



16ème législature

Question N° : 5211	De M. Thomas Portes (La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale - Seine-Saint-Denis)	Question écrite
Ministère interrogé > Transports		Ministère attributaire > Transports
Rubrique > transports ferroviaires	Tête d'analyse > Absence de gratuité des toilettes dans les gares SNCF	Analyse > Absence de gratuité des toilettes dans les gares SNCF.
Question publiée au JO le : 31/01/2023 Réponse publiée au JO le : 04/07/2023 page : 6247		

Texte de la question

M. Thomas Portes 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 l'absence de gratuité des toilettes dans les gares SNCF. En juin 2021, Marlène Dolveck, alors directrice générale de SNCF Gares et Connexions, indiquait que les toilettes deviendraient gratuites en 2022, pour tous les voyageurs munis d'un billet. Or à ce jour, la gratuité est loin d'être assurée sur tout le réseau. Plus d'une trentaine de gares facturent encore l'accès aux sanitaires, notamment dans les gares parisiennes, certaines gares ayant même vu leurs prix augmenter. Entre cartes de fidélité et tarifs réduits pour certaines catégories de personnes, les prix fixés interpellent vivement les usagers. La SNCF indique que la gratuité ne sera finalement pas possible avant la fin du contrat avec l'entreprise 2theloo qui gère les toilettes publiques et en fixe les tarifs, soit pas avant 2026. Tandis que SNCF Gares et Connexions réalisait, en 2021, un chiffre d'affaires de 1 497 000 000 euros (avec un bilan qui a augmenté de 17,08 % entre 2020 et 2021), faire peser sur les usagers le prix d'un service de base, est une aberration et paraît incompatible avec l'idée d'un service public ferroviaire. Par ailleurs, M. le député interroge la limitation d'un service aussi primaire aux seuls voyageurs munis d'un billet. Il lui demande donc d'explicitier son positionnement et le cas échéant, d'user de tous les leviers nécessaires afin d'assurer la gratuité des sanitaires des gares ferroviaires.

Texte de la réponse

SNCF Gares & Connexions offre actuellement un accès gratuit à près de 80% des services de toilettes en gare. Dans la majorité des gares nationales qui voient circuler un trafic interrégional longue distance, il est préconisé un service toilettes non gardienné et gratuit, avec un nettoyage régulier dans la journée. Concernant les gares régionales, la politique de service toilettes est déterminée par l'Autorité organisatrice de transports qui finance le service et détermine s'il est proposé gratuitement, le plus souvent via des toilettes automatiques, ou non. La situation dans trente des plus grandes gares est spécifique. En effet, les flux très importants de voyageurs et de visiteurs nécessitent que les espaces toilettes soient tenus par du personnel d'accueil et de nettoyage dédié afin de maintenir le niveau de qualité et de propreté légitimement attendu des utilisateurs, tout en assurant une présence dissuasive des comportements abusifs qui sont malheureusement constatés dans les gares de centre-ville. SNCF Gares et Connexions a ainsi conclu un contrat de concession de services jusqu'en 2026 avec une entreprise pour l'exploitation de ces espaces. Le concessionnaire se rémunère via une entrée payante à 1€, ce qui permet le nettoyage des toilettes à chaque passage d'un client. Ce modèle de toilettes des grandes gares répond aujourd'hui aux attentes de propreté et de haut niveau de sécurité des clients, qui se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits du



service, à travers l'outil de satisfaction client présent dans les espaces gares, avec un niveau de satisfaction supérieur à celui des autres toilettes des gares qui est pourtant déjà supérieur à 80% en moyenne. SNCF Gares & Connexions prévoit actuellement de revoir entièrement le modèle économique du service des toilettes dans les trente plus grandes gares, afin de pouvoir proposer un accès gratuit aux voyageurs munis d'un titre de transport, tout en conservant le même niveau de service et de sécurité et en incluant une présence humaine permanente, à l'échéance du contrat de concession en cours.