

SNCB

Rapport sur la qualité des services 2010

Destination mieux



Préface

Nous sommes ravis de vous présenter le premier rapport concernant la qualité de service de la SNCB. Pour nous, cette publication n'est pas seulement l'exécution d'une Ordonnance européenne, c'est aussi une initiative que nous soutenons pleinement. L'année 2010 ayant été marquée par un débat public axé sur la sécurité et la ponctualité, il est extrêmement important que nous puissions montrer quelle qualité nous offrons, selon des critères précis.

Ces dernières années, la SNCB a enregistré une énorme croissance du nombre de voyageurs et consenti d'importants investissements dans de nouveaux trains, dans un meilleur service et dans les ressources humaines. Ces investissements n'ont pas encore eu les résultats escomptés: la qualité de notre service est actuellement insuffisante pour plusieurs indicateurs essentiels. Nous en exposons clairement les raisons dans le rapport annuel 2010, de même que les solutions proposées par la SNCB.

Le rapport sur la qualité offre à nos clients et à nos stakeholders un instrument permettant d'identifier rapidement nos atouts et nos points faibles, et d'évaluer nos progrès. Dans cette optique, le reporting peut constituer un outil supplémentaire afin de nous encourager à améliorer les points pour lesquels nous disposons encore d'une belle marge de progression.

Notre vision de la qualité se traduit par le slogan que nous avons lancé en 2009 et que nous nous attelons chaque jour à concrétiser: destination mieux.



Marc Descheemaeker,
Administrateur délégué
Président UIC Passenger Forum



Sabin S'heeren
Directeur général
SNCB Mobility



Michel Jadot
Directeur général
SNCB Europe

Commentaire

Ce rapport est publié en vertu du Règlement européen du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des entreprises ferroviaires (Règlement CE 1371/2007). Il est consultable sur notre site www.sncb.be (comme annexe au rapport annuel) et le site de l'Agence Ferroviaire Européenne (ERA).

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 une à plusieurs fois par an, des rapports sur la qualité du service fourni. Un grand nombre d'indicateurs sont suivis il est impossible de les présenter dans leur exhaustivité ici. Ce rapport se basera donc sur les paramètres recommandés par la Commission européenne.

Au niveau de la gestion du trafic ferroviaire à la SNCB, la Direction SNCB-Mobility est responsable du trafic de voyageurs intérieur et transfrontalier de courte distance conformément à son contrat de gestion avec l'Etat belge alors que SNCB-Europe est chargée du trafic international de voyageurs, activité entièrement libéralisée depuis le 1er janvier 2010.

Toutefois, ce rapport ne reprendra pas les données Eurostar étant donné qu'Eurostar est devenue une entreprise ferroviaire à part entière en septembre 2010, société dans laquelle la SNCB a une participation minoritaire.

Vu la différence d'activité, nous préciserons, chaque fois que c'est nécessaire, s'il s'agit du trafic national (SNCB-Mobility) ou du trafic international (SNCB-Europe) de voyageurs.

Table des matières

(Cliquez sur le chapitre désiré)

1. Information et tickets (8)

1.1. Information sur les horaires, tarifs et quais (9)

1.1.1 SNCB Mobility

1.1.1.1 Internet

1.1.1.2 Call Centre

1.1.1.3. Information en gare

1.1.2 SNCB Europe

1.1.2.1 Internet

1.1.2.2 Contact centres

1.1.2.3 Information en gare

1.2 Equipements destinés à l'achat de billets (12)

1.2.1 SNCB Mobility

1.2.1.1 Internet

1.2.1.2 Gares

1.2.1.3 Call Centre

1.2.2 SNCB Europe

1.2.2.1 Internet

1.2.2.2 Gares

1.2.2.3 Contact centre

1.3 Disponibilité du personnel en gare pour l'information et la vente de tickets (13)

1.3.1 SNCB Mobility

1.3.2 SNCB Europe

1.4. Informations pendant le voyage et real time (SNCB Mobility + SNCB Europe) (14)

1.4.1. Internet et applications mobiles

1.4.2. En gare

1.4.3. Dans les trains

1.5. Information pour les personnes à mobilité réduite (PMR) (16)

2. Ponctualité des services et gestion des perturbations (17)

2.1. Retards (18)

2.1.1 SNCB Mobility

2.1.1.1 Taux de ponctualité général

2.1.1.2 Pourcentage de trains en retard au départ

2.1.1.3 Pourcentage de retards à l'arrivée

2.1.1.4 Pourcentage de correspondances train-train manquées

2.1.2 SNCB Europe

2.1.2.1 Taux de ponctualité général

2.1.2.2 Pourcentage de trains en retard au départ

2.1.2.3 Pourcentage de retards à l'arrivée

2.1.2.4 Pourcentage de correspondances train-train manquées

2.2. Présentation des plans de gestion des perturbations et crises (20)

2.2.1 SNCB Mobility

Gestion des perturbations

Gestion des situations de crise

2.2.2 SNCB Europe

3. Suppressions de trains (22)

3.1 SNCB Mobility (23)

3.2 SNCB Europe (23)

4. Propreté des trains et des gares (24)

4.1. Propreté des trains (25)

4.1.1 SNCB mobility

4.1.2 SNCB Europe

4.1.2. Fréquence de nettoyage (SNCB Mobility + SNCB Europe)

4.1.3. Disponibilité des toilettes

4.1.3.1 SNCB Mobility

4.1.3.2 SNCB Europe

4.2. Propreté des gares SNCB SNCB Mobility + SNCB Europe (29)

4.2.1. Propreté des gares SNCB Mobility

4.2.2. Fréquence de nettoyage des gares

SNCB Mobility

SNCB Europe

4.2.3. Disponibilité des toilettes en gare

SNCB Mobility

5. Enquête de satisfaction clientèle (31)

5.1 SNCB Mobility (32)

5.1.1 Ponctualité des trains

5.1.2 Information des voyageurs en cas de retard

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

5.1.4 Bon entretien et état excellent des trains

5.1.5 Degré de sécurité des trains et dans les gares

5.1.6 Propreté à l'intérieur des trains

5.1.7 Information utile tout au long du voyage

5.1.8 Temps de réponse lors des demandes d'information à la gare

5.1.9 Disponibilité de toilettes propres (« de bonne qualité») dans chaque train

5.1.10 Haut niveau de propreté et d'entretien des gares

5.1.11 Accessibilité des gares et des trains

5.1.12 Assistance PMR

5.2 SNCB Europe (36)

- 5.2.1 Ponctualité des trains
- 5.2.2 Information des voyageurs en cas de retard
- 5.2.3 Disponibilité et exactitude de l'information sur les trains et quais
- 5.2.4 Bon entretien et état excellent des trains
- 5.2.5 Degré de sécurité des trains et dans les gares
- 5.2.6 Propreté à l'intérieur des trains
- 5.2.7 Information utile tout au long du voyage
- 5.2.8 Temps de réponse lors des demandes d'information à la gare
- 5.2.9 Disponibilité de toilettes propres (« de bonne qualité») dans chaque train
- 5.2.10 Haut niveau de propreté et d'entretien des gares
- 5.2.11 Accessibilité des gares et des trains
- 5.2.12 Assistance PMR

6. Traitement des plaintes et des compensations (41)

6.1 SNCB Mobility (42)

- 6.1.1. Procédure en place
- 6.1.2. Nombre de réactions clients et demandes de compensation
- 6.1.3. Délai de traitement des demandes de compensation et réactions clients
- 6.1.4. Possibilités d'amélioration

6.2 SNCB Europe (44)

- 6.2.1. Procédure en place
- 6.2.2. Nombre de réactions clients et demandes de compensation
- 6.2.3. Délai de traitement des demandes de compensation et réactions clients
- 6.2.4. Possibilités d'amélioration

7. Assistance aux PMR (SNCB Mobility + SNCB Europe) (47)

- 7.1. Procédure d'assistance en place (48)
- 7.2. Nombre de cas d'assistance (49)



1. Information et tickets

Le règlement européen relatif aux droits des voyageurs prévoit que les opérateurs ferroviaires donnent une information claire et complète à leurs voyageurs avant et pendant le voyage.

1.1. Information sur les horaires, tarifs et quais

1.1.1 SNCB Mobility

1.1.1.1 Internet

Internet est le canal qui offre le maximum d'autonomie au voyageur dans sa recherche d'informations et pour l'achat de son billet. Pour le transport national de voyageurs, un planificateur de voyage multimodal en ligne et téléchargeable permet de rechercher les relations 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. Les lignes ferroviaires touchées par des travaux sont identifiées et l'impact horaire affiché. Sur le module de calcul de prix, le voyageur peut obtenir le prix (et les conditions qui y sont liées) pour le trajet en train qu'il aura choisi et identifier la formule tarifaire qui sera la moins chère.

Au niveau du transport en combinaison avec d'autres moyens de transport, le site donne, outre la possibilité de recherche des horaires multimodaux décrits ci-dessus, toutes les informations utiles relatives au transport de vélo ainsi que les facilités en matière de possibilités de parking (autos et vélos) pour chaque gare du réseau.

Dans des onglets facilement identifiables, le site fournit également les conditions générales applicables au contrat de transport ainsi que les procédures à suivre pour introduire une demande de compensation, une plainte ou une réclamation d'objets perdus. La même

page internet contient plusieurs références aux droits des voyageurs : un lien vers le dépliant d'information relatif aux droits des voyageurs en vertu du Règlement 1371, un lien vers le site Internet de la Commission Européenne (« Your passenger rights at hand ») et les coordonnées de l'autorité nationale de surveillance chargée de garantir l'application des droits des passagers ferroviaires.

Au départ du site, les voyageurs peuvent aussi télécharger une brochure horaire personnalisée ainsi que diverses brochures sur les services offerts par la SNCB.

1.1.1.2 Call Centre

Un centre d'appels (call center avec numéro unique national) spécialement dédié à l'information des voyageurs au niveau national et l'organisation de voyages pour les PMR est accessible tous les jours de 7h à 21h30 (21h pour la réservation PMR). Il est également chargé de la réservation de groupes (voir ci-dessous).



1.1.1.3. Information en gare

210 gares avec guichet sur 552 gares et points d'arrêts

Toutes les informations relatives au voyage disponibles sur Internet peuvent, lorsque le client souhaite une aide plus personnalisée, être demandées directement à un opérateur au guichet d'une gare. En gare, le client trouvera aussi d'autres sources d'informations utiles.

Pour les informations horaires, le voyageur pourra soit s'adresser à un guichet qui lui imprimera l'horaire, soit consulter les «affiches jaunes» (*responsabilité du gestionnaire de l'infrastructure Infrabel) ou les écrans divers (*idem). Une série de brochures horaires par ligne sont également éditées et mises à disposition des voyageurs.

Pour les informations relatives aux prix et l'achat d'un ticket, le voyageur devra s'adresser à un guichet ou utiliser un automate.

Les gares principales disposent en outre de stands d'informations ou de guichets spécialement dédiés aux renseignements

1.1.2 SNCB Europe

1.1.2.1 Internet

Les horaires et les tarifs peuvent être consultés sur le module d'information et de réservation de la SNCB. Notre site web reprend également les versions pdf de toutes nos brochures, qui mentionnent les horaires et les tarifs. Il est possible d'obtenir des informations spécifiques via le formulaire de contact de notre site.

Notre site offre également des services additionnels comme la possibilité d'acquérir une assurance-annulation, de réserver un hotel ou des excursions.

1.1.2.2 Contact centres

SNCB Europe dispose de 3 contact centers: un pour l'offre ferroviaire normale (CCI - tous les trains internationaux directs + certaines relations en Europe); un pour les voyages en groupe (à partir de 10 voyageurs) et un pour les 'produits spéciaux': davantage de relations ferroviaires en Europe, relations en dehors de l'Europe, ainsi que pass ferroviaires internationaux. Le CCI est ouvert tous les jours: du lundi au vendredi de 8h à 20h, les samedis, dimanches et les jours fériés de 9h à 16h30. Le guichet réservé aux groupes et aux produits spéciaux est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h. Les demandes d'informations peuvent également être envoyées à une équipe spéciale du contact centre par e-mail ou via le formulaire de contact.

1.1.2.3 Information en gare

Les demandes d'informations sont traitées par l'ensemble du personnel (de vente) dans les gares SNCB proposant une offre internationale. Il n'existe pas de guichets d'information séparés. A Bruxelles-Midi, un agent d'accueil est présent en permanence dans les deux points de vente (départs immédiats et départs futurs) afin de pouvoir aiguiller rapidement les voyageurs.

Les passagers peuvent trouver des informations concernant les horaires de tous les trains internationaux directs au départ de la Belgique dans notre Brochure 'Dienstregelingen - Internationale treinen vanuit België / Horaires - Trains internationaux au départ de la Belgique'. Les brochures de nos principaux partenaires (Thalys, TGV, ICE, Eurostar ...) sont également disponibles. Lorsque des voyageurs demandent des informations concernant une relation spécifique non reprise dans les brochures, le personnel des guichets peut leur imprimer les horaires concernés.

Pour les informations tarifaires, nous indiquons les prix de base de nombreuses relations dans notre brochure 'Reizen met de trein in Europa en de wereld / Voyager en train en Europe et dans le monde'. La plupart des prix sont mentionnés dans les brochures de nos partenaires. Lorsque des prix sont communiqués pour des trains à tarif variable, il est précisé que ces prix sont susceptibles d'augmenter au fur et à mesure que la date du voyage se rapproche. Toutes les brochures sont disponibles en français et en néerlandais à Bruxelles, en français en Wallonie et en néerlandais en Flandre.

1.2 Équipements destinés à l'achat de billets

1.2.1 SNCB Mobility

1.2.1.1 Internet

Pour tous les trajets desservis en train en Belgique, le voyageur peut acheter online un large éventail de formules tarifaires, y compris les renouvellements d'abonnements (train seul ou combiné train-transport public régional) et les payer via carte de crédit ou télébanking.

1.2.1.2 Gares

Sur les 552 gares et points d'arrêts que compte le réseau belge, 210 gares disposent d'au moins un guichet où la vente est assurée. Au total, les 210 points de vente comptent 390 guichets. Dans les 72 gares les plus importantes, 134 automates permettent l'achat rapide de billets.

1.2.1.3 Call Centre

Le Call Centre a comme mission d'effectuer les réservations de groupes.

1.2.2 SNCB Europe

1.2.2.1 Internet

Plus de 1000 destinations internationales peuvent être achetées en ligne grâce à notre site d'information et de réservation. Si une relation n'est pas disponible en

ligne, le voyageur est renvoyé vers le contact center où la réservation pourra être effectuée. La plupart des billets peuvent être imprimés à domicile et retirés dans 108 gares belges ou envoyés par la poste (moyennant un supplément de €10) Les clients effectuent leur paiement par carte de crédit (Visa, Mastercard, American Express), et (Bancontact/Mister Cash), en utilisant leur pc banking ou leur carte de paiement (Bancontact/Mister Cash).

1.2.2.2 Gares

Les produits ferroviaires internationaux sont en vente aux guichets de 39 gares belges. Des frais de dossier d'un montant de €7 sont facturés pour les billets achetés en gare.

1.2.2.3 Contact centre

Les billets achetés au CCI peuvent être imprimés à domicile et retirés dans 108 gares belges ou envoyés par la poste (moyennant un supplément de €10). Le CCI facture des frais de dossier à concurrence de maximum €7, €10 pour les 'produits spéciaux' et €20 pour les réservations de groupe. Il est possible de contacter les trois centres de contact à des numéros 070, les appels étant facturés €0,30/minute. Les clients peuvent payer par carte de crédit (Visa, Mastercard, American Express (ou facture pour les groupes).

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

1.3.1 SNCB Mobility

Bien que les plages d'ouverture varient d'une gare à l'autre en fonction de son affluence ou de sa desserte, les heures d'ouverture sont uniformisées de telle sorte que chaque voyageur embarquant dès 6h du matin puisse acheter son titre de transport à un guichet. En règle générale, en semaine, les gares à l'affluence moindre ont une ouverture limitée jusqu'à 13-14h (+/- 70 gares) alors que les autres sont ouvertes de 6h à 20 voire 22h.

Dans 35 autres gares SNCB proposant une offre internationale, au moins 1 guichet est disponible tous les jours. Il n'existe pas de guichets d'information séparés. A Bruxelles-Midi, un agent d'accueil est présent en permanence dans les deux points de vente (départs immédiats et départs futurs) afin de pouvoir aiguiller rapidement les voyageurs.

1.3.2 SNCB Europe

Les produits ferroviaires internationaux sont en vente aux guichets de 39 gares belges. Quatre gares disposent de guichets spécialement dédiés à la vente et à l'information internationale (Bruxelles-Midi, Bruxelles-Central, Anvers-Central et Liège Guillemins). Au total, ces 4 gares comptent 45 guichets. Entre 8h30 et 18h30 (20h30 à Bruxelles-Midi), il est possible d'acheter la totalité de l'offre en service international. En dehors de ces horaires, il est uniquement possible d'acheter des billets avec départ immédiat.



1.4. Informations pendant le voyage et real time

(SNCB Mobility + SNCB Europe)

1.4.1. Internet et applications mobiles

En trafic national, la SNCB met sous l'appellation « Train Info Services » une série d'outils d'information real time à disposition du voyageur. Sur le site Internet de la SNCB il est possible de consulter les retards en temps réel soit entre gares belges (sur le planificateur de voyages en ligne dont il est question au point 1) soit au départ d'une gare belge précise.

Les informations real time son également disponibles :

- sur GSM et smartphone grâce au site mobile m.sncb.be,
- via les applications « Train Info » sur iPhone, Android et Java: 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 widget disponible sur Yahoo ou iGoogle, ce qui permet au voyageur d'intégrer le planificateur de voyageur avec des infos en temps réel sur sa page web personnelle,

- ou encore par 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 détenteurs 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.

En trafic international, les développements en cours du site internet SNCB Europe prévoient de fournir l'information des retards en temps réel dans un tableau « info train » par gare de départ d'ici fin 2011.

1.4.2. En gare

En gare, le voyageur reçoit l'information en temps réel et sur les quais à emprunter au travers des annonces sonores(*), sur les écrans des trains au départ (*compétence Infrabel) ou s'il s'adresse à un guichet ou au personnel de quai spécialement formé pour lui venir en aide. 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.



1.4.3. Dans les trains

Dans le train, le voyageur est informé par annonce sonore et/ou sur les écrans SIV (écrans LCD) du parcours du train avec les arrêts intermédiaires ainsi que de l'arrêt suivant. En cas de retard ou de perturbation il sera informé du retard et de sa 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 des correspondances assurées à la gare suivante. En matière de communication à la clientèle, des actions de coaching sont organisées en permanence afin de sensibiliser les accompagnateurs du rôle clé qu'ils occupent dans la chaîne d'information.

1.5. Information pour les personnes à mobilité réduite (PMR)

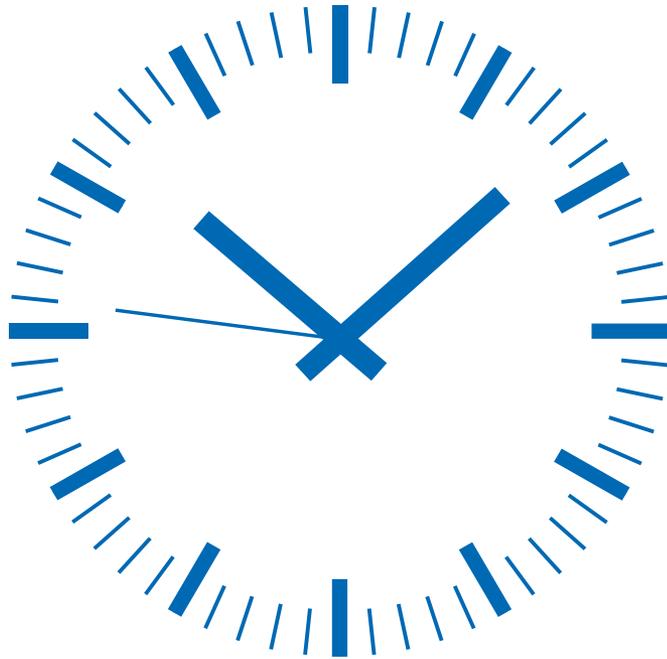
Afin de faciliter l'accès à l'information et aux services ferroviaires, la SNCB a repris sous une rubrique particulière de son site toutes les informations dont ont besoin les PMR:

- les facilités tarifaires dont bénéficient les PMR et leurs accompagnateurs
- les équipements des gares en matière d'accueil des PMR
- le numéro de téléphone (centre d'appels, numéro unique national, voir ci-dessus) et le formulaire online pour la réservation d'une assistance (formulaire en développement pour le trafic international).

Cette mise en ligne de l'ensemble des informations permet de limiter les déplacements en gare. Elles peuvent bien sûr également être obtenues en gare.

Au niveau du transport national de voyageurs, des développements sont en cours dans le but d'obtenir le label «Anysurfer». Ce label est un label de qualité qui atteste qu'un site internet est accessible à tous, y compris aux malvoyants, aveugles, daltoniens, personnes âgées et personnes souffrant d'un handicap auditif ou moteur. D'ici fin 2011 au plus tard, l'ensemble du site sera reconnu «Anysurfer» lorsque le module online ticketing et celui visant à demander les compensations online seront adaptés.

Par ailleurs, la SNCB édite une brochure « Guide du voyageur à mobilité réduite » disponible en version Braille et téléchargeable en version agrandie sur son site. Elle est envoyée au Conseil Supérieur des Personnes Handicapées qui la diffuse auprès des différentes associations.



2. Ponctualité des services et gestion des perturbations



2.1. Retards

Remarque: les données sur les retards proviennent toutes du rapport « Ponctualité du Trafic ferroviaire » 2010 publié par Infrabel.

2.1.1 SNCB Mobility

2.1.1.1 Taux de ponctualité général

Le taux de ponctualité général 2010 des trains du service intérieur SNCB est de 90,4% après neutralisation (85,7% sans neutralisation). Les statistiques générales de ponctualité sont rédigées sur la base des retards mesurés au terminus du train. Les retards imputés aux cas de forces majeures (facteurs externes) et à l'exécution de grands projets d'investissement sont neutralisés dans le calcul. Sont considérés comme trains à l'heure les trains qui ont un retard à l'arrivée inférieur à 6 minutes.

2.1.1.2 Pourcentage de trains en retard au départ

Seuls les retards à l'arrivée sont actuellement suivis.

2.1.1.3 Pourcentage de retards à l'arrivée

(moins de 60 minutes, entre 60 et 119 minutes et plus de 120 minutes)

Ces données ne sont actuellement pas disponibles.

2.1.1.4 Pourcentage de correspondances train-train manquées

Le taux de correspondances manquées est suivi dans les 10 plus grandes gares belges. Dans ces gares, le taux de correspondances manquées était en 2010 de:

- Antwerpen-Centraal: 17.1 %
- Brugge: 12 %
- Charleroi-Sud: 14.4 %
- Gent-st-Pieters: 12.2 %
- Leuven: 14.1 %
- Liège-Guilemins: 18.1 %
- Mechelen: 15.1 %
- Mons: 15.8 %
- Namur: 14.7 %
- Zottegem: 11.2 %

Ces pourcentages ont été établis sur la base d'un délai d'attente estimé entre 2 trains de 4 minutes pour toutes ces gares sauf pour Zottegem où le délai est estimé à 3 minutes.

2.1.2 SNCB Europe

2.1.2.1 Taux de ponctualité général

Ponctualité inférieure à 6 min.

	Sens pair(*)	Sens impair(*)
Thalys	69,1%	80,0%
TGV		91,4%
ICE	57,3%	60,3%
EuroCity		75,2%

* ICE: moyenne mensuelle

* Sens pair: trains à destination de la Belgique sauf pour le Thalys (trains à destination de Paris)

* Sens impair: trains au départ de la Belgique sauf Thalys (trains au départ de Paris).

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.

2.1.2.2 Pourcentage de trains en retard au départ

Nous ne disposons pas de statistiques de retard au départ des trains internationaux sus-mentionnés.

2.1.2.3 Pourcentage de retards à l'arrivée

(moins de 60 minutes, entre 60 et 119 minutes et plus de 120 minutes)

Au niveau de la ventilation des retards, cette dernière se fait selon la grille suivante (2010):

	< 6 min	6 -30 min	30 min <
Thalys	74,6%	22,7%	2,7%
TGV	91,4%	7,1%	1,5%
ICE	Pas de données disponibles		
EuroCity	75,2%	20,5%	4,3%

2.1.2.4 Pourcentage de correspondances train-train manquées

Nous n'avons pas de données disponibles pour le trafic international.

2.2. Présentation des plans de gestion des perturbations et crises

2.2.1 SNCB Mobility

Gestion des perturbations

Le RDV (« Reizigers Dispatching Voyageurs ») a spécialement été créé au sein de la SNCB pour assurer la gestion des moyens de production en cas de perturbation ainsi que la communication relative au trafic voyageurs en temps réel. Il est 24h/24 en lien avec les permanences locales (ROR) établies en région et qui constituent le relai du RDV vers le personnel de surveillance de SNCB en gare.

Le RDV s'est doté d'une organisation et d'une série d'outils informatiques qui lui permettent soit d'anticiper soit de prendre les mesures ad hoc en temps réel. Notons à ce sujet :

- la mise en production d'un outil de représentation cartographique du réseau avec le positionnement réel de chaque train en circulation, son retard éventuel et lien vers toutes les informations utiles (Livemap): horaire, composition, roulements du matériel et du personnel (conduite et accompagnement),
- la mise en production d'un outil essentiellement de communication par messages visuels (pop-up) entre

tous les acteurs impliqués dans le gestion opérationnelle en temps réel (RDV, ROR, accompagnement, conduite et répartiteurs du matériel).

- la mise en production d'un outil de communication essentiellement externe (HIM – Hafas Information Manager) qui génère des messages d'information en quatre langues (FR, NL, DE et EN) et alimente simultanément divers canaux d'information pour les voyageurs (website, widget, gadget, flux RSS, Sms, planificateur de voyages, médias...).

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. C'est ainsi 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 avec la participation de sociétés 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 mesures nécessaires comme par exemple une adaptation structurelle du service des trains. Les mesures prises sont communiquées par la SNCB aux voyageurs au moyen des canaux évoqués ci-dessus.

2.2.2 SNCB Europe

Pour ce qui est du trafic international, des plans de gestion de secours existent selon les lignes et produits impactés en étroite liaison avec les opérateurs et réseaux étrangers. Si le nombre de circulations journalières le permet, 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 œuvre, ou bien les voyageurs sont hébergés si le voyage ne peut être continué.

?



3. Suppressions de trains

3.1 SNCB Mobility

Selon le rapport « Ponctualité du Trafic ferroviaire » 2010 d'Infrabel, le pourcentage de trains supprimés sur la totalité ou une partie du trajet par rapport au nombre total de trains était de 1,891 %.

3.2 SNCB Europe

Au niveau de l'international:

Thalys	4,0%
TGV	6,7%
ICE	<i>Pas de données disponibles</i>
EuroCity	1,3%



4. Propreté des trains et des gares

Le suivi de la propreté des trains et des gares est une obligation présente dans le Contrat de Gestion conclu entre la SNCB et l'Etat belge.

Pour répondre à cette obligation, la SNCB réalise deux types de mesures: la première dite « objective » est une mesure de performance basée sur la conformité de l'état de propreté des trains en cours de route et des gares à des standards de qualité pré-définis et la seconde dite « subjective » se base sur un indicateur de satisfaction tiré du Baromètre de Qualité (étude de satisfaction trimestrielle de la SNCB – voir étude de satisfaction).

4.1. Propreté des trains

4.1.1.1 SNCB mobility

MESURE OBJECTIVE DE LA QUALITÉ

Les évaluations des trains en cours de route, au moyen d'une fiche de contrôle, servent à vérifier si le système de nettoyage permet d'atteindre un niveau acceptable de propreté des trains.

Les mesures inspectent la propreté sous 3 aspects: l'extérieur du train, les sanitaires et les compartiments. Chaque aspect est ensuite subdivisé en un certain nombre de sous-aspects (par exemple: caisse extérieure, fenêtres, planchers...). Des normes objectives et des pondérations (basés 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 2010

L'indice de qualité pour l'ensemble du train réalise un excellent score constant en 2010 (toujours au delà des 80%). Ce résultat est surtout dû au score élevé et stable enregistré pour les compartiments et les installations sanitaires.

En 2010, les compartiments ont largement dépassé les 80%. Les sanitaires se maintiennent aux environs des 80%. Par contre, le score relatif aux parties extérieures du train est resté médiocre.

L'indice de qualité pour l'ensemble des trains a atteint 86,1% en 2010.

4.1.1.2 SNCB Europe

Dans le cadre de l'alliance Railteam qui reprend les opérateurs grande vitesse du trafic international de voyageurs (Thalys, Eurostar, TGV, ICE...), un ensemble de normes a déjà été fixée. Ces normes par catégorie sont reprises dans le tableau ci-dessous :

Toilettes

- 1 par voiture en moyenne (ou pour 100 places)
- Système de fermeture des portes

Général

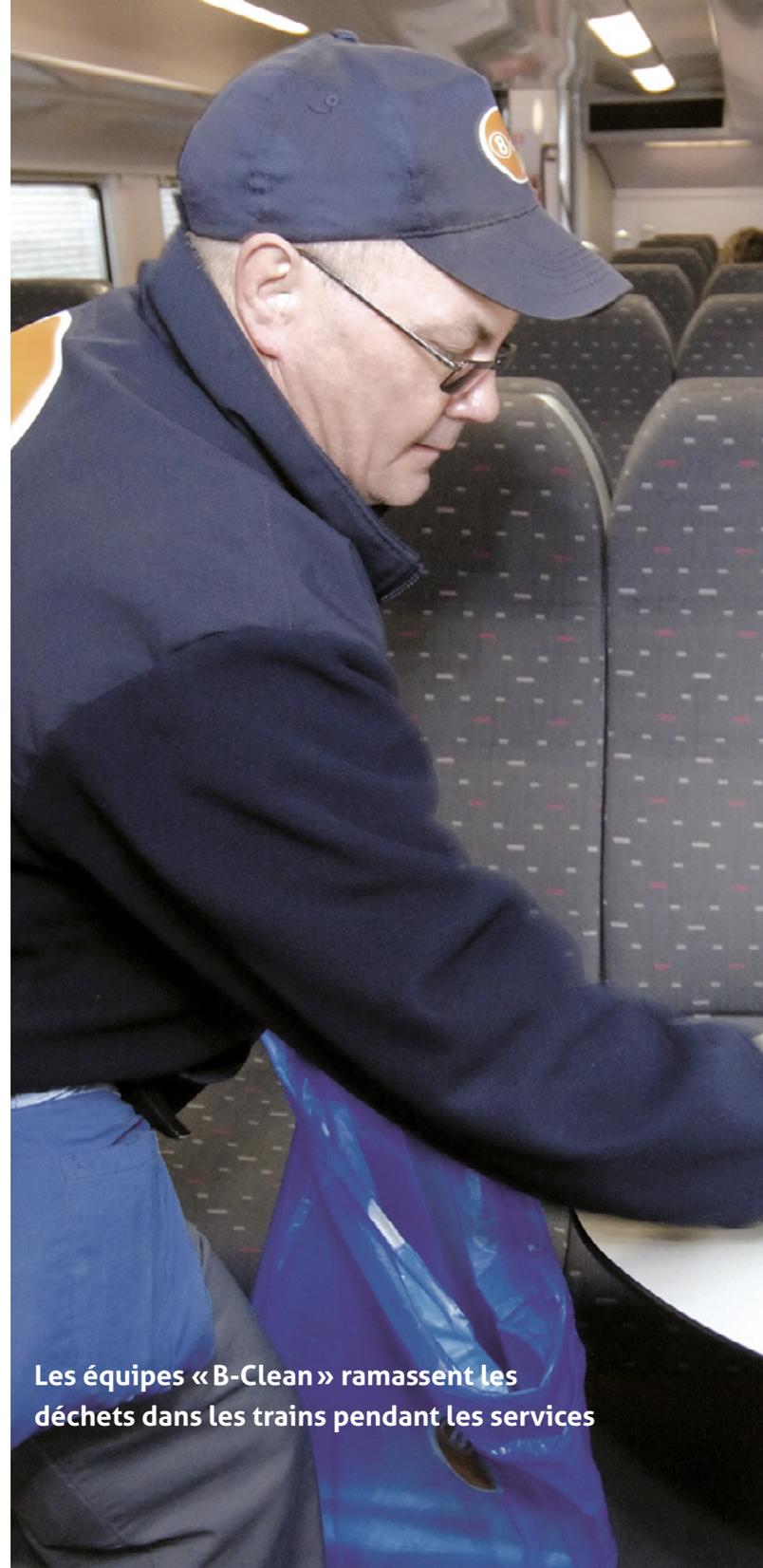
- Air conditionné ou équivalent

Standards de maintenance

- Air conditionné fonctionne
- Sièges en bon état
- Pas de saletés visibles
- Toilettes accessibles, propres, pas d'odeur, pas de saletés/papiers visibles à terre

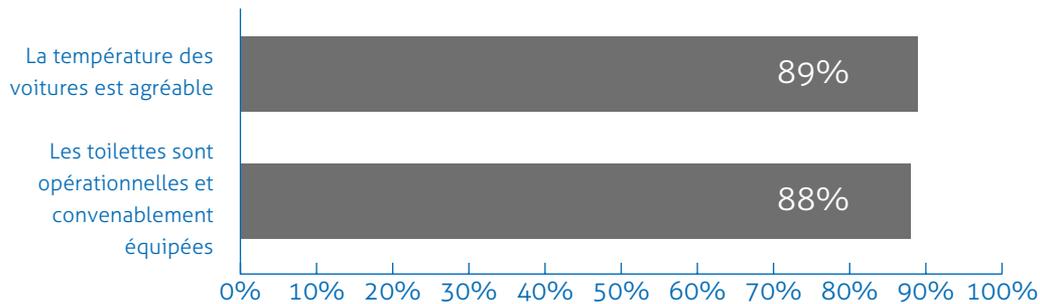
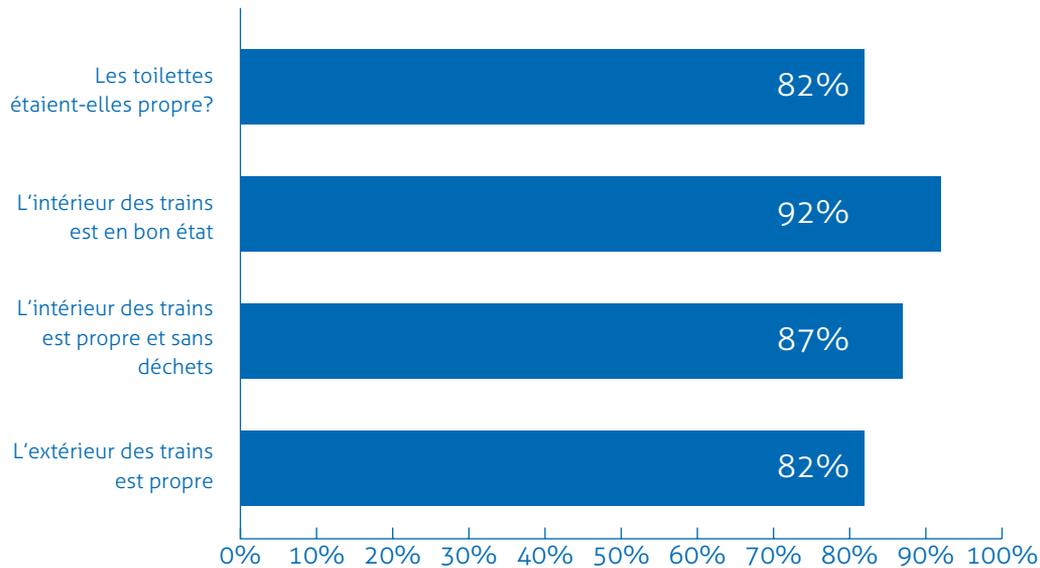
Standards de propreté

- Nettoyage intérieur au moins une fois par jour
- Nettoyage extérieur au moins une fois par semaine



Les équipes «B-Clean» ramassent les déchets dans les trains pendant les services

Sur base des ces normes, des enquêtes sont réalisées deux fois par an dans tous les trains internationaux liés aux opérateurs Railteam. Les résultats pour l'année 2010 sont les suivants :



4.1.2. Fréquence de nettoyage (SNCB Mobility + SNCB Europe)

Le système de nettoyage, combinaison entre programme de nettoyage, roulement et mise en service réelle du matériel tend à garantir un niveau de propreté appréciable pour le client.

Ce système prévoit 4 types d'opérations tant pour les trains du trafic national qu'international:

1. Le nettoyage d'exploitation, c'est-à-dire 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 pilotage).
2. Les nettoyages périodiques 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. Le 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. Les opérations complémentaires: enlèvement des graffiti intérieurs et extérieurs, récurage mécanique du sol, nettoyage des bacs à déchets, nettoyage des toilettes, nettoyage complet des sièges en tissu, nettoyage des accoudoirs et des appuis-tête, enlèvement des tâches sur les tapis et les sièges, cirage des sols, nettoyage complet des tapis...

4.1.3. Disponibilité des toilettes

4.1.3.1 SNCB Mobility

Ne pas pouvoir utiliser les toilettes lors d'un voyage en train est considéré par la SNCB comme une situation inacceptable. A ce titre, une attention particulière est portée à ce genre d'événement lors des évaluations de la propreté des trains (mesure objective). Cette mesure est effectuée lors du contrôle de la propreté des trains. Sur l'ensemble des trains contrôlés en 2010, 12,4% de ceux-ci roulaient avec au moins une toilette fermée et donc non disponible pour les voyageurs.

4.1.3.2 SNCB Europe

Nous n'avons à ce jour pas d'indicateurs sur la disponibilité des toilettes.

4.2. Propreté des gares SNCB

(SNCB Mobility + SNCB Europe)

Dans le groupe SNCB, la gestion des gares et des points d'arrêt est distribuée de la manière:

- Les 37 gares les plus importantes du réseau sont gérées par la SNCB-Holding
- 175 gares de moyenne importance sont gérées par l'opérateur SNCB
- Les 340 points d'arrêt restants sont gérés par Infrabel

Le nettoyage des quais est placé sous la responsabilité d'Infrabel.

4.2.1. Propreté des gares SNCB Mobility

Mesure objective de la qualité

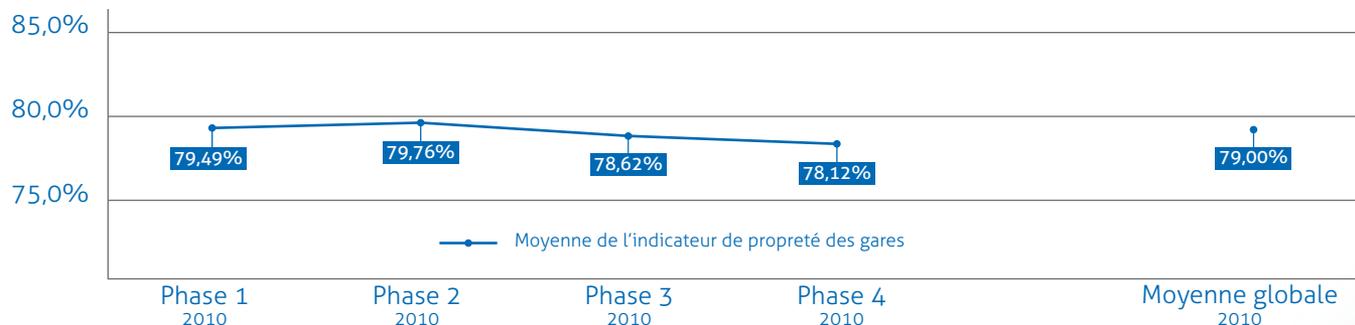
Les mesures "Propreté des gares" sont effectuées 4x/an dans toutes les gares dont la gestion est donnée en concession à SNCB Mobility. Outre l'établissement d'un rapport de contrôle détaillé, une checklist "orientée

client" est également complétée pour chaque gare visitée. Elle traite tous les aspects importants aux yeux d'un voyageur.

Les collaborateurs qualité contrôlent la propreté des différentes zones publiques de la gare, notamment les quais, les couloirs sous voies, les salles d'attente, la salle des guichets, les abords immédiats de la gare (entrées, parkings)... Cette évaluation est réalisée sans gradation: soit un aspect répond à une norme de qualité prédéfinie, soit il n'y satisfait pas. Le résultat de ces mesure est un indicateur de propreté global exprimé sous la forme d'un pourcentage qui est calculé comme la somme des sous-totaux pondérés de chacune des zones d'une gare.

Indicateur moyen de propreté

Cet indicateur est la moyenne des pourcentages individuels pour les gares qui ont été contrôlées lors de chacune des phases (voir ci-dessous).





4.2.2. Fréquence de nettoyage des gares

SNCB Mobility

La SNCB suit au plus près la propreté de ses gares au moyen d'un programme de nettoyage dont la fréquence varie en fonction de plusieurs critères comme les conditions climatiques, l'infrastructure existante, la fréquentation, l'environnement de la gare...

Les principales opérations de nettoyage sont assurées par du personnel présent sur place et/ou par des équipes mobiles spécialement équipées.

SNCB Europe

Pour ce qui est des 4 gares internationales, à savoir Bruxelles-Midi, Bruxelles Central, Anvers central et Liège Guillemins, l'entretien de ces gares y inclus les espaces SNCB Europe est effectué par la SNCB Holding. Nous espérons, dans un proche avenir, pouvoir conclure un « standard level agreement » avec la Holding dans le but d'y définir nos propres normes.

4.2.3. Disponibilité des toilettes en gare

SNCB Mobility

Comme pour les trains, le fait de ne pouvoir utiliser les toilettes dans une gare est considéré comme une situation inacceptable. Pour l'ensemble des contrôles de propreté des gares gérées par la SNCB réalisés en 2010, il ressort que, dans 88.4% des cas, les clients pouvaient disposer de toilettes accessibles.



5. Enquête de satisfaction clientèle

5.1 SNCB Mobility

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

Le baromètre de qualité permet d'évaluer la perception du client à propos de la qualité. Celui-ci n'analyse donc pas la qualité technique réellement produite, mais l'expérience subjective des voyageurs concernant les divers aspects qualitatifs importants pour l'entreprise. Des questionnaires sont distribués à bord des trains pendant 4 phases, à savoir mars, juillet-août, octobre et décembre. Les lignes sont sélectionnées de telle manière qu'on obtienne, par phase, un échantillon représentatif au niveau national. Par an, plus ou moins 12.000 voyageurs sont ainsi interrogés à propos de leur satisfaction.

5.1.1 Ponctualité des trains

Le baromètre de qualité permet d'apprécier le jugement du client à propos de la régularité. Comme indicateur de satisfaction principal, celle-ci est évaluée sur une échelle de 0 à 10. Pour l'année 2010, ce chiffre est de: 32,2 % de clients attribuant une note de 7/10 ou plus pour ce critère.

5.1.2 Information des voyageurs en cas de retard

Celle-ci est évaluée via une échelle en 5 points allant de « très mauvais » à « très bon ». De cette échelle découle un niveau de qualité qui correspond à la somme des pourcentages de répondants accordant un score de « bon » ou « très bon » à l'aspect considéré. En 2010, les clients ont jugé l'information en cas de retard de la manière suivante:

- 40.4 % des clients ont jugé « bon » ou « très bon » l'information diffusée en cas de retard dans les gares
- 48.6 % des clients ont jugé « bon » ou « très bon » l'information diffusée en cas de retard dans les trains

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

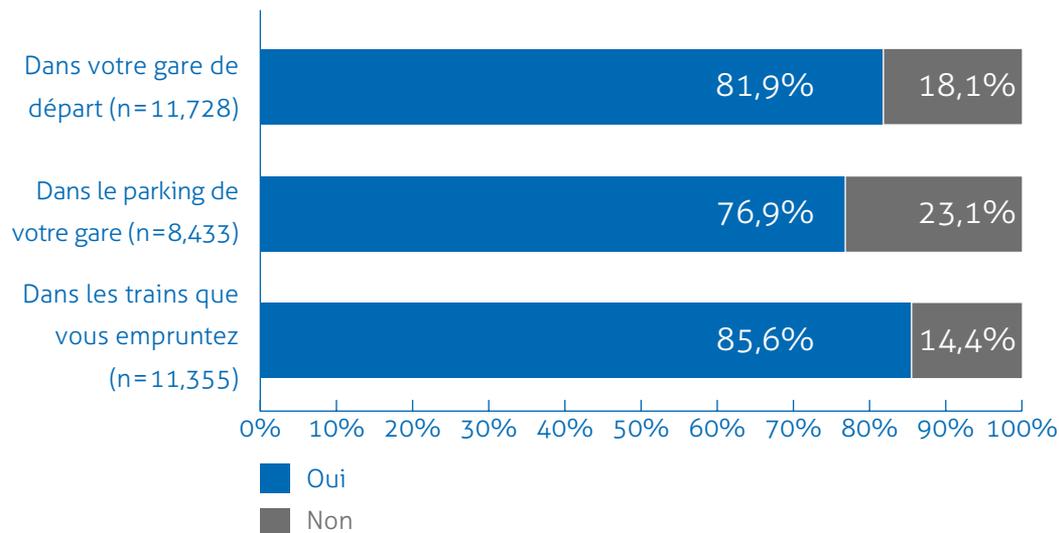
Pas d'indicateur de satisfaction.

5.1.4 Bon entretien et état excellent des trains

Le baromètre de qualité permet d'apprécier le jugement du client à propos de la propreté des trains et de leur entretien en général. Pour l'année 2010, 57,4% des clients interrogés ont attribué une note de 7/10 ou plus pour ce critère.

5.1.5 Degré de sécurité des trains et dans les gares

La SNCB consacre une partie de son Baromètre Qualité à la perception du client à propos de la sécurité ressentie lors de ses déplacements. En 2010, à la question « Pendant vos déplacements, avez-vous le sentiment d'être toujours en sécurité...? », les personnes interrogées ont répondu de la manière suivante :



5.1.6 Propreté à l'intérieur des trains

Les différents aspects de l'intérieur du train sont évalués au moyen d'une échelle en 5 points allant de « très mauvais » à « très bon ». Les clients ont évalué la propreté de l'intérieur des trains de la manière suivante en 2010:

- Fenêtres: 44.2 % de bon ou très bon
- Places assises: 58.4 % de bon ou très bon
- Tablettes: 59.2 % de bon ou très bon
- Sol: 43.1 % de bon ou très bon
- Poubelles: 40 % de bon ou très bon

5.1.7 Information utile tout au long du voyage

L'information en cours de route au travers des 3 indicateurs suivants:

- Audibilité des annonces
(56.7 % de bon ou très bon en 2010)
- Clarté des annonces en situation normale
(61.9 % de bon ou très bon)
- Clarté des annonces en cas de retard
(48.6 % de bon ou très bon)

5.1.8 Temps de réponse lors des demandes d'information à la gare

- Temps d'attente aux guichets:
53.9 % de bon ou très bon
- Temps d'attente aux bureaux de renseignements:
48.5 % de bon ou très bon

5.1.9 Disponibilité de toilettes propres (« de bonne qualité ») dans chaque train

La propreté des toilettes à l'intérieur du train a été jugée « bonne » ou « très bonne » par 29.7% de clients interrogés lors du Baromètre Qualité.

5.1.10 Haut niveau de propreté et d'entretien des gares

Le baromètre qualité permet d'apprécier le jugement du client à propos de la propreté des gares et des parkings, considérés comme un des 13 indicateurs qualité principaux. Pour l'année 2010, 58,4% de clients interrogés ont attribué un score de 7/10 ou plus à ce critère.



5.1.11 Accessibilité des gares et des trains

L'accessibilité est évaluée sur l'échelle en 5 points.

En ce qui concerne les gares (tous types), on peut retenir:

- Accessibilité de la gare: 86.4% de bon ou très bon
- Accessibilité des bâtiments: 81.8% de bon ou très bon
- Accessibilité des quais: 65.1% de bon ou très bon

Pour ce qui est des trains:

- Facilité d'embarquement: 69.6% de bon ou très bon.

5.1.12 Assistance PMR

Jusqu'à présent, la SNCB ne dispose pas encore d'indicateur de satisfaction relatif à la qualité de l'assistance aux PMR.

Le personnel de « B for you » assure l'assistance aux PMR dans 130 gares grâce à des équipes mobiles

5.2 SNCB Europe

SNCB Europe n'est pas lié à un contrat de gestion qui prévoit des enquêtes de satisfaction de la clientèle. Toutefois, une cellule qualité assure depuis deux ans la réalisation d'un baromètre qualité annuel pour garantir un service optimal aux voyageurs internationaux. Ce baromètre qualité, réalisé par des sociétés externes à la SNCB, permet d'évaluer la perception du client à propos de la qualité des activités majeures de SNCB-Europe : les canaux de distribution et les services de trains internationaux (Thalys, TGV, ICE, Treski, EC Bruxelles-Suisse). Il n'analyse donc pas la qualité technique produite mais bien la perception des voyageurs.

A côté de la perception des voyageurs, nous analysons aussi la performance de nos canaux de vente par des enquêtes de clients mystères. Nous mesurons ainsi la performance de notre entreprise à l'aide d'une grille avec l'ensemble des points à juger. A côté de chaque point, la norme attendue par SNCB Europe est reprise.

Les enquêtes sont réalisées 1 fois par an, sauf pour Thalys (analyse trimestrielle) qui réalise ses propres enquêtes. Pour permettre des comparatifs et évolution, ces enquêtes sont répétées tous les ans à la même période.

Étant donné la diversité de nos produits et services internationaux ainsi que de nos canaux de distribution, les enquêtes sont bien scindées entre elles. Nous travaillons pour l'ensemble des enquêtes satisfaction clientèle avec l'échelle suivante :

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

Thalys travaille quant à lui avec une échelle numérique sur 10 points.

Les pourcentages repris dans les points suivants reprennent l'ensemble des personnes ayant répondu « très satisfaisant » ou « satisfaisant » et ayant donné au minimum un score de 7/10 pour Thalys.

5.2.1 Ponctualité des trains

	TGV	EC	Treski	ICE	Thalys
Ponctualité	85 %	75 %	-	85 %	68 %

5.2.2 Information des voyageurs en cas de retard

	TGV	EC	Treski	ICE	Thalys
Communication en gare et annonces à bord du train					77 %
Annonces en cas de perturbations	77 %	73 %	-	83 %	-
Annonces faites en plusieurs langues	77 %	74 %	89 %	87 %	-

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

	TGV	EC	Treski	ICE	Thalys
Communication en gare et annonces à bord du train					77 %
Signalétique de gare indiquant les quais	87 %	92 %	-	-	-
Annonces du départ	87 %	88 %	-	91 %	-
Annonces faites en plusieurs langues	77 %	74 %	89 %	87 %	-
Signalétique dans les trains	88 %	80 %	-	92 %	-

5.2.4 Bon entretien et état excellent des trains

Voir point 5.2.6

5.2.5 Degré de sécurité des trains et dans les gares

	TGV	EC	Treski	ICE	Thalys
Le train en général					
Sentiment de sécurité du moyen de transport	97%	96%	-	-	-

5.2.6 Propreté à l'intérieur des trains

	TGV	EC	Treski	ICE	Thalys
Le train en général					
État du siège	95%	86%	88%	95%	-
Propreté de la voiture	91%	83%	95%	98%	85%
Propreté des toilettes	65%	64%	62%	88%	55%
Poubelles	66%	82%	-	-	-

5.2.7 Information utile tout au long du voyage

	TGV	EC	Treski	ICE	Thalys
Personnel de bord					
Capacité à renseigner	91%	92%	94%	95%	-
Capacité à s'exprimer en plusieurs langues	85%	87%	97%	85%	-
Communication en gare et annonces à bord du train					77%
Signalétique de gare indiquant les quais	87%	92%	-	-	-
Annonces du départ	87%	88%	-	91%	-
Annonces en cas de perturbations	77%	73%	-	83%	-
Annonces faites en plusieurs langues	77%	74%	89%	87%	-
Signalétique	88%	80%	-	92%	-

5.2.8 Temps de réponse lors des demandes d'information au calls centers et à la gare

Pour les différents calls centers :

CCI : call center B to C

SPP : call center B to C et B to B pour les produits spéciaux (ex. Japan Rail pass, Amtrak...)

RSC : call center B to B

Contacts Téléphoniques

	CCI	SPP	RSC
Satisfaction globale	91 %	96 %	96 %
Délai avant de parler à quelqu'un	71 %	78 %	68 %

Contacts écrits

	SPP	RSC	Groupe
Rapidité de la remise du devis	-	-	100 %

Contacts internet

	RSC
Absence de panne	88 %
Rapidité du site	73 %

Pour les gares

	Gares
Attente au guichet	87 %



5.2.9 Disponibilité de toilettes propres («de bonne qualité») dans chaque train

Non disponible

5.2.10 Haut niveau de propreté et d'entretien des gares

Non disponible

5.2.11 Accessibilité des gares et des trains

Non disponible

5.2.12 Assistance PMR

Non disponible



6. Traitement des plaintes et des compensations

6.1 SNCB Mobility

6.1.1. Procédure en place

Compensations en cas de retard

Le système de compensation en cas de retard appliqué par la SNCB va clairement au-delà des exigences prévues au Règlement des droits des voyageurs. Il prévoit à la fois :

- Une 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.
- Une compensation pour retards occasionnels de plus de 60 minutes (compensation intégrale du prix du trajet). Pour ces retards de longue durée, le montant minimum de la compensation est cependant de 2,5 euros.

Les formulaires de demande de compensation ainsi que toutes les informations utiles pour introduire une demande de compensation sont disponibles en gare ou sur le site de la SNCB.

Réactions clients

Le voyageur peut aussi faire part à la SNCB de ses questions, plaintes, recommandations... et ce via les différents canaux à sa disposition : par téléphone (call center), par lettre, mail ou formulaire de contact (pdf ou online).

6.1.2. Nombre de réactions clients et demandes de compensation

Nombre de demandes reçues

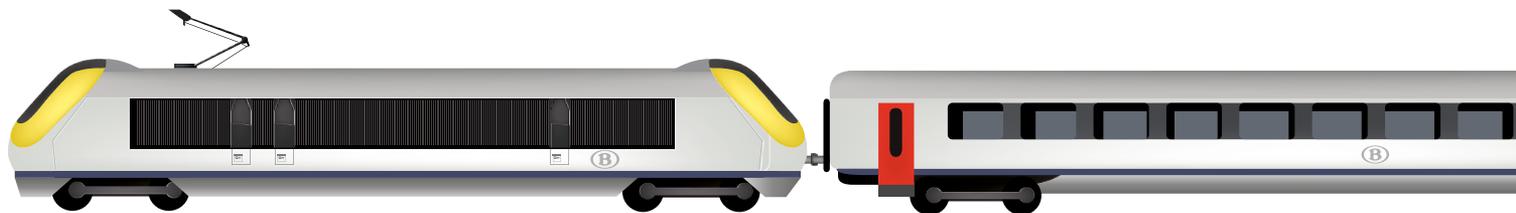
Sur un nombre de 215 millions de voyageurs, la SNCB a reçu en 2010 :

- 34.536 demandes de compensation pour retards de plus de 60 minutes.
- 7.907 demandes de compensation pour retards fréquents.
- 39.632 réactions de clients dont 27.366 plaintes.

Nombre de dossiers acceptés

Le nombre de dossiers de compensation acceptés était de :

- 28.206 pour les demandes de compensation pour retards de plus de 60 minutes (soit 82 %).
- 6.971 pour les demandes de compensation pour retards fréquents (soit 88 %).



Nombre de réactions clients traitées

Au niveau du traitement des réactions des clients, 73 % des dossiers ont reçu une réponse. 27 % ne furent donc pas traitées d'une part parce qu'il manquait des éléments essentiels au traitement du dossier, d'autre part parce que le volume de dossiers a fortement augmenté suite à l'accident de Buizingen et en fin d'année suite aux conditions hivernales exceptionnelles.

6.1.3. Délai de traitement des demandes de compensation et réactions clients

Réactions clients

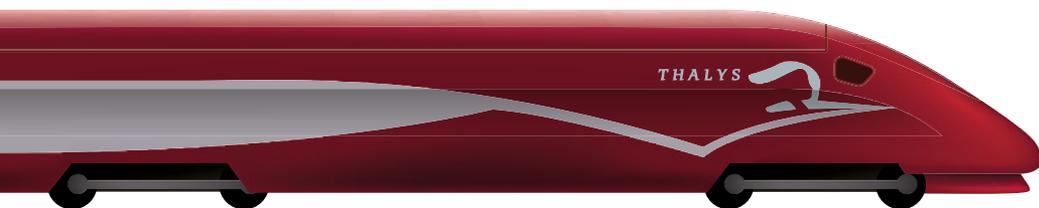
Des réactions envoyées au Service clientèle de la SNCB, 46 % ont reçu une réponse dans les 4 semaines, 58 % dans les 6 semaines. 8 % des dossiers ont nécessité une enquête ou analyse interne plus approfondie, ce qui a eu pour effet de prolonger leur délai de réponse à plus de 8 semaines.

Demandes de compensation

Selon les estimations, 90 à 95 % des demandes de compensation reçoivent une réponse dans un délai d'un mois.

6.1.4. Possibilités d'amélioration

Comme évoqué plus haut, le système de compensation pour retard d'application en Belgique est particulièrement généreux par rapport aux exigences européennes. La conséquence directe est un nombre élevé et toujours en croissance de dossiers à traiter annuellement. Il est donc essentiel d'améliorer le système de traitement des dossiers. C'est pourquoi la SNCB travaille actuellement au développement d'un système de gestion des relations clients (CRM) basé sur des formulaires web et à l'automatisation plus poussée du traitement des demandes de compensation.



6.2 SNCB Europe

6.2.1. Procédure en place

Au niveau de l'international, le service clientèle SNCB Europe gère principalement l'ensemble des plaintes de voyageurs liées au transport international et à la vente des billets internationaux (à l'exception des demandes de compensation pour retard Thalys et Eurostar) qui sont gérés directement par les deux sociétés.

Compensation en cas de retard

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

- une heure de retard = remboursement de 25 %

- deux heures de retard = remboursement de 50%.
Toutefois, un transporteur (Thalys, TGV...) peut 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 à SNCB Europe de ses questions, plaintes, recommandations... et ce via les différents canaux à sa disposition: par téléphone (call center), par lettre, mail ou formulaire de contact (PDF ou online).

6.2.2. Nombre de réactions clients et demandes de compensation

En 2010, le service clientèle a reçu 15 031 plaintes du 01/01/2010 au 22/10/2010¹ dont 1696 demandes de compensation. Même s'il convient de dire que 2010 fut une « annus horribilis », nous constatons une tendance à la hausse des plaintes suite aux facteurs suivants :

- Intempéries fin 2009 ainsi que durant 2010
- Accident de Buizingen
- Le nuage volcanique qui a généré plus de demandes de remboursements de billets air rail suite à l'annulation des vols
- Introduction des frais de dossier « distribution » aux guichets et au call center international
- ...

Nombre de plaintes reçues par rapporte au nombre de plaintes traitées:

Année	Plaintes reçues	Plaintes traitées	À traiter
2010	15031	12795	2236

1. Actuellement les chiffres ne sont disponibles que pour les 10 premiers mois de 2010 suite au passage à un nouveau système de gestion SAP.

6.2.3. Délai de traitement des demandes et réactions clients

Pour ce qui est du service clientèle international et vu la complexité des recherches (très souvent sur plusieurs pays), le délai de traitement moyen pour l'année 2010 est de 23 jours avec la nuance suivante :

- Pour les mails: 13 jours de délai moyen
- Pour les non-mails: 30 jours de délai moyen

Il est à noter que les chiffres ci-dessus concernent uniquement les plaintes pour lesquelles une date d'entrée et une date de clôture de dossier ont été encodées dans le système.

Ce délai ne reprend que le temps nécessaire au traitement administratif du dossier par le service clientèle. Le délai lié un paiement éventuel n'est quant à lui pas repris dans les chiffres mentionnés ci-dessus. Le nouveau système mis en place fin 2010 nous permettra d'affiner ces chiffres dans la mesure où nous pourrons définir un délai par type de plainte, par bureau concerné.

6.2.4. Possibilités d'amélioration

Comme pour le trafic national, en date du 25 octobre 2010, le système SAP a été introduit au niveau du service clientèle international.

L'utilisation de SAP par le service clientèle se traduit par le CRM (Customer Relationship Management System) qui permettra à terme une automatisation et une meilleure efficacité du travail tel que :

- La réception automatique de données que le client aura introduites dans sa plainte par internet.
- La lecture des données CRM.
- L'Optical recognition des données reprises dans une plainte à l'aide d'un scanner.
- La connexion d'une centrale téléphonique.



7. Assistance aux PMR

7.1. Procédure d'assistance en place

(SNCB Mobility + SNCB Europe)

Toute personne à mobilité réduite peut bénéficier d'une aide à l'embarquement ou au débarquement dans 114 gares du réseau, 7 jours sur 7, du 1er au dernier train, pour autant qu'il en ait fait la demande au moins 24 heures à l'avance (48 heures pour une relation internationale) auprès du service clientèle et que cette demande d'aide ait été agréée. La demande d'aide peut s'effectuer soit par téléphone (call center au numéro central 02 528 28 28) soit via le formulaire online.

Pour renforcer l'efficacité du service rendu, SNCB Europe a confié à SNCB Mobility le traitement ainsi que l'exécution des demandes. Il est en effet plus facile pour les PMR de disposer d'un seul point de contact pour leurs voyages en train en intérieur et en international. De plus, une seule demande doit être introduite pour une combinaison des deux.

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 son accompagnateur éventuel.

Lors de son arrivée en gare (idéalement 15 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.

Depuis juin 2010, 17 gares collaborent avec des sociétés de taxis pour le transport des personnes en chaise roulante d'une gare sans assistance vers une des 114 gares offrant une assistance.



7.2. Nombre de cas d'assistance

En 2010 la SNCB a enregistré 23.141 demandes d'assistance de PMR. 20.234 demandes ont été acceptées (soit 87% des demandes). Il s'agit là d'une augmentation de 42,7% par rapport à 2009. 2.907 demandes n'ont donc pas été satisfaites, 75% de ces demandes non-satisfaites étant dues à une annulation par le voyageur PMR lui-même.