



# 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 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<sup>e</sup> circonscription) - Rassemblement National

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 11614

**Rubrique :** Transports ferroviaires

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

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

#### Date(s) clé(s)

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