

## RÉSEAU DE DISTRIBUTION LE DÉFENSEUR DES DROITS DONNE RAISON À L'UNSA-FERROVIAIRE

Dans un communiqué en date du 1<sup>er</sup> juillet 2021, le Défenseur des droits dénonce les difficultés rencontrées par les voyageurs pour acheter un billet de train dans certaines gares. Les lieux ciblés sont les gares où les points de vente ont été supprimés, voire celles qui ont été fermées (appelées plus communément Points d'Arrêt Non Gérés / PANG).

Le client n'a pas d'autre choix que d'acheter son titre de transport à bord du train - mais à un tarif majoré et à condition de se présenter directement au contrôleur, sous peine d'être considéré en infraction et redevable d'une amende.

Rappelons également que de nombreux trains ne sont plus accompagnés obligatoirement par un contrôleur, et que l'achat à bord dès la montée dans le train n'est pas systématiquement possible. Cette problématique soulève des questions juridiques en termes de contrôle et de régularisation, car elle induit une inégalité de traitement entre les usagers.

L'**UNSA-Ferroviaire** a toujours dénoncé cette politique qui poursuit une logique purement financière et vise à tout mettre en place pour orienter uniquement les clients vers le "tout digital". Cette vision est portée par les Autorités Organisatrices de la Mobilité et accompagnée par l'Entreprise SNCF.

L'**UNSA-Ferroviaire** n'a eu de cesse de répéter que les différents modes de distribution doivent être complémentaires et qu'il fallait arrêter de les opposer. Le client doit pouvoir choisir son canal de distribution en fonction de ses besoins (conseils, informations, etc.) et ne doit pas être péjoré s'il choisit la distribution physique.

**L'UNSA-Ferroviaire partage la recommandation du Défenseur des droits de privilégier le point de vente physique en tant que premier axe de la relation client. Le maillage du réseau de vente sur le territoire était une force pour un service public de qualité. Il est urgent de redimensionner efficacement ce réseau sur l'ensemble de nos territoires afin qu'ils bénéficient tous d'un service client de qualité et répondant à leurs attentes.**

**Didier MATHIS**  
Secrétaire Général  
06 19 46 12 30

**Florent MONTEILHET**  
Secrétaire Général Adjoint  
06 51 99 01 65

**Nathalie WETZEL**  
Secrétaire Fédérale  
06 61 20 08 99

**Arnaud REGIS**  
Secrétaire de l'UR Paris Rive Gauche  
06 27 26 92 46

