



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Dématérialisation des titres de transports

Question écrite n° 14986

### Texte de la question

M. Thierry Frappé attire l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur la dématérialisation des titres de transports. En effet, cette dématérialisation engendre des difficultés d'usage pour certains des compatriotes, notamment les personnes âgées. L'évolution technologique a révolutionné l'usage des transports. Train, avion, métro..., les billets et abonnements tendent à se rendre de plus en plus sous format numérique que format papier, à l'image de la ville de Paris où les titres en carton disparaissent au profit des titres numériques disponibles sur *smartphone*. Bien que ces évolutions présentent un avantage certain, ils présentent également un frein important à la mobilité des personnes âgées, non équipées ou peu accoutumées aux usages numériques. La dématérialisation tend à se généraliser sur l'ensemble du territoire national. C'est le cas avec une numérisation déjà effective pour les cartes d'abonnement SNCF. Il souhaite savoir si le Gouvernement envisage de prendre des mesures afin de maintenir des points de ventes physiques permettant un accès au service de transport de qualité.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement est très soucieux de l'offre et de la qualité des services proposés aux usagers. A ce titre, il encourage toutes les initiatives et les plans d'actions entrepris par les régions, SNCF Voyageurs ainsi que les autres entreprises entrant dans le marché français. S'agissant tout d'abord des services de transport express régional (TER), en application du principe de libre administration des collectivités territoriales, l'Etat n'intervient pas dans la définition de la politique de distribution des billets mise en œuvre par les régions en tant qu'autorités organisatrices. En effet, la politique d'ouverture des guichets dans les gares régionales tout comme la distribution via les automates ou à distance relève de la contractualisation de la compétence des régions. Des dispositifs régionaux sont mis en place afin de permettre aux voyageurs de réserver leurs billets sans passer par la voie dématérialisée. Par exemple, certaines régions proposent aux clients d'acheter leur titre de transport en amont du voyage par téléphone avec un service d'envoi à domicile. L'achat de billets TER est également possible auprès de certains points de vente en dehors des gares, dits dépositaires. C'est le cas par exemple de certains offices du tourisme, buralistes ou d'autres boutiques partenaires de la SNCF. Concernant les services librement organisés, SNCF Voyageurs propose des points de vente dans les principales gares, en fonction de sa stratégie commerciale définie en totale autonomie de gestion, au même titre que toute autre entreprise exploitant des services librement organisés. Les voyageurs ont donc la possibilité d'acheter leur billet SNCF ou Trenitalia aux guichets de certaines gares ou aux bornes libre-service. Trenitalia propose également la vente de ses billets dans certaines agences de voyages affiliées. Enfin, les voyageurs ont toujours la possibilité de réserver gratuitement par téléphone leur billet de TGV SNCF, et le TER en correspondance.

### Données clés

**Auteur :** [M. Thierry Frappé](#)

**Circonscription :** Pas-de-Calais (10<sup>e</sup> circonscription) - Rassemblement National

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question** : 14986

**Rubrique** : Transports

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

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

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le** : [6 février 2024](#), page 769

**Réponse publiée au JO le** : [11 juin 2024](#), page 4972