



Les usagers revendiquent le droit d'acheter un billet de train au tarif normal

La SNCF multiplie les fermetures de guichet ou réduit leurs horaires d'ouverture

Dans certains départements ruraux, il ne reste plus qu'une ou deux gares ouvertes avec un guichet et même parfois plus rien à 50 km à la ronde. Même dans les grandes villes les guichets se font rares. Il devient de plus en plus difficile de trouver un interlocuteur en gare.

Nous comprenons le souci de la SNCF de diminuer ses coûts et de s'adapter au numérique mais Internet ne peut être l'unique réponse.

Nous avons besoin de présence humaine et pas seulement pour nous contrôler

Internet et les machines délivrent des billets mais ne résolvent pas tous les problèmes. Les machines tombent en panne. Elles n'acceptent pas l'argent liquide. Internet est encore loin de desservir tout le territoire. Tout le monde n'a pas un ordinateur ou un smartphone. Tout le monde n'a pas une carte bancaire (mineurs, personnes en difficulté). Et il y aura toujours des situations complexes, des trajets avec plus de deux correspondances, des blocages informatiques. La SNCF nous répond d'utiliser le téléphone. Mais son numéro 3635 est surtaxé à 0,40 € par minute ! Et cela ne résout pas l'absence de carte bancaire.

Les surtaxes dans les trains sont inadmissibles

Actuellement, quand nous montons dans un train à un arrêt qui n'a ni guichet, ni distributeur - et ces arrêts sont nombreux - nous avons le droit d'acheter notre billet au contrôleur au même tarif qu'au guichet. La SNCF veut changer cela et nous imposer un tarif bord ou un tarif exceptionnel beaucoup plus cher. C'est inadmissible. **Nous voulons acheter un billet au tarif normal, sans surtaxe.** Nous demandons à toutes les Régions de s'opposer à cette politique, comme certaines qui le font déjà.

Un usager qui n'a pas pu acheter son billet n'est pas un fraudeur

La FNAUT n'a jamais soutenu les fraudeurs qui pénalisent l'ensemble des usagers mais elle exige que la présomption d'innocence soit appliquée.

Sous prétexte de lutte contre la fraude, la suspicion généralisée de la SNCF pénalise les usagers de bonne foi et donne une très mauvaise image de la France aux touristes qui visitent notre beau pays en train.

La FNAUT demande donc :

- **à la SNCF d'abroger son projet de changement des tarifs à bord des trains et d'installer des distributeurs de billets dans les trains ;**
- **aux Régions et à la SNCF de mettre en place des points d'accueil et de vente multimodaux avant toute fermeture de guichet SNCF.**

Contacts presse :

- Anne-Marie Ghémard, présidente Fnaut AuRA
- François Lemaire, vice-président