



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

SNCF

Question écrite n° 97377

### Texte de la question

M. Jean-Paul Dupré attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement, chargé des transports, sur les conséquences des réductions des horaires d'ouverture et de fermeture des guichets des gares de Carcassonne et de Narbonne. La SNCF a décidé de réduire de près de deux heures la durée d'ouverture de ces guichets. Ainsi ceux de Carcassonne ne sont plus ouverts que de 7 heures à 19 heures 30 et ceux de Narbonne de 8 heures à 19 heures. Cette mesure n'est pas sans poser problème à de nombreux usagers, en particulier les usagers de TER, notamment les étudiants, mis dans l'incapacité de prendre leur billet. Il est donc absolument nécessaire, comme l'exigent à la fois les usagers et les organisations syndicales, de convaincre la direction de la SNCF de renoncer à cette mesure. Il lui demande de bien vouloir se pencher sur ce problème et de lui indiquer le suivi qu'il entend lui réserver.

### Texte de la réponse

La qualité du service rendu aux usagers doit guider l'organisation et l'activité de la SNCF, notamment en gare. C'est donc en s'appuyant sur le constat d'une évolution des pratiques des usagers en gare dans l'achat des billets que la SNCF précise avoir décidé de réorganiser ses horaires d'ouverture des guichets de vente, en gares de Carcassonne et Narbonne. La baisse régulière des ventes opérées au niveau des guichets - en France, de 32,3 % en 2009 à 29 % en 2010 - s'est en effet accompagnée d'un usage accru des bornes en libre-service en gare ainsi que du site Internet Voyages SNCF - sur la même période, de 23,5 % à 27,8 %. Par ailleurs, la SNCF a mené des études afin de mesurer l'utilisation des guichets aux heures périphériques, autrement dit très tôt et tard, et a constaté une faible fréquentation sur ces périodes, notamment le matin. La SNCF a donc fait le choix, dans un objectif de maintien de la qualité de service mais également dans l'objectif d'une maîtrise des coûts, d'affecter son personnel aux guichets des gares de Carcassonne et Narbonne aux heures évaluées comme connaissant l'affluence la plus forte. Si toutefois des besoins spécifiques régionaux n'étaient pas pris en compte, l'autorité organisatrice des transports régionaux pourrait utilement se rapprocher de la SNCF pour y répondre, par voie d'avenant à la convention d'exploitation des TER.

### Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Paul Dupré](#)

**Circonscription :** Aude (3<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 97377

**Rubrique :** Transports ferroviaires

**Ministère interrogé :** Transports

**Ministère attributaire :** Transports

**Date(s) clé(s)**

**Question publiée le :** 4 janvier 2011, page 19

**Réponse publiée le :** 9 août 2011, page 8667