service humain, au plus près des habitants.

**Cette expérimentation ne signifie en aucun cas la fermeture des gares.** Elle s'accompagne d'une série d'engagements concrets qui réaffirment la volonté de la Région de construire un service public moderne, équitable et durable : un travail est mené avec la SNCF pour maintenir l'ouverture des bâtiments voyageurs ou des salles d'attente, l'accueil des personnes à mobilité réduite est maintenu, les distributeurs de billets régionaux seront, quant à eux, modernisés. Enfin, un travail sera engagé avec les communes pour réinvestir les espaces libérés.

**La Région Grand Est souhaite concilier l'efficacité du service public avec la proximité, tout en préservant les capacités d'investissement nécessaires à l'avenir du transport régional.**