

Compte rendu de la réunion Effia-ASUTGV du 1^{er} décembre 2022

Présence :

- Teddy Zorzetto, Responsable de Zone Centre Ouest Effia
- Gilles Gonzalez, Responsable de Sites EFFIA
- Christophe Marion, Député
- Agnès Artis, ASUTGV
- Stéphane Adam, ASUTGV

Excusé : Jérôme Lefer, Agglo Vendôme

I- Actualité

Notre 3^{ème} réunion depuis juin 2022 s'est tenue jeudi 1^{er} décembre dernier.

Depuis la reprise de contact, nous sommes davantage écoutés et nos attentes sont plus facilement prises en compte.

Nous avons été appuyés dans nos démarches lors de la dernière réunion par la présence du député du Vendômois (Christophe Marion) qui était présent suite aux derniers problèmes de barrières.

Pour info, nous avons eu la cause du problème : compte tenu de l'augmentation du nombre d'utilisateurs du parking payant, Effia n'avait pas anticipé qu'il existait un système de comptage d'un nombre maximum d'entrée de voitures qui a été dépassé le matin du blocage. Depuis, ils ont largement augmenté le nombre limite d'entrées sur une journée. Par contre, ils nous ont informé qu'ils avaient été amenés à fixer un contingentement concernant le nombre d'abonnements (qui est passé de 414 en octobre 2019 à 552 en octobre 2022). Sinon, Effia nous a également informé qu'il rencontrait un problème de fonctionnement des tickets de parking en raison d'un changement de fournisseur des tickets). Ils vont donc renforcer la présence humaine à l'entrée du parking par une 2^{ème} personne qui sera présente 2 fois 3 heures par jour le matin et le soir pour fluidifier les entrées et sorties avec ticket. A cette occasion, nous nous sommes à nouveau étonnés que le système des barrières qui devait réduire l'intervention humaine et faciliter la gestion du dispositif va générer la présence de 2 personnes venant en plus du système de barrières.

Dans ce contexte, nous avons demandé avec Christophe Marion que Effia fasse un geste commercial auprès des abonnés afin de reconnaître les désagréments occasionnés depuis la mise en place des barrières.

Cela doit être aussi l'occasion pour eux d'informer les abonnés de leurs démarches engagées afin de résoudre (ou tenter de régler) les problèmes rencontrés (investissement en matériel et en moyens humains).

II- Point sur l'état d'avancement des sujets traités depuis juin

1- Information pour traiter en amont les risques de difficultés

Comme ils s'étaient engagés à le faire (même si cela a pris du retard dans la mise en place), Effia a :

- . mené une campagne d'info concernant la paiement à privilégier à la caisse automatique plutôt qu'à la borne de sortie
- . envoyé la semaine dernière un mail d'info aux abonnés pour les inciter à utiliser le système de lecture de plaque en priorité (ils conseillent cependant de garder avec vous le badge en cas de besoin).

2- Gestion par lecture des plaques

Paradoxalement, Effia encourage à recourir au système de lecture des plaques d'immatriculation mais ne permet plus de gérer la plaque pour plusieurs voitures appartenant au même abonné. Nous avons redemandé à avoir la possibilité d'inscrire au moins 2 voitures par personne sur le site du service clients. Effia doit régler ce problème dans un futur proche.

3- Amélioration de la fluidité de sortie

Comme Effia s'était engagé à le faire, une des entrées (celle anciennement d'entrée au centre-gauche a été remplacé depuis mi-octobre par une sortie afin de faciliter les flux le soir plus tendu que ceux du matin). Il existe donc désormais 3 entrées pour 4 sorties.

4- Connexion à la fibre

Dans le cadre de la recherche de solutions par rapport aux problèmes de fonctionnement des barrières, Effia a pointé la question de la qualité de la connexion numérique. Il apparaissait donc important que Effia puisse passer à la fibre qui est arrivée à la gare TGV. Les contacts ont été pris pour l'installation de la fibre mais elle n'est pas encore installée. Cela doit se faire prochainement.