

CONFLUENCE RAIL AVENIR 47

144 Rue François Mauriac

47000 AGEN

Agen le

10 /12/2025

Mme Claire HEDON

Défenseure des droits

03 place Fontenoy

75007 Paris

OBJET : Fermeture et réductions horaires de guichets SNCF dans le Lot et Garonne:

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 guichets et réduction d'horaires décidées par la région Nouvelle Aquitaine et mises en œuvre par la SNCF sur le Lot et Garonne, entraînant une rupture d'accès des usagers face au Service public de transport et une atteinte au droit à la mobilité, et ce depuis le 1 décembre.

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 Confluence Rail Avenir 47 portant la défense des intérêts des usagers du rail, vous alerte.

De notre point de vue, au regard des conventions qui lient aujourd'hui la Région Nouvelle Aquitaine avec la SNCF, nous estimons qu'il y a une co-responsabilité dans l'organisation, au sens large, du transport ferroviaire régional.

Aujourd'hui, la région Nouvelle Aquitaine, dans le cadre de l'ouverture dogmatique à la concurrence des trains régionaux, a décidé de ne plus financer l'ouverture des guichets dans la gare de Port Ste Marie, de fermer les week-end en gare de Tonneins et de réduire les horaires d'ouverture en gare de Marmande. Nous avons de fortes craintes sur le bureau de Villeneuve sur lot, les guichets de la gare de Penne d'Agenais et de la gare de Monsempron-

Libos. Au-delà des trains régionaux, les usagers des TGV ou des trains Intercités se trouvent dans les gares d'Agen et Marmande 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, quand elles fonctionnent à Agen ou ne sont pas supprimer comme à Marmande. 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.**

. Pour étayer notre propos, nous nous appuyons sur un dernier exemple de discrimination qui vient de nous parvenir. Le 29 novembre en gare d'AGEN, un voyageur n'a pu prendre un TGV en partance pour Paris à 9 h 28, faute de billets**bien que titulaire d'une carte de crédit, il n'a pu prendre son billet les distributeurs automatiques étaient en panne et le guichet n'ouvrait qu'à 9 h 30 !!**

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 proposera seront de nature à compenser la suppression des guichets des gares. Ainsi la SNCF envisage d'inviter 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.

Ces alternatives, déjà expérimenté sur notre territoire (avec l'office de tourisme) à Nérac en 2009, avec un échec retentissant (arrêt au bout d'un an) n'offrent pas de services équivalents à ceux servis à un guichet physique par un(e) cheminot(e) dûment formé

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 la direction régionale 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.