



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

SNCF

Question écrite n° 47746

Texte de la question

M. Jean-Luc Moudenc 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 la fermeture du bureau de vente SNCF des "Arènes" à Toulouse qui regroupait l'ensemble des transports collectifs de la ville dans un quartier urbain très peuplé. Un collectif citoyen pour des services publics de proximité s'est constitué afin de mobiliser les habitants pour la réouverture de ce bureau de vente, et a adressé une pétition de plus de 2 000 signatures. La fermeture de ce bureau de vente a été justifiée par le besoin d'adapter les modes de vente aux nouveaux comportements d'achat des voyageurs et par un souci d'équilibre financier. Le collectif demande toujours la réouverture de ce bureau de vente, utile aux habitants souvent âgés et culturellement étrangers avec la recherche et la réservation en ligne et efficace pour répondre à toutes les demandes annexes. Le lien social de ce type de bureau de vente est aussi mis en avant dans la demande. Aussi, il lui demande si la réouverture sera envisagée au vu de ces éléments présentés par le collectif citoyen pour les services publics.

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. 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 des conseils régionaux, en tant qu'autorités organisatrices des transports ferroviaires régionaux, pour veiller à ce que les décisions locales de la SNCF préservent, au mieux, les intérêts des habitants de chaque région.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Luc Moudenc](#)

Circonscription : Haute-Garonne (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 47746

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports, mer et pêche

Ministère attributaire : Transports, mer et pêche

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [14 janvier 2014](#), page 370

Réponse publiée au JO le : [25 mars 2014](#), page 2859