

POSITION

Fermeture des guichets, quelles solutions ?

Fin 2025 une vague de fermetures de guichets est annoncée par plusieurs Régions. Comment faire dans ces conditions pour respecter l'exigence 7 de notre convention collective de l'utilisateur¹ « **Pouvoir acheter de manière non dématérialisée les titres régionaux et ne pas être sanctionné à bord si tel n'est pas le cas** » ?

Plusieurs Régions vont fermer, ou réduire les périodes d'ouverture, de nombreux guichets

Année après année, les horaires des guichets TER se réduisent drastiquement (par exemple à Busigny (Nord) l'amplitude d'accueil a baissé en 2025 de 94,5 à ... 7 heures par semaine, soit une réduction de 92 %). Mais à Fismes, Rethel, Thann Fréjus, ou Wissembourg, c'est la fermeture complète qui a été décidée. **Les Régions font valoir que les ventes en ligne sont désormais largement majoritaires**, conduisant certains guichetiers « au désœuvrement » (sic), « à la limite de la maltraitance humaine » selon la Région Hauts-de-France, où en 2024 66 % des billets ont été vendus par Internet, 14 % en distributeurs et seulement 20 % en guichets, contre 50% en 2018 ; dans 14 gares, les guichets voient moins de 5 clients par jour. En Région Grand Est le constat est similaire : 72 % des ventes sont faites en ligne, 17% aux distributeurs et 11 % aux guichets contre 31% en 2019. Et la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur annonce 80 % de ventes en ligne...

Il est assez exceptionnel que les horaires soient étendus, ce fut cependant le cas en Hauts-de-France en 2025 pour les guichets des 9 plus grandes gares, qui ont été repris par la Région (Béthune, Lens, Boulogne-sur-Mer, Calais-Ville, Calais-Fréthun, Douai, Valenciennes, Dunkerque, Arras).

La Région Hauts-de-France se vante (pour mieux justifier leur fermeture) d'avoir quatre fois plus de guichets au km² que ses voisines, mais elle n'est que dans la moyenne si on se rapporte au trafic régional ...

Région	Nb Guichet	Budget est. (M€/an)	Trafic TER (voy/jour)	population (hab)	surface (km²)	Nb guichets/ 1000 km²	Nb guichets/ Mhab	Nb guichets/ trafic TER
AURA	130	26	220000	8153233	69711	1,86	15,94	0,59
BFC	39	7,8	70000	2785393	47784	0,82	14,00	0,56
Bretagne	41	8,2	60000	3402932	27208	1,51	12,05	0,68
CVDL	68	13,6	115000	2564915	39151	1,74	26,51	0,59
Grand Est	80	16	185000	5542094	57441	1,39	14,43	0,43
HdF	157	31,4	230000	5987172	31806	4,94	26,22	0,68
Normandie	41	8,2	60000	3307286	29907	1,37	12,40	0,68
Nlle Aquitaine	131	26,2	102000	6081985	84036	1,56	21,54	1,28
Occitanie	118	23,6	90000	6053548	72724	1,62	19,49	1,31
PdL	35	7	50000	3873096	32082	1,09	9,04	0,70
PACA	74	14,8	125000	5131187	31400	2,36	14,42	0,59
Moyennes :						1,84	16,91	0,74
Sources : Open data SNCF 2024 et https://www.regions-departements-france.fr/regions-francaises.html chiffres 2025								

¹ <https://www.fnaut.fr/convention-collective-de-lusager-p-perennes-trans-missions/>

Selon des sources concordantes, **la SNCF facturerait aux Régions 200 000 euros par guichet et par an**. Outre un volume de ventes qui se réduit, la baisse des dotations budgétaires de l'État depuis 2025 n'est sans doute pas étrangère à ces fermetures.

Une évolution inévitable...

Certes la vente en ligne augmente dans tous les domaines et le train ne fait pas exception. Pour qui maîtrise Internet, il est bien plus pratique d'acheter son billet avec une application dans la poche plutôt que d'aller au guichet et d'y faire une queue imprévisible. Selon la SNCF, 96% des voyageurs de TER bénéficient d'une solution de distribution (guichet ou distributeur) dans leur gare.

La SNCF pousse d'ailleurs à l'usage du numérique à marche forcée notamment pour certains achats promotionnels. Il arrive dans les gares que des agents prennent les usagers par la main pour leur expliquer l'usage des machines, et la fermeture des guichets n'est pas que la conséquence de l'augmentation des ventes numériques, elle en est aussi une des causes (quand il n'y a plus de guichet, on se reporte sur le numérique). De plus les nouveaux services (Ouigo, Flixbus, etc.) ne sont vendus que de manière digitale car cela représente une grande économie pour le transporteur et peut permettre de proposer des prix plus attractifs ou d'augmenter les bénéfices du transporteur comme c'est le cas dans l'aérien.

Cette évolution sociétale ne peut que se poursuivre et la question se posera toujours de savoir dans quelles gares des guichets resteront nécessaires à long terme.

Certains organismes en arrivent à bloquer les ventes de billets sur Internet comme par exemple à la Tour Eiffel où les ventes en ligne de billets aux touristes sont volontairement limitées pour maintenir artificiellement des postes de caissiers, qui ne veulent pas évoluer vers d'autres postes, comme le révèle le « rapport d'observations définitives et ses réponses – Société d'Exploitation de la Tour Eiffel » publié par la Chambre régionale des comptes d'Île-de-France publié le 10 octobre 2025.

La masse salariale est d'autant plus rigide que l'adaptation aux évolutions du métier est volontairement ralentie, par exemple par le maintien de la majorité des postes de caissiers, alors que la proportion de billets vendus en ligne est maintenue en-dessous des objectifs fixés par la convention de délégation de service public.

Le directeur de la SETE précise que la digitalisation de la billetterie est volontairement limitée. La proportion majoritaire de vente de billets en caisse maintient un dialogue social apaisé avec les représentants du personnel qui craignent une suppression des postes de caissiers. Le développement de la vente en ligne de billets est ainsi bloqué, à partir de fin février 2024 et jusqu'au 31 mars 2025, par un moratoire visant à préserver l'emploi des caissiers de la tour.

La FNAUT ne considère pas que ce soit un exemple à suivre.

La réduction de l'activité en guichets dans les gares est telle que nous n'avons réellement pas d'arguments pour motiver le maintien de ces guichets si ce n'est d'assurer une présence humaine, de sécurité et de confort. La question ne se pose plus pour les petites gares (où ils ont déjà disparu) ni pour les grandes (où ils subsisteront), par contre les gares des villes moyennes sont au coeur de la problématique. **Pourtant, y défendre le maintien en l'état du système de guichets ne paraît pas une position crédible.**

La vente des billets en ligne est cependant loin d'être parfaite : la base de données SNCF qui alimente les agences en ligne ignore de nombreux trajets, privilégie le remplissage des TGV au détriment des liaisons régionales, et applique imparfaitement les tarifications régionales, toujours au détriment de l'utilisateur-client. Il est souvent nécessaire de recourir aux sites et applications étrangers (DB, CFF, ...) pour trouver les bons itinéraires, notamment à l'international où SNCF Connect ne propose rien qui ne soit pas SNCF. Pour certaines destinations il est même complètement impossible d'acheter un billet par Internet (par exemple les gares hors Île-de-France desservies par des Transilien). **L'amélioration de ces billetteries en ligne est donc indispensable.**

... mais il faut trouver d'autres solutions

Si « les vieux qui ne maîtrisent pas Internet » deviendront de plus en plus rares au fil des années, **beaucoup d'autres personnes ne maîtriseront pas les achats en ligne même à long terme** : illettrisme, crainte des paiements sur internet, handicaps visuels, achats particuliers non disponibles en ligne, situations perturbées, sont autant de raisons qui nécessitent le maintien d'un contact humain. D'autant que la SNCF elle-même propose parfois – sans rire – comme solution de « se rendre au guichet ». Pourtant elle reconnaît qu'environ 20% des passagers peuvent avoir des difficultés avec le numérique, pour des raisons très diverses : plus de batterie, pas de réseau, malaise avec le digital, problème visuel...

Face à ces fermetures les réactions d'utilisateurs pullulent : « On est dépassés avec le numérique », « Ça nous pénalise. En ligne, on n'arrive jamais à aller au bout du processus d'achat des tickets », « les distributeurs sont très souvent en panne », « l'appareil est cassé la plupart du temps, contrairement à l'humain à qui on peut demander plein de choses auxquelles la machine ne répond pas ». Pour les utilisateurs qui les utilisent, la fermeture des guichets « ce n'est pas une bonne idée du tout » (témoignages en Grand Est rapportés par l'AFP) « Si la gare n'était pas utile, il n'y aurait pas de queue au début du mois pour faire les reprises de carte. Et on renvoie les gens soit sur internet, soit sur les guichets électroniques qui sont dans la gare et qui sont vieillots, défectueux et extrêmement compliqués » (Maire de Chambly, Oise).

Effectivement, **les distributeurs de billets sont aussi d'un usage compliqué** (type de billet non vendu, multiplicité des tarifs et des écrans successifs, achat parfois limité à un seul voyageur à la fois, carte bancaire rejetée, écran parfois illisible en plein soleil ...) : « Ça fonctionne mais je crois que du coup je l'ai payé deux fois » (un jeune en gare de Marquise) ; « Comment il faut payer là-dessus, je n'en ai pas la moindre idée ? » (un senior en gare de La Trinité). « Un peu plus loin, ce sont deux touristes étrangers qui n'ont pas réussi à acheter leur billet sur les machines. Résultat 100 € d'amende [à la descente du train, sur un TER dépourvu de contrôleur]. »

Et pour l'utilisateur, du personnel en gare va au-delà du « commerce de billet » (vente, avant et après-vente) : **Un personnel en gare assure aussi une présence humaine, de sécurité et de confort.**

La FNAUT demande la mise en place de solutions alternatives

Si les guichets des gares de villes moyennes ne pourront pas tous être maintenus dans leur fonctionnement actuel, **d'autres solutions que leur fermeture brutale sont à trouver** : La meilleure formule est de maintenir la gare comme lieu de vie et donc un guichet sous l'autorité de l'Autorité Organisatrice, et d'y concentrer un maximum de services.

Des guichets multiservices dans les gares sont donc à privilégier (aptés à vendre tous les billets et à renseigner sur les autocars et les autres mobilités par exemple), avec une polyvalence de l'agent et des tâches très diversifiées, dont la vente. De tels guichets existent déjà :

Châteaubriant : une expérimentation de guichet multimodal

Ce guichet est ouvert depuis décembre 2019, pour l'information et la vente, par des agents de la Communauté de Communes, des mobilités régionales et locales : trains, autocars, transport à la demande, vélo, autopartage, ... Le personnel a été formé, loue une surface dans la gare, dispose à la porte de Vélos en Libre Service, etc.

<https://www.cc-chateaubriant-derval.fr/vivre-habiter/se-deplacer/la-maison-de-la-mobilite/>.

Le financement est subventionné (Communauté de Communes 20%, Région 18%, Europe (Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural) 62%). Le budget de fonctionnement est de

68000 € par an (donc **seulement un tiers du coût d'un guichet SNCF...**). Les clients viennent pour moitié d'un territoire s'étendant de Nantes à Rennes, au delà de la Communauté de Communes. Au-delà des ventes de billets, c'est un service rendu à la population, et en particulier à celle non habituée à utiliser un transport collectif. Ce n'est pas directement "rentable" mais c'est du service public, et une dépense sociale.

Ce type de service pourrait être dupliqué à l'initiative de chaque Région, responsable de la mobilité, sur des pôles de mobilité régionale (environ un pour 120 000 habitants) en collaboration avec les Collectivités Locales. On irait donc vers un transfert de la charge de l'information et la distribution concernant la mobilité non grandes lignes (et de plus en plus intermodale) des opérateurs vers les Autorités Organisatrices.

Source iconographique : Communauté de Communes de Châteaubriant-Derval

Dominique Romann FNAUT PdL

Une maison de la mobilité dotée d'un guichet multimodal pour maintenir une vente physique de titres de transport

- Un **Plan Global de Déplacement** de la Communauté de Communes qui souligne l'importance de renforcer l'information des habitants.
- Un **programme de fermeture** par la SNCF de ses **guichets de gare** qui oblige à réagir.
- Une **discussion** avec la **SNCF** et la **Région** des Pays de la Loire pour arriver à un **accord par le haut**.



Un guichet multimodal élargi à toute l'offre de mobilité

transports collectifs, mobilités actives, automobiles partagées

Accueil physique, téléphonique et électronique

Billetterie réservation	Information mobilité	Orientation territoire
Tram-train, train Réseau TGV et TER SNCF Vélos à Assistance Électrique Transport A la Demande Autopartage électrique Garage vélo sécurisé	Transports collectifs (tram-train, train, autocar, minibus électrique C'bus, TAD) Mobilités actives (à pied, à vélo) Automobiles partagées (covoiturage, autostop organisé, autopartage)	Hébergement Restauration Commerces Services publics Associations Entreprises

Horaires du guichet passant de 40 heures 30 avec la SNCF à 49 heures par semaine avec la CCCC
Du lundi au vendredi de 8h00 à 12h30 et 14h00 à 18h30 et le samedi matin de 9h30 à 13h30.

A défaut, **on peut recourir à des points de vente de billets de train en mairie ou dans des commerces de proximité** comme le font déjà plusieurs Régions, avec même parfois la possibilité de livrer les billets à domicile pour les personnes âgées (La Poste à Epernay), mais ces points de vente sont alors hors de la gare ... Ces « nouveaux commerçants » ne pourront toutefois pas assurer tout le panel des services assurés par un agent SNCF dédié, une assistance téléphonique disponible en ligne doit être prévue pour leur permettre de traiter les cas compliqués. En outre, il est indispensable que ces nouveaux canaux de vente soient éprouvés durant plusieurs mois avant la fermeture du guichet à proximité et que les autorités contractualisent pour une continuité du service "guichet".

Et surtout la vente à bord sans pénalité par des distributeurs automatiques ou par les contrôleurs, ce qui devrait être leur mission de base, doit toujours rester possible.

Malheureusement, si on en croit les sites internet « ter.sncf » déclinés par Région, actuellement **le contrôleur n'est pas considéré comme un « canal de vente »** sauf en Nouvelle Aquitaine, et **son rôle est avant tout répressif à travers des « règles de régularisation »**. D'une façon générale, la possibilité d'un achat de billet « au **tarif distribution** » non majoré n'est possible qu'exceptionnellement si le point d'arrêt n'est équipé ni de guichet ni d'automate (mais ce tarif est inconnu sur les sites de Grand Est, Auvergne-Rhône- Alpes, et Bourgogne-Franche-Comté). Les cas des distributeurs en panne ou des guichets fermés ou avec trop de queue, ou encore les cas d'usagers ne sachant pas se servir des distributeurs, ne sont pas cités. Dans tous ces cas, le voyageur qui se déclare spontanément subirait donc un « **tarif de bord** » majoré, qui constituerait le « cas général ». Et ceux qui ne se déclarent pas spontanément au contrôleur encourent un « **tarif contrôle** » plus élevé lors de la vérification éventuelle des billets. Ces tarifs sont précisés sur ces affichettes.

La solution d'un distributeur automatique à bord des trains est importante pour les nombreux TER circulant sans contrôleurs.

Reste que ces règles de régularisation ne sont pas du goût de la Défenseure des Droits...

SI VOUS N'ÊTES PAS EN RÈGLE LORS DE VOTRE ACCÈS À BORD, VOUS DEVEZ PAYER

PARCOURS EN KM

	DE 0 À 25	DE 26 À 50	DE 51 À 100	DE 101 À 150	DE 151 À 300
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS VOUS PRÉSENTEZ SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD⁽¹⁾⁽²⁾ Barème BORD	11€	17€	28€	40€	65€
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS NE VOUS PRÉSENTEZ PAS SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD⁽¹⁾⁽²⁾ Barème CONTRÔLE	50€	50€	50€	65€	90€
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS NE POUVEZ PAS RÉGLER IMMÉDIATEMENT⁽¹⁾ PROCÈS VERBAL	jusqu'à 120€	jusqu'à 120€	jusqu'à 130€	jusqu'à 140€	jusqu'à 150€

VOUS MONTEZ DANS UNE GARE DÉPOURVUE DE MOYENS DE DISTRIBUTION PHYSIQUES DE TITRE DE TRANSPORT (GUICHET, AUTOMATE)

**VOUS ÊTES SANS BILLET
ET VOUS VOUS PRÉSENTEZ
SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD⁽¹⁾⁽²⁾**
Barème DISTRIBUTION

**ATTRIBUTION DU BARÈME DISTRIBUTION
CORRESPONDANT AU TARIF DE VENTE**
sauf sur Haute-de-France, Bourgogne-Franche-Comté et Grand Est :
application d'un montant forfaitaire par palier kilométrique

VOUS N'AVEZ PAS VALIDÉ VOTRE BILLET ÎLE-DE-FRANCE : 20€

VOUS N'AVEZ PAS VOTRE RÉSERVATION VÉLO À BORD DES TRAINS CONCERNÉS : 35€
(paiement immédiat)

**L'ACHAT DE VOTRE BILLET
EST POSSIBLE À TOUT MOMENT
AVANT DE MONTER À BORD DU TER.**

SNCF Connect
et agences
agréées SNCF

ter.sncf.com

borne TER

guichet

SNCF
VOYAGEURS

(1) Voir les conditions générales de vente sur le site Internet www.ter.sncf
(2) Sur certaines lignes dont Trans-Chron, application du barème contrôle exclusivement.
(3) À la fin de 2017, le Code des Transports fera obligation aux « passagers des transports routiers, ferroviaires (...) de justifier de leur identité ».
Les photos ou scans (hors application officielle) ne sont pas autorisés.

L'avis de la Défenseure des Droits :

Acheter un billet de train dans une gare transformée par la SNCF en "point d'arrêt non géré (PANG)", autrement dit sans présence humaine, peut se transformer en parcours du combattant pour les usagers et porter atteinte au droit à la mobilité.

La nécessité pour les usagers de pouvoir se procurer un titre de transport et notamment auprès du contrôleur, a fait l'objet d'une décision de la Défenseure des Droits Claire Hédon en date du 28 juin 2021, suite à plusieurs réclamations d'usagers ayant rencontré des difficultés à la fois lors de l'achat de titres de transport sur le réseau TER et au moment de la régularisation pratiquée à bord des trains.

Alors que les usagers ne sont pas toujours en capacité de se procurer un titre de transport avant leur montée dans le train, les modalités de régularisation à bord aggravent encore leurs difficultés, relève la Défenseure des Droits. Ces voyageurs font l'objet d'une majoration tarifaire et parfois d'une verbalisation par les agents de contrôle. Dans certains cas, les usagers se voient ainsi appliquer un tarif supérieur au prix d'achat du titre de transport proposé en gare ou en ligne, alors qu'un barème spécifique devrait leur être appliqué. De plus, elle relève que certains usagers ont fait l'objet d'une verbalisation immédiate, "qui reflète le développement d'une logique de suspicion de fraude au détriment de la bonne foi des voyageurs montés à bord à partir d'un PANG."

Dans ce contexte, l'absence d'alternative à l'achat de titres dématérialisés entraîne donc des difficultés particulières pour les usagers résidant dans des zones blanches ou grises et paraît de nature à aggraver des inégalités territoriales préexistantes comme l'institution l'avait déjà souligné dans son [rapport de janvier 2019 "Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics"](#)

"Ne pas offrir d'alternative à l'achat de billets dématérialisés est ainsi susceptible de constituer une discrimination à l'égard de certains usagers en situation de handicap, dont le Défenseur des Droits a constaté dans son rapport précité qu'ils étaient bien souvent les 'laissés pour compte de la dématérialisation'", relève encore Claire Hédon.

La Défenseure des Droits présente donc des recommandations à la SNCF

D'abord, elle lui demande de modifier les modalités de régularisation des voyageurs empruntant des trains au départ d'un PANG, "les modalités actuelles apparaissant constitutives d'une inégalité de traitement des usagers", et de rappeler à l'ensemble des agents de contrôle que ***les voyageurs montés à bord d'un train à partir d'un PANG doivent pouvoir bénéficier d'un tarif de régularisation*** et que la verbalisation ne doit intervenir qu'à raison d'un défaut de présentation spontanée du voyageur, ou en cas de fraude avérée. Elle lui recommande aussi de ***limiter la suppression des guichets dans les gares*** et la transformation des gares en PANG, en particulier sur le réseau TER et le cas échéant, de mettre en place dans les PANG ***des distributeurs automatiques de titres de transport et de veiller à en assurer une maintenance permanente***. Enfin, elle insiste sur la nécessité de "porter clairement à la connaissance des voyageurs les barèmes de régularisation lors de la montée dans un train au départ d'un PANG, par tout moyen utile".

Source : <https://www.banquedesterritoires.fr/fermetures-de-gares-et-de-guichets-une-atteinte-au-droit-la-mobilite-des-usagers-estime-la>

Les sites internet « ter.sncf » sont très peu clairs : **les règles de régularisation à bord sont difficiles à trouver**, juste parfois citées dans les « questions-réponses » au bout d'un labyrinthe informatique. Cas particulier pour les Hauts-de-France : la rubrique n'est accessible que depuis un moteur de recherche, l'arborescence du site ne la cite pas ! <https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/services-contacts/regles-de-regularisation-ter-hauts-de-france> mais c'est la seule Région où le tarif de bord est officiellement réduit si le voyageur a une carte de réduction régionale ou sociale. Les pratiques constatées à bord des trains sont parfois plus souples (application des cartes de réduction en Normandie, prise en compte des distributeurs en panne en Provence-Alpes-Côte d'Azur ou Normandie, ...). Deux exceptions : sur leurs sites, Bourgogne-Franche-Comté ne précise rien et la Région Auvergne-Rhône-Alpes ne connaît que des barèmes très dissuasifs.

Il est à noter qu'**une vraie vente à bord existe depuis longtemps** sur les trains Nice-Digne (non SNCF) et serait annoncée en expérimentation pour 2026 sur la ligne Nice-Breil lors de sa réouverture ...

Chemins de Fer de Provence (Nice – Digne)

Depuis toujours, les titres de transports pour les usagers sont vendus dans les trains

Certes le personnel en place dans les 7 gares gérées de la ligne (Nice, Plan du Var, Puget-Théniers, Entrevaux, Annot, Saint-André et Digne) vendent les titres, mais il n'y a aucun distributeur automatique ni dans les gares, ni aux arrêts, forts nombreux puisque du type "arrêt sur demande".

En conséquence, les billets aux usagers embarqués à ces arrêts sont délivrés dans les trains sans aucun supplément: il suffit de s'asseoir à la place, et le "chef de train" vient au voyageur encaisser et délivrer le titre. Cartes bleues acceptées.

Les compositions des rames sont usuellement de 1 à 4 caisses, jadis sans intercirculation, le chef de train doit donc user de dextérité, et sans doute au delà de 2 caisses il y a des oublis. Pour 4 caisses, il y a souvent deux chefs de trains.

C'est un choix de s'absoudre de distributeur automatique par la distribution des titres dans les trains sans supplément.

Ainsi, jusqu'à il y a peu, il n'y avait pas "d'amende", puisque le chef de train veillait à ce que tout le monde ait son billet. Le seul contrôleur qu'il y avait était... pour contrôler le chef de train.



Par contre depuis que les Chemins de Fer de Provence acceptent la billetterie "bus et tram" des Lignes d'Azur de la Métropole, il y a des valideurs à bord des autorails, et des brigades de contrôles comme dans les tram et bus... mais uniquement sur le parcours banlieue. Puisque là c'est l'utilisateur qui doit valider sans l'initiative du chef de train, ce dernier est dégagé de ce contrôle infaisable en raison de l'affluence.

Jean-Michel Pascal, FNAUT PACA

Le contrôleur ne remplace pas un guichet car il ne vend de billet que pour le TER où il se trouve.

On peut aussi imaginer des « **cabines de visiophonie** » qui permettraient une liaison visio confidentielle entre les usagers et un conseiller (bien réel celui-ci) pour les cas les plus délicats et complexes, (exemple ci-dessous dans une gare allemande), sur le même principe qu'une consultation de télémedecine.



Dans un esprit similaire, la Région PACA déploie dans 31 gares dont les guichets sont fermés, des « équipes mobiles », un duo d'agents SNCF, équipés d'un terminal de paiement. "Leurs missions seront essentiellement dirigées vers l'aide à l'usage des distributeurs de billets régionaux et au soutien digital. Pour naviguer sur l'application mobile de la SNCF, par exemple" selon une source syndicale.

Par ailleurs **les communes ou EPCI doivent être incitées à « redynamiser » ces bâtiments de gare** pour accueillir d'autres services de proximité. Que ce soient des commerces (presse, primeurs, ..) ou des services publics ou quasi publics (office de tourisme, maison France Service, bibliothèque, agence de mobilité, ...). La Poste a de son côté créé des relais poste à l'endroit où une Poste a disparu. Elle a su trouver des petits commerces qui apporteront plus de clients avec des horaires d'ouverture élargis.

En conclusion, si le nombre de guichets en gares se réduira inévitablement du fait de la numérisation croissante de la société, la FNAUT demande que l'achat des titres de transport soit toujours possible de manière physique, soit à **des guichets multiservices et multimodaux en gare**, ou à défaut **auprès de commerces voisins de la gare**, soit **auprès des contrôleurs des trains**, qui devraient être considérés comme un « canal de vente » à part entière notamment sur les lignes secondaires où quasiment aucune gare ne dispose de guichet ...

À Paris, le 20 novembre 2025

Gilles LAURENT
Pilote du réseau mobilités douces et revue
de presse