



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Accompagnement des usagers en gare suite à la fermeture des guichets

Question écrite n° 44982

### Texte de la question

Mme Sylvie Bouchet Bellecourt attire l'attention de M. le ministre délégué auprès de la ministre de la transition écologique, chargé des transports, sur l'accompagnement des usagers en gare. Depuis plusieurs années, la SNCF privilégie les bornes automatiques aux traditionnels guichets dans ses gares. Une politique assumée de réduction des coûts et donc, du personnel qui suscite l'inquiétude de nombreux usagers dans la 2<sup>e</sup> circonscription de Seine-et-Marne. En effet, si les franciliens bénéficient d'une grande offre de transport via le réseau Île-de-France Mobilités, la dématérialisation généralisée des titres de transport ne permet pas son utilisation pour tous. Le Sud-Seine-et-Marne ne fait pas exception à la règle avec les fermetures annoncées des guichets dans les gares de Souppes Château-Landon, de Bois-le-Roi et de Champagne-sur-Seine. Le manque d'intuitivité des distributeurs installés pour les plus âgés, l'absence de possibilité de réduction pour les plus jeunes ou pour ceux qui recherchent un emploi, ou encore, le choix restreint des moyens de paiement, instaure une fracture sociale évidente entre les Français. C'est la raison pour laquelle, elle souhaite l'interroger sur une discussion que Gouvernement pourrait mener avec la SNCF en matière d'accessibilité de la billettique, ainsi que sur la possibilité d'accompagner sur une période donnée, une équipe mobile visant à former les usagers dépourvus de solutions.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Sylvie Bouchet Bellecourt](#)

**Circonscription :** Seine-et-Marne (2<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 44982

**Rubrique :** Transports ferroviaires

**Ministère interrogé :** [Transports](#)

**Ministère attributaire :** [Transition écologique et cohésion des territoires](#)

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [22 mars 2022](#), page 1815

**Question retirée le :** 21 juin 2022 (Fin de mandat)