



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Fermetures des points de vente SNCF

Question écrite n° 3381

Texte de la question

M. Loïc Prud'homme attire l'attention de Mme la ministre, auprès du ministre d'État, ministre de la transition écologique et solidaire, chargée des transports, sur les fermetures des points de vente SNCF qui se multiplient. Selon la direction de l'entreprise publique, ces fermetures correspondent à une stratégie nationale qui viserait à faire des économies en vue de financer le développement du Wi-Fi et concentrer l'activité de vente de billets dans les grandes gares. En janvier 2018, deux nouveaux points de vente fermeront leurs portes dans l'agglomération bordelaise : celui de la rue Sainte-Catherine, dans le centre-ville de Bordeaux et celui de la gare de Caudéran-Mérignac, le dernier du cadran nord-ouest de la métropole. Ils viendront compléter une longue liste de boutiques disparues à Ravezies, Lormont ou Mériadeck. Cette décision ne répond pourtant à aucune logique économique. Ces points de vente dépassent leurs objectifs fixés par la direction pour 2017 : de près de 2 % pour la boutique de la rue Sainte-Catherine et de presque 17 % pour celle de Caudéran. L'économie 2.0 ne correspond pas aux attentes de tous les usagers et la fracture numérique, qui touche en premier lieu les personnes âgées et les catégories populaires, reste une réalité. Ceux qui ne voudront ou ne pourront pas acheter leurs billets sur internet n'auront d'autre choix que de se reporter sur les guichets de la gare Saint-Jean, où le temps d'attente dépasse régulièrement 30 minutes. C'est la continuité d'une stratégie délibérée consistant à dévaloriser les points de vente qui assurent des missions de proximité et d'orientation des usagers. Il leur est par exemple interdit de vendre des billets OuiGo, les plus accessibles par leur prix et donc uniquement disponibles sur internet. Dans le même temps, des points de vente sont repris en gestion par les régions au titre de leur compétence sur les TER, obtenant ainsi un sursis sur leur fermeture programmée. Les agents vivent mal l'incertitude, la perte de sens et le manque de reconnaissance de leur travail que cette situation induit. Les effectifs en points de vente ont été divisés par 2 en quatre ans dans l'agglomération bordelaise, passant de 120 agents en 2014 à 60 en janvier 2017. Le CHSCT observe une augmentation des risques psychosociaux. Si les emplois de cheminots ne sont pas menacés, du moins dans l'immédiat, ce n'est pas le cas de plusieurs CDD et intérimaires qui ne seront pas renouvelés dès janvier 2018. Le Président de la République avait pourtant affirmé à Rennes se préoccuper des transports du quotidien. La stratégie de fermeture de guichets assurant une mission de service public, certains se trouvant d'ailleurs dans des gares de proximité, est contradictoire avec cette priorité. Il lui demande de clarifier la position de l'État actionnaire quant à la stratégie de la SNCF sur ce point précis des services de proximité qui relèvent de sa mission d'intérêt général.

Texte de la réponse

L'implantation des boutiques SNCF relève de la politique commerciale de SNCF Mobilités, qui dispose en la matière d'une autonomie de gestion. Il lui appartient de décider de la stratégie d'établissement de ses boutiques, au regard des contraintes techniques, économiques et commerciales auxquelles elle est confrontée. Il convient de noter que SNCF Mobilités utilise de multiples dispositifs alternatifs permettant d'amoinrir l'impact sur les usagers de la fermeture des boutiques, par exemple en confiant la distribution des titres de transport régional à des implantations à proximité des gares, tels qu'un office du tourisme, un syndicat de transport urbain ou un marchand de journaux. Les titres peuvent également être vendus directement à bord des TER. En cas de

fermeture d'une boutique SNCF, la gare la plus proche dispose toujours d'un guichet avec vente de billets aux usagers. En tout état de cause, le Gouvernement a demandé à ce que SNCF Mobilités examine les moyens de substitution qui pourront être mis à la disposition des usagers préalablement à la fermeture d'une boutique et indique, le cas échéant, à ses clients les alternatives possibles, telles que les guichets de la gare la plus proche, les agences de voyage ou le site Internet de vente de billets. Ces nouveaux modes de vente augmentent en réalité le nombre de points de vente.

Données clés

Auteur : [M. Loïc Prud'homme](#)

Circonscription : Gironde (3^e circonscription) - La France insoumise

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3381

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 5 mars 2018

Question publiée au JO le : [28 novembre 2017](#), page 5856

Réponse publiée au JO le : [29 mai 2018](#), page 4585