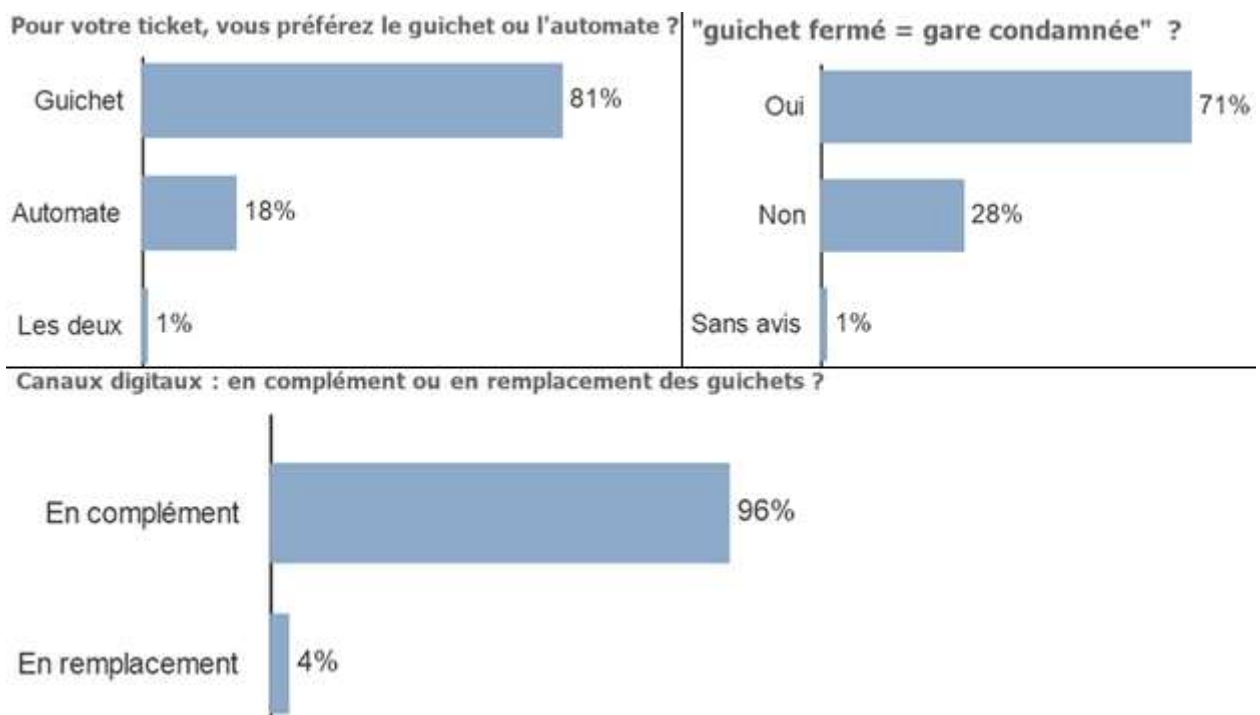


Votre billet, vous le préférez au guichet ou à l'automate ?

1. LES CHIFFRES

Les enquêtes se sont déroulées en plusieurs étapes entre le 29 juillet et le 28 septembre durant les heures de pointe matinales et dans les gares de : Dinant, Yvoir, Jambes, Ottignies, Louvain-La-Neuve, Ciney, Braine-le-Comte, Leuze-en-Hainaut, Liège-Guillemins, Mons, Waterloo, Saint-Ghislain, Gembloux, Binche et Spa où 1.178 personnes ont soit répondu directement à l'enquête, soit renvoyé le questionnaire par la poste.

2. LES QUESTIONS ET RÉPONSES



3. L'ANALYSE DES RÉPONSES

Voici les éléments les plus mis en avant en fonction des préférences « guichet » ou « automate », ainsi qu'au niveau global :

	Global	Préférence « Guichets »	Préférence « Automates »
- Cela permet d'avoir une meilleure information et des conseils par rapport à l'achat du billet le plus adapté au trajet choisi ; - Le contact humain doit être privilégié et conservé ; - Une présence humaine permet de garantir la sécurité ; - Cela permet de garantir l'emploi.	54%	57%	33%
Il faut arrêter la suppression des guichets et, au contraire, faire qu'ils soient plus nombreux et plus accessibles avec des plages horaires élargies.	12%	12%	17%
Les guichets sont indispensables pour les personnes souffrant d'un handicap (physique ou mental), pour les personnes plus âgées ou encore pour les personnes qui ne sont pas aptes à utiliser les canaux digitaux.	10%	11%	6%

4. NOS CONSTATS SUR LE TERRAIN

Lors des enquêtes menées en gare et en discutant de vive voix ou à distance avec les voyageurs, nous avons eu l'occasion de constater que différents moyens sont mis en œuvre pour forcer le voyageur à utiliser les automates et/ou canaux digitaux :

- **Présence de stewards** : ils sont présents aux entrées des salles de guichets et aiguillent les voyageurs vers les automates en mettant en avant la rapidité des opérations qui peuvent y être effectuées. En cas de réponse négative du voyageur, ils insistent en proposant de les aider le cas échéant ;
- **Nombre réduit de guichets ouverts** : malgré une certaine affluence à l'heure de pointe matinale, nous avons constaté dans toutes les gares visitées que moins d'un tiers des guichets étaient ouverts, créant dès lors des files qui s'allongent ;
- **Objectifs de ventes « automates » à atteindre** : nous avons appris que les guichetiers se voient imposer un quota de ventes digitales et qu'ils sont mis sous pression pour atteindre ces objectifs de plus en plus élevés. Ces indicateurs de vente sont présentés tous les mois sur un tableau évolutif.
- **Action « PC en gare » début septembre pour le renouvellement des abonnements.** Nous avons constaté de visu que la majorité des usagers préfèrent aller au guichet plutôt que sur un ordinateur mis à leur disposition.

5. NOS CONCLUSIONS

- Bien que certaines catégories de voyageurs choisissent les canaux digitaux, l'augmentation des ventes via les automates et/ou canaux digitaux résulte principalement d'une stratégie mise en place par la SNCB pour faire augmenter artificiellement les chiffres d'utilisation de ces canaux plutôt que d'un réel changement d'habitude de la part des voyageurs avec un nombre réduit de guichets ouverts, des stewards qui viennent court-circuiter les files en dirigeant les voyageurs vers les automates ou encore des objectifs à atteindre pour les guichetiers ;
- Quel que soit le canal d'achat privilégié par le voyageur, plus d'un voyageur sur deux met en avant l'importance de maintenir les guichets, pour des aspects tels que le contact humain, la qualité de l'information, les conseils, le sentiment de sécurité ou encore le maintien de l'emploi ;
- Les automates/canaux digitaux ne guident pas le voyageur vers le tarif le moins cher et/ou le plus adapté à ses besoins ;
- Les automates ne permettent pas d'acheter tous les types de billets et n'acceptent pas les billets pour payer ;
- Il est parfois impossible de payer avec des pièces car l'automate a été vandalisé. Cette information n'est pas automatiquement relayée aux accompagnateurs, parce que l'automate est toujours fonctionnel pour le paiement par carte. L'accompagnateur risque donc d'appliquer le supplément « tarif à bord » au voyageur.

6. NOS REVENDICATIONS

Mise en place d'une concertation avec la SNCB en vue de :

- l'arrêt des fermetures et des réductions des heures d'ouverture des guichets ;
- la révision à la hausse des plages horaires dans certaines gares (à déterminer) ;
- la mise en place de mesures permettant de garantir l'accès aux salles d'attente du premier au dernier train pour toutes les gares et points d'arrêts non-gardés (PANG) ;
- un rééquilibrage de la charge de travail pour éviter l'effet « domino ». La fermeture de certaines plages horaires dans des petites gares entraîne une surcharge de travail dans les grandes : renouvellement des abonnements, abonnements parkings, information sur des voyages planifiés, etc. Demande d'analyse d'impact de la fermeture des gares périphériques sur la charge de travail des grandes gares de proximité ou de destination des navetteurs (gares de Bruxelles en particulier).