



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 11 Août 2025

Madame Claire HEDON

Défenseure des Droits

03 Place Fontenoy

75007 Paris

Lettre recommandée avec A/R

OBJET : fermetures massives de gares et de guichets SNCF :

Rupture d'accès des usagers face au Service public

Et atteinte au droit à la mobilité !!

Madame la Défenseure des Droits,

Par la présente, nous souhaitons solliciter la faveur de votre intervention à propos des politiques de fermeture de gares et de guichets décidées par plusieurs Régions et mises en œuvre par la SNCF, entraînant une rupture d'accès des usagers face au Service public de transport et une atteinte au droit à la mobilité.

Ces politiques d'atrophie du Service public ferroviaire ne sont pas nouvelles puisqu'en 2021, vous avez, Madame la Défenseure des Droits (décision numéro 201-158 du 28/06 /2021) recommandé à la SNCF (SNCF Voyageurs) de limiter la suppression des guichets dans les gares et la transformation des gares en PANG (Point d'Arrêt Non Géré), en particulier sur le réseau TER. SNCF Voyageurs a estimé par la suite que les mesures prises pour répondre à vos recommandations ont reçu votre approbation, en estimant, selon vous, qu'elles étaient de nature à répondre en grande partie à celles-ci.

Face à ces stratégies de réduction de l'offre, de dégradation de la qualité de service, générant inégalité d'accès et de traitement et autres discriminations, l'association Convergence Nationale Rail (CNR) portant la défense des intérêts des usagers du rail, après avoir adressé

le 08 Novembre 2021 un « *recours gracieux* » au Président Directeur Général de SNCF Voyageurs, a déposé deux requêtes au Tribunal Administratif de Montreuil (93).

Ces requêtes visaient à obtenir « *la suppression de discriminations tarifaires dont sont victimes les usagers du service public ferroviaire du fait de dématérialisation de la vente des titres de transport et de la fermeture des gares et des guichets* ».

Se déclarant incompétent, le 29 Février 2024, le président du Tribunal administratif de Montreuil a transmis le pourvoi de la CNR au Conseil d'Etat. Au cours de la séance publique du 12 décembre 2024, le Conseil d'Etat, sans se prononcer sur le fond, a considéré que ces requêtes auraient dû être adressées aux Régions et non à la SNCF, dans la mesure où il a limité son analyse et ses conclusions au seul périmètre du réseau TER, alors que le contenu des requêtes de la CNR était bien plus large.

Dans son mémoire en défense au Conseil d'Etat, SNCF Voyageurs n'a cessé de marteler le fait qu'elle n'est pas l'autorité compétente en matière d'organisation des transports ferroviaires d'intérêt régional. D'après SNCF Voyageurs, il ne lui revient ni de déterminer les solutions de distribution des titres de transport en gare, ni encore de fixer les tarifs et les conditions de leur majoration à bord des trains.

De notre point de vue, au regard des conventions qui lient aujourd'hui les Régions avec la SNCF, nous estimons qu'il y a une co-responsabilité dans l'organisation, au sens large, du transport ferroviaire régional. C'est si vrai, que bien que SNCF Voyageurs prétende qu'elle n'intervient pas dans cette organisation, elle reconnaît dans un mémoire en réplique qu'elle a mis tout en œuvre pour remédier à des éventuels traitements discriminatoires dans l'accès aux titres de transport sur le réseau TER. La contradiction est patente !!

Aujourd'hui, plusieurs Régions, Hauts-de-France, Grand-Est, Pays-de-Loire, Ile de France, Nouvelle Aquitaine, PACA..., dans le cadre de l'ouverture dogmatique à la concurrence des trains régionaux, ont décidé de ne plus financer l'ouverture des guichets des gares. Dans certaines régions, le nombre de guichets encore ouverts se comptent sur les doigts d'une main. Au-delà des trains régionaux, les usagers des TGV ou des trains Intercités se trouvent dans nombre de gares dans l'impossibilité de s'adresser à des agents commerciaux pour trouver des réponses à leurs questions. Ils sont renvoyés vers des applications digitales ou vers des bornes libre-service. Ces derniers outils ne peuvent remplacer entièrement la vente physique de billets. De nombreux voyageurs potentiels, démunis d'outils numériques ou aux compétences très limitées, les touristes peu familiarisés avec les systèmes locaux, renoncent ainsi à se déplacer en train. **Nous considérons que cette situation constitue une rupture d'égalité d'accès et de traitement des usagers face au service public et une atteinte manifeste au droit à la mobilité.**

Madame la Défenseure des Droits, SNCF Voyageurs vous répond, nous répond, pour justifier la politique de fermeture des gares et des guichets, que 96% des voyageurs occasionnels qui utilisent le réseau TER ont la possibilité d'acheter un billet dans leur gare de départ. Cette

affirmation est fort contestable au regard de la réalité constatée sur le territoire et de plus, SNCF Voyageurs fait allègrement abstraction des voyageurs étrangers et des cas précités où des voyageurs, parmi les 20% de personnes démunies d'internet ou n'utilisant pas cette technologie, décident à contre-cœur de ne pas utiliser le train comme mode de transport.

Pour étayer notre propos, nous nous appuyons sur un dernier exemple de discrimination qui vient de nous parvenir. Cet été, les usagers des TER en Auvergne -Rhône -Alpes peuvent voyager en bénéficiant de billets à tarif réduit...**à condition de les acheter sur internet exclusivement ! C'est là une nouvelle discrimination inacceptable !!** Avec d'autres forces syndicales et associatives, nous demandons que tous les tarifs vendus sur internet le soient aux guichets des gares !!

Madame la Défenseure des Droits, dans sa stratégie « d'enfumage », la SNCF ne recule devant aucun effort. Elle fait croire aux décideurs politiques, aux institutionnels, aux syndicats de cheminots, aux associations d'usagers que certaines solutions alternatives qu'elle propose sont de nature à compenser la suppression des guichets des gares. Ainsi la SNCF invite les usagers à se rendre dans des bureaux de tabac, dans des bureaux de poste (là où ils existent encore !!), dans des Mairies, pour y acheter des titres de transport. Au-delà **d'une publicité mensongère**, d'une part, ces alternatives n'ont pas toujours été mises en place et d'autre part, elles n'offrent pas de services équivalents à ceux servis à un guichet physique par un cheminot dûment formé (*impossibilité d'acheter un abonnement, un titre Intercités, un billet TGV, impossibilité d'échanger ou de se faire rembourser un billet, impossibilité d'obtenir un renseignement tarifaire ou autre (correspondances...)*).

Vous l'avez compris, Madame la Défenseure des Droits, **nous en appelons à votre intervention** pour faire que partout soit rétabli le principe d'égalité des usagers devant le service public et le plein exercice du droit à la mobilité. Cela passe par **l'arrêt des plans de fermeture massive de gares et de guichets** décidés par certaines Directions Régionales et mises en œuvre sans renâcler par SNCF Voyageurs au moment où le groupe SNCF a enregistré un bénéfice net d'exploitation de 950 millions d'euros au 1^{er} semestre 2025 !!!

Il va sans dire mais c'est mieux en le disant, de nombreuses mobilisations sociales et citoyennes se développent sur le territoire pour maintenir en service des lignes ferroviaires menacées mais aussi pour s'opposer à la suppression des guichets des gares.

En nous tenant à votre disposition, dans l'attente de vous lire, nous vous prions d'agréer, Madame la Défenseure des Droits, l'expression de notre haute considération.

P/Le Bureau de la Convergence Nationale Rail : le Président Didier LE RESTE