



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Suppression des guichets dans les gares

Question écrite n° 43299

Texte de la question

M. Jean-Louis Thiériot attire l'attention de M. le ministre délégué auprès de la ministre de la transition écologique, chargé des transports, sur les conséquences de la transformation d'un nombre croissant de gares en points d'arrêt non gérés (PANG) par la Société nationale des chemins de fer français (SNCF). En effet, en application de la loi n° 2008-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire, la SNCF opère une dégradation des services de proximité, alors même que les gares, en particulier en zones rurales comme à Champagne-sur-Seine, sont des espaces d'attractivité économique, nécessaires au développement de la multimodalité. Les usagers rencontrent des difficultés importantes pour acheter des titres de transport avant leur montée dans le train en cas d'absence de point de vente, de panne de distributeur automatique en gare, de non-possession d'une carte de crédit ou d'un smartphone ou de déplacement interrégional de l'Île-de-France vers les régions Centre-Val de Loire ou Bourgogne. Cette situation est aggravée par les modalités de régularisation à bord des trains, qui ne prévoient pas de tarification liée au dysfonctionnement ou à la panne de l'automate en gare. Les usagers se trouvent donc dans une situation intenable et se voient infliger une majoration tarifaire, voire une verbalisation par les agents de contrôle, qui ne vérifient pas l'état de fonctionnement de l'automate. La Défenseure des droits a dénoncé cette atteinte au droit à la mobilité des usagers dans une décision du 30 juin 2021, au sein de laquelle elle déplore « l'opacité des barèmes de régularisation applicables aux voyageurs au départ d'un PANG » et relève que l'absence d'alternative à l'achat de billets dématérialisés « est susceptible de constituer une discrimination à l'égard de certains usagers en situation de handicap ». M. le député soutient que plusieurs modalités d'accès aux services publics doivent être maintenues du fait de la fracture sociale et territoriale dans l'accès à internet et demande que les usagers au départ d'un PANG aient à nouveau la possibilité d'acheter un titre de transport directement auprès du contrôleur au même tarif qu'en gare en cas de présentation spontanée du voyageur. Il souhaite connaître sa position sur le sujet.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Louis Thiériot](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43299

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : [Transports](#)

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [21 décembre 2021](#), page 9009

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