



# Accélération de la digitalisation : la SNCB fait évoluer ses canaux de vente en 2021

**L'évolution des habitudes des clients pousse la SNCB à accélérer la digitalisation et à ajuster ses canaux de vente. Ainsi, les ventes via les canaux digitaux et les produits digitaux seront développés et le nombre de gares avec guichets et les horaires d'ouverture seront adaptés dans le courant de l'année 2021 en fonction de l'évolution de leur fréquentation et du Plan de Transport tout en garantissant l'accueil des voyageurs. Parallèlement, la SNCB continuera à mettre un accent particulier sur la sécurité (notamment sanitaire), l'offre ferroviaire, la ponctualité, l'accessibilité des trains et des gares, le service et la durabilité.**

Malgré la forte chute du nombre de voyageurs en 2020 et en ce début d'année 2021 suite à la crise sanitaire, la SNCB continue de mettre en service une offre de trains maximale pour permettre à tous ceux ou celles souhaitant se déplacer en train de pouvoir le faire dans des conditions sanitaires optimales.

Dans le même temps, en 2020, la vente via les canaux digitaux, en ce compris les automates présents dans toutes les gares, représente plus de 75% des ventes. De 54% de transactions aux guichets en 2015, ce nombre est descendu à 34% en 2018, à 27% en 2019 et à 20% en 2020. La mesure continue de la satisfaction des clients montre en outre que la satisfaction concernant les achats par voie digitale est très élevée (app : 93 % et internet : 92 %). De plus, 97% des clients utilisent déjà, ou envisagent d'utiliser, l'automate, le site Internet ou l'app.

En janvier, la SNCB a d'ailleurs lancé une nouvelle version de son application pour smartphone, via laquelle les voyageurs peuvent désormais également acheter les Multi (pass de dix voyages) sous forme digitale, à un prix plus avantageux que la version papier.

Cette augmentation de la part du digital, ainsi que du nombre de produits disponibles à la vente par nos canaux digitaux, a été accélérée par la crise sanitaire actuelle. Les produits digitaux sont en outre moins sensibles à la fraude et aident à lutter contre les agressions : un pass papier mal ou non complété conduit souvent à des discussions avec l'accompagnateur de train, ce qui entraîne parfois des violences verbales ou physiques.

Dans certaines gares, le nombre de clients s'adressant au guichet est devenu très faible, jusqu'à descendre en-dessous d'un seuil minimum dans plus d'une septantaine de gares (soit un temps d'inactivité entre 60% et 92% du temps), ce qui résulte en un coût de transaction plus élevé que le prix d'un ticket. Il est évident que la SNCB, tout en étant dotée d'une mission de service public, doit aussi gérer ses ressources financières de manière efficace et justifiée, et ce, dans tous les domaines.

C'est pour ces raisons que la SNCB, à l'instar de tous les autres opérateurs ferroviaires européens et les autres transports en commun, adaptera prochainement son réseau de guichets ainsi que les heures d'ouverture d'un certain nombre de guichets. 44 guichets\* sur 135 (représentant moins de 6% des transactions en 2019) seront progressivement fermés d'ici fin 2021, et 37 autres guichets verront, au 1er mars 2021, leurs horaires alignés sur les moments les plus denses de la journée.

Pour autant, l'accueil dans les gares restera garanti : dans chacune des gares concernée, la salle d'attente restera évidemment ouverte et les heures d'ouverture seront adaptées pour couvrir amplement les horaires des trains. Une présence humaine sera assurée autant que possible, à la fois via la présence régulière d'agents de la SNCB et via divers partenariats. Des patrouilles supplémentaires de Securail et des investissements dans de nouvelles d'installations (systèmes de contrôle d'accès...) permettront de garantir la sécurité de nos voyageurs. En cas d'augmentation prévue des flux de voyageurs due, par exemple, à des périodes favorables aux loisirs ou en période de renouvellement des abonnements scolaires, des stewards seront aussi déployés dans les gares concernées.

L'assistance aux personnes à mobilité réduite sera également maintenue dans les gares qui disposent de celle-ci.

Après cette adaptation, la SNCB disposera de 16% de gares avec guichets (à titre d'information, ce pourcentage s'élève à 13% en France, à 4% aux Pays Bas et à 6% en Allemagne).

Une période de transition est prévue du 1<sup>er</sup> mars à fin 2021, pendant laquelle ces 44 guichets resteront ouverts 2 ou 3 jours par semaine. Des stewards seront présents sur place dès le mois de mars 2021 pour informer les voyageurs de toutes les fonctionnalités des automates de vente, faciles à utiliser et mentionnant un numéro de téléphone donnant accès à une assistance gratuite à distance. Ainsi, un opérateur pourra effectuer l'achat d'un titre de transport pour tous ceux et celles qui en auraient besoin. Des brochures seront également disponibles pour informer les clients sur les différents canaux de vente (automate, app, site internet) qui proposent tous les produits de la SNCB. Des séances d'explication et de démonstration seront régulièrement organisées dans ces gares. La SNCB proposera en outre aux communes qui le souhaiteraient d'organiser des sessions d'information sur l'utilisation de ces nouveaux canaux de vente.

La SNCB entamera dès ce lundi un dialogue avec les communes concernées en vue de développer des partenariats pour favoriser l'utilisation de ces espaces par des acteurs du secteur public, marchand, non-marchand ou associatif (activités sportives, culturelles, sociales, économie circulaire...). qui souhaiteraient utiliser les infrastructures et dès lors y assurer une présence humaine. A cet effet, toutes ces communes auront un interlocuteur dédié.

Cette décision n'implique donc aucune fermeture de gares et n'impactera en rien l'offre de trains dans les gares concernées. Au contraire, sur la période 12/2020-2023, l'offre de trains sera renforcée à hauteur de 4,7% et près d'un millier de trains supplémentaires circuleront chaque semaine d'ici 2023.

La fermeture progressive de certains guichets sera réalisée à 100% par des départs naturels.

*\*Liste des 44 gares où les guichets seront fermés d'ici fin 2021 : ANS, BERTRIX, BEVEREN-WAAS, BINCHE, CHATELET, DE PINTE, DIKSMUIDE, GOUVY, HARELBEKE, HEIDE, HEIST, JAMBES, JETTE, JURBISE, KONTICH-LINT, LA HULPE, LEDE, LESSINES, LEUZE, LIEDEKERKE, LUTTRE, MARBEHAN, MARIEMBOURG, MALINES-NEKKERSPOEL, MARCHIENNE-AU-PONT, MENEN, NINOVE, OPWIJK, PERUWELZ, POPERINGE, RHODE-SAINT-GENESE, RIXENSART, ROCHEFORT-JEMELLE, RONSE, SAINT-GHISLAIN, SILLY, TERNAT, TIELT, TORHOUT, VEURNE, WAVRE, WATERLOO, VIRTON, ZAVENTEM.*



**Elisa Roux**

Porte-parole SNCB

 [elisa.roux@sncb.be](mailto:elisa.roux@sncb.be)

## A PROPOS DE LA SNCB

Avec plus de 900.000 voyageurs par jour (avant la crise du COVID-19), la SNCB veut être la solution pour une mobilité confortable et durable en Belgique. Son objectif : des clients satisfaits qui considèrent le train comme une solution évidente à leurs besoins en mobilité. La SNCB investit dès lors dans un mode de transport orienté client, dans des trains ponctuels et bien entretenus ainsi que dans des gares confortables, fonctionnelles et qui intègrent parfaitement les autres modes de transport intermodaux. La SNCB compte 18.400 collaborateurs qui, chaque jour, placent le client au centre de leurs préoccupations.

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

Newsroom published with Prezly: PR Software.