



Mesures d'accompagnement importantes relatives à la fermeture de 44 guichets

La SNCB et le Ministre de la Mobilité réitèrent leur ambition commune d'un service public de qualité s'appuyant sur une offre de train renforcée, des gares accueillantes pour chaque voyageur et la garantie de l'accessibilité à tous les publics. Après présentation de la proposition conjointe du ministre de la Mobilité Georges Gilkinet et de la CEO de la SNCB Sophie Dutordoir relative aux mesures d'accompagnement, le Conseil d'Administration a rappelé sa décision du 27 novembre 2020 et en a précisé le contexte ainsi que les mesures d'accompagnement déjà décidées et complétées. Les guichets d'une quarantaine de gares seront progressivement fermés d'ici la fin 2021, mais grâce à des mesures d'accompagnement importantes, la transition pour les voyageurs sera la plus douce possible et les gares concernées continueront à jouer un rôle dans le tissu social.

La semaine dernière, la SNCB a annoncé qu'elle fermerait les guichets de 44 gares d'ici la fin 2021 : une décision difficile mais réfléchie. En effet, 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 si la SNCB veut améliorer ses services et sa performance, il convient d'allouer ses ressources de manière efficace, et ce, prioritairement dans les domaines qui contribuent le plus à la satisfaction des clients : l'offre de trains, l'accessibilité, la ponctualité, la sécurité, la propreté.

Mesures d'accompagnement

Le CA a pris en novembre 2020 une décision relative à la fermeture progressive de 44 guichets sur base d'une analyse approfondie et en tenant compte du contexte général.

Cette décision prenait en compte une série de mesures d'accompagnement de nos voyageurs, notamment la période de transition jusque fin d'année, l'organisation de sessions d'information, la présence régulière de stewards et la mise à disposition de brochures, le maintien des heures d'ouverture des salles d'attente et les aspects de sécurité (dont les caméras),...

Le Vice-Premier Ministre et Ministre de la Mobilité, Georges Gilkinet et la CEO de la SNCB, Sophie Dutordoir se sont rencontrés ces vendredi et lundi pour préciser dans une position commune certaines mesures.

Ces mesures d'accompagnement garantiront la sécurité, l'accueil et l'accessibilité des voyageurs ainsi qu'un rôle spécifique pour les gares dans le tissu social.

- **Maintenir une présence humaine**

Depuis la semaine passée, la SNCB est en contact avec les communes concernées en vue de développer des partenariats pour maintenir une présence humaine dans les gares concernées. Toutes ces communes ont une personne de contact dédiée par gare au sein de la SNCB. La SNCB lancera en priorité avec cette autorité communale, un appel aux projets adaptés au contexte local et tenant compte de l'état et du potentiel de chaque gare et en permettant, dans le cadre d'installation d'activités non lucratives, la mise à disposition d'espace à des conditions correspondant uniquement aux coûts de gestion et d'exploitation.

La SNCB évaluera, sur base de cette expérience, l'opportunité et la faisabilité d'**étendre ce modèle à d'autres gares**.

- **Maintenir toutes les gares concernées ouvertes et accessibles aux voyageurs dans les meilleures conditions possibles de sécurité et de confort**

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

Les **salles d'attente** restent ouvertes et chauffées et les heures d'ouverture seront étendues en fonction de la desserte des trains et du déploiement des activités.

Le **passage quotidien** de collaborateurs de la SNCB est garanti et un entretien des lieux aura lieu 3 à 5 fois par semaine.

La SNCB évaluera, sur base de cette expérience, l'opportunité et la faisabilité **d'étendre les heures d'ouverture** des salles d'attente dans **d'autres gares du réseau**.

- **Accès pour tous**

Sur l'ensemble du réseau belge, des mesures complémentaires seront prises par la SNCB afin de lutter contre la fracture numérique et faciliter l'accessibilité de tous les publics au train :

- en organisant le dialogue avec les **associations** représentant les publics fragiles et âgés pour trouver les solutions les plus adéquates leur permettant d'avoir accès au service ferroviaire ;
- en garantissant la **présence d'automates** dans chaque gare, la possibilité d'appeler un collaborateur de la SNCB pour obtenir de l'information, jusqu'à avoir la possibilité d'être accompagné à distance pour l'achat du ticket et son impression (7 jours sur 7, de 7 heures à 21h30) ;
- en organisant un **renfort mobile** pour des périodes ou événements particuliers, comme la rentrée scolaire (confection des abonnements scolaires), les vacances (destinations touristiques) ou les festivals ;
- en étudiant la possibilité d'offrir par le centre d'appels et/ou des **partenariats** avec BPost ou d'autres services publics les services qui ne sont actuellement offerts qu'au guichet (la confection de cartes Mobib, cartes BIM, duplicata en cas de perte ou de vol, ...) ;
- en étudiant la possibilité d'intégrer dans l'appel au marché à lancer en 2021 pour le déploiement d'un nouveau modèle d'automates, des **modalités** conviviales pour entrer en contact direct avec un opérateur pour recevoir une **assistance** appropriée.

- **Prolonger les mesures d'accompagnement initialement prévues si besoin**

En fonction de l'évolution de la crise sanitaire, la SNCB prolongera sur une période de 6 mois les mesures d'accompagnement initialement prévues :

A partir du 1er mars, la fermeture des guichets sera précédée d'une **période de transition**. Pendant cette période, les guichets des gares concernées resteront ouverts deux à trois jours par semaine.

Des **stewards** seront prévus sur place dès le mois de mars 2021 pour informer les voyageurs de toutes les fonctionnalités des automates de vente - faciles à utiliser et munis d'une assistance gratuite à distance (l'opérateur pouvant lui-même réaliser la vente pour compte du voyageur si nécessaire) - et aider ceux qui en auraient besoin.

Des **brochures** seront mises à disposition 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'information et de démonstration** seront régulièrement organisées dans les gares concernées. La SNCB proposera aux communes qui le souhaiteraient d'organiser des sessions d'information sur l'utilisation de ses canaux de vente.

La mobilité de demain

Parallèlement, le Ministre de la Mobilité et l'Administratrice déléguée se sont engagés à donner priorité aux sujets essentiels de la mobilité de demain que sont notamment :

- La conclusion d'un **nouveau contrat de service public ambitieux** dans le courant 2022 intégrant notamment les services à assurer dans les gares en fonction de leur catégorie, et en parallèle, l'attribution de la mission de service de transport public à la SNCB pour 10 ans ;
- Dans le cadre de gestion actuel, **l'augmentation de l'offre de transport de 5%** d'ici fin 2022 sur base des projets inscrits dans le plan de transport 20/23 approuvé par le Conseil des ministres et le Conseil d'administration ;
- **L'amélioration**, notamment pour les personnes à mobilité réduite, **de l'accessibilité** des gares et des trains, via une politique d'investissement coordonnée et ambitieuse ;
- La mise en place **d'initiatives communes** au bénéfice des voyageurs avec les trois sociétés régionales de transport en commun.

Le Conseil d'Administration de la SNCB souligne tout particulièrement l'urgence à entamer et conclure la négociation d'un nouveau contrat de gestion entre l'Etat et la SNCB en vue notamment de re-baliser les termes et le contenu de la mission de service public et de redéfinir les moyens financiers alloués à l'exécution de cette mission, tant en fonctionnement qu'en investissements. Il insiste auprès de l'autorité de tutelle pour que soit strictement respecté le calendrier qu'elle a arrêté pour la publication par l'Etat des spécifications de la mission de service public (février 2021) et la publication au Journal officiel de l'Union européenne de l'intention de l'Etat de procéder à l'attribution directe de ladite mission (octobre 2021) en vue de la conclusion et de la publication au Moniteur belge du contrat de service public 2023-2032 au plus tard avant fin 2022.

**Elisa Roux**

Porte-parole SNCB

 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

Newsroom published with Prezly: PR Software.