



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

SNCF

Question écrite n° 50893

Texte de la question

M. Hervé Féron alerte M. le ministre délégué auprès du ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, chargé des transports, de la mer et de la pêche, sur la fermeture des points de vente de la SNCF. Il l'a déjà interrogé à ce sujet mais il tient à attirer de nouveau son attention sur cette problématique, notamment sur la fermeture programmée de la boutique de Saint-Max, située en Meurthe-et-Moselle dans l'agglomération nancéienne. La SNCF a annoncé son intention de ne conserver qu'une vingtaine de boutiques hors gares dès cette année, souhaitant réduire leur nombre autour des grandes métropoles afin de générer des économies budgétaires sur le court terme, et se concentrer sur les points de vente principaux ainsi que sur l'achat informatisé des billets. Ces boutiques rendent pourtant des services indispensables à leurs riverains, notamment pour les personnes souffrant de difficultés à se déplacer ou n'ayant pas accès aux nouvelles technologies de communication, mais également à la SNCF en désengorgeant ses autres points de vente comme ceux installés dans les gares. L'arrêt de leur activité affecterait également le personnel exerçant ses fonctions dans les boutiques concernées. La région lorraine n'est pas épargnée par ce plan alors qu'elle a déjà été touchée par des réductions d'effectifs drastiques entre 2000 et 2013. La boutique de Saint-Max devrait fermer ses portes au 1er avril 2014, malgré les interventions de plusieurs élus locaux et l'envergure de son public. C'est ainsi l'ensemble des habitants du nord de l'agglomération, et plus largement du bassin de vie nancéien, qui en subiront les conséquences en étant privés de services de proximité, les obligeant à des déplacements plus longs et ardu pour réserver leur titre de transport ou bénéficier des conseils d'un agent SNCF. Il y aurait pourtant des solutions à développer dans les grandes agglomérations en mutualisant par exemple les moyens avec ceux des différentes autorités territoriales organisatrices de transports pour vendre du multimodal. La SNCF étant un établissement public industriel et commercial, il lui demande les mesures que le Gouvernement entend prendre pour garantir le maintien de ces points de vente qui répondent à des besoins locaux reconnus et garantir l'égal accès des citoyens aux services de transport sur l'ensemble du territoire.

Texte de la réponse

Confrontée à une baisse de la fréquentation de certains de ses points de vente, la SNCF est contrainte d'adapter son offre de service. Ce phénomène s'explique en partie par les changements de comportement des voyageurs, qui sont de plus en plus nombreux à utiliser leur ordinateur, leur téléphone mobile ou les bornes en libre service en gare, pour la réservation et l'achat de leurs billets de train. Ainsi, alors que les guichets en gares représentent encore 26 % du volume d'affaires de l'entreprise en termes de ventes de billets de train, les boutiques SNCF ne comptent plus que pour 5 %. Sur la seule année 2013, la SNCF a constaté une baisse de 17 % de l'activité de ses boutiques. Soucieuse de son équilibre financier, la SNCF ne peut maintenir durablement en fonctionnement des services déficitaires et est contrainte, le cas échéant, de fermer des bureaux de vente. Les quelques 200 points de vente SNCF hors gares restent cependant un élément important du service à la clientèle de l'entreprise. La SNCF est précisément en train de rénover et moderniser ces boutiques, sur la base d'un nouveau concept. Six de ces boutiques ont ainsi été inaugurées en 2013 à Montpellier, Tours, Dijon, Villeneuve d'Ascq, Paris Xle et Paris Xe. Ces investissements se poursuivront en 2014

avec, notamment, les boutiques de Roissy Charles de Gaulle, La Défense et Lille. S'agissant plus particulièrement des points de vente SNCF en région Lorraine, si l'entreprise a pris la décision de fermer certaines de ses boutiques dont la fréquentation et l'activité n'ont cessé de décroître au cours des dernières années, sept boutiques SNCF restent, néanmoins, ouvertes dans la région. Par ailleurs, en concertation avec le Conseil régional de Lorraine, la SNCF a décidé d'adapter les horaires d'ouverture des guichets de certaines gares. Le Gouvernement est attaché au maintien sur l'ensemble du territoire de services de proximité mais, dans le contexte économique actuel, il est nécessaire d'oeuvrer en faveur d'une meilleure maîtrise des dépenses, qu'il s'agisse de celles de l'État, des collectivités territoriales ou des entreprises publiques. Le Gouvernement fait confiance aux élus du conseil régional de Lorraine, en tant qu'autorité organisatrice des transports ferroviaires régionaux, pour veiller à ce que les décisions locales de la SNCF préservent, au mieux, les intérêts des habitants de cette région.

Données clés

Auteur : [M. Hervé Féron](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 50893

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports, mer et pêche

Ministère attributaire : Transports, mer et pêche

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 février 2014](#), page 1747

Réponse publiée au JO le : [25 mars 2014](#), page 2858