



Rapport sur la qualité des services

2024

En route.
Vers mieux.



Commentaire

Ce rapport est publié en vertu du Règlement européen du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (Règlement CE 2021/782).

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 (comme annexe au rapport annuel) et sur www.era.europa.eu, le site de l'Agence Ferroviaire Européenne (European Railway Agency).

1. **Information et billets**
2. **Ponctualité des services et gestion des perturbations**
3. **Retards**
4. **Annulation des services**
5. **Propreté des trains et des gares**
6. **Satisfaction clientèle**
7. **Traitement des plaintes, remboursements et des compensations**
8. **Assistance aux PMR et contacts avec organisations représentatives**



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
- 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 2021/782, 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 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 X et Whatsapp pour les demandes d'informations et une 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

Informations en gare

- Des membres du personnel commercial et/ou des stewards

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
- Assistance par chat en direct via la page de contact et le flux d'achat

Contact centers

- CCI : Particuliers
- RSC : Agences de voyages et entreprises
- Groupes : groupes à partir de 10 personnes

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, 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

554 points d'arrêt dont:

- 91 points de vente avec des guichets et automates
- 446 points d'arrêt avec des automates
- 17 points d'arrêt sans équipement de vente de billets

Call Center

- Pour réservations de groupes

Trains

- Achat de billets possible via ITRIS
- Paiement 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, par carte de débit ou avec Paypal
- 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
- Possibilité de paiement par carte de crédit, par carte de débit ou avec Paypal
- Une liaison automatique avec accès prioritaire au Contact Center est également à disposition des clients
- Après-vente en ligne et via mobile possible

Gares

- Vente d'une gamme étendue de l'offre aux guichets
- Vente d'une gamme limitée de l'offre aux automates.

1. Information et billets

Equipements destinés à l'achat de billets

Internationaal verkeer

Contact center

Billets achetés via le Contact Center :

- **CCI (B2C): particuliers:** Paiement par carte de crédit
- **RSC (B2B): agences de voyages et entreprises:** Paiement par domiciliation.
- **Groupes (B2C + B2B) :** Les clients privés peuvent payer par carte de crédit ou sur facture.
- **Pour les agences de voyage et les entreprises belges:** les modalités de paiement sont les mêmes que celles du RSC (mensualités par domiciliation).

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
- Des billets internationaux spécifiques pour l'IC entre la Belgique et les Pays-Bas pour les trajets entre Bruxelles-Sud/Anvers-Central et Rotterdam-Central/Schiphol/Amsterdam-Sud sont également en vente dans tous les distributeurs automatiques de la SNCB.

1. Information et billets

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

Trafic intérieur

- Les guichets de Brussels-Midi sont ouverts de 6h15 à 23h00 en semaine et de 7h15 à 23h00 les week-end et jours fériés.
- Dans les autres gares, les heures d'ouverture des guichets varient.

Trafic international

- L'offre internationale complète est disponible dans les Travel stores.
- L'offre transfrontalier, le IC Pays-Bas et Eurocity (Direct) sont disponibles dans nos 91 points de vente et sur tous nos automates.



1. Information et billets

Informations pendant le voyage et en temps réel

Internet et applications

En ligne

- **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 realtime 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 et la composition du train. 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 **Whatsapp et Facebook Messenger**, 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, composition du train)
- 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
- En cas de retard ou de perturbation, une annonce audio (cause, etc.) est faite par l'accompagnateur
- Dans les trains IC (InterCity), le personnel de bord informe en outre les voyageurs sur les correspondances assurées à la gare suivante.

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



1. Information et billets
2. **Ponctualité des services
et gestion des perturbations**
3. Retards
4. Annulation des services
5. Propreté des trains et des gares
6. Satisfaction clientèle
7. Traitement des plaintes,
remboursements
et des compensations
8. Assistance aux PMR et contacts
avec organisations
représentatives



2. Ponctualité des services et gestion des perturbations

Ponctualité

Trafic intérieur

Taux de ponctualité général

Trafic international

Taux de ponctualité pour les divers produits
(pour lequel la SNCB est co-transporteur)

Gestion des perturbations et crises

Gestion des perturbations

Gestion des crises

2. Ponctualité des services et gestion des perturbations

Retards

Trafic intérieur

Définitions

Les trains qui ont un retard de plus de six minutes (>5min59sec) au départ sont considérés comme des trains retardés.

Les trains qui à l'arrivée, accusent un retard de moins de six minutes sont considérés comme trains ponctuels.

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.

Trafic international

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

Un IC Pays-Bas ou TGV est considéré comme ponctuel si son retard est inférieur à 6 minutes sur le réseau ferroviaire belge.

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 2021/782, 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

RCC

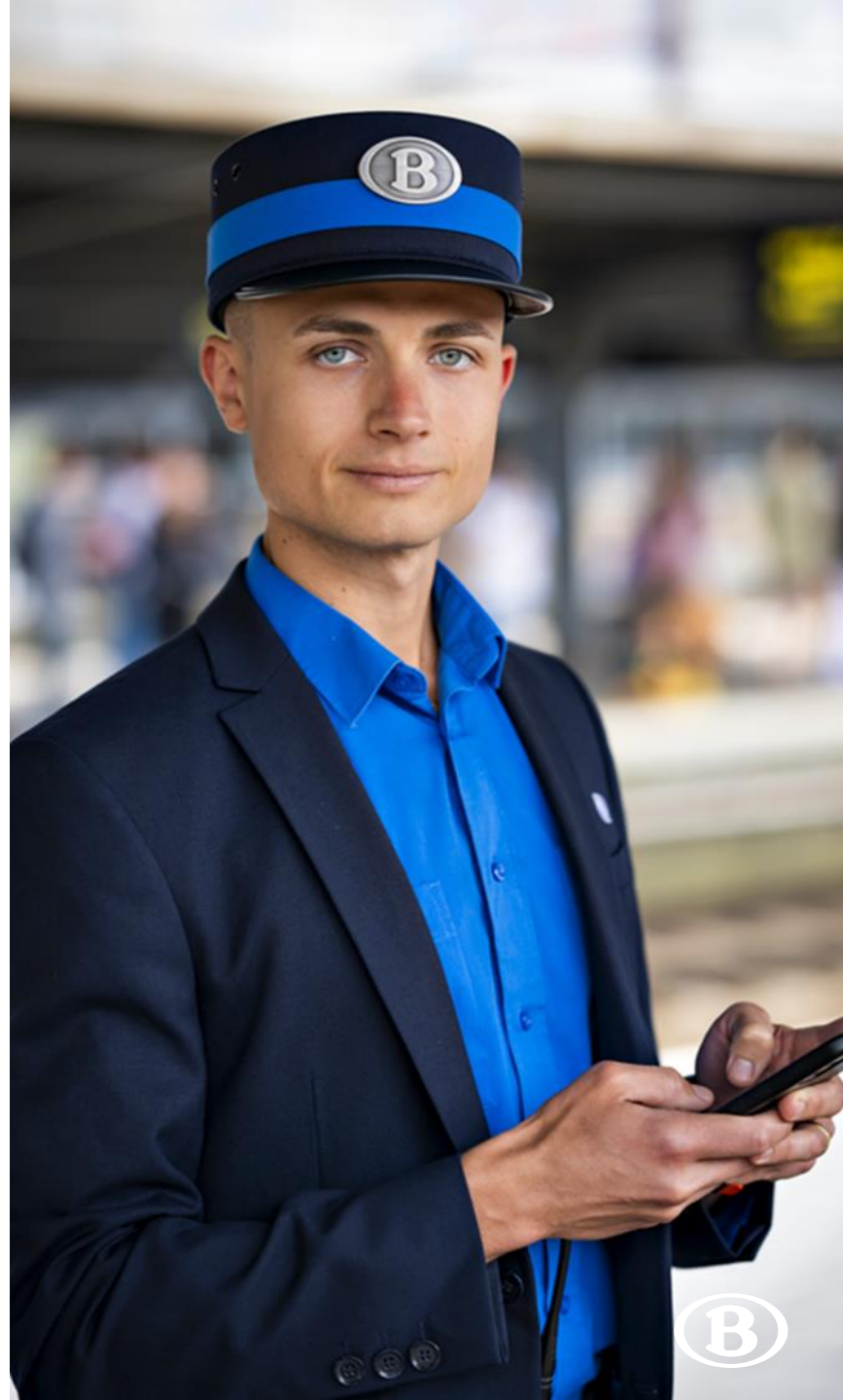
La collaboration avec le Central Dispatch d'Infrabel est étroite. ALEA est un outil digital partagé de communication pour les incidents. En outre, de nombreux scénarios de secours sont établis en concertation, qui définissent à l'avance les mesures à prendre en cas d'incident grave.

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. **Retards**
4. Annulation des services
5. Propreté des trains et des gares
6. Satisfaction clientèle
7. Traitement des plaintes, remboursements et des compensations
8. Assistance aux PMR et contacts avec organisations représentatives



3. Retards

Retards des services

Trafic intérieur

Taux moyen de retard pour chaque catégorie de services

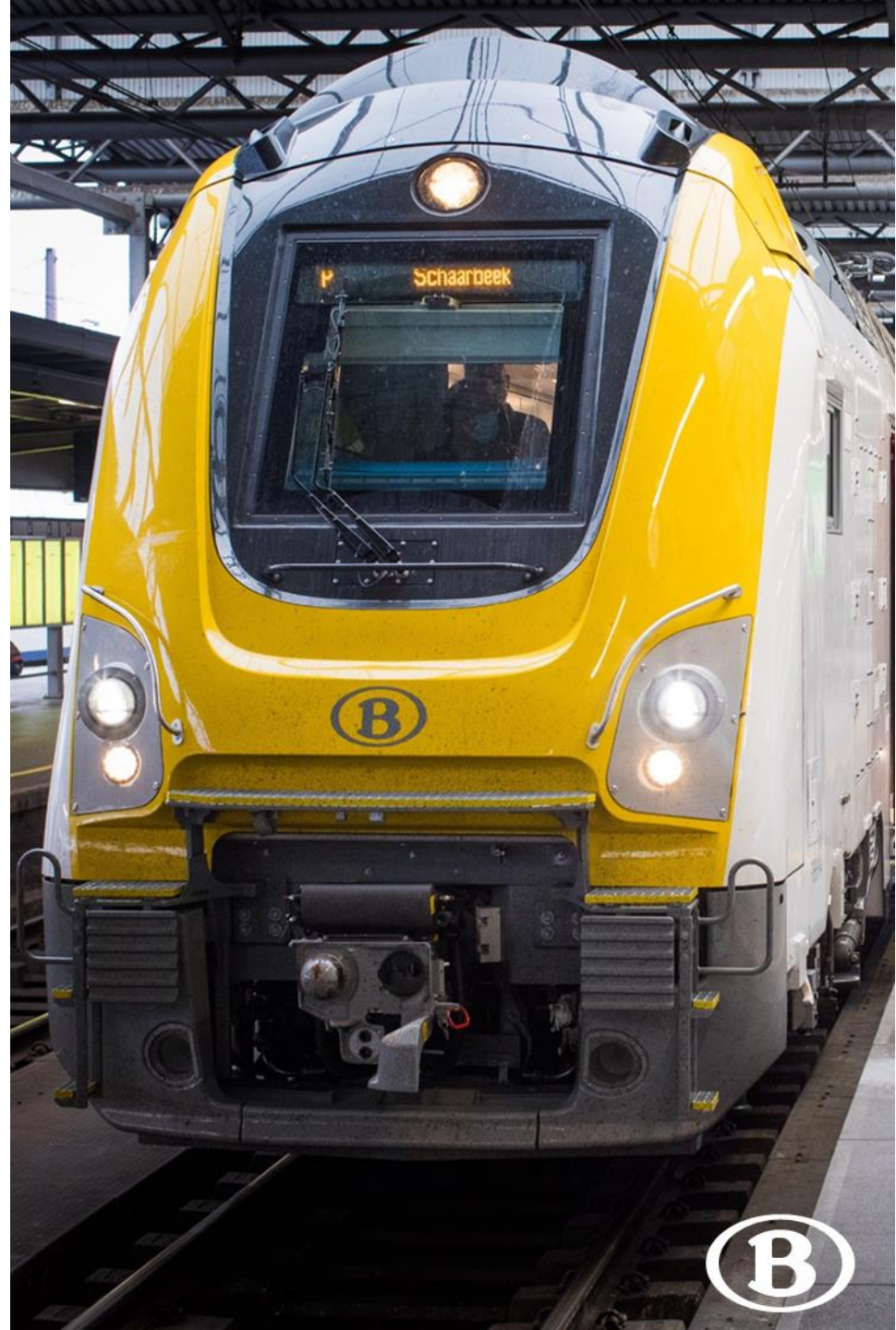
Taux moyen de retard pour chaque catégorie de services causés par les circonstances

Pourcentage de trains en retard au départ

Pourcentage de retards à l'arrivée

Trafic international

Taux de ponctualité pour les divers produits



3. Ponctualité des services et gestion des perturbations

Retards

Trafic intérieur

Taux de ponctualité général : 89,7%

Retards moyens des trains exprimés en pourcentage par catégorie de service (trains IC / S / L / P)

- Trains IC (trains régionaux) : **87,7 %**
- Trains L (trains locaux) : **91,6 %**
- Trains S (trains suburbain) : **91,6 %**
- Trains P (trains aux heures de pointe) : **87,8%**

Pourcentage de trains en retard au départ : 4,2%

Pourcentage de retards à l'arrivée : 10,3 %

(Selon la définition suivante : les retards sont mesurés à l'arrivée à la gare de destination. Sur la liaison Bruxelles Nord-Sud, la mesure se fait à la première gare d'arrivée du train (Bruxelles Sud ou Bruxelles Nord) et ensuite à la gare d'arrivée : $100\% - 89,7\% = 10,3\%$ de non ponctualité).

Les seuils repris dans le Règlement 782 tablent sur 60 et 120 minutes :

- moins de 60 minutes : **99,958%**
- de 60 à 120 minutes : **0,040%**
- plus de 120 minutes : **0,002%**

3. Ponctualité des services et gestion des perturbations

Retards

Trafic international

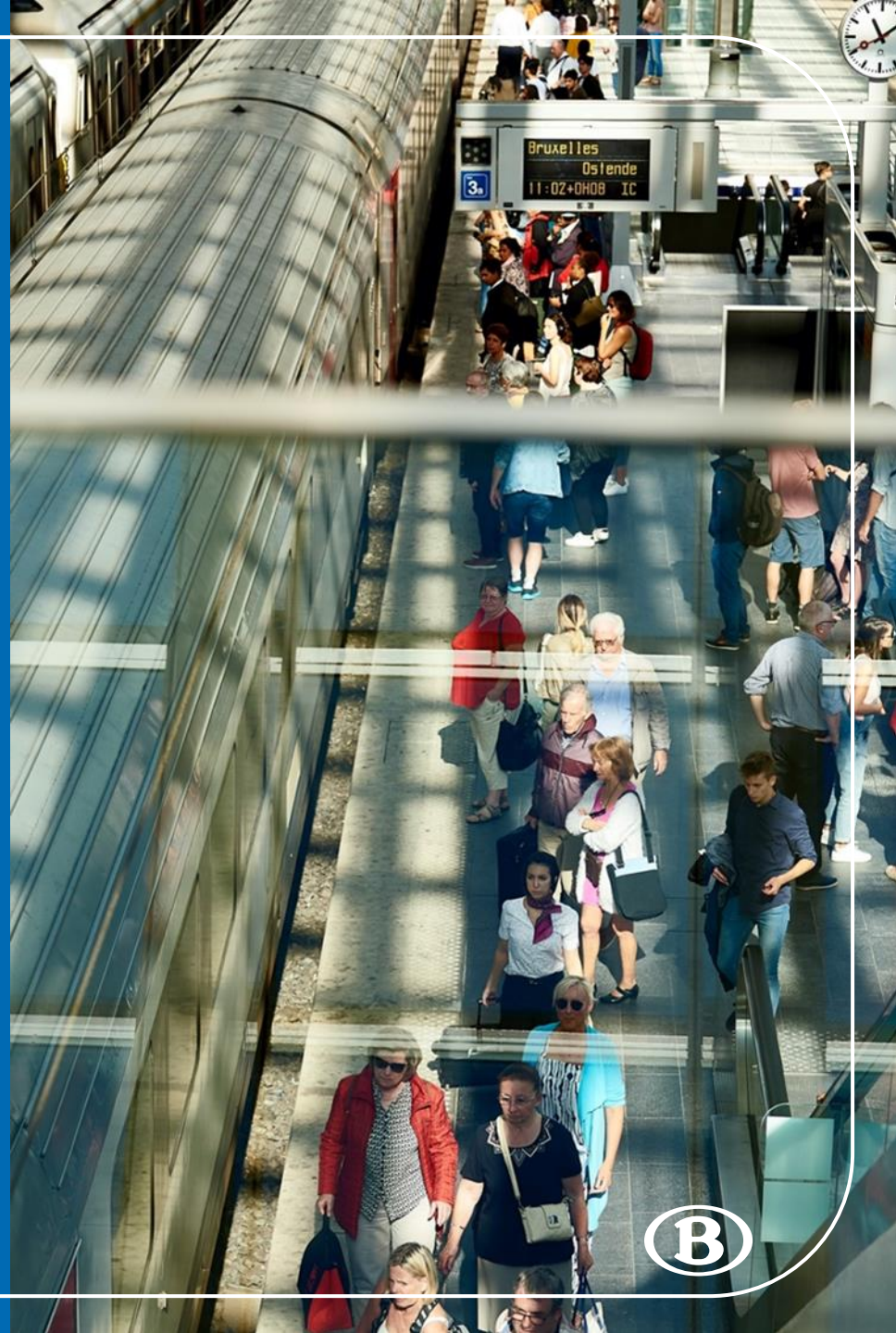
Taux de ponctualité pour les divers produits:

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

TGV Bruxelles-France	Trains IC Bruxelles-Amsterdam
trains à l'heure ou avec moins de 6 minutes de retard	trains à l'heure ou avec moins de 6 minutes de retard
Bruxelles - frontière française: 87,0% Frontière française - Bruxelles: 56,4%	Bruxelles – frontière NL: 85,6% frontière NL – Bruxelles: 68,8%

La SNCB est co-transporteur de ces trains.

1. Information et billets
2. Ponctualité des services et gestion des perturbations
3. Retards
4. **Annulation des services**
5. Propreté des trains et des gares
6. Satisfaction clientèle
7. Traitement des plaintes, remboursements et des compensations
8. Assistance aux PMR et contacts avec organisations représentatives



4. Annulation des services

Trains supprimés

Trafic intérieur

Pourcentage pour chaque catégorie de service (IC / S / L / P)

Pourcentage pour chaque catégorie de service (IC / S / L / P) causés par les circonstances

Trafic international

Pourcentage pour chaque catégorie de service

Pourcentage pour chaque catégorie de service causés par les circonstances



4. Annulation des services

Trains supprimés

Trafic intérieur

Pourcentage de trains supprimés (sur la totalité ou une partie du trajet) par rapport au nombre total de trains: **2,64%** trains partiellement supprimés et **1,01%** trains entièrement supprimés.

Pourcentage de trains annulés par exprimé en pourcentage par catégorie de service (trains IC / S / L / P) / Annulations pour cause de circonstances (tiers)

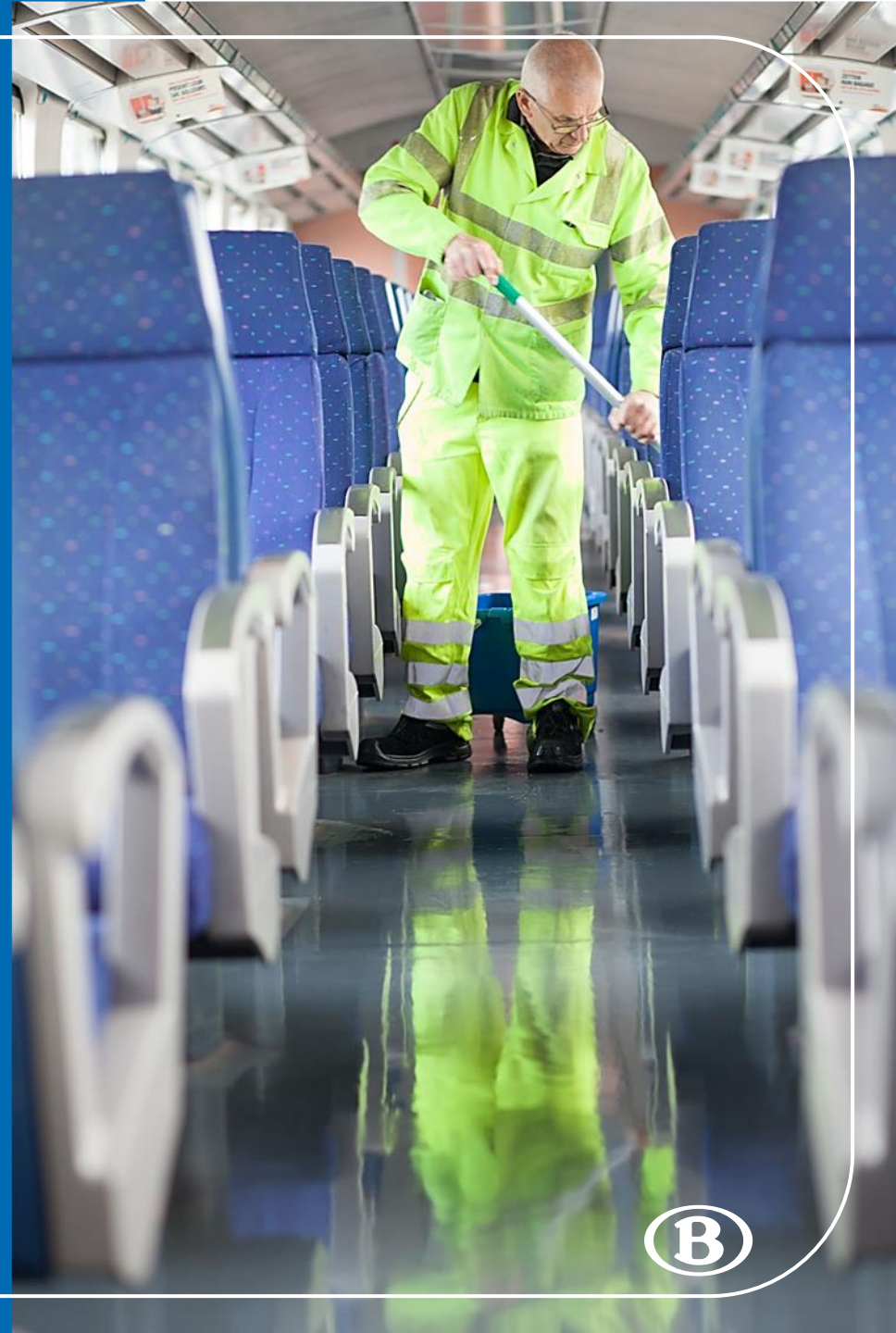
- Trains IC partiellement et totalement supprimés : **1,93% / 0,74%**
- Trains L partiellement et totalement supprimés : **0,35 % / 0,17 %**
- Trains S partiellement et totalement supprimés : **1,06% / 0,43%**
- Trains P partiellement et totalement supprimés : **0,24% / 0,05%**
- Autres (trains touristiques, trains supplémentaires, trains étrangers, etc.) : **0,16% / 0,09%**

Trafic international

TGV: Pourcentage de trains supprimés (sur la totalité ou une partie du trajet) par rapport au nombre total de trains: **1,46%** vers la France (à la frontière) et **1,51%** vers la Belgique (de la frontière).

IC Bruxelles-Amsterdam: Pourcentage de trains supprimés (sur la totalité ou une partie du trajet) par rapport au nombre total de trains: **14,1%** vers NL et **12,8%** vers la Belgique.

1. Information et billets
2. Ponctualité des services et gestion des perturbations
3. Retards
4. Annulation des services
5. **Propreté des trains et des gares**
6. Satisfaction clientèle
7. Traitement des plaintes, remboursements et des compensations
8. Assistance aux PMR et contacts avec organisations représentatives



5. 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)



5. 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 2024

En 2024, 3.268 trains ont pu être visités ce qui représentent 9370 voitures (extérieur et intérieur) ainsi que 4.826 toilettes.

Indice global de qualité : **88,0 %**

5. Propreté des trains et des gares

Propreté des trains

Trafic international

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

5. 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 3.268 trains contrôlés en 2024, le taux de disponibilité des toilettes s'élève à 90,7%.

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

5. 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 / mois
Stations small	1 fois /mois

Le contrôle de la propreté dans les gares est externalisé.

Score moyen 2024

Catégorie	Score moyen '24
Stations large	89.96%
Stations medium	90.13%
Stations small	91%

5. 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,...

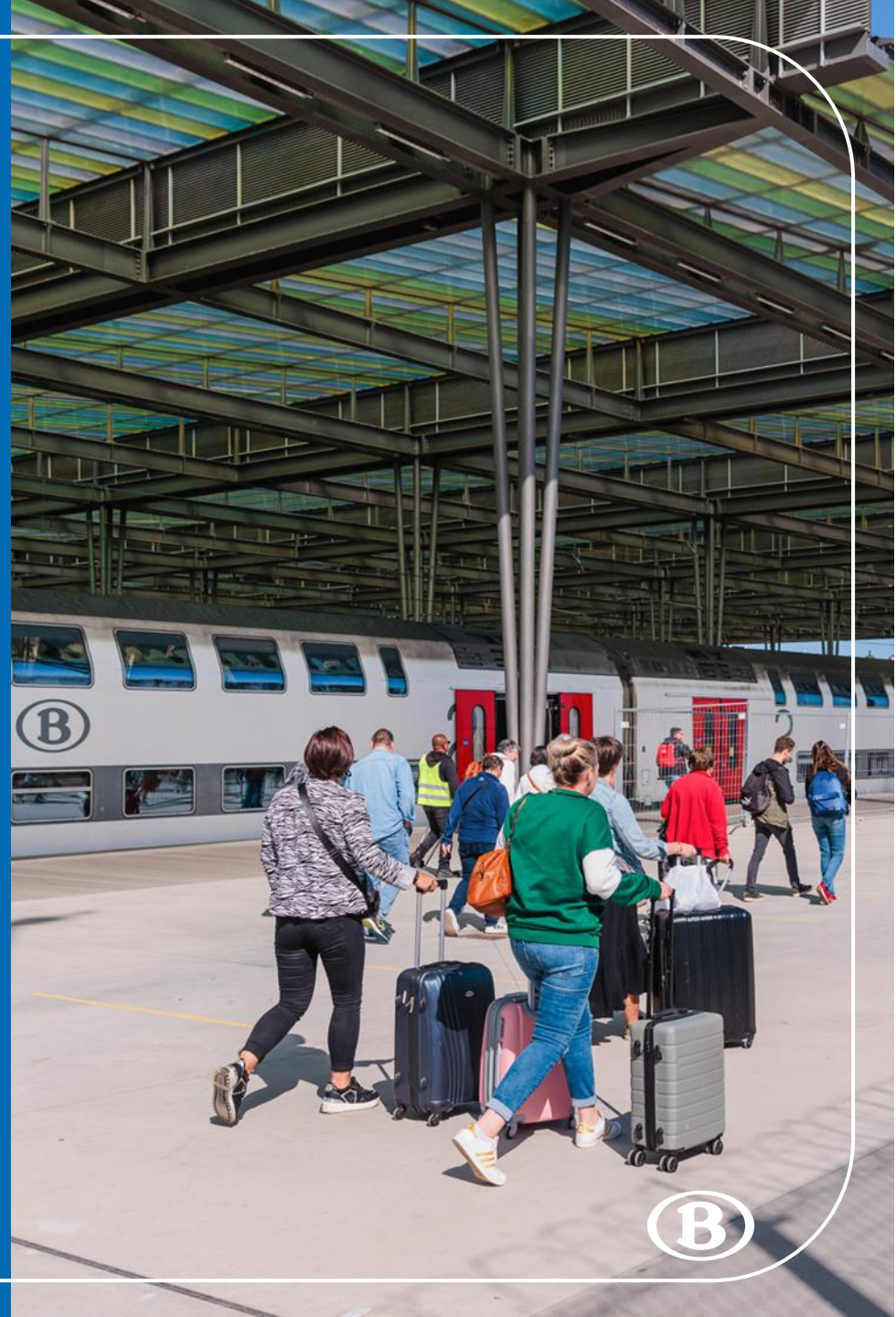
Le nettoyage est effectué par des sociétés externes de nettoyage ou par le personnel interne. Le personnel interne est présent sur place ou fait partie d'équipes mobiles de nettoyage.

Disponibilité des toilettes en gare

En 2024, 166 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. Retards
4. Annulation des services
5. Propreté des trains et des gares
6. **Satisfaction clientèle**
7. Traitement des plaintes, remboursements et des compensations
8. Assistance aux PMR et contacts avec organisations représentatives



6. Satisfaction de la clientèle

Trafic intérieur + Trafic international

- Satisfaction général des voyageurs

6. 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.

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 2024, le sondage sur la satisfaction a concerné 5.275 clients.

Taux général de satisfaction 65,3%*

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

6. 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 semaine, les clients (SNCB) qui ont voyagé la semaine précédente, 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 2024, un nombre de 8.282 clients ont participé à l'enquête

La satisfaction globale sur le voyage: 82 %*

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

7. 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



7. Traitement des plaintes et des compensations

Trafic intérieur

Procédure appliquée

Compensations en cas de retard

- compensation pour retards fréquents : compensation de 50% du prix du trajet en cas de retards répétés (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)

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

- 38.700 demandes de compensation pour retards de plus de 60 minutes
- 2.600 demandes de compensation pour retards fréquents
- 83.300 réactions clients

7. 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 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 & Eurostar).

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 réactions clients et demandes de compensation

- 15.300 réactions clients
- 7.400 demandes de compensation reçues

1. Information et billets
2. Ponctualité des services et gestion des perturbations
3. Retards
4. Annulation des services
5. Propreté des trains et des gares
6. Satisfaction clientèle
7. Traitement des plaintes, remboursements et des compensations
8. **Assistance aux PMR et contacts avec organisations représentatives**



8. Assistance aux PMR

Trafic intérieur

+ Trafic international

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

La SNCB offre aux personnes à mobilité réduite la possibilité de demander de l'aide.

Toute personne à mobilité réduite peut bénéficier d'une aide à l'embarquement ou au débarquement, 7 jours sur 7, du 1er au dernier train.

L'assistance peut être demandée via l'application mobile SNCB Assist, le site web ou en appelant le centre de contact (02 607 30 00) jusqu'à 24 heures avant le départ. En cas de doute sur l'assistance dont vous avez besoin, appelez notre centre de contact au 02 607 30 00.

La période de réservation de 24 heures permet de vérifier la faisabilité de la demande (disponibilité du personnel d'accueil dans les gares de départ, d'arrivée et de correspondance éventuelle, disponibilité des places dans le(s) train(s) demandé(s), prise de mesures de sécurité si nécessaire, recherche d'alternatives possibles...).

Depuis septembre 2017, il est également possible de réserver une assistance seulement 3h à l'avance pour 41 grandes gares.

8. 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 (PMR) 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.

Nombre de cas dans lesquels une assistance est fournie

En 2024:

- 53.269 dossiers d'assistance aux PMR en trafic intérieur
- 9.523 dossiers d'assistance pour le transport international de PMR

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).

Relations avec les organismes parties prenantes

Le contrat de service public prévoit la consultation et la concertation avec le CNPH (Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, consultation 4 fois par an) et le CCVF (Comité consultatif des voyageurs ferroviaires). La SNCB participe également à des consultations ad hoc avec UNIA et les organisations régionales de personnes handicapées.

Le Service public fédéral Mobilité a organisé une plate-forme de concertation fédérale sur l'accessibilité depuis 2023.

Depuis 2023, la SNCB siège avec les opérateurs régionaux de transport public au sein d'un groupe de travail sur l'accessibilité créé dans le giron de la BMC (Belgian Mobility Card).

Participation PMR/PH

La SNCB participe aux journées d'étude des groupes d'intérêt et des régulateurs sur le thème de l'accessibilité. (p. ex. Plate-forme centres-villes Inter)

Les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées (PH) participent à la recherche de clients lors de l'introduction de nouvelles technologies, de matériel roulant, etc.

En 2024, la SNCB disposait d'un panel de plus de 600 usagers PMR/PH et transports publics pour tester l'accessibilité et la facilité d'utilisation des nouvelles applications. (par exemple, une nouvelle station d'écrans, de nouveaux distributeurs de billets).