

Le 6 septembre 2024,

Pour toujours plus de services offerts aux voyageurs : inauguration d'un nouvel espace de service Nomad en gare de Paris Saint-Lazare

Ce vendredi 6 septembre, Jean-Baptiste Gastinne, Vice-Président de la Région Normandie en charge des transports et des mobilités et Grégoire Forgeot d'Arc, Directeur Régional des Lignes Normandes ont inauguré le nouvel espace de service situé sur la plateforme des Lignes Normandes en gare de Paris Saint-Lazare. Les équipes SNCF Voyageurs Lignes Normandes accueillent chaque jour près de 1500 voyageurs dans ce tout nouvel espace moderne, chaleureux, habillé aux couleurs du réseau Nomad train et de la Normandie. Entièrement accessible, il comprend un espace libre-service accompagné et un espace guichet. Véritable porte d'entrée du territoire, il offre également une vitrine pour valoriser les attraits touristiques de la Normandie.

À l'écoute des besoins des voyageurs, la Région a décidé de financer la mise en service d'un tout nouvel espace de service Nomad train en gare de Paris Saint-Lazare à hauteur de 1M€. Ce nouvel espace de service est idéalement situé, accessible depuis la galerie commerciale, et en proximité directe des lignes normandes (voies 22 à 27).

Moderne et chaleureux, ce nouvel espace intègre un dispositif de vente humanisé sur près de 130 m² :

Cet espace de vente ultramoderne bénéficie d'une surface de près de 130m² dédié à l'accueil du public.

Les voyageurs sont accueillis par les agents SNCF Voyageurs des Lignes Normandes du lundi au dimanche de 7h à 20h (21h le vendredi pour l'espace libre-service).

Grégoire Forgeot d'Arc, Directeur Régional des Lignes Normandes a précisé : « *Nos agents continuent de se réinventer et d'innover dans leur métier de la relation client pour accompagner et faciliter l'accès aux trains à nos clients voyageurs. Chaque agent présent est polyvalent dans ses missions : il peut aussi bien tenir un guichet, qu'accompagner un voyageur dans son achat aux bornes libre-service, l'informer dans le hall de gare voire faire de l'accueil embarquement avant la montée dans le train. Ainsi ils répondent aux besoins exprimés par les clients tout en continuant de développer leurs compétences !* »

Jean-Baptiste Gastinne, Vice-président de la Région Normandie en charge des transports et de mobilité a déclaré : « *la Normandie est pionnière au niveau national dans l'aménagement de ce type d'espace de service aux voyageurs. Nous avons décidé d'installer cet espace pour optimiser la qualité de notre service aux voyageurs qui circulent de et vers la Normandie. C'est une toute nouvelle conception de l'accueil des usagers : l'emplacement est idéal, et l'équipe d'agents en charge de la relation client est extrêmement investie, souriante, polyvalente et à l'écoute de chacun des voyageurs* »

Ce nouvel espace est équipé de 2 espaces de services :

- **L'espace Libre-Service avec ses 10 bornes en Libre-service accompagné (inédit en France) :** cet espace permet aux clients d'évoluer seuls ou accompagnés d'un agent

pour leurs besoins d'informations et de renseignements dans la préparation de leur voyage.

- **L'espace Conseil** : espace entièrement accessible, composé de 3 guichets classiques et d'un guichet confortable (où il est possible de s'asseoir) cet espace s'adresse aux clients qui ne peuvent effectuer leur démarche sur les bornes libre-service accompagné ou souhaitant souscrire aux cartes Atoumod.

Une véritable vitrine, porte d'entrée de la Normandie :

Ce nouvel espace, habillé aux couleurs du réseau Nomad train et situé aux portes de la Normandie, offre une formidable vitrine pour promouvoir les nombreuses richesses touristiques du territoire.

Relooké aux couleurs et à la charte NOMAD dans un esprit chaleureux et accueillant, il offre une expérience immersive aux voyageurs au cœur de la Normandie avec la présence de conseillers et la diffusion de contenu touristique pour promouvoir la richesse et la diversité de la région.

Contact presse :

SNCF Voyageurs Lignes Normandes - Aurélie Lemarié-Guiguet – 06.46.83.03.64 – aurelie.guiguet@sncf.fr

Région Normandie – Laure Wattinne – 06 44 17 55 41 – laure.wattinne@normandie.fr