



Guichets SNCB : les usagers volontairement dirigés vers le digital

Les canaux digitaux doivent être un choix et non une obligation !

L'association de voyageurs Navetteurs.be a pris connaissance dans la presse de la réduction des heures d'ouverture des guichets de 23 gares rien qu'en Wallonieⁱ dans les semaine à venir. Elle dénonce et craint une première étape avant une fermeture complète et définitive de ces mêmes guichets. L'association ne peut accepter que cela soit justifié par « le succès des canaux digitaux ou encore la diminution du nombre de voyageurs s'adressant aux guichets ».

« La SNCB tente une fois de plus de justifier ses choix sur base de chiffres montrant une hausse de l'utilisation des canaux digitaux et/ou des automates. En réalité la diminution progressive du service offert aux voyageurs les oblige à se tourner vers les alternatives, excluant d'office les personnes plus âgées ou n'ayant pas les moyens ou les capacités d'utiliser ces nouvelles technologies ! », réagit Gianni Tabbone, porte-parole de l'association Navetteurs.be.

Automates : une obligation et non un choix !

On constate de plus que la SNCB force les voyageurs à utiliser les automates, principalement dans certaines grandes gares telles que Bruxelles-Midi ou encore Liège-Guillemins. En effet, du personnel SNCB est chargé de court-circuiter les files devant les rares guichets encore ouverts en dirigeant les voyageurs vers les automates. Il n'est dès lors pas étonnant que les chiffres d'utilisation de ces mêmes automates soient en constante augmentation.

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

« Outre la dégradation du service offert aux voyageurs, la diminution d'une présence humaine ne fait qu'augmenter le sentiment d'insécurité et le risque d'actes de vandalisme. Une fois de plus de telles décisions vont à l'encontre du slogan « Client Central », régulièrement repris par la SNCB », conclut l'association de voyageurs.

ⁱ Fermeture le week-end : Leuze-en-Hainaut, Binche, Luttre, Marchienne-au-Pont, Spa, Gouvy,
Fermeture le dimanche : Tubize, La Louvière-Centre, Tamines, Andenne, Waremme, Marloie, Welkenraedt,
Fermeture tous les après-midi et le week-end : Saint-Ghislain, Jurbise, Waterloo, Mariembourg, Dinant, Ciney, Libramont, Bertrix, Marbehan, Virton.