

TABLE DES MATIERES

1. Réalisations sur le terrain	3
1.1. L'accueil dans les gares	3
1.1.1. Environnement des gares	3
1.1.2. Quais et bâtiments	4
1.1.3. Les guichets	5
1.1.4. Les moyens d'informer	5
1.1.5. Les coffres à bagages	5
1.1.6. Concessions	6
1.1.7. La gare de Bruxelles-Midi	6
1.2. L'information aux voyageurs	6
1.2.1. L'information de base	6
1.2.2. L'information en temps réel	8
1.3. L'Offre train intérieure	9
1.4. Correspondance avec d'autres moyens de transport en commun	10
1.5. Le matériel roulant	10
1.6. La sécurité	12
1.6.1. La sécurité d'exploitation - l'adaptation de l'infrastructure des lignes	12
1.6.2. La sécurité des voyageurs et du personnel	13
1.7. Mesures tarifaires	13
1.7.1. Railflex	13
1.7.2. Les Pass	13
1.7.3. Cartes train	14
1.7.4. Actions promotionnelles	14
1.8. La vente	15
1.8.1. Le paiement électronique	15
1.8.2. Emission électronique de billets en trafic international	15
1.9. Les relations avec les clients	15
1.9.1. Le Comité Consultatif des usagers auprès de la SNCB	15
1.9.2. Traitement des plaintes et des irrégularités	16
1.9.3. Le service de médiation auprès de la SNCB	16
1.10. Actions ciblées pour des améliorations concrètes du service	16
2. Instruments de mesure statistiques	17
2.1. Les mesures de production	17
2.1.1. La régularité des trains	17
2.1.2. Le délai d'attente aux guichets du service intérieur et dans les bureaux de renseignements.	20
2.1.3. Pourcentage des clients voyageant debout respectivement moins de 15 minutes, de 15 à 30 minutes et plus de 30 minutes	22
2.2. Les enquêtes clients - la qualité des divers aspects de la prestation de service	27
2.2.1. Contexte et objectifs	27
2.2.2. Méthodologie	27

2.2.3. Composition de l'échantillon	27
2.2.4. Le questionnaire	27
2.2.5. Les résultats	28
Annexes	39