




Thierry Moers & Filip Peers  
Secrétaires nationaux

## SNCB : SERVICE AUX USAGERS EN GARE 2.0 ?



[cheminots@cgsp.be](mailto:cheminots@cgsp.be)

[www.cheminots.be](http://www.cheminots.be)

 Parole de cheminots

## SNCB : SERVICE AUX USAGERS EN GARE 2.0 ?

Récemment, la SNCB a présenté aux syndicats le projet "Présence en Gare". Ce projet cadre dans le contrat de service public 2023-2032 attribué à la SNCB. L'objectif est d'améliorer le service aux voyageurs dans les gares. Cette réforme sera discutée avec les syndicats d'ici décembre 2023. Le lancement est prévu pour début 2024.

Dans ces discussions, la CGSP défend l'amélioration de manière efficace du service aux voyageurs et le renforcement de la présence de personnel dans les gares. Pour ce faire, nous voulons suffisamment de personnel qualifié et statutaire.



**Attention :** ce projet est une première proposition de la SNCB. Les négociations sont en cours et rien n'est décidé pour l'instant.



La direction part du constat que la vente de billets aux guichets est en baisse (**de 55% en 2015 à 12% en 2023**) au profit de la vente par distributeur automatique, internet et smartphone. Il s'agit d'une part d'une conséquence de

l'évolution technologique, mais d'autre part d'un phénomène activement encouragé par la SNCB elle-même. **Ainsi, 44 guichets ont été fermés il y a à peine deux ans.** Dans les gares restantes, les stewards doivent activement pousser les gens à acheter leur billet aux automates plutôt qu'aux guichets et en même temps le nombre de guichets ouverts est insuffisant.

La SNCB souhaite donc un transfert des tâches du B-PT2 (personnel de gare) vers B-MS (personnel des guichets) et B-TO (personnel des faisceaux). Les tâches des agents commerciaux seront élargies. En dehors de la vente (réduite) et l'aide aux automates, ils devront également reprendre des tâches des ACP (Assistants Clientèle Principaux, Rang 7, B-PT2) telles que : renseigner les voyageurs, aider les voyageurs handicapés (à l'exception des chaises roulantes), orienter les voyageurs vers les bus de remplacement, etc... Ils interviendront partout dans la gare.

Les tâches des sous-chefs de gare se limiteront en grande partie à la gestion des incidents. B-TO gèrera tous les faisceaux (y compris les plus petits). Une partie des ACP devra être transférée à B-TO et y exercer la fonction d'AOP (Assistant Operations Principal) dans les faisceaux.

Une partie des ACP sera aussi transférée à B-MS et deviendra des « Mobility Assistants ». Ainsi, 120 ACP seront répartis entre B-MS (50) et B-TO (70).

Les ACP pourront aussi participer à une épreuve fermée de sous-chef de gare. Ceux qui restent (on peut craindre qu'il s'agit de plus de 100 ACP) devront être reclassés via une procédure de redéploiement.

Pour résumer une longue histoire : la direction B-PT2 (personnel des gares) sera démantelée et de moins en moins de gares bénéficieront de la présence d'un sous-chef de gare. Cette centralisation est déjà en cours « en silence » indépendamment de toute négociation ou accord avec les syndicats.

Tout le personnel impliqué devra aussi devenir plus mobile. Ainsi, les sièges de travail auront la taille d'une province. Les agents travailleront selon les besoins dans des lieux de travail différents parfois distants de plus de 50 km.

**La SNCB promet qu'aucun nouveau guichet ne sera fermé en 2023 et 2024,**

mais elle limitera les heures d'ouverture des guichets en semaine et le week-end.

La vente de billets internationaux sera limitée à 12 gares au lieu de 21 actuellement.

Nous estimons qu'il s'agit là d'une réduction de service plutôt que d'une extension.

Le projet fera disparaître 60 ETP d'ici 2025 pour réaliser un gain de productivité de 1,5 % par an.



La CGSP se pose de nombreuses questions sur cette proposition. Tout d'abord, la direction veut que le travail des agents statutaires (ACP) soit effectué, dès l'année prochaine, par des employés de B-MS qui sont de plus en plus des contractuels.

Il s'agit donc d'une contractualisation déguisée de tâches opérationnelles !

La CGSP a exigé que ces collègues puissent devenir statutaires et que les futurs collègues soient recrutés sous statut. Le directeur de B-MS a répondu à plusieurs reprises **"NON"** à cette demande. C'est pour cette raison que la CGSP n'a pas assisté aux premières réunions avec la direction sur ce projet.

Nous sommes prêts à discuter de l'amélioration voire de l'extension des services en gare mais alors cela doit se faire avec du personnel statutaire et avec un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée pour les agents. Il est hors de question pour nous d'accroître la flexibilité, la mobilité et la productivité dans des sièges de travail étendus géographiquement à la taille d'une province !

La CGSP a déjà transmis de nombreuses questions et commentaires à la direction. Par ailleurs, nous nous demandons quelle est la valeur ajoutée de toute cette réorganisation pour les usagers. Il y a de moins en moins de gares où du personnel est présent. Cela n'augmente certainement pas le sentiment de sécurité.



Les négociations sur ce dossier ne font que commencer, nous organisons un groupe de travail national le 29 juin pour informer les militants qui travaillent pour les directions concernées (B-PT2, B-MS et B-TO) et répondre à leurs questions et remarques.

Pour plus de précisions, vous pouvez toujours contacter nos secrétaires régionaux.

Thierry Moers & Filip Peers  
Secrétaires nationaux