



Avis 11/ 06

FERMETURE DE GUICHETS DE GARES

La SNCB veut supprimer le personnel de vente dans de nombreuses gares. Les arguments avancés se limitent d'office au seul aspect comptable : le nombre insuffisant d'opérations par jour.

Le CCU déplore que la SNCB passe sous silence les autres fonctions d'une gare : l'accueil, l'information, la sécurité, les correspondances, toutes essentielles mais difficilement chiffrables en données comptables, tout en passant sur le fait qu'une gare abandonnée, voire vandalisée, nuit gravement à l'image de marque de la SNCB.

Le discours officiel qu'il faut mieux gérer les moyens publics en fermant des guichets « non rentables » sonne tout aussi faux du fait que les pertes et coûts non comptabilisables engendrés par ces fermetures sont endossés à d'autres que la SNCB notamment aux communes, aux polices communales et fédérales .
Que devient le coût sociétal dans tout cela ?

La dernière enquête de satisfaction des clients de la SNCB fait apparaître un degré d'insatisfaction jamais atteint. Seul un point positif émerge : le contact avec les agents de la SNCB tant à bord des trains que dans les gares. La logique voudrait que la SNCB entreprenne la reconstruction de son image à partir de cet aspect positif. La décision de fermeture des guichets va à contre-courant de cette démarche.

Toutefois, si de telles mesures devaient être appliquées, le Comité Consultatif des Usagers prône :

- Le maintien de l'ouverture de la salle d'attente pendant l'amplitude de la desserte de la gare.
- Une surveillance drastique mais pas épisodique des installations de la gare abandonnée et ce par la police de proximité.

- L'éclairage de la salle d'attente en période nocturne durant toute l'amplitude du service.
- L'installation de distributeurs de billets fiables et simples d'utilisation
- Le placement de panneaux horaires et de renseignements divers utiles pour les voyageurs.

Enfin, en dégradant la qualité de l'accueil pour les voyageurs, la SNCB retirera-t-elle un bénéfice de ces mesures ?

CET AVIS A ETE APPROUVE EN REUNION PLENIERE DU 25 OCTOBRE 2011.