



POUR UN SERVICE PUBLIC FERROVIAIRE DE QUALITÉ

Adresse postale : chez Didier Le Reste, 5 rue Paul Dukas 75012

Paris

Courriel : convergence.rail@hotmail.fr

Tél. (Didier Le Reste, président) : 06 08 03 91 82

Site : <https://convergence-nationale-rail.fr/>

Monsieur Christophe FANICHET

Président Directeur Général

De SNCF Voyageurs

9 rue Jean Philippe RAMEAU

93200 SAINT-DENIS

Paris le 08 Novembre 2021

Lettre recommandée avec accusé de réception

OBJET : recours gracieux visant à obtenir la suppression des discriminations tarifaires dont sont victimes les usagers du service public ferroviaire du fait de la dématérialisation de la vente des titres de transports et des politiques de fermeture des gares et des guichets.

Monsieur Le Président Directeur Général,

Par décision du 28 Juin 2021, Madame la Défenseure des Droits vous signifiait la nécessité de revoir votre politique de dématérialisation de vente des titres de transports. Elle vous recommandait notamment de faire cesser « *la suppression des guichets dans les gares et la transformation des gares en PANG* ». Elle vous avait laissé un délai de trois mois pour vous conformer aux dites recommandations. Or, force est de constater que vous n'avez opéré aucun changement fondamental dans votre stratégie, pire vous continuez à fermer massivement les guichets des gares comme c'est prévu dans une vingtaine d'entre elles en Ile de France début 2022 !!

Vous persistez donc à mener une politique commerciale contraire aux principes fondamentaux essentiels au bon fonctionnement du service public.

Du fait de la suppression totale ou partielle des guichets dans nombre de gares, des boutiques SNCF, un usager qui ne dispose pas de carte bancaire (*plus de 3 millions de personnes*), qui n'a pas ou n'utilise pas internet (*17% de la population est frappée d'illectronisme selon l'INSEE*) se retrouve aujourd'hui dans l'incapacité d'obtenir un titre transport avant d'accéder au train. Ainsi, dans le train et malgré sa bonne foi, il se voit verbalisé par la délivrance d'un titre de transport majoré !! L'outil informatique (*appareil COSMO*) dont sont dotés les contrôleurs n'est, pour l'heure, pas

paramétré pour délivrer des billets au tarif guichet ! Les médias se sont d'ailleurs fait dernièrement l'écho de cette situation intolérable et des dérives qu'elle entraîne!!

Cette situation est d'ailleurs aggravée pour les usagers devant prendre un train à réservation obligatoire car dans ce cas l'accès même au train leur est impossible !

Or, une telle politique commerciale est, comme vous l'a rappelé la Défenseure des Droits, contraire au principe fondamental d'égalité d'accès et de traitement des usagers devant le service public. Nous vous rappelons qu'il s'agit d'un principe applicable à tous les services publics, qu'il s'agisse des services publics administratifs ou des services publics industriels et commerciaux (voir en ce sens la décision du Conseil Constitutionnel : CC 86-217 DC du 18 Septembre 1986 ; CC 2001-446 DC loi relative à l'IVG).

A l'instar de la Défenseure des Droits, nous vous demandons de mettre un terme à votre politique de déshumanisation et à votre stratégie commerciale tendant à dématérialiser la vente des titres de transport et, par voie de conséquence, de supprimer les discriminations tarifaires dont sont victimes les usagers du service public ferroviaire. A défaut, nous nous verrons dans l'obligation de saisir le Juge Administratif pour faire respecter le droit.

Dans l'attente de vous lire, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président Directeur Général, l'expression de ma parfaite considération et vous assure de mon attachement déterminé au service public ferroviaire.

P/La Convergence Nationale Rail

Le Président : Didier LE RESTE