



Collectif d'usagers pour la défense de la ligne Angoulême - Limoges

ANGOULIM
170 route de la Bretagne Les Séguines
87200 Saint Junien
Email : angoulim1687@gmail.com

Saint Junien le 23 octobre 2025

A l'attention de Madame Françoise MARIE,
Représentante la Défenseure des Droits
Préfecture de la Charente
8, rue de la Préfecture BP 1399
16000 ANGOULÊME
Tel: 07 89 51 23 40
Email: francoise.marie@defenseurdesdroits.fr

Objet : Fermeture des guichets de gare - atteinte à l'égalité dans l'exercice du droit aux mobilités

Madame la représentante la Défenseure des Droits,

Par la présente, le collectif ANGOULIM souhaite attirer votre attention à propos des décisions de fermeture de gares et de guichets annoncées par la Région Nouvelle Aquitaine et la SNCF entraînant **une rupture d'accès des usagers et usagers au service public de transport** et une **atteinte au droit à la mobilité**.

Notre association d'usagers et usagères de la ligne ferroviaire Angoulême – Limoges se fait écho par la présente de plusieurs cas individuels au sein de nos adhérents et adhérentes qui seront à terme privés de la possibilité de se déplacer car n'ayant ni voiture ni accès aux nouveaux moyens numériques de billettique.

Dans notre région, sur la ligne Limoges-Angoulême, la fermeture totale des guichets prévue dans un avenir proche (2027 pour Saint-Junien, 2026 pour Aix-sur-Vienne, Ruelle-sur-Touvre, La Rochefoucauld et Chabanais) ne fait qu'accentuer la réduction de l'offre et la dégradation de la qualité de service, générant ainsi **une inégalité d'accès et de traitement des besoins des usagers** et usagères.

Au regard des conventions qui lient les Régions avec la SNCF, nous estimons qu'il y a une co-responsabilité dans l'organisation du transport ferroviaire régional.

Aujourd'hui la région Nouvelle Aquitaine, dans le cadre de l'ouverture à la concurrence des trains régionaux, a décidé de ne plus financer l'ouverture des guichets des gares.

Pour la ligne Limoges -Angoulême, cela s'est traduit par la réduction de l'amplitude horaire d'ouverture du guichet de Saint-Junien et sa fermeture les WE et jours fériés depuis décembre 2022. Via le syndicat mixte Nouvelle-Aquitaine-Mobilité, la région organise la mise en place de TPV (terminal point de vente), d'un distributeur automatique, voir aucune solution de distribution ! Cela amènerait à la déshumanisation totale des gares de notre territoire. Par ailleurs, ce dispositif ne permettrait plus d'acheter des billets pour n'importe quelle destination sur le réseau SNCF car il serait limité aux TER Nouvelle Aquitaine et limitrophes et aux Intercités de l'axe POLT.

Les difficultés d'accès aux outils numériques laissent de côté de nombreux voyageuses et voyageurs et accentuent les inégalités dans l'exercice de leurs droits aux mobilités pour leurs déplacements domicile / travail, domicile /lieu d'études ou domicile /loisirs.

L'absence de présence humaine en gare pose d'ores et déjà de réels soucis de sécurité et d'accessibilité aux trains :

- Qu'en sera-t-il de la prise en charge des personnes en situation de handicap là où il n'y a plus de présence humaine ?
- Comment gérer des incidents, voir des accidents matériels ou humains en gare en l'absence d'agent de la SNCF ?

Madame la Défenseure des Droits, dans sa stratégie la SNCF fait croire aux décideurs politiques, aux institutionnels, aux syndicats de cheminots, aux associations d'usagères et usagers que certaines alternatives qu'elle propose compenseraient la suppression des guichets des gares. Ainsi, la SNCF invite les usagers et usagères à se rendre dans les bureaux de tabac, les bureaux de poste (là où ils existent encore !!), dans les mairies pour y acheter des titres de transport. 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 formé. Le service au guichet en gare ne se limite pas à la seule vente de billets, il revêt avant tout une activité de conseil dans la planification d'un voyage, dans l'accès à des cartes d'abonnement ou à des tarifications adaptées à chaque cas individuel et également dans la résolution de problèmes que les plateformes numériques ne savent pas gérer. Nous sommes également inquiets du fait que la multiplication des opérateurs du ferroviaire dans le cadre de l'ouverture à la concurrence ne fera qu'accroître la difficulté de planification d'un voyage impliquant différentes sociétés de transport, posant des questions de gestion de correspondance, de garantie de continuité du voyage et le cas échéant de gestion de réclamations.

Monsieur le représentant de la Défenseure des Droits, nous en appelons à votre intervention pour que partout soit rétabli les principes 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 des gares et des guichets décidés par la Région Nouvelle Aquitaine et mises en œuvre par SNCF voyageurs au moment où le groupe SNCF a enregistré un bénéfice net d'exploitation de 950 millions d'euros au premier trimestre 2025 !

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.

Restant à votre disposition, veuillez agréer, Madame la représentante de la Défenseure des Droits, l'expression de nos meilleures salutations.

Pour l'association ANGOULIM,

Bernard Peuch, son Président

