

Monsieur Didier LE RESTE
Président
Convergence Nationale Rail (CNR)
5, rue Paul Dukas
75012 Paris

Saint-Denis, le 7 janvier 2022

Courriel à : didierlereste75012@gmail.com

Monsieur le Président,

C'est avec attention que j'ai pris connaissance de votre courrier du 8 novembre 2021 par lequel vous demandez la suppression des discriminations tarifaires vis-à-vis de certains voyageurs, qui seraient consécutives à la dématérialisation de la distribution des titres de transport et à la fermeture de guichets en gare.

Vous vous appuyez notamment sur la décision n° 2021-158 du 28 juin 2021 de Madame la Défenseure des Droits, recommandant de limiter la suppression des guichets dans les gares et la transformation des gares en PANG sur le réseau TER.

Je tiens à vous partager les mesures mises en œuvre sur ce point, ainsi que sur les règles de régularisation à bord que vous évoquez également, afin de remédier aux difficultés constatées par certains voyageurs. Ces mesures ont été communiquées à Madame la Défenseure des Droits qui en a pris acte et a estimé qu'elles sont de nature à répondre en grande partie aux recommandations contenues dans la décision n°2021-158.

En premier lieu, concernant la distribution en gare, je vous rappelle que les points d'arrêt du réseau TER sont gérés par SNCF Voyageurs conformément aux directives des autorités régionales qui financent et organisent les services de transport ferroviaire régionaux. La collaboration entre SNCF Voyageurs et ces autorités a permis de multiplier les initiatives afin de faciliter le quotidien des usagers TER qui souhaitent acheter un titre de transport. C'est ainsi qu'aujourd'hui, 96% des voyageurs occasionnels qui transitent sur le réseau TER bénéficient d'une solution de distribution dans leur gare de départ. Pour les gares ne disposant pas de guichet ou de distributeur, des solutions de vente de titres de transport TER se multiplient grâce à des partenaires situés aux abords des gares (buralistes, commerçants, offices de tourisme...).

En complément, nous avons pris la décision de renforcer l'information à destination des clients TER sur les solutions de vente de titres de transport mises à leur disposition. Cette information sera réalisée par voie d'affichage dans la totalité des points d'arrêt du réseau TER dépourvus d'un guichet ou d'un distributeur automatique de billets.

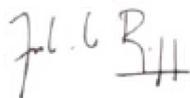
En second lieu, concernant les règles de régularisation à bord, je vous rappelle que, conformément au décret 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire, la politique tarifaire, dont les règles de régularisation, est définie par les autorités organisatrices des transports, c'est-à-dire les Régions pour les services TER et l'Etat pour les services Intercités. La plupart des autorités organisatrices régionales et l'Etat ont fait le choix de l'application du « tarif guichet » et donc de l'absence de surcoût en cas de régularisation à bord si un voyageur se présente spontanément à un agent de bord. Certaines d'entre elles ont cependant fait le choix d'appliquer à ces voyageurs un barème exceptionnel légèrement supérieur au barème de distribution afin de lutter efficacement contre la fraude. Des discussions avec ces autorités seront engagées au regard de la recommandation de la Défenseure des Droits sur ce point.

Pour ce qui concerne les règles de régularisation pour les voyageurs empruntant un train sans accompagnement commercial, les agents SNCF susceptibles de contrôler les titres de transport ont la possibilité de proposer une régularisation au barème exceptionnel ou au barème de distribution aux voyageurs dépourvus d'un titre de transport qui n'étaient manifestement pas en mesure de s'en munir avant de monter dans le train.

Afin d'assurer la bonne application de ces règles de régularisation par nos agents, une campagne d'information a été réalisée par les services de TER afin qu'il soit rappelé à chaque agent ayant des missions de contrôle des titres de transport qu'aucune verbalisation ne saurait être adressée aux voyageurs se présentant spontanément pour être régularisés.

Je tiens à vous assurer de notre volonté de rendre le service TER toujours plus accessible à l'ensemble de la population, SNCF Voyageurs s'inscrit ainsi pleinement dans les recommandations adressées par Madame la Défenseure des Droits.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, en l'assurance de ma respectueuse considération.



Antoine de ROCQUIGNY
Secrétaire général de SNCF Voyageurs