



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 27 Octobre 2025

Madame Claire HEDON
Défenseure des Droits
03 Place FONTENOY
75007 Paris

Lettre recommandée avec A/R

OBJET : suite du courrier de la CNR du 11 Août 2025
Fermetures massives de gares et de guichets
SNCF :
Rupture d'égalité d'accès des citoyens/usagers
Face au Service public et atteinte au droit à la
Mobilité !

Madame la Défenseure des Droits,

Par un courrier en date du 11 Août 2025 dont nous maintenons l'intégralité du contenu, prolongés par d'autres, émanant de nos collectifs, nous sollicitons votre intervention à propos **d'un plan massif de fermetures de guichets et de gares décidé par des Régions et mis en œuvre par la SNCF**, entraînant une rupture d'égalité d'accès et de traitement des citoyens/usagers face au service public de transport et une atteinte au droit à la mobilité.

Suite à la parution de la 2ème édition de l'enquête sur l'accès aux droits que vous avez menée, l'interview que vous avez accordée le 13/10/2025 au journal LE PARISIEN, rentre totalement en résonance avec le contenu de notre courrier du 11 Août 2025. Il en est ainsi du fait que vous reconnaissez, entre autres, qu'il y a d'importantes difficultés d'accès aux services publics, notamment dans les territoires ruraux où se pose la question de la mobilité. Vous poursuiviez en indiquant qu'en matière de dématérialisation, on a été trop vite dans les réductions d'effectifs...on a abandonné une partie de l'accueil physique et vous déclariez : « *rétablir un accueil physique, cela contribue à la cohésion sociale* ».

Alors que dans plusieurs gares, transformées en centres commerciaux, on trouve des boulangeries, des coiffeurs, des marchands de vêtements, de chaussures, des « marchands de soupes », on trouve de moins en moins de services ferroviaires répondant aux besoins des usagers du rail ! **On voit de suite où se situent les choix !!**

Au moment où le groupe SNCF cumule ces trois dernières années plusieurs milliards d'euros (950 millions d'euros sur le seul premier semestre 2025 !!) de bénéfice net d'exploitation, où

on engloutit des millions d'euros d'argent public dans l'ouverture à la concurrence des TER pour tenter de démontrer que le Privé fait mieux que le Service public, on ferme à tour de bras des guichets SNCF ...au titre d'économies à réaliser !!?

L'emploi d'agent commercial/guichetier sert de variable d'ajustement des politiques commerciales dans les gares au nom de la « *fumeuse* » modernisation et des évolutions des clients ...qui ne sont jamais consultés !! Les besoins de ces clients mis en avant pour restructurer les organisations en réduisant l'offre, répond exclusivement aux besoins de la technocratie de la SNCF et des Régions (Autorités Organisatrices des Transports).

Aujourd'hui on pousse la délicatesse à inviter les clients/usagers à réserver leur place (par internet ??) pour être accueilli au guichet (??) afin d'acheter un billet de TGV Inouï ! C'est le fameux rendez-vous personnalisé qui s'avère être un véritable parcours du combattant, confinant à une pure communication !!

Nous redisons, comme nous l'avons développé dans notre courrier du 11/08 /2025, les solutions alternatives(*bureaux de Poste, bureaux de Tabacs, Mairies*) à la fermeture des guichets qu'avance la SNCF, s'avèrent inopérantes et l'argument derrière lequel se retranche SNCF Voyageurs consistant à dire qu'une très grande majorité d'usagers du rail utilisent les outils numériques pour acheter un titre de transport , fait abstraction des personnes qui renoncent à prendre le train car faisant partie des 20% qui au plan national n'ont pas internet ou ont d'extrêmes difficultés pour utiliser les outils numériques. Par exemple, en région **GRAND EST**, ce sont 17% de la population qui se trouvent en situation d'illectronisme soit 800 000 habitants. Pour les plus de 60 ans, ce sont 41% d'entre eux qui éprouvent des difficultés à maîtriser les pratiques de base du numérique. En Région **Bourgogne Franche Comté**, tous les guichets de gares sont prévus d'être fermés à court terme mis à part celui de Nevers.

Cette stratégie de désertification, de déshumanisation, constitue une véritable catastrophe pour ces départementaux ruraux qui pâtissent déjà de la disparition de services publics de proximité et qui font dire à leurs habitants que L'Etat les abandonne, les considérant comme des citoyens-es de seconde zone.

En comptant sur votre intervention, au nom de l'intérêt général, la Convergence National Rail et ses collectifs attendent votre retour par courrier, dans l'attente de vous lire, nous vous prions d'agréer, Madame La Défenseure des Droits, l'expression de nos sentiments respectueux.

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