

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>31192</b>	<b>De M. François Ruffin ( La France insoumise - Somme )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt; Transports</b>		<b>Ministère attributaire &gt; Transports</b>
<b>Rubrique &gt; transports ferroviaires</b>	<b>Tête d'analyse &gt; Plus que trois guichets à Amiens, la première gare de Picardie ?</b>	<b>Analyse &gt; Plus que trois guichets à Amiens, la première gare de Picardie ?.</b>
Question publiée au JO le : <b>14/07/2020</b> Réponse publiée au JO le : <b>09/03/2021</b> page : <b>2142</b>		

### Texte de la question

M. François Ruffin interroge M. le ministre délégué auprès de la ministre de la transition écologique, chargé des transports. Il n'y a plus que trois guichets à Amiens, la première gare de Picardie ? M. le député a reçu un appel de Laetitia Mahieux, déléguée CGT des cheminots d'Amiens : « On a été convoqué il y a deux jours par notre directeur pour une réunion bilatérale : ils vont fermer la moitié des guichets. Trois guichets sur les six que compte aujourd'hui la gare d'Amiens. Ils nous refont le même coup que l'an dernier ! ». Il y a un an déjà, la direction avait décidé de supprimer les guichets. Les cheminots s'étaient mobilisés, soutenus par les usagers. Face à la contestation, le projet avait été remis au placard. C'était un répit plus qu'une victoire pour les guichetiers. Car ce projet, aujourd'hui, est de nouveau sur la table. « On est déjà dans la phase conclusive . Ils profitent du covid pour passer en force. On a des agents qui sont "à risque", donc tous les guichets n'ont pas rouvert. Leur plan, c'est de ne pas les rouvrir. Pourtant il y a du monde, il n'y a qu'à voir les files d'attente ! En 2019, c'est la gare d'Amiens qui fait le meilleur chiffre d'affaires aux guichets pour les Hauts-de-France. Mais l'objectif, c'est de créer l'insatisfaction, de décourager les gens d'aller aux guichets pour qu'ils se tournent vers les bornes » explique Laetitia. Ceci rappelle une explication de Noam Chomsky : « Comment détruire un service public ? En baissant son financement. Il ne fonctionnera plus. Les gens s'énerveront, ils voudront autre chose ». C'est un peu la même chose pour les guichets, finalement. Malgré la demande donc, la première gare de Picardie ne comptera plus que trois guichets. M. le député vous parle ici d'Amiens, mais cette politique est nationale. Ni les grandes ni les petites gares, ni les villes ni les campagnes, ne sont épargnées. La CGT estime que 350 points de vente ont disparu en l'espace d'un an. La CFDT parle elle de 5 000 emplois supprimés ces dernières années, principalement au guichet. Dans un récent entretien au JDD, le président de la SNCF M. Jean-Pierre Farandou, disait vouloir « renforcer et accélérer deux piliers, l'écologie et le digital, et en ajouter deux autres [...] les territoires et l'humain ». Le « digital », avec les bornes automatiques et la dématérialisation, est déjà bien avancé. Mais son « renforcement » et son « accélération » ne doivent se faire au détriment du quatrième pilier, « l'humain ». Car c'est de cela qu'il s'agit aujourd'hui : supprimer des guichets, c'est supprimer de l'humain. Á l'heure de la modernisation, le guichet est considéré par la SNCF comme un dispositif archaïque. Et tant pis si dématérialisation et automatisation riment avec déshumanisation. Tant pis aussi pour les personnes âgées, pour toutes celles peu habituées au numérique et aux bornes automatiques, ces réfractaires à l'internet, au smartphone, et autres QR codes. Tant pis, enfin, pour tous les usagers. Car qui n'a jamais eu besoin d'un renseignement de dernière minute ? D'échanger un billet ? D'acheter une carte de fidélité ? De renouveler un abonnement ? Ou simplement de demander son chemin ? Car qui, finalement, n'est jamais allé au guichet ? Certainement M. le ministre ou alors depuis longtemps. Aussi, M. le député l'invite à l'accompagner sur le terrain, en gare d'Amiens ou de Longueau, pour aller discuter avec des guichetiers, des usagers afin qu'ils lui racontent leur



quotidien de travailleur, de voyageur, simplement, librement, comme ça, à l'improviste. Il faudrait que le ministre les écoute en dehors de toute instance de concertation, de procédure de consultation. Et peut-être qu'après cette plongée dans le réel, il réévaluera sa politique pour que la technologie seconde l'humain sans le supprimer et pour que la gare d'Amiens garde ses guichets, et pas seulement la moitié. Il lui demande ce qu'il pense de ces propositions.

### Texte de la réponse

Il convient de rappeler que, en ce qui concerne les transports conventionnés, la politique d'ouverture des guichets de gare relève des autorités organisatrices des transports dans la mesure où ce sont elles qui en supportent le coût. L'État, en application du principe de libre administration des collectivités territoriales, n'intervient pas dans ces choix. De manière générale, l'achat des titres de transport par les clients se fait de plus en plus de façon dématérialisée et cette tendance ne fait que s'accroître. Néanmoins, le Gouvernement encourage SNCF Voyageurs et les autorités organisatrices des transports à expérimenter des dispositifs alternatifs permettant d'amoinrir l'impact sur les usagers de la fermeture des guichets, en assurant, par exemple, une distribution des titres de transport régional dans des implantations à proximité de la gare, tels qu'un office de tourisme, un marchand de journaux ou une maison de services au public, améliorant ainsi l'accès des citoyens aux services publics. Dans cette optique, SNCF Voyageurs a passé un protocole d'accord le 8 juillet 2019 avec la confédération des buralistes pour développer la vente de billets SNCF dans ces commerces. Enfin, des boutiques mobiles SNCF proposent l'ensemble des titres de transport à l'instar des guichets des gares et des boutiques SNCF.