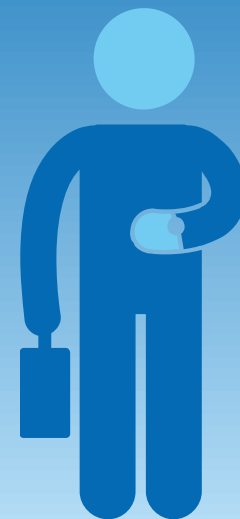


SNCB

Rapport sur la qualité des services 2016



Commentaire

Ce rapport est publié en vertu du Règlement européen du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (Règlement CE 1371/2007).

Le but de ce rapport est de présenter dans quelle mesure les entreprises ferroviaires ont atteint les objectifs en matière de qualité de service précisés dans le Règlement. Les points couverts par le système de gestion et de suivi de la qualité concernent l'information aux voyageurs, la ponctualité et les annulations des services, la gestion des perturbations, la propreté des trains et des gares, les enquêtes de satisfaction clientèle, les traitements des plaintes et demandes de compensation et l'assistance aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR).

Tant pour le trafic national qu'international, la SNCB a développé un système qualité qui l'amène à élaborer régulièrement des rapports sur la qualité du service fourni. De nombreux indicateurs sont utilisés. Il est impossible de les présenter ici dans leur exhaustivité. Ce rapport se basera donc sur les paramètres recommandés par la Commission européenne.

Vu la différence d'activité, nous préciserons, chaque fois que c'est nécessaire, s'il s'agit du trafic intérieur ou du trafic international de voyageurs.

Le rapport est consultable sur www.sncb.be (comme annexe au rapport annuel) et sur le site de l'Agence Ferroviaire Européenne (European Railway Agency).



Table des matières

| | |
|---|-----------|
| 1. Information et billets | 4 |
| 2. Ponctualité des services et gestion des perturbations | 14 |
| 3. Propreté des trains et des gares | 21 |
| 4. Satisfaction clientèle | 27 |
| 5. Traitement des plaintes et des compensations | 34 |
| 6. Assistance aux PMR | 39 |

1. Information et billets



- **Information sur les horaires, tarifs et quais**
 - Trafic intérieur
 - Internet
 - Call Center
 - Information en gare
 - Trafic international
 - Internet
 - Contact Centers
 - Information en gare
- **Equipements destinés à l'achat de billets**
 - Trafic intérieur
 - Internet
 - Applications mobiles et site mobile
 - Gares
 - Trafic international
 - Internet
 - Applications mobiles et site mobile
 - Gares
 - Contact center
- **Disponibilité du personnel en gare pour l'information et la vente de billets**
 - Trafic intérieur
 - Trafic international
- **Informations pendant le voyage et en temps réel (trafic intérieur + trafic international)**
 - Internet et applications mobiles
 - En gare
 - Dans les trains
- **Information aux personnes à mobilité réduite (PMR)**

1. Information et billets



Information sur les horaires, tarifs et quais

Trafic intérieur

Internet

- Planificateur de voyage multimodal en ligne et téléchargeable : indique les liaisons les plus rapides entre deux destinations (de gare à gare ou de porte à porte), éventuellement en combinaison avec le bus, le tram ou le métro et fournit toutes les informations utiles relatives au transport de vélos et aux possibilités de stationnement (voitures et vélos) pour chaque gare du réseau
- Conditions générales applicables au contrat de transport, procédures à suivre pour introduire une demande de compensation en cas de retard, une plainte ou une réclamation d'objets perdus
- Droits des voyageurs : lien vers la brochure d'information relative aux droits des voyageurs en vertu du Règlement 1371, lien vers le site Internet de la Commission Européenne (« Your passenger rights at hand ») et coordonnées de l'autorité nationale de surveillance chargée de garantir l'application des droits des passagers ferroviaires
- Téléchargement d'un horaire personnalisé et de diverses brochures sur les services offerts par la SNCB
- Mise à disposition des tiers de données de planification des trains intérieurs (à partir de 2017 avec information en temps réel)
- Compte Twitter et Facebook pour les demandes d'informations et un échange interactif

Call Center

- Information trafic intérieur
- Organisation de voyages pour personnes à mobilité réduite
- Réservations de groupes
- De 7h à 21h30

Information en gare

- 135 gares avec guichet sur 552 gares et points d'arrêt

1. Information et billets



Information sur les horaires, tarifs et quais

Trafic international

Internet

- Module d'information et de réservation
- Versions pdf de toutes les brochures, qui mentionnent les horaires et les tarifs
- Formulaire de contact : réponse dans les 24 heures
- Page Facebook SNCB Europe (demande sur les prix, horaires et conditions de vente ou d'après-vente). En semaine de 8h à 18h, nos collaborateurs répondent dans les deux heures aux questions posées via Facebook ou Twitter,

Contact Centers

- CCI : Particuliers : ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h, les week-ends et jours fériés de 9h à 16h30
- RSC : Agences de voyages et entreprises : ouvert du lundi au vendredi de 9h à 20h, le samedi de 9h à 16h30
- SPP : Produits spéciaux : ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h
- Groupes : groupes à partir de 10 personnes : ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h

Information en gare

- Les demandes d'informations sont traitées par l'ensemble du personnel (de vente) dans les gares SNCB proposant une offre internationale

1. Information et billets



Equipements destinés à l'achat de billets

Trafic intérieur

Internet

- Outils www.sncb.be, m.sncb.be, app iPhone, Android et Windows
- Achat d'un large éventail de formules tarifaires
- Renouvellement des cartes train (train seul ou combiné train-transport public régional)
- Paiement par carte de crédit ou télébanking



Gares

- 135 points de vente (sur 552) comptant 309 guichets au total
- 735 automates
- Paiement possible en cash (automates : pièces de monnaie uniquement), cartes de crédit et de débit



Call Center

- Pour réservations de groupes



Train

- Itrix
- Paiement par cash, cartes de crédit et de débit



1. Information et billets



Equipements destinés à l'achat de billets

Trafic international

Internet

- Possibilité d'acheter plus de 7.000 destinations internationales
- La plupart des billets peuvent être imprimés à domicile, via mobile app gebruikt worden et retirés dans 81 gares belges ou envoyés par courrier en Belgique et au Luxembourg (moyennant un supplément de €10)
- Paiement par carte de crédit (Visa, Mastercard, American Express), par pc banking (Bancontact/Mister Cash) ou carte de débit (E-Maestro). Le paiement est aussi possible avec Paypal via le smartphone (facilité de paiement)
- Lorsqu'une liaison ne peut être achetée en ligne, le voyageur est dirigé vers un contact center où la réservation peut être effectuée
- Après-vente Online et mobile possibles (annulation/échange)

Applications mobiles et site mobile

- Application disponible pour iPhone, Android
- Site internet complètement 'responsive' qui fonctionne de manière optimale sur smartphone et grâce auquel il est possible de réserver 7.000 destinations
- Possibilité de paiement par carte de crédit (Visa, Mastercard, American Express), par pc banking (Bancontact/Mister Cash) ou carte de débit (E-Maestro). Le paiement est aussi possible avec Paypal via le smartphone (facilité de paiement)
- Une liaison automatique avec accès prioritaire au Contact Centre est également à disposition des clients
- Après-vente Online et mobile possibles (annulation/échange)

Gares

- Vente aux guichets de 28 gares belges (€9 frais de dossier, €5 pour certaines liaisons ou certains tarifs. Aucun frais supplémentaire dans certains cas)

1. Information et billets



Equipements destinés à l'achat de billets

Trafic international

Contact center

Billets achetés via le Contact Center :

- **CCI (B2B): particuliers.** Les billets peuvent être imprimés à domicile ou retirés dans 81 gares belges. Frais de dossier : € 9 maximum. Numéro de téléphone surtaxé de type 070 facturé à € 0,30/minute. Possibilité de paiement par carte de crédit (Visa, Mastercard, American Express).
- **RSC (B2B): agences de voyages et entreprises.** Les billets peuvent être imprimés à domicile et retirés dans 81 gares belges ou envoyés par courrier (moyennant un supplément de €10). Numéro de téléphone zone 02. Les clients paient via facturation.
- **SPP: produits spéciaux.** Frais généraux : jusqu'à € 9 pour les dossiers de € 0 à € 399, € 25 pour les dossiers de € 400 à € 999 et € 55 pour les dossiers au-delà de € 1000. Pour les particuliers, les modalités de contact et de paiement sont les mêmes que pour le CCI. Pour les agences de voyage et les entreprises, les modalités de contact et de paiement sont les mêmes que pour le RSC.
- **Groupes:** les billets sont imprimés à domicile et peuvent être retirés dans 28 gares belges ou envoyés par courrier (moyennant supplément qui varie en fonction du pays). Frais de dossier 10 à 40 personnes: 3€/p.p. – Frais de dossier 41 à 100 personnes: €120/dossier – à partir de 101 personnes: €175/dossier. Pour les particuliers, les modalités de contact et de paiement sont les mêmes que pour le CCI. Pour les agences de voyage et les entreprises, les modalités de contact et de paiement sont les mêmes que pour le RSC.

1. Information et billets



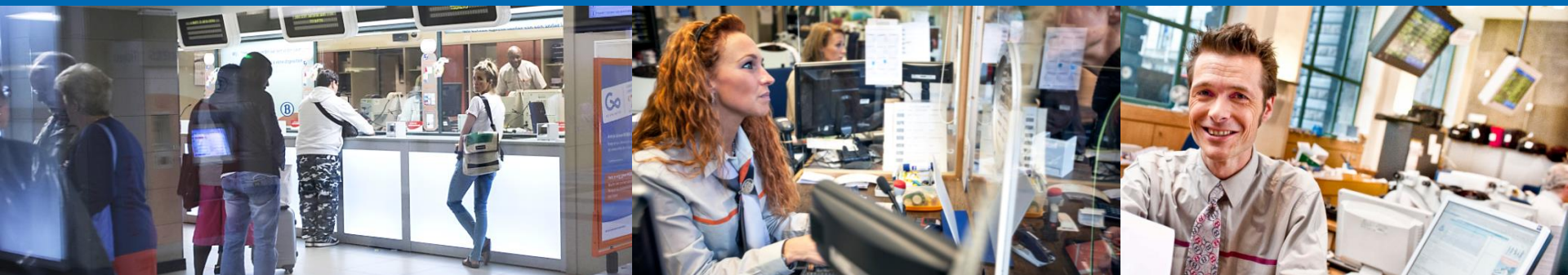
Disponibilité du personnel en gare pour l'information et la vente de billets

Trafic intérieur

- Ouverture des guichets dès 6h
- Les gares à l'affluence moindre ouvrent leurs guichets jusque 13-14h (± 50 gares)
- Les autres sont ouvertes jusque 20h
- Les gares les plus fréquentées jusque 22h
- Guichet ouvert la nuit à Bruxelles-Midi et Brussels-Airport Zaventem

Trafic international

- Guichets spécifiques pour la vente et l'information internationale à Bruxelles-Midi
- 27 autres gares avec vente et après-vente pour une gamme limitée de billets internationaux



1. Information et billets

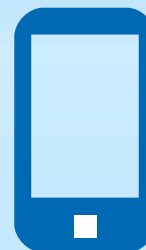


Informations pendant le voyage et en temps réel

Trafic intérieur et trafic international

Internet et applications mobiles

- **Site web:** informations en temps réel entre les gares belges (par planificateur de voyage en ligne) ou à partir d'une gare belge spécifique horaires théoriques des autres sociétés de transport en commun
- Via le **site mobile** m.sncb.be
- Via l'**application** sur iPhone, Android, Windows Phone et Java: elle permet de trouver la gare ou l'arrêt le plus proche (tram, bus et métro compris) via GPS et de calculer l'itinéraire de porte à porte le plus rapide
- Via **sms**. Avec « SMS 2828 », le voyageur reçoit en temps réel trois propositions de trains correspondant à la relation qu'il a envoyée au numéro 2828. Aux titulaires d'une carte train, le service gratuit « My Train Info » envoie l'information en temps réel correspondant aux trains qu'ils ont sélectionnés au préalable lors de l'inscription sur le site de la SNCB
- Via de applicatie en de website realtime-informatie over de storingen op het net
- Via le **compte Twitter @SNCB**, le client peut désormais dialoguer avec la SNCB en temps réel.
- **Trafic international:** informations en temps réel par gare de départ sur les retards (info train)+ info en temps réel envoyée pour un voyage spécifique.



1. Information et billets



Informations pendant le voyage et en temps réel

Trafic intérieur et trafic international

En gare

- Informations en temps réel et sur les quais à emprunter via les annonces sonores ou les écrans des trains au départ
- Personnel des guichets et de quai
- En cas de fortes perturbations du trafic ou dans le cadre d'un changement horaire important, des stands d'information mobiles sont en outre installés en gare
- les affiches jaunes
- les affiches infos-travaux

Dans les trains

- Informations par annonces sonores et/ou les écrans SIV (écrans LED) du parcours du train avec les arrêts intermédiaires ainsi que de l'arrêt suivant
- En cas de retard ou de perturbation, informations sur le retard et la cause par l'accompagnateur en relation directe avec le dispatching qui gère le trafic voyageurs
- Dans les trains IC (InterCity), le personnel de bord informe en outre les voyageurs sur les correspondances assurées à la gare suivante. Depuis 2012, l'utilisation du système qui diffuse les annonces automatiques acoustiques dans certains types de train (M5, break rénovés,...) s'est sensiblement élargie.
- Nouvelles rames Desiro, écrans LCD pour informations aux voyageurs plus écrans TFT pour informations complémentaires (horaire théorique, heure d'arrivée, à l'arrêt, ...)



1. Information et billets



Informations pendant le voyage et en temps réel

Trafic intérieur et trafic international

Services spécifiques pour les personnes à mobilité réduite (PMR)

- Site web snbc.be
 - o infos sur les possibilités d'assistance + formulaire de demande d'assistance
 - o aperçu de l'ensemble des facilités offertes dans chaque gare
 - o accessibilité à un maximum d'utilisateurs (compatible par exemple, avec les technologies de synthèse vocale ou traduction en braille)
- Toute la communication se déroule via un point d'accès centralisé : le Contact Center
- Brochure consultable et téléchargeable en format audio ou en format pdf sur snbc.be
- Brochure en braille et CD audio disponible sur demande à l'adresse: assistance@b-rail.be



2. Ponctualité des services et gestion des perturbations



- **Retards**
 - Trafic intérieur
 - Taux de ponctualité général
 - Pourcentage de trains en retard au départ
 - Pourcentage de retards à l'arrivée
 - Pourcentage de correspondances train-train manquées
 - Trafic international
 - Taux de ponctualité général
 - Pourcentage de trains en retard au départ
 - Pourcentage de retards à l'arrivée
 - Pourcentage de correspondances train-train manquées
- **Trains supprimés**
 - Trafic intérieur
 - Trafic international
- **Présentation des plans de gestion des perturbations et crises**
 - Trafic intérieur
 - Gestion des perturbations
 - Gestion des situations de crise
 - Trafic international

2. Ponctualité des services et gestion des perturbations



Retards (source: site web Infrabel)

Trafic intérieur

Taux de ponctualité général : 89,2%

(les trains qui à l'arrivée, accusent un retard de moins de six minutes sont considérés comme trains à l'heure)

Pourcentage de trains en retard au départ

Pas mesuré

Pourcentage de retards à l'arrivée

Les retards sont mesurés à l'arrivée en gare de destination. Dans la Jonction Nord-Midi, la mesure est réalisée à la première gare rencontrée par le train (Bruxelles-Midi ou Bruxelles-Nord) et ensuite, à la gare terminus.

Les seuils repris dans le Règlement 1371 tablent sur 60 et 120 minutes :

- moins de 60 minutes : 99,91 %
- de 60 à 120 minutes : 0,08 %
- plus de 120 minutes : 0,007 %

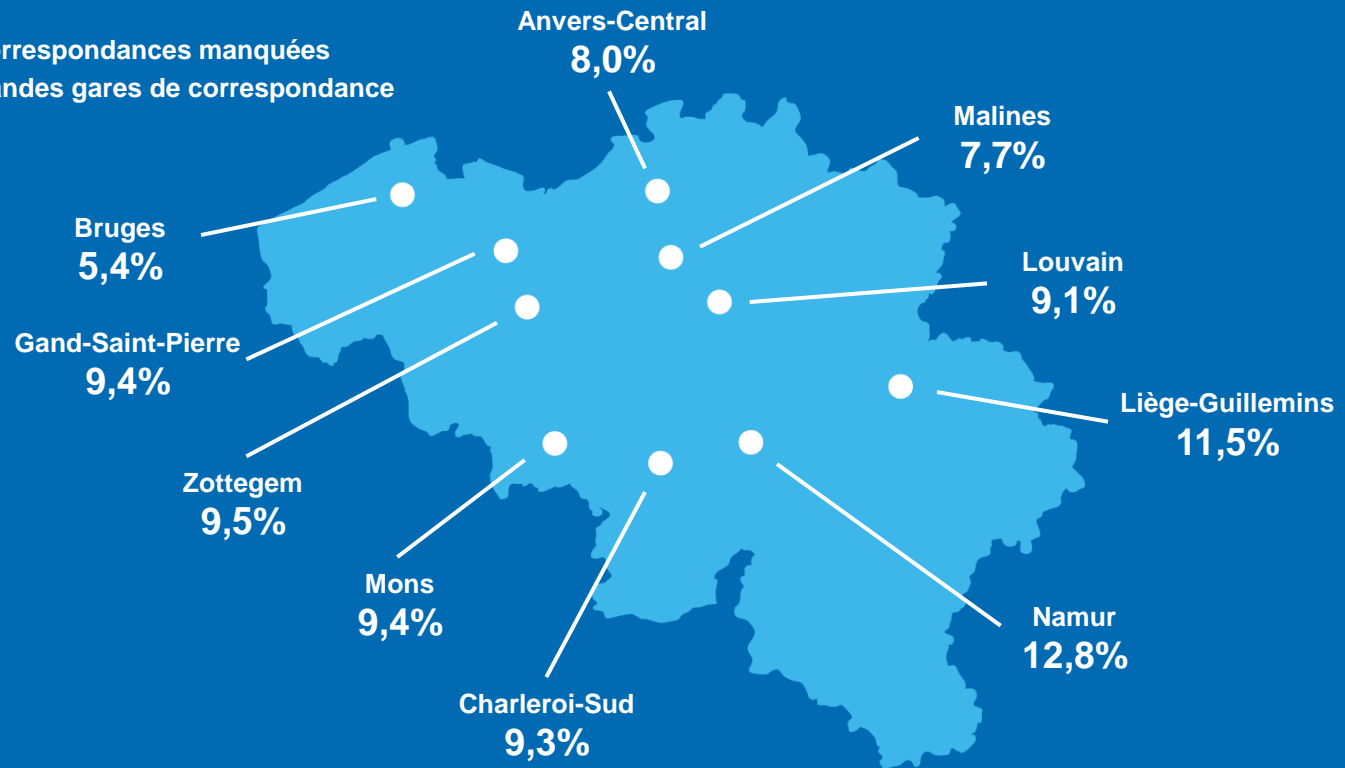
2. Ponctualité des services et gestion des perturbations



Retards (source: site web Infrabel)

Trafic intérieur

Pourcentage des correspondances manquées dans les 10 plus grandes gares de correspondance



2. Ponctualité des services et gestion des perturbations



Retards

Trafic international

Taux de ponctualité général : 75,04%.

(Ces chiffres sont basés sur les relevés au point frontière pour les trains au départ de Belgique et à l'arrivée pour les trains à destination de la Belgique. Sont considérés comme trains à l'heure les trains qui ont un retard inférieur à 6 minutes.)

Une norme spécifique de ponctualité a également été fixée pour les divers produits :

| TGV | | Trains EuroCity Belgique – Suisse (jan – mars 2016) | | trains IC Bruxelles - Amsterdam | | ICE Bruxelles - Frankfurt | |
|--|--------|---|---------|---|--------|---|------|
| trains à l'heure ou avec max. 15 minutes de retard | | trains à l'heure ou avec max. 5 minutes de retard (en Belgique) | | trains à l'heure ou avec max. 5 minutes de retard | | trains à l'heure ou avec max. 5 minutes de retard (en Belgique) | |
| Ambition | 90% | Ambition | 70% | Ambition | 85% | Ambition | 80% |
| Réel | 81,45% | Réel | 76,02%* | Réel | 82,24% | Réel | 78 % |

Pourcentage de trains en retard au départ et des correspondances train-train manquées

Pas mesuré

Pourcentage de retards à l'arrivée

- moins de 60 minutes : 98,95 %
- de 60 à 120 minutes : 0,88 %
- plus de 120 minutes : 0,17 %

* En raison de travaux sur la ligne 161/162 Bruxelles – Namur - Luxembourg, avec circulation à voie unique en divers endroits
** 1 A/R entre la Belgique et l'Autriche (jan – mars 2016)

2. Ponctualité des services et gestion des perturbations



Trains supprimés

Trafic intérieur

- Pourcentage de trains supprimés (sur la totalité ou une partie du trajet) par rapport au nombre total de trains : **3,10 %**

Trafic international

- 474 trains entièrement supprimés
- 3008 trains partiellement supprimés
 - Zoom sur l' IC Amsterdam:
 - Ambition $\leq 3\%$ suppressions
 - Réalité 27,1% suppressions *

* y compris Brussels-Airport Zaventem qui n'a pas été desservi pendant un mois en raison des attaques terroristes

2. Ponctualité des services et gestion des perturbations



Présentation des plans de gestion des perturbations et crises

Trafic intérieur

Gestion des perturbations

Le RDV (« Reizigers Dispatching Voyageurs ») assure la gestion des incidents et la communication en temps réel. RDV développe un système de management des connaissances en vue d'agir préventivement et d'éviter la récurrence d'incidents. L'organisation interne et les outils utilisés sont améliorés en permanence : outils de suivi en temps réel de la circulation et de la ponctualité des trains, mise en production d'une interface permettant à la fois l'information interne et l'information du public.

Au-delà de l'aspect organisationnel interne, la SNCB a élaboré une procédure en vue de la prise en charge des voyageurs en cas de perturbations. La SNCB s'efforcera de toujours proposer au client un itinéraire ou un mode de transport alternatif pour rejoindre sa destination. S'il s'agit d'une rupture de correspondance lors d'un dernier départ, une procédure particulière prévoit d'acheminer la clientèle à sa destination finale au moyen de bus ou de taxis.

Gestion des situations de crise

En cas de perturbations importantes de l'exploitation (soit en gravité, soit en durée, soit les deux), un Comité de Crise est réuni à l'initiative du gestionnaire d'infrastructure Infrabel, en présence de représentants à haut niveau des différents opérateurs (et au sein notamment de la SNCB, des différentes spécialités concernées : matériel, traction, accompagnement, exploitation gares,...).

Ce Comité évalue la situation et prend toutes les mesures nécessaires comme par exemple, une adaptation structurelle du service des trains. Les mesures prises sont communiquées par la SNCB via les différents canaux de communication.

2. Ponctualité des services et gestion des perturbations



Présentation des plans de gestion des perturbations et crises

ROC

Depuis juillet 2014 (donc pour la première fois en 2015 = année complète), “Traffic Control” et RDV (ReizigersDispatchingVoyageurs SNCB) sont rassemblés dans le “ROC” (Railway Operational Center). Avantage le plus important: tous les intervenants sont ensemble dans le même local et les incidents sont mieux gérés (les agents travaillent côte à côte).

Trafic international

Pour ce qui est du trafic international, des plans de gestion de secours existent selon les lignes et produits impactés. Si le nombre de circulations journalières le permet et que le nombre de places disponibles est suffisant, les voyageurs seront transbordés dans le train suivant. Si cette solution n’est pas envisageable, des services de bus de substitution ou éventuellement de circulation par d’autres services de trains (IC Benelux, service intérieur...) sont mis en oeuvre.

Des accords ont été conclus entre les différents transporteurs pour permettre l’accueil des voyageurs concernés.



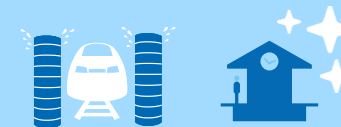
3. Propreté des trains et des gares



- **Propreté des trains**
 - Trafic intérieur
 - Trafic international
 - Fréquence de nettoyage
(Trafic intérieur + Trafic international)
 - Disponibilité des toilettes
(Trafic intérieur + Trafic international)

- **Propreté des gares SNCB**
(Trafic intérieur + Trafic international)
 - Propreté des gares (Trafic intérieur)
 - Fréquence de nettoyage des gares
(Trafic intérieur et trafic international)
 - Disponibilité des toilettes (Trafic intérieur)

3. Propreté des trains et des gares



Propreté des trains

Trafic intérieur

Mesure objective de la qualité

Cette mesure se base sur des évaluations de trains en cours de route, au moyen d'une fiche de contrôle. Nous pouvons ainsi vérifier si le système de nettoyage permet d'atteindre un niveau acceptable de propreté.

Les mesures inspectent la propreté sous 3 aspects :

- l'extérieur du train
- les sanitaires
- les compartiments voyageurs

Chaque aspect est ensuite subdivisé en un certain nombre de sous-aspects (par exemple : caisse extérieure, fenêtres, planchers,...). Des normes objectives et des pondérations (basées sur les attentes déclarées des clients) ont été attachées aux différents aspects.

L'indice Qualité qui en est déduit sert à suivre l'évolution de la propreté du matériel et permet des comparaisons entre différentes catégories (types de matériel, lignes, temps de parcours, ...).

Résultats des mesures 2016

Pour le client, la propreté des compartiments et des sanitaires est la plus importante.

Indice de qualité 2016 : **84,5%** (87% en 2015)

3. Propreté des trains et des gares



Propreté des trains

Trafic international

Pas de chiffres disponibles en l'absence de mesure objective.

3. Propreté des trains et des gares



Propreté des trains

Trafic intérieur + Trafic international

Fréquence de nettoyage

Le système de nettoyage tend à garantir un niveau de propreté appréciable pour le client.

La fréquence dépend du type de nettoyage :

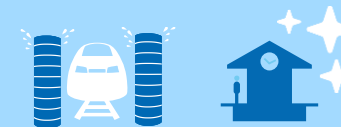
- 1. Le nettoyage d'exploitation** : la remise à niveau de la propreté après service (enlèvement des déchets, des grosses salissures, ...). La fréquence varie, en fonction des opérations réalisées, d'une fois par jour (et parfois plus) à maximum une fois par semaine (pour le poste de conduite)
- 2. Nettoyage périodique de l'intérieur** : nettoyage en profondeur de l'intérieur une fois par mois, nettoyage systématique de l'intérieur et des plafonds une fois par an
- 3. Nettoyage de l'extérieur** : passage au car-wash minimum 3 fois par semaine, vidange et rinçage des réservoirs d'eau usées tous les 3 jours en moyenne, remplissage des réservoirs d'eau, nettoyage du pare-brise du poste de conduite 1 fois par semaine en hiver à 1 fois par jour en été
- 4. Opérations complémentaires sans fréquence fixe** : enlèvement des graffiti intérieurs et extérieurs, récurage mécanique du sol, nettoyage des bacs à déchets et des toilettes, nettoyage des sièges en tissu, des accoudoirs et des appuie-têtes, enlèvement des taches sur les tapis et les sièges, cirage des sols, nettoyage complet des tapis, ...

Disponibilité des toilettes

Sur l'ensemble des trains du trafic intérieur contrôlés en 2016 (3.275), **15,35%** de ceux-ci roulaient avec au moins une toilette fermée et donc non disponible pour les voyageurs. 7 % des toilettes contrôlées étaient fermées.

En ce qui concerne le trafic international, nous ne disposons à ce jour, d'aucun indicateur sur la disponibilité des toilettes.

3. Propreté des trains et des gares



Propreté des gares

Trafic intérieur + Trafic international

Mesure objective de la qualité

| Catégorie gare / point d'arrêt | 1 contrôle par |
|--------------------------------|----------------|
| Gares 20.000+ | mois |
| Gares 10.000+ | trimestre |
| Autres gares | trimestre |
| Points d'arrêt | semestre |

La fréquence de contrôle élevée garantit une image réaliste de la propreté dans ces gares

Score moyen 2015

| Catégorie | Score moyen '16 |
|----------------|-----------------|
| Gares 20.000+ | 90,4% |
| Gares 10.000+ | 88,9% |
| Autres gares | 91,3% |
| Points d'arrêt | 91,5% |

Pour information : l'objectif est fixé à 86%

En 2015, toutes les catégories ont obtenu de plus hauts scores qu'en 2014, vu qu'en 2014, la Direction Transport et Infrabel étaient temporairement responsables pour le nettoyage : Transport jusqu'au 01.11.2014 pour les petites gares et Infrabel jusqu'au 01.04.2014 pour les points d'arrêts. La transmission complète du nettoyage des gares et des points d'arrêts à la direction Stations est donc une bonne chose.

Sur la base de l'analyse détaillée de ces chiffres, des solutions spécifiques sont recherchées afin d'aborder des problèmes locaux ou des problèmes au niveau du réseau, en concertation avec les responsables locaux, avec pour objectif final d'améliorer la qualité générale de la propreté des gares.

3. Propreté des trains et des gares



Propreté des gares

Trafic intérieur + Trafic international

Fréquence de nettoyage des gares

Pour le nettoyage des gares et des points d'arrêt, des programmes de nettoyage dont la teneur varie en fonction de plusieurs critères comme l'infrastructure existante, la fréquentation, l'environnement de la gare,...

Le nettoyage est effectué par des sociétés externes de nettoyage ou par le personnel interne. Le personnel interne est présent sur place ou fait partie d'équipes mobiles de nettoyage.

Disponibilité des toilettes en gare

En 2016, 122 gares sur les 135 disposaient de toilettes, ce qui correspond à **90,37%**. Les toilettes sont accessibles si la gare et les guichets sont ouverts.



4. Satisfaction de la clientèle



- **Trafic intérieur**
 - Ponctualité des trains
 - Information des voyageurs en cas de retard
 - Disponibilité et exactitude de l'information sur les trains et quais
 - Bon entretien et état excellent des trains
 - Degré de sécurité des trains et dans les gares
 - Propreté à l'intérieur des trains
 - Information utile tout au long du voyage
 - Temps de réponse lors de demandes d'information en gare
 - Disponibilité de toilettes propres (« de bonne qualité ») dans chaque train
 - Haut niveau de propreté et d'entretien des gares
 - Accessibilité des gares et des trains
 - Assistance PMR
- **Trafic international**
 - Ponctualité des trains
 - Information des voyageurs en cas de retard
 - Disponibilité et exactitude de l'information sur les trains et quais
 - Bon entretien et état excellent des trains
 - Degré de sécurité des trains et dans les gares
 - Propreté à l'intérieur des trains
 - Information utile tout au long du voyage
 - Temps de réponse lors de demandes d'information en gare
 - Disponibilité de toilettes propres (« de bonne qualité ») dans chaque train
 - Haut niveau de propreté et d'entretien des gares
 - Accessibilité des gares et des trains
 - Assistance PMR

4. Satisfaction de la clientèle



Enquête de satisfaction clientèle

Trafic intérieur

Pour mesurer la satisfaction de sa clientèle, la SNCB a développé son propre outil, mais en délègue la réalisation à une firme extérieure indépendante.

La méthodologie de l'enquête de satisfaction a été adaptée en 2014. Plutôt que de distribuer des questionnaires à bord à 4 reprises sur l'année, les voyageurs sont désormais recrutés en permanence dans les gares avant de compléter chez eux un questionnaire qu'ils renvoient ensuite par internet.

L'enquête de satisfaction de la SNCB mesure en permanence :

1. la perception subjective du voyage en train auprès des voyageurs
2. leur satisfaction sur les différents aspects du voyage en train
3. leur appréciation relative aux espaces de gare et abords

En 2016, le sondage sur la satisfaction a concerné 5.125 clients.

La comparaison des résultats portant sur les différents aspects partiels tels que discutés ci-après avec ceux de l'année précédente n'est pas possible en raison du changement de méthodologie en juin 2014.

4. Satisfaction de la clientèle



Enquête de satisfaction clientèle – trafic intérieur

Pourcentage des clients interrogés qui attribue une note de 7/10 ou plus



Ponctualité
51,5 %



Information en cas de retard

- 62,0 % (clarté de l'information en gare)
- 46,7 % (clarté de l'information à bord des trains)



Bon entretien et état excellent des trains

- 61,0 % (général)
- 71,46 % (équipement: ventilation, chauffage, éclairage)



Propreté des trains

- 60,3 % (places assises et abords immédiats)
- 35,3 % (toilettes)
- 61,8 % (extérieur du train)



Degré de sécurité dans les trains

95,2 %

(nombre de voyageurs qui se sentent bien en toutes circonstances)



Degré de sécurité dans les gares

- 92,4 % (gare de départ)
- 85,7 % (parking gare)



Information utile tout au long du voyage

- 64,5 % (Audibilité des annonces installations sonores)
- 76,8 % (Clarté des annonces - complètes, correctes - en situation normale)
- 46,7 % (Clarté des annonces - complètes, correctes - en cas de perturbation du trafic ferroviaire)

Disponibilité et exactitude de l'information sur les trains et quais

Pas mesuré

4. Satisfaction de la clientèle



Enquête de satisfaction clientèle – trafic intérieur

Pourcentage des clients interrogés qui attribue une note de 7/10 ou plus



Temps de réponse lors de demandes d'information en gare

65,1 %

(temps d'attente aux guichets)



Propreté des gares et des parkings

66,1 %



Accessibilité des gares

- **80,9 %** (accès via la voirie publique)
- **82,8 %** (bâtiments)
- **76,4 %** (quais)



Accessibilité des trains

70,0 %

(facilité d'embarquement)



Assistance PMR

82,0 %

(-1% par rapport à 2015)
(assistance en général)

- **75,0 %** (-1 % par rapport à 2015) sont satisfaits de **l'accessibilité des gares**. Les principaux points à améliorer sont l'accessibilité des guichets, les ascenseurs ainsi que la durée des travaux en gare.
- **75,0 %** (-13 % par rapport à 2015) sont satisfaits de **l'assistance offerte sur place**. La disponibilité du personnel d'assistance pour renseignements et assistance peut encore être améliorée.
- Respectivement **78,0 %** (-5 % par rapport à 2015) et **79,0 %** (+3 % par rapport à 2015) des personnes interrogées semblent satisfaites de **l'accessibilité des quais** et de **l'accessibilité des trains**. L'utilisation de l'ascenseur, du monte-escalier et de rampes de chargement mobiles constituent des points à améliorer. En ce qui concerne les trains, le nombre de places disponibles destinées aux personnes à mobilité réduite, le confort de certains types de trains ainsi que l'accessibilité des toilettes (si utilisées) sont susceptibles de mieux faire.

4. Satisfaction de la clientèle



Enquête de satisfaction clientèle

Trafic international

Au niveau du trafic international, un baromètre qualité est utilisé. Celui-ci mesure la perception du client tant pour les services de trains internationaux que pour la distribution. Cette dernière est également mesurée de manière objective via des "clients mystères".

Les enquêtes des produits pour lesquels la SNCB fait office de transporteur sont réalisées en consultation avec le co-transporteur étranger. Thalys est depuis le 31/03/2015 une société de chemin de fer indépendante. Les données s'y rapportant ne sont donc plus reprises dans rapport qualité des services de la SNCB.

Pour l'ensemble des enquêtes satisfaction clientèle, nous travaillons avec l'échelle suivante :

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

Pourcentage des clients interrogés qui attribue une note de 7/10 ou plus

Satisfaction générale

- **IC Bruxelles - Amsterdam : 80,5 %** - uniquement mesuré sur le parcours Anvers – Rotterdam.

4. Satisfaction de la clientèle



Enquête de satisfaction clientèle - Trafic international

Ponctualité

- TGV: 81,45 %*
- IC Bruxelles – Amsterdam: 82,24 %*
- ICE: 78,00 %*
- EC Bruxelles – Suisse : 76,02 %* (jan – mars 2016)

Communication à bord du train

Annonces au départ

- IC Bruxelles-Amsterdam: 77,75 %*

Disponibilité et exactitude de l'information sur les trains et quais

Signalétique de gare indiquant les quais

- IC Bruxelles-Amsterdam: 79,5 %*

Propreté à l'intérieur des trains

Propreté de la voiture

- IC Bruxelles-Amsterdam: 74 %*

Propreté des toilettes

- IC Bruxelles-Amsterdam: 39 %*

* Pourcentage des clients interrogés qui attribuent une note de 7/10 ou plus

5. Traitement des plaintes et des compensations



- **Trafic intérieur**
 - Procédure en place
 - Nombre de réactions clients et demandes de compensation
 - Délai de traitement des demandes de compensation et réactions clients
 - Possibilités d'amélioration
- **Trafic international**
 - Procédure en place
 - Nombre de réactions clients et demandes de compensation
 - Délai de traitement des demandes de compensation et réactions clients
 - Possibilités d'amélioration

5. Traitement des plaintes et des compensations



Trafic intérieur

Procédure appliquée

Compensations en cas de retard

- compensation pour retards fréquents : compensation de 25 à 50% du prix du trajet en cas de retards répétés (au moins 20 retards de plus de 15 min. ou au moins 10 retards de plus de 30 min.) pendant une période de 6 mois.
- compensation pour retards occasionnels de plus de 60 minutes (remboursement intégral du prix du billet)

Qu'il s'agisse de retards répétés ou occasionnels, le montant minimal de la compensation est de 2,50 € par trajet.

Réactions clients

Le voyageur peut faire part de ses questions, plaintes ou recommandations par téléphone (call center), par courrier, mail ou formulaire de contact (pdf ou online).

Nombre de réactions clients et demandes de compensation

Nombre de demandes reçues (227,1 millions de voyageurs en 2016)

- 194.104 demandes de compensation pour retards de plus de 60 minutes (+250,4%)
- 7.470 demandes de compensation pour retards fréquents (-33 %)
- 42.804 (- 19,8 %) réactions clients

Nombre de dossiers acceptés

Compensation pour retards fréquents : 90,6% des dossiers.

5. Traitement des plaintes et des compensations



Trafic intérieur

Délai de traitement des demandes de compensation et réactions clients

Réactions clients

54,5% des réactions clients ont reçu une réponse dans les 4 semaines.

Demandes de compensation

33,2% des demandes de compensation ont reçu une réponse dans les 4 semaines (et 90,2% dans les 6 semaines)

Possibilités d'amélioration

- Des négociations avec le Ministre de tutelle sont en cours afin de simplifier, clarifier et de rendre plus convivial le système de compensation complexe
- Traitement globalisé des demandes de compensation en cas de pointes (grèves, etc.)

5. Traitement des plaintes et des compensations



Trafic international

Procédure en place

Au niveau de l'international, le service clientèle gère principalement l'ensemble des plaintes de voyageurs liées au transport international (à l'exception des demandes de compensation pour retard Thalys et Eurostar).

Compensation en cas de retard

La règle de base pour les compensations en cas de retard est la suivante :

- une heure de retard = remboursement de 25 %
- deux heures de retard ou plus = remboursement de 50 %

Un transporteur (IC Amsterdam, TGV...) peut toutefois décider d'appliquer un système d'indemnisation plus avantageux, ce qui est souvent le cas pour les trains à grande vitesse.

Réactions clients

Le voyageur peut aussi faire part de ses questions, plaintes, recommandations en trafic international par téléphone (contact centre), courrier, mail ou formulaire de contact (pdf ou online).

Nombre de réactions clients et demandes de compensation

12.150 plaintes, dont 2.500 demandes de compensation

5. Traitement des plaintes et des compensations



Trafic international

Nombre de plaintes reçues <=> nombre plaintes traitées:

| Année | Nombre reçu | Nombre traité | Report année précédente | Délai de traitement moyen | Réponse dans les délais |
|-------|-------------|---------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|
| 2013 | 16.755 | 16.951 | 851 | 30,42 jours | 69,86% |
| 2014 | 13.753 | 14.052 | 907 | 15,91 jours | 81,07% |
| 2015 | 13.224 | 13.439 | 581 | 18,31 jours | 87,57% |
| 2016 | 12.150 | 11.944 | 673 | 17,42 jours | 91,00% |

Délai de traitement des demandes et réactions clients

Le délai de traitement moyen en 2016 est de 17,42 jours (durée nécessaire pour le traitement administratif du dossier et délai pour un éventuel paiement). **91 %** des dossiers ont été traités dans le délai prévu.

Possibilités d'amélioration

En 2017, le trafic international veut poursuivre l'évolution positive du % de demandes traitées dans les délais prescrits et ce par un suivi plus strict des demandes ouvertes et un accompagnement permanent des gestionnaires de dossiers.

Le trafic international veut atteindre les normes suivantes:

- Traiter 90% des plaintes dans le délai prévu
- Le temps de traitement moyen par demande doit être inférieur à 20 jours

Pout traiter toutes les demandes correctement et de manière intégrale, le service clientèle ne traitera aucune demande par téléphone.

Les clients qui ont déjà reçu une réponse (via poste ou e-mail) peuvent bien sûr téléphoner pour poser des questions ou faire des remarques sur leur dossier,

Les normes sont alors les suivantes:

- 80% des appels doivent être pris dans les 30 secondes
- 100% des appels doivent être pris dans les 45 secondes

6. Assistance aux PMR



- **Trafic intérieur + Trafic international**
 - Procédure d'assistance en place
 - Nombre de cas dans lesquels une assistance est fournie



6. Assistance aux PMR

Trafic intérieur + Trafic international

Procédure d'assistance en place

L'assistance aux PMR est proposée dans 131 gares.

Toute personne à mobilité réduite peut bénéficier d'une aide à l'embarquement ou au débarquement dans 131 gares du réseau, 7 jours sur 7, du 1er au dernier train, pour autant que la demande ait été faite au moins 24 heures à l'avance (48 heures pour une relation internationale) auprès du Contact Center et qu'elle ait été acceptée.

La demande d'aide peut s'effectuer soit par téléphone (Contact Centre au numéro central 02 528 28 28) soit via le formulaire online. En outre, 17 gares collaborent avec des sociétés de taxis pour le transport des personnes en chaise roulante d'une gare sans assistance vers une de ces gares offrant une assistance.

Depuis février 2016 il est aussi possible de réserver l'assistance 3 heures à l'avance pour 18 grandes gares.

Ceci n'est cependant possible que pour des voyages directs entre ces gares et après réservation par téléphone auprès du contactCenter (02/582 28 28 – ouvert tous les jours de 7h. à 21h30)

La SNCB offre la possibilité aux personnes à mobilité réduite de recevoir un sms de confirmation de l'assistance. Ce service est entièrement gratuit et est disponible pour les réservations d'assistance effectuées en ligne ou via le Contact Center.

Les PMR disposent d'un seul point de contact pour leurs voyages en train en intérieur et en international.

Le délai de 24 heures (48 heures pour une relation internationale) est mis à profit pour vérifier la faisabilité de la demande (disponibilité du personnel d'accueil dans les gares de départ, d'arrivée et de correspondance le cas échéant, disponibilité de place dans le(s) train(s) sollicité(s), prise de mesures de sécurité si nécessaire, recherche d'alternatives éventuelles,...).

S'il s'avère impossible d'accorder l'assistance requise, les PMR peuvent, quelle que soit la formule de voyage, demander l'annulation de leurs billets. Le remboursement s'opère alors sans frais. Ceci est également valable pour leur accompagnateur éventuel.



6. Assistance aux PMR

Trafic intérieur + Trafic international

Procédure d'assistance en place

Lors de son arrivée en gare (idéalement, 20 minutes avant l'heure de départ), le voyageur à mobilité réduite est pris en charge par le personnel SNCB. Ces agents de la SNCB sont chargés de l'aider à se rendre sur le quai et à monter dans le train. Lors de son passage dans sa gare de correspondance et de son arrivée dans sa gare de destination, le personnel SNCB ou du réseau étranger aide la personne à mobilité réduite à descendre du train et à rejoindre la gare ou le train en correspondance.

Le service d'assistance mis en place par la SNCB est effectué soit **par des équipes sédentaires soit par des brigades mobiles** (équipes B for You Assistance), spécialement formées pour l'accueil et l'assistance des PMR. Le personnel de vente a lui aussi suivi une formation, en collaboration avec les fédérations pour malentendants. Les agents ont ainsi appris plusieurs règles de base de la communication avec des personnes malentendantes et sourdes

Nombre de cas dans lesquels une assistance est fournie

En 2016, **58.313 dossiers d'assistance** aux PMR ont été enregistrés (-2,09% par rapport à 2015).

- via Contact Center: **41.602**
- dans les gares : **11.570 dossiers**

95% des demandes ont été acceptées.

Remarque : un dossier peut contenir plusieurs interventions : assistance en gare de départ, en gare de correspondance et en gare de destination (3 interventions au total).

Trafic international

En 2016, le trafic international a enregistré **5.141** (+10,87% par rapport à 2015) demandes d'assistance via le Contact Center.

94,5% des demandes internationales ont été acceptées.