

# Réponse de la Région Grand Est à votre courrier concernant les transports

1 message

**Transports** <transports@grandest.fr>  
À : "didierlereste75012@gmail.com" <didierlereste75012@gmail.com>

21 janvier 2026 à 16:27

Monsieur le Président,

Nous avons bien réceptionné votre courrier, en date du 20 novembre 2025, portant sur la fermeture de guichets et sur le sujet de la dégradation du service public ferroviaire.

Nous sommes conscients que la décision de basculer la vente de titre TER, entraînant la fermeture totale de guichets dans certaines gares du Grand Est engendre une inquiétude concernant la prise en charge de publics fragiles. L'accompagnement de ces usagers spécifiques reste un enjeu majeur pour la Région Grand Est.

Pour des raisons économiques, dans un contexte dégradé, la Région Grand Est a fait le choix de prioriser ses dépenses sur l'offre ferroviaire, et de réduire ses coûts liés à la distribution de titres TER. Aujourd'hui, les titres sont vendus en majorité par internet et cette part est en constante augmentation. Il a donc été décidé la fermeture de guichets en gare, organisé par SNCF Voyageurs, tout en maintenant une possibilité d'achat de titres auprès d'une personne physique dans chaque commune concernée. Cette bascule de vente de titre s'opère majoritairement aujourd'hui par La Poste, dépositaire principale. La Poste étant reconnu comme un service public par beaucoup d'usagers aujourd'hui.

Par ailleurs, cette bascule s'accompagne aussi d'une modernisation à venir des distributeurs de titres TER, facilitant l'achat via des bornes notamment pour les personnes en situation de handicap. Des outils ont été renforcés, comme le service Allo billet permettant l'achat de titre par téléphone.

Concernant les autres prestations effectuées par le personnel du guichet, comme l'accompagnement des personnes à mobilité réduite, la Région Grand Est a souhaité maintenir une prestation du premier au dernier train, avec la prise en charge de l'usager par un taxi.

Ainsi, bien que des changements ont été effectués la Région Grand Est a veillé à maintenir un service public ferroviaire de qualité à ces usagers.

Pour ce qui concerne l'ouverture à la concurrence du marché ferroviaire, il s'agit là d'une initiative de l'Union européenne et réalisée progressivement dans le cadre de directives européennes appelées « paquets ferroviaires ». Depuis 2001, quatre paquets ferroviaires ont été votés. Chaque État membre les a ensuite transposés dans son cadre légal et les a mis en œuvre.

Par ailleurs, cette mise en concurrence fait écho au souhait d'améliorer la qualité du service public tout en profitant de coûts moins élevés. La mise en place de l'ouverture à la concurrence permet notamment à la Région Grand Est de prendre la main sur les infrastructures présentes sur son territoire, mais aussi sur les matériels roulants et leur maintenance, et donc de s'approprier totalement la compétence mobilité qu'elle détient.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de notre considération la plus distinguée.

**La Direction du Transport Ferroviaire de Voyageurs de la Région Grand Est**



ALSACE  
CHAMPAGNE-ARDENNE  
LORRAINE

