



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

SNCF

Question écrite n° 43113

Texte de la question

M. Hervé Féron attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, chargé des transports, de la mer et de la pêche, sur les fermetures annoncées de nombreux points de vente de la SNCF. En effet, il semble qu'une communication interne à la SNCF ait confirmé aux salariés l'intention de la direction de ne laisser ouvertes sur le territoire national, à l'horizon 2014, que 24 boutiques SNCF hors gares. Si cette décision était avérée, répondant à des logiques de rentabilité économique de court terme, elle nuirait fortement à l'équité territoriale et à l'accès de tous aux services de transport, et serait également à l'origine de suppressions d'emplois. Les boutiques de la SNCF au dense maillage territorial, sont un outil indispensable de proximité. Si ces espaces ferment, les usagers devront se rendre dans les gares pour acheter leur billet ou renouveler leur abonnement ou bien utiliser les services informatiques. Il paraît particulièrement indispensable de maintenir un service de qualité pour l'ensemble de la population et notamment pour les personnes âgées, potentiellement isolées, ne maîtrisant pas les moyens modernes de communication. Dans plusieurs territoires du sud-ouest notamment, de nombreux agents, élus, citoyens, syndicats, se sont mobilisés pour s'opposer, en vain, à la fermeture de boutiques SNCF. Il semble que le territoire nancéen soit menacé par la même perspective : après vingt suppressions de postes de guichetiers, dix-huit sont prévues pour 2014, touchant les boutiques de Saint-Sébastien à Nancy, Saint-Max et Vandœuvre, Joeuf, Rombas, Dieulouard, Lunéville, Épinal ou se traduisant par des restrictions de plages horaires à Hagondange, Bouzonville, Faulquemont. Force est de rappeler que la SNCF-Lorraine est passée en 2000 de 11 400 agents à 5 500 en 2013. Le dialogue social est aujourd'hui partiellement rompu et le mal-être des agents est ambiant. Ainsi, il lui demande si le Gouvernement a eu connaissance de tels desseins et ses intentions afin que soient engagé un dialogue avec la direction, dans un souci de préservation de l'emploi et de maintien d'un service de proximité indispensable.

Texte de la réponse

Confrontée à une baisse de la fréquentation de certains de ses points de vente, la SNCF est contrainte d'adapter son offre de service. Ce phénomène s'explique en partie par les changements de comportement des voyageurs, qui sont de plus en plus nombreux à utiliser leur ordinateur, leur téléphone mobile ou les bornes en libre service en gare, pour la réservation et l'achat de leurs billets de train. Ainsi, alors que les guichets en gares représentent encore 26 % du volume d'affaires de l'entreprise en termes de ventes de billets de train, les boutiques SNCF ne comptent plus que pour 5 %. Sur la seule année 2013, la SNCF a constaté une baisse de 17 % de l'activité de ses boutiques. Soucieuse de son équilibre financier, la SNCF ne peut maintenir durablement en fonctionnement des services déficitaires et est contrainte, le cas échéant, de fermer des bureaux de vente. Les quelques 200 points de vente SNCF hors gares restent cependant un élément important du service à la clientèle de l'entreprise. La SNCF est précisément en train de rénover et moderniser ces boutiques, sur la base d'un nouveau concept. Six de ces boutiques ont ainsi été inaugurées en 2013 à Montpellier, Tours, Dijon, Villeneuve d'Ascq, Paris Xle et Paris Xe. Ces investissements se poursuivront en 2014 avec, notamment, les boutiques de Roissy Charles de Gaulle, La Défense et Lille. S'agissant plus

particulièrement des points de vente SNCF en région Lorraine, si l'entreprise a pris la décision de fermer certaines de ses boutiques dont la fréquentation et l'activité n'ont cessé de décroître au cours des dernières années, sept boutiques SNCF restent, néanmoins, ouvertes dans la région. Par ailleurs, en concertation avec le Conseil régional de Lorraine, la SNCF a décidé d'adapter les horaires d'ouverture des guichets de certaines gares. Le Gouvernement est attaché au maintien sur l'ensemble du territoire de services de proximité mais, dans le contexte économique actuel, il est nécessaire d'oeuvrer en faveur d'une meilleure maîtrise des dépenses, qu'il s'agisse de celles de l'État, des collectivités territoriales ou des entreprises publiques. Le Gouvernement fait confiance aux élus du conseil régional de Lorraine, en tant qu'autorité organisatrice des transports ferroviaires régionaux, pour veiller à ce que les décisions locales de la SNCF préservent, au mieux, les intérêts des habitants de cette région.

Données clés

Auteur : [M. Hervé Féron](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43113

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports, mer et pêche

Ministère attributaire : Transports, mer et pêche

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 novembre 2013](#), page 11991

Réponse publiée au JO le : [25 mars 2014](#), page 2858