

# Rapport sur la qualité des services

2022

En route.  
Vers mieux.



# 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, le traitement 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](http://www.sncb.be) (comme annexe au rapport annuel) et sur le site de l'Agence Ferroviaire Européenne (European Railway Agency).**

1. **Information et billets**
2. **Ponctualité des services et gestion des perturbations**
3. **Propreté des trains et des gares**
4. **Satisfaction clientèle**
5. **Traitement des plaintes et des compensations**
6. **Assistance aux PMR**



# 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

## Destinés à l'achat de billets

### Trafic intérieur

- Internet
- Gares
- Call center
- Train

### Trafic international

- Internet
- Site mobile et applications mobiles
- 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 et de données en temps réel
- Compte Twitter, Whatsapp 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
- Assistance pour vente en ligne et aux automates
- De 7h à 21h30

#### Informations en gare

- Des membres du personnel commercial et/ou des stewards sont présents dans 91 stations avec guichet(s).

# 1. Information et billets

## Information sur les horaires, tarifs et quais

### Trafic international

#### Internet

- Module d'information et de réservation disponible online/mobile
- Page Facebook SNCB International (demande sur les prix, horaires et conditions de vente ou d'après-vente). En semaine de 8h à 18h nos collaborateurs répondent dans un délai de deux heures aux questions posées via Facebook / Twitter ou Whatsapp.
- Assistance par chat en direct via la page de contact et le flux d'achat. Le bouton de chat s'affiche lorsqu'un employé disponible est connecté.

#### Contact centers

- CCI : Particuliers : ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h, les week-ends et jours fériés de 9h à 17h
- RSC : Agences de voyages et entreprises : ouvert du lundi au vendredi de 9h à 20h, le samedi de 9h à 16h30
- 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](http://www.sncb.be), App pour iOs et Android
- Achat d'un large éventail de formules tarifaires
- Achat et renouvellement des abonnements (train seul ou combiné train-transport public régional)
- Paiement par carte de crédit ou paiement en ligne
- Vente via d'autres plateformes (3rd party API)

#### Gares

##### 555 points d'arrêt dont:

- 91 points de vente avec des guichets et automates
  - Au total: 221 guichets et 293 automates
  - Paiement par cash, cartes de crédit et de débit, éco-cheques (certains produits)

- 447 points d'arrêt avec des automates
  - Au total: 462 automates
  - Paiement par pièces de monnaie, cartes de crédit et de débit
- 15 points d'arrêt sans équipement de vente de billets
  - Tarif à bord n'est pas appliqué

#### Call Center

- Pour réservations de groupes

#### Trains

- Achat de billets possible via ITRIS
- Le paiement peut être effectué par carte bancaire ou de crédit, ou en espèces.
- Encourager les voyageurs à effectuer des paiements sans contact

# 1. Information et billets

## Equipements destinés à l'achat de billets

### Trafic international

#### Internet

- Possibilité d'acheter plus de 5.000 destinations internationales
- La plupart des billets peuvent être imprimés à domicile ou téléchargés via une app mobile.
- Paiement par carte de crédit (Visa, Mastercard, American Express), ou par carte de débit (Bancontact/Mister Cash/E-Maestro) ou avec Paypal (achat au moins 9 jours à l'avance)
- Lorsqu'une relation ne peut être achetée en ligne, le client est dirigé vers un Contact Center où la réservation peut être effectuée
- Après-vente en ligne et via mobile possible (annulation/échange)

#### Applications mobiles et site mobile

- Application disponible pour iPhone et Android
- Site internet complètement 'responsive' qui fonctionne de manière optimale sur smartphone et grâce auquel il est possible de réserver 5.000 destinations
- Possibilité de paiement par carte de crédit (Visa, Mastercard, American Express), ou par carte de débit (Bancontact/Mister Cash/E-Maestro) ou avec Paypal (achat au moins 9 jours à l'avance)
- Une liaison automatique avec accès prioritaire au Contact Center est également à disposition des clients
- Après-vente en ligne et via mobile possible (annulation/échange)

#### Gares

- Vente d'une gamme étendue de l'offre aux guichets de 21 gares belges. Vente d'une gamme limitée de l'offre dans 23 gares (moyennant des frais de dossiers éventuels)

# 1. Information et billets

## Equipements destinés à l'achat de billets

### Internationaal verkeer

#### Contact center

#### Billets achetés via le Contact Center :

- **CCI (B2C): particuliers.** Les billets peuvent être imprimés à domicile ou retirés dans 48 gares belges. Frais de dossier : entre 7€ et 12€ 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 sont imprimés à domicile ou envoyés par courrier (moyennant supplément qui varie en fonction du pays) . Les frais de dossier ne sont pas d'application. Pour le paiement, une facture est envoyée aux clients. Paiement par domiciliation.
- **Groupes (B2C + B2B) :** Les billets sont imprimés à domicile 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 le paiement, une facture est envoyée aux clients. Possibilité de paiement par carte de crédit (Visa, Mastercard, Amex).

# 1. Information et billets

## Equipements destinés à l'achat de billets

### Trafic international

#### Automates de vente

- Les billets pour les destinations frontalières suivantes sont en vente sur tous les automates de vente de la SNCB : Aix-la-Chapelle Hbf (D), Aulnoye-Aymeries (F), Annappes (F), Ascq (F) Baisieux (F), Croix-l'Allumette (F), Croix-Wasquehal (F), Eijsden (NL), Hellemmes (F), Lezennes (F), Lille Flandres (F), Luxembourg (L), Maastricht (NL), Maubeuge (F), Pont-de-Bois (F), Roosendaal (NL), Roubaix (F) et Tourcoing (F)
- Les billets pour les destinations néerlandaises de l'IC Pays-Bas (Breda, Rotterdam CS, Schiphol Airport et Amsterdam CS) peuvent être achetés au tarif Flex via les automates de vente des gares d'arrêt de ce train en Belgique (Anvers-Central, Anvers-Berchem, Noorderkempen, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Central, Bruxelles-Nord, Bruxelles Aéroport Zaventem et Malines).

# 1. Information et billets

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

### Trafic intérieur

- Les guichets de Brussels Airport-Zaventem sont ouverts de 6h15 à 22h45, 7 jours/7 jours.
- Dans les autres gares les guichets sont ouverts :

#### En semaine (les jours ouvrables) :

- Dans 38 gares de manière partielle
- Dans 53 gares de taille plus importante durant une grande partie de la journée

### Le samedi

- Dans 40 gares de manière partielle
- Dans 39 gares de taille plus importante durant une grande partie de la journée

### Le dimanche

- Dans 30 gares de manière partielle
- Dans 31 gares de taille plus importante durant une grande partie de la journée

### Trafic international

- 21 gares avec vente et après-vente d'une gamme étendue de l'offre
- 23 gares avec vente et après-vente d'une gamme limitée de l'offre



# 1. Information et billets

## Informations pendant le voyage et en temps réel

### Internet et applications

#### En gare

- **Site web:** informations en temps réel entre les gares belges (via planificateur de voyage en ligne) ou à partir d'une gare belge spécifique + horaires théoriques des autres sociétés de transport en commun
- Via l'**application** sur iPhone et Android: possibilité 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. Possibilité de voir l'horaire en temps réel d'une gare belge spécifique. Possibilité de recevoir des notifications de retards ou de changements de voies liés à son trajet favori.
- Via l'application et le site: possibilité de consulter l'information en temps réel liée aux perturbations sur le réseau.
- Via le **compte Twitter, Whatsapp et Facebook**, le client peut dialoguer avec la SNCB en temps réel.
- **Trafic international:** information en temps réel par gare de départ/d'arrivée + information pour un voyage spécifique envoyée en temps réel via l'application.

# 1. Information et billets

## Informations pendant le voyage et en temps réel

### Trafic intérieur et trafic international

#### En gare

- Des écrans d'informations et des annonces sonores en temps réel (trajet, quai, retard, suppression)
- Du personnel aux guichets et sur les quais
- Des affiches jaunes (horaires planifiés);
- Des affiches d'informations et signalétique sur les travaux;
- Des écrans de crise (en cas de fortes perturbations du trafic et travaux, adaptation de l'horaire planifié);
- Dans le cadre d'un changement horaire important, des stands d'information mobiles

#### Dans les trains

- Informations par annonces sonores et/ou les écrans du parcours du train (l'arrêt actuel et suivant(s))
- Les rames Desiro et M7 : les écrans d'informations complémentaires aux voyageurs (l'arrêt actuel, les arrêts suivants, destination du train, les facilités en train/ à la gare suivante, les infos en temps réel : temps de départ et d'arrivée prévu (retards inclus)), connexion de train aux prochains arrêts.
- En cas de retard ou de perturbation, une annonce audio (cause, etc.) est faite par l'accompagnateur dès qu'il est informé par 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.

# 1. Information et billets

## Informations en gare et pendant le voyage

### Trafic intérieur et trafic international

#### Dans les gares

- Enquêtes internes et externes sur base d'une check-list reprenant l'ensemble des aspects liés à l'information diffusée en gare aussi bien statique (signalétique, affichage) que dynamique (annonces via haut-parleurs, écrans)
- Depuis octobre 2020, les mesures "informations en gare" sont réalisées par une firme externe
- 1.349 visites de gare organisées en 2022 avec un score global de 91,1% pour l'information :

#### Dans les trains

- En 2022 1.564 observations (Mystery Shopping) sont réalisées dans les trains et sur les annonces faites à bord par les accompagnateurs:
  - Taux d'annonces d'accueil et de haltes: 63%
  - Taux d'annonces de correspondances: 30%
  - Taux d'annonces d'arrivées: 72%

# 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 [sncb.be](https://www.sncb.be)
  - infos sur les possibilités d'assistance + formulaire de demande d'assistance
  - aperçu de l'ensemble des facilités offertes dans chaque gare
- Toute la communication se déroule via un point d'accès centralisé : le Contact Center
- Brochure « J'ose prendre le train » consultable et téléchargeable en format pdf sur [sncb.be](https://www.sncb.be)
- Brochure en braille et CD audio disponible sur demande à l'adresse: [assistance@b-rail.be](mailto:assistance@b-rail.be)



1. Information et billets
2. **Ponctualité des services  
et gestion des perturbations**
3. Propreté des trains et des gares
4. Satisfaction clientèle
5. Traitement des plaintes  
et des compensations
6. Assistance aux PMR



## 2. Ponctualité des services et gestion des perturbations

### Retards et correspondances manquées

#### 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 pour les divers produits

### 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: 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 ponctuels)

**Pourcentage de trains en retard au départ : 4,9%**

(les trains qui à l'arrivée, accusent un retard de plus de six minutes (>5min59sec) sont considérés comme trains en retard)

#### 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.

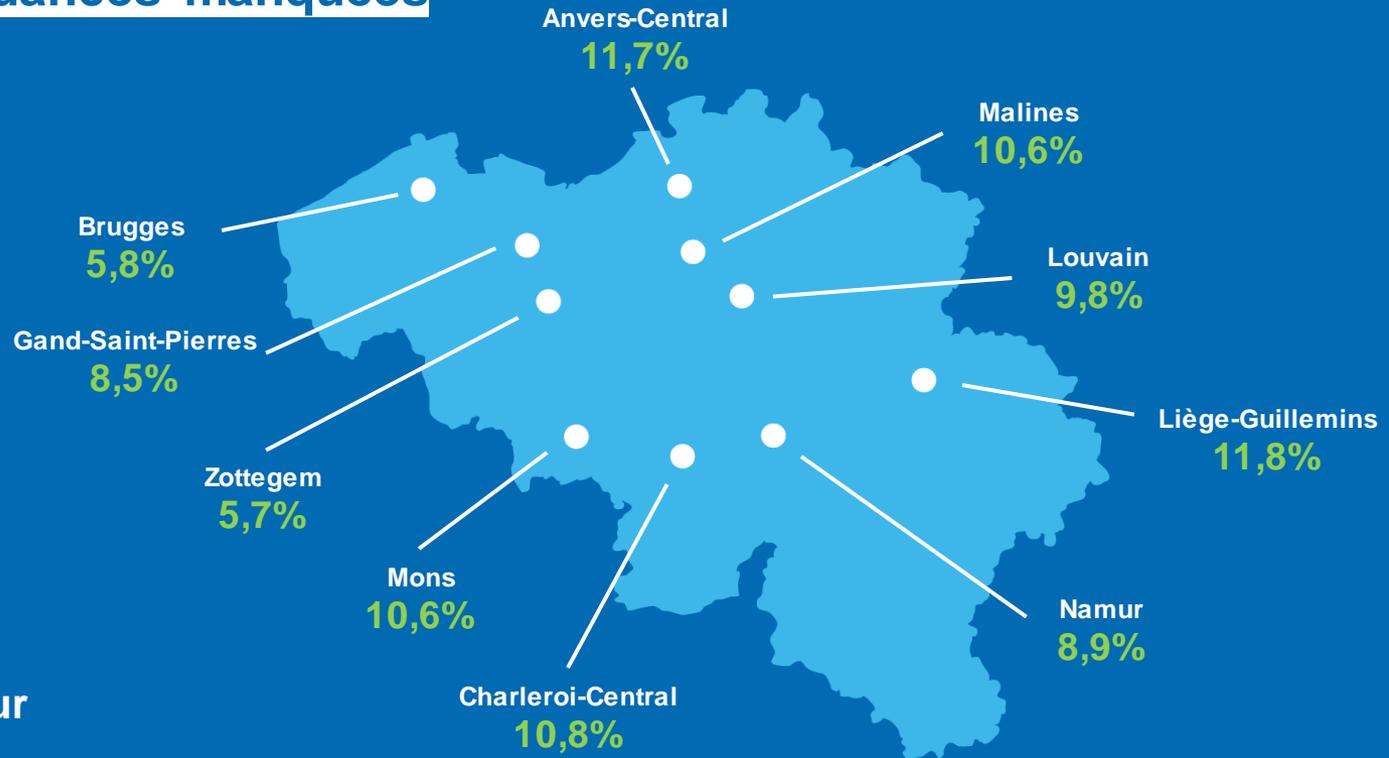
**Les seuils repris dans le Règlement 1371 tablent sur 60 et 120 minutes :**

- moins de 60 minutes **99,940%**
- de 60 à 120 minutes : **0,055%**
- plus de 120 minutes ; **0,005 %**

## 2. Ponctualité des services et gestion des perturbations

### Correspondances manquées

(source: 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 pour les divers produits:

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

**TGV INOUI**  
Bruxelles-France

trains à l'heure ou avec moins de 6 minutes de retard

Ambition: BE>FR 90 %

**Réel**

**85,7% (Bruxelles - frontière française)**

**95,3% (Frontière française - Bruxelles)**

**Trains IC**  
Bruxelles-Amsterdam

trains à l'heure ou avec moins de 6 minutes de retard

Ambition: BE>NL 87%

**Réel**

**85,5 % (Bruxelles – frontière NL)**

**84,5% (frontière NL – Bruxelles)**

La SNCB est co-transporteur de ces trains.

## 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: **3,82%**

#### Trafic international

##### TGV

**40** trains entièrement supprimés

**17** trains partiellement supprimés

##### IC Bruxelles-Amsterdam

**272** trains entièrement supprimés

**350** trains partiellement supprimés



## 2. Ponctualité des services et gestion des perturbations

### Présentation des plans de gestion des perturbations et crises

#### Trafic intérieur

##### Gestion des perturbations

Le RCC (« Realtime Coordination Center») est l'organe opérationnel en temps réel de la SNCB, qui regroupe les différents métiers organisant les circulations de trains en temps réels.

Parmi ces métiers, figure le TCC (“Traffic Coordination Center”) qui intervient lorsque le plan de transport de la SNCB s'écarte de celui prévu en raison d'incidents ou de crises. Il gère les incidents liés au trafic ferroviaire de la SNCB et combine les attentes des clients avec les contraintes opérationnelles liées au personnel et au matériel. Le TCC contribue activement au processus d'amélioration continue, par l'analyse des incidents et la recherche de problèmes systémiques.

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.

Conformément au règlement 1371/2007, 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 des taxis ou un séjour à l'hôtel est offert.

##### 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.

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 « Traffic Control » (Infrabel) et RCC sont rassemblés dans le “ROC” (Railway Operational Center).  
Avantage le plus important: tous les intervenants sont réunis dans le même local et les incidents sont mieux gérés.

#### OCC

En 2021, le regroupement des acteurs locaux du real time a été réalisé au niveau de 5 districts, toujours avec l’objectif de faciliter la communication et l’interaction.

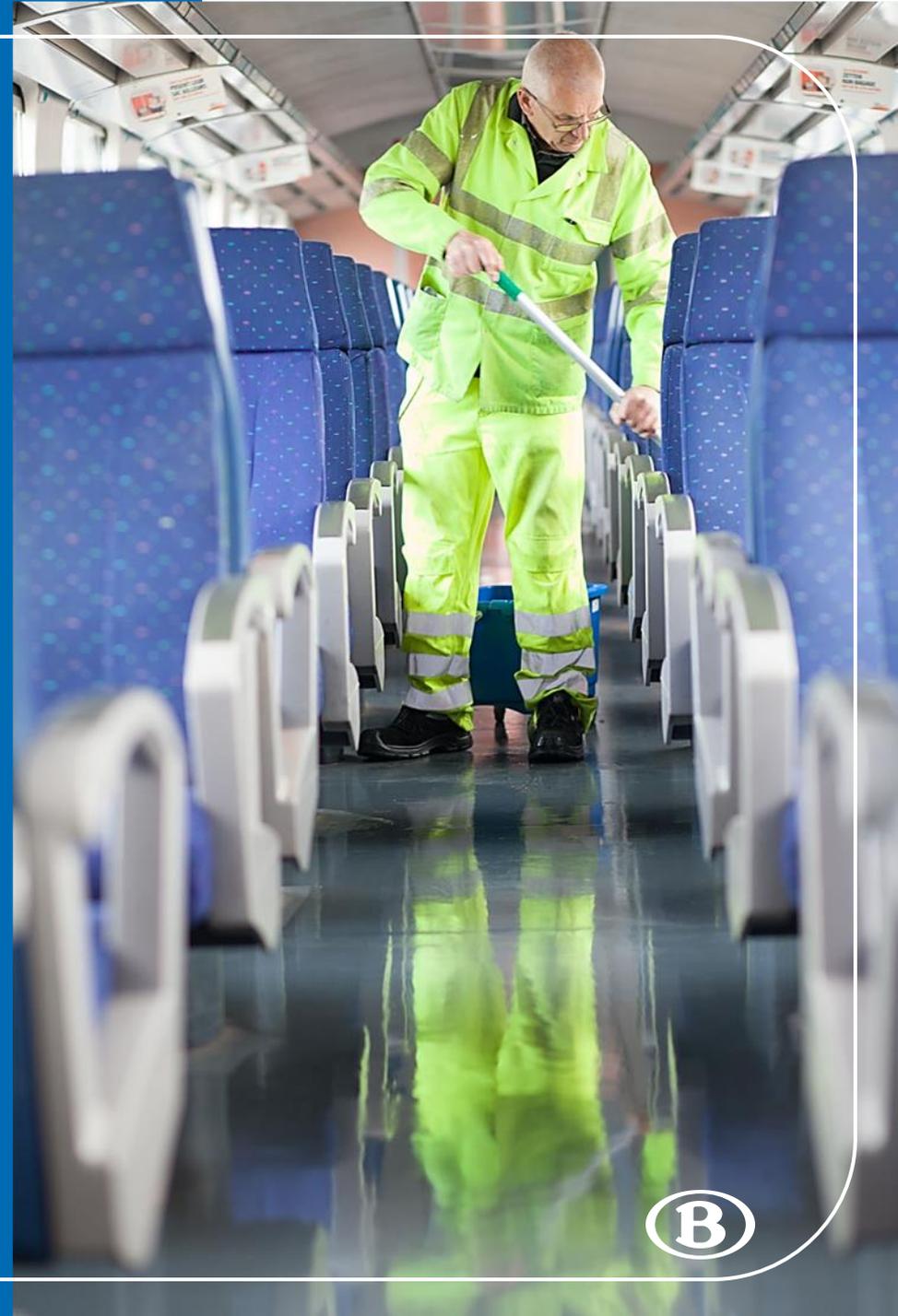
#### Trafic international

La gestion en temps réel des trains qui circulent sous le certificat de sécurité de la SNCB, sont sous la responsabilité de TCC. Des plans de gestion de secours existent selon les lignes et produits impactés. Si le nombre de circulations journalières le permet, les voyageurs peuvent continuer leur voyage dans le train suivant.

Si cette solution n’est pas envisageable, des services de bus de substitution ou de circulation par d’autres services de trains sont mis en oeuvre.



1. Information et billets
2. Ponctualité des services et gestion des perturbations
3. **Propreté des trains et des gares**
4. Satisfaction clientèle
5. Traitement des plaintes et des compensations
6. Assistance aux PMR



## 3. Propreté des trains et des gares

### Propreté des trains

**Trafic intérieur**

**Trafic international**

**Fréquence de nettoyage**

(Trafic intérieur)

**Disponibilité des toilettes**

(Trafic intérieur)

### Propreté des gares SNCB

**Propreté des gares**

(Trafic intérieur + Trafic international)

**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 4 aspects :

- l'extérieur du train
- les plateformes
- 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 2022

En 2022, 3166 trains ont pu être visités ce qui représentent 8901 voitures (extérieur et intérieur) ainsi que 4524 toilettes.

**Indice global de qualité** : 85,5%

**Indice Qualité technique**: 97,6 %

**Indice Qualité propreté**: 87,9 %

## 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

##### Fréquence de nettoyage

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

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 les 3.166 trains contrôlés en 2022, le taux de disponibilité des toilettes s'élève à 96,6%. 3,4% des 4.524 toilettes contrôlées étaient fermées donc indisponibles pour le client.

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

# 3. Propreté des trains et des gares

## Propreté des gares

### Trafic intérieur + Trafic international

#### Mesure objective de la qualité

La fréquence de contrôle de la propreté des gares est fonction de la classe de la gare:

Stations large	1 fois / 2 mois
Stations medium	1 fois / trimestre
Stations small	1 fois / semestre

Le contrôle de la propreté dans les gares est externalisé.

#### Score moyen 2022

Catégorie	Score moyen '22
Stations large	91,4%
Stations medium	92.5%
Stations small	93.7%

Pour information : l'objectif est fixé à 86%

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 sont mis en œuvre. Leur teneur varie en fonction de plusieurs critères comme l'infrastructure existante, la fréquentation, l'environnement de la gare,...

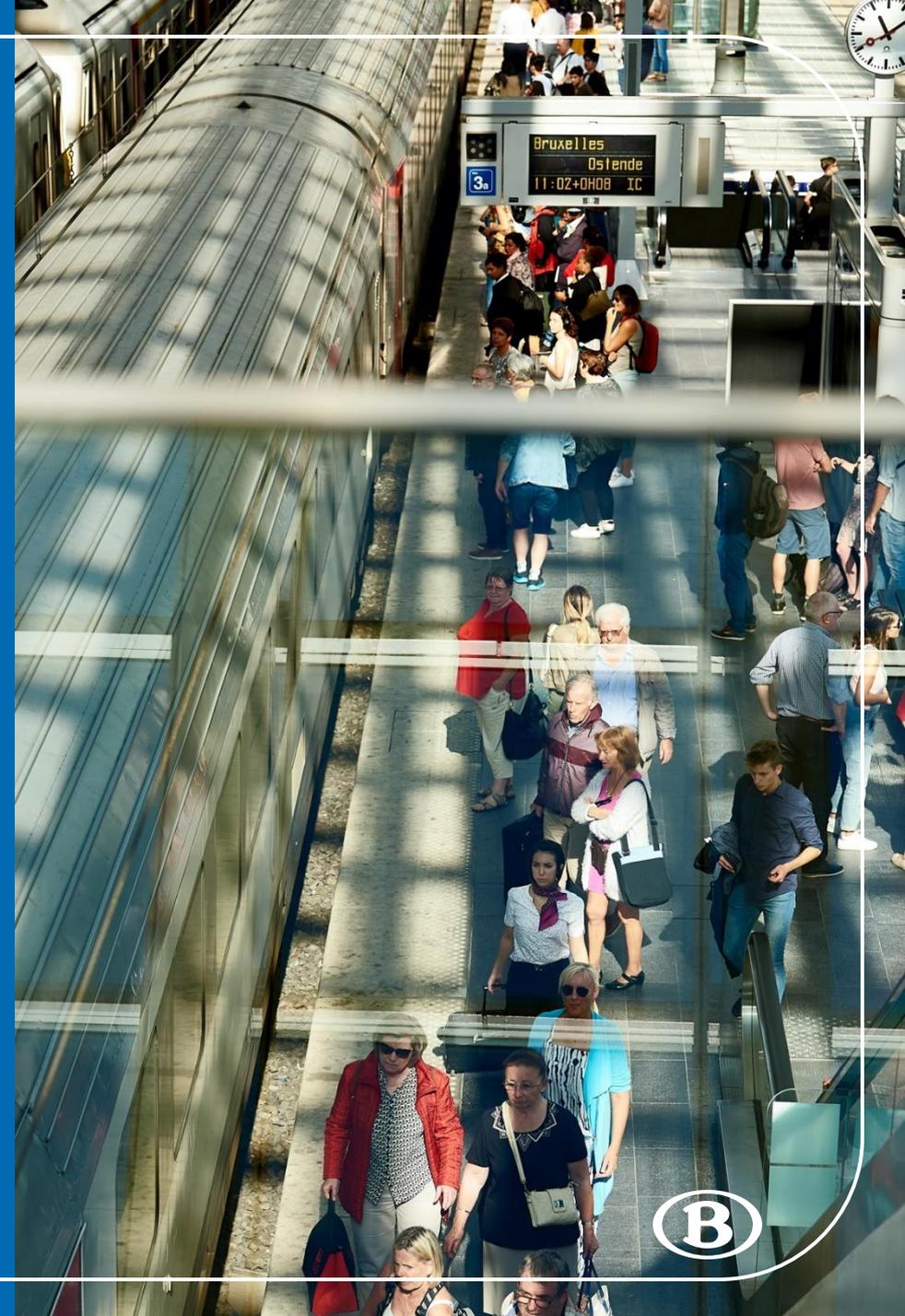
Le nettoyage est effectué par des sociétés externes de nettoyage ou par le personnel interne. Le personnel interne est présent sur place ou fait partie d'équipes mobiles de nettoyage.

#### Disponibilité des toilettes en gare

En 2022, 139 gares disposaient de toilettes. Certaines toilettes sont accessibles uniquement lorsque la gare et les guichets sont ouverts.



1. Information et billets
2. Ponctualité des services et gestion des perturbations
3. Propreté des trains et des gares
4. **Satisfaction clientèle**
5. Traitement des plaintes et des compensations
6. Assistance aux PMR





## 4. Satisfaction de la clientèle

### Trafic intérieur + Trafic international

- Propreté des gares et des parkings
- Infrastructure d'accueil dans les gares et parking
- Personnel et service dans les gares
- Information dans les gares
- Achat du titre de transport
- Prix du trajet de train
- Offre de train
- Ponctualité des trains
- Propreté des trains
- Personnel à bord des trains
- Information dans les trains
- Confort dans les trains
- Services et outils d'information
- Personnel de sécurité
- Degré de sécurité des trains et dans les gares
- 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 reçoivent par internet. En raison de la crise corona, le travail de terrain a été exceptionnellement interrompu de mars à juin 2020.

#### 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 2022, le sondage sur la satisfaction a concerné 5.984 clients.

#### Taux général de satisfaction 68,9%\*

\* pourcentage qui a donné un score de 7 ou plus sur une échelle de 0 à 10

## 4. Satisfaction de la clientèle

### Enquête de satisfaction clientèle – trafic intérieur

#### Gare



Propreté des gares et parkings

68,3 %\*



Infrastructure d'accueil dans les gares et les parkings

65,1 %\*



Personnel et service dans la gare

82,9 %\*



Information dans les gares

79,8 %\*

#### Train



Propreté des trains

65,5 %\*



Personnel dans les trains

87,1 %\*



Informations dans les trains

74,0 %\*



Confort des trains

76,4 %\*



Services et outils d'information

72,2 %\*



Personnel de sécurité

77,1 %\*

## 4. Satisfaction de la clientèle

### Enquête de satisfaction clientèle – trafic intérieur

#### Offre et ponctualité



Offre de train

61,1 %\*



Ponctualité

56,1 %\*

#### Achat



Achat titre de transport

87,4 %\*

Prix trajet de train

50,3 %\*

#### Sentiment de sécurité



Sentiment de sécurité  
dans les trains

93,9 %\*\*



Sentiment de sécurité dans les gares

90,0 %\*\*  
(gare de départ)

88,4 %\*\*  
(parking gare)

\* pourcentage qui a donné un score de 7 ou plus sur une échelle de 0 à 10

\*\* pourcentage des voyageurs qui se sent en sécurité (question oui ou non)



83 %\* (+5pp vs 2021) sont satisfaits de l'**accessibilité des gares**.

97 %\* (+5pp vs 2021) sont satisfaits de l'**assistance offerte sur place**.

Assistance PMR  
**90%\***  
(assistance en général)

Respectivement 78 %\* (+1pp vs 2021) et 85 %\* (+4pp vs 2021) des personnes interrogées semblent satisfaites de l'**accessibilité des quais** et de l'**accessibilité des trains**. Les points à améliorer en gare sont l'accessibilité des toilettes. La disponibilité des places de stationnement pour PMR peut également être améliorée. Le point d'amélioration le plus important dans les trains est également l'accessibilité des toilettes (si utilisées). Les commentaires individuels montrent que chaque gare a ses propres problèmes/obstacles spécifiques. La satisfaction de l'accessibilité des trains varie selon le type de train (plus élevé pour les nouveaux trains) et le matériel utilisé (type de rampe mobile,...).

\* pourcentage qui a donné un score de 7 ou plus sur une échelle de 0 à 10

## 4. Satisfaction de la clientèle

### Enquête de satisfaction clientèle

#### Trafic international

Afin de mesurer la satisfaction du client international, la SNCB utilise une enquête on-line, continue. Au début de chaque mois, les clients (SNCB) qui ont voyagé le mois précédent, en train international (de la Belgique vers l'étranger et vice versa) sont invités à participer à une 'enquête de satisfaction client.

#### L'enquête de satisfaction de la SNCB mesure d'une manière continue:

1. la perception subjective du voyage en train international;
2. leur satisfaction par rapport aux différents aspects du voyage;
3. leurs attentes.

En 2022, un nombre de 6.302 clients ont participé à l'enquête

La satisfaction globale sur le voyage: 79%\*

\* pourcentage de ceux qui ont donné un score de 7 ou plus sur une échelle de 0 à 10

## 4. Satisfaction de la clientèle

### Enquête de satisfaction clientèle – Trafic international

#### Achat



Achat de billets

On-line: 94%\*

Off-line: 82%\*



Prix du billet

69%\*



Offre de trains

81%\*



Outils d'information

86%\*



Service après-vente

68%\*

#### Gare



Communication en gare de départ

77%\*



Propreté des gares

77%\*



Infrastructure en gare

81%\*



Accueil à quai

80%\*



Personnel de sécurité

76%\*

\* Taux de voyageurs ayant accordé une note de 7 ou plus sur une échelle de 0 à 10

## 4. Satisfaction de la clientèle



### Enquête de satisfaction clientèle – Trafic international

#### Train



Communication à bord

77 %\*



Propreté à bord

80 %\*



Confort des trains

80 %\*



Personnel d'accompagnement

88 %\*



Sentiment de sécurité

95 %\*

#### Ponctualité



Ponctualité

71 %\*

Satisfaction globale sur le voyage: 79%\*

\* Taux de voyageurs ayant accordé une note de 7 ou plus sur une échelle de 0 à 10

1. Information et billets
2. Ponctualité des services et gestion des perturbations
3. Propreté des trains et des gares
4. Satisfaction clientèle
5. **Traitement des plaintes et des compensations**
6. Assistance aux PMR



## 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



# 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 ou recommandations par téléphone et média sociaux. Il peut transmettre ses plaintes par courrier ou formulaire de contact.

#### Nombre de demandes de compensation

- 13.922 demandes de compensation pour retards de plus de 60 minutes (+ 58,4 % vs 2021)
- 925 demandes de compensation pour retards fréquents (+ 121,8 % vs 2021)
- 62.285 (+ 29,7 % vs 2021) réactions clients

## 5. Traitement des plaintes et des compensations

### Trafic intérieur

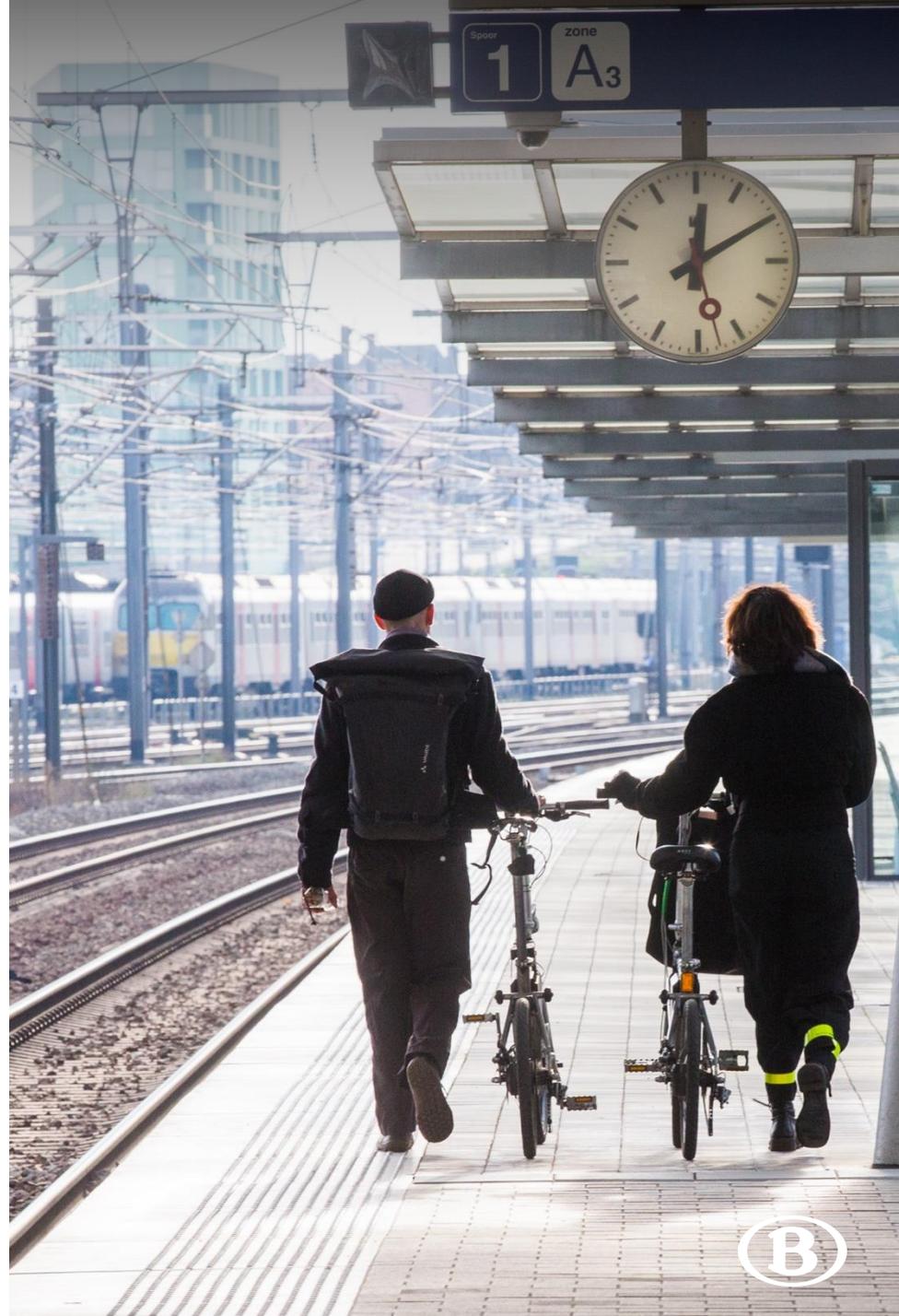
#### Délai de traitement des demandes de compensation et réactions clients

##### Demands de compensation

45% des demandes de compensation ont reçu une réponse dans le mois.

##### Réactions clients

69% des réactions clients ont reçu une réponse dans le mois.



# 5. Traitement des plaintes et des compensations

## Trafic international

### Procédure d'application

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 peut toutefois décider d'appliquer un système d'indemnisation plus avantageux, ce qui est souvent le cas pour les trains à grande vitesse (TGV Inoui, Thalys & Eurostar).

### Réactions clients

Le voyageur peut faire part de ses questions ou recommandations par téléphone et médias sociaux. Il peut transmettre ses plaintes par courrier ou formulaire de contact.

### Nombre de réactions clients et demandes de compensation

10.325 réactions clients et 6.833 demandes de compensation reçues

### Délai moyen de traitement :

57% des réactions clients ont été traitées dans le mois

49,7% des demandes de compensation ont été traitées dans le mois

1. Information et billets
2. Ponctualité des services et gestion des perturbations
3. Propreté des trains et des gares
4. Satisfaction clientèle
5. Traitement des plaintes et des compensations
6. **Assistance aux PMR**



## 6. Assistance aux PMR

### Trafic intérieur + Trafic international

#### Procédure d'assistance d'application

L'assistance aux PMR est proposée dans 132 gares.

Toute personne à mobilité réduite peut bénéficier d'une aide à l'embarquement ou au débarquement dans 132 gares du réseau, 7 jours sur 7, du 1er au dernier train. 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. La demande d'aide peut s'effectuer soit par téléphone (Call Center au numéro central 02 528 28 28) soit via le formulaire en ligne pour autant que la demande ait été faite au moins 24 heures à l'avance (48 heures pour une relation internationale) auprès du Call Center et qu'elle ait été acceptée.

Depuis septembre 2017 il est aussi possible de réserver l'assistance 3 heures à l'avance pour 41 grandes gares. Ceci n'est cependant possible que pour des voyages directs réalisés entre 6h30 et 21h entre ces gares et après réservation par téléphone auprès du Call Center (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 Call Center.

#### Les PMR disposent d'un seul point de contact pour leurs voyages en train en trafic intérieur et en trafic 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 d'application

Lors de son arrivée en gare (minimum 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 permanentes** (en gare) soit par **des brigades mobiles**, 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 2022, **48.094 dossiers d'assistance** aux PMR en trafic intérieur ont été enregistrés

- via Call Center: **46.886 dossiers**
- dans les gares : **1.208 dossiers**

**87,44 %** 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 2022, **8.717 dossiers d'assistance** pour le transport international de PMR ont été enregistrés.