



Suppressions de guichets : une volonté délibérée et non-assumée de la part de la SNCB



L'association de voyageurs Navetteurs.be et la CSC Transcom dénoncent fermement les nouvelles fermetures de 44 guichets ainsi que les réductions des heures d'ouverture de 37 autres annoncées ce lundi par la SNCB. Ces nouvelles fermetures font partie d'une stratégie que la SNCB base sur des chiffres de fréquentation totalement biaisés, la volonté délibérée étant d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixée sans toutefois assumer publiquement ses choix.

Des chiffres de fréquentation biaisés

Ces nouvelles suppressions se justifient, selon la SNCB, par une baisse des opérations aux guichets ainsi que par une modification des habitudes de ses « clients » qui se dirigent de plus en plus vers les solutions digitales.

Pour Navetteurs.be, ces chiffres sont totalement biaisés. En effet, au cours des dernières années la SNCB n'a cessé de fermer un nombre important de guichets ou d'en réduire drastiquement les heures d'ouverture, obligeant les voyageurs qui en ont la possibilité et/ou la capacité de se tourner vers les automates et autres supports digitaux. De plus, dans les gares où les guichets sont encore ouverts, le nombre d'agents est volontairement limité et le personnel présent y reçoit pour consigne de diriger les voyageurs vers les automates ou leur smartphone, ce qui réduit inévitablement le nombre d'opérations aux guichets. **« En se réfugiant derrière ces chiffres totalement faussés, la SNCB n'assume pas des choix stratégiques décidés depuis plusieurs années en vue d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixée sans toutefois les assumer. Nous souhaitons rappeler que la SNCB s'est récemment vu confier les missions de service public jusqu'en 2033 et qu'il est dès lors de la responsabilité du fédéral d'intervenir en vue d'éviter ces nouvelles fermetures qui diminuent le service public offert aux voyageurs »**, commente Gianni TABBONE, porte-parole de l'association de voyageurs.

« Client central » ?

La SNCB ne cesse de répéter son slogan « client central » qui ne reste que théorique. **« Nous ne pouvons que constater le contraire. En effet la stratégie de réductions régulières des services en gare entraînent une diminution du service offert aux voyageurs mais également un accroissement du vandalisme et un sentiment d'insécurité là où il n'y a plus de guichets et par conséquent plus de personnel présent. Si la stratégie de la SNCB est d'arriver à du self-service, nous l'invitons à assumer ses choix stratégiques sans tenter de les justifier par un choix des voyageurs. Nos récentes actions ont pu démontrer combien les voyageurs sont attachés aux contacts humains »**, dénonce Gianni Tabbone.

Suppressions de postes

« Bien que la direction n'annonce aucune suppression d'emploi, il y a bien des suppressions de postes », confirme Marianne Lerouge de la CSC-Transcom. **« C'est une nouvelle fois une gifle pour le personnel de guichet qui s'est beaucoup investi cette dernière année en pleine crise sanitaire pour servir au mieux les voyageurs. Le personnel nous a fait part de son inquiétude et de son manque de perspective dans leur fonction qui subit ces dernières années fermeture après fermeture et non remplacement des départs naturels, ce qui augmente leur charge de travail »**. La CSC-Transcom qui vient à peine de prendre connaissance de l'information, va consulter le personnel concerné dans les jours qui viennent.