

La défenseure des droits dénonce les effets de la fermeture des guichets en gare sur l'accès au transport ferroviaire

1 juillet 2021

La défenseure des droits alerte

Saisie des difficultés rencontrées par des usagers pour acheter des billets de train en raison de la suppression de guichets dans les gares et de la fermeture des gares elles-mêmes, la Défenseure des droits alerte dans une décision sur l'atteinte au droit à la mobilité des usagers.

La Défenseure des droits constate que la transformation d'un nombre croissant de gares en Points d'Arrêt Non Gérés (PANG) est de nature à rendre plus difficile l'accès aux titres de transport. Les usagers ne sont donc pas toujours en capacité de se procurer un titre de transport avant leur montée dans le train. En outre, les modalités de régularisation à bord des trains, telles qu'elles sont mises en place, aggravent les difficultés posées par ces PANG. Les voyageurs dépourvus de billet doivent en principe se présenter à bord auprès des agents de contrôle afin d'acheter leur billet. Cependant, comme en témoignent les saisines reçues par l'institution, ces voyageurs font l'objet d'une majoration tarifaire et parfois d'une verbalisation par les agents de contrôle. Dans certains cas, les usagers se voient ainsi appliquer un tarif supérieur au prix d'achat du titre de transport proposé en gare ou en ligne, alors qu'un barème spécifique devrait leur est appliqué.

La Défenseure des droits déplore à ce titre un manque d'information claire et précise à destination des voyageurs quant aux modalités d'achats de billets à bord des trains. Elle déplore en outre l'opacité des barèmes de régularisation applicables aux voyageurs au départ d'un PANG.

De plus, la Défenseure des droits relève que certains usagers qui l'ont saisie ont

fait l'objet d'une verbalisation immédiate, qui reflète le développement d'une logique de suspicion de fraude au détriment de la bonne foi des voyageurs montés à bord à partir d'un PANG.

Dans ce contexte, l'absence d'alternative à l'achat de titres dématérialisés entraîne donc des difficultés particulières pour les usagers résidant dans des zones blanches ou grises et paraît de nature à aggraver [des inégalités territoriales préexistantes](#).

La Défenseure des droits déplore également que ce système contrevienne à la garantie d'une exploitation « transparente et non discriminatoire » de ses installations[1].

Ne pas offrir d'alternative à l'achat de billets dématérialisés est ainsi susceptible de constituer une discrimination à l'égard de certains usagers en situation de handicap, dont le Défenseur des droits a constaté dans son rapport précité qu'ils étaient bien souvent les « laissés pour compte de la dématérialisation ».

La Défenseure des droits recommande donc à la SNCF :

- de modifier les modalités de régularisation des voyageurs empruntant des trains au départ d'un PANG, les modalités actuelles apparaissant constitutives d'une inégalité de traitement des usagers ;
- de rappeler à l'ensemble des agents de contrôle que les voyageurs montés à bord d'un train à partir d'un PANG doivent pouvoir bénéficier d'un tarif de régularisation et que la verbalisation ne doit intervenir qu'à raison d'un défaut de présentation spontanée du voyageur, ou en cas de fraude avérée ;
- de limiter la suppression des guichets dans les gares et la transformation des gares en PANG, en particulier sur le réseau TER ;
- le cas échéant, de mettre en place dans les PANG des distributeurs automatiques de titres de transport et de veiller à en assurer une maintenance permanente ;
- de porter clairement à la connaissance des voyageurs les barèmes de régularisation lors de la montée dans un train au départ d'un PANG, par tout moyen utile.

[1] Directive 2016/2370 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2016 modifiant la directive 2012/34/UE en ce qui concerne l'ouverture du marché

des services nationaux de transport de voyageurs par chemin de fer et la gouvernance de l'infrastructure ferroviaire.