



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Achat et retrait de billets de train à La Réunion

Question écrite n° 8325

Texte de la question

Mme Ericka Bareigts attire l'attention de Mme la ministre, auprès du ministre d'État, ministre de la transition écologique et solidaire, chargée des transports, sur les difficultés rencontrées par les usagers de la Société nationale des chemins de fer français (SNCF) pour payer et retirer des billets de train à La Réunion. Malgré des progrès notables accomplis ces dernières années en faveur de l'égalité réelle outre-mer, les inégalités d'accès à certains services demeurent. Ces inégalités peuvent parfois être engendrées par des dysfonctionnements techniques. Ainsi, le processus de réservation de billets sur le site de la SNCF ne prend pas en compte l'endroit où est faite la réservation, ce qui entraîne des complications pour les ultramarins souhaitant acheter un billet quelques minutes après l'avoir réservé. Les ultramarins ne disposent en outre pas d'autant de moyens de paiement que les Hexagonaux. La possibilité d'imprimer chez soi son billet n'est étonnamment pas toujours possible. La SNCF propose certes aux voyageurs de retirer le titre de transport dans une borne de retrait en utilisant la carte bleue ayant servi au paiement, mais aucune borne de retrait n'est installée à La Réunion. Le e-billet peut constituer une alternative, mais suppose que le voyageur possède un téléphone connecté à internet. Il est donc nécessaire d'offrir aux voyageurs la possibilité d'imprimer leurs billets. Mettre en place des bornes de retrait permettrait de résoudre en partie les problèmes auxquels sont confrontés les Réunionnais. Elle lui demande donc si l'installation d'au moins une borne de retrait en partenariat avec la SNCF à La Réunion est envisagée.

Texte de la réponse

L'implantation des bornes de retrait SNCF relève de la politique commerciale de SNCF Mobilités, qui dispose en la matière d'une autonomie de gestion. Il lui appartient de décider de la stratégie d'établissement de ses bornes, au regard des contraintes techniques, économiques et commerciales auxquelles elle est confrontée. Il convient de noter que de nombreux usagers utilisent des e-billets sans les imprimer grâce à leur téléphone connecté à internet ; cette solution est appelée à se développer dans les années à venir. S'ils n'utilisent pas ce type de billets et qu'il n'est pas possible d'imprimer, il suffit de noter les informations du voyage et le code barre dans l'application OUI.sncf. Le chef de bord du train retrouvera la réservation. Par ailleurs, il est aussi possible pour les ultramarins de retirer leurs billets à leur arrivée en métropole soit dans l'aéroport, soit dans la gare de départ de leur train. En tout état de cause, le Gouvernement est attaché à ce que SNCF Mobilités améliore les moyens mis à la disposition des usagers d'outre-mer pour leur permettre de voyager dans les meilleures conditions.

Données clés

Auteur : [Mme Ericka Bareigts](#)

Circonscription : Réunion (1^{re} circonscription) - Nouvelle Gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8325

Rubrique : Outre-mer

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [15 mai 2018](#), page 4016

Réponse publiée au JO le : [26 février 2019](#), page 1976