

# Entre la SNCF et ses usagers, ça déraille

La disparition des guichets et la complexité des nouveaux tarifs provoquent la colère des voyageurs

Vendredi 5 juillet après-midi, premier jour des grands départs de l'été, Françoise (le prénom a été modifié) tombe en arrêt devant le panneau placé devant la boutique SNCF de la gare Saint-Lazare, à Paris : « Les personnes sans rendez-vous ont actuellement un temps d'attente de cent vingt minutes. » Françoise est venue à Paris changer son billet plein tarif contre un ticket à prix réduit et l'achat d'une carte senior parce que, dans sa gare de banlieue, il n'y a plus de guichet. « Voilà maintenant qu'il faut prendre rendez-vous pour les billets de train, s'indigne-t-elle. Je ne peux pas attendre deux heures et le prochain rendez-vous est le 13 juillet ! Où est le service public ? »

Quelques jours plus tôt, c'est Charlotte qui a subi une mésaventure impliquant la SNCF. Elle raconte : « En changeant un Biarritz-Paris pour le décaler à l'après-midi, je ne fais pas attention et c'est le nom de mon mari qui apparaît sur le ticket. Dans le train, le contrôleur exige que j'achète un nouveau billet. Hors de question : j'ai déjà payé et cela m'a même coûté 15 euros de faire le changement. Ayant refusé de donner ma carte d'identité au contrôleur, je suis, à mon arrivée gare Montparnasse, arrêtée par cinq vigiles de la SNCF et embarquée au poste de police. Là, on va contrôler mon identité, fouiller mes valises et me donner un avis d'infraction de 250 euros, presque le double du prix de mon billet. Le comble, c'est que cet avis stipule que je n'ai pas de titre de transport, ce qui est absolument faux. »

## Transformation

Voici deux exemples emblématiques d'une montée des griefs d'une partie des voyageurs envers la SNCF. D'interminables files d'attente ces derniers jours aux guichets des gares parisiennes à l'approche des grandes vacances d'été ont mis en évidence l'un des principaux reproches faits par les usagers à la SNCF : la raréfaction des points de vente physiques.

Difficile de savoir précisément combien de guichets ont été fermés dans les gares et les boutiques SNCF, mais l'entreprise reconnaît qu'il s'agit d'un mouvement en cours, notamment lié à la digitalisation de la société. « Il y a bien une réalité du développement de l'achat sur Internet : aujourd'hui, plus de 90 % des billets sont achetés en ligne », ex-

**Gare de l'Est, à Paris, le 4 avril.**

CHRISTOPHE RECOURA/  
FOTORESA



plique Jérôme Laffon, directeur marketing de Voyages SNCF.

De son côté, la CFDT estime qu'environ 5 000 postes ont disparu dans les gares françaises, les plus petites étant parfois complètement privées de tout point de vente. La Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut) a fait une recension précise de ces disparitions dans la région Grand-Est. Résultat : 119 gares et haltes sur 353 sont dépourvues de guichet. Avec des situations kafkaïennes à la clé, comme l'histoire récente de ce prêtre malvoyant, monté en train à Dôle (Jura), mais qui n'a pas pu prendre de billet à 3,50 euros pour cause de guichet fermé et a écopé d'une amende (retirée depuis) de 100 euros.

« La SNCF fait une mauvaise analyse du niveau de maturité numérique des Français », juge Bruno Gazeau, président de la Fnaut Ile-de-France. Elle va trop vite dans sa

politique de suppression des guichets, d'autant que certaines opérations comme l'utilisation des billets de congé annuel ou des Chèques-Vacances imposent une intervention humaine. »

« C'est évident que des temps d'attente aussi long, ce n'est pas ce que nous souhaitons pour nos clients », répond M. Laffon. Vendredi, la SNCF a d'ailleurs indiqué des renforts aux guichets, un accès non surtaxé au 3635 pour l'achat de billets par téléphone, de nouveaux écrans de libre-service permettant de payer en espèces. Et, lundi, la SNCF devait annoncer une accélération de sa collaboration avec les buralistes pour la commercialisation de billets.

Mais les difficultés accrues pour prendre son billet ne sont pas les seuls problèmes pointés par la Fnaut. Elle fait état de remontées négatives des usagers sur les nouveaux tarifs, en particulier liés aux cartes de réduction mises en place

le 9 mai. Parmi ces vices cachés, les clients signalent des obligations ou des interdictions qui n'existaient pas auparavant, des hausses de prix dans certaines situations et des conditions d'échange et de remboursement dégradées.

Et il y a plus ubuesque encore. Du fait de la liberté tarifaire nouvelle des régions, ces cartes de réduction s'appliquent de manière aléatoire dans les TER. Ainsi la carte Liberté pour les voyageurs fréquents ne fonctionne pas en Pays de la Loire, Centre-Val de Loire et Bourgogne-Franche-Comté. Les cartes Week-End et Famille ne sont pas acceptées dans les TER de Nouvelle-Aquitaine, d'Occitanie, de Centre-Val-de-Loire et de Bourgogne-Franche-Comté.

Et puis il y a toujours ce reproche de TGV de plus en plus cher. « Globalement, les prix des TGV baissent depuis plusieurs années », a déclaré la ministre des transports, Elisabeth Borne, le 5 juillet sur Fran-

**L'entreprise ferroviaire d'aujourd'hui a de nombreux points communs avec une compagnie aérienne**

ceinfo. Une affirmation qui lui a valu une volée de bois vert sur les réseaux sociaux, car le ressenti des clients est souvent autre, la baisse claironnée étant avant tout due à la montée en puissance des TGV low cost, les Ouigo.

Au fond, tous ces sujets de friction ont une racine commune : le malaise de nombreux Français face aux transformations de l'entreprise ferroviaire et ce que l'on pourrait appeler son « avionisa-

tion ». La SNCF d'aujourd'hui a bien plus de points communs avec une compagnie aérienne moderne qu'avec la société des chemins de fer de grand-papa, où l'on prenait son ticket au guichet sans avoir à donner son identité.

L'anonymat du voyageur, justement, est devenu impossible pour tous les trajets grandes lignes, y compris les trains Intercités, et, depuis le 9 mai, pour tous les billets achetés sur Internet. Le contrôleur a ainsi vocation à se transformer en vérificateur d'identité.

À la SNCF, on se retranche derrière la loi Savary de 2016, qui autorise pour des raisons de sûreté les opérateurs à exiger un billet nominatif. Et puis l'anonymat n'a pas entièrement disparu. « En prenant un billet de TER au guichet, vous pouvez encore faire un Paris-Lyon sans donner votre nom », rappelle M. Laffon. Oui, mais pour combien de temps ? ■

ÉRIC BÉZIAT