



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

SNCF

Question écrite n° 56773

Texte de la question

M. Olivier Falorni attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, chargé des transports, de la mer et de la pêche, sur la fermeture de nombreux points de vente de la SNCF. En effet, il semble que, par le biais d'une communication interne, la SNCF ait confirmé aux salariés son intention de ne laisser ouvertes sur le territoire national, à l'horizon 2014, que 24 boutiques SNCF hors gares. Cette décision pourrait nuire à l'égalité territoriale, à l'accès de tous aux services de transport et être également à l'origine de suppressions d'emplois, même si elle peut répondre à des logiques de rentabilité économique de court terme. Les points de vente de la SNCF constituent un outil indispensable de proximité. Pour faire face au déplacement des usagers qui devront se rendre dans les gares pour acheter leur billet, renouveler leur abonnement ou utiliser les services informatiques, 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, serait nécessaire. Par conséquent, il souhaiterait connaître ses intentions en la matière.

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.

Données clés

Auteur : [M. Olivier Falorni](#)

Circonscription : Charente-Maritime (1^{re} circonscription) - Radical, républicain, démocrate et progressiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 56773

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 : [3 juin 2014](#), page 4456

Réponse publiée au JO le : [24 juin 2014](#), page 5300