



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

SNCF

Question écrite n° 34746

## Texte de la question

M. Franck Marlin alerte M. le secrétaire d'État chargé des transports sur les suppressions des bureaux « information réservation » (BIR) dans les gares SNCF d'Île-de-France. Ces bureaux, dans lesquels les usagers peuvent effectuer les opérations de réservation de billets grandes lignes, sont en effet fermés au seul motif de la diminution des recettes réalisées dans ces points de ventes, à l'instar de la gare située à Étampes (Essonne). Parallèlement, les activités de ces bureaux sont transférées aux guichets Transilien. L'évolution des modes d'achat, qui engendre une érosion des réservations grandes lignes en gare, ne peut en aucun cas justifier ces fermetures qui pénalisent, une nouvelle fois, les personnes les plus fragiles et les plus démunies qui, soit ne disposent pas de cartes bancaires, soit ne maîtrisent pas les nouveaux outils développés par la SNCF (bornes libre-service, Internet), quand elles ne sont pas contraintes à se rendre dans une autre gare pour effectuer certaines opérations. Par ailleurs, les guichets Transilien, par leur surexploitation, ne permettent pas un contact humain parfois nécessaire ou des services personnalisés. Cette situation pénalisera aussi l'ensemble des usagers, en raison des délais pour effectuer ce type d'opération. Au-delà de l'insatisfaction des usagers, il s'agit également d'une détérioration des conditions de travail des agents concernés. Quels que soient les arguments économiques avancés, ces décisions relèvent d'un seul choix commercial qui ne peut être celui du service public. En conséquence, il lui demande ce qu'entend faire le Gouvernement pour garantir l'accès à ce service et en préserver la qualité pour l'ensemble des Français.

## Texte de la réponse

Le Gouvernement est attentif à ce que la SNCF maintienne un service de qualité au bénéfice de l'ensemble des usagers. On peut noter cependant que la SNCF a développé ses ventes par Internet et par l'intermédiaire de bornes spécifiques. Il n'est donc pas anormal qu'elle soit amenée à adapter en conséquence ses services en gare. Les usagers de la SNCF peuvent toujours obtenir des prestations « grandes lignes » dans toutes les gares Transilien, soit au guichet spécialisé, soit au guichet Île-de-France. Le service de renseignements téléphoniques de la SNCF (36-35) permet également aux usagers d'être mis en relation avec un vendeur chargé d'informer la clientèle et de vendre toutes les prestations offertes par la SNCF, avec l'envoi gratuit de billets à domicile. Malgré l'évolution des modes d'achat de billets, la SNCF continue ainsi à assurer un service de proximité, notamment auprès des usagers qui n'ont pas accès aux nouvelles technologies ou n'en sont pas familiers.

## Données clés

**Auteur :** [M. Franck Marlin](#)

**Circonscription :** Essonne (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 34746

**Rubrique :** Transports ferroviaires

**Ministère interrogé :** Transports

**Ministère attributaire :** Transports

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 4 novembre 2008, page 9500

**Réponse publiée le** : 5 octobre 2010, page 10990