



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Fermeture d'une cinquantaine de guichets de gares en région SUD

Question écrite n° 1662

Texte de la question

M. Bryan Masson alerte M. le ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargé des transports sur la décision du groupe SNCF et de la région Sud de fermer cinquante guichets au sein des gares régionales. Sous prétexte que les achats en guichet représenteraient seulement 4 % des achats de billet au niveau national, les guichets des gares seraient déficitaires financièrement. L'usage des trains régionaux par les Maralpins dans leur territoire comporte ainsi des spécificités balayées d'un revers de main par la SNCF sur la base d'un calcul statistique parisien, complètement déconnecté de la réalité des territoires. La territorialisation régionale des politiques de transport, mise en œuvre depuis les lois de décentralisation du début des années 1980, avait pour objectif de donner aux régions les moyens d'adapter les transports aux besoins des usagers. Cette logique décentralisée de la politique des transports permet justement de prendre en compte la pluralité des géographies ferroviaires et les spécificités de chaque territoire. Il est absolument essentiel d'aborder le sujet des transports via un prisme humain qui prenne en considération les besoins de milliers d'usagers, parfois âgés et sans possibilité d'acheter des billets ou des abonnements de train par voie numérique. Les guichets sont également aussi importants pour celles et ceux confrontés aux automates hors service, ou encore qui souhaitent payer leur billet en espèce, sans être sous la menace d'une majoration ou d'une verbalisation dans le train. Aussi, M. le député souhaite alerter le Gouvernement sur les conséquences que pourraient avoir la fermeture de ces guichets dans la région Sud. Prévoit-il de protéger les Français victimes de la fracture numérique en conservant ces guichets qui constituent pour beaucoup le seul moyen de se déplacer facilement et d'accéder à des informations ? Prévoit-il de conserver l'aspect humain des gares en ne les laissant pas devenir des quais sans âme ? Il lui demande ses intentions à ce sujet.

Texte de la réponse

En vertu du principe constitutionnel de libre administration des collectivités territoriales, le Gouvernement ne saurait intervenir dans l'organisation du service des trains express régionaux, lesquels relèvent de la compétence des régions. La digitalisation de certaines procédures accroît notamment le nombre de possibilités d'accéder à un billet de train pour les voyageurs, qui peuvent accéder aux services 24h/24, 7j/7, sans avoir à se déplacer en gare. S'agissant précisément de l'achat des billets, 54% des voyageurs des trains régionaux les achètent aujourd'hui via le mode digital et 32% utilisent les distributeurs automatiques. Ce phénomène a été renforcé par la crise sanitaire. Dans le cadre de la convention qui la lie à la Région Sud, depuis 2019, SNCF Voyageurs TER Sud a commencé à adapter le schéma de distribution des billets pour tenir compte des nouveaux comportements d'achats des usagers et de leurs besoins avec le développement des services digitaux et la dématérialisation des titres de transport. Dans ce contexte, une présence régulière d'agents des équipes mobiles de ligne, qui gèrent les flux en heure de pointe, répondent aux demandes des voyageurs et orientent les passagers, permet également d'accompagner les voyageurs dans l'achat de billets lorsque les guichets en gare sont fermés du fait d'une faible fréquentation constatée. De plus, des partenariats extérieurs sont recherchés et contractualisés pour permettre la vente de billets sur tout le territoire (office du tourisme, buraliste, bureaux de poste...) notamment et prioritairement dans les gares où les guichets sont ou seront

substitués par la présence d'équipes mobiles programmées et de distributeurs de billetterie régionale.

Données clés

Auteur : [M. Bryan Masson](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (6^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1662

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [27 septembre 2022](#), page 4236

Réponse publiée au JO le : [11 juillet 2023](#), page 6567