



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## La fermeture de boutiques SNCF de proximité

Question écrite n° 9346

### Texte de la question

M. Hubert Julien-Laferrière alerte Mme la ministre, auprès du ministre d'État, ministre de la transition écologique et solidaire, chargée des transports, sur la fermeture de boutiques SNCF de proximité. La boutique SNCF du quartier de la Croix-Rousse à Lyon en est le symbole. Ce service public de proximité a fait la preuve de son utilité. Outre son chiffre d'affaires annuel de plus de 2,2 millions d'euros, ce sont les usagers qui parlent le mieux de l'intérêt de cette boutique. Ainsi, en mars 2018, plus de 400 personnes étaient réunies pour protester contre ce projet de fermeture et plus de 20 000 signatures ont été récoltées dans une pétition demandant le maintien de la boutique. Ancien maire d'arrondissement, M. le député sait combien offrir un service public accessible et de qualité suppose aussi des contacts étroits avec les habitants. Attentifs, les agents de proximité de la SNCF sont à l'écoute des habitants et de leurs demandes. Ils savent mieux que quiconque, et le constatent tous les jours, que de nombreux cas particuliers ne peuvent être traités aussi efficacement sur la plateforme internet que par une personne humaine. La fermeture d'une boutique SNCF, signifie la fin d'un service public de proximité mais aussi d'un lieu de vie, en particulier pour les personnes âgées et les populations défavorisées. Éloigner ce service du lieu d'habitat c'est accentuer la rupture des habitants avec la vie publique et accroître l'inégalité d'accès des citoyens à des services adaptés à leurs besoins, et ce sur tout le territoire. Les décisions de fermeture de telles boutiques vont à l'encontre de la volonté de nombreux acteurs publics de maintenir et de garantir des services publics de proximité de qualité, accessibles à tous et pour tous. Les habitants sont très attachés à ces agences dont ils louent unanimement leur qualité et ils ont été nombreux à exprimer à la fois leur colère et leurs inquiétudes devant les perspectives de fermeture de boutiques. Il lui demande donc quelles solutions sont envisagées pour répondre aux inquiétudes légitimes des usagers de ce service public.

### 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 dans certains cas des dispositifs alternatifs permettant d'amoinrir l'impact sur les usagers de la fermeture des boutiques. En ce qui concerne le cas particulier que vous évoquez, elle participe par exemple à l'étude proposée par le maire du 4<sup>e</sup> arrondissement de Lyon sur l'opportunité d'une maison des services et de la mobilité. En outre, toutes les gares lyonnaises continuent aujourd'hui à disposer d'un guichet avec vente de billets aux usagers, permettant ainsi de maintenir un service de distribution de proximité. En tout état de cause, le Gouvernement est attaché à ce que SNCF Mobilités examine les moyens de substitution pouvant 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, y compris la vente de billets en ligne.

### Données clés

**Auteur :** [M. Hubert Julien-Laferrière](#)

**Circonscription :** Rhône (2<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 9346

**Rubrique** : Transports ferroviaires

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

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

Date(s) clé(s)

**Date de signalement** : Question signalée au Gouvernement le 24 septembre 2018

**Question publiée au JO le** : [12 juin 2018](#), page 4970

**Réponse publiée au JO le** : [30 octobre 2018](#), page 9848