



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Stratégie de dématérialisation de SNCF Voyageurs

Question écrite n° 16796

Texte de la question

M. Arnaud Saint-Martin interroge M. le ministre des transports sur la stratégie de dématérialisation de la vente de titres de transport menée par SNCF Voyageurs, qui se traduit par une suppression progressive de toute présence humaine dans certaines gares au profit d'un unique canal numérique. Localement, les conséquences sont désastreuses. Depuis le 3 décembre 2025, la direction de la SNCF a par exemple fait le choix de supprimer la borne libre-service de vente de titres « Grandes lignes » de la gare de Melun, l'une des plus fréquentées en Île-de-France, ainsi que celles équipant l'ensemble des gares desservies par les lignes D et R. Cette mesure s'inscrit dans la continuité de la fermeture de plusieurs guichets tenus par des agents. La SNCF justifie son choix en expliquant que la majorité des billets se fait par voie numérique. Cet argument présente toutefois une limite puisqu'il ignore la réalité de l'illectronisme, qui touche, selon une étude de l'Insee de février 2022, environ 17 % de la population française, soit 13 millions de personnes. Ce phénomène concerne non seulement des personnes, souvent âgées, qui ne maîtrisent pas les outils numériques, mais aussi des foyers précaires qui n'en disposent pas. Les usagers doivent maintenant se rendre à la gare de Paris-Gare de Lyon pour acheter un billet « Grandes lignes », soit un trajet de 45 kilomètres depuis Melun. Cette décision est d'autant plus paradoxale que la gare de Melun, qui accueille 50 000 voyageurs par jour et dont la fréquentation devrait augmenter de 30 % à l'horizon 2030, fait l'objet d'un réaménagement en pôle multimodal, sans qu'aucune garantie permette d'assurer le maintien d'un accès humain à la vente de titres de transport. Cette stratégie de dématérialisation révèle une volonté de transformer en profondeur le service ferroviaire francilien. L'ouverture prochaine à la concurrence de la ligne R en est une nouvelle illustration et pose les mêmes questions sur la priorité donnée à la réduction des coûts au détriment de la qualité du service rendu aux usagers. Il lui demande donc si le Gouvernement compte limiter la suppression des points de vente physiques de la SNCF Voyageurs afin de garantir aux usagers une présence humaine pour acheter des titres de transports sur l'ensemble du territoire. Il souhaite également savoir comment il entend s'assurer que la réduction des coûts d'exploitation menée par son Gouvernement ne porte pas atteinte à l'égalité d'accès au service public ferroviaire.

Données clés

Auteur : [M. Arnaud Saint-Martin](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (1^{re} circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16796

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 juillet 2026](#), page 6234