

ADAPTATION DES HEURES D'OUVERTURE DES GUICHETS



Après la fermeture de 44 guichets en 2021, la SNCB a décidé d'adapter les heures d'ouverture d'une cinquantaine de guichets à partir du 1er mars. Ce n'est malheureusement pas une surprise, car ces adaptations avaient déjà été annoncées dans le cadre du projet DIS (Service en Gare) et ont été confirmées au Parlement par l'administrateur délégué lors de l'audition du 19 décembre 2023. La CGSP Cheminots n'accepte pas cette décision et s'est mobilisée, notamment lors des actions de grève de novembre et décembre, contre cette initiative qui porte préjudice aux conditions de travail des cheminots mais également atteinte au service public !



L'argument à l'origine de cette décision est connu et toujours le même :

« La part des transactions aux guichets a diminué et les ventes numériques - via les distributeurs automatiques, le site web et l'application - ont fortement augmenté.

La diminution du nombre de transactions aux guichets n'est pas surprenante, dès lors que la SNCB organise la fermeture des guichets ou prévoit une adaptation très restrictive des heures d'ouverture. Les voyageurs n'ont pas d'autre choix que de se tourner vers les canaux numériques. Il faut noter que l'installation des nouveaux distributeurs automatiques, qui privilégieront l'application de la formule la plus avantageuse basée sur le choix et le profil du client, une meilleure lisibilité et entièrement adaptés aux besoins des voyageurs à mobilité réduite, n'est prévue que dans deux ans.



Les voyageurs qui préfèrent une approche humaine, ou qui n'ont pas les moyens financiers d'acheter un ordinateur, une tablette ou un smartphone, sont placés devant le fait accompli. Le 1er février, la SNCB augmentera ses tarifs et à partir du 1er mars, elle diminuera son offre de service personnalisé.

Les agents commerciaux bénéficient d'un score élevé dans le baromètre de qualité mesuré auprès des voyageurs. Leur expertise orientée vers le client garantit la qualité du service et doit être pérennisée.

Enfin, ne soyons pas dupes, les adaptations des heures d'ouverture auront un impact financier et sur l'organisation du travail du personnel concerné.



La CGSP Cheminots continue d'intervenir au sein des organes paritaires, comme précédemment, afin de défendre les intérêts des cheminots concernés et le service public en faveur des voyageurs.