



Projet-pilote à Saint-Ghislain et Liedekerke : la SNCB et bpost au service des voyageurs

23 novembre 2021 - À partir du 1^{er} décembre, les voyageurs de la SNCB pourront se rendre au guichet du bureau de poste de ces deux communes, pour être aidés à compléter un formulaire de demande d'abonnement ou un formulaire pour obtenir une carte de réduction.

À l'image de la politique commerciale d'autres compagnies ferroviaires en Europe, celle de la SNCB évolue pour coller davantage aux attentes et aux demandes des citoyens de plus en plus nombreux à utiliser des solutions digitales pour acheter leur ticket. Dans certaines gares, le nombre de clients s'adressant au guichet était devenu très faible et, comme annoncé début 2021, les guichets de plusieurs gares sont définitivement fermés en cette fin d'année.

Depuis plus de 6 mois, des mesures d'accompagnement importantes ont été prises par la SNCB pour faciliter la transition (communications, sessions d'information, brochures...). Pour l'avenir, des mesures sont également prises pour garantir l'accessibilité, la sécurité et l'accueil des voyageurs ainsi que pour préserver un rôle spécifique pour les gares dans le tissu social. Des contacts sont notamment en cours avec les communes concernées.

Tous les autres canaux de vente de la SNCB restent par ailleurs disponibles, que ce soit l'app, le site [sncb.be](https://www.sncb.be), les automates de ventes (présents dans chaque gare, avec la possibilité d'une assistance à distance) ou encore le guichet d'une gare voisine. La SNCB continue aussi d'étendre son service de manière digitale : prochainement, il sera par exemple possible de créer un nouvel abonnement sur le site [sncb.be](https://www.sncb.be).

En parallèle à toutes ces mesures et dans le but de faciliter l'accessibilité de tous les publics au train, la SNCB et bpost lancent ce 1^{er} décembre un projet-pilote dans deux communes, Saint-Ghislain et Liedekerke.

Concrètement, les voyageurs de la SNCB pourront aussi se rendre dans le bureau bpost situé à proximité de ces deux gares. Au guichet du bureau de poste, ils pourront être aidés à compléter un formulaire de demande d'abonnement ou un formulaire pour obtenir une carte de réduction. Sont visées par ce projet-pilote les cartes de réduction suivantes : carte pour Raison Patriotique, carte Intervention Majorée, carte de Priorité place assise et la carte Accompagnateur gratuit.

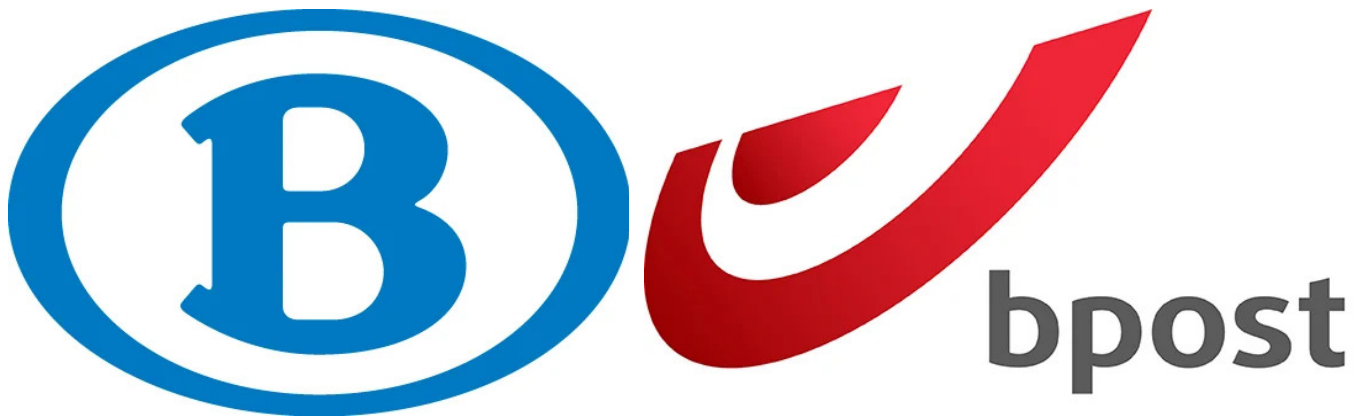
bpost enverra les différentes demandes au service clientèle SNCB qui prendra contact avec le voyageur concerné, pour assurer le suivi de sa demande.

Grâce à ce partenariat, les deux entreprises publiques entendent ainsi s'allier pour proposer leurs services aux voyageurs.

Ce projet-pilote sera évalué dans le courant de l'année 2022.

Georges Gilkinet, Ministre de la Mobilité, déclare : *« En tant que Ministre de la Mobilité, je suis en faveur de solutions créatives et de coopérations renforcées entre les entreprises publiques qui peuvent améliorer le service et l'accessibilité pour les usager.ère.s des trains. Je salue dès lors ce projet pilote mené par bpost et la SNCB. Et j'attends avec impatience les résultats de cette expérience. Si bpost et la SNCB peuvent se renforcer mutuellement par un service amélioré pour les voyageur.euse.s, et en particulier pour les personnes +âgées ou +défavorisées, alors nous aurons fait ensemble quelque chose d'utile ! »*

Petra De Sutter, Ministre des Entreprises publiques ajoute : « En tant que Ministre des Entreprises publiques, je ne peux que soutenir des collaborations comme celle-ci. Il est certain, à la lumière de la numérisation croissante de notre société, que des symbioses intéressantes sont possibles. À l'instar du projet pilote sur les "dighubs", ce projet pilote analyse comment la proximité du vaste réseau de bureaux de poste peut être utilisée, en période de déclin du courrier postal, pour former un point de contact physique permanent pour le client et le citoyen fragilisés numériquement. »



Marianne Hiernaux

Porte-parole, SNCB

✉ marianne.hiernaux@sncb.be

📄 [sncb.be](https://www.sncb.be)

Laura Cerrada Crespo

Porte-parole, bpost

✉ laura.cerradacrespo@bpost.be

📞 +32 470 90 61 53

A PROPOS DE LA SNCB

En route. Vers mieux. La SNCB, l'opérateur du transport voyageurs en Belgique, veut être le choix évident pour une mobilité confortable et durable en Belgique. Son objectif : des clients satisfaits qui considèrent le train comme une solution évidente à leurs besoins de mobilité. Employeur majeur en Belgique et acteur incontournable de la mobilité, la SNCB poursuit ses investissements pour un transport tourné vers le client, ponctuel, sûr et confortable. Les équipes de la SNCB s'activent au quotidien pour offrir convivialité et fonctionnalité dans les gares, favoriser les connexions intermodales, entretenir et renouveler les trains et amener les voyageurs de manière fiable à leur destination. Elles placent, chaque jour, le voyageur au centre de leurs préoccupations.

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

Newsroom published with Prezly: PR Software.