



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/>

Paris le 19 Avril 2024

Monsieur Christophe FANICHET

Président de la SA SNCF

Voyageurs 09 rue Jean Philippe Rameau

93200 Saint Denis

OBJET : accueil des personnes en situation handicap dans les trains et dans les gares

Monsieur le Président de la SA SNCF Voyageurs,

Régulièrement la presse se fait l'écho des difficultés que rencontrent des personnes atteintes d'un handicap pour voyager en train. Là, un usager qui se présentant dans une gare se voit contraint d'abandonner son voyage par l'impossibilité d'un accueil à l'arrivée dans une grande gare faute de personnel pour effectuer la correspondance vers un TGV. De même, dans une gare de correspondance où il n'y a plus d'agent sur le quai, le contrôleur refuse de participer à la descente de la personne handicapée et de son fauteuil, faute d'avoir été formé etc.... C'est sans compter les personnes souvent âgées et d'autres touchées par l'ilectronisme qui, en l'absence de guichet ouvert (parfois fermé pour des congés attribués ou en cas de maladie) ou ne possédant pas de moyens numériques de paiement décident de ne pas prendre le train faute de pouvoir ou de savoir utiliser les automates.

Tout dernièrement, les sommets de l'ignominie ont été atteints comme la relaté FR3 Nouvelle Aquitaine. Cette perte de sens des valeurs nous scandalise !

Le récit : « Une passagère de la SNCF, déficiente visuelle, qui souhaitait effectuer le trajet Limoges-Poitiers est restée bloquée pendant plusieurs minutes en gare du Dorat, car aucun agent n'était habilité pour la faire monter dans le train. Elle dénonce un « manque d'humanité » dans la procédure d'accompagnement. La SNCF reconnaît une « erreur humainement discutable!!!

Le 11 avril dernier, Lucie Sarrazin, décide de prendre le train pour se rendre à Poitiers. En prévision de ce voyage, cette Limougeaude a fait une demande auprès du service « assistance en gare » de la SNCF, dédié aux personnes en situation de handicap. Car Lucie Sarrazin est déficiente visuelle. Cette kinésithérapeute se déplace désormais avec son chien-guide.

Au moment de sa réservation, on l'informe que, pour cause de travaux, le trajet devra se faire en deux temps : Limoges-Le Dorat en car, puis Le Dorat-Poitiers en TER. La SNCF indique également à la future passagère que la gare du Dorat est fermée le jour du voyage et qu'il faudra qu'elle trouve un arrangement avec le contrôleur pour faire le transfert entre le car et le train...

Réponse négative des deux agents. Motif : « ils me répondent qu'ils ne sont pas habilités à ce service, ni à faire traverser la voie ferrée pour accéder au train », raconte la Limougeaude. Deux autres voyageuses proposent alors leur aide. Mais « *les contrôleurs refusent, car ils sont responsables de moi !* » poursuit la voyageuse.

Au bout de quelques minutes, l'un des contrôleurs revient vers Lucie Sarrazin : « il m'indique qu'un taxi est affrété et m'attend en gare du Dorat afin de m'emmener directement à Poitiers ».

*Arrivée en gare du Dorât, le taxi n'est pas là. « Le train a donc été bloqué, car le contrôleur devait attendre le taxi ». Au bout de trois quarts d'heure, la passagère éprouvée décide d'appeler ses parents afin qu'ils viennent la chercher. « Et là, miraculeusement, la situation se débloque et on accepte enfin de me faire monter dans le train ». **Une procédure « inhumaine et inutile »***

Contactée par téléphone, la SNCF reconnaît qu'il y a eu « erreur » et un « dysfonctionnement » et qu'il s'agit d'« une situation exceptionnelle due aux travaux ». Le service communication rappelle également que les contrôleurs ne sont pas habilités pour accompagner les personnes en situation de handicap...

Ces dernières semaines, les associations de personnes handicapées, les associations d'usagers et les collectifs de défense d'usagers ont été convoqués par les régions et la SNCF pour aborder et évaluer la nouvelle organisation concernant l'accueil et le transport des usagers/clients atteints d'un handicap. Bien que le nouveau dispositif mis en place améliore globalement la prise en charge, cela relève toujours du parcours du combattant. L'absence de personnel dans les gares et la rupture de correspondances continuent de poser de sérieux problèmes pour celles et ceux qui veulent emprunter le train. La preuve par l'exemple cité plus haut.

Depuis trop longtemps, ce qui faisait la qualité du service public reposait sur la qualité de l'accueil dans les gares avec des guichets ouverts et la présence humaine à tous les niveaux, sur les quais et dans les trains, ne fait plus partie des standards qui avaient fait la réputation de la SNCF sur sa dimension d'entreprise humaine. La séparation des activités, l'arrêt des mutualisations des moyens humains et matériels, la création de sociétés anonymes, souvent concurrentes entre elles, l'organisation interne de celles-ci en « tubes », en « silos », ont amputé la capacité du Service public ferroviaire à faire face en temps réel aux aléas et débouchent sur des situations ubuesques, inacceptables comme celles que nous dénonçons dans ce courrier.

Il est clair que, quand les priorités sont devenues la rentabilité financière, quelque en soit le prix à payer par les usagers et les cheminots, et l'augmentation des marges bénéficiaires, cette doxa libérale fait perdre du sens à ce qui fondait les valeurs du service public et de cette mission essentielle qui consiste avant tout, à transporter tous les usagers (clients) et en tout lieu, quel que soient leur condition sociale et leur situation de handicap. Il est temps de changer de paradigme au moment où le train connaît un regain d'intérêt pour accueillir tous les publics.

Afin que ce genre de situation ne puisse se reproduire, la solution n'est-elle pas comme nous cessons de le réclamer de réhumaniser les gares et les trains. L'entreprise en a largement les moyens au regard des résultats de l'exercice 2023. Nous sommes convaincus que l'embauche massive de personnel constitue un atout pour le développement de l'entreprise et notamment d'effectuer les missions de vente et d'accueil dans les meilleures conditions. Ce qui permettrait de redonner du sens aux missions de service public avec un effet bénéfique pour l'ensemble du personnel qui, n'en doutons pas est attaché à l'ensemble de ces valeurs.

Dans l'attente de votre réponse et de mesures concrètes, Veuillez agréer Monsieur le Président, l'expression de notre parfaite considération.

Pour la Convergence Nationale Rail

Didier LE RESTE -Président Philippe DENOLLE Vice- Président