



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Réduction progressive de la présence humaine dans les gares ferroviaires

Question écrite n° 17448

Texte de la question

Mme Marie-José Allemand interroge M. le ministre des transports sur la réduction progressive de la présence humaine dans les gares ferroviaires. Depuis plusieurs années, de nombreuses gares connaissent une réduction des horaires d'ouverture de leurs guichets, voire une fermeture complète au profit d'outils numériques. Si la dématérialisation des services répond à l'évolution de certains usages, elle ne peut constituer l'unique réponse aux besoins des voyageurs. Les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les touristes étrangers ou encore les usagers occasionnels continuent de recourir aux services d'accueil et de vente en gare. Pour ces publics, une réponse humaine reste la solution la plus adaptée et souvent la seule réellement accessible. Ces fermetures posent en outre un problème direct pour l'ensemble des usagers. Elles entraînent l'impossibilité de régler ses achats en espèces, la disparition d'un espace de vente adapté à chacun, ainsi que la fin des services d'après-vente, d'échange de billets et de renseignement, pourtant nécessaires dans de nombreuses situations qui exigent un contact humain. Pourtant, dans les territoires ruraux et de montagne, la présence humaine constitue souvent un élément essentiel de l'attractivité et de l'accessibilité du transport ferroviaire. Aussi, elle lui demande les garanties le Gouvernement entend apporter afin de préserver un accès effectif au service public ferroviaire sur l'ensemble du territoire et quelles orientations il entend défendre concernant le maintien d'une présence humaine dans les gares.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-José Allemand](#)

Circonscription : Hautes-Alpes (1^{re} circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17448

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [28 juillet 2026](#), page 7081