



Datum / Date: 13/06/2016
Uur / Heure: 11:22
Vraag / Question: n° 12350

**Question orale de la Députée Kattrin JADIN
à Monsieur François BELLOT, Ministre de la Mobilité,
concernant la spécificité des guichets pour voyages internationaux
- déposée le 6 juin 2016 -**

Monsieur le Ministre,

Les guichets de la SNCB qui opèrent pour la vente des tickets de voyages internationaux sont d'une grande importance pour un bon nombre de clients de la SNCB.

Le personnel des guichets en question y vend, non seulement des tickets spécialisés, il y conseille également le voyageur en matière de rapport qualité-prix etc. – un service à la clientèle très important qui ne peut être repris par un automate ou éventuellement par l'Internet.

La seule gare en Communauté Germanophone, celle d'Eupen, propose ce service et son personnel est très réputé pour sa compétence en la matière. Sachant que de nombreux clients de trajets internationaux sont des ressortissants allemands, ces derniers viennent assez souvent s'informer à Eupen comme la plupart de mes concitoyens germanophones d'ailleurs.

Cependant, je crains que seulement le critère du nombre de tickets vendus soit pris en considération quand la SNCB prend des décisions quant à la diminution des heures d'ouverture de guichets et de ce fait, le rail belge pourrait en fermant des guichets à proximité des frontières perdre en qualité en matière de service à la clientèle.

Monsieur le Ministre, mes questions à ce sujet sont les suivantes :

- La gare d'Eupen gardera-t-elle son guichet international ?
- La SNCB compte combien de personnes bilingues français/allemand dans ses rangs ?
- Comment se déroule le processus de recrutement de personnel germanophone à la SNCB ?

Je vous remercie, Monsieur le Ministre, pour les réponses que vous voudrez bien m'apporter.

Kattrin JADIN

Question orale n° 12350 posée le Madame Katrin JADIN, Députée, concernant la spécificité des guichets pour voyages internationaux, à Monsieur François BELLOT, Ministre de la Mobilité, chargé de Belgocontrol et de la Société Nationale des Chemins de Fer Belges.

Selon la SNCB, le critère du nombre de billets vendus n'est pas le seul à être retenu lorsqu'elle décide de maintenir ou de supprimer la vente de billets internationaux à ses guichets.

Le chiffre d'affaires réalisé et de l'implantation géographique ont également leur importance.

La SNCB m'informe que suite au succès de la vente par Internet et par téléphone, une étude complète du « rendement » des 28 gares avec vente internationale sera organisée dans les mois qui viennent. Une décision sera prise en fonction des critères précités.

Il est donc prématuré d'évoquer l'avenir de la vente internationale en gare d'Eupen qui, pour l'instant, n'est pas remise en cause.

Les chiffres reprenant le nombre de personnes actives ou éloignées de service qui détiennent un certificat en langue allemande, vous sont communiqués en annexe.

Le processus de recrutement du personnel germanophone pour Eupen est identique à celui du personnel francophone.

Afin d'attester de leur bilinguisme, les lauréats doivent obtenir un certificat Selor ad hoc attestant de leur connaissance de la langue allemande.

Annexe :

Certificats	Total
Art. 8 - Conn. élém. (Franç. - Germano.)	15
Art. 9§1 - Conn. élém. (Franç. - Germ.)	3
Art. 9§2 - Conn. élém. (Franç. - Germ.)	1
Niv. 2 art. 9 § 2 (Français - Germanop)	1
Total Français - Germanophone	20
Art. 9§2 - Conn. élém. - Allemand	10
Niv. 2 art. 9 § 2 (Allemand)	5
Niv. 3 art. 7 (Allemand)	2
Niv. 3 art. 9 § 2 (Allemand)	2
Total Allemand	19
Art. 8 - Conn. élém. (Néerl. - Germano.)	16
Total Néerlandais - Germanophone	16
Grand Total	55