



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

SNCF

Question écrite n° 32251

Texte de la question

M. Alain Suguenot attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur la fermeture de la boutique SNCF de la gare de Beaune. Cette boutique a fermé au mois de juillet 2008, malgré les protestations des clients et du personnel de la SNCF. Cette boutique avait, en effet, l'immense avantage de dégager les guichets de ventes de billets, puisque les clients désirant des informations sur des voyages s'y rendaient et laissaient libres les guichets pour les personnes désireuses d'acheter des billets pour des trains au départ, pour certains, imminents. Il en résulte une certaine cohue au moment des départs, puisque les voyageurs se pressent aux guichets parfois occupés par des clients demandant des informations sur un voyage qu'ils effectueront plus tard. Il existe bien des distributeurs automatiques, mais ceux-ci sont parfois difficiles d'utilisation pour certaines personnes, notamment les plus âgées, qui éprouvent des difficultés à utiliser de manière rapide ces machines parfois complexes pour eux. Aussi lui demande-t-il s'il envisage une intervention qui permettrait la réouverture de cette boutique.

Texte de la réponse

Les comportements des clients de la SNCF pour les achats de billets ont beaucoup évolué ces dernières années avec le développement des nouvelles technologies et la démocratisation d'Internet. Cela a conduit l'entreprise à réorganiser en profondeur son système de distribution et de vente de billets afin de mieux prendre en compte les attentes de sa clientèle tout en continuant à lui fournir un niveau de qualité élevé. Les canaux de vente à distance se sont en effet considérablement développés : il est désormais possible de réserver ou d'acheter un billet de train par Internet sur le site officiel de la SNCF et de l'imprimer à domicile. Il est également possible d'être mis en relation par téléphone avec un vendeur offrant les mêmes prestations qu'en gares ou en boutiques SNCF. Ce serveur téléphonique permet, de surcroît, l'envoi des billets à domicile gratuitement. Il est très utilisé et apprécié par la clientèle. En Bourgogne, une centrale d'information régionale, « MOBIGO », a été mise en place afin de donner aux usagers, sur simple appel gratuit depuis un poste fixe au 0 800 10 2004, toute information sur leurs trajets en TER Bourgogne, en bus ou en car. Les formules d'abonnement TER annuel avec prélèvement automatique et envoi des titres à domicile ont également rencontré un grand succès. Enfin, un espace de vente plus confortable, comprenant deux guichets, a été aménagé en gare de Beaune pour répondre aux besoins des clients se rendant à la gare pour acheter leurs billets. Deux bornes libre service, destinées à « l'achat minute » et à la distribution de billets, sont également à la disposition des voyageurs pour des ventes sur les liaisons régionales ou grandes lignes.

Données clés

Auteur : [M. Alain Suguenot](#)

Circonscription : Côte-d'Or (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 32251

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports
Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 7 octobre 2008, page 8550

Réponse publiée le : 24 mars 2009, page 2935