**Proposition du résolution 694 visant le maintien et le déploiement des guichets de gare**

**Avis émis par la SNCB à la demande de la Commission de la Mobilité, des Entreprises publiques et des Institutions fédérales**

Bruxelles, le 29 août 2025

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

* Tout d'abord, la SNCB tient à rappeler que l'évolution du système de distribution et des guichets est régi par le Contrat de service public avec l’Etat (article 43).
* Il n'y a **pas eu de fermeture de guichets** depuis 2021. Dans 91 gares, les gens continuent à pouvoir se rendre aux guichets. Toutefois, les horaires d'ouverture ont été modifiés. Dans certaines gares, par exemple, les guichets ne sont ouverts que les jours de semaine ou le matin en semaine. La SNCB continue donc à avoir **une offre de proximité très large** par rapport à l'étranger :
  + SNCB : 91 gares avec guichets / 1 guichet pour 125.000 habitants
  + France : 400 / 1 pour 170 000 habitants
  + Pays-Bas : 17 / 1 pour 1 million
* L'évolution des canaux de vente au cours des dernières années est une conséquence logique des **changements de comportement des voyageurs**. La forte baisse des ventes aux guichets est indéniable :
  + 55% en 2015
  + 29% en 2019
  + 17% en 2021
  + **<7% aujourd’hui**
* La tendance est évidente, **même dans les gares où il y a des guichets** ! Ce n'est pas non plus le résultat de la SNCB ‘’ qui envoie les gens vers les distributeurs automatiques’’. L'utilisation des distributeurs automatiques commence également à diminuer, car les gens optent de plus en plus pour l'app et le site web.
* Le télétravail et les habitudes de déplacement constituent un facteur supplémentaire. Étant donné la possibilité d'acheter ou de renouveler un abonnement via le site web, les ouvertures tôt le matin sont moins importantes. C'est pourquoi la SNCB a, dans de nombreux cas, reporté l'ouverture matinale (par exemple, 7 h au lieu de 5 h 45).
* Nous constatons peu ou pas de réactions négatives de la part des clients. La **satisfaction des voyageurs à l'égard des canaux de vente** est à peu près la même pour tous les canaux : guichets (85 %) vs distributeurs automatiques (89 %), web (89 %), app (87 %). La satisfaction des seniors à l'égard des canaux de vente est encore plus élevée (par exemple, 94 % pour les distributeurs automatiques, 97 % pour le web). Pour les distributeurs automatiques, une assistance à distance est disponible (appel au service clientèle via le numéro indiqué sur le distributeur, qui peut accompagner la transaction). La disponibilité des distributeurs automatiques est également très bonne (>97 %) et ceux-ci peuvent être utilisés à tout moment de la journée par les voyageurs. De plus, la SNCB facilitera encore davantage l'achat de billets pour les voyageurs grâce à une nouvelle génération de distributeurs automatiques à partir de 2027, qui disposeront notamment d'un interphone direct avec le service clientèle et d'une gamme de produits simplifiée. Ces nouveaux distributeurs automatiques seront **encore plus conviviaux, intuitifs et accessibles** aux personnes en fauteuil roulant. [[1]](#footnote-2)
* Les modifications précédentes apportées aux services proposés au guichet **n'ont pas eu d'incidence sur le nombre de voyageurs**. Si l'on examine l'impact des fermetures en 2021 et des adaptations des heures d'ouverture en 2024, nous ne constatons aucun impact négatif par rapport aux autres gares.
* La présence d'un guichet n'est donc pas la principale priorité des voyageurs : ils insistent surtout sur **la ponctualité, l'offre de trains, l'information (outils) et le confort de voyage**. Autant de points sur lesquels la SNCB investira fortement dans les années à venir. L'offre de trains sera fortement étoffée. La livraison de nouvelles voitures à deux étages M7 augmentera le confort et la qualité de notre service. Mais il faut faire des choix. Ou bien : le maintien de guichets ouverts à un moment où il n'y a pratiquement pas de transactions doit être compensé par moins d'offre supplémentaire, moins de nouveau matériel roulant, ...
* Car il y a bien sûr aussi la question budgétaire. La SNCB doit en effet respecter son **plan de performance**, tel que convenu dans le contrat de service public **conclu avec le gouvernement** **fédéral** fin 2022. Ce dernier comprend l'obligation d'améliorer la productivité de 4,5 % par an, dont 3 % grâce à l'augmentation du nombre de voyageurs et 1,5 % grâce à la réduction des coûts. Comme indiqué précédemment, la SNCB doit faire des choix à cet égard. Ne pas le faire serait contraire à une bonne gestion de ses moyens financiers.
* Nous **accompagnons autant que possible les voyageurs** dans ces changements. Presque tous les produits sont disponibles sous forme numérique et via des distributeurs automatiques, ou via le service clientèle (par exemple, la carte pour les personnes ayant droit à une allocation majorée). De plus, avec la nouvelle gamme tarifaire simplifiée qui sera lancée prochainement, les voyageurs seront automatiquement guidés vers le produit le plus intéressant pour eux.
* **Les gares restent ouvertes et accessibles** aux voyageurs, et tout est mis en œuvre pour assurer la sécurité et le confort de chacun. Les salles d'attente restent ouvertes et chauffées à partir d'un quart d'heure avant le premier train jusqu'à 20 heures au moins. Des collaborateurs de la SNCB passent également tous les jours. Les salles d'attente des gares moyennes et grandes sont entretenues au moins une fois par jour.
* Il n'y a **aucun impact sur l'assistance aux personnes à mobilité réduite** telle qu'elle existait auparavant. Au contraire, la SNCB augmentera le nombre de gares où une assistance est offerte, au cours des prochaines années. Cette assistance sera assurée par d'autres collaborateurs et sera entièrement maintenue.
* Il y a deux ans, la SNCB a lancé le projet « service en gare » (SEG). Au lieu de travailler derrière un guichet fermé, les « agents de mobilité » sont désormais plus polyvalents et mobiles dans la gare. Ils restent bien sûr disponibles pour aider les gens à acheter un titre de transport (au guichet ou à un distributeur automatique), mais ils sont désormais **également disponibles pour aider les gens dans des tâches d'assistance légères, pour accompagner des groupes ou pour fournir des informations**. Ils peuvent ainsi mieux informer et aider les clients. Tant les voyageurs que le personnel apprécient cette nouvelle approche.
* Lorsque la SNCB apporte des modifications aux guichets, celles-ci s’accompagnent également de **mesures d’accompagnement** pendant la phase de transition :
  + Au cours de la période précédant les changements, notre personnel a régulièrement pris place à proximité des distributeurs automatiques afin de familiariser les clients qui souhaitaient utiliser nos distributeurs automatiques et nos canaux numériques ;
  + Nous fournissons des brochures présentant nos différents canaux de vente ;
  + Le service clientèle est toujours disponible pour aider nos clients à distance, et est également présent pour les clients qui souhaitent utiliser un distributeur automatique
  + Des **sessions d'information axées sur les groupes vulnérables, tels que les personnes âgées**, seront organisées pour les villes et municipalités qui le souhaitent.
* Comme stipulé dans son contrat de service public, la SNCB, en concertation avec les autorités locales, met en œuvre le programme "**La vie en gare**" pour l'activation des espaces inutilisés et disponibles des bâtiments voyageurs dans les gares. A cette fin, la SNCB identifie et communique aux autorités locales les espaces en gare susceptibles d'être réaffectés. Par le biais d'une consultation du marché, une occupation adéquate est ensuite recherchée. Il peut s'agir d'une concession, comme un établissement de restauration, mais aussi d'un bail emphytéotique ou d'une vente.

1. Dans ce contexte, la SNCB renvoie également à l'avis rendu dans le cadre de la résolution 0238 relative aux « Points train ». [↑](#footnote-ref-2)