

Question écrite n°697 de la Députée Kattrin JADIN concernant l'enquête bien-être des guichetiers dans les gares SNCB.

Kattrin Jadin (MR) : Même si le service communication de la SNCB a déclaré que les résultats de l'enquête bien-être des guichetiers dans les gares ne sont pas objectifs, différents constats sont assez souvent récurrents. Ledit rapport démontre bien qu'il y a certains mécontentements du côté des guichetiers.

1. Avez-vous pris connaissance de l'enquête sur le bien-être des guichetiers travaillant dans les gares bruxelloises? Si oui, combien d'objectivité donnez-vous à cette enquête?
2. Cette enquête mènera-t-elle à une réorganisation pour les guichets de la SNCB?

Réponse à la question n° 697 de Mme Kattrin JADIN du 8 septembre 2015

Jacqueline Galant (MR) : En réponse à la question posée, j'ai l'honneur de communiquer ce qui suit.

1. Le rapport sur lequel étaient basés les articles dans la presse ne constitue pas un rapport validé officiellement, contrairement à ce que pouvait faire croire la mention 'CPS' (c'est le rédacteur du rapport qui y a apposé le logo CPS de sa propre initiative; CPS n'a joué aucun rôle dans la rédaction de ce rapport). L'enquête et le rapport ont été initiés à la demande du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT) de la région de Bruxelles et devait être présenté en première instance au Président du CPPT. L'objectivité du rapport est actuellement examinée par la SNCB.
2. Si objectivement, il apparaît que des mesures organisationnelles doivent être prises pour résoudre certains aspects qui posent problème, la SNCB les prendra en tant qu'employeur responsable. Le rapport concerne 3 gares à Bruxelles, et ce, sur un total de 149 gares disposant de personnel, gérées par la SNCB. Les constatations et conclusions définitives ne seront dès lors pertinentes que pour ces 3 gares, lesquelles ont un caractère spécifique de par leur localisation, leur importance et le type de voyageurs. Elles ne peuvent être extrapolées au reste du réseau.