



## La SNCB pousse les voyageurs vers les canaux de vente digitaux

TreinTramBus, Navetteurs.be et Test-Achats dénoncent une nouvelle diminution des heures d'ouverture des guichets dans 78 gares du pays (35 en Wallonie et 43 en Flandre). Elles craignent que ce ne soit de nouveau qu'une étape avant leur fermeture définitive comme ce fut le cas en 2015 avec 28 fermetures définitives de guichets. Les associations rejettent la justification de la SNCB qui parle de « succès des canaux digitaux » ou encore de « changements d'habitudes des voyageurs ».

### Evolution des guichets 2014 – 2019

Entre 2014 et 2019, le nombre de guichets ouverts toute la journée aussi bien en semaine que le week-end est passé de 84 (15,2%) à 34 (6,1%) soit une diminution de près de 60% tandis que le nombre de points d'arrêt non gardés est quant à lui passé de 394 (71,1%) à 423 (76,4%) soit une augmentation d'environ 7,5%.

### Les voyageurs poussés vers les automates

Les associations constatent que les voyageurs sont forcés à se diriger vers les automates, même dans les gares où des guichets sont encore en activité. En effet le nombre restreint de guichets ouverts provoquent de longues files qui poussent les voyageurs pressés à utiliser les automates. Ce phénomène est encore accentué par les « stewards » qui détournent le voyageurs vers ces mêmes automates.

### Un automate ne peut remplacer un guichetier

Les associations soulignent également que le travail du guichetier ne se limite pas à la vente de billets. En effet il est également là pour renseigner et conseiller les voyageurs mais il assure aussi une présence dans la gare, renforçant le sentiment de sécurité pour les voyageurs. Il permet également de délivrer des titres de transport qui ne sont disponibles que via les guichets. *« En cas de panne de l'automate, le voyageur est obligé d'acheter son billet dans le train et doit s'acquitter d'un supplément de 7 €. Les démarches à effectuer pour obtenir le remboursement de ce montant sont longues et fastidieuses. La présence d'un guichet serait dès lors opportune dans pareil cas. De plus l'obligation d'utiliser les automates reste compliqué et discriminatoire notamment pour les personnes plus âgées ou les personnes n'ayant pas les facultés pour les utiliser »,* concluent les associations.