

SNCF TER Grand Est

Achat des billets à bord : coup de gueule des usagers

X.T.



À partir de mercredi, dans les TER, il en coûtera 20 euros pour un billet non composé. Photo archives DNA

Face aux nouveaux tarifs d'amendes, des associations d'usagers des transports réagissent.

À partir de mercredi 20 mars, dans le cadre de la lutte antifraude sur le réseau TER Grand Est, SNCF Mobilités, en accord avec la Région, autorité organisatrice des mobilités, modifie les règles de régularisation des voyageurs montés à bord sans titre de transport valable. Stéphanie Dommange, directrice régionale de SNCF Mobilités, et David Valence, vice-président de la Région chargé des transports, ont détaillé les nouveaux tarifs des quatre types d'« amendes » aux représentants de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut) du Grand Est lors de deux réunions organisées cette semaine.

• Demande de report

Ces derniers, qui avouent « comprendre et admettre l'objectif poursuivi », ont néanmoins été stupéfaits par les sanctions que la SNCF compte appliquer aux voyageurs occasionnels de bonne foi, c'est-à-dire ceux n'ayant pu acheter leur billet parce qu'ils ont commencé leur voyage dans une gare sans guichet et sans distributeur de titres ou parce que ce matériel était défectueux.

« Jusqu'à présent il était possible de régulariser à bord en allant au-devant du contrôleur qui établissait un billet au même tarif que le guichet. Dorénavant le forfait minimal qu'on va leur appliquer, pour un trajet jusqu'à 25 km, sera de 10 euros. On les prend pour des fraudeurs, ce qui est inadmissible et ne manquera pas de les écœurer de prendre le train ! », s'insurge le Strasbourgeois François Giordani, président de la Fnaut Grand Est.

La SNCF, qui se retranche derrière les canaux de vente en ligne, fait valoir aux usagers ainsi sanctionnés la possibilité de s'adresser au centre de relation client TER pour se faire rembourser. Ce que dénonce la Fnaut (« Procédure irréaliste ») qui demande instamment à la Région de reporter l'application de ces dispositions « tant que la SNCF sera dans l'impossibilité de vendre des billets à tous les voyageurs potentiels de bonne foi dans toutes les situations ».

En clair : les associations d'usagers, qui déplorent de manière récurrente les fermetures de guichets et d'automates, somment la SNCF de déployer d'abord de nouvelles solutions d'achat de billets. « On nous a dit que cela se fera via des partenariats avec les buralistes, les bureaux de poste et les mairies. Mais cela n'interviendra pas avant l'été, voire la fin de l'année », a précisé François Giordani.

La Fnaut Grand Est, qui fédère l'ensemble des associations locales d'usagers du rail de la région, invite les voyageurs qui rencontreraient des difficultés à s'adresser à elle :

fnaut.grandest@gmail.com