



Lutter contre la fermeture des guichets de gare

Boite à outils

Dossier de propositions de solutions d'adaptation à l'évolution des modes de réservation et d'achat des titres de transport en zone rurale

Table des Matières

page



Rationnel de l'étude	03
Points de vigilance	04
Perspectives et impacts	05
Mise en œuvre d'un guichet alternatif	06
Point de situation	07
La vision Périgord Rail Plus	07
Éléments conventionnels	08
Pré requis informatiques	09
Formations et assistance métier	10
Maintenance informatique	11
Pré requis logistiques	12
Accès au public	13
Moyens humains	14
Propositions et pistes alternatives	15
Le guichet SNCF revalorisé	16
Le commerce de proximité	17
Le service public ou délégation	18
Le guichet itinérant	19
France Services	20
Le Tiers Lieu	21

Rationnel de l'étude

Pourquoi pense-t-on avoir besoin de travailler sur le sujet de l'adaptation à l'évolution des modalités de réservation et d'achat des titres de transport ?

1.

Points de vigilance

04

Perspective et impacts

05

Points de Vigilance : « un contexte défavorable aux usagers du train »

► **Décisions budgétaires défavorables à la conservation d'activité de guichets.** Des restrictions de budget prévues par la Région et un report des modalités de réservation des titres de transport vers le numérique encouragent le fournisseur de transport à envisager des économies d'échelle.

► **Aménagements du transporteur pour répondre aux objectifs d'économies.** La réduction des plages horaires d'ouverture des guichets et la suppression pure et simple d'un certain nombre de guichets de gare est la réponse choisie par l'opérateur pour ajuster ses dépenses aux exigences de la Région. Une approche rendant difficile l'accès aux services en gare.

► **Volonté de la Région d'implanter un système d'achat spécifique par automates.** Une stratégie de vente déshumanisée qui fait écho ou qui précède la solution choisie par l'opérateur de transport.

► **Une volonté affirmée de suivre ou de susciter l'évolution des pratiques d'achat vers le numérique.** Un risque de fracture territoriale, numérique et générationnelle à l'œuvre dans les territoires ruraux qui laissera environ 20 % des citoyens sur le bord de la route.

► **Une part non négligeable de la population rurale en déshérence digitale (illettrisme).** 17 % d'illettrisme et d'illectronisme représente une part importante de la population susceptible de vivre

encore plus mal l'accès aux réservations de billets si les guichets ferment et qu'ils ne maîtrisent pas les nouvelles technologies.

► **Disparition du conseil de vente pour la construction d'un trajet personnalisé, cohérent et optimisé :** le client sera livré à lui-même pour construire son parcours de transport lorsque celui-ci nécessitera plusieurs correspondances, ces changements de prestataire ; chacun de ces prestataires offrant sa propre plateforme de réservation.



► **Appauvrissement du relationnel humain et de la prise en compte des problématiques Client.** Plus de guichet, plus de contact humain, un sentiment d'abandon des usagers qui ne peuvent se tourner vers personne lorsqu'un problème survient. La compréhension d'une machine reste très limitée et

peu adapté au dialogue humain.

► **Une fragilisation et un frein supplémentaire à l'accès et à l'usage du train en milieu rural.** L'addition des problèmes créés par la disparition d'un guichet de proximité engendre inévitablement une désaffection des clients du mode de transport ferroviaire, à l'opposé des politiques de déplacements doux, un report vers la route, un clivage entre urbain et rural et le développement d'un sentiment d'injustice mal vécu par les usagers.

Perspective et impacts : « une atteinte à la cohésion des territoires »

Le moratoire sur cette question décidé en 2025 par le président de Région ne doit pas en occulter la perspective à terme.

Pour mobiliser les élus locaux à cette problématique et cette atteinte supplémentaire à la cohésion des territoires, PRP juge opportun et nécessaire de travailler à l'élaboration de stratégies alternatives afin de pallier les externalités négatives des décisions budgétaires régionales et du transporteur (SNCF pour la Région Nouvelle Aquitaine).



13 gares pouvant être concernées par des fermetures de guichet ou de réaménagement des horaires d'ouverture



8,51 % d'augmentation moyenne de la fréquentation de ces gares entre 2022 et 2023



2 419 995 passagers sur l'année 2023



375 arrêts TER sur l'année 2023



56 935 salariés (entre 15 et 30 min à pied d'une de ces gares sur l'année 2023)



6 gares sur 13 sans automate de vente TER



33 962 salariés à 10 min en voiture d'une de ces gares sur l'année 2023

Mise en œuvre d'un guichet alternatif

Réfléchir à des solutions palliatives, alternatives ne signifie pas pour autant encourager la disparition des guichets actuels, mais plutôt de trouver en avance de phase des moyens de lutter contre les externalités négatives de ces fermetures « programmées ».

2.

Point de situation

07

La vision de Périgord Rail Plus

07

Point de situation : « la fermeture, un déni de service public ? »

► L'offre initiale de l'opérateur historique disparaissant dans cette perspective de fermeture des guichets, le guichet alternatif, s'il est mis en œuvre, ne pourra pas retrouver le même niveau de service, et ce à plusieurs égards :

- plus d'accueil en gare
- plus d'expertise métier du guichetier SNCF
- plus de maîtrise globale de l'offre de transport (nationale et internationale)
- difficultés à trouver des alternatives de transport fiable
- plus de possibilité de personnaliser la demande en fonction des besoins du Client

► Une logique économique et technocratique : d'une vision purement économique s'ensuivra donc mécaniquement une dégradation logique du niveau de service, amplifiée par la volonté d'harmoniser les achats de titres sur une logique numérique peu propice à la prise en compte de l'individualité des demandes.



La vision de Périgord Rail Plus : «le service public au cœur de l'égalité»

► Il en ressort que les publics nécessitant une attention particulière (personnes avec un handicap, personnes âgées (ou non) peu rompues aux pratiques digitales, jeunes sans moyen de paiement dématérialisé, personnes n'ayant pas d'ordinateur à domicile ou de smartphone...) sont écartés de la politique « tout numérique ». Périgord Rail Plus entend mettre à profit cette parenthèse demandée par la Région pour propulser sa vision et ses propositions sur la création d'un guichet « alternatif ». Ce guichet alternatif serait ainsi là pour rendre accessible les moyens de transport ferroviaire à ces publics défavorisés par des politiques financières non inclusives.

► La volonté des pouvoirs publics de pousser les usagers depuis plusieurs années à privilégier le numérique conduit à une réduction drastique de la pratique de réservation au guichet ; il semble évident que ce n'est pas l'inverse qui a conduit les autorités organisatrices à conclure à une évolution « naturelle »

des comportements de la clientèle.

► Le guichet alternatif devra donc intégrer cet état de fait dans l'évaluation des horaires et des plages de disponibilité du service afin d'assurer au poste l'adjonction éventuelle d'autres services rendus par la personne en charge. Deux axes se dégagent ainsi pour ce guichet alternatif :

-le service principal est celui de la vente et du conseil de billets de transport, accolé à d'autres services (relais colis, vente de billets de cars régionaux, d'autres opérateurs...)

-le service principal réside dans une tâche déjà pratiquée par la personne en poste et le service de vente de billets vient s'ajouter à son périmètre

► Quelle que soit l'approche, le service devra être rendu dans tout les cas de manière qualitative. De même, il ne pourra s'exécuter que dans le cadre d'une convention entre autorité organisatrice, fournisseur d'offre de transport et le mandataire du

guichet alternatif.

► Périgord Rail Plus propose dans la suite du document les éléments conventionnels les plus saillants, ainsi que des solutions alternatives et leurs caractéristiques principales. Corollairement à chaque solution, une matrice SWOT (Forces/Faiblesses/Opportunités/Dangers) sera proposée en synthèse comme une aide à la lecture et à la décision.

► Un certain nombre de solutions ont été imaginées afin de pouvoir donner aux responsables et élus locaux des éléments de réflexion adaptables en fonction des spécificités propres à leur territoire et à leur moyens.



Éléments conventionnels

Périgord Rail Plus a évalué, dans la perspective d'un guichet alternatif, même en mode dégradé (ne pouvant pas être d'un service identique au service historiquement porté par SNCF), des éléments a minima devant être considérés dans le cadre de l'écriture d'une convention entre un ou plusieurs partenaires et le mandataire d'un guichet alternatif.

3.

Pré requis informatiques

09

Formations et assistance métier

10

Maintenance informatique

11

Pré requis logistiques

12

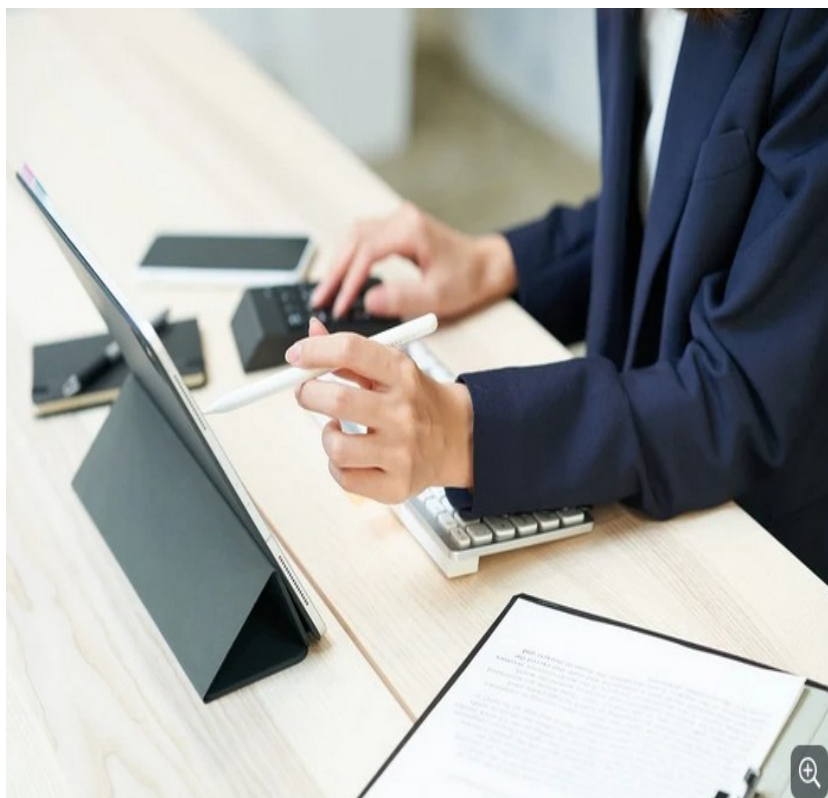
Accès au public

13

Moyens Humains

14

Pré requis informatiques : « lien social mais moyens techniques nécessaires »



►Matériel

A minima, la ou les personnes du guichet alternatif devront disposer d'un matériel dont le système d'exploitation sera compatible avec les solutions logicielles du partenaire. Selon les termes de la convention, tout ou partie du matériel sera à la charge soit du guichet alternatif soit du partenaire.

Le matériel nécessaire pourra être :

- un ordinateur fixe ou portable,
- une imprimante laser multifonctions (scanner, copie, impression, réseau),
- un téléphone portable et son abonnement ou fixe,
- de consommables (papier, toners d'encre...),
- un TPE,
- tout matériel complémentaire jugé nécessaire par le partenaire pour assurer l'accomplissement correct du service de vente et de conseil.

►Connexion Haut Débit

Le guichet alternatif devra s'assurer de posséder une connexion Internet Haut Débit. A sa charge de déterminer la meilleure option pour cette fourniture (Fibre, Box 4/5G, Satellite, Câble). La solution devra assurer un bon taux de disponibilité et un débit suffisant. Le débit à contrôler dépendra du besoin des partenaires en termes de volume d'échange de données et de rapidité de traitement.

La charge du choix du fournisseur et de son offre seront à déterminer entre les partenaires de la convention.

Formations et assistance métier : « logiciels métier en première ligne »



► Logiciels partenaires

L'usage du ou des logiciels fournis par le partenaire nécessitera une formation initiale de prise en main et une mise à niveau régulière, notamment sur les nouveautés du logiciel et sur l'évolution des pratiques tarifaires.

► Métier du partenaire

La vente de titres de transport nécessite une bonne connaissance des modalités de transport offertes par le partenaire. Cette connaissance devra donc faire l'objet d'une formation et d'une mise à niveau régulière afin d'offrir aux personnes du guichet une information à jour.

► Moyens de paiement

Le guichet alternatif devant encaisser des sommes sous plusieurs formes (cash, chèques, moyens dématérialisés, CB), la solution d'encaissement sera déterminée et à la charge du partenaire, le guichet ne pouvant déterminer à la place du partenaire la solution que ce dernier jugera la plus adaptée.

► Bureautique

De bonnes connaissances (maîtrise) en informatique bureautique semblent nécessaires :

- traitement de texte
- classeur de données
- logiciel de messagerie

L'assistance métier

Le guichet alternatif devra disposer, dans des termes inscrits dans la convention de partenariat, des moyens pour joindre et dialoguer avec des services compétents en charge du métier de vente des titres de transport, des modalités de transport ainsi que des usages et spécificités du ou des logiciels mis en place pour assurer le service.

Il serait également judicieux de prévoir un référent métier côté partenaire de manière à fluidifier et fiabiliser les relations entre les partenaires de la convention.



Maintenance informatique : « pour une continuité de service »

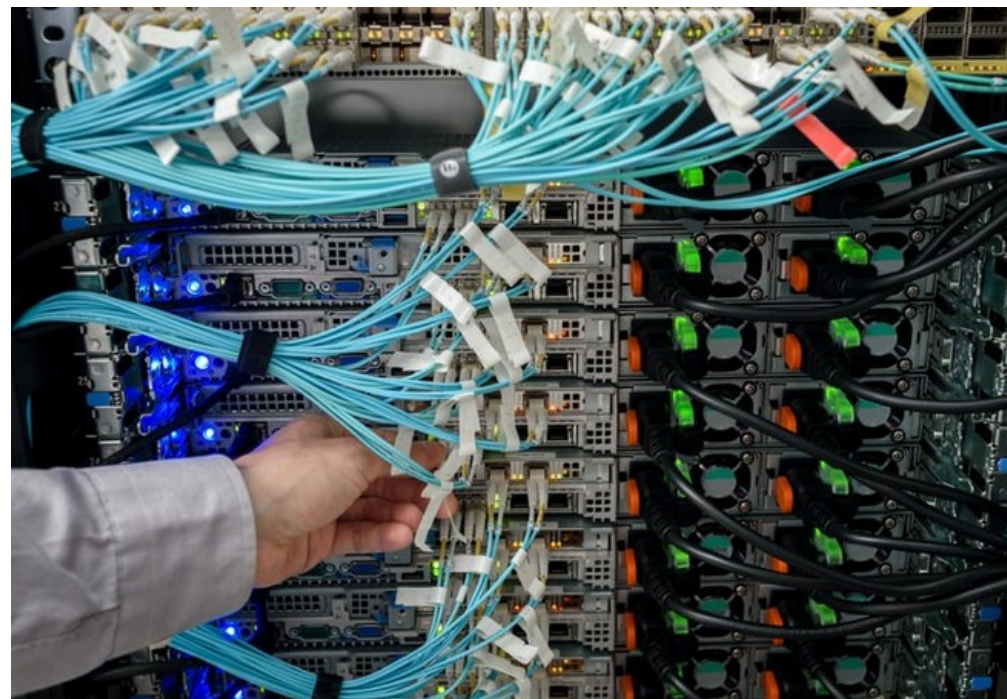
De manière générale, la maintenance informatique concerne toute réparation, remplacement et mise à jour matérielle, logicielle et de version du système d'exploitation. Selon les choix inscrits dans la convention de partenariat, elle pourra être à la charge exclusive du guichet alternatif, du partenaire ou une responsabilité partagée en fonction des applicatifs nécessaires.

►Maintenance matérielle

Si le matériel est à la charge du guichet alternatif, la maintenance lui incombera également. Si la convention partenariale prévoit l'usage d'un matériel spécifique, il devra être fourni et maintenu par les services informatiques du partenaire.

►Maintenance logicielle

Tout logiciel spécifique au partenaire utilisé dans la vente de titres de transport sera fourni, installé et maintenu par les services informatiques ad hoc.



Pré requis logistiques : « recréer un espace d'échange »



►Local abritant l'activité

La question de l'hébergement physique de l'activité du guichet alternatif se pose pour offrir au public un endroit dédié qui devra comporter une zone de dialogue, une zone de confidentialité ainsi qu'une zone d'attente.

►Zone de confidentialité

La zone de confidentialité est représentée par une certaine distance entre la zone de dialogue et la zone d'attente, le local ne devrait donc pas être trop exigu. Certaines pistes évoquées par la suite montrent que ces zones existent déjà dans certains bâtiments accueillant du public.

►Zone d'attente

Certaines demandes de billets pouvant demander un certain temps de traitement il n'est pas envisageable de faire patienter les personnes dehors ou debout. Il faut donc prévoir des places assises et un espace PMR. A voir s'il ne faut pas examiner la réglementation sur les espaces accueillant du public et toutes les recommandations afférentes.

►Mobilier

Le mobilier à prévoir consiste pour la partie réception à un bureau, un meuble pour l'imprimante et les consommables, des chaises pour la zone d'attente, un siège ergonomique pour le personnel du guichet alternatif et deux chaises pour la zone de dialogue.

A prévoir également un coffre fort de petite taille pour sécuriser le matériel et/ou la caisse du jour en cas d'encaissement de liquidités et chèques.

►Commodités

Électricité/Chauffage/Toilettes/Eau potable.

Accès au public : « proximité et disponibilité »

Destiné à permettre au public d'accéder facilement à la vente de titres, le guichet alternatif devra donc répondre à quelques exigences notamment en termes de proximité et d'accès aux personnes à mobilité réduite. Il devra également offrir des plages d'ouverture adéquates, suffisantes et cohérentes avec la vie quotidienne des clients.

► Emplacement géographique

Un premier sentiment pourrait conduire à situer systématiquement ce guichet alternatif en proximité immédiate de la gare... mais les bourgs sans gare doivent également pouvoir bénéficier de ce service. Donc, la proximité de la gare n'est plus une évidence. Il en ressort une autre, de bon sens : le centre bourg. En ruralité, le centre bourg regroupe souvent des commerces et services, il paraît donc raisonnable d'envisager son emplacement à proximité de ce dernier.

► PMR

Cette situation permet également d'envisager la proximité avec un parking servant déjà à d'autres commerces et/ou services. Elle garantit aussi des accès facilités pour les personnes à mobilité réduite sans aménagements supplémentaires puisque déjà assurés par la commune. L'idée reste intéressante même dans le cas de gares en position excentrée.

► Disponibilité du service

A minima, et pour offrir la possibilité de pouvoir acheter des titres chaque jour, il est envisageable de prévoir l'ouverture au public sur des créneaux de trois heures consécutives de la manière suivante :

en semaine, chaque jour : de 9 à 12h

le samedi et dimanche : 14h- 17h

Étant entendu que selon le territoire, le choix de la solution pourra s'orienter vers des tranches horaires plus larges et plus diversifiées. Chacune des solutions sera faite de possibilités et de contraintes intrinsèques.



Moyens humains

Si l'on peut envisager dans certains cas la création d'emploi local non délocalisable, d'autres solutions mèneront à l'utilisation d'une ressource déjà en poste, déjà existante, sans création d'emploi.

Il n'est donc pas évident que les fermetures de guichet annoncées dans une soixantaine de gares se résoudreont logiquement par 60 postes créés.

En revanche, considérer qu'une seule personne puisse tenir le rôle du guichet alternatif sans imaginer qu'elle puisse tomber malade, avoir une indisponibilité, et bien naturellement prendre des vacances serait peu judicieux.

Dans cette perspective, un recouvrement ou un roulement sont des choses à examiner sérieusement.



Propositions/pistes alternatives

Périgord Rail Plus propose des pistes de réflexion pour la mise en place d'alternatives susceptibles de s'adapter en fonction du contexte rencontré par les collectivités.

4.

Le guichet SNCF revalorisé 16

Le commerce de proximité 17

Service public ou délégation de. 18

Le guichet itinérant 19

France Services 20

Le tiers lieu 21

Le guichet SNCF revalorisé : « ne pas réinventer la roue »

Avant de considérer des approches alternatives, il semble nécessaire de s'intéresser en première intention au maintien des guichets actuels.

Si comme certains indicateurs semblent le montrer, le nombre de passages par le guichet diminue de manière significative, il n'en reste pas moins un repère pour de nombreuses personnes : vente, conseil sur les trajets et les billets, information circulation, abonnements, présence humaine en gare.

En considérant une adjonction de missions et de services, il peut être envisageable de conserver les guichets et les postes afférents. Le lieu bénéficie déjà des commodités, de la connexion internet, de la compétence des agents en poste et de leur maîtrise des outils informatiques et de monétique.



Forces

- Agilité numérique, agent déjà en place compétent sur l'objectif principal
- Réintroduction vente billets tous trains
- Vente d'abonnements train
- Conseil/Assistance au client en gare
- Aménagement plus approprié des horaires d'ouverture des guichets
- Commodités déjà sur place
- Réintégration de missions internes (autres activités)

Faiblesses

- Rentabilité du poste
- Inadéquation des horaires guichet
- Éligibilité du guichet avec cette solution
- Acceptabilité du changement par les agents(et/ou Syndicat)

Opportunités

- Vente de billets et abonnements cars régionaux
- Relais colis/ Consignes
- Poursuite de la mission de service public
- Augmentation de fréquentation du train
- Impression de billets
- Relais partenaires (pressing, location vélos...)

Dangers

- La volonté du « tout internet » pour les réservations
- Risque financiers
- Manque d'intérêt des organismes dans la mise en place d'autres services
- Désintérêt du client pour l'achat au guichet

INTERNES

EXTERNES

Le commerce de proximité

A l'instar de ce qui a été initié et mis en place dans la localité de Brionne, un service de guichet a été mis en œuvre dans un commerce du village. Des employés ont été formés à la vente de titres de transport.

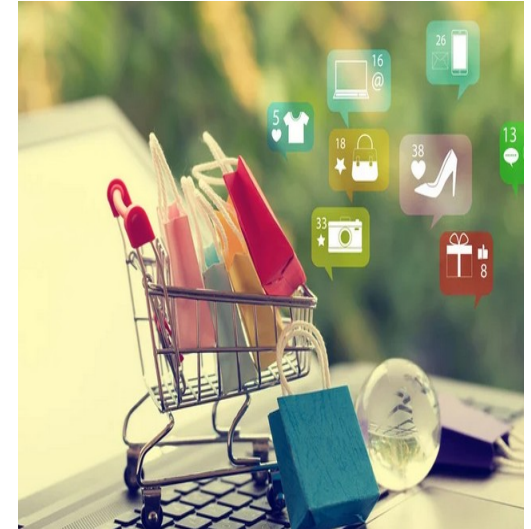
Il pourrait donc être envisagé, selon les possibilités offertes dans la localité, de mettre en place un guichet dans un commerce de proximité. Les horaires sont ceux du commerce, les heures et jours d'ouverture suivent ceux du commerce. Le ou les intervenants sont des employés du commerce choisi.

Les locaux et leurs commodités sont déjà existants et servent à d'autres services. Les employés sont déjà salariés. En général ces établissements sont pourvus d'une connexion à Internet pour leurs propres besoins. En revanche, tous ces types d'établissements ne disposent pas de zone de dialogue et de confidentialité, a fortiori de zone d'attente dédiée.

La délivrance de titres se fait au fil des clients, qu'ils soient là pour un billet ou pour un service assuré par l'établissement.

Les commerces pouvant se prêter à l'exercice sont par exemple :

- tabac/presse/PMU
- petit commerce alimentaire
- café/bar en proximité de gare (si gare présente)
- galerie commerciale en cas d'hypermarché
- point presse en gare (dans le cas d'une gare d'importance)



Forces

Accès au public
 Horaire assez larges
 Commodités sur place pour le personnel
 Proximité des commerces en milieu rural
 Agilité du personnel avec le matériel informatique
 Connexion internet déjà présente
 Connaissance de la pluralité des moyens de paiement
 Possibilité de délivrer un justificatif « en panne » en cas de non délivrance d'un titre suite à une panne du système informatique dédié

Faiblesses

Risques sur l'implication du personnel
 Fermeture lors de la fermeture du commerce (samedi/dimanche ou dimanche/lundi)
 Quid en cas de commerce uni personnel ?
 Risque sur la place pour le matériel informatique supplémentaire
 Risque sur l'absence de zones (dialogue, confidentialité, attente)
 Combien d'employés concernés ?
 Que faire en cas d'absence ?

INTERNES

Opportunités

Formation groupée plus pratique
 Plusieurs commerces ou types de commerces susceptibles d'être mis à contribution
 Apport de clients/multiservice en cas de guichet en commerce
 Revenu supplémentaire pour cette nouvelle activité
 Un atout en cas d'ouverture de nouveau commerce pour une complétude
 De l'offre de service

EXTERNES

Dangers

Si plusieurs commerces souhaitent héberger ce service, attention à la mise en concurrence pour ne pas nuire à l'objectif de service public
 Flux de travail supplémentaire pour le commerce, ne devant pas pénaliser le service rendu (contre productif)
 Que faire en cas de matériel en panne ou de rupture de connexion
 Risque majeur en cas de faillite/revente/arrêt dudit commerce
 Attrait limité en cas de périmètre de vente restreint (offre de billets réduite aux billets régionaux par exemple)
 Financement mal bordé et/ou peu attractif pour le commerce
 Pas de financeurs

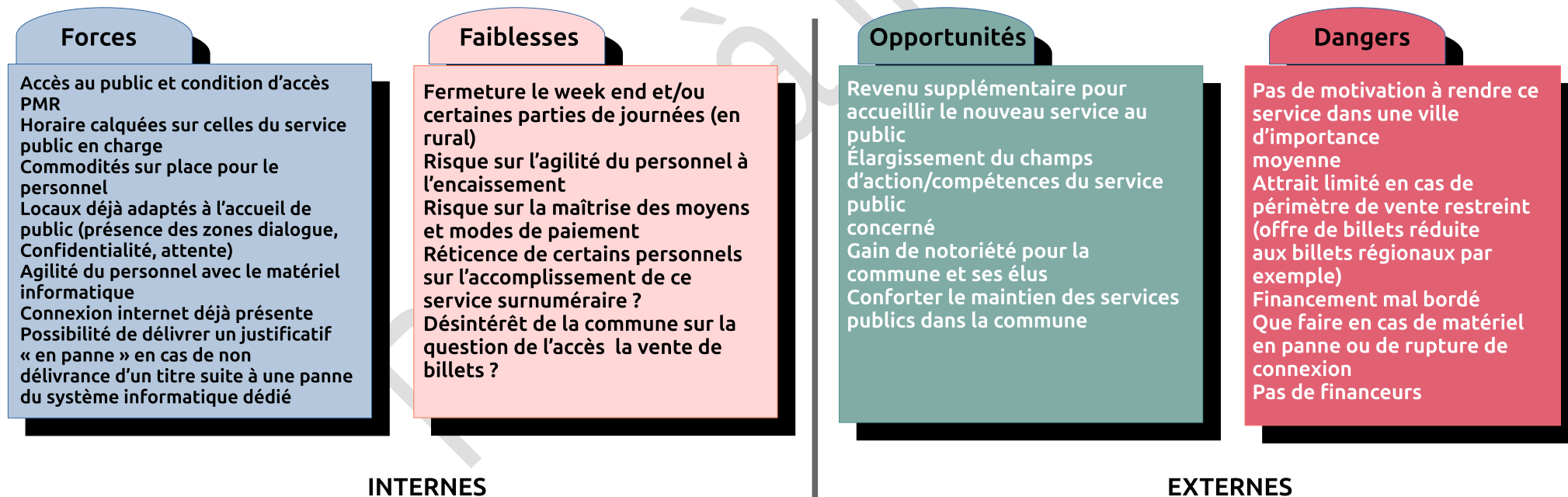
Service public ou délégation de service public

Périgord Rail Plus entend par « service ou délégation de service » les possibilités offertes par la tenue d'un guichet sous la houlette d'une mairie ou d'une intercommunalité voire d'un bureau de poste. Les horaires et les plages d'ouverture sont calqués sur ceux de la mairie ou des bureaux de l'intercommunalité.

Les agents ont déjà un travail et des tâches principales, ils sont également salariés. Le guichet entrerait comme une tâche supplémentaire dans leur tableau de service.

Là aussi, les locaux et les commodités sont en place, les zones de dialogue, confidentialité et d'attente sont probablement existantes de par les fonctions remplies par ces établissements. Ces derniers disposent nécessairement d'un connexion et du matériel informatique utile à l'accomplissement du service.

La délivrance de titres se fait au fil des personnes présentes, quelque soit le besoin qui les amène.



Le guichet itinérant

L'impossibilité d'établir le service de guichet dans un local ne doit pas être un frein à la volonté de rendre accessible la vente de titres de transport. A l'instar de certains services proposés par l'Office de Tourisme, le SMD3 ou encore Orange lors de l'installation de la fibre, il peut prendre la forme d'un guichet mobile, hébergé par un fourgon aménagé pouvant recevoir quelques personnes.

Partagé entre plusieurs communes, avec des passages réguliers sur certains jours et certains créneaux horaires, il peut permettre de combler le besoin. Nécessairement équipé d'une connexion nomade, il peut compléter son besoin énergétique avec des panneaux solaires de toit.

Le personnel pourrait être issu de l'intercommunalité ou un poste créé par un regroupement de communes dont les intérêts convergent. Dans le premier cas, le salarié est déjà comptabilisé dans les effectifs et effectue une tournée intégrée à son tableau de service. Dans le deuxième cas, le financement et le montage du poste doit être examiné. L'investissement du camion également. Pour amortir son coût, le territoire à parcourir peut être étendu et les communes participantes à l'opération plus nombreuses à financer, réduisant le coût individuel. Le positionnement du camion peut se faire sur place servant d'ordinaire au marché, disposant ainsi de l'énergie indispensable à son fonctionnement, et permettant d'utiliser les commodités généralement mises en place par les communes.



Forces

- Le fourgon peut déjà exister
- Rayonnement géographique intéressant
- Proximité de la solution avec le public
- Baisse du coût global si partage entre plusieurs mandataires
- Possibilité de présence le dimanche matin
- En cas de regroupement de mandataires, choix d'un seul mandaté

Faiblesses

- Coûts de l'opération
- Temps de présence limité sur place
- Risque sur le turn over du personnel
- Frais d'entretien du fourgon
- Frais de carburant
- Risque sur la fiabilité du personnel en charge (sérieux, conduite responsable...)
- Risque sur la Gouvernance en cas de regroupement de mandataires

Opportunités

- Création ou consolidation d'emploi possible
- Revenu supplémentaire pour accueillir le nouveau service au public
- Élargissement du champs d'action/compétences du service public concerné
- Gain de notoriété pour les mandataires
- Recherche d'extension ou de complémentarité avec France Services
- Conforter le maintien des services publics dans la commune

Dangers

- Risques sur l'indisponibilité du fourgon
- Augmentation des charges/assurances
- Attrait limité en cas de périmètre de vente restreint (offre de billets réduite aux billets régionaux par exemple)
- Financement mal bordé
- Que faire en cas de matériel en panne ou de rupture de connexion
- Pas de financeurs
- Complexité accrue si multiplicité de financeurs

INTERNES

EXTERNES

France Services

De nombreux services aux usagers sont déjà présents dans les points d'accueil France Service. Il pourrait être envisagé, à l'image de la Poste qui dispose ainsi d'un guichet, que les partenaires de transport disposent à leur tour d'un guichet alternatif hébergé dans ces structures officielles. Une mission assurée par un agent public formé. Le guichet serait accessible aux lieux et aux heures d'ouverture des guichets France Service. Le personnel disposerait des commodités, du bureau, probablement de la zone de dialogue et d'attente.

Les heures d'accessibilité peuvent varier en fonction des localisations mais semblent être ouvrées en semaine matin et après midi. Par contre pas d'ouverture les samedis et dimanches.

Le personnel peut déjà être équipé de matériel informatique.

Les points France Service annoncent un maillage à moins de 20 minutes de chez soi. L'information est à vérifier et il faut la mettre en corrélation avec la possibilité de se déplacer à cette distance pour certains publics.



Forces

- Bon maillage territorial
- Dans les attributions de missions
- Tournées régulières dans les communes
- Matériel et agilité matériel informatique
- Poste et salarié existant

Faiblesses

- Risque de temps insuffisant en cas de dossier complexe lors de la présence en commune
- Distance encore compliquée pour certains publics (PMR, sans moyen de locomotion...)
- Temps de présence insuffisant par commune
- Sur rendez vous
- Horaires pouvant être trop restreints
- Pas de service le week end
- Risque sur la maîtrise moyens et modes de paiement
- Difficultés sur la tenue de caisse

Opportunités

- Création ou consolidation d'emploi possible si besoin
- Revenu supplémentaire pour accueillir le nouveau service au public
- Élargissement du champs d'action/compétences du service public concerné
- Gain de notoriété pour les mandataires
- Recherche d'extension ou de complémentarité avec France Services
- Créer ou maintenir un lien social

Dangers

- Risque majeur si la délégation est refusée
- Difficulté d'intégrer ce poste au tableau de service
- Attrait limité en cas de périmètre de vente restreint (offre de billets réduite aux billets régionaux par exemple)
- Le financeur étant l'État, risque sur la prise en charge du financement

INTERNES

EXTERNES

Tiers Lieu et emploi local

Le milieu associatif sous la forme de tiers-lieu est également un axe à examiner. Porteurs de projets marchands et non marchands, ils sont l'incarnation d'un contrat social se décomposant en plusieurs dimensions dont celle d'une démarche motivée par l'intérêt général. Un tiers-lieu hébergeant par exemple des indépendants, des télétravailleurs pourrait proposer à ses « locataires » de remplir une mission de guichet alternatif en conventionnant avec les partenaires. Le service rendu peut par exemple se dégrever du loyer qu'ils paient pour profiter des services offerts par le tiers-lieu. Bénéficiant des commodités, d'un accès Internet, de mobilier, de bureaux parfois individuels, le tiers-lieu apporte aussi des services d'imprimante, de téléphonie et peut avoir des plages d'ouverture très intéressantes. Y regroupant également diverses activités, le tiers-lieu devient ainsi un lieu de sociabilisation très enrichissant pouvant être bénéfique dans un contexte d'isolement rural.

