ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Réduction des horaires de guichets des gares en Sambre-Avesnois

Question écrite n° 8707

Texte de la question

Mme Sandra Delannoy alerte M. le ministre auprès du ministre de l'aménagement du territoire et de la décentralisation, chargé des transports, sur la réduction annoncée des horaires d'ouverture des guichets dans plusieurs gares du territoire de Sambre-Avesnois et sur ses conséquences pour les usagers comme pour l'emploi local. À compter de novembre 2025, les horaires des guichets de huit gares du Nord seront réduits, touchant notamment les gares de Avesnes-sur-Helpe, Fourmies, Maubeuge, Hirson, Le Quesnoy, Aulnoye-Aymeries, Hautmont et Jeumont. Cette mesure suscite de vives inquiétudes sur un territoire déjà confronté à une offre ferroviaire limitée, une fracture numérique importante, ainsi qu'à une part significative de population âgée ou socialement vulnérable. Dans ces gares, l'accueil physique reste pourtant essentiel pour de nombreux habitants, notamment les personnes âgées ou éloignées du numérique, qui ne possèdent pas de téléphone portable ou ne maîtrisent pas les outils numériques nécessaires à l'achat de billets. Beaucoup tiennent à obtenir leur titre de transport au guichet, à la fois pour bénéficier d'un accompagnement humain, pour garantir la validité du billet et parce qu'ils sont plus rassurés par un support papier. La réduction des horaires d'ouverture revient, pour ces usagers, à rendre l'accès au train plus difficile, voire impossible dans certains cas. Certaines de ces gares ne seront plus du tout ouvertes certains jours de la semaine, notamment le vendredi et les jours où les guichets resteront accessibles, les horaires seront extrêmement restreints, souvent limités à la tranche 6h-13h. Il devient ainsi pratiquement impossible pour un usager travaillant en journée, ou voyageant l'après-midi ou le week-end, de bénéficier d'un accueil au guichet. Cette évolution a également un impact social important, puisqu'elle s'accompagne de la suppression de plusieurs postes en contrat à durée indéterminée dans les gares concernées. Ces emplois, souvent locaux, assuraient une présence humaine précieuse dans des gares de plus en plus désertées, garantissant un service de proximité, un repère pour les usagers et une forme de sécurité. Alors que certaines régions ont déjà mis en œuvre des dispositifs permettant d'encadrer ces réductions de service – à travers des moratoires, des relais de vente dans les mairies ou encore des agents mobiles – la région Hauts-de-France semble aujourd'hui subir une décision unilatérale. Pourtant, la Cour des comptes, dans son rapport de 2024, a souligné l'importance du maintien d'un accueil physique en gare pour garantir l'égalité d'accès au service public et à l'emploi, en particulier dans les zones rurales ou à faible densité. Elle souhaite donc savoir si le Gouvernement envisage de suspendre ou reconsidérer cette mesure dans les territoires concernés, d'encourager la mise en place de solutions alternatives lorsque la présence physique est réduite et de renforcer la concertation avec les collectivités locales avant toute évolution du service public ferroviaire.

Données clés

Auteur : Mme Sandra Delannoy
Circonscription : Nord (3e circonscription) - Rassemblement National
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 8707
Rubrique : Transports ferroviaires
Ministère interrogé : Transports
Ministère attributaire : Transports

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/17/questions/QANR5L17QE8707

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 15 juillet 2025