

Défenseur des droits

Dossier 20-026097

Madame GAYRAUD,

Au nom du collectif Gare Vivante de Betton, nous vous avons saisi par notre courrier du 10 janvier 2021 pour vous demander de défendre le maintien d'un accès au titre de train conforme aux droits des citoyens.

Nous prenons acte de votre réponse en date du 16 décembre 2020 indiquant que vous prenez bonne note de nos observations et de nos témoignages afin de nourrir utilement les réflexions du Défenseur des droits.

Nous comprenons que le Défenseur des droits soit très sollicité mais votre réponse s'apparente à un « classement sans suite ». Nous espérons qu'il n'en n'est rien et que notre demande engagera votre intervention.

Néanmoins, nous tenions à vous indiquer que notre combat n'est pas terminé car nous souhaitons de nouveau pouvoir bénéficier d'un service public de qualité et qui satisfasse les besoins de tous les concitoyens de notre ville, département, région et pays qui souhaitent utiliser le train et tous les services associés à une gare (achat de billets, bénéficier des conseils éclairés d'agents compétents, orienter les voyageurs, accompagner les personnes à mobilités réduite et celles qui souffrent de la fracture numérique, un accès rapide et simple pour tous...).

La gare de Betton est une illustration politique que la SNCF avec son seul actionnaire l'ETAT, conduit à la disparition de la mission de l'intérêt général d'un service public et du respect du droit égal pour toute personne à l'accès au service.

La mobilité, pour qu'elle soit durable, doit prendre en compte de multiples enjeux et n'oublions pas qu'en France, 7 millions de personnes en âge de travailler peuvent être touchées par des problèmes de mobilité, environ 12 millions de personnes de plus de 16 ans sont en situation de handicap* et près de 30% de la population aura plus de 60 ans en 2030. Toutes ces personnes ont un besoin fondamental de pouvoir bénéficier d'un accès simple et rapide à des gares de proximités, éléments essentiels pour exercer leur droit à la mobilité**.

C'est pourquoi, il devient urgent de prendre le sujet en main pour :

- que les usagers n'aient plus à subir des files d'attentes interminables au camion mobile SNCF et dans des conditions déplorables, vent, froid, pluie alors qu'il y a à disposition une gare qui a été rénovée depuis peu pour protéger les voyageurs et répondre aux attentes de ces derniers. Pour parfaite information, ce camion mobile a été mis à disposition un après-midi par semaine par la SNCF, suite à l'insistance du collectif gare vivante pour répondre aux demandes multiples de ventes de billets SNCF TER et grandes lignes sur le site de BETTON (situation particulière qui illustre la réponse provisoirement apportée notamment en gare de Betton) ;
- répondre aux réductions de l'empreinte Carbone par l'utilisation de moyens de transports répondant aux normes environnementales, alors quoi de mieux que de valoriser le train et de faciliter son utilisation par un accès rapide et simple par bon nombre de personnes ;

- ne plus payer pour un service, toujours de plus en plus cher, qui rend de moins en moins de services aux usagers et clients.

Aussi, nous vous demandons d'intervenir afin que la SNCF revienne sur cette décision de fermeture des guichets, notamment de la gare de Betton, fermeture totalement incohérente face aux demandes des collectivités locales.

Par ailleurs, nous aimerions savoir comment vous prendrez en compte notre demande.

Pouvez-vous nous éclairer sur le sujet :

- quelles sont les réflexions en cours ;
- quelles sont les actions qui seront menées par le Défenseur des droits face à l'exercice du droit aux mobilités relis en cause par les fermetures des guichets de la SNCF dans les « petites et moyennes » villes ;
- un calendrier d'action est-il prévu ?
- quelles sont les feuilles de routes gouvernementales permettant de poursuivre et d'amplifier les actions.

Nous restons bien évidemment à votre disposition pour évoquer avec vous les différentes actions menées de notre côté en concertation avec les élus communaux et régionaux.

**La Loi n° 2005-102 du 11 février 2005, « Constitue un handicap au sens de la présente Loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ». Les discriminations à raison du handicap peuvent survenir dans différents domaines de la vie (en matière de transports, de logement, d'accès aux loisirs, ...).*

****Décret de juin 2020 introduisant le droit à la mobilité dans le code des transports, articles 1115-9// 1115-10 et 1215-1.**

Le collectif Gare Vivante