



Le Service Central Clientèle De Centrale Klantendienst

Rapport d'activités Jaarverslag

2007

**SNCB Direction Voyageurs
Service Central Clientèle
B-VN.06 – section 13/7
Av. de la porte de Hal 40
B-1060 Bruxelles**

**NMBS Directie Reizigers
Centrale Klantendienst
B-RN.06 – sectie 13/7
Hallepoortlaan 40
B-1060 Brussel**

Table des matières

	Page
1. Introduction	1
2. Résumé des actions en 2007	2
3. « Irrégularités voyageurs »	13
3.1 Analyse	14
3.2 Traitement administratif	24
3.3 Traitement commercial	32
3.4 Recouvrement	35
4. Traitement des autres réactions de la clientèle	40
5. Compensations des retards de trains en service national	52
6. Call Center Voyageurs National	54
7. Traitement des Objets Trouvés/Perdus	57
8. Le Comité Consultatif des Usagers	63
9. Conclusion	64

1. Introduction

La situation a évolué : la société a vécu récemment des changements importants qui ont obligé l'ensemble des agents de s'adapter aux nouvelles réalités des services. Ces comportements nouveaux doivent impérativement s'inscrire dans une approche globale de la qualité qui consiste à mobiliser tous les agents afin de fournir des services de qualité. L'adéquation de la qualité aux objectifs de marketing s'obtient par l'implication du personnel dans l'adaptation de l'éventail des services proposés à la segmentation du marché afin de répondre aux besoins individuels des clients.

Il ne suffit plus de se déclarer « orientés clients », mais il convient d'initier toutes les actions pour l'être effectivement.

Comme je l'indiquais déjà dans le rapport d'activités 2006, ces dernières années voient émerger un client éduqué, ayant acquis de l'expérience et que les messages non suivis de faits ne trompent plus. Désormais il veut plus, mais surtout différemment: il veut de l'attention, de la compréhension, de l'émotion, de l'intérêt, de l'authenticité, de la reconnaissance...

Sous l'effet de l'évolution du marché et de la demande de mobilité croissante émanant de la population, le rôle joué par la société s'est considérablement amplifié au point qu'il faille prendre en considération la gestion du changement au sein du nouvel environnement du marché.

Les sociétés de transport public sont aujourd'hui confrontées à des défis majeurs induits par la mondialisation, la libéralisation et la concurrence locale et intermodale. Cette évolution des conditions du marché oblige les entreprises de transport à revoir complètement l'approche de leur métier: elles doivent aujourd'hui réagir à la dynamique du marché et aux besoins de la clientèle.

La clientèle au centre des préoccupations dans une démarche qualité.

L'équation n'est pas nouvelle et semble même évidente : être orientés clients, c'est subordonner toutes les décisions (stratégiques ou autres) à la fois aux objectifs de l'entreprise et aux souhaits de la clientèle tels que sélectionnés par cette même entreprise. L'objectif est de soulever tous les leviers et les facteurs influençant la décision de la clientèle d'utiliser le transport public plutôt qu'un autre mode de transport, ainsi que son degré de satisfaction vis-à-vis des services concernés.

Pour atteindre cet objectif, ce processus doit être lié à une approche globale de la qualité qui nécessite d'associer l'ensemble du personnel de l'entreprise à la fourniture de services de qualité.

La nécessité d'intégrer les ressources humaines pour garantir la satisfaction de la clientèle

Dans toutes les entreprises, les ressources humaines ont toujours joué un rôle très important. Au delà du service de base, c'est en fonction des contacts avec les agents présents sur le terrain que la clientèle juge les solutions proposées - qu'il s'agisse d'en apprécier la valeur, d'acheter un titre de transport, de répéter l'expérience ou de recommander le service à d'autres personnes. Donc, pour opérer un recentrage sur les besoins de la clientèle. Il me paraît indispensable d'adopter une approche qualité qui nécessite la révision du système de sélection et de recrutement du personnel ainsi que le renforcement ou la mise en place d'instruments destinés à développer les ressources humaines par la formation, la motivation et le développement personnel.

Ainsi, le personnel au sein du Service Central Clientèle doit être suffisant tant en quantité qu'en qualité. Vu la diversité des matières traitées, il est souhaitable et raisonnable de prévoir au sein même de ce service, des agents émanant du cadre des accompagnateurs de train, des conducteurs, des sous-chef de gares, bref du personnel ayant une connaissance approfondie du terrain qui viendrait soutenir efficacement les « employés » ayant des capacités rédactionnelles plus appropriées.

Vu sous l'angle organisationnel, la prestation d'un service de transport public de qualité suppose que le comportement orienté-client soit présent à tous les niveaux hiérarchiques, de la direction aux agents sur le terrain. C'est donc l'ensemble des effectifs qui a un rôle important à jouer.

Si l'adoption de comportements orientés-client est essentielle pour les agents en contact direct avec les clients, comme les accompagnateurs, les conducteurs, le personnel chargé de la vente de billets et de l'information, et les agents de sécurité, elle revêt également une grande importance pour les agents dont les fonctions ont un impact direct sur la qualité du service tels que les services de nettoyage, de maintenance et de réparation. Outre les agents qui contrôlent la qualité, c'est de bras dont on a besoin. Elaborer un rapport qui dénonce la saleté d'une salle d'attente, ou des toilettes ne sert strictement à rien si, par la suite, une équipe ne vient rétablir une situation propre et nette.

Ces dispositions s'insèrent dans une stratégie globale de communication interne comprenant l'élaboration de plans efficaces destinés à porter les objectifs de l'entreprise à la connaissance de tous les niveaux hiérarchiques de manière à faciliter la participation de l'ensemble des agents.

Pour ce faire, à l'avenir le Service Central Clientèle aura à cœur de diffuser auprès de chaque division et service, les feed-back nécessaires à l'amélioration de la qualité du service rendu. Son rôle ne sera pas de juger le comportement des agents incriminés dans les réactions de la clientèle, mais de mettre le doigt sur les dysfonctionnements relevés et de leur dire comment ils sont perçus par cette clientèle de plus en plus exigeante. Par exemple, un accompagnateur de train peut très bien appliquer les règles qu'il connaît parfaitement, mais le faire de façon discourtoise, voire arrogante.

Ce n'est pas un jugement, mais une énumération des doléances nous rapportées dans les dossiers. Le Service Central Clientèle est pertinemment conscient qu'un client en irrégularité sortira toutes sortes d'arguments sur l'attitude de notre personnel pour essayer d'échapper à l'amende.

Pour terminer cette mise en bouche, soulignons que le plan d'action 2008 du Service Central Clientèle prévoit sa réorganisation interne. Il s'agira de le professionnaliser en le transformant en Centre Expertise Clients.

En 1999, lors de sa mise en place, le Service Central Clientèle (Division B-VN.06) a migré d'une structure de « Service après vente » en Back Office Spécialisé. Jusqu'à ce jour ce service s'est attelé à mettre en place les actions d'amélioration proposées par l'étude réalisée par la firme Arthur Andersen - BrannKI. Le Scénario long terme prévoyait de transformer ce BO spécialisé en un SCC Intégré et Multi Canal.

Les scénarios d'évolution devront aussi apporter un éclairage sur la concentration des opérations au sein d'un seul Call Center physique ou la mise en place d'un Call Center virtuel, composé de plusieurs Call Center répartis sur l'ensemble du territoire.

Le projet ne se limite pas strictement à l'optimisation des Call Center proprement dits, mais à la totalité des activités actuelles du Service Central Clientèle et, éventuellement à d'autres services complémentaires permettant des activités telles la vente, les Help Desk, la fourniture d'attestations fiscales ou de retard, la possibilité de réaliser des appels outbound pour les actions marketings ou pour des enquêtes...

Le Service Central Clientèle Intégré devrait être considéré comme un véritable « Communication Center » gérant l'ensemble des contacts clients et ce, quel que soit le canal de communication utilisé (téléphone, fax, Internet, courrier...).

La valeur ajoutée de ce SCC Intégré réside dans les points suivants :

- Point de contact unique pour le client.
- Meilleure centralisation des requêtes et alimentation d'une base de données Clients centralisée.
- Economies d'échelles en termes d'outils et de ressources – synergie possible des compétences entre les activités Gestion des plaintes, information et réservation.
- Renforcement de l'image Corporate de la SNCB.
- Enrichissement de la fonction des agents.

Voilà, les défis seront nombreux, mais nous sommes prêts et enthousiastes pour les relever.

Enfin, ce rapport d'activités n'a pas d'autre prétention que de vous livrer l'analyse chiffrée des nombreuses tâches réalisées au sein du SCC.

Bonne lecture.

Philippe Portogallo
Chef de division

2. Résumé des actions en 2007

Uitbreiding van de werking

In 2007 kon de centrale klantendienst de nieuwe compensatieregeling bij vertraging in binnenlands treinverkeer na een jaar functioneren voor het eerst evalueren. Het aantal claims bleef zowel voor frequente als langdurige vertragingen beperkt.

Dit was echter niet het geval voor de andere reacties die aan de klantendienst werden gericht: het aantal schriftelijke reacties over de service steeg weerom fors (met 14%), het aantal telefonische oproepen nog meer (met 19%). Ook het aantal interventies van het call center voor Ticket on line (de verkoop van vervoerbewijzen via de NMBS-website) en voor de assistentie van reizigers met beperkte mobiliteit nam gevoelig toe. De drempel naar de klantendienst wordt kennelijk steeds lager...

Totnogtoe ging de jaarlijkse toename van het werkvolume niet gepaard met een herziening van het personeelseffectief. De klantendienst zag zich daarom genoodzaakt zijn organisatiestructuur aan te passen om zijn rendement te verhogen. Hiermee werd een bescheiden stap gezet naar meer polyvalentie.

Het bureau compensaties, dat het vooral in piekperiodes druk heeft, werd in dalmomenten reeds ingezet in de klachtbehandeling. Dit leidde eind 2007 uiteindelijk tot de fusie van 2 bureaus: compensaties enerzijds en klachten over onregelmatigheden anderzijds.

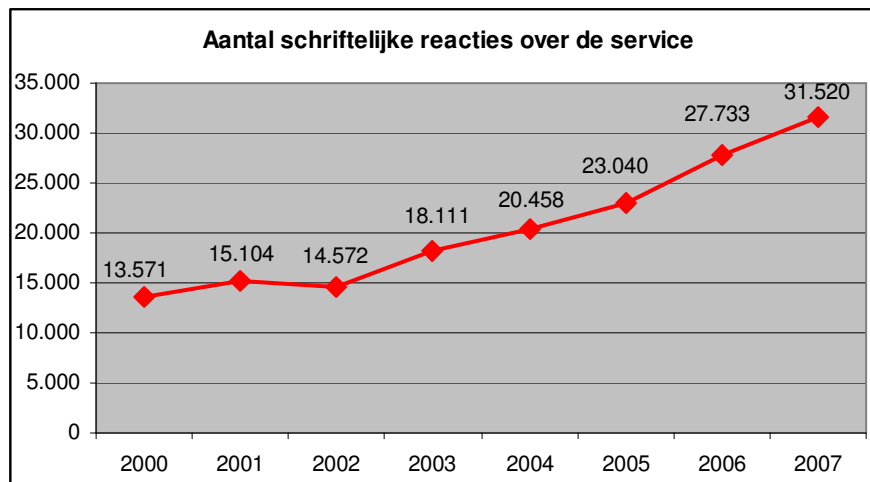
Ook het call center werd tijdens de daluren verder ingeschakeld voor de beantwoording van infovragen via e-mail.

Verder werd de volledige opvolging van de onregelmatigheden gecentraliseerd in één gespecialiseerd bureau, om de strijd met fraudeurs en wanbetalers nog op te drijven.

Ten slotte diende ook de werking van de Centrale Bewaarplaats voor Gevonden Voorwerpen om veiligheidsredenen anders georganiseerd.

Ieder jaar krijgt de klantendienst meer reacties te slikken. Ondanks alle geleverde inspanningen kan de afdeling de toevloed aan reacties, zeker bij piekperiodes, nauwelijks nog aan. Dit leidt onvermijdelijk tot kwaliteitsverlies in de contacten met de klant...

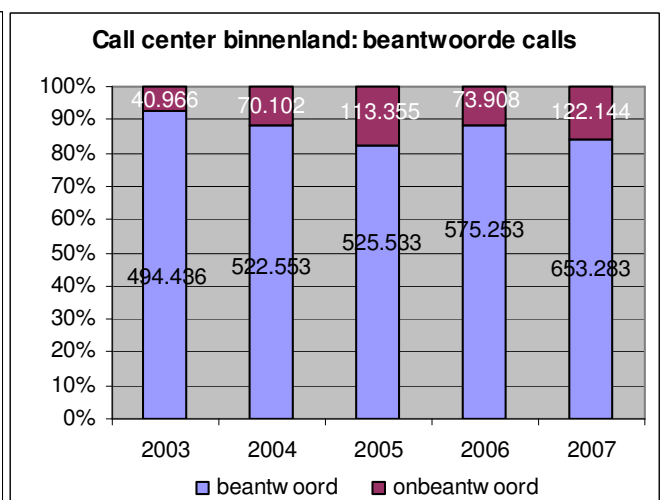
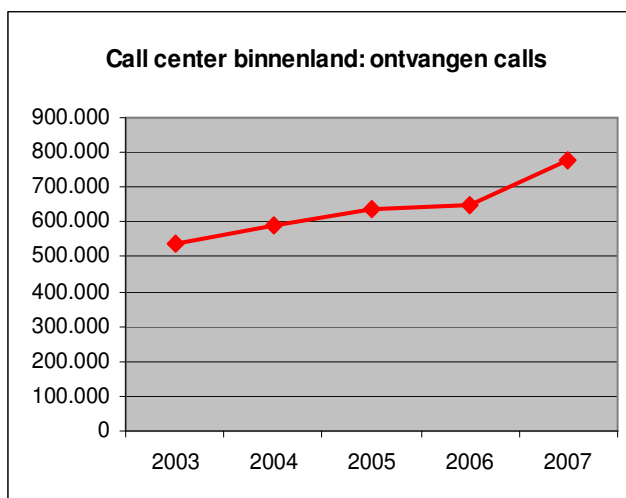
Behandeling van schriftelijke reacties over de service



De centrale klantendienst registreerde in 2007 31.520 schriftelijke reacties van klanten over allerlei aspecten van de dienstverlening in binnenlands en klassiek internationaal verkeer, of 13,7% meer dan in 2006. 22.961 ervan (72,8%) waren klachten. De top 3 was samen goed voor 83,7% van alle klachten: het treinverkeer (34,3% van de klachten), het treinaanbod (29,6%) en de producten en aflevering ervan (19,8%). Vooral de mindere stiptheid in 2007 en de introductie van de nieuwe dienstregeling in december deden de klachten toenemen.

Toch waren lang niet alle reacties negatief. De klantendienst ontving ook veel infovragen (6,0%) en vragen om terugbetaling om persoonlijke redenen (19,0%), van klanten die hun vervoerbewijs niet (langer) wensten te gebruiken.

Beantwoording van telefonische oproepen



2007 kende verschillende sociale acties bij het treinpersoneel, nachtelijke kabeldiefstallen met grote gevolgen voor de ochtendspits en ingrijpende infrastructuurwerken op grote lijnen tijdens de weekends. Dergelijke evenementen zorgden voor belangrijke piekmomenten voor het call center binnenlands verkeer.

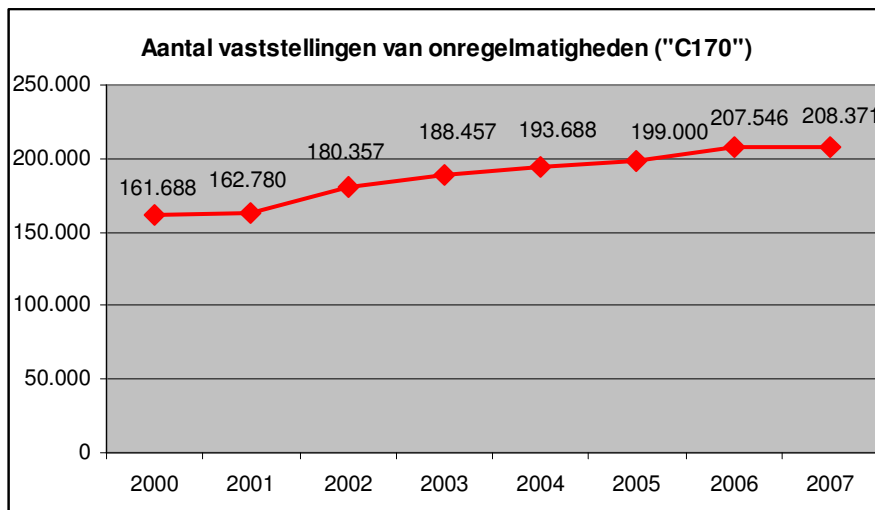
De infocentrale ontving in 2007 dan ook een pak meer oproepen dan in 2006: 775.427 in totaal (+19,4%). Door die piekmomenten lag helaas ook het percentage beantwoorde oproepen en de wachttijd iets hoger dan in 2006. Het call center behandelde uiteindelijk 84,2% van de infovragen, tegen 88,6% in 2006. Bij 70,7% van alle calls kreeg de klant binnen de minuut gehoor; in 2006 bedroeg dit percentage nog 74,7%.

Verder behandelde het call center 1.281 assistentieaanvragen van personen met beperkte mobiliteit, 21,8% meer dan in 2006. 1,5% ervan diende geweigerd omdat de betrokken stations geen assistentie konden voorzien; in enkele andere gevallen ging de klant niet akkoord met het geboden alternatief.

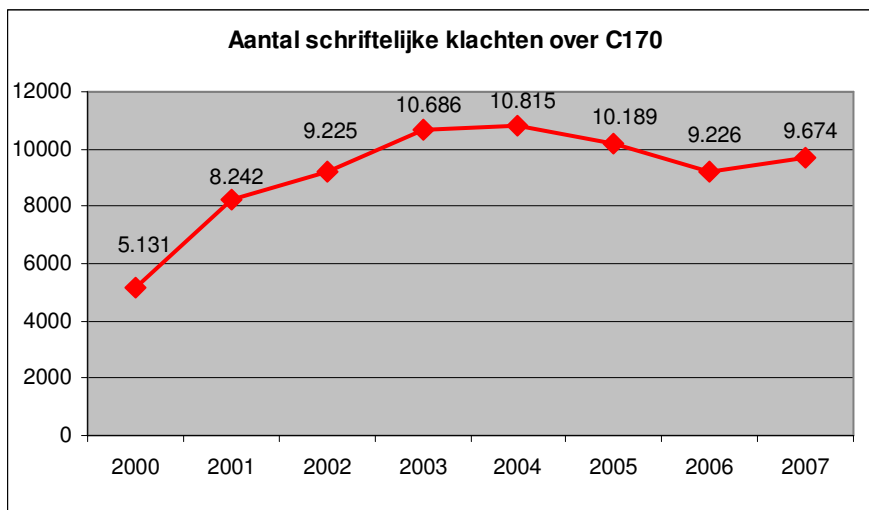
Voorts werden zowat 22.000 klanten geholpen die problemen ondervonden bij het gebruik van "Ticket on Line".

Ten slotte behandelde het call center in 2007 een 7000-tal infovragen over dienstregelingen en tarieven via e-mail, wat een verdubbeling betekende t.o.v. 2006.

Opvolging van onregelmatigheden



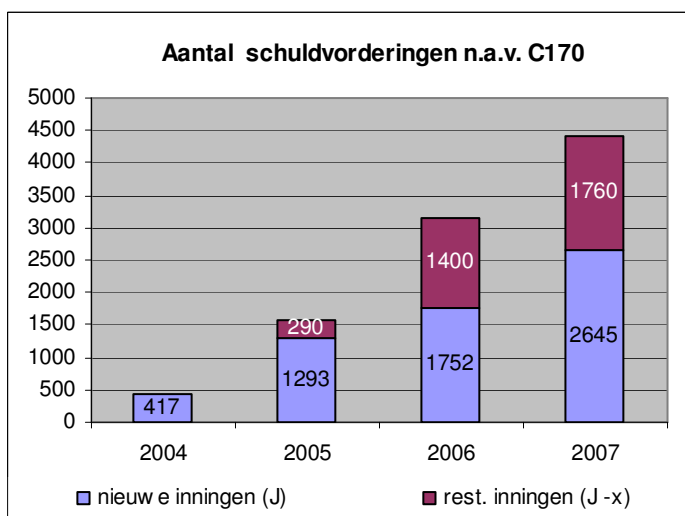
Het aantal vaststellingen van "onregelmatigheden reizigers" ("boetes" in de trein voor reizigers zonder geldig vervoerbewijs) lijkt met 208.371 vaststellingen na enkele jaren stilaan te stagneren. Terwijl het aantal "C170" (document ter vaststelling van de overtreding) in 2006 nog steeg met 4,3% t.o.v. 2005, nam dit aantal in 2007 slechts met 0,4% toe.



Het aantal klachten naar aanleiding van de redactie van een C170 nam iets toe: met 9.674 klachten noteerden we er 4,9% dan het voorgaande jaar. De klantendienst verwerkte echter niet alleen schriftelijke reacties: 4.802 dossiers C170 (of 8,4% meer dan in 2006) werden afgehandeld naar aanleiding van een telefonisch contact met de reiziger.

Naast de behandeling van klachten over C170, staat de klantendienst ook in voor het opvolgen en innen van de openstaande schulden n.a.v. C170. In september 2007 werden de activiteiten van twee bureaus die op dit terrein actief waren, gegroepeerd: de opvolging (administratief, financieel en juridisch) van de C170 enerzijds en de inning van de schulden anderzijds.

Op die manier werd een bureau opgericht dat gespecialiseerd is in schuldvordering en dat dit proces nu van begin tot einde volgt.



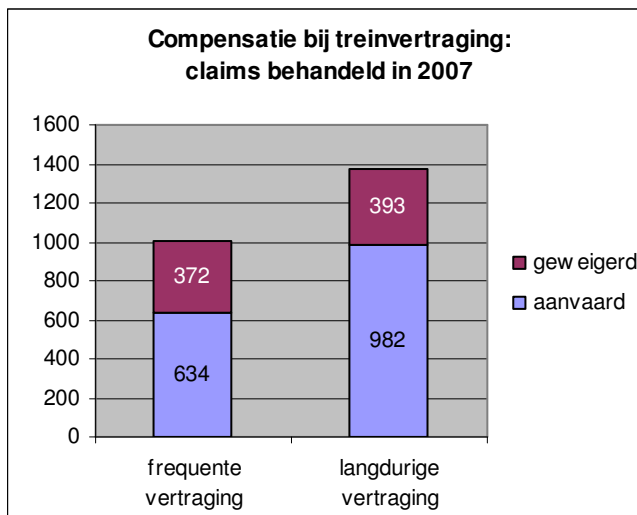
Steeds meer nieuwe schuldvorderingen gaan jaarlijks de deur uit. In 2007 werden 2.645 nieuwe dossiers geopend, een stijging van 50,9% in vergelijking met 2006, of maar liefst 104,6% t.o.v. 2005. Schuldvorderingen worden gericht aan het adres van recidivisten en wanbetalers en hebben dus steeds betrekking op meerdere dossiers C170 met openstaande schuld.

Lang niet iedere schuldvordering kan binnen het jaar afgehandeld worden. Schuldvorderingen leiden namelijk vaak tot afbetalingsplannen die over meerdere jaren gespreid worden. Zo werden in 2007 1.760 dossiers met schuldvordering, die reeds in 2004 of 2005 werden geopend, verder opgevolgd.

De centrale klantendienst werkte in zijn strijd tegen fraude en agressie ten slotte weerom nauw samen met de dienst juridische zaken van de NMBS. Deze dienst focust zich op reizigers die zich agressief gedroegen ten opzichte van het treinbegeleidingspersoneel.

Toekenning van een compensatie bij treinvertraging

Op 1 september 2006 trad de compensatieregeling in werking voor vertragingen in binnenlands treinverkeer. Voortaan kent de NMBS een compensatie toe bij frequente vertragingen (van minstens 15 minuten op een lijn, en dit minstens 25 maal per semester) en bij langdurige vertragingen (van minstens 120 minuten).



In 2007 gaf de centrale klantendienst voor het eerst compensaties voor frequente vertragingen. Het eerste semester waarop de nieuwe regeling betrekking had, liep immers van 1 september 2006 tot eind februari 2007; het tweede van 1 maart tot eind augustus 2007.

Voor beide semesters samen ontving de dienst 1006 claims. In 63,0% van de gevallen werd uiteindelijk een compensatie toegekend; in de overige gevallen voldeed de aanvraag niet aan de toekenningsvoorwaarden.

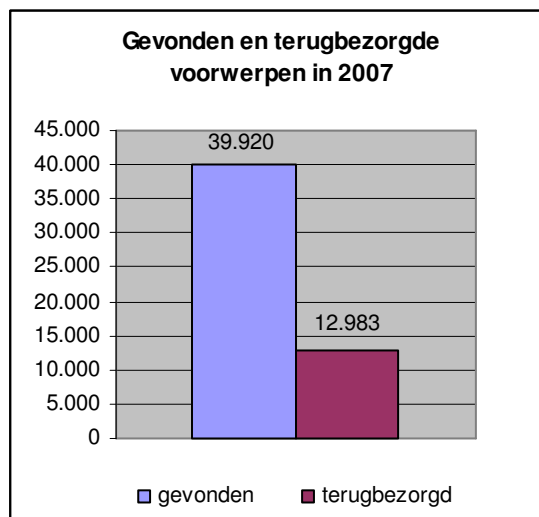
Voor langdurige vertragingen kreeg de klantendienst iets meer compensatieaanvragen binnen. In 2007 werden in totaal 1.375 claims behandeld. Het aantal aanvragen dat aan de toekenningsvoorwaarden voldeed, lag eveneens iets hoger dan bij de frequente vertragingen: aan 71,5% van de claims werd een gunstig gevolg gegeven.

Beheer van gevonden voorwerpen

In december 2006 werden 2 nieuwe softwaretoepassingen in gebruik genomen voor een efficiënter beheer van de voorwerpen die in de treinen en stations onbeheerd worden teruggevonden:

- “Found objects”, voor het beheer van de gevonden voorwerpen;
- “Lost objects”, voor het beheer van de on-line aanvragen van klanten om hun verloren voorwerp op te sporen.

Door de introductie van deze nieuwe databanken, kunnen de gegevens van 2007 moeilijk vergeleken worden met de voorgaande jaren. Daarom worden hierna enkel de recentste jaargegevens verstrekt.



In 2007 werden 39.920 voorwerpen in onze treinen en stations teruggevonden en werden in totaal 30.596 zoekaanvragen ingediend. 12.983 objecten konden uiteindelijk aan de rechtmatige eigenaar worden terugbezorgd, goed voor 32,5% van alle gevonden voorwerpen, of 42,4% van alle geformuleerde zoekaanvragen.

De Centrale Bewaarplaats voor Gevonden Voorwerpen (CBGV) kreeg in 2007 na een inspectie door de Brusselse brandweer negatief advies: het depot mocht wegens brandgevaar niet langer in het station Brussel-Zuid worden ondergebracht.

Om aan dit probleem te verhelpen werd beslist om het aantal gestockeerde voorwerpen in het depot tot een minimum te beperken. Hiertoe werden ondertussen al verschillende maatregelen getroffen. Zo worden de gevonden voorwerpen voortaan langer in het station bewaard (namelijk 2 maanden in plaats van 15 dagen).

Bovendien worden de voorwerpen die toch in het depot worden opgeslagen, sneller door de dienst Domeinen van de FOD Financiën afgehaald (vóór de voorziene termijn van 6 maanden verstreken is). Dit is ook meteen de reden waarom in 2007 opvallend meer voorwerpen aan de dienst Domeinen werden bezorgd : 37.963 voorwerpen in 2007 t.o.v. 33.894 in 2006 (+ 12,0%).

3. Les « irrégularités voyageurs »

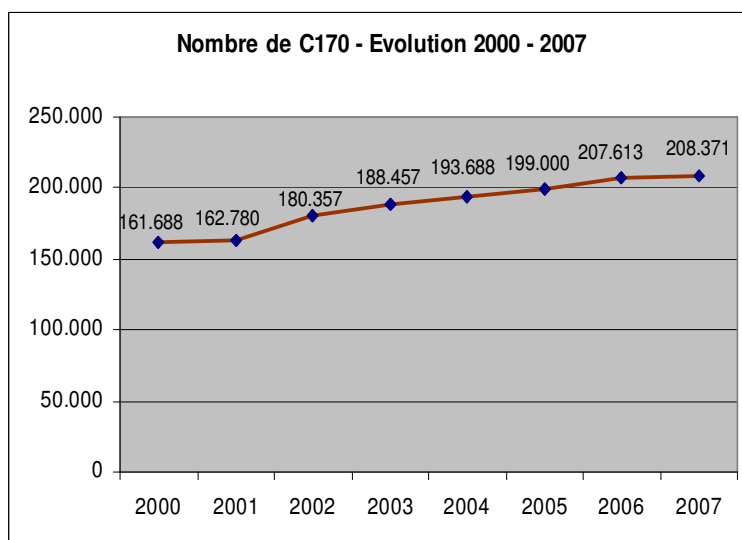
De fin septembre 2006 à fin août 2007, l'activité « Recouvrement » (B-VN.063) et le traitement des plaintes « irrégularités voyageurs » (B-VN.061) ont été regroupés en vue d'optimiser et d'uniformiser les procédures en vigueur et notamment celles ayant trait au recouvrement pratiqué jusqu'alors dans deux bureaux différents.

A partir de septembre 2007, les deux activités précitées ont été à nouveau scindées en vue de créer, notamment, un bureau spécialisé de recouvrement, B-VN.064.

Suite au succès mitigé de la procédure mise en place en vertu de l'article 47 du Contrat de Gestion sur les compensations pour retard, le bureau créé spécifiquement en septembre 2006 pour la compensation des retards a été organiquement supprimé et le personnel qui y officiait intégré au sein de B-VN.061 qui est donc chargé du traitement commercial des C170 et des compensations pour retards.

3.1 Analyse

Nombre de C170 rédigés – évolution :

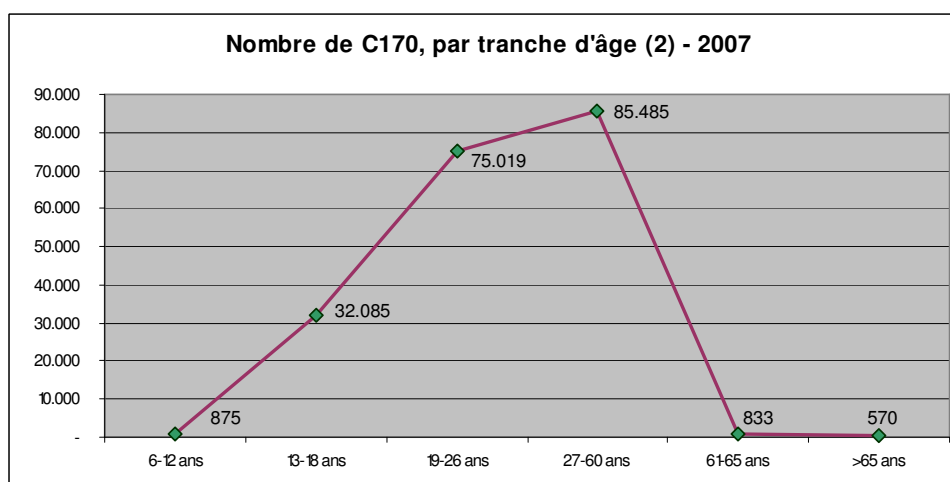


Année	Nbre C170 créés	% variation annuelle
2000	161.688	-
2001	162.780	+ 0,68%
2002	180.357	+ 10,8%
2003	188.457	+ 4,49 %
2004	193.688	+ 2,77 %
2005	199.000	+ 2,74 %
2006	207.613	+ 4,33 %
2007	208.371	+ 0,37 %

En 2007, 208.371 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 0,37 % par rapport à l'année 2006. Notons toutefois, que le nombre de voyageurs transportés connaît également une croissance importante et continue.

Le profil du voyageur en irrégularité :

A. Age



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

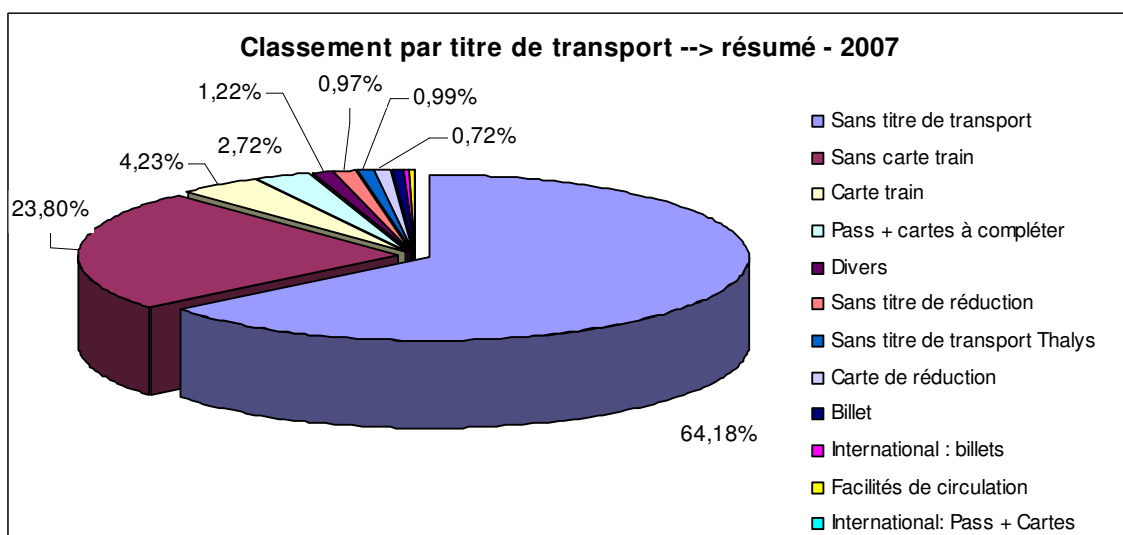
Ainsi, en 2007 comme les années précédentes, les constats d'irrégularité ont été majoritairement dressés à l'encontre de voyageurs âgés entre 27 et 60 ans, c'est-à-dire notre clientèle pourtant généralement abonnée (C170 pour carte Train oubliée ou périmée) ou utilisatrice du Rail Pass...

De plus, plus de la moitié des C170 (51,40%) a encore été rédigée à l'encontre de voyageurs âgés de 13 à 26 ans. A l'intérieur de cette catégorie, nous constatons également que ce sont les plus âgés qui ont majoritairement fait l'objet de constats d'irrégularité.

Il apparaît également nettement que 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).

Enfin, on relève un certain nombre de C170, - certes relativement faible -, rédigés à l'encontre des enfants de moins de 12 ans. La gratuité leur ayant été 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 dans les Conditions Générales.

B. Type de titres de transport utilisés



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 IBIS ou, bien entendu, à une réelle volonté de frauder...

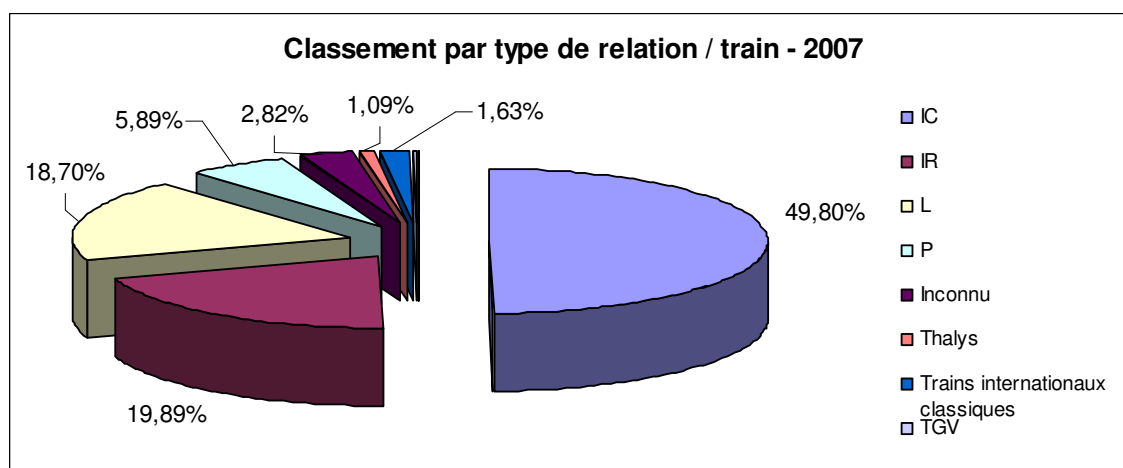
Il est également important de noter le grand pourcentage de voyageurs qui disent ne pas être en possession de leur Carte Train lors du contrôle... (plus d'un 1/5 des C170!)

Parmi les voyageurs qui ont présenté une Carte Train non valable, il s'agit le plus souvent de Cartes Train périmées qui, volontairement ou non, n'ont pas été revalidées à temps...

Parmi les Pass, le Go Pass reste sans conteste le titre de transport faisant plus fréquemment l'objet de C170 (54,36 %) du fait, surtout, qu'il n'est pas complété. De même, le nombre de Go Pass utilisés en dehors de conditions (âge...) reste particulièrement élevé (22,24%) au regard des types d'infractions commises avec ce titre de transport.

Quant à la Key Card, elle concerne 34,53 % du total des C170 relatifs au mauvais usage de la catégorie des 'Pass et Cartes à compléter'. Il s'agit, dans plus de la moitié des cas, de Key Card non complétées, mais également d'utilisation hors parcours (13,15 %) ou surchargées (10,90%).

C. Type de trains empruntés



Un peu moins de la moitié des constats d'irrégularité est rédigée 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 préalable des titres de transports et autres documents.

D. Moment où l'infraction est commise

Il apparaît clairement que la majeure partie des constats concerne des voyages effectués en semaine (81,02 %), ce qui s'explique par l'importance du nombre de personnes transportées durant ces jours.

Au cours de la semaine, il n'existe pas de différence sensible: 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...

Par ailleurs, la majorité des voyageurs en irrégularité se trouve dans les trains circulant le matin aux heures de pointe (15,24 % entre 7h et 9h).

Quant au retour, il s'effectue de manière beaucoup plus étalée: de 12h à 19h (44,43 %), avec un nombre plus important d'infractions constatées entre 16h et 18h (14,54 %).

Recouvrements des C170 en 2007

A. Suite donnée aux constats d'irrégularité voyageurs

Parmi les 208.371 constats d'irrégularité voyageurs rédigés en 2007, on observe (en mars 2008) que:

- 42,07 % des dossiers de 2006 ont été payés ou réglés gratuitement,

- 26,24 % des dossiers ont été classés sans suite. On distingue 7 catégories:

1. Classé sans suite - mauvaise adresse :	8,11 %
2. Classé sans suite - étranger :	2,38 %
3. Classé sans suite - adresse incomplète :	2,09 %
4. Classé sans suite - réfugié :	0,01 %
5. Classé sans suite - décision commerciale :	0,39 %
6. Classé sans suite - identité d'un tiers :	0,14 %
7. Classé sans suite - impossibilité de dresser PJ :	13,12 %

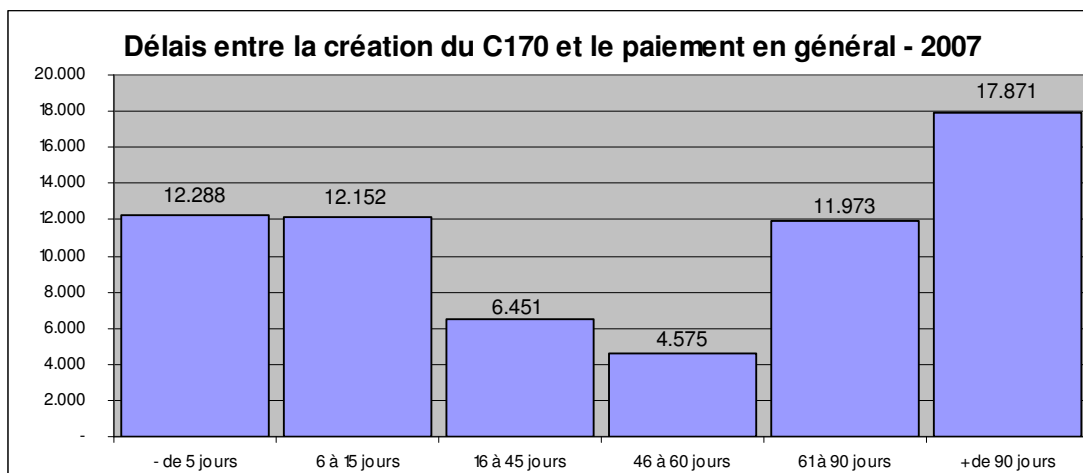
Ces dossiers, bien que classés, peuvent toutefois être réouverts, notamment en cas de voyageurs agressifs et récidivistes; un tableau récapitulatif de toutes les infractions commises étant en effet transmis à B-AD.22, quelle que soit l'année des faits.

- En mars 2008, quelques 22.800 dossiers - soit 10,96 % - étaient toujours en cours :
 - 1,94 % sont en préparation pour traitement,
 - pour 1,83 % des dossiers une lettre de rappel a été envoyée,
 - pour 7,19 % des dossiers une mise en demeure a été adressée au voyageur.

- 12,89 % des dossiers sont en traitement PJ ou sous forme de dossiers globaux (récidivistes) et actuellement pris en charge par B-AD.22.

- 7,84 % des dossiers faisaient l'objet d'une plainte en 2006, et sont actuellement toujours en cours.

B. Délais de paiement



En mars 2008, 57.481 dossiers de l'an 2007 sur un total de 208.371 – soit 27,59 % - 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).

Ces 57.481 constats d'irrégularités réglés ont fait l'objet de 65.310 opérations de paiements; en effet, de nombreux récidivistes obtiennent des plans d'apurement de leur dette et la rembourse sur plusieurs échéances (pouvant même s'étendre, parfois, sur plusieurs années).

Parmi ces C170 réglés, un peu plus de 20 % seulement le sont dans les 5 jours calendrier. Environ 42 % des dossiers sont clôturés au cours des 15 premiers jours suivant les faits et un peu moins de 53,7 % 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 62 % des constats d'irrégularité sont payés. Notons à ce sujet également que B-VN.064 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.

C. *Montants des recettes*

	Nbre de paiements	Montant en €	%
- payé au contrôleur	1.654	28.981,80	1,78%
- payé en gare	25.490	489.090,50	30,03%
- payé sur compte VN-06	37.811	1.158.841,76	71,16%
- payé sur compte H-LA.021	355	11.270,00	0,69%
- réglés gratuitement (CT oubliée, mais valable)	3.592	0,00	0,00%
- réglés gratuitement (CT périmée max. 1 jour)	42.994	0,00	0,00%
- remboursements doubles paiements	1.891	-59.779,70	-3,67%
		1.628.404,36	100,00

Par rapport à l'année précédente, les recettes ont augmenté de 16,52 %.

Sur le plan des dossiers réglés gratuitement (Avis 8 VN/2002), il apparaît que:

- si le nombre de C170 créés pour les oublis de Carte Train a encore augmenté de 4,63 % par rapport à 2006, le nombre de régularisations gratuites a, quant à lui, connu une baisse (- 8,64 %).
- concernant les Cartes train périmées de maximum 1 jour calendrier, le nombre de C170 rédigés est également en hausse (+ 5,87 %), tandis que les régularisations gratuites ont diminué de 1,16 %...

De plus, 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 B-VN.064 (ex: diminution de la surtaxe due à un paiement tardif, mais expliqué et justifié dans le chef du plaignant...).

Un autre élément à relever est que les C170 réglés sont, à raison de 23 %, des constats pour lesquels l'identité du voyageur avait été relevée sur base d'un document officiel. Ceci signifie donc que, contrairement à l'idée reçue, les paiements sont effectués par des voyageurs dont l'identité aurait pu sembler douteuse parce que communiquée simplement verbalement.

En conséquence, si la priorité reste bien entendu de dresser le C170 sur présentation d'un document d'identité officiel, à défaut, il n'en reste pas moins utile d'accepter tout autre document ou déclaration verbale du contrevenant!

Enfin, nous noterons encore que, pour 2007, outre la rédaction de C170, le montant total des régularisations effectuées dans le train (via IBIS ; source : travail A208) atteint 19.980.502,62 EUR.

D. Montants non récupérés (dossiers classés sans suite)

	Totaux (y compris montants forfaitaires):		Trajets uniquement:
	€	%	€
- adresses incomplètes	234.336,15 €	12,63%	86.212,95 €
- identités de tiers	22.013,80 €	0,93%	4.463,80 €
- étrangers	734.143,83 €	39,10%	154.284,63 €
- réfugiés	723,10 €	0,12%	208,30 €
- mauvaises adresses	1.171.233,55 €	47,21%	244.546,75 €
	2.162.450,43 €	100,00%	489.716,43 €

Pour l'année 2007, on observe que le montant des sommes irrécouvrables s'élève à environ 490.000 € en terme de trajets non payés et à plus de 2.160.000 € si l'on tient compte des frais administratifs et montants forfaitaires facturés.

Notons par ailleurs à ce sujet que 8,11 % des C170 sont classés pour adresse incorrecte suite au renvoi de notre courrier par la Poste (contre 16 % en 2004, 14,23 % en 2005 et 7,56 % en 2006).

Complémentairement, on relèvera qu' en 2007, 60,23 % du nombre total de C170 (contre 60,76 % en 2006) ont été rédigés sur présentation d'un document d'identité officiel du voyageur, les autres étant confectionnés sur base verbale, d'un journal de classe, d'une Carte Train...

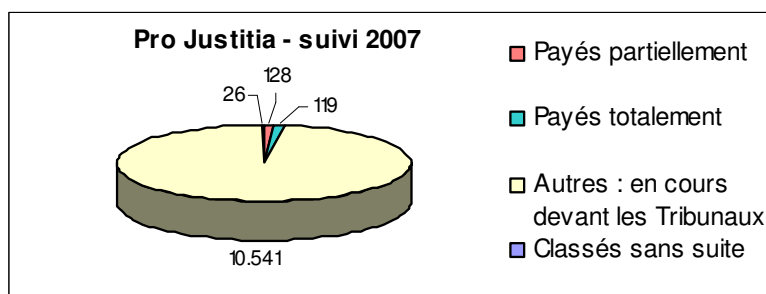
E. Pro Justitia

Nombre de Pro Justitia créés en 2007:

10.814, ce qui représente :

- 16,38 % des C170 non réglés, sauf classés sans suite
- 8,96 % du total des C170 non payés

Suite donnée aux Pro Justitia en 2007:



Montant des recettes 2007, indépendamment de l'année de création des PJ:

Année	Nbre PJ	Recettes (€)
1996	3	131,56 €
2001	12	1.418,86 €
2002	18	1.477,28€
2003	20	1.872,28 €
2004	38	4.758,84 €
2005	129	15.718,34€
2006	259	30.068,52 €
2007	86	9.498,98 €
	565	64.944,66 €

Nombre d'audiences fixées par les Procureurs en 2007, indépendamment de l'année de création des PJ: 2.336

Par rapport à 2006, le nombre de Pro Justitia créés a augmenté de façon considérable (+ 34,44 %); ceci résulte notamment d'une augmentation du nombre d'agents affectés à cette tâche et à la hausse de leur productivité obtenue grâce à l'automatisation de certaines procédures, mais également à l'élargissement des critères de sélection des dossiers éligibles pour la rédaction des PJ.

Par ailleurs, nous notons également:

- que le nombre de dossiers entièrement payés, de même que celui des C170 payés partiellement sont en augmentation;
- que le montant des recettes a également augmenté par rapport à l'année précédente ;
- que le nombre de dossiers non réglés reste important et, par comparaison, que 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.

Ainsi, une part importante des dossiers non payés au terme de la procédure amiable ne fait pas l'objet de PJ en raison de vice de forme dans la rédaction du C170, raison pour laquelle B-VN.06 insiste régulièrement auprès du personnel d'accompagnement sur la nécessité de rédiger des C170 conformément aux prescriptions rappelées régulièrement par B-VN.11.

Bon nombre de Pro Justitia sont toujours pendants 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.

Nous devons donc déplorer que les Tribunaux soient très peu nombreux à utiliser cette pratique!

F. Dossiers transmis à B-AD.22

	Nb de dossiers globalisés par B - VN	Nb de C170 concernés
Dossiers relatifs à une agression verbale (traités par B-AD.22)	96	2.037
Dossiers relatifs à une agression physique (traités par B-AD.22 ou H-LA.021)	102	4.050
Dossiers relatifs à des interventions de CPAS, minimexés, ...	7	47
Dossiers relatifs à des multirécidivistes - Autres	84	3.131
Dossiers créés suite à une convocation du tribunal (suite) PJ, ...)	26	177
Dossiers constitués dans le cadre de citations directes	10	99
Dossiers relatifs à un règlement collectif de dettes	202	2.908
TOTAL	527	12.449

Depuis novembre 2002, le nombre croissant d'interventions de services de médiation de dettes, de CPAS, d'avocats... nous a conduit à élaborer, avec les Services 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.

Suite à la réorganisation des Services Juridiques dans le cadre de la nouvelle structure de la SNCB, cette tâche, consistant en la rédaction de déclarations de créance pour règlements collectifs de dettes, a été reprise, depuis juillet 2005, par B-VN.064 (anciennement B-VG.044).

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, dont l'origine réside très souvent dans un conflit survenu lors du contrôle des titres de transport.

B-VN.064 établit donc le relevé des irrégularités d'un même voyageur et le communique à B-AD.22, c'est-à-dire au Service Juridique de la SNCB Opérateur (sauf en cas d'agression physique avec incapacité de travail du personnel d'accompagnement, où le dossier est pris en charge par H-LA.021 - Service Juridique de la Holding) ainsi que toutes les informations y relatives telles que les dates des rappels et mises 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...

A ce sujet, on notera qu'en 2007, 983 C170 ont fait l'objet de déclarations complémentaires du PAT via de tels documents dont, plus précisément, 510 formulaires post-agression qui ont pu être directement reliés à des constats d'irrégularité voyageur.

3.2 Traitement administratif

Les tâches réalisées par B-VN.064 en 2007 ont été les suivantes :

Gestion des courriers de rappel et de mises en demeure relatifs aux C170 non payés

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2007	2006
Vérification encodage C170	189.491	172.785
Envois lettres de rappel	116.181	108.064
Envois mises en demeure	66.255	64.721
Gestion des retours 'mauvaises adresses'	32.167	20.658

Au vu des chiffres, le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une vérification avant envoi des lettres est en augmentation (+ 9,67%), ce qui est négatif bien entendu.

Toutefois, le nombre de dossiers toujours en cours de traitement en mars 2008 est de 10,96%, alors qu'à l'heure de la rédaction du rapport annuel 2006, le pourcentage de dossiers en cours de traitement était de 17,54%.

Sachant que les probabilités de récupérer les montants dus à l'occasion de voyages irréguliers sont de plus en plus faibles lorsque le délai de paiement s'allonge, il est indispensable que les C170 soient encodés le plus rapidement possible dans l'application SABIN-PIM, et que l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure puisse être effectué dans les délais prescrits.

De même, n'oublions pas qu'un C170 non payé est un encouragement à la récidive entraînant non seulement une perte de recettes, mais également un plus grand risque de conflit entre voyageurs et accompagnateurs de train!

Recherche d'identité et adresses de voyageurs en irrégularité:

L'intervention du Corporate Security Service (B-Security – Securail), du SPC étant de plus en plus souvent requise pour identifier les voyageurs en irrégularité, une procédure a été mise en œuvre pour obtenir les adresses des voyageurs concernés par cette intervention.

De même, plus de 10 % des C170 faisant l'objet d'adresse incorrecte du contrevenant, la recherche d'adresse via les administrations communales est indispensable, notamment lorsqu'il s'agit de voyageurs récidivistes ou de personnes ayant commis en outre une agression à l'encontre de notre personnel.

Notez également que depuis juin 2007, quelques agents de B-VN.064 ont reçu un accès au Registre National et peuvent ainsi vérifier les coordonnées des voyageurs en irrégularité. Les demandes de recherche d'adresse via les communes ne sont donc plus nécessaires.

Malheureusement, cette procédure ne fait pas l'objet d'un encodage dans l'application informatique SABIN-PIM; aucun chiffre n'est donc disponible quant à l'ampleur de cette tâche.

Rédaction des Pro Justitia

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2007	2006
Rédaction des Pro Justitia relatifs aux C170 non payés	10.814	8.044

Lorsqu'un C170 n'est pas payé au terme de 60 jours calendrier, un Pro Justitia peut être dressé à l'encontre du contrevenant, pour autant que les conditions de forme du C170 soient respectées et que l'accompagnateur qui l'a rédigé soit assermenté.

B-VN.064 prend en charge la rédaction de ces Pro Justitia, les fait signer par l'agent du personnel d'accompagnement qui a constaté les faits et les transmet ensuite directement aux Parquets des Tribunaux de Police (Tribunaux de la Jeunesse lorsque le voyageur en irrégularité est un mineur d'âge).

En 2007, le nombre de Pro Justitia rédigés a connu une certaine augmentation, rendue possible par une révision de la procédure de travail et la mise à disposition aux agents, d'outils complémentaires.

Suivi des paiements

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2007	2006
Suivi des paiements	113.787	110.102
Remboursements	6.320	6.681
Traitement des demandes de crédit	43	47

Les C170 payés par banque doivent être suivis; en effet, chaque jour, un certain nombre de paiements sont automatiquement versés sur un fonds pour ordre en raison de l'absence du n° du dossier dans la rubrique 'communication' du virement.

Le suivi des paiements permet également de clôturer des dossiers pour lesquels le paiement a croisé l'envoi de la mise en demeure et d'éviter ainsi une réclamation du voyageur.

Les remboursements effectués sont ceux qui résultent des décisions commerciales prises tant par B-VN.061 (traitement des plaintes des voyageurs en irrégularité) que par B-VN.062 (traitement des autres réactions de la clientèle).

Les demandes de crédit, pour leur part, sont celles qui sont émises par les gares lorsqu'un voyageur qui s'est présenté pour régler son C170 refuse de le payer alors que la quittance de régularisation a déjà été émise par le guichetier.

Une adaptation de l'application SABIN a été développée de manière à permettre l'annulation de ces quittances directement en gare, basée sur les mêmes critères que ceux prescrits pour l'annulation des titres de transport.

Le nombre de ces dossiers, traités par B-VN.064, est donc très faible et est resté parfaitement stable entre 2006 et 2007.

Traitement des dossiers de récidivistes et cas d'agressions

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2007	2006
Traitement dossiers globaux de récidivistes et dossiers agressions commises sur le PAT	527	507

Pour chaque voyageur en irrégularité récidiviste et ayant commis une agression à l'encontre du personnel, B-VN.064 établit le récapitulatif de la dette, pour récupération via B-AD.22 (Service Juridique – SNCB).

Cette activité est d'une grande importance, car très sensible puisqu'elle est directement corrélée aux agressions commises sur le personnel.

Il serait d'ailleurs souhaitable de pouvoir entamer ces démarches spécifiques de recouvrement, à titre préventif, dès que l'infraction et la récidive sont connues et non pas uniquement lorsque l'agression est commise et reconnue comme ayant une certaine gravité!

Par ailleurs, parmi ces dossiers se trouvent également de plus en plus de déclarations de créances, voire de propositions de règlement collectif de dettes, à formuler par B-VN.064, sur demande et jugement des Tribunaux.

Traitement particulier des C170 rédigés dans les trains Thalys

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2007	2006
Encodage et transmission dossiers C170 - Thalys	197	284

Si les accompagnateurs de train rédigent également des C170 à bord des trains Thalys et si B-VN.064 adresse également les courriers de rappel et de mise en demeure aux voyageurs qui omettent de régulariser leur dossier, c'est le Service Clientèle de Thalys qui prend en charge le traitement des réclamations portant sur les irrégularités, or il n'est ni en possession des constats C170, ni de l'application SABIN-PIM...

Résultent donc de cette situation l'envoi des dossiers à Thalys International et l'encodage, par B-VN.064 de leurs décisions commerciales en la matière...

La question à se poser est, ici, de savoir si ce système est 'logique'...

Ce point a régulièrement fait l'objet de discussions, mais aucune décision n'ayant été prise, cette tâche est toujours effectuée sur base du principe évoqué ci-avant. Il est par ailleurs utile de signaler qu'il s'agit d'une tâche tout à fait limitée.

Classement des différents feuillets constituant les C170

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2007	2006
Classement des constats d'irrégularité voyageur (C170)	416.742	415.226

D'année en année, le nombre de C170 continue d'augmenter... Ceci résulte de tous les moyens mis en place pour mieux lutter contre la fraude et les agressions (création des BSC, contrôles d'accès à quai...) et sans doute également du nombre toujours croissant des voyageurs...

Chaque constat C170 est composé de 3 feuillets:

- jaune, pour le voyageur;
- rose, destiné à l'encodage par les dépôts (et utile pour B-VG.04 en l'absence du feuillet blanc, qui reste 15 jours en gare pour en permettre la régularisation à très court terme);
- blanc, original auquel sont joints les éventuels documents retirés (titres de transport ou cartes de réduction non valables,...). Ce feuillet est aussi indispensable pour la rédaction des Pro Justitia.

De même, pour le traitement des dossiers d'agression ou en présence d'une réclamation de la part du voyageur, le C170 est une pièce indispensable... d'où l'importance d'un classement efficace et rapide de ces documents!

La réalisation de cette activité est effectuée par une équipe d'accompagnateurs en service léger. Au gré des jours et des semaines, le nombre d'agents est donc très fluctuant, ainsi que le nombre d'heures prestées (réduit en fonction du trajet parcouru entre le dépôt auquel l'agent est attaché et le bâtiment Atrium), avec toutes les conséquences que cela comporte notamment en terme de délai de réalisation de cette tâche, mais également en terme qualitatif !

Remarque:

La rédaction du C170 via le portable IBIS, prévue courant de l'année 2008, devrait diminuer considérablement cette activité: il restera alors uniquement à classer les feuillets originaux des C170 lorsqu'un document aura été retiré (pour autant que l'application SABIN-PIM soit adaptée pour la consultation des C170 en gare, afin de permettre la continuité de cette procédure de régularisation, basée actuellement sur le document original).

Autres tâches

D'autres tâches, connexes au traitement des C170, sont réalisées au sein de B-VN.064. Elles concernent notamment :

A. Les services légers

Comme déjà mentionné ci-avant, le classement des C170 est réalisé par une équipe d'accompagnateurs en service léger, dont le nombre, la durée de prestation effective à B-VN.064, les compétence et la motivation sont très fluctuants.

Au gré des jours et des semaines, le nombre d'agents varie donc très fortement et nécessite un suivi particulier, en concertation avec les dépôts et CPA.

B. L'application informatique SABIN – PIM

- Suivi du développement de l'application,
- Réalisation du manuel d'utilisation pour B-VN.06, les gares et les dépôts du PAT,
- Formations relatives à l'utilisation de SABIN-PIM
- Nettoyage de la base de données SABIN-PIM
- Développement macros Word & Excel pour le bureau (lettres de rappel, mises en demeure, PJ, dossiers globaux des récidivistes)

L'application SABIN-PIM a été développée au début des années '90, mais depuis lors, l'utilisation du C170 s'est considérablement développée, de même que les procédures de recouvrement. Cette application nécessite donc non seulement des actions de maintenance, mais le développement de nombreuses nouvelles fonctionnalités.

Deux personnes, au sein de B-VN.064 prennent en charge le suivi de ces demandes par ICT... malheureusement, là aussi, par manque de moyens humains chez H-ICT, plusieurs demandes restent en suspens durant un délai anormalement long (parfois plusieurs années pour certaines fonctionnalités!)

De même, les limites de cette application informatique nécessitent le développement de macros en Word et Excel par le personnel même de B-VN.064 alors qu'il s'agit plutôt de compétences attendues d'assistants en informatique!

Ceci s'applique également à la réalisation des nombreuses statistiques indispensables pour une meilleure lutte contre la fraude et les agressions : l'application informatique n'est malheureusement pas développée à cette fin!

C. Participation à des groupes de travail (IBIS, CLICOM, LISA...)

Divers projets informatiques concernent le traitement des C170 ou les plaintes y afférentes. B-VN.064 participe donc également aux groupes de travail formés pour le développement notamment de :

- IBIS : comme déjà mentionné, il est prévu, à terme, que l'accompagnateur puisse rédiger directement ses C170 via son portable IBIS ;
- LISA : l'application informatique permettant le traitement des C170, « PIM » (Passenger Irregularities Management) est un module de SABIN, qui, à terme sera également remplacé par l'application LISA.
Actuellement, la première phase est en cours et concerne uniquement la partie 'locale' de l'application, c'est-à-dire le module utilisé par les guichetiers pour la régularisation des C170;
- CLICOM : jusqu'à présent, le traitement des plaintes relatives aux C170 est effectué via « PIM », mais reste toutefois relativement limité. Or, actuellement, au sein du Service Central Clientèle, l'application CLICOM est développée, de façon à remplacer l'actuel logiciel permettant le traitement des réactions de la clientèle (tous sujets confondus, hors C170). L'objectif est de traiter également toutes les plaintes, y compris celles relatives aux constats d'irrégularité, via CLICOM, lorsque l'application informatique sera « livrée ».

D. Statistiques – feedback

- Développement des procédures SAS pour la réalisation des statistiques
- Statistiques relatives aux C170 (traitement administratif + plaintes voyageurs)
- Statistiques mensuelles pour les BSC (B-VN.13)
- Autres statistiques diverses (demandes du SPC, B-Security, questions parlementaires...)

E. Suivi des Pro Justitia

- Suivi des fixations d'audience par les Tribunaux
- Rédaction des PJ bis
- Auditions par les services de police dans le cadre des PJ

Un nombre (trop) faible de Pro Justitia donne lieu à des suites par les Tribunaux; ceci a déjà été mentionné ci-dessus, même si on constate tout de même une augmentation du nombre d'audiences fixées ces dernières années.

Néanmoins, lorsque c'est le cas, B-VN.064 assure le suivi de ces fixations, procède si nécessaire à la rédaction de PJ bis (ex : lorsque le PJ initial est payé,...) et est, de plus en plus souvent, auditionné par les services de police de façon à communiquer toutes les informations relatives au contrevenant.

NB : Un PJ concerne un seul C170; l'audition par les services de police, réalisée à la demande du Parquet, permet donc de communiquer tout le passif du voyageur incriminé envers la SNCB.

F. Traitement des demandes d'infos des gares et du PAT et des documents D43 / D233 relatifs à des C170

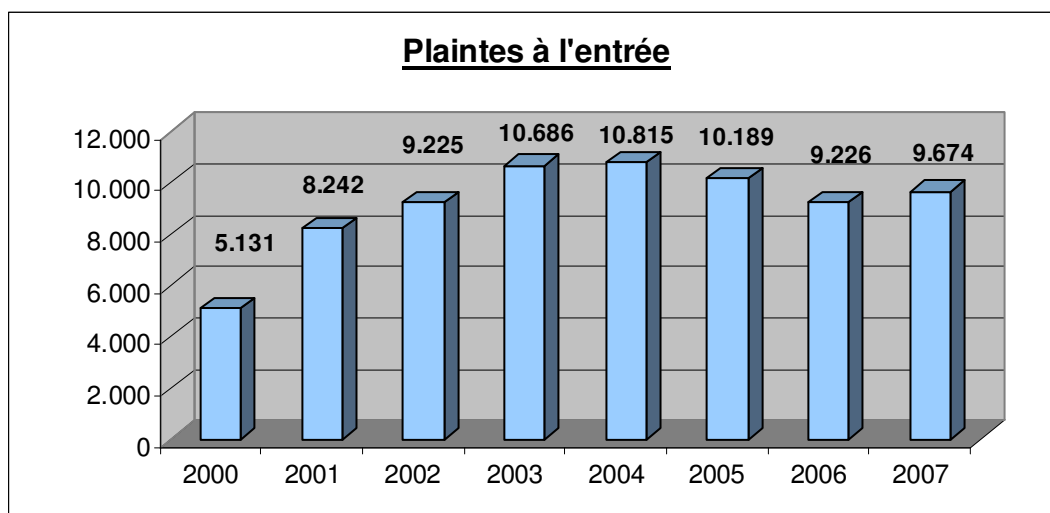
B-VN.064 s'occupe en outre quotidiennement de renseigner les gares (via des notes générales ou vers un destinataire spécifique, via des mails SABIN, par téléphone) et dépôts des accompagnateurs de train quant à l'application concrète et pratique de la réglementation en matière de régularisation des dossiers C170 et quant à l'utilisation correcte de l'application SABIN-PIM.

De même, B-VN.064 assure le suivi de tous les D43 (formulaires d'information) et D233 (formulaires de déclaration) émis par le personnel d'accompagnement ou par les gares, corrélés au traitement des constats d'irrégularité.

3.3 Traitement commercial

Plaintes à l'entrée

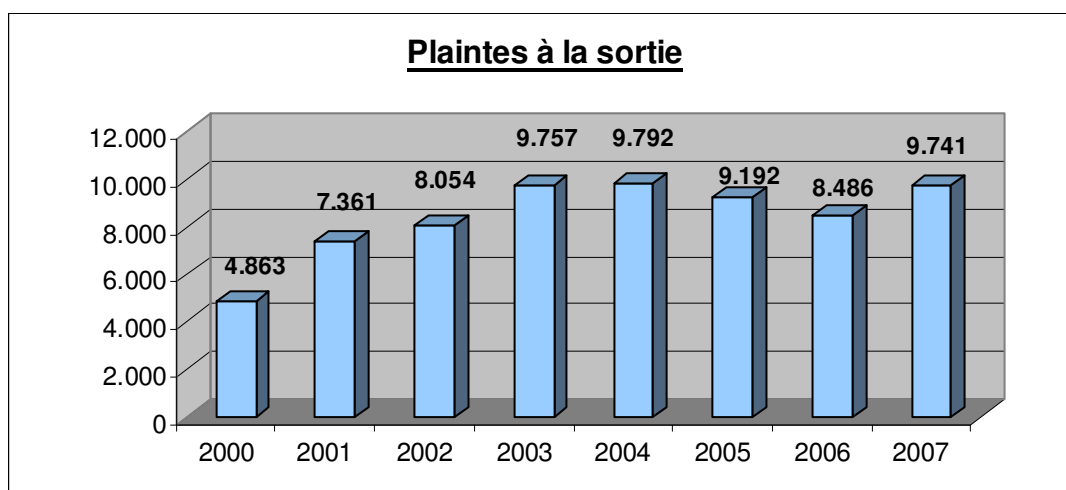
Le bureau Traitement des plaintes "irrégularités voyageurs" a reçu 9.674 plaintes écrites, contre 9.226 en 2006 soit une hausse de 4,9%.



La répartition linguistique des plaintes est de 57,8% francophones et 42,2% néerlandophones, proportion stable par rapport à 2006.

Plaintes à la sortie

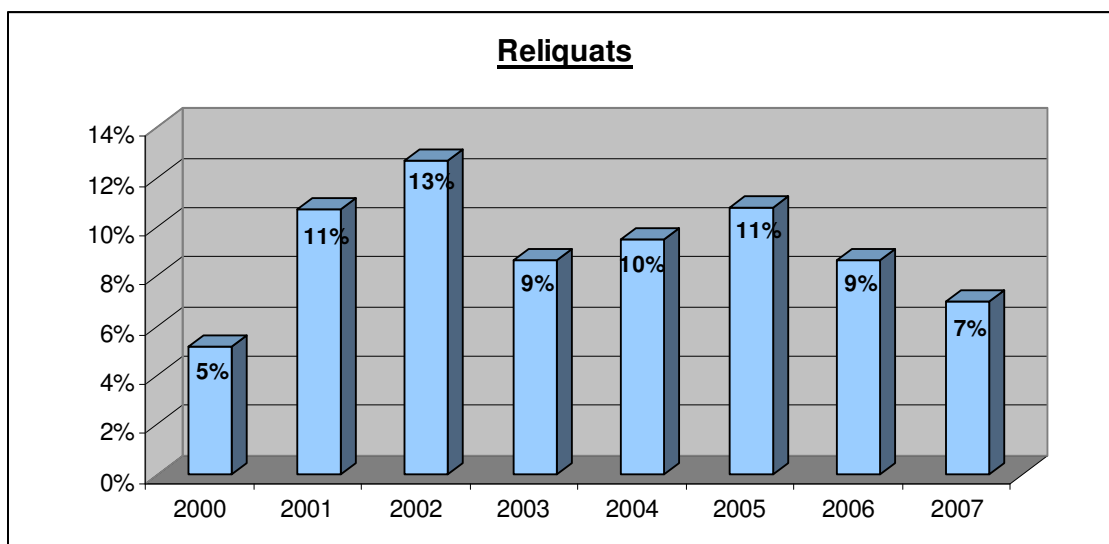
Il y a eu 9.741 réponses écrites en 2007 contre 8.486 en 2006 soit une augmentation de 14,8%.



Reliquats

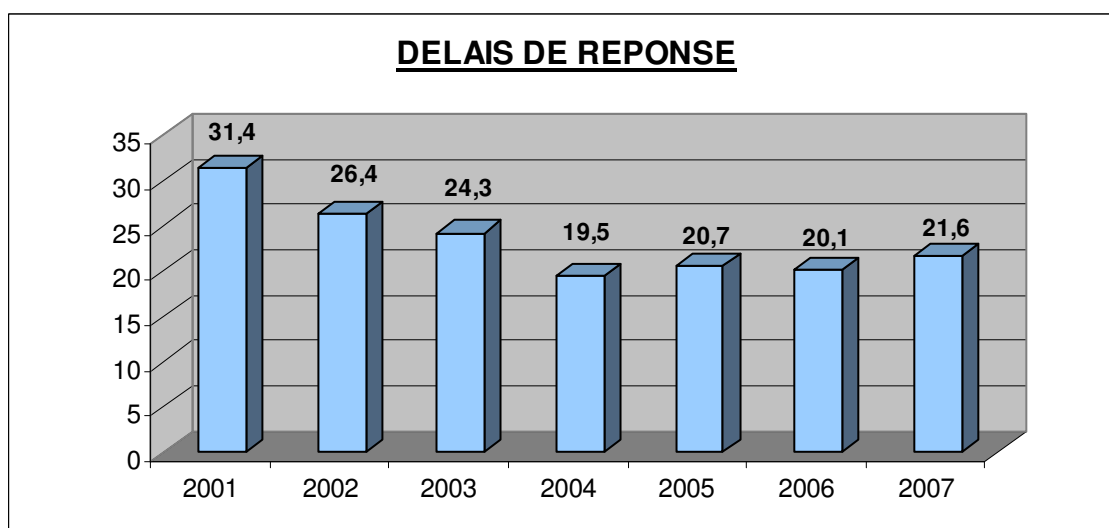
Il s'agit de dossiers qui n'ont pas encore été traités à la fin de l'exercice, de dossiers transférés, de doublons ou d'affaires classées sans suite.

Comme l'atteste le volume des sorties supérieur à celui des entrées, le reliquat a été réduit et se situe à 7%.



Délai de réponse

Le délai de réponse moyen pondéré s'est élevé à 21,6 jours, soit un léger allongement par rapport aux 3 années antérieures, mais un niveau toujours très honorable.



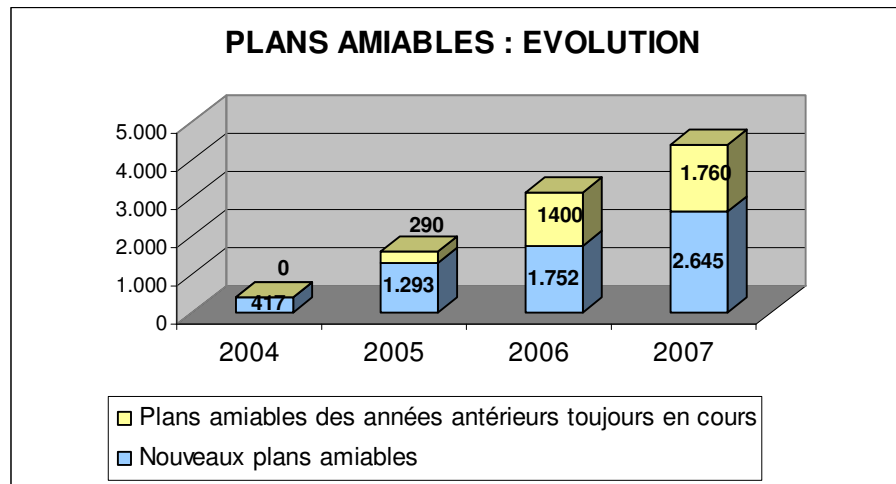
Appels téléphoniques

Une analyse via SAS des enregistrements SABIN/PIM met en exergue quelques 4.802 dossiers C170 (contre 4.398 en 2006) ayant fait l'objet d'appels téléphoniques (gares et voyageurs).

Il convient de signaler que ces appels ont été traités en majeure partie au sein de l'ex bureau VN.421, donc y compris avec l'appoint des agents qui ont été affectés en octobre 2007 au nouveau bureau de recouvrement VN.064.

3.4 Recouvrement

Vue globale



Le nombre de nouveaux plans amiables a poursuivi sa progression (de 1.293 en 2005 à 2.645 en 2007, soit + **104** %).

L'activité « Recouvrement »

L'importance du nombre de plans amiables des années antérieures et toujours en cours de traitement s'explique par le fait que les dossiers de recouvrement impliquent, pour la plupart, la mise sur pied de plans de paiements répartis sur plusieurs années et induisent dès lors un traitement récurrent pendant la durée de ceux-ci.

Ainsi, ce ne sont pas moins de 1.760 plans amiables (ouverts en 2004, 2005 et 2006) qui ont encore fait l'objet d'un traitement en 2007.

L'activité "recouvrement" de l'année 2007 comprend la gestion administrative et la récupération afférentes au reliquat des plans amiables des années 2004, 2005 et 2006 ainsi que l'ensemble des plans amiables ouverts et traités en 2007.

ANNEE	NOMBRE DE PLANS AMIABLES TRAITES	MONTANTS A RECUPERER	MONTANTS RECUPERES EN 2007	POURCENTAGE
Reliquat 2004	134	63.884,58	5.247,20	8,21
Reliquat 2005	561	284.934,67	12.606,40	4,43
Reliquat 2006	1.065	548.675,83	48.019,76	8,75
Plans amiables 2007	2.645	1.091.581,33	134.929,19	12,36
TOTAL	4.405	1.989.076,41	200.802,55	10,10

Les bons résultats enregistrés en 2006 (le taux de récupération s'est élevé à 15% mais il faut toutefois préciser que l'activité « recouvrement » a été, durant la plus grande partie de l'année, exécutée à temps plein) n'ont pu se confirmer en 2007 avec un tassement à 10,10%.

Ce ralentissement doit toutefois être relativisé pour plusieurs raisons :

- 1) le regroupement des plaintes commerciales et des dossiers recouvrement. Les tableaux ci-dessous le confirment.

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Recouvrement (1-5 irrégularités)	20	22	18	18	28	25	52	50	84	86	60	58
AJ - "agression verbale"	0	0	1	1	2	2	1	0	0	2	0	0
Recouvrement avec contact	54	124	105	112	129	117	103	93	132	153	178	90
AJ - "agression physique"	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Recouvrement sans contact	8	9	10	5	5	7	15	8	10	33	13	17
AJ - Récidivistes	1	1	1	3	2	0	0	1	0	2	1	1
Dossiers Parquet de Mons										16	10	2
AJ - Convocations Tribunal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Citations directes										1	0	0
Règlements collectifs de dettes	2	7	2	4	5	5	5	6	7	6	13	26
INDIVIDUELS	18	40	28	21	40	24	27	32	38	60	61	53
MEDIATEUR											10	2
TOTAL	103	203	165	164	212	180	203	190	271	359	346	249

On constate en effet une très nette augmentation du nombre de nouveaux plans amiables entre août 2007 et septembre 2007 (de 190 à 271, soit + **42** %), moment où l'activité recouvrement a, de nouveau, été réalisée à temps plein. La diminution enregistrée en décembre s'explique essentiellement par les congés de fin d'année.

- 2) le nombre de plus en plus élevé de plans amiables établis à la demande de CPAS, de centres de surendettement, de cellules de médiation, centres d'accueil, d'hébergement et de réinsertion.

Dans la plupart des cas, ces intervenants sollicitent le détail de notre créance ainsi que des délais de plusieurs mois (dans la majorité des cas : de 3 à 6 mois) afin d'examiner la situation du (des) débiteur(s). Au terme de ce délai, divers cas de figure peuvent se présenter : soit un plan de paiement amiable est proposé, soit nous sommes informés de l'insolvabilité (au moins temporaire) du tiers, soit nous apprenons que la mission de l'intervenant a pris fin (déménagement, refus de collaboration, disparition...).

Cet état de fait explique également l'écart important qui existe entre les montants à récupérer (encodés lors de la création d'une nouvelle proposition amiable) et les montants récupérés (au terme de plusieurs mois d'attente) ainsi que le « faible » pourcentage de récupération enregistré à certains moments de l'année.

- 3) l'activité « recouvrement », initiée en mai 2004, s'était fixée comme objectif la récupération de montants à charge de multirécidivistes issus, pour la plupart, du « Quart Monde » et dont les dossiers (après diverses tentatives préalables infructueuses) étaient considérés comme irrécupérables. Or la situation économique générale ne s'est pas particulièrement améliorée au cours de l'année écoulée avec pour corollaire un accroissement de la précarité pécuniaire des personnes précitées, ce qui contribue également à expliquer le ralentissement constaté ;
- 4) eu égard à la situation sociale et pécuniaire des contrevenants, le second objectif visait à pérenniser les plans de paiements afin, d'une part, d'atteindre un taux de récupération optimal et, d'autre part, d'induire un impact dissuasif en matière de récidive (impact non négligeable mais difficilement quantifiable).

Les plans amiables créés successivement en 2004, 2005 et 2006, toujours ouverts, font encore l'objet de procédures de recouvrement et continuent dès lors à générer des rentrées financières appréciables :

DATE CREATION DES DOSIERS	MONTANTS THEORIQUES A RECUPERER (€)	RECUPERATION					
		2004	2005	2006	2007	CUMUL	%
2004	204.232,36	21.405	26.784,40	9.483,23	5.247,20	62.919,83	30,80
2005	539.521,89	-	52.152,98	37.204,08	12.606,40	101.963,46	18,90
2006	690.158,01	-	-	110.896,44	48.019,76	158.916,20	23,03
2007	1.091.581,33	-	-	-	134.929,19	134.929,19	12,36
TOTAL	2.525.493,59					458.728,68	18,17

C'est ainsi qu'à ce jour, le taux de récupération pour l'année 2004 s'élève à 31%, celui de l'année 2005 à 19%, celui de l'année 2006 à 23%, ce qui confirme la pérennité des encaissements.

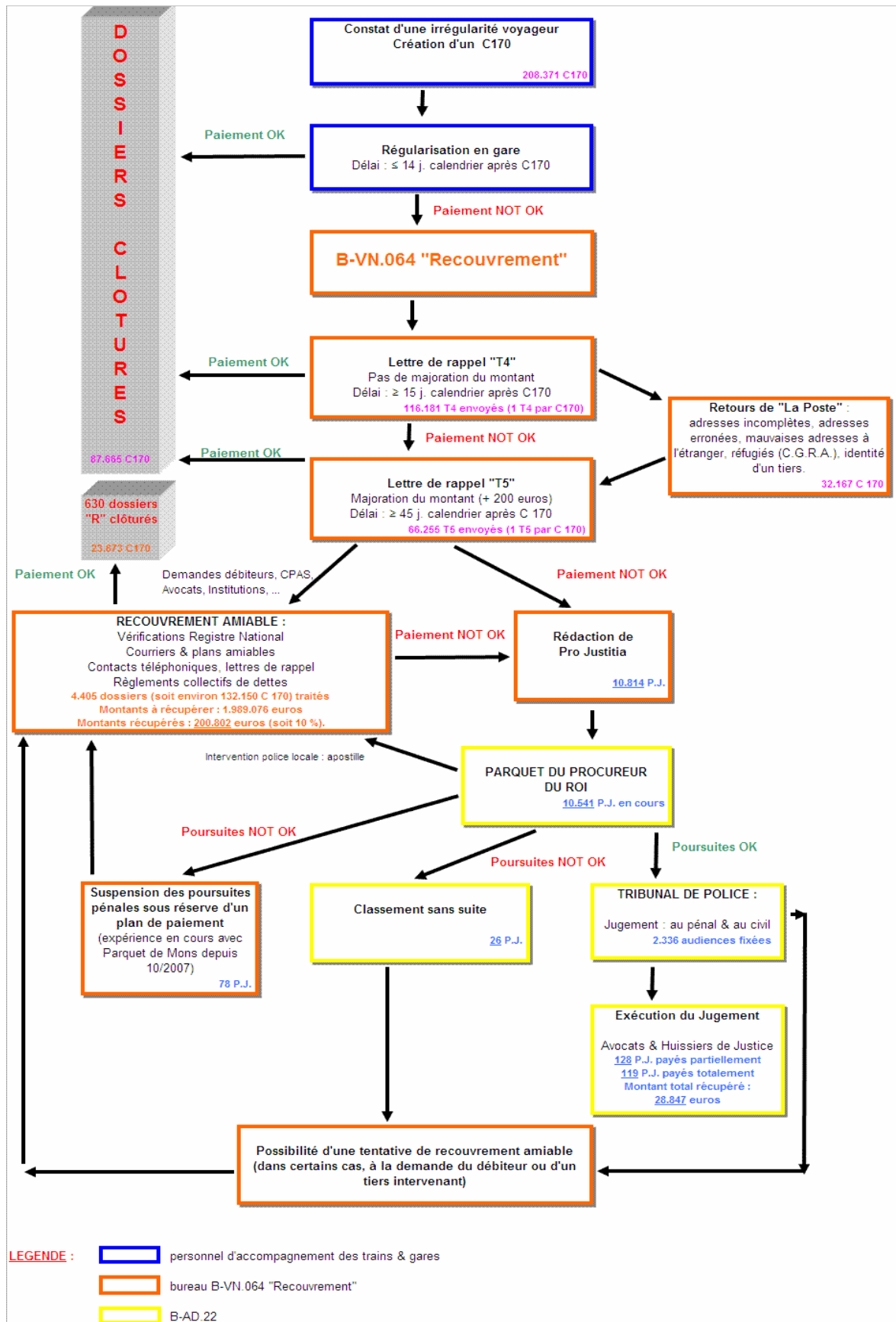
Enfin, précisons encore que, depuis le 25 octobre 2005, le recouvrement englobe également un certain nombre de dossiers traités dans le cadre de Règlements Collectifs de dettes (dossiers auparavant dévolus au Service juridique).

Durant l'année 2007, 80 déclarations de créance (48 en 2006) pour un montant de 129.322,39 euros (40.741,15 euros en 2006) ont été adressées aux Médiateurs de dettes désignés par les Juridictions compétentes.

Il est encore difficile d'effectuer un bilan étant donné les délais légaux (jusqu'à 5 ans pour un règlement judiciaire sans remise de dette en principal avec, dans certains cas, une possibilité de prolongation supplémentaire).

Cet accroissement du nombre de Règlements collectifs de dettes constitue un indice supplémentaire de la fragilisation financière d'un certain nombre de débiteurs.

Schéma de la procédure de recouvrement

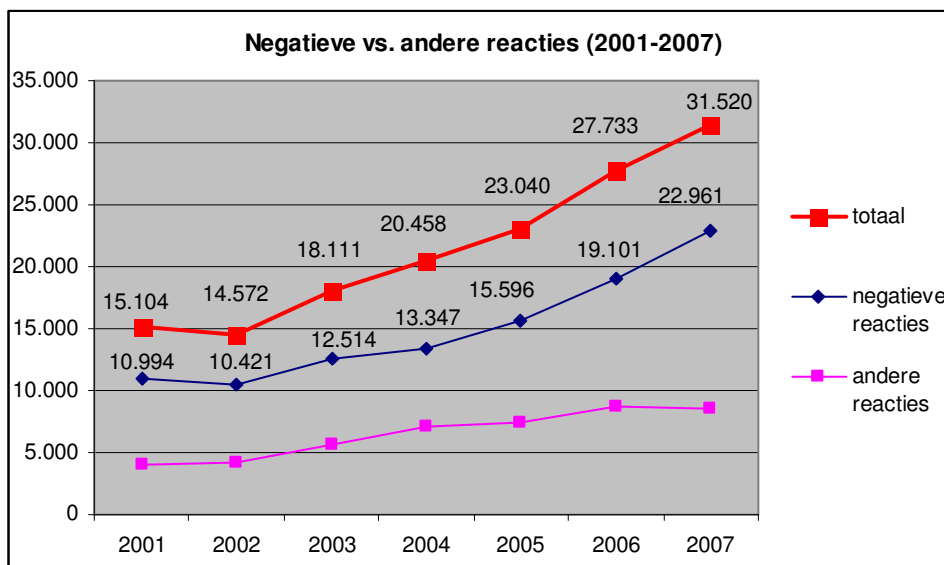


4. Traitement des autres réactions de la clientèle

In dit luik wordt een overzicht gegeven van alle klachten en andere schriftelijke reacties die bij de Centrale Klantendienst werden behandeld over de NMBS-service. Klachten over onregelmatigheden van reizigers en compensatieclaims bij vertraging komen in andere hoofdstukken aan bod.

Voor meer details en commentaren verwijzen we naar ons statistisch jaarverslag 2007.

Aantal reacties in de lift



In 2007 registreerde de klantendienst in totaal 31.520 reacties, of bijna 14% meer dan het voorgaande jaar. Daarnaast werden, wegens een tekort aan middelen, een paar duizend reacties niet geregistreerd. De klant ontving in dit geval wel een ontvangstmelding, maar geen gepersonaliseerd antwoord.

Het aantal reacties gaat al jaren de hoogte in. Volgende oorzaken lagen aan de basis van de markantste stijgingen:

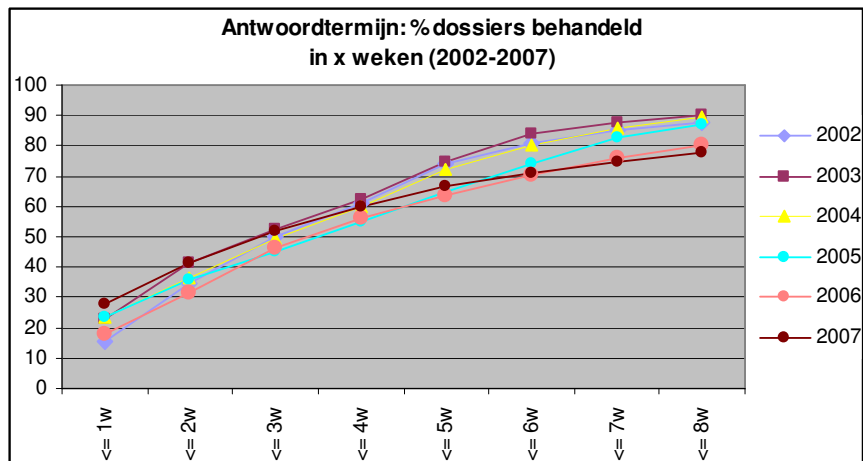
- de overname van dossiers van Reizigers Internationaal: dossiers grensoverschrijdend/klassiek internationaal verkeer en VERA-dossiers (biljettenautomaten) (2003)
- de mindere stiptheid en de introductie van de nieuwe dienstregeling (2006 en 2007)

Op 6 jaar tijd verdubbelde het aantal geregistreerde reacties. Het aantal medewerkers bij B-RZ.042 (nu B-RN.062) volgde echter niet: het aantal effectieven steeg in dezelfde tijdsspanne slechts met een derde (van 15 in 2002 tot 20 in 2007).

Bovendien kiezen steeds meer medewerkers voor deeltijds werken. Ondanks de assistentie die het bureau compensaties (B-RZ.047, nu deel uitmakend van B-RN.061) weerom bood bij de behandeling van reacties over het treinverkeer, dienden meer klanten langer op een antwoord te wachten.

Langere antwoordtermijn

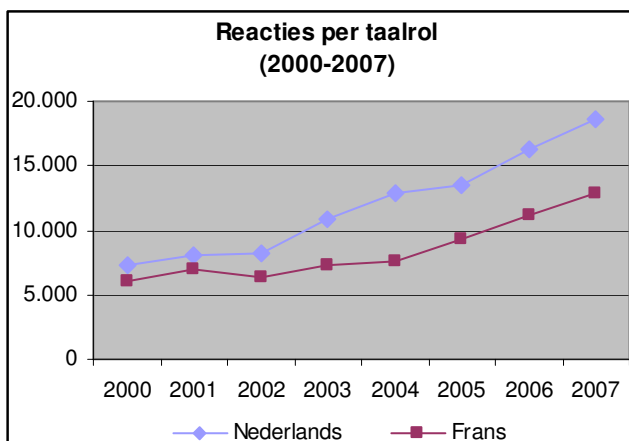
In 2007 registreerde de klantendienst 27.178 reacties die rechtstreeks aan de dienst zelf waren gericht. Van deze dossiers werd de antwoordtermijn onderzocht.



In absolute cijfers doet de klantendienst het ieder jaar beter: jaarlijks worden nog meer reacties beantwoord binnen de 2, 4, 6 of 8 weken. Ter vergelijking: in 2007 werden 18.053 dossiers binnen de 6 weken behandeld, tegen 15.686 in 2006.

Procentueel gezien gaat het echter bergafwaarts. Tot 2004 behandelde de klantendienst nog meer dan 80% van de dossiers binnen de 6 weken (= ook de maximum antwoordtermijn voor ombudsdossiers). Vanaf 2005 dook dit percentage echter onder de 75%.

Meer reacties aan Nederlandstalige zijde

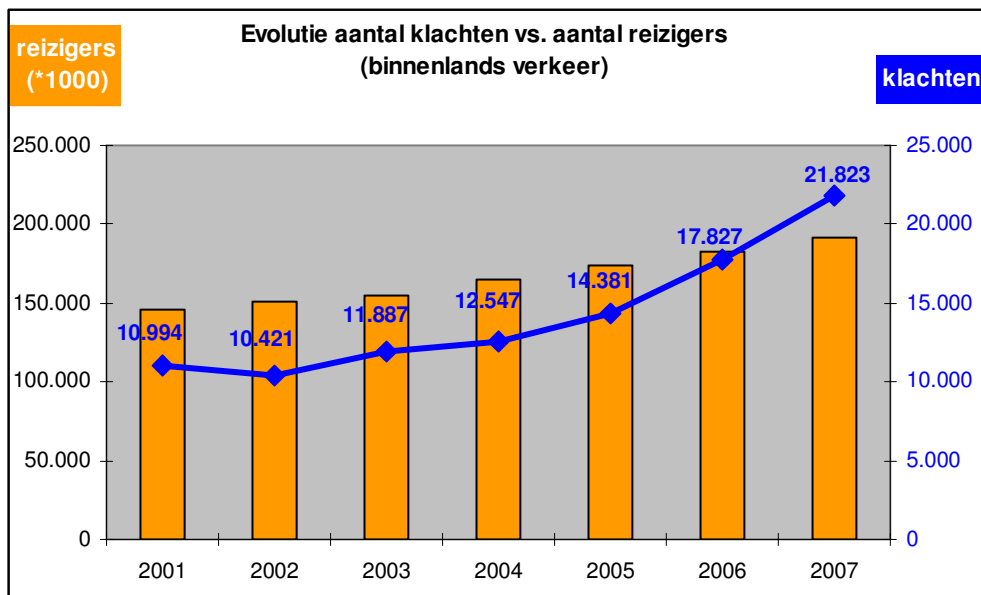


In 2007 waren 6 dossiers op 10 Nederlandstalig, 4 Franstalig.

Tot 2002 lagen deze percentages nog dicht bij elkaar, nadien werd de kloof groter.

Deze tendens heeft uiteraard een weerslag op de werkdruk in de Nederlandstalige sectie van de klantendienst.

Aantal klachten stijgt sneller dan het aantal reizigers



De klantendienst registreerde 31.520 reacties. 22.961 hiervan (73%) waren klachten. Van die klachten betroffen 21.823 (95%) het binnenlands reizigersverkeer; de overige handelden over het grensoverschrijdend of klassiek internationaal verkeer.

In vergelijking met 2006 steeg het aantal klachten i.v.m. het binnenlands verkeer met 22%. Het aantal binnenlandse reizigers nam daarentegen "slechts" met 5% toe. Het aantal klachten stijgt dus, relatief gezien, een stuk sneller dan het aantal reizigers. Of nog: in 2006 dienden 97 klanten op 1 miljoen een klacht in; in 2007 reeds 114.

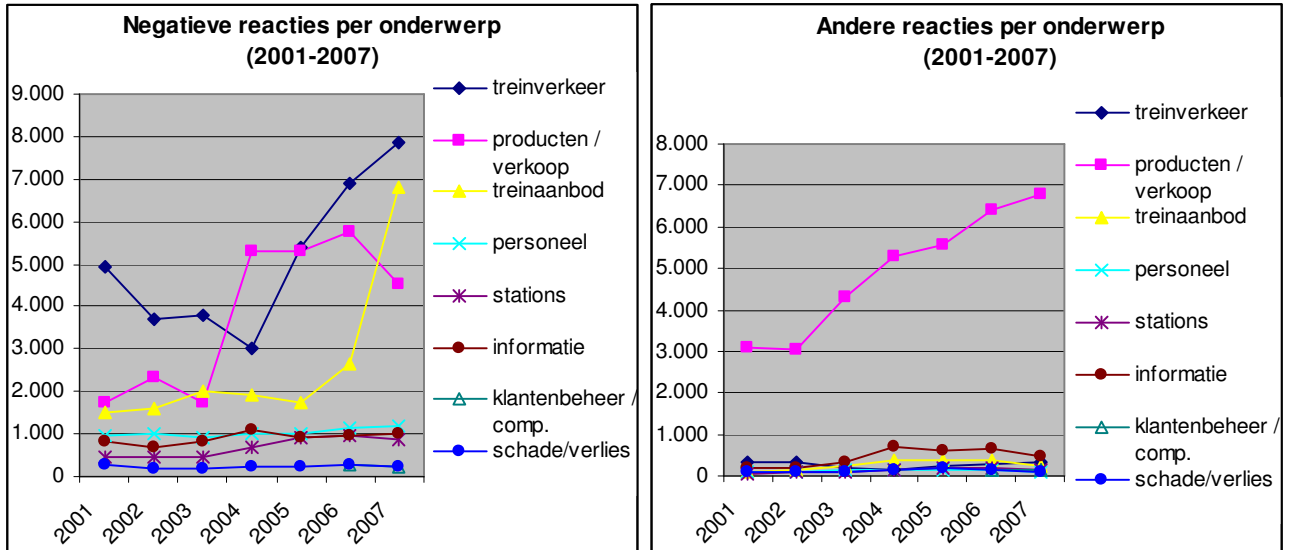
Toch blijft het een feit dat slecht een heel kleine fractie van de klanten ooit een klacht indient. Een klacht is dan weer veelal slechts het topje van de ijsberg...

Aantal reacties per type en onderwerp

De klantendienst behandelt niet alleen klachten. 73% van alle reacties in 2007 was inderdaad negatief. Vragen om terugbetaling van een NMBS-product om persoonlijke redenen van de klant vormen, met 19%, echter ook een flinke punt van de taart. Informatievragen zijn dan weer goed voor 6% van het totaal aantal reacties.

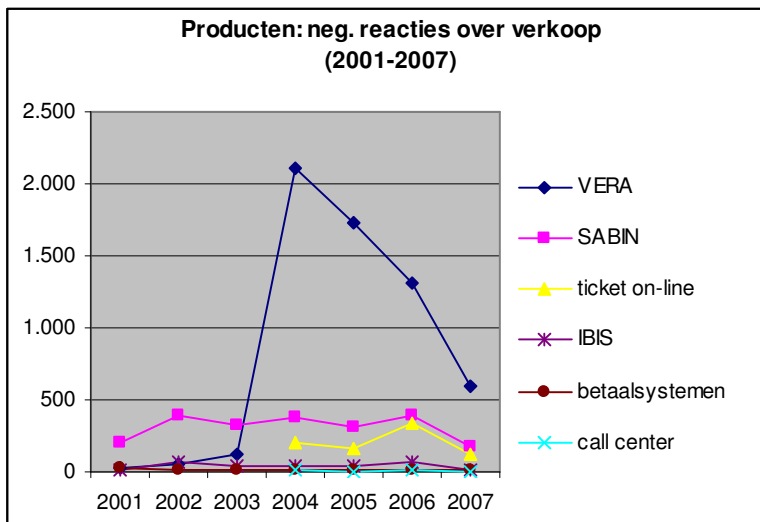
De producten en verkoop ervan genereren al jaren de meeste reacties. Veelal betreft het echter geen klachten, maar andere reacties. Het aantal klachten over dit onderwerp nam in 2007 zelfs duidelijk af.

Bij de klachten onderscheiden we 2 toppers in 2007. Het treinverkeer, dat al vanaf 2005 aan een opmars bezig, oogstte 15% meer klachten dan in 2006. Het aantal klachten over het treinaanbod nam echter nog markanter toe, nl. met maar liefst 156% t.o.v. 2006!



Klachten per onderwerp

Klachten over producten en de verkoop ervan



Blikvanger bij de klachten over de **verkoop**, is de evolutie van de klachten over VERA.

In de loop van 2003 nam de klantendienst de terugbetaling van vervoerbewijzen die niet (correct) werden afgeleverd door VERA-automaten over van Reizigers Internationaal.

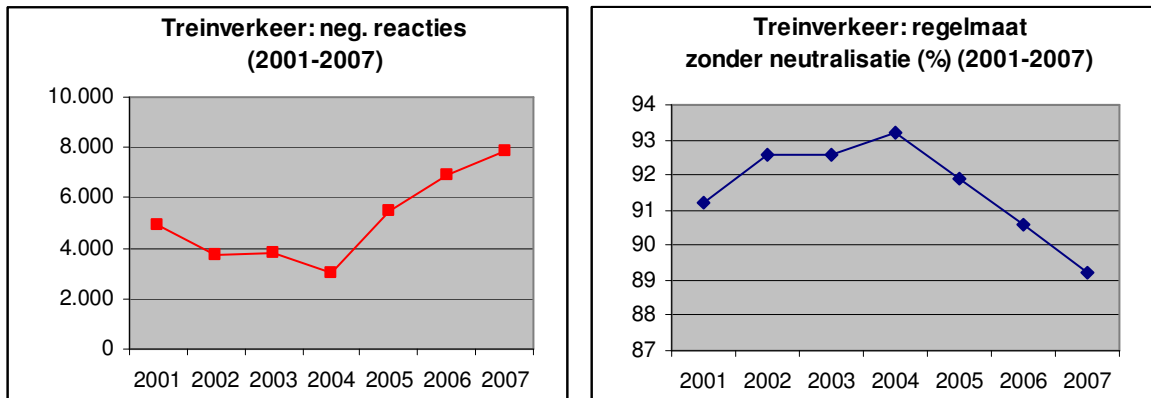
Dit zorgde voor een piek aan reacties - en extra werklust - in 2004.

Gelukkig viel het aantal VERA-dossiers nadien geleidelijk aan terug. Die evolutie is grotendeels te danken aan de inspanningen die worden geleverd om zoveel mogelijk dossiers meteen aan het loket te regelen.

Wat de negatieve reacties over **productkenmerken** betreft, springt vooral de steile klim van de reacties over de "terugbetalingsvoorwaarden" in het oog. De klanten kloppen steeds makkelijker aan bij de klantendienst om een commerciëlere geste te bedingen dan de regeling aan het loket.

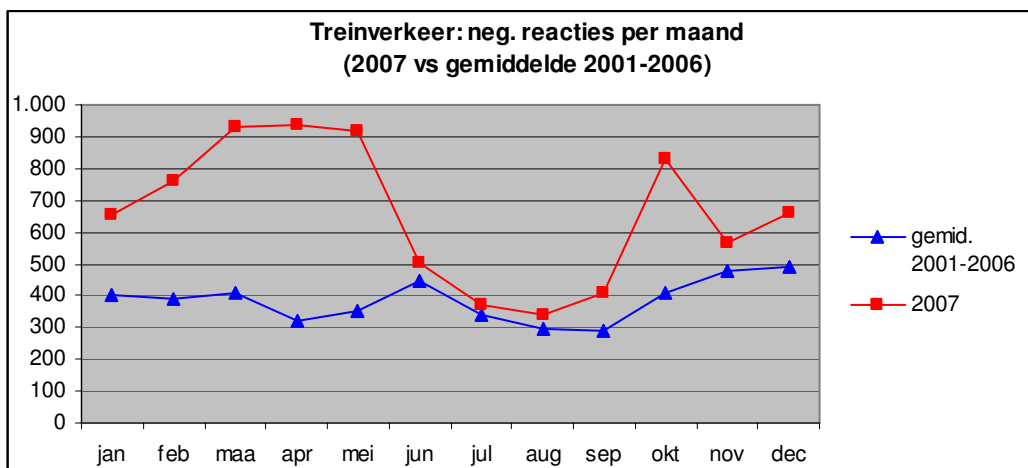
Verder nam in 2007 het aantal reacties over "rechthebbenden" opmerkelijk toe. Dit was o.a. het gevolg van de Go Pass 16-actie: de klantendienst ontving menige klacht van jongeren die omwille van hun geboortedatum net uit de boot vielen.

Klachten over de stiptheid



Er bestaat een duidelijk verband tussen de evolutie van de stiptheid en van het aantal klachten over het treinverkeer. In 2007 lag de regelmaatsindex het laagst sinds jaren; het aantal klachten over de stiptheid was dan ook nog nooit zo hoog.

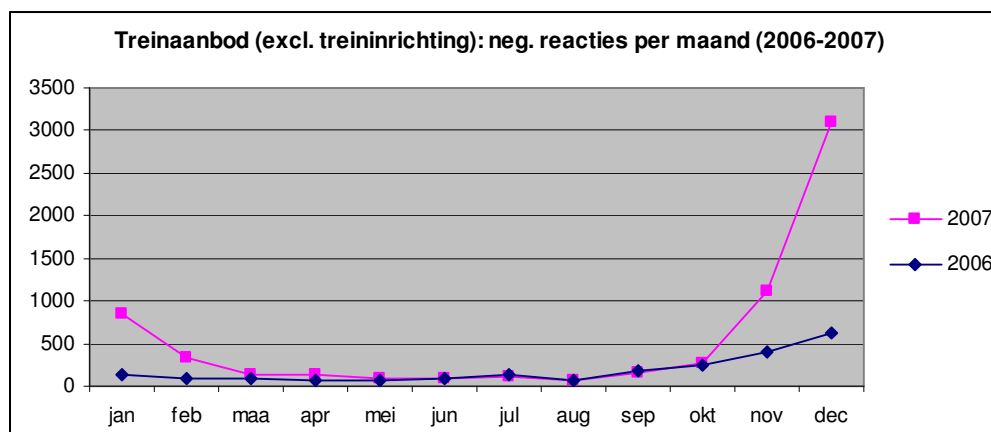
Het treinverkeer scoorde vooral slecht in de lentemaanden en in oktober. "Topdagen" waren 18/01 te wijten aan een storm, diverse dagen (o.a. 15/02, 20/02, 16/04, 26/10 en 08/12) getekend door stakingsacties, en 16/10, toen een koperdiefstal het treinverkeer danig parten speelde.



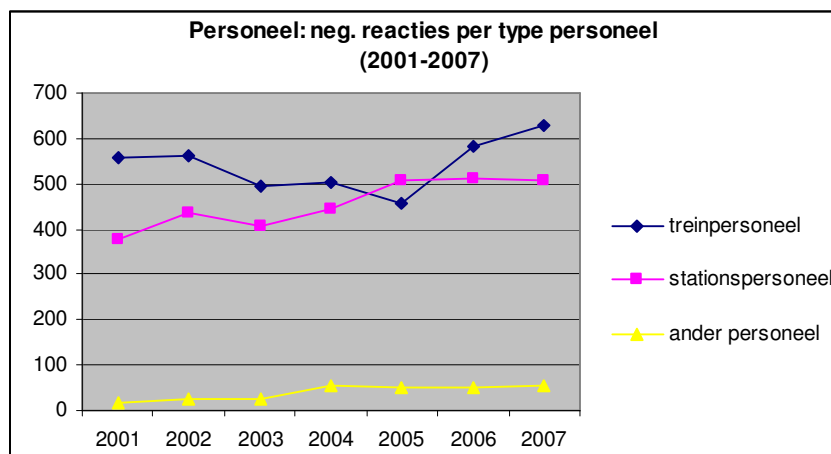
Klachten over het treinaanbod

We merkten reeds een stijging van het aantal klachten over het treinaanbod op in december 2006 en januari 2007, als gevolg van de invoering van de nieuwe dienstregeling op 10/12/06.

Eind 2007, na de introductie van de nieuwe treindienst op 09/12/07, is die toename echter nog veel prominenter. Het aantal klachten in december 2007 vervijfvoudigde bijna t.o.v. het aantal in december 2006!



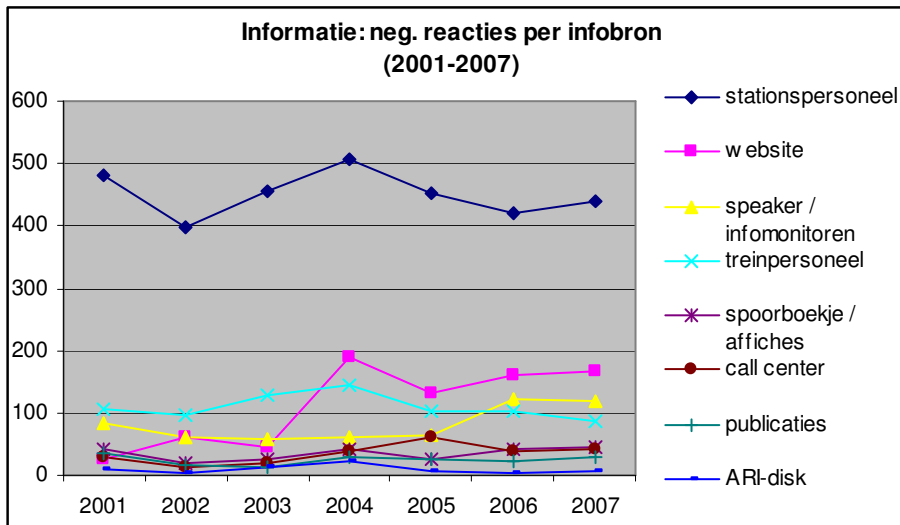
Klachten over het personeel



In 2005 oogstte het stationspersoneel meer klachten dan het treinpersoneel. Dit bleek echter een eenmalig feit: in 2006 en 2007 lokte het treinpersoneel weerom meer klachten uit. Het aantal klachten over het stationspersoneel stagneerde daarentegen.

Beide personeelscategorieën incasseerden in 2007 meer klachten over hun houding. Daarnaast nam het aantal klachten over de verleende service toe bij het treinpersoneel, maar daalde voor het tweede jaar op rij bij het stationspersoneel.

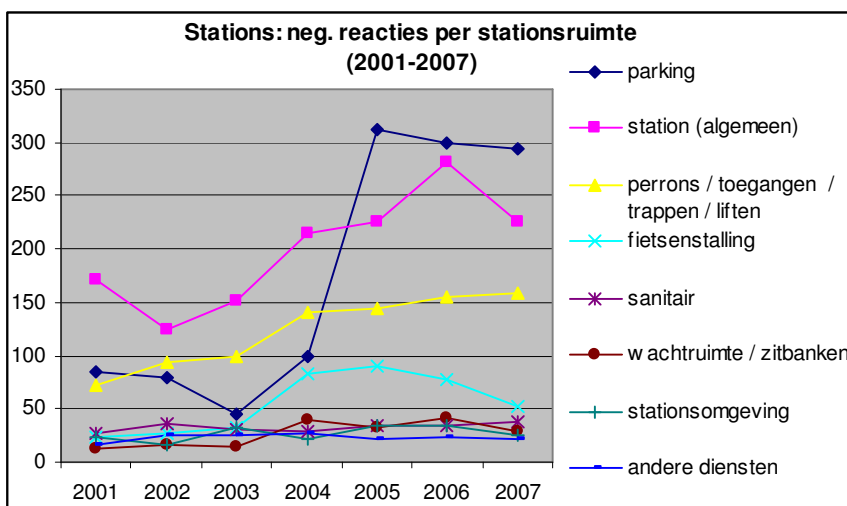
Klachten over de informatieverstrekking



De infoverstreking door het stationspersoneel leverde zoals steeds veel meer klachten op dan de andere infobronnen. Helaas moesten we in 2007 vaststellen dat het aantal klachten hierover niet verder daalde, zoals de 2 voorgaande jaren, maar opnieuw in de lift zat. Het stationspersoneel kreeg vooral kritiek op de infoverschaffing i.v.m. het treinverkeer in real time.

Positief nieuws daarentegen voor de treinbegeleiding: het aantal klachten over haar infoverstreking nam iets af t.o.v. 2006.

Klachten over de stations

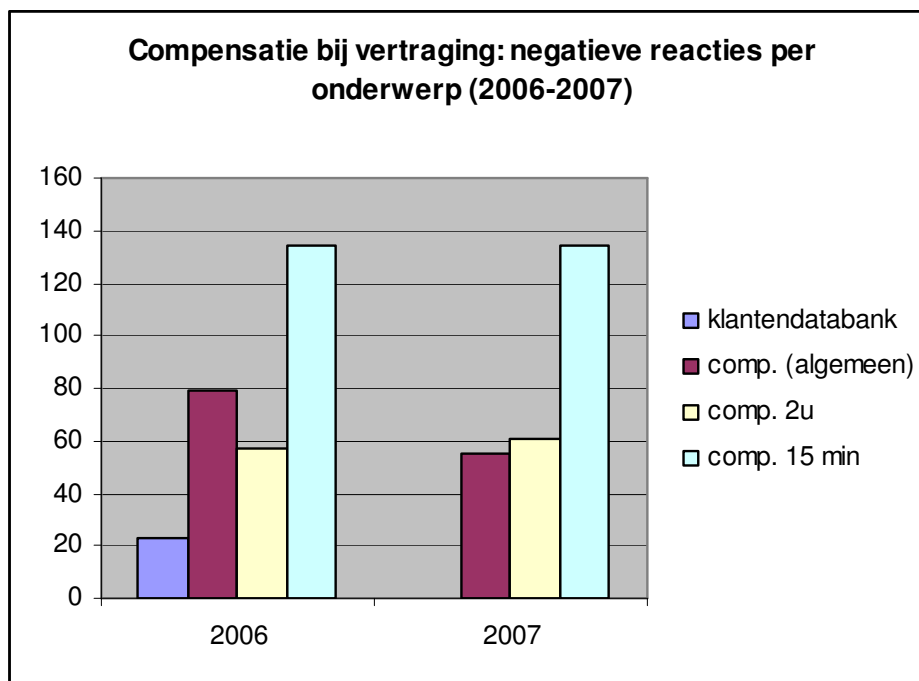


Sinds 2005, het jaar van de introductie van het proefproject voor gratis parkeren aan een aantal stations, torent het aantal klachten over de stationsparkings hoog uit boven alle andere onderwerpen.

Op de tweede plaats prijkt het aantal klachten over het stationsgebouw in het algemeen. (In dit geval specificceert de klant dus niet welke stationsruimte hij bekritiseert).

Het aantal klachten over de fietsenstallingen is, na het faillissement van PLS een 4-tal jaar geleden, eindelijk iets op zijn retour.

Klachten over de compensatieregeling bij vertraging



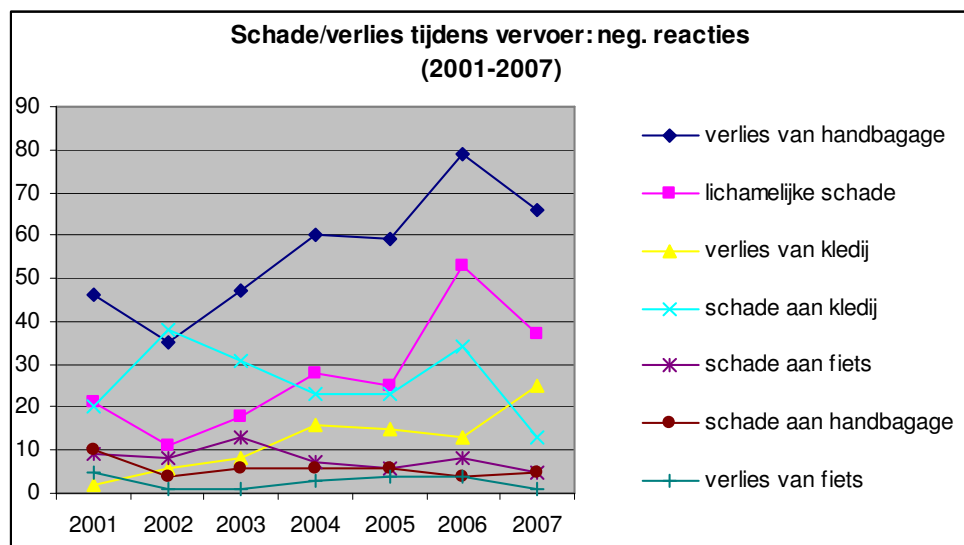
De nieuwe compensatieregeling bij vertraging trad op 1 september 2006 in voege. De klantendienst ontving in de eerste 4 maanden meer klachten en infovragen over de regeling, dan echte compensatieaanvragen. De kritiek luwde gelukkig wat in 2007: terwijl de klantendienst in 2006 nog gemiddeld 73 klachten/maand over het nieuw systeem ontving, daalde dit gemiddelde in 2007 tot 21 klachten/maand.

Voorals de compensatie bij frequente vertraging werd onder vuur genomen. Onderwerpen die werden gehekelde waren vooral de gehanteerde normen om van een compensatie te kunnen genieten, de berekening van het compensatiebedrag en de wijze waarop een compensatie dient aangevraagd.

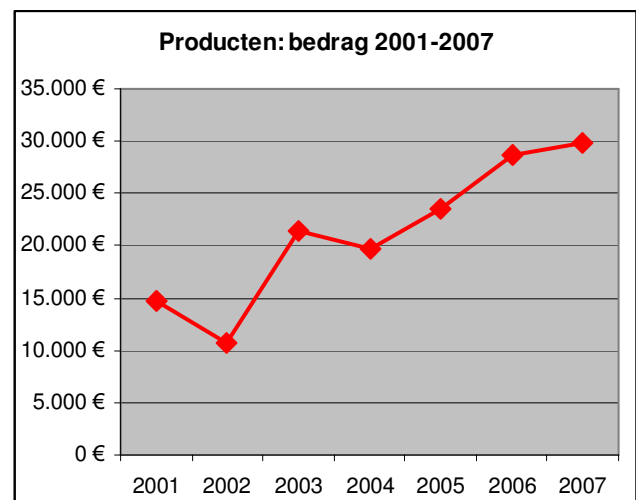
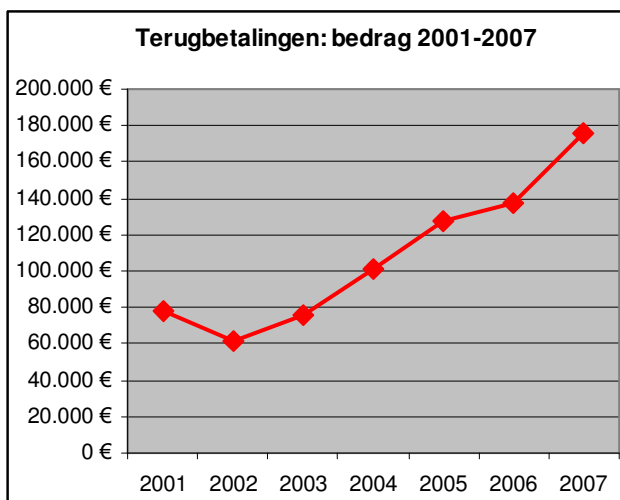
Klachten over schade/verlies

De reacties over geleden schade/verlies handelen ieder jaar in hoofdzaak over problemen tijdens de reis. In 2007 daalde het aantal klachten dat de klantendienst hierover ontving toch opmerkelijk t.o.v. 2006.

Net als andere jaren handelden de klachten voornamelijk over het verlies van handbagage. Het aantal klachten over lichamelijke schade opgelopen tijdens de reis neemt nog steeds de tweede plaats in, maar daalt gelukkig aanzienlijk t.o.v. 2006. Deze klachten kunnen immers belangrijke (financiële) gevolgen hebben. De verdere afhandeling van deze dossiers gebeurt echter niet door de klantendienst, maar door de juridische diensten.



Het kostenplaatje



De meeste commerciële gestes van de klantendienst gebeuren via een terugbetaling, en niet via een compensatie onder de vorm van waarde- of reisbonnen. Aan de eerste categorie werd 175.885 € besteed, aan de tweede 29.849 €.

Om precies te zijn, werd in 2007 in totaal 205.734 € uitgegeven, tegen 165.897 € in 2006. Dit betekent dus een stijging van 24%. Let wel: het bedrag dat naar compensatieclaims bij vertraging ging zoals voorzien in het beheerscontract, werd hierin nog niet meegerekend!

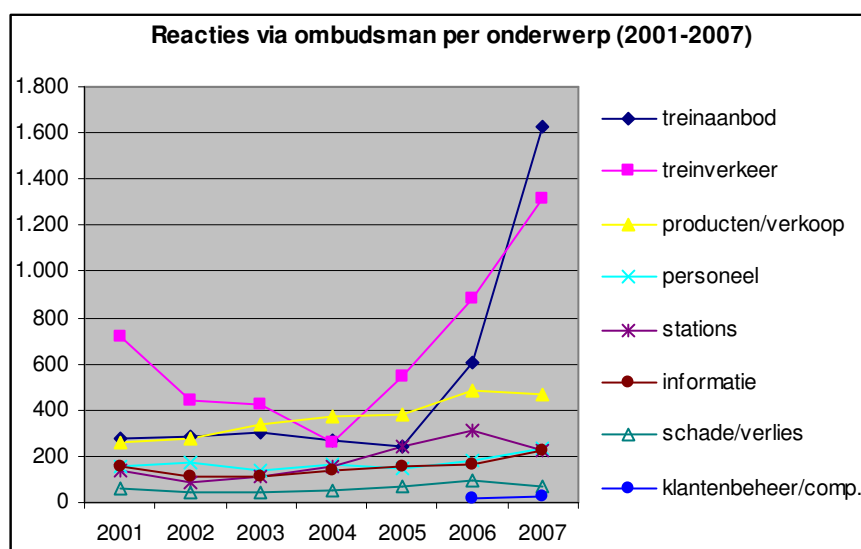
Deze terugbetalingen en compensaties worden echter lang niet alle gegeven naar aanleiding van een klacht. Het zijn vooral de vragen om terugbetaling om *persoonlijke reden* van de klant die uiteindelijk leiden tot een terugbetaling of andere commerciële geste.

Behandeling van reacties ingediend bij de ombudsman

Aantal reacties per type en onderwerp

Een ontevreden klant kan zich rechtstreeks tot de klantendienst richten, maar kan zich met zijn grieven ook tot de ombudsman bij de NMBS wenden.

Het aantal reacties dat de klantendienst via de ombudsman ontving over de NMBS-service (dus niet over onregelmatigheden), steeg opmerkelijk: van 2.791 in 2006 naar 4.326 in 2007 (+52%). Ter vergelijking: het aantal reacties dat de klantendienst rechtstreeks van de klant ontving, nam "slechts" met 10% toe. Toch maken de ombudsdossiers in totaal slechts 13% van het totaal aantal dossiers uit.

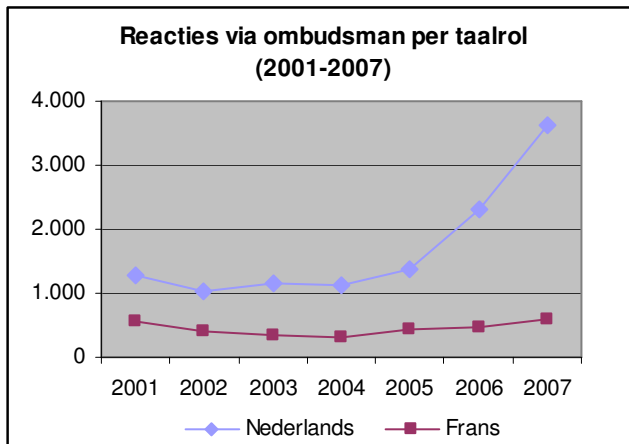


De toename van het aantal klachten over het treinaanbod viel reeds op in de algemene cijfers over de klachten. Wanneer we louter de ombudsdossiers beschouwen, is de aandacht die naar dit onderwerp gaat echter nog markanter.

In de cijfers over alle klachten staat het treinverkeer nog op nummer 1, gevolgd door het treinaanbod op 2 en de producten/verkoop op 3. In de top 3 van de ombudsdossiers steekt het treinaanbod in 2007 echter het treinverkeer voorbij; de producten/verkoop blijft op 3 ressorteren.

Het treinaanbod genereerde vooral klachten na de introductie van de nieuwe treindienst op 9 december 2007. De dalende stiptheidscijfers vonden dan weer een weerspiegeling in het aantal klachten over het treinverkeer.

Meer reacties aan Nederlandstalige zijde



13% van alle dossiers over de NMBS-service (dus excl. klachten over C170) ontving de klantendienst in 2007 via de ombudsman.

We merkten reeds op dat in 2007 6 dossiers op 10 Nederlandstalig waren, 4 Franstalig.

Wanneer we echter enkel de ombudsdossiers bekijken, is het verschil nog uitgesprokener: meer dan 8 ombudsdossiers op 10 (86%!) waren van Nederlandstaligen afkomstig!

Het aantal ombudsdossiers aan Nederlandstalige zijde nam in 2006 al een hoge vlucht, een tendens die in 2007 nog werd versterkt.

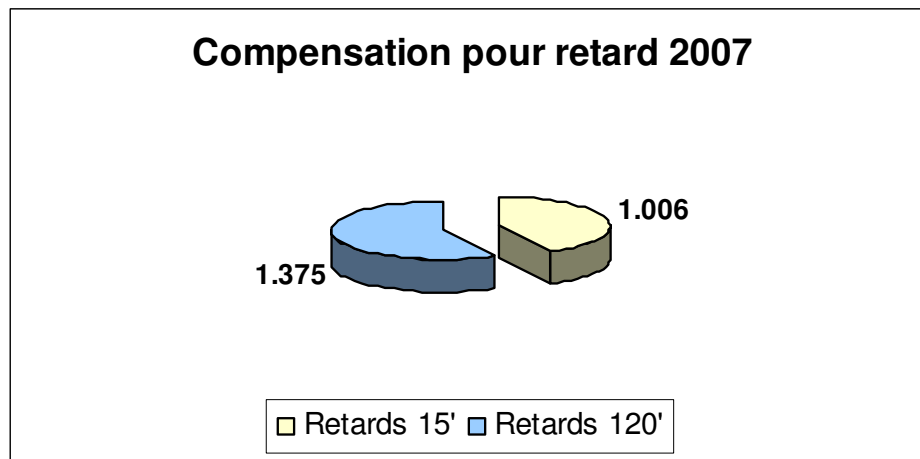
Het groot verschil in aantal dossiers werd echter totnogtoe niet vertaald naar de personeelsbezetting. De Nederlandstaligen staan dus onder hoge druk. Des te meer omdat het hoge aantal Nederlandstalige ombudsdossiers een directe impact heeft op de werklust. Veel dossiers vergen immers een uitgebreid onderzoek.

5. Compensations des retards de trains en service national

Pour mémoire, le système mis en vigueur le 1^{er} septembre 2006, conformément à l'Article 47 du Contrat de Gestion, prévoit une compensation :

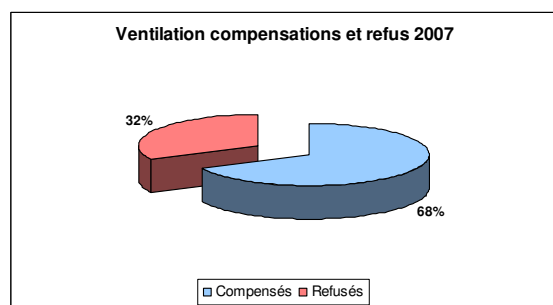
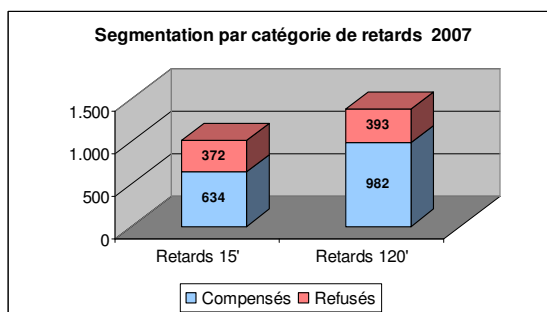
- Des retards occasionnels de minimum 120 minutes.
- Des retards fréquents sur une même ligne, à raison d'au moins 25 retards de minimum 15 minutes, sur une période de 6 mois (soit du 1^{er} septembre au 28/29 février, soit du 1^{er} mars au 31 août)

En 2007, notre clientèle a introduit 2.381 requêtes de compensation de retard.



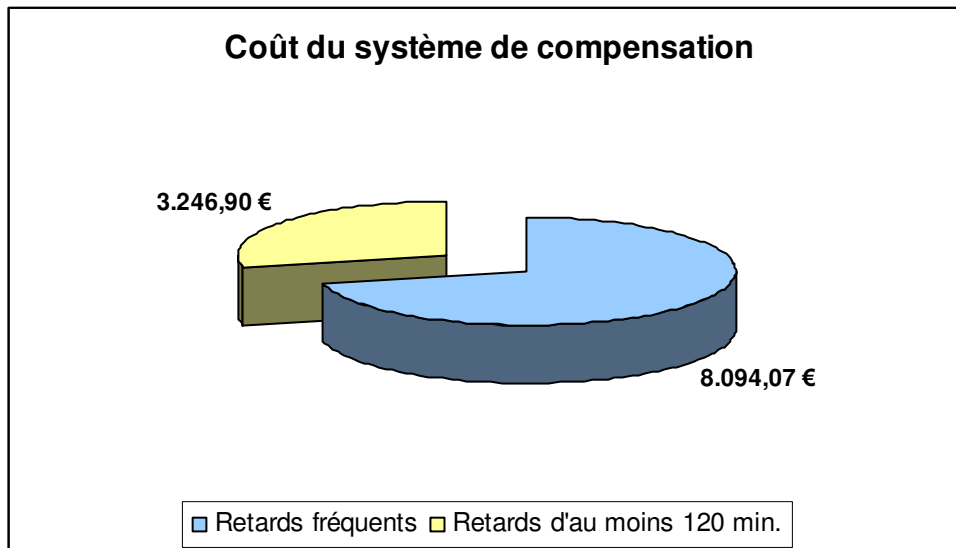
1.375 requêtes concernaient des retards importants et 1.006 des retards fréquents.

Plus de 2/3 des requêtes étaient recevables selon les critères retenus.



La cause principale de refus résultait d'une surestimation de la durée ou/et du nombre des retards réellement encourus par les plaignants.

Le montant des compensations s'est élevé à € 11.340,97. Le montant des indemnités accordés pour les retards fréquents représente 71% contre 29% pour les retards d'au moins 120 minutes.



Les compensations pour retards fréquents sont effectuées quasi exclusivement via le portefeuille électronique. Pour les retards de longue durée, les compensations sont liquidées sous forme de bons valeurs pour € 1.358,00 et 1.888,90 via le portefeuille électronique.

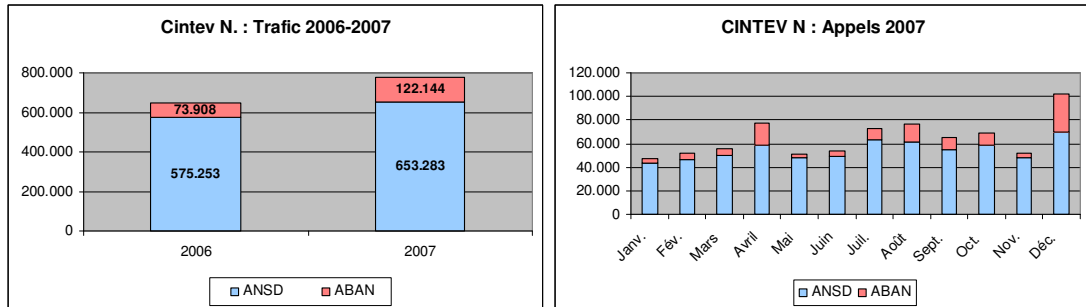
En moyenne, chaque demande de compensation (répondant aux conditions) donne droit à :

- € 12,76 pour les retards fréquents.
- € 3,31 pour les retards d'au moins 120 minutes.

En parallèle aux demandes de compensation, 376 critiques vis-à-vis du système de compensation ont été formulées.

6. Le Call Center Voyageurs National

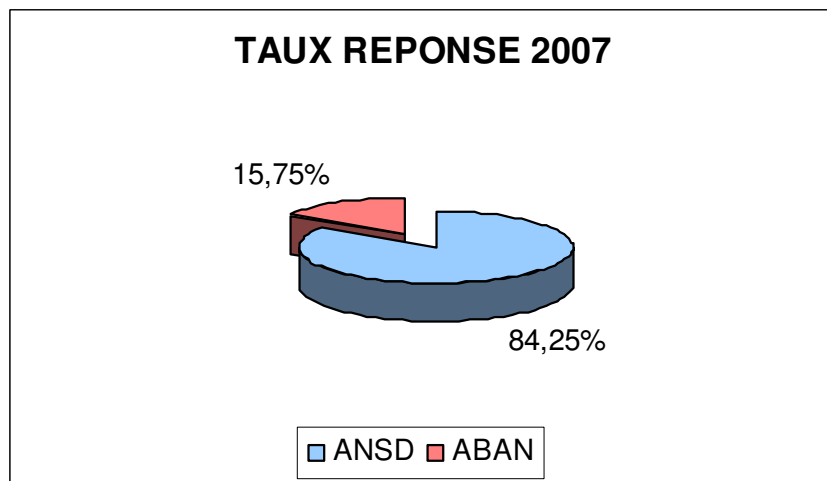
En 2007, le nombre d'appels reçus (RCVD) s'est établi à 775.427 soit une hausse de 19,5%. Le nombre d'appels répondus (ANSD) et abandonnés (ABAN) a respectivement augmenté de 13,6% et 65,3%.



En 2007, nous avons connus quelques pics de trafic, parfois ingérables. Ce fut notamment le cas en :

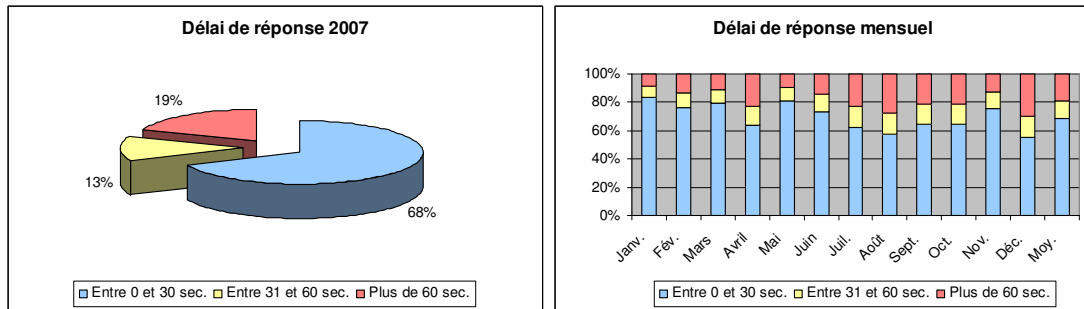
- Avril : Collision ferroviaire à Izegem , action sociale (16/4).
- Juillet : Tour de France à Gand.
- Octobre : Actions sociales (16-25-26/10)
- Décembre : Actions sociales (08-15-24-25-31/12) et introduction des nouveaux horaires.

Le taux de réponse était de 84,2% en 2007 contre 88,6% en 2006. Cette baisse s'explique principalement par le nombre très élevé d'appels reçus en décembre 2007 (+ 100.000 appels).

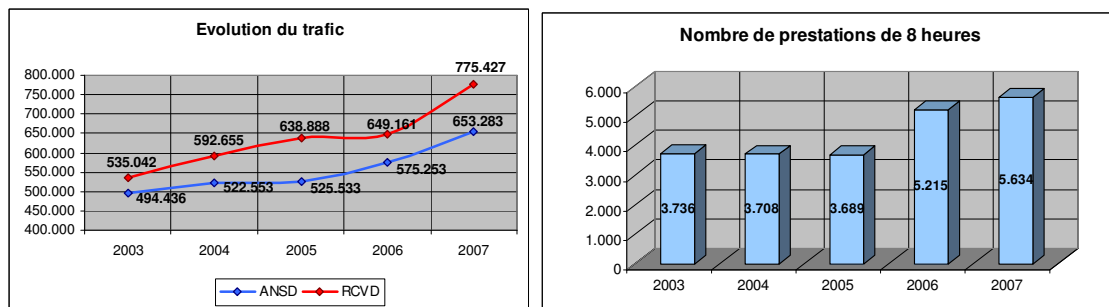


En neutralisant le mois de décembre, on obtiendrait un taux de réponse (médiane) de 86,6%.

En ne tenant compte que des appels répondus, on constate que près de 70% des appels sont répondus dans les 30 secondes et 81% dans la minute. Il y a donc encore 19% des appels qui sont répondus après un délai d'une minute sans compter les appels non répondus au nombre de 122.144.

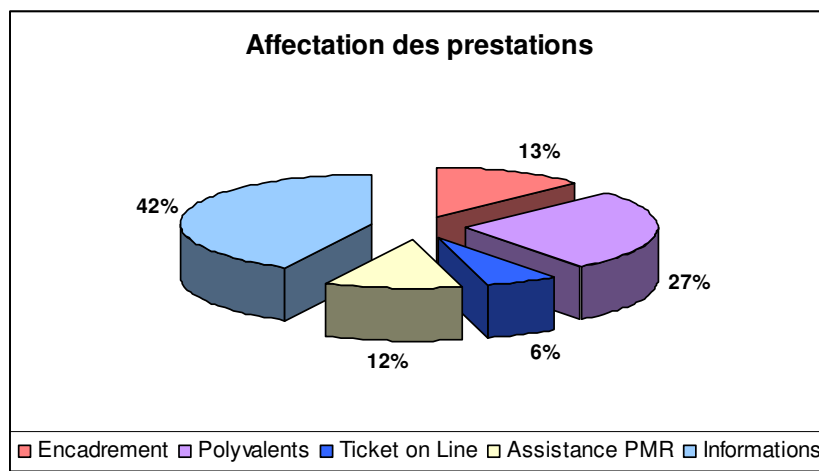


Depuis la reprise du Call Center National par le Service Central Clientèle B – VN le 1^{er} janvier 2004, le trafic téléphonique n'a cessé de croître mais jamais de façon aussi spectaculaire qu'en 2007 (+19%).



Le Call Center National n'aurait pu faire face à cette hausse du trafic sans l'augmentation du personnel. En effet, en 2006, le personnel est passé de 24 agents (21,5 ETP) à 38 (32 ETP).

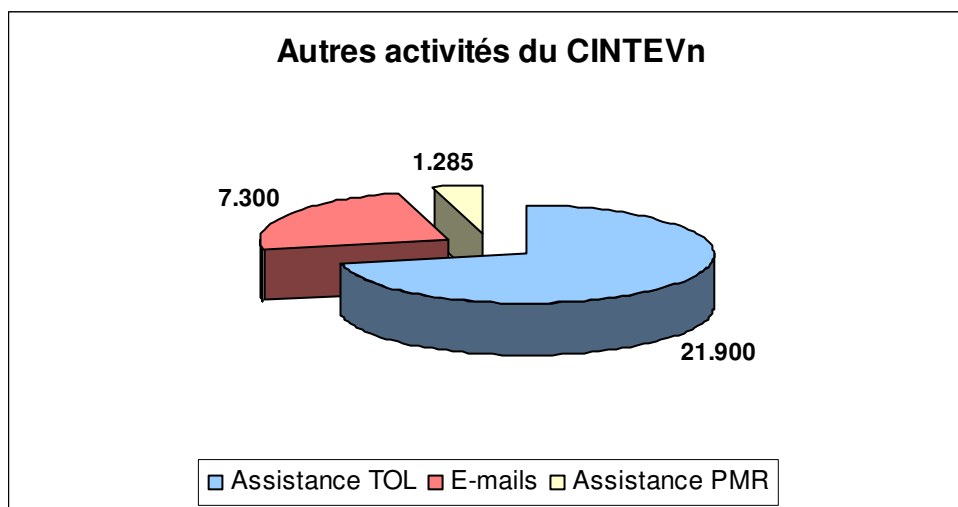
En 2007, les agents ont été affectés comme l'illustre le graphique suivant :



Autres activités :

Outre les demandes d'information par téléphone, le Call Center a traité :

- 1.285 demandes d'assistances aux **personnes à mobilité réduite (PMR)** contre 1.052 en 2006 (+ 22%).
- 21.900 demandes d'assistance pour l'utilisation de « Ticket on Line (TOL).
- 7.300 demandes de renseignement par e-mail.



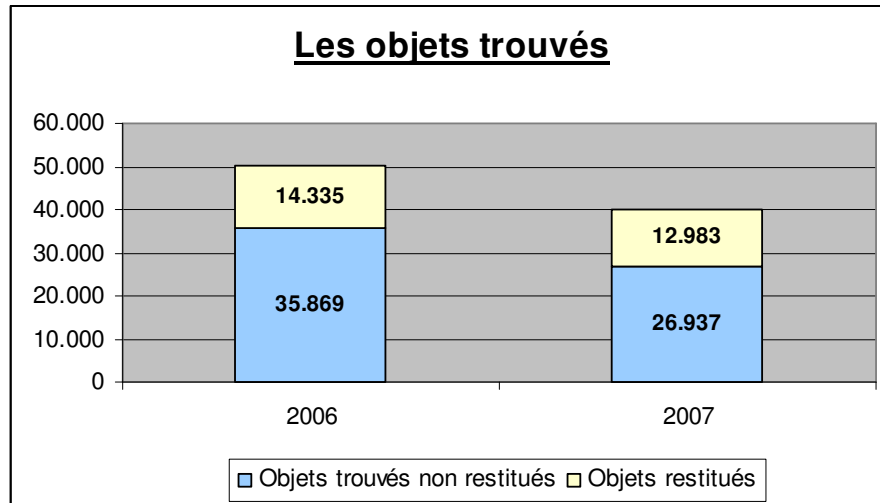
N.B. : Nous attirons l'attention de nos lecteurs sur deux points importants :

- Le Call Center connaît des pointes de trafic le matin et l'après-midi.
 - Il y a une superposition des prestations de 8h en milieu de journée, moment où il y a moins d'appels.
- ⇒ Il est possible d'optimiser les performances via le recours (même partiel) à des prestations de 4 heures.

Vous trouverez l'illustration graphique en annexe.

7. Les objets trouvés/perdus

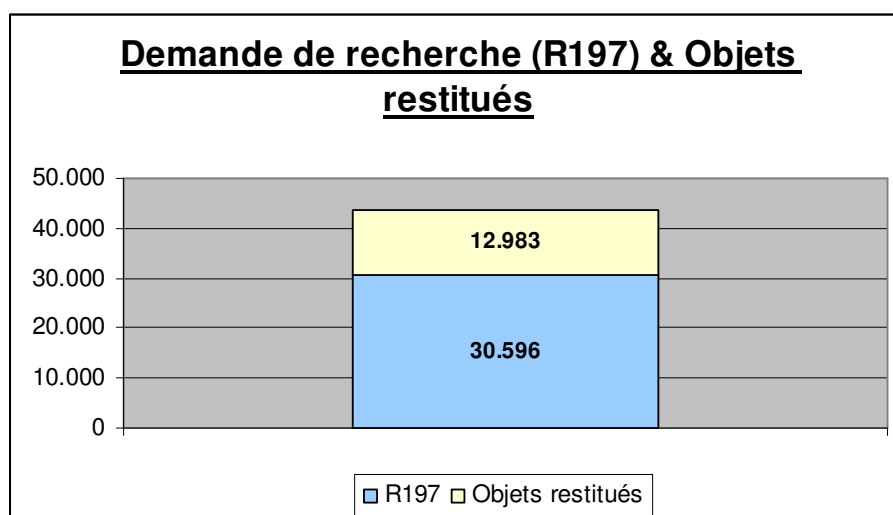
1) Les objets trouvés/perdus et le service des Domaines



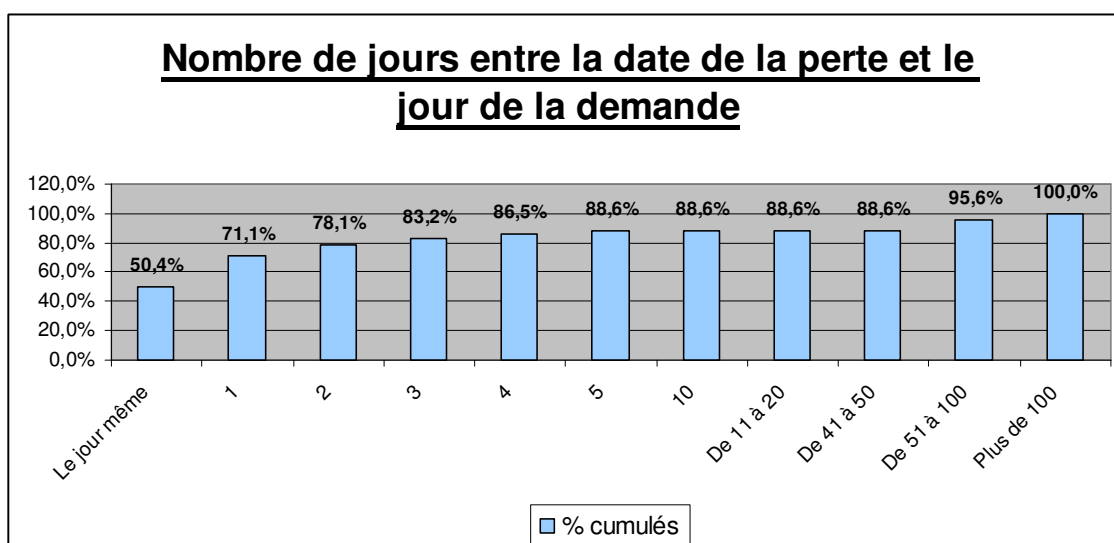
En 2007, quelques 39.920 objets ont été trouvés dans les trains et gares du Groupe SNCB contre 50.204 en 2006. Le nombre d'objets restitués a également diminué passant de 14.335 en 2006 à 12.983 en 2007.

Dans le courant de l'année 2007, nous avons demandé au service d'accompagnement des trains d'insister auprès de son personnel pour effectuer des annonces dans les trains invitant les voyageurs à être attentifs à leurs objets. La même demande a été formulée au service « Gestion des gares ».

Tout porte à croire que ces actions ont porté leurs fruits puisque le nombre d'objets trouvés a diminué de 25%. Le nombre d'objets restitués a logiquement diminué mais a, en fait, augmenté proportionnellement passant de 29% en 2006 à 33% en 2007.



Le nombre de demande de recherche d'objets s'établit à 30.596 pour l'année 2007. Partant du constat qu'on ne peut restitué que les objets qui font l'objet d'une demande, nous pouvons dire que le taux de restitution s'élève en fait à 42%.

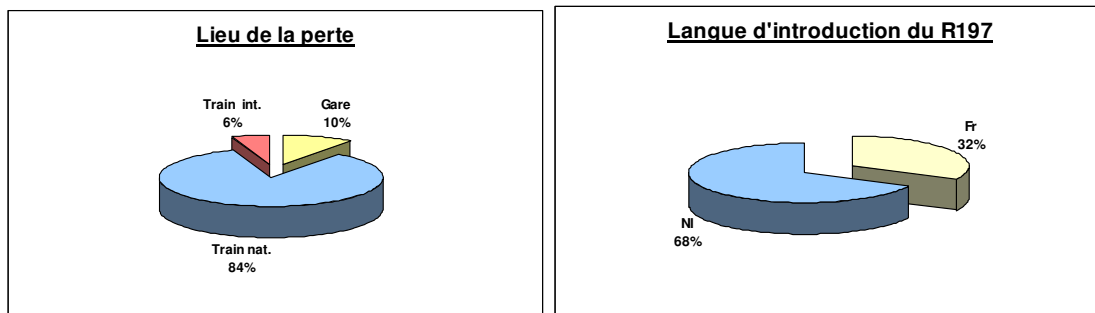


Lorsque l'on examine le délai entre le jour de la perte d'un objet et le jour de l'introduction de la demande, on constate que la moitié des demandes est effectuée le jour même. Ce chiffre grimpe à un peu plus de 70% après un jour et à près de 90% après 10 jours.

Il ressort que les usagers sont assez prompts à introduire une demande mais que nous devons encore améliorer notre communication. En effet, il y a encore des demandes pour des objets perdus plusieurs mois auparavant. De plus, sur les 39.920 objets trouvés, seulement 30.596 ont fait l'objet d'une demande de recherche soit 77%.

En 2007, le nombre d'objet remis au SPF Finances – Domaines est de 37.936 contre 33.894 en 2006 soit une hausse de 12%. Cette hausse s'explique par le fait que pour des raisons de sécurité incendie, nous avons du réduire le nombre d'objets trouvés présents au Dépôt Central des Objets Trouvés (DCOT), nous avons donc mis l'accent sur la remise des objets au SPF Finances – Service Domaines. Parallèlement, nous avons porté le délai de garde des objets trouvés en gare de quinze jours à deux mois.

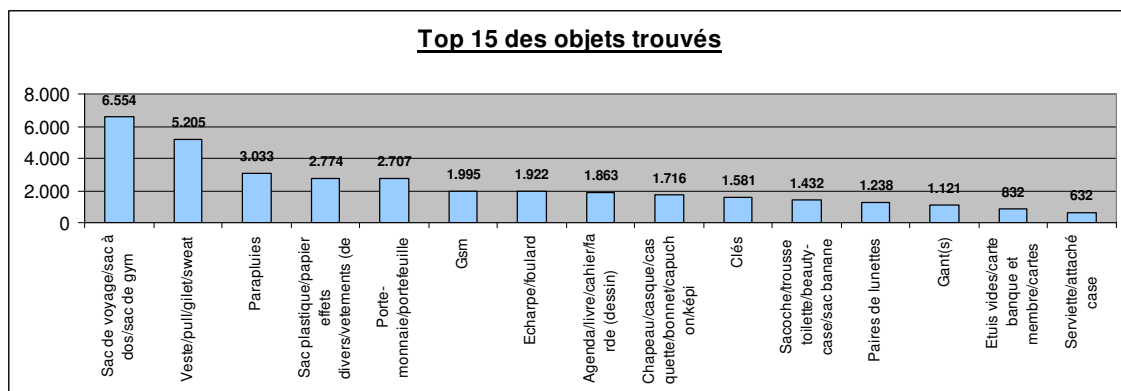
Comme l'illustre les graphiques ci-dessous, une grande partie est perdue à bord de train du service intérieur (84%) et un faible nombre à bord de trains internationaux ou dans une gare. De plus, une majorité de demandes est introduite en néerlandais (68%).



2) La nature des objets

Comme l'indique le graphique ci-dessous, les objets les plus trouvés sont les sacs de voyage/à dos/sac de gym (6.554), les vestes/pull/gilet (5.205), les parapluies (3.033)...

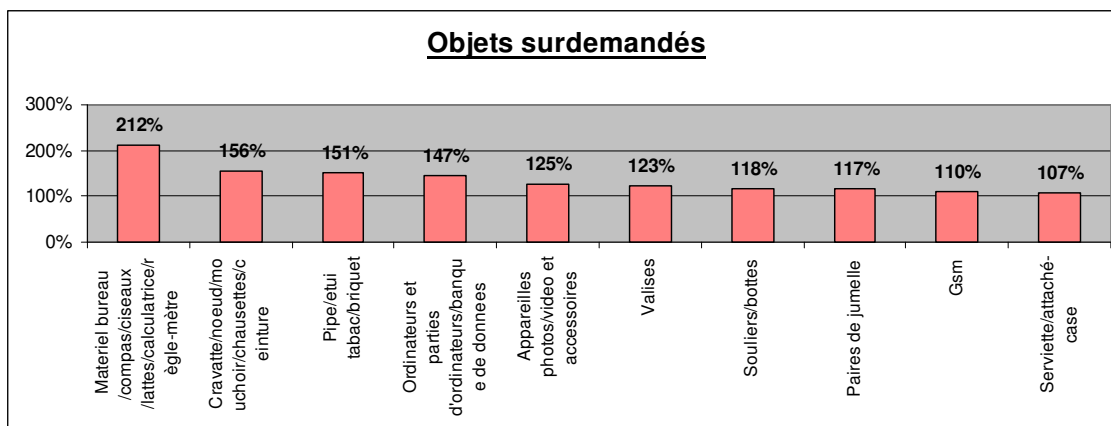
Le nombre des objets de ce top 15 représente 86,6% du total des objets perdus.



Nous avons comparé, par nomenclature, les objets trouvés et les demandes de recherches de manière à connaître quels sont les objets qui sont les plus demandés et ceux qui le sont moins afin de pouvoir concentré plus d'efforts aux objets les plus demandés.

Il s'avère que pour certains types d'objets (de valeur), les demandes dépassent le nombre d'objets trouvés. Ce phénomène peut s'expliquer de deux manières :

- Soit certaines personnes malintentionnées « tentent leur chance » en introduisant des demandes de recherches (R197) fantaisistes.
- Soit des voyageurs ou des agents du Groupe SNCB malhonnêtes se servent au passage.

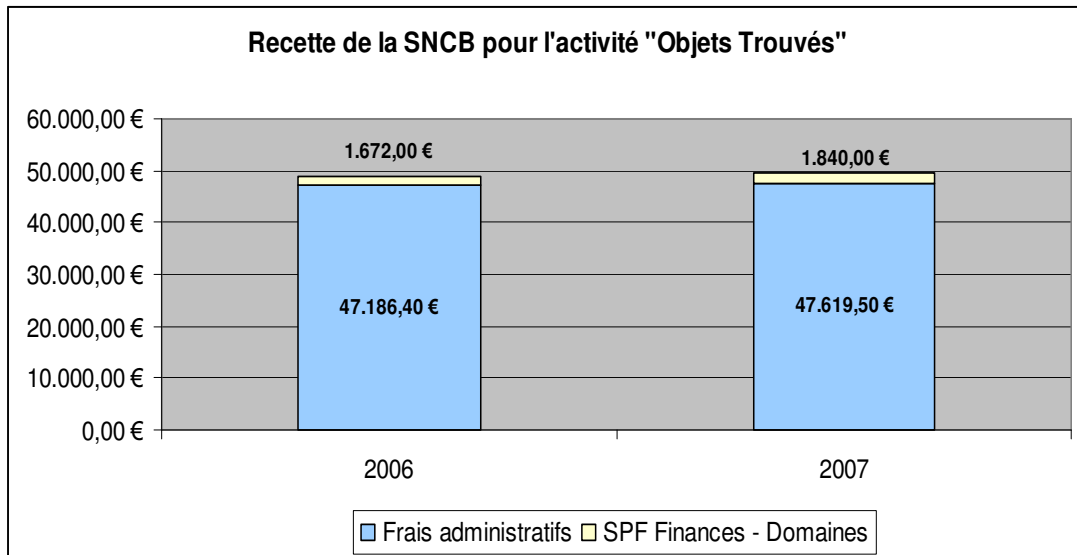


3) Aspects financiers

Lorsque le client vient récupérer son objet, il doit payer des frais administratifs qui s'élèvent à € 3,7 (au 01-02-07 et € 3,3 au mois de janvier 2007).

Bien qu'il n'y ait aucune contrainte légale, le SPF Finances – Service Domaines nous verse un montant forfaitaire équivalent à $\pm 1\%$ du montant des recettes des ventes des objets que nous leur avons remis.

Le graphique suivant illustre la ventilation entre les recettes provenant des frais administratifs payés par les clients et celles provenant du SPF Finances – Service Domaines :



Globalement, la SNCB a perçu € 49.459,5 contre 48.858,4 en 2006. Il y a donc une stabilité. S'il est vrai que nous avons restitué moins d'objets, la stabilité des recettes est due à l'augmentation du montant forfaitaire des frais administratifs qui sont passés de € 3,30 en 2006 à € 3,70 en 2007. L'augmentation du montant perçu du SPF Finances – Service Domaines s'explique par la hausse de nombre d'objets remis à ce service (+ 4.042).

4) Problème lié à l'emplacement du DCOT

Un rapport des pompiers de la Ville de Bruxelles fait apparaître que la localisation actuelle du DCOT fait courir un grand risque d'incendie à la gare de Bruxelles – Midi. Compte tenu de l'emplacement du DCOT (sous la sous-station électrique et sous le terminal Eurostar) et de la nature des objets (très inflammables), si un incendie venait à se déclarer, c'est une grande partie de gare de la Bruxelles – Midi qui serait paralysée.

Pour faire face à ce problème, H – PA nous a proposé deux possibilités :

- Soit déménagé le DCOT vers l'ancienne Poste située Avenue Fonsny.
- Soit réduire le DCOT et le mettre en conformité avec les prescriptions légales.

Le Service Centrale Clientèle a fait savoir que les deux possibilités lui convenaient. La balle est actuellement à H – Pa qui doit choisir en fonction du coût de chacune de ces deux possibilités.

En attendant, nous avons réduit le nombre d'objets trouvés présents au DCOT à un mois contre six précédemment.

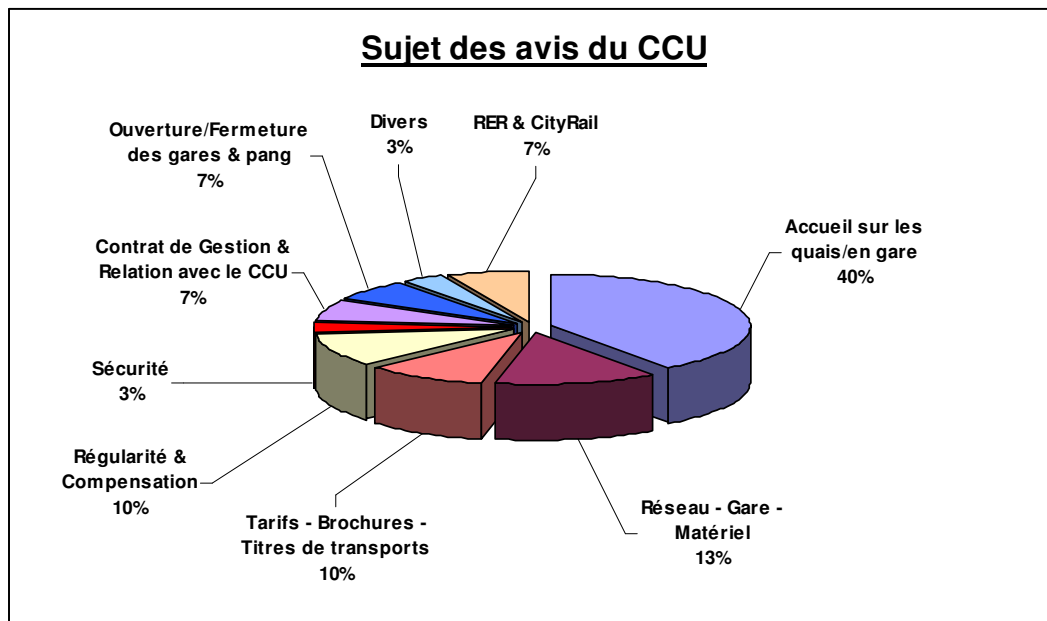
La SNCB est légalement tenue de conserver les objets trouvés durant 6 mois. Ce délai est manifestement trop long puisque 85% des restitutions ont lieu dans les 15 jours. Une demande de réduction du délai légal à 2 mois a été demandée au Ministre des Finances sans réponse à ce jour. Le Secrétaire d'Etat à la simplification administrative avait tenté d'abroger les lois relatives au délai de garde et de faire voter une loi autorisant la SNCB à donner les objets trouvés à des œuvres caritatives.

Avec la mise en place du nouveau gouvernement et un nouveau ministre de tutelle, il serait judicieux de relancer ces deux dossiers.

8. Le Comité Consultatif des Usagers (CCU)

En 2007, la Comité a émis 30 avis contre 32 en 2006.

Le graphique ci-dessous illustre la variété des sujets des avis.



Le Service Central Clientèle a pour mission de rassembler les éléments de réponse aux avis émis par le CCU auprès des différentes directions et services de la SNCB.

Ensuite, une réponse est rédigée par le Service Central Clientèle au nom de la SNCB, signée par le Directeur Général Voyageurs National et envoyée à la SNCB Holding qui réalisera la synthèse des éléments de réponse des trois sociétés du Groupe SNCB.

Nous souhaitons insister sur le délai de transmission des éléments de réponses des services et divisions concernés par le sujet des avis transmis. Il arrive que ces derniers tardent à nous répondre, ce qui augmente sensiblement le délai de réponse qui, par convention, devrait être d'un mois.

En 2007, le délai moyen était de 61 jours contre 38 en 2006 (+ 60%).

9. Conclusion

J'espère que vous avez pris beaucoup de plaisir à parcourir notre rapport d'activités, fruit d'un travail exemplaire de collaboration entre les divers intervenants du Service Central Clientèle.

Ce rapport est aussi le vôtre. En effet sans vos inputs, nous n'aurions pas pu arriver à un tel résultat.

Je veux par la même occasion vous remercier pour la diligence dont vous faites preuve pour nous fournir les éléments de réponse souhaités. Je sais pertinemment bien que cela vous demande un travail supplémentaire aux tâches principales qui sont les vôtres et que vous considérez à raison comme prioritaires. Je veux aussi attirer votre attention sur le vœu du haut management de rendre notre SCC plus efficace et surtout plus porteur en terme d'améliorations pour notre clientèle.

Quel que soit notre niveau ou notre situation dans l'organisation, il n'est pas moins vrai que nous devons être tous les ambassadeurs de la qualité du service à offrir.

Pour atteindre cet objectif, je dois aussi attirer l'attention de notre hiérarchie sur les moyens nécessaires et indispensables à nous donner que ce soit des moyens humains ou logistiques.

Les clients n'hésitent plus à nous inonder de leurs remarques, plaintes ou suggestions. En quelques années nous avons quadruplé nos performances, mais le personnel a lui augmenté seulement de 25%.

Augmenter la productivité est et doit rester une priorité, mais aller trop loin provoquerait une asphyxie indubitable qui nous conduirait aux antipodes de l'objectif assigné.

Les défis du SCC sont toujours aussi nombreux et il est maintenant temps de continuer à implémenter les recommandations des diverses études réalisées à ce jour.

Depuis 2000, lors de la création du SCC, le chemin parcouru a déjà été long et productif.

A mon arrivée, nous nous sommes efforcés de transformer tous les services après-vente en un back office spécialisé. L'étape suivante consistera à transformé ce back office en un Centre Expertise Client multi canal et multifonctionnel. Ce sera pour tous, un défi très prometteur qui nous permettra de mieux cerner la relation client.

Le SCC a repris aussi toutes sortes d'activités : les OT, le Call Center, les réactions VERA, le bureau recouvrement, le help desk TOL...Il est temps de mieux nous structurer et d'avoir des outils beaucoup plus performants.

Je ne voudrai pas terminer cette conclusion sans remercier vivement toute mon équipe qui, malgré le stress provoqué par la masse de travail, se donne « corps et âme » tant au bureau qu'à domicile.

Philippe Portogallo.



Le Service Central Clientèle De Centrale Klantendienst

**Rapport d'activités : Statistiques
Jaarverslag : Statistieken**

2007

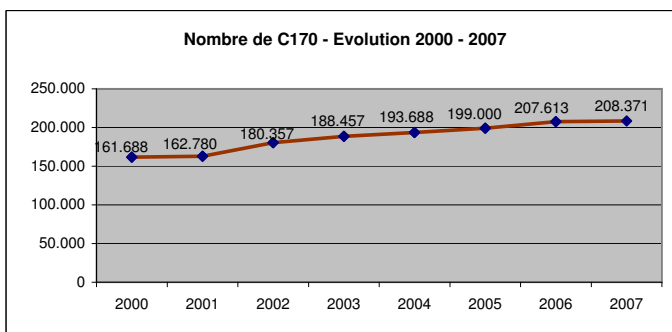
**SNCB Direction Voyageurs
Service Central Clientèle
B-VN.06 – section 13/7
Av. de la porte de Hal 40
B-1060 Bruxelles**

**NMBS Directie Reizigers
Centrale Klantendienst
B-RN.06 – sectie 13/7
Hallepoortlaan 40
B-1060 Brussel**

ANNEXE - BIJLAGE 1
LES IRRÉGULARITÉS VOYAGEURS
DE ONREGELMATIGHEDEN REIZIGERS

0. Généralités

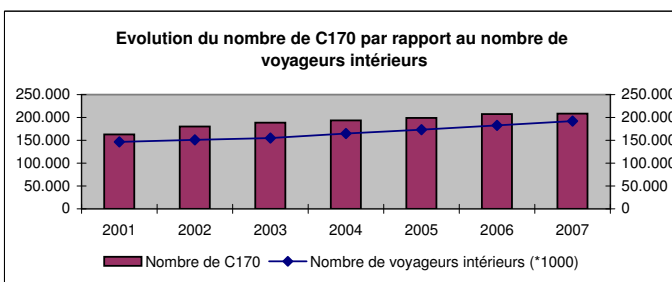
Année	Nbre C170 créés	% variation annuelle
2000	161.688	-
2001	162.780	+ 0,68%
2002	180.357	+ 10,8%
2003	188.457	+ 4,49 %
2004	193.688	+ 2,77 %
2005	199.000	+ 2,74 %
2006	207.613	+ 4,33 %
2007	208.371	+ 0,37%



En 2007, 208.371 constats d'irrégularité C170 ont été rédigés par le personnel d'accompagnement à l'encontre de voyageurs en irrégularité, ce qui représente une augmentation de 0,37 % par rapport à l'année 2006. Cette année, non seulement la croissance du nombre de C170 est confirmée, mais nous constatons que cette augmentation est à nouveau relativement sensible par rapport aux années précédentes. Notons toutefois que le nombre de voyageurs transportés connaît également une croissance importante et continue (+ 5,13%).

Evolution du nombre de C170 par rapport au nombre de voyageurs intérieurs

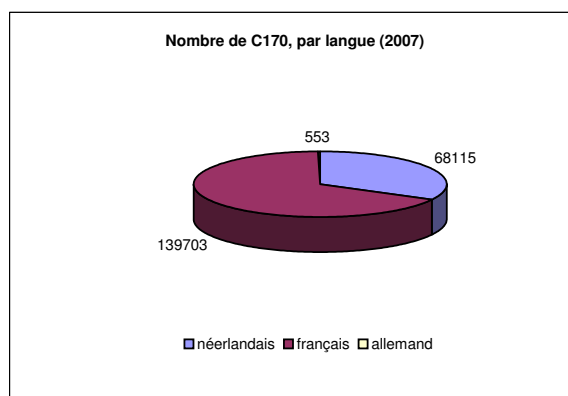
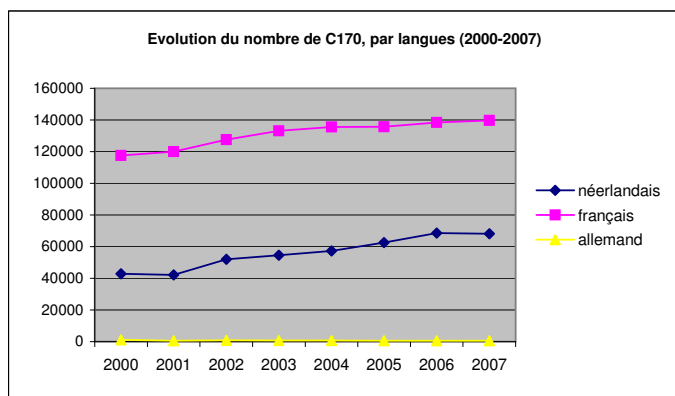
Année	Nombre de C170	Nombre de voyageurs intérieurs (*1000)
2001	162.780	146.468
2002	180.357	150.842
2003	188.457	154.946
2004	193.688	165.093
2005	199.000	173.417
2006	207.613	182.849
2007	208.371	192.246



I.1 Le profil du voyageur en irrégularité

Nombre de constats d'irrégularité, répartis par lanque

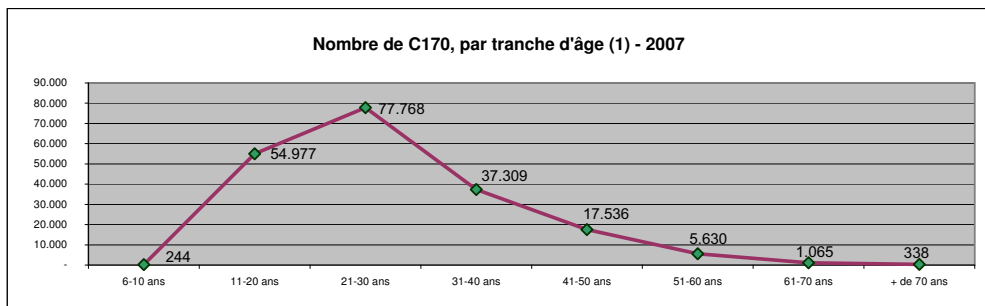
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
néerlandais	42919	42135	51999	54600	57274	62612	68596	68115
français	117586	120009	127508	133112	135640	135783	138467	139703
allemand	1183	636	850	745	774	605	550	553
	161688	162780	180357	188457	193688	199000	207613	208371



Environ 2/3 des constats d'irrégularité sont rédigés à l'encontre de voyageurs francophones. Toutefois, cette proportion, toujours restée stable, 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.

1.2 Nombre de constats d'irrégularité, par tranche d'âge (1)

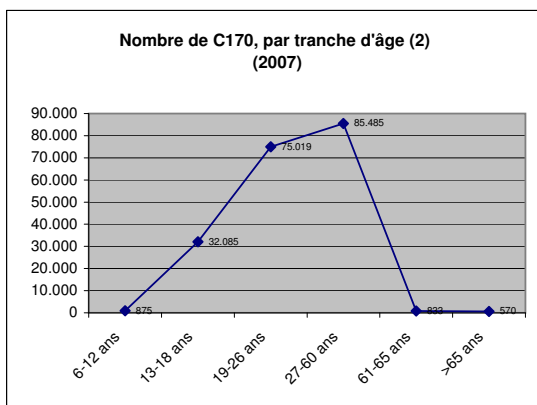
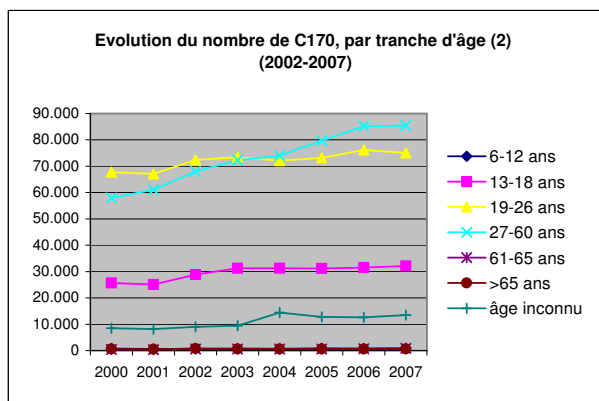
		%
6-10 ans	244	0,12%
11-20 ans	54.977	26,38%
21-30 ans	77.768	37,32%
31-40 ans	37.309	17,91%
41-50 ans	17.536	8,42%
51-60 ans	5.630	2,70%
61-70 ans	1.065	0,51%
+ de 70 ans	338	0,16%
âge inconnu	13.504	6,48%
	208.371	100,00%



Tenant compte du fait que dans environ 6 % 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 à bord des trains. 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 (plus de 17 %).

1.3 Nombre de constats d'irrégularité, par tranche d'âge (2)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
6-12 ans	811	561	704	758	715	866	758	875
13-18 ans	25.716	25.097	28.875	31.273	31.231	31.204	31.521	32.085
19-26 ans	67.756	67.081	72.419	73.405	72.100	73.204	76.153	75.019
27-60 ans	57.935	61.026	68.040	72.336	74.015	79.705	85.211	85.485
61-65 ans	389	358	568	570	608	587	715	833
>65 ans	621	536	737	644	584	632	643	570
âge inconnu	8.460	8.121	9.014	9.471	14.435	12.802	12.612	13.504
	161.688	162.780	180.357	188.457	193.688	199.000	207.613	208.371



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...

En 2007 comme les années précédentes, les constats d'irrégularité ont été majoritairement dressés à l'encontre de voyageurs âgés entre 27 et 60 ans, c'est-à-dire notre clientèle pourtant généralement abonnée (C170 pour carte Train oubliée ou périmée) ou utilisatrice du Rail Pass.... Par ailleurs, plus de la moitié des C170 (51,40%) a encore été rédigée à l'encontre de voyageurs âgés de 13 à 26 ans. A l'intérieur de cette catégorie, nous constatons également que ce sont les plus âgés qui ont majoritairement (70%) fait l'objet de constats d'irrégularité.

Ainsi, il apparaît nettement que 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).

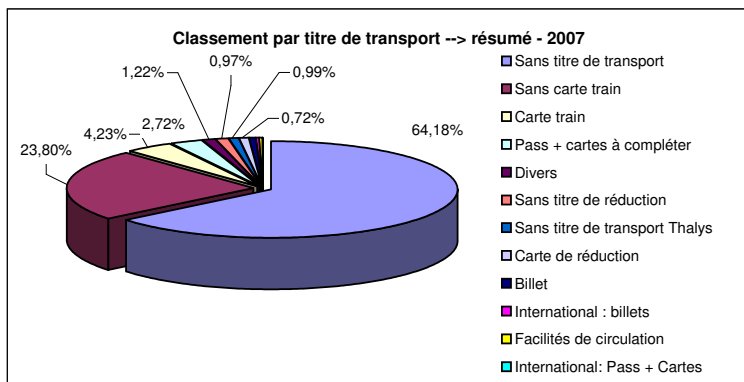
En outre, on relève un certain nombre de C170, - certes relativement faible -, rédigés à l'encontre des enfants de moins de 12 ans. La gratuité le été accordée dans le cadre du deuxième avenant au deuxième contrat de gestion, la création de C170 résulte généralement du fait que l'adulte l'enfant est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

Enfin, nos seniors (>65 ans) reçoivent un très faible pourcentage des C170 et généralement, lorsque c'est le cas, c'est du fait de l'utilisation du t qui leur est accordé en dehors des conditions prévues (ex: départ en semaine avant 9 h 00).

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

		%
Sans titre de transport	133.730	64,18%
Sans carte train	49.587	23,80%
Carte train	8.822	4,23%
Pass + cartes à compléter	5.673	2,72%
Divers	2.541	1,22%
Sans titre de réduction	2.013	0,97%
Sans titre de transport Thalys	2.061	0,99%
Carte de réduction	1.499	0,72%
Billet	1.123	0,54%
International : billets	995	0,48%
Facilités de circulation	265	0,13%
International: Pass + Cartes	62	0,03%
	208.371	100,00%

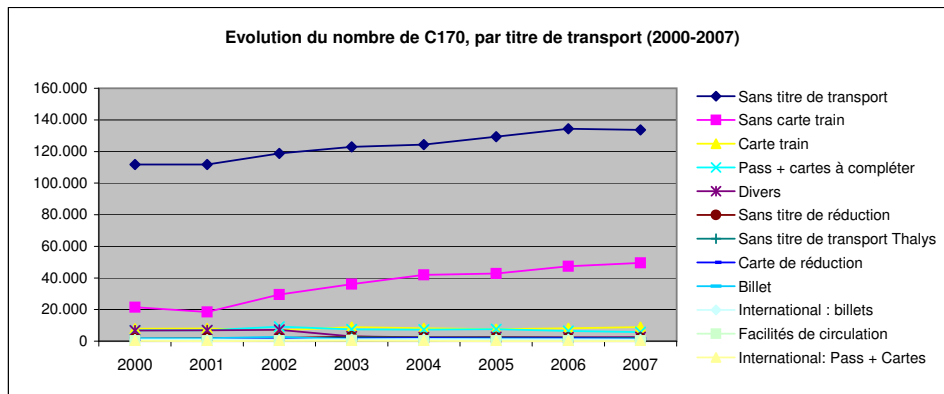
Le plus souvent, les C170 sont rédigés à l'encontre de personnes voyageant sans titre de transport. Il peut s'agir d'une infraction due à l'oubli du titre de transport acheté à l'avance, au manque de temps avant le départ du train, à un problème technique SABIN ou IBIS ou, bien entendu, à une réelle 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... (plus d'un 1/5 des C170!) Parmi les voyageurs qui ont présenté une Carte Train non valable, il s'agit le plus souvent de Cartes Train périmées qui, volontairement ou non, n'ont pas été revalidées à temps...



Parmi les Pass et Cartes à compléter, le Go Pass reste sans conteste le titre de transport faisant le plus fréquemment l'objet de C170 (54,4%) car, le plus souvent, il n'est pas complété. De même, le nombre de Go Pass utilisé en dehors des conditions (âge,...) reste particulièrement élevé (22%) en regard des types d'infractions commises avec ce titre de transport. De plus, nous noterons encore que, dans 9,1 % des cas, le détenteur du Go Pass n'a pas pu prouver son âge et que 11,6% des C170 concernent des Go Pass surchargés. Quant aux infractions commises avec la Key Card (34,53 % des C170 relatifs à l'utilisation de Pass et de Cartes à compléter), il s'agit le plus souvent de Key Card non complétées (52,02 %) utilisées hors parcours (13,14 %) ou surchargées (10,9 %).

Evolution du nombre de C170, par titre de transport (2000-2007)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Sans titre de transport	111.779	111.779	118.756	122.979	124.346	129.415	134.446	133.730
Sans carte train	21.524	18.398	29.482	36.081	41.877	42.788	47.391	49.587
Carte train	7.805	8.080	6.799	8.865	8.147	7.635	8.087	8.822
Pass + cartes à compléter	6.851	6.855	9.118	7.459	7.370	7.574	6.391	5.673
Divers	6.707	6.854	7.163	3.027	2.414	2.533	2.406	2.541
Sans titre de réduction	1.600	2.028	1.962	2.824	2.304	2.301	2.210	2.013
Sans titre de transport Thalys	1.044	909	1.721	2.423	2.254	2.275	2.139	2.061
Carte de réduction	1.126	1.375	1.323	1.778	2.030	1.712	1.921	1.499
Billet	1.795	1.834	2.687	1.210	1.333	1.331	1.203	1.123
International : billets	1.040	991	1.024	1.206	1.226	1.132	1.120	995
Facilités de circulation	325	228	240	516	284	244	229	265
International: Pass + Cartes	92	70	82	89	103	60	70	62
	161.688	159.401	180.357	188.457	193.688	199.000	207.613	208.371



I.4b Détail

Description du titre de transport		2007	%
Divers	Sans titre de transport	133.730	64,18%
	Sans titre de réduction	2.013	0,97%
	Sans carte train	49.587	23,80%
	Sans titre de légitimation SNCB	124	0,06%
	Sans libre parcours SNCB	58	0,03%
	Souillure matériel	525	0,25%
	Interdiction de fumer	432	0,21%
	Usage abusif du signal d'alarme	41	0,02%
	Autre cas	520	0,25%
	Sans titre de transport Eurostar/ Thalys	2.051	0,98%
	Sans supplément EC/ Thalys	8	0,00%
	Retard de train	392	0,19%
	Occupation de plusieurs places assises	17	0,01%
	Sans carte inventaire	118	0,06%
	Sans libre parcours	19	0,01%
	Sans carte train Thalys	2	0,00%
	Sans titre de transport pour un petit animal	113	0,05%
	Em/débarquer après le signal de départ	94	0,05%
	Non respect bagage à main	6	0,00%
	Irrégularités multiples	65	0,03%
		189.915	91,14%

Billet	Ordinaire	373	0,18%
	Weekend ou un jour	222	0,11%
	Zone	18	0,01%
	Evénements	4	0,00%
	B-Excursion	6	0,00%
	Militaire	1	0,00%
	Petit animal	49	0,02%
	Promotionnel	27	0,01%
	Bulk	163	0,08%
	Autre	93	0,04%
	Enfants - Gratuité	87	0,04%
	Seniors - Tarif préférentiel	47	0,02%
	SNCB CS Personnel	3	0,00%
	Groupe	2	0,00%
	Débet	27	0,01%
	Electeur	1	0,00%
	1.123	0,54%	
Carte train	1, 3 ou 12 mois	7.303	3,50%
	Semaine	50	0,02%
	Scolaire journalier	201	0,10%
	Scolaire semaine : Campus	988	0,47%
	Réseau ordinaire	45	0,02%
	Réseau entreprise	3	0,00%
	Administration	3	0,00%
	Abonnement général urbain	45	0,02%
	Railflex	89	0,04%
	Autre	95	0,05%
	8.822	4,23%	

Carte de réduction	Famille nombreuse	588	0,28%
	V.I.P.O.	787	0,38%
	Prix fixe	22	0,01%
	Journaliste	31	0,01%
	Patriotique	49	0,02%
	Militaire	2	0,00%
	Modèle 1	2	0,00%
	Chômeurs	3	0,00%
	Autre	15	0,01%
		1.499	0,72%
Pass + Cartes à compléter	Go Pass	3.084	1,48%
	Golden Rail Pass	6	0,00%
	Carte Ligne 26	1	0,00%
	Carte agglo	11	0,01%
	B-Tourrail	1	0,00%
	Carte trajet	170	0,08%
	Carte ozone	4	0,00%
	Pass ou carte : autre	28	0,01%
	Rail Pass	385	0,18%
	Carte de service 1ère classe	1	0,00%
	Vélos / Tandems accompagnés	23	0,01%
	Key Card	1.959	0,94%
		5.673	2,72%

International: billets	Ordinaire	85	0,04%
	Bénélux Week-End	6	0,00%
	Zoom	2	0,00%
	B.I.J.	31	0,01%
	Thalys	784	0,38%
	Eurostar	21	0,01%
	Euregio	2	0,00%
	Autre	64	0,03%
		995	0,48%
International : Pass + Cartes	Eurail / Flexi / Saver / Youth / Pass	19	0,01%
	Inter Rail	8	0,00%
	Trampoline	9	0,00%
	R.E.S.	4	0,00%
	Autre	22	0,10%
		62	0,03%
Facilité de circulation	Billet S.N.C.B.	81	0,04%
	Billet autre administration	56	0,03%
	Libre Parcours S.N.C.B.	28	0,01%
	Libre Parcours autre administration	6	0,00%
	Titre de légitimation	17	0,01%
	Carte inventaire	32	0,02%
	Billet F.I.P.	2	0,00%
	Carte F.I.P.	2	0,00%
	Autre	16	0,01%
	Activités policières	5	0,00%
	Carte accompagnateur malvoyant	20	0,01%
	265	0,13%	
Autre	17	0,01%	
TOTAL	208.371	100,00%	

I.5 Nombre de constats d'irrégularité - Classement par infraction --> résumé

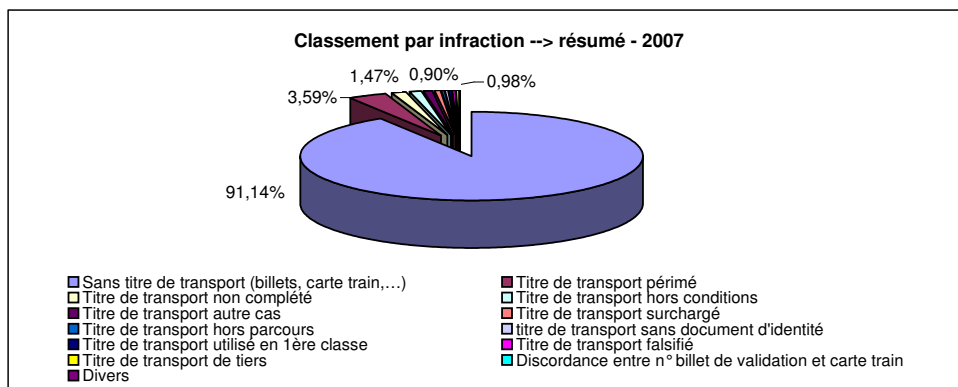
		%
Sans titre de transport (billets, carte train,...)	189.915	91,14%
Titre de transport périmé	7.479	3,59%
Titre de transport non complété	3.067	1,47%
Titre de transport hors conditions	1.872	0,90%
Titre de transport autre cas	2.034	0,98%
Titre de transport surchargé	941	0,45%
Titre de transport hors parcours	818	0,39%
titre de transport sans document d'identité	502	0,24%
Titre de transport utilisé en 1ère classe	671	0,32%
Titre de transport falsifié	408	0,20%
Titre de transport de tiers	429	0,21%
Discordance entre n° billet de validation et carte train	202	0,10%
Divers	33	0,02%
	208.371	100,00%

Comme nous l'avons déjà mis en évidence ci-avant, la majorité des personnes en irrégularité ne sont pas en mesure de présenter un titre de transport, quel qu'il soit, lors du contrôle.

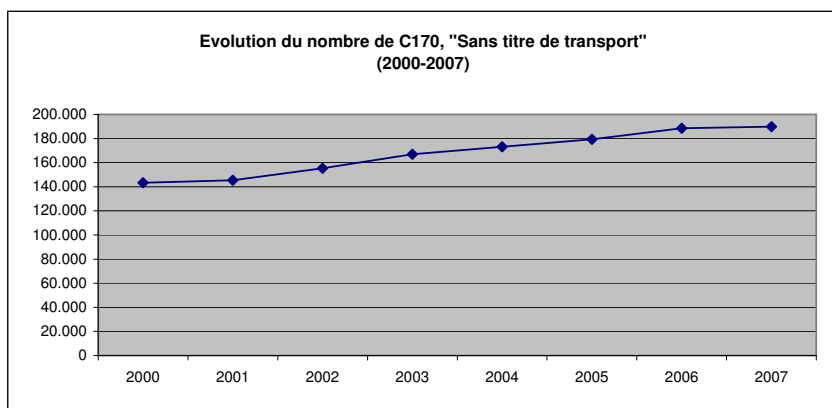
Parmi les voyageurs qui en disposent et font malgré tout l'objet d'un C170, on rencontre principalement des titulaires de Cartes Train périmées. Nous remarquons aussi que les problèmes liés aux titres de transport à compléter sont principalement dus au fait qu'ils ne le sont justement pas au moment du contrôle.

En outre, dans le cas des Pass, on observe également une part importante de C170 créés en raison du non respect des conditions d'utilisation (âge,...).

Enfin, on note également l'utilisation régulière de titres de transport surchargés (dont les mentions préalablement inscrites par le voyageur ont été modifiées).



Evolution du nombre de C170, "Sans titre de transport" (2000-2007)

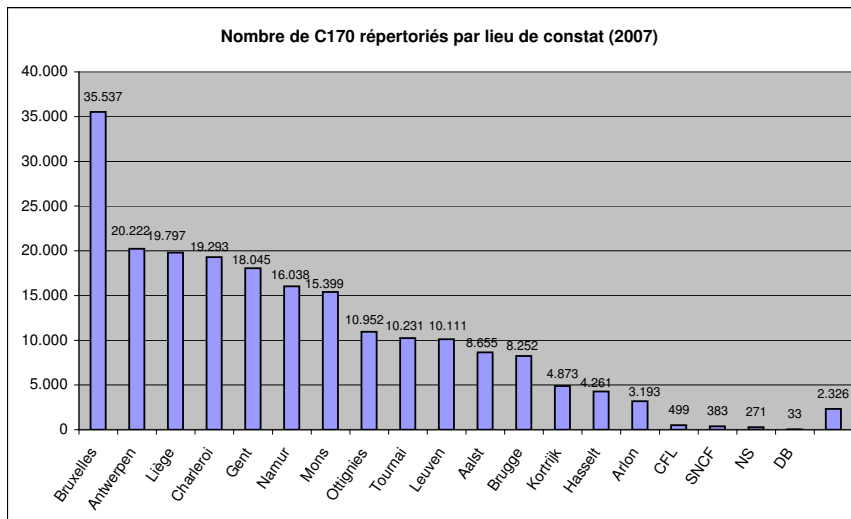


Année	Nombre de C170, "Sans titre de transport"	% variation annuelle
2000	143.405	
2001	145.398	+ 1,39%
2002	155.274	+ 6,80%
2003	166.888	+ 7,48%
2004	173.183	+ 3,77%
2005	179.289	+ 3,52%
2006	188.538	+ 5,16%
2007	189.915	+ 0,73%

En 2007, 189.915 constats d'irrégularité ont été rédigés à l'encontre de voyageurs "sans titre de transport". La proportion a relativement peu évolué par rapport à 2006 (+ 0,73%). On peut remarquer cependant que l'évolution la plus significative a été constatée en 2003 où l'on a acté une augmentation de 7,48%.

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

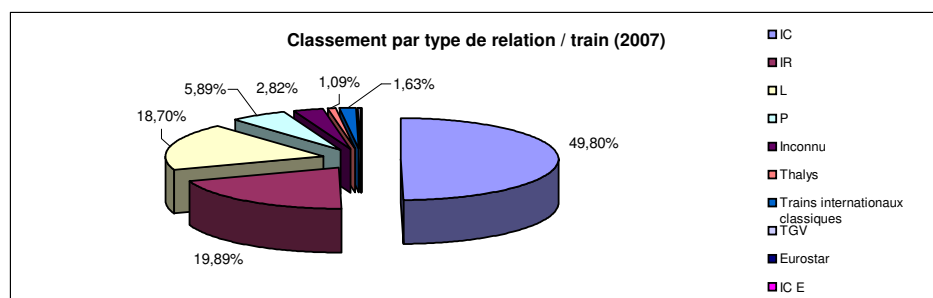
		%
Bruxelles	35.537	17,05%
Antwerpen	20.222	9,70%
Liège	19.797	9,50%
Charleroi	19.293	9,26%
Gent	18.045	8,66%
Namur	16.038	7,70%
Mons	15.399	7,39%
Ottignies	10.952	5,26%
Tournai	10.231	4,91%
Leuven	10.111	4,85%
Aalst	8.655	4,15%
Brugge	8.252	3,96%
Kortrijk	4.873	2,34%
Hasselt	4.261	2,04%
Arlon	3.193	1,53%
CFL	499	0,24%
SNCF	383	0,18%
NS	271	0,13%
DB	33	0,02%
Non définie	2.326	1,12%
	208.371	100,00%
(--> dont Thalys)	2280	1,09%



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 y travaillent régulièrement en renfort du personnel de contrôle habituel. Les régions d'Anvers, Liège et Charleroi sont également particulièrement touchées et connaissent la création d'un pourcentage élevé de C170. Une proportion minimale de C170 est établie dans les trains internationaux desservant les pays frontaliers; par contre, les infractions constatées dans les Thalys sont plus fréquentes et en augmentation par rapport à 2006 (+ 23,08%).

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

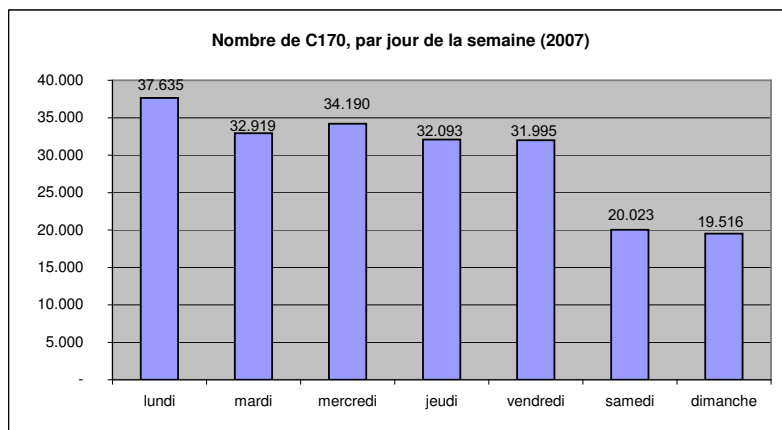
		%
IC	103.770	49,80%
IR	41.450	19,89%
L	38.955	18,70%
P	12.265	5,89%
Inconnu	5.873	2,82%
Thalys	2.280	1,09%
Trains internationaux classiques	3.394	1,63%
TGV	293	0,14%
Eurostar	86	0,04%
IC E	5	0,00%
	208.371	100,00%



Un peu moins 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 préalable des titres de transports et autres documents.

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

		%
lundi	37.635	18,06%
mardi	32.919	15,80%
mercredi	34.190	16,41%
jeudi	32.093	15,40%
vendredi	31.995	15,35%
samedi	20.023	9,61%
dimanche	19.516	9,37%
	208.371	100,00%

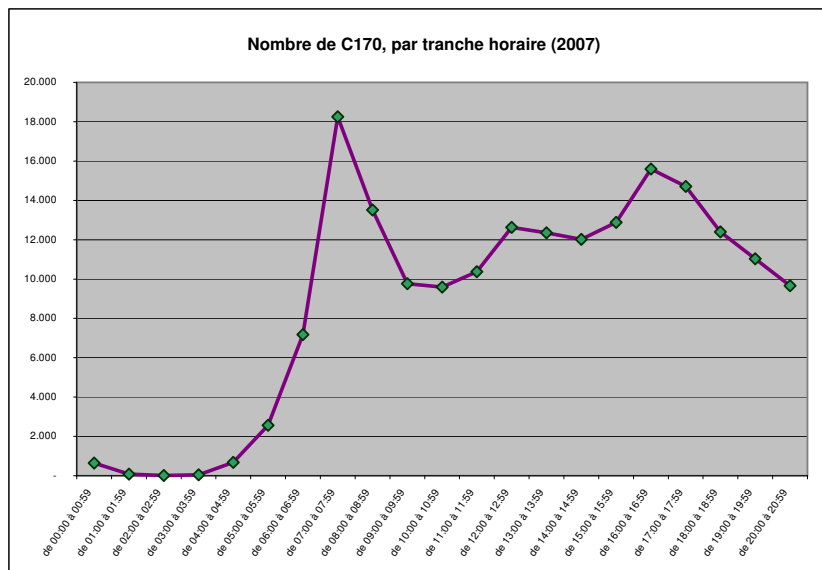


Il apparaît clairement que la majeure partie des constats concerne des voyages effectués en semaine (81,02 %), ce qui s'explique par l'importance du nombre de personnes transportées durant ces jours. Ce sont donc en grande partie des navetteurs effectuant des déplacements du domicile vers le lieu de travail ou vers l'école et retour.

Par ailleurs, au cours de la semaine, il n'existe pas de différence sensible: 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 ainsi la rédaction d'un C170...

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

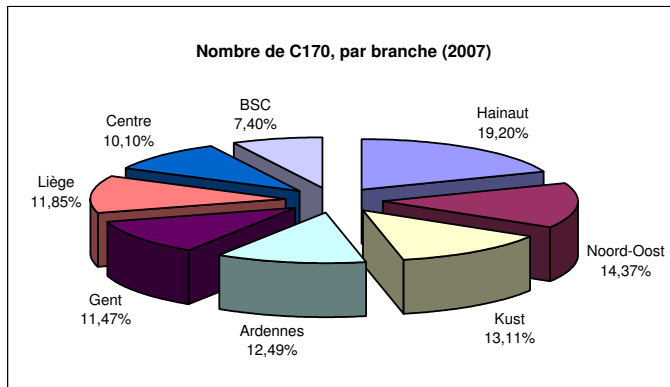
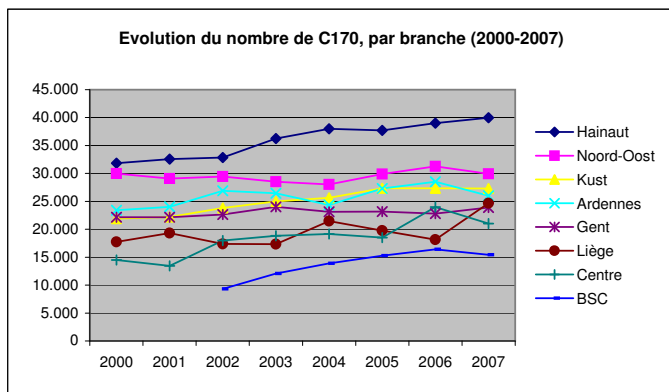
		%
de 00:00 à 00:59	642	0,31%
de 01:00 à 01:59	83	0,04%
de 02:00 à 02:59	11	0,01%
de 03:00 à 03:59	47	0,02%
de 04:00 à 04:59	673	0,32%
de 05:00 à 05:59	2.569	1,23%
de 06:00 à 06:59	7.172	3,44%
de 07:00 à 07:59	18.250	8,76%
de 08:00 à 08:59	13.509	6,48%
de 09:00 à 09:59	9.768	4,69%
de 10:00 à 10:59	9.590	4,60%
de 11:00 à 11:59	10.370	4,98%
de 12:00 à 12:59	12.623	6,06%
de 13:00 à 13:59	12.355	5,93%
de 14:00 à 14:59	12.015	5,77%
de 15:00 à 15:59	12.885	6,18%
de 16:00 à 16:59	15.596	7,48%
de 17:00 à 17:59	14.706	7,06%
de 18:00 à 18:59	12.394	5,95%
de 19:00 à 19:59	11.034	5,30%
de 20:00 à 20:59	9.659	4,64%
de 21:00 à 21:59	8.439	4,05%
de 22:00 à 22:59	5.875	2,82%
de 23:00 à 23:59	2.787	1,34%
inconnue	5.319	2,55%
	208.371	100,00%



La majorité des voyageurs en irrégularité se trouve dans les trains circulant le matin aux heures de pointe (15,24 % entre 7 H 00 et 9 H 00).
 Quant au retour, il s'effectue de manière beaucoup plus étalée: de 12 H 00 à 19 H 00 (44,68 %), avec un nombre plus important d'infractions constatées entre 16 H 00 et 18 H 00 (14,54%).

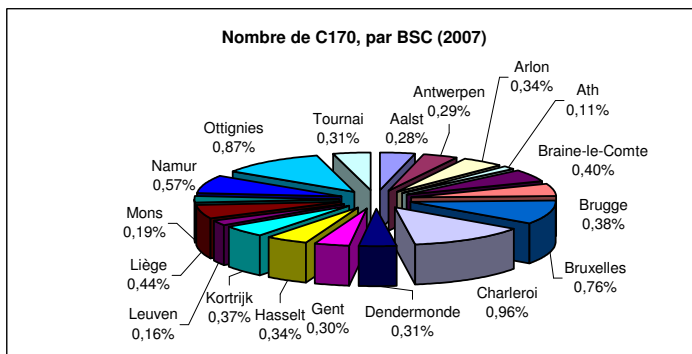
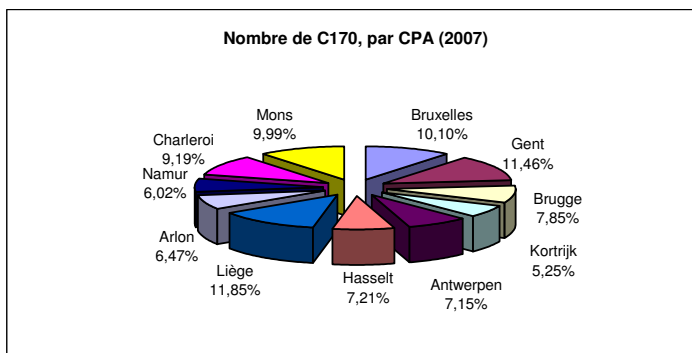
II.1a Nombre de constats d'irrégularité, répartis par branche

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	% (2007)
Hainaut	31.846	32.560	32.859	36.250	38.006	37.697	39.025	39.970	19,18%
Noord-Oost	29.982	29.075	29.427	28.515	28.027	29.876	31.260	29.928	14,36%
Kust	21.894	22.205	23.815	24.989	25.631	27.335	27.347	27.292	13,10%
Ardennes	23.422	24.018	26.886	26.450	24.363	27.317	28.516	26.015	12,48%
Gent	22.153	22.142	22.658	23.999	23.112	23.184	22.824	23.887	11,46%
Liège	17.747	19.306	17.391	17.333	21.481	19.761	18.132	24.684	11,85%
Centre	14.502	13.447	17.996	18.818	19.156	18.528	23.994	21.040	10,10%
BSC			9.311	12.089	13.888	15.290	16.411	15.415	7,40%
Divers	142	27	14	14	4	12	104	140	0,07%
	161.688	162.780	180.357	188.457	193.668	199.000	207.613	208.371	100,00%



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

Branche	Cellule techn.		%
Centre	Bruxelles	21.040	10,10%
Gent	Gent	23.887	11,46%
Kust	Brugge	16.349	7,85%
	Kortrijk	10.943	5,25%
Noord-Oost	Antwerpen	14.899	7,15%
	Hasselt	15.029	7,21%
Liège	Liège	24.684	11,85%
Ardennes	Arlon	13.474	6,47%
	Namur	12.541	6,02%
Hainaut	Charleroi	19.148	9,19%
	Mons	20.822	9,99%
BSC	Aalst	592	0,28%
	Antwerpen	612	0,29%
	Arlon	703	0,34%
	Ath	230	0,11%
	Braine-le-Comte	830	0,40%
	Brugge	796	0,38%
	Bruxelles	1.586	0,76%
	Charleroi	2.008	0,96%
	Dendermonde	640	0,31%
	Gent	624	0,30%
	Hasselt	707	0,34%
	Kortrijk	776	0,37%
	Leuven	330	0,16%
	Liège	920	0,44%
	Mons	402	0,19%
Namur	1.197	0,57%	
Ottignies	1.821	0,87%	
Tournai	641	0,31%	
Divers	Divers	140	0,07%
		208.371	100,00%

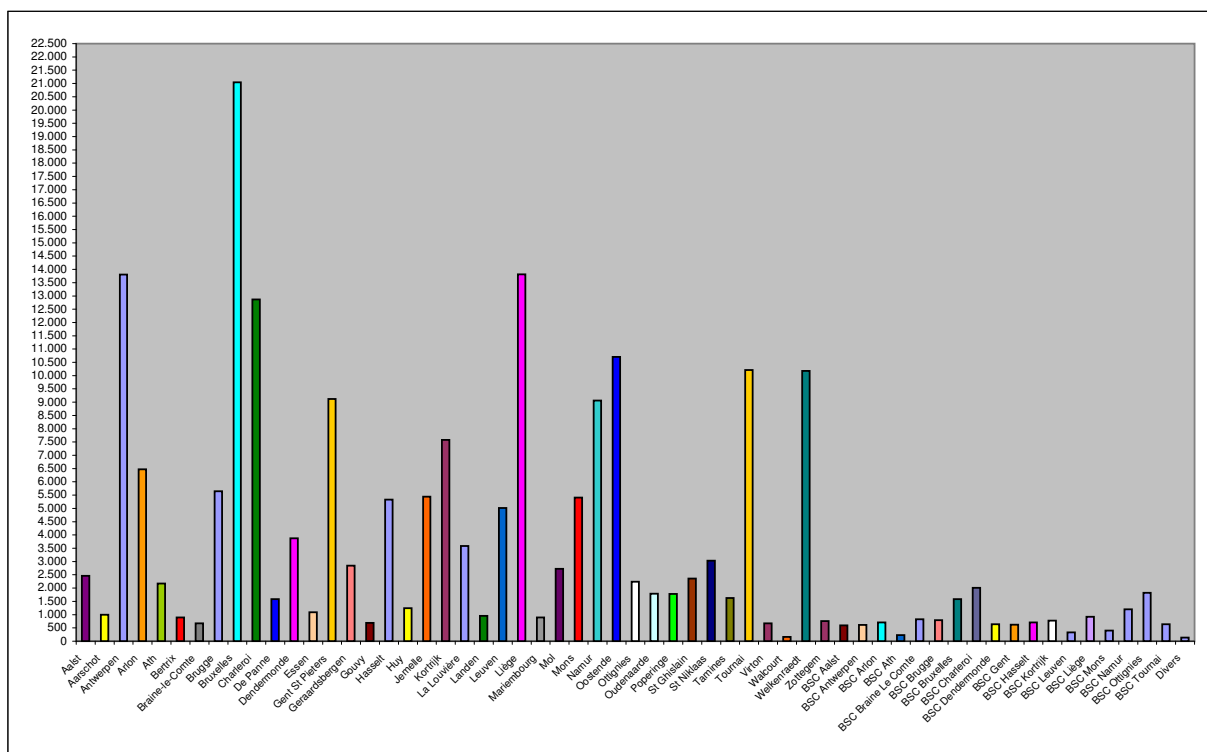


II.2 Nombre de constats d'irrégularité, répartis par dépôt

	Nb de C170	%	Nb agents*	Moy.C170/agent/an	
Aalst	2.459	1,18%	56	44	<p>Au travers du tableau présenté ci-contre, on observe que chaque accompagnateur (hors BSC) a établi en moyenne 68 C170 au cours de l'année 2007 (moyenne en 2006: 73 et en 2005: 69 C170).</p> <p>Concernant exclusivement les BSC, la moyenne du nombre de constats d'irrégularité rédigés s'établit à environ 264 C170 par agent en 2007 (moyenne en 2006: 278 et en 2005: 264 C170).</p> <p>On note également que ce n'est pas nécessairement au sein des dépôts les plus importants que le nombre de constats établis par les agents sont les plus nombreux...</p> <p>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.</p> <p>* 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 2006</p>
Aarschot	1.000	0,48%	24	42	
Antwerpen	13.805	6,63%	159	87	
Arlon	6.475	3,11%	97	67	
Ath	2.175	1,04%	37	59	
Bertrix	891	0,43%	27	33	
Braine-le-Comte	670	0,32%	13	52	
Brugge	5.645	2,71%	102	55	
Bruxelles	21.040	10,10%	255	83	
Charleroi	12.872	6,18%	116	111	
De Panne	1.580	0,76%	22	72	
Dendermonde	3.876	1,86%	71	55	
Essen	1.094	0,53%	15	73	
Gent St Pieters	9.120	4,38%	132	69	
Geraardsbergen	2.845	1,37%	73	39	
Gouvy	690	0,33%	26	27	
Hasselt	5.328	2,56%	113	47	
Huy	1.245	0,60%	13	96	
Jemelle	5.438	2,61%	55	99	
Kortrijk	7.580	3,64%	99	77	
La Louvière	3.587	1,72%	57	63	
Landen	955	0,46%	25	38	
Leuven	5.020	2,41%	89	56	
Liège	13.816	6,63%	165	84	
Mariembourg	894	0,43%	21	43	
Mol	2.726	1,31%	51	53	
Mons	5.408	2,60%	73	74	
Namur	9.058	4,35%	123	74	

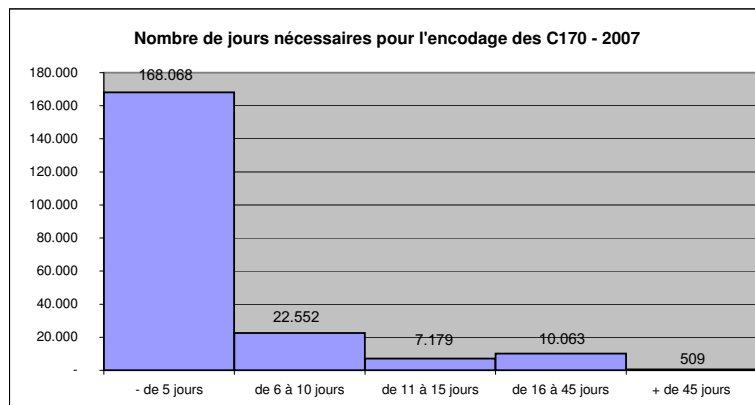
Oostende	10.704	5,14%	87	123
Ottignies	2.238	1,07%	35	64
Oudenaarde	1.789	0,86%	38	47
Poperinge	1.783	0,86%	30	59
St Ghislain	2.361	1,13%	37	64
St Niklaas	3.036	1,46%	47	65
Tamines	1.630	0,78%	15	109
Tournai	10.208	4,90%	70	146
Virton	670	0,32%	10	67
Walcourt	165	0,08%	3	55
Welkenraedt	10.178	4,88%	97	105
Zottegem	762	0,37%	19	40
BSC Aalst	592	0,28%	4	148
BSC Antwerpen	612	0,29%	6	102
BSC Arlon	703	0,34%	3	234
BSC Ath	230	0,11%	3	77
BSC Braine Le Comte	830	0,40%	2	415
BSC Brugge	796	0,38%	2	398
BSC Bruxelles	1.586	0,76%	6	264
BSC Charleroi	2.008	0,96%	4	502
BSC Dendermonde	640	0,31%	2	320
BSC Gent	624	0,30%	3	208
BSC Hasselt	707	0,34%	3	236
BSC Kortrijk	776	0,37%	3	259
BSC Leuven	330	0,16%	3	110
BSC Liège	920	0,44%	3	307
BSC Mons	402	0,19%	2	201
BSC Namur	1.197	0,57%	3	399
BSC Ottignies	1.821	0,87%	7	260
BSC Tournai	641	0,31%	2	321
Divers	140	0,07%		
	208.371	100,00%		

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



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

		%
- de 5 jours	168.068	80,66%
de 6 à 10 jours	22.552	10,82%
de 11 à 15 jours	7.179	3,45%
de 16 à 45 jours	10.063	4,83%
+ de 45 jours	509	0,24%
	208.371	100,00%



L'encodage des C170 est effectué dans les CPA et dans certains grands dépôts du personnel d'accompagnement des trains, l'objectif étant que le Service Central Clientèle soit le plus rapidement et le plus précisément informé des faits constatés.

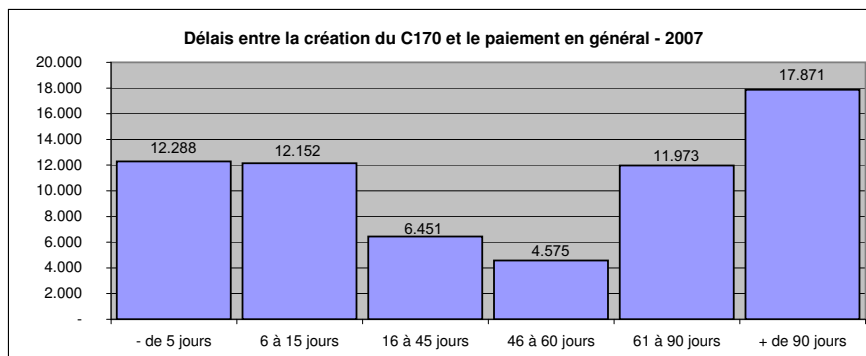
En effet, sachant que les voyageurs sont tenus de se mettre en ordre dans les 15 jours calendrier suivant les faits, il est indispensable de réduire le délai d'encodage au strict minimum, d'autant plus, que dans l'intervalle, ces voyageurs peuvent déjà introduire une réclamation ou demander certaines explications. En outre, à défaut de paiement dans le délai prescrit, une lettre de rappel est envoyée, ce qui est uniquement possible si l'encodage a été effectué à temps...

En 2007, on constate que 80,66 % des C170 sont encodés dans les 5 jours, ce qui représente donc une amélioration par rapport à 2006 (92,76 %). Pour rappel, en 2002, ce délai était atteint dans 95 % des cas; des efforts doivent donc être poursuivis sur ce plan!

NB: l'encodage des C170 directement dans le train via le portable IBIS, prévu courant 2008, apportera certainement une amélioration très positive.

II.4a Délais de paiement des C170 en général

	<u>Nbre de paiements</u>	<u>%</u>
- de 5 jours	12.288	18,81%
6 à 15 jours	12.152	18,61%
16 à 45 jours	6.451	9,88%
46 à 60 jours	4.575	7,01%
61 à 90 jours	11.973	18,33%
+ de 90 jours	17.871	27,36%
	65.310	100,00%

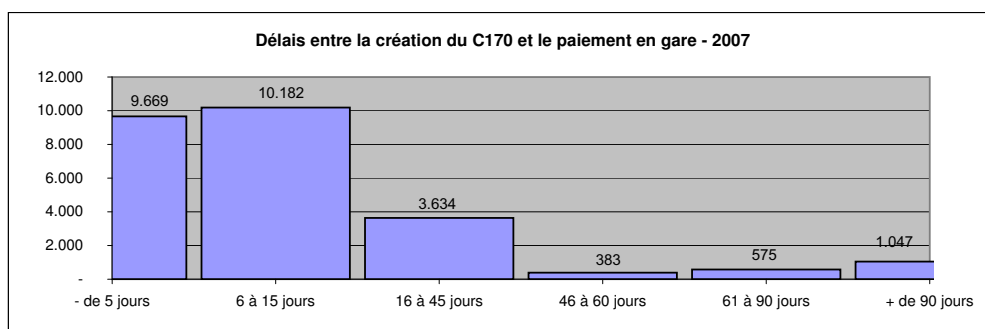


En mars 2008, 57.481 dossiers de l'an 2007 sur un total de 208.371 - soit 27,59 % - ont été payés, (sans compter le pourcentage de dossiers réglés gratuitement pour oubli de Carte Train ou présentation d'une Carte Train périmée de maximum 1 jour). Ces 57.481 constats d'irrégularité réglés ont fait l'objet de 65.310 opérations de paiements; en effet, de nombreux récidivistes obtiennent des plans d'apurement de leur dette qu'ils remboursent sur plusieurs échéances (pouvant même s'étendre, parfois, sur plusieurs années).

Parmi ces C170 réglés, un peu moins de 20 % seulement le sont dans les 5 jours calendrier. Environ 37 % des dossiers sont clôturés au cours des 15 premiers jours suivant les faits et un peu moins de 47,30 % des C170 sont payés au terme du délai de 45 jours. Enfin, 60 jours après les faits, -échéance déterminante pour la rédaction des P.J., près de 54,30 % des constats d'irrégularité sont payés. Notons à ce sujet également que B-VN.064 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	9.669	37,93%
6 à 15 jours	10.182	39,95%
16 à 45 jours	3.634	14,26%
46 à 60 jours	383	1,50%
61 à 90 jours	575	2,26%
+ de 90 jours	1.047	4,11%
	25.490	100,00% (du total des C170 payés)

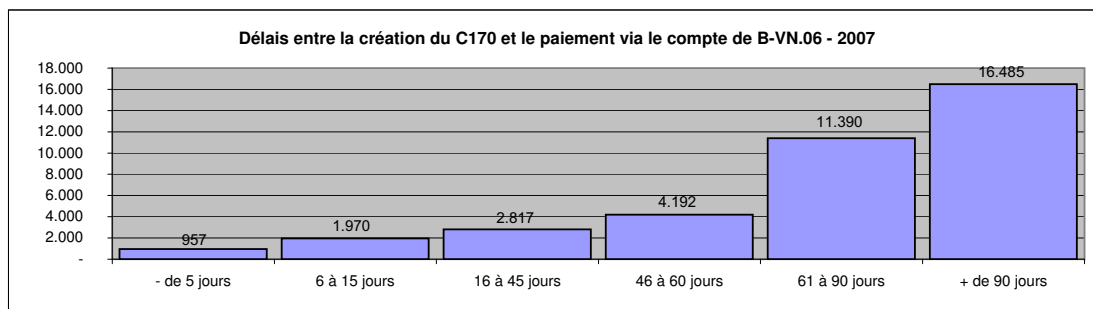


De manière plus précise, il apparaît que 44,34% des paiements sont effectués en gare, ce qui reste parfaitement stable par rapport à l'année précédente. Les autres interviennent via virement bancaire sur le compte de B-VN.06 ou directement à l'accompagnateur de train, le C170 étant alors créé notamment en raison du retrait du titre de transport litigieux.

On note par ailleurs que la majorité des paiements effectués en gare (environ 77,88 %) l'est dans les 15 jours calendrier.

II.4c Délais de paiement des C170 via le compte bancaire de B-VN.06

	<u>Nbre de paiements</u>	<u>%</u>
- de 5 jours	957	2,53%
6 à 15 jours	1.970	5,21%
16 à 45 jours	2.817	7,45%
46 à 60 jours	4.192	11,09%
61 à 90 jours	11.390	30,12%
+ de 90 jours	16.485	43,60%
	37.811	100,00% (du total des C170 payés)

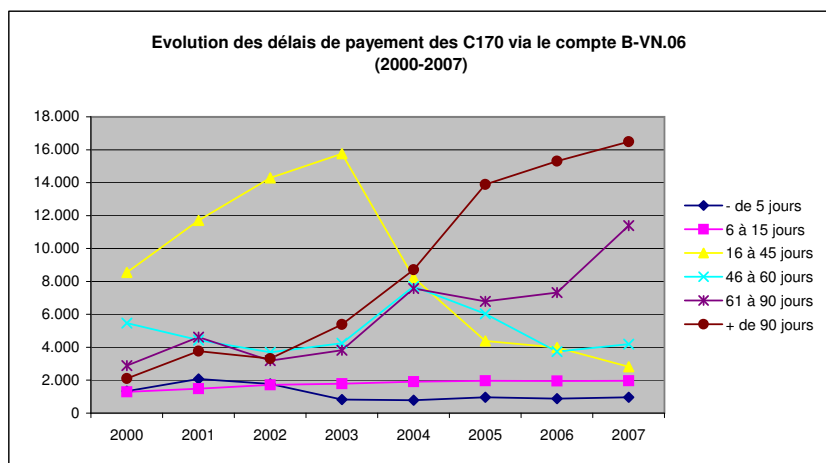


De manière plus précise, il apparaît que 66 % des paiements sont effectués sur le compte bancaire de B-VN.06 (+ 13 % par rapport à 2006). Les autres font l'objet d'un règlement via la gare ou directement dans le train, à l'accompagnateur, le C170 étant alors créé notamment en raison du retrait du titre de transport litigieux.

On note par ailleurs que la majorité des paiements effectués sur le compte bancaire de B-VN.06 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.

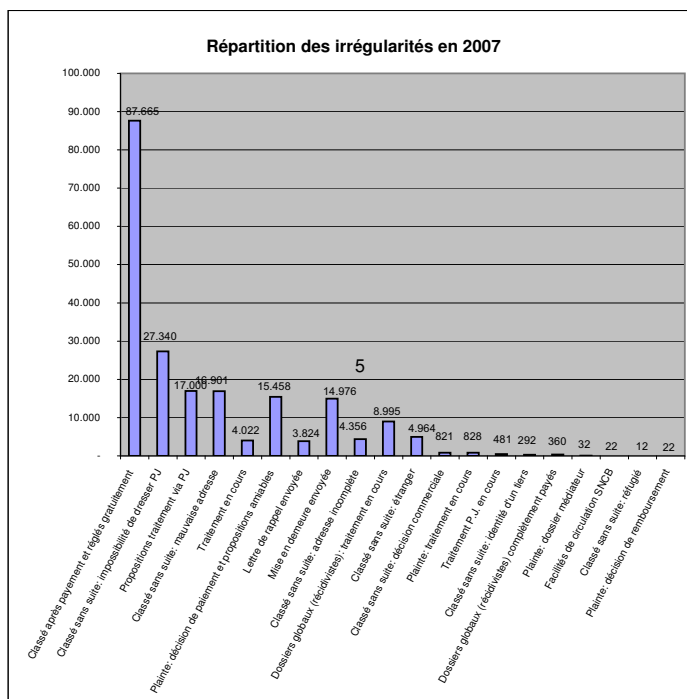
Evolution des délais de paiement des C170 via le compte B-VN.06 (2000-2007)

	Nbre de paiements								
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
- de 5 jours	1.326	2.078	1.771	823	787	965	877	957	
6 à 15 jours	1.297	1.485	1.712	1.780	1.912	1.969	1.957	1.970	
16 à 45 jours	8.541	11.708	14.294	15.759	8.232	4.380	3.980	2.817	
46 à 60 jours	5.470	4.444	3.692	4.251	7.697	6.035	3.744	4.192	
61 à 90 jours	2.884	4.615	3.185	3.821	7.572	6.784	7.320	11.390	
+ de 90 jours	2.103	3.771	3.310	5.385	8.707	13.896	15.311	16.485	
	21.621	28.101	27.964	31.819	34.907	34.029	33.189	37.811	



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

Catégorie	Nombre
Classé après paiement et réglés gratuitement	87.665
Classé sans suite: impossibilité de dresser PJ	27.340
Propositions traitement via PJ	17.000
Classé sans suite: mauvaise adresse	16.901
Traitement en cours	4.022
Plainte: décision de paiement et propositions amiables	15.458
Lettre de rappel envoyée	3.824
Mise en demeure envoyée	14.976
Classé sans suite: adresse incomplète	4.356
Dossiers globaux (récidivistes): traitement en cours	8.995
Classé sans suite: étranger	4.964
Classé sans suite: décision commerciale	821
Plainte: traitement en cours	828
Traitement P.J. en cours	481
Classé sans suite: identité d'un tiers	292
Dossiers globaux (récidivistes) complètement payés	360
Plainte: dossier médiateur	32
Facilités de circulation SNCB	22
Classé sans suite: réfugié	12
Plainte: décision de remboursement	22
	208.371



Parmi les 208.371 constats d'irrégularités voyageurs rédigés en 2007, on observe (en janvier 2008) que:

- **42,07** % des dossiers de 2007 ont été **payés ou réglés gratuitement**,
- **26,24** % des dossiers ont été **classés sans suite**. On distingue 7 catégories:

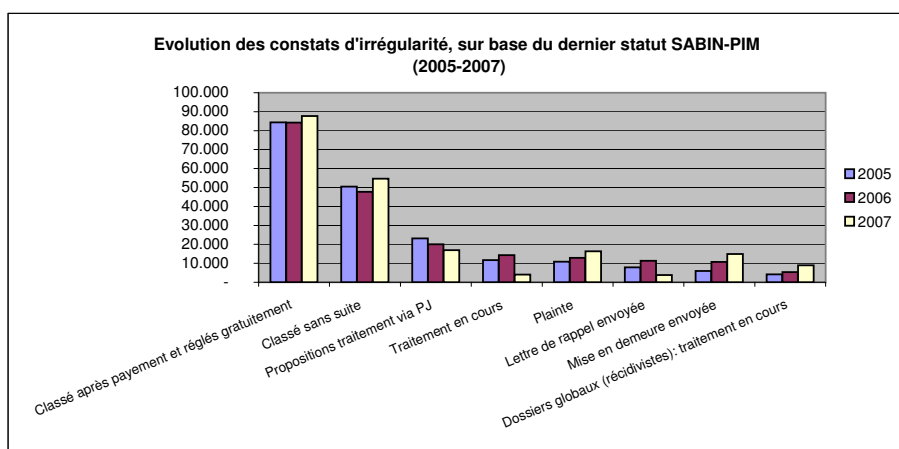
1. Classé sans suite - mauvaise adresse	8,11%
2. Classé sans suite - étranger	2,38%
3. Classé sans suite - adresse incomplète	2,09%
4. Classé sans suite - réfugié	0,01%
5. Classé sans suite - décision commerciale	0,39%
6. Classé sans suite - identité d'un tiers	0,14%
7. Classé sans suite - impossibilité de dresser PJ	13,12%

Ces dossiers, bien que classés, peuvent toutefois être réouverts, notamment en cas de voyageurs agressifs et récidivistes; un tableau récapitulatif de toutes les infractions commises étant en effet transmis à B-AD.22, quelle que soit l'année des faits.

- En mars 2008, quelques 22 800 dossiers - soit **10,96** % - étaient toujours **en cours**. 1,94 % sont en préparation pour traitement, pour 1,83 % des dossiers une lettre de rappel est envoyée et pour 7,19 % des dossiers une mise en demeure a été adressée au voyageur.
- **12,89** % des dossiers sont en **traitement PJ ou sous forme de dossiers globaux (récidivistes) et actuellement pris en charge par B-AD.22**.
- **7,84** % des dossiers faisaient l'objet d'une **plainte** en 2007, et sont **actuellement toujours en cours**.

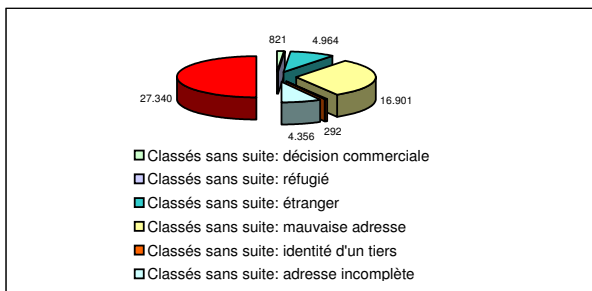
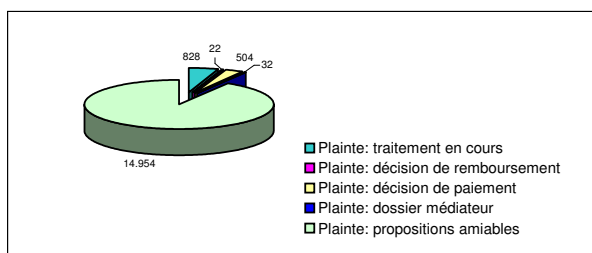
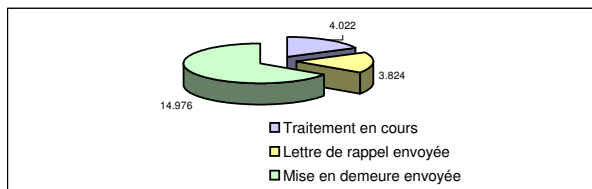
Evolution des constats d'irrégularité, sur base du dernier statut encodé dans SABIN-PIM (2005-2007)

Catégorie	Nombre		
	2005	2006	2007
Classé après payement et réglés gratuitement	84.309	84.262	87.665
Classé sans suite	50.479	47.731	54.686
Propositions traitement via PJ	23.146	20.067	17.000
Traitement en cours	11.681	14.325	4.022
Plainte	10.804	12.932	16.340
Lettre de rappel envoyée	7.828	11.351	3.824
Mise en demeure envoyée	5.989	10.685	14.976
Dossiers globaux (récidivistes): traitement en cours	4.204	5.389	8.995
Traitement P.J. en cours	468	546	481
Dossiers globaux (récidivistes) complètement payés	71	290	360
Facilités de circulation SNCB	21	35	22
	199.000	207.613	208.371



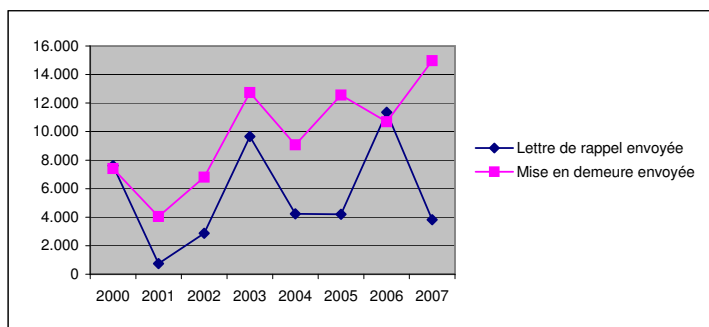
II.5b --> Détail: répartition des irrégularités en 2007

<u>Catégorie</u>	<u>Nombre</u>
Traitement en cours	4.022
Lettre de rappel envoyée	3.824
Mise en demeure envoyée	14.976
	22.822
Plainte: traitement en cours	828
Plainte: décision de remboursement	22
Plainte: décision de paiement	504
Plainte: dossier médiateur	32
Plainte: propositions amiables	14.954
	16.340
Facilités de circulation SNCB	22
Classés après payement	87.665
Traitement P.J. ou dossiers globaux (récidivistes)	26.836
Classés sans suite: décision commerciale	821
Classés sans suite: réfugié	12
Classés sans suite: étranger	4.964
Classés sans suite: mauvaise adresse	16.901
Classés sans suite: identité d'un tiers	292
Classés sans suite: adresse incomplète	4.356
Classés sans suite: impossibilité de dresser PJ	27.340
	54.686

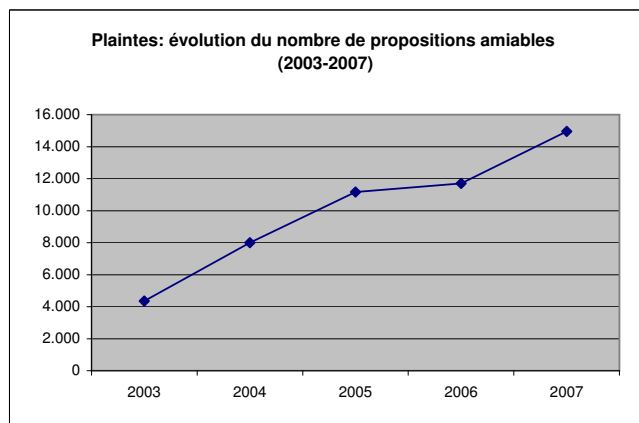
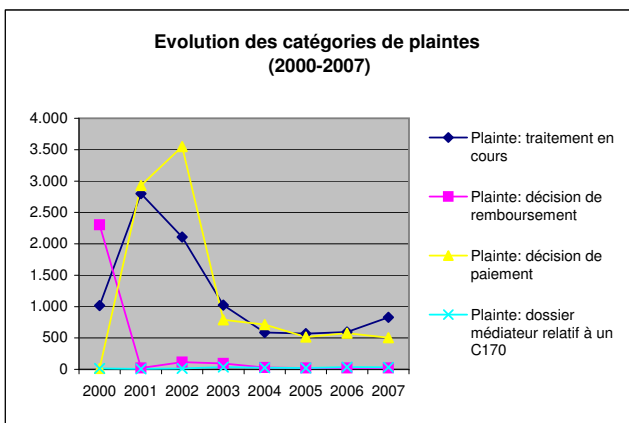


Evolution de la répartition des irrégularités (2000-2007)

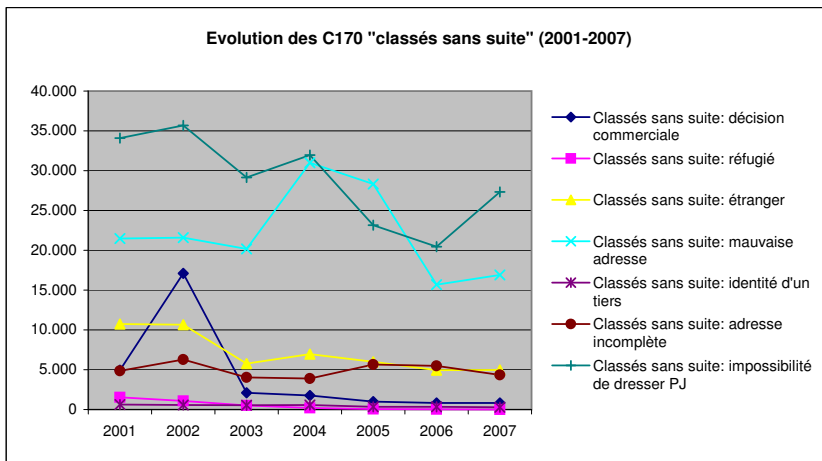
Catégorie	Nombre							
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Lettre de rappel envoyée	7.611	740	2.868	9.662	4.234	4.204	11.351	3.824
Mise en demeure envoyée	7.411	4.047	6.802	12.732	9.064	12.564	10.685	14.976
	15.022	4.787	9.670	22.394	13.298	16.768	22.036	18.800



	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Plainte: traitement en cours	1.015	2.800	2.108	1.023	588	570	593	828
Plainte: décision de remboursement	2.303	23	115	95	30	21	21	22
Plainte: décision de paiement	13	2.929	3.550	788	712	514	577	504
Plainte: dossier médiateur relatif à un C170	13	8	15	36	27	20	36	32
Plainte: propositions amiables				4.351	8.003	11.167	11.705	14.954
	3.344	5.752	5.773	6.293	9.360	12.292	12.932	16.340



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Classés sans suite: décision commerciale	4.951	17.113	2.100	1.760	1.003	812	821
Classés sans suite: réfugié	1.530	1.089	519	189	71	28	12
Classés sans suite: étranger	10.729	10.651	5.780	6.956	5.989	4.939	4.964
Classés sans suite: mauvaise adresse	21.480	21.581	20.165	30.991	28.316	15.686	16.901
Classés sans suite: identité d'un tiers	635	577	552	554	346	334	292
Classés sans suite: adresse incomplète	4.844	6.276	4.037	3.882	5.642	5.474	4.356
Classés sans suite: impossibilité de dresser PJ	34.083	35.670	29.146	31.947	23.146	20.458	27.340



II.6a Sommes encore à recevoir en 2008 suite à des dossiers en cours de traitement

(mars 2008)

Totaux (y compris montants forfaitaires):			Trajets uniquement:	
	€	%	€	
- lettres de rappel	99.666,80 €	1,78%	45.039,00 €	
- mises en demeure	2.856.751,20 €	51,08%	260.211,20 €	
- plaintes	1.325.563,35 €	23,70%	244.194,35 €	
- Pro Justitia en cours	1.109.575,30 €	19,84%	239.539,30 €	
- autres	201.283,00 €	3,60%	58.485,40 €	
	5.592.839,65 €	100,00%	847.469,25 €	

On estime, en mars 2008, le montant des recettes restant à percevoir pour des dossiers de l'an 2007 encore ouverts à environ 847.400,00 EUR en ce qui concerne exclusivement le montant des prix des trajets effectués et à plus de 5,590 millions d'euros si l'on tient compte également des frais administratifs et montants forfaitaires facturés.

II.6b Sommes perdues en 2007 suite à des dossiers classés

Totaux (y compris montants forfaitaires):			Trajets uniquement:	
	€	%	€	
- adresses incomplètes	234.336,15 €	10,84%	86.212,95 €	
- identités de tiers	22.013,80 €	1,02%	4.463,80 €	
- étrangers	734.143,83 €	33,95%	154.284,63 €	
- réfugiés	723,10 €	0,03%	208,30 €	
- mauvaises adresses	1.171.233,55 €	54,16%	244.546,75 €	
	2.162.450,43 €	100,00%	489.716,43 €	

De la même manière, on observe que le montant des sommes irrécouvrables s'élève à environ 489.000 EUR en terme de trajets non payés et à un peu moins de 2 millions deux cents euros si l'on tient compte des frais administratifs et montants forfaitaires facturés.

Notons par ailleurs à ce sujet que 8,11 % des C170 sont classés pour adresse incorrecte suite au renvoi de notre courrier par la Poste (contre 16% en 2004, 14,23% en 2005 et 7,56 en 2006)... Toutefois, l'interprétation de ces chiffres doit être faite avec grande prudence; en effet, les statistiques ont été réalisées un mois plus tard cette année.

Complémentairement, on relèvera que, en 2007, 60,23 % des C170 (contre 60,75 % l'année précédente) ont été 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 2007 suite à la création d'un C170

	Nbre de paiements	€	%
- payé au contrôleur	1654	28.981,80	1,78%
- payé en gare	25490	489.090,50	30,03%
- payé sur compte VG04	37811	1.158.841,76	71,16%
- payé sur compte H-LA.021	355	11.270,00	0,69%
- réglés gratuitement (CT oubliée, mais valable)	42994	0,00	0,00%
- réglés gratuitement (CT périmée max. 1 jour)	3592	0,00	0,00%
- remboursements doubles paiements	1891	-59.779,70	-3,67%
		1.628.404,36	100,00%

Par rapport à l'année précédente, les recettes ont augmenté de 16,5 %. De plus, sur le plan des dossiers réglés gratuitement (Avis 8 VN/2002), il apparaît que:

- si le nombre de C170 créés pour les oublis de Carte Train a encore augmenté de 4,63 % par rapport à 2006, le nombre de régularisations gratuites a, quant à lui, connu une baisse (- 8,64 %).
- concernant les Cartes train périmées de maximum 1 jour calendrier, le nombre de C170 rédigés est également en hausse (+ 5,87 %), tandis que les régularisations gratuites ont diminué de 1,16 %...

Par ailleurs, 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 B-VN.061 (ex: diminution de la surtaxe due à un paiement tardif mais expliqué et justifié dans le chef du plaignant,...).

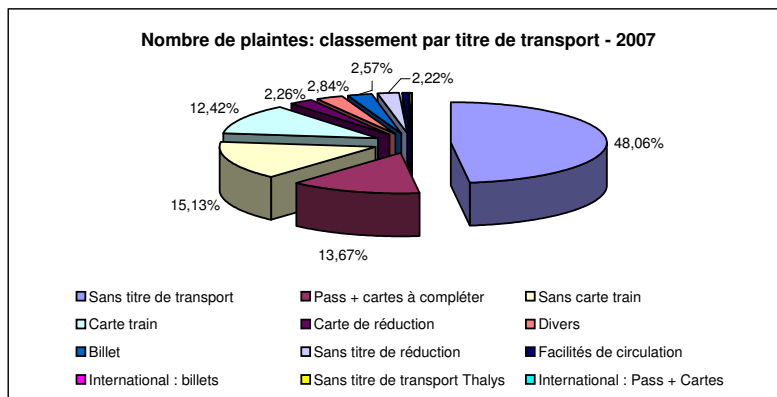
Un autre élément à relever est que les C170 réglés sont, à raison de 23 %, des constats pour lesquels l'identité du voyageur avait été relevée sur base d'un document officiel. Ceci signifie donc également que, contrairement à l'idée reçue, les paiements concernent un très grand nombre des dossiers pour lesquels l'identité du voyageur pouvait apparaître comme 'douteuse'. En conséquence, si la priorité reste bien entendu d'établir le constat sur présentation d'un document officiel d'identité, à défaut, il n'en reste pas moins nécessaire d'accepter tout autre document ou déclaration verbale du contrevenant!

Enfin, remarquons encore que, pour 2007, outre la rédaction de C170, le montant total des régularisations effectuées dans le train (via IBIS; source: travail A208) atteint 19.980.502,62 EUR.

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

Plaintes écrites :

	Nbre C170	%
Sans titre de transport	5.339	48,06%
Pass + cartes à compléter	1.519	13,67%
Sans carte train	1.681	15,13%
Carte train	1.380	12,42%
Carte de réduction	251	2,26%
Divers	315	2,84%
Billet	286	2,57%
Sans titre de réduction	247	2,22%
Facilités de circulation	48	0,43%
International : billets	28	0,25%
Sans titre de transport Thalys	9	0,08%
International : Pass + Cartes	7	0,06%
Total	11.110	100,00%



Plaintes par téléphone :

3762 C170
(dont 37,91 % traités immédiatement)

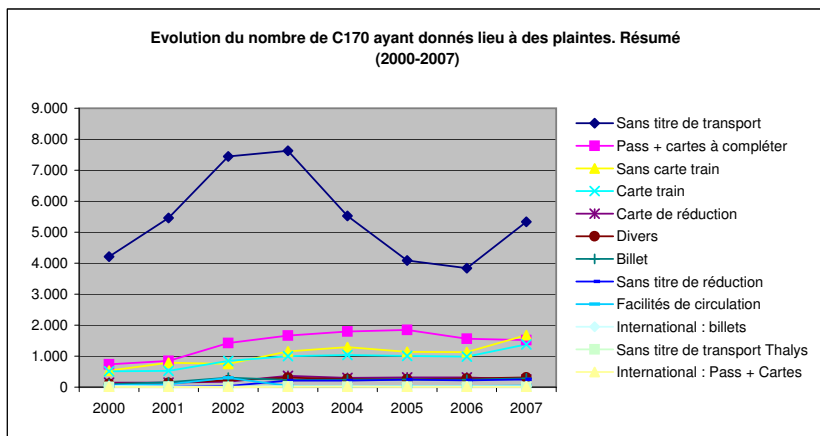
Le bureau B-VN.061 a traité 11.110 C170 ayant fait l'objet de plaintes écrites, 3.762 C170 suite à des réclamations téléphoniques, mais aussi 1016 plaintes relatives à des régularisations effectuées à bord des trains (RBR) et pour lesquelles un supplément a naturellement été réclamé selon les conditions générales de transport en vigueur. Toutes ces réclamations proviennent généralement directement du voyageur et, en ce qui concerne les C170, le plus souvent 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 toujours 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. Toute décision commerciale relative à un C170 est donc prise en concertation avec le Service Central Clientèle, exception faite des infractions 'non excusables' commises avec des facilités de circulation accordées aux cheminots au sens de l'avis 67 H-HR/2005, dont le traitement et les décisions restent du ressort de H-HR.

Evolution du nombre de C170 ayant donnés lieu à des plaintes: Classement par titre de transport (résumé 2000-2007)

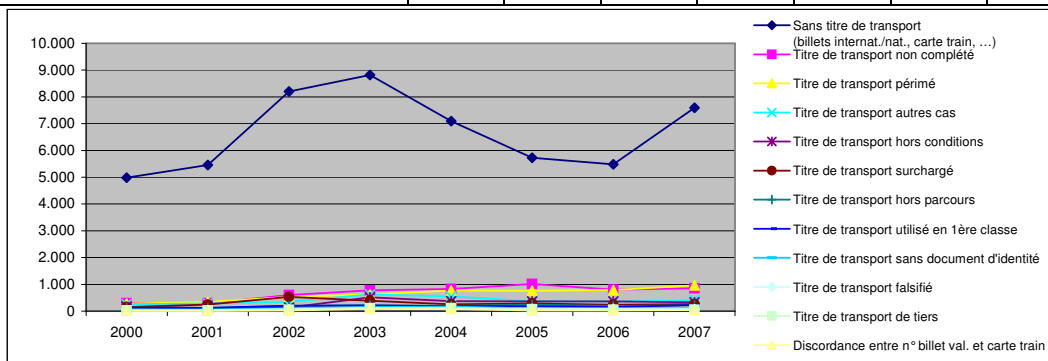
	Nombre de C170							
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Sans titre de transport	4.211	5.458	7.448	7.630	5.524	4.091	3.839	5.339
Pass + cartes à compléter	739	844	1.426	1.666	1.796	1.847	1.563	1.519
Sans carte train	532	785	749	1.156	1.293	1.139	1.130	1.681
Carte train	508	522	849	1.003	1.036	1.007	983	1.380
Carte de réduction	146	148	175	362	300	312	312	251
Divers	109	138	218	307	265	257	276	315
Billet	98	163	307	237	244	250	241	286
Sans titre de réduction	66	42	36	211	214	239	218	247
Facilités de circulation	60	95	298	46	30	35	38	48
International : billets	34	32	16	29	28	32	26	28
Sans titre de transport Thalys	8	13	9	19	12	12	16	9
International : Pass + Cartes	4	2	1	5	11	5	6	7
	6.515	8.242	11.532	12.671	10.753	9.226	8.648	11.110

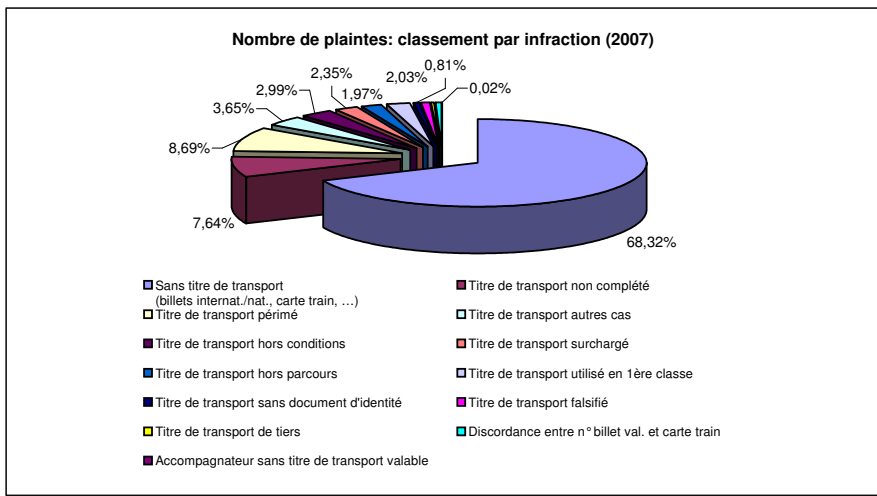


III.2 Nombre de plaintes: classement par infraction --> résumé

Plaintes écrites :

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	%(2007)
Sans titre de transport (billets internat./nat., carte train, ...)	4.984	5.458	8.197	8.821	7.093	5.730	5.479	7.590	68,32%
Titre de transport non complété	294	294	600	776	825	1.011	803	849	7,64%
Titre de transport périmé	280	346	530	628	767	763	788	965	8,69%
Titre de transport autres cas	262	283	346	628	549	369	364	405	3,65%
Titre de transport hors conditions	158	119	131	518	374	367	360	332	2,99%
Titre de transport surchargé	152	242	536	386	256	283	234	261	2,35%
Titre de transport hors parcours	138	122	198	223	194	241	196	219	1,97%
Titre de transport utilisé en 1ère classe	123	122	199	208	189	183	151	226	2,03%
Titre de transport sans document d'identité	55	60	102	148	171	100	113	90	0,81%
Titre de transport falsifié	38	38	72	118	113	82	81	72	0,65%
Titre de transport de tiers	23	27	54	108	110	70	51	53	0,48%
Discordance entre n° billet val. et carte train	8	12	26	81	78	24	28	45	0,41%
Accompagnateur sans titre de transport valable	0	0	0	0	0	0	0	2	0,02%
C170 annulé	0	0	0	0	0	0	0	1	0,01%
Autres		1.119	541	28	34	3	0	0	0,00%
	6.515	8.242	11.532	12.671	10.753	9.226	8.648	11.110	100,00%



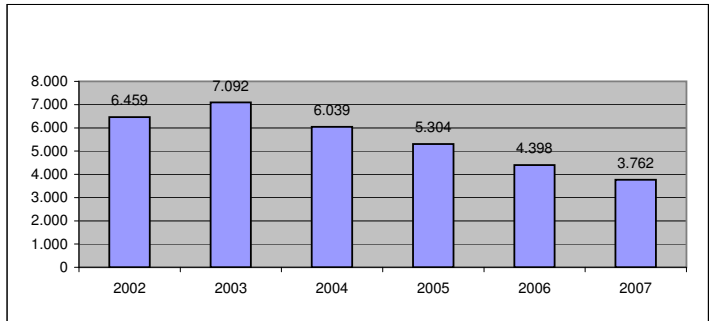


La majorité des plaintes concerne des voyageurs qui n'ont pu présenter un titre de transport au moment du contrôle; toutefois, il s'agit tantôt de voyageurs n'ayant pas eu le temps de se procurer un billet au guichet, tantôt de titulaires de carte train qui ont oublié leur titre de transport valable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

Un certain nombre concerne par ailleurs des problèmes de titres de transport non complétés ou périmés.

Plaintes par téléphone :
(évolution 2002-2007)

2002	6.459
2003	7.092
2004	6.039
2005	5.304
2006	4.398
2007	3.762

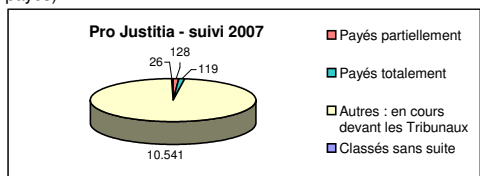


IV.1 Dossiers transmis à l'UCC AJ : Pro Justitia

Nombre de Pro Justitia créés en 2007: **10.814** (soit 16,38% des C170 non réglés, sauf classés sans suite)
(soit 8,96% du total des C170 non payés)

Suite donnée à ces Pro Justitia:

	Nbre PJ	%	Recettes (€)
Payés partiellement	128	1,18%	5436,63
Payés totalement	119	1,10%	23.411,26 €
Autres : en cours devant les Tribunaux	10.541	-	-
Classés sans suite	26	0,24%	-
Total	10.814	2,52%	28.847,89 €



Par rapport à 2006, le nombre de Pro Justitia créés a sensiblement augmenté (+ 34,44 %); ceci résulte notamment d'une augmentation du nombre d'agents affectés à cette tâche et à la hausse de la productivité des agents, obtenue grâce à l'automatisation de certaines tâches, mais également à l'élargissement des critères de sélection des dossiers éligibles pour la rédaction des PJ.

Par ailleurs, nous notons également:

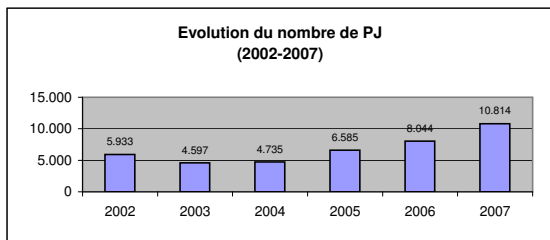
- que le nombre de dossiers entièrement payés, de même que celui des C170 payés partiellement sont en augmentation;
- que le montant des recettes a augmenté de 34,47% par rapport à l'année précédente;
- que le nombre de dossiers non réglés reste important et, par comparaison, que le nombre de PJ reste 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 fait pas l'objet de PJ en raison de vices de forme dans la rédaction du C170, raison pour laquelle B-VN.06 insiste régulièrement auprès du personnel d'accompagnement sur la nécessité de rédiger des C170 conformes aux prescriptions rappelées régulièrement par B-VN.11.

Bon nombre de Pro Justitia sont toujours pendants devant les tribunaux. Toutefois, on constate que le plus fréquemment, les C170 payés sont ceux pour lesquels le Procureur a requis 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.

Evolution du nombre de PJ créés de 2002 à 2007:

Année	Nbre de PJ
2002	5.933
2003	4.597
2004	4.735
2005	6.585
2006	8.044
2007	10.814



Montant des recettes 2006, indépendamment de l'année de création des PJ:

<u>Année</u>	<u>Nbre PJ</u>	<u>Recettes (€)</u>
1996	3	131,56 €
2001	12	1.418,86 €
2002	18	1.477,28 €
2003	20	1.872,28 €
2004	38	4.758,84 €
2005	129	15.718,34 €
2006	259	30.068,52 €
2007	86	9.498,98 €
	565	64.944,66 €

Nombre d'audiences fixées par les Procureurs en 2007, indépendamment de l'année de création des PJ:

2.336

Répartition des audiences en fonction des Tribunaux de Police:

Arlon	:	18
Charleroi	:	0
Dinant	:	0
Eupen	:	0
Huy	:	145
Liège	:	54
Marche-en-Famenne	:	26
Mons	:	0
Namur	:	30
Neufchâteau	:	29
Nivelles	:	0
Tournai	:	0
Verviers	:	70
Bruxelles / Brussel	:	1.213
Aalst	:	2
Antwerpen	:	320
Brugge	:	175
Dendermonde	:	2
Gent	:	0
Hal	:	42
Hasselt	:	41
leper	:	2
Kortrijk	:	50
Leuven	:	20
Mechelen	:	41
Oudenaarde	:	4
Tongeren	:	0
Turnhout	:	9
Vilvoorde	:	26
Veurne	:	13
Sint-Truiden	:	0
Sint-Niklaas	:	3
Beringen	:	1
		<hr/>
		2.336

IV.2 Dossiers transmis aux Services Juridiques: AUTRES

(mars 2008)

Types de dossiers transmis aux services juridiques:

	<i>Nbre de dossiers globalisés par voyageur</i>	<i>Nbre de C170 concernés</i>
Dossiers relatifs à une agression verbale (traités par B-AD.22)	96	2.037
Dossiers relatifs à une agression physique (traités par B-AD.22 ou H-LA.021)	102	4.050
Dossiers relatifs à des interventions de CPAS, minimexés,...	7	47
Dossiers relatifs à des multirécidivistes - autres	84	3.131
Dossiers constitués suite à une convocation du tribunal (suite PJ,...)	26	177
Dossiers constitués dans le cadre de citations directes	10	99
Dossiers constitués dans le cadre de règlements collectifs de dette	202	2.908
Total	527	12.449

Depuis novembre 2002, le nombre croissant d'intervention de services de médiation de dettes, de CPAS, d'avocats,... nous a conduit à élaborer, avec les Services 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.

Suite à la réorganisation des Services Juridiques dans le cadre de la nouvelle structure de la SNCB, cette tâche, consistant en la rédaction de déclarations de créance pour règlements collectifs de dettes, a été reprise, depuis juillet 2005, par B-VN.64.

Par ailleurs, la création de tels dossiers est également due à la volonté toujours accrue de poursuivre les récidivistes et par là-même de lutter contre les agressions, dont l'origine réside très souvent dans un conflit survenu lors du contrôle des titres de transport.

B-VN.064 établit donc le relevé des irrégularités d'un même voyageur et le communique à B-AD.22, c'est-à-dire au Service Juridique de la SNCB Opérateur (sauf en cas d'agression physique avec incapacité de travail du personnel d'accompagnement, où le dossier est pris en charge par H-LA.021 - Service Juridique du Holding) ainsi que toutes les informations y relatives telles que les dates des rappels et mises 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 entre le voyageur et le Service Central Clientèle,...

A ce sujet, on notera qu'en 2007, **983 C170** ont fait l'**objet de déclarations complémentaires du PAT** via de tels documents dont, plus précisément, 510 formulaires post-agression qui ont pu être directement reliés à des constats d'irrégularité voyageur.

STATISTIQUES 'C170' - 2007 / 2006

Le profil du voyageur en irrégularité

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Nombre de C170	180.357	188.457	193.688	199.000	207.613	208.371

Répartition selon l'âge

Tranches d'âge	Constats 2006	Constats 2007	2007/2006
6-10 ans	0,11%	0,12%	+
11-20 ans	26,74%	26,38%	-
21-30 ans	37,28%	37,32%	+
31-40 ans	17,82%	17,91%	+
41-50 ans	8,37%	8,42%	+
51-60 ans	2,95%	2,70%	-
61-70 ans	0,47%	0,51%	+
+ de 70 ans	0,18%	0,16%	-
âge inconnu	6,07%	6,48%	+

Les types de titres de transport concernés

Types de titre de transport	Constats 2006	Constats 2007	2007/2006
Sans titre de transport	64,76%	64,18%	-
Sans carte train	22,83%	23,80%	-
Carte train	3,90%	4,23%	+
Pass + cartes à compléter	3,08%	2,72%	-
Divers	1,16%	1,22%	+
Sans titre de réduction	1,06%	0,97%	-
Sans titre de transport Thalys	1,03%	0,99%	-
Carte de réduction	0,93%	0,72%	-
Billet	0,58%	0,54%	-
International: billets	0,54%	0,48%	-
Facilités de circulation	0,11%	0,13%	+
International: Pass + cartes	0,03%	0,03%	=

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 largement le pourcentage de 1998, puisqu'il approche les 24 % en 2007. Si les recettes directement liées aux voyages effectués sont garanties, il n'en reste pas moins que cette évolution reste inquiétante... En effet, la distraction très (trop) 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 2006	Constats 2007	2007/2006
Sans titre de transport	65,90%	65,38%	-
Sans carte train	22,83%	23,80%	+
Titre de transport périmé	3,46%	3,59%	+
Titre de transport non complété	1,53%	1,47%	-
Sans titre de réduction	1,06%	0,97%	-
Titre de transport hors conditions	1,03%	0,90%	-
Sans titre de transport Eurostar-Thalys	1,02%	0,98%	-
Titre de transport autres cas	1,02%	0,98%	-
Titre de transport surchargé	0,51%	0,45%	-
Titre de transport hors parcours	0,46%	0,39%	-
Titre de transport sans document d'identité	0,32%	0,24%	-
Titre de transport utilisé en 1ère classe	0,26%	0,32%	+
Titre de transport falsifié	0,25%	0,20%	-
Titre de transport de tiers	0,24%	0,21%	-
Discordance entre n° billet validation et carte train	0,08%	0,10%	+
Divers	0,03%	0,02%	-

Par rapport à 2006, on observe une très légère diminution du pourcentage de personnes voyageant sans titre de transport du service intérieur; même constatation pour les trains THALYS'. Par ailleurs, si le nombre de titres de transport non complétés ou surchargés reste proportionnellement très faible par rapport à l'ensemble des irrégularités constatées, il est en outre en constante diminution ces dernières années, de même que le nombre de titres de transport utilisés en dehors de conditions prévues.

Le lieu où les constats sont rédigés

Région	Constats 2006	Constats 2007	2007/2006
Bruxelles	17,14%	17,05%	-
Antwerpen	10,17%	9,70%	-
Liège	9,09%	9,50%	+
Charleroi	8,84%	9,26%	+
Gent	8,74%	8,66%	-
Namur	8,09%	7,70%	-
Mons	6,55%	7,39%	+
Ottignies	5,45%	5,26%	-
Tournai	4,95%	4,91%	-
Leuven	4,76%	4,85%	+
Aalst	4,26%	4,15%	-
Brugge	4,18%	3,96%	-
Kortrijk	2,56%	2,34%	-
Hasselt	1,90%	2,04%	+
Arlon	1,73%	1,53%	-
CFL	0,27%	0,24%	-
SNCF	0,16%	0,18%	+
NS	0,06%	0,13%	+
DB	0,01%	0,02%	+
Non définie	1,08%	1,12%	+

Le moment où les constats sont rédigés

<i>Jour de la semaine</i>	<i>Constats 2006</i>	<i>Constats 2007</i>	<i>2007/2006</i>
lundi	17,57%	18,06%	+
mardi	15,92%	15,80%	-
mercredi	16,13%	16,41%	+
jeudi	15,53%	15,40%	-
vendredi	15,70%	15,35%	-
samedi	9,72%	9,61%	-
dimanche	9,43%	9,37%	-

<i>Tranche horaire</i>	<i>Constats 2006</i>	<i>Constats 2007</i>	<i>2007/2006</i>
de 07:00 à 07:59	8,86%	8,76%	-
de 16:00 à 16:59	7,89%	6,48%	-
de 17:00 à 17:59	7,05%	4,69%	-
de 08:00 à 08:59	6,46%	4,60%	-
de 15:00 à 15:59	6,12%	4,98%	-
de 12:00 à 12:59	6,01%	6,06%	+
de 13:00 à 13:59	5,98%	5,93%	-
de 18:00 à 18:59	5,96%	5,77%	-
de 14:00 à 14:59	5,67%	6,18%	+
de 19:00 à 19:59	5,14%	7,48%	+
de 11:00 à 11:59	5,03%	7,06%	+
de 09:00 à 09:59	4,62%	5,95%	+
de 10:00 à 10:59	4,55%	5,30%	+
de 20:00 à 20:59	4,52%	4,64%	+
de 21:00 à 21:59	3,82%	4,05%	+
de 06:00 à 06:59	3,41%	2,82%	-
de 22:00 à 22:59	2,84%	1,34%	-
de 23:00 à 23:59	1,31%	2,55%	+
de 05:00 à 05:59	1,29%	0,31%	-
de 04:00 à 04:59	0,37%	0,04%	-
de 00:00 à 00:59	0,31%	0,01%	-
de 01:00 à 01:59	0,04%	0,02%	-
de 03:00 à 03:59	0,02%	0,32%	+
de 02:00 à 02:59	0,00%	1,23%	+
inconnue	2,72%	3,44%	+

Modes et délais de paiement - Généralités

Mode de paiement	Nbre C170 payés		Total recettes		Recette moyenne par C170	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Au contrôleur	1.658	1.654	28.604,80 €	28.981,80 €	17,25 €	17,52 €
En gare	27.252	25.490	466.479,55 €	489.090,50 €	17,12 €	19,19 €
Sur le compte B-VN.06 / B-AD.22 et H-LA.021	33.692	38.166	902.442,08 €	1.110.332,06 €	26,79 €	29,09 €
Réglés gratuitement (CT oubliées ou périmées d'1 j. m)	45.229	46.586	0,00 €	0,00 €	-	-
	107.831	111.896	1.397.526,43 €	1.628.404,36 €	13	15

Par rapport à l'année 2006, on constate une augmentation des recettes (+ 16,52%) ainsi que le nombre de constats d'irrégularité C170 réglés (+ 1,49 %). Ceci s'explique par le nombre toujours croissant de C170 réglés gratuitement (+ 11,83% entre 2006 et 2007), en vertu des Avis 6 et 8 VN/2006 (régularisation avantageuse en cas de Carte Train oubliée ou périmée de maximum un jour), provoquant également, par là même, une diminution de la recette moyenne perçue par C170.

Par ailleurs, on constate également une augmentation des délais de paiement de '61 à 90 jours' effectués via virement bancaire, qui s'explique notamment par le retard engendré dans l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure. De même, le nombre toujours grandissant de dossiers faisant l'objet de plans d'apurement échelonnés renforce cette tendance.

Délais de paiement - en général	Constats 2006	Constats 2007	2007/2006
- de 5 jours	20,79%	18,81%	-
6 à 15 jours	20,17%	18,61%	-
16 à 45 jours	12,33%	9,88%	-
46 à 60 jours	6,64%	7,01%	+
61 à 90 jours	12,62%	18,33%	+
+ de 90 jours	27,47%	27,36%	-

Délais de paiement en gare	Constats 2006*	Constats 2007*	2007/2006
- de 5 jours	38,32%	37,93%	-
6 à 15 jours	39,14%	39,95%	+
16 à 45 jours	13,71%	14,26%	+
46 à 60 jours	1,51%	1,50%	-
61 à 90 jours	2,12%	2,26%	+
+ de 90 jours	5,19%	4,11%	-

* 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 B-VN.06	Constats 2006*	Constats 2007*	2007/2006
- de 5 jours	2,64%	2,53%	-
6 à 15 jours	5,90%	5,21%	-
16 à 45 jours	11,99%	7,45%	-
46 à 60 jours	11,28%	11,09%	-
61 à 90 jours	22,06%	30,12%	+
+ de 90 jours	46,13%	43,60%	-

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

Etat de suivi des constats

Etat de suivi des dossiers	Constats 2006	Constats 2007	2007/2006
Dossiers payés	40,58%	42,07%	+
En cours de traitement : envoi des rappels et mises en demeure de paiement	17,54%	10,96%	-
En cours de traitement suite réclamations adressées par le voyageur à B-VG.04	0,59%	0,66%	+
Dossiers partiellement payés du fait de l'octroi d'un paiement échelonné par le bureau « contentieux »	5,64%	7,18%	+
Dossiers impayés:	22,99%	26,24%	=
1) classés sans suite (déc. commerciale)	0,39%	0,39%	=
2) réfugiés :	0,01%	0,01%	=
3) domiciliés à l'étranger :	2,38%	2,38%	=
4) adresse erronée ou incomplète:	10,20%	10,20%	=
5) usurpation d'identité :	0,16%	0,14%	-
6) classés temporairement sans suite : (impossibilité de rédiger des PJ,...)	9,85%	13,12%	+
Dossiers en traitement - recouvrement jud.:			
1) PJ	0,26%	0,23%	-
2) Autres (multirécidivistes, agressions,...)	2,60%	4,32%	+

STATISTIQUES 'C170' - 2007 / 2002

Le profil du voyageur en irrégularité

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Nombre de C170	180.357	188.457	193.688	199.000	207.613	208.371

Répartition selon l'âge

Tranches d'âge	Constats 2002	Constats 2003	Constats 2004	Constats 2005	Constats 2006	Constats 2007
6-10 ans	0,09%	0,09%	0,08%	0,13%	0,11%	0,12%
11-20 ans	28,51%	28,40%	27,30%	26,85%	26,74%	26,38%
21-30 ans	39,42%	38,89%	37,65%	38,06%	37,28%	37,32%
31-40 ans	16,77%	17,10%	16,97%	17,29%	17,82%	17,91%
41-50 ans	7,21%	7,61%	7,75%	8,00%	8,37%	8,42%
51-60 ans	2,27%	2,24%	2,20%	2,62%	2,95%	2,70%
61-70 ans	0,50%	0,44%	0,45%	0,44%	0,47%	0,51%
+ de 70 ans	0,22%	0,21%	0,16%	0,17%	0,18%	0,16%
âge inconnu	5,00%	5,03%	7,45%	6,43%	6,07%	6,48%

Les types de titres de transport concernés

<i>Types de titre de transport</i>	<i>Constats 2002</i>	<i>Constats 2003</i>	<i>Constats 2004</i>	<i>Constats 2005</i>	<i>Constats 2006</i>	<i>Constats 2007</i>
Sans titre de transport	65,84%	65,26%	64,20%	65,03%	64,76%	64,18%
Sans carte train	16,35%	19,15%	21,62%	21,50%	22,83%	23,80%
Carte train	5,06%	4,70%	4,21%	3,81%	3,90%	4,23%
Pass + cartes à compléter	3,97%	3,96%	3,81%	3,84%	3,08%	2,72%
Divers	3,77%	1,61%	1,19%	1,27%	1,16%	1,22%
Sans titre de réduction	1,49%	1,50%	1,25%	1,14%	1,06%	0,97%
Sans titre de transport Thalys	1,09%	1,04%	1,16%	1,16%	1,03%	0,99%
Carte de réduction	0,95%	1,29%	1,05%	0,86%	0,93%	0,72%
Billet	0,73%	0,64%	0,69%	0,67%	0,58%	0,54%
International: billets	0,57%	0,64%	0,63%	0,57%	0,54%	0,48%
Facilités de circulation	0,13%	0,16%	0,15%	0,12%	0,11%	0,13%
International: Pass + cartes	0,05%	0,05%	0,05%	0,03%	0,03%	0,03%

Les types d'infractions constatées

<i>Description de l'infraction</i>	<i>Constats 2002</i>	<i>Constats 2003</i>	<i>Constats 2004</i>	<i>Constats 2005</i>	<i>Constats 2006</i>	<i>Constats 2007</i>
Sans titre de transport	65,84%	65,26%	64,20%	65,03%	65,90%	65,38%
Sans carte train	1,49%	19,15%	21,62%	21,50%	22,83%	23,80%
Titre de transport périmé	16,35%	1,61%	1,09%	3,34%	3,46%	3,59%
Titre de transport non complété	3,77%	1,50%	1,25%	1,91%	1,53%	1,47%
Sans titre de réduction	4,17%	4,17%	3,67%	1,14%	1,06%	0,97%
Titre de transport hors conditions	1,24%	2,12%	1,62%	1,12%	1,03%	0,90%
Sans titre de transport Eurostar-Thalys	1,58%	1,38%	1,63%	1,16%	1,02%	0,98%
Titre de transport autres cas	0,41%	1,38%	1,22%	1,11%	1,02%	0,98%
Titre de transport surchargé	2,34%	0,45%	0,55%	0,70%	0,51%	0,45%
Titre de transport hors parcours	0,46%	0,44%	0,37%	0,48%	0,46%	0,39%
Titre de transport sans document d'identité	0,32%	0,38%	0,40%	0,33%	0,32%	0,24%
Titre de transport utilisé en 1ère classe	0,30%	0,37%	0,35%	0,27%	0,26%	0,32%
Titre de transport falsifié	0,30%	0,34%	0,27%	0,27%	0,25%	0,20%
Titre de transport de tiers	0,27%	0,33%	0,38%	0,26%	0,24%	0,21%
Discordance entre n° billet validation et carte train	0,08%	0,08%	0,10%	0,08%	0,08%	0,10%
Divers	1,09%	1,04%	0,02%	1,30%	0,03%	0,02%

Le lieu où les constats sont rédigés

Région	Constats 2002	Constats 2003	Constats 2004	Constats 2005	Constats 2006	Constats 2007
Bruxelles	18,27%	19,06%	18,29%	17,42%	17,14%	17,05%
Antwerpen	9,92%	9,81%	10,17%	10,03%	10,17%	9,70%
Liège	8,64%	9,48%	9,50%	9,61%	9,09%	9,50%
Charleroi	8,51%	8,83%	8,82%	8,75%	8,84%	9,26%
Gent	7,41%	7,65%	7,95%	8,37%	8,74%	8,66%
Namur	7,07%	7,65%	8,22%	8,37%	8,09%	7,70%
Mons	6,58%	7,03%	7,01%	6,80%	6,55%	7,39%
Ottignies	5,27%	5,94%	5,44%	5,15%	5,45%	5,26%
Tournai	4,49%	4,95%	5,16%	5,19%	4,95%	4,91%
Leuven	4,47%	4,38%	4,64%	4,58%	4,76%	4,85%
Aalst	3,71%	4,26%	3,87%	3,71%	4,26%	4,15%
Brugge	3,42%	3,45%	3,43%	4,10%	4,18%	3,96%
Kortrijk	2,58%	2,46%	2,37%	2,46%	2,56%	2,34%
Hasselt	1,80%	1,75%	1,76%	2,02%	1,90%	2,04%
Arlon	1,38%	1,54%	1,72%	1,83%	1,73%	1,53%
CFL	0,21%	0,26%	0,33%	0,31%	0,27%	0,24%
SNCF	0,14%	0,24%	0,17%	0,15%	0,16%	0,18%
NS	0,03%	0,05%	0,05%	0,05%	0,06%	0,13%
DB	0,00%	0,01%	0,02%	0,02%	0,01%	0,02%
Non définie	6,11%	1,20%	1,09%	1,08%	1,08%	1,12%

Le moment où les constats sont rédigés

Jour de la semaine	Constats 2002	Constats 2003	Constats 2004	Constats 2005	Constats 2006	Constats 2007
lundi	17,45%	17,66%	18,40%	18,15%	17,57%	18,06%
mardi	16,01%	15,57%	15,78%	15,95%	15,92%	15,80%
mercredi	15,83%	16,28%	16,01%	16,31%	16,13%	16,41%
jeudi	15,45%	15,51%	15,49%	15,34%	15,53%	15,40%
vendredi	16,07%	16,07%	15,98%	15,26%	15,70%	15,35%
samedi	9,87%	9,72%	9,48%	9,70%	9,72%	9,61%
dimanche	9,32%	9,20%	9,22%	9,29%	9,43%	9,37%

Tranche horaire	Constats 2002	Constats 2003	Constats 2004	Constats 2005	Constats 2006	Constats 2007
de 07:00 à 07:59	0,32%	0,32%	0,23%	9,08%	8,86%	8,76%
de 16:00 à 16:59	0,07%	0,04%	0,03%	7,78%	7,89%	6,48%
de 17:00 à 17:59	0,02%	0,01%	0,01%	7,24%	7,05%	4,69%
de 08:00 à 08:59	0,07%	0,03%	0,03%	6,55%	6,46%	4,60%
de 15:00 à 15:59	0,54%	0,47%	0,36%	6,04%	6,12%	4,98%
de 12:00 à 12:59	1,36%	1,33%	1,27%	5,97%	6,01%	6,06%
de 13:00 à 13:59	3,48%	3,57%	3,67%	5,98%	5,98%	5,93%
de 18:00 à 18:59	8,75%	9,31%	9,67%	5,89%	5,96%	5,77%
de 14:00 à 14:59	7,35%	7,36%	7,20%	5,78%	5,67%	6,18%
de 19:00 à 19:59	4,75%	4,99%	4,85%	5,08%	5,14%	7,48%
de 11:00 à 11:59	4,59%	4,60%	4,63%	4,93%	5,03%	7,06%
de 09:00 à 09:59	4,71%	4,91%	4,80%	4,64%	4,62%	5,95%
de 10:00 à 10:59	5,90%	5,95%	5,84%	4,57%	4,55%	5,30%
de 20:00 à 20:59	5,80%	5,82%	5,92%	4,51%	4,52%	4,64%
de 21:00 à 21:59	5,50%	5,56%	5,50%	3,78%	3,82%	4,05%
de 06:00 à 06:59	5,91%	5,88%	6,01%	3,63%	3,41%	2,82%
de 22:00 à 22:59	7,40%	7,44%	7,65%	2,83%	2,84%	1,34%
de 23:00 à 23:59	6,78%	6,77%	7,03%	1,30%	1,31%	2,55%
de 05:00 à 05:59	5,77%	5,80%	5,83%	1,29%	1,29%	0,31%
de 04:00 à 04:59	5,10%	4,98%	4,95%	0,32%	0,37%	0,04%
de 00:00 à 00:59	4,73%	4,54%	4,42%	0,27%	0,31%	0,01%
de 01:00 à 01:59	3,81%	3,69%	3,82%	0,04%	0,04%	0,02%
de 03:00 à 03:59	2,93%	2,77%	2,97%	0,04%	0,02%	0,32%
de 02:00 à 02:59	1,43%	1,29%	1,27%	0,01%	0,00%	1,23%
inconnue	2,94%	2,54%	2,35%	2,46%	2,72%	3,44%

Modes et délais de paiement - Généralités

Mode de paiement	Nbre C170 payés		Total recettes		Recette moyenne par C170	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Au contrôleur	1.658	1.654	28.604,80 €	28.981,80 €	17,25 €	17,52 €
En gare	27.252	25.490	466.479,55 €	489.090,50 €	17,12 €	19,19 €
Sur le compte B-VN.06 / B-AD.22 et H-LA.021	33.692	38.166	902.442,08 €	1.110.332,06 €	26,79 €	29,09 €
Réglés gratuitement (CT oubliées ou périmées d'1 j. m)	45.229	46.586	0,00 €	0,00 €	-	-
	107.831	111.896	1.397.526,43 €	1.628.404,36 €	13	15

Délais de paiement - en général	Constats 2002	Constats 2003	Constats 2004	Constats 2005	Constats 2006	Constats 2007
- de 5 jours	26,28%	21,72%	19,78%	20,73%	20,79%	18,81%
6 à 15 jours	22,02%	21,52%	20,25%	20,72%	20,17%	18,61%
16 à 45 jours	31,47%	31,21%	18,39%	12,44%	12,33%	9,88%
46 à 60 jours	7,26%	7,34%	12,44%	10,18%	6,64%	7,01%
61 à 90 jours	6,17%	6,63%	12,35%	11,37%	12,62%	18,33%
+ de 90 jours	6,80%	11,58%	16,79%	24,56%	27,47%	27,36%

Délais de paiement en gare	Constats 2002*	Constats 2003*	Constats 2004*	Constats 2005*	Constats 2006*	Constats 2007*
- de 5 jours	59,41%	41,06%	39,23%	39,23%	38,32%	37,93%
6 à 15 jours	27,42%	40,70%	39,72%	39,72%	39,14%	39,95%
16 à 45 jours	9,23%	13,06%	13,47%	13,47%	13,71%	14,26%
46 à 60 jours	1,11%	1,18%	1,73%	1,73%	1,51%	1,50%
61 à 90 jours	0,98%	1,13%	1,92%	1,92%	2,12%	2,26%
+ de 90 jours	1,85%	2,87%	3,92%	3,92%	5,19%	4,11%

* 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 B-VN.06	Constats 2006*	Constats 2003	Constats 2004	Constats 2005	Constats 2006	Constats 2007
- de 5 jours	3,16%	2,59%	2,25%	2,84%	2,64%	2,53%
6 à 15 jours	3,05%	5,59%	5,48%	5,79%	5,90%	5,21%
16 à 45 jours	25,50%	49,53%	23,58%	12,87%	11,99%	7,45%
46 à 60 jours	6,59%	13,36%	22,05%	17,73%	11,28%	11,09%
61 à 90 jours	5,68%	12,01%	21,69%	19,94%	22,06%	30,12%
+ de 90 jours	5,91%	16,92%	24,94%	40,84%	46,13%	43,60%

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

Etat de suivi des constats

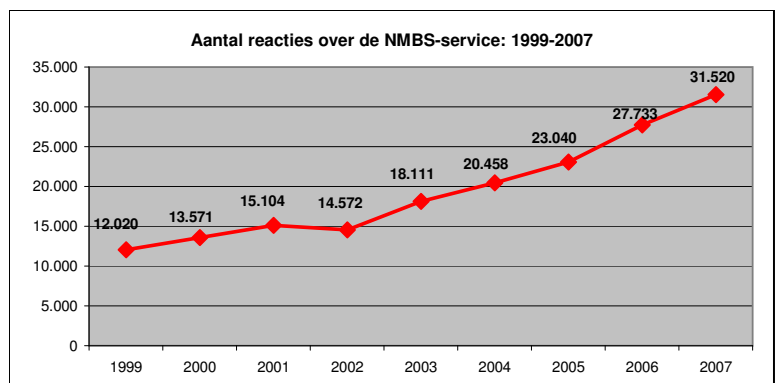
Etat de suivi des dossiers	Constats 2002	Constats 2003	Constats 2004	Constats 2005	Constats 2006	Constats 2007
Dossiers payés	34,11%	43,31%	45,17%	42,37%	40,58%	42,07%
En cours de traitement : envoi des rappels et mises en demeure de paiement	0,45%	0,54%	0,30%	13,56%	17,54%	10,96%
En cours de traitement suite réclamations adressées par le voyageur à B-VG.04	0,35%	0,28%	0,38%	0,31%	0,59%	0,66%
Dossiers partiellement payés du fait de l'octroi d'un paiement échelonné par le bureau « contentieux »	0,04%	0,05%	4,13%	5,87%	5,64%	7,18%
Dossiers impayés:	51,55%	33,07%	39,38%	32,42%	22,99%	26,24%
1) classés sans suite (déc. commerciale)	9,49%	1,11%	0,91%	0,50%	0,39%	0,39%
2) réfugiés :	0,60%	0,28%	0,10%	0,04%	0,01%	0,01%
3) domiciliés à l'étranger :	5,91%	3,07%	3,59%	3,01%	2,38%	2,38%
4) adresse erronée ou incomplète:	15,45%	12,84%	18,00%	17,07%	10,20%	10,20%
5) usurpation d'identité :	0,32%	0,29%	0,29%	0,17%	0,16%	0,14%
6) classés temporairement sans suite : (impossibilité de rédiger des PJ,...)	19,78%	15,47%	16,49%	11,63%	9,85%	13,12%
Dossiers en traitement - recouvrement jud.:						
1) PJ	3,26%	1,74%	1,71%	1,30%	0,26%	0,23%
2) Autres (multirécidivistes, agressions,...)	0,29%	0,70%	1,66%	3,93%	2,60%	4,32%

ANNEXE - BIJLAGE 2
LES AUTRES RÉACTIONS DE LA CLIENTÈLE
DE ANDERE REACTIES VAN HET CLIENTEEL

REACTIES

Aantal reacties

jaar (J)	aantal reacties	verschil met J-1 (%)
1999	12.020	
2000	13.571	12,9
2001	15.104	11,3
2002	14.572	-3,5
2003	18.111	24,3
2004	20.458	13,0
2005	23.040	12,6
2006	27.733	20,4
2007	31.520	13,7



In dit luik wordt een overzicht gegeven van alle klachten en andere schriftelijke reacties die bij de Centrale Klantendienst (CKD) werden behandeld, *behalve die over onregelmatigheden van reizigers.*

In 2007 registreerde de klantendienst in totaal 31.520 reacties, of bijna 14% meer dan het voorgaande jaar. Daarnaast werden echter, wegens tijdsgebrek, ook een paar duizend reacties niet geregistreerd en evenmin behandeld. De klanten ontvingen in die gevallen wel een ontvangstmelding, maar geen gepersonaliseerd antwoord.

Het aantal reacties gaat al jaren de hoogte in. Volgende oorzaken lagen aan de basis van de markantste stijgingen:

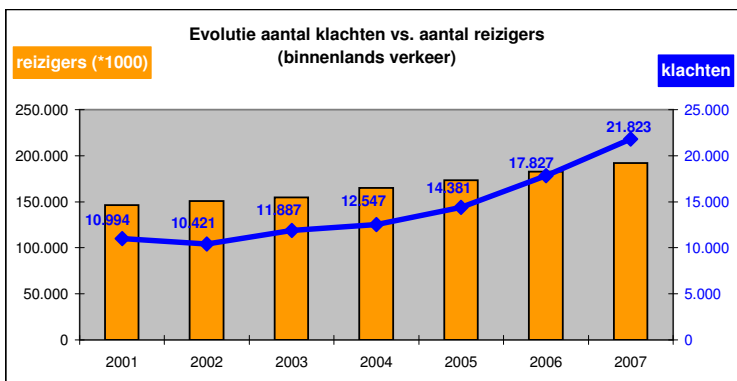
- overname van dossiers van Reizigers Internationaal (dossiers grensoverschrijdend/klassiek internationaal verkeer en VERA-dossiers in 2003)
- mindere stiptheid en de introductie van de nieuwe dienstregeling (2006 en 2007)

Op 6 jaar tijd verdubbelde het aantal geregistreerde reacties. Het aantal medewerkers bij B-RZ.042 (nu B-RN.062) volgde echter niet: het aantal effectieven steeg in dezelfde tijdsspanne slechts met een derde (van 15 in 2002 tot 20 in 2007). Bovendien kiezen steeds meer medewerkers voor deeltijds werken (VTE in 2007: 18). Ondanks de assistentie die het bureau compensaties (B-FZ.047, nu deel uitmakend van B-RN.061) weerom bood bij de behandeling van reacties over het treinverkeer, bleef menige reactie onbeantwoord.

REACTIES

Verhouding aantal reizigers - aantal klachten in binnenlands verkeer

jaar (J)	aantal reacties	aantal klachten	aantal klachten binnenland	klachten-evolutie (verschil met J-1)	aantal reizigers binnenland (*1000)	reizigers-evolutie (verschil met J-1)
2001	15.104	10.994	10.994		146.468	
2002	14.572	10.421	10.421	-5,2%	150.842	3,0%
2003	18.111	12.514	11.887	14,1%	154.946	2,7%
2004	20.458	13.347	12.547	5,6%	165.093	6,5%
2005	23.040	15.596	14.381	14,6%	173.417	5,0%
2006	27.733	19.101	17.827	24,0%	182.849	5,4%
2007	31.520	22.961	21.823	22,4%	192.246	5,1%

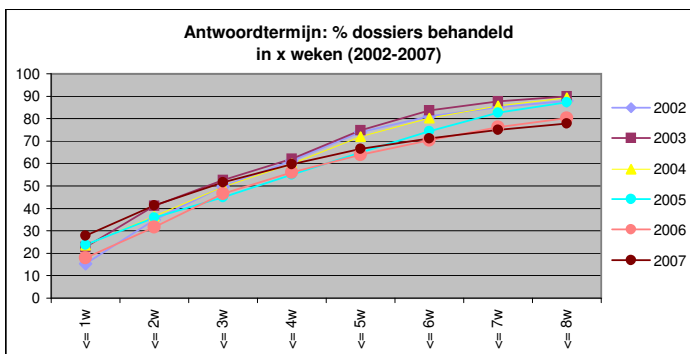


De klantendienst registreerde 31.520 reacties. 22.961 hiervan (73%) waren klachten. Van die klachten betroffen 21.823 (95%) het binnenlands reizigersverkeer; de overige handelden over het grensoverschrijdend of klassiek internationaal verkeer. In vergelijking met 2006 steeg het aantal klachten i.v.m. het binnenlands verkeer met 22%. Het aantal binnenlandse reizigers nam daarentegen "slechts" met 5% toe. Of nog: in 2006 dienden 97 klanten op 1 miljoen een klacht in; in 2007 reeds 114.

REACTIES

Antwoordtermijn (enkel voor de dossiers rechtstreeks gericht aan de klantendienst)

	2002		2003		2004		2005		2006		2007	
	# reacties	%	# reacties	%	# reacties	%	# reacties	%	# reacties	%	# reacties	%
<= 1w	1.981	15,3	3.764	22,8	4.431	23,5	4.982	23,7	4.403	17,9	7.545	27,8
<= 2w	4.517	34,8	6.787	41,2	6.857	36,4	7.537	35,9	7.774	31,7	11.220	41,3
<= 3w	6.467	49,8	8.682	52,7	9.329	49,6	9.441	45,0	11.425	46,5	14.004	51,6
<= 4w	7.952	61,2	10.241	62,2	11.250	59,8	11.556	55,0	13.761	56,0	16.228	59,8
<= 5w	9.600	73,9	12.326	74,8	13.540	71,9	13.647	65,0	15.686	63,9	18.053	66,5
<= 6w	10.532	81,1	13.785	83,7	15.105	80,3	15.616	74,4	17.299	70,4	19.307	71,1
<= 7w	11.048	85,1	14.448	87,7	16.118	85,6	17.346	82,6	18.705	76,2	20.355	75,0
<= 8w	11.402	87,8	14.826	90,0	16.805	89,3	18.328	87,3	19.688	80,2	21.134	77,8
> 8w	1.581	12,2	1.647	10,0	2.014	10,7	2.669	12,7	3.344	13,6	1.913	7,0
zonder gevolg									1.527	6,2	1.994	7,3
nog in behandeling op 30/01/08											2.117	7,8
totaal	12.983		16.473		18.819		20.997		24.559		27.158	
overgemaakt aan B-RZ.041/045 voor behandeling									157			



In 2007 registreerde de klantendienst 27.178 reacties die rechtstreeks aan de dienst zelf waren gericht. Een aantal hiervan werd echter om diverse redenen (ontbreken van gegevens, uitblijven van antwoordelementen enz.) zonder gevolg geklasseerd (7%).

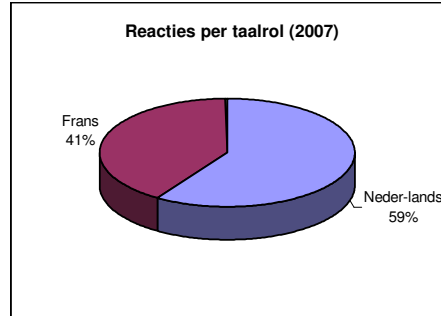
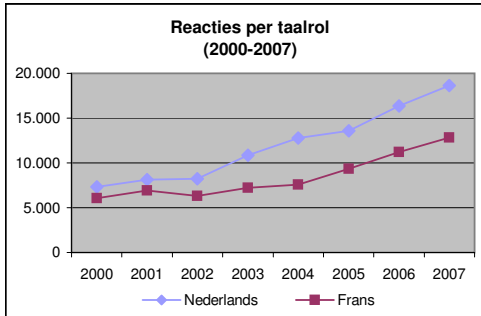
In absolute cijfers doet de klantendienst het ieder jaar beter: jaarlijks worden nog meer reacties beantwoord binnen de 2, 4, 6 of 8 weken.

Procentueel gezien gaat het echter bergafwaarts. Tot 2004 behandelde de klantendienst nog meer dan 80% van de dossiers binnen de 6 weken (= ook de max. antwoordtermijn voor ombudsdossiers). Vanaf 2005 dook dit percentage echter onder de 75%.

REACTIES

Aantal reacties per taalrol

taalrol	jaar								
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
Nederlands	7.313	8.117	8.222	10.838	12.793	13.563	16.356	18.640	
Frans	6.080	6.900	6.313	7.221	7.560	9.348	11.226	12.835	
Engels	168	81	30	41	93	118	148	43	
Duits	10	6	7	11	12	11	3	2	
totaal	13.571	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733	31.520	



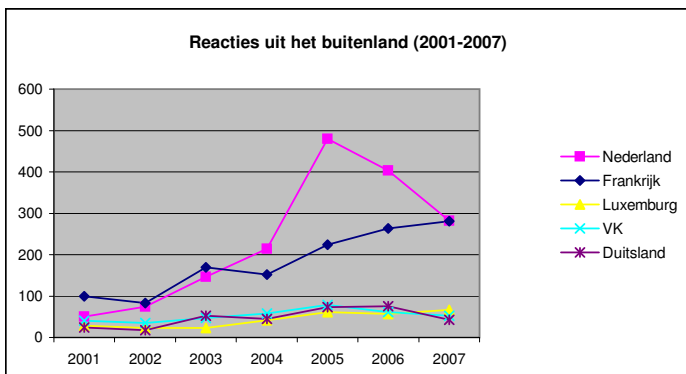
Terwijl in 2000, 2001 en 2002 het aantal Nederlands- en Franstalige reacties nog redelijk dicht bij elkaar lag, nam het verschil tussen beide de volgende jaren met rasse schreden toe, tot 26% in 2004. Vanaf 2005 nam het verschil opnieuw iets af, met 22% in 2005 tot 18% in 2006 en 2007.

Toch blijft het verschil beduidend. Bovendien wordt het niet vertaald naar de personeelsbezetting. De Nederlandstalige dossierbeheerders bij de klantendienst staan dus onder hoge werkdruk.

REACTIES

Aantal reacties uit België/het buitenland

land	jaar						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
België	14.812	14.260	17.562	19.722	21.921	26.663	30.610
Nederland	50	74	146	214	480	403	282
Frankrijk	99	83	169	152	224	263	281
Luxemburg	28	23	23	41	61	57	67
VK	40	35	47	58	79	61	52
Duitsland	24	18	53	45	73	75	43
andere	51	79	111	226	202	211	185
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733	31.520



Vanzelfsprekend was het merendeel van de reacties, namelijk 97%, uit België afkomstig.

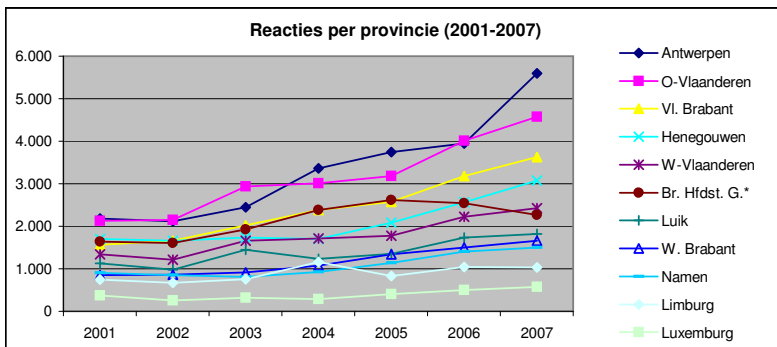
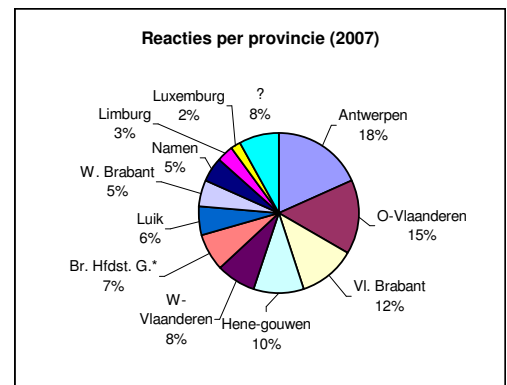
Opvallende tendens de laatste jaren is de terugval van het aantal reacties uit Nederland. De reacties uit Frankrijk zijn daarentegen aan een (kleine) opmars bezig.

REACTIES

Aantal reacties per provincie

provincie	aantal reacties						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Antwerpen	2.180	2.122	2.445	3.357	3.747	3.942	5.592
O-Vlaanderen	2.129	2.145	2.936	3.014	3.185	4.015	4.578
Vi. Brabant	1.562	1.661	2.023	2.385	2.571	3.179	3.629
Henegouwen	1.700	1.659	1.735	1.700	2.088	2.560	3.072
W-Vlaanderen	1.343	1.211	1.664	1.710	1.772	2.226	2.427
Br. Hfdst. G.*	1.638	1.604	1.921	2.379	2.615	2.540	2.269
Luik	1.126	981	1.443	1.233	1.356	1.732	1.815
W. Brabant	849	859	910	1.071	1.342	1.500	1.657
Namen	908	852	811	929	1.137	1.401	1.500
Limburg	740	675	759	1.158	832	1.045	1.028
Luxemburg	376	253	324	287	402	501	579
?	261	238	591	499	874	2.022	2.464
totaal	14.812	14.260	17.562	19.722	21.921	26.663	30.610

* geen provincie



Blikvanger is de provincie Antwerpen: het aantal reacties uit deze provincie nam t.o.v. 2006 met maar liefst 42% toe. Bijna 1 reactie op 5 was in 2007 uit deze provincie afkomstig. De actiegroep Turnhout-Manage nam een groot deel van die reacties voor zijn rekening...

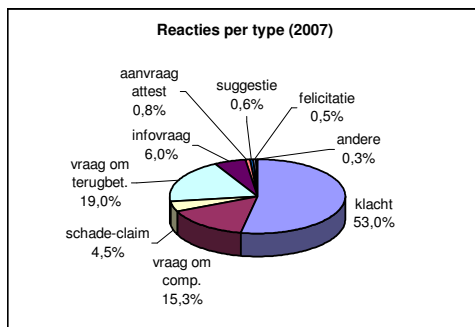
Deze cijfers leiden we af uit de postcodes van de afzenders van de klantreacties. Een reactie uit een bepaalde provincie handelt echter nog niet noodzakelijk over de dienstverlening in die provincie.

Uit sommige reacties konden we het postadres van de afzender niet afleiden (omdat we bijvoorbeeld enkel over het e-mailadres van de klant beschikten), vandaar de restrubriek "?".

REACTIES

Aantal reacties per type

type reactie	jaar							verschil 2006/7 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
klacht	7.744	7.500	9.218	8.457	8.922	12.083	16.718	38,4
vraag om compensatie	2.852	2.553	2.977	4.412	5.048	5.317	4.833	-9,1
schadeclaim	398	368	319	478	1.626	1.701	1.410	-17,1
negatieve reacties	10.994	10.421	12.514	13.347	15.596	19.101	22.961	20,2
vraag om terugbetaling	3.092	2.866	2.730	3.957	4.185	4.949	5.990	21,0
infvraag	657	896	2.316	2.511	2.547	2.715	1.897	-30,1
aanvraag attest	112	104	144	100	212	311	243	-21,9
suggestie	141	107	176	278	249	288	194	-32,6
felicitatie	86	112	157	192	182	196	144	-26,5
andere	22	66	74	73	69	173	91	-47,4
andere reacties	4.110	4.151	5.597	7.111	7.444	8.632	8.559	-0,8
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733	31.520	13,7

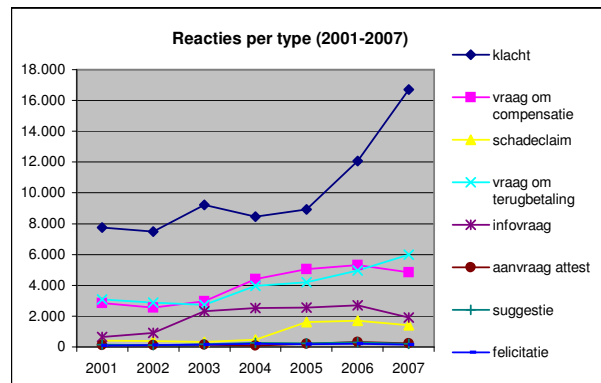
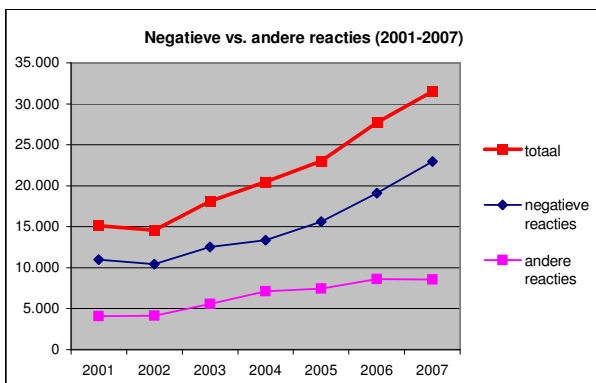


De klantendienst behandelt niet alleen klachten. 73% van alle reacties die we in 2007 noteerden, was inderdaad negatief: het betrof dan regelrechte schadeclaims, vragen om compensatie of terugbetaling omdat de NMBS volgens de klant in gebreke bleef of 'gewone' klachten, zonder een expliciete vraag om een financiële tegemoetkoming.

Vragen om terugbetaling van een NMBS-product om persoonlijke redenen van de klant vormen, met 19%, ook een flinke punt van de taart. Informatievragen zijn goed voor 6% van het totaal aantal reacties.

REACTIES

Verhouding negatieve vs. andere reacties



Het aantal negatieve reacties steeg de laatste jaren duidelijk sneller dan het aantal andere klantreacties. Zo nam het aantal negatieve reacties in 2007 met 20% toe, terwijl het aantal andere reacties met 1% daalde.

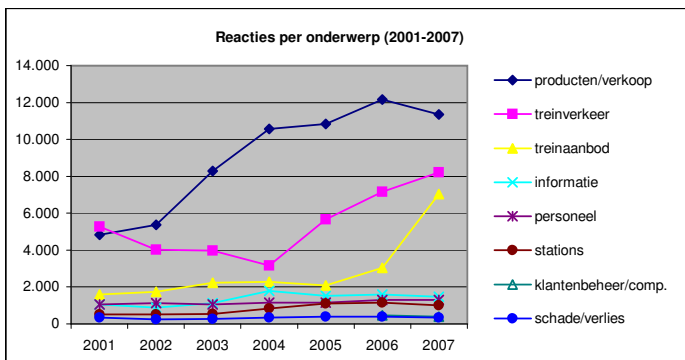
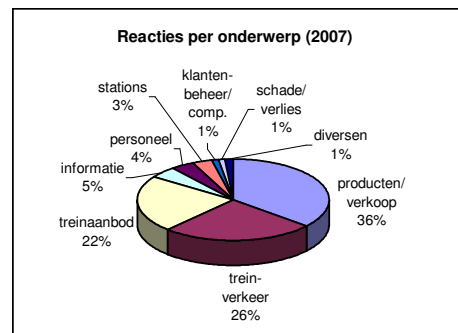
Wanneer we inzoomen op die negatieve reacties, merken we dat vooral de klachten "zonder meer" in aantal toenemen (met 38%), terwijl de compensatie- en schadeclaims eerder een neerwaartse tendens kennen. Let wel: sinds september 2006 kan de klant een compensatieaanvraag indienen bij vertraging. Deze claims worden hier niet meegerekend, want komen in een ander databestand terecht!

Ook het aantal infovragen lijkt gedaald, maar dit beeld is niet correct. Voor veel infovragen wordt namelijk doorverwezen naar het call center. De vragen die dit center schriftelijk (via e-mail) behandelt, worden echter niet geregistreerd.

REACTIES

Aantal reacties per onderwerp

onderwerp	jaar						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
producten/verkoop	4.836	5.378	8.288	10.577	10.847	12.156	11.349
treinverkeer	5.265	4.010	3.979	3.158	5.657	7.166	8.216
treinaanbod	1.599	1.738	2.220	2.275	2.074	3.045	7.040
informatie	1.044	891	1.138	1.800	1.520	1.592	1.460
personeel	1.044	1.134	1.050	1.150	1.156	1.302	1.302
stations	511	519	537	828	1.107	1.159	1.006
klantenbeheer/comp.						454	383
schade/verlies	348	250	277	332	385	402	350
diversen	457	652	622	338	294	457	414
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733	31.520



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 prijken de reacties over de NMBS-producten en de verkoop ervan bovenaan de tabel. Sinds 2005 is het treinverkeer wel aan een forse comeback bezig.

In 2007 is het echter vooral de toename van de klachten over het treinaanbod die in het oog springt.

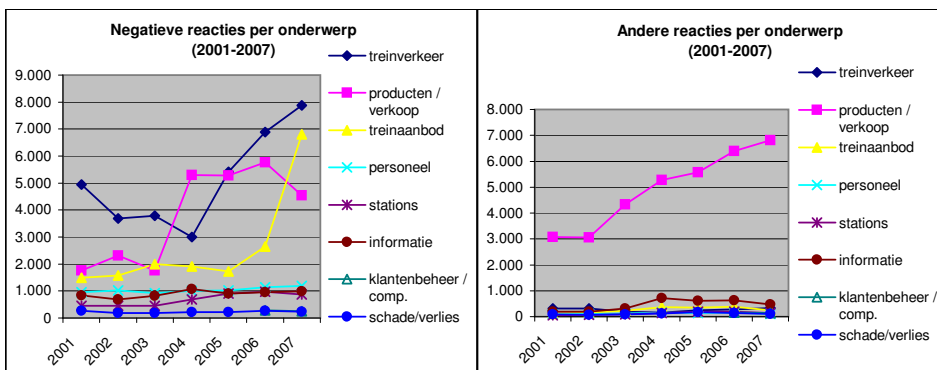
Lang niet alle reacties over de diverse onderwerpen zijn echter klachten.

REACTIES

Aantal negatieve*/andere reacties per onderwerp

onderwerp reactie	negatieve reacties							andere reacties						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
producten / verkoop	1.758	2.315	1.758	5.300	5.282	5760	4545	3.078	3.063	4.324	5.277	5.565	6.396	6.804
treinverkeer	4.949	3.694	3.788	3.002	5.411	6880	7877	316	316	191	156	246	286	339
treinaanbod	1.490	1.581	1.999	1.906	1.719	2655	6799	109	157	221	369	355	390	241
informatie	845	695	826	1.081	910	958	993	199	196	312	719	610	634	467
personeel	955	1.024	926	1.001	1.014	1144	1189	89	110	124	149	142	158	113
stations	450	445	456	683	911	972	865	61	74	81	145	196	187	141
klantenbeheer / comp.						293	250						161	133
schade/verlies	268	179	185	211	216	263	240	80	71	92	121	169	139	110
diversen	279	488	370	163	133	176	203	178	164	252	175	161	321	211
totaal	10.994	10.421	10.308	13.347	15.596	19.101	22.961	4.110	4.151	5.597	7.111	7.444	8.672	8.559

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

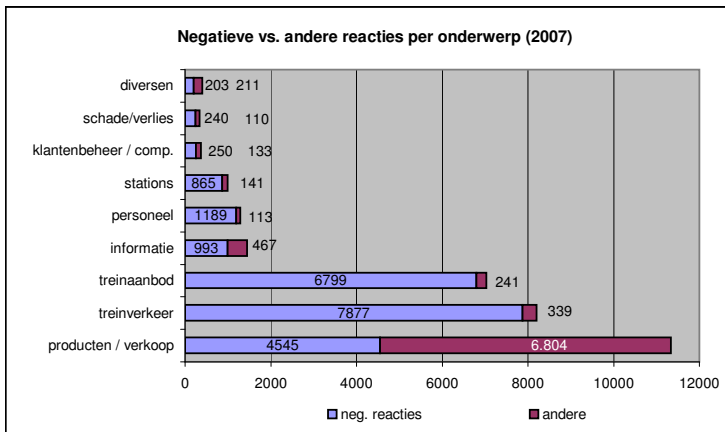


De producten en verkoop ervan genereren al jaren de meeste reacties. Veelal betreft het echter geen klachten, maar *andere reacties*. Het aantal *klachten* over dit onderwerp nam in 2007 zelfs duidelijk af.

Bij de klachten onderscheiden we 2 toppers in 2007. Het treinverkeer, dat al vanaf 2005 aan een opmars bezig, oogste 15% meer klachten dan in 2006. Het aantal klachten over het treinaanbod nam echter nog markanter toe, nl. met maar liefst 156% t.o.v. 2006!

REACTIES

Aantal negatieve*/andere reacties per onderwerp (vervolg)



'Producten/verkoop' oogst lang niet alleen klachten.

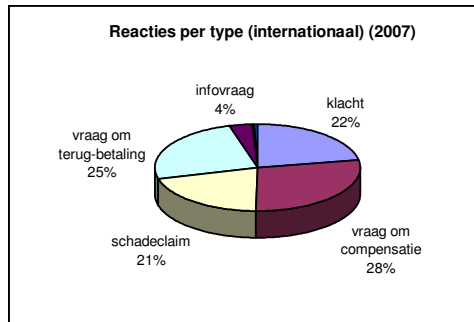
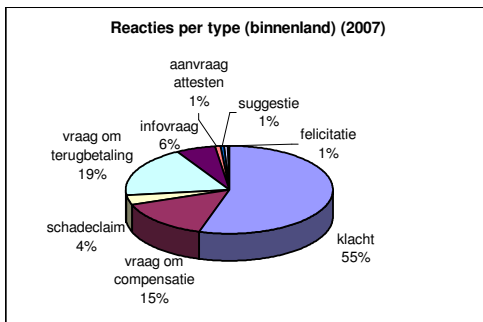
Onder de 'andere' reacties vinden we vooral vragen om terugbetaling (om persoonlijke redenen van de klant) terug, maar ook vragen om info.

REACTIES

Aantal reacties per type, binnenlands vs internationaal verkeer

type reactie	nat		internat		totaal
	#	%	#	%	
klacht	16.361	54,7	357	22,2	16.718
vraag om compensatie	4.384	14,7	449	27,9	4.833
schadeclaim	1.078	3,6	332	20,7	1.410
vraag om terugbetaling	5.592	18,7	398	24,8	5.990
infolvraag	1.838	6,1	59	3,7	1.897
aanvraag attesten	241	0,8	2	0,1	243
suggestie	186	0,6	8	0,5	194
feliciteit	143	0,5	1	0,1	144
andere	90	0,3	1	0,1	91
totaal	29.913	100,0	1.607	100,0	31.520

Onder de internationale dossiers tellen we veel minder 'gewone' klachten (22% tegen 55% in binnenlands verkeer), maar veel meer vragen om compensatie en schadeclaims (samen 49% tegen 18% in binnenlands verkeer).



REACTIES

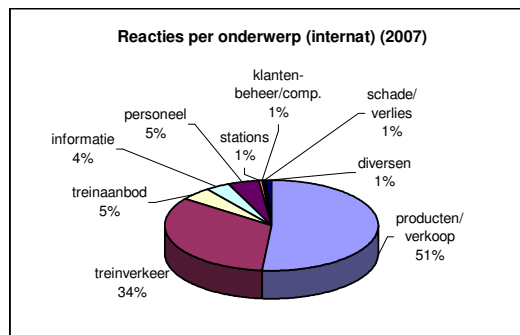
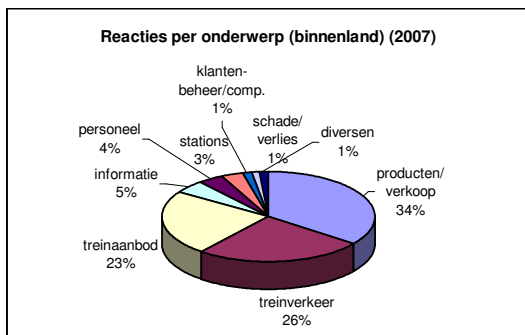
Aantal reacties per onderwerp, binnenlands vs internationaal verkeer

onderwerp	nat		internat		totaal
	#	%	#	%	
producten/verkoop	10.525	35,2	824	51,3	11.349
treinverkeer	7.672	25,6	544	33,9	8.216
treinaanbod	6.966	23,3	74	4,6	7.040
informatie	1.403	4,7	57	3,5	1.460
personeel	1.226	4,1	76	4,7	1.302
stations	997	3,3	9	0,6	1.006
klantenbeheer/comp.	379	1,3	4	0,2	383
schade/verlies	344	1,2	6	0,4	350
diversen	401	1,3	13	0,8	414
totaal	29.913	100,0	1.607	100,0	31.520

Ook hier levert een vergelijking van de dossiers binnenlands vs. internationaal verkeer interessante verschillen op.

In internationaal verkeer worden, relatief gezien, meer vragen of opmerkingen geformuleerd over het productengamma (o.a. de terugbetalingsvoorwaarden) en de verkoop ervan (51% van de dossiers tov 35% in binnenlands verkeer). Ook het treinverkeer komt in de internationale dossiers meer ter sprake (34% tov 26% in binnenlands verkeer).

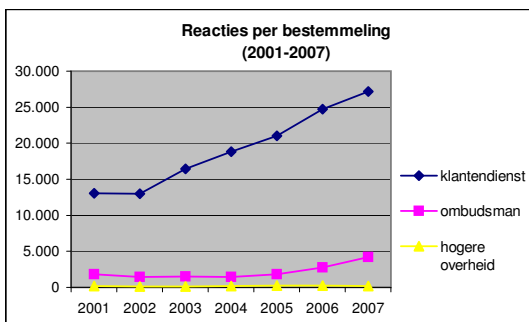
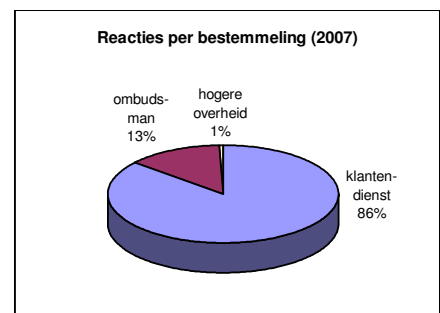
Het internationaal treinaanbod genereert dan weer een pak minder reacties dan het binnenlands (resp. 5% tov 23%).



REACTIES

Aantal reacties per bestemming

bestemming	jaar						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
klantendienst	13.081	12.983	16.473	18.819	20.997	24.716	27.158
ombudsman	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823	2.791	4.236
hogere overheid	185	140	118	193	220	226	166
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733	31.560



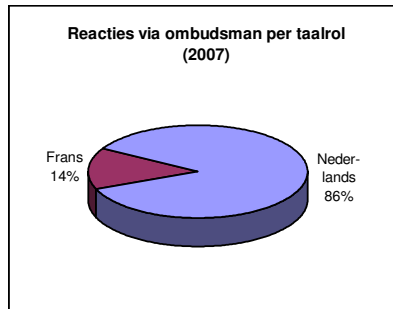
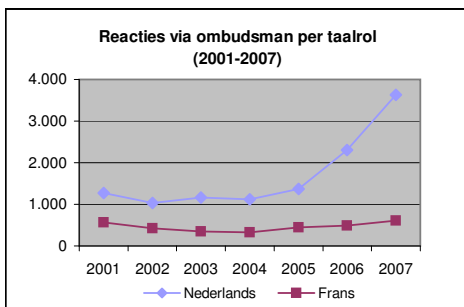
Het aantal reacties dat de klantendienst via de ombudsman ontving, steeg opmerkelijk (met 52%) in vergelijking met 2006. Ter vergelijking: het aantal reacties dat de dienst rechtstreeks van de klant ontving, nam "slechts" met 10% toe.

Toch maken de ombudsdossiers in totaal slechts 13% van het totaal aantal dossiers uit.

REACTIES

Aantal reacties via ombudsman per taalrol

taalrol	jaar						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Nederlands	1.270	1.029	1.168	1.122	1.371	2.306	3.626
Frans	566	420	352	322	451	484	608
andere	2	0	0	2	1	1	2
totaal	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823	2.791	4.236



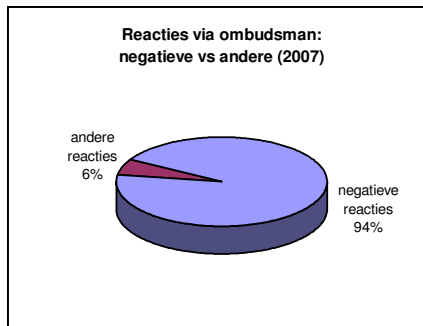
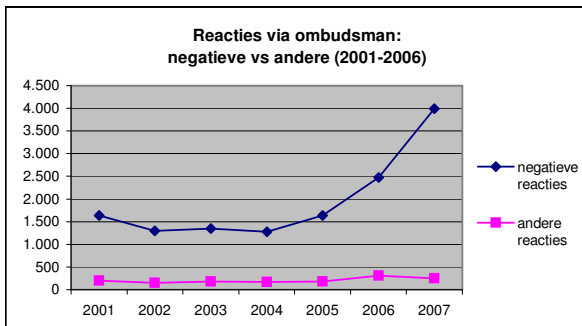
Op 10 dossiers zijn er 6 Nederlandstalig, 4 Franstalig. Wanneer we enkel de ombudsdossiers bekijken, is dit verschil nog veel meer uitgesproken: meer dan 8 dossiers op 10 zijn van Nederlandstaligen afkomstig!

Het hoge aantal Nederlandstalige ombudsdossiers heeft een directe impact op de werklast aan Nederlandstalige zijde. Veel dossiers vergen immers een uitgebreid onderzoek...

REACTIES

Aantal reacties via ombudsman per type reactie

type reactie	jaar						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
schadeclaim	35	25	13	22	90	67	35
vraag om comp./ terugbetaling (NMBS-reden)	146	112	83	108	162	219	237
klacht	1.458	1.160	1.247	1.143	1.389	2.191	3.717
negatieve reacties (subtotaal)	1.639	1.297	1.343	1.273	1.641	2.477	3.989
vraag om terugbetaling (klantreden)	89	43	54	66	73	96	117
infvraag	56	81	86	77	85	137	95
aanvraag attesten	30	10	15	6	11	20	8
suggestie	16	10	14	11	7	40	14
feliciteatie	6	6	5	11	6	11	10
andere	2	2	3	2	0	10	3
andere reacties (subtotaal)	199	152	177	173	182	314	247
totaal	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823	2.791	4.236



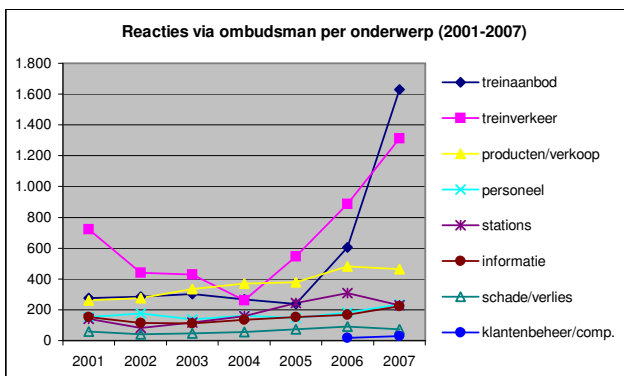
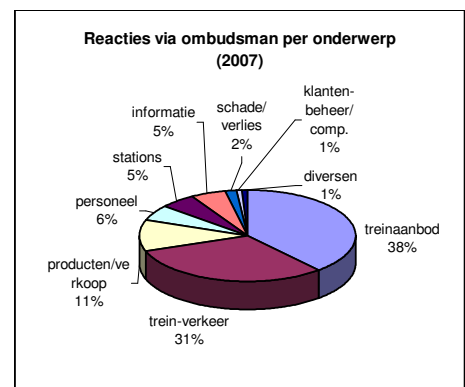
Net als de klantendienst ontvangt ook de ombudsman niet alleen klachten. Natuurlijk wendden vooral ontevreden klanten zich tot zijn dienst.

Toch was 6% van de reacties in 2007 niet negatief. Deze reacties kenden wel een terugval, terwijl de klachten aanzienlijk toenamen.

REACTIES

Aantal reacties via ombudsman per onderwerp

onderwerp reactie	jaar						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
treinaanbod	277	285	303	267	238	604	1.631
treinverkeer	722	439	428	260	547	887	1.313
producten/verkoop	262	277	335	370	378	482	464
personeel	153	177	137	162	148	183	236
stations	141	83	116	158	244	308	229
informatie	154	114	113	135	152	168	224
schade/verlies	60	41	47	56	72	92	73
klantenbeheer/comp.						19	29
diversen	69	33	41	38	44	48	37
totaal	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823	2.791	4.236



De toename van het aantal klachten over het treinaanbod viel reeds op in de grafiek met de negatieve reacties per onderwerp. Wanneer we louter de ombudsdossiers beschouwen, is de aandacht die naar dit onderwerp gaat echter nog markanter. In de cijfers over alle klachten staat het treinverkeer nog op nummer 1, gevolgd door het treinaanbod op 2 en de producten/verkoop op 3. In de top 3 van onderwerpen van ombudsdossiers steekt het treinaanbod in 2007 echter het treinverkeer voorbij; de producten/verkoop blijft op 3 ressorteren.

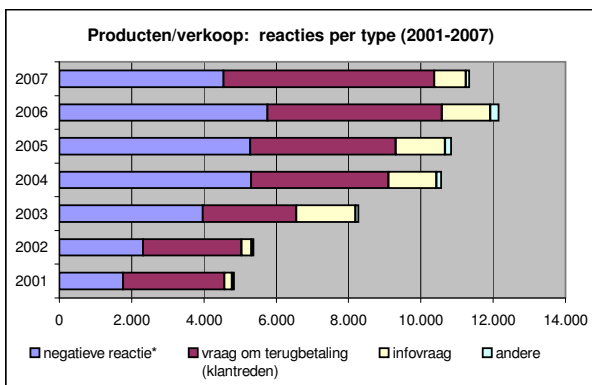
Het treinaanbod genereerde vooral klachten na de introductie van de nieuwe treindienst op 9 december 2007. De dalende stiptheidscijfers vonden dan weer een weerspiegeling in het aantal klachten over het treinverkeer.

PRODUCTEN / VERKOOP

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
negatieve reactie*	1.758	2.315	3.964	5.300	5.282	5.760	4.545	-21,1
vraag om terugbetaling (klientreden)	2.809	2.722	2.586	3.811	4.028	4.819	5.826	20,9
infovraag	208	276	1.641	1.327	1.364	1.348	881	-34,6
andere	61	65	97	139	173	229	97	-57,6
totaal	4.836	5.378	8.288	10.577	10.847	12.156	11.349	-6,6

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



De reacties over de producten en de verkoop ervan maakten in 2007 maar liefst 36% van het totaal aantal klantreacties uit.

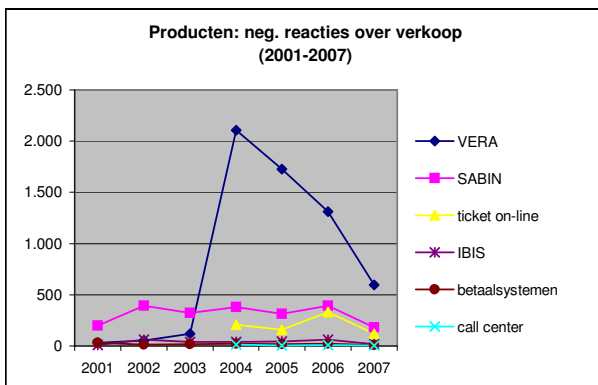
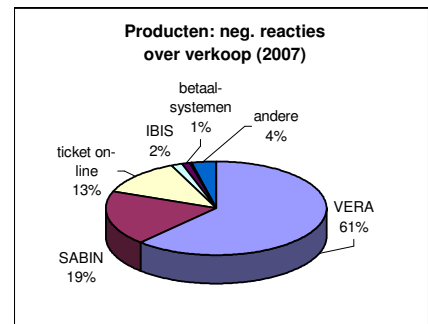
Gelukkig was dit niet enkel te wijten aan het aantal klachten, maar ook aan de vele vragen om terugbetaling om persoonlijke reden van de klant (51% van het totaal aantal reacties over producten/verkoop).

PRODUCTEN / VERKOOP

Aantal neg. reacties* over verkoop (aflevering/betaling)

afleverings-/betaalwijze	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
VERA	32	53	119	2.108	1.729	1.314	595	-54,7
SABIN	198	392	321	378	315	394	181	-54,1
ticket on-line				209	160	333	121	-63,7
IBIS	11	61	40	41	46	63	16	-74,6
betaalsystemen	29	12	18	20	18	20	10	-50,0
call center				13	4	8	4	-50,0
andere	37	72	115	98	65	38	34	-10,5
totaal	307	590	613	2.867	2.337	2.170	961	-55,7

* 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.

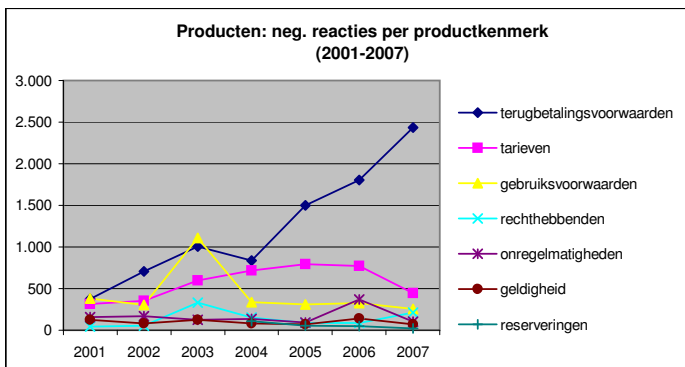
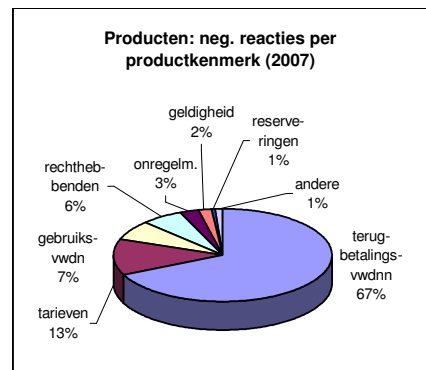
Blikvanger is de evolutie van de klachten over de verkoop via VERA. In de loop van 2003 nam de klantendienst de terugbetaling van vervoerbewijzen die niet (correct) werden afgeleverd door VERA-automaten over van Reizigers Internationaal. Dit zorgde voor een piek aan reacties - en extra werklust - in 2004. Gelukkig viel het aantal VERA-dossiers nadien geleidelijk aan terug. Die evolutie is grotendeels te danken aan de inspanningen die worden geleverd om zoveel mogelijk dossiers meteen aan het loket te regelen.

PRODUCTEN / VERKOOP

Aantal neg. reacties* per productkenmerk

productkenmerk	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
terugbetalingsvoorwaarden	377	704	1.005	839	1.501	1.804	2.436	35,0
tarieven	315	352	597	717	795	774	448	-42,1
gebruiksvoorwaarden	379	304	1.111	336	309	325	253	-22,2
rechthebbenden	42	54	332	153	85	89	214	140,4
onregelmatigheden	160	170	125	135	93	369	101	-72,6
geldigheid	125	83	124	83	69	144	70	-51,4
reserveringen				108	53	50	23	-54,0
andere	53	58	57	62	40	35	39	11,4
totaal	1.451	1.725	3.351	2.433	2.945	3.590	3.584	-0,2

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



Wat de negatieve reacties over productkenmerken betreft, springt vooral de steile klim van de reacties over de terugbetalingsvoorwaarden in het oog. De klanten vinden steeds vlotter de weg naar de klantendienst om een commerciële geste te bedingen dan de regeling aan het loket.

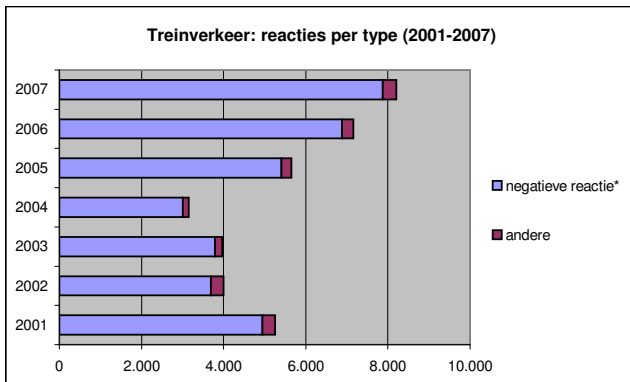
Verder nam in 2007 het aantal reacties over "rechthebbenden" opmerkelijk toe. Dit was o.a. het gevolg van de Go Pass 16-actie: de klantendienst ontving menige klacht van jongeren die omwille van hun geboortedatum net uit de boot vielen.

TREINVERKEER

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
negatieve reactie*	4.949	3.694	3.788	3.002	5.411	6.880	7.877	14,5
andere	316	316	191	156	246	286	339	18,5
totaal	5.265	4.010	3.979	3.158	5.657	7.166	8.216	14,7

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



Vanaf 2005 braken we helaas met een positieve evolutie: na een jarenlange daling van het aantal reacties over treinverkeer, nam dit aantal vanaf 2005 fenomenaal toe! Het aantal negatieve reacties steeg in 2005 met maar liefst 80%, in 2006 nam het nogmaals toe met 27% en in 2007 opnieuw met 15%. En hierbij dienen eigenlijk ook nog de compensatieclaims ingediend bij het bureau compensaties opgeteld!

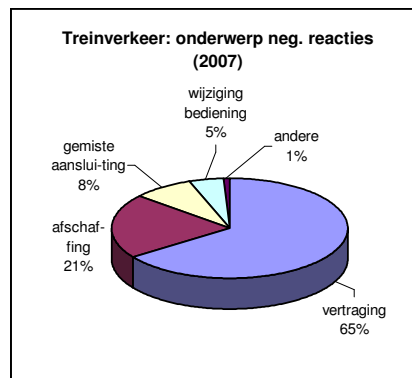
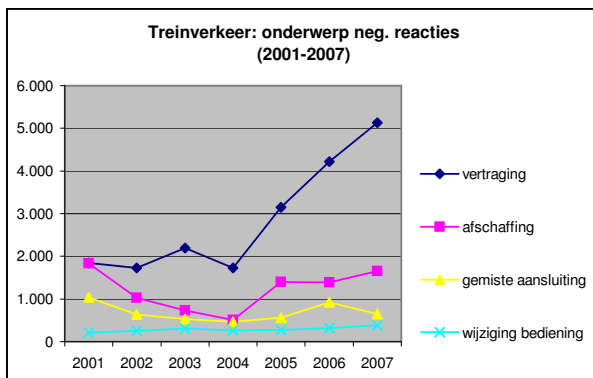
We kregen echter ook nog andere reacties binnen aangaande het treinverkeer, zoals infovragen en aanvragen voor vertragingsattesten. Toch bestond de hoofdmoot (96%) in 2007 uit klachten.

TREINVERKEER

Onderwerp negatieve* reacties

onderwerp reactie	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
vertraging	1.844	1.729	2.194	1.726	3.149	4.219	5.135	21,7
afschaffing	1.835	1.029	730	513	1.395	1.389	1.653	19,0
gemiste aansluiting	1.035	635	527	470	562	920	647	-29,7
wijziging bediening	211	252	310	263	271	314	382	21,7
andere	24	49	27	30	34	38	60	57,9
totaal	4.949	3.694	3.788	3.002	5.411	6.880	7.877	14,5

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



Het aantal reacties (algemeen) steeg in 2007 met 13,7%. Het aantal klachten over vertragingen en afgeschafte treinen nam echter beduidend meer toe.

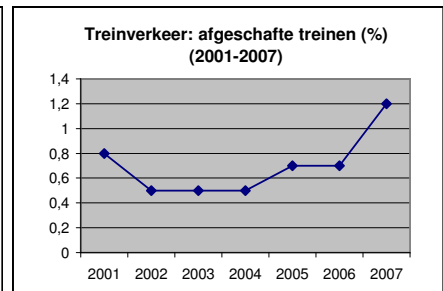
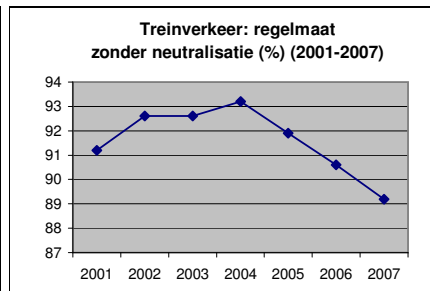
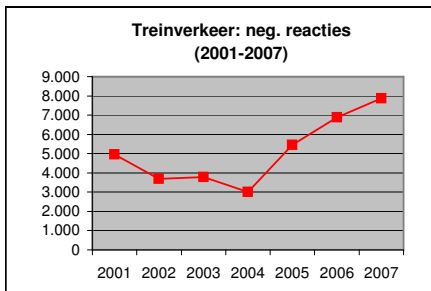
Gemiste aansluitingen/afspraken vormden dan weer minder de aanleiding tot een klacht dan in 2006.

TREINVERKEER

Relatie aantal negatieve reacties* - regelmaat / afgeschafte treinen

	jaar						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
aantal neg. reacties over treinverkeer	4.949	3.695	3.788	3.002	5.441	6.880	7.877
regelmaatsindex (%) (zonder neutralisatie)	91,2	92,6	92,6	93,2	91,9	90,6	89,2
afgeschafte treinen (%)	0,8	0,5	0,5	0,5	0,7	0,7	1,2

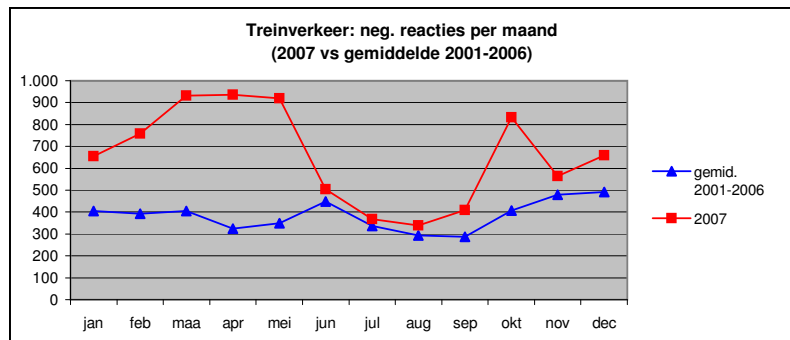
Er bestaat een duidelijk verband tussen de evolutie van de stiptheid en van het aantal klachten over het treinverkeer. In 2007 lag de regelmaatsindex het laagst sinds jaren; het aantal klachten over de stiptheid was dan ook nog nooit zo hoog.



TREINVERKEER

Aantal negatieve reacties* per maand

maand	gemid. 2001-2006	2007
jan	405	655
feb	393	759
maa	406	931
apr	324	935
mei	350	919
jun	448	504
jul	337	368
aug	294	338
sep	287	410
okt	407	833
nov	480	565
dec	491	660
totaal	4.621	7.877



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

Uit deze grafiek blijkt duidelijk wanneer het treinverkeer slecht scoorde bij het publiek: in de lentemaanden en in oktober. Belangrijkste boosdoeners waren de weersomstandigheden, koperdiefstallen en stakingen door de treinbegeleiders of -bestuurders.

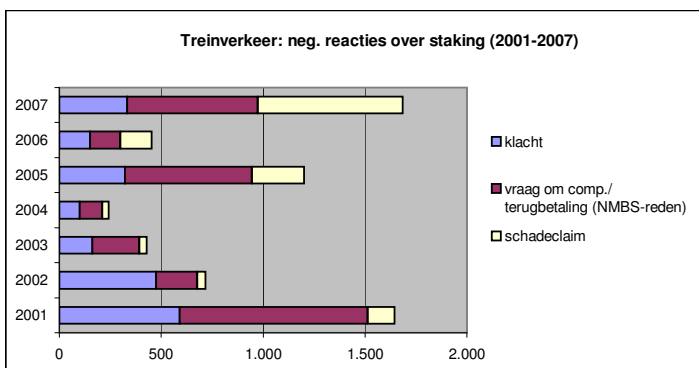
"Topdagen" waren 18/01 te wijten aan een storm, diverse dagen (o.a. 15/02, 20/02, 16/04, 26/10 en 08/12) getekend door stakingsacties, en 16/10, toen een koperdiefstal het treinverkeer danig parten speelde.

TREINVERKEER

Aantal negatieve reacties* over staking

type reactie	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
klacht	590	475	162	100	321	151	334	121,2
vraag om comp./ terugbetaling (NMBS- reden)	923	203	231	111	624	149	640	329,5
schadeclaim	135	42	37	34	257	156	714	357,7
totaal	1.648	720	430	245	1.202	456	1.688	270,2

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



De diverse stakingsacties genereerden veel meer negatieve reacties over het treinverkeer dan de voorbije jaren (+ 270% in vergelijking met 2006!). N.a.v de staking van de treinbegeleiders op 16/04 alleen al registreerden we maar liefst 713 negatieve reacties.

Meer gedupeerden dienden niet gewoonweg een klacht in, maar drongen aan op een financiële geste.

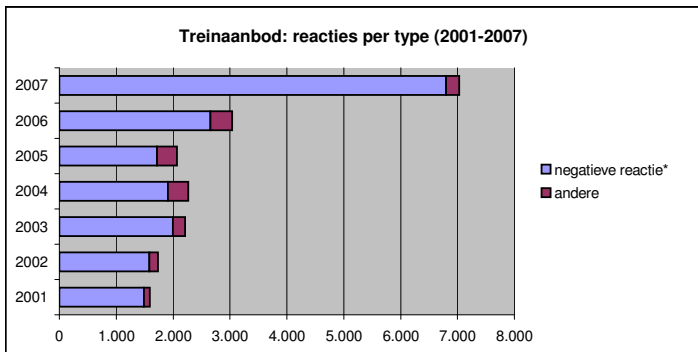
Bij deze cijfers dienen trouwens ook nog de compensatieaanvragen geteld te worden in het kader van het beheerscontract.

TREINAANBOD

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
negatieve reactie*	1.490	1.581	1.999	1.906	1.719	2.655	6.799	156,1
andere	109	157	221	369	355	390	241	-38,2
totaal	1.599	1.738	2.220	2.275	2.074	3.045	7.040	131,2

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



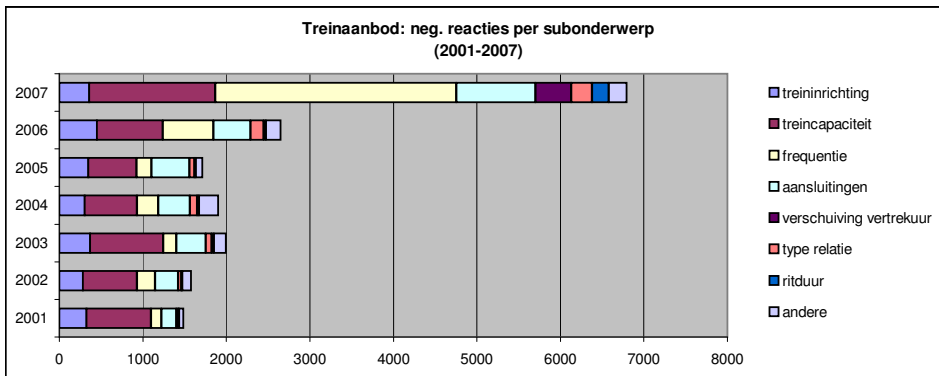
Het aantal reacties over het treinaanbod steeg in 2007 fenomenaal.

Het aantal klachten over dit thema nam in 2006 reeds met meer dan de 50% toe; in 2007 steeg het echter nog sterker, nl. met meer dan 150%!

TREINAANBOD

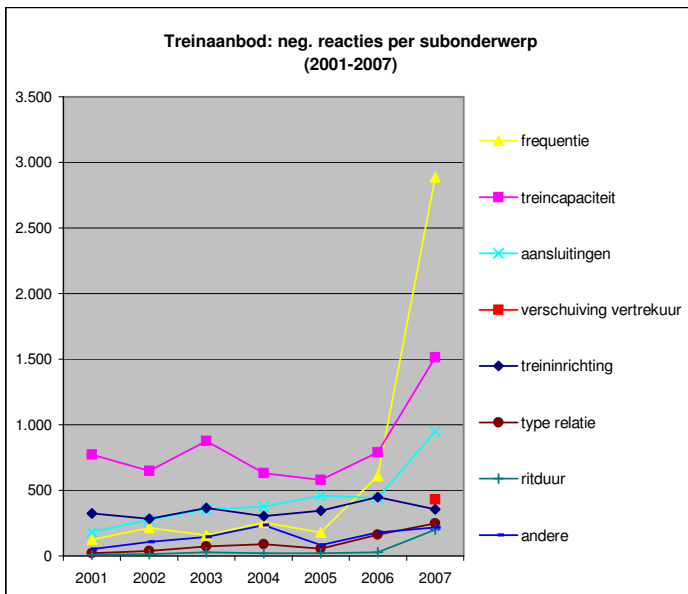
Aantal negatieve reacties* per subonderwerp (1)

subonderwerp	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
treininrichting	324	284	367	302	344	449	355	-20,9
treincapaciteit	774	649	877	630	581	790	1513	91,5
frequentie	124	214	158	254	178	609	2.885	373,7
aansluitingen	182	276	354	377	459	441	948	115,0
verschuiving vertrekuur							432	
type relatie	22	37	72	89	55	161	248	54,0
ritduur	11	14	27	20	19	27	201	644,4
andere	53	107	144	234	83	178	217	21,9
totaal	1490	1581	1999	1906	1719	2655	6799	156,1



TREINAANBOD

Aantal negatieve reacties* per subonderwerp (2)



De toename van het aantal klachten over de frequentie was dé blikvanger in 2007.

Maar ook over andere onderwerpen werd opmerkelijk meer geklaagd dan in 2006: de ritduur, aansluitingen en de treincapaciteit.

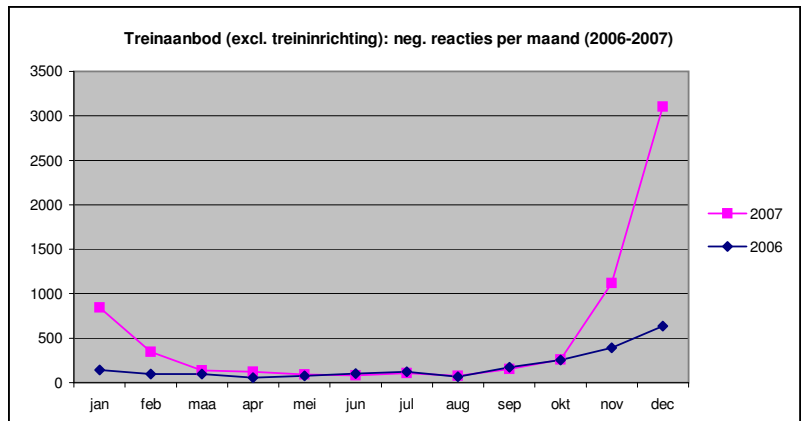
Nieuw onderwerp dat aan de typologie werd toegevoegd was "verschuiving vertrekkur", naar aanleiding van een vloedgolf klachten van de actiegroep Turnhout-Manager over de nieuwe dienstregeling eind 2007.

De introductie van de nieuwe treindienst op 09/12/2007 lag trouwens aan de basis van het merendeel van de klachten.

TREINAANBOD

Aantal negatieve reacties* over het treinaanbod (exclusief treininrichting) per maand

maand	2006	2007	verschil (%)
jan	140	847	505,0
feb	96	344	258,3
maa	96	135	40,6
apr	57	123	115,8
mei	74	94	27,0
jun	100	79	-21,0
jul	123	108	-12,2
aug	64	78	21,9
sep	174	152	-12,6
okt	253	260	2,8
nov	394	1120	184,3
dec	634	3104	389,6
totaal	2.205	6.444	192,2



Uit de klachten over het treinaanbod filterden we die over de treininrichting, omdat die niet periodegebonden zijn. Op de volgende pagina geven we meer details over deze categorie klachten.

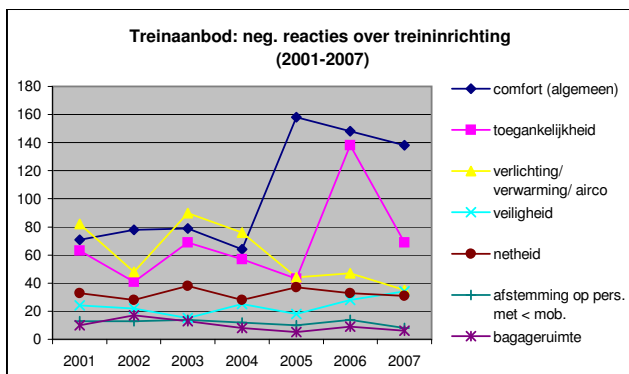
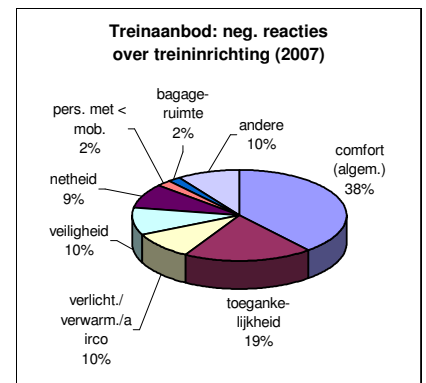
De overige klachten over het treinaanbod (frequentie, capaciteit enz.) zijn daarentegen wel duidelijk periodegebonden. We merken reeds een stijging van het aantal klachten op in december 2006 en januari 2007, als gevolg van de invoering van de nieuwe dienstregeling op 10/12/06. Eind 2007, na de introductie van de nieuwe treindienst op 09/12/07, is die toename echter nog veel prominenter. Het aantal klachten in december 2007 vervijfvoudigde bijna t.o.v. het aantal in december 2006!

TREINAANBOD

Aantal negatieve reacties* over treininrichting

kwaliteitscriterium	aantal neg. reacties								verschil 2006-20076 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007		
comfort (algemeen)	71	78	79	64	158	148	138	138	-6,8
toegankelijkheid	63	41	69	57	43	138	69	69	-50,0
verlichting/ verwarming/ airco	82	48	90	76	44	47	35	35	-25,5
veiligheid	24	22	15	25	18	28	34	34	21,4
netheid	33	28	38	28	37	33	31	31	-6,1
afstemming op pers. met < mob.	13	13	14	12	10	14	8	8	-42,9
bagageruimte	10	17	13	8	5	9	6	6	-33,3
andere	28	37	49	32	23	32	34	34	6,3
totaal	352	284	367	302	338	449	355	355	-20,9

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



Het aantal klachten over de treininrichting nam in 2007 af in vergelijking met 2006. Er werden vooral minder klachten genoteerd over de toegankelijkheid van of in de trein. Dergelijke klachten gaan bijvoorbeeld over problemen met de opening/sluiting van de deuren, de sluiting van het sanitair, de toegankelijkheid van de trein voor reizigers met een fiets... Klachten over de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit komen hierin echter niet terecht: hiervoor bestaat een aparte rubriek.

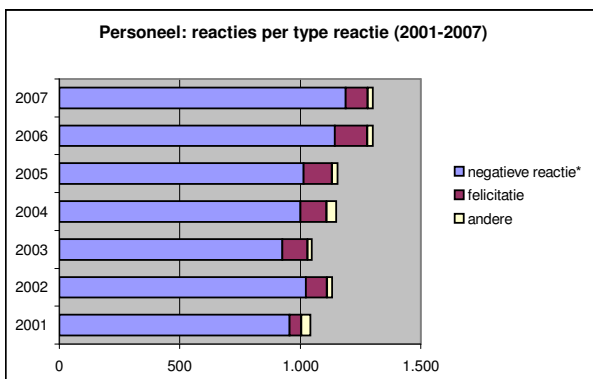
Het aantal klachten over netheid en veiligheid blijft beperkt.

PERSONEEL

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
negatieve reactie*	955	1.024	926	1.001	1.014	1.144	1.189	3,9
feliciteit	50	88	105	108	118	135	91	-32,6
andere	39	22	19	41	24	23	22	-4,3
totaal	1.044	1.134	1.050	1.150	1.156	1.302	1.302	0,0

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



Het aantal reacties over het personeel wijzigde in 2007 niet t.o.v. 2006.

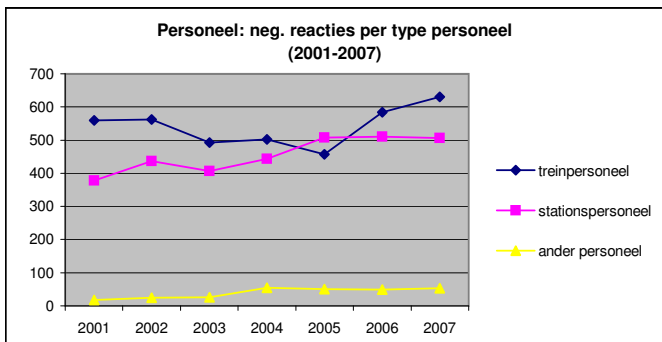
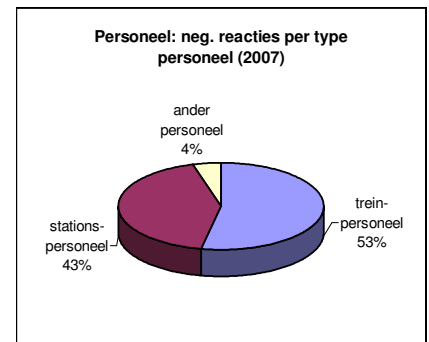
Helaas steeg het aantal klachten, en daalde het aantal felicitaties en dankbetuigingen aan het adres van het NMBS-personeel. Toch een positieve noot: het aantal klachten over het personeel nam veel minder sterk toe (met 3,9%) dan het totaal aantal klachten in 2007 (20,2%).

PERONEEL

Aantal negatieve reacties* per type personeel

type personeel	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
treinpersoneel	559	562	493	502	457	584	630	7,9
stationspersoneel	378	437	407	444	507	511	506	-1,0
ander personeel	18	25	26	55	50	49	53	8,2
totaal	955	1.024	926	1.001	1.014	1.144	1.189	3,9

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

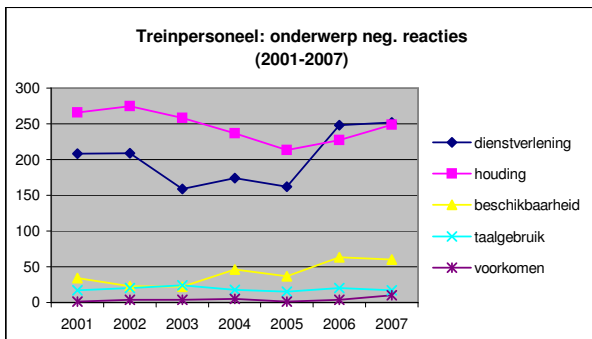
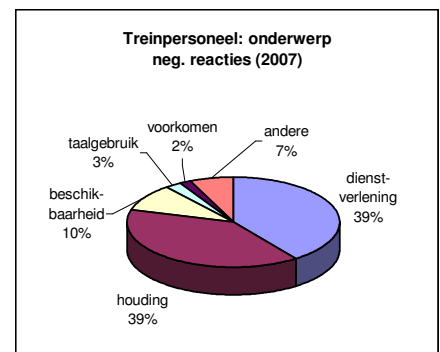


In 2005 oogstte het stationspersoneel meer klachten dan het treinpersoneel. Dit bleek echter een eenmalig feit: in 2006 en 2007 lokte het treinpersoneel weerom meer klachten uit. Het aantal klachten over het stationspersoneel stagneerde daarentegen.

PERSONEEL

Onderwerp negatieve reacties* over treinpersoneel

onderwerp reactie	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
dienstverlening	208	209	159	174	162	248	252	1,6
houding	266	275	258	237	213	227	249	9,7
beschikbaarheid	34	23	22	46	37	63	60	-4,8
taalgebruik	17	20	24	18	15	20	17	-15,0
voorkomen	1	4	4	5	1	4	10	150,0
andere	33	31	26	22	29	22	42	90,9
totaal	559	562	493	502	457	584	630	7,9



Terwijl de vorige jaren het treinpersoneel vooral kritiek kreeg op zijn houding, stond in 2006 de dienstverlening aan de top van de klachten. In 2007 stellen we echter quasi een ex aequo tussen beide klachtenrubrieken vast.

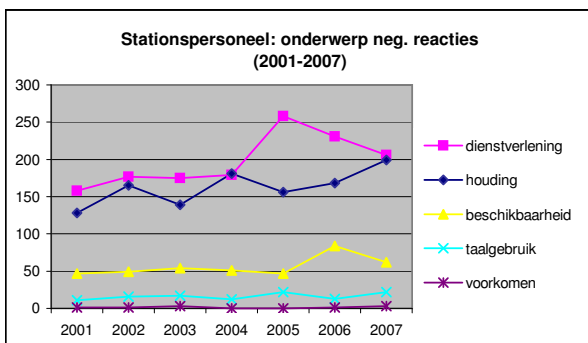
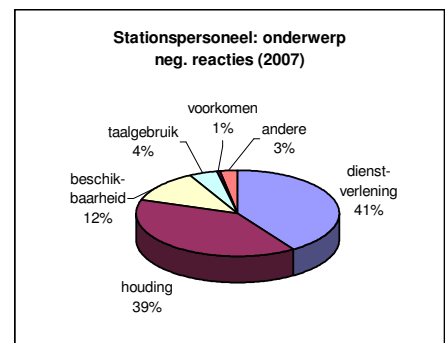
"Dienstverlening" is echter een veelomvattende term, waarmee we onder andere bedoelen: verkoop in de trein, waken over de veiligheid (geven van het vertreksein, assistentie aan personen met beperkte mobiliteit enz.). Informatieverstrekking door de treinbegeleider ressorteert evenwel onder een andere klachtenrubriek (Informatie).

PERSONEEL

Onderwerp negatieve reacties* over stationspersoneel

onderwerp reactie	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
dienstverlening	158	177	175	179	258	231	206	-10,8
houding	128	165	139	181	156	168	199	18,5
beschikbaarheid	47	49	54	51	47	84	62	-26,2
taalgebruik	11	16	17	12	22	13	22	69,2
voorkomen	1	1	3	0	0	1	3	200,0
andere	33	29	19	21	24	14	14	0,0
totaal	378	437	407	444	507	511	506	-1,0

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



Bij het stationspersoneel bemerken we dezelfde tendens als bij de collega's in de trein: in 2007 bewegen de klachten over de dienstverlening en de houding naar elkaar toe.

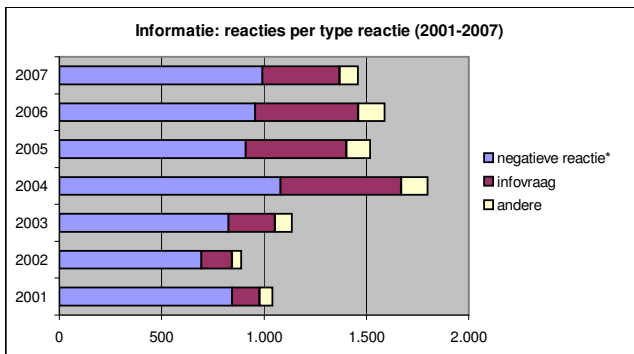
Beide personeelscategorieën incasseerden in 2007 meer klachten over hun houding. Het aantal klachten over de verleende service daarentegen, nam bij het treinpersoneel lichtjes toe; bij het stationspersoneel daalde het voor het tweede jaar op rij.

INFORMATIE

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
negatieve reactie*	845	695	826	1.081	910	958	993	3,7
infovraag	134	150	228	589	494	502	378	-24,7
andere	65	46	84	130	116	132	89	-32,6
totaal	1.044	891	1.138	1.800	1.520	1.592	1.460	-8,3

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



Het aantal *geregistreeerde* reacties over de informatieverstrekking nam in 2007 lichtjes af t.o.v. 2006.

Dit betekent echter niet dat de klantendienst minder reacties *ontving*: bij hoge werkdruk worden sommige vragen om bijkomende informatie via e-mail nl. niet geregistreerd, maar onmiddellijk voor behandeling doorgegeven aan het call center.

Dit verklaart waarom het (schijnbaar) de infovragen zijn die in aantal afnemen, en niet zozeer de klachten.

INFORMATIE

Aantal reacties per infobron

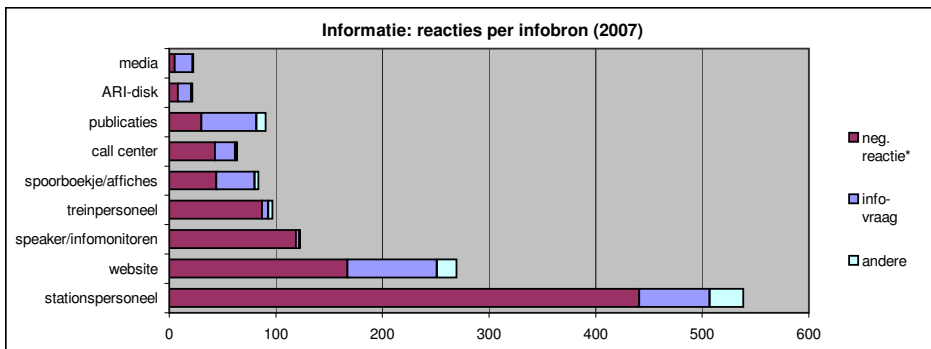
infobron	aantal reacties				
	neg. reactie*	info-vraag	andere	totaal	%
stationspersoneel	441	66	32	539	36,9
website	167	84	19	270	18,5
speaker/infomontoren	119	3	1	123	8,4
treinpersoneel	87	6	4	97	6,6
spoorboekje/affiches	44	36	4	84	5,8
call center	43	19	2	64	4,4
publicaties	30	52	9	91	6,2
ARI-disk	8	13	1	22	1,5
media	5	17	1	23	1,6
andere	49	82	16	147	10,1
totaal	993	378	89	1.460	100,0
%	68,0	25,9	6,1	100,0	

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

Net als andere jaren werd in 2007 hoofdzakelijk (negatief) gereageerd op de info verschaft door het stationspersoneel.

De info op de website volgt weerom op de tweede plaats. Hier valt echter op dat veel reizigers de klantendienst louter aanschreven om bijkomende informatie te bekomen. Dit is trouwens ook het geval voor andere infobronnen: het spoorboekje, de affiches en andere publicaties.

Het treinpersoneel en de speakers/infomontoren oogsten dan weer voornamelijk klachten over de infoverstreking, en weinig andersoortige reacties.

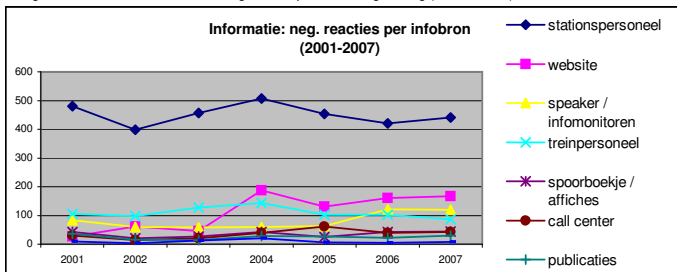
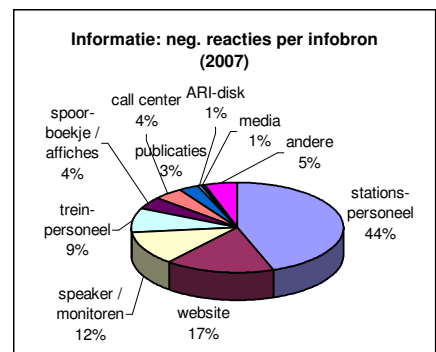


INFORMATIE

Aantal negatieve reacties* per infobron

type reactie	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
stationspersoneel	481	398	457	507	454	420	441	5,0
website	26	61	46	188	131	160	167	4,4
speaker / infomonitoren	84	60	59	60	63	121	119	-1,7
treinpersoneel	106	97	127	143	103	103	87	-15,5
spoorboekje / affiches	42	20	26	42	25	42	44	4,8
call center	30	14	20	40	62	39	43	10,3
publicaties	36	16	14	28	27	22	30	36,4
ARI-disk	9	3	12	21	6	4	8	100,0
media	9	3	6	10	3	12	5	-58,3
andere	22	23	59	42	36	35	49	40,0
totaal	845	695	826	1.081	910	958	993	3,7

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



De infoverstreking door het stationspersoneel leverde zoals steeds veel meer klachten op dan de andere infobronnen. Helaas moesten we in 2007 vaststellen dat het aantal klachten hierover niet verder daalde, zoals de 2 voorgaande jaren, maar opnieuw in de lift zat.

Ook het aantal klachten over de website zette zijn - lichte - stijging verder.

Het aantal klachten over de speakers en infomonitoren bleef, net als in 2006, relatief hoog t.o.v. de voorgaande jaren.

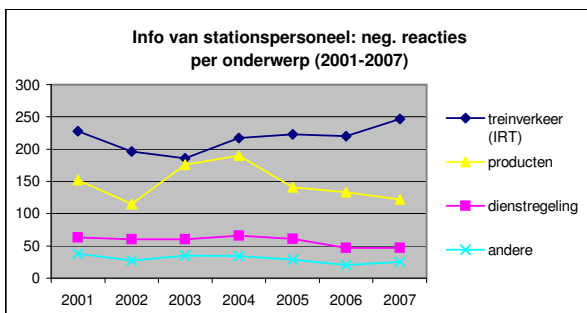
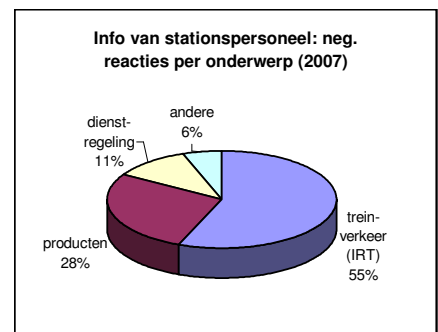
Positief nieuws ten slotte voor de treinbegeleiding: het aantal klachten over haar infoverstreking nam een stuk af t.o.v. 2006.

INFORMATIE

Aantal negatieve reacties* over info
verstrekkt door stationspersoneel per onderwerp

onderwerp	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
treinverkeer (IRT)	228	196	186	217	223	220	247	12,3
producten	152	115	176	190	141	133	122	-8,3
dienstregeling	63	60	60	66	61	47	47	0,0
andere	38	27	35	34	29	20	25	25,0
totaal	481	398	457	507	454	420	441	5,0

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



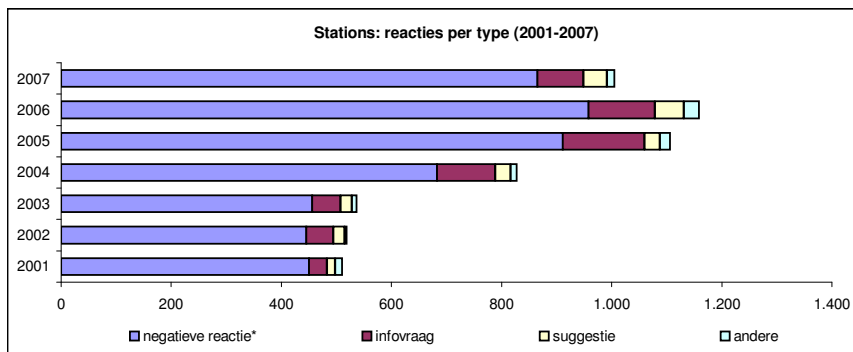
Het stationspersoneel krijgt vooral kritiek op de infoverschaffing ivm het treinverkeer. Vraag is echter of het probleem hier steeds bij het personeel gelegen is, of bij de verwachtingen van de klant die soms niet kunnen worden ingelost. Informatie verstrekken over het treinverkeer in real time is immers geen sinecure...

STATION

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
negatieve reactie*	450	445	456	683	911	958	865	-9,7
infvraag	33	50	52	106	149	121	84	-30,6
suggestie	15	20	20	28	28	52	43	-17,3
andere	13	4	9	11	19	28	14	-50,0
totaal	511	519	537	828	1.107	1.159	1.006	-13,2

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



STATION

Aantal negatieve reacties* per stationsruimte

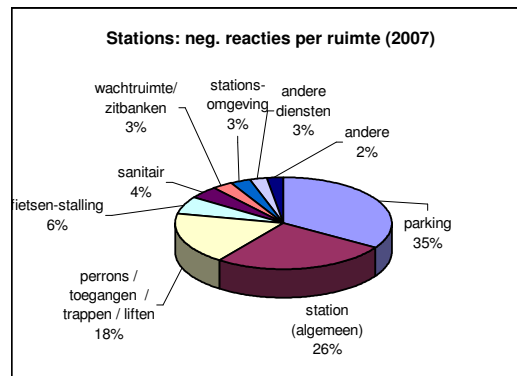
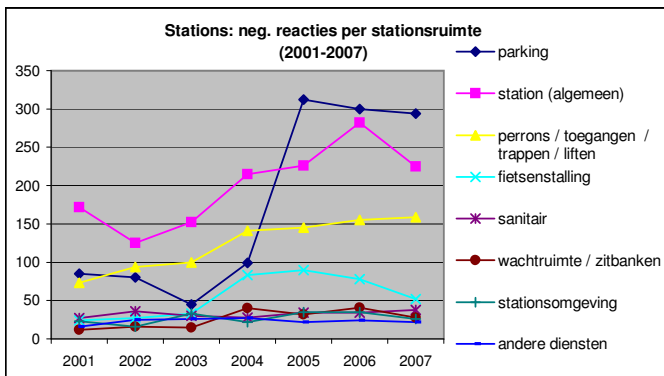
stationsruimte	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
parking	85	80	45	99	312	300	294	-2,0
station (algemeen)	172	125	152	215	226	282	225	-20,2
perrons / toegangen / trappen / liften	73	94	100	141	145	155	159	2,6
fietsenstalling	24	27	33	83	90	78	52	-33,3
sanitair	27	36	30	28	34	34	38	11,8
wachtruimte / zitbanken	12	16	15	40	32	41	28	-31,7
stationsomgeving	23	16	33	22	35	35	26	-25,7
andere diensten	16	25	26	27	22	24	22	-8,3
andere	18	26	22	28	15	23	21	-8,7
totaal	450	445	456	683	911	972	865	-11,0

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

Sinds 2005, het jaar van de introductie van het proefproject voor gratis parkeren aan een aantal stations, torent het aantal klachten over de stationsparkings hoog uit boven alle andere onderwerpen.

Op de tweede plaats ressorteert het aantal klachten over het stationsgebouw in het algemeen. (In dit geval specificceert de klant dus niet welke stationsruimte hij bekritiseert.)

Het aantal klachten over de fietsenstallingen is, na het faillissement van PLS, iets op zijn retour.



STATION

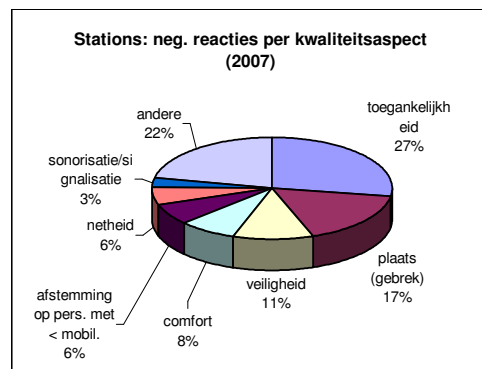
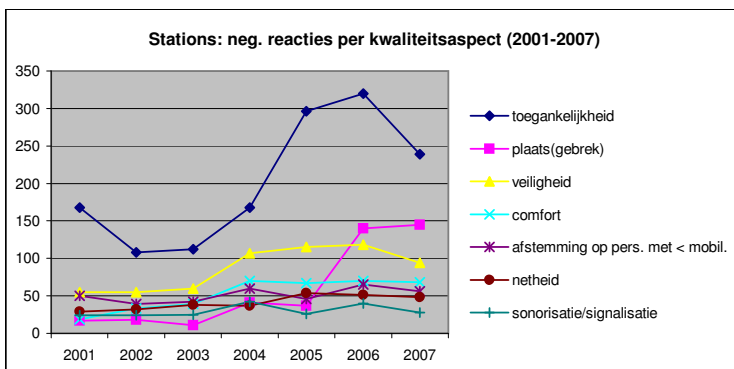
Aantal negatieve reacties* per kwaliteitsaspect

kwaliteitscriterium	aantal neg. reacties							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
toegankelijkheid	168	108	112	168	296	320	239	-25,3
plaats(gebrek)	17	18	11	41	37	140	145	3,6
veiligheid	55	55	60	107	115	118	94	-20,3
comfort	19	33	39	70	67	70	68	-2,9
afstemming op pers. met < mobil.	50	39	42	60	46	65	56	-13,8
netheid	29	32	38	37	54	51	48	-5,9
sonorisatie/signalisatie	24	24	25	42	26	40	28	-30,0
andere	88	136	129	158	270	168	187	11,3
totaal	450	445	456	683	911	972	865	-11,0

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

De toegankelijkheid van het station (niet alleen de fysieke toegankelijkheid, maar bv. ook de openingsuren van de loketten) lag net als andere jaren het meest onder vuur. Toch bemerken we hier een belangrijke daling van het aantal klachten t.o.v. 2006.

Daarnaast blijft vooral het plaatsgebrek in bepaalde stationsparkings klachten genereren.

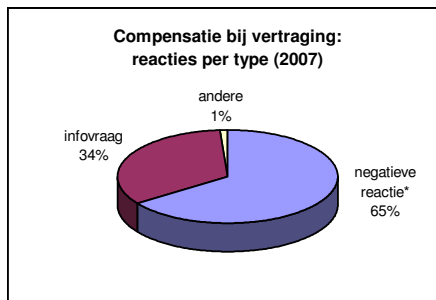
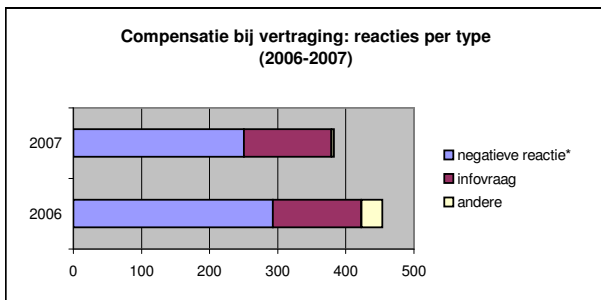


COMPENSATIE BIJ VERTRAGING

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar		verschil 2006-2007 (%)
	2006	2007	
negatieve reactie*	293	250	-14,7
infovraag	130	129	-0,8
andere	31	4	-87,1
totaal	454	383	-15,6

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



De nieuwe compensatieregeling bij vertraging trad op 1 september 2006 in voege. De klantendienst ontving in de eerste 4 maanden meer klachten en infovragen over de regeling, dan echte compensatieaanvragen. We noteerden toen namelijk 454 schriftelijke reacties over de nieuwe regeling, en slechts 404 compensatieclaims. Deze cijfers waren echter niet zo verbaasd, aangezien de regeling nog in de startblokken stond.

De kritiek luwde gelukkig wat in 2007: terwijl de klantendienst in 2006 nog gemiddeld 73 klachten/maand over het nieuw systeem ontving, daalde dit gemiddelde in 2007 tot 21 klachten/maand.

De reacties waren ook lang niet alle negatief: 65% van de klanten die ons aanschreven, uitte kritiek op de regeling, 34% stelde allerlei praktische vragen (over de gehanteerde principes, toekenningsvoorwaarden enz.).

COMPENSATIE BIJ VERTRAGING

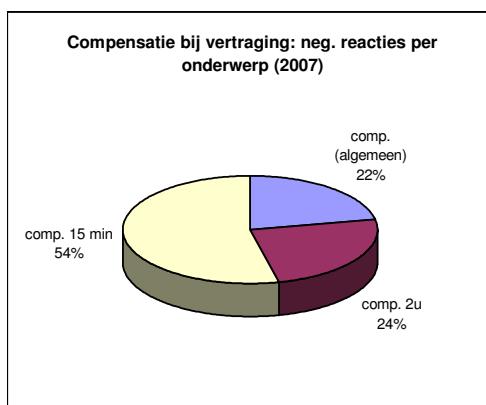
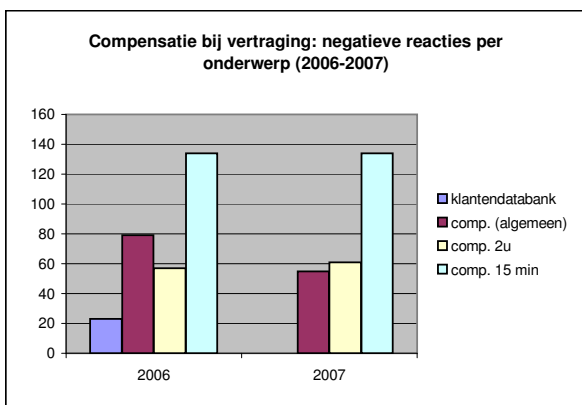
Aantal negatieve reacties per onderwerp

type reactie	jaar		verschil 2006-2007 (%)
	2006	2007	
klantendatabank	23	0	-100,0
comp. (algemeen)	79	55	-30,4
comp. 2u	57	61	7,0
comp. 15 min	134	134	0,0
totaal	293	250	-14,7

vraag om compensatie/terugbetaling

Na de mailing over de compensatieregeling aan de treinkaarthouders kregen we in 2006 verschillende reacties binnen ivm de persoonsgegevens van klanten. De klantendatabank werd desgewenst aangepast. Dit soort reacties werd echter enkel bij de introductie van het systeem geuit, dus niet meer in 2007.

Verder merken we veel gelijkenissen op tussen het onderwerp van de klachten in 2006 en 2007: vooral de compensatie bij frequente vertraging kwam onder vuur te liggen.

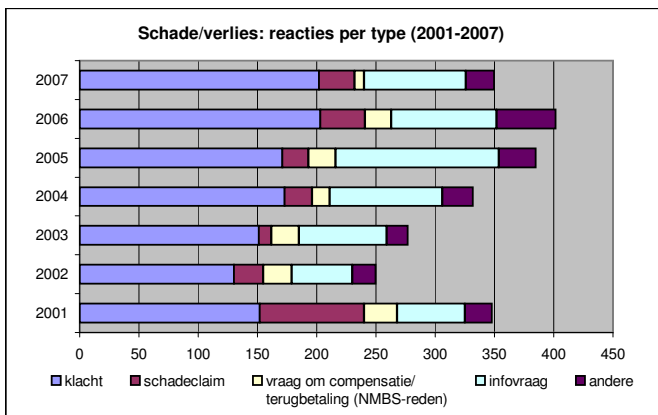


Onderwerpen die werden gehemeld waren vooral de gehanteerde normen om van een compensatie te kunnen genieten, de berekening van het compensatiebedrag en de wijze waarop een compensatie dient aangevraagd.

SCHADE/VERLIES

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar							verschil
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2006-2007 (%)
klacht	152	130	151	173	171	203	202	-0,5
schadeclaim	88	25	11	23	22	38	30	-21,1
vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden)	28	24	23	15	23	22	8	-63,6
infolvraag	57	51	74	95	138	89	86	-3,4
andere	23	20	18	26	31	50	24	-52,0
totaal	348	250	277	332	385	402	350	-12,9



Het aantal reacties over geleden schade/verlies nam na de terugval in 2002 jaarlijks toe. (Met "schade/verlies" bedoelen we opgelopen lichamelijke of materiële schade of verlies van bezittingen van de klant tijdens de reis of in onze installaties) Vanaf 2005 overstijgt het aantal reacties zelfs het 'niveau' van 2001, toen de brand in Brussel-Noord veel klachten en schadeclaims genereerde.

In 2007 wordt die tendens gelukkig iets omgebogen: voor het eerst sinds jaren noteren we een lichte daling. Bovendien zijn het vooral de reacties waarbij de klant expliciet een compensatie of schadevergoeding vraagt, die in aantal afnemen.

SCHADE/VERLIES

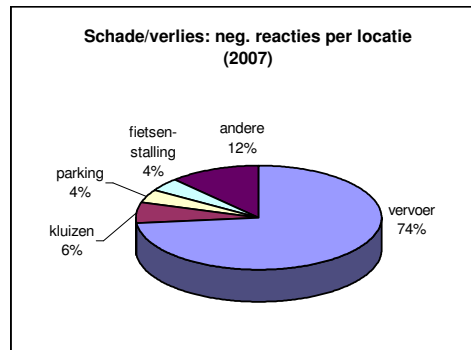
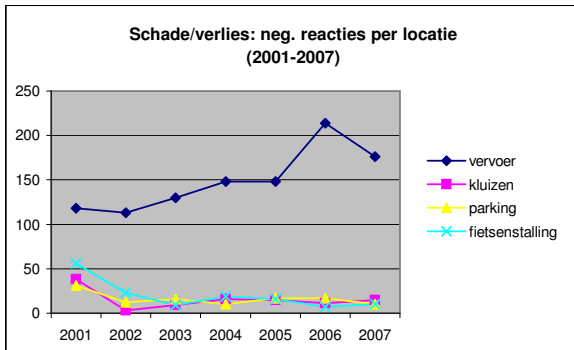
Aantal neg. reacties* over schade/verlies per locatie

locatie	jaar							verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
vervoer	118	113	130	148	148	214	176	-17,8
kluizen	38	3	9	16	15	11	15	36,4
parking	31	12	16	10	17	17	10	-41,2
fietsenstalling	56	23	9	19	16	7	10	42,9
andere	25	28	21	18	20	14	29	107,1
totaal	268	179	185	211	216	263	240	-8,7

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

De reacties over geleden schade/verlies handelen ieder jaar in hoofdzaak over problemen tijdens de reis.

In 2007 daalde het aantal negatieve reacties dat de klantendienst hierover ontving toch opmerkelijk t.o.v. 2006.



SCHADE/VERLIES

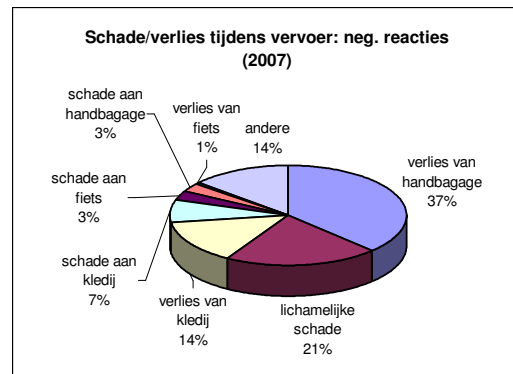
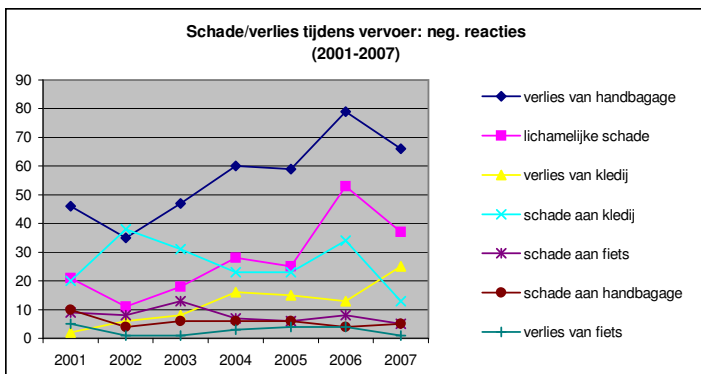
Aantal neg. reacties* over schade/verlies tijdens vervoer

type schade/verlies	jaar								verschil 2006-2007 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007		
verlies van handbagage	46	35	47	60	59	79	66	-16,5	
lichamelijke schade	21	11	18	28	25	53	37	-30,2	
verlies van kledij	2	6	8	16	15	13	25	92,3	
schade aan kledij	20	38	31	23	23	34	13	-61,8	
schade aan fiets	9	8	13	7	6	8	5	-37,5	
schade aan handbagage	10	4	6	6	6	4	5	25,0	
verlies van fiets	5	1	1	3	4	4	1	-75,0	
andere	5	10	6	5	10	19	24	26,3	
totaal	118	113	130	148	148	214	176	-17,8	

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

De klachten handelden, net als andere jaren, voornamelijk over het verlies van handbagage.

Het aantal klachten over lichamelijke schade opgelopen tijdens de reis ressorteert nog steeds op de tweede plaats, maar daalt gelukkig aanzienlijk t.o.v. 2006. Deze klachten kunnen immers belangrijke (financiële) gevolgen hebben. De verdere afhandeling van deze dossiers gebeurt echter niet door de klantendienst, maar door de juridische diensten.



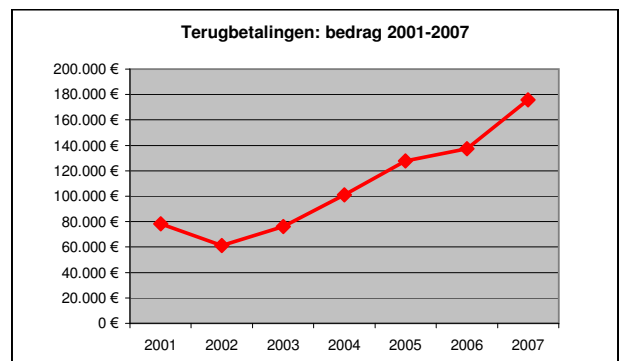
TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetalingen: 2001-2007

jaar terugbetaling	bedrag (€)	verschil J-1
2001	78.194	
2002	61.177	-21,76
2003	76.249	24,64
2004	100.938	32,38
2005	127.591	26,40
2006	137.192	7,53
2007	175.885	28,20

Aantal reacties die leidden tot terugbetaling in 2007

jaar reactie	aantal reacties	bedrag (€)
2006	220	5.928
2007	4.744	169.957
totaal	4.964	175.885

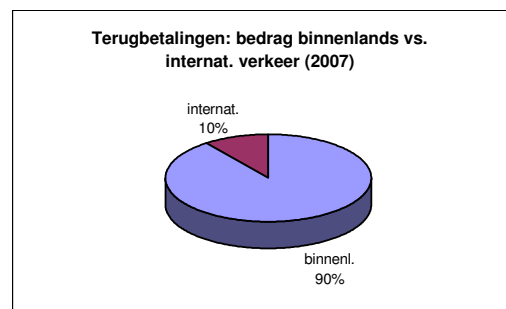


Het kostenplaatje voor 2002 was kennelijk uitzonderlijk positief. Daarna ging het met de uitgaven continu in stijgende lijn. Logisch, gezien de toename van het totaal aantal klantreacties. In 2006 werd de stijging van de uitgaven iets afgeremd, maar in 2007 was dit niet langer het geval.

TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetaling in 2007: binnenlands vs. internat. verkeer

jaar reactie	bedrag (€)		
	binnenl.	internat.	totaal
2006	5.244	685	5.928
2007	152.786	17.171	169.957
totaal	158.030	17.855	175.885



Sinds de overname van de reacties over het grensoverschrijdend en klassiek internationaal verkeer, maken deze dossiers een wezenlijk deel uit van de te behandelen dossiers, en dus ook van de dossiers met terugbetaling. Zo ging in 2007 17.855 € (of 10% van het bedrag dat aan terugbetalingen werd besteed) naar dossiers internationaal verkeer.

TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetaling in 2007: VERA-dossiers vs. andere

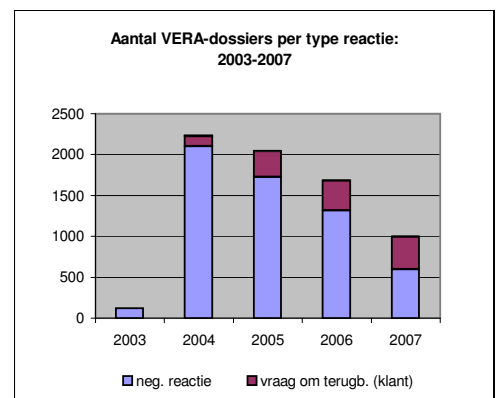
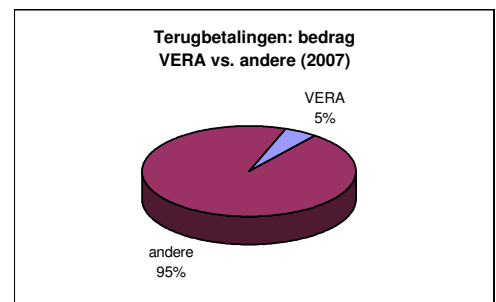
jaar reactie	bedrag (€)		
	VERA	andere	totaal
2006	990	4.939	5.928
2007	7.744	162.212	169.957
totaal	8.734	167.151	175.885

Aantal VERA-dossiers per type reactie: 2003-2007

jaar reactie	type reactie			totaal
	neg. reactie	vraag om terugb. (klant)	andere	
2003	119	3	0	122
2004	2101	125	6	2232
2005	1728	313	4	2045
2006	1314	367	4	1685
2007	595	403	5	1003

In 2004 werd een belangrijke stijging van de dossiers met terugbetaling opgetekend naar aanleiding van de overname van de 'VERA-dossiers' eind 2003 van Reizigers Internationaal.

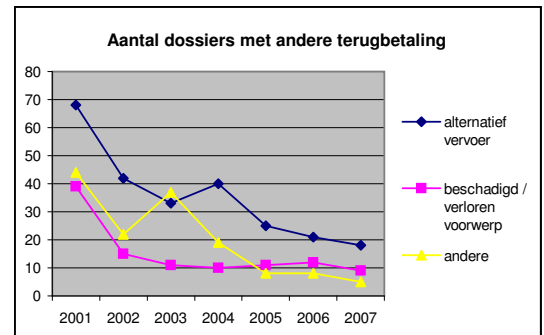
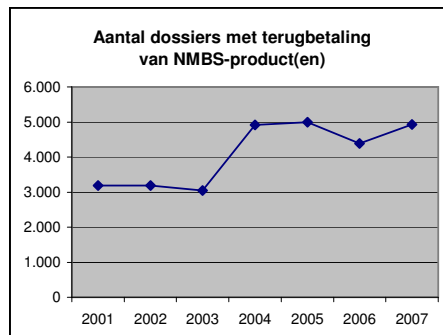
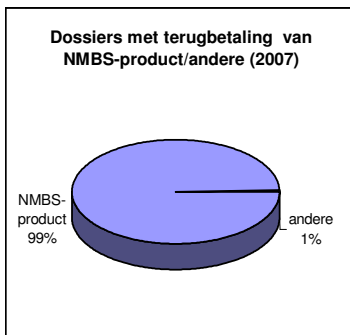
Daarna merken we echter een duidelijke afname van het aantal VERA-dossiers. Dit is te danken aan het feit dat de loketbedienden uitdrukkelijk werd gevraagd om deze dossiers zo mogelijk meteen aan het loket af te handelen met de klant. Vooral de klachten over het disfunctioneren van de automaten namen af; het aantal vragen om terugbetaling om persoonlijke reden van de klant (bv. n.a.v. een vergissing van de klant) steeg daarentegen.



TERUGBETALINGEN

Aantal dossiers met terugbetaling, per voorwerp terugbetaling

voorwerp terugbetaling	aantal dossiers						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
NMBS-product	3.185	3.192	3.043	4.913	4.991	4.381	4.932
alternatief vervoer	68	42	33	40	25	21	18
beschadigd / verloren voorwerp	39	15	11	10	11	12	9
andere	44	22	37	19	8	8	5
totaal	3.336	3.271	3.124	4.982	5.035	4.422	4.964



Net als andere jaren betaalde de klantendienst hoofdzakelijk eigen producten terug. Het aantal dergelijke dossiers situeert zich al enkele jaren net onder de 5.000. Enkel in 2006 registreerden we iets minder dossiers.

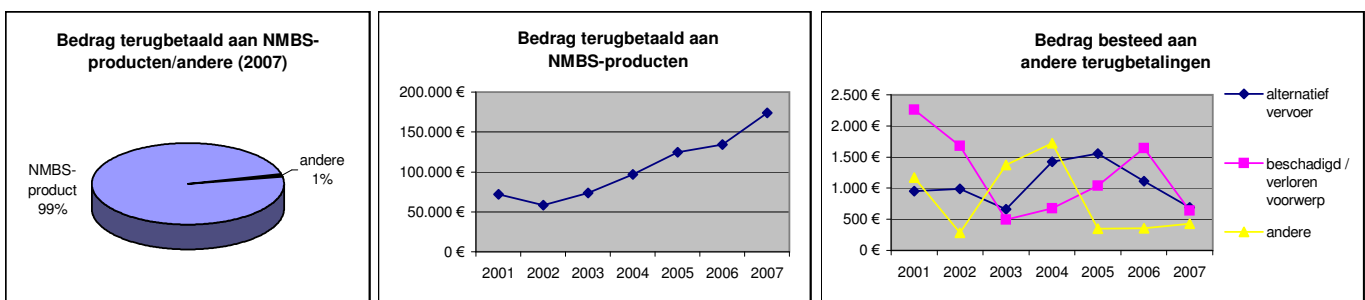
Andere terugbetalingen gingen naar alternatief vervoer (taxi enz.) en de vergoeding van beschadigde of (door nalatigheid van de NMBS) verloren voorwerpen. Dit aantal dossiers is echter quasi verwaarloosbaar.

TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetalingen per voorwerp terugbetaling

voorwerp terugbetaling	bedrag (€): totaal						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
NMBS-product	71.836	58.230	73.713	97.112	124.651	134.080	174.126
alternatief vervoer	950	985	662	1.425	1.553	1.111	689
beschadigd / verloren voorwerp	2.259	1.682	498	678	1.036	1.645	643
andere	1.171	281	1.377	1.724	351	356	427
totaal	76.216	61.177	76.249	100.938	127.591	137.192	175.885

* Voor 2001 werden enkel de reacties in rekening genomen die in 2001 werden geregistreerd en terugbetaald. De andere jaren werden alle reacties in rekening genomen die die jaren tot een terugbetaling leidden.



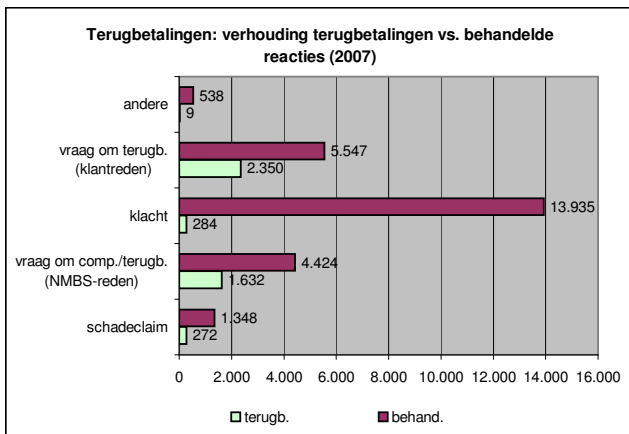
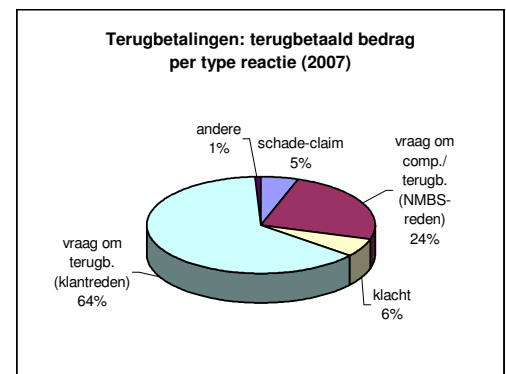
Ook het bedrag dat aan terugbetalingen wordt besteed, gaat logischerwijs bijna integraal naar de terugbetaling van eigen producten. Net zoals het *aantal* dossiers met terugbetaling steeg, nam ook het *bedrag* dat in totaal terugbetaald werd toe t.o.v. 2006.

Het gemiddelde bedrag dat per dossier werd terugbetaald, nam trouwens eveneens toe: van 30,6 € in 2006 naar 35,3 € in 2007.

TERUGBETALINGEN

Terugbetalingen in 2007 (van reacties geregistreerd én behandeld in 2007) per type reactie

type reactie	aantal reacties			% terugb./behand.	terugb. bedrag (€)
	geregistr.	behand.	terugb.		
schadeclaim	16.718	1.348	272	20,2	8.831
vraag om comp./terugb. (NMBS-reden)	4.833	4.424	1.632	36,9	41.450
klacht	1.410	13.935	284	2,0	10.497
vraag om terugb. (klientreden)	5.990	5.547	2.350	42,4	107.985
andere	2.569	538	9	1,7	1.194
totaal	31520	25792	4547	17,6	169.957



In 42% van de gevallen dat de klant *om persoonlijke redenen* om een terugbetaling vroeg, reageerde de klantendienst positief.

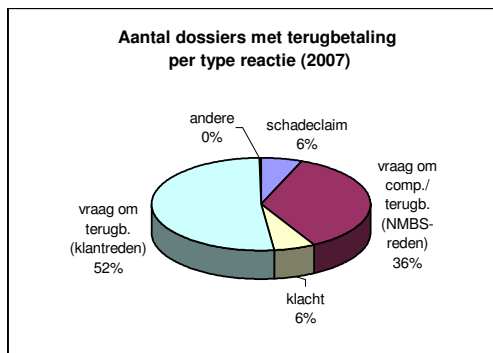
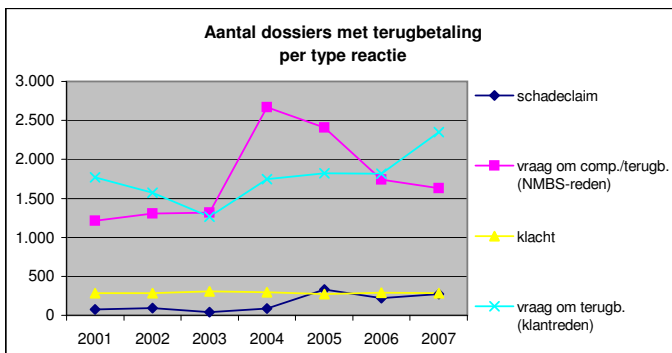
Verder resulteerde 37% van de dossiers waarin om een *compensatie* gevraagd werd, in een financiële tegemoetkoming door de NMBS.

Ten slotte werd ook op 20% van de *schadeclaims* ingegaan.

TERUGBETALINGEN

Aantal dossiers met terugbetaling, per type reactie (2001-2007)

type reactie	aantal reacties						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
schadeclaim	73	94	43	89	328	220	272
vraag om comp./terugb. (NMBS-reden)	1.211	1.307	1.315	2.668	2.406	1.742	1.632
klacht	282	284	309	294	270	291	284
vraag om terugb. (klantredenen)	1.767	1.573	1.267	1.744	1.824	1.817	2.350
andere	3	13	17	11	6	24	9
totaal	3.336	3.271	2.951	4.806	4.834	4.094	4.547

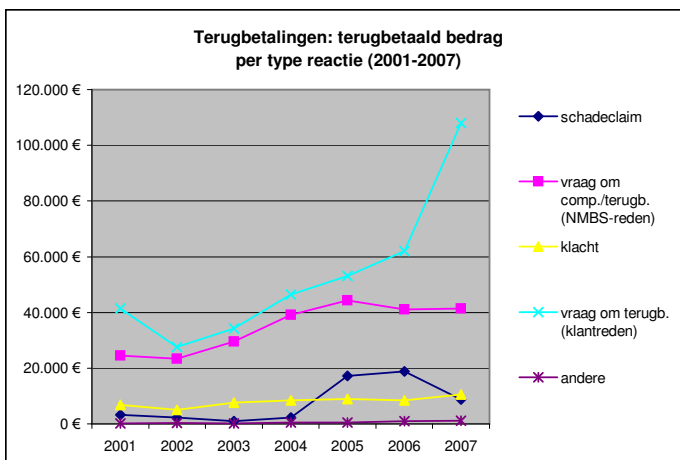


In 2007 voerde de klantendienst meer terugbetalingen uit naar aanleiding van vragen om persoonlijke redenen van de klant. De dossiers waarbij de klant een compensatie vroeg voor een gebrekkige service daarentegen, namen verder in aantal af. Deze daling is deels het gevolg van de compensatieregeling: sinds september 2006 komen de vragen om compensatie bij vertraging in binnenlands verkeer immers in een aparte databank terecht.

TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetalingen per type reactie (2001-2007)

type reactie	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
schadeclaim	3.254	2.307	975	2.264	17.189	18.901	8.831
vraag om comp./terugb. (NMBS-reden)	24.570	23.409	29.562	39.167	44.292	41.059	41.450
klacht	6.895	5.041	7.688	8.474	8.862	8.475	10.497
vraag om terugb. (klantreden)	41.410	27.627	34.239	46.500	53.170	62.029	107.985
andere	88	336	171	535	430	939	1.194
totaal	76.216	58.719	72.635	96.940	123.943	131.403	169.957



We merken reeds op dat het aantal vragen om terugbetaling om persoonlijke reden waarop positief werd gereageerd aanzienlijk steeg in 2007. Logisch dus dat het bedrag dat hieraan werd besteed, eveneens toenam. Deze vragen om terugbetaling maken telkenmale de hoofdbrok uit van de reacties die leiden tot een terugbetaling. Een type reactie dat ieder jaar een hoger kostenplaatje genereert...

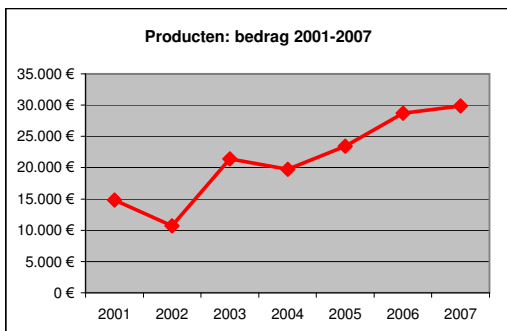
PRODUCTEN

Bedrag besteed aan producten (2001-2007)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007		
	totale prijs (€)*						totale prijs (€)*	neg. reactie**	andere reactie
compensatiebonnen	2.378	4.633	8.130	9.820	13.158	18.056	17.968	8.439	9.530
compensatiebiljetten	2.837	1.070	2.744	1.870	2.029	2.105	2.228	1.780	448
geschenkbiljetten	1.997	1.012	1.730	1.459	1.741	2.212	1.432	1.388	45
Rail Passes	1.204	768	6.174	2.985	3.176	3.101	4.175	483	3.692
Go Passes	4.779	2.646	2.381	3.335	3.348	3.231	4.046	1.125	2.921
Golden Railpasses	1.606	572	259	306	0	0	0	0	0
totaal	14.800	10.701	21.417	19.775	23.450	28.705	29.849	13.215	16.634

* prijs berekend op basis van tarieven voor 2006, behalve Golden Rail Pass (2003) en geschenk/comp.biljetten 1e klas (2004)

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

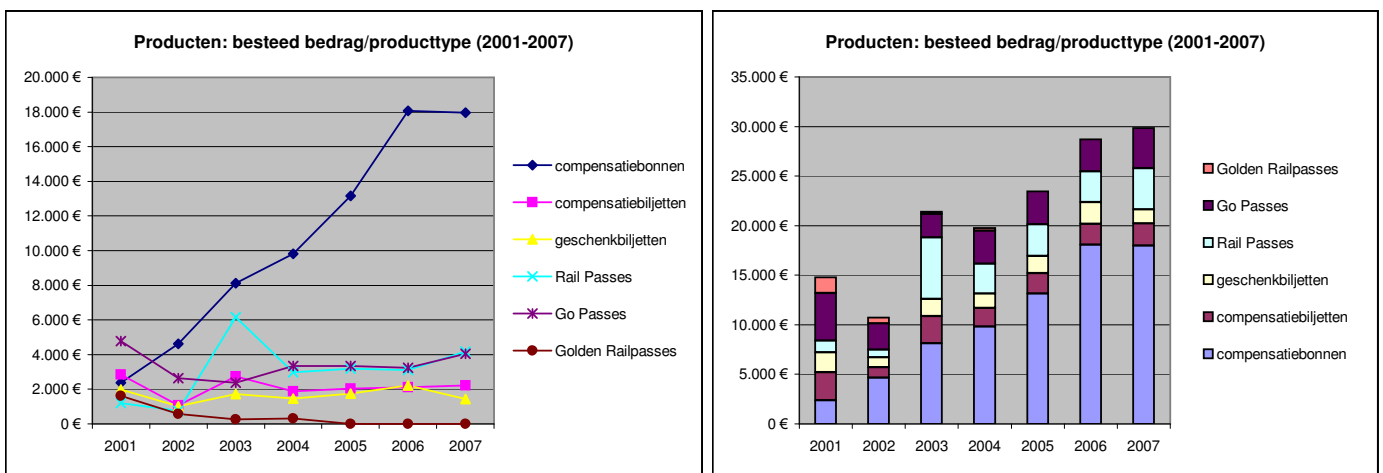


Het bedrag dat B-RN.062 aan producten voor de klant besteedde, zat, net als het bedrag dat naar terugbetalingen ging, opnieuw in de lift in 2007. Eerstgenoemde nam echter slechts met 4% toe t.o.v. het bedrag in 2006, laatstgenoemde met maar liefst 28%.

De meeste commerciële gestes gebeuren via een terugbetaling, en niet via een compensatie onder de vorm van waarde- of reisbonnen. Aan de eerste categorie werd 175.885 € besteed, aan de tweede 29.849 €. Om precies te zijn, werd in 2007 in totaal 205.734 € uitgegeven, tegen 165.897 € in 2006. Dit betekent dus een stijging van 24%.

PRODUCTEN

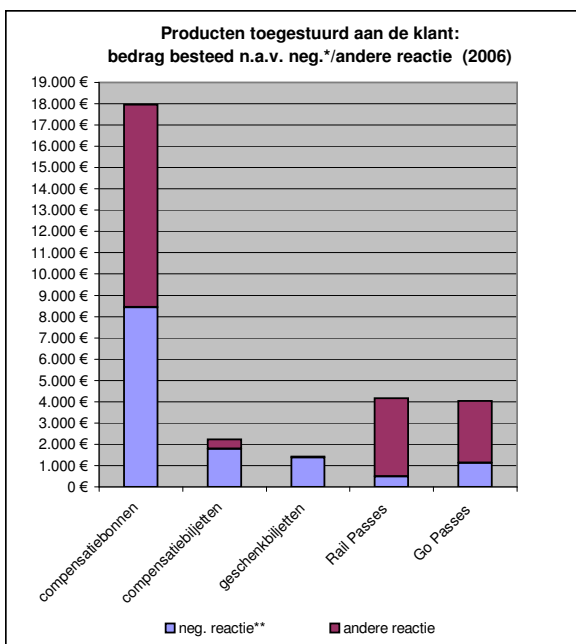
Bedrag besteed aan producten per producttype (2001-2006)



Wanneer we het bedrag besteed aan NMBS-producten opsplitsen volgens producttype, merken we meteen op dat vooral het bedrag uitgegeven aan compensatiebonnen al jaren de kroon spant. De toename van de uitgifte van compensatiebonnen kadert in de politiek van de klantendienst om de voorkeur te geven aan compensaties in de vorm van NMBS-producten. Op die manier wordt de klant er direct toe aangezet opnieuw van onze diensten gebruik te maken. B-RN.062 beschikt echter enkel over compensatiebonnen voor *vaste* bedragen, wat de flexibiliteit om gepaste commerciële gestes te doen, beperkt. Mocht het bureau compensatiebonnen voor *exacte* bedragen kunnen aanmaken, zou deze 'betaalwijze' nog optimaler benut kunnen worden. De klantendienst is dan ook al jaren vragende partij om een dergelijke compensatiewijze in te voeren...

PRODUCTEN

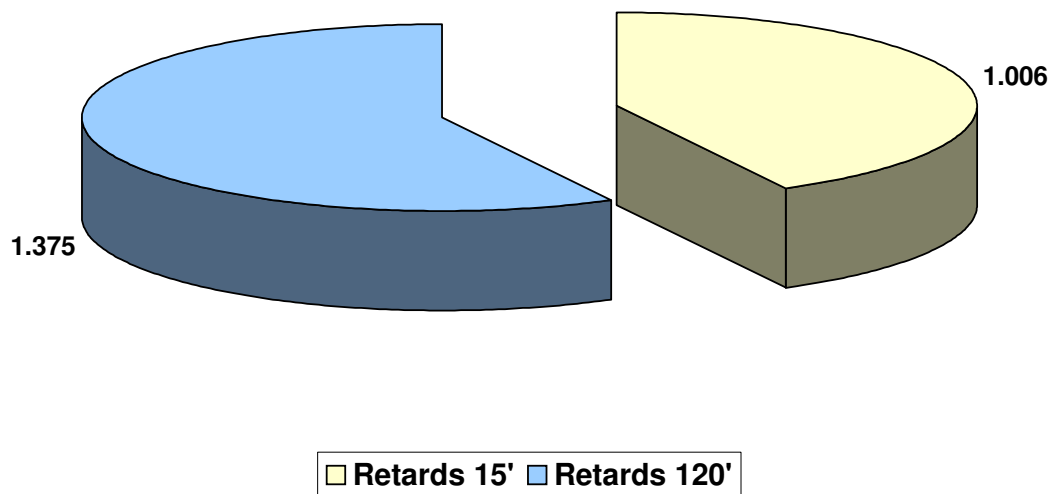
Bedrag besteed aan producten per type reactie (2007)



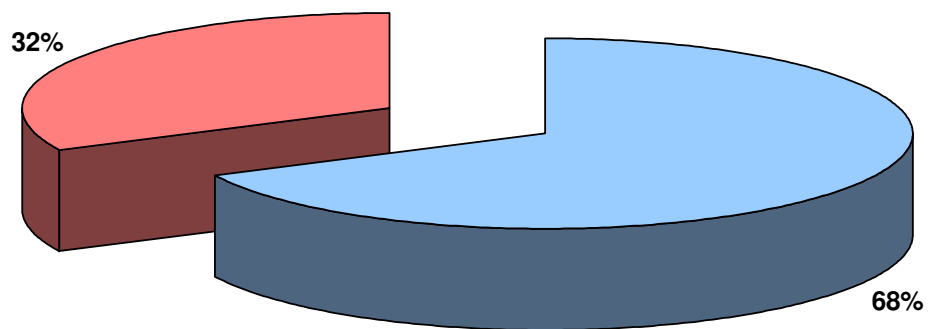
Deze grafiek illustreert mooi dat niet iedere schenking van een NMBS-product naar aanleiding van een klacht gebeurt. Net als bij de terugbetalingen, merken we dat veel geses ook gebeuren na andere reacties van klanten, vragen om terugbetaling om privé-reden van de klant in het bijzonder. In die gevallen opteert de klantendienst immers liever voor het schenken van een product, dan voor een terugbetaling.

ANNEXE - BIJLAGE 3
LES COMPENSATIONS POUR RETARDS
COMPENSATIES VOOR VERTRAGINGEN

**Demandes de compensation
pour retard de train reçues**

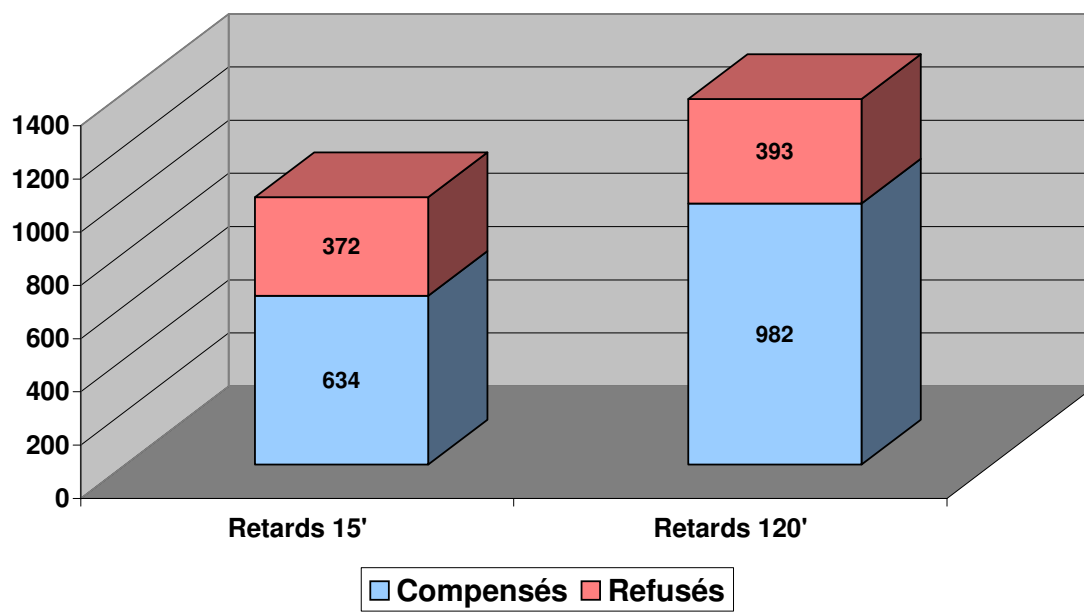


Compensations acceptées & refusées

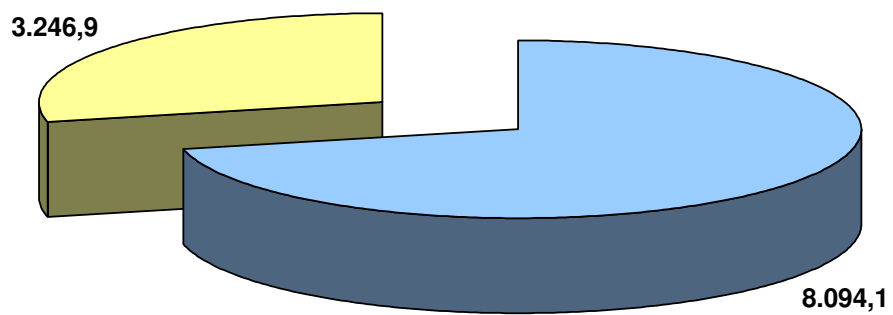


■ Compensés ■ Refusés

Segmentation par catégorie de retards



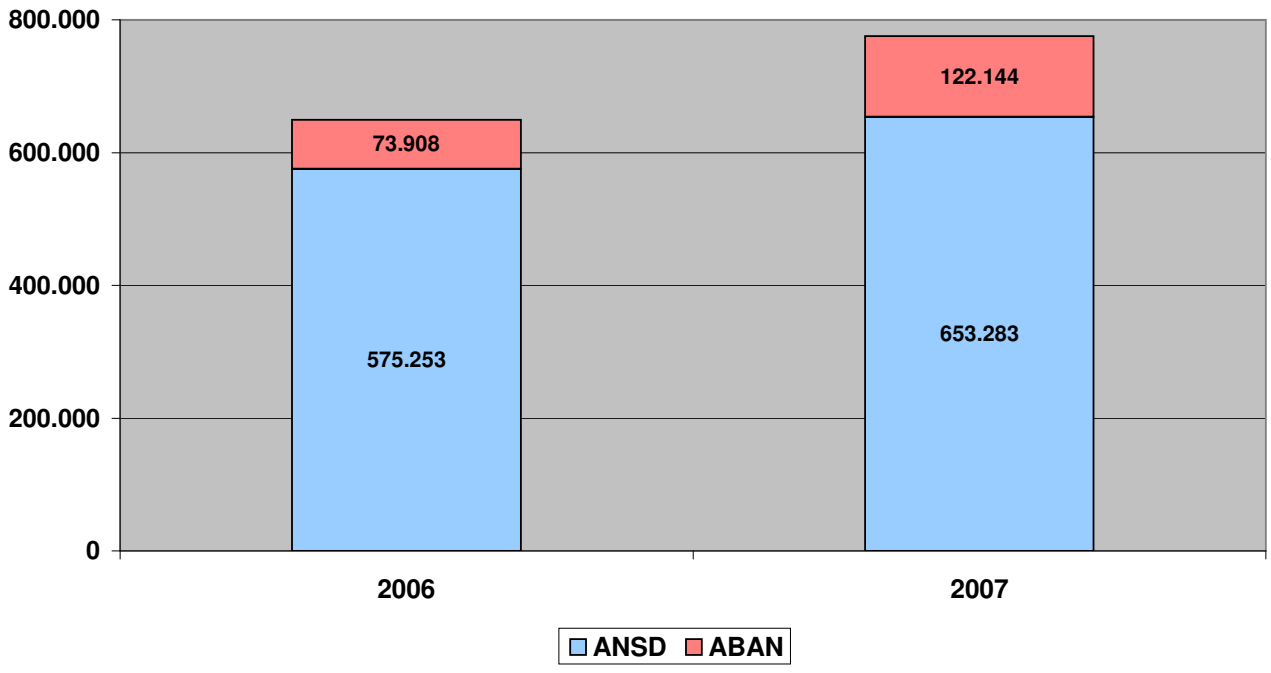
Coût des compensations



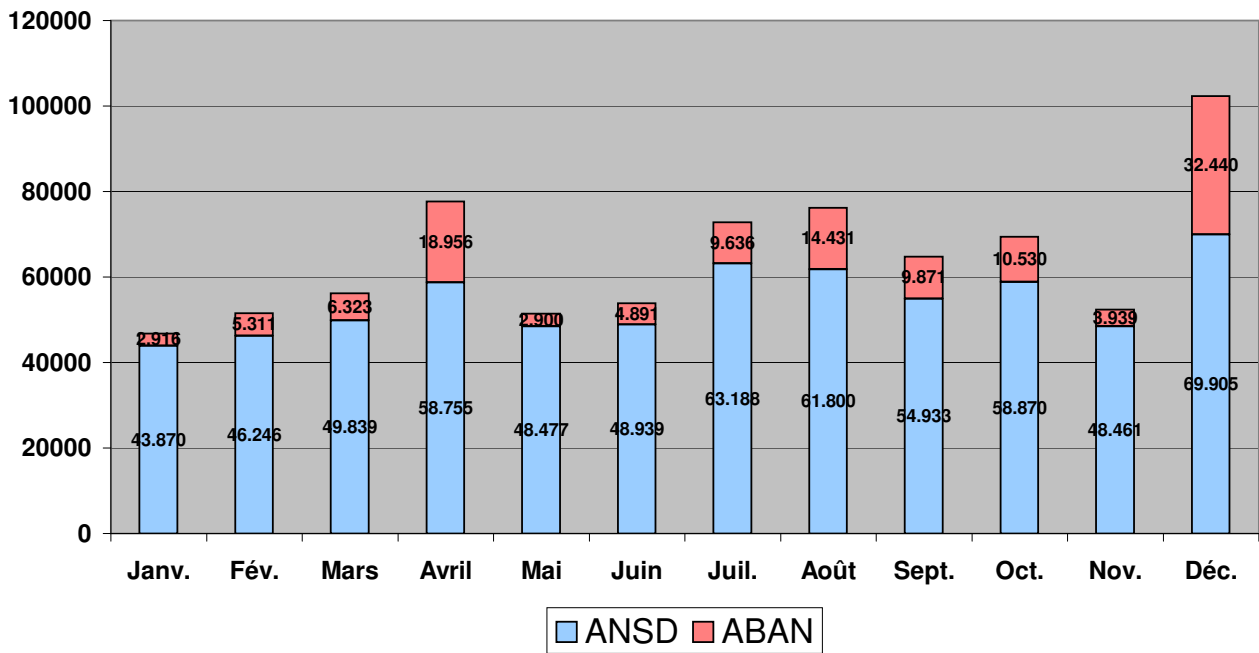
■ Retards fréquents ■ Retards d'au moins 120 min.

ANNEXE - BIJLAGE 4
CALL CENTER NATIONAL
CALL CENTER NATIONAAL

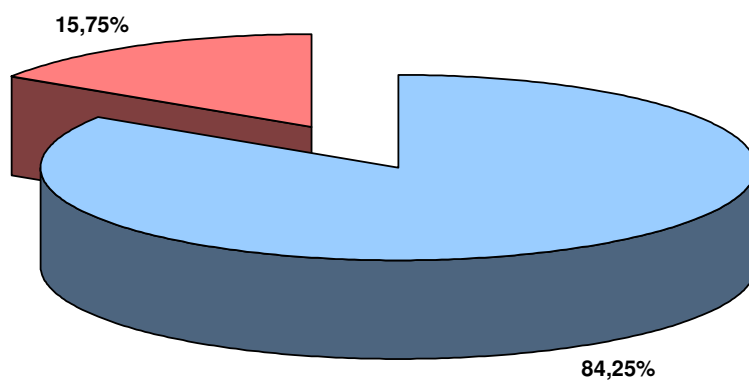
CALL CENTER NAT. : TRAFIC 2006-2007



CALL CENTER NAT. : APPELS 2007

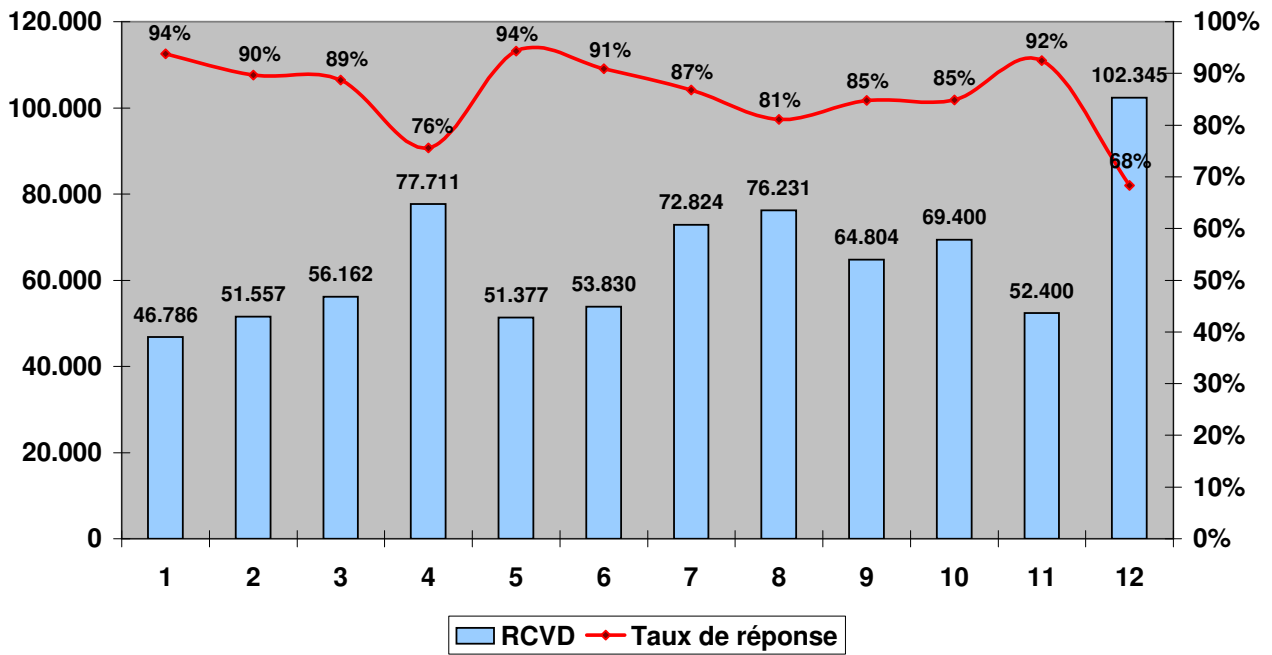


TAUX DE RÉPONSE 2007

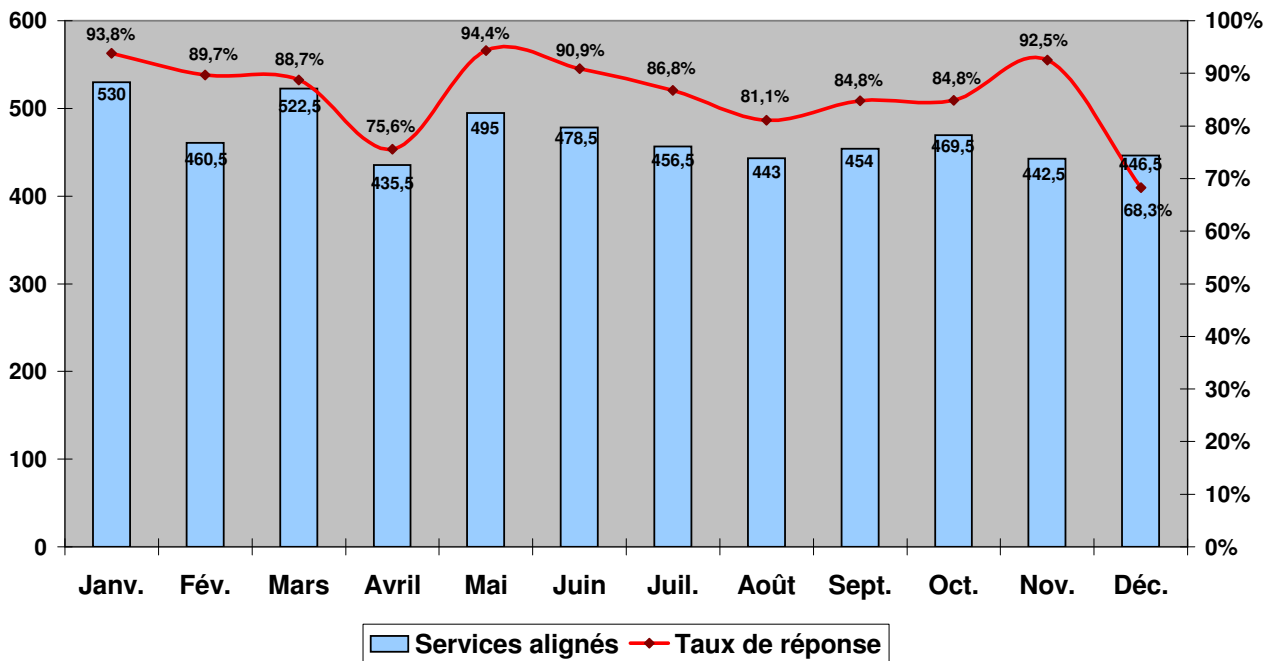


■ ANSD ■ ABAN

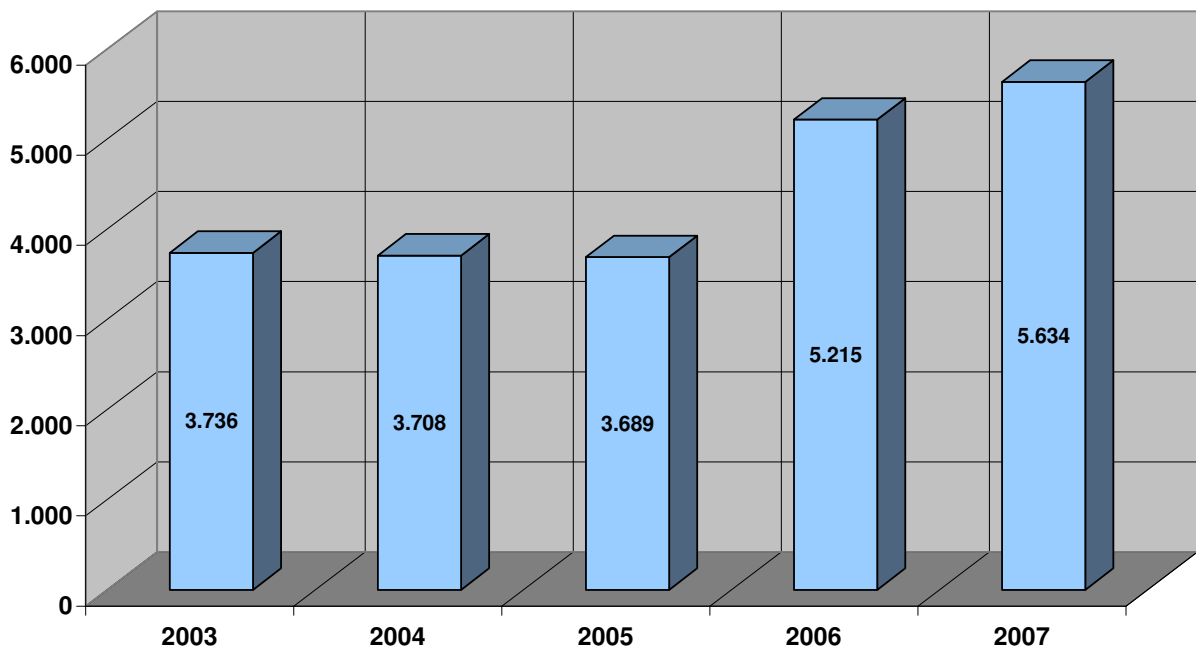
APPELS RECUS & TAUX DE RÉPONSE 2007



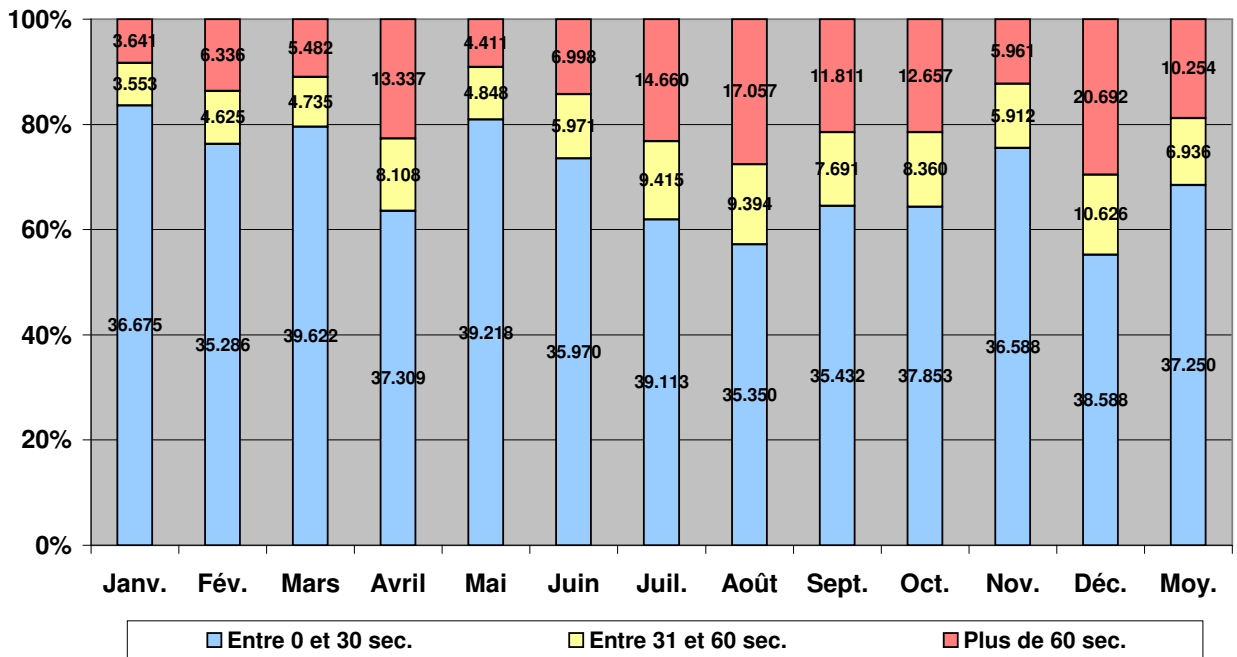
Services alignés et taux de réponse



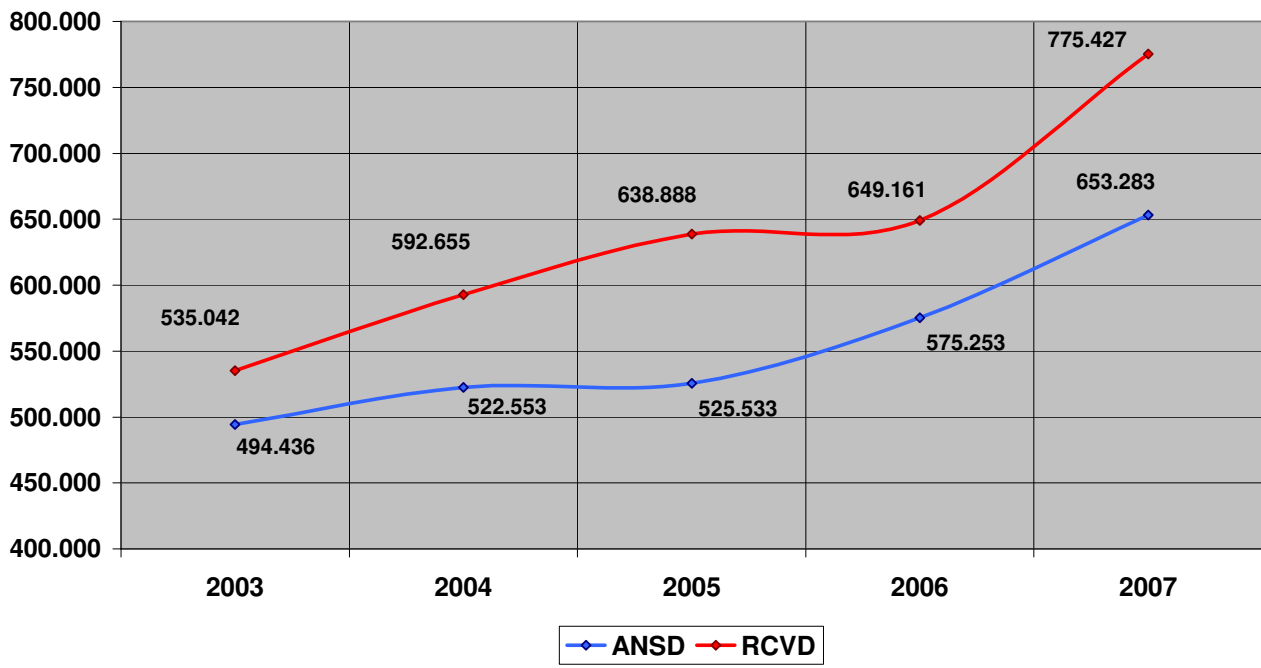
Nombre de prestations de 8 heures



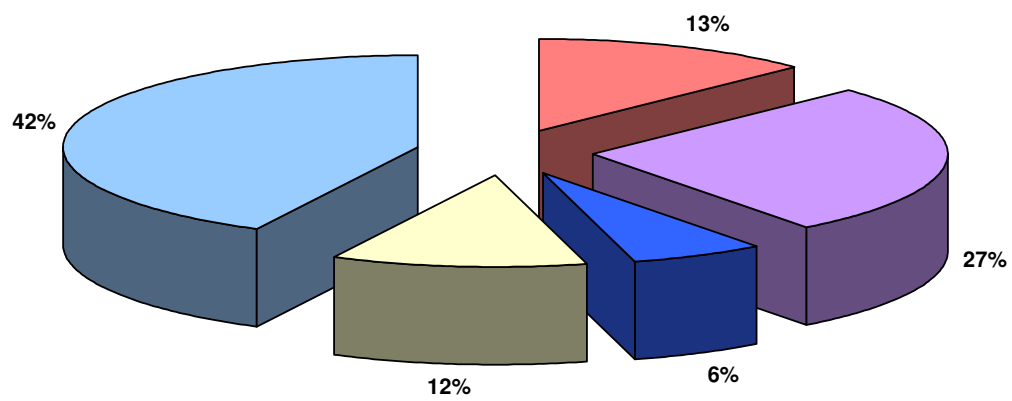
Délai de réponse



Evolution du trafic en 2007

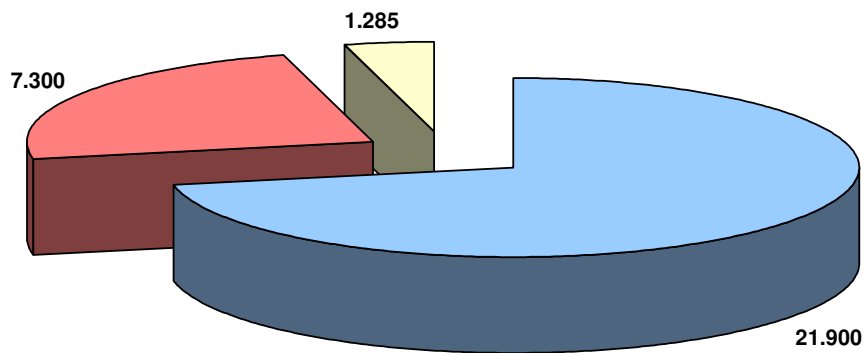


Affectation des prestations



Encadrement Polyvalents Ticket on Line Assistance PMR Informations

Autres activités du Call Center Nat.

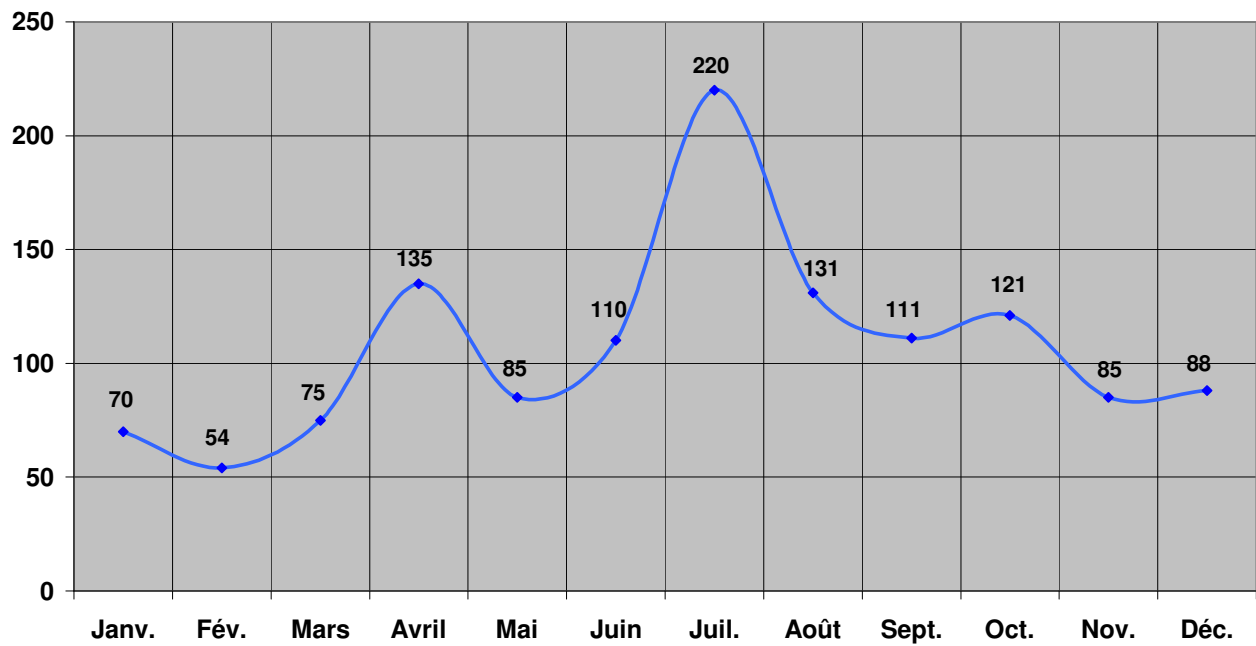


■ Assistance TOL

■ E-mails

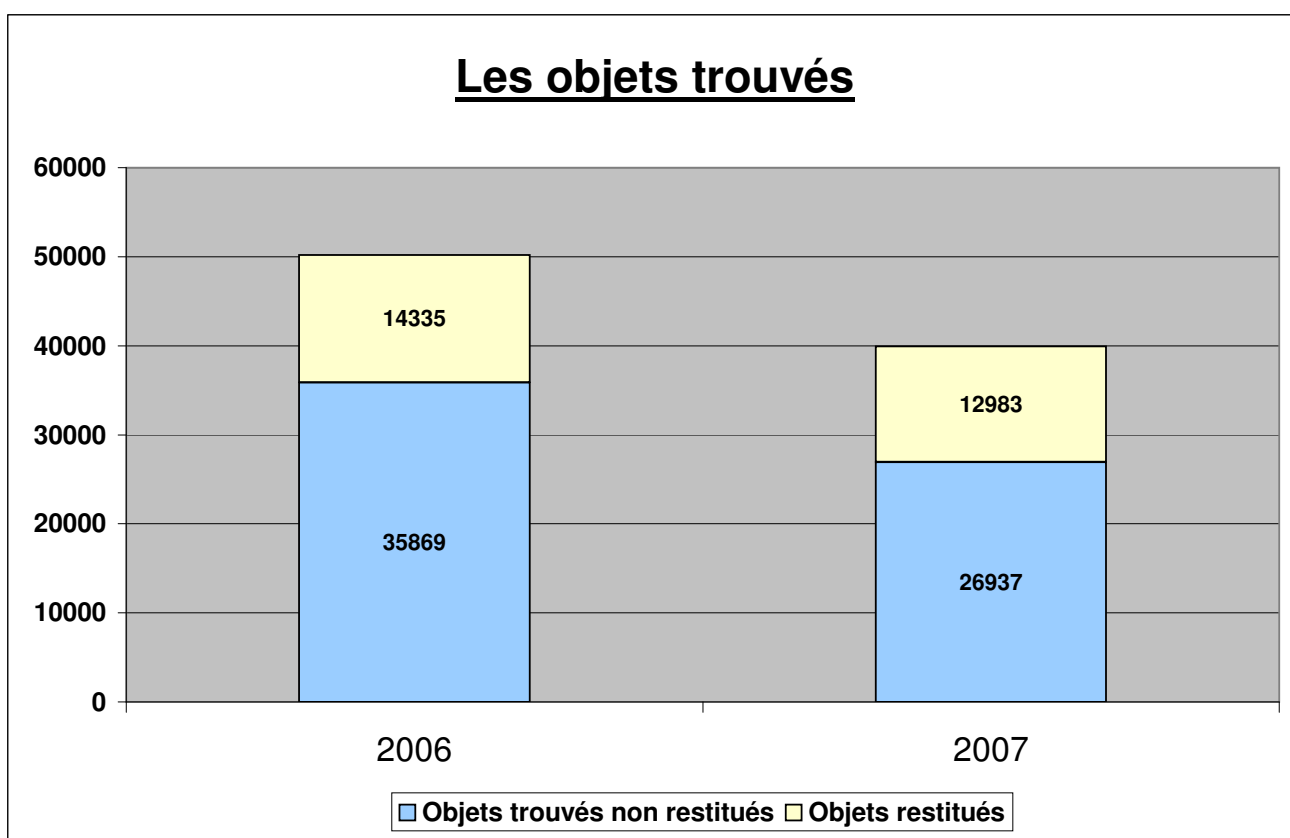
■ Assistance PMR

Assistance PMR 2007

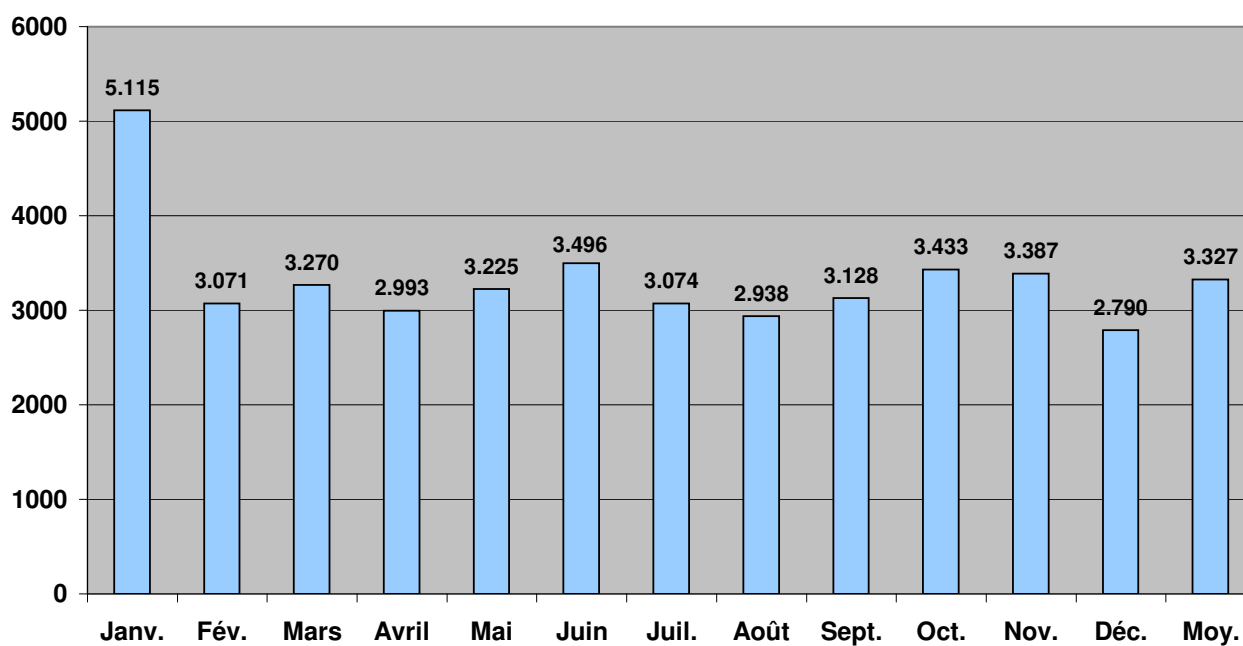


ANNEXE - BIJLAGE 5
LES OBJETS PERDUS/TROUVÉS
VERLOREN/GEVONDEN VOORWERPEN

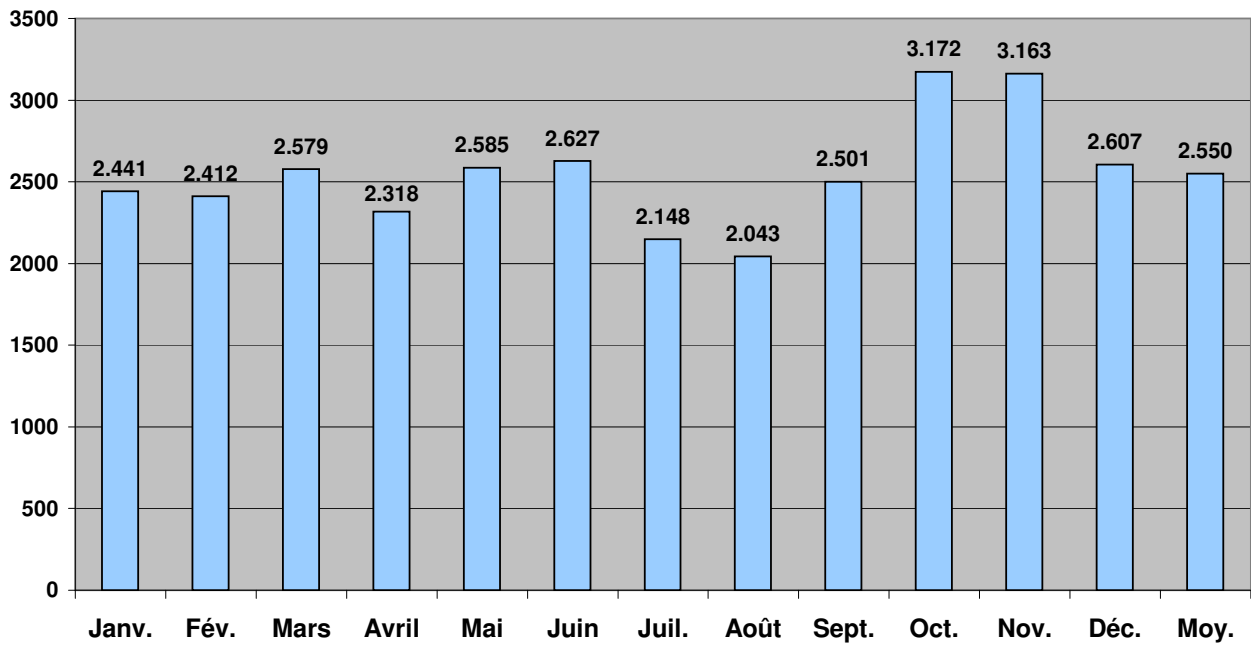
Les objets trouvés



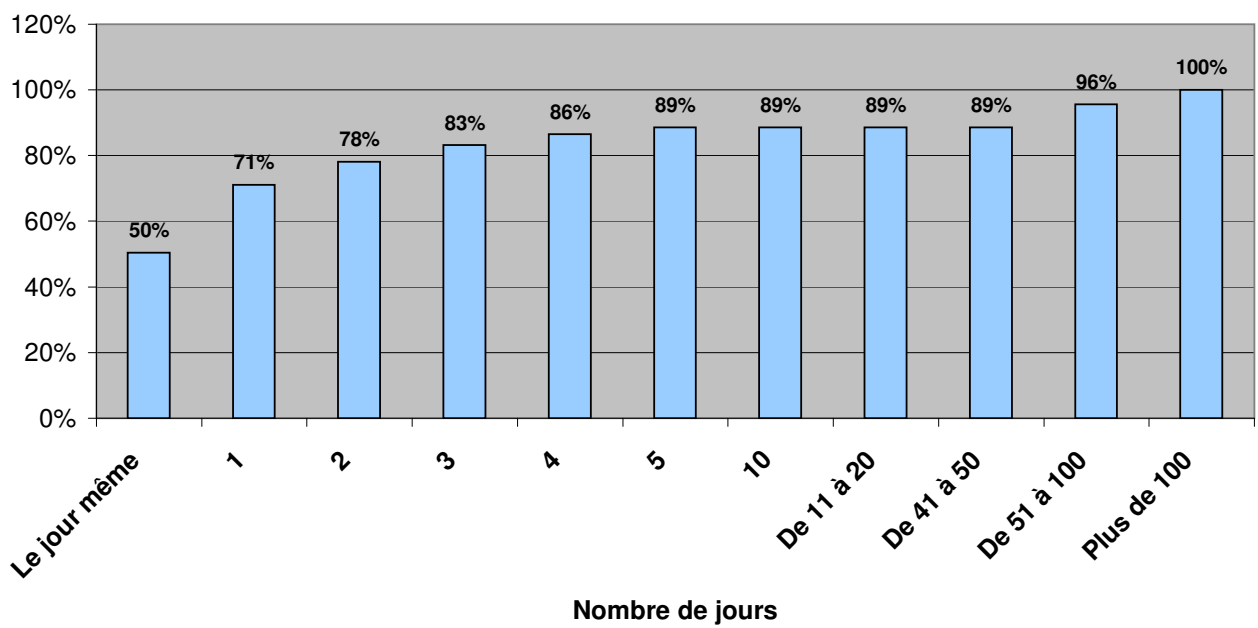
Objets trouvés mensuellement



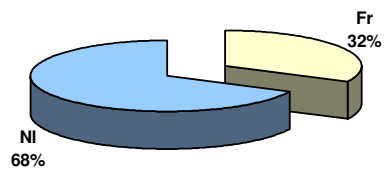
R197 introduit



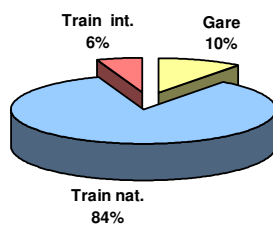
Délai entre la date de la perte et celle de la demande
(pourcentage cumulé)



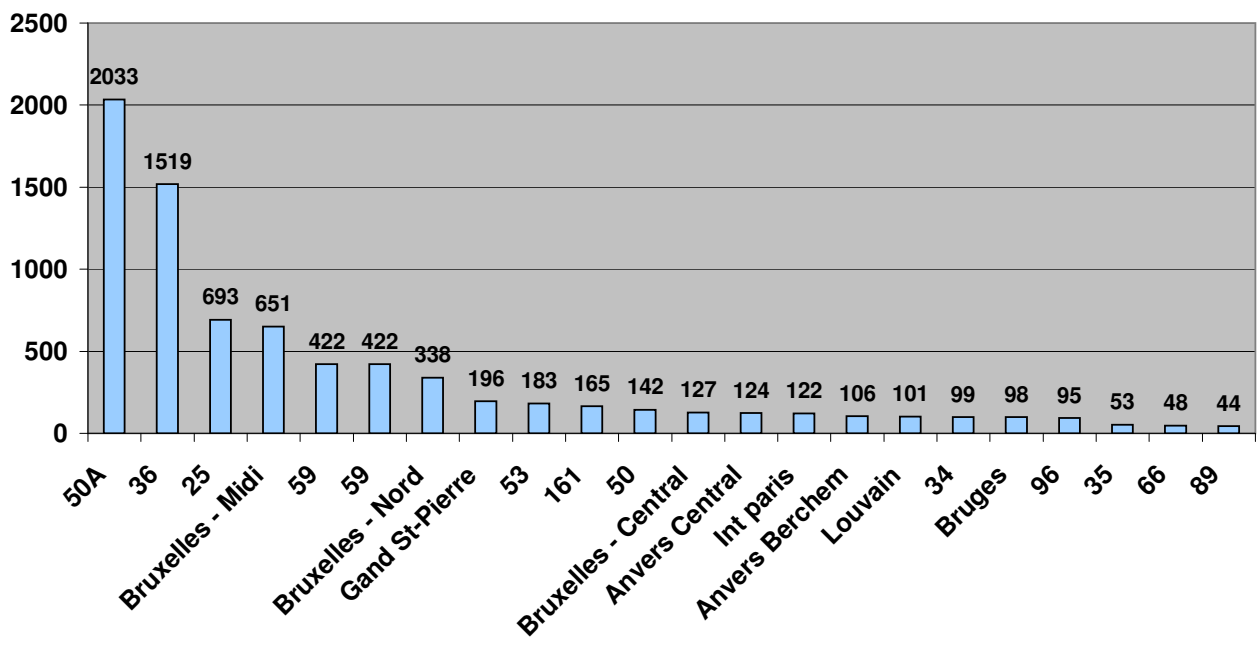
Langue d'introduction du R197



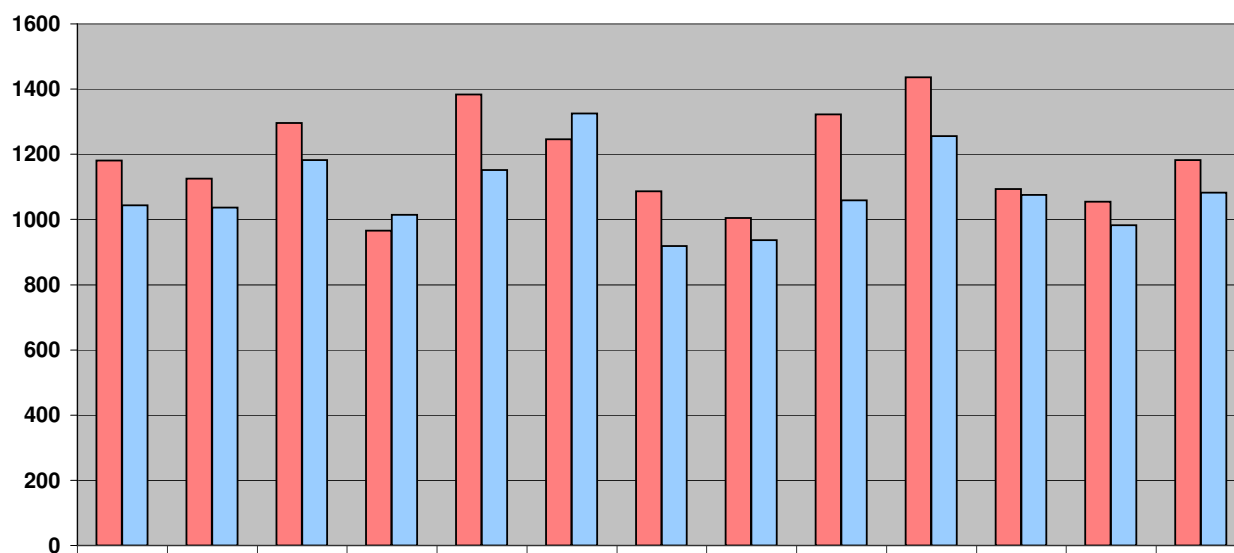
Lieu de la perte selon les demandes de recherches



Top 20 des ligne/gares de perte d'un OT

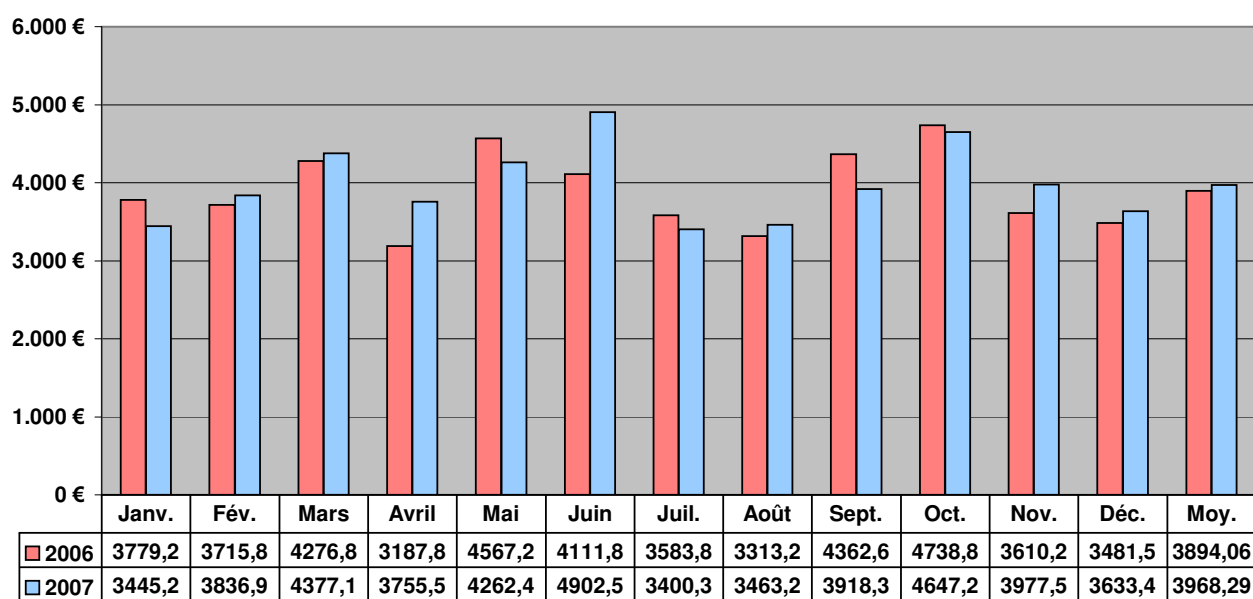


Objets restitués mensuellement

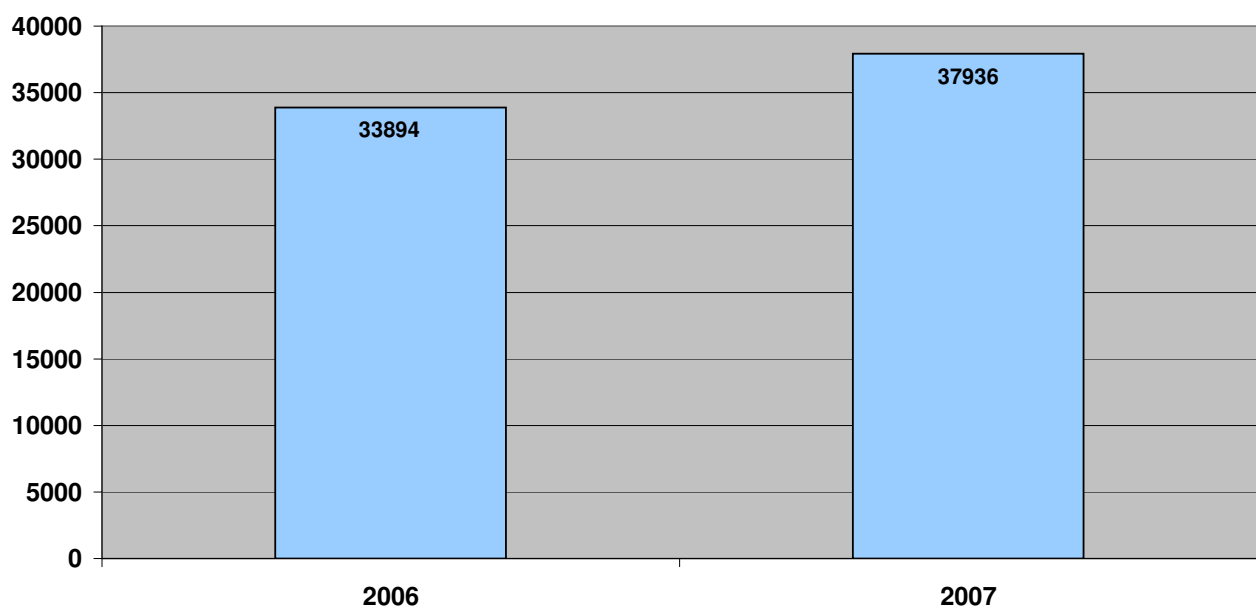


2006	1181	1126	1296	966	1384	1246	1086	1004	1322	1436	1094	1055	1183
2007	1044	1037	1183	1015	1152	1325	919	936	1059	1256	1075	982	1081,92

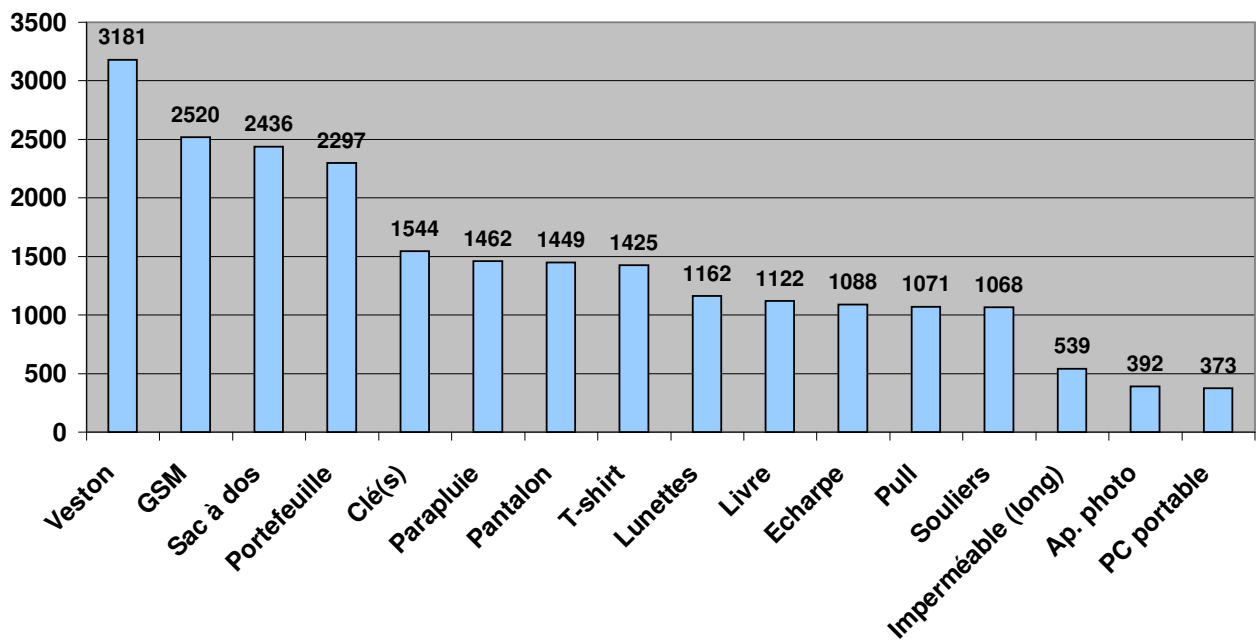
Montant des frais administratifs encaissés lors de la restitution des objets trouvés



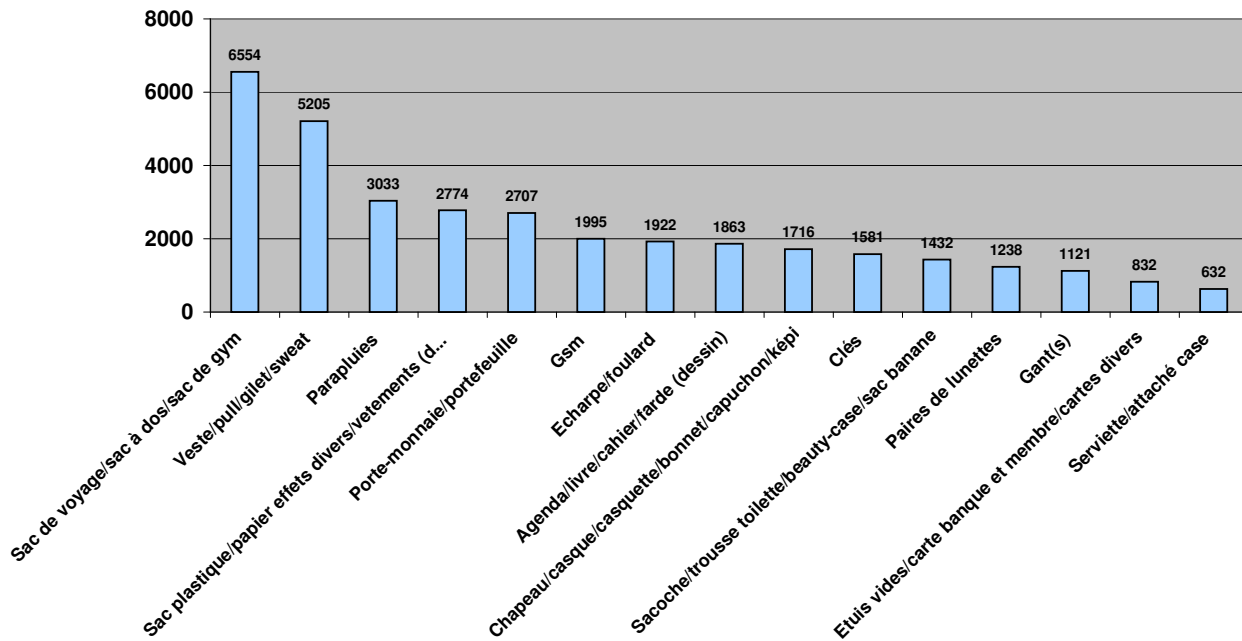
Objets trouvés envoyés au SPF Finances
Service Domaine & Enregistrement



Top 16 : Les objets les plus perdus



Top 15 des objets trouvés



Top 10 des objets sous et surdemandés

