

# DÉFENDRE LE SERVICE PUBLIC !

**Constatant une aggravation des inégalités territoriales en matière d'accès aux différents canaux de distribution de vente, de tarification, de régularisation et de verbalisation à bord des trains, la Défenseure des droits, dans un rapport paru le 28 juin dernier, épingle la SNCF sur sa politique de dématérialisation des titres de transport.**

Sur fond d'ouverture à la concurrence, la SNCF s'est lancée dans une course à la digitalisation qui se traduit par la fermeture de nombreux guichets de vente, « certains usagers ne sont plus en mesure de se procurer un titre de transport aussi aisément que les voyageurs au départ d'une gare en disposant ».

Dans son rapport, la Défenseure des droits invite donc la SNCF à revoir sa copie en matière d'égalité de traitement, notamment dans les PANG (Points d'Arrêt Non Gérés) et à « maintenir des guichets ouverts dans l'ensemble des gares de voyageurs », ainsi qu'à « interrompre la fermeture des gares sur le réseau TER [...] afin d'assurer à tous les usagers la possibilité de se munir d'un billet dans des conditions satisfaisantes ».

Elle souligne par ailleurs que les usagers au départ des PANG ou dans les trains « sans accompagnement systématique » (EAS) subissent d'autres effets discriminatoires, notamment en matière de tarification et de verbalisation à bord des trains. Ils sont placés dans une situation où les tarifs pratiqués en gare leur sont souvent inaccessibles (tarifs de bord majorés), s'ils ne sont pas dans certains cas assimilés à des fraudeurs (verbalisation). Cette situation déjà identifiée par la Fédération CGT des cheminots, l'avait conduite à alerter le Président de l'Association des Régions de France par courrier du 21 février 2019.

La Défenseure des droits formule donc des recommandations à la SNCF, l'incitant à conserver plusieurs modalités d'accès aux canaux de distribution et à rétablir l'égalité de traitement entre les usagers en matière de tarification à bord des trains, ce à quoi la Fédération CGT des cheminots souscrit.

Néanmoins, le rapport produit reste sur les effets induits par le processus d'ouverture à la concurrence, le développement de l'EAS, la liberté tarifaire des régions, etc., sans jamais les remettre en question.

Or, traiter des symptômes ne suffit pas. C'est à leurs causes qu'il convient de s'attaquer !

**Sommée par la Défenseure des droits de rendre compte des suites données à ces recommandations, la Direction de l'entreprise doit désormais changer de trajectoire et apporter des réponses concrètes aux usagers comme aux cheminots.**

La Fédération CGT des cheminots considère que garantir l'égalité d'accès au service public ferroviaire et de traitement des usagers en tout point du territoire exige :

- L'arrêt du processus d'ouverture à la concurrence du service public ferroviaire ;
- La réouverture des guichets dans les gares ;
- L'accompagnement systématique de tous les trains ;
- Des embauches massives ;
- Une tarification unique nationale pour les TER.

**Ce sont ces réponses qu'attendent usagers et cheminots !**

**Pour un transport ferroviaire accessible, efficace et équitable, c'est d'une autre voie dont nous avons besoin, celle du service public !**

AGISSONS POUR NOS DROITS



**RENFORCE-TOI !**  
REJOINS LA CGT DES CHEMINOTS

