

# SNCB : les usagers prisent les automates

**Une utilisation à la hausse de 9% en un an; un taux de satisfaction de 98%: les usagers de la SNCB apprécient les automates.**



Très souvent hors service, les distributeurs automatiques de billets de la SNCB? Exposés aux caprices du climat et au vandalisme? C'est l'opinion du député Luk Van Biesen. Opinion ou impression? «En six mois, la SNCB n'a reçu que trois cents plaintes à leur propos», lui a répondu, à la Chambre, Jean-Pascal Labille, ministre (PS) des Entreprises publiques.

D'autres chiffres soulignent la satisfaction des usagers: ils sont satisfaits à 98% du fonctionnement des automates. Et le recours aux distributeurs automatiques a augmenté de 9 points en un an, de 8 à 17%, pour le quatrième trimestre de 2013. C'est la plus grosse modification comportementale de voyageurs, qui sont passés nettement moins aux guichets des gares (65% contre 74%); ont acheté un peu moins de titres de transport auprès des accompagnateurs (12% contre 13%), mais en ont par contre acheté un peu plus (de 5 à 6%) par le Web.

## Deux millions d'opérations

L'installation d'automates se poursuivra dans les semaines et les mois à venir: l'objectif est, d'ici à la fin de l'année, d'en avoir équipé l'ensemble des 750 gares et points d'arrêt de Belgique, précise la SNCB.

Parallèlement, si en décembre dernier, quelque deux millions d'opérations avaient été enregistrées depuis juin 2013 aux distributeurs automatiques – «avec une moyenne de 500 000 au cours des deux derniers mois» a précisé Jean-Pascal Labille – des défauts ont été repérés sur les appareils: certains produits, comme les billets pour militaires, n'y étaient pas accessibles, et certaines fonctionnalités leur manquaient.

«Des remédiations y seront apportées dans les toutes prochaines semaines», poursuit la SNCB. Une nouvelle gamme de fonctionnalités et de produits seront ajoutés aux nouvelles versions du logiciel. «Des “ pop-ups ” fourniront ainsi de l’information complémentaire, par exemple pour informer les voyageurs de la nécessité de s’acquitter d’un supplément “ Diabolo ”, s’ils veulent se rendre en train à l’aéroport de Bruxelles-National».

Mais qu’on se rassure, des possibilités de réduction seront également signalées!