



16ème législature

Question N° : 3219	De Mme Alexandra Martin (Alpes-Maritimes) (Les Républicains - Alpes-Maritimes)	Question écrite
Ministère interrogé > Transports		Ministère attributaire > Transports
Rubrique > transports ferroviaires	Tête d'analyse >Fermeture des guichets dans les gares	Analyse > Fermeture des guichets dans les gares.
Question publiée au JO le : 15/11/2022 Réponse publiée au JO le : 11/07/2023 page : 6567		

Texte de la question

Mme Alexandra Martin (Alpes-Maritimes) appelle l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargé des transports sur la fermeture de guichets « grande ligne » dans de très nombreuses gares de France. En effet, la direction de la Société Nationale des Chemins de Fer Français (SNCF) a annoncé récemment que ce service ne serait plus proposé dans une cinquantaine de gares de la région PACA et que seuls des distributeurs de billets automatiques seraient mis à disposition du public. La SNCF justifie cette décision, d'ailleurs prise de manière unilatérale sans aucune concertation avec les élus locaux, par une augmentation du nombre d'achat de billets sur internet et une baisse de fréquentation dans les gares. Cependant, la réalité est tout autre. La dégradation des services dans les gares s'étant accrue, elle a contraint de nombreux passagers à se tourner, par défaut, vers des solutions d'achats dématérialisées. Or l'alternative numérique ne peut pas satisfaire les besoins de tous les usagers. Elle constitue, au contraire, une discrimination à l'égard de certains d'entre eux tels que les personnes en situation de handicap ou des personnes âgées qui n'ont pas l'habitude d'utiliser les nouvelles technologies. Cette précieuse présence humaine est donc indispensable pour accompagner de nombreux utilisateurs et maintenir un service public de proximité et de qualité répondant à leurs besoins. Enfin, à l'heure où pour répondre à la crise énergétique, le développement des transports en commun apparaît comme une priorité évidente et absolue, supprimer des interlocuteurs physiques va à l'encontre de l'attractivité de ce mode de déplacement. Aussi, elle souhaiterait connaître les mesures que le Gouvernement compte mettre en œuvre pour faire respecter les missions d'intérêt général que l'État a confiées à la SNCF et délivrer une qualité d'accueil que les usagers sont en droit d'attendre de ce service public.

Texte de la réponse

En vertu du principe constitutionnel de libre administration des collectivités territoriales, le Gouvernement ne saurait intervenir dans l'organisation du service des trains express régionaux, lesquels relèvent de la compétence des régions. La digitalisation de certaines procédures accroît notamment le nombre de possibilités d'accéder à un billet de train pour les voyageurs, qui peuvent accéder aux services 24h/24, 7j/7, sans avoir à se déplacer en gare. S'agissant précisément de l'achat des billets, 54% des voyageurs des trains régionaux les achètent aujourd'hui via le mode digital et 32% utilisent les distributeurs automatiques. Ce phénomène a été renforcé par la crise sanitaire. Dans le cadre de la convention qui la lie à la Région Sud, depuis 2019, SNCF Voyageurs TER Sud a commencé à adapter le schéma de distribution des billets pour tenir compte des nouveaux comportements d'achats des usagers et de leurs besoins avec le développement des services digitaux et la dématérialisation des titres de transport. Dans ce contexte, une présence régulière d'agents des équipes mobiles de ligne, qui gèrent les flux en heure de pointe,



répondent aux demandes des voyageurs et orientent les passagers, permet également d'accompagner les voyageurs dans l'achat de billets lorsque les guichets en gare sont fermés du fait d'une faible fréquentation constatée. De plus, des partenariats extérieurs sont recherchés et contractualisés pour permettre la vente de billets sur tout le territoire (office du tourisme, buraliste, bureaux de poste...) notamment et prioritairement dans les gares où les guichets sont ou seront substitués par la présence d'équipes mobiles programmées et de distributeurs de billetterie régionale.