



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Maintenir les guichets des gares ouverts aux heures de pointe

Question écrite n° 41715

Texte de la question

M. Sébastien Chenu alerte M. le ministre délégué auprès de la ministre de la transition écologique, chargé des transports, sur la réduction des heures d'ouverture des guichets dans les gares de plusieurs villes de la région des Hauts-de-France. La SNCF prévoit, en effet, de réduire l'ouverture des guichets en ne les ouvrant qu'à partir de 9 h le matin et en les fermant à 17 h, considérant que les machines remplaceraient les personnes accueillant le public. Cela est grotesque et soulève quelques interrogations. Pourquoi vouloir maintenir les guichets fermés jusqu'à 9 h alors que les journées de travail commencent souvent vers 8 h, conditionnant par conséquent des files d'attente supplémentaires aux heures de pointe ? En effet, fermer les guichets entre 6 h et 9 h le matin et le soir après 17 h revient à nier la réalité de l'affluence dans les transports à ces heures. De même, en cas de survenance d'un problème, il ne sera plus possible de s'adresser à un humain pour résoudre la difficulté rencontrée. La présence d'un être humain est indispensable au fonctionnement du service, d'autant plus durant les heures dites de pointe. Le projet de la SNCF vise donc à réduire le service proposé tout en gardant le prix des abonnements relativement élevé, voir en l'augmentant. Il n'est pas acceptable de voir les habitants des Hauts-de-France payer et être contraints de s'adapter à un manque de personnels pour satisfaire les intérêts financiers de grands groupes publics. En effet, ce projet honteux de la SNCF consiste simplement à augmenter le prix du service de transport pour les usagers qui ont déjà tant de difficultés à la fin du mois. Alors que l'heure est à l'écologie et au développement des modes de transports collectifs propres, la logique ici est de réduire le service proposé et ainsi de complexifier l'accès aux transports pour les habitants. Outre cet aspect désolant pour les usagers et le côté « relationnel » qui tend à disparaître, les agents de la SNCF sont en passe de perdre leur emploi. En effet, ce projet de réduction des coûts à tout prix entraînera inévitablement des suppressions de postes qui se traduiront par une hausse du chômage. Il est impensable de licencier volontairement des personnes qui sont indispensables au bon fonctionnement du service public alors que le pays se remet tout doucement d'une crise sanitaire et économique sans précédent. Le projet a été à l'origine d'une pétition qui a déjà recueilli plus de 24 000 signatures selon des sources journalistiques (*France Bleu*, 11 septembre 2021). Il a, en effet, été rapporté que cette mesure menacerait plus d'une soixantaine de postes dans la seule région des Hauts-de-France alors que le nombre de guichets ne cesse de diminuer depuis plusieurs années. Il l'interroge sur les solutions qu'il compte apporter aux usagers des transports en communs et aux travailleurs du service public.

Données clés

Auteur : [M. Sébastien Chenu](#)

Circonscription : Nord (19^e circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41715

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transition écologique et cohésion des territoires](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 octobre 2021](#), page 7328

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)