



# ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

## Fonctionnement

Question écrite n° 5139

### Texte de la question

M. Serge Roques appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme sur la politique menée par la SNCF concernant le service à la clientèle et l'accueil dans les gares. En effet, la présence d'agents aux guichets a été particulièrement réduite ces dernières années au profit d'automates, à tel point que dans l'ouest Aveyron, aucune gare, même les plus importantes, ne bénéficie d'une présence humaine à certaines heures de la journée. L'accueil et la sécurité de la clientèle en souffrent beaucoup. Dans les régions qui ne se situent pas à proximité immédiate d'axes routiers majeurs, le chemin de fer est un mode de transport privilégié et participe au développement local. Tel est le cas en particulier à Cransac-les-Thermes (Aveyron), où une desserte ferroviaire de qualité est indispensable au développement de l'activité thermale actuellement constatée dans cette station. Cela est d'autant plus important que le bassin industriel dont elle fait partie a subi successivement plusieurs crises profondes et que l'activité thermale constitue donc un espoir pour toute une région. Un incident récent dans l'accueil et le système de réservation des voyageurs pour la gare de Cransac-les-Thermes a inquiété fortement les élus et la population, craignant pour l'avenir même de la gare. Aussi, lui demande-t-il quelles mesures sont envisagées pour le maintien à Cransac-les-Thermes du service public de la SNCF et, sur un plan plus général, les dispositions concrètes qu'il compte prendre pour renforcer dans les gares, et en particulier aux guichets, la présence du personnel au service de l'utilisateur.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement a pris la décision, le 8 avril dernier, de mettre en œuvre un moratoire suspendant les fermetures de service public en milieu rural et les reorganisations aboutissant à une diminution significative du service rendu. En ce qui concerne la SNCF, le moratoire s'applique d'une part aux conditions d'ouverture des points de vente voyageurs (mise en place de distributeurs automatiques de billets, réduction des heures d'ouverture), d'autre part au nombre de points d'arrêts desservis et à la fréquence de desserte pour les services qui n'ont pas été conventionnés avec les régions. La période du moratoire doit permettre à l'État, aux collectivités territoriales et à la SNCF de prendre la mesure précise des difficultés rencontrées dans les zones rurales. À cette fin, il a été demandé aux préfets de favoriser entre les partenaires une concertation qui pourrait déboucher notamment sur la mise au point de prestations de service public répondant aux besoins exprimés en tenant compte des préoccupations financières de la SNCF. C'est dans ce cadre qu'une modification des horaires des guichets des gares de l'Aveyron, qui permettrait de satisfaire au mieux les besoins des usagers, doit être examinée. Quant à l'incident du 28 juillet dernier en gare de Cransac, il est dû à un dysfonctionnement fâcheux à la suite d'une panne d'automate et ne remet nullement en cause l'avenir de cette gare. Au contraire, étant donné la progression de la fréquentation de la station thermale, la SNCF est prête au dialogue avec les partenaires locaux pour régler au mieux les problèmes que peuvent rencontrer les curistes qui utilisent les services de la gare de Cransac.

### Données clés

**Auteur :** [M. Roques Serge](#)

**Circonscription** : - UDF

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 5139

**Rubrique** : Transports ferroviaires

**Ministère interrogé** : équipement, transports et tourisme

**Ministère attributaire** : équipement, transports et tourisme

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le** : 23 août 1993, page 2608

**Réponse publiée le** : 8 novembre 1993, page 3933