



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>21898</b>	De <b>Mme Valérie Lacroute</b> ( Les Républicains - Seine-et-Marne )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transition écologique et solidaire		<b>Ministère attributaire</b> > Transports
<b>Rubrique</b> > transports ferroviaires	<b>Tête d'analyse</b> > Transports : diminution des points de vente SNCF	<b>Analyse</b> > Transports : diminution des points de vente SNCF.
Question publiée au JO le : <b>23/07/2019</b> Date de changement d'attribution : <b>01/10/2019</b> Question retirée le : <b>30/06/2020</b> (fin de mandat)		

### Texte de la question

Mme Valérie Lacroute attire l'attention de Mme la ministre de la transition écologique et solidaire sur les nouvelles modalités d'achat des billets SNCF, se traduisant notamment par la diminution d'un nombre important de points de vente dans les gares. En privilégiant la vente en ligne et par un accroissement des distributeurs automatiques de billets, la SNCF a procédé à une réduction horaire de l'accueil des usagers en gare ou à la fermeture définitive de nombreux points de vente. Dans sa circonscription de Seine-et-Marne, à Fontainebleau, un point de vente a déjà fermé et c'est aujourd'hui un seul guichet qui délivre les billets que ce soit pour le Transilien, le TER ou les grandes lignes ! Pour une ville très fréquentée par les touristes, la situation est délicate, parfois intenable. Pour les guichets encore effectifs, le temps d'attente dépasse les 45 minutes. Des files d'attente se forment, des clients manquent parfois leur train faute d'avoir pu échanger leur titre de transport ou d'autres excédés montent dans le train sans billet. Ces cas ne sont plus isolés aujourd'hui. De plus, avec la dématérialisation, les usagers sont limités dans leurs moyens de paiement et ne sont pas accompagnés dans leur démarche. En transférant la vente des billets aux buralistes, qui n'assureront ni les échanges ni les remboursements, la SNCF complexifie l'accès des usagers à un suivi et à un conseil spécialisé. Elle lui demande comment le Gouvernement compte agir afin de faciliter la démarche de tous les usagers dans l'achat de leurs titres de transports et dans le suivi client afin de maintenir un service public de qualité.