



# ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

## Automatisation des ventes et fermeture des guichets dans les gares

Question écrite n° 11614

### Texte de la question

M. Sébastien Chenu appelle l'attention de M. le ministre des transports sur les effets sociaux de la fermeture de guichets et de la généralisation des automates dans de nombreuses gares. Si la modernisation des ventes est un objectif affiché, elle ne peut ignorer la situation des publics fragiles (personnes âgées, voyageurs en situation de handicap, usagers sans smartphone ni carte bancaire, ou confrontés à la fracture numérique), ni les pannes d'automates qui rendent l'achat impossible. En 2025, ces difficultés persistent, y compris dans des gares importantes (gares à forte fréquentation, noeuds d'intermodalité, gares pivots en zones rurales). Il rappelle que ces alertes sont anciennes - de Claude Labbé en 1989 (question écrite n°14703 de la 9e législature) à Bryan Masson en 2022 (question écrite n°1662 de la 16e législature) - et souligne que deux garanties minimales doivent être assurées dans ces gares : le maintien d'un accueil avec présence humaine sur des amplitudes adaptées et l'acceptation effective du paiement en espèces, y compris en pièces, à un point de vente clairement identifié. Il lui demande de prendre toutes dispositions utiles pour que ces garanties soient effectivement mises en oeuvre dans les gares concernées.

### Texte de la réponse

La modernisation des services en gare, incluant la digitalisation des ventes et l'adaptation des guichets, s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de l'offre ferroviaire, tout en garantissant l'accès aux transports pour tous. Cette évolution répond à une transformation profonde des usages, à l'heure où plus de 90 % des ventes sur les services à grande vitesse et plus de la moitié pour les trains régionaux se font par le mode digital. La digitalisation de certaines procédures accroît notamment le nombre de possibilités d'acquiescer un billet de train pour les voyageurs, qui peuvent accéder aux services 24h/24, 7j/7, sans avoir à se déplacer en gare. Conformément à l'article L. 2111-9-1 du code des transports, SNCF Gares & Connexions assure une gestion unifiée des gares dans le respect des principes du service public, en veillant à l'équilibre territorial et à la péréquation entre les gares. Toutefois, en vertu du principe constitutionnel de libre administration des collectivités territoriales, l'État n'a pas vocation à se substituer aux conseils régionaux dans la définition des contrats de service public conclus avec l'opérateur SNCF agissant en qualité d'entreprise ferroviaire. Ainsi, pour les gares TER, l'État n'intervient pas dans la consistance de l'offre et les objectifs de qualité des services proposés notamment dans la décision éventuelle de fermeture des guichets ou de réduction de leurs modalités d'ouverture au public (jours d'ouverture, horaires d'ouverture, ou encore amplitude horaire). Ces décisions relèvent de l'autorité organisatrice des mobilités en lien avec les propositions de l'opérateur et les concertations éventuelles des acteurs locaux. En accord avec les régions, SNCF Gares & Connexions accompagne la modernisation des services en gare par des garanties concrètes pour les usagers les plus fragiles en 1°) maintenant une présence humaine via des équipes mobiles, déployées aux heures de pointe pour orienter les voyageurs, faciliter les achats et répondre aux besoins spécifiques, notamment ceux des personnes âgées ou en situation de handicap ; 2°) préservant l'accès aux billets physiques grâce à des partenariats avec des acteurs locaux (bureaux de poste, buralistes, offices de tourisme), permettant une vente mutualisée à moindre coût ; 3°) maintenant la possibilité de payer en espèces dans ces points de vente partenaires 4°) modernisant les automates, avec le déploiement dans différentes régions de nouveaux distributeurs équipés d'écrans tactiles et d'interfaces simplifiées, permettant également l'achat de billets TGV et de cartes de réduction ; 5°) déployant

des services essentiels, notamment l'accompagnement des personnes à mobilité réduite et des personnes en situation de handicap, avec une prise en charge en taxi aménagé vers les gares adaptées si nécessaire.

## Données clés

**Auteur :** [M. Sébastien Chenu](#)

**Circonscription :** Nord (19<sup>e</sup> circonscription) - Rassemblement National

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 11614

**Rubrique :** Transports ferroviaires

**Ministère interrogé :** [Transports](#)

**Ministère attributaire :** [Transports](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [9 décembre 2025](#), page 10055

**Réponse publiée au JO le :** [24 mars 2026](#), page 2545