



Des automates en panne et des files qui s'allongent !

L'association de voyageurs Navetteurs.be s'inquiète de la panne généralisée des automates de vente dans les gares SNCB depuis ce jeudi 6h00. En effet, les voyageurs dans les gares sont obligés de faire la file aux rares guichets encore ouverts et de patienter jusqu'à 25 minutes dans certaines gares.

L'association dénonçait récemment dans un communiqué commun avec TreinTramBus et Test-Achats la politique de diminution du service des guichets depuis 2015. *« 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%. Quant aux gares où le service aux guichets est encore présent, on constate une diminution volontaire du nombre de guichets ouverts et où les files s'allongent. »*, précise Gianni Tabbone, porte-parole de Navetteurs.be

Les problèmes « techniques » et « informatiques » sont de plus en plus fréquents et leur délai de résolution de plus en plus longs au niveau de la SNCB. *« On ne compte plus le nombre de pannes et de soucis techniques que ce soit au niveau des applications informatiques « temps réel » qui ne sont pas synchronisées, qu'au niveau du module de recherche des horaires ou encore des automates. Il est temps de prendre réellement le problème en considération afin d'éviter des désagréments supplémentaires aux voyageurs, sans oublier le personnel de terrain, en première ligne pour affronter le mécontentement des usagers »*, conclut Gianni Tabbone