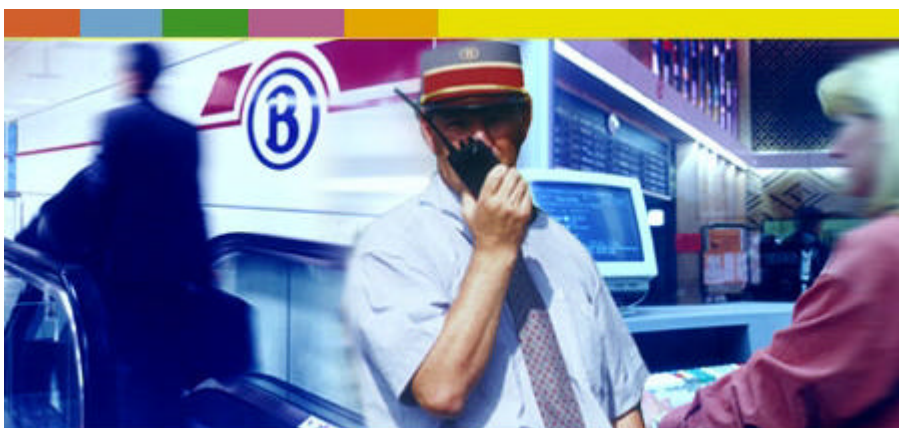


Le Service Central Clientèle.



Rapport d'activités 2003



RAPPORT ANNUEL

CHIFFRES

CENTRE DE DOCUMENTATION



Table des matières.

- 1. Introduction.**
- 2. Résumé des actions en 2003.**
- 3. Le personnel et les moyens.**
- 4. Journalistes de la presse périodique : dossier Dubois.**
- 5. Service des trains de fin d'année.**
- 6. La révision de l'avis 40 PS de 1996.**
- 7. La révision du C280 (formulaire réaction de la clientèle).**
- 8. Les Objets Trouvés.**
- 9. La fraude Evaluation sur base des C170
Estimation de la fraude globale**
- 10. Les questions juridiques en suspens.
La carte d'identité électronique.
L'accès au registre national.
Dissuasion et répression de la fraude dans les trains.
Conjonction et coordination des actions au niveau central.**
- 11. La Charte.**
- 12. Le Service de Médiation.**
- 13. Analyse du traitement des C170 par VG 044 et des plaintes y relatives,
traitées à VG 041.**
- 14. Analyse des réactions de la clientèle, traitées à VG 042.**
- 15. IRT : Information Real Time.**
- 16. Plan d'action 2004.**
- 17. ANNEXES.**
 - 17.1 Statistiques relatives au traitement des C170 et plaintes traitées par VG 041.**
 - 17.2 Statistiques relatives aux réactions de la clientèle, traitées par VG 042.**



1. INTRODUCTION.

« L'année 2003 se profile comme une année charnière pour la SNCB. Les discussions sur la finalisation du 3ème contrat de gestion n'ont pas encore abouti.

Ce troisième contrat de gestion aura pourtant une influence non négligeable sur le travail du Service Central Clientèle.

Nous savons déjà que le vœu des instances politiques et du pouvoir de tutelle, en cela rejoignant celui de la SNCB, est de mettre le « client » au centre des préoccupations de la Société.

De plus, la restructuration en cours aura probablement des incidences non négligeables. Veut-on ouvrir le SCC davantage ? Veut-on être pro-actifs en matière de récolte de suggestions de la clientèle ? La réponse à ces questions dépendra des moyens disponibles ou de ceux que l'on voudra bien mettre en oeuvre.

En attendant, 2003 sera une année qui s'annonce d'ores et déjà difficile tant sur le plan interne qu'externe ».

Voilà comment je terminais la rédaction du rapport d'activité 2002 du Service Central Clientèle(SCC). Et je ne crois pas m'être trompé, cette année 2003 a été réellement une année particulière à tous points de vue. Le plan d'entreprise n'est pas encore finalisé, et les discussions entre la direction, les mondes syndical et politique sont encore en cours et nul ne peut présager de leur issue. Or, l'aboutissement de ces discussions et leurs conclusions auront un impact non négligeable sur le travail de la SNCB en général et sur celui du Service Central Clientèle en particulier.

L'application des directives européennes et la restructuration de la SNCB qui en découlera, changeront notre travail.

Le SCC va sans nul doute s'agrandir. Déjà en ce début d'année 2004, le CINTEV a été rattaché au SCC. Une étude est en cours pour trouver les synergies indispensables pour permettre aux clients de s'adresser à la SNCB par téléphone. Une réévaluation des conclusions de l'Audit BrannKI & Arthur Anderson devrait nous permettre de décider si ce pas très novateur peut être franchi dans un contexte de restrictions et d'économies.

En 2003, les clients furent très nombreux à saisir le SCC par fax, mail, par téléphone et Internet.

Aucun progrès significatif n'a été enregistré pour les applications informatiques. Pourtant, cela fait déjà plus de trois ans que je ne cesse d'attirer l'attention de la hiérarchie sur le risque bien réel de voir le SCC paralysé. Des priorités jugées plus importantes sont venues contrecarrer le timing du développement des applications. Sans une informatisation professionnelle, le SCC sera incapable de remplir convenablement son rôle de distillateur de feed-back. Une des conséquences non négligeables de cet état de fait sera l'impossibilité pour VG 04 d'implémenter le plan d'entreprise.

Une ouverture plus grande du SCC a eu pour conséquence un accroissement du nombre de réactions des clients. Les agents du SCC ont ainsi augmenté de façon importante leur productivité. Les moyens humains et techniques sont indispensables au bon fonctionnement du Service Clientèle.

2003 a connu un « baby boom » sans précédent avec comme conséquence le choix de la plupart des nouvelles mamans d'un contrat de travail à temps partiel. Pas moins de 16 agents ont opté pour ce régime de travail. Une réévaluation du cadre et de l'effectif en équivalent temps plein est nécessaire sans quoi, il faudra bien malgré nous, fixer des priorités dans les tâches à accomplir.



Pourtant, comme vous pourrez le lire par ailleurs dans ce rapport, le travail accompli par le SCC a été plus que productif.

Malgré cela, il n'est pas rare que certains collaborateurs ignorent encore la masse du travail fourni. Je vous invite à parcourir les données statistiques qui vous persuaderont.

Signalons pour terminer cette introduction une meilleure collaboration des autres divisions et services. Je voudrais ici adresser mes remerciements et exprimer toute ma gratitude à tous les agents et leurs dirigeants, où qu'ils se trouvent au sein de la Société, pour avoir fourni tous les éléments de réponse à nos demandes. Je suis conscient que cela représente une charge de travail supplémentaire pour eux, mais sans eux le SCC n'est rien. J'ose formuler le vœu qu'en 2004, ils continueront à collaborer efficacement.

Le service à la clientèle n'est pas le seul apanage du SCC mais de chacun d'entre nous.

Je ne saurais m'empêcher non plus de remercier aussi particulièrement mon personnel qui a su être à la hauteur des défis malgré les difficultés rencontrées. VG 04 est une famille au sein de laquelle chaque membre a un rôle primordial à jouer. Le staff ne serait rien sans chacun des collaborateurs.

Je vous souhaite enfin une bonne lecture de ce rapport en espérant que vous aurez autant de plaisir à le parcourir que nous en avons eu à le rédiger.

Il nous serait agréable de recevoir votre avis sur ce rapport. Nous nous engageons à tenir compte de vos remarques constructives.

Bonne lecture.

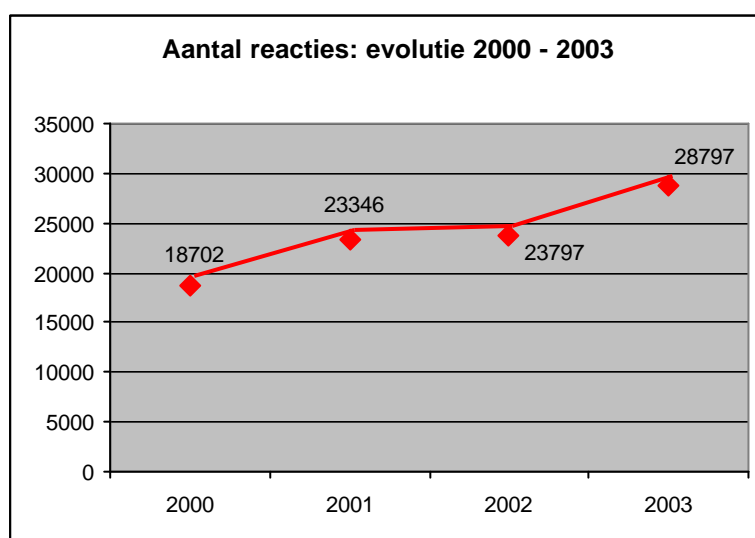




2. RESUME DES ACTIONS EN 2003.

De Centrale Klantendienst zette in 2003 een belangrijke stap in de richting van een werkelijk *centrale* klantendienst: zowel reizigers in binnenlands verkeer als in grensoverschrijdend en klassiek internationaal verkeer kunnen voortaan met hun suggesties en opmerkingen terecht op één adres.

De klant vindt trouwens al vlot de weg naar de klantendienst. En dit niet alleen om zijn ongenoegen te uiten, maar ook zijn waardering voor de geleverde service. Steeds meer reageert hij niet per brief of fax, maar via elektronische weg: via e-mail of de feedbackpagina op de website van de NMBS. Een direct gevolg van de opmars van e-mail en internet vormt de markante stijging van het aantal klantreacties in 2003. In vergelijking met 2002 nam het aantal reacties met maar liefst 21% toe.



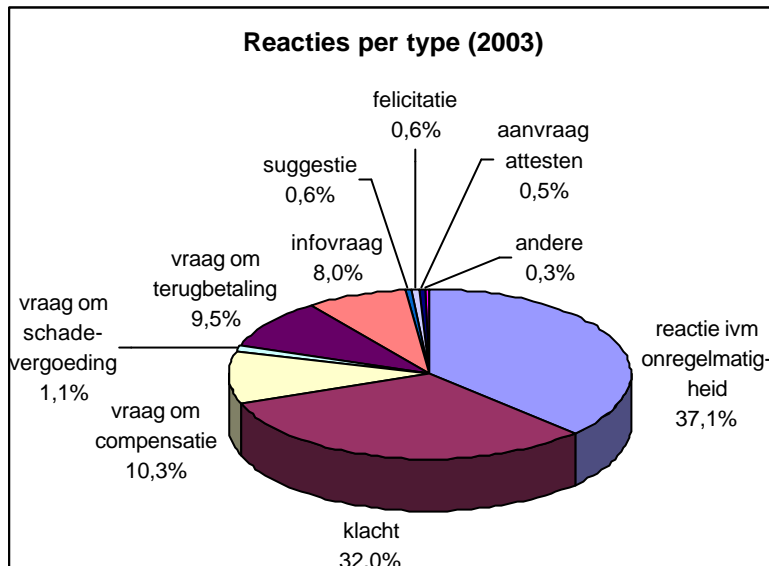
Toch spande de Centrale Klantendienst zich het voorbije jaar in om zijn drempel nog te verlagen. Via artikels in Metro, Dit Wil Zeggen en diverse publicaties van RZ gaf de dienst meer bekendheid aan zijn bestaan. Ook het meldformulier voor klachten, opmerkingen en suggesties van reizigers werd in een nieuw kleedje gestoken. Het nieuwe formulier oogt klantvriendelijker en vergemakkelijkt de analyse en verwerking van de reacties. Het is sinds 1 januari 2004 verkrijgbaar aan de loketten van ieder station, en kan ook van de website gedownload worden.

De klantendienst bleef in 2003 zijn goede contacten met de Ombudsman bij de NMBS en het Raadgevend Comité van de Gebruikers onderhouden, en onderwierp de aanbevelingen van deze organen steeds aan een grondig onderzoek.

De dienst focuste het voorbije jaar ook op de feedback van gesignaleerde problemen naar de betrokken diensten. Zijn databank dient trouwens steeds vaker als basis voor statistische analyses.



De Centrale Klantendienst behandelt lang niet alleen klachten, wat ook blijkt uit onderstaande grafiek.

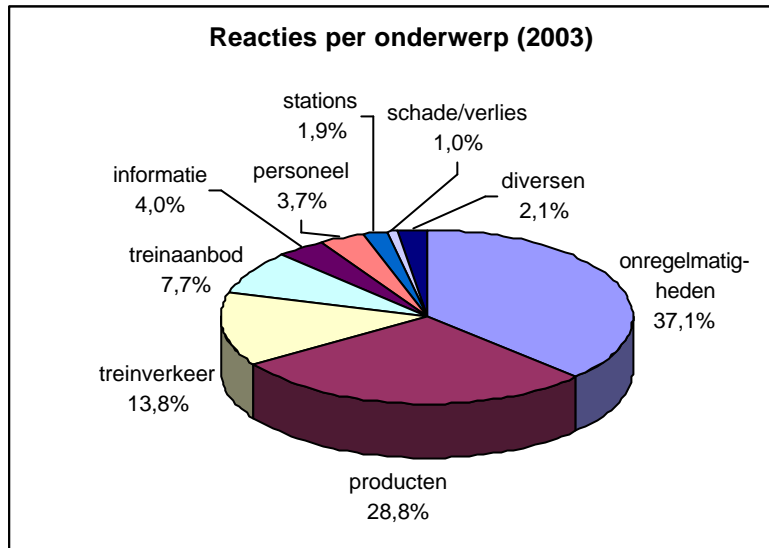


37% van de reacties die in 2003 werden opgetekend, betrof *onregelmatigheden* van reizigers, en de regeling ervan. Deze reizigers bleken tijdens de controle in de trein niet over een geldig vervoerbewijs te beschikken. Zij kochten een regelingsbiljet om deze situatie meteen in orde te brengen in de trein, of kregen *een vaststelling van een onregelmatigheid* indien ze dit niet deden. De personen die de klantendienst aanschrijven in verband met een onregelmatigheid, liggen dus veelal zelf aan de basis van het probleem dat zich stelt.

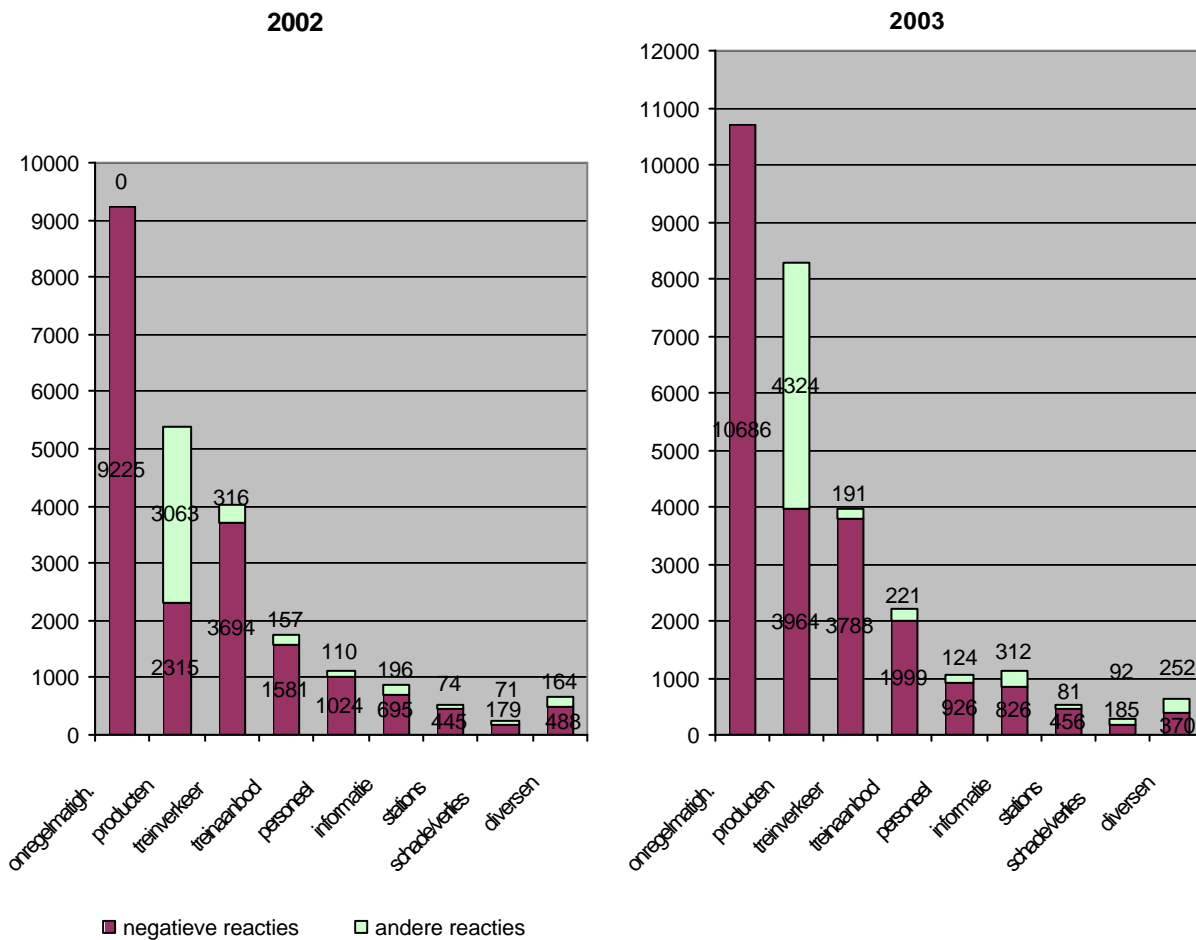
Ook de *vragen om terugbetaling* handelen niet echt over de dienstverlening van de NMBS. Hier betreft het reizigers die *om persoonlijke redenen* hun vervoerbewijs niet of maar deels gebruikten, en daarom een terugbetaling wensen.

In vergelijking met 2002 nam vooral het aandeel van de *infovragen* in het cirkeldiagram toe. In 2002 maakte dit type reactie nog maar 4% van alle reacties uit ; in 2003 verdubbelde dit percentage.

Het merendeel van de vragen om informatie betrof de getrouwheidsactie voor treinkaarthouders. De klantendienst had vorig jaar zijn handen vol met deze actie. De dienst behandelde een toevloed aan reacties over de waardebonnen en elektronische portefeuille: vragen om informatie, meldingen van adreswijzigingen en klachten. Ook de stopzetting van de Bonus Passactie maakte trouwens veel reacties los.



Dit verklaart meteen de forse toename van het aantal reacties over NMBS-producten in vergelijking met vorig jaar. Terwijl in 2002 23% van het totaal aantal reacties de producten betrof, maakte dit onderwerp in 2003 al bijna 29% van alle reacties uit. Het percentage reacties over het treinverkeer en over het NMBS-personeel daalde daarentegen ten opzichte van 2002 (respectievelijk van 17 naar 13,8% en van 5 naar 3,7%).





Voorts gooide de dienst zich nog meer vastberaden in de strijd tegen de fraude. In 2003 ontstond een vruchtbaar samenwerkingsverband tussen de Centrale Klantendienst en het Comité van Toezicht. Alle recidiven voor wie de klantendienst reeds een afbetalingsplan uitwerkte, maar die hierop niet ingingen of het plan niet respecteerden, worden door het Comité tot betaling aangemaand. De nieuwe samenwerking moet niet alleen de fraude helpen indijken, maar ook de recuperatie van tegoeden vergemakkelijken.

De Centrale Klantendienst bouwde ook voort aan de eigen service. Zo lanceerde de dienst een nieuwe terugbetalingsprocedure, die het mogelijk maakt om een commercieel gebaar sneller naar een concrete terugbetaling aan de klant te vertalen.

Verder analyseerde de dienst zijn noden op het vlak van softwarematige ondersteuning van het klachtenmanagement. Een performanter systeem zou de beantwoording van en rapportering over klachten immers sterk vereenvoudigen.

De Centrale Klantendienst verleende in 2003 ten slotte ook zijn medewerking aan verscheidene projecten ter verbetering en/of bewaking van de servicekwaliteit. De dienst bleef intensief meewerken aan het project 'Info Real Time' (IRT), en tekende de krijtlijnen uit voor een Handvest van de klant.



3. LE PERSONNEL ET LES MOYENS.

Lors de la création en 1999 du Service Central Clientèle par le Comité de Direction, un cadre de 52 personnes avait été prévu.

En attendant le résultat de l'étude réalisée par les firmes externes BrannKI & Arthur Andersen qui devaient accompagner la mise en place de ce nouveau service, le cadre a été demandé et obtenu sur base des données chiffrées disponibles à l'époque. Le dimensionnement de l'équipe à mettre en place dans un premier temps, a été évalué à 51 personnes.

Le Comité de Direction avait également signifié que le cadre devait être revu en fonction de l'évolution du nombre de réactions et de dossiers à traiter.

A deux reprises au moins, nous avons voulu faire correspondre le cadre à l'effectif en se basant d'une part sur cette évolution très marquante du nombre de réactions d'une part et de l'augmentation de la qualité d'autre part. Ce projet n'a pas pu aboutir car la priorité a été justement donnée au cadre des accompagnateurs de train alors que sur le terrain pas mal d'agents ont quand même rejoint notre équipe créant alors une inadéquation entre le cadre et l'effectif.

De plus, le Service Central Clientèle s'est vu investi de plusieurs missions supplémentaires comme le traitement des dossiers multirécidivistes, les relations avec les services juridiques et judiciaires, les remboursements repris à l'ex VI, l'aide à la révision de la réglementation et des fiches produits...Ce qui a conduit inévitablement à une carence indubitable des moyens.

Le Service Central Clientèle n'a pas encore atteint l'excellence même s'il convient de reconnaître que des progrès indéniables ont été réalisés dans la bonne direction. A ce sujet, il faudra sans conteste tenir compte des conclusions de l'étude réalisée par l'Audit Interne en étroite collaboration avec la firme KPMG. Un plan d'action a été défini et il faudra maintenant mettre en oeuvre les recommandations formulées.

L'étude du cadre de la division VG 04 tiendra évidemment compte de ces paramètres tout en restant conscient qu'il faille se montrer parcimonieux faute de moyens financiers de la société.

Début de cette année 2004, le SCC s'est vu adjoindre le CINTEV et les OBJETS TROUVES. Le cadre de ces bureaux a théoriquement suivi, mais force est de constater aussi une inadéquation entre les chiffres théoriques et les effectifs sur le terrain.

En règle générale, tous bureaux confondus, je dois malheureusement constater une pénurie d'agents. Dans certains bureaux la qualité du personnel doit impérativement augmenter. Signalons que pas moins de vingt collaborateurs travaillent à temps partiel (mi-temps, 4/5 ou 32 heures). Cela représente une avancée certaine du point de vue social, mais la charge de travail ne peut pas être simplement reportée sur les autres.



De plus, je voudrai attirer l'attention du management sur le fait qu'il faille arrêter de transférer du travail au SCC sans que les moyens humains ne suivent.

Il est quand même bizarre que certaines tâches étaient réalisées par du personnel et que lors du transfert vers le SCC, la charge de travail est devenue subitement très faible ou inexistante.

Quelques exemples significatifs :

- Transfert des remboursements : pas de personnel supplémentaire.
- Transfert des plaintes et remboursements VERA : pas de personnel supplémentaire. Or, cela représente une moyenne de 1300 dossiers par an.
- Le SCC doit reprendre le travail des «Attestations fiscales». Je sais déjà que le personnel a été soit détaché soit désigné pour d'autres tâches.

A) Tâches supplémentaires non prévues initialement:

- Remboursements (travail de ex VI).
- Dossiers «Multirécidivistes».
- Travail supplémentaire pour récupération des impayés en collaboration avec le Comité de Contrôle de l'Audit Interne...

B) Augmentation des tâches existentes :

- Augmentation importante des tâches juridiques. Citations directes.
- Augmentation importante des C170(brigades spéciales de contrôles).
- Suivi des agressions.
- PV et PJ subséquents.

Le classement des C170 est actuellement réalisé avec du personnel des branches : agents inaptes.

Le classement est primordial car il est à la base de toutes les autres actions des autres bureaux : soit, on continue avec des agents inaptes soit, on prévoit des classeurs.

Si nous voulons répondre convenablement aux clients, il faut nous en donner les moyens. Le plan d'entreprise est une nécessité absolue, mais la SNCB doit être conscientisée que si elle veut s'ouvrir à la clientèle, elle ne peut pas ignorer non plus les besoins que cela demande.

Le SCC ne travaille pas uniquement pour la Direction Voyageurs, mais pour toute l'organisation qui devrait en supporter les coûts.

Il est quand même curieux de constater par ailleurs que pas mal de fonctionnaires ont accepté de réduire leur cadre en augmentant la productivité ou en changeant certaines méthodes de travail. ; Même au sein de Voyageurs, ça devient la quadrature du cercle. Où sont les économies ? Où sont passés les agents soit disant supprimés ?

Je demande donc au Haut Management de bien définir les missions du SCC et à VG 09 de réévaluer correctement les besoins.



4. REDUCTION POUR JOURNALISTE DE LA PRESSE PERIODIQUE.

Monsieur Dubois est journaliste de ce qu'on appelle la presse périodique et demande que lui soit consenti la réduction de 75% comme pour les journalistes professionnels. Le contrat de gestion et ses annexes au Moniteur parus le 29.10.1997 prévoient en annexe 11 les catégories à caractère professionnel qui ont droit à une réduction de 75% sur le prix du billet excédant le montant fixe. Ont droit à cette réduction en 1ère ou 2ème classe, les Journalistes agréés, soit par le Ministère de l'Intérieur, soit par l'Association générale de la Presse belge (code de réduction SABIN 043).

Pour la mise en application de cette mesure, la direction Voyageurs édite des «fiches produits » reprenant les modalités d'obtention de cette réduction. Or ces fiches produits sont des outils pour faciliter le travail des accompagnateurs et des vendeurs et n'ont aucun caractère juridique opposable à des tiers.

Pour obtenir cette réduction les journalistes doivent présenter des cartes d'identification d'un modèle prédéfini bien précis. Ces cartes sont à demander à l'AGJPB selon des modalités reprises dans l'A.R. du 12.04.1965. Or les journalistes de la presse périodique qui ne font pas partie de cette association ne savent pas obtenir du Ministère de l'Intérieur d'autres cartes et n'ont donc pas droit à la réduction.

Monsieur Dubois trouve cette mesure discriminatoire.

Se posent alors de notre côté deux problèmes :

- Le contrat de gestion prévoit bien que les journalistes doivent être agréés par le Ministère de l'Intérieur (ce qui semble être le cas de Monsieur Dubois) ou par l'AGJPB.
- Des conventions existent pour les journalistes professionnels mais pas pour ceux de la presse périodique. Les compensations sont donc actuellement accordées pour ceux de la presse non périodique (code 043).

Personne ne peut nous donner copie de ces conventions (VG 02 et VG 6). Nous avons insisté, en vain, auprès de ces services.

Des contacts informels pris dans le cadre d'autres dossiers, il apparaît que le Ministère de l'Intérieur considère que les journalistes de la presse périodique n'entrent pas en ligne de compte pour le contrat de gestion et n'ont donc pas droit à la dite réduction.

Tant le Service de Médiation que le SCC considèrent que cela n'est pas normal.

C'est comme si, à titre de comparaison, seuls les cheminots inscrits à un syndicat avaient droit aux facilités de circulation.

Nous avons en effet considéré le Contrat de gestion comme primordial et avons donc insisté auprès du Ministère de l'intérieur via l'Administration du Transport Terrestre pour qu'il lève toute ambiguïté.

Le Ministère de l'Intérieur nous a fait savoir in fine que les journalistes de la presse périodique avaient bien droit à cette réduction.

L'insistance du client a été payante. Le dossier a trouvé une issue favorable, mais après combien de temps !

Les instructions ont alors été données aux divers services pour revoir les «fiches produits» et pour communiquer la décision au personnel et aux clients journalistes.



5. SERVICE DES TRAINS DE FIN D'ANNEE.

Evaluatie van het treinaanbod tijdens het eindejaar 2003
Inhoudsanalyse van de klantreacties geregistreerd door RZ 042
(22/12/03-02/01/2004)

De treindienst werd tijdens het eindejaar van 2003 als volgt gewijzigd:

- Op 22, 23, 24, 29 en 30 december en 2 januari reden de treinen volgens de dienstregeling van de jaarlijkse vakantieperiodes
 - Op 26 en 31 december gold een zondagdienstregeling aangevuld met extratreinen
- Het aanbod tijdens de kerstvakantie van 2003 was wel groter dan vorige jaren.

RZ.042 registreerde 38 reacties over het gewijzigd treinaanbod, een pak minder dan vorig jaar, toen we er nog 60 telden. 37 op 38 reacties waren klachten, 1 reactie was enkel een suggestie van een klant.

Er werden merkbaar meer klachten geuit over de zondagdienstregeling op 26 en 31 december (28 klachten), dan over de vakantiedienstregeling op de andere voormelde dagen (11 klachten (waarvan 1 onterechte) + 1 suggestie).

Eind 2002 lag vooral het treinaanbod op de lijnen 50, 50A, 90 en 161 onder vuur. De klachten over de dienstregeling van eind 2003 concentreerden zich echter minder op enkele lijnen.

De klachten handelden, net als vorig jaar, zowel over de ochtend- als avondspits.

Alle klagers die aangaven welk vervoerbewijs ze gebruiken, waren weerom treinkaarthouders - behalve één iemand met een ozonkaart.

Treinaanbod

- Vakantiedienstregeling (22, 23, 24, 29 en 30 december en 2 januari):

Hier springen niet direct klachten over één bepaalde lijn in het oog: er werd kritiek geuit over het treinaanbod op de lijnen 15, 21, 35, 36, 50A, 59, 60, 124 en 162.

In het merendeel wordt de afschaffing van bepaalde treinen gehekelde (6 klachten), in andere wordt vooral de overbezetting van de resterende treinen aangeklaagd (2 klachten). Eén klant suggereerde om op een bepaalde relatie tijdelijk een extra halte in te lassen.

- Zondagdienstregeling (26 en 31 december):

Ook hier werd de bediening van veel verschillende lijnen bekritiseerd. Vooral het aantal klachten over het treinaanbod op lijn 60 valt op.

Veel klanten die reageerden, onderstreepten dat een belangrijk aantal pendelaars wel degelijk moest werken op deze dagen.

Vooral voor de aanpassingen op 31 december kon weinig begrip worden opgebracht (20 klachten). Enkele reizigers uitten hun ongenoegen over het feit dat ze door de



gewijzigde dienstregeling op oudjaar later thuiskwamen dan anders, terwijl de NMBS er die dag er volgens hen juist voor zou moeten zorgen dat haar werkende klanten op tijd thuis geraken.

Het merendeel van de reizigers ergerde zich aan de afschaffing van hun "normale" trein, of de afschaffing van opeenvolgende treinen. Vooral voor lijn 60 werd een capaciteitsprobleem gesignaleerd.

Communicatie

In vergelijking met 2002, werd gevoelig minder geklaagd over de communicatie i.v.m. de gewijzigde dienstregeling.

Toch ontvingen we enkele klachten over een gebrek aan informatie vóór de effectieve wijziging (in het station en in de trein), en tijdens de periode zelf (in het station). Enkele malen kreeg de reiziger ook verkeerde info mee (telefonisch, of in het station).

Iemand suggereerde om in plaats van één algemene brochure, een aparte folder voor de belangrijkste stations te maken. Anderen vroegen om de informatie in de stations duidelijk te afficheren.

Voor sommige reizigers kwam de info over de wijzigingen te laat, omdat ze zich reeds een vervoerbewijs hadden aangeschaft dat ze in die periode niet konden gebruiken.

Een positieve noot: op de internetsite werd dit jaar geen kritiek geuit. Dit in tegenstelling tot 2002, toen er een fout in de dienstregeling op de website was geslopen.

Compensatie

Verscheidene klanten vermeldden in hun reactie de gevolgen van de gewijzigde dienstregeling: in vele gevallen werd de werkdag aanzienlijk verlengd, sommige klanten moesten tot een uur vroeger vertrekken om op tijd op het werk te geraken, anderen waren genoopt om alternatief vervoer te nemen.

Enkele personen vonden het ontoelaatbaar dat ze voor hun treinkaart hadden betaald, maar verplicht waren hun traject met de wagen af te leggen. Enkele klanten vroegen de NMBS regelrecht een financiële compensatie.

Twee klanten meldden dat ze van hun normale traject moesten afwijken om tijdig op het werk of thuis te geraken, en voor deze omweg een meerprijs moesten betalen, omdat hun treinkaart dit traject niet toeliet.



6. LA REVISION DE L'AVIS 40 PS de 1996.

Pour rappel, les titulaires de carte train sont excusables de l'oubli ou de la non revalidation de la carte train pour un jour maximum et ce à raison d'un maximum de deux fois sur une période de 1 an. Au-delà, ces voyageurs devront payer des frais administratifs si la carte train s'avère en ordre ou le montant du C170 dans le cas contraire.

Le Service Central Clientèle a proposé d'étendre cette mesure commerciale aux titulaires des libres parcours. Cela est possible pour les cartes entreprises après accord avec VG6 mais pas pour les cheminots dont les facilités de circulations sont régies par l'Avis 40 PS/96 qui doit être remanié.

Nous avons donc contacté les services HR pour mener à bien cette initiative.

Les discussions ont traîné et ont connu en 2003 une accélération suite à un rapport d'Audit qui a repris dans une fiche de travail la simplification des procédures.

Entre-temps le programme PIM a été adapté et permet en ce qui concerne VG 04 d'implémenter cette mesure.

Le dossier est actuellement finalisé mais doit passer en Commission Paritaire. L'AVIS 40 PS est en réécriture.

De plus pour accélérer la délivrance d'un duplicata de libre parcours en cas de détérioration, de perte ou de vol, il a été proposé d'imprimer automatiquement un double au moment du renouvellement des facilités de circulation de fin d'année.

Toutes ces mesures seront opérationnelles donc au moment du renouvellement de 2005.

C'est la raison pour laquelle, HR voulant démarrer tout en même temps, le nouvel avis sera d'application au 1er janvier 2005.

Ci-dessous les mesures qui seront applicables, discutées et acceptées par les deux directions.



Irrégularités en matière d'utilisation de facilités de circulation octroyées aux agents de la SNCB et à leurs bénéficiaires

Nature de l'irrégularité	Code	Traitement du dossier	Sanction	
			Financière (montants sur C170)	Administrative
☐ Infractions excusables (Irrégularités de pure forme)				
Si le droit existe : - sans libre-parcours - avec un libre-parcours périmé - avec un titre de légitimation périmé - sans titre de légitimation (mais avec un billet gratuit ou un billet acheté à prix réduit sur présentation du titre de légitimation), - sans pièce d'identité officielle	00 05 72 05 74 05 00 04 70 10 ou 72 10	Direction Voyageurs	- Oui: à partir de la 3e infraction sur une période de 1 an: frais administratifs (€6,40) si le document est présenté dans les 14 jours calendrier, <u>MAIS:</u> - Non: gratuité pour 2 irrégularités sur une période de 1 an (contrôle d'après le numéro d'identification de l'ayant droit ou du bénéficiaire) passé le délai de 14 jours calendrier → infraction non excusable – voir ci-après	non



**Direction Voyageurs. Service Central Clientèle. VG 04
RAPPORT D'ACTIVITES 2003.**

Nature de l'irrégularité	Code	Traitement du dossier	Sanction	
			Financière (montants sur C170)	Administrative
☰ Infractions non excusables				
- tous les cas d'infractions excusables (voir ci-dessus) lorsque le voyageur ne se présente pas dans une gare endéans les 14 jours calendrier		Direction Voyageurs (sanction financière)	Oui Trajet + frais administratifs (€6,40) si prévenu	Oui
- en 1ère classe avec un libre-parcours 2ème classe sans surclassement	72 07			
- en 1ère classe avec un billet gratuit 2ème classe sans surclassement	70 07	Direction Human Resources (sanction administrative)	Trajet + montant forfaitaire (€25 pour mineurs d'âge, €50 pour adultes) si pas prévenu	
- en 1ère classe avec un billet de 2ème classe à prix réduit, acheté sur présentation du titre de légitimation	79 07			
- <u>avec un billet gratuit</u> :				
- portant un millésime périmé				
- sur lequel la date :				
- n'a pas été inscrite (ou incomplète)	70 05			
- a été inscrite dans le train ou lors du contrôle	70 01			
- a été inscrite à l'encre délébile	70 01			
- est erronée	70 09			
- est inscrite en chiffres	70 09			
- comporte des espaces anormaux	70 09		Trajet + €190 si absence de paiement après lettre de rappel (application de l'avis 8 VN/2002)	
- avec un libre-parcours ou un billet gratuit utilisé en dehors des conditions (par ex. trains interdits : Thalys, Eurostar, ...)	70 09			
- libre-parcours utilisé au-delà du trajet mentionné	70 08 ou 72 08 70 04			
- sans billet gratuit et sans titre de légitimation	00 01		Oui	Non



Direction Voyageurs. Service Central Clientèle. VG 04
RAPPORT D'ACTIVITES 2003.

Nature de l'irrégularité	Code	Traitement du dossier	Sanction	
			Financière (montants sur C170)	Administrative
Fraude				
- <u>avec un libre-parcours</u> : - utilisé par un tiers ou une personne non autorisée - qui présente des traces de falsification (modification des données)	72 06 72 02	Direction Voyageurs (sanction financière)	oui trajet + frais administratifs (€6,40) si prévenu	oui
- <u>avec un billet gratuit</u> : - utilisé par un tiers ou une personne non autorisée - qui présente des traces de surcharge [rature, effacement, ajout, utilisé à plusieurs reprises (à des dates différentes)]	70 06 70 02	Direction Human Resources (sanction administrative)	trajet + montant forfaitaire (€25 pour mineurs d'âge, €50 pour adultes) si pas prévenu	
- <u>avec un titre de légitimation</u> : - utilisé par un tiers ou une personne non autorisée - qui présente des traces de falsification (modification des données préimprimées)	70 03 74 06 74 02		trajet + €190 si absence de paiement après lettre de rappel (application de l'avis 8 VN/2002)	



7. LA REVISION DU C280 (formulaire plainte)

Het klachtenformulier C280 voldeed niet meer aan de kwaliteitseisen die de afdeling RZ.04 qua klantvriendelijkheid voor ogen had. Bovendien was de voorraad formulieren C280 bijna uitgeput (sommige stations maakten reeds kopies). Om die redenen was een herziening van het formulier C280 dan ook aangewezen.

Oriëntatie formulier

Met de invoering van het nieuwe formulier diende de oriëntatie van het formulier veranderd te worden. Allereerst moest de (te) sobere, bureaucratische lay-out klantvriendelijker worden. De barrière tussen de klant en de NMBS diende verkleind te worden. Hoewel de benaming C280 intern belangrijk is, heeft de klant hieraan geen boodschap. De benaming C280 zou veranderd moeten worden naar een onopvallende vermelding C280.

Verder diende de klant aangemoedigd/uitgenodigd om de dialoog met ons aan te gaan, om een suggestie te doen of een klacht over te maken. Een slogan zoals "Uw mening telt" of "Wij houden rekening met u" geeft perfect weer dat we met het nieuwe klachtenformulier een link willen leggen tussen de klant en de NMBS.

Inhoud formulier

Terwijl bij het oude formulier de nadruk lag op het overmaken van een klacht, moest het nieuwe formulier een veel breder bereik hebben. Het woord klacht klinkt te negatief en kan beter vervangen worden door reactie, opmerking of suggestie.

Het principe dat we wel in het achterhoofd moesten houden, is dat een klant met een klacht ontevreden is over de dienstverlening. Indien hij of zij aan onze dienst een klacht wil overmaken moet dit zo eenvoudig mogelijk verlopen, anders wordt de onvrede bij de klant alleen maar versterkt.

Een teveel aan informatie heeft tot gevolg dat de klant veel tijd verliest bij het invullen of zelfs de moeite niet zal doen om alle vragen te beantwoorden en zodoende zijn idee zal formulieren los van de structuur.

Toch moet de klant voldoende ruimte krijgen om zijn ideeën te formulieren.

Distributiewijze formulier

De distributie van de formulieren kan op verschillende manieren : via displays, verdeling via het loket, downloaden via Internet, enz. .

Het oude formulier C280 werd enkel verdeeld op vraag van de (meestal ontevreden) klant die zich tot het loket richtte voor een klacht, suggestie of andere zaken.

Indien er geen alternatief voorhanden is, vormt een dergelijke manier van werken evenwel een drempel voor de klant die zich tot de klantendienst wil richten (bv. lange wachttijd aan het loket). **Naast deze verdeelwijze** diende het formulier dan ook op andere manieren beschikbaar te zijn voor onze klanten.



Naast de mogelijkheid voor de klant om zijn opmerkingen over te maken via de website van de NMBS (waarbij de gegevens in de toekomst automatisch in de database van de klantendienst zouden moeten verschijnen), is het ook mogelijk het nieuwe klachtenformulier te downloaden (PDF formaat) en af te printen via de website van de NMBS. Voordeel van dit laatste is dat de klant zijn originele vervoerbewijzen en andere bewijsstukken onmiddellijk kan overmaken aan onze dienst. Een dergelijke manier van werken drukt bovendien ook de (druk)kosten voor de NMBS.

Het was dan ook aan te bevelen het formulier eveneens beschikbaar te stellen via IntraWeb. Indien een station plots merkt dat de voorraad C280 op is, kan er nu steeds een aantal formulieren afgeprint worden in afwachting van de levering door de drukkerij.

De veranderingen in de distributiewijze getuigen niet alleen van een klantvriendelijkere aanpak, maar ook van een zekere vastberadenheid (de NMBS staat open voor de klant) die onze Maatschappij enkel maar ten goede kan komen.

Lay-out formulier

Het oude formulier C280 had een te strenge en formele lay-out. Bij het ontwerpen van het nieuwe formulier werden de compensatieaanvragen van Thalys en TGV & het klachtenformulier van RZi als voorbeeld genomen. Doel was vooral het formulier klantvriendelijker te maken.

Verder aandachtspunten qua lay-out:

- formaat A4 dat recto bedrukt is om kosten te drukken en dat makkelijk afgeprint kan worden.
- geen envelop: bij een adreswijziging van de Centrale Klantendienst moet dan enkel de voettekst van het formulier gewijzigd worden.
-

Terugsturen formulier

Het terugsturen van een klachtenformulier kan op 2 manieren gebeuren: ofwel voldoende gefrankeerd per post, ofwel via de factage van de NMBS.

Communicatie met de stations

Er bestaan verschillende mogelijkheden om het nieuwe formulier te bekomen :

- 1) De nodige stock van het nieuwe formulier kan (vanaf december 2003) besteld worden bij het Depot van drukwerken, PA 315, Sectie 24.. Vanaf 1 januari 2004 kan het formulier aan de klanten overhandigd worden.
- 2) Via intranet : is de voorraad C280 uitgeput, kan het formulier altijd afgedrukt worden (eventueel in zwart-wit) tot de stock is aangevuld.
- 3) Via internet:
 - Het formulier is beschikbaar in PDF-formaat, zodat de klant het thuis zelf kan afprinten.
 - Het formulier zal in de toekomst ook on-line kunnen ingevuld worden.



Het station speelt een belangrijke rol in het gevolg dat aan een C280 gegeven wordt.

We vragen daarom steeds de stempel van het station, de datum en het uur van afgifte aan te brengen op de daartoe voorziene plaats (linker benedenhoek). In veel gevallen is die informatie immers heel belangrijk voor de Centrale Klantendienst, zeker wanneer de klant een terugbetaling vraagt.

Ten slotte vragen we de ingevulde formulieren steeds prompt te bezorgen aan de Centrale Klantendienst, Bureau RZ.042, Sectie 27, te Brussel.



8. LES OBJETS TROUVES.

Le service de médiation est de plus en plus souvent saisi pour des dossiers de clients qui se plaignent parce que la SNCB n'a pas l'air de s'intéresser à retrouver leur objet oublié dans le train. Soulignons aussi que le Service Central Clientèle connaît une recrudescence du nombre de ce genre de plaintes.

Il dénonce le manque d'initiative de la société qui n'hésite pas à se retrancher derrière ses conditions générales pour décliner toute responsabilité. Ici se pose aussi le problème des objets initialement retrouvés et reperdus lors du transfert.

Lorsque qu'un voyageur a oublié un objet dans le train, il est invité à se rendre au guichet pour remplir un document R197 dans lequel sont reprises ses coordonnées et une description de l'objet égaré. Une procédure interne explique le cheminement de ce document et les tâches à exécuter pour tenter de retrouver l'objet (AVIS 6 VI 2001).

Si après un délai de six semaines, l'enquête n'a pas abouti, l'objet est considéré comme perdu.

La toute grande majorité des plaintes reçues ne concerne pas cette procédure. Les clients sont bien conscients que ce sont eux qui ont oublié l'objet en question et acceptent d'en adosser la responsabilité comme repris d'ailleurs dans notre réglementation.

Les problèmes surviennent lorsqu'un agent essaie d'agir très commercialement et que grâce à son zèle, la recherche a abouti, mais que malheureusement l'objet est à nouveau perdu lors de son transfert vers la gare choisie par ces clients.

Dans ce cas, la SNCB est rendue responsable puisque l'objet a disparu par sa faute (c'est-à-dire par la faute de ses agents). Un maillon de la chaîne a failli par négligence à ses obligations.

Dans ce genre de dossier la rapidité des interventions est très importante : les clients exigent que la personne à laquelle ils s'adressent prenne immédiatement contact avec l'accompagnateur du train dans lequel ils ont oublié leur objet, téléphone à la gare de destination ou dans une gare de passage du train...

L'agent n'a pas toujours le temps matériel de s'en occuper, en cas d'affluence au guichet par exemple.

Le service de médiation demande alors si la recherche d'objets oubliés dans les trains doit être considérée comme un service à fournir à la clientèle et si oui, quelles sont les mesures concrètes, pratiques et efficaces que la société compte prendre et mettre en place pour que ce service soit le plus optimal possible.

Les enquêtes effectuées auprès des divers intervenants démontrent un laisser-aller certain ou pire un «je m'en foutisme» évident. Chacun rejette la responsabilité sur un collègue. Que de colis abandonnés sur les quais, remis au guichet dont le préposé assure du contraire ! A chaque fois, pour des raisons diverses, il y a toujours une bonne excuse. Ce qui est gênant, mais compréhensible est le fait que ce soient toujours des objets de valeur (Appareils photos, caméras vidéo, GSM, PC portable) qui disparaissent à nouveau. Nous pressentons un certain nombre d'agissements douteux ou pire, des vols en interne, ce qui serait inadmissible. Nous devons prendre sans tarder les mesures qui s'imposent pour ne pas laisser pourrir cette situation.



Le comble de tout cela est que la SNCB est rendue responsable pour une faute commise à l'origine par le voyageur. Elle n'a pas d'autre solution que de l'indemniser, alors que si l'objet n'avait pas été d'abord retrouvé, elle aurait pu invoquer justement la faute première commise par le client.

La SNCB se trouve alors lésée pour être venue en aide à un client distrait.

Dans la majorité des cas, la non application des directives reprises à l'avis 6 VI 2001 est la cause essentielle.

Une situation claire serait de nature à resituer les choses.

Le Service Central Clientèle a entamé une étude pour voir comment la SNCB peut améliorer cette partie du Service. Un fichier informatique écrit par des spécialistes ICT existe au dépôt Central à Bruxelles-Midi. Il était prévu de le mettre à disposition de toutes les gares. Mais le timing et les priorités d'ICT ne le permettent pas encore.

Actuellement les Services d'ICT sont surchargés par des dossiers qui semblent plus urgents, mais nous avons demandé d'inscrire à leur programme la continuation de l'écriture de cette application informatique.

Nous en profiterons également pour réévaluer en même temps les procédures.

L'idée première est d'informatiser le R197 et de permettre l'interrogation en temps réel de la base de données par les gares qui le mettront aussi à jour en temps réel.



9. LA FRAUDE.

9.1 Fraude et falsification de titres de transport SNCB - Evaluation de VG 04, basée sur la rédaction des C170 en 2003.

Analyse statistique des C170 créés en 2003:

Au cours de l'année 2003, le personnel de trains a rédigé 188.457 constats d'irrégularité voyageur (C170) dont plus de 70 % à l'encontre de voyageurs sans titre de transport. Ainsi, seulement près de 30 % des constats concernent des irrégularités ou des fraudes commises avec un titre de transport. Bien entendu, l'analyse des C170 ne représente que la partie visible de l'iceberg de la fraude...

Là encore, parmi les irrégularités commises avec des titres de transport, les types d'infraction sont multiples: titre de transport utilisé en dehors de conditions (âge, heure,...), périmé, non complété,...

Les titres de transport identifiés comme falsifiés par le personnel des trains représentent 0,44 % de l'ensemble des C170. A ce sujet, il y a lieu de noter que l'on entend par 'falsifié', le titre de transport dont les mentions pré-imprimées ont été modifiées; lorsque le voyageur modifie les mentions qu'il a lui même inscrites (Pass et Cartes à compléter), on parle de titre de transport surchargé.

En outre, d'une manière très précise, en 2003, le personnel des trains a rédigé:

- 50 C170 pour des Billets falsifiés;
- 158 C170 pour des Cartes Train falsifiées;
- 431 C170 pour des Pass falsifiés,
- 25 C170 pour des Cartes de réduction falsifiées;

Le rapport du Comité de Contrôle met également par ailleurs en lumière la fraude liées à la démultiplication des Cartes Train (via notamment via des demandes de duplicata). En 2003, nos accompagnateurs de train ont, pour leur part, dressé:

- 14 C170 pour des Billets utilisés par des tiers;
- 73 C170 pour des Cartes Train utilisées par des tiers;
- 597 C170 pour des Cartes de réduction utilisées par des tiers.

Cela ne signifie pas nécessairement qu'il y ait eu une réelle intention de frauder, car il n'est pas rare de constater par la suite qu'il y a eu inversion des Cartes Train ou Cartes de réduction entre plusieurs enfants d'une même famille, tous titulaires ou ayants-droit.

Enfin, le personnel des trains a aussi relevé 160 cas de discordance entre billet de validation et carte-mère. Là encore, il peut s'agir d'une réelle intention de frauder (un voyageur disposant de deux cartes Train pour des trajets différents, mais qui revalide uniquement le parcours le plus court) ou d'une distraction telle que déjà décrite ci-avant...

Contrôles des titres de transport par le personnel des trains:

Le personnel des trains est assermenté et est donc compétent pour demander la présentation d'une pièce d'identité et voire, pour dresser des Pro Justitia (ex: en cas de non-recouvrement d'un C170, VG 04 établit le Pro Justitia qui est signé par l'agent qui a constaté les faits et transmis pour suite à AJ 01).



Conclusion:

Le personnel de train constate en effet un certain nombre cas de fraude liée à la falsification des titres de transport et rédige systématiquement un C170 à cette occasion. Toutefois, il semble qu'en majorité, les gens voyagent sans titre de transport plutôt que d'en falsifier un...

Parmi ces derniers, on rencontre effectivement plus de cas de falsification de Pass et de Cartes train, tandis que les Cartes de réduction sont plus souvent l'objet de transmission à des tiers.

9.2 Estimation de la fraude.

Remarques préliminaires :

1. L'estimation ci-dessous est basée sur les chiffres de 2002.
2. Il convient d'être très prudent lorsque l'on parle de fraude. Ce vocable a un sens juridique bien déterminé. Il serait souhaitable de parler de présomption de fraude ou encore mieux de manque à gagner pour la SNCB.
3. Lorsqu'un train est contrôlé, il l'est rarement à 100%, le personnel d'accompagnement des trains ayant par ailleurs d'autres tâches en matière de sécurité, information... Un contrôle de 50 % des voyageurs présents dans le train semble plus proche de la réalité.

Méthode :

Deux pistes de travail en fonction des critères retenus :

1. Le nombre de C170 (bulletins d'irrégularité) et le nombre de régularisations opérées dans les trains.
2. Les recettes récupérées suite à l'établissement d'un C170 et celles générées par la régularisation ou la vente à bord des trains.

Calcul :

1. Sur base du nombre des C170 et du nombre de régularisations.

Nombre de voyages cartes trains et billets en 2002 : 150.841.774

Nombre de voyages contrôlés (50%) : 75.420.887

Nombre de Régul	3.420.796
Nombre de C170	180.357
Total	3.601.153

Source VG12

Source VG 043

Fraude potentielle: que se serait-il passé si le PAT n'était pas passé?

Rapport : $3.601.153 / 75.420.887 = 4.77\%$



2. Sur base des recettes.

Régul PAT	16.030.020
Recette C170	1.220.122
C170 en cours	276.832
C170 perdus (classés sans suite...)	638.533
Total	18.165.507
Recette totale SNCB Vente Sabin	386.100.000

Rapport : $18.165.507 / 386.100.000 = 4.70\%$.

Ces chiffres représentent donc le manque à gagner (présomption de fraude lorsque les trains sont contrôlés à 50%. Il faut donc multiplier par deux les estimations, ce qui donne 9.54 % et 9.40%.

Ces chiffres semblent refléter une certaine réalité : des contrôles approfondis sur les quais et en gare, réalisés par des équipes spéciales à Liège et à Anvers donnent respectivement des pourcentages de voyageurs non en ordre de 9.42% et 9.46%.



10. LES QUESTIONS JURIDIQUES EN SUSPENS.

10.1 La carte d'identité électronique.

En 2003, nous avons continué à nous renseigner sur la carte d'identité électronique. C'est en ce début d'année 2004 que nous avons été approchés par la firme ZETES qui a été mandaté par le Ministère de l'Intérieur pour approcher les sociétés de transport et déterminer leurs besoins.

Au moment de rédiger ce rapport, une première réunion a déjà eu lieu et une présentation par la firme a été organisée le 24 mars 2004.

Pour le personnel d'accompagnement des trains qui doit rédiger les C170 sur base de la carte d'identité, l'accès aux données et la lecture de la carte à puce sont très importantes. Nous formulons l'espoir que notre PAT sera doté des outils intéressants et indispensables pour l'accomplissement de ses tâches de contrôle. Sans quoi, les procédures deviendront fastidieuses et le risque est bien réel de voir la SNCB se priver de rentrées très substantielles.

Augurons aussi que le nouvel appareil IBIS sera compatible.
Ce dossier est actuellement suivi avec les Services Juridiques.

10.2 L'accès au Registre National.

Depuis des années, nous avons demandé l'accès au registre national qui nous permettrait de rechercher les bonnes adresses. En effet, pas mal de courrier de rappel nous revient avec la mention adresse erronée. Or, le voyageur en irrégularité et multirécidiviste n'hésite plus à donner une mauvaise adresse pour échapper aux poursuites et à l'amende. Faut-il aussi rappeler que ce voyageur malintentionné ne possède pas non plus de pièce d'identité à présenter lors du contrôle effectué par le PAT.

Aux dernières nouvelles le Service «Affaires Juridiques» a reçu pour mission par le Comité de Direction de demander l'accès au registre national pour 18 fonctionnaires dont un pour le Service Central Clientèle.



10.3 Dissuasion et répression de la fraude dans les trains Conjonction et coordination des actions au niveau central

10.3.1 NOTE PRELIMINAIRE.

Pour lutter contre la fraude et l'agression qui en découle, le Service Central Clientèle de la Direction Voyageurs, en collaboration avec le Service Affaires Juridiques, a développé de nombreuses procédures parmi lesquelles la rédaction de PJ, la citation directe... Toutes les initiatives prises ont obtenu des résultats mitigés. En effet, les services de la SNCB ne sont pas seuls juges en la matière, ils dépendent en grande partie des actions menées ou pas par le pouvoir judiciaire.

Le nombre de C170 créés par le Personnel d'Accompagnement des trains a connu l'évolution suivante au cours des dernières années :

Année	1999	2000	2001	2002	2003
Nombre C170	134.729	161.688	162.780	180.357	188.457

Cette augmentation est en partie explicable par :

- L'augmentation du cadre du PAT ;
- L'augmentation du nombre de contrôles à bord des trains ;
- La création des brigades spéciales de contrôle ;
- Le nombre plus élevé de voyageurs désargentés ou malintentionnés ;
- La mesure commerciale spéciale en faveur des titulaires de cartes train.

En outre les régularisations opérées à bord des trains ont également évolué de façon importante.

Force est de reconnaître que les procédures administratives et leur finalité judiciaire se révèlent insuffisantes, tant au niveau de la dissuasion que de la répression. La procédure judiciaire s'avère lourde, fastidieuse (*5.933 Pro Justitia en 2002*), lente et aléatoire (les infractions ferroviaires ne constituent pas une priorité pour les Parquets).



10.3.2 CONSTATATIONS.

- L'agressivité montante dans les gares et dans les trains en particulier engendre chez le personnel et chez les voyageurs un certain sentiment d'insécurité.
- L'absence d'un titre de transport est la cause de cette agressivité dans plus de 80% des cas.
- Les contrevenants qui ne sont pas systématiquement poursuivis ont un certain sentiment d'impunité qu'il faut absolument combattre.
- Le personnel d'accompagnement des trains a souvent l'impression que la rédaction des C170 est inutile parce que non suivie d'effets : il est souvent confronté aux mêmes personnes et certains multirécidivistes comptent de très nombreux C170 à leur charge.
- Le coût moyen d'un C170, depuis sa rédaction jusqu'à la mise en oeuvre de la procédure judiciaire, est estimé entre 20 et 30 euros.
- Le manque à gagner de la SNCB, incluant aussi la fraude se situe entre 5 et 10% des recettes.
- Les diverses procédures pour récupérer un maximum de recettes et mises au point par la direction Voyageurs et le Service «affaires Juridiques» semblent insuffisantes.

10.3.3 MESURE COMPLEMENTAIRE.

Dans le cadre du plan d'entreprise «MOVE» il nous a été demandé d'augmenter les recettes engendrées par la récupération de la fraude de 1%.
Pour nous aider dans cette mission, le Comité de Contrôle de l'Audit Interne a été mandaté par Monsieur l'Administrateur Délégué pour participer aux efforts de recouvrement historiquement déployés par la Direction Voyageurs et le Service Affaires Juridiques.

10.3.4 POSITIONNEMENT DU COMITE DE CONTROLE.

Depuis août 2003, le **Comité de Contrôle, qui définit l'Opérateur de transport Voyageurs comme son CLIENT**, exerce avec succès, au moyen de contacts et visites, une **mission de CONCILIATION** auprès de débiteurs indécis récidivistes, vainement interpellés par les voies habituelles (lettres de rappel, invitations commerciales, mises en demeure, Pro Justitia le cas échéant). Cette démarche est particulièrement bien accueillie par les CPAS qui octroient des allocations à bon nombre de nos contrevenants; des retenues à la source sont opérées prioritairement au bénéfice de la SNCB, dans le contexte d'un plan de paiement échelonné.

Dans le futur, le Comité de Contrôle entend **se positionner systématiquement comme INTERFACE entre le SCC et les AJ**, dès lors qu'après le premier rappel de paiement (première invitation de paiement à la délivrance du C170), le voyageur reste "sourd" et ne fait pas appel non plus au SCC pour un règlement amiable.

Par un contact personnalisé direct avec le contrevenant (téléphone ou visite):

- il met en exergue les avantages d'une solution amiable
- il exerce une action dissuasive
- il évalue le cas échéant le niveau de solvabilité d'un récidiviste.



Son intervention se clôture par le paiement d'un dossier occasionnel, par l'établissement et le suivi jusqu'à son terme d'un plan de paiement fractionné, par un avis sur l'opportunité d'une poursuite judiciaire.

Il importe de coordonner les efforts, chacun dans son rôle, d'éviter les interférences et les "travaux improductifs ou inutiles".

10.3.5 ROLE DES DIVERS INTERVENANTS

10.3.5.1 1ère ligne : le personnel d'accompagnement des trains (PAT)

Le PAT relève les irrégularités, les clôture par un paiement immédiat (billet de régularisation) ou les rapporte par un "constat d'irrégularité (C170)" qui constitue la première invitation de paiement. Il alimente ensuite la base de données informatique SABIN/PIM via son dépôt d'attache.

10.3.5.2 2ème ligne: le Service Central Clientèle (SCC)

VG 043

C'est la "tour de contrôle" qui établit les principes, les procédures et les directives. Elle a un rôle de contrôle et de management.

VG 044

C'est le pôle administratif qui centralise les documents, gère la base de données SABIN/PIM, surveille les paiements, envoie les lettres de rappel (T4) après 15 jours, les lettres de mise en demeure (T5) 30 jours après le rappel, établit des Pro Justitia dans la phase ultérieure, compte tenu des moyens disponibles.

VG 041

C'est la vitrine commerciale. La majorité des contrevenants ne sont pas des fraudeurs patentés : ce sont des béotiens, des distraits, des négligents, des "joueurs perdants" occasionnels et beaucoup (trop) de cas sociaux. Ils n'en restent pas moins des clients qui sont traités en tant que personnes ayant à faire face à une dette globalisée de C170 et non en tant que dossiers C170 considérés individuellement. VG 041 répond commercialement (*les requêtes ont augmenté de 108 % par rapport à 2000*) aux contrevenants occasionnels, pour des infractions mineures, pour réparer des erreurs du PAT ou des faits qui trouvent leur origine dans des manquements de la SNCB; VG 041 propose également des solutions amiables aux récidivistes qui se manifestent pour la 1ère fois auprès du SCC.



10.3.5.3 3ème ligne: ici se positionne donc le Comité de Contrôle

Quelques chiffres pour bien situer l'ampleur de la tâche.

180.357 C170 en 2002 : 65, 8 % pour défaut de titre de transport. 49, 8 % sont classés après paiement partiel ou complet, intervention commerciale ou classement sans suite (étrangers, identité fausse).

En l'occurrence, quelque **90.000** C170 (NB: 86.957 T5 ont été envoyés en 2002 et déjà 46.147 au cours des 6 premiers mois 2003) sont susceptibles d'être soumis au Comité de Contrôle.

Cela représente **450** dossiers par jour (dont 140 avec des adresses douteuses). Dans l'hypothèse d'une exclusion des adresses douteuses, il reste **63.000** dossiers, soit **310** par jour. Si on se concentre uniquement sur les "sans titre de transport", cela conduit encore à **41.000** dossiers ou **205 par jour**.

Les chiffres de 2003 sont disponibles en annexe. (Le rapport a été rédigé avec les chiffres de 2002 car ceux de 2003 n'étaient pas encore disponibles au moment de la rédaction de ce document).

10.3.5.4 4ème ligne: le Service Affaires Juridiques

AJ 01 continue de prendre en charge les dossiers C170 :

- Ayant fait l'objet, in fine, d'un Pro Justitia;
- Corrélés à un dossier d'agression envers le PAT;
- Faisant l'objet d'une déclaration de créance transmise par les tribunaux;
- Rédigés à l'encontre de récidivistes pour lesquels il y a constitution de partie civile;

Cette liste pouvant naturellement être complétée à la demande de AJ.

Vu le nombre de dossiers concernés, VG 044 n'est pas en mesure actuellement, sur la base des moyens alloués, d'en transmettre la totalité à AJ... Pour une meilleure efficacité, VG 04 a demandé à AJ 01 de communiquer les types de dossiers à leur faire suivre en priorité (au vu des résultats obtenus jusqu'à présent).

10.3.6 LA LOGISTIQUE.

Il est **INDISPENSABLE** que le **CC** et les **AJ** disposent dans les plus brefs délais du système informatique **SABIN/PIM**; budgets matériels à prévoir d'urgence par ces entités. Il est **CAPITAL** d'obtenir en priorité les améliorations demandées par VG 04 en concertation avec le CC et les AJ, pour une exploitation informatique conviviale et optimale des données. **L'établissement fastidieux des listes récapitulatives** par recherches croisées et réinscription dans un fichier EXCEL pose des problèmes **INSOLUBLES**.

A très court terme, la seule mise à disposition de SABIN/PIM donnerait à chaque entité la possibilité de consulter en direct l'état d'avancement des dossiers, avec, en conséquence, un gain de temps dans leur traitement et l'assurance d'être ne possession des informations up-to-date, et permettant, in fine, une meilleure efficacité !

Au 01/01/04, si le Comité de Contrôle sait consulter les écrans PIM, rien à notre connaissance n'a été entrepris par AJ.



10.3.7 LES ACTIONS.

- p.m. budgets et initiatives CC et AJ pour SABIN/PIM.
- AJ poursuit son travail en vue de la simplification administrative de la procédure Pro Justitia.
- AJ 01 communiquera à VG 04 les dossiers à faire suivre prioritairement.
- VG 041 continue de soumettre au CC les cas des personnes récidivistes, dans le même contexte que précédemment, en attendant la mise en oeuvre de la seconde phase (intervention dès non recouvrement suite au premier courrier de rappel)..
- Vu le bon accueil réservé au CC par les CPAS, VG 041 se propose de transmettre systématiquement les requêtes introduites, outre par les CPAS, les médiateurs de dettes, les organismes charitables, les prisons. Le cas échéant, on recourt au système de forfaitisation à 25 EUR pour éviter les recherches fastidieuses des prix de transport et des surtaxes respectives. Sont encore dirigés vers les AJ (outre les agressions et les Pro Justitia traités par VG 044), les mineurs sous tutelle, les cas psychiatriques avec récidive, les "faux et usage de faux", les associations du type "Collectif sans ticket".
- Dès que le CC disposera du SABIN/PIM, alors qu'il est très probable que les améliorations ne seront pas encore actives, VG 044 fera déjà le nécessaire pour transmettre quotidiennement une liste des numéros de dossiers C170 impayés après envoi de la lettre de rappel; les noms et adresses des personnes concernées seront disponibles via SABIN PIM sur le terminal du CC.

Remarque :

Toutefois, il apparaît indispensable au SCC d'encre examiner soigneusement cette option de concert avec le CC. Outre les problèmes de volume et de sélection, précités, se pose également des questions d'équité entre les clients et d'interférence entre les rôles du CC et du SCC.



11. LA CHARTE

Vous trouverez ci-dessous le texte de la Charte proposée par VG 04.

Ce travail très important est la conséquence des discussions qui se sont tenues au niveau européen. Le but premier est de proposer une charte pour le trafic international mais le vœu de la Community of European Railways(CER) est que chaque société en propose une pour le trafic intérieur.

Suite aux diverses réunions auxquelles assistait une représentante de VG 04 (Mme Rasquin), une proposition de texte a été adressée aux divers responsables de la Direction Voyageurs. A signaler que dans l'état actuel du dossier, VG 04 n'est pas partisan de publier pour l'instant cette charte pour les raisons suivantes :

- La SNCB est en pleine mutation et il n'est pas possible de dégager actuellement les responsabilités des différents futurs acteurs.
- Le troisième contrat de gestion n'est pas finalisé et il n'est donc pas possible de déterminer actuellement la politique d'indemnisation (art 56 du 2ème avenant au 2ème contrat de gestion).
- La Charte nous semble même au niveau européen, plus un catalogue de bonnes intentions qu'une démarche pro active tournée réellement vers la clientèle.

Ce travail sera aussi l'objet de toutes nos attentions durant cette année 2004.

En voici le contenu qui n'a pas encore trouvé d'accord en interne. C'est donc à titre d'information que nous vous la livrons.

KWALITEIT

Uw wens Onze missie

Als klant stelt u terecht hoge eisen aan de NMBS. U wenst met ons immers niet zomaar te sporen, u wil dit ook in de beste omstandigheden doen.

Het binnenlands reizigersvervoer vormt voor de NMBS dan ook niet louter een opdracht van openbare dienst. Kwaliteit is uw wens, en onze missie.

Om u die kwaliteit te kunnen bieden, zetten we ons op tal van vlakken in. We vatten in enkele krachtlijnen samen wat u van ons mag verwachten.

Bovendien stippen we aan hoe ook u actief kunt meewerken aan een betere service. Alleen samen kunnen we ervoor zorgen dat uw treinreizen optimaal verlopen. Onze wegen lopen immers samen.

1. Heldere informatie

Wij verstrekken u alle informatie die u nodig hebt om uw reis te plannen: de vertrek- en aankomsttijd van uw trein(en), onze prijsformules, de infrastructuur van de stations waar u komt ... Lees gewoon onze affiches, folders en brochures in het station, of raadpleeg onze website (www.nmbs.be) of ARI-disc (CD-rom met onze dienstregeling en stations- en productinfo). Uiteraard kunt u zich ook wenden tot ons info- en verkooppersoneel in het station, of bellen naar ons infonummer (02/528 28 28).



Tijdens uw reis kunt u met uw vragen bij ons treinpersoneel terecht.

Heeft uw trein onverwacht vertraging, dan informeren we u hierover zo snel en accuraat mogelijk. Bij ernstige ontregeling van het treinverkeer openen we een infokiosk in de grootste stations.

Belangrijke feiten, zoals wijzigingen in de treindienst of in ons productengamma, brengen we onder de aandacht in eigen publicaties en in de media (via persberichten, VRT-teletekst en verkeersflashes op de radio).

2. Vlot naar het station

Hoe u zich ook naar het station begeeft, we trachten er steeds voor te zorgen dat uw overstap naar of van de trein vlot verloopt.

Voor de bus-, tram- of metrogebruikers onder u overlegt de NMBS geregeld met de regionale vervoersmaatschappijen MIVB, DE LIJN en TEC. In de belangrijkste stations trachten we onze dienstregelingen op elkaar af te stemmen om aansluitingen te organiseren. We maken concrete afspraken en waken erover dat die gerespecteerd worden.

Om het u gemakkelijk te maken, bieden we u enkele vervoerbewijzen aan waarmee u niet alleen met de trein, maar ook met de bus, tram of metro kunt reizen. Pendelaars kunnen bij voorbeeld opteren voor een gemengde treinkaart en personen die in Brussel het openbaar vervoer nemen, voor een Jump Ticket. Klanten die naar een andere grote stad reizen en er een volledige dag met de bus en/of tram willen reizen, kunnen dit met een gecombineerd biljet doen.

In het station vindt u een duidelijke bewegwijzering naar bus, tram en metro en informatie over hun dienstregeling. Op onze website sommen we per station op welk ander vervoer u er kunt gebruiken; via ARI kunt u opzoeken of u in uw aankomststation aansluiting hebt op een bus, tram of metro.

Rijdt u met de auto, motorfiets of fiets naar het station? We streven ernaar dat u die steeds in de nabijheid van het station kwijt kunt. De meeste stations stellen parkeerplaatsen en fietsenstallingen ter beschikking.

3. Een net en veilig station

We zetten ons in om onze stations zo comfortabel mogelijk in te richten. Bij de bouw of renovatie van stations houden we rekening met het wachtcomfort en de toegang tot loketten en perrons, in het bijzonder voor reizigers met beperkte mobiliteit. Ook in onze stopplaatsen streven we naar comfort, door schuilhuisjes, zitbanken en een duidelijke dienstregeling te voorzien.

Iedereen reist graag in een nette omgeving. Aan het onderhoud van onze stations en treinen besteden we dan ook speciale aandacht. Ook u kunt trouwens uw steentje bijdragen, door die netheid te respecteren.

Aan de veiligheid van onze klanten en ons personeel hechten we veel belang. Een degelijke verlichting van onze stations en -omgeving werkt het veiligheidsgevoel in de hand.



De NMBS heeft bovendien een gespecialiseerde dienst die over de veiligheid in de stations en treinen waakt, en die nauw samenwerkt met de federale politie.

4. Een waaier aan producten

De NMBS wil haar klanten reisformules op maat aanbieden. In ons productengamma is er voor elk wat wils: voor de pendelaar of voor de toevallige reiziger, voor scholieren of voor mensen die de trein nemen voor hun woon-werkverkeer, voor jong en oud, voor personen die het hele land doorkruisen of voor mensen die enkel naar een naburig dorp sporen...

In onze gratis Gidsen voor de reiziger die u in de stations en op onze website vindt, kunt u uitpluizen welke reisformule perfect bij u past. U vindt er zeker uw gading.

5. Een doeltreffende verkoop

De NMBS organiseert de verkoop van vervoerbewijzen voor u zo efficiënt mogelijk. Tijdens piekperiodes tracht ze haar loketten maximaal te bemannen, om de wachttijd tot een minimum te beperken.

Een file aan het loket kunt u trouwens op een eenvoudige manier vermijden, door vooruit te denken: een biljet kunt u tot 5 dagen op voorhand kopen, en uw Treinkaart kunt u reeds een maand voor de vervaldatum opnieuw valideren. U kunt ook opteren voor een van onze Pass-formules of meerrittenkaarten, waarmee u meermaals kunt reizen. In een 70-tal stations kunt u uw biljet of Pass bovendien uit een verkoopautomaat halen.

Koop uw vervoerbewijs vóór u de trein neemt. In de trein kan het ook nog, maar dan betaalt u extra. Beschouw dit dus enkel als een noodoplossing. De gulden regel is dan: breng de treinbegeleider spontaan op de hoogte van uw situatie, en dit voor u instapt of zo snel mogelijk na het vertrek. Reist u met een vervoerbewijs waarop u uw reisgegevens moet invullen, doe dit dan voor u instapt.

Kocht u uw biljet of validering voor uw Treinkaart op voorhand en wenst u die uiteindelijk toch niet te gebruiken? Geen nood: u krijgt deze producten volledig terugbetaald tot de dag vóór de geldigheidsdatum. Daarna kunnen we uw ongebruikt vervoerbewijs slechts onder welbepaalde voorwaarden terugbetalen.

6. Een stipte, comfortabele en veilige treinreis

Stiptheid staat wellicht bovenaan uw verlanglijstje. We doen er dan ook alles aan om onze treinen stipt te laten rijden.

Onze treindienst is echter een fijn raderwerk, dat heel gevoelig is voor ontregeling, vooral door het grote aanbod tijdens de spits. Vertragingen deinen dan immers snel uit over het net.

Ons personeel stelt alles in het werk om de problemen die een vertraging veroorzaken op te lossen en u zo spoedig mogelijk ter bestemming te brengen, zo nodig via een alternatieve reisweg. Het tracht u bovendien zo snel en volledig mogelijk te informeren.



Moet u nog een andere trein halen? Om aansluitingen in geval van vertragingen alsnog te verzekeren, kennen we aan welbepaalde treinen wachttijden toe. We beperken die echter tot een minimum, om andere aansluitingen niet in het gedrang te brengen en andere klanten niet te benadelen. De maximale wachttijden verschillen van trein tot trein en van station tot station. Gelden in uw overstapstation wachttijden voor bepaalde treinen, dan kunt u die er op affiches raadplegen.

Indien u een laatste trein mist omdat een eerdere vertraging had, zoeken wij een alternatief.

Niet alleen stiptheid vormt voor ons een prioriteit, ook uw reiscomfort staat hoog op onze agenda. Een zitplaats hebben, vindt u wellicht een eerste vereiste.

De NMBS is zich bewust van de hoge bezettingsgraad van sommige treinen in de piekuren, en wil hieraan verhelpen. We zetten daarom in de spits alle middelen in waarover we beschikken. Ondertussen investeren we in nieuw treinmaterieel en breiden ons spoornet op strategische plaatsen uit om de capaciteit ervan te verhogen.

Maar ook hier rekenen we opnieuw op u: plaats uw bagage in de bagageruimte, en niet in de middengang of op het zitje naast u. Zo ruimt u plaats voor uw medereizigers, en werkt u mee aan de veiligheid aan boord.

Verder hechten we aan de netheid van onze treinen veel belang. Buitenkant en interieur van onze treinen krijgen regelmatig een flinke poetsbeurt. Toch kan het nog beter, en daar werken we aan. Ook u kunt trouwens helpen, door de trein na uw reis netjes achter te laten.

De NMBS denkt constant aan uw veiligheid. Bij de organisatie van de treindienst staat ze centraal. We blijven bovendien investeren in infrastructuur en treinmaterieel om u in alle veiligheid te kunnen vervoeren.

Aan boord staat ons treinpersoneel in voor uw veiligheid. Verleen de treinbegeleider uw volle medewerking wanneer hij u iets vraagt, hij handelt in uw belang. Toon hem bij de controle ook spontaan uw vervoerbewijs. De controle leidt soms tot een conflict, vooral met reizigers die geen geldig vervoerbewijs bezitten. We zetten speciale eenheden in om de controle te verscherpen en de veiligheid van onze klanten én ons personeel te verhogen.

U verwacht terecht van ons personeel een professionele en klantvriendelijke houding. Mogen wij ook u vragen hen met respect te behandelen? Natuurlijk verdienen ook uw medereizigers evenveel respect.

7. Service voor reizigers met beperkte mobiliteit

Hebt u assistentie van ons personeel nodig om met de trein te reizen? In ieder station waar hiervoor personeel beschikbaar is, helpen we u graag.

Indien u met een rolstoel reist, dient u minstens 24 uur voor uw vertrek contact op te nemen met uw vertrekstation. Op die manier kunnen we voor u de beste reisweg uitzoeken en ons personeel dat u zal begeleiden van uw reis op de hoogte brengen.



Enkel indien u tussen twee grote stations reist, volstaat het enkele uren op voorhand te verwittigen. Reizigers met beperkte mobiliteit die zonder rolstoel reizen, kunnen in onze stations met begeleidingspersoneel assistentie vragen tot een uur voor het vertrek.

We vragen alle reizigers met beperkte mobiliteit de dag van hun reis minimum een kwartier voor het vertrek van de trein naar het vertrekstation te komen.

Niet alle stations zijn vandaag voor rolstoelgebruikers gemakkelijk toegankelijk. Op termijn plannen we echter een belangrijk aantal stations verspreid over het hele net zo goed mogelijk op uw noden af te stemmen. Op die manier willen we het traject dat u dan eventueel nog met voor- of natransport moet afleggen, tot een minimum beperken.

Meer info over deze specifieke dienstverlening, zoals een opsomming van alle faciliteiten per station, vindt u in de brochure Gids voor de reiziger met beperkte mobiliteit en op onze website.

8. Een luisterend oor

De NMBS neemt jaarlijks duizenden enquêtes af van haar klanten om te peilen naar hun mening over de dienstverlening. Aan de hand van deze Kwaliteitsbarometer onderzoeken we wat volgens u onze sterke en zwakke punten zijn en sturen we onze service zo mogelijk bij.

Maar ook uit uw spontane reacties kunnen we leren. Iedere opmerking, van klacht tot felicitatie, is nuttig om te weten te komen wat er onder onze klanten leeft.

De NMBS zet zich dagelijks in om u een degelijke service te kunnen aanbieden. Toch kan het gebeuren dat er wat fout loopt. Wend u dan tot ons personeel in de trein of in het station. Misschien kunnen zij het probleem meteen oplossen. Is dit niet het geval, dan kunt u terecht bij onze Centrale Klantendienst. Vraag een meldformulier aan het loket, of schrijf meteen naar:

*NMBS – Directie Reizigers
Centrale Klantendienst
RZ.042 – Sectie 27
Frankrijkstraat 56
1060 Brussel
Fax: 02/525 92 31
E-mail: klantendienst@nmbs.be*

U kunt uw formulier of brief ook afgeven aan het loket. Zo hoeft u geen verzendingskosten te betalen.

Onze klantendienst onderzoekt en beantwoordt uw reactie, en bezorgt ze aan de instantie die aan het probleem kan verhelpen. Sommige vragen of opmerkingen kan de dienst meteen beantwoorden, voor andere moet ze eerst bij deskundigen te rade gaan.



Mocht u niet tevreden zijn met ons antwoord, kunt u de Ombudsdienst - een dienst die volledig losstaat van de NMBS - steeds om bemiddeling vragen:

*De Ombudsman bij de NMBS
Kantersteen 4
1000 Brussel
Tel.: 02/525 40 00
Fax: 02/525 40 10
E-mail: ombudsman@b-rail.be*

U merkt het, we spannen ons in om de kwaliteit van onze diensten op uw wensen af te stemmen. Ook op internationaal vlak gingen we trouwens een engagement aan. De NMBS ondertekende namelijk het Charter on Rail Passenger Services, een initiatief van de Community of European Railways (CER), de Union internationale des chemins de fer (UIC) en de Comité international des transports ferroviaires (CIT). Hiermee geeft de NMBS een duidelijk signaal dat ze de kwaliteitsnormen wil nastreven die in dit Charter zijn opgenomen, en die zowel voor het binnenlands als voor het internationaal reizigersverkeer gelden. Op onze website vindt u een link naar de site van CER, waar u dit Charter in het Engels kunt raadplegen.



12. LE SERVICE DE MEDIATION.

12.1 Note préliminaire.

Ce chapitre n'a pas la prétention de reprendre tous les dossiers qui ont fait l'objet d'une intervention du Service de Médiation mais veut vous faire partager les divers sujets qui ont amené un échange de vue très productif entre le Service Central Clientèle et le Service de Médiation.

Rappelons que le Service de Médiation est un organisme indépendant que la clientèle peut saisir si elle juge que la plainte traitée par les services de la SNCB ne l'a pas été correctement.

Chacun de son côté entend jouer son rôle pleinement et il ne saurait en aucun cas être question d'un quelconque arrangement entre les deux services. Les discussions, très conviviales, mais très franches, aussi ont très souvent l'avantage d'amener la réflexion plus en profondeur.

Ce n'est donc pas étonnant de retrouver dès lors, au centre de ces discussions, les questions de principe.

Au-delà du traitement de la plainte, il faut toujours se poser la question de savoir ce qui a amené le client à nous écrire ou à nous téléphoner.

Le Service Central Clientèle se fait un point d'honneur d'analyser toutes les réactions de la clientèle avec sérieux et en dehors de tout esprit corporatiste, comme certains agents peuvent malheureusement encore le penser. Qu'elle nous arrive via le Service de Médiation ou par un autre canal, la plainte est toujours traitée avec un même souci d'objectivité.

L'intervention du Service de Médiation a l'avantage de nous donner parfois un autre éclairage des faits relatés par la clientèle.

Un exemple parlant de ce travail constructif est sans aucun doute le dossier « Dubois », ce journaliste de la Presse Périodique qui revendiquait à juste titre le même droit aux transports que celui accordé aux autres journalistes (voir chapitre 4). Ce dossier a pris des mois avant qu'il n'arrive à son terme.

On devine la difficulté du Service Central Clientèle qu, fort des renseignements donnés par des collaborateurs, s'est au début obstiné à défendre la position de la SNCB.

Le SCC n'était pas le seul obstiné, tous les intervenants l'étaient tout autant, même les agents du Ministère de l'Intérieur qui nous ont donné des versions différentes.

Si le Service de Médiation ne s'était pas obstiné lui aussi, le dossier n'aurait pas été finalisé en toute objectivité.

Le Service de Médiation n'est pas un service « empêcheur » de tourner en rond, c'est un organisme qui suit les mêmes buts que nous, à savoir la satisfaction du client et la qualité du service offert. Il est parfois injustement perçu comme un inspecteur qui espionne les Services de la SNCB. Pour travailler avec eux maintenant depuis plus de quatre ans, nous pouvons témoigner de leur souci constant du client.



Voici donc la liste non exhaustive des dossiers qui ont amené des réflexions fort enrichissantes.

12.2 Dossier vie privée.

Plaintes concernant l'attitude d'un membre du personnel.

La SNCB attache en effet, beaucoup d'importance au respect de la vie privée de ses agents et ne divulgue jamais, pour des raisons évidentes de sécurité leurs coordonnées.

Il me paraît tout aussi évident pour les mêmes raisons que les agents n'aient pas à leur tour connaissance des coordonnées des clients qui nous font part des problèmes rencontrés avec un membre du personnel.

Chaque plainte ou suggestion de la clientèle doit en effet pouvoir être traitée de la manière la plus objective possible en tenant uniquement compte des faits relatés et non de la personne qui a porté ces mêmes faits à notre connaissance.

Les directives ont été données au personnel pour qu'il fasse disparaître les coordonnées du plaignant des documents qu'ils envoient pour enquête aux autres services de la SNCB.

Je voudrais néanmoins souligner que souvent le client lui-même se donne à connaître en menaçant le membre du personnel incriminé de porter plainte, lorsque cela arrive par exemple au moment de la revalidation de la carte train. Nous ne saurons jamais maîtriser complètement ce genre de situation. La seule vraie solution est de convaincre notre personnel qu'il est à la disposition de notre clientèle et qu'il doit garder son sang froid en toutes circonstances.

Le SCC adapté en outre le lay out de ses courriers destinés à la clientèle en y faisant référence à la loi sur la vie privée.

12.3 Remboursements des cartes trains.

Le remboursement des cartes train non utilisées est prévu dans les Conditions Générales. Le client doit au préalable faire parvenir à la SNCB l'original du billet de validation et ce pour prévenir tout abus bien compréhensible. Sans ce billet original, la SNCB n'est jamais sûre qu'une utilisation frauduleuse est écartée.

Quelques dossiers nous ont été transmis par le Service de Médiation, pour lesquels, pour diverses raisons, le client n'a pas pu ou su fournir le billet de validation avant la période de maladie et pour laquelle le client demande remboursement. Après quelques échanges de courrier, le Service Central Clientèle a accepté dans certains cas de force majeure de rembourser au pro rata. Or dans certains dossiers le recours à la force majeure nous est apparu assez abusif. Pour d'autres l'original manquait. Pour d'autres encore, le certificat médical était mal rédigé ou inexistant.

Quelle est la position du SCC ?

- Règle générale : la demande de remboursement doit être accompagnée de l'original du billet de validation, et sera considérée comme prenant cours le jour de la réception par la SNCB du dit billet. Les règles générales de remboursement seront alors appliquées.
- Cas de force majeur : le SCC en concertation avec le Service de Médiation analyse le dossier avec la plus grande objectivité et peut décider de rembourser au pro rata.
- Autre cas : analyse et décision selon les divers éléments du dossier.



12.4 Irrégularités. Dossiers juridiques – Agressions.

Ces dossiers soulèvent la problématique de l'agression ainsi que de l'intervention des services juridiques ou judiciaires.

Lorsqu'il y a agression (verbale ou physique), lorsqu'il y a rédaction d'un Pro Justitia ou d'un procès verbal d'audition, le Service Clientèle hésite à octroyer des mesures commerciales sous peine que cela soit considéré comme un début de reconnaissance de responsabilité qui pourrait être préjudiciable pour la suite de l'instruction du dossier.

Parfois le Service de Médiation lie les dossiers pour lesquels il y a eu agression ou rédaction de PJ au paiement ou pas du montant des C170.

Or, lorsque le procureur classe un dossier soit par manque de temps soit pour des raisons qui lui appartiennent, il n'est pas toujours facile de faire la part des choses. Devons-nous considérer le dossier classé ? Parfois les éléments nous le dictent. Parfois ce n'est pas clair.

Le fait qu'un dossier ne soit pas suivi d'effet judiciaire, ne signifie aucunement que la dette n'est pas due car en définitive, le voyageur était en défaut (de paiement ou de titre de transport). D'où certaines discussions entre le SCC et le SM.

Mais là où le Service de Médiation a raison c'est lorsque certains accompagnateurs de trains utilisent trop facilement l'arme de l'agression alors que l'analyse des faits démontre objectivement que parfois une simple discussion peut dégénérer par l'attitude du personnel.

Loin de nous l'intention de jeter l'opprobre sur le personnel des trains soumis à des tensions que nous comprenons tous. D'ailleurs en cas de réelle agression le Service de Médiation n'hésite jamais à se désaisir du dossier.

Par ces lignes, nous voudrions donner un signal à la hiérarchie pour qu'une analyse plus fine des cas d'agression se produise, afin de prévenir justement ces cas. Une agression est toujours une agression de trop.

Mais, ce personnel semble trop souvent faire appel au dépôt d'une plainte auprès des autorités judiciaires à tel point qu'il n'en devient plus crédible.

12.5 Les objets trouvés.

Ce point fait l'objet d'un chapitre séparé que vous avez pu lire ci-avant.

Notons que début 2004, le Service Central Clientèle a repris dans ses attributions la direction du dépôt Central de Bruxelles-Midi.

Actuellement il procède à une réévaluation du système et une étude d'informatisation est initiée.

Le Service Central Clientèle répète que sur le terrain il y a pas mal de problème. La SNCB ne peut les ignorer sous peine de prendre la responsabilité de faits qui au départ ne lui incombaient pas. A suivre donc et à inscrire dans le plan d'action de VG 04.



12.6 BONUS PASS.

Positionnement du problème.

Le Bonus Pass est né en mai 1997 de la volonté de la Direction Voyageurs d'entreprendre une action de fidélisation de la clientèle, en l'occurrence les titulaires de Cartes Train.

Selon le nombre de jours de validité échus, le titulaire avait droit à un certain nombre de trajets.

Les conditions d'utilisation étant assez draconiennes, l'action n'a pas eu l'effet escompté surtout parce que la clientèle ne pouvait utiliser le Bonus Pass que le Week-end.

Communication.

Dans sa phase de lancement, l'action a bénéficié d'une communication assez importante qui s'est estompée au fil des ans : communiqué de presse, spot TV, affiches dans les gares, folder et même une information assez abondante sur le net.

Par la suite, l'information a été reprise dans nos brochures Cartes Trains et une brochure spécifique a même été éditée, lorsque l'action a été prolongée en 1998.

Raillissimo y consacra un article entier.

Enfin, par après, des articles sur le sujet sont parus dans METRO.

Nous avons aussi publié un article dans ce journal pour permettre «aux retardataires» de s'inscrire à l'action et ce jusqu'à fin février 2003, l'action devant s'éteindre fin mai 2003. En effet, elle a été remplacée par le portefeuille électronique.

Dans la foulée et pour permettre une extinction plus rapide des Bonus Pass en circulation, les conditions d'utilisation ont été assouplies et alignées sur celles des autres Pass en ce qui concerne la période d'utilisation.

Récrimination de la clientèle :

La clientèle se montre déçue de ne pas pouvoir participer à l'action Bonus Pass, car elle n'était pas au courant des modalités ou du moins elles ne leur ont pas été rappelées.

Certains titulaires de cartes trains l'ont appris trop tardivement.

Ce qui nous est reproché par la clientèle et par le Service de Médiation :

- L'action «Bonus Pass» devait se faire sans que le client n'ait des démarches à accomplir à l'instar de ce qui se fait actuellement pour les bons «valeurs» et le portefeuille électronique.
- Dans le courrier envoyé aux titulaires de Cartes Trains leur expliquant la nouvelle action de fidélisation, il n'est pas formellement stipulé que le client pouvait encore s'inscrire.
- Le nouveau délai accordé pour s'inscrire (jusqu'au 28.02.2003) est uniquement paru dans METRO. Or tout le monde ne le lit pas ou n'a pas la possibilité de se procurer ce média qui est distribué uniquement dans certaines grandes gares.
- Les guichetiers ne se sont jamais montrés pro-actifs et ne proposaient pas systématiquement l'inscription à l'action.
- Toute demande de Carte Train par les nouveaux clients n'a pas (toujours) fait l'objet d'une information adéquate et complète.
- Le changement des conditions d'utilisation qui était dicté par esprit très commercial a comme conséquence que certains titulaires ont été davantage intéressés.



Le Service Central Clientèle est persuadé du bien fondé de certaines récriminations des meilleurs clients de la SNCB. Si la SNCB décide de leur «offrir» un cadeau, ce dernier ne peut être empoisonné, doit être accessible à tous.

Pour les plaintes reçues de même que pour celles qui lui sont parvenues avant l'extinction de l'action, à savoir le 31.05.2003, le Service Central Clientèle a répondu favorablement à la demande des clients.

12.7 Crédibilité du service de Médiation et du Service Central Clientèle.

Lorsque le Service de Médiation et le Service Central Clientèle procèdent à des enquêtes, il arrive parfois que des éléments de réponse fournis par les services spécialisés soient contradictoires et, pire, non conformes à la réalité du terrain.

Le Service Central Clientèle qui est l'intermédiaire privilégié auprès du Service de Médiation, ne peut souvent que faire confiance à ses collègues des autres divisions ou services et rapporter les éléments fournis. Il est déjà apparu que pour un même sujet, les positions diffèrent, ce qui laisse un goût amer à tous les interlocuteurs.

Pire, certaines situations semblent être provoquées sciemment.

Ainsi, ce qui est apparu comme impossible lors de l'instruction d'un dossier par le Service de Médiation est tout à coup, par, on ne sait quel miracle, devenu possible vis-à-vis du client, sans que les parties concernées n'aient été mises au courant.

Nous ne pouvons admettre cette façon de faire qui jette le discrédit d'abord sur le Service de Médiation saisi en première instance et ensuite sur le Service Central Clientèle qui en assume le relais.

De plus, l'analyse de certains dossiers fait apparaître une issue favorable seulement après des mois de tractations alors que la solution aurait pu être trouvée immédiatement.

Nous demandons dès lors à chacun de donner les directives dans sa division et/ou son service pour conscientiser tous les collaborateurs quant à l'importance du traitement correct des dossiers «plaintes», même si nous sommes persuadés que cette tâche n'est pas leur première priorité.



13. ANALYSE DU TRAITEMENT DES C170 PAR VG 044 ET DES PLAINTES Y RELATIVES TRAITEES A VG 041.

L'analyse des chiffres produits par les bureaux VG 041 (plaintes relatives aux C170) et VG 044 (traitement administratif des C170) se trouve en annexe. Ci-dessous les principales données chiffrées.

Nous avons privilégié cette forme car les statistiques représentent pour nous un outil de travail de la plus haute importance.

Les lecteurs de ce rapport d'activité en auront ici un aperçu général et s'ils le désirent, ils peuvent toujours les consulter de manière tout à fait détaillée en annexe.

Ce rapport et ses annexes (statistiques) seront également depuis cette année disponibles sur INTRANET.

Ce tableau est le récapitulatif des chiffres transmis à l'autorité supérieure et qui font l'objet du tableau de bord de VG 04.



Direction Voyageurs. Service Central Clientèle. VG 04
RAPPORT D'ACTIVITES 2003.

	Jan 2003	Fév 2003	Mars 2003	Avril 2003	Mai 2003	Juin 2003	Juillet 2003	Août 2003	Sept 2003	Oct 2003	Nov 2003	Déc 2003	tot 2003	tot 2002	evolutie 2002-2003
TRAITEMENT DES C170															
NBRE DE C170 CREES	16047	15403	17051	16243	16748	15229	13308	12782	15985	17484	16029	15750	188457	180357	↗
PROCEDURE DE RECUPERATION AMIABLE															
Nbre lettres de rappel	11395	9879	10579	11522	9213	11585	9733	8722	10086	11979	9704	9827	124224	122207	↗
Nbre mises en demeure	8878	7294	7214	6032	6261	8897	7734	4562	6140	6915	5076	7801	82804	87687	↘
PROCEDURE JURIDIQUE															
Nbre Pro Justitia créés	618	448	354	158	67	379	366	330	607	687	448	221	4657	5954	↘
Dossiers récidivistes transmis au SS AJ															
- agression - incident	17	14	25	17	7	2	4	0	19	26	41	12	132	5	↗↗
- décision commerciale non respectée	13	7	25	5	1	12	13	13	52	40	6	16	70	18	↗↗
- citation directe	10	12	58	30	23	64	27	2	50	54	21	9	82	23	↗↗
Nombre de C170 traités dans ce cadre	142	93	211	397	578	291	487	17	158	878	828	557	5817	881	↗↗
NBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX C170															
In	948	820	872	797	887	1004	801	731	922	1061	941	902	10686	9225	↗
Out	714	819	769	861	760	697	939	768	809	995	783	843	9757	8054	↗
Délais de réponse moyen	21,37	19,91	17,89	15,82	12,6	22,97	19,33	17,29	15,2	13,54	8,3	6,5	22,19	inconnu	-
Nbre de C170 traités dans ce cadre	1013	867	805	584	629	1131	842	912	921	894	535	421	12671	11532	↗
Evolutie van aantal reacties															
↗↗	verdubbeling of meer														
↗	stijging, maar geen verdubbeling														
↘↘	halvering of meer														
↘	daling, maar geen halvering														



14. ANALYSE DES REACTIONS DES CLIENTS, TRAITEES A VG 042.

Mêmes remarques qu'au point 13.



Direction Voyageurs. Service Central Clientèle. VG 04
RAPPORT D'ACTIVITES 2003.

		jan 2003	feb 2003	mrt 2003	apr 2003	mei 2003	juni 2003	juli 2003	aug 2003	sep 2003	okt 2003	nov 2003	dec 2003	tot 2003	tot 2002	evolutie 2002-2003	gem./mnd 2003
# REACTIES		1681	1627	1414	1249	1404	1432	1459	1402	1968	1612	1475	1388	18111	14572	↗	1509
	negatieve reacties	1323	1089	944	887	948	880	1006	1012	1247	1117	1068	992	12513	10426	↗	1043
	vragen om terugbetaling	220	187	217	183	207	226	211	187	378	267	251	195	2729	2866	↘	227
	infovragen	104	286	214	147	214	288	202	155	260	167	116	164	2317	896	↗↗	193
# NEGATIEVE REACTIES		1323	1089	944	887	948	880	1006	1012	1247	1117	1068	992	12513	10426	↗	1043
1*	INFO	81	65	58	59	48	42	72	72	123	86	63	59	828	696	↗	69
10*	<i>van</i> stationspersoneel	45	39	28	30	33	29	30	41	76	48	28	30	457	399	↗	38
11*	treinpersoneel	6	8	11	6	3	4	20	11	14	25	10	9	127	97	↗	11
13*	speaker/infomonitoren	16	5	5	5	5	0	5	1	3	3	6	5	59	60	↘	5
1*0	<i>ivm</i> producten	14	6	12	26	24	12	15	33	57	32	18	10	259	151	↗	22
1*1	dienstregeling	18	15	12	8	6	9	16	6	18	7	12	14	141	152	↘	12
1*2	treinverkeer	32	29	15	13	6	7	7	16	17	15	15	7	179	266	↘	15
1*3	verstoord treinverkeer	9	14	16	9	7	7	24	12	13	25	14	19	169	39	↗↗	14
2*	PRODUCTEN	297	224	322	311	526	346	306	347	464	291	245	283	3962	2315	↗	330
20*	productkenmerken	271	193	284	267	479	321	254	280	404	241	193	162	3349	1725	↗	279
21*	aflevering/betaling	26	31	38	44	47	25	52	67	60	50	52	121	613	590	↗	51
3*	STATIONS	40	45	27	38	22	32	27	33	47	67	38	40	456	445	↗	38
3*0	comfort	2	3	4	5	1	10	1	2	3	4	0	4	39	33	↗	3
3*1	netheid	4	5	3	3	2	1	7	4	1	3	2	3	38	32	↗	3
3*2	toegankelijkheid	7	14	6	11	8	6	6	5	9	18	11	11	112	108	↗	9
3*3	afstemming op PBM	5	3	0	2	3	3	3	2	5	9	5	2	42	39	↗	4
3*5	veiligheid	9	10	4	1	1	2	6	2	9	5	5	2	56	55	↗	5
4*	PERSONEEL	73	84	65	67	67	74	61	79	106	109	67	74	926	1024	↘	77
40*	stationspersoneel	37	31	25	25	28	37	28	29	48	63	27	29	407	437	↘	34
41*	treinpersoneel	32	25	38	42	39	35	31	46	57	41	37	44	467	562	↘	39
5*	TREINVERKEER	449	382	315	185	149	218	354	340	278	337	486	295	3788	3695	↗	316
51*	vertraging	305	281	202	109	76	99	108	129	143	224	345	173	2194	1730	↗	183
520	gemiste aansluiting trein-trein	50	40	42	20	29	26	33	28	42	40	49	43	442	516	↘	37
53*	afgelasting	38	33	40	34	16	64	186	152	56	37	28	46	730	1029	↘	61
6*	TREINAANBOD	340	260	134	165	91	102	106	94	171	190	141	205	1999	1584	↗	167
60*	<i>treinrichting</i>	57	41	26	31	18	16	27	27	36	38	32	18	367	284	↗	31
600	comfort	13	9	8	2	5	7	6	10	4	7	4	4	79	78	↗	7
601	netheid	7	4	3	2	5	0	5	0	6	3	1	2	38	28	↗	3
602	toegankelijkheid	12	8	4	5	1	3	3	7	10	7	7	2	69	41	↗	6
603	afstemming op PRM	1	0	0	4	1	1	1	0	2	3	0	1	14	13	↗	1
605	veiligheid	2	4	2	0	5	0	0	1	0	1	2	1	18	22	↘	2
61*	<i>treincapaciteit</i>	171	134	60	72	36	29	49	35	74	91	57	69	877	649	↗	73
611	tijdens piek	77	46	30	28	12	8	12	7	20	51	28	32	351	305	↗	29
615	1ste/2de klas	2	8	5	6	2	2	5	2	6	10	2	4	54	37	↗	5
616	rokers/niet-rokers	6	12	10	15	7	7	6	7	27	5	3	12	117	56	↗↗	10
62*	<i>dienstregeling</i>	111	82	47	58	35	57	30	31	56	59	49	118	733	637	↗	61
621	# verbindingen op werkdagen	10	7	8	1	1	2	0	3	3	2	1	3	41	42	↘	3
622	# verbindingen WEfeestdagen	23	9	0	2	2	1	0	1	6	1	4	2	51	72	↘	4
626	aansluitingen	41	33	40	39	24	17	14	16	29	40	28	33	354	279	↗	30
	Evolutie van aantal reacties																
	↗↗			↗													
	↗			↘													
	↘↘																



15. IRT : Information Real Time.

IRT – Management Informatie Systeem

Onderzoek van oktober 2003

RZ.04 werkt al sinds de start van 'Informatie in Real Time' actief mee aan dit project. De afdeling heeft een belangrijke inbreng in de werkgroep die een 'Management Informatie Systeem' voor het project ontwikkelt. In oktober 2003 lanceerde RZ.043 samen met RZ.024 een nieuw onderzoek voor IRT.

Een 70-tal personeelsleden die op lijn 25, 50A, 36 of 161 naar Brussel pendelen, werkten aan het onderzoek mee. Telkens ze in oktober de trein namen, vulden ze een vragenlijst in over de infoverstrekking in de trein en in het station, bij normaal en verstoord treinverkeer.

We verzamelden uiteindelijk 1725 metingen. Wat zijn de belangrijkste vaststellingen?

Bij vertrek *hoorden* de enquêteurs in 55% van de gevallen een aankondiging voor hun trein op het perron. Dit lijkt misschien weinig, maar heeft natuurlijk te maken met het feit dat veel doorwinterde pendelaars pas net voor het vertrek op het perron aankomen, en de aankondiging voor hun trein op die manier missen.

De aankondigingen op het perron *bij stipt vertrek* werden qua inhoud uitstekend bevonden: 96% was duidelijk en 90% volledig. Qua verstaanbaarheid scoorden ze iets minder: 74% was goed verstaanbaar. Was dit niet het geval, dan lag dit vaak niet aan de mens achter de micro, maar aan problemen van technische aard (geluidssterkte omroepinstallatie, omgevingslawaai).

Ondervond de trein een *vertraging bij vertrek* van meer dan 5 min (tot 10 min), dan kreeg de respondent hier in de helft van de situaties informatie over; bij vertragingen van meer dan 10 min werd hij al in meer dan 90% van de gevallen geïnformeerd. Wanneer de respondent mondelinge info kreeg, gebeurde dit in 72% van de situaties vóór het voorzien vertrekuur. 88% vond de mondelinge info duidelijk; 64% vond die volledig, terwijl 32% meer info wenste, vooral over de oorzaak van de vertraging. In 58% van de metingen waarbij info werd verstrekt, handelde die immers enkel over de duur van de vertraging.

Verliep de reis *tijdens de treinrit* volgens het (Spoor)boekje, dan hoorde de waarnemer in 71% van de gevallen een aankondiging in de trein. In 96% van de metingen zonder vertraging tijdens de reis, kreeg de inhoud van de 'gewone' aankondigingen (over de bestemming, haltes enz.) een goed; in 86% van de gevallen vond de respondent de boodschap volledig. Met de verstaanbaarheid van de aankondigingen zat het echter iets minder goed: in 75% van de metingen was die ok. Waren de aankondigingen in de trein slecht verstaanbaar, dan was dit ongeveer in de helft van de situaties te wijten aan de omroepinstallatie, en in de andere helft aan de uitspraak of talenkennis van de boordchef.



Ondervond de waarnemer *vertraging tijdens de treinreis*, dan kreeg hij hierover slechts in 17% van de gevallen informatie. Vooral bij een kleine vertraging bleef de info uit: bij een vertraging van 6 tot 10 min kreeg de reiziger slechts in 5% van de situaties info. Duurde de vertraging langer, dan nam ook de kans op info toe: bij vertragingen van 11 tot 20 min kreeg 30% van de enquêteurs info, bij vertragingen van meer dan 20 min 59%. In 61% van de vertragingen waarover info werd verstrekt, werd die info binnen de 5 min gegeven, bij 43% zelfs binnen de 3 min na het oponthoud. De info betrof in 45% van de situaties de oorzaak én de duur van de vertraging; in 38% van de gevallen enkel de oorzaak. Indien info werd gegeven, kreeg die wel een positieve beoordeling: in 83% van de situaties was ze duidelijk..

De inforoverstrekking bij normaal verkeer scoort dus relatief goed in de meting. En wanneer bij vertraging info wordt gegeven, blijkt die ook veelal te voldoen. Helaas gebeurt het echter nog te vaak dat informatie in real time uitblijft. Doorzetten is dus de boodschap!



16. PLAN D'ACTION 2004

- Révision de l'Avis 40 PS/96 (Facilités de circulation).
- Informatisation de la division.
- Reprise du CINTER et recherches de synergies avec le SCC.
- Reprise des Objets Trouvés. Réévaluation des procédures et informatisation.
- Groupe de travail NO TICKET NO TRAIN.
- Révision des procédures juridiques avec AJ.
- Comité de Contrôle : 2ème phase.
- C170 dans IBIS : analyse pour application début 2005.
- Création d'un Centre d'Expertise Client avec Bain.
- Groupe de travail commun (VG 02 – VG 04 – VG 11).
- IRT
- La charte.
- Le plan d'entreprise.
- Le contrat de gestion.



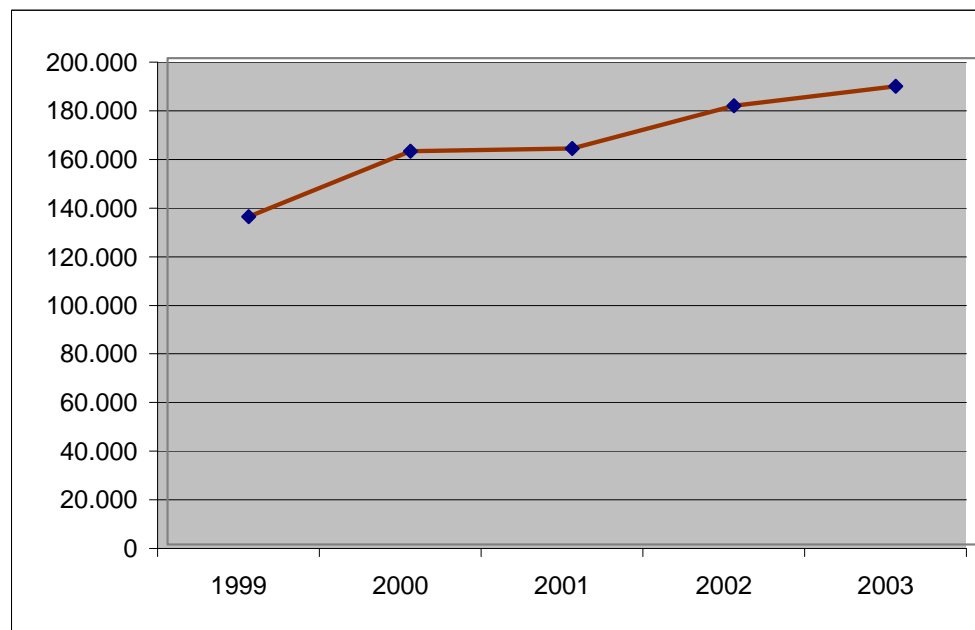
17. ANNEXES



17.1 Statistiques relatives au traitement des C170 par VG 044 et aux plaintes y relatives, traitées par VG 041.

0. Généralités

Année	Nbre de C170 créés
1999	134.729
2000	161.688
2001	162.780
2002	180.357
2003	188.457



En 2003, 188.457 constats d'irrégularité C170 ont été rédigés par le personnel d'accompagnement à l'encontre de voyageurs en irrégularité, voire de véritables fraudeurs, ce qui représente une augmentation de 4,49 % par rapport à l'année 2002.

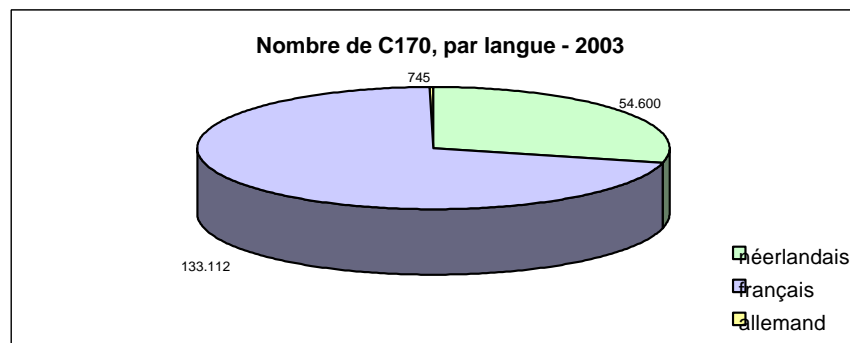
La majorité de ces constats concerne des clients voyageant sur les lignes du réseau intérieur, tandis qu'une minorité concerne des infractions commises sur des trains internationaux.

Comme les années précédentes, notons à ce sujet que, si le traitement administratif des C170 relatifs à des voyages internationaux ou en Thalys (vérification des C170, envoi des lettres de rappel et mises en demeure, encodage des paiements,) est également assuré par VG 044, les décisions relatives aux plaintes sont prises par les instances directement concernées, à savoir le Service Clientèle International et Thalys International, sur base des informations leur communiquées par VG 044. VG 077 dispose depuis 2002 de l'accès à l'application SABIN-PIM - Back Office et effectue donc le suivi de ces plaintes directement via cette application informatique. Thalys ne disposant pas de cet accès, les décisions sont communiquées à VG 044 pour encodage dans cette même application.

I.1 Le profil du voyageur en irrégularité

Nombre de constats d'irrégularité, répartis par langue

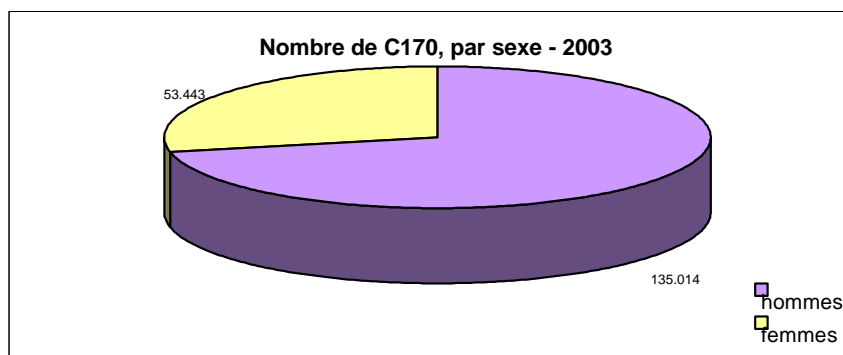
		%
néerlandais	54.600	28,97%
français	133.112	70,63%
allemand	745	0,40%
	188.457	100,00%



Près de trois-quart des constats sont rédigés à l'égard de voyageurs francophones. Toutefois, cette proportion est quelque peu biaisée du fait qu'un certain nombre de C170 sont dressés à l'encontre de voyageurs originaires de l'étranger (intra-communautaire, voire hors Union Européenne) ou des Cantons de l'Est, pour lesquels le français est généralement la langue retenue.

Nombre de constats d'irrégularité, répartis par sexe

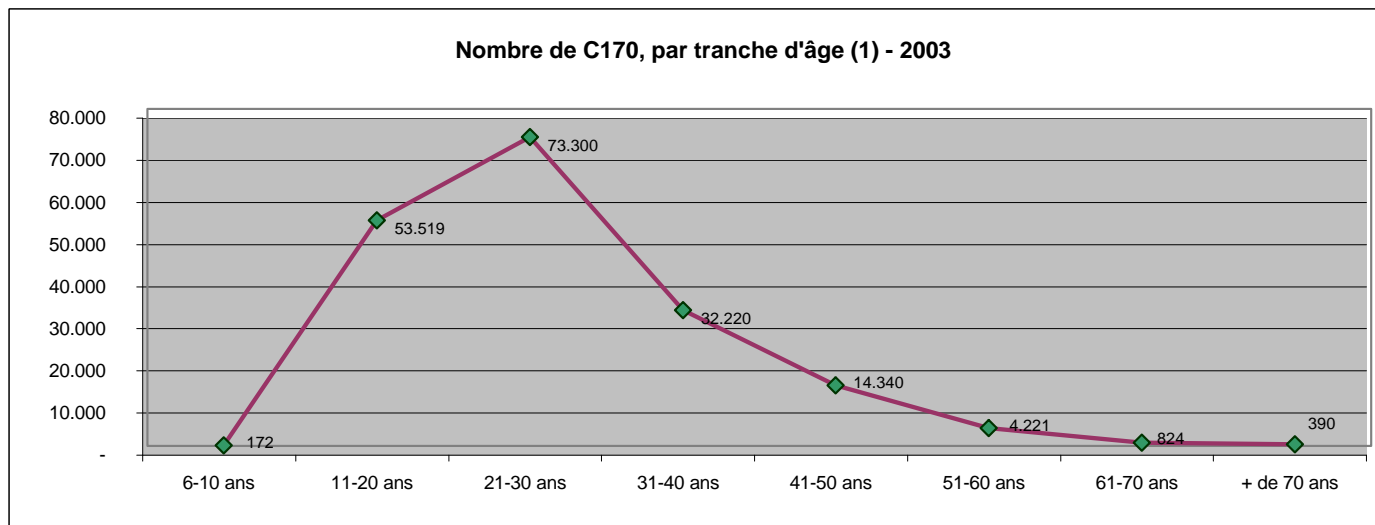
		%
hommes	135.014	71,64%
femmes	53.443	28,36%
	188.457	100,00%



De même, on constate que près des trois-quart des C170 sont rédigés à l'encontre de voyageurs de sexe masculin, ce qui s'explique par leur proportionnalité parmi les personnes transportées.

I.2 Nombre de constats d'irrégularité, par tranche d'âge (1)

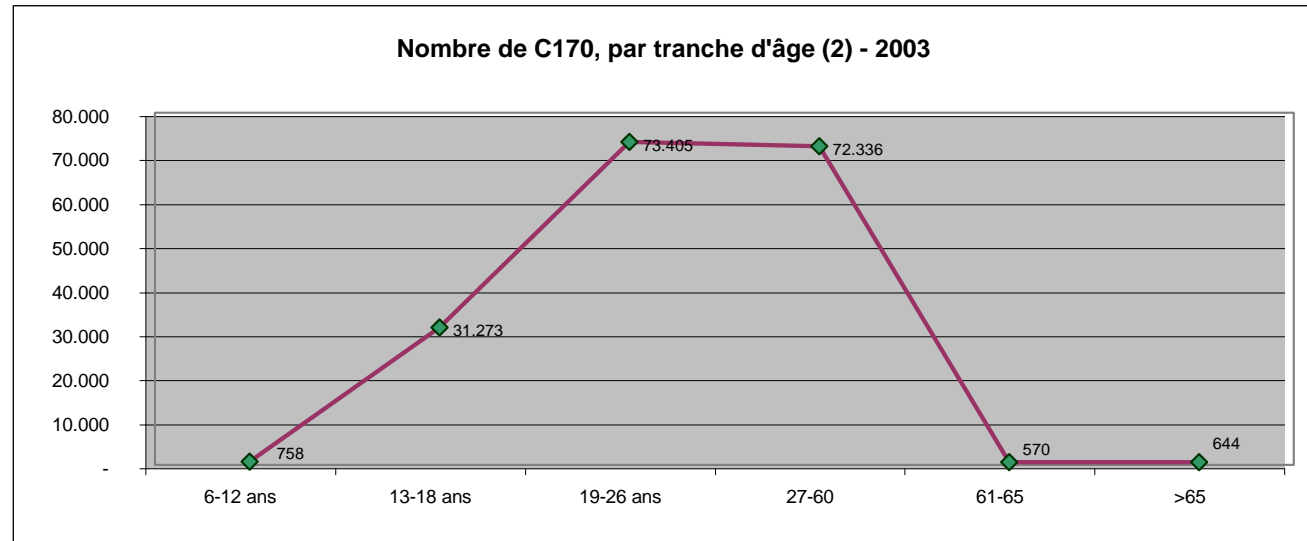
6-10 ans	172	0,09%
11-20 ans	53.519	28,40%
21-30 ans	73.300	38,89%
31-40 ans	32.220	17,10%
41-50 ans	14.340	7,61%
51-60 ans	4.221	2,24%
61-70 ans	824	0,44%
+ de 70 ans	390	0,21%
âge inconnu	9.471	5,03%
	188.457	100,00%



Tenant compte du fait que dans 5 % des cas, la date de naissance et donc l'âge du voyageur sont inconnus, ce sont ceux ayant entre 21 et 30 ans qui sont majoritairement en irrégularité lors du contrôle des titres de transport. Par ailleurs, plus d'un quart des constats sont dressés à l'encontre de voyageurs âgés de 11 à 20 ans. Enfin, il faut également considérer la tranche des trentenaires comme relativement importante.

I.3 Nombre de constats d'irrégularité, par tranche d'âge (2)

		%
6-12 ans	758	0,40%
13-18 ans	31.273	16,59%
19-26 ans	73.405	38,95%
27-60	72.336	38,38%
61-65	570	0,30%
>65	644	0,34%
âge inconnu	9.471	5,03%
	188.457	100,00%



Il est également intéressant de regrouper les voyageurs en irrégularité selon certaines tranches d'âge se référant à l'utilisation de certains titres de transport spécifiques...

Ainsi, le nombre de C170 relatifs à des irrégularités commises par des jeunes profitant de titres de transport tels que le Go Pass ou la Carte Train Campus est très important et ceci, d'autant plus entre 19 et 26 ans, c'est-à-dire en majorité des étudiants de l'enseignement supérieur effectuant un aller - retour par semaine.

Par ailleurs, on relève un certain nombre de C170, - certes relativement faible -, rédigés à l'encontre des enfants de moins de 12 ans. La gratuité leur étant accordée dans le cadre du deuxième avenant au deuxième contrat de gestion, la création de C170 résulte généralement du fait que l'adulte accompagnant l'enfant est lui-même en irrégularité ou du fait que le droit à la gratuité ne peut être prouvé, tel que prescrit les Conditions Générales.

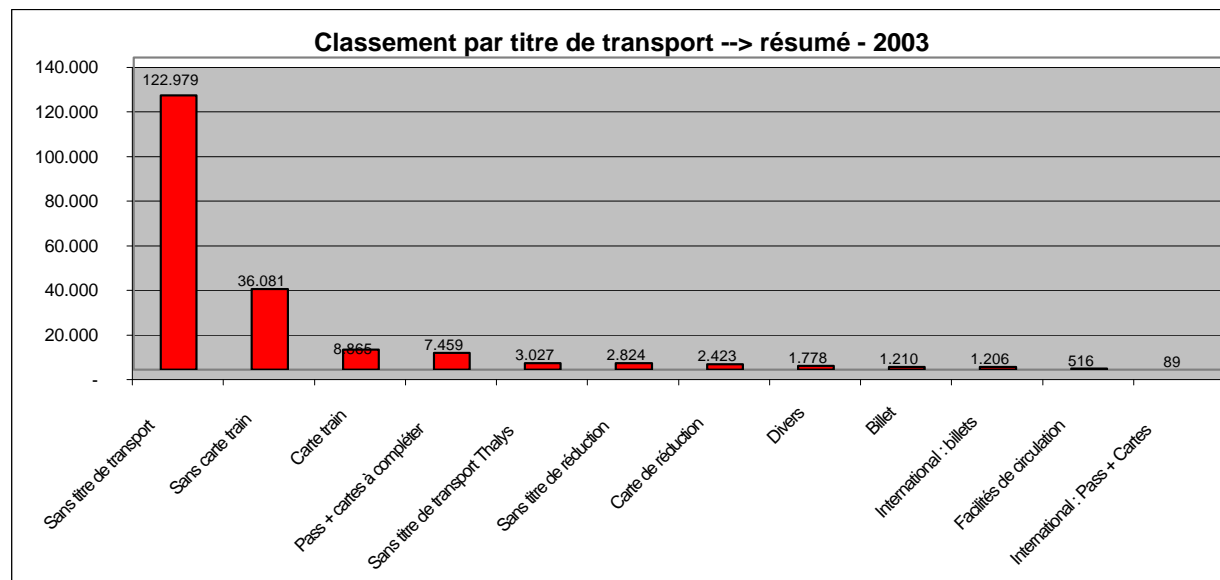
I.4a Nombre de constats d'irrégularité - Classement par titre de transport --> résumé

		%
Sans titre de transport	122.979	65,26%
Sans carte train	36.081	19,15%
Carte train	8.865	4,70%
Pass + cartes à compléter	7.459	3,96%
Sans titre de transport Thalys	3.027	1,61%
Sans titre de réduction	2.824	1,50%
Carte de réduction	2.423	1,29%
Divers	1.778	0,94%
Billet	1.210	0,64%
International : billets	1.206	0,64%
Facilités de circulation	516	0,27%
International : Pass + Cartes	89	0,05%
	188.457	100,00%

Le plus souvent, les C170 sont rédigés à l'encontre de personnes voyageant sans titre de transport. Il peut s'agir d'une infraction due à l'oubli du titre de transport acheté à l'avance, au manque de temps avant le départ du train, à un problème technique SABIN ou IVETTE ou, bien entendu, à une réelle volonté de frauder... Il est également important de noter le grand pourcentage de voyageurs qui disent ne pas être en possession de leur Carte Train lors du contrôle...

Par ailleurs, parmi les voyageurs qui ont présenté une Carte Train non valable, il s'agit le plus souvent de Cartes Train périmées qu'ils ont, volontairement ou non, omis de revalider à temps.

Parmi les Pass, le Go Pass reste sans conteste le titre de transport faisant le plus souvent l'objet de C170 car, le plus souvent, utilisé en dehors de conditions (âge / heure) ou non complété. Une mauvaise utilisation des cartes ozone et des Cartes Train Trajet est également à relever.



I.4b Détail

Description du titre de transport		2003	%
Divers	Sans titre de transport	122.979	65,26%
	Sans titre de réduction	2.824	1,50%
	Sans carte train	36.081	19,15%
	Sans titre de légitimation SNCB	86	0,05%
	Sans libre parcours SNCB	27	0,01%
	Souillure matériel	479	0,25%
	Interdiction de fumer	189	0,10%
	Usage abusif du signal d'alarme	37	0,02%
	Autre cas	584	0,31%
	Sans titre de transport Eurostar/ Thalys	3.027	1,61%
	Sans supplément EC/ Thalys	10	0,01%
	Retard de train	244	0,13%
	Occupation de plusieurs places assises	9	0,00%
	Sans carte inventaire	78	0,04%
	Sans libre parcours	28	0,01%
	Irrégularités multiples	4	0,00%
	Sans carte train Thalys	202	0,11%
	166.888	88,55%	
Billet	Ordinaire	516	0,27%
	Week-end ou un jour	139	0,07%
	Zone	18	0,01%
	Evénements	9	0,00%
	B-Excursion	8	0,00%
	Militaire	4	0,00%
	Petit animal	80	0,04%
	Promotionnel	13	0,01%
	Bulk	141	0,07%
	Autre	82	0,04%
	Enfants - Gratuité	73	0,04%
	Seniors - Tarif préférentiel	101	0,05%
	SNCB CS Personnel	10	0,01%
	Electeur	2	0,00%
	Groupe	2	0,00%
	Débet	12	
	1.210	0,64%	

Carte train	1, 3 ou 12 mois	6.867	3,64%
	Semaine	293	0,16%
	Scolaire journalier	868	0,46%
	Scolaire semaine : Campus	541	0,29%
	Réseau ordinaire	51	0,03%
	Réseau entreprise	6	0,00%
	Administration	20	0,01%
	Abonnement général urbain	29	0,02%
	Railflex	125	0,07%
	Autre	65	0,03%
	8.865	4,70%	
Carte de réduction	Famille nombreuse	900	0,48%
	V.I.P.O.	1409	0,75%
	Prix fixe	65	0,03%
	Journaliste	11	0,01%
	Patriotique	2	0,00%
	Militaire	11	0,01%
	Modèle 1	0	0,00%
	Chômeurs	0	0,00%
	Marins	0	0,00%
	Autre	25	0,01%
	2423	1,29%	
Pass + Cartes à compléter	Go Pass	4.943	2,62%
	Multi Pass	52	0,03%
	Golden Rail Pass	30	0,02%
	Carte Ligne 26	6	0,00%
	Carte agglo	37	0,02%
	B-Tourrail	4	0,00%
	Carte trajet	337	0,18%
	Carte ozone 10/8 – 10/6	895	0,47%
	Pass ou carte : autre	108	0,06%
	Rail Pass	491	0,26%
	Bonus Pass	319	0,17%
	Vélos / Tandems accompagnés	14	0,01%
	Sorry Pass	10	0,01%
	Key Card	213	0,11%
	7.459	3,96%	

International: billets	Ordinaire	89	0,05%
	Bénélux Week-End	21	0,01%
	B.I.J.	30	0,02%
	Thalys	1000	0,53%
	Eurostar	6	0,00%
	Autre	60	0,03%
		1.206	0,64%
International : Pass + Cartes	Eurail / Flexi / Saver / Youth / Pass	16	0,01%
	Inter Rail	12	0,01%
	Eurodomino	2	0,00%
	Thalys abt	10	0,01%
	Trampoline	13	0,01%
	Bénélux Tourrail	2	0,00%
	R.E.S.	5	0,00%
	Autre	29	0,02%
	89	0,05%	
Facilité de circulation	Billet S.N.C.B.	99	0,05%
	Billet autre administration	66	0,04%
	Libre Parcours S.N.C.B.	29	0,02%
	Libre Parcours autre administration	11	0,01%
	Titre de légitimation	53	0,03%
	Carte inventaire	6	0,00%
	Billet F.I.P.	2	0,00%
	Carte F.I.P.	1	0,00%
	Autre	12	0,01%
	Transport de chiens	0	0,00%
	Activités policières	4	0,00%
	Carte accompagnateur malvoyant	14	0,01%
		297	0,16%
Autre	20	0,01%	
TOTAL	188.457	99,94%	

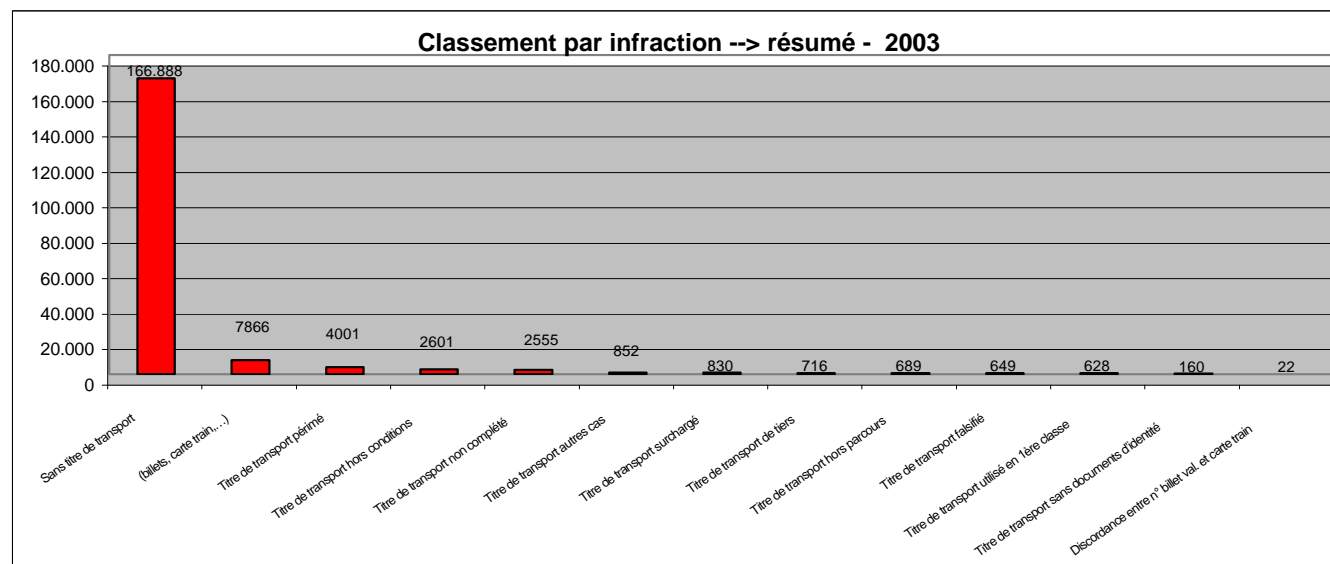
1.5 Nombre de constats d'irrégularité - Classement par infraction --> résumé

		%
Sans titre de transport (billets, carte train,...)	166.888	88,55%
Titre de transport périmé	7866	4,17%
Titre de transport hors conditions	4001	2,12%
Titre de transport non complété	2601	1,38%
Titre de transport autres cas	2555	1,36%
Titre de transport surchargé	852	0,45%
Titre de transport de tiers	830	0,44%
Titre de transport hors parcours	716	0,38%
Titre de transport falsifié	689	0,37%
Titre de transport utilisé en 1ère classe	649	0,34%
Titre de transport sans documents d'identité	628	0,33%
Discordance entre n° billet val. et carte train	160	0,08%
Divers (souillure, interdiction fumer, retard,...)	22	0,01%
	188.457	100,00%

Comme nous l'avons déjà mis en évidence ci-avant, la majorité des personnes en irrégularité voyagent sans titre de transport.

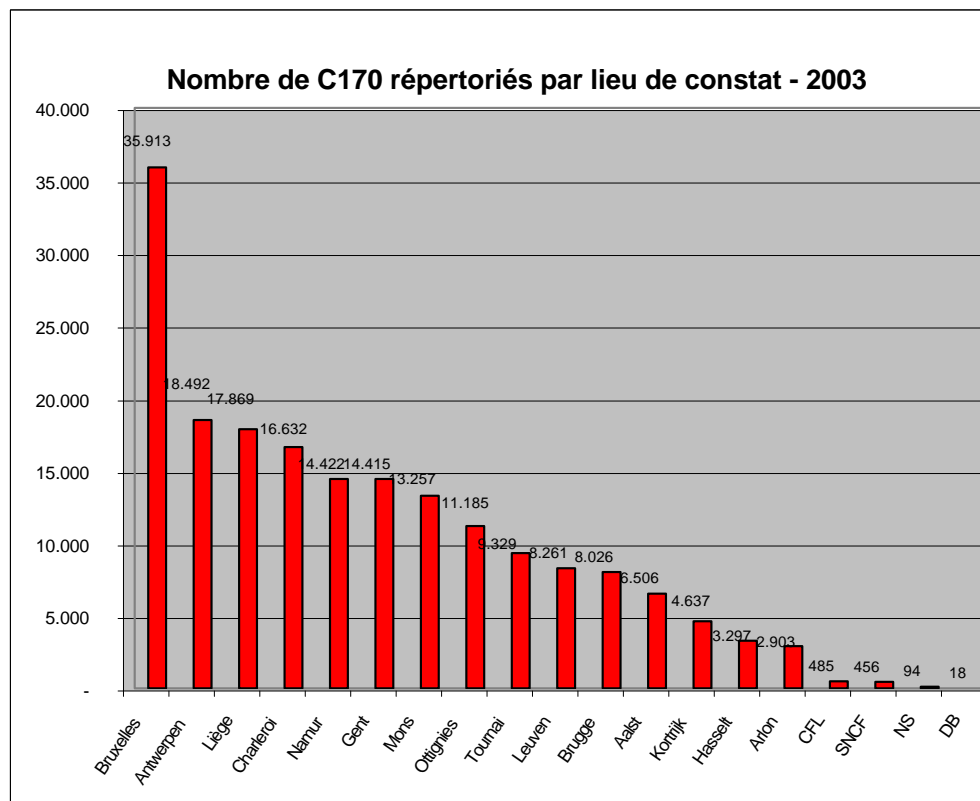
Notons également le fait que les problèmes liés aux titres de transport à compléter sont principalement dus au fait qu'ils ne le sont pas au moment du contrôle. Dans le cas des Pass, on observe également une part plus importante de C170 créés en raison du non respect des conditions d'utilisation (âge, horaire,...).

Enfin, on remarque également l'utilisation de titres de transport surchargés, - autrement dit dont les mentions préalablement inscrites par le voyageur ont été modifiées -, ou falsifiés, - c'est-à-dire dont les mentions préimprimées ont été modifiées -, ou encore l'utilisation de titres de transport périmés.



I.6 Nombre de C170 répertoriés selon le lieu du constat

		%
Bruxelles	35.913	19,06%
Antwerpen	18.492	9,81%
Liège	17.869	9,48%
Charleroi	16.632	8,83%
Namur	14.422	7,65%
Gent	14.415	7,65%
Mons	13.257	7,03%
Ottignies	11.185	5,94%
Tournai	9.329	4,95%
Leuven	8.261	4,38%
Brugge	8.026	4,26%
Aalst	6.506	3,45%
Kortrijk	4.637	2,46%
Hasselt	3.297	1,75%
Arlon	2.903	1,54%
CFL	485	0,26%
SNCF	456	0,24%
NS	94	0,05%
DB	18	0,01%
Non définie	2.260	1,20%
	188.457	100,00%
(--> dont Thalys)	4.034	2,14%



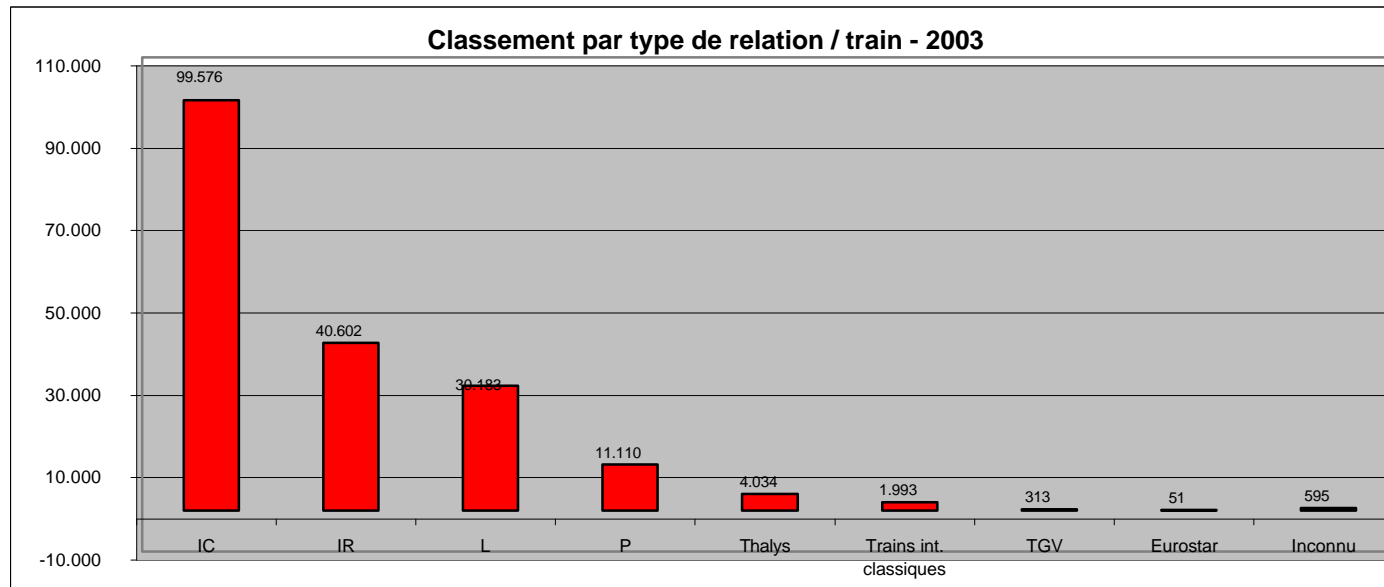
La majorité des C170 sont rédigés dans la zone de Bruxelles, ceci pouvant s'expliquer notamment par le grand nombre de trains passant par la capitale. Par ailleurs, les distances étant généralement très courtes entre deux arrêts, pour des trajets limités, le risque de se faire contrôler est réduit; ceci peut inciter certains voyageurs à tenter de resquiller... raison pour laquelle les Brigades Spéciales Contrôle travaillent en renfort du personnel de contrôle habituel principalement dans un rayon de 30 kms autour de Bruxelles.

Les régions d'Anvers, Liège et Charleroi sont également particulièrement touchées et connaissent la création d'un pourcentage élevé de C170.

Notons encore qu'un certain nombre de constats sont établis dans les trains internationaux desservant les pays frontaliers, mais cette proportion reste minime; par contre, les infractions constatées dans les Thalys sont plus fréquentes (mais malgré tout en diminution de moitié par rapport à 2002).

I.7 Nombre de C170 répertoriés selon le type de relation / train

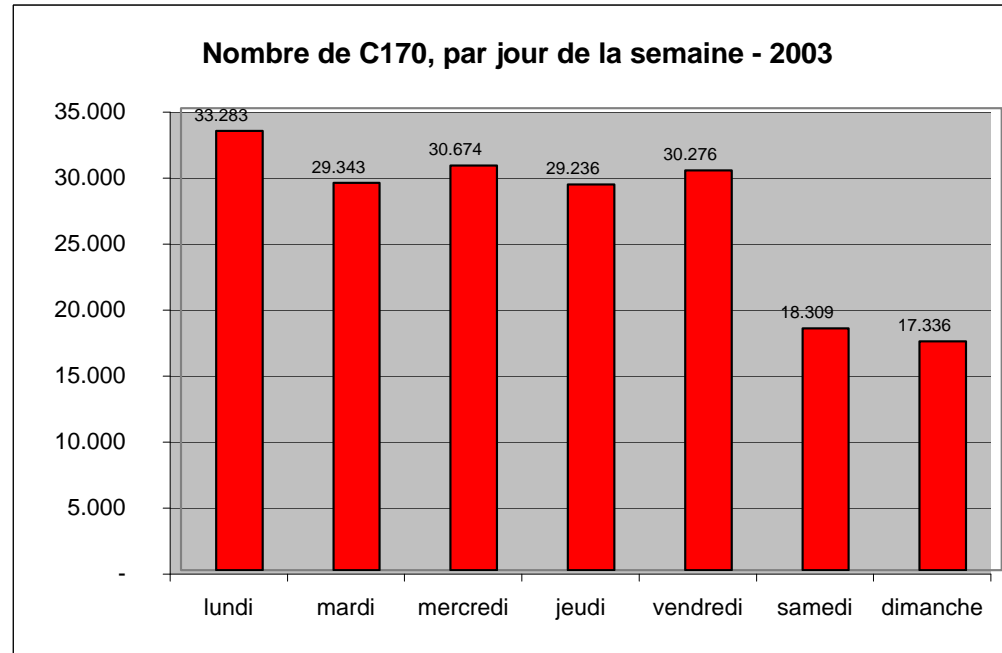
IC	99.576	52,84%
IR	40.602	21,54%
L	30.183	16,02%
P	11.110	5,90%
Thalys	4.034	2,14%
Trains int. classiques	1.993	1,06%
TGV	313	0,17%
Eurostar	51	0,03%
Inconnu	595	0,32%
	188.457	100,00%



Plus de la moitié des constats d'irrégularité sont rédigés dans les trains IC, les autres étant créés principalement dans des trains IR et L. Une très faible proportion des C170 est établie dans les trains Thalys et encore moins dans les trains internationaux desservant les pays frontaliers. Les C170 sont quasiment inexistantes à bord des Eurostar en raison de la vérification des titres de transports et autres documents avant la montée dans le train.

1.8 Nombre de constats d'irrégularité, répartis par jour de la semaine

		%
lundi	33.283	17,66%
mardi	29.343	15,57%
mercredi	30.674	16,28%
jeudi	29.236	15,51%
vendredi	30.276	16,07%
samedi	18.309	9,72%
dimanche	17.336	9,20%
	188.457	100,00%

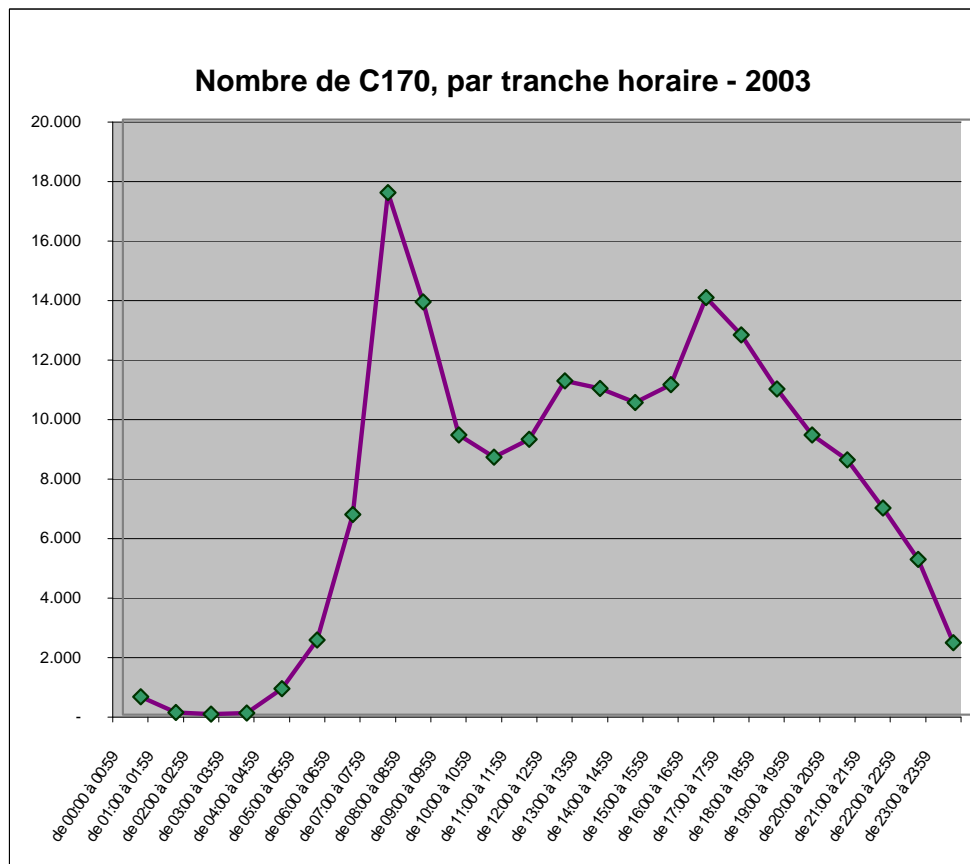


Il apparaît clairement que la majeure partie des constats concerne des voyages effectués en semaine (81,09 %), ce qui s'explique par l'importance du nombre de personnes transportées durant ces jours. Ce sont donc en grande partie des navetteurs effectuant des déplacements du domicile vers le lieu de travail ou vers l'école et retour.

Par ailleurs, au cours de la semaine, il n'existe pas de différences sensibles: le lundi est toutefois le jour où les C170 sont le plus régulièrement rédigés. Une explication envisageable est que le lundi est le jour privilégié pour la revalidation des Cartes Train; l'oubli ou les files aux guichets amènent un certain nombre de voyageurs à s'embarquer sans revalider leur Carte Train, provoquant la rédaction d'un C170...

I.9 Nombre de constats d'irrégularité, répartis par tranche horaire

		%
de 00:00 à 00:59	603	0,32%
de 01:00 à 01:59	81	0,04%
de 02:00 à 02:59	15	0,01%
de 03:00 à 03:59	61	0,03%
de 04:00 à 04:59	879	0,47%
de 05:00 à 05:59	2.511	1,33%
de 06:00 à 06:59	6.730	3,57%
de 07:00 à 07:59	17.554	9,31%
de 08:00 à 08:59	13.877	7,36%
de 09:00 à 09:59	9.407	4,99%
de 10:00 à 10:59	8.661	4,60%
de 11:00 à 11:59	9.254	4,91%
de 12:00 à 12:59	11.215	5,95%
de 13:00 à 13:59	10.968	5,82%
de 14:00 à 14:59	10.485	5,56%
de 15:00 à 15:59	11.090	5,88%
de 16:00 à 16:59	14.025	7,44%
de 17:00 à 17:59	12.762	6,77%
de 18:00 à 18:59	10.938	5,80%
de 19:00 à 19:59	9.393	4,98%
de 20:00 à 20:59	8.564	4,54%
de 21:00 à 21:59	6.954	3,69%
de 22:00 à 22:59	5.212	2,77%
de 23:00 à 23:59	2.426	1,29%
inconnue	4.792	2,54%
188.457	100,00%	



La majorité des voyageurs en irrégularité se trouve dans les trains circulant le matin, entre 7 H 00 et 9 H 00 (16,67 %), heure à laquelle les gens se rendent principalement sur leur lieu de travail ou à l'école.

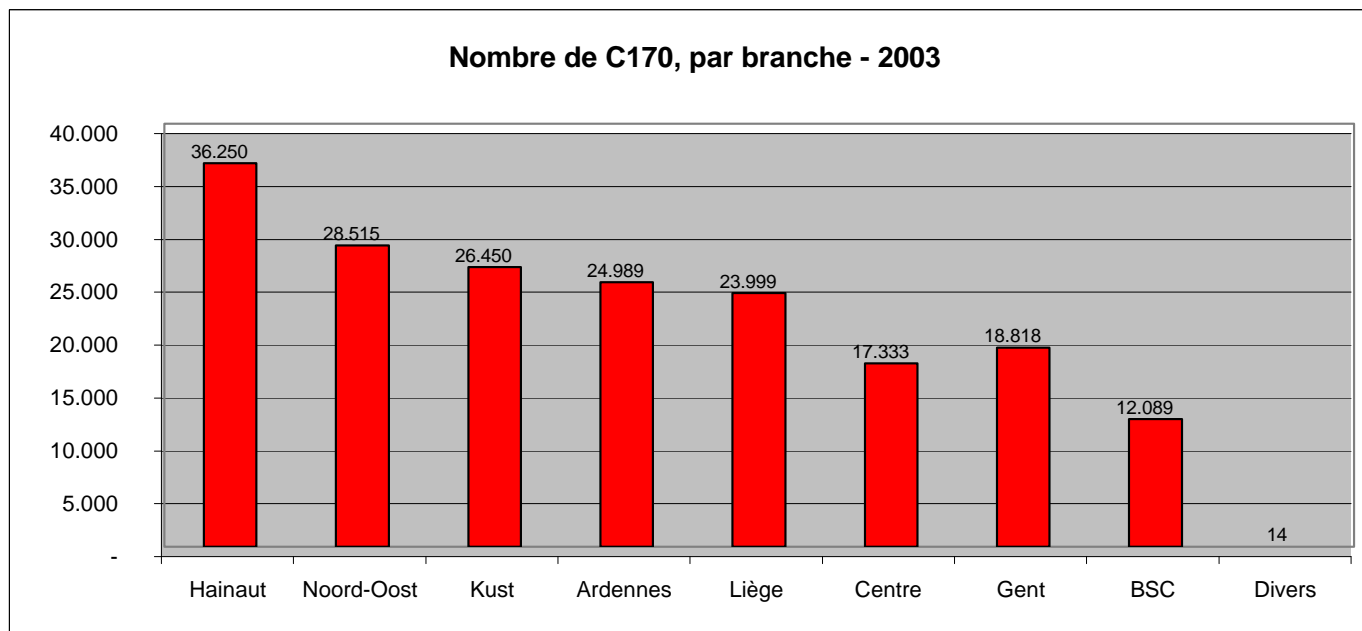
Quant au retour, il s'effectue de manière beaucoup plus étalée: de 12 H 00 à 19 H 00, avec un nombre plus important d'infractions constatées entre 15 H 00 et 18 H 00 (20,09 %).

II.1a Nombre de constats d'irrégularité, répartis par branche

		%
Hainaut	36.250	19,24%
Noord-Oost	28.515	15,13%
Kust	26.450	14,04%
Ardennes	24.989	13,26%
Liège	23.999	12,73%
Centre	17.333	9,20%
Gent	18.818	9,99%
BSC	12.089	6,41%
Divers	14	0,01%
	188.457	100,00%

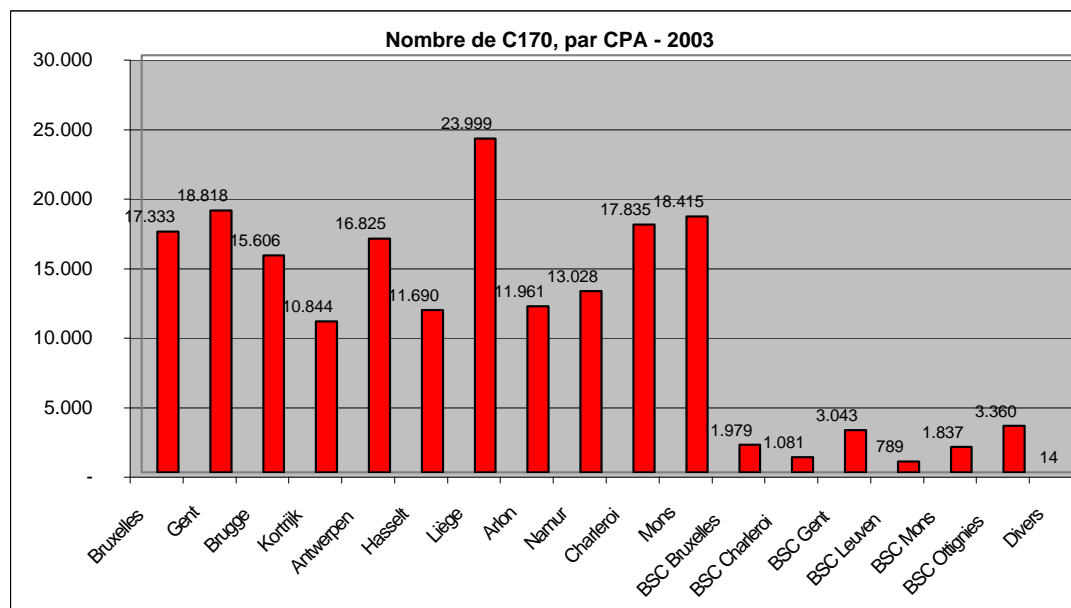
Les agents de la Branche Hainaut ont rédigé le plus grand nombre de C170 en 2002, suivis par ceux de la Branche Noord-Oost. Les agents des Branches Kust, Ardennes et Liège ont également rédigé entre 24.000 et 27.000 constats au cours de cette même année. Les Branches Centre et Gent sont à la base de la création d'une minorité de C170 (moins de 10 % chacune).

Par ailleurs, il faut encore relever les résultats de l'action des BSC (limitée à environ 30 kms autour de Bruxelles), qui ont établi plus de 6 % des constats d'irrégularité. Vu le nombre d'agents composant ces brigades effectuant exclusivement la tâche de contrôle des titres de transport, on peut estimer qu'en moyenne et toutes brigades confondues, chaque agent a rédigé 288 C170 au cours de l'année 2003.



II.1b Nombre de constats d'irrégularité, répartis par branche/cellule technique PAT

<u>Branche</u>	<u>Cellule techn.</u>		%
Centre	Bruxelles	17.333	9,20%
Gent	Gent	18.818	9,99%
Kust	Brugge	15.606	8,28%
	Kortrijk	10.844	5,75%
Noord-Oost	Antwerpen	16.825	8,93%
	Hasselt	11.690	6,20%
Liège	Liège	23.999	12,73%
Ardennes	Arlon	11.961	6,35%
	Namur	13.028	6,91%
Hainaut	Charleroi	17.835	9,46%
	Mons	18.415	9,77%
BSC	BSC Bruxelles	1.979	1,05%
	BSC Charleroi	1.081	0,57%
	BSC Gent	3.043	1,61%
	BSC Leuven	789	0,42%
	BSC Mons	1.837	0,97%
	BSC Ottignies	3.360	1,78%
Divers	Divers	14	0,01%
		188.457	100,00%



Si l'on se réfère aux chiffres relatifs au nombre de C170 rédigés par les agents des diverses CPA, on observe que la majorité des C170 sont créés par les agents des CPA de Liège, Gent, Mons, Bruxelles et Charleroi, les autres CPA se répartissant la confection des autres constats d'irrégularité avec notamment une moindre part au niveau des CPA d'Arlon, Hasselt et de Kortrijk.

II.2 Nombre de constats d'irrégularité, répartis par dépôt

	nombre de C170	%	nombre d'agents*	moyenne C170/ agent/an
Aalst	1.165	0,62%	56	21
Aarschot	1.063	0,56%	27	39
Antwerpen	15.823	8,40%	152	104
Arlon	6.943	3,68%	97	72
Ath	1.278	0,68%	40	32
Bertrix	562	0,30%	25	22
Braine le Comte	570	0,30%	16	36
Brugge	5.931	3,15%	105	56
Bruxelles	17.333	9,20%	267	65
Charleroi	11.698	6,21%	128	91
De Panne	1.643	0,87%	25	66
Dendermonde	3.560	1,89%	73	49
Essen	1.002	0,53%	15	67
Gent St Pieters	8.221	4,36%	159	52
Geraardsbergen	1.739	0,92%	75	23
Gouvy	604	0,32%	26	23
Hasselt	4.863	2,58%	112	43
Huy	1.241	0,66%	13	95
Jemelle	4.241	2,25%	56	76
Kortrijk	7.304	3,88%	101	72
La Louvière	3.831	2,03%	57	67
Landen	912	0,48%	24	38
Leuven	3.196	1,70%	87	37
Liège	13.528	7,18%	175	77

Au travers du tableau présenté ci-contre, on observe que chaque accompagnateur (hors BSC) a établi en moyenne 66 C170 au cours de l'année 2003.

On note également que ce ne sont pas nécessairement au sein des dépôts les plus importants que le nombre de constats établis par les agents sont les plus nombreux...

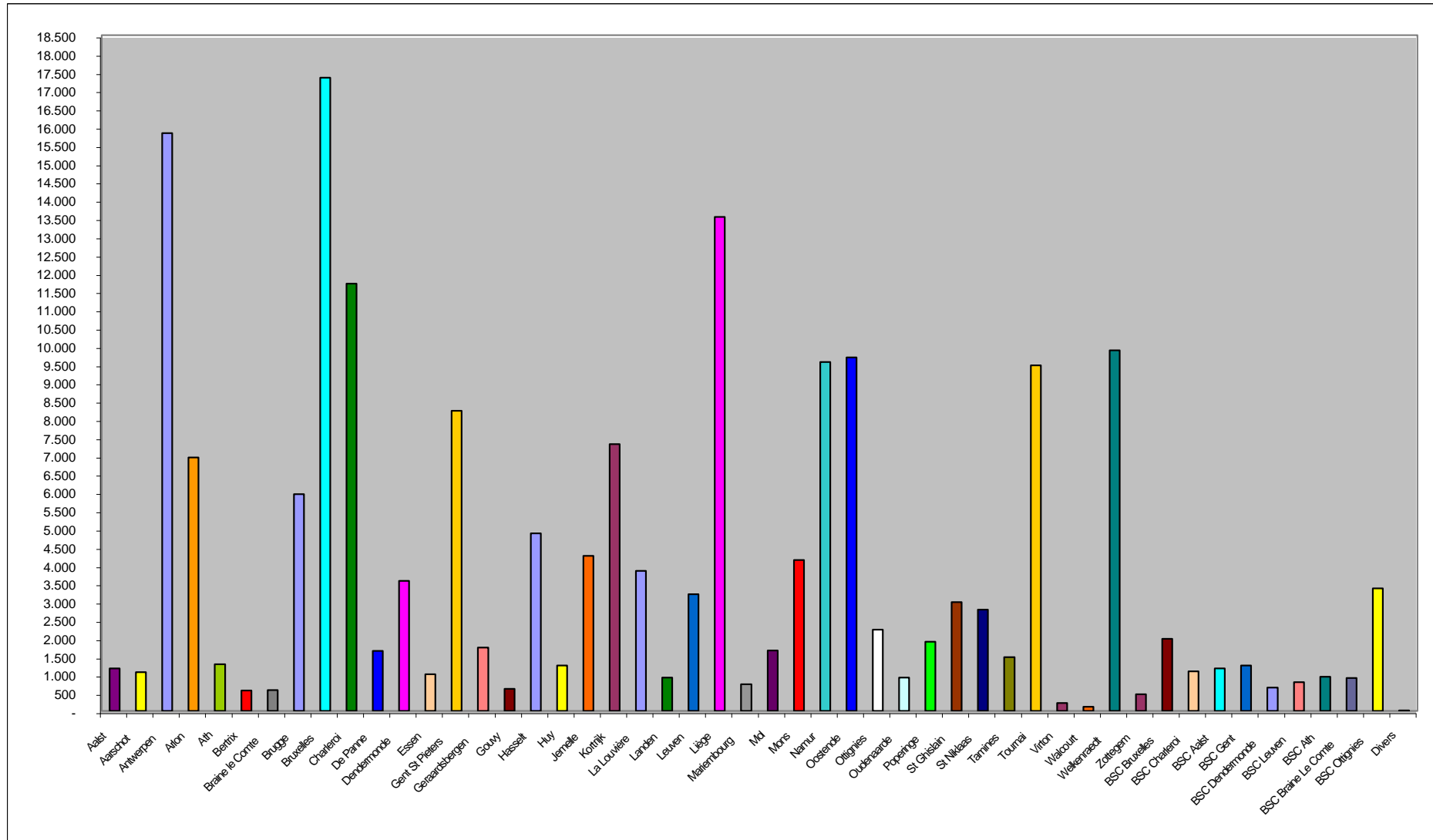
Par ailleurs, comme les années précédentes, nous rappelons que cette statistique doit être interprétée avec prudence. En effet, il est indispensable de tenir compte de l'organisation des services et des séries effectués par les agents. Ainsi, selon la présence de parcours "haut le pied" ou le temps très variable à consacrer aux aspects sécurité (embarquement / débarquement des clients,...), le temps de prestation effectué en tant qu'agent de contrôle des titres de transport sera plus ou moins important, ceci ayant bien entendu pour conséquence la création d'un certain nombre de constats d'irrégularité en sus ou en moins selon le cas.

Mariembourg	727	0,39%	23	32
Mol	1656	0,88%	51	32
Mons	4132	2,19%	79	52
Namur	9556	5,07%	130	74
Oostende	9675	5,13%	87	111
Ottignies	2231	1,18%	37	60
Oudenaarde	909	0,48%	38	24
Poperinge	1897	1,01%	32	59
St Ghislain	2976	1,58%	38	78
St Niklaas	2771	1,47%	48	58
Tamines	1470	0,78%	16	92
Tournai	9459	5,02%	72	131
Virton	215	0,11%	9	24
Walcourt	109	0,06%	3	36
Welkenraedt	9867	5,24%	93	106
Zottegem	453	0,24%	19	24
BSC Bruxelles	1979	1,05%	8	247
BSC Charleroi	1081	0,57%	4	270
BSC Aalst	1162	0,62%	4	291
BSC Gent	1245	0,66%	4	311
BSC Dendermonde	636	0,34%	3	212
BSC Leuven	789	0,42%	4	197
BSC Ath	933	0,50%	4	233
BSC Braine Le Comte	904	0,48%	4	226
BSC Ottignies	3360	1,78%	7	480
Divers	14	0,01%	-	-
	188.457	100,00%		

Enfin, ce qui précède se confirme également lorsque l'on se réfère au nombre de constats d'irrégularité établis en moyenne par agent des BSC au cours de l'année 2003. On observe notamment à ce sujet, l'importance de leur présence dans les trains et tout particulièrement sur les lignes autour d'Ottignies.

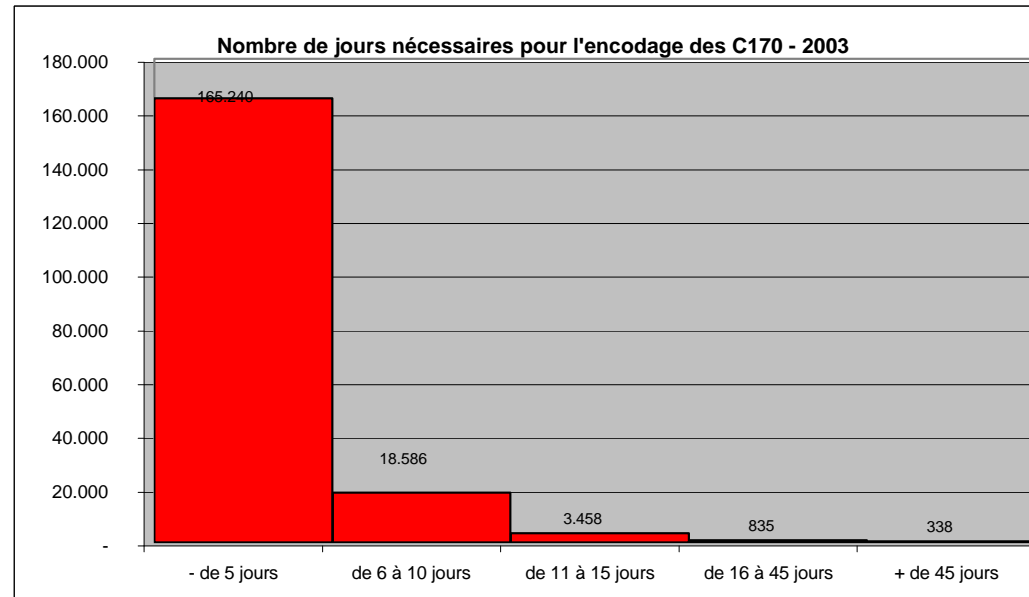
* Il s'agit de l'effectif moyen des accompagnateurs, B.A.F. et personnel d'encadrement ayant rédigé des C170 au cours de l'année 2003

II.2 Nombre de constats d'irrégularité, répartis par dépôt



II.3 Nombre de jours nécessaires pour l'encodage des C170

		%
- de 5 jours	165.240	87,68%
de 6 à 10 jours	18.586	9,86%
de 11 à 15 jours	3.458	1,83%
de 16 à 45 jours	835	0,44%
+ de 45 jours	338	0,18%
	188.457	100,00%



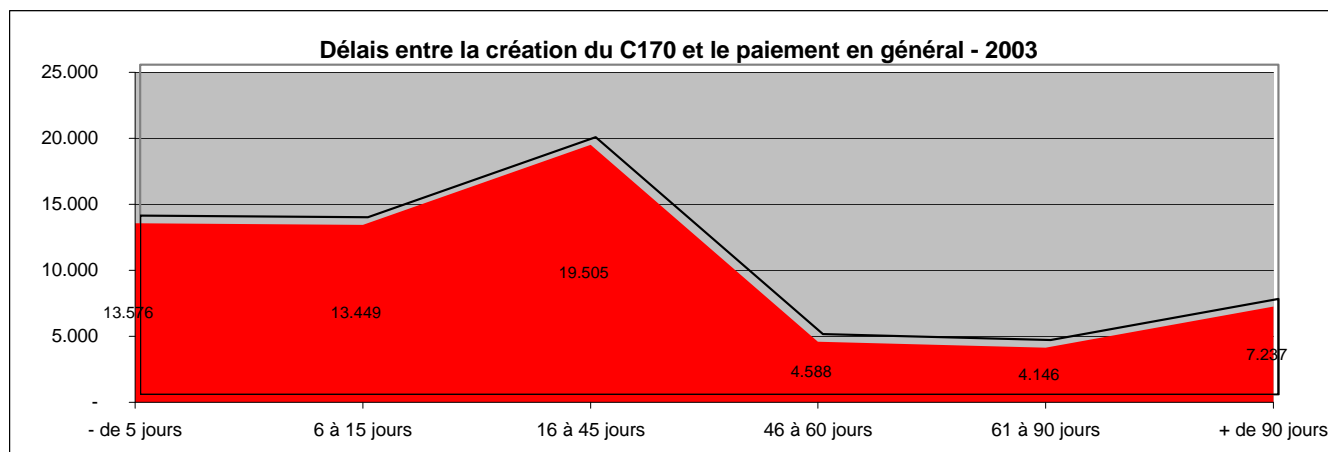
Depuis 2001, l'encodage des C170 est effectué dans les CPA et certains grands dépôts du personnel d'accompagnement des trains et ce, afin de gagner en temps et en efficacité (auparavant, les feuillets C170 devaient transiter par les gares, où ils étaient encodés par des guichetiers ou agents d'accueil).

Sachant que les voyageurs sont tenus de se mettre en ordre dans les 15 jours calendrier suivant les faits, il est indispensable de réduire le délai d'encodage au strict minimum, d'autant plus, que dans l'intervalle, ces voyageurs peuvent déjà introduire une réclamation ou demander certaines explications et qu'il est essentiel que VG 04 dispose des informations relatives à la constatation de l'irrégularité. En outre, à défaut de paiement dans le délai prescrit, une lettre de rappel est envoyée, ce qui n'est possible que si l'encodage a été effectué à temps...

En 2003, on constate que moins de 88 % des C170 sont encodés dans les 5 jours, ce qui représente une diminution sensible par rapport à 2002, perdant ainsi malheureusement tout le bénéfice en terme d'efficacité de traitement des dossiers obtenu suite au changement de procédure intervenu en 2001!

II.4a Délais de paiement des C170 en général

	<u>Nbre de paiements</u>	<u>%</u>
- de 5 jours	13.576	21,72%
6 à 15 jours	13.449	21,52%
16 à 45 jours	19.505	31,21%
46 à 60 jours	4.588	7,34%
61 à 90 jours	4.146	6,63%
+ de 90 jours	7.237	11,58%
	62.501	100,00%

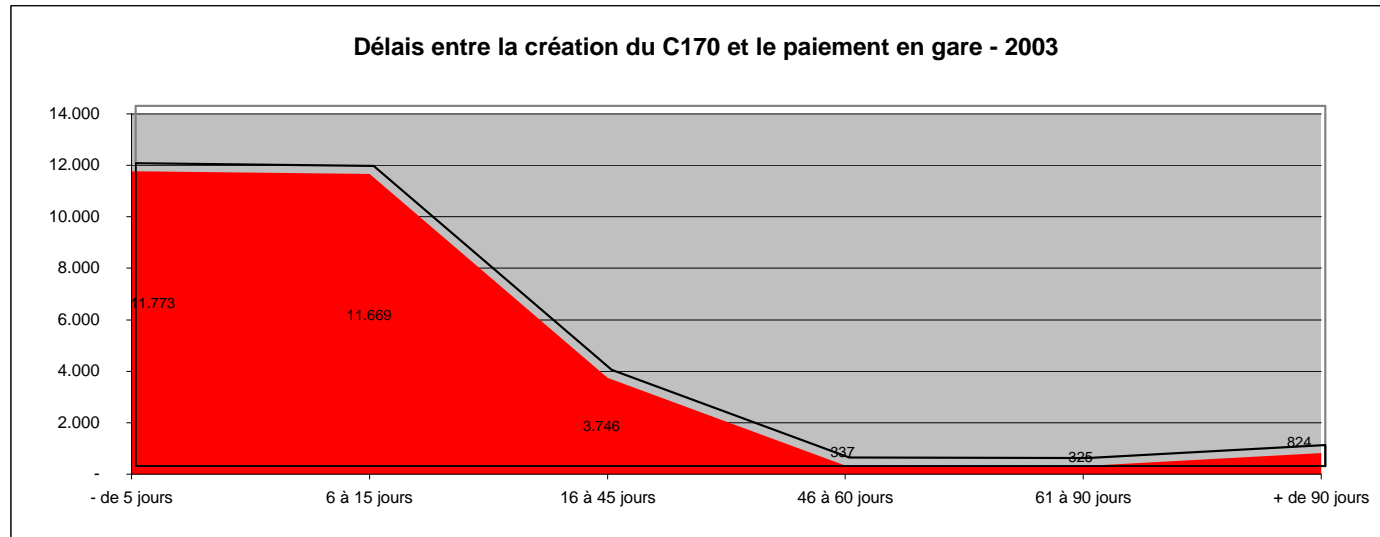


En mars 2004, 62.501 dossiers de l'an 2003 sur un total de 188457 - soit 33,16 % - ont été payés, (sans compter le pourcentage de dossiers réglés gratuitement pour oubli de carte train ou présentation d'une carte train périmée de maximum 1 jour).

Parmi ces C170 réglés, près de 22 % seulement le sont dans les 5 jours calendrier. Environ 43 % des dossiers sont clôturés au cours des 15 premiers jours suivant les faits et près de 75 % des C170 sont payés au terme du délai de 45 jours. Enfin, 60 jours après les faits, -échéance déterminante pour la rédaction des PJ-, près de 82 % des constats d'irrégularité sont payés. Notons à ce sujet également que VG 044 adresse une lettre de rappel au voyageur en cas de non paiement dans les 14 jours calendrier suivant les faits, ainsi qu'une mise en demeure au terme de 45 jours calendrier suivant les faits.

II.4b Délais de paiement des C170 en gare

	<u>Nbre de paiements</u>	<u>%</u>
- de 5 jours	11.773	41,06%
6 à 15 jours	11.669	40,70%
16 à 45 jours	3.746	13,06%
46 à 60 jours	337	1,18%
61 à 90 jours	325	1,13%
+ de 90 jours	824	2,87%
	28.674	100,00% (du total des C170 payés)

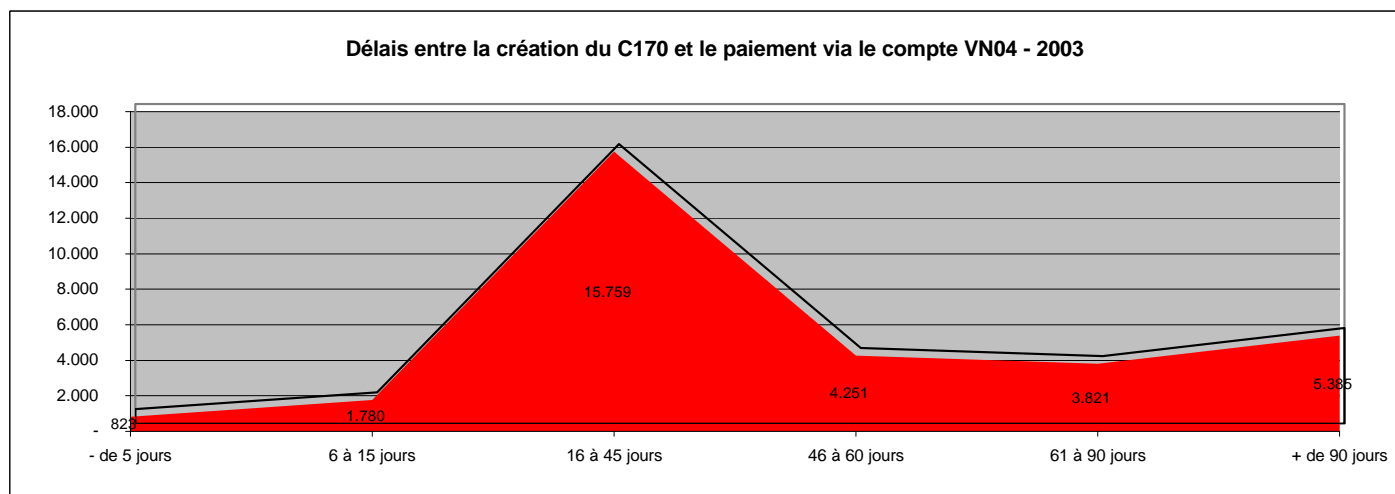


De manière plus précise, il apparaît que 45,9 % des paiements sont effectués en gare. Les autres font l'objet d'un paiement via virement bancaire sur le compte de VG041 ou directement dans le train, à l'accompagnateur, le C170 étant alors créé en raison du retrait du titre de transport litigieux ou de problèmes techniques rencontrés avec le portable IVETTE.

On note par ailleurs que la majorité des paiements effectués en gare (plus de 80 %) le sont dans les 15 jours calendrier.

II.4c Délais de paiement des C170 via le compte VG04

	<u>Nbre de paiements</u>	<u>%</u>
- de 5 jours	823	2,59%
6 à 15 jours	1.780	5,59%
16 à 45 jours	15.759	49,53%
46 à 60 jours	4.251	13,36%
61 à 90 jours	3.821	12,01%
+ de 90 jours	5.385	16,92%
	31.819	100,00% (du total des C170 payés)



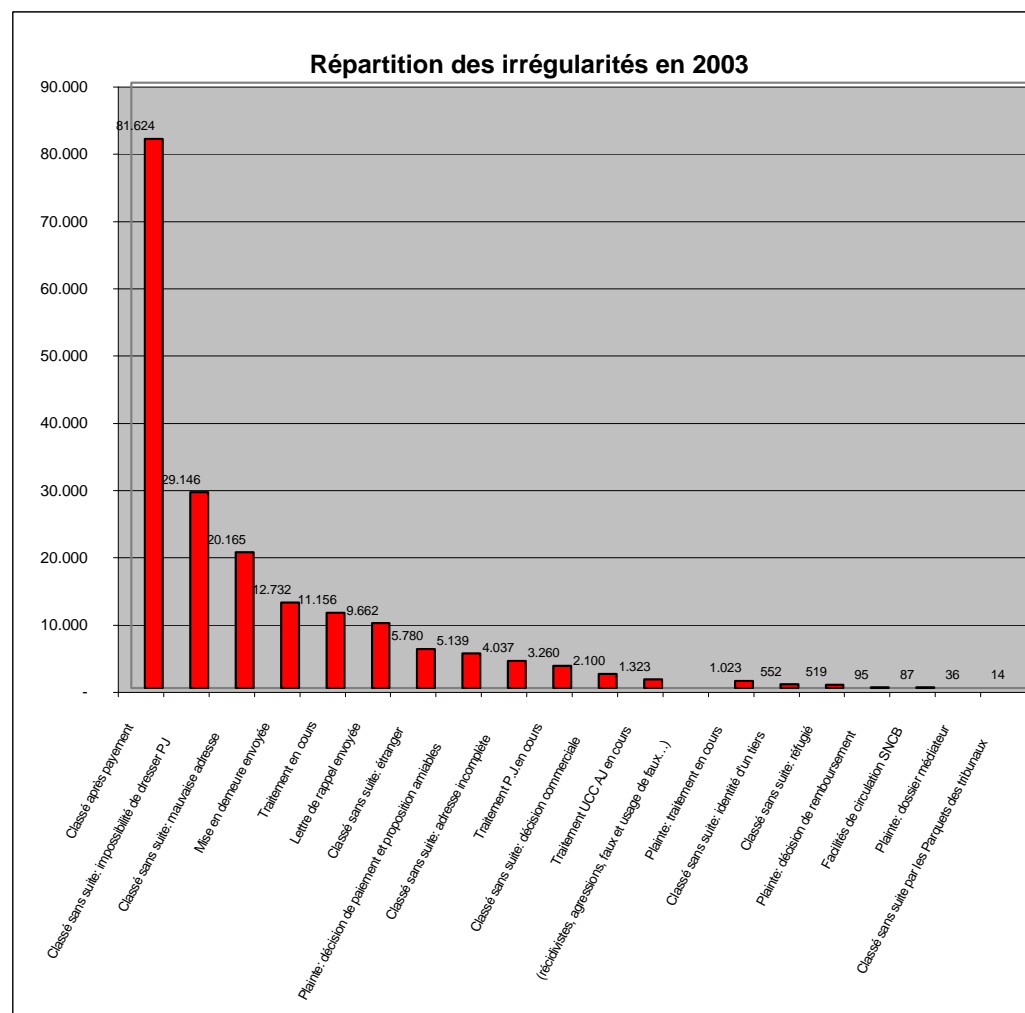
De manière plus précise, il apparaît que 51 % des paiements sont effectués sur le compte bancaire de VG 04. Les autres font l'objet d'un règlement via la gare ou directement dans le train, à l'accompagnateur, le C170 étant alors créé en raison du retrait du titre de transport litigieux ou de problème techniques rencontrés avec le portable IVETTE.

On note par ailleurs que la majorité des paiements effectués sur le compte bancaire de VG 04 intervient au-delà de 16 jours après les faits, ce qui s'explique sans aucun doute par le fait que, tant la lettre de rappel que la mise en demeure adressées respectivement 15 et 45 jours suivant le constat, comportent un bulletin de versement précomplété.

II.5a Répartition des constats d'irrégularité, sur base du dernier statut encodé dans SABIN-PIM

<u>Catégorie</u>	<u>Nombre</u>
Classé après paiement	81.624
Classé sans suite: impossibilité de dresser PJ	29.146
Classé sans suite: mauvaise adresse	20.165
Mise en demeure envoyée	12.732
Traitement en cours	11.156
Lettre de rappel envoyée	9.662
Classé sans suite: étranger	5.780
Plainte: décision de paiement et proposition amiables	5.139
Classé sans suite: adresse incomplète	4.037
Traitement P.J.en cours	3.260
Classé sans suite: décision commerciale	2.100
Traitement UCC AJ en cours (récidivistes, agressions, faux et usage de faux...)	1.323
Plainte: traitement en cours	1.023
Classé sans suite: identité d'un tiers	552
Classé sans suite: réfugié	519
Plainte: décision de remboursement	95
Facilités de circulation SNCB	87
Plainte: dossier médiateur	36
Classé sans suite par les Parquets des tribunaux	14
Traitement Comité de contrôle en cours (collectifs de dettes, CPAS,...)	7

188.457



Parmi les 188.457 constats d'irrégularités voyageurs rédigés en 2003, on observe (en mars 2004) que:

- **43,31 %** des dossiers de 2003 ont été **payés ou réglés gratuitement**,

- **33,07 %** des dossiers ont été **classés sans suite**. On distingue 8 catégories:

1. Classé sans suite - mauvaise adresse	10,70%
2. Classé sans suite - étranger	3,07%
3. Classé sans suite - adresse incomplète	2,14%
4. Classé sans suite - réfugié	0,28%
5. Classé sans suite - décision commerciale	1,11%
6. Classé sans suite - identité d'un tiers	0,29%
7. Classé sans suite - impossibilité de dresser PJ	15,47%
8. Classé sans suite par les Parquets des Tribunaux	0,01%

Ces dossiers, bien que classés, peuvent toutefois être réouverts, notamment en cas de voyageurs récidivistes; un tableau récapitulatif de toutes les infractions commises étant en effet transmis à l'UCC AJ, quelle que soit l'année des faits.

- En mars 2004, 33.637 dossiers - soit **17,85 %** - étaient toujours **en cours**. 5,96 % sont en préparation pour traitement, pour 5,13 % des dossiers une lettre de rappel est envoyée et pour 6,76 % des dossiers une mise en demeure a été adressée au voyageur.

- **2,43 %** des dossiers sont en **traitement PJ ou en cours de traitement à l'UCC AJ**

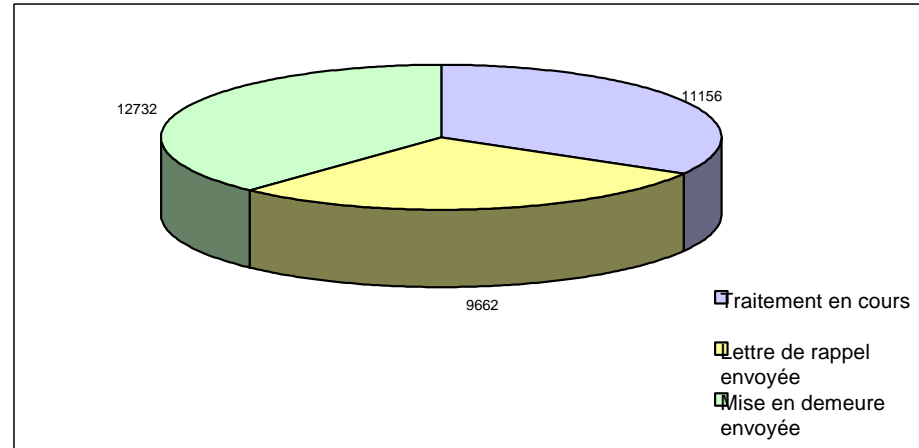
- **3,34 %** des dossiers faisaient l'objet d'une **plainte** en 2003, et sont **actuellement toujours en cours**.

II.5b --> Détail: répartition des irrégularités en 2003

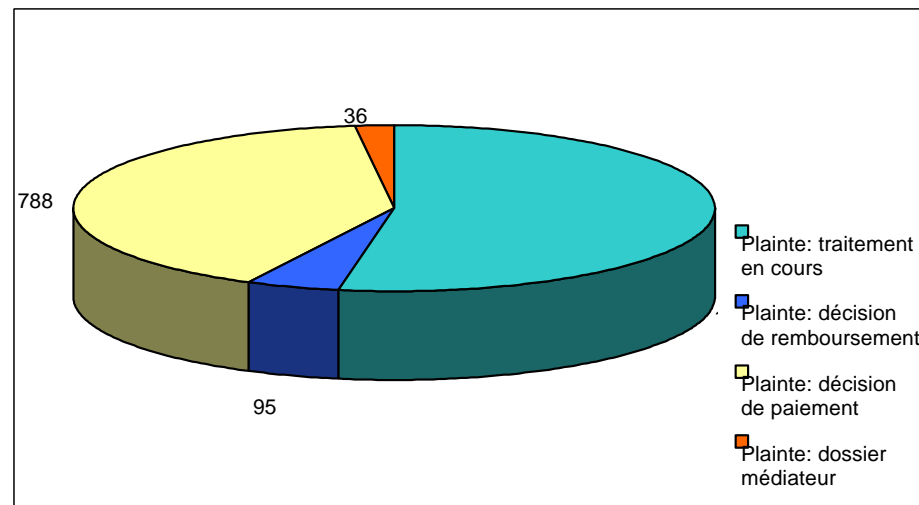
Catégorie

Nombre

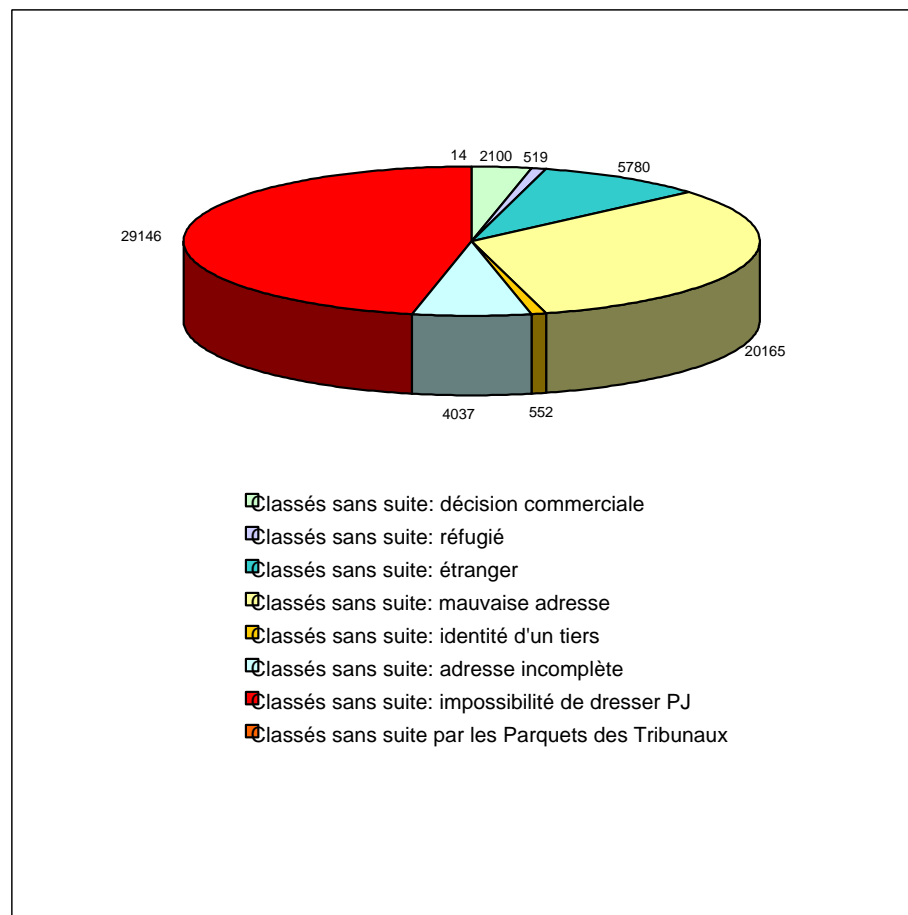
Traitement en cours	11156
Lettre de rappel envoyée	9662
Mise en demeure envoyée	12732
	33550



Plainte: traitement en cours	1023
Plainte: décision de remboursement	95
Plainte: décision de paiement	788
Plainte: dossier médiateur	36
Plainte: propositions amiables	4351
	6293



<u>Catégorie</u>	<u>Nombre</u>
Facilités de circulation SNCB	87
Classés après paiement	81624
Traitement par Comité de Contrôle	7
Traitement P.J. ou par UCC AJ	4583
Classés sans suite: décision commerciale	2100
Classés sans suite: réfugié	519
Classés sans suite: étranger	5780
Classés sans suite: mauvaise adresse	20165
Classés sans suite: identité d'un tiers	552
Classés sans suite: adresse incomplète	4037
Classés sans suite: impossibilité de dresser PJ	29146
Classés sans suite par les Parquets des Tribunaux	14
	62313



II.6a Sommes encore à recevoir en 2004 suite à des dossiers en cours de traitement

(mars 2004)

Totaux (y compris montants forfaitaires):			Trajets uniquement:	
	€	%	€	
- lettres de rappel	255.454,36 €	5,44%	87.246,36 €	
- mises en demeure	2.518.523,24 €	53,67%	99.443,24 €	
- plaintes	680.032,39 €	14,49%	55.256,99 €	
- Pro Justitia en cours	812.960,13 €	17,32%	30.472,13 €	
- autres	425.554,58 €	9,07%	138.878,58 €	
	4.692.524,70 €	100,00%	411.297,30 €	

On estime, en mars 2004, le montant des recettes restant à percevoir pour des dossiers de l'an 2003 encore ouverts à environ 411.300 EUR en ce qui concerne exclusivement le montant des prix des trajets effectués et à plus de 4,690 millions d'EUR si l'on tient compte également des frais administratifs et montants forfaitaires facturés.

II.6b Sommes perdues en 2003 suite à des dossiers classés

Totaux (y compris montants forfaitaires):			Trajets uniquement:	
	€	%	€	
- adresses incomplètes	197.105,74 €	6,47%	50.880,74 €	
- identités de tiers	49.118,70 €	1,61%	4.757,10 €	
- étrangers	1.063.948,19 €	34,95%	123.337,39 €	
- réfugiés	28.342,60 €	0,93%	6.045,80 €	
- mauvaises adresses	1.706.012,07 €	56,04%	158.012,67 €	
	3.044.527,30 €	100,00%	343.033,70 €	

De la même manière, on observe que le montant des sommes irrécouvrables s'élève à plus de 343.000 EUR en terme de trajets non payés et à plus de 3 millions d'EUR si l'on tient compte des frais administratifs et montants forfaitaires facturés. Notons par ailleurs à ce sujet que 10,70 % des C170 sont classés pour adresse incorrecte suite au renvoi de notre courrier par la Poste (contre 13,20 % en 2001 et 11,97 % en 2002), alors que seulement 56 % des C170 sont rédigés sur présentation d'un document d'identité officiel du voyageur, les autres étant confectionnés sur base verbale, journal de classe, carte train,...

II.6c Paiements effectués en 2003 suite à la création d'un C170

	Nbre de paiements	€	%
- payé au contrôleur	980	17.011,07	1,25%
- payé en gare	28674	526.470,66	38,66%
- payé sur compte VG04	31819	870.408,89	63,92%
- payé sur compte AJ01	470	18.325,08	1,35%
- réglés gratuitement (CT oubliée, mais valable)	31701	0,00	0,00%
- réglés gratuitement (CT périmée max. 1 jour)	4213	0,00	0,00%
- remboursements doubles paiements	1908	-63.871,79	-4,69%
- remboursements RBR*	558	-6.671,57	-0,49%
		1.361.672,34	100,00%

* RBR = regelingsbiljet - billet de régularisation, émis via IVETTE

Par rapport à l'année précédente, les recettes ont augmenté de 11,59 % (alors que le nombre de C170 a progressé de 4,49 %).

De plus, on constate une augmentation sensible du nombre de dossiers réglés gratuitement (Avis 8 VN/2002). En effet, si le nombre de C170 créés pour les oublis de Carte Train a augmenté de 22,38 %, le nombre de régularisations gratuites a, quant à lui, évolué de plus de 39 %. Concernant les Cartes train périmées, si le nombre de C170 rédigés est resté quasiment stable (-0,77 %), les régularisations gratuites ont progressé de 3,67 %. On peut donc conclure à une hausse sensible des dossiers réglés gratuitement.

Enfin, on notera les remboursements qui ont été octroyés à des voyageurs ayant effectué un double paiement pour un même dossier ou qui ont adressé une réclamation jugée fondée par VG 04 (ex: diminution de la surtaxe due à un paiement tardif mais expliqué et justifié dans le chef du plaignant,...).

VG 04 a en outre procédé à un certain nombre de remboursements suite à des réclamations jugées fondées de voyageurs ayant été régularisés dans le train (RBR); à ce sujet, notons encore que, pour 2003, le montant total des régularisations effectuées dans le train (via IVETTE + souches manuelles) atteint 16.550.793,43 EUR.

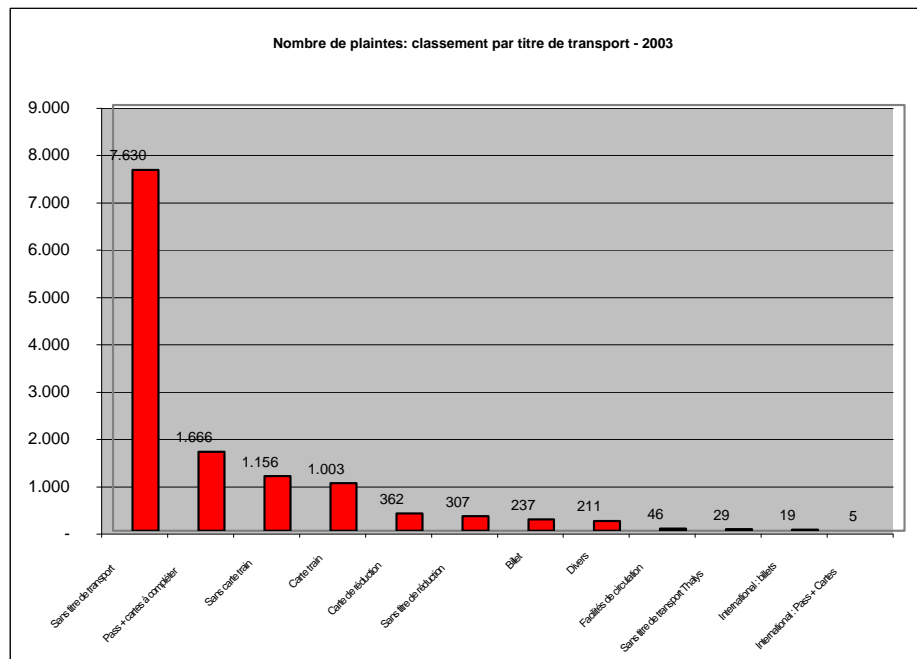
III.1 Nombre de C170 ayant donnés lieu à des plaintes: Classement par titre de transport --> résumé

Plaintes écrites :

	Nbre C170	%
Sans titre de transport	7.630	60,22%
Pass + cartes à compléter	1.666	13,15%
Sans carte train	1.156	9,12%
Carte train	1.003	7,92%
Carte de réduction	362	2,86%
Sans titre de réduction	307	2,42%
Billet	237	1,87%
Divers	211	1,67%
Facilités de circulation	46	0,36%
Sans titre de transport Thalys	29	0,23%
International : billets	19	0,15%
International : Pass + Cartes	5	0,04%
	12.671	100,00%

Plaintes par téléphone :

7092 C170
(dont 48,04 % traités immédiatement)



Le bureau VG 041 a traité plus de 12.600 C170 ayant fait l'objet de plaintes écrites et plus de 7.000 C170 suite à des réclamations téléphoniques. Toutes ces réclamations proviennent généralement directement du voyageur, suite à la réception de la lettre de rappel ou de la mise en demeure. Un certain nombre provient, en second ressort, du Service de Médiation. Notons également le nombre grandissant d'avocats, d'institutions d'aide à la jeunesse, de CPAS et autres établissements qui nous contactent pour obtenir des plans d'apurement de la dette de contrevenants, voire un geste commercial pour la supprimer en raison de leur situation financière très précaire.

Quant aux appels téléphoniques, ils proviennent soit directement des voyageurs, via la Centrale téléphonique; soit des guichetiers, se trouvant en face de voyageurs qui souhaitent clôturer leur dossier, mais qui refusent la régularisation prévue pour des raisons qui leur sont propres, fussent-elles justifiées ou non.

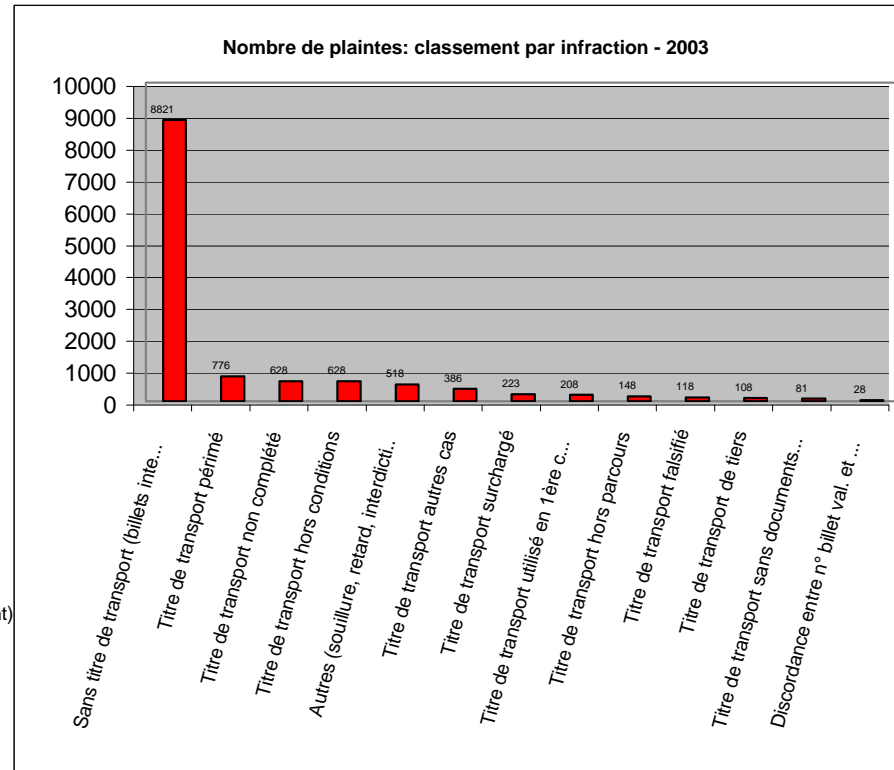
III.2 Nombre de plaintes: classement par infraction --> résumé

Plaintes écrites :

		%
Sans titre de transport (billets internat./nat., carte train, ...)	8821	69,62%
Titre de transport périmé	776	6,12%
Titre de transport non complété	628	4,96%
Titre de transport hors conditions	628	4,96%
Autres (souillure, retard, interdiction de fumer,...)	518	4,09%
Titre de transport autres cas	386	3,05%
Titre de transport surchargé	223	1,76%
Titre de transport utilisé en 1ère classe	208	1,64%
Titre de transport hors parcours	148	1,17%
Titre de transport falsifié	118	0,93%
Titre de transport de tiers	108	0,85%
Titre de transport sans documents d'identité	81	0,64%
Discordance entre n° billet val. et carte train	28	0,22%
	12671	100,00%

Plaintes par téléphone :

7092 C170
(dont 48,04 % traités immédiatement)



La majorité des plaintes concerne des voyageurs qui n'ont pu présenter un titre de transport au moment du contrôle effectué par l'accompagnateur; toutefois, il s'agit tantôt de voyageurs n'ayant pas eu le temps de se procurer un billet au guichet, tantôt de titulaires de carte train, mais qu'ils ont oubliée et ne peuvent présenter, voire encore de voyageurs tentés de resquiller...

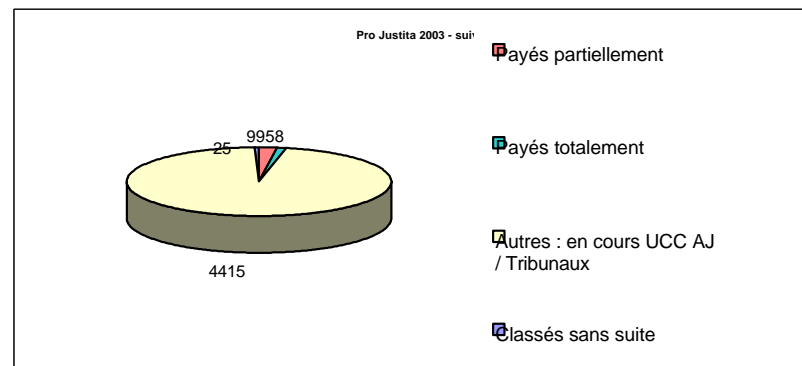
Un certain nombre concerne par ailleurs des problèmes de titres de transport périmés ou non complétés ou utilisés en dehors des conditions prévues (notamment des Pass utilisés avant 9 H 00).

IV.1 Dossiers transmis à l'UCC AJ : Pro Justitia

Nombre de Pro Justitia créés en 2003: **4.597** (soit 10,33% des C170 non réglés, sauf classés sans suite)
(soit 4,3 % du total des C170 non payés)

Suite donnée à ces Pro Justitia:

	Nbre PJ	%	Recettes (€)
Payés partiellement	99	2,15%	3.504,24 €
Payés totalement	58	1,26%	11.041,28 €
Autres : en cours UCC AJ / Tribunaux (dont 41 audiences sont fixées par les Parquets)	4415	-	-
Classés sans suite	25	0,54%	-
Total	4597	3,96%	14.545,52 €



Il apparaît que, par rapport à 2002, le nombre de Pro Justitia créés s'est stabilisé. S'il est vrai que le nombre de dossiers payés a augmenté, le nombre de dossiers non réglés reste important et, par comparaison, le nombre de PJ reste relativement faible alors que la majorité du personnel d'accompagnement est à nouveau assermenté et donc compétent en cette matière. Il est donc à noter qu'une part importante des dossiers non payés au terme de la procédure amiable ne font pas l'objet de PJ en raison de vice de forme dans la rédaction du C170, raison pour laquelle VG 04 insiste régulièrement auprès du personnel d'accompagnement sur la nécessité de rédiger des C170 conformes aux prescriptions rappelées régulièrement par VG11 lors des conférences trimestrielles...

Bon nombre sont toujours en cours de traitement devant les tribunaux. Toutefois, on constate que le plus fréquemment, les C170 payés sont ceux pour lesquels le Procureur requiert une visite domiciliaire de la Police préalablement à la fixation d'une audience. En effet, le contrevenant préfère généralement régler sa dette et ainsi, éviter l'invitation à comparaître devant le Tribunal.

Montant des recettes 2003, indépendamment de l'année de création des PJ:

Année	Nbre PJ	Recettes (€)
2001	108	11.153,40 €
2002	337	34.719,46 €
2003	75	7.154,68 €
	520	53.027,54 €

Nombre d'audiences fixées par les Procureurs en 2003, indépendamment de l'année de création des PJ:

1255

IV.2 Dossiers transmis à l'UCC AJ : AUTRES

(février 2004)

Types de dossiers transmis à l'UCC AJ (enregistrés depuis fin 2003)

	Nbre de dossiers globalisés par voyageur	Nbre de C170 concernés
Dossiers relatifs à une agression verbale (traités par AJ 01)	47	232
Dossiers relatifs à une agression physique (traités par AJ 02)	29	142
Dossiers relatifs à des interventions de CPAS, minimexés,...	6	62
Dossiers relatifs à des jeunes placés en institutions	1	12
Dossiers relatifs à des multirécidivistes - autres	63	1.335
Dossiers constitués suite à une convocation du tribunal (règlements collectifs de dettes,...)	56	502
Dossiers constitués dans le cadre de citations directes	82	3.182
Total	284	5.467

Depuis novembre 2002, le nombre croissant d'intervention de services de médiation de dettes, de CPAS, d'avocats,... nous a conduit à élaborer, avec l'UCC Affaires Juridiques, des procédures de règlement de dettes tenant compte des intérêts de la SNCB et des possibilités financières des contrevenants, nous communiquées par leur représentant.

La création de tels dossiers est par ailleurs également due à la volonté toujours accrue de poursuivre les récidivistes et par là-même de lutter contre les agressions. En effet, on a constaté que 80 % de ces agressions, - verbales et/ou physique -, sont dues à un défaut de titre de transport du voyageur lors du contrôle effectué par l'accompagnateur.

VG 044 établit donc le relevé des irrégularités d'un même voyageur et le communique au Service Staff AJ ainsi que toutes les informations y relatives telles que les dates des rappel et mise en demeure, l'existence de PJ éventuels, les déclarations rédigées par le PAT (D43, D233, formulaires d'agression), les montants et dates de paiements partiels, la copie des courriers échangés avec le voyageur et le Service Central Clientèle,...

V. Dossiers transmis au Comité de Contrôle (Audit Interne)

Depuis août 2003, VG 041 a transmis 230 dossiers au Comité de Contrôle de l'Audit Interne. Il s'agit de dossiers de voyageurs récidivistes qui s'étaient adressés à nous pour obtenir un plan d'apurement de leur dette, mais qui n'en ont pas ou seulement partiellement respecté les termes.

Nombre de dossiers transmis en 2003: 230

Suite donnée à ces dossiers 'récidivistes':

	Nbre dossiers	%	Recettes (€)
Payés partiellement	103	44,78%	12.705,54 €
Payés totalement	15	6,52%	2.917,71 €
Classés sans suite	19	8,26%	-
Impayés - traitement toujours en cours	93	40,43%	-
<i>Total</i>	<u>230</u>	<u>100,00%</u>	<u>15.623,25 €</u>

Toutefois, ces chiffres bien que très positifs, doivent être quelque peu relativisés; en effet un certain nombre avait déjà fait l'objet d'un paiement partiel avant transmission au Comité de Contrôle. En conséquences, on peut dire effectivement que **suite à l'intervention du seul Comité de Contrôle dans ces dossiers, 75 paiements ont été effectués entre septembre et décembre 2003, représentant un montant reçu de 6453,16 EUR.**

Enfin, si 19 dossiers ont été classés sans suite, ce sont pour les raisons suivantes:

- 13 dossiers à charge de voyageurs introuvables (sans adresse connue après enquête auprès des administrations communales notamment);
- 5 dossiers à charge de voyageurs insolvables;
- 1 dossier à charge d'un voyageur domicilié à l'étranger.

STATISTIQUES 'C170' - 2003 / 2002

Le profil du voyageur en irrégularité

	1999	2000	2001	2002	2003
Nombre de C170	134.729	161.688	162.780	180.357	188.457

Sexe	2002	2003
Hommes	71,95%	71,64%
Femmes	28,05%	28,36%
	100,00%	100,00%

Répartition selon l'âge

Tranches d'âge	Constats 2002	Constats 2003	2003 / 2002
6-10 ans	0,09%	0,09%	=
11-20 ans	28,51%	28,40%	-
21-30 ans	39,42%	38,89%	-
31-40 ans	16,77%	17,10%	+
41-50 ans	7,21%	7,61%	+
51-60 ans	2,27%	2,24%	-
61-70 ans	0,50%	0,44%	-
+ de 70 ans	0,22%	0,21%	=
âge inconnu	5,00%	5,03%	+

Les types de titres de transport concernés

Types de titre de transport	Constats 2002	Constats 2003	2003 / 2002
Sans titre de transport	65,84%	65,26%	-
Sans carte train	16,35%	19,15%	+
Carte train	5,06%	4,70%	-
Pass + cartes à compléter	3,97%	3,96%	=
Sans titre de transport Thalys	3,77%	1,61%	-
Sans titre de réduction	1,49%	1,50%	=
Divers	1,09%	1,04%	-
Carte de réduction	0,95%	1,29%	+
International: billets	0,73%	0,64%	-
Billet	0,57%	0,64%	+
Facilités de circulation	0,13%	0,16%	+
International: Pass + cartes	0,05%	0,05%	=

Alors que le nombre de C170 créés pour oubli de carte train était en diminution constante depuis 1998 (respectivement de 15,38 % en 1998 à 11,30 % en 2001), on constate, depuis 2002 que ce nombre a de nouveau augmenté, dépassant même le pourcentage de 1998. Si les recettes directement liées aux voyages effectués sont garanties, il n'en reste pas moins que cette évolution est inquiétante... En effet, la distraction de plus en plus fréquente de nos titulaires de Cartes Train engendre néanmoins la rédaction de C170 dont le suivi et le traitement doivent être assurés, représentant également un coût non recouvré par la société.

Les types d'infractions constatées

Description de l'infraction	Constats 2002	Constats 2003	2003 / 2002
Sans titre de transport	65,84%	65,26%	-
Sans titre de réduction	1,49%	1,50%	=
Sans carte train	16,35%	19,15%	+
Sans titre de transport Eurostar-Thalys	3,77%	1,61%	-
Titre de transport périmé	4,17%	4,17%	=
Titre de transport non complété	1,24%	1,38%	+
Titre de transport autres cas	1,58%	1,38%	-
Titre de transport falsifié	0,41%	0,37%	-
Titre de transport hors conditions	2,34%	2,12%	-
Titre de transport surchargé	0,46%	0,45%	=
Titre de transport utilisé en 1ère classe	0,32%	0,34%	+
Titre de transport hors parcours	0,30%	0,38%	+
Titre de transport de tiers	0,30%	0,44%	+
Titre de transport sans documents d'identité	0,27%	0,33%	+
Discordance entre n° billet val. et carte train	0,08%	0,08%	=
Divers	1,09%	1,04%	-

Par rapport à 2002, on observe une très légère diminution du pourcentage de personnes voyageant sans titre de transport intérieur, mais également et surtout sans titre de transport "Thalys", tandis que la hausse du pourcentage des oublis de carte train est confirmée. Par ailleurs, on constate une augmentation sensible du nombre de titres de transport de tiers, non complété ou utilisés hors parcours. Par contre, le nombre de titres de transport falsifiés ou utilisés en dehors de conditions prévues (âge, heures,...) a diminué.

Le lieu où les constats sont rédigés

<i>Région</i>	<i>Constats 2002</i>	<i>Constats 2003</i>	<i>2003 / 2002</i>
Bruxelles	18,27%	19,06%	+
Antwerpen	9,92%	9,81%	-
Liège	8,64%	9,48%	+
Charleroi	8,51%	8,83%	+
Gent	7,41%	7,65%	+
Namur	7,07%	7,65%	+
Mons	6,58%	7,03%	+
Ottignies	5,27%	5,94%	+
Leuven	4,49%	4,38%	-
Brugge	4,47%	4,26%	-
Tournai	3,71%	4,95%	+
Aalst	3,42%	3,45%	+
Kortrijk	2,58%	2,46%	-
Hasselt	1,80%	1,75%	-
Arlon	1,38%	1,54%	+
CFL	0,21%	0,26%	+
SNCF	0,14%	0,24%	+
NS	0,03%	0,05%	+
DB	0,00%	0,01%	=
Non définie	6,11%	1,20%	-

Le moment où les constats sont rédigés

<i>Jour de la semaine</i>	<i>Constats 2002</i>	<i>Constats 2003</i>	<i>2003 / 2002</i>
lundi	17,45%	17,66%	+
mardi	16,01%	15,57%	-
mercredi	15,83%	16,28%	+
jeudi	15,45%	15,51%	+
vendredi	16,07%	16,07%	=
samedi	9,87%	9,72%	-
dimanche	9,32%	9,20%	-

<i>Tranche horaire</i>	<i>Constats 2002</i>	<i>Constats 2003</i>	<i>2003 / 2002</i>
de 00:00 à 00:59	0,32%	0,32%	=
de 01:00 à 01:59	0,07%	0,04%	-
de 02:00 à 02:59	0,02%	0,01%	=
de 03:00 à 03:59	0,07%	0,03%	-
de 04:00 à 04:59	0,54%	0,47%	-
de 05:00 à 05:59	1,36%	1,33%	-
de 06:00 à 06:59	3,48%	3,57%	+
de 07:00 à 07:59	8,75%	9,31%	+
de 08:00 à 08:59	7,35%	7,36%	=
de 09:00 à 09:59	4,75%	4,99%	+
de 10:00 à 10:59	4,59%	4,60%	=
de 11:00 à 11:59	4,71%	4,91%	+
de 12:00 à 12:59	5,90%	5,95%	+
de 13:00 à 13:59	5,80%	5,82%	+
de 14:00 à 14:59	5,50%	5,56%	+
de 15:00 à 15:59	5,91%	5,88%	-
de 16:00 à 16:59	7,40%	7,44%	+
de 17:00 à 17:59	6,78%	6,77%	=
de 18:00 à 18:59	5,77%	5,80%	+
de 19:00 à 19:59	5,10%	4,98%	-
de 20:00 à 20:59	4,73%	4,54%	-
de 21:00 à 21:59	3,81%	3,69%	-
de 22:00 à 22:59	2,93%	2,77%	-
de 23:00 à 23:59	1,43%	1,29%	-
inconnue	2,94%	2,54%	-

Modes et délais de paiement - Généralités

Mode de paiement	Nbre C170 payés		Total recettes (EUR)		Recette moyenne par C170 (EUR)	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Au contrôleur	724	980	10.900,21 €	17.011,07 €	15	17
En gare	27.362	28.674	505.967,86 €	526.470,66 €	18	18
Sur le compte VN 04 / AJ 01	27.964	32.289	703.253,85 €	818.190,61 €	25	25
Réglés gratuitement (CT oubliées ou périmées d'1 j. max)	26.864	35.914	0,00 €	0,00 €	-	-
	82.914	97.857	1.220.121,92 €	1.361.672,34 €	15	14

Délais de paiement - en général	Constats 2002	Constats 2003	2003 / 2002
- de 5 jours	26,28%	21,72%	-
6 à 15 jours	22,02%	21,52%	-
16 à 45 jours	31,47%	31,21%	-
46 à 60 jours	7,26%	7,34%	+
61 à 90 jours	6,17%	6,63%	+
+ de 90 jours	6,80%	11,58%	+

Délais de paiement en gare	Constats 2002	Constats 2003*	2003 / 2002
- de 5 jours	59,41%	41,06%	-
6 à 15 jours	27,42%	40,70%	+
16 à 45 jours	9,23%	13,06%	+
46 à 60 jours	1,11%	1,18%	+
61 à 90 jours	0,98%	1,13%	+
+ de 90 jours	1,85%	2,87%	+

* Ne sont pas pris en considération les délais de régularisations gratuites, relatives aux cartes train oubliées ou périmées d'au maximum 1 jour.

Délais de paiement sur le compte VN04	Constats 2002*	Constats 2003*	2003 / 2002
- de 5 jours	3,16%	2,59%	-
6 à 15 jours	3,05%	5,59%	+
16 à 45 jours	25,50%	49,53%	+
46 à 60 jours	6,59%	13,36%	+
61 à 90 jours	5,68%	12,01%	+
+ de 90 jours	5,91%	16,92%	+

* Ne sont pas pris en considération les délais de régularisations gratuites, relatives aux cartes train oubliées ou périmées d'au maximum 1 jour.

Par rapport à 2002, on note que l'augmentation des recettes est plus que proportionnelle à celle du nombre de constats d'irrégularité créés. Toutefois, en raison de l'importance accrue du nombre de C170 rédigés pour des oublis de Carte Train, qui donnent droit sous certaines conditions à une régularisation gratuite, on constate que la recette moyenne perçue par C170 est passée de 15 EUR en 2002 à 14 EUR en 2003.

Par rapport à 2002, on constate par ailleurs également un allongement général des délais de paiements, qu'ils soient effectués en gare ou via virement bancaire.

Etat de suivi des constats

<i>Etat de suivi des dossiers</i>	<i>Constats 2002</i>	<i>Constats 2003</i>	<i>2003 / 2002</i>
Dossiers payés	34,11%	43,31%	+
En cours de traitement suite à des réclamations adressées par le voyageur...			
1) au CA VN	0,45%	0,54%	+
2) au CA VI	0,02%	0,04%	+
Dossiers ayant fait l'objet d'une décision commerciale et pourtant restés impayés	0,35%	0,28%	-
Dossiers partiellement payés du fait de l'octroi d'un paiement échelonné par le bureau « contentieux »	0,04%	0,05%	=
Dossiers impayés:	51,55%	33,07%	-
1) classés sans suite (décision commerciale)	9,49%	1,11%	-
2) réfugiés :	0,60%	0,28%	-
3) domiciliés à l'étranger :	5,91%	3,07%	-
4) adresse erronée ou incomplète:	15,45%	12,84%	-
5) usurpation d'identité :	0,32%	0,29%	-
6) classés temporairement sans suite : (impossibilité de rédiger des PJ,...)	19,78%	15,47%	-
Dossiers en traitement - recouvrement judiciaire:			
1) PJ	3,26%	1,74%	-
2) Autres (multirécidivistes, agressions,...)	0,29%	0,70%	+

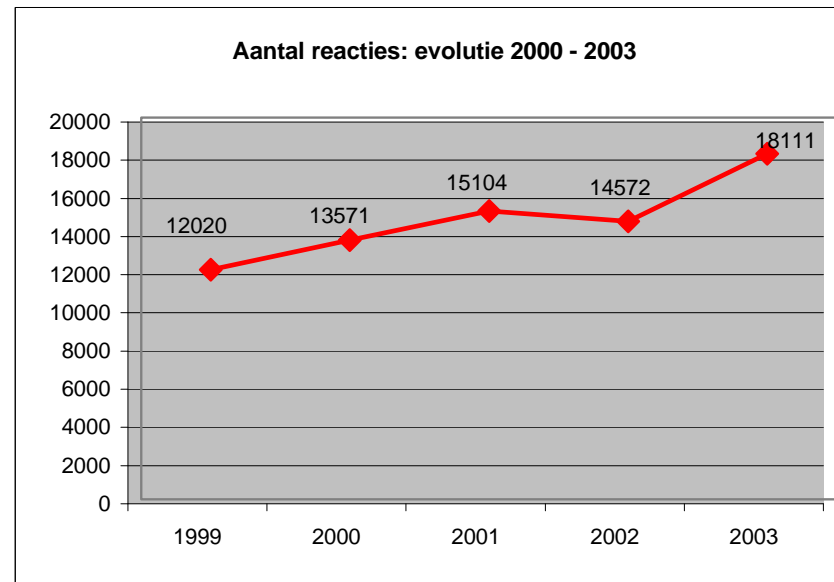


17.2 Statistiques relatives aux réactions de la clientèle, traitées par VG 042.

REACTIES

Aantal reacties: evolutie 1999-2003

jaar	# algemene reacties	verschil met vorig jaar
1999	12020	
2000	13571	12,9
2001	15104	11,3
2002	14572	-3,5
2003	18111	24,3



RZ.042, het bureau van de Centrale Klantendienst (CKD) dat de 'algemene' reacties van reizigers behandelt, registreerde in 2003 18111 reacties, dus heel wat meer dan het voorgaande jaar.

Die opmerkelijke stijging van het aantal reacties was niet enkel het gevolg van het feit dat de Centrale Klantendienst steeds meer aan bekendheid wint. Sinds het voorjaar van 2003 werd het takenpakket van de Centrale Klantendienst ook uitgebreid. De dienst werd dan versterkt met een ploeg van voormalig bureau RI.025, de Klantendienst van BE Reizigers Internationaal. Sindsdien behandelt de CKD niet alleen reacties over het binnenlands reizigersverkeer, maar ook over het grensoverschrijdend en klassiek internationaal verkeer.

REACTIES

Antwoordtermijn

antwoordtermijn (in weken)	2002		2003	
	aantal reacties	%	aantal reacties	%
<= 1w	1981	15,3	3764	22,8
<= 2w	4517	34,8	6787	41,2
<= 3w	6467	49,8	8682	52,7
<= 4w	7952	61,2	10241	62,2
<= 5w	9600	73,9	12326	74,8
<= 6w	10532	81,1	13785	83,7
<= 7w	11048	85,1	14448	87,7
<= 8w	11402	87,8	14826	90,0
> 8w	1581		1647	
totaal	12983		16473	

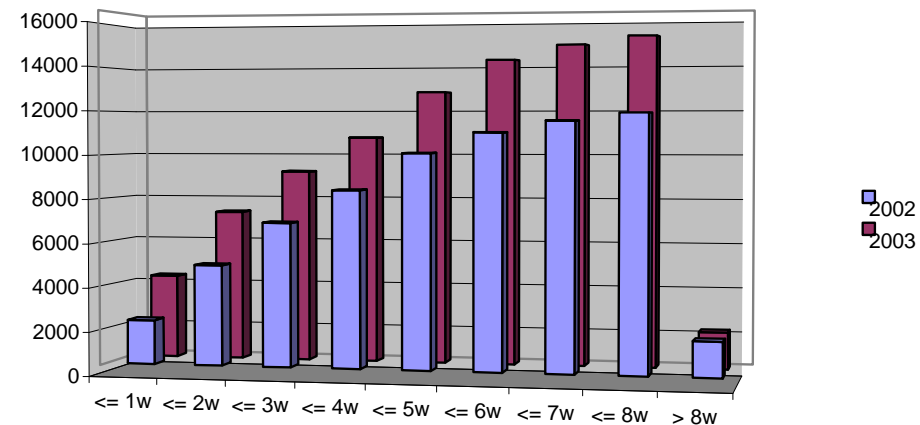
In 2003 gingen de antwoorden aan de klant sneller de deur uit dan in 2002. Er werden een pak meer reacties beantwoord binnen de 1 tot 2 weken dan het voorgaande jaar.

Procentueel gezien is het verschil tussen beide jaren reeds aanzienlijk, maar absoluut gezien nog meer: RZ.042 behandelde in 2003 bijna dubbel zoveel dossiers binnen de week als in 2002!

De afhandeling van sommige dossiers is soms erg tijdsintensief, wanneer een grondig onderzoek nodig is. In die gevallen brengt RZ.042 de klant hiervan natuurlijk op de hoogte in zijn ontvangstmelding.

Deze cijfers geven de antwoordtermijn weer voor de reacties die rechtstreeks aan de klantendienst werden gericht, 16 473 in totaal (zie ook "Aantal reacties per bestemming"). De reacties die RZ.042 via de ombudsman of via een hogere overheid ontvangt, werden in deze cijfers dus niet meegerekend.

Antwoordtermijn: aantal dossiers behandeld in x weken (2002 vs 2003)

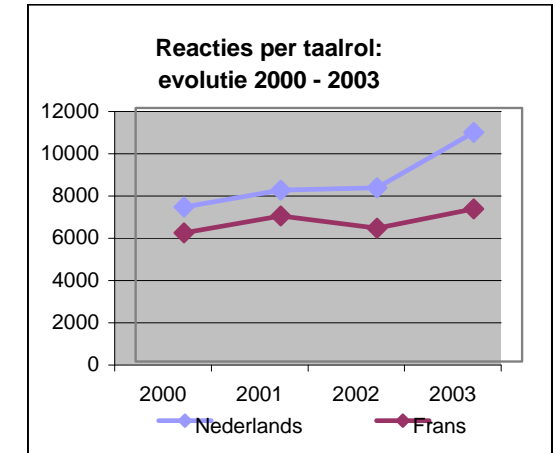
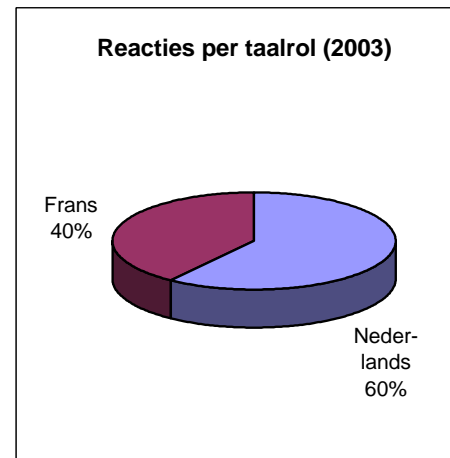


REACTIES

Aantal reacties per taalrol

taalrol	jaar	2000	2001	2002	2003
Nederlands		7313	8117	8222	10838
Frans		6080	6900	6313	7221
Duits		10	6	7	11
Engels		168	81	30	41
totaal		13571	15104	14572	18111

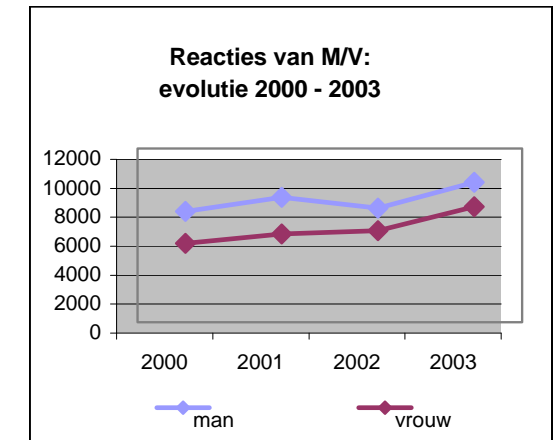
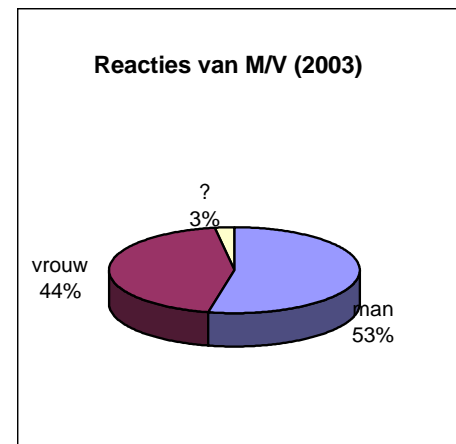
Terwijl RZ.042 in 2000 nog 10% meer Nederlands- dan Franstalige reacties ontving, daalde dit verschil in 2001 tot 7%. Daarna nam het echter met rasse schreden toe: in 2002 bedroeg het ruim 13%, in 2003 al 20%.



Aantal reacties van mannen/vrouwen

geslacht	jaar	2000	2001	2002	2003
man		7664	8619	7888	9673
vrouw		5443	6090	6323	7971
?		464	395	361	467
totaal		13571	15104	14572	18111

RZ.042 kreeg, net als andere jaren, meer reacties van mannelijke dan van vrouwelijke reizigers. Toch merken we dat het aandeel reacties van vrouwen de laatste jaren gestaag is toegenomen. Zowel in 2002 als 2003 maakten hun reacties reeds ongeveer 44% van het totaal aantal reacties uit.

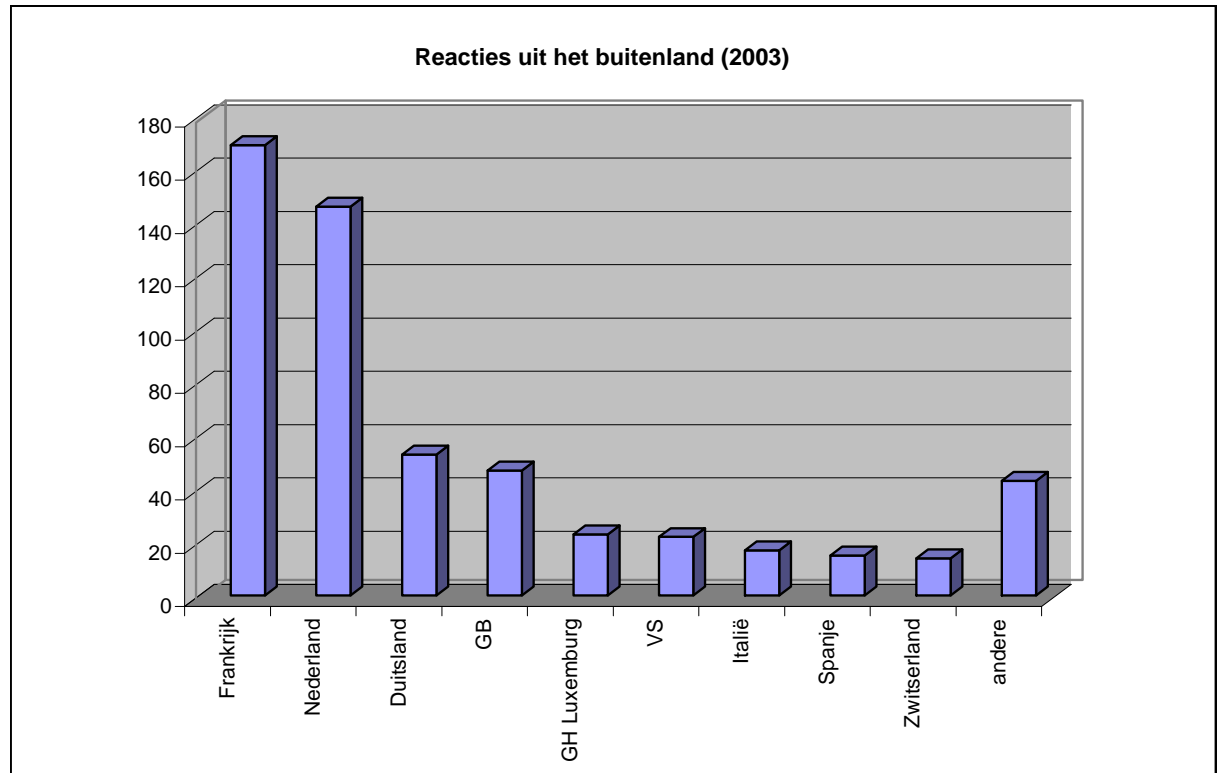


REACTIES

Aantal reacties uit België/het buitenland

land	aantal reacties	%
België	17562	97,0
Frankrijk	169	3,0
Nederland	146	
Duitsland	53	
GB	47	
GH Luxemburg	23	
VS	22	
Italië	17	
Spanje	15	
Zwitserland	14	
andere	43	
totaal	18111	100,0

Vanzelfsprekend was het merendeel van de reacties, namelijk 97%, uit België afkomstig. Net als andere jaren scoorde Frankrijk daarna het hoogst.



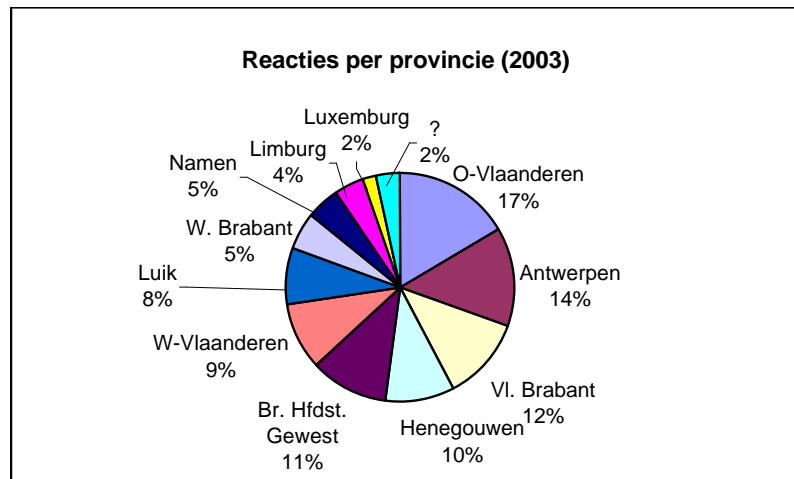
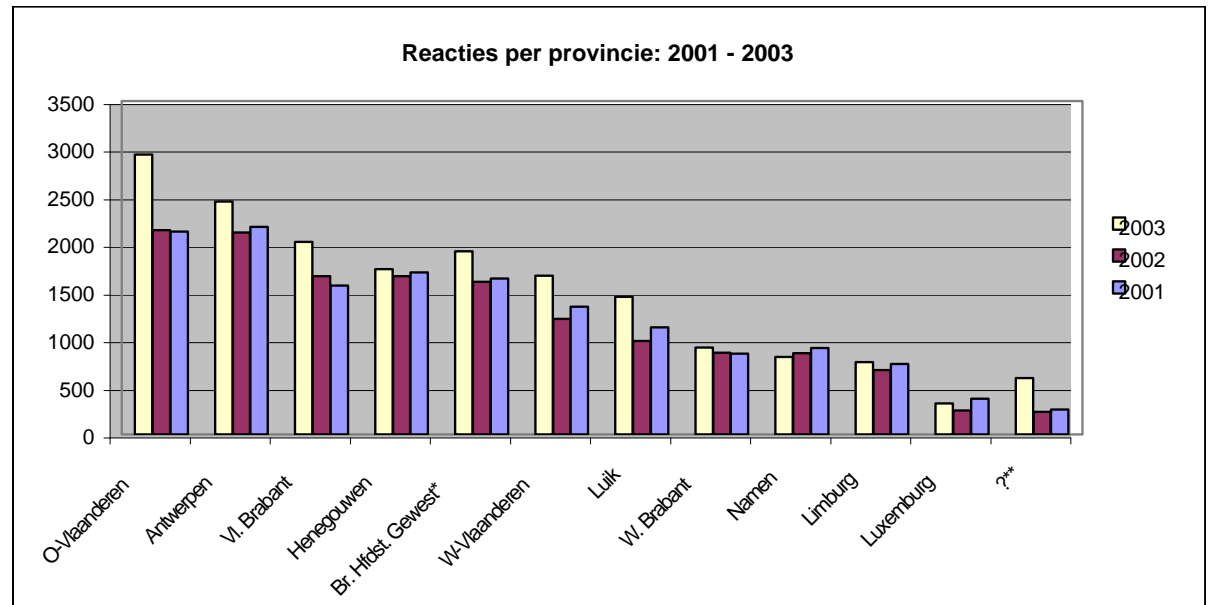
REACTIES

Aantal reacties per provincie

provincie	aantal reacties		
	2001	2002	2003
O-Vlaanderen	2129	2145	2936
Antwerpen	2180	2122	2445
VI. Brabant	1562	1661	2023
Henegouwen	1700	1659	1735
Br. Hfdst. Gewest*	1638	1604	1921
W-Vlaanderen	1343	1211	1664
Luik	1126	981	1443
W. Brabant	849	859	910
Namen	908	852	811
Limburg	740	675	759
Luxemburg	376	253	324
?**	261	238	591
totaal	14812	14260	17562

* geen provincie

** anonieme reactie of reactie via e-mail



Het aantal klantreacties per provincie steeg bijna over de gehele lijn. Enkel de provincie Namen noteerde in 2003 minder reacties dan voorheen. Oost-Vlaanderen bleef niet alleen de koploper, maar was in 2003 ook de provincie met de sterkste stijging van het aantal reacties.

Deze cijfers, en die op de volgende pagina, leidden we af uit de postcodes van de afzenders van de klantreacties. Een reactie uit een bepaalde provincie handelt echter nog niet noodzakelijk over de dienstverlening in die provincie.

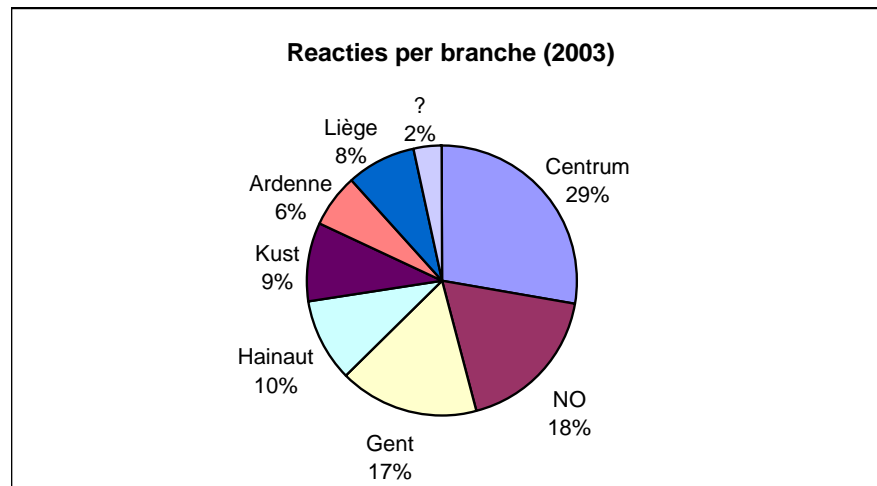
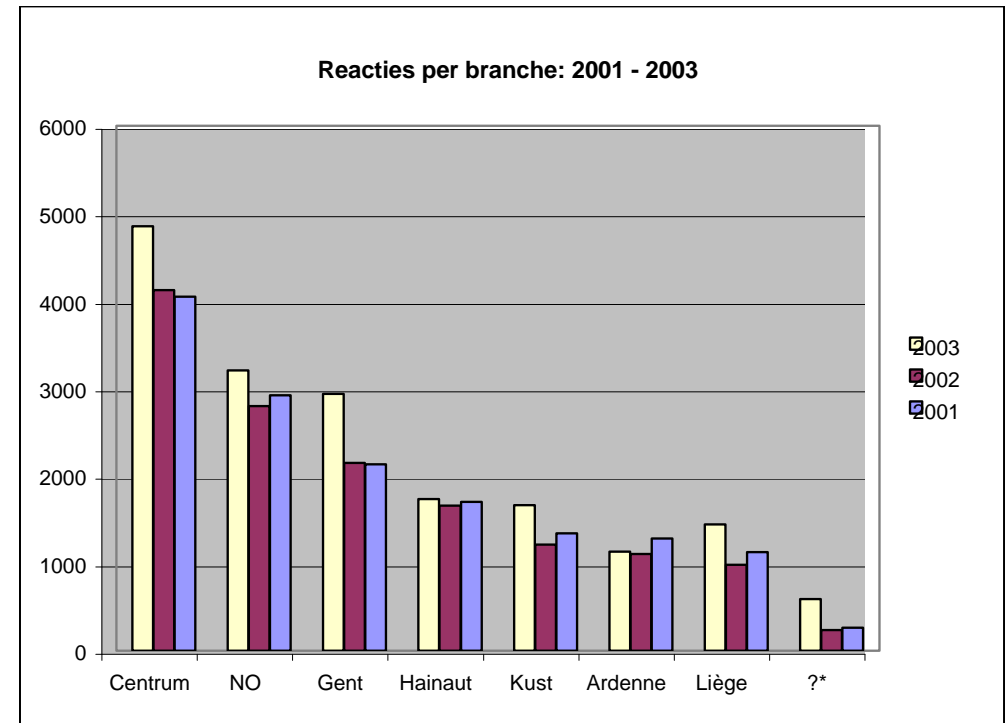
Uit sommige reacties konden we het postadres van de afzender niet afleiden, vandaar de restrubriek '?'.
?

REACTIES

Aantal reacties per branche

branche	aantal reacties		
	2001	2002	2003
Centrum	4049	4124	4854
NO	2920	2797	3204
Gent	2129	2145	2936
Hainaut	1700	1659	1735
Kust	1343	1211	1664
Ardenne	1284	1105	1135
Liège	1126	981	1443
?*	261	238	591
totaal	14812	14260	17562

* anonieme reactie of reactie via e-mail



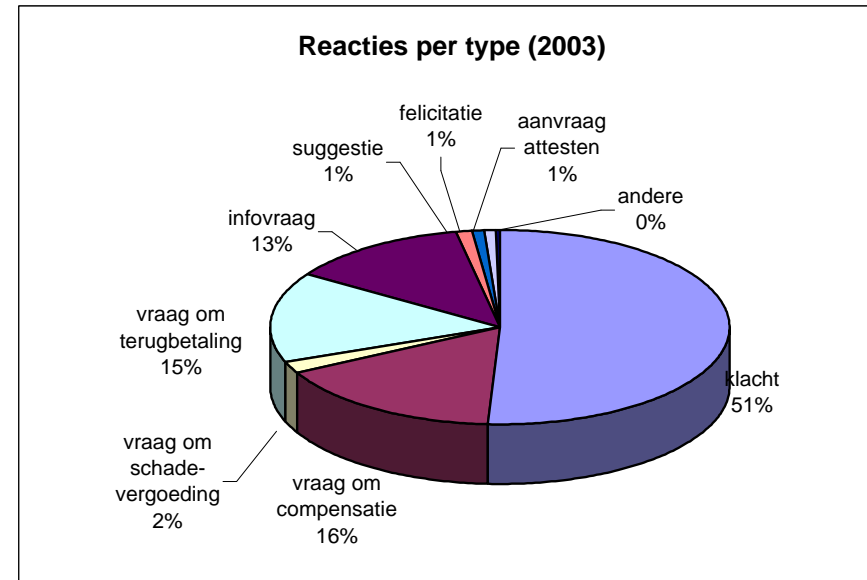
Branche Centrum bracht net als vorige jaren weerom de meeste klantreacties voort. Maar terwijl in 2002 Centrum de enige branche was die een stijging kende, nam in 2003 in àlle branches het aantal reacties toe. Opvallendste stijgers waren Centrum, Gent, Kust en Liège.

Ook hier geldt echter dat de reacties uit een branche daarom nog niet over de service door die branche of in de regio handelen.

REACTIES

Aantal reacties per type

type reactie	2002		2003	
	aantal reacties	%	aantal reacties	%
klacht	7500	51,5	9218	50,9
vraag om compensatie	2553	17,5	2977	16,4
schadeclaim	368	2,5	319	1,8
vraag om terugbetaling	2866	19,7	2730	15,1
infolvraag	896	6,1	2316	12,8
suggestie	107	0,7	176	1,0
felicitering	112	0,8	157	0,9
aanvraag attesten	104	0,7	144	0,8
andere	66	0,5	74	0,4
totaal	14572	100,0	18111	100,0



RZ.042 behandelt niet alleen klachten. 69% van alle reacties die het bureau in 2003 noteerde was inderdaad negatief: het betrof dan regelrechte schadeclaims (2%), vragen om compensatie of terugbetaling omdat de NMBS volgens de klant in gebreke bleef (16%) of 'gewone' klachten, zonder een expliciete vraag om een financiële tegemoetkoming (51%).

Vragen om terugbetaling van een NMBS-product om persoonlijke redenen van de klant vormen echter ook een flinke punt van de taart: 15% is van die aard. Toch is het aantal reacties van dit type gevoelig gedaald in vergelijking met vorig jaar: van 20 naar 15%.

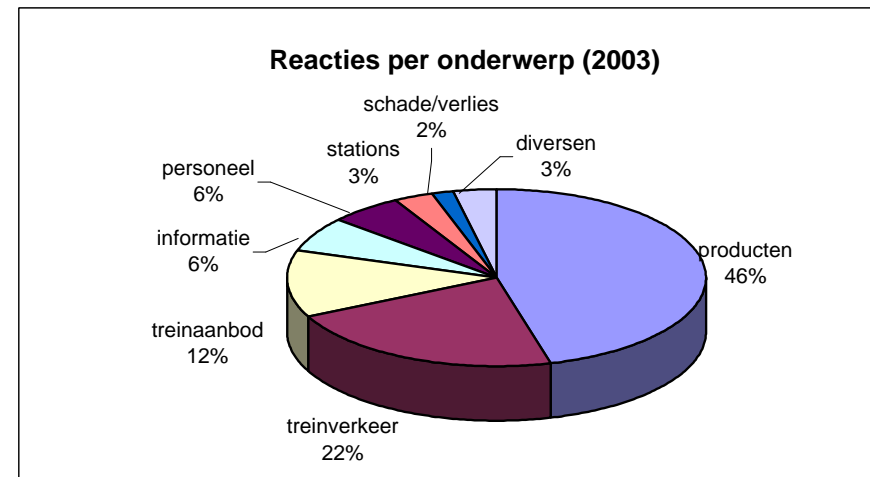
Het aantal infovragen daarentegen, is opmerkelijk gestegen: van 6 naar 13%! Dit is vooral te wijten aan de vele vragen die de getrouwheidsactie voor Treinkaarthouders, die in januari 2003 werd gelanceerd, losweekten.

Ten slotte nog positief nieuws: we ontvingen in 2003 ook verscheidene felicitaties. Meer dan in 2002 trouwens.

REACTIES

Aantal reacties per onderwerp

onderwerp reactie	2002		2003	
	# reacties	%	# reacties	%
producten	5378	36,9	8288	45,8
treinverkeer	4010	27,5	3979	22,0
treinaanbod	1738	11,9	2220	12,3
informatie	891	6,1	1138	6,3
personeel	1134	7,8	1050	5,8
stations	519	3,6	537	3,0
schade/verlies	250	1,7	277	1,5
diversen	652	4,5	622	3,4
totaal	14572	100,0	18111	100,0



In 2001 vormden de reacties over het treinverkeer nog de hoofdmoot van de klantreacties. In 2002 was dit al niet meer het geval: vanaf dan ressorteert dit onderwerp op de tweede plaats in de rangschikking, en prijken de reacties over de NMBS-producten bovenaan de tabel. In 2003 zet die tendens zich nog duidelijker door: maar liefst 46% van alle reacties handelt over producten.

Lang niet alle reacties over de diverse onderwerpen zijn echter klachten. Dit blijkt trouwens goed uit de grafieken op de volgende pagina.

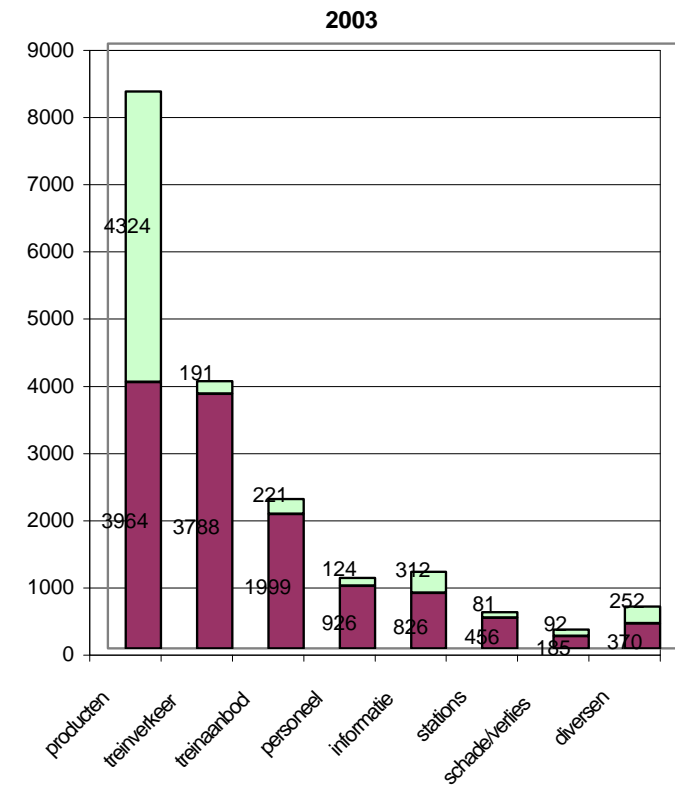
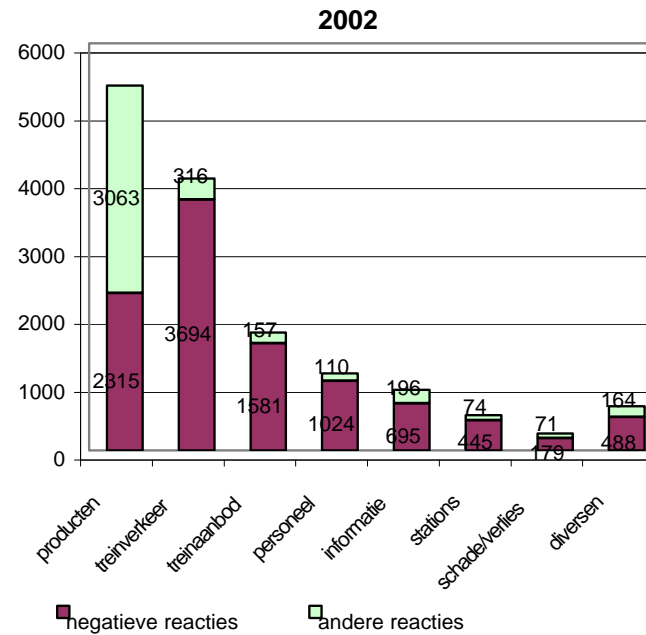
REACTIES

Aantal negatieve*/andere reacties per onderwerp

onderwerp reactie	negatieve reacties		andere reacties	
	2002	2003	2002	2003
producten	2315	3964	3063	4324
treinverkeer	3694	3788	316	191
treinaanbod	1581	1999	157	221
personeel	1024	926	110	124
informatie	695	826	196	312
stations	445	456	74	81
schade/verlies	179	185	71	92
diversen	488	370	164	252
totaal	10421	12514	4151	5597

Deze grafieken illustreren mooi de fenomenale toename van het aantal reacties over producten in 2003.

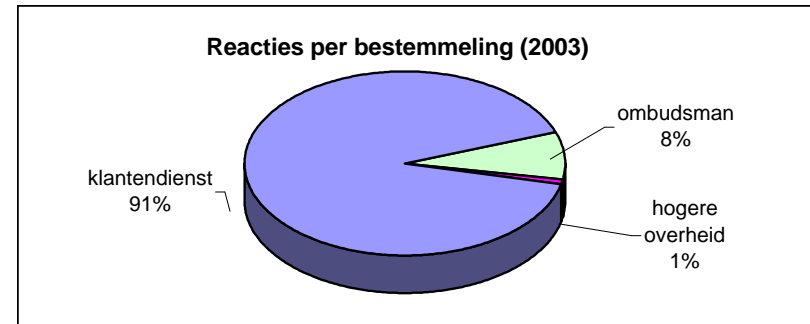
'Producten' oogst wel lang niet alleen negatieve reacties: infovragen en vragen om terugbetaling om persoonlijke redenen van de klant vinden we hieronder ook terug. Zo werden in 2003 tal van infovragen over de nieuwe getrouwheidsactie en over de stopzetting van de Bonus Pass-actie opgetekend. Toch springt meteen in het oog dat 'producten' opvallend meer negatieve reacties uitlokte dan in 2002.



REACTIES VIA DE OMBUDSMAN

Aantal reacties per bestemming

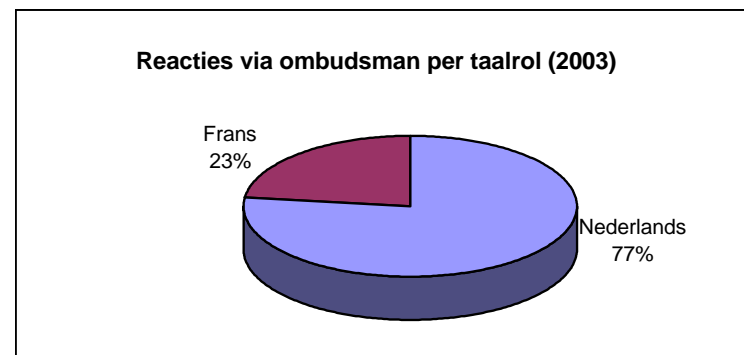
jaar	2002		2003	
	aantal reacties	%	aantal reacties	%
ombudsman	1449	9,9	1520	8,4
hogere overheid	140	1,0	118	0,7
klantendienst	12983	89,1	16473	91,0
totaal	14572	100,0	18111	100,0



Het aantal reacties dat de klantendienst via de ombudsman ontving, steeg in vergelijking met vorige jaren *absoluut* gezien. *Relatief* gezien echter, daalde het percentage reacties via de ombudsman t.o.v. het totaal aantal reacties (van 9,9 naar 8,4%). 2001 blijkt totnogtoe een uitschieter te zijn geweest: toen maakten de ombudsdossiers meer dan 12% van het totaal aantal reacties uit, terwijl ze in 1999, 2000 en 2002 ongeveer 10% van het totaal innamen. De terugval die in 2002 werd ingezet, wordt in 2003 dus nog uitgesprokener. Misschien duidt dit op een positieve evolutie, namelijk dat de klant gemakkelijker de weg naar de klantendienst vindt. De dienst deed in 2003 in ieder geval veel inspanningen om nog aan bekendheid te winnen, o.a. via de gratis pendelkrant Metro. Ook werkte ze aan een nieuw meldformulier voor klachten ('C280'). Vanaf 1/1/2004 is dit trouwens, in een volledig nieuw kleedje, ter beschikking in alle stations en downloadbaar op de website van de NMBS.

Aantal reacties via ombudsman per taalrol

jaar	2002		2003	
	aantal reacties	%	aantal reacties	%
Nederlands	1029	71,0	1168	76,8
Frans	420	29,0	352	23,2
Engels	0	0,0	0	0,0
totaal	1449	100,0	1520	100,0



RZ.042 registreerde in 2003 60% Nederlandstalige reacties en 40% Franstalige. Deze verhouding ligt echter compleet anders wat de ombudsdossiers betreft: maar liefst 77% van deze dossiers is Nederlandstalig. Opvallend meer Nederlandstaligen wendden zich dus tot de ombudsman.

REACTIES VIA DE OMBUDSMAN

Aantal reacties via ombudsman van mannen/vrouwen

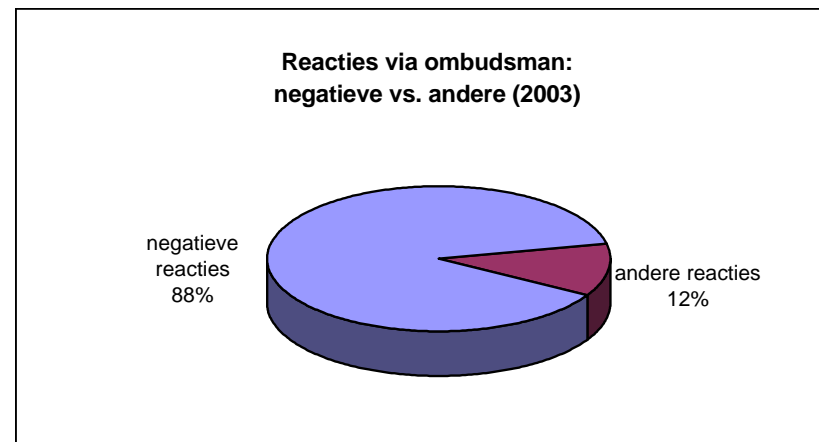
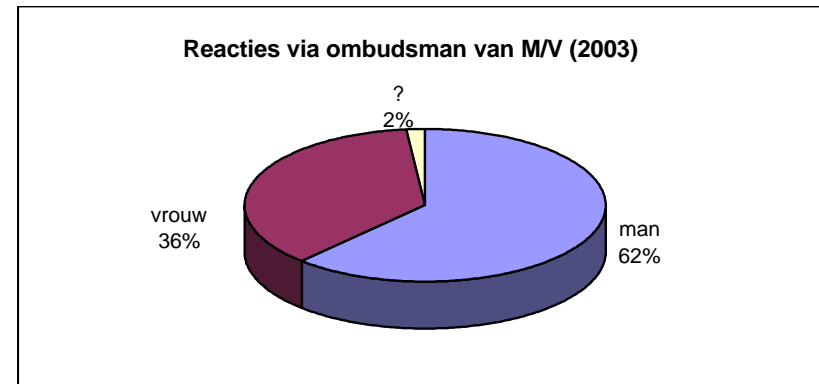
jaar	2002		2003	
	aantal reacties	%	aantal reacties	%
man	900	62,1	942	62,0
vrouw	532	36,7	553	36,4
?	17	1,2	25	1,6
totaal	1449	100,0	1520	100,0

Ook deze ombudscijfers wijken af van de algemene cijfers. De reacties van mannen vormen 53% van alle klantreacties, maar 62% van de ombudsdossiers. Meer mannen dan vrouwen richten zich dus rechtstreeks tot de ombudsman.

Aantal reacties via ombudsman per type reactie

type reactie	aantal reacties	%
schadeclaim	13	0,9
vraag om comp./ terugbetaling (NMBS-reden)	83	5,5
klacht	1247	82,0
negatieve reacties (subtotaal)	1343	88,4
vraag om terugbetaling (klantredenen)	54	3,6
infolvraag	86	5,7
aanvraag attesten	15	1,0
suggestie	14	0,9
felicitering	5	0,3
andere	3	0,2
andere reacties (subtotaal)	177	11,6
totaal	1520	100,0

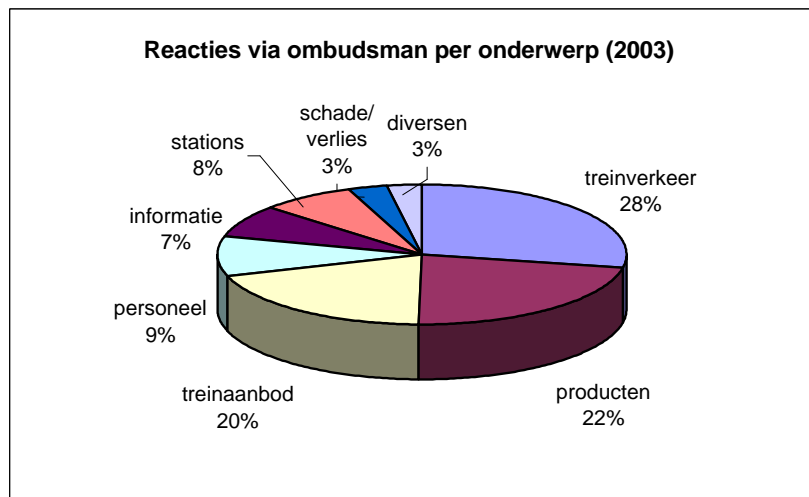
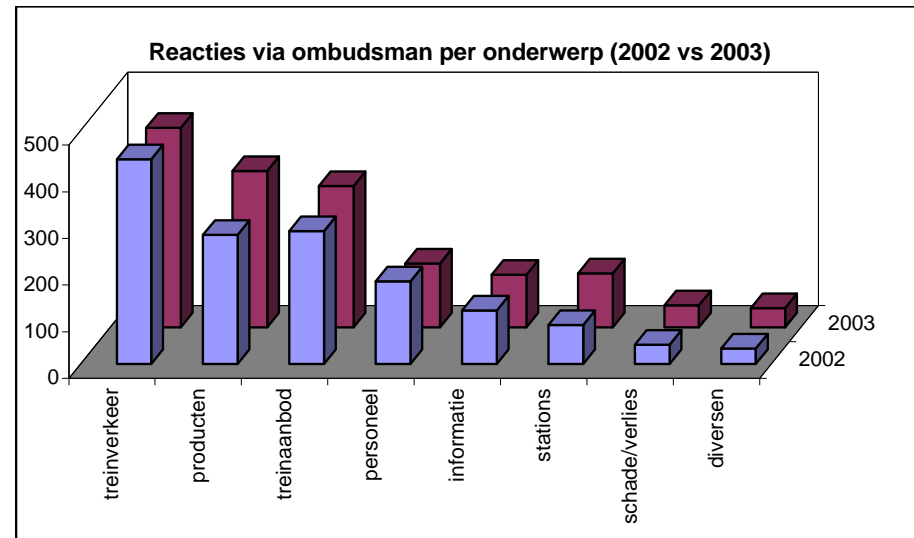
Net als de klantendienst ontvangt ook de ombudsman niet alleen klachten. Natuurlijk wenden vooral ontevreden klanten zich tot zijn dienst. Toch was 12% van de reacties in 2003 niet negatief (2% meer dan in 2002).



REACTIES VIA DE OMBUDSMAN

Aantal reacties via ombudsman per onderwerp

onderwerp reactie	2002	2003	verschil (%)
treinverkeer	439	428	-2,5
producten	277	335	20,9
treinaanbod	285	303	6,3
personeel	177	137	-22,6
informatie	114	113	-0,9
stations	83	116	39,8
schade/verlies	41	47	14,6
diversen	33	41	24,2
totaal	1449	1520	



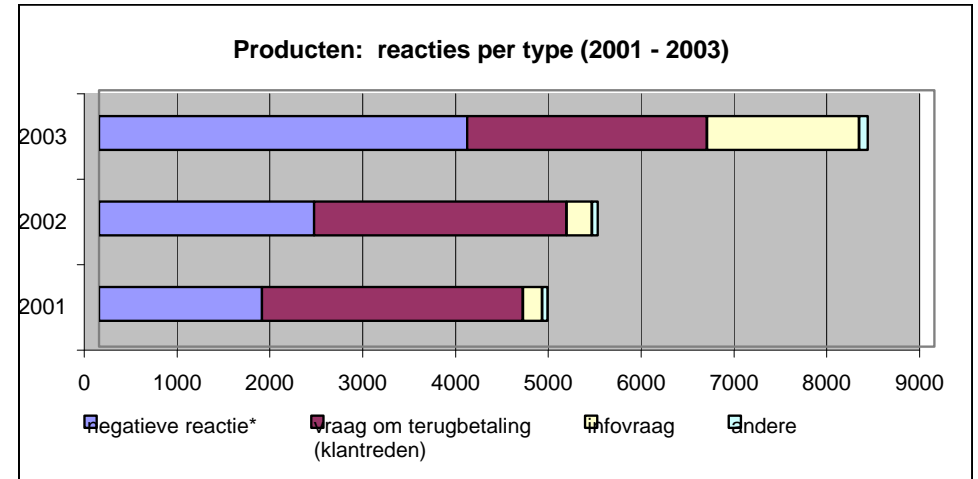
De rubriek 'producten' staat onbetwist op nummer 1 in de top van onderwerpen waarover RZ.042 reacties ontving (maar liefst 46% van het totaal aantal reacties). Bekijken we echter alleen de dossiers die via de ombudsman binnenkwamen, dan prijkt daar een ander onderwerp bovenaan de hitlijst: 'treinverkeer'. Treinverkeer en -aanbod zijn samen goed voor bijna de helft van de ombudsdossiers. 'Producten' staat hier maar op nummer 2.

PRODUCTEN

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties			verschil
	2001	2002	2003	2002-2003 (%)
negatieve reactie*	1758	2315	3964	71,2
vraag om terugbetaling (klantreden)	2809	2722	2586	-5,0
infolvraag	208	276	1641	494,6
andere	61	65	97	49,2
totaal	4836	5378	8288	54,1

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



We wezen er reeds eerder op: in 2003 swingde het aantal reacties over producten de pan uit. Gelukkig was dit niet enkel te wijten aan een stijging van het aantal *klachten*. Vooral het aantal *infolvragen* nam exponentieel toe. De oorzaak van de markante stijging van het aantal klachten en infolragen dient vooral gezocht in de lancering van de nieuwe getrouwheidsactie van minister Vande Lanotte begin 2003, en de daaruit volgende afschaffing van de Bonus Pass.

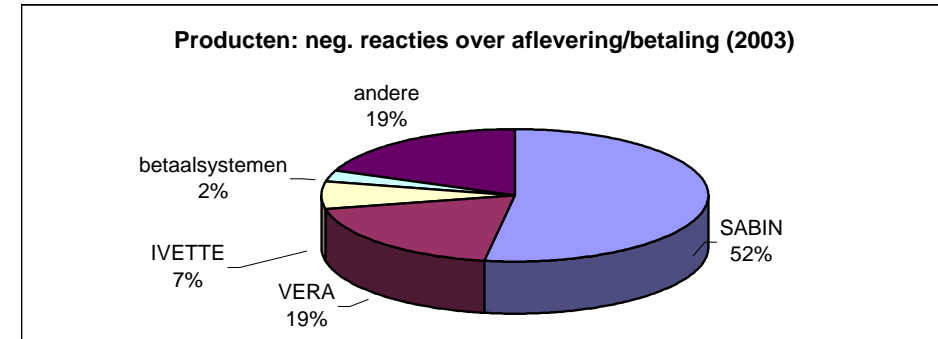
Reacties over 'producten' handelen niet alleen over de specifieke *kenmerken* van de diverse types vervoerbewijzen. Ook de reacties over de *aflevering* van de producten worden in onze databank onder deze noemer gecatalogeerd.

PRODUCTEN

Aantal neg. reacties* over aflevering/betaling producten

afleverings-/betaalwijze	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
SABIN	198	392	321	-18,1
VERA	32	53	119	124,5
IVETTE	11	61	40	-34,4
betaalsystemen	29	12	18	50,0
andere	37	72	115	59,7
totaal	307	590	613	3,9

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



De negatieve reacties over de aflevering van producten zijn vaak te wijten aan de verkoop van een vervoerbewijs dat niet aan de vraag van de klant beantwoordt of dat voor hem niet de meest voordelige reisformule vormt.

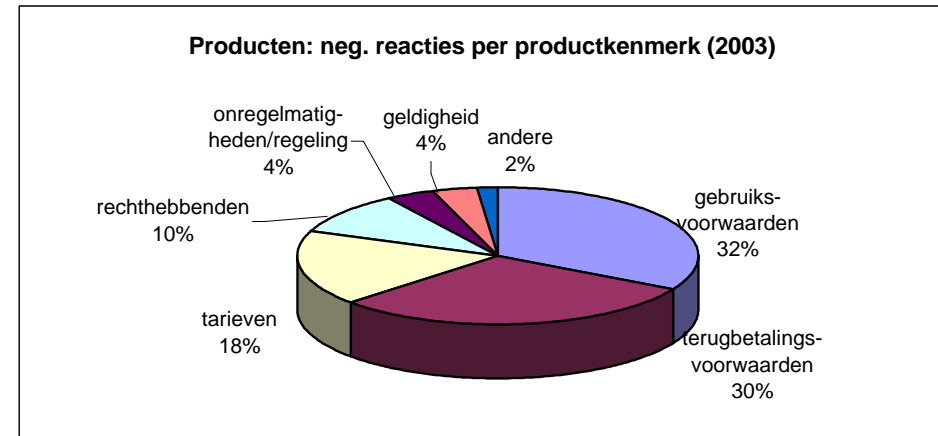
Bij de reacties over de verkoopkanalen valt in 2003 meteen de toename van de negatieve reacties over VERA op. In de loop van november 2003 nam RZ.042 immers een taak over die voordien door Reizigers Internationaal werd uitgevoerd: de terugbetaling van vervoerbewijzen die naar aanleiding van een technisch falen van VERA niet (correct) werden afgeleverd. Vorige jaren ontving RI hierover gemakkelijk een 1200-tal dossiers op jaarbasis... De overname van deze taak betekent dan ook een niet te onderschatten extra werklust voor de klantendienst.

PRODUCTEN

Aantal neg. reacties* per productkenmerk

productkenmerk	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
gebruiksvoorwaarden	379	304	1111	265,5
terugbetalingsvoorwaarden	377	704	1005	42,8
tarieven	315	352	597	69,6
rechthebbenden	42	54	332	514,8
onregelmatigheden/regeling	160	170	125	-26,5
geldigheid	125	83	124	49,4
andere	53	58	57	-1,7
totaal	1451	1725	3351	94,3

* neg. reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbet.(NMBS-reden) of klacht

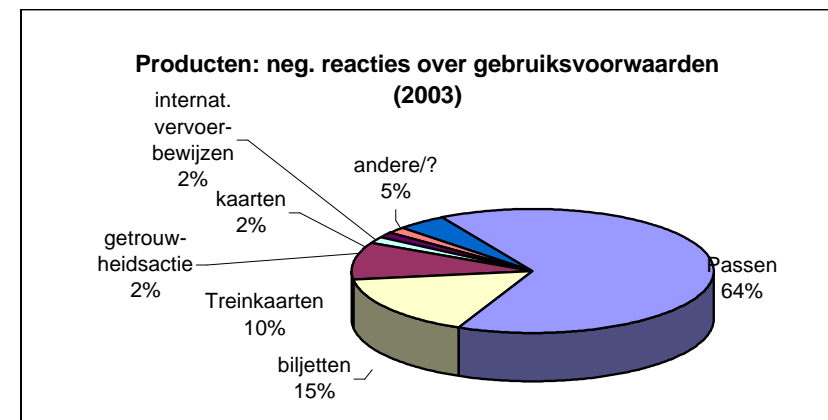


Wat de negatieve reacties over productkenmerken betreft, valt in 2003 vooral de stijging van de kritiek op de gebruiksvoorwaarden van bepaalde producten op, en op het feit dat niet iedereen recht heeft om van een specifieke producten gebruik te maken. In beide gevallen ging het hier in hoofdzaak over de Bonus Pass. Veel klanten uitten hun ontevredenheid over de afschaffing ervan, en over de manier waarop hierover (naar hun gevoel te weinig) werd gecommuniceerd. Hoewel de Treinkaarthouders nog tot eind februari 2003 de gelegenheid hadden om zich alsnog voor de Bonus Pass-actie in te schrijven om van de punten die ze vóór 2003 hadden bijeengespaard te kunnen genieten en ze hun Pass nog tot eind mei konden afhalen, kwam er toch kritiek op de manier waarop de actie werd stopgezet.

Aantal neg. reacties* over gebruiksvoorwaarden per product

product	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
Passen	138	81	719	787,7
biljetten	145	138	180	30,4
Treinkaarten	17	36	106	194,4
getrouwheidsactie			19	
kaarten	13	13	17	30,8
internat. vervoerbewijzen			17	
andere/?	66	36	50	38,9
totaal	241	223	1108	396,9

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

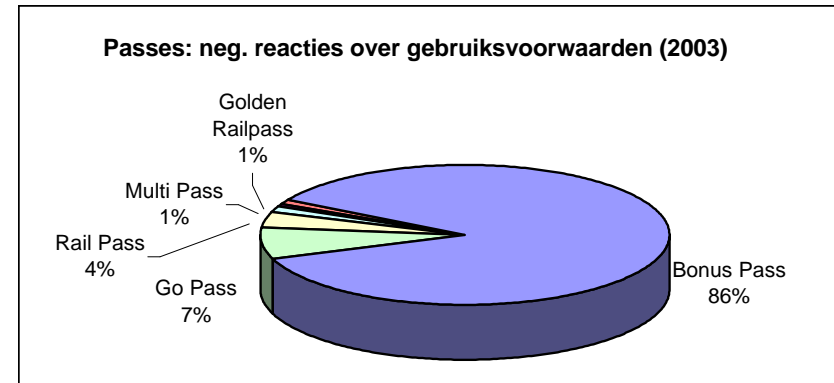


PRODUCTEN

Aantal neg. reacties* over gebruiksvoorwaarden per type Pass

type Pass	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
Bonus Pass	9	13	619	4661,5
Go Pass	58	44	53	20,5
Rail Pass	13	13	26	100,0
Multi Pass	6	4	9	125,0
Golden Railpass	49	7	5	-28,6
andere	3	0	7	
totaal	129	68	100	47,1

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

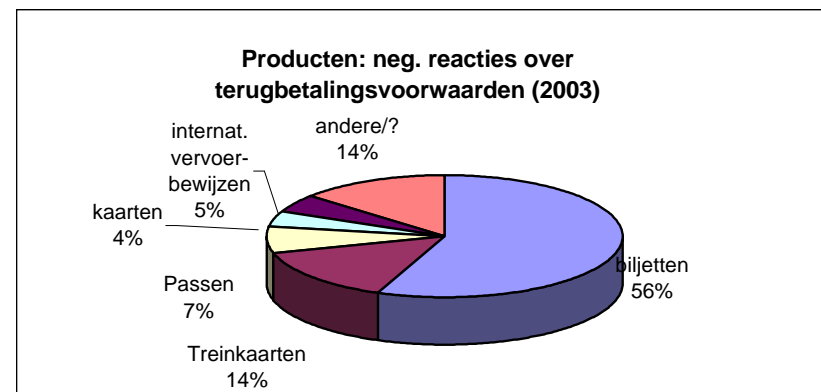


Behoeft deze tabel nog commentaar? De Bonus Pass was dé topper in 2003... helaas in negatieve zin.

Aantal neg. reacties* over terugbetalingsvoorwaarden per product

product	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
biljetten	237	442	564	27,6
Treinkaarten	58	128	145	13,3
Passen	29	39	69	76,9
kaarten	7	22	42	90,9
internat. vervoerbewijzen			49	
andere/?	46	73	136	86,3
totaal	377	704	1005	42,8

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



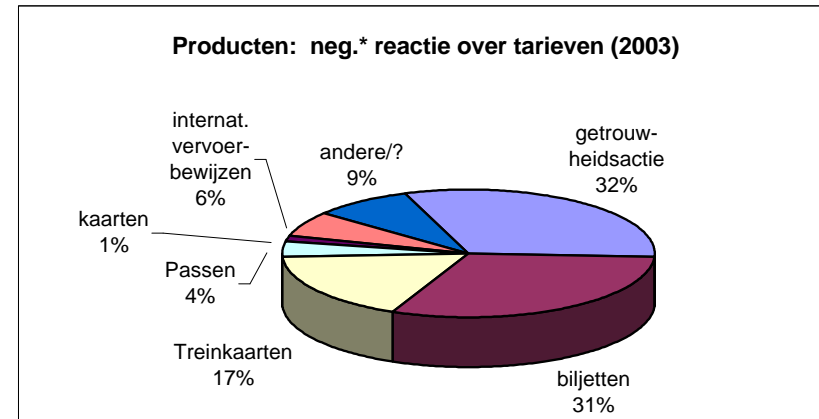
RZ.042 ontvangt steeds meer vragen om terugbetaling, maar ook steeds meer negatieve reacties over de geldende terugbetalingsvoorwaarden die aan het loket worden gehanteerd. Klanten die hierover ontevreden zijn, wenden zich vaker tot de klantendienst, wellicht in de hoop dat die een commercieel gebaar zal stellen door van deze voorwaarden af te wijken.

PRODUCTEN

Aantal neg. reacties* over tarieven per product

product	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
getrouwheidsactie			187	
biljetten	189	185	185	0,0
Treinkaarten	54	98	104	6,1
Passen	23	7	23	228,6
kaarten	3	21	8	-61,9
internat. vervoerbewijzen			38	
andere/?	46	41	52	26,8
totaal	315	352	597	69,6

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Ook in de cijfers over de klachten i.v.m. tarieven duikt de getrouwheidsactie van minister Vande Lanotte op. Ondanks het feit dat alle rechthebbenden op waardebonnen een brief in de bus kregen over de modaliteiten van de actie, ontving RZ.042 toch veel vragen over de nieuwe actie, en klachten van mensen die meenden dat hun financieel voordeel niet correct berekend was. Er stelde zich aanvankelijk ook effectief een probleem in de berekening, maar enkel bij de Treinkaarten gecombineerd met een TEC-traject.

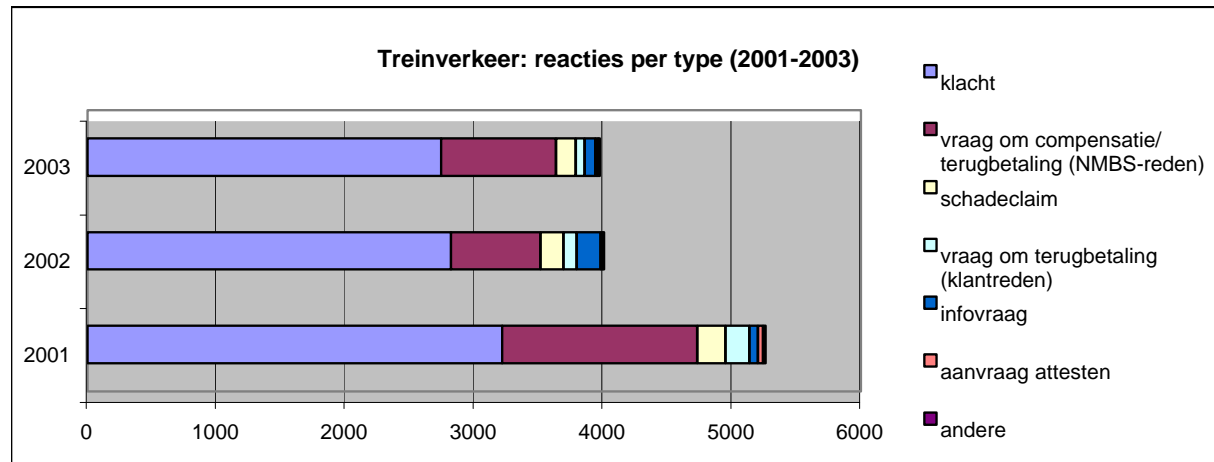
TREINVERKEER

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
klacht	3217	2820	2743	-2,7
vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden)	1514	695	891	28,2
schadeclaim	218	179	154	-14,0
vraag om terugbetaling (klantreden)	186	102	70	-31,4
infovraag	66	184	85	-53,8
aanvraag attesten	41	19	19	0,0
andere	23	11	17	54,5
totaal	5265	4010	3979	-0,8

Het aantal reacties over het treinverkeer stagneerde in 2003. Het aandeel van dit onderwerp in het totale aantal reacties van klanten ging dus achteruit.

Net als voorgaande jaren onderzochten we - met het oog op een eventuele invoering van een compensatieregeling in geval van vertragingen (3de beheerscontract?) - of de reiziger zélf soms een compensatie vroeg voor een falende dienstverlening. In 2002 viel het aantal vragen om compensatie gevoelig terug in vergelijking met 2001; in 2003 was dit type reactie evenwel opnieuw aan een lichte opmars bezig.

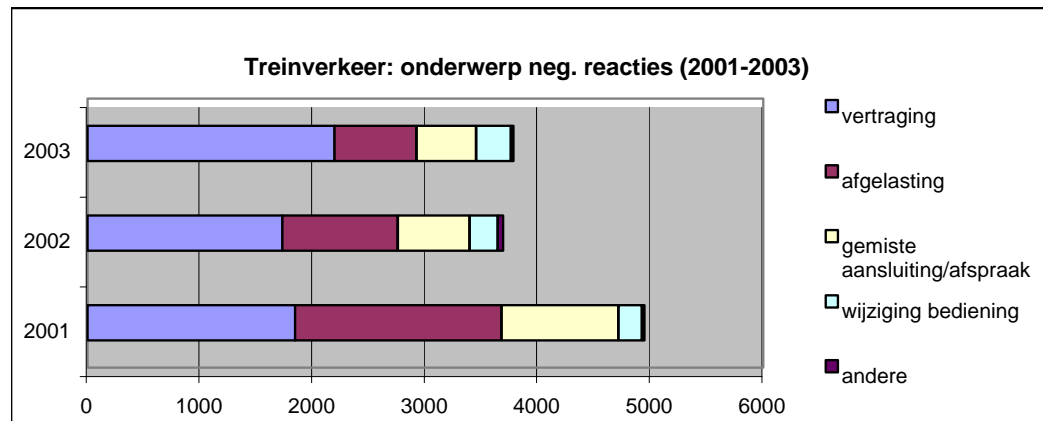


TREINVERKEER

Onderwerp negatieve* reacties

onderwerp reactie	aantal neg. reacties			verschil
	2001	2002	2003	
vertraging	1844	1729	2194	26,9
afgelasting	1835	1029	730	-29,1
gemiste aansluiting/afpraak	1035	635	527	-17,0
wijziging bediening	211	252	310	23,0
andere	24	49	27	-44,9
totaal	4949	3694	3788	2,5

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Voor 2 onderwerpen die aan de basis liggen van klachten over het treinverkeer stellen we een positieve tendens vast: het aantal klachten over afgelaste treinen en over gemiste aansluitingen of afspraken daalde reeds in 2002, en bleef dalen in 2003. Een belangrijke vaststelling, want het zijn net die problemen die aanleiding kunnen geven tot aanzienlijke compensatieclaims (denk maar aan een afgelasting bij staking, een gemiste vlucht...)

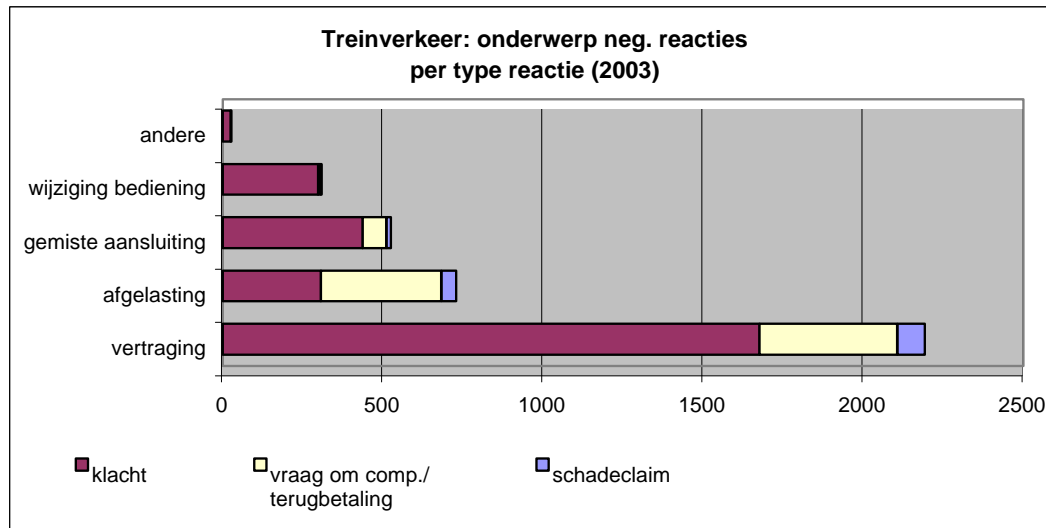
Anderzijds noteerde RZ.042 in 2003 meer negatieve reacties over vertragingen en over wijzigingen in de bediening dan de voorbije jaren. Met wijziging in bediening bedoelen we bij voorbeeld een voortijdig vertrek, of het niet respecteren van een halte.

TREINVERKEER

Onderwerp negatieve reacties* per type reactie

type reactie	schadeclaim	vraag om comp./ terugbetaling	klacht	totaal
onderwerp reactie				
vertraging	87	431	1676	2194
afgelasting	47	376	307	730
gemiste aansluiting	16	74	437	527
wijziging bediening	4	8	298	310
andere	0	2	25	27
totaal	154	891	2743	3788
%	4,1	23,5	72,4	100,0

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



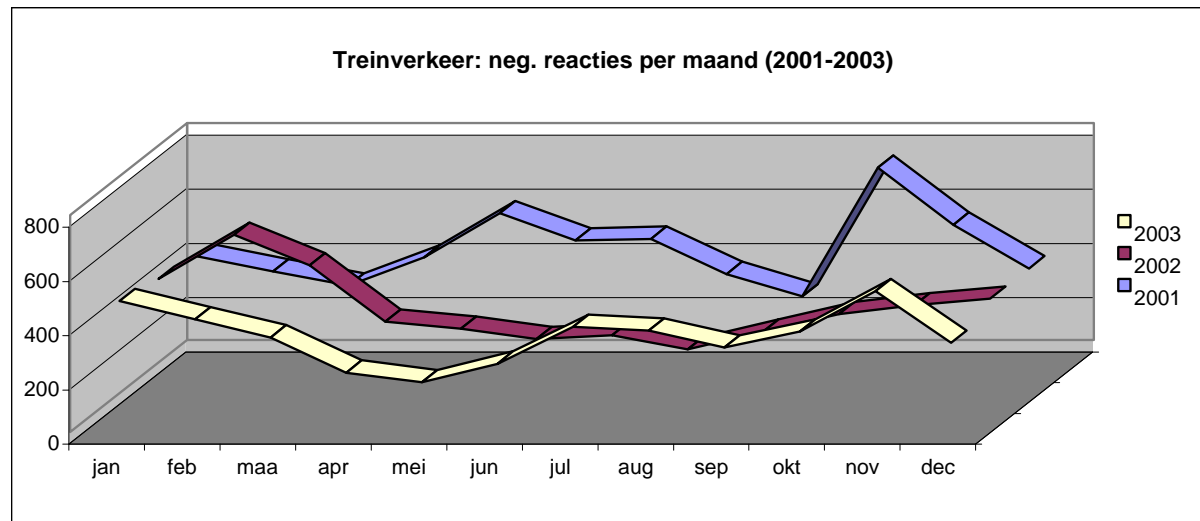
Zoals te verwachten viel, kregen we *relatief gezien* meer schadeclaims en vragen om compensatie in geval van een afgelasting of een gemiste aansluiting, dan bij andere verstoringen van het treinverkeer. Dergelijke problemen hebben immers vaak ingrijpender gevolgen voor de klanten...

TREINVERKEER

Aantal negatieve reacties* per maand

maand	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)	regelmaats- index (zonder neutr.)
	2001	2002	2003		
jan	387	417	449	7,7	91,5
feb	331	580	382	-34,1	87,9
maa	279	468	315	-32,7	94,0
apr	384	259	185	-28,6	93,7
mei	547	234	149	-36,3	93,7
jun	446	195	218	11,8	91,1
jul	452	209	354	69,4	94,3
aug	322	158	340	115,2	94,2
sep	240	224	278	24,1	94,1
okt	714	287	337	17,4	91,4
nov	504	320	486	51,9	90,8
dec	343	344	295	-14,2	93,5
totaal	4949	3695	3788	2,5	92,6

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Het aantal negatieve reacties over het treinverkeer gaat vanzelfsprekend hand in hand met de regelmaat van de treinen. In de maanden januari, februari, oktober en vooral november, wanneer de regelmaat lager lag dan het jaargemiddelde, piekte het aantal klachten. Winterweer heeft een invloed op de regelmaat en dus ook op het klaagedrag van de klant.

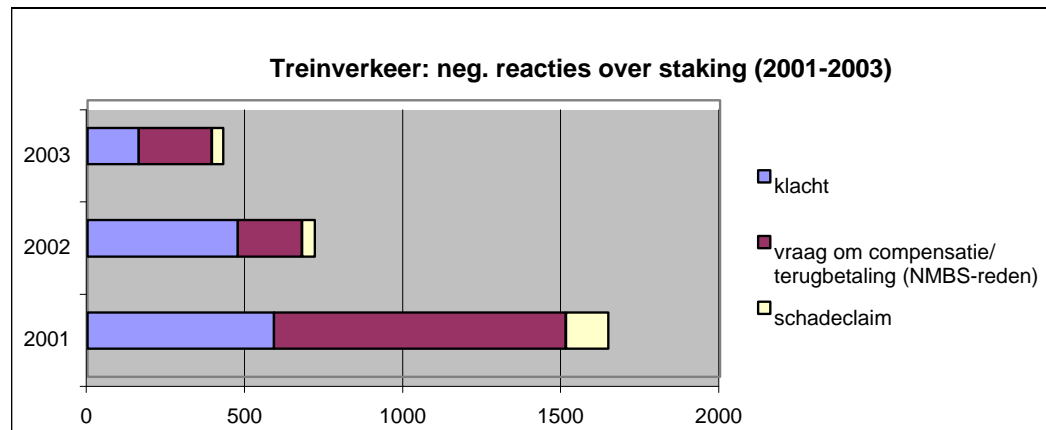
Moeilijker te verklaren is de stijging van het aantal klachten over de regelmaat tijdens de zomermaanden van 2003. In de maand juni lag de regelmaatsindex lager dan het jaargemiddelde, maar het was vooral in juli en augustus dat RZ.042 een pak meer klachten ontving dan in 2002. In die maanden bedroeg de regelmaatsindex (zonder neutralisatie) nochtans meer dan 94%.

TREINVERKEER

Aantal negatieve reacties* over staking

type reactie	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
klacht	590	475	162	-65,9
vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden)	923	203	231	13,8
schadeclaim	135	42	37	-11,9
totaal	1648	720	430	-40,3

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



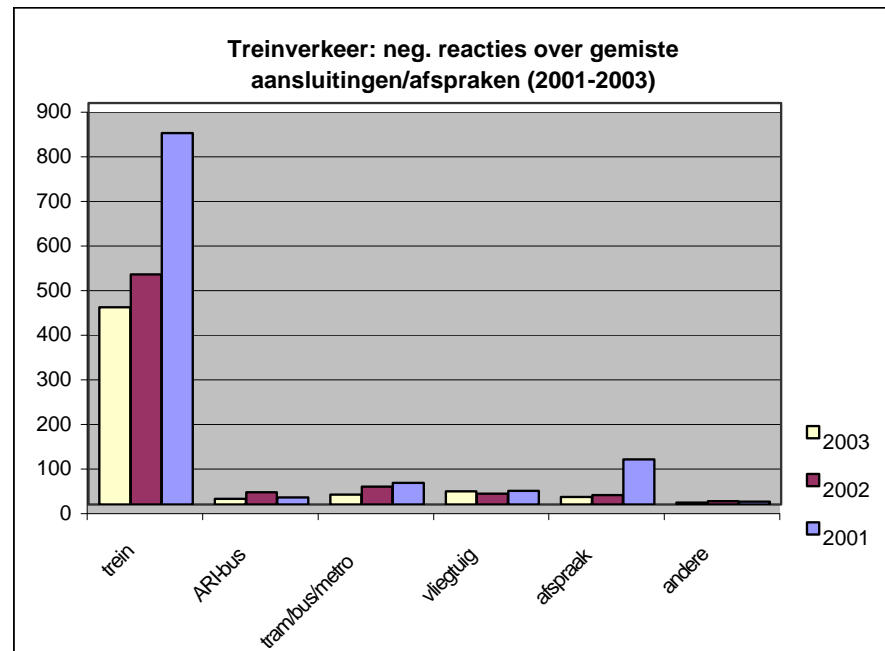
Met de negatieve reacties naar aanleiding van een staking ging het in 2003 verder in dalende lijn. Het treinverkeer ondervond in 2003 dan ook veel minder hinder van stakingen, zeker in vergelijking met 2001. De maand oktober van dat jaar werd immers door een algemene staking van enkele dagen getekend.

TREINVERKEER

Aantal negatieve reacties over gemiste aansluitingen of afspraken

gemiste ...	aantal neg. reacties			verschil
	2001	2002	2003	2002-2003 (%)
trein	833	516	442	-14,3
ARI-bus	16	27	13	-51,9
tram/bus/metro	48	40	22	-45,0
vliegtuig	31	24	29	20,8
afpraak	101	21	17	-19,0
andere	6	7	4	-42,9
totaal	1035	635	527	-17,0

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

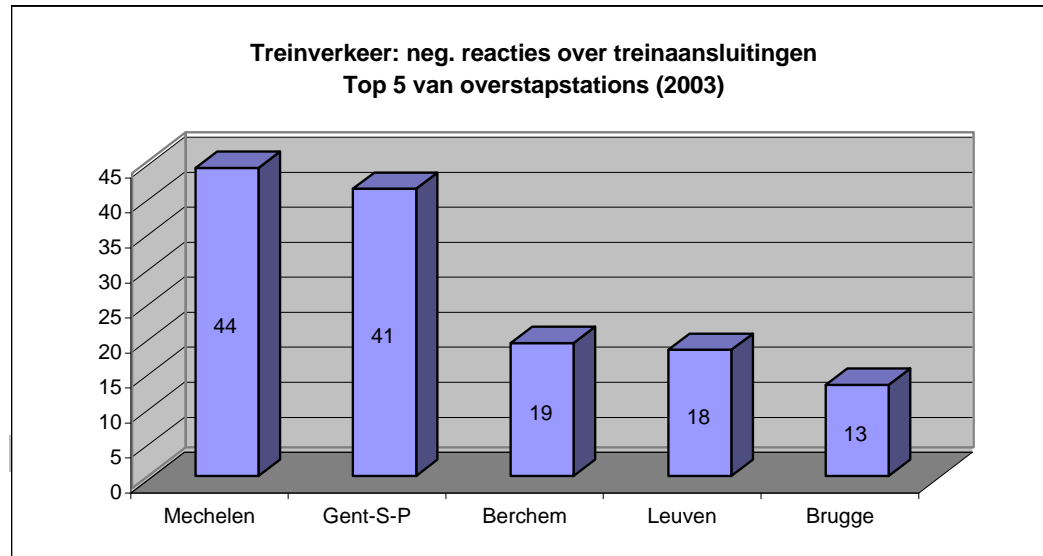


Het aantal negatieve reacties over gemiste aansluitingen of afspraken kent de laatste jaren een neerwaartse tendens: in vergelijking met 2001 werd het aantal in 2003 bijna gehalveerd. Zowel aansluitingen met een andere trein of met ander openbaar vervoer maakten het laatste jaar minder reacties los.

Enkel over de 'aansluiting' met een vlucht werd iets meer kritiek gespuid dan in 2002. Deze dossiers blijven al bij al toch gering in aantal. In die gevallen worden wel vaak belangrijke schadeclaims ingediend. In sommige gevallen hanteerde de klant duidelijk een te strikt reisschema. Dit was echter niet steeds het geval...

TREINVERKEER

Aantal negatieve reacties over (gemiste) treinaansluitingen: top 5 van overstapstations



Top 5 gebaseerd op 196 negatieve reacties over (gemiste) treinaansluitingen
waarvoor het overstapstation werd geregistreerd

Ondanks de sterke daling van het aantal negatieve reacties over gemiste treinaansluitingen, blijft dit onderwerp sterk vertegenwoordigd. Om die reden maakten we een 'top 5' van de overstapstations die aan de basis lagen van klachten over gemiste aansluitingen.

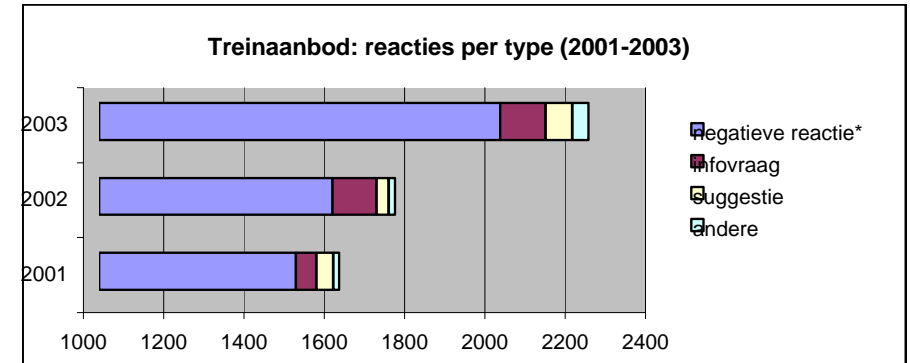
We willen evenwel benadrukken dat klanten soms zélf aan de basis liggen van een probleem. Al te vaak wordt immers een te krappe overstaptijd in de reisplanning ingecalculereerd. Belangrijk is dus dat de reizigers met hun eigen mogelijkheden en met de ruimtelijke indeling van het overstapstation rekening houden wanneer ze tijdens een reis moeten overstappen.

TREINAANBOD

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
negatieve reactie*	1490	1581	1999	26,4
inforraag	51	110	113	2,7
suggestie	43	31	67	116,1
andere	15	16	41	156,3
totaal	1599	1738	2220	27,7

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



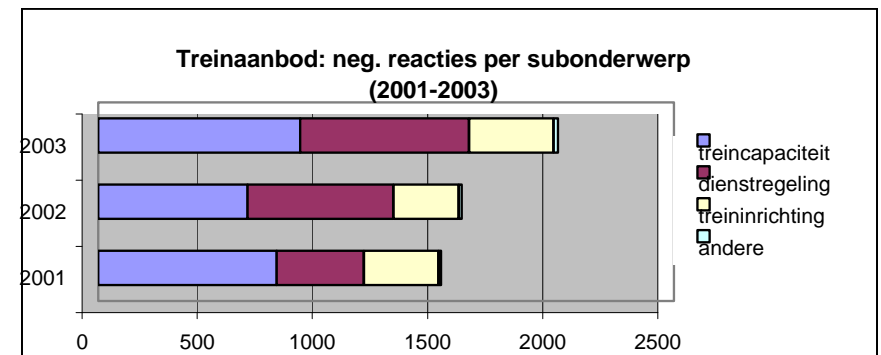
In tegenstelling tot het treinverkeer ('in real time'), genereerde het treinaanbod in 2003 beduidend meer reacties dan de vorige jaren. De klantendienst ontving echter niet alleen meer klachten, maar ook meer andersoortige reacties. Zo verdubbelde het aantal suggesties in vergelijking met 2002.

(Let wel: in bovenstaande grafiek begint de X-as bij 1000 reacties)

Aantal negatieve reacties* per subonderwerp

subonderwerp	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
treincapaciteit	774	649	877	35,1
dienstregeling	381	634	733	15,6
treininrichting	324	284	367	29,2
andere	11	14	22	57,1
totaal	1490	1581	1999	26,4

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



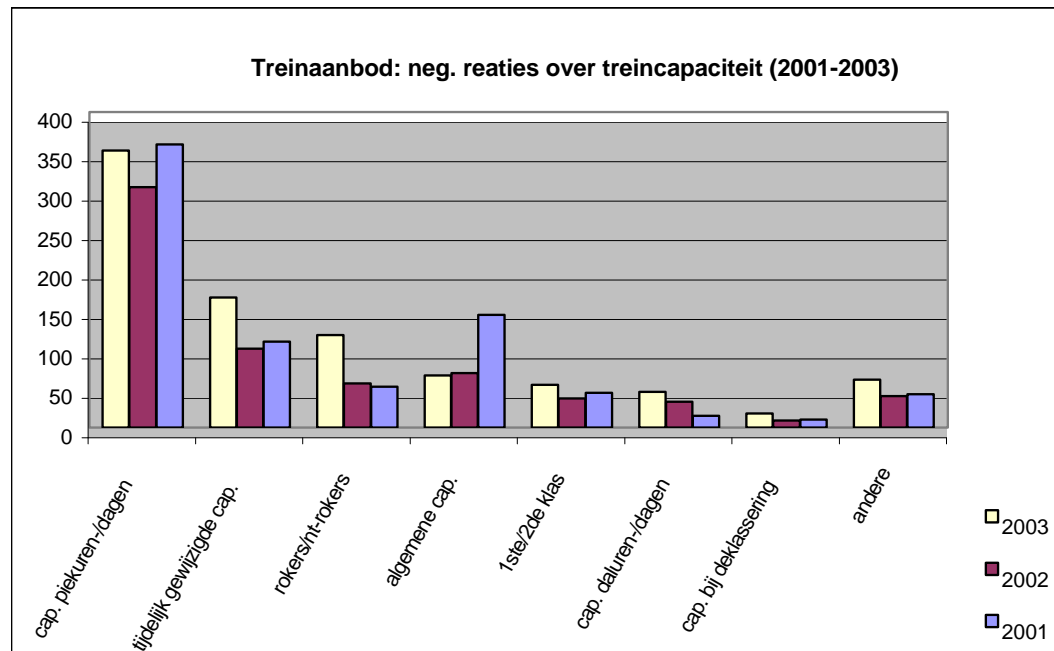
In 2002 zat het aantal negatieve reacties over de dienstregeling het sterkst in de lift. In 2003 daarentegen, is de toename van het aantal klachten meer gespreid over de verschillende subonderwerpen. Sterkste stijger blijkt de treincapaciteit, gevolgd door de treininrichting. De treincapaciteit voert trouwens, net als andere jaren, de lijst van klachten aan.

TREINAANBOD

Aantal negatieve reacties* over treincapaciteit

subonderwerp	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
cap. piekuren-/dagen	359	305	351	15,1
tijdelijk gewijzigde cap.	109	100	165	65,0
rokers/nt-rokers	52	56	117	108,9
algemene cap.	143	69	66	-4,3
1ste/2de klas	44	37	54	45,9
cap. daluren-/dagen	15	33	45	36,4
cap. bij deklassering	10	9	18	100,0
andere	42	40	61	52,5
totaal	774	649	877	35,1

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



In 2002 daalde het aantal klachten over de treincapaciteit nog over bijna de gehele lijn. In 2003 wordt die tendens helaas terug omgebogen.

Net als de vorige jaren werden vooral negatieve reacties over de capaciteit tijdens de spits geuit. Ook een tijdelijk gewijzigde capaciteit blijft redelijk wat klachten - en een pak meer dan in 2001 en 2002 - veroorzaken.

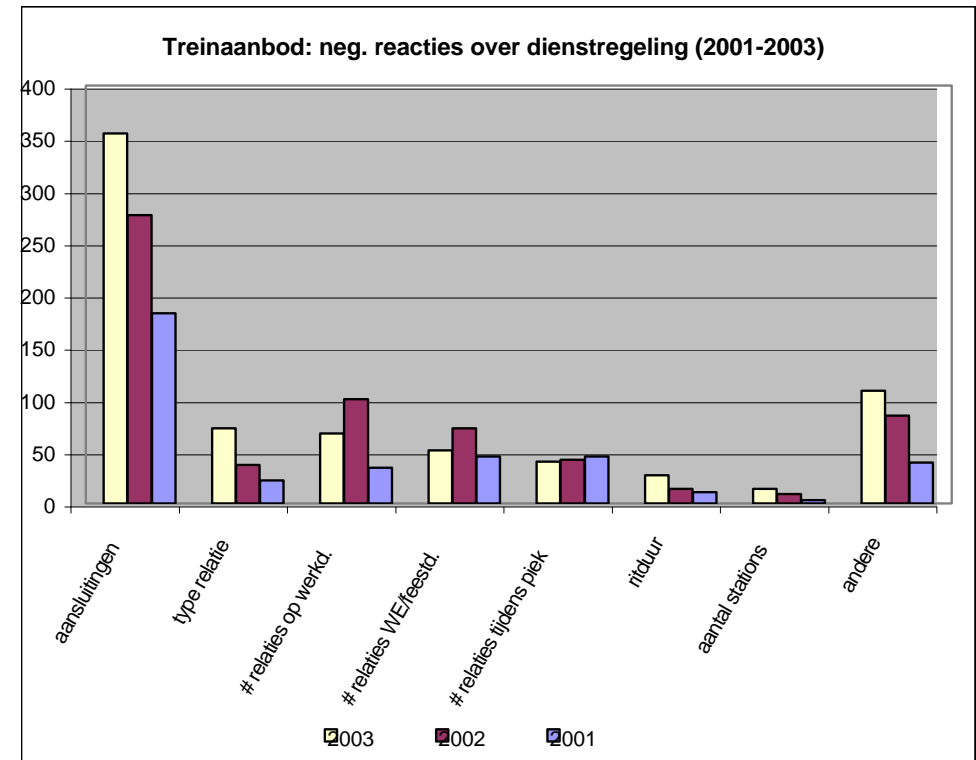
Ten slotte zien we ook dat de verhouding rokers/niet-rokers in de trein meer reacties dan anders losmaakte. De aankondiging van het rookverbod in de trein vanaf 1 januari 2004 was daar zeker niet vreemd aan. Het gros van reacties hierover zou echter pas in 2004 volgen, met de concrete invoering van rookvrije treinen. De reacties die de klantendienst ontving waren echter niet onverdeeld negatief.

TREINAANBOD

Aantal negatieve reacties* over dienstregeling

subonderwerp	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
aansluitingen	182	276	354	28,3
type relatie	22	37	72	94,6
# relaties op werkd.	34	100	67	-33,0
# relaties WE/feestd.	45	72	51	-29,2
# relaties tijdens piek	45	42	40	-4,8
ritduur	11	14	27	92,9
aantal stations	3	9	14	55,6
andere	39	84	108	28,6
totaal	381	634	733	15,6

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Hoewel het aantal negatieve reacties over de dienstregeling in 2003 minder significant steeg dan in 2002, blijft dit thema nog steeds in de lift te zitten. Zoals steeds werd vooral over (het gebrek aan) aansluitingen kritiek geuit. Verder ging ook het aantal klachten over het aangeboden type relatie en over de ritduur sterk de hoogte in.

Het aantal klachten over het aantal verbindingen op werkdagen en tijdens het weekend of op feestdagen viel echter terug. Dit is deels te wijten aan het feit dat in 2003 minder pendelaars hun ongenoegen lieten blijken over het gewijzigde treinaanbod tijdens de zomerperiode en tijdens het eindejaar.

TREINAANBOD

Aantal negatieve reacties* over treininrichting

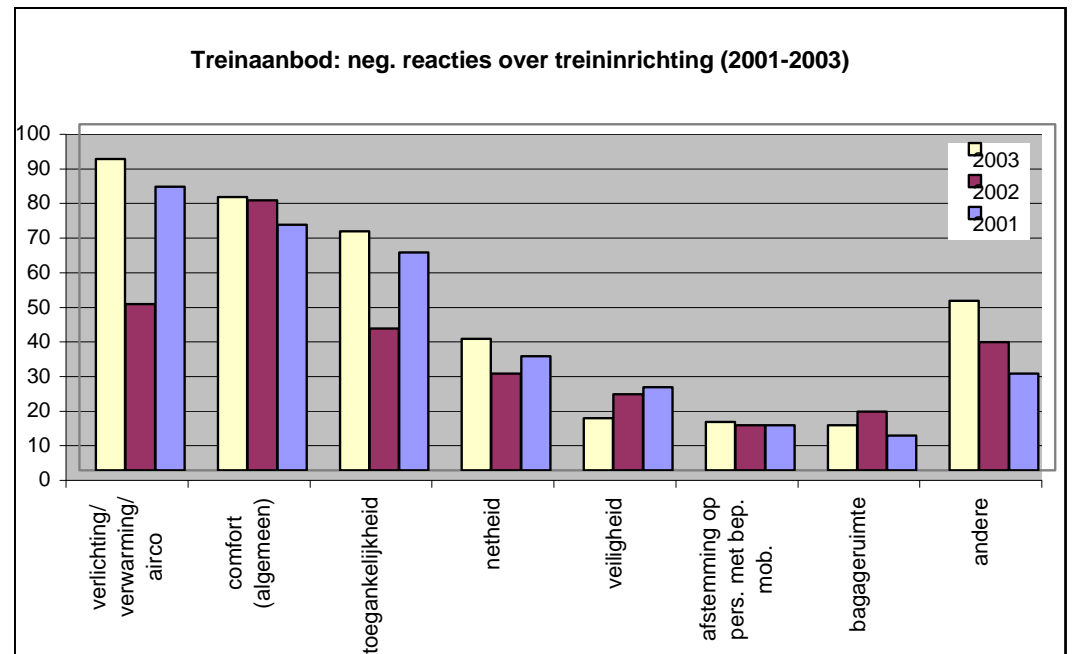
kwaliteitscriterium	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
verlichting/ verwarming/ airco	82	48	90	-41,5
comfort (algemeen)	71	78	79	9,9
toegankelijkheid	63	41	69	-34,9
netheid	33	28	38	-15,2
veiligheid	24	22	15	-8,3
afstemming op pers. met bep. mob.	13	13	14	0,0
bagageruimte	10	17	13	70,0
andere	28	37	49	32,1
totaal	324	284	367	-12,3

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

Het aantal negatieve reacties over de treininrichting viel in 2002 een stuk terug. In 2003 wordt dit onderwerp echter weer meer aangesneden.

Qua spreiding van het aantal klachten over de verschillende kwaliteitscriteria, stellen we een grote gelijkenis vast met 2001. Net als in dat jaar spanden de klachten over de verlichting, verwarming of airco in 2003 weerom de kroon. Ook de rubriek 'toegankelijkheid' haalt - helaas - opnieuw het niveau van 2 jaar terug.

Enkel de veiligheid ging er kennelijk in vergelijking met 2002 en 2003 op vooruit - of lokte toch alleszins een kleiner aantal negatieve reacties uit.

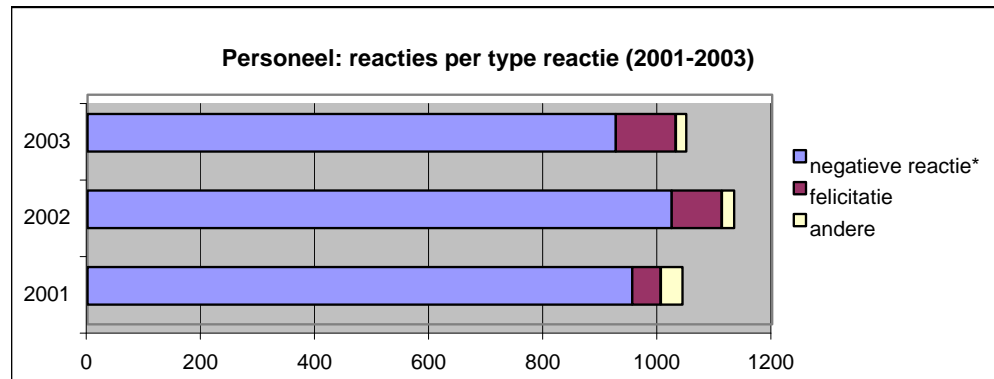


PERSONEEL

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
negatieve reactie*	955	1024	926	-9,6
feliciteit	50	88	105	19,3
andere	39	22	19	-13,6
totaal	1044	1134	1050	-7,4

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Net als over de andere onderwerpen, behalve het item 'producten', noteerde RZ.042 in hoofdzaak negatieve reacties over het personeel.

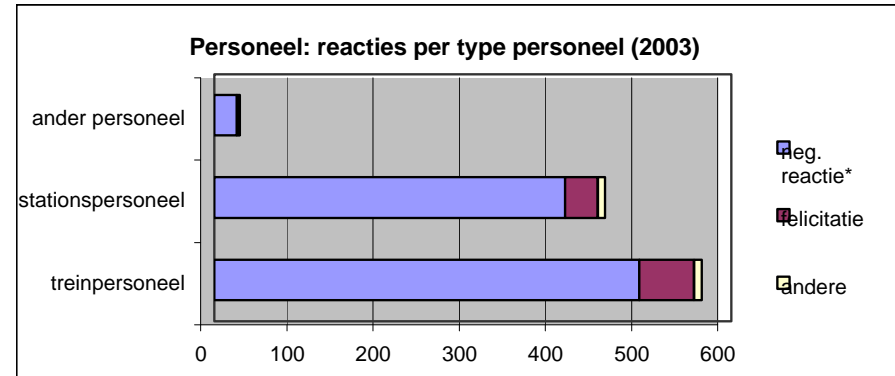
Een positieve noot is echter dat 'personeel' de enige rubriek is waarvoor de klantendienst in 2003 minder negatieve reacties ontving dan in 2002. Ander goed nieuws: het bureau kreeg ook heel wat felicitaties en dankbetuigingen voor het NMBS-personeel, meer dan de voorbije jaren.

PERSONEEL

Aantal reacties per type personeel

type reactie	neg. reactie*	feliciteit	andere	totaal
type personeel				
treinpersoneel	493	64	9	566
stationspersoneel	407	38	9	454
ander personeel	26	3	1	30
totaal	926	105	19	1050
%	88,2	10,0	1,8	100,0

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

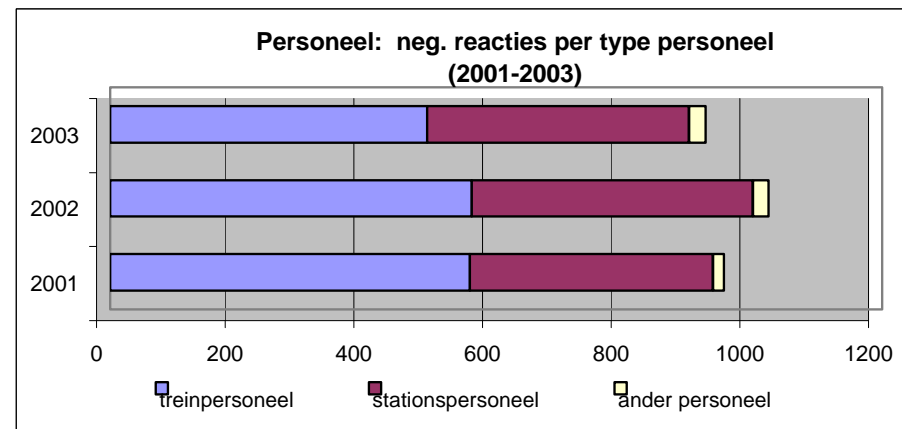


Het treinpersoneel bleef de meeste kritiek oogsten. Toch merken we dat het aantal negatieve reacties over het treinpersoneel iets sterker daalde dan het aantal klachten over het stationspersoneel.

Aantal negatieve reacties* per type personeel

type personeel	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003
	2001	2002	2003	
treinpersoneel	559	562	493	-12,3
stationspersoneel	378	437	407	-6,9
ander personeel	18	25	26	4,0
totaal	955	1024	926	-9,6

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



PERSONEEL

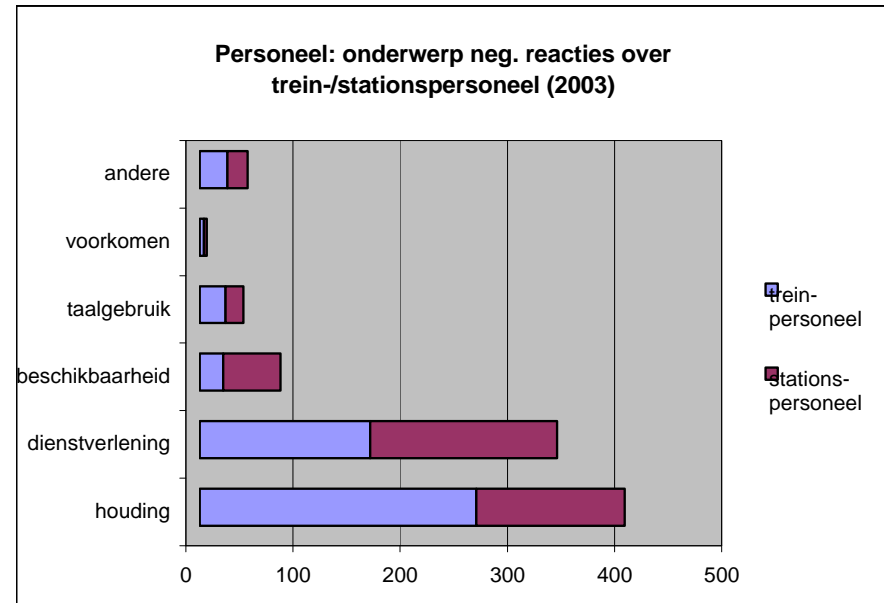
Onderwerp negatieve reacties* over trein-/stationspersoneel

type personeel onderwerp reactie	trein- personeel	stations- personeel	totaal	%
houding	258	139	397	44,1
dienstverlening	159	175	334	37,1
beschikbaarheid	22	54	76	8,4
taalgebruik	24	17	41	4,6
voorkomen	4	3	7	0,8
andere	26	19	45	5,0
totaal	493	407	900	100,0
%	54,8	45,2	100,0	

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

Net als vorige jaren krijgt het treinpersoneel vooral kritiek op zijn houding, het stationspersoneel op zijn dienstverlening.

In 2001 en 2002 kreeg het treinpersoneel nog meer klachten over de serviceverlening dan het stationspersoneel. In 2003 maakte het stationspersoneel op dit vlak echter - jammer genoeg - een inhaalmaneuver...

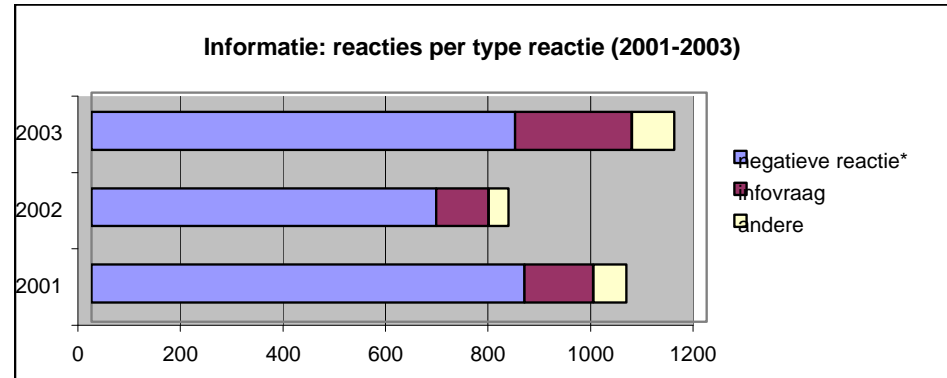


INFORMATIE

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
negatieve reactie*	845	672	826	22,9
infovraag	134	103	228	121,4
andere	65	39	84	115,4
totaal	1044	814	1138	39,8

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Net als over de andere onderwerpen (behalve 'personeel'), ontving de klantendienst over de informatieverstrekking door de NMBS in 2003 gevoelig meer reacties van klanten dan in 2002. Het aantal negatieve reacties nam met bijna een kwart toe; het aantal andere reacties, zoals infovragen, verdubbelde zelfs.

INFORMATIE

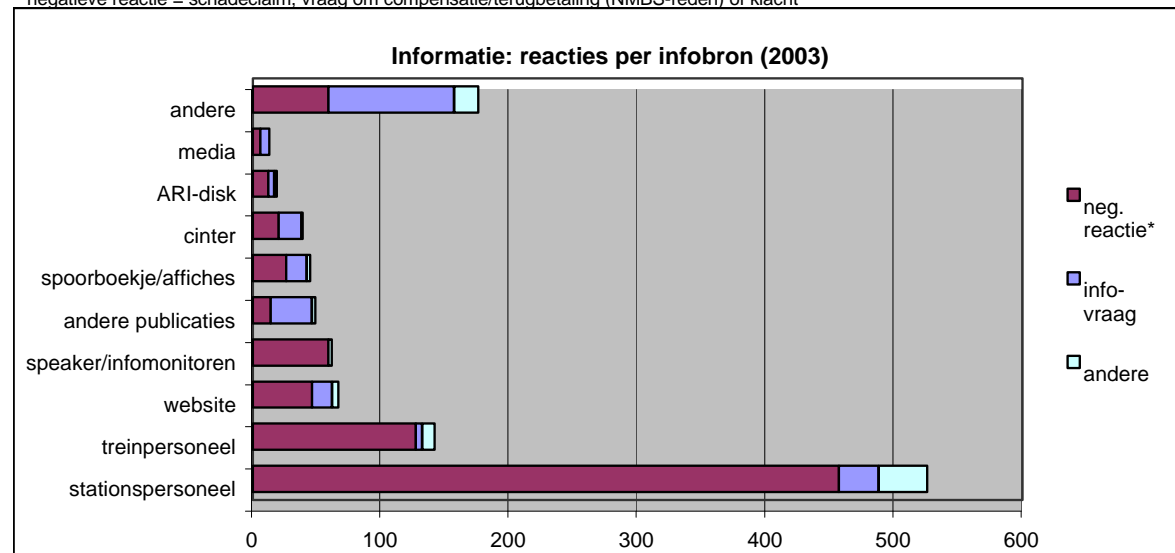
Aantal reacties per infobron

type reactie infobron	neg. reactie*	info- vraag	andere	totaal	%
stationspersoneel	457	31	38	526	46,2
treinpersoneel	127	5	10	142	12,5
website	46	16	5	67	5,9
speaker/infomonitoren	59	0	3	62	5,4
andere publicaties	14	32	3	49	4,3
spoorboekje/affiches	26	16	3	45	4,0
cinter	20	18	1	39	3,4
ARI-disk	12	5	2	19	1,7
media	6	7	0	13	1,1
andere	59	98	19	176	15,5
totaal	826	228	84	1138	100,0
%	72,6	20,0	7,4	100,0	

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

Zoals in 2001 en 2002 werd vooral op de info verschaft door het stationspersoneel (hoofdzakelijk negatief) gereageerd. De infoverstrekking door het treinpersoneel volgt op de tweede plaats.

Een belangrijk aantal reacties betrof dit jaar een 'andere' infobron, een bron die in onze typologie m.a.w. niet nader gedefinieerd wordt. In veel gevallen ging het hier over de mailing die naar aanleiding van de getrouwheidsactie voor Treinkaarthouders werd verstuurd. Deze riep vaak nog vragen om verdere info op.



INFORMATIE

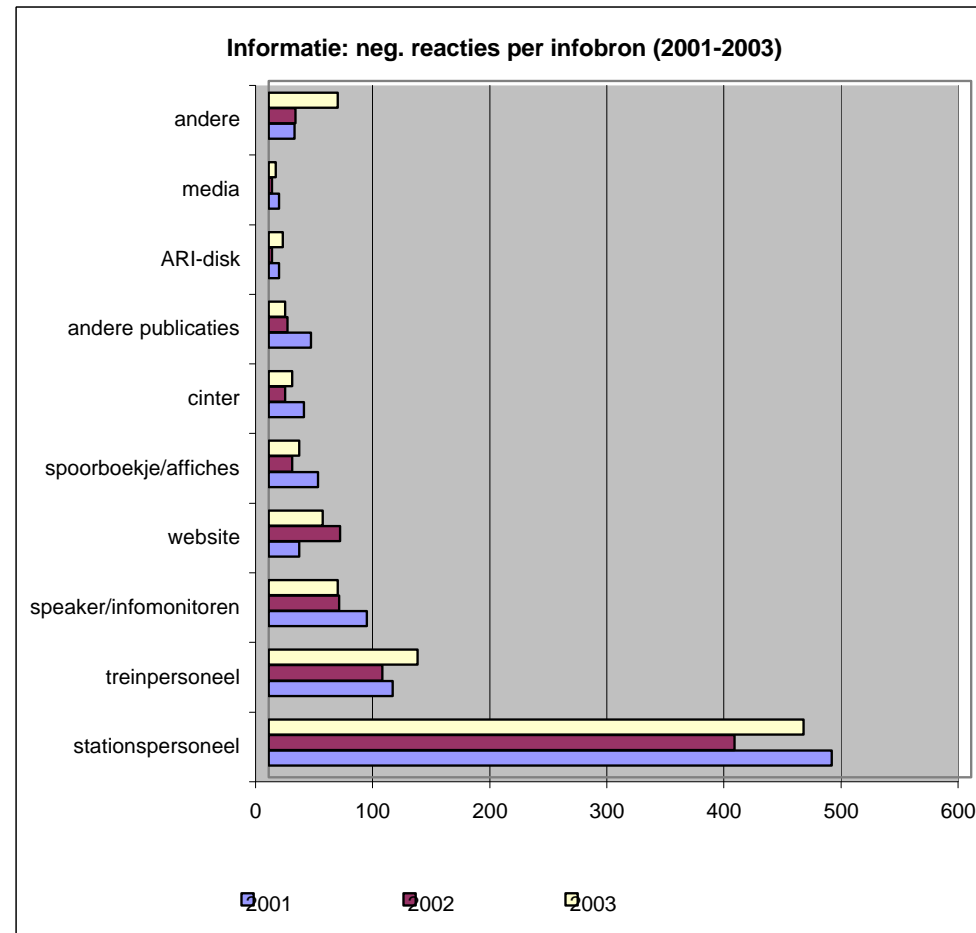
Aantal negatieve reacties* per infobron

type reactie	negatieve reactie			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
stationspersoneel	481	398	457	14,8
treinpersoneel	106	97	127	30,9
speaker/infomonitoren	84	60	59	-1,7
website	26	61	46	-24,6
spoorboekje/affiches	42	20	26	30,0
cinter	30	14	20	42,9
andere publicaties	36	16	14	-12,5
ARI-disk	9	3	12	300,0
media	9	3	6	100,0
andere	22	23	59	156,5
totaal	845	672	767	14,1

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

Hoewel de infoverstreking door het stationspersoneel het hoogste aantal klachten teweegbracht, merken we dat de klachten over de info in de trein (relatief gezien) sterker stegen in aantal.

Positief is dat de website in 2003 minder onder vuur werd genomen dan in 2002. In 2002 werd vooral de info op de site over de dienstregeling bekritiseerd, omdat er toen fouten waren ingeslopen m.b.t. wijzigingen in de dienstregeling tijdens een vakantieperiode.

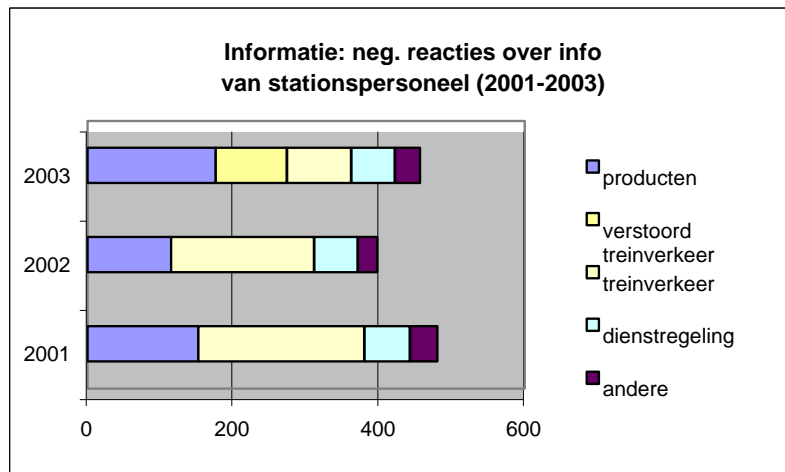
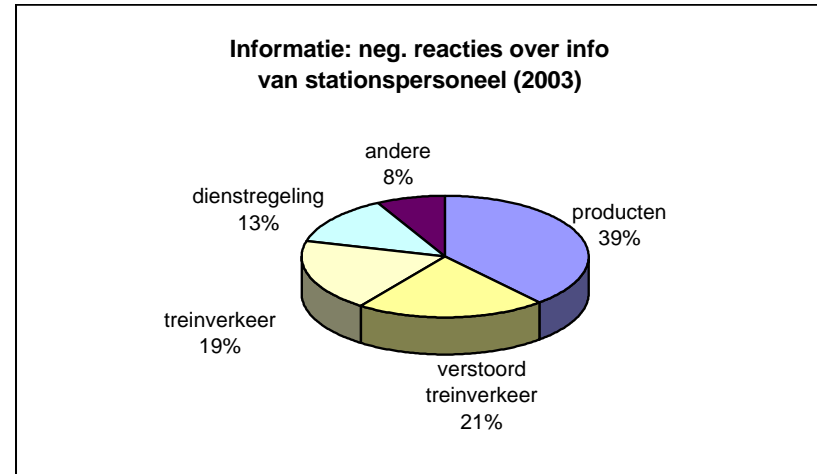


INFORMATIE

Aantal negatieve reacties* over info verstrekt door stationspersoneel per onderwerp

onderwerp	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
producten	152	115	176	53,0
verstoord treinverkeer			98	
treinverkeer	228	196	88	-55,1
dienstregeling	63	60	60	0,0
andere	38	27	35	29,6
totaal	481	398	457	14,8

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



In 2003 voegden we - in functie van het project "Informatie in Real Time" (IRT) - een nieuw onderwerp toe aan onze typologie: info bij verstoord treinverkeer. Hierdoor lijkt het in bovenstaande tabel of het aantal negatieve reacties i.v.m. info over het treinverkeer fel daalde, terwijl eigenlijk een groot deel van de klachten gewoon in de nieuwe rubriek terecht kwam. Wanneer we 'treinverkeer' en 'verstoord treinverkeer' samentellen, merken we dat de info over deze thema's 39% van de klachten over de infoverstrekking door het stationspersoneel veroorzaakt, evenveel dus als de productinfo.

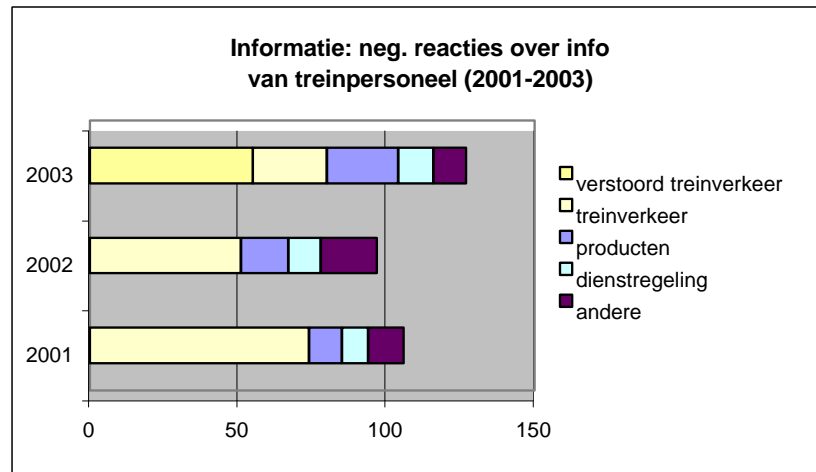
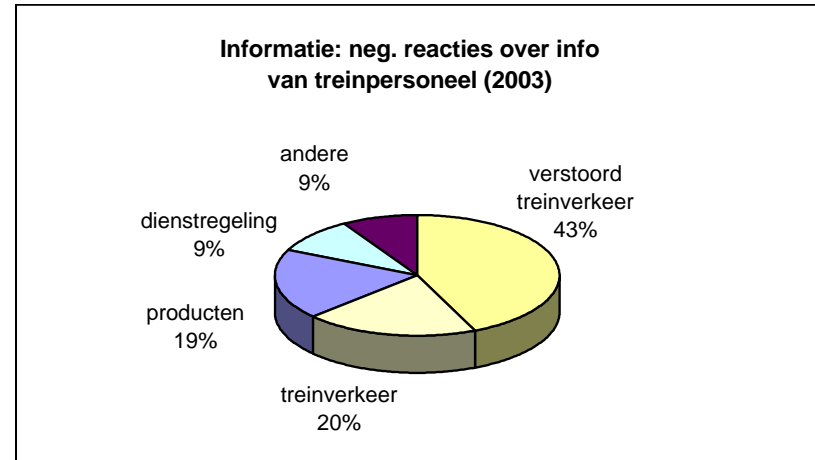
De klachten over de productinfo zaten in 2003 fel in de lift. In 2001 had het stationspersoneel het nog hard te verduren gekregen na een artikel in Test-Aankoop over de productkennis, maar in 2002 was het aantal klachten hierover sterk gedaald. Deze positieve evolutie werd in 2003 helaas niet voortgezet; in 2003 ontving RZ.042 hierover zelfs meer klachten dan in 2001. Misschien een teken aan de wand dat het productengamma van de NMBS dringend aan vereenvoudiging toe was...

INFORMATIE

Aantal negatieve reacties* over info verstrekkt door treinpersoneel per onderwerp

onderwerp	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
verstoord treinverkeer			55	
treinverkeer	74	51	25	-51,0
producten	11	16	24	50,0
dienstregeling	9	11	12	9,1
andere	12	19	11	-42,1
totaal	106	97	127	30,9

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Maken we dezelfde oefening voor de info in de trein als voor de info verstrekt door het stationspersoneel, dan merken we dat het aantal klachten over de infoverstreking over het treinverkeer (normaal + verstoord) in 2003 toenam in vergelijking met vorige jaren. 2/3 van die negatieve reacties handelden over de info bij verstoord treinverkeer. Het project "Informatie in Real Time" staat nog voor een uitdaging...

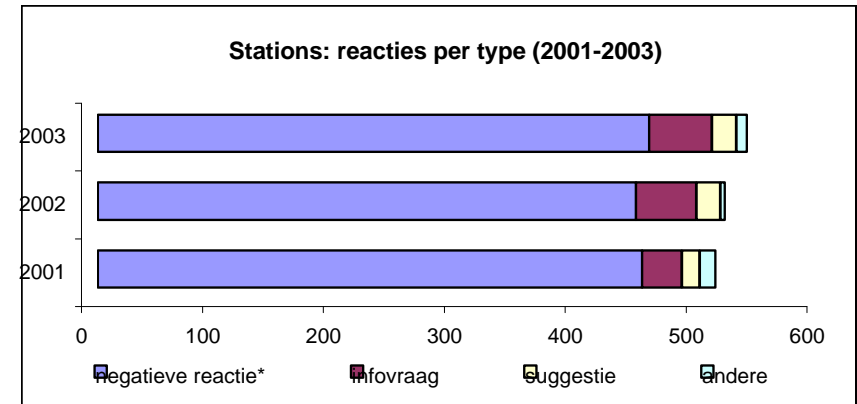
Ook het aantal negatieve reacties over de productinfo verstrekt door treinpersoneel nam in 2003 toe. Adequate productinfo geven is met het uitgebreid productengamma ook geen gemakkelijke opdracht. Hopelijk brengt de vereenvoudiging van het gamma in 2004 beterschap.

STATION

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
negatieve reactie*	450	445	456	2,5
infolvraag	33	50	52	4,0
suggestie	15	20	20	0,0
andere	13	4	9	125,0
totaal	511	519	537	3,5

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Het aantal reacties over de stationsinfrastructuur nam de laatste jaren telkenmale toe - zij het steeds in geringe mate. De klantendienst ontving in 2003 niet alleen (iets) meer negatieve reacties over stations, maar ook meer andere reacties, zoals infovragen en suggesties.

STATION

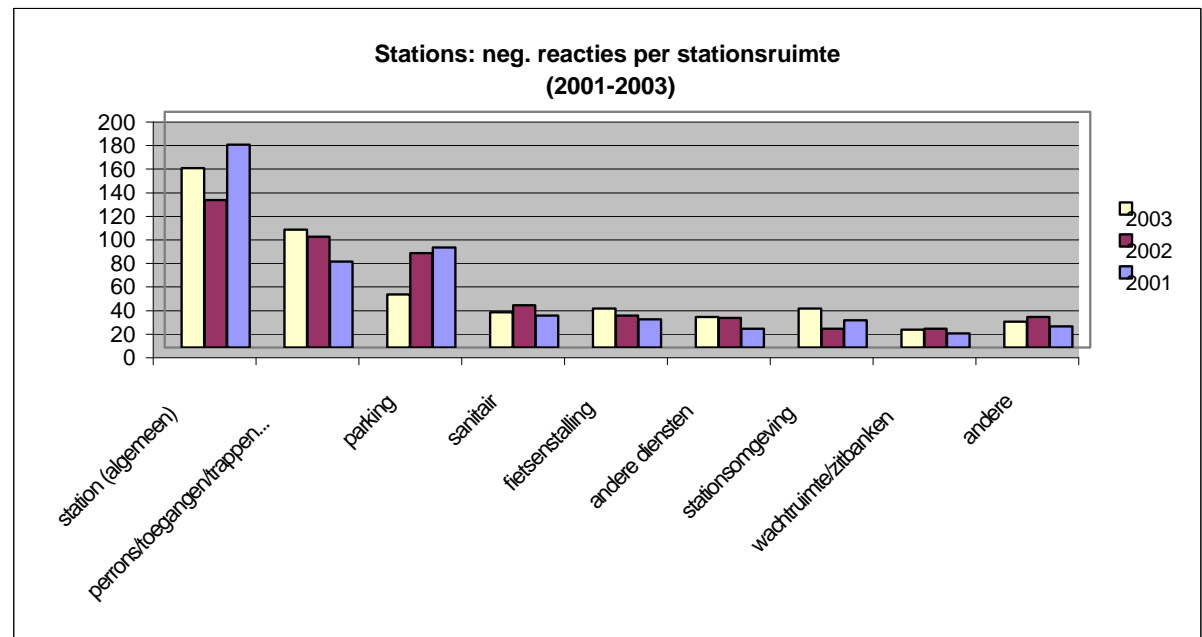
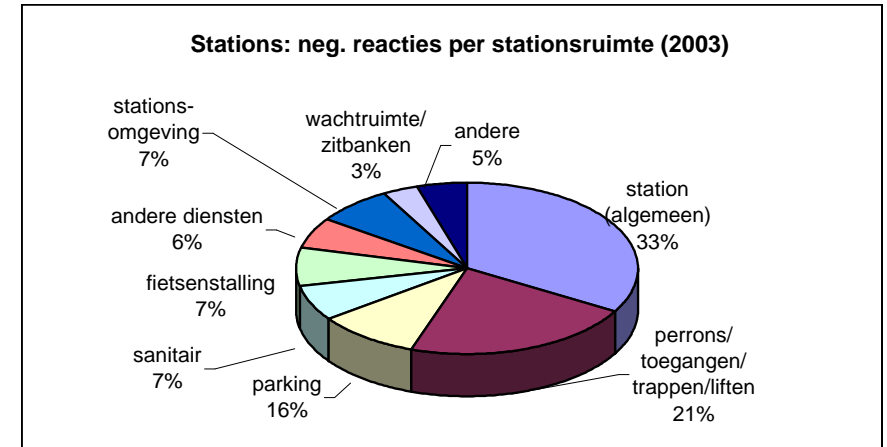
Aantal negatieve reacties* per stationsruimte

stationsruimte	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
station (algemeen)	172	125	152	21,6
perrons/toegangen/trappen/liften	73	94	100	6,4
parking	85	80	45	-43,8
sanitair	27	36	30	-16,7
fietsenstalling	24	27	33	22,2
andere diensten	16	25	26	4,0
stationsomgeving	23	16	33	106,3
wachruimte/zitbanken	12	16	15	-6,3
andere	18	26	22	-15,4
totaal	450	445	456	2,5

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

RZ.042 tekende in 2003 weerom meer klachten op over de stationsinfrastructuur in het algemeen. Ook de perrons, toegen doorgangen, trappen en liften schiepen kennelijk (iets) meer problemen dan de vorige jaren. Verder genereerden de fietsenstallingen en vooral de stationsomgeving meer klachten dan in 2001 en 2002.

Positieve noot: het aantal klachten over parkings halveerde bijna.

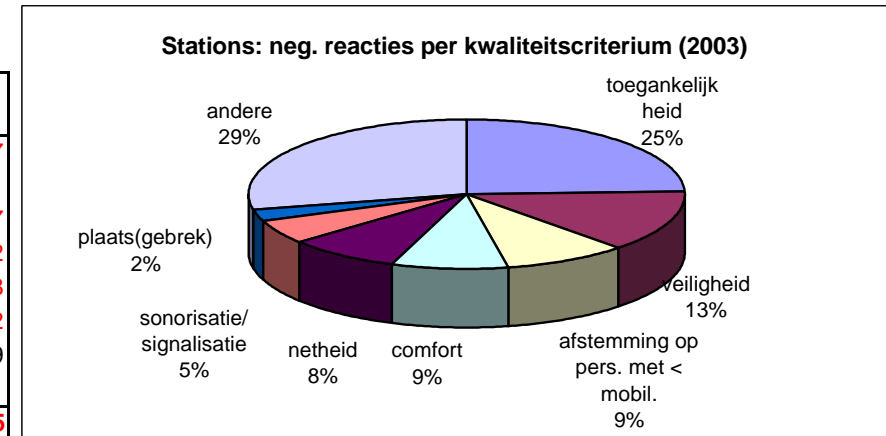


STATION

Aantal negatieve reacties* per kwaliteitscriterium

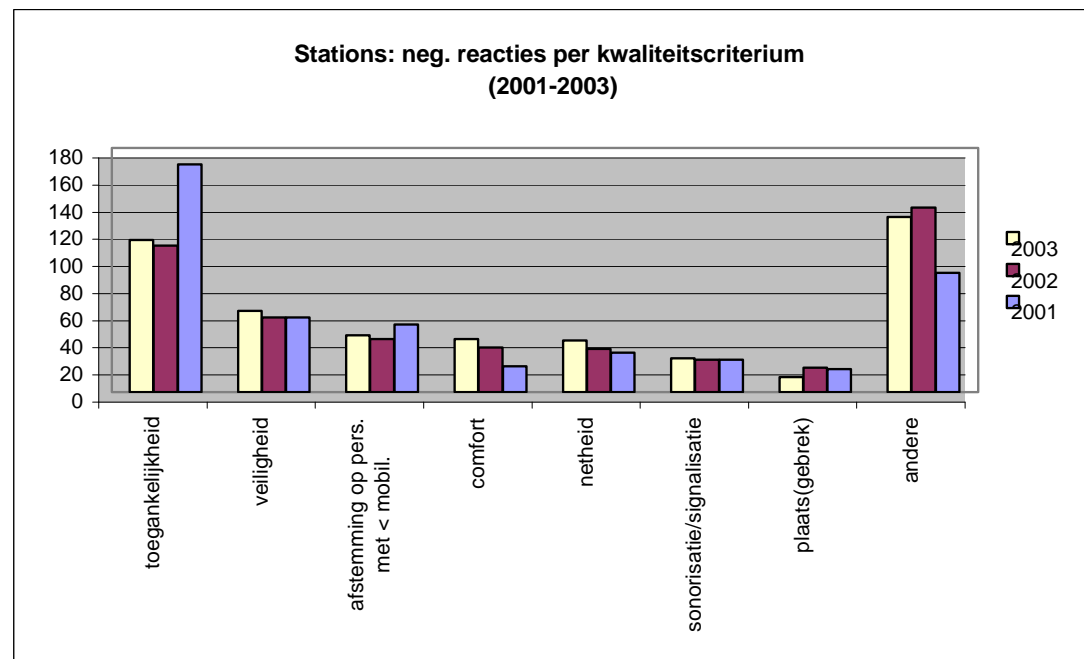
kwaliteitscriterium	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
toegankelijkheid	168	108	112	3,7
veiligheid	55	55	60	9,1
afstemming op pers. met < mobil.	50	39	42	7,7
comfort	19	33	39	18,2
netheid	29	32	38	18,8
sonorisatie/signalisatie	24	24	25	4,2
plaats(gebrek)	17	18	11	-38,9
andere	88	136	129	-5,1
totaal	450	445	456	2,5

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



De verdeling van het aantal negatieve reacties over de verscheidene 'kwaliteitscriteria' vertoont voor 2003 grote gelijkenissen met 2002. Ook in 2003 wordt in de eerste plaats over de toegankelijkheid van de stations (in het algemeen) geklaagd. Toch valt meteen op dat het aantal klachten dat de klantendienst over dit onderwerp behandelde in 2002 en 2003 gevoelig lager lag dan in 2001.

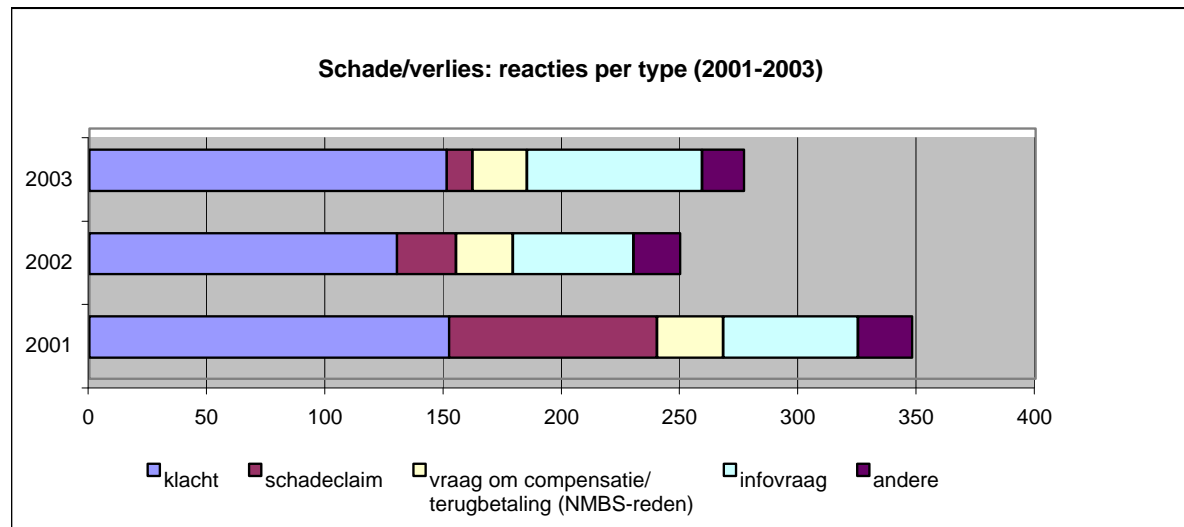
Veiligheid en de afstemming van het station op personen met beperkte mobiliteit komen resp. op plaats 2 en 3.



SCHADE/VERLIES

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
klacht	152	130	151	16,2
schadeclaim	88	25	11	-56,0
vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden)	28	24	23	-4,2
infolvraag	57	51	74	45,1
andere	23	20	18	-10,0
totaal	348	250	277	10,8



Het aantal reacties over geleden schade/verlies neemt, na de terugval in 2002, weerom toe in 2003. Toch bereikt dit aantal niet opnieuw het 'niveau' van 2001. In dat jaar genereerde de brand in Brussel-Noord immers veel reacties, waaronder vooral *schadeclaims*. In 2003 worden gelukkig weinig *schadeclaims* en vragen om compensatie genoteerd.

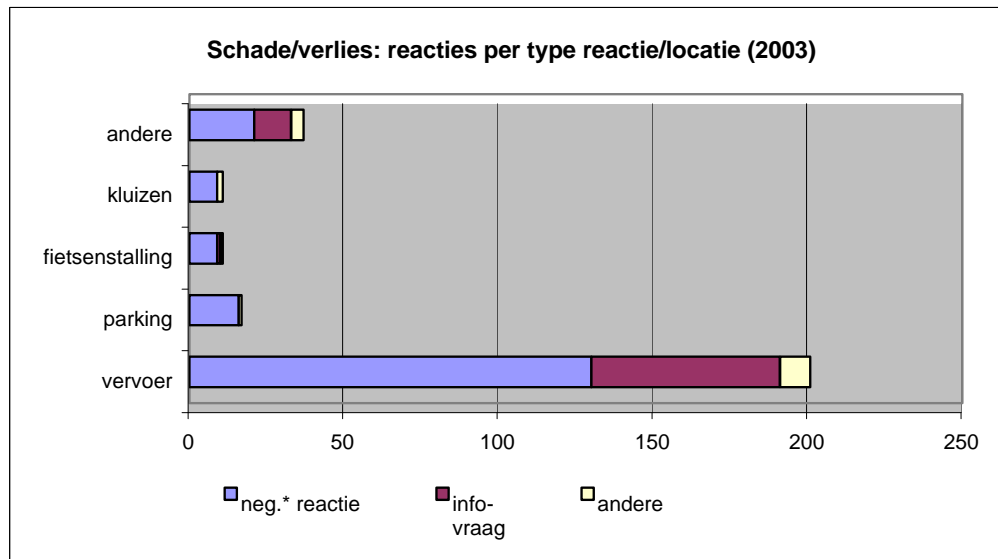
Het aantal reacties over schade/verlies nam niet alleen toe door een stijging van het aantal *klachten*. Vooral het aantal *infolvragen*, bijvoorbeeld over de geldende procedures bij verlies of vondst van een verloren voorwerp, steeg in vergelijking met de vorige jaren. In 2002 was één reactie op vijf geen negatieve reactie, maar een vraag om meer informatie. In 2003 was dit reeds één reactie op vier. Een signaal van de reiziger dat onze procedures aan transparantie of eenvoud missen? Een grondige doorlichting van de bestaande procedures en concrete werkwijzen op het terrein vormt dan ook een belangrijk actiepoint op de agenda van de Centrale Klantendienst voor 2004.

SCHADE/VERLIES

Aantal reacties over schade/verlies per locatie

locatie	type reactie	neg.* reactie	info-vraag	andere	totaal	%
vervoer		130	61	10	201	72,6
parking		16	0	1	17	6,1
fietsenstalling		9	1	1	11	4,0
kluizen		9	0	2	11	4,0
andere		21	12	4	37	13,4
totaal		185	74	18	277	100,0
%		66,8	26,7	6,5	100,0	

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



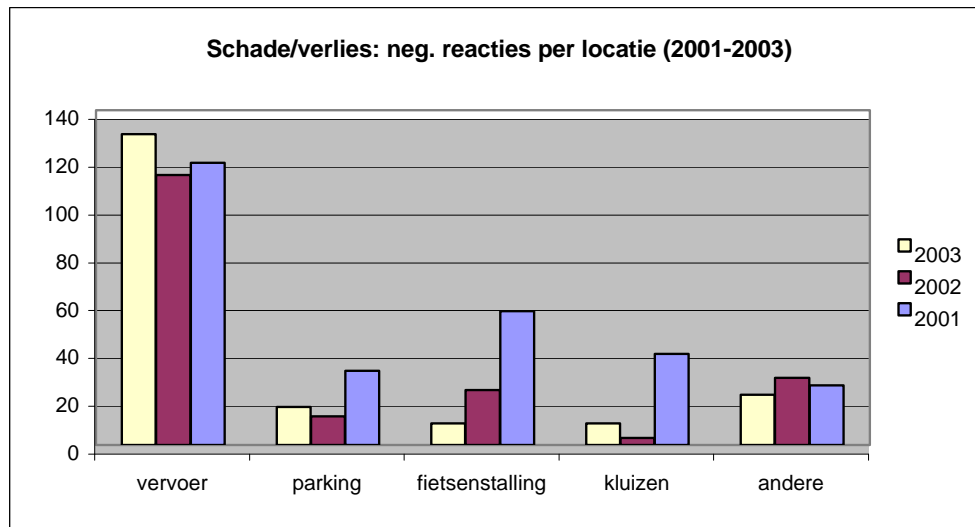
Gevallen van schade of verlies deden zich kennelijk, net als vorige jaren, vooral tijdens de reis voor. Hierover noteerde de klantendienst in ieder geval het hoogste aantal reacties. Die bleken echter lang niet alle negatief te zijn: vooral over schade of verlies tijdens het vervoer werden ook infovragen gesteld.

SCHADE/VERLIES

Aantal neg. reacties* over schade/verlies per locatie

type reactie	neg. reactie			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
vervoer	118	113	130	15,0
parking	31	12	16	33,3
fietsenstalling	56	23	9	-60,9
kluisen	38	3	9	200,0
andere	25	28	21	-25,0
totaal	268	179	185	3,4

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Net zoals in 2001 en 2002 handelden de klantreacties in hoofdzaak over geleden schade/verlies tijdens het vervoer. In 2003 ontving RZ.042 hierover nog iets meer negatieve reacties dan de voorbije jaren.

Wat echter vooral in het oog springt voor 2003, is de daling van het aantal klachten over schade/verlies op andere locaties, nl. in de parkings en fietsenstallingen.

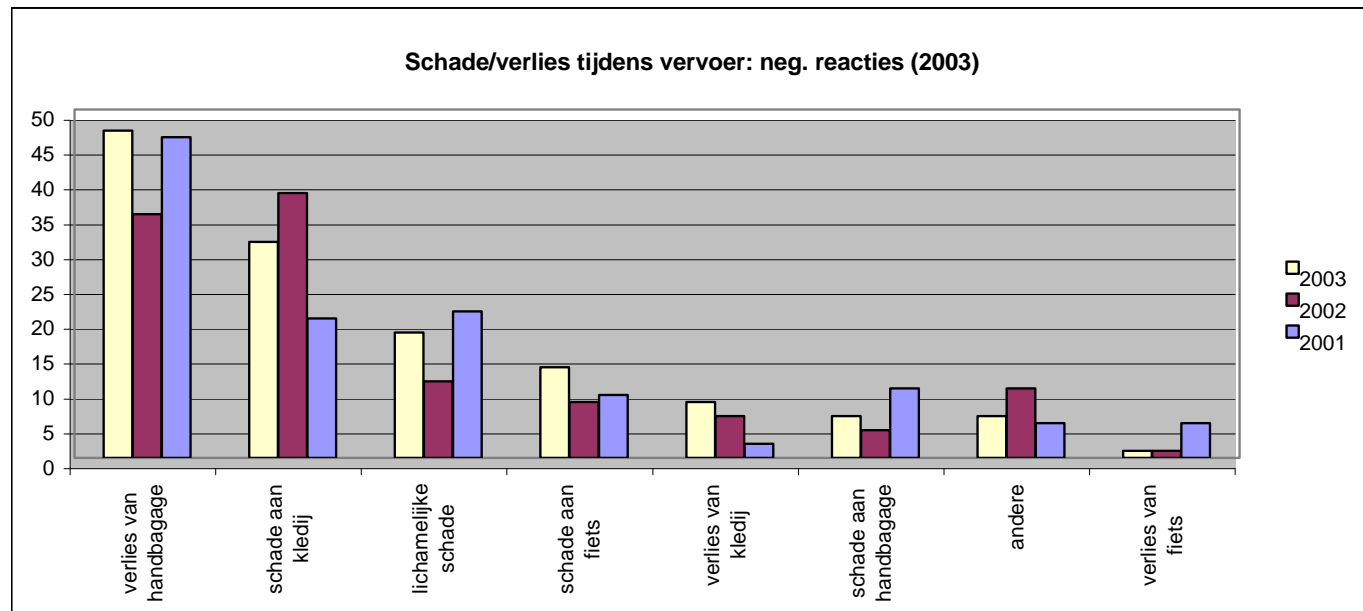
SCHADE/VERLIES

Aantal neg. reacties* over schade/verlies tijdens vervoer

type schade/verlies	aantal neg. reacties			verschil 2002-2003 (%)
	2001	2002	2003	
verlies van handbagage	46	35	47	34,3
schade aan kledij	20	38	31	-18,4
lichamelijke schade	21	11	18	63,6
schade aan fiets	9	8	13	62,5
verlies van kledij	2	6	8	33,3
schade aan handbagage	10	4	6	50,0
andere	5	10	6	-40,0
verlies van fiets	5	1	1	0,0
totaal	118	113	130	15,0

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

De klachten over schade/verlies tijdens het vervoer handelden, net als andere jaren, voornamelijk over het verlies van handbagage, en in de tweede plaats over opgelopen schade aan kledij. In vergelijking met 2002 steeg het aantal negatieve reacties over verloren handbagage nog; het aantal klachten over schade aan kledij daalde daarentegen. Wat echter vooral opvalt, is dat er in 2003 meer gevallen van lichamelijke schade werdenesignaleerd.



TERUGBETALINGEN

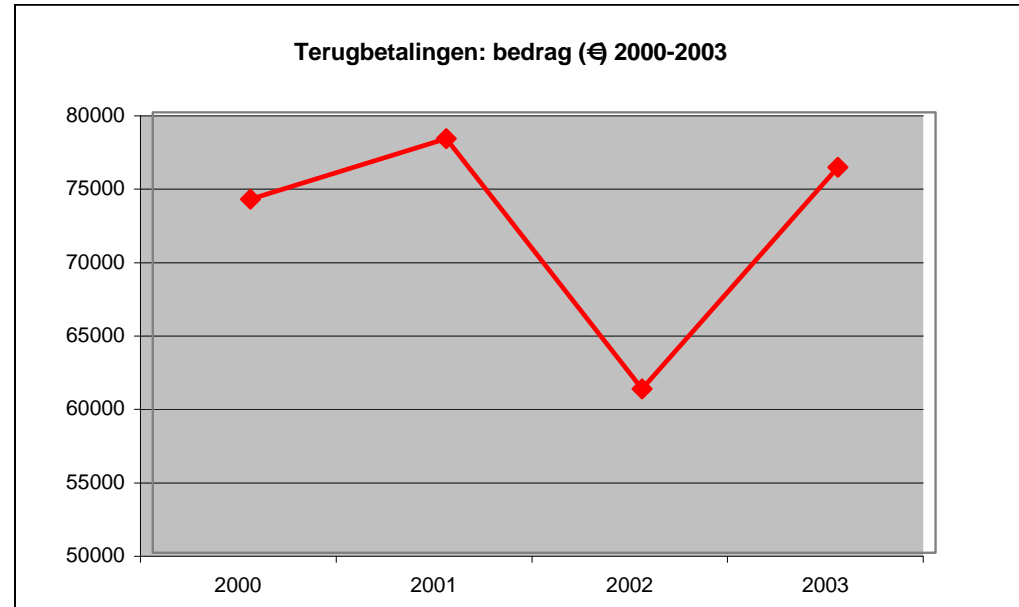
Bedrag terugbetalingen: 2000-2003

jaar terugbetaling	bedrag (€)
2000	74079
2001	78194
2002	61177
2003	76249

Aantal reacties die leidden tot terugbetaling in 2003

jaar reactie	aantal reacties	bedrag (€)
2002	119	3614
2003	3005	72635
totaal	3124	76249

(Let wel: de Y-as begint bij een waarde van € 50 000)



Het kostenplaatje voor 2002 was kennelijk uitzonderlijk positief. In 2003 situeert het bedrag dat aan de klant werd terugbetaald zich echter op een niveau tussen 2000 en 2001, toen merkbaar hogere bedragen werden besteed.

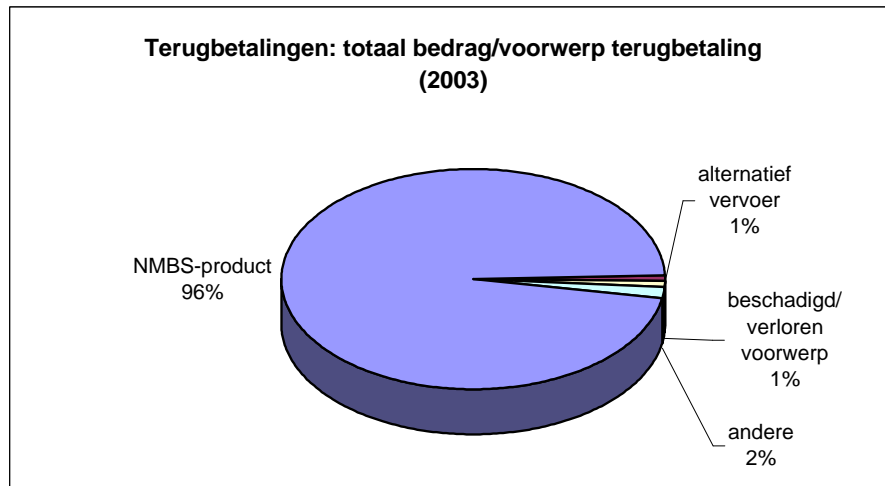
Toch is dit resultaat niet zo negatief. RZ.042 gaf misschien ongeveer hetzelfde bedrag uit aan terugbetalingen als in 2001 en 2002, maar het bureau verwerkte dat jaar wel een pak meer reacties. Bovendien voerde RZ.042 vanaf mei 2003 niet alleen terugbetalingen uit voor binnenlandse reizigers, maar ook voor buitenlandse dossiers. Eind april kwam immers een ploeg van voormalig bureau RI.025 van de Klantendienst van BE Reizigers Internationaal de Centrale Klantendienst vervoegen. De overname van de dossiers van grensoverschrijdend en klassiek internationaal verkeer vereiste een aanpassing van VNRN04, het programma dat RZ.042 gebruikt voor zijn klachtenmanagement. Deze aanpassing kon evenwel niet meteen worden uitgevoerd. De terugbetalingen voor internationale dossiers werden op die manier pas vanaf augustus apart geregistreerd. Het bedrag dat vanaf dan naar internationale terugbetalingen ging, maakte 8,3% van het totaalbedrag besteed in 2003 uit. Na extrapolatie zou echter vanaf mei 2003 eerder een 11,5% van het totaalbedrag, of een 8700 € aan internationale terugbetalingen gependeed zijn.

TERUGBETALINGEN

Aantal terugbetalingen per voorwerp terugbetaling (2001*-2003)

voorwerp terugbetaling	aantal reacties			bedrag (€)					
				totaal			gemiddelde per reactie		
	2001	2002	2003	2001	2002	2003	2001	2002	2003
NMBS-product	3185	3192	3043	71836	58230	73713	22,6	18,2	24,2
alternatief vervoer	68	42	33	950	985	662	14,0	23,4	20,1
beschadigd/verloren voorwerp	39	15	11	2259	1682	498	57,9	112,1	45,3
andere	44	22	37	1171	281	1377	26,6	12,8	37,2
totaal	3336	3271	3124	76216	61177	76249			

* Voor 2001 werden enkel de reacties in rekening genomen die in 2001 werden geregistreerd en terugbetaald.
 Voor 2002 en 2003 werden àlle reacties in rekening genomen die die jaren tot een terugbetaling leidden.



Het totaalbedrag dat aan terugbetalingen wordt besteed, gaat bijna volledig naar de terugbetaling van de eigen producten. Het bedrag dat hieraan werd gespendeerd, nam in 2002 sterk af, maar steeg nog meer in 2003. We merken dat in 2003, in vergelijking met 2002, voor minder reacties meer werd terugbetaald. De terugbetalingen die sinds 2003 gebeuren voor internationale dossiers drijven vanzelfsprekend het gemiddelde bedrag dat per dossier wordt betaald de hoogte in.

Voor de andere uitgavenposten, alternatief vervoer (taxikosten e.a.) en schade/verlies-dossiers, daalde het gespendeerde bedrag in 2003 gevoelig. Zo werd aan beschadigde en verloren voorwerpen in 2003 nog geen derde besteed van wat in 2002 hieraan werd uitgegeven.

TERUGBETALINGEN

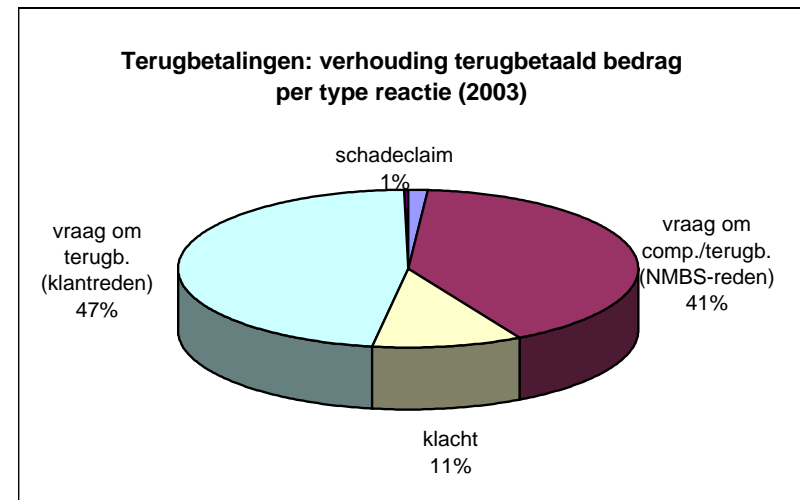
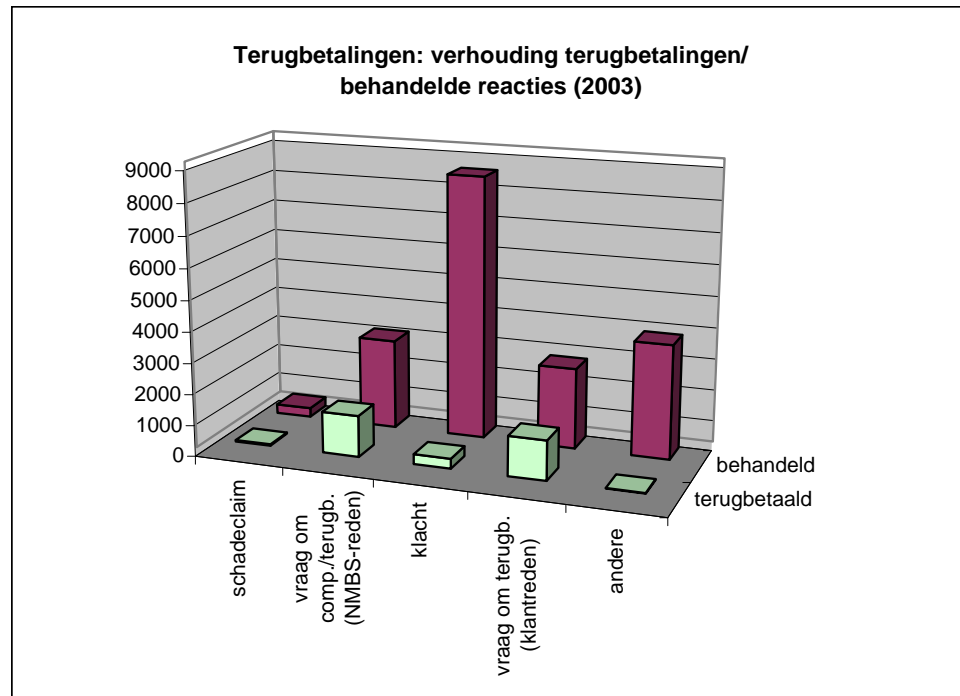
Terugbetalingen in 2003 (van reacties geregistreerd én behandeld in 2003) per type reactie

type reactie	aantal reacties			% terugb./behandeld	terugb. bedrag (€)
	geregistreerd	behandeld	terugbetaald		
schadeclaim	319	288	43	14,9	975
vraag om comp./terugb. (NMBS-reden)	2977	2865	1315	45,9	29562
klacht	9218	8372	309	3,7	7688
vraag om terugb. (klantredenen)	2730	2571	1267	49,3	34239
andere	2867	3642	17	0,5	171
totaal	18111	17738	2951	16,6	72635

In 49% van de gevallen dat de klant *om persoonlijke redenen* om een terugbetaling vroeg, reageerde de klantendienst positief.

Verder resulteerde 46% van de dossiers waarin om een *compensatie* gevraagd werd, in een financiële tegemoetkoming door de NMBS.

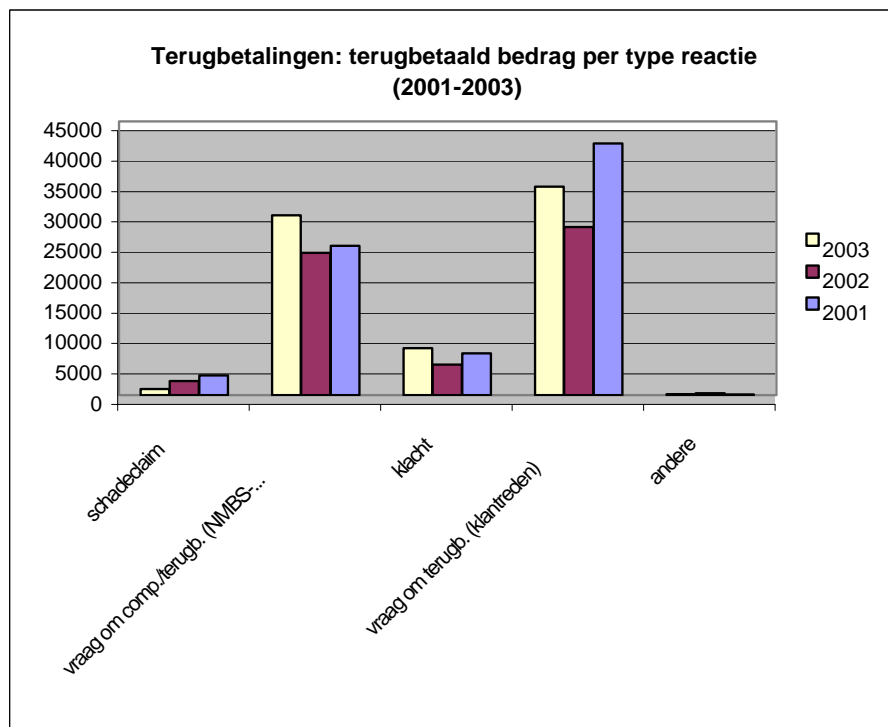
Ten slotte werd ook op 15% van de *schadeclaims* ingegaan.



TERUGBETALINGEN

Terugbetalingen 2001-2003 per type reactie

type reactie	2001			2002			2003		
	% terugb./behandeld	terugb. bedrag (€)	% van tot. bedrag	% terugb./behandeld	terugb. bedrag (€)	% van tot. bedrag	% terugb./behandeld	terugb. bedrag (€)	% van tot. bedrag
schadeclaim	20,7	3254	4,3	27,2	2307	3,9	14,9	975	1,3
vraag om comp./terugb. (NMBS-reden)	44,1	24570	32,2	54,8	23409	39,9	45,9	29562	40,7
klacht	4,0	6895	9,0	4,4	5041	8,6	3,7	7688	10,6
vraag om terugb. (klantredenen)	59,5	41410	54,3	57,3	27627	47,0	49,3	34239	47,1
andere	0,5	88	0,1	1,2	336	0,6	0,5	171	0,2
totaal	24,3	76216	100,0	25,1	58719	100,0	16,6	72635	100,0



De voorgaande jaren reageerde de klantendienst vaker positief op vragen om *terugbetaling om persoonlijke redenen*: in 2001 werd 60% van de dossiers (deels of geheel) terugbetaald, in 2002 57% en in 2003 49%. Het bedrag dat eraan werd gespendeerd lag in 2003 hoger dan in 2002, maar een stuk lager dan in 2001.

Aan *compensaties* werd in 2003 een hoger bedrag uitgegeven dan vorige jaren. Nochtans werd op minder vragen om compensatie positief ingegaan dan in 2002. In dat jaar kreeg 55% van deze dossiers een positief gevolg, in 2003 slechts 46%. Dit betekent dus dat per compensatie gemiddeld een hoger bedrag werd uitgekeerd. Het bedrag van de terugbetaling hangt natuurlijk telkens samen met de prijs van het vervoerbewijs dat de klant zich aanschafte.

Naar regelrechte *schadeclaims* ging in 2003 minder geld dan de voorgaande jaren.

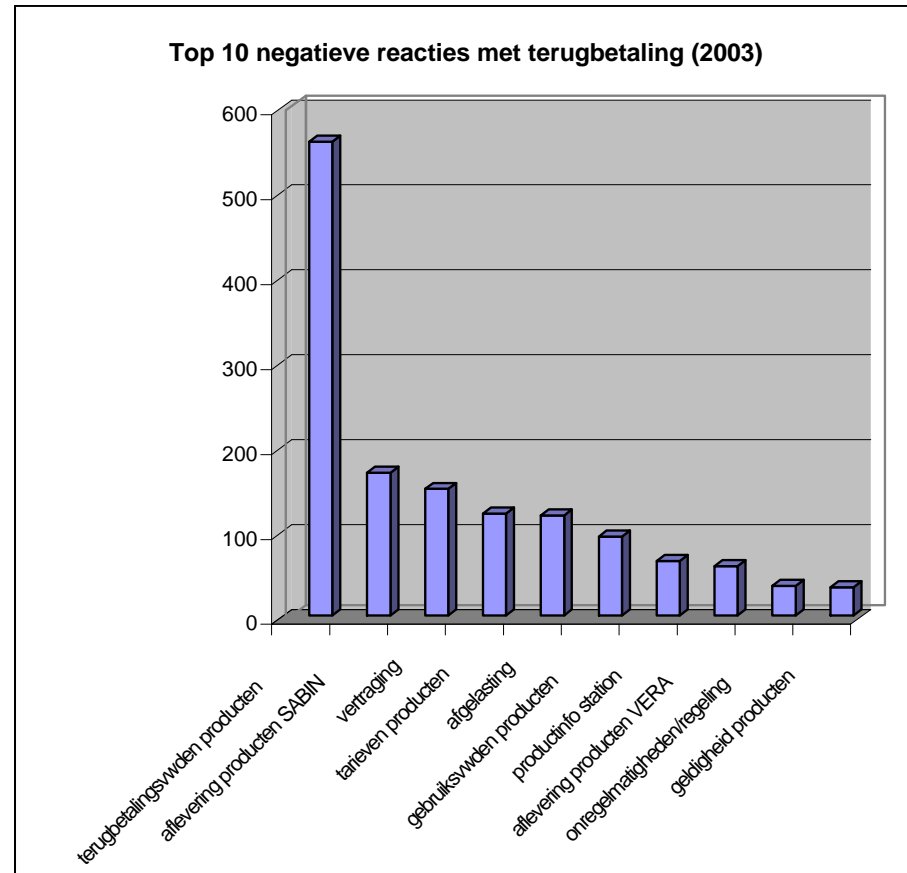
TERUGBETALINGEN

Top 10 van onderwerpen van neg. reacties* uit 2003 die leidden tot een terugbetaling in 2003

onderwerp reactie	aantal reacties
terugbetalingsvwdn producten	558
aflevering producten SABIN	168
vertraging	149
tarieven producten	120
afgelasting	118
gebruiksvwdn producten	93
productinfo station	64
aflevering producten VERA	58
onregelmatigheden/regeling	35
geldigheid producten	33
totaal	1396

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

In 2001 troffen we in deze tabel nog de terugbetalingen n.a.v. een klacht over staking op nummer 1 aan. De top 10 van 2003 toont grote gelijkenissen met die van 2002. Er werden in 2003 wel nog een pak meer terugbetalingen uitgevoerd n.a.v. de geldende terugbetalingsvoorwaarden. Verder verdween in 2003 de verkoop via IVETTE uit de top 10, om plaats te ruimen voor de verkoop via VERA. Dit onderwerp verschijnt in de top 10 door de overname in 2003 van de terugbetalingen die gebeuren wanneer het VERA-apparaat slecht functioneert (voordien door Reizigers Internationaal behandeld).



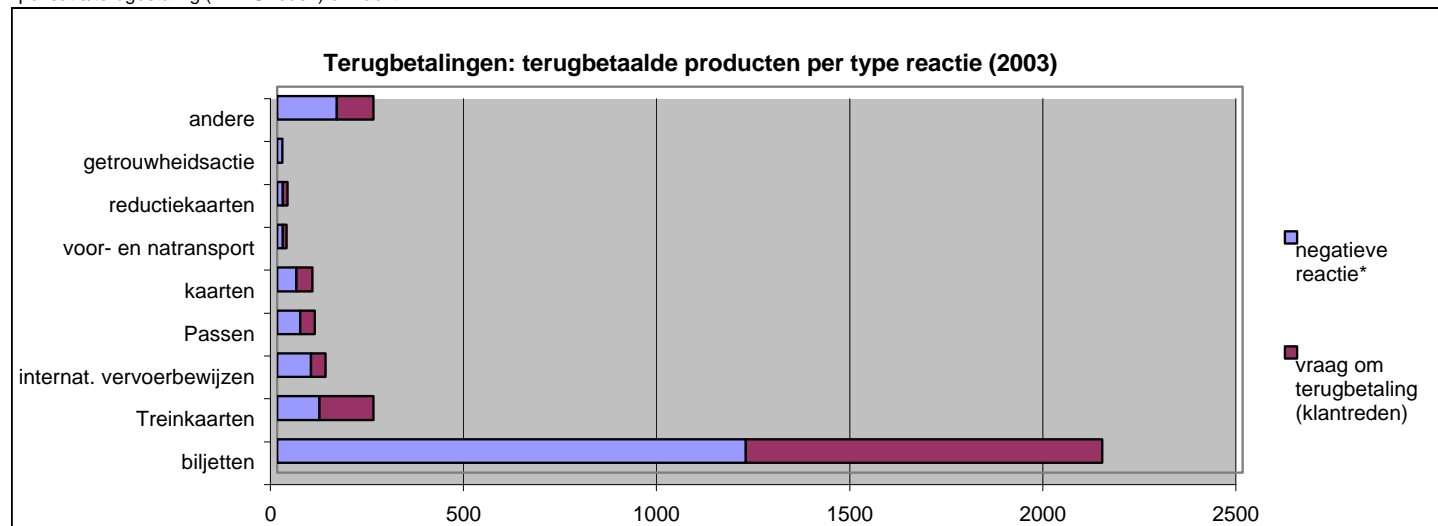
TERUGBETALINGEN

Aantal (gedeeltelijke of volledige) terugbetalingen in 2003 per type product/reactie

type reactie	negatieve reactie*	vraag om terugbetaling	andere	totaal	%
biljetten	1214	924	4	2142	70,4
Treinkaarten	110	141	1	252	8,3
internat. vervoerbewijzen	87	40	0	127	4,2
Passen	60	39	1	100	3,3
kaarten	50	42	1	93	3,1
voor- en natransport	15	10	0	25	0,8
reductiekaarten	15	13	0	28	0,9
getrouwheidsactie	13	0	8	21	0,7
andere	155	96	4	255	8,4
totaal	1719	1305	19	3043	100,0
%	56,5	42,9	0,6	100,00	

Net als andere jaren maakten vooral biljetten het voorwerp uit van een (gehele of gedeeltelijke) terugbetaling. In 2001 was die productcategorie goed voor 73% van de terugbetaalde producten, in 2002 reeds voor 78%. In 2003 zakte dit percentage terug tot 70%.

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



PRODUCTEN TOEGESTUURD AAN DE KLANT

Producten toegestuurd aan de klant (2001-2003)

type product	2001		2002		2003				
	totaal aantal	totale kostprijs (€)	totaal aantal	totale kostprijs (€)	n.a.v. neg.* reactie	totaal aantal	prijs PE (€) (01/02/2003)	kostprijs producten n.a.v. neg.* reactie	totale kostprijs (€)
comp.biljet H/T 1 kl.	16	144,00	10	90,00	9	12	9,00	81,00	108,00
comp.biljet H/T 2 kl.	262	1572,00	156	936,00	109	148	6,00	654,00	888,00
comp.biljet enkel/1 kl	32	144,00	54	243,00	32	39	4,50	144,00	175,50
comp.biljet enkel/2 kl.	372	1116,00	340	1020,00	329	388	3,00	987,00	1164,00
compensatiebiljetten		2976,00		2289,00				1866,00	2335,50
1 geschenkbiljet	321	1926,00	139	834,00	170	177	6,00	1020,00	1062,00
2 geschenkbiljetten	38	456,00	22	264,00	27	28	12,00	324,00	336,00
3 geschenkbiljetten	9	162,00	5	90,00	4	5	18,00	72,00	90,00
4 geschenkbiljetten	4	96,00	4	96,00	5	5	24,00	120,00	120,00
5 geschenkbiljetten	1	30,00	2	60,00	0	0	30,00	0,00	0,00
6 geschenkbiljetten	1	36,00	0	0,00	1	1	36,00	36,00	36,00
geschenkbiljetten		2706,00		1344,00				1572,00	1644,00
compensatiebon 2,5 €	113	282,50	174	435,00	233	322	2,50	582,50	805,00
compensatiebon 5 €	65	325,00	149	745,00	239	376	5,00	1195,00	1880,00
compensatiebon 12,5 €	58	725,00	99	1237,50	140	234	12,50	1750,00	2925,00
compensatiebonnen		1332,50		2417,50				3527,50	5610,00

PRODUCTEN TOEGESTUURD AAN DE KLANT

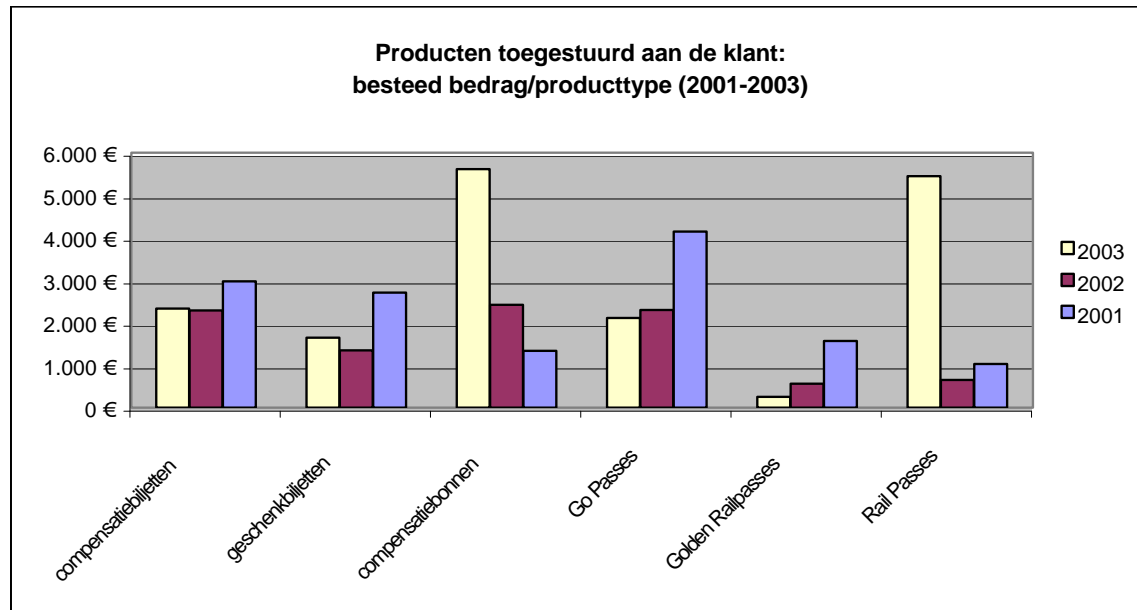
type product	2001		2002		2003				
	totaal aantal	totale kostprijs (€)	totaal aantal	totale kostprijs (€)	n.a.v. neg.* reactie	totaal aantal	prijs PE (€) (01/02/2003)	kostprijs producten n.a.v. neg.* reactie	totale kostprijs (€)
1 Go Pass	23	897,00	14	546,00	5	15	40,00	200,00	600,00
1 Go pass + 1 lijn	17	66,30	11	42,90	0	0	4,00	0,00	0,00
1 Go Pass + 2 lijnen	13	101,40	16	124,80	2	8	8,00	16,00	64,00
1 Go Pass + 3 lijnen	8	93,60	12	140,40	0	4	12,00	0,00	48,00
1 Go Pass + 4 lijnen	6	93,60	9	140,40	3	7	16,00	48,00	112,00
1 Go Pass + 5 lijnen	20	390,00	9	175,50	4	8	20,00	80,00	160,00
1 Go Pass + 6 lijnen	23	538,20	5	117,00	4	6	24,00	96,00	144,00
1 Go Pass + 7 lijnen	13	354,90	10	273,00	7	16	28,00	196,00	448,00
1 Go Pass + 8 lijnen	7	218,40	9	280,80	3	6	32,00	96,00	192,00
1 Go Pass + 9 lijnen	14	491,40	4	140,40	1	3	36,00	36,00	108,00
2 Go Passes	2	156,00	2	156,00	0	0	80,00	0,00	0,00
3 Go Passes	1	117,00	0	0,00	2	2	120,00	240,00	240,00
4 Go Passes	2	312,00	1	156,00	0	0	160,00	0,00	0,00
8 Go Passes	1	312,00	0	0,00	0	0	320,00	0,00	0,00
Go Passes		4141,80		2293,20				1008,00	2116,00
1 Golden Railpass	15	690,00	3	138,00	0	0	47,00	0,00	0,00
1 Golden Railpass + 1 lijn	1	7,67	1	7,67	0	0	7,83	0,00	0,00
1 Golden Railpass + 2 lijnen	4	61,33	0	0,00	1	2	15,67	15,67	31,33
1 Golden Railpass + 3 lijnen	4	92,00	5	115,00	0	5	23,50	0,00	117,50
1 Golden Railpass + 4 lijnen	3	92,00	1	30,67	1	1	31,33	31,33	31,33
1 Golden Railpass + 5 lijnen	14	536,67	7	268,33	1	2	39,17	39,17	78,33
2 Golden Railpasses	1	92,00	0	0,00	0	0	94,00	0,00	0,00
Golden Railpasses		1571,67		559,67				86,17	258,50

PRODUCTEN TOEGESTUURD AAN DE KLANT

type product	2001		2002		2003				
	totaal aantal	totale kostprijs (€)	totaal aantal	totale kostprijs (€)	n.a.v. neg.* reactie	totaal aantal	prijs PE (€) (01/02/2003)	kostprijs producten n.a.v. neg.* reactie	totale kostprijs (€)
1 Rail Pass	8	464,00	4	232,00	39	60	60,00	2340,00	3600,00
1 Rail Pass + 1 lijn	4	23,20	1	5,80	1	1	6,00	6,00	6,00
1 Rail Pass + 2 lijnen	1	11,60	1	11,60	2	5	12,00	24,00	60,00
1 Rail Pass + 3 lijnen	0	0,00	2	34,80	0	2	18,00	0,00	36,00
1 Rail Pass + 4 lijnen	4	92,80	2	46,40	2	8	24,00	48,00	192,00
1 Rail Pass + 5 lijnen	6	174,00	3	87,00	0	6	30,00	0,00	180,00
1 Rail Pass + 6 lijnen	1	34,80	2	69,60	4	8	36,00	144,00	288,00
1 Rail Pass + 7 lijnen	2	81,20	3	121,80	3	6	42,00	126,00	252,00
1 Rail Pass + 8 lijnen	2	92,80	1	46,40	8	14	48,00	384,00	672,00
1 Rail Pass + 9 lijnen	1	52,20	0	0,00	1	3	54,00	54,00	162,00
Rail Passes		1026,60		655,40				3126,00	5448,00
totaal		13754,57		9558,77				11185,67	17412,00

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klach

PRODUCTEN TOEGESTUURD AAN DE KLANT



In vergelijking met vorige jaren merken we in 2003 vooral een stijging op van het bedrag dat aan compensatiebonnen en aan Rail Passes werd uitgegeven.

De toename van de uitgifte van compensatiebonnen kadert in de bewuste politiek van de klantendienst om de voorkeur te geven aan *compensaties* in de vorm van NMBS-producten, dan aan *terugbetalingen*. Op die manier wordt de klant er direct toe aangezet opnieuw van onze diensten gebruik te maken. Dat in 2003 aan compensatiebonnen een merkbaar hoger bedrag werd besteed, ligt ook aan het feit dat voor een aantal dossiers (voornamelijk groepsreizen en B-dagtrips) belangrijke bedragen dienden gecompenseerd.

PRODUCTEN TOEGESTUURD AAN DE KLANT

Het hogere aantal Rail Passes dat RZ.042 in 2003 aan de klant bezorgde, heeft vooral met de stopzetting van de Bonus Pass-actie te maken. Toen de uitgifte van de Bonus Pass via Sabin niet langer mogelijk was, maar de klantendienst toch nog geconfronteerd werd met klanten die om welbepaalde redenen hun Bonus Pass-punten nog niet hadden kunnen verzilveren, kwam de dienst deze klanten tegemoet door de uitreiking van Rail Passes i.p.v. Bonus Passes.

