



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Automatisation des ventes et fermeture des guichets dans les gares
Question écrite n° 11614

Texte de la question

M. Sébastien Chenu appelle l'attention de M. le ministre des transports sur sur les effets sociaux de la fermeture de guichets et de la généralisation des automates dans de nombreuses gares. Si la modernisation des ventes est un objectif affiché, elle ne peut ignorer la situation des publics fragiles (personnes âgées, voyageurs en situation de handicap, usagers sans smartphone ni carte bancaire, ou confrontés à la fracture numérique), ni les pannes d'automates qui rendent l'achat impossible. En 2025, ces difficultés persistent, y compris dans des gares importantes (gares à forte fréquentation, noeuds d'intermodalité, gares pivots en zones rurales). Il rappelle que ces alertes sont anciennes - de Claude Labbé en 1989 (question écrite n°14703 de la 9e législature) à Bryan Masson en 2022 (question écrite n°1662 de la 16e législature) - et souligne que deux garanties minimales doivent être assurées dans ces gares : le maintien d'un accueil avec présence humaine sur des amplitudes adaptées et l'acceptation effective du paiement en espèces, y compris en pièces, à un point de vente clairement identifié. Il lui demande de prendre toutes dispositions utiles pour que ces garanties soient effectivement mises en oeuvre dans les gares concernées.

Données clés

Auteur : [M. Sébastien Chenu](#)

Circonscription : Nord (19^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 11614

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : [9 décembre 2025](#), page 10055