



Pour diffusion immédiate : 09/04/2024

GOVERNEURE KATHY HOCHUL

**LA GOUVERNEURE HOCHUL CÉLÈBRE LA PREMIÈRE ANNÉE DE PRÉSENCE D'AGENTS DANS LES STATIONS DE LA MTA POUR AIDER LES USAGERS EN DEHORS DES CABINES**

*Une enquête révèle que les usagers se sentent plus en sécurité et plus satisfaits des services de transport en commun après avoir interagi avec les agents des gares*

*Les centres de service à la clientèle étendront leurs services et apporteront leur aide pour les inscriptions au tarif réduit*

*Cinq agents de gare récompensés pour leur service à la clientèle exceptionnel*

*Les photos de la conférence de presse sont disponibles [lci](#) ; La vidéo de la conférence de presse est disponible [lci](#)*

La gouverneure Kathy Hochul a célébré aujourd'hui le premier anniversaire de l'entrée en fonction des agents de gare de la MTA, dont le rôle a été élargi pour leur permettre de sortir des cabines et d'assister les usagers dans les principales fonctions de service à la clientèle dans l'ensemble de la gare, telles que la transmission d'informations sur l'orientation, l'assistance aux distributeurs automatiques de billets et l'information des nouveaux usagers sur le paiement sans contact des tickets de transport. L'abandon de la fonction de guichet, qui remonte à l'époque des jetons, a permis de moderniser la fonction afin de mieux répondre aux besoins des usagers dans l'environnement des gares du 21e siècle et d'améliorer l'expérience des usagers. Au cours de la seule année écoulée, NYC Transit a remis 208 citations à des agents de gare recevant des commentaires positifs de la part des usagers entre mars 2023 et février 2024, contre 33 citations entre mars 2022 et février 2023, lorsque les agents ont commencé à quitter régulièrement la cabine.

**La gouverneure Hochul a déclaré :** « Je m'engage à rendre nos métros plus sûrs et plus accessibles pour les millions de personnes qui les empruntent chaque jour. Les agents des gares sont le premier point de contact pour les usagers qui ont besoin d'aide, et leur présence continue dans nos gares produit des résultats pour les New-Yorkais ».

Dans le cadre de l'initiative d'amélioration du service à la clientèle, NYC Transit a déployé plus efficacement les agents de gare sur l'ensemble du réseau, ce qui a permis de réaliser 10 millions de dollars d'économies annuelles tout en améliorant le service à la clientèle et en augmentant la rémunération horaire. Au cours des prochaines semaines, NYC Transit introduira progressivement des services supplémentaires dans les 15 centres de service à la clientèle (Customer Service Centers, CSC) du réseau de métro afin de permettre aux clients de demander et de recevoir sur place une carte Metro permanente à tarif réduit. Des services supplémentaires, tels que la possibilité de remplir des demandes de tarifs équitables dans les CSC, seront mis en place progressivement au cours des prochains mois.

Depuis l'abandon des cabines, l'enquête "Customers Count" de l'automne 2023 a révélé que les interactions des clients avec les agents des gares étaient positives et particulièrement élevées parmi les usagers dont les interactions s'étaient déroulées en dehors des cabines, en raison de l'assistance plus personnalisée et plus adaptée fournie. En outre, les usagers satisfaits de l'interaction avec l'agent de station sont plus susceptibles de se sentir en sécurité sur les quais (52 % contre 26 %) et d'être satisfaits du service dans son ensemble (61 % contre 31 %).

**Le président de NYC Transit, Richard Davey a déclaré :** « C'est une nouvelle ère pour le service à la clientèle de NYC Transit, et les agents des gares sont au centre de cette ère. Cela fait un an que nous nous sommes détournés d'un service à la clientèle qui limitait les stands, et les résultats ont été impressionnants. Les clients sont non seulement plus satisfaits du métro, mais ils déclarent se sentir plus en sécurité en voyant ces employés dans les stations. Alors que nous avons salué les employés qui se sont surpassés aujourd'hui, tous les agents de gare se sont vraiment montrés à la hauteur dans leur nouveau rôle. La satisfaction du client constitue la pierre angulaire de notre action et cette journée met en évidence les progrès que nous avons accomplis pour améliorer l'expérience du client et offrir un service plus rapide, plus propre et plus sûr ».

**Shanifah Rieara, responsable du service clientèle de la MTA, a déclaré :** « Les agents des gares ont quitté leur cabine depuis un an pour aider les usagers à répondre à leurs besoins en matière de transport et la satisfaction des clients s'en est trouvée améliorée. L'interaction en face à face est précieuse pour améliorer l'expérience des usagers et elle a eu un impact significatif sur les New-Yorkais comme sur les visiteurs. Nous sommes impatients de poursuivre ces progrès dans un avenir proche, lorsque les usagers pourront demander une carte de métro à tarif réduit sur place et dans le cadre du programme des tarifs équitables (Fair Fares) ».

**Le premier vice-président du Département des métros de New York Transit (NYC Transit Department of Subways), Demetrius Crichlow, a déclaré :** « Les agents des stations ont toujours joué un rôle crucial en aidant les clients à circuler dans le réseau de transport en commun, mais à présent leur assistance n'est pas limitée à un lieu fixe et les résultats sont extrêmement positifs. Cela montre la valeur ajoutée à l'expérience des passagers en ayant des agents en dehors de la cabine, y compris la capacité de

partager des informations précieuses sur les options de tarifs réduits pour s'assurer que tous les passagers aient accès à des moyens de transport abordables ».

Dans le cadre de cette célébration, NYC Transit a récompensé cinq agents de gare pour leur service à la clientèle exceptionnel : Ruhul Amin, Nelson Chang, Matthew Patrick, Ruben Taylor et Rashelle McFadden. Tous ces employés ont reçu un pin's *North Star* dans le cadre du programme de reconnaissance des employés récemment lancé par l'Autorité pour encourager un service à la clientèle exceptionnel.

Les agents des gares peuvent désormais jouer un rôle de soutien, comme ils l'ont fait le mois dernier lors de la plus grande journée d'action collective de la ville, baptisée [Fair Fares Day of Action](#), afin de sensibiliser le public aux options de réduction tarifaire disponibles et de l'informer sur les conditions d'éligibilité. En plus des tâches décrites précédemment, le nouveau rôle a permis aux agents de gare de fournir une assistance à la clientèle par le biais de :

- Assistance aux usagers présentant des handicaps et aux personnes âgées
- Service à la clientèle pendant les interruptions de service et les changements majeurs planifiés
- Les conseils et les informations d'OMNY, y compris la conversion et les questions sur l'utilisation
- Conseils et informations sur les tarifs réduits
- Les problèmes liés aux équipements destinés aux clients, y compris les ascenseurs, les escaliers roulants, la signalisation numérique, les points d'assistance et les tourniquets, sont signalés en temps utile
- Maintien d'un environnement sûr et propre pour les clients
- Rapports sur les questions de qualité de vie

Ce changement est venu compléter la construction de centres de services à la clientèle dans tous les arrondissements du réseau. Il existe actuellement 15 centres de service à la clientèle, et d'autres devraient ouvrir cette année. Pour la liste des sites actuels, rendez-vous [ici](#). Ces locaux sont occupés 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par des agents des stations de New York City Transit et fournissent des services qui, par le passé, n'étaient fournis qu'exclusivement au 3 Stone Street dans le sud de Manhattan.

###

Informations supplémentaires disponibles sur le site Web [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
État de New York | Executive Chamber | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418  
Inscrivez-vous pour recevoir les informations les plus récentes du Bureau de la gouverneure :  
[ny.gov/signup](http://ny.gov/signup) | Envoyez NEW YORK par SMS au 81336

[SE DÉSABONNER](#)