



**FGTE
CHEMINOTS
P.A.C.A**

UNION REGIONALE CFDT CHEMINOTS PACA

12 boulevard Delfino - 06300 Nice

☎ : 04.91.50.81.67 📠 : 09.55.36.53.67 SNCF 521 885

region@cfdtcheminotspaca.com www.cfdtcheminotspaca.com

ALBERT II
Palais S.A.S. le Prince Albert II
Place du Palais BP 518
MC 98015 Cedex MONACO

Nice, le 8 Octobre 2014.

Votre Altesse Sérénissime,

Par la présente, nous nous permettons de vous relancer sur le sujet de la restructuration à l'espace de vente de la Gare de Monaco car entre-temps, des éléments nouveaux sont apparus. Nous vous avons envoyé un courrier en juin dernier, malheureusement sans réponse de votre part.

Pour votre rappel, il est envisagé que l'espace de vente de la gare de Monaco réduise son amplitude horaire et enlève un guichet.

Nous avons pris connaissance de votre démarche « Monaco Welcome » qui concerne l'accueil des clients pour tous les commerces de la Principauté de Monaco.

Cette démarche a pour objectif de privilégier la relation usager-commerçant en priorisant l'anticipation et la compréhension des attentes et besoins des touristes. La réduction du temps d'attente et le suivi personnalisé des usagers sont les maillons essentiels pour atteindre le niveau d'excellence de cette démarche.

Nous pensons que la suppression d'un poste à l'espace de vente de Monaco est en total contradiction avec votre démarche de qualité.

Nous vous rappelons que les guichets de vente de la gare de Monaco, au-delà de la vente des billets de train, permettent un accueil visible et une présence de 6h15 à 20h30 pour toutes informations ou problématiques aux personnes utilisant la Gare de Monaco.

Pour exemple, quand l'office de Tourisme est fermé (les dimanches en hiver...), ce sont les agents « vente » qui répondent à leurs besoins (distribution de plans de la ville, informations bus....)

Autre exemple, la gare de Monaco est un lieu de passage important, la présence humaine visible à ces horaires est un atout majeur de sécurité et grâce à la collecte d'informations directes (objets trouvés, pannes...) elle améliore la réactivité et la satisfaction client,

Nous espérons que notre requête soit prise en compte et que vous puissiez intervenir comme nous, contre cette suppression de poste. L'intérêt est de maintenir la même qualité de service reconnue lors de la labellisation de la gare et favoriser la démarche « Monaco Welcome »

Je vous prie d'agréer, votre Majesté, mes salutations les meilleures.

Mr Mollet Stéphane
Secrétaire Général CFDT Cheminots PACA

Tel : 06.26.71.53.71
stephanemollet@cfdtcheminotspaca.com