



Guichets SNCB : les usagers volontairement dirigés vers les automates

Les canaux alternatifs utilisés par obligation et non par choix !

L'association de voyageurs Navetteurs.be a pris connaissance de la réduction des heures d'ouverture de 33 guichets dès le 2 octobre. Elle craint que cette décision cache à plus long terme une fermeture pure et simple des guichets concernés. Elle ne peut accepter que cela soit justifié par « de nouvelles habitudes des voyageurs qui utilisent de plus en plus les automates ».

Pour navetteurs.be : *« la SNCB tente une fois de plus de justifier ses choix sur base de chiffres montrant une hausse de l'utilisation des automates découlant de nouvelles habitudes prises par les voyageurs, ce qui ne reflète pas la réalité ! Les voyageurs sont forcés d'utiliser les automates faute d'autre alternative ».*

Automates : une obligation et non un choix !

En effet, la plupart du temps, les voyageurs sont forcés d'utiliser les automates qui sont le seul moyen d'acheter leur billet dans les points d'arrêt qui ne disposent plus de guichets. Dans les gares qui disposent encore de guichets (ex. Liège-Guillemins), du personnel spécifique vient court-circuiter les files d'attente pour rediriger les voyageurs vers les automates.

Un choix économique qui diminue la qualité du service et la sécurité

Avec ces nouvelles diminutions des heures d'ouverture des guichets navetteurs.be estime que la qualité du service au voyageur diminue une nouvelle fois et craint que cela ne se traduise par un sentiment d'insécurité et une augmentation des actes de vandalisme faute de présence de personnel.