



Le Service Central Clientèle De Centrale Klantendienst

Rapport d'activités Jaarverslag

2008

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 2008	4
3. « Irrégularités voyageurs »	12
3.1 Analyse	14
3.2 Traitement administratif	21
3.3 Traitement commercial	27
3.4 Recouvrement	30
4. Traitement des autres réactions de la clientèle	36
5. Compensations des retards de trains en service national	49
6. Call Center Voyageurs National	54
7. Traitement des Objets Trouvés/Perdus	55
8. Le Comité Consultatif des Usagers	59
9. Conclusion	60

1. Introduction

Voici à nouveau venu le moment du bilan après une année 2008 qui avait commencé de la même façon que 2007 se terminait : très fort. Nous avons été inondés de demandes et de réactions multiples suite à l'introduction du nouveau service des trains en décembre 2007.

Comme chaque année, la mise à fruit de nouvelles infrastructures a occasionné un bouleversement dans les habitudes des voyageurs et donc un mécontentement certain.

Le client est devenu de plus en plus exigeant et n'hésite plus à le faire savoir. C'est tant mieux, car pour nous chaque réaction doit être interprétée comme une opportunité d'amélioration du service. Cependant, ce même client doit aussi savoir qu'il est impossible d'offrir à tout un chacun un service personnalisé ou à la carte. La Sncb est une société anonyme de droit public. Elle doit donc rendre des comptes à son pouvoir de tutelle et partant de là à tous les citoyens que nous sommes. En effet, les subsides sont octroyés et puisés dans la mène publique, c'est-à-dire dans les poches du contribuable. La Sncb a donc l'obligation de gérer cet argent en bon père de famille.

2008, c'est l'année de toutes les augmentations.

D'abord de celle du nombre de voyageurs et par conséquence des recettes. Nous sommes même à l'avance sur les objectifs repris dans notre plan d'entreprise. On pourrait même dire que nous devenons victimes de notre propre succès. La demande est devenue si importante que notre service semble se dégrader, le matériel vieillit, le nouveau tarde à arriver, ce qui conduit à un manque de places assises et ils ne sont pas rares les trains qui sont suroccupés. Les commandes sont certes lancées, mais il faut demander la patience et l'indulgence de notre clientèle. La ponctualité et la régularité ont également souffert. Que d'incidents ! Gageons que le nombre de dossiers compensations pour retard des trains augmentera aussi d'autant plus que le système a été revu et assoupli. Ce système devenu plus avantageux aura pour effet une charge supplémentaire non négligeable.

Le nombre de plaintes et de réaction a encore connu cette année, comme les dernières années d'ailleurs une évolution qui prend des proportions inquiétantes surtout qu'en rapport, le nombre de gestionnaires de dossiers et des moyens mis en œuvre est resté stationnaire.

Inquiétante aussi l'explosion du nombre de C170 qui atteint en 2008 plus de 250.000. Cela semble dû à l'utilisation généralisée de l'appareil IBIS mis à disposition du personnel d'accompagnement. Rédiger un C170 semble prendre moins de temps, ce qui permettrait à nos agents d'en rédiger davantage. Les premières estimations et indications des premiers mois de 2009, nous font craindre un score de plus de 300.000. Or l'objectif final est le contraire. Que chacun paie son titre de transport. Un C170 créé, c'est document de trop.

Il faudra donc prendre le maximum de mesures adéquates : tarif à bord, politique des canaux de distribution et répression plus pointue de la fraude.

Pour le Call Center, le nombre d'appels abandonnés ou non répondus est aussi en augmentation et ce malgré une diminution du total du nombre d'appels reçus. Ceci s'explique notamment par les gros incidents, les menaces de grève et les grèves (mai et octobre), les mauvaises conditions climatiques...

Moins d'objets ont été retrouvés dans nos trains et dans nos gares, mais les demandes de recherches et les déclarations de pertes ou d'oublis ont aussi connu une évolution plus que positive. Soulignons aussi en 2008, la poursuite des formalités auprès des autorités politiques devant conduire à un changement de la loi sur les objets trouvés. Ce dossier est actuellement pendant dans les divers cabinets et devrait connaître son aboutissement dans les prochains mois. La conséquence de ce changement sera la suppression du DCOT et donc la conservation des objets durant un délai de 50 jours dans les gares avant transmission à des entreprises d'économies sociales. Cette activité sera dès lors transmise au Service B-VN.2.

Vous trouverez dans ce rapport les performances de l'activité du Service Central Clientèle.

Vous y trouverez la plupart des données chiffrées. Nous sommes toujours à la disposition de ceux et celles qui seraient demandeurs d'autres données.

Enfin pour conclure soulignons qu'un vaste projet de réorganisation est en cours, ceci afin d'améliorer les performances ainsi que la visibilité du service.

Bonne lecture.

Philippe Portogallo
Chef de division

2. Résumé des actions en 2008

Op 1 september 2008 versoepelde de klantendienst zijn compensatieregeling bij vertraging in binnenlands en grensoverschrijdend treinverkeer. Voortaan krijgt de klant die tijdens zijn treinreis een uur vertraging ondervindt zijn ritprijs volledig terugbetaald. Ook reizigers die geregeld vertraging ondervinden genieten trouwens een gunstiger regeling. Onze klanten waren niet ongevoelig voor deze commerciële maatregel, getuige de markante stijging van het aantal compensatieclaims.

Ook andere reacties bleven toestromen. Zo steeg het aantal schriftelijke reacties over de service in 2008 met 6%. Vooral de dalende stiptheid oogstte kritiek.

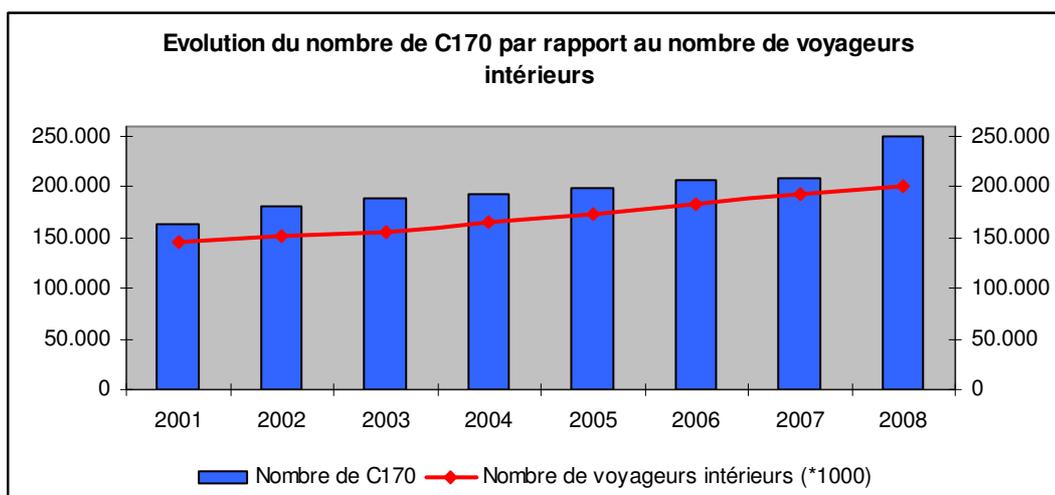
Ook het call center was in 2008 in volle beweging. Het center is de laatste jaren veel meer geworden dan een infocentrale: ook assistentie bij de online aankoop van vervoerbewijzen en de reservering van reisassistentie voor personen met beperkte mobiliteit (PBM) behoren al langer tot het takenpakket.

Sinds 1 november 2008 wordt het call center verondersteld àlle assistentie-aanvragen van PBM te behandelen. Deze klanten vinden ondertussen stilaan de weg naar het call center; van een ware centralisering van deze activiteit was eind 2008 echter nog geen sprake.

In 2008 stelden we ten slotte ook een opvallende stijging van het aantal “onregelmatigheden” vast (“boetes” in de trein voor reizigers zonder geldig vervoerbewijs). Deze evolutie was een direct gevolg van de invoering van “Ibis”, de nieuwe draagbare computer van de treinbegeleiders. Dit toestel laat hen immers toe om vaststellingen van onregelmatigheden op te maken, wat vroeger manueel diende te gebeuren en dus tijdrovender was. De toename van het aantal onregelmatigheden had uiteraard ook gevolgen voor de klantendienst, die deze dossiers verder opvolgt.

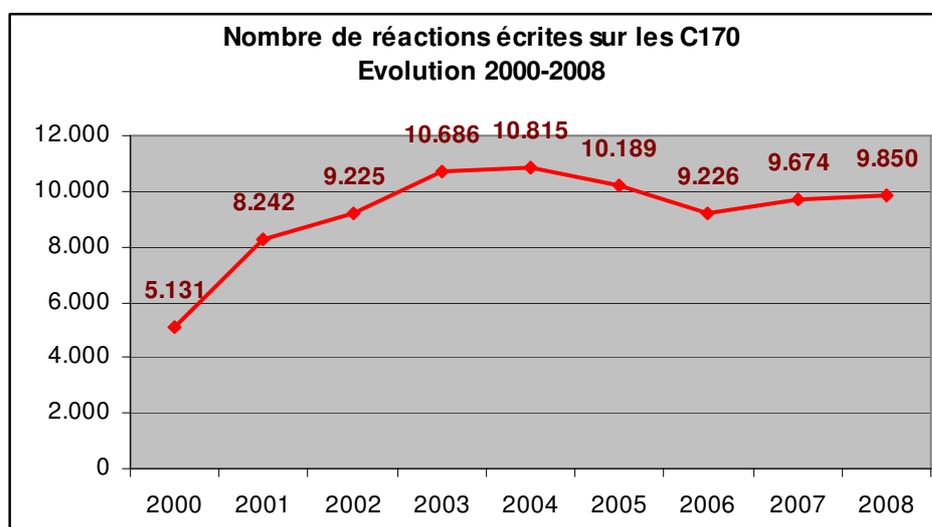
Het takenpakket van de Centrale Klantendienst breidde de laatste jaren uit en het werkvolume nam gevoelig toe. Hierdoor zag de afdeling haar performantie op sommige vlakken dalen. De klantendienst werkt daarom momenteel aan een actieplan, om doorlooptijden van dossiers, wachttijden voor oproepen en andere, kwaliteitsgerichte performantie-indicatoren scherper te stellen. Een bijkomende investering in mensen en middelen moet de service optimaliseren.

Suivi des irrégularités ("C170")



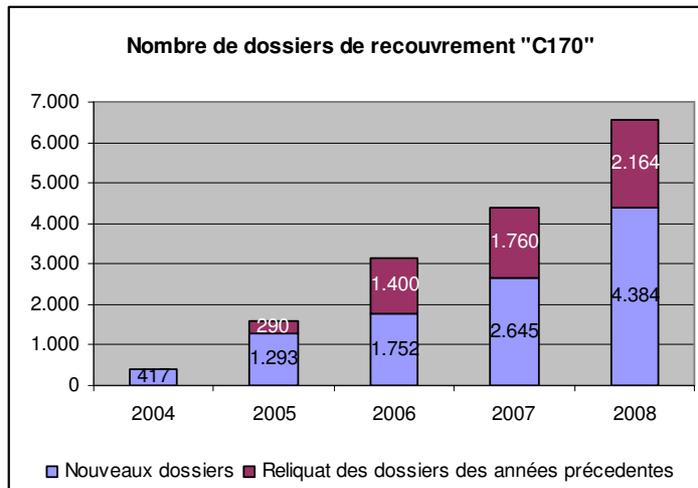
En 2008, 250.267 constats d'irrégularité C170 ont été rédigés par le personnel d'accompagnement à l'encontre de voyageurs en irrégularité, ce qui représente une augmentation de 20,11% par rapport à l'année 2007. Cette augmentation est la plus importante jamais connue. L'effet "IBIS" en est certainement la cause principale. En effet, depuis mai 2008, l'encodage des C170 se fait directement dans le train via le portable IBIS.

Le nombre de voyageurs transportés connaît également une croissance (+ 4,5%), mais dans une moindre mesure que le nombre de constats d'irrégularité rédigés (+ 20,11%).



Le nombre de plaintes sur les C170 est également en augmentation: + 1,8% par rapport à l'année précédente. Le Service Clientèle ne traite pas uniquement les plaintes écrites: 3.692 dossiers C170 ont fait l'objet d'un contact/traitement par téléphone (gares et voyageurs).

A côté du traitement de ces plaintes, le Service Clientèle se charge également du recouvrement des C70 impayés.

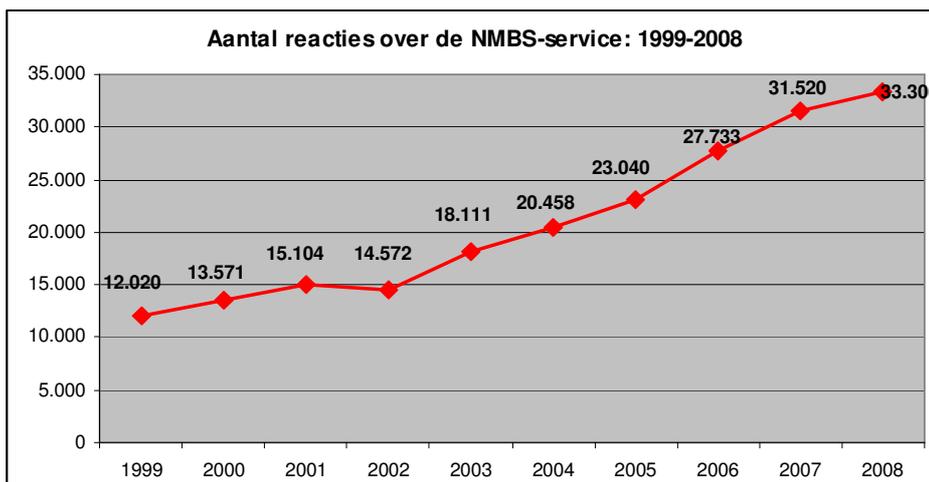


Le nombre de nouveaux dossiers recouvrement augmente d'année en année. En 2008, 4.384 dossiers ont été créés, soit une augmentation de 66% par rapport à 2007.

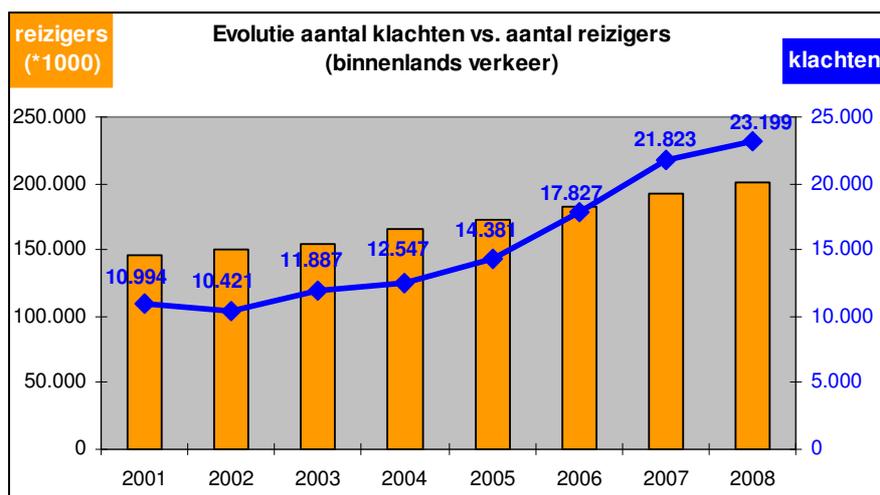
L'importance du nombre de dossiers recouvrement des années antérieures et toujours en cours de traitement (reliquat) s'explique par le fait que ces dossiers impliquent, pour la plupart, la mise sur pied de plans de paiements répartis sur plusieurs années.

Ainsi, ce ne sont pas moins de 2.164 plans amiables (ouverts entre 2004 et 2007) qui ont encore fait l'objet d'un traitement en 2008.

Aantal reacties



De centrale klantendienst registreerde in 2008 33.306 schriftelijke reacties van klanten over allerlei aspecten van de dienstverlening in binnenlands en grensoverschrijdend/klassiek internationaal verkeer, of 5,7% meer dan in 2007. 23.321 ervan (70,0%) waren klachten. Van die klachten betroffen 23.199 (99,4%) het binnenlands reizigersverkeer.

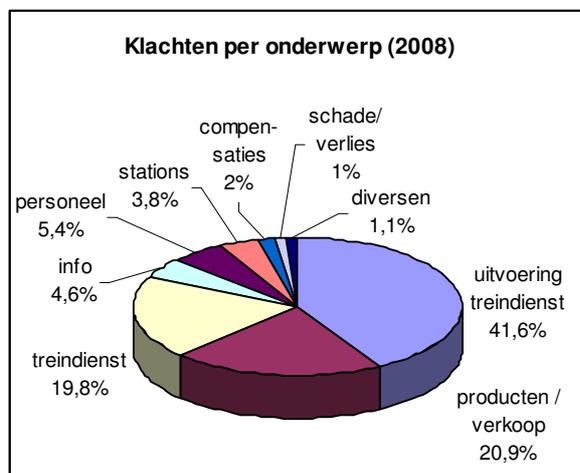
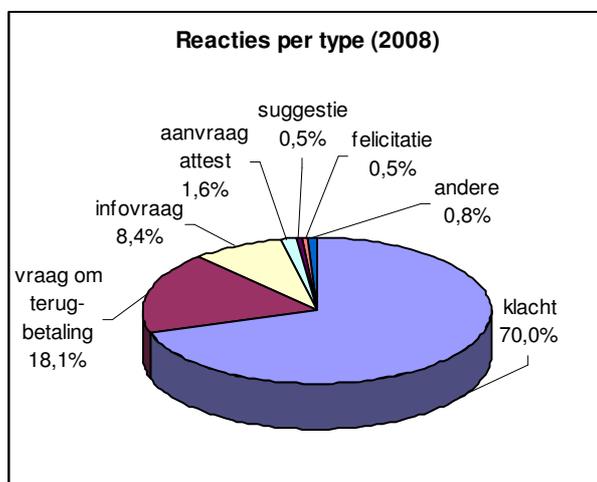


Het aantal klachten i.v.m. het binnenlands verkeer in 2008 steeg iets sterker dan het aantal reizigers: terwijl het aantal klachten met 6,3% toenam, groeide het aantal reizigers met 4,5%. Of nog: in 2007 dienden 114 klanten op 1 miljoen een klacht in; in 2008 115.

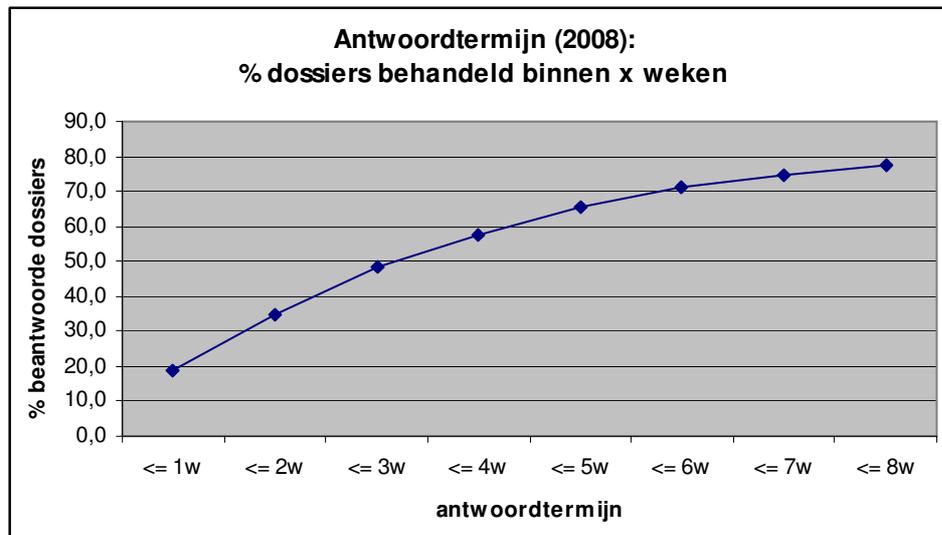
Aantal reacties per type en onderwerp

Van alle reacties die de klantendienst ontving, was 70,0% negatief. Naast klachten behandelde de dienst echter ook veel infovragen (8,4%) en vragen om terugbetaling om persoonlijke redenen (18,1%), van klanten die hun vervoerbewijs niet (langer) wensten te gebruiken.

Het merendeel van de klachten handelde over één van volgende 3 onderwerpen: de treindienst (19,8% van alle klachten), de uitvoering ervan (41,6%), en de producten en verkoop ervan (20,9%). Vooral de mindere stiptheid in 2008 deed het aantal klachten toenemen: het aantal negatieve reacties over de uitvoering van de treindienst steeg namelijk met 23,2%. De nieuwe dienstregeling in december 2008 genereerde dan weer gevoelig minder kritiek dan in 2007: het aantal klachten over de treindienst nam op jaarbasis met 32,3% af.



Antwoordtermijn



In 2008 werd 84,3% van alle klantenreacties rechtstreeks aan de klantendienst gericht; in het andere geval wendde de klant zich tot de ombudsman bij de NMBS (15,0%) of tot een hogere overheid (0,7%).

Voor de ombudsdossiers gelden specifieke antwoordtermijnen die vastgelegd zijn in een protocol tussen de ombudsman bij de NMBS en de NMBS-Holding.

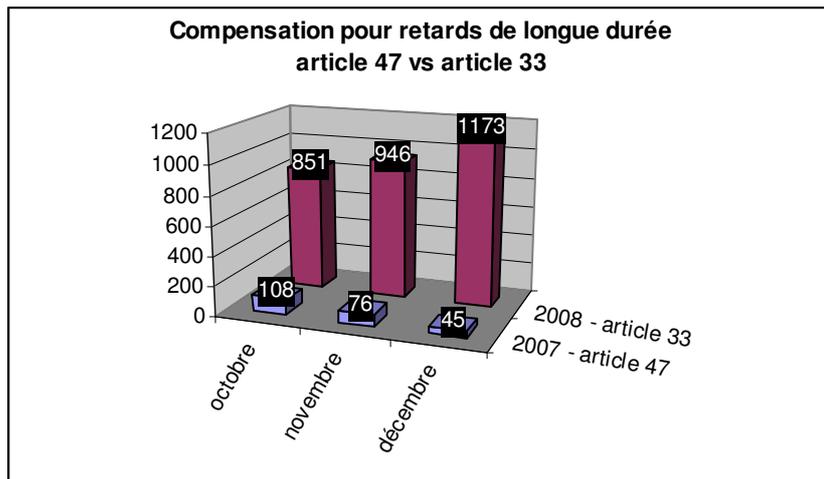
Van de 28.080 reacties die rechtstreeks aan de klantendienst waren gericht, werd bijna 1 op 5 binnen de week beantwoord en in totaal bijna de helft binnen de 3 weken. Bijna 3 op 5 dossiers werd binnen de 4 weken afgehandeld, iets meer dan 7 op 10 binnen de 6 weken. Na 8 weken waren quasi 4 op 5 dossiers beantwoord. In 7,6% van de gevallen liep de beantwoording echter verder uit, vaak omdat een onderzoek meer tijd vergde.

Verder bleef een aantal reacties (7,0% van alle rechtstreekse reacties) om diverse redenen onbeantwoord (bij voorbeeld omdat bepaalde gegevens vereist voor de dossierbehandeling ontbraken). Ten slotte was 8,2% van de dossiers nog in behandeling op datum van samenstelling van dit rapport.

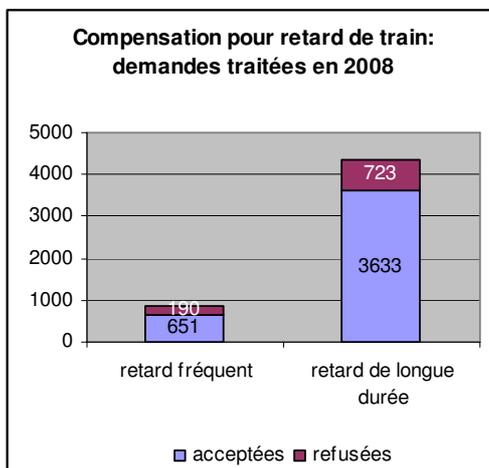
Compensations pour retard de train

Depuis septembre 2006, les voyageurs peuvent prétendre, dans certaines conditions, à des compensations en cas de retard. De nouvelles mesures compensatoires, plus avantageuses, sont entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2008.

	Règles d'origine	Règles actuelles
Retards fréquents	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 25 retards x 15 min → 10 % du prix des trajets 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 20 retards x 15 min → 25 % du prix des trajets ▪ 10 retards x 30 min → 50 % du prix des trajets
Retards de longue durée	Minimum 120 minutes → 50 % du prix du trajet	Minimum 60 minutes → 100 % du prix du trajet



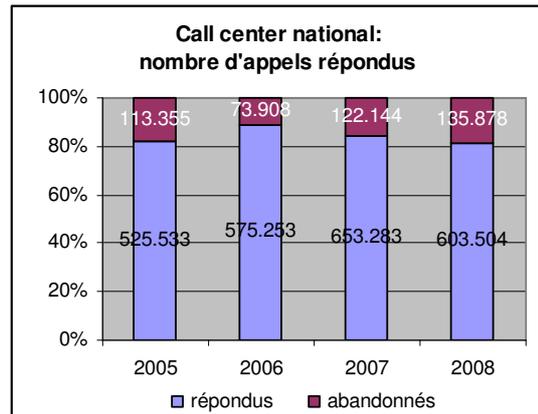
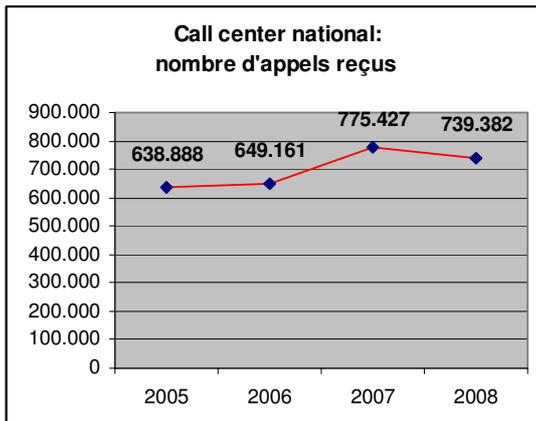
Pour les compensations des retards de longue durée, une indemnisation à partir de 60 minutes au lieu de 120 minutes a multiplié par 13 le nombre de requêtes, comparé à la même période.



Il faudra attendre le mois de mars 2009 pour connaître l'impact des nouvelles mesures plus généreuses applicables aux retards fréquents.

Le Service Clientèle a traité 5.197 demandes de compensation (soit 218,3% de plus qu'en 2007). 82,4% des requêtes ont été satisfaites.

Réponse aux appels



Le Call Center National a reçu 739.382 appels en 2008 dont 603.504 ont été répondus (soit un taux de réponse de 81,6% contre 84,25 en 2007). Sur le total des appels répondus, 80,5% ont été répondus dans la minute contre 84,8% en 2007.

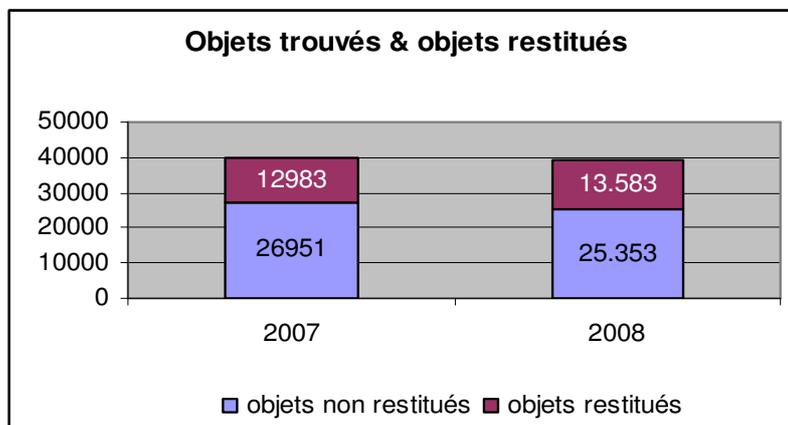
Cette baisse de la qualité s'explique par :

- des grèves spontanées par du personnel de train jusqu'au mois d'avril,
- les grèves annoncées du 20/05 et du 09/10,
- l'écolage des nouveaux collègues,
- la formation des agents au système informatique spécifique pour l'organisation des voyages pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

En 2008, nous avons enregistré 2.692 demandes d'assistance soit une hausse de 110,23% par rapport à 2007. 25 demandes ayant été refusées.

Les objets trouvés

En 2008, nous avons trouvés 38.936 objets à bord de nos trains et au sein de nos Installations (- 1% par rapport à 2007)). 13.583 objets ont été restitués soit un taux de retour de 35% contre 33% en 2007.



Ombudsman bij de NMBS

Een ontevreden klant kan zich rechtstreeks tot de centrale klantendienst van de NMBS richten, maar kan met zijn grieven ook aankloppen bij een neutrale instantie, de Ombudsman bij de NMBS. Wendt de klant zich meteen tot de Ombudsman, dan krijgt de NMBS de mogelijkheid om zijn klacht zelf te onderzoeken, te beantwoorden en aldus de relatie met de klant te herstellen. Is de klant niet tevreden met het antwoord van de centrale klantendienst, dan kan de Ombudsman bijkomend onderzoek vragen, bemiddelend optreden tussen beide partijen en advies uitbrengen om de zaak alsnog op positieve wijze af te handelen.

In 2008 registreerde de centrale klantendienst 4.984 ombudsdossiers over allerlei aspecten van de NMBS-service en 660 reacties van de dienst over onregelmatigheden in de trein en de regeling ervan.

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS (RCG) formuleert adviezen over de informatie aan de reizigers, het onthaal in de stations, het tarievensgamma, het treinaanbod, het reiscomfort en allerlei andere aspecten die de kwaliteit van de dienstverlening bepalen.

In 2008 bracht het Comité 7 adviezen uit aan het adres van de NMBS-Groep, waarvan er 5 de NMBS aanbelangden. Bij samenstelling van onderhavig rapport waren 6 ervan door de NMBS-Groep onderzocht en beantwoord.

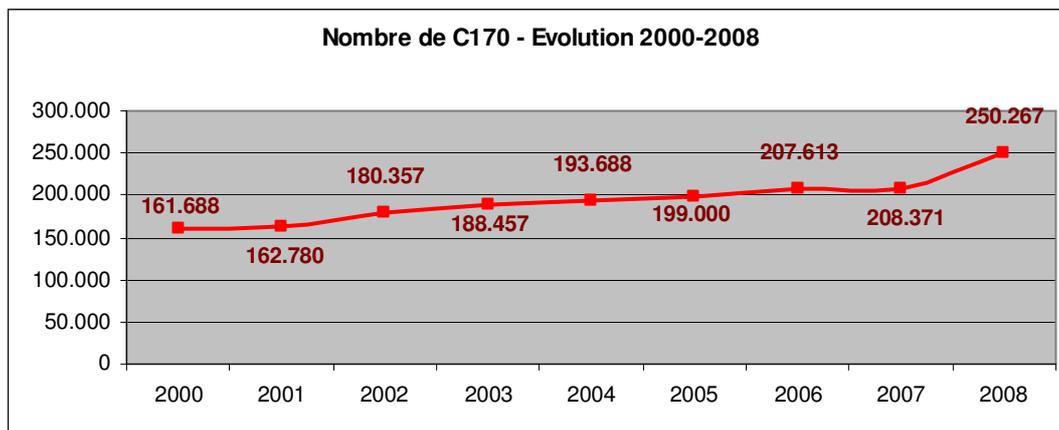
De dialoog met het Raadgevend Comité beperkt zich echter niet tot deze adviezen. De NMBS organiseert immers ook vergaderingen om het Comité op de hoogte te brengen van voorziene wijzigingen in het treinaanbod, de tarieven, enz.

Sinds eind 2004 coördineert de centrale klantendienst de beantwoording van de adviezen over alle materies die de operator aanbelangen.

3. Les « irrégularités voyageurs »

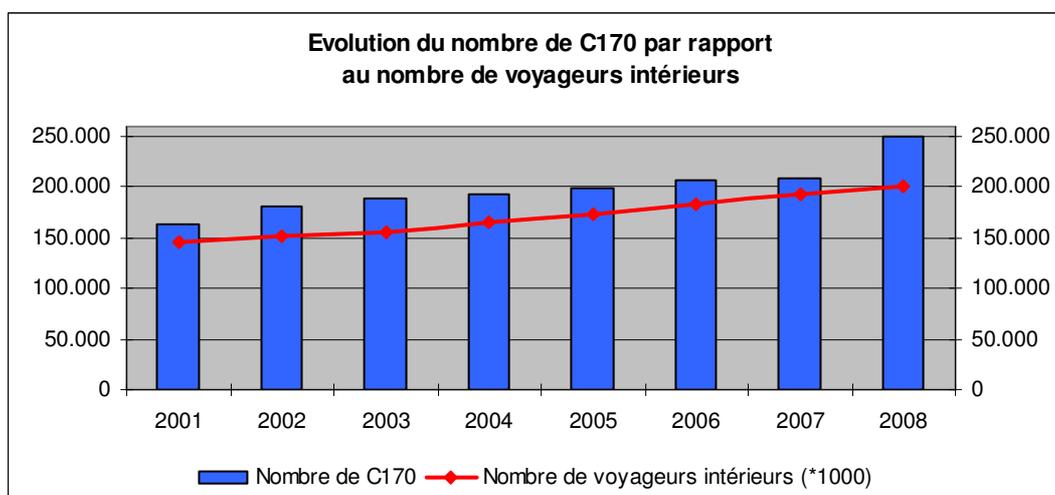
3.1. Analyse

3.1.1. Nombre de C170 rédigés – évolution :



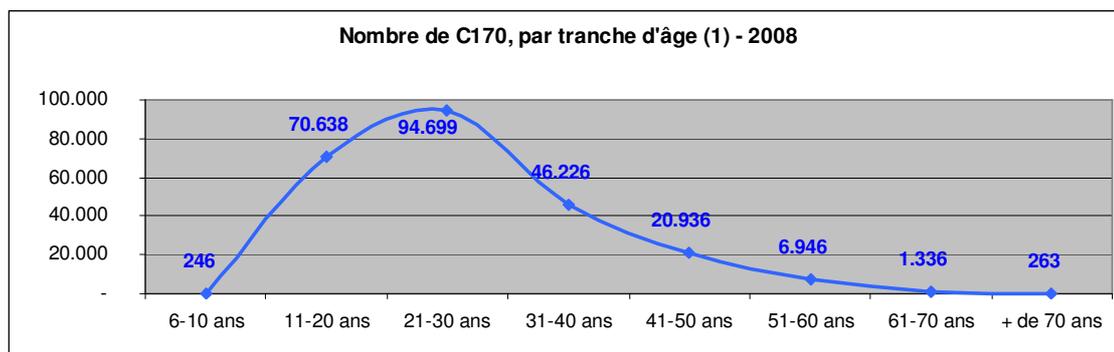
En 2008, 250.267 constats d'irrégularité C170 ont été rédigés par le personnel d'accompagnement à l'encontre de voyageurs en irrégularité, voire de véritables fraudeurs, ce qui représente une augmentation de 20,11 % par rapport à l'année 2007. Cette augmentation est la plus importante jamais connue. L'effet "IBIS" en est certainement la cause principale. En effet, depuis mai 2008, l'encodage des C170 se fait directement dans le train via le portable IBIS.

Notons toutefois, que le nombre de voyageurs transportés connaît également une croissance continue (+ 4,5%), mais dans une moindre mesure que le nombre de constats d'irrégularité rédigés.



3.1.2. 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...

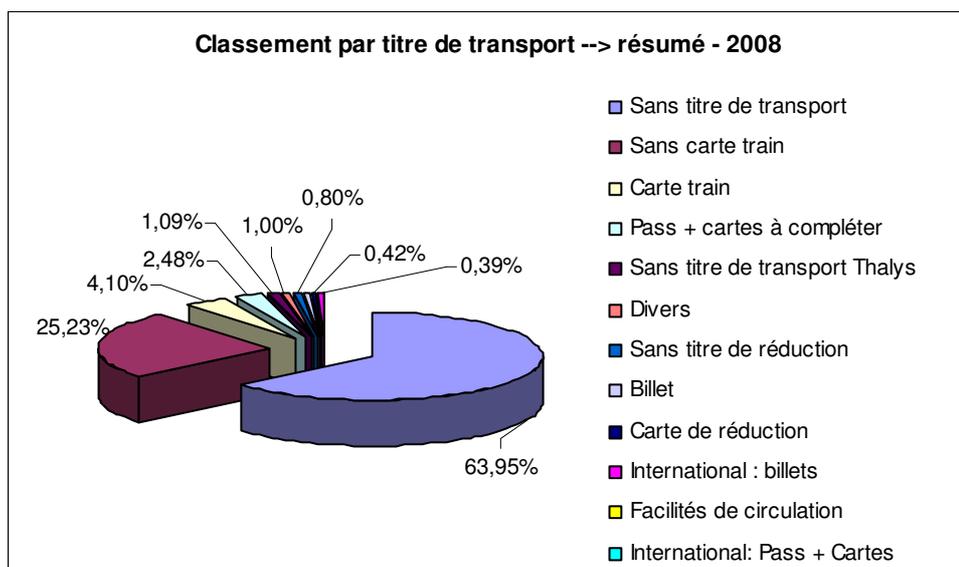
Ainsi, en 2008 comme les années précédentes, les constats d'irrégularité ont été majoritairement dressés à l'encontre de voyageurs âgés entre 27 et 60 ans, c'est-à-dire notre clientèle pourtant généralement abonnée (C170 pour carte Train oubliée ou périmée) ou utilisatrice du Rail Pass...

De plus, plus de la moitié des C170 (53,3%) 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 - rédigé 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 (56,3%) 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 (25,6%) au regard des types d'infractions commises avec ce titre de transport.

Quant à la Key Card, elle concerne 30,7% 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 (13,8%) ou utilisées en 1^{ère} classe (13,1%).

C. *Moment où l'infraction est commise*

Il apparaît clairement que la majeure partie des constats concerne des voyages effectués en semaine (80,6%), 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 (15,12% entre 7h et 9h).

Quant au retour, il s'effectue de manière beaucoup plus étalée: de 12h à 19h (46,22%), avec un nombre plus important d'infractions constatées entre 16h et 18h (15,43%).

3.1.3. Recouvrements des C170 en 2008

A. *Suite donnée aux constats d'irrégularité voyageurs*

Parmi les 250.267 constats d'irrégularité voyageurs rédigés en 2008, on observe (en février 2009) que:

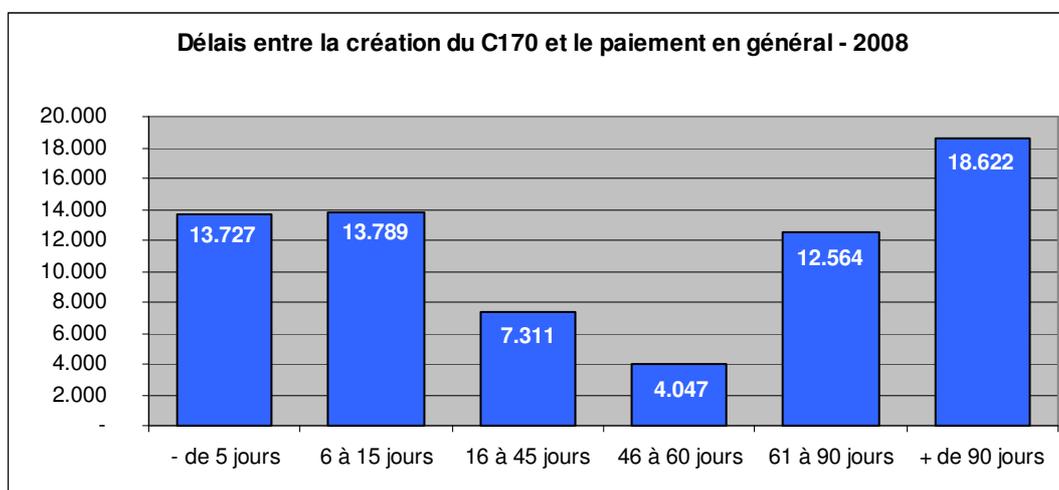
- 38,93% des dossiers de 2008 ont été payés ou réglés gratuitement,
- 10,52% des dossiers ont été classés sans suite. On distingue 7 catégories:

1. Classé sans suite - mauvaise adresse :	5,73%
2. Classé sans suite - étranger :	1,64%
3. Classé sans suite - adresse incomplète :	1,66%
4. Classé sans suite - réfugié :	0,01%
5. Classé sans suite - décision commerciale :	0,45%
6. Classé sans suite - identité d'un tiers :	0,10%
7. Classé sans suite - impossibilité de dresser PJ :	0,93%

Ces dossiers, bien que classés, peuvent toutefois être rouverts, 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 février 2009, quelques 78.000 dossiers - soit 31,16% - étaient toujours en cours :
 - 15,11% sont en préparation pour traitement,
 - pour 3,84% des dossiers une lettre de rappel a été envoyée,
 - pour 12,22% des dossiers une mise en demeure a été adressée au voyageur.
- 9,77% des dossiers sont en traitement PJ ou sous forme de dossiers globaux (récidivistes) et actuellement pris en charge par B-AD.22.
- 9,61% des dossiers faisaient l'objet d'une plainte en 2008, et sont actuellement toujours en cours.

B. Délais de paiements



En février 2009, 61.129 dossiers de l'an 2008 sur un total de 250.267 – soit 24,4% - 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 61.129 constats d'irrégularités réglés ont fait l'objet de 70.060 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 moins de 20% seulement le sont dans les 5 jours calendrier. Environ 40% des dossiers sont clôturés au cours des 15 premiers jours suivant les faits et un peu moins de 50% 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 55,49% 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	€	%
- payé au contrôleur	1.563	28.262,69 €	1,60%
- payé en gare	27.314	525.769,99 €	29,69%
- payé sur compte VN-06	41.179	1.287.501,67 €	72,71%
- payé sur compte H-LA.003	4	30,00 €	0,00%
- réglés gratuitement (CT oubliée, mais valable)	55.944	0,00 €	0,00%
- réglés gratuitement (CT périmée max. 1 jour)	4.586	0,00 €	0,00%
- remboursements doubles paiements	2.165	-70.862,11 €	-4,00%
		1.770.702,24 €	100%

Par rapport à l'année précédente, les recettes ont augmenté de 8,7%.

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

- le nombre de C170 créés pour les oublis de Carte Train a augmenté de 27,3% par rapport à 2007, et le nombre de régularisations gratuites a également connu une hausse d'une même proportion (+ 30,1%).
- concernant les Cartes train périmées de maximum 1 jour calendrier, le nombre de C170 rédigés est également en hausse (+ 18,5%), tandis que les régularisations gratuites ont diminué de 27,7%...

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 63,2%, des constats pour lesquels l'identité du voyageur avait été relevée sur base d'un document officiel. 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 2008, outre la rédaction de C170, le montant total des régularisations effectuées dans le train (via IBIS ; source : travail A208) atteint 20.160.166,48 EUR.

D. Montants non récupérés (dossiers classés sans suite)

	Totaux (y compris montants forfaitaires):		Trajets uniquement:
	€	%	
- adresses incomplètes	231.490,60 €	15,40%	61.714,60 €
- identités de tiers	14.027,10 €	0,93%	2.690,30 €
- étrangers	484.390,00 €	32,22%	92.899,60 €
- réfugiés	1.133,60 €	0,08%	252,00 €
- mauvaises adresses	772.542,56 €	51,38%	163.755,36 €
	1.503.583,86 €	100,00%	321.311,86 €

Pour l'année 2008, on observe que le montant des sommes irrécouvrables s'élève à environ 321.000 € en terme de trajets non payés et à plus d'un million et demi d'euros si l'on tient compte des frais administratifs et montants forfaitaires facturés.

Notons par ailleurs à ce sujet que 5,7% des C170 sont classés pour adresse incorrecte suite au renvoi de notre courrier par la Poste (contre 14,23% en 2005, 7,56% en 2006 et 8,11% en 2007).

Complémentairement, on relèvera qu'en 2008, 58,4% du nombre total de C170 (contre 60,23% en 2007) 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...

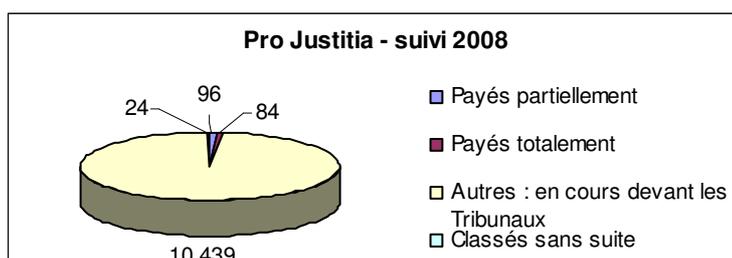
E. Pro Justitia

Nombre de Pro Justitia créés en 2008:

10.643, ce qui représente :

- 8,4% des C170 non réglés, sauf classés sans suite
- 7 % du total des C170 non payés

Suite donnée aux Pro Justitia en 2008:



Montant des recettes 2008, indépendamment de l'année de création des PJ:

Année	Nbre PJ	Recettes (€)
2001	1	9,30 €
2002	22	26,88 €
2003	17	614,92 €
2004	23	508,23 €
2005	46	752,35 €
2006	108	4.464,18 €
2007	340	18.532,55 €
2008	230	18.694,82 €
	787	43.603,23 €

Nombre d'audiences fixées par les Procureurs en 2008 indépendamment de l'année de création des PJ: 3.550

Par rapport à 2007, le nombre de Pro Justitia créés a sensiblement diminué (- 1,6%).

Par ailleurs, nous notons également:

- que le nombre de dossiers entièrement payés, de même que celui des C170 payés partiellement sont en légère diminution;
- que le montant des recettes a diminué de 2,44% 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

	Nbre de dossiers globalisés par voyageur	Nbre de C170 concernés
Dossiers relatifs à une agression verbale : (traités par B-AD.22)	67	2.081
Dossiers relatifs à une agression physique : (traités par B-AD.22 ou H-LA.003)	7	99
Dossiers relatifs à des interventions de CPAS, minimexés... :	45	2.894
Dossiers relatifs à des multirécidivistes – autres :	79	2.225
Dossiers créés suite convocation du tribunal (suite PJ...) :	20	113
Dossiers relatifs à des jeunes en institution	44	166
Dossiers constitués dans le cadre de citations directes :	13	194
Dossiers relatifs à un règlement collectif de dettes :	<u>333</u>	<u>4.087</u>
TOTAL :	608	11.859

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.

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.003 - Service Juridique de la Holding) ainsi que toutes les informations y relatives telles que les dates des rappels et mise en demeure, l'existence de PJ éventuels, les déclarations rédigées par le PAT (D43, D233, formulaires d'agression), les montants et dates de paiements partiels, la copie des courriers échangés avec le voyageur et le Service Central Clientèle...

A ce sujet, on notera qu'en 2008, 795 C170 ont fait l'objet de déclarations complémentaires du PAT via de tels documents dont, plus précisément, 417 formulaires post-agression qui ont pu être directement reliés à des constats d'irrégularité voyageur.

3.2. Traitement administratif des C170

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

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2008	2007
Vérification encodage C170	111.542	189.491
Envois lettres de rappel	95.102	116.181
Envois mises en demeure	61.735	66.255
Gestion des retours 'mauvaises adresses'	26.242	32.167

Au vu des chiffres, le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une vérification avant envoi des lettres est en diminution (- 41%), ce qui est positif bien entendu.

3.2.2. Recherche d'identité et adresses de voyageurs en irrégularité:

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.

Pour l'année 2008, 24.106 recherches ont été effectuées par ce canal. Cela représente un coût de 7.798,11€ pour le Service Clientèle. En effet, chaque recherche est payante. Il est difficile de quantifier le nombre de dossiers pour lesquels l'utilisation du Registre National s'est avérée positive. Néanmoins, depuis juin 2008, un nouveau statut a été créé dans le programme PIM et nous permettra de déterminer ce nombre de dossiers.

3.2.3. Rédaction des Pro Justitia

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2008	2007
Rédaction des Pro Justitia relatifs aux C170 non payés	10.643	10.814

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 2008, le nombre de Pro Justitia rédigés a connu une légère diminution (-2%).

3.2.4. Suivi des paiements / Remboursement / Traitement des demandes de crédit

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.

3.2.5. Traitement des dossiers de récidivistes et cas d'agressions

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2008	2007
Traitement dossiers globaux de récidivistes et dossiers agressions commises sur le PAT	608	527

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.

3.2.6. Traitement particulier des C170 rédigés dans les trains Thalys

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2008	2007
Encodage et transmission dossiers C170 - Thalys	98	197

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... Résulte 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...

3.2.7. Classement des C170

Depuis mai 2008, l'encodage des C170 se fait directement dans le train via le portable IBIS. Il ne reste donc uniquement à classer que les C170 pour lesquels un document a été retiré. La charge de travail a donc nettement diminué. La réalisation de cette activité est effectuée par une équipe d'accompagnateurs en service léger.

3.2.8. 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 pour lesquels un document a été retiré est réalisé par une équipe d'accompagnateurs en service léger, dont le nombre, la durée de prestation effective à B-VN.064, les compétences 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).

C. Participation à des groupes de travail (IBIS, CLICOM, LISA, TARIF A BORD, AMENDES ADMINISTRATIVES, NEW PIM, SAP, AVIS 11 B-VN...)

Participation à divers projets (informatiques ou autres) concernant le traitement des C170 ou les plaintes y afférentes. Voici un aperçu de ce qui a été réalisé au cours de l'année 2008:

- C170 IBIS : suppression du C170 papier par le transfert automatique des données du client en irrégularité en IBIS par sa carte d'identité ou sa carte SIS ;
- 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 ;

- 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 dorénavant également toutes les plaintes, y compris celles relatives aux constats d'irrégularité, via CLICOM.
- NEW PIM: l'actuel « PIM » sera, à terme, remplacé par LISA_PIM qui permettra plus de fonctionnalités. Est actuellement en cours de développement et la 1^{ère} phase est prévue dans le courant de 2009.
- SAP: permettra plus de transparence au niveau comptable. Est seulement au début de l'analyse.
- AMENDES ADMINISTRATIVES: dépénalisation des incivilités (voyageurs en irrégularité, souillure du matériel...). Projet de loi en discussion auprès des 3 ministères concernés (Intérieur, Mobilité et des Entreprises publiques).
- TARIF A BORD: instauration d'un tarif à bord et à contrario, d'un tarif amende. Projet toujours en cours.
- AVIS 11 B-VN: nouvelle fiche produit "Irrégularités – Régularisation par le personnel d'accompagnement et le personnel de gare" reprenant les C170 en IBIS, les avis 6 B-VN.0 et 6 B-VN.

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.

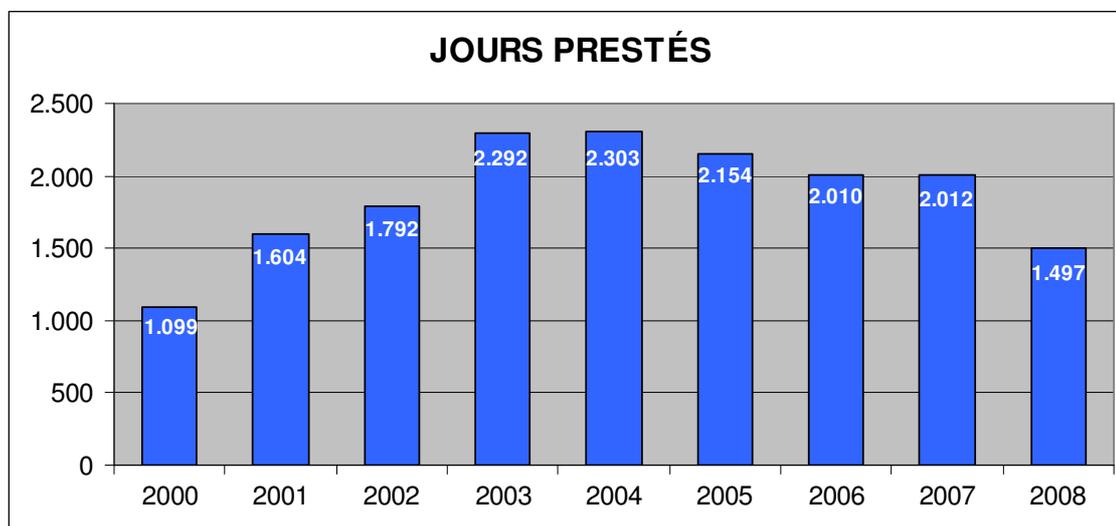
F. Traitement des demandes d'infos des gares et du PAT et des documents D43 / D233 relatifs à des C170

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

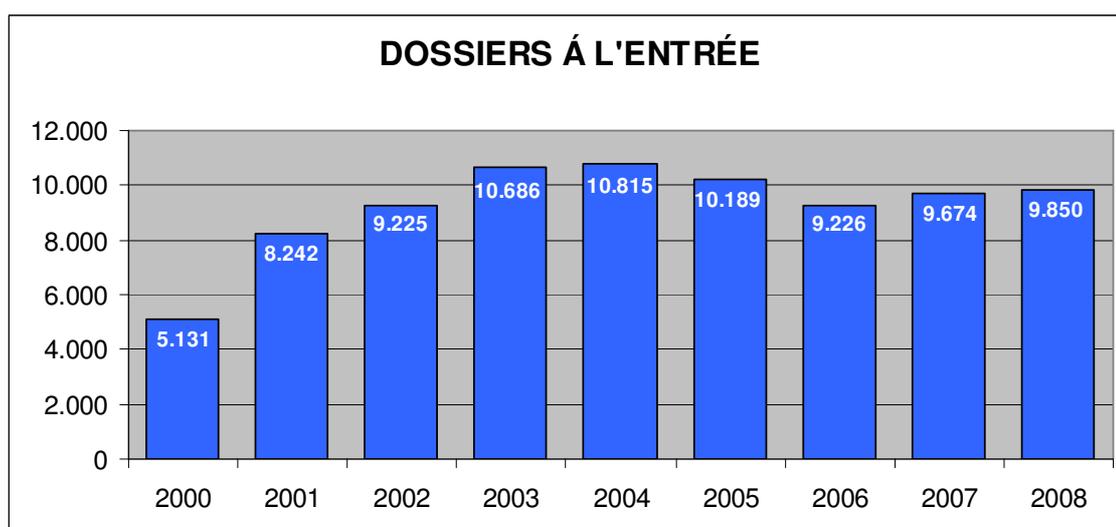
Juin 2007 cette activité était assurée par 11 collaborateurs alors qu'en décembre 2008, ils n'étaient plus que 7 agents.



Entre 2008 et 2007, on constate une baisse significative du nombre de prestation (- 25,6%).

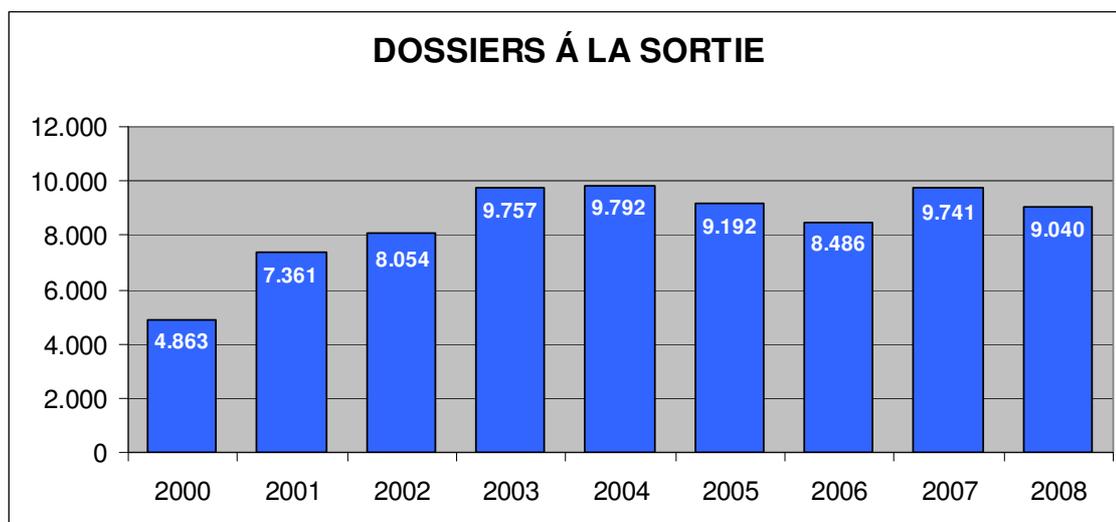
3.3.1. Plaintes à l'entrée

En 2008, le Service Central Clientèle a reçu 9.850 plaintes relatives à des « irrégularités voyageurs » contre 9.674 soit une hausse de 1,8%. Cette augmentation équivaut à une charge accrue de travail de 36,8%.



La répartition linguistique s'est quelque peu égalisée avec 53,4% des plaintes francophones et 46,6% néerlandophones (contre 57,8% fr et 42,2% nl en 2007).

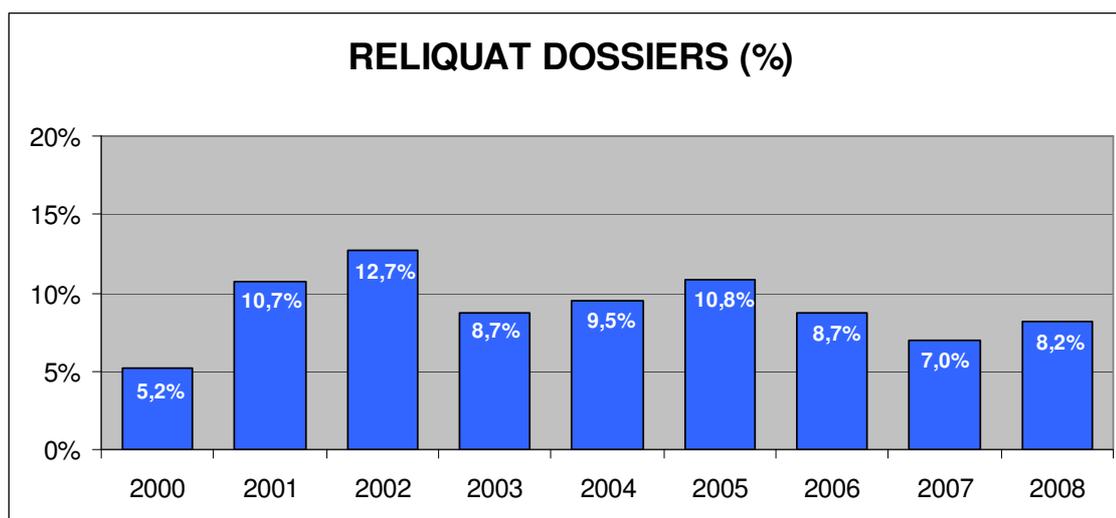
3.3.2. Plaintes à la sortie



En 2008, le Service Centrale Clientèle a répondu à 9.040 plaignants soit une baisse de 7,2% par rapport à 2007. 24,8% de la surcharge de travail par rapport à 2007 a pu être absorbée.

3.3.3. Reliquats

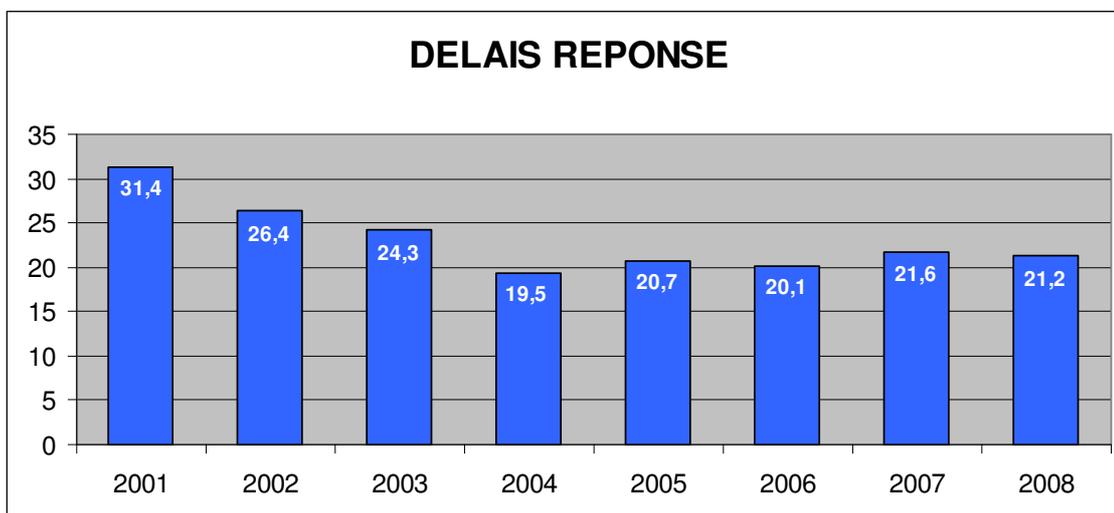
Il s'agit des dossiers qui n'ont pas encore été traités à la fin de l'exercice, de ceux qui ont été transférés, de doublons et de dossiers classés sans suite.



En 2008, le reliquat s'est élevé à 8,2%.

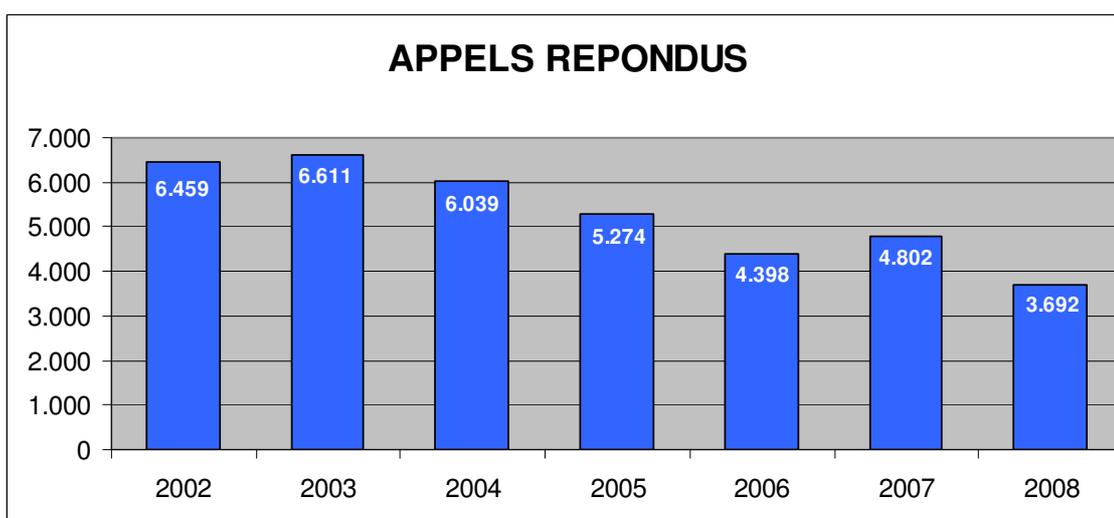
3.3.4. Délais de réponse

Malgré la surcharge de travail, le délai de réponse moyen pondéré a pu être maintenu (21,22 jours).



3.3.5. Appels téléphoniques

Une analyse via SAS des enregistrements SABIN/PIM met en exergue quelques 3.692 dossiers C170 ayant fait l'objet d'appels téléphoniques (gares et voyageurs) contre 4.802 en 2007 soit une baisse de 23%.



3.4. Recouvrement

3.4.1. Introduction

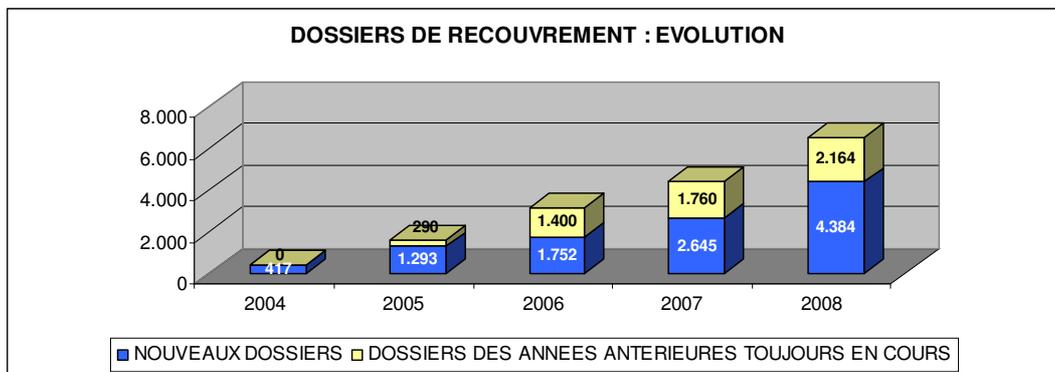
Le 20 janvier 2008, l'activité « Recouvrement » a été séparée du traitement des plaintes « irrégularités voyageurs » en vue de créer un bureau spécialisé dans le recouvrement des dossiers des multirécidivistes. Cette approche, dans la manière de travailler, a été organisée afin de centraliser toute la chaîne du recouvrement depuis la création du constat d'irrégularité jusqu'à la rédaction d'un pro justitia lorsque le contrevenant n'apure pas sa dette. Elle permet de d'assurer le suivi des dossiers auprès des contrevenants ou des associations d'encadrement et, en cas d'échec des propositions amiables, d'informer correctement les Parquets qui pourront entamer des poursuites judiciaires en toute connaissance de cause.

3.4.2. Personnel

3 agents (dont 1 à temps partiel) sont intervenus dans la rédaction des pro justitia et 7 agents (dont 4 à temps partiel) dans le traitement des dossiers de recouvrement. Ces derniers ont été secondés, de manière ponctuelle, par deux fonctionnaires de l'encadrement.

3.4.3. Bilan des activités

A. Propositions amiables



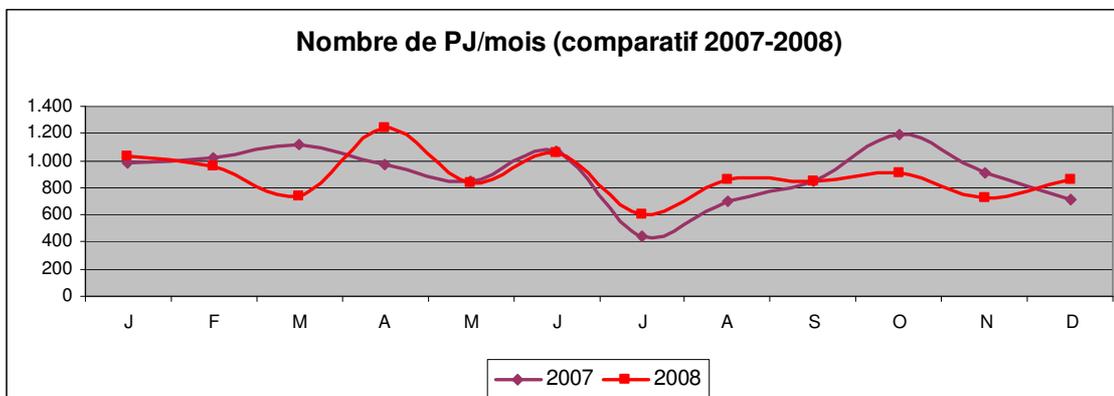
Le nombre de nouveaux plans amiables est en constante augmentation (de 1.293 en 2005 à 4.384 en 2008).

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 **2.164** plans amiables (ouverts en 2004, 2005, 2006 & 2007) qui ont encore fait l'objet d'un traitement en 2008.

B. Rédaction des Pro Justitia

En 2008, 10.643 Pro Justitia ont été rédigés contre 10.814 en 2007 soit une très légère baisse de 1,6%.



Une proposition d'un nouveau mode de transmission des pro justitia a été formulée aux différents Parquets du pays. A savoir, la poursuite systématique de tout voyageur irrégulier à partir de CINQ faits et la possibilité de regrouper dans une même procédure de poursuite pénale tous les faits infractionnels à charge d'un contrevenant et pour lesquels un pro justitia a été établi, avec pour avantage de réduire le nombre d'audience et de dossiers.

Actuellement, deux parquets francophones, un parquet néerlandophone ainsi que le parquet de Bruxelles ont répondu favorablement et le Procureur Général près la Cour d'Appel de Gand a contacté notre Directeur Général en l'informant que suite à des réunions entre les Parquets du Nord du pays, une réponse collégiale favorable va être formulée à la SNCB.

Dès lors, les débiteurs récidivistes n'ayant réservé aucune suite favorable à nos plans amiables feront immédiatement l'objet de pro justitia transmis aux Parquets compétents selon les modalités précitées.

3.4.4. Tableaux récapitulatif

A. Montant récupérés en 2008 (tous dossiers confondus)

L'activité "recouvrement" de l'année 2008 comprend la gestion administrative et la récupération afférentes au reliquat des plans amiables des années 2004, 2005, 2006 & 2007 ainsi que l'ensemble des nouveaux plans amiables ouverts et traités en 2008.

ANNÉES	QUANTITE DE PLANS AMIABLES TRAITES	MONTANTS A RECUPERER	MONTANTS RECUPERES EN 2008	POURCENTAGE
Reliquat 2004	67	39.319,71 €	2.133,88 €	5,43%
Reliquat 2005	260	179.598,32 €	6.523,49 €	3,63%
Reliquat 2006	464	339.135,16 €	9.855,28 €	2,91%
Reliquat 2007	1.373	972.099,14 €	74.621,36 €	7,68%
Dossiers 2008	4.384	2.483.571,74 €	224.641,62 €	9,05%
TOTAL	6.548	4.013.724,07 €	317.775,63 €	7,92%

B. Bilan des dossiers créés en 2008

DESCRIPTIF DES TYPES DE DOSSIERS	
010193	Recouvrement avec contact (1-5 irrégularités)
010198	AJ - "agression verbale"
020293	Recouvrement avec contact (+ de 5 irrégularités)
020298	AJ - "agression physique"
030393	Recouvrement sans contact
030397	AJ - Récidivistes
030398	Dossiers Parquet
040497	AJ - Convocations Tribunal
060697	Citations directes
050597	Falsifications et contrefaçons
070797	Règlements collectifs de dettes

TYPE	DOSSIERS	C 170	A RECUPERER	RECUPERÉ	%
010193 - 010198 - 020293 - 020297 - 020298 - 030397 - individuels - médiateur	3469		1.439.971,19 €	201.826,48 €	14,02%
Sous-total	3469		1.439.971,19 €	201.826,48 €	14,02%
030393	493		482.952,91	8.866,83	1,84%
30398	73		52.604,90 €	1.833,20 €	3,48%
50597	27		20.141,41 €	4.714,90 €	23,40%
70797	322		487.901,33 €	7.400,21 €	1,52%
Sous-total	915		1.043.600,55 €	22.815,14 €	2,19%
TOTAL	4384	66782	2.483.571,74 €	224.641,62 €	9,05%

Les deux objectifs principaux qui avaient été assignés à l'entame de 2008 étaient, d'une part, rédiger plus de Pro Justitia et, d'autre part, proposer plus de plans amiables.

En ce qui concerne la rédaction des P.J. l'objectif n'a pas tout à fait été atteint (- 1,6 %).

Le bilan est par contre beaucoup plus positif en ce qui concerne le recouvrement :

- les moyens en personnel ont continué à progresser ;
- la quantité de travail fournie a sensiblement augmenté : les propositions amiables établies suite à des demandes émanant de contrevenants ou d'intermédiaires (avocats, institutions,.....) ont connu une progression de 65,70 % ;
- le montant des sommes recouvrées a atteint près de 225.000 € avec un taux de récupération supérieur à 14 % pour les dossiers de recouvrement avec contact ;
- le taux moyen de l'année, pour l'ensemble des dossiers de recouvrement plafonne à 9% ;

A l'examen des chiffres depuis 2004, on constate que le pourcentage de récupération évolue très peu d'année en année. La fourchette s'étalant entre 9,00 % et 16,00 %.

Plusieurs explications peuvent être avancées :

- l'accroissement du nombre de dossiers résultant d'un nombre plus élevé de constat d'irrégularité (+ 20 % en 2008) augmente la charge de travail du personnel et réduit le temps consacré aux rappels suite à des non paiements ou à des interruptions du plan amiable ;
- la situation économique générale, en régression en 2007, ne s'est pas particulièrement améliorée au cours de l'année 2008 avec pour corollaire un accroissement de la précarité pécuniaire des personnes précitées;
- 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 2 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.

Un certain nombre de « copie client » du C 170 (feuillet jaune) qui n'ont pu être remis au contrevenant à bord des trains pour diverses raisons et qui n'ont pas été renvoyés à celui-ci par les gares se retrouvent à B-VN.064.

Depuis le 14 avril 2008, deux collègues, chargés du classement des C 170, ont proposé de s'occuper du renvoi de ces formulaires aux divers contrevenants (avec, le cas échéant une vérification préalable de l'adresse de ces derniers au Registre National).

Le présent rapport constitue l'occasion de dresser un premier bilan de cette activité et de ses retombées en matière de recouvrement.

Pour l'année 2008, 485 C 170 « exemplaire jaune », retournés à B-VN.064 par les dépôts, ont été renvoyés aux contrevenants. Un paiement a été enregistré pour 172 d'entre eux, soit 35%. Ces 485 constats se détaillent comme suit : refusés par les voyageurs, non remis aux voyageurs faute de temps et divers cas résultant de situations telles que l'intervention d'un service de sécurité, le C 170 jeté et/ou déchiré par le « client » ou encore la non remise en raison de la fuite du contrevenant.

Le montant total des paiements enregistrés dans le cadre de cette procédure s'élève à **6.443,90 euros** (pour des frais de timbres inférieurs à 300 euros.....).

3.4.5. Conclusion

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. A fin 2008, le bilan fait apparaître la récupération d'une somme de 776.504,31 €, soit un taux moyen de 15,50 % de l'ensemble des montants à récupérer durant la période de mi-2004 à fin 2008.

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, 2006 et 2007, toujours ouverts, font encore l'objet de procédures de recouvrement et continuent dès lors à générer des rentrées financières appréciables.

A fin 2008, le taux de récupération des montants initiaux à charge des contrevenants pour l'année 2004 s'élève à 31,85 %, celui de l'année 2005 à 20,10 %, celui de l'année 2006 à 24,45 % et celui de l'année 2007 s'élève à 19,20 %, ce qui confirme la pérennité des encaissements.

ANNEE	A RECUPERER (€)	RECUPERATION						
		2004	2005	2006	2007	2008	CUMUL	%
2004	204.232,4	21.405,0	26.784,4	9.483,2	5.247,2	2.133,9	65.053,7	31,85%
2005	539.521,9	-	52.153,0	37.204,1	12.606,4	6.523,5	108.487,0	20,10%
2006	690.158,0	-	-	110.896,4	48.019,8	9.855,3	168.771,5	24,45%
2007	1.091.581,3	-	-	-	134.929,2	74.621,4	209.550,6	19,20%
2008	2.483.571,7	-	-	-	-	224.641,6	224.641,6	9,05%
TOTAL	5.009.065,3	-	-	-	-	-	776.504,3	15,50%

Enfin, il faut également souligner une informatisation défailante et un manque de logiciels bien conçus et aptes à gérer efficacement les dossiers de recouvrement. A ce propos, le système informatique tel qu'il existe, ne permet pas de vérifier les paiements en temps réels et ne prévoit aucun système de rappels automatiques. Ces deux points alourdissent la tâche des gestionnaires, ralentissent le suivi des plans de paiement et atténuent l'efficacité de certains d'entre eux.

In fine, plusieurs défis et non des moindres se profilent à l'horizon :

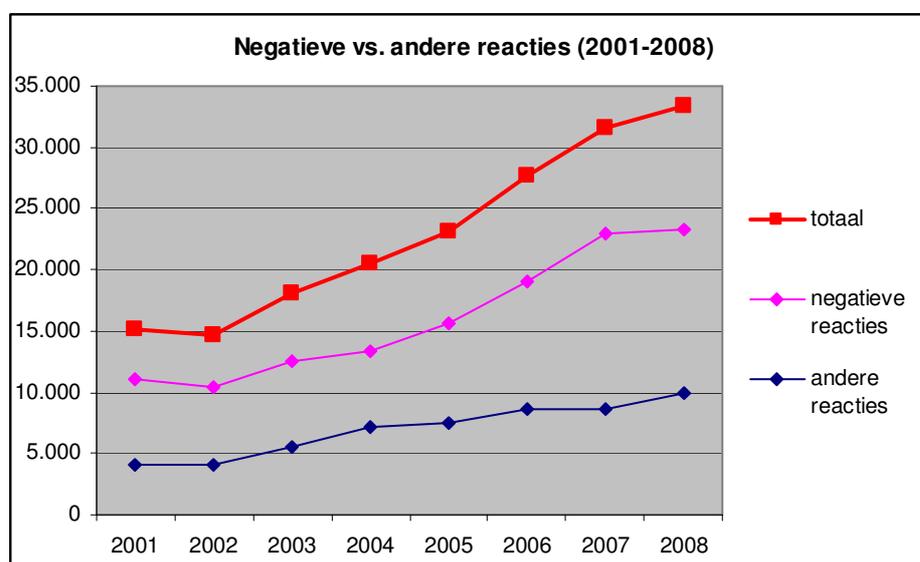
- l'augmentation très importante des C 170 (et notamment des voyageurs sans titre de transport) ;
- la nécessité d'adapter les méthodes de recouvrement en vue d'optimiser la récupération d'un maximum de recettes suite à la création des C 170 ;
- la lutte contre le sentiment d'impunité habitant un nombre croissant de voyageurs ;
- le comblement, la stabilisation et la formation continue du personnel ;
- la nécessité d'atteindre un niveau d'informatisation enfin performant ;
- la mise en application des amendes administratives ;
- l'amélioration qualitative des méthodes de travail dans les dossiers transmis aux Parquets en vue d'obtenir un maximum de condamnation à charge des multirécidivistes irréductibles.

4. Traitement des autres réactions de la clientèle

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

Voor meer details verwijzen we naar ons statistisch jaarverslag 2008.

Aantal reacties blijft toenemen



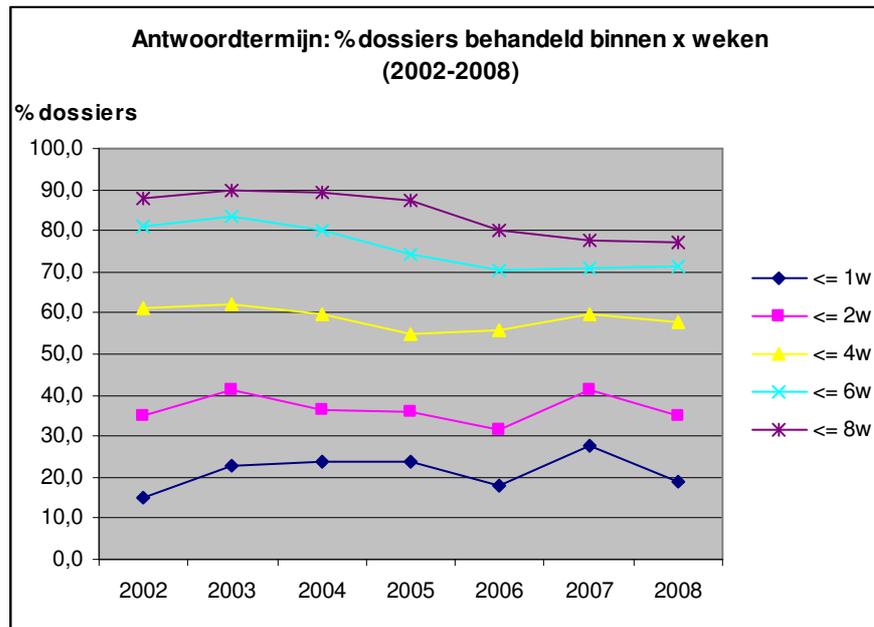
In 2008 registreerde de klantendienst in totaal 33.306 reacties, of bijna 6% meer dan het voorgaande jaar.

Het aantal reacties neemt al jaren toe. Volgende oorzaken lagen aan de basis van de markantste stijgingen:

- overname van dossiers van Reizigers Internationaal (2003)
- de introductie van de nieuwe dienstregeling (2007)
- mindere stiptheid (vanaf 2005)

Het aantal negatieve reacties steeg de laatste jaren duidelijk sneller dan het aantal andere klantreacties. In 2008 werd deze tendens echter afgeremd. Terwijl het aantal negatieve reacties in 2007 nog met 20% toenam, steeg dit aantal in 2008 slechts met 2%! Dit kan ondermeer het gevolg zijn van de compensatieregeling: terwijl klanten vroeger een klacht indienden over de stiptheid, dienen ze nu sneller een compensatieclaim in.

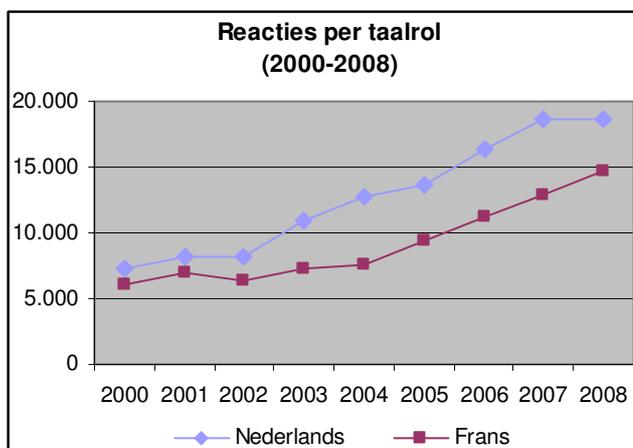
Antwoordtermijn



In 2008 registreerde de klantendienst 28.080 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%).

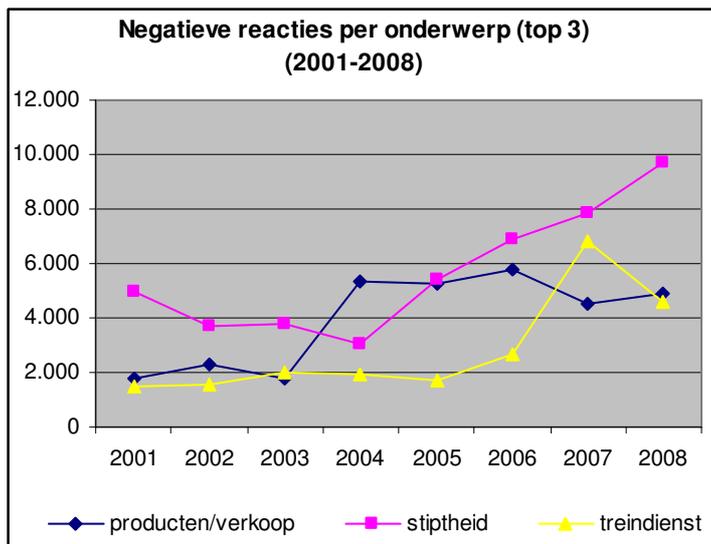
Tot 2004 behandelde de klantendienst nog meer dan 80% van de dossiers binnen de 4 of de 6 weken (= ook de max. antwoordtermijn voor ombudsdossiers). Vanaf 2005 dook dit percentage echter onder de 75%. In 2008 werd 35% van de reacties binnen de 2 weken behandeld, 58% binnen de 4 en 71% binnen de 6 weken.

Meer reacties aan Nederlandstalige zijde



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 echter opnieuw af, met 22% in 2005 over 18% in 2006 en 2007 tot 12% in 2008.

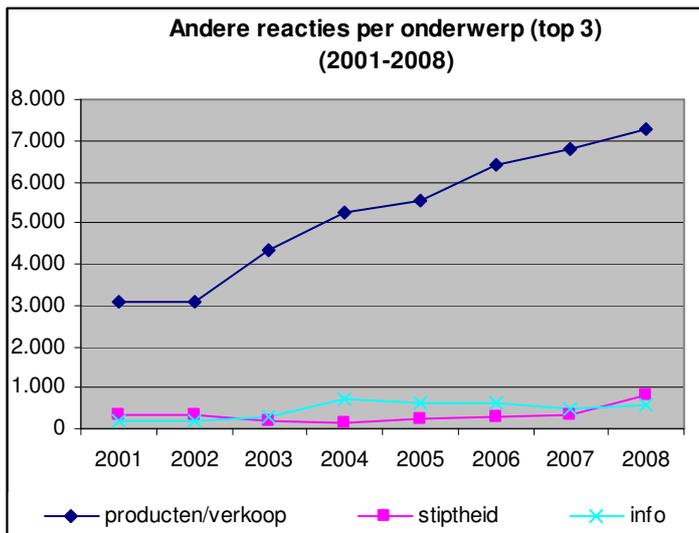
Aantal reacties per type en onderwerp



70% van alle reacties die de klantendienst in 2008 noteerde, was negatief: het betrof dan schadeclaims, vragen om compensatie omdat de NMBS volgens de klant in gebreke bleef of 'gewone' klachten, zonder vraag om financiële geste.

Bij de klachten onderscheiden we 2 markante evoluties. De stiptheid, al vanaf 2005 aan een opmars bezig, oogste 23% meer klachten dan in 2007. Het aantal klachten over de treindienst viel daarentegen met 32% terug.

Klachten over de producten ten slotte, betreffen veelal de geldende terugbetalingsvoorwaarden: de klant schrijft in dat geval de klantendienst aan om een afwijking ervan te bekomen.

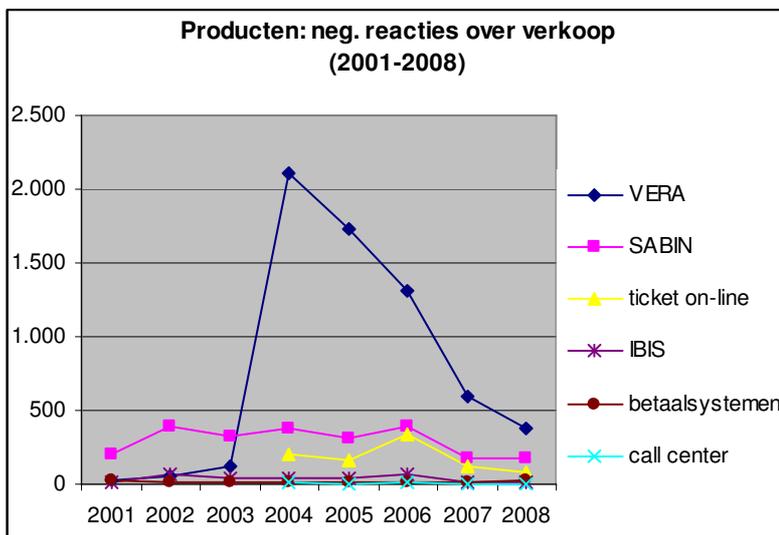


Lang niet alle reacties zijn echter klachten. De klantendienst registreert ook veel dossiers 'naverkoop': vragen om terugbetaling van een NMBS-product om persoonlijke redenen van de klant. Deze vormen met 18% ook een belangrijk deel van de reacties.

'Andere' reacties over de stiptheid zijn in de meeste gevallen vragen om vertragingsattesten, reacties over de infoverstrekking zijn dikwijls vragen om extra info.

Klachten per onderwerp

Klachten over de verkoop

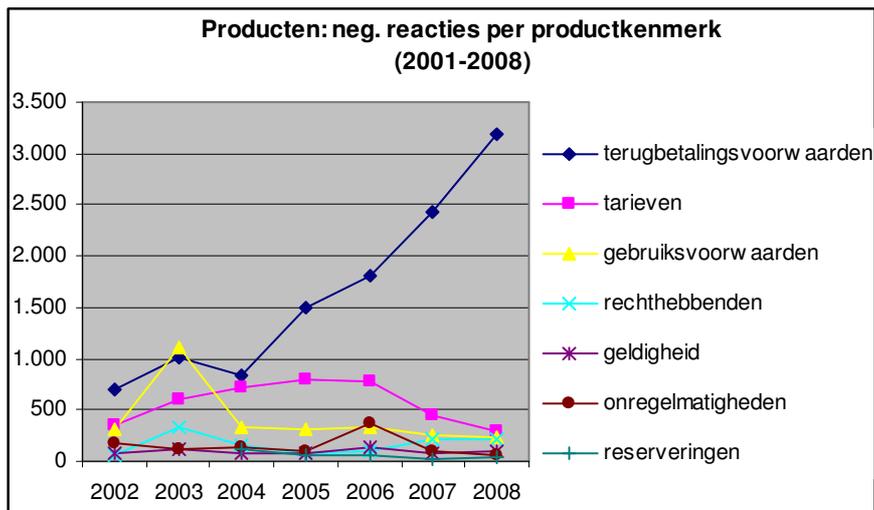


Blikvanger bij de klachten over de verkoop, is de evolutie van de klachten over VERA, de biljettenautomaten in de stations.

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 in 2004.

Gelukkig viel het aantal VERA-dossiers nadien geleidelijk aan terug, doordat inspanningen worden geleverd om zoveel mogelijk dossiers meteen aan het loket te regelen.

Klachten over de productkenmerken

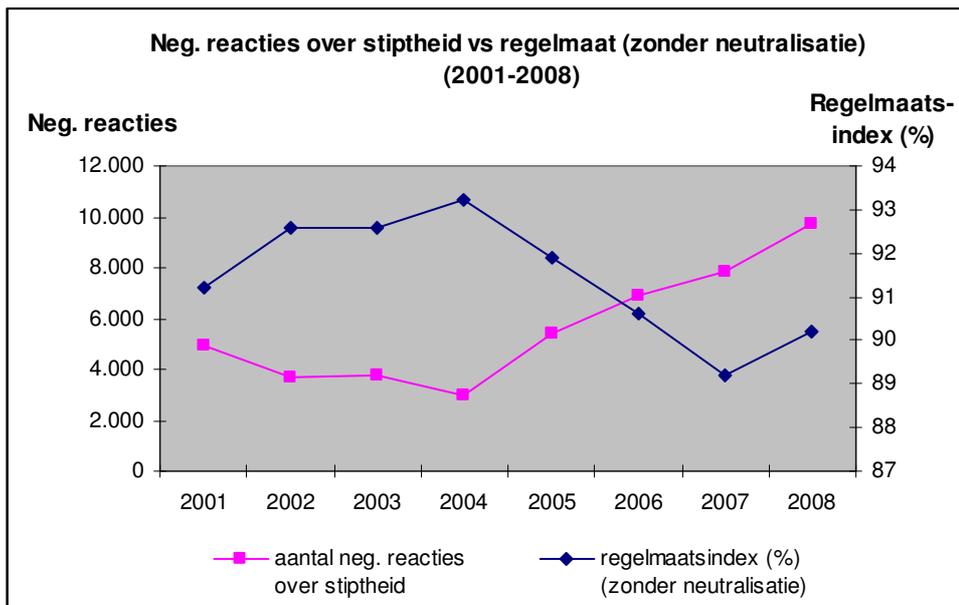


Wat de negatieve reacties over productkenmerken betreft, springt vooral de steile klim van de reacties over de "terugbetalingsvoorwaarden" in het oog. Bij deze dossiers kloppen de klanten aan bij de klantendienst om een commerciëlere geste te bedingen dan de regeling aan het loket.

Een positieve tendens is de daling van het aantal klachten over de tarieven de laatste jaren.

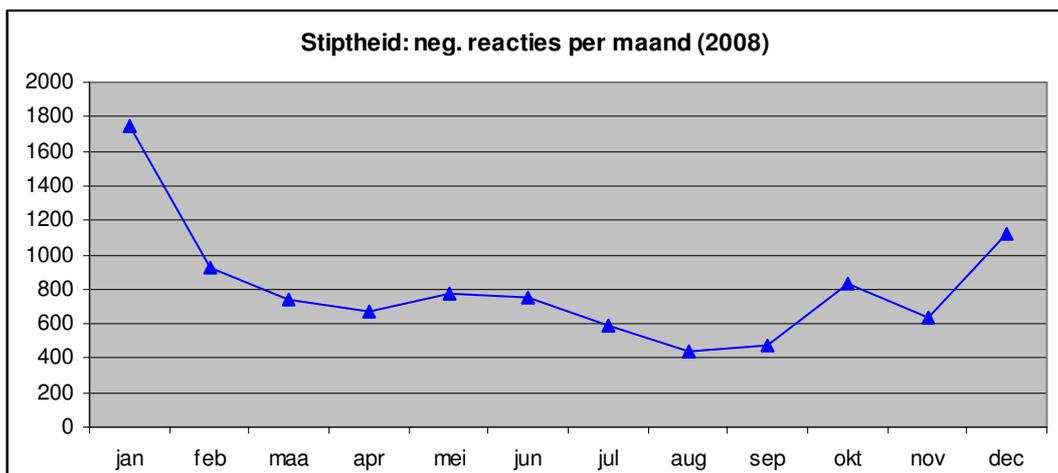
Klachten over de stiptheid

Het aantal klachten over de stiptheid steeg in 2008 met 23%, het aantal andere reacties (vaak aanvragen voor vertragingssattesten) met bijna 150%. En hierbij dienen eigenlijk ook nog de compensatieclaims ingediend bij het bureau compensaties opgeteld.



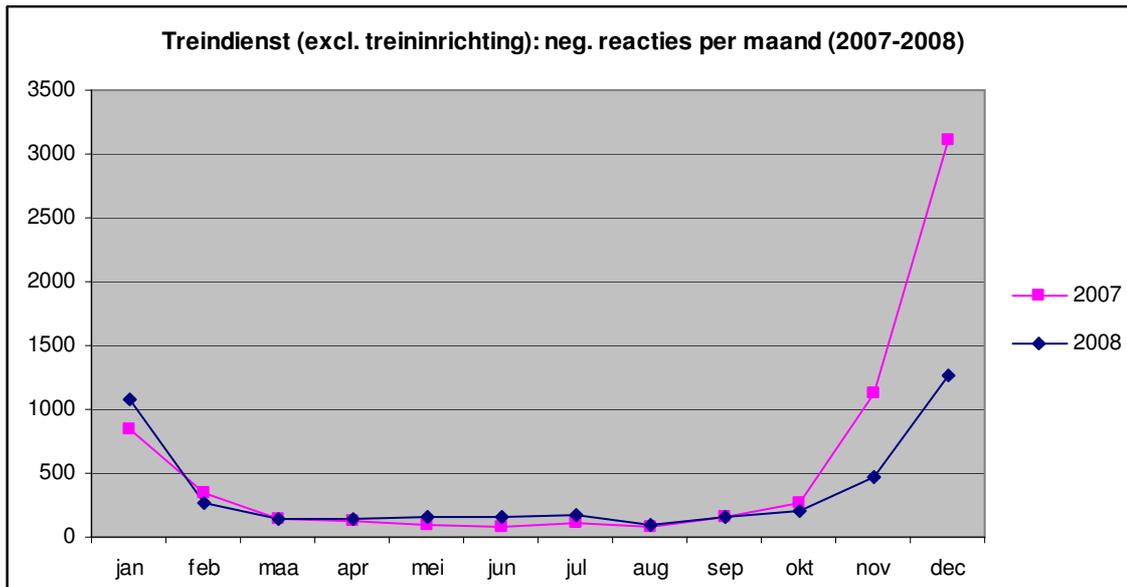
Tot en met 2007 bestond er een duidelijk verband tussen de evolutie van de stiptheid en het aantal klachten erover. In 2007 lag de regelmaatsindex het laagst sinds jaren; het aantal klachten over de stiptheid was dan ook nog nooit zo hoog.

In 2008 echter, ging de regelmaatsindex erop vooruit, maar het aantal klachten over de stiptheid daalde niet, wel integendeel. Dit is wellicht een teken aan de wand dat de regelmaatsindex niet echt de realiteit of de perceptie van de reizigers weerspiegelt. Vertragingen door gemiste aansluitingen worden hierin immers niet opgenomen.



Uit deze grafiek blijkt duidelijk dat de stiptheid vooral tijdens de wintermaanden slecht scoorde bij het publiek. Belangrijkste boosdoeners waren sociale acties (diverse in januari 2008 en een op 20/05 en op 6/10), de vondst van een bom uit WO II in Gent Sint Pieters in december, problemen met de bovenleiding en weersomstandigheden.

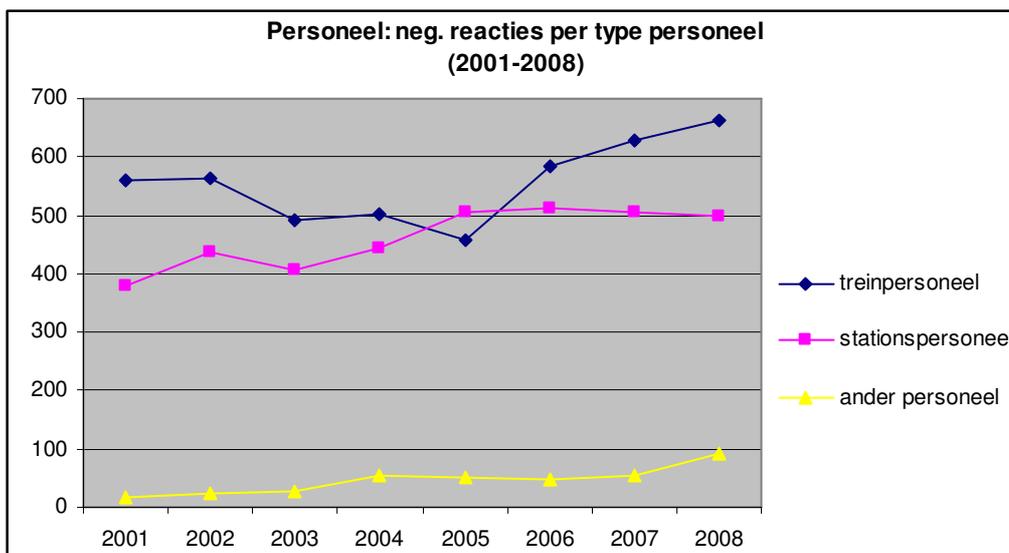
Klachten over de treindienst



Eind 2007, na de introductie van de nieuwe treindienst, nam het aantal klachten fenomenaal toe. Zo vervijfvoudigde het in december 2007 quasi t.o.v. december 2006.

In 2008 was de toename van het aantal klachten n.a.v. de nieuwe dienstregeling in december gelukkig minder prominent. De klachten die in januari en februari 2008 werden genoteerd, betroffen trouwens nog de nieuwe dienstregeling van december 2007 (en de bijstellingen ervan begin 2008). In totaal nam het aantal klachten over de dienstregeling in 2008 met maar liefst 34% af t.o.v. 2007.

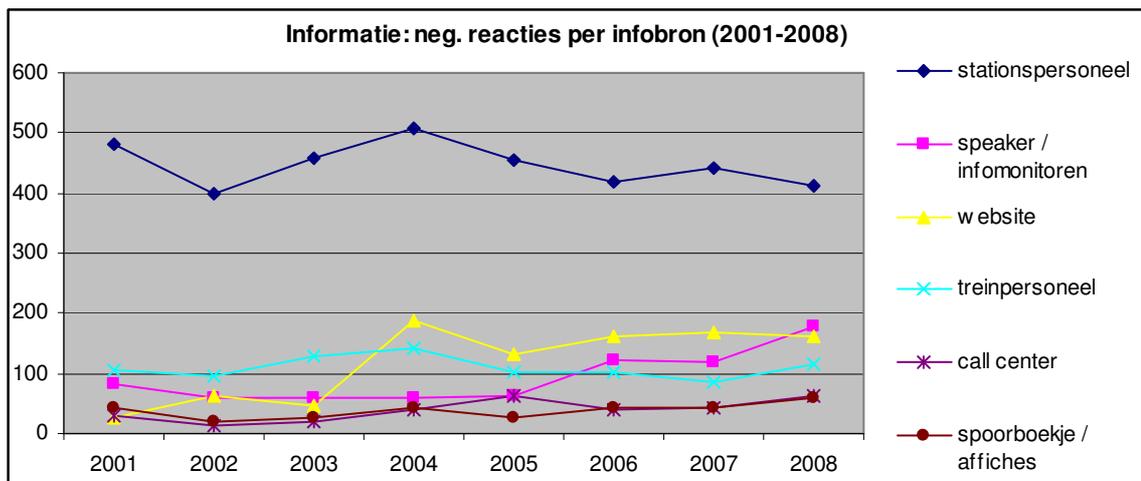
Klachten over het personeel



In 2005 oogstte het stationspersoneel meer klachten dan het treinpersoneel. Dit bleek echter een eenmalig feit. De jaren erna lokte het treinpersoneel meer klachten uit, en die gingen steeds in stijgende lijn. Het aantal klachten over het stationspersoneel stagneerde daarentegen.

De houding en de dienstverlening van beide personeelscategorieën oogstten de meeste klachten. Let wel: de klachten over de informatieverstrekking door het personeel worden hier niet meegerekend: die ressorteren onder de rubriek 'informatieverstrekking' hieronder.

Klachten over de informatieverstrekking

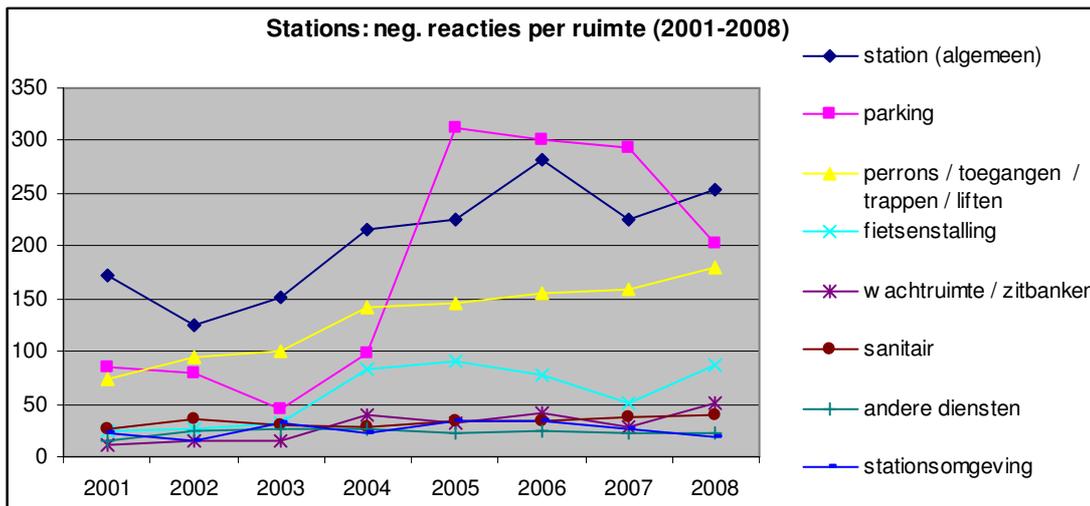


De infoverstreking door het stationspersoneel leverde zoals steeds veel meer klachten op dan de andere infobronnen. Het aantal klachten hierover daalde in 2008 echter t.o.v. 2007 (met 7%). Het stationspersoneel krijgt vooral kritiek op de info over het treinverkeer (in real time).

De klachten over bijna alle andere infobronnen (de speakers/infomonitoren, het treinpersoneel, het call center en het spoorboekje) zaten daarentegen in de lift, maar blijven relatief gezien minder belangrijk.

Klachten over de stations

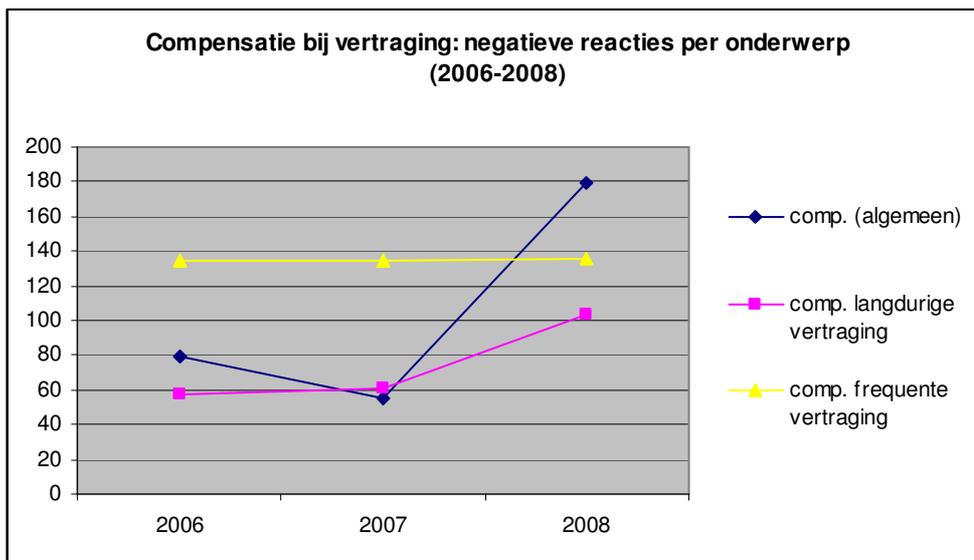
Sinds 2005, het jaar van de introductie van het proefproject voor gratis parkeren aan een aantal stations, torende het aantal klachten over de parkings steeds hoog uit boven alle andere onderwerpen. De klachten over (plaatsgebrek in) de stationsparkings vielen in 2008 echter fel terug (-31%).



In 2008 moet dit onderwerp plaats ruimen voor klachten over het station in het algemeen. In dit geval specificeert de klant dus niet welke stationsruimte hij bekritiseert, maar heeft hij het bijvoorbeeld over de netheid van het station in het algemeen. Andere rubrieken die ook duidelijk meer klachten oogstten dan in 2007, waren de fietsenstallingen en de wachtruimtes en zitbanken in het station.

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 vooral een stijging van de klachten over de sonorisatie/signalisatie, de afstemming op personen met beperkte mobiliteit, de netheid en de veiligheid.

Klachten over de compensatieregeling bij vertraging



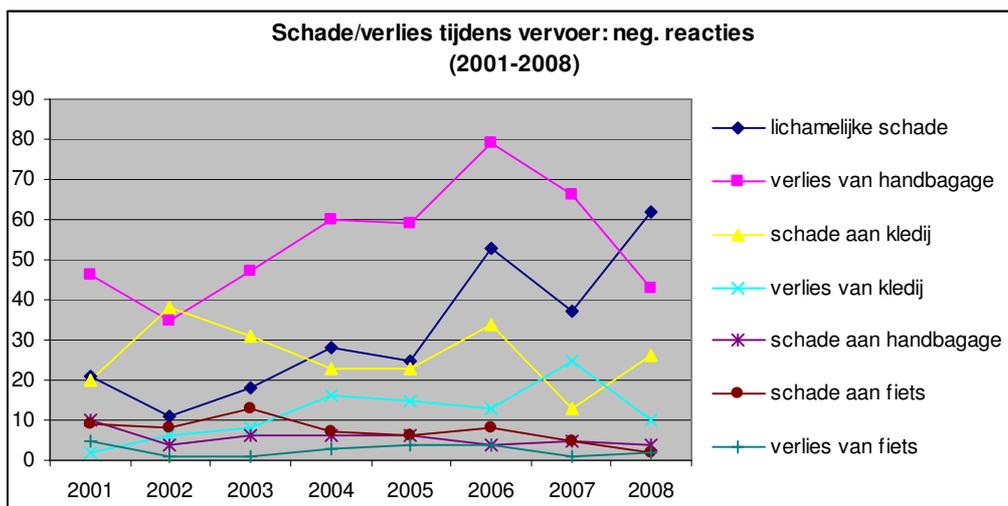
De compensatieregeling bij vertraging trad op 1 september 2006 in voege. De klantendienst ontving in de eerste 4 maanden meer klachten en infovragen over de regeling, dan echte

compensatieaanvragen. Dit was echter niet zo verbazend, aangezien de regeling nog in de startblokken stond.

De kritiek luidde wat in 2007, om in 2008 opnieuw toe te nemen. Dit was mede het gevolg van de nieuwe, soepeler compensatieregeling die vanaf 1 september 2008 geldt.

Het aantal klachten over het compensatiesysteem bij frequente vertraging blijkt een constante (net zoals het aantal concrete claims weinig variatie vertoont). Het aantal klachten over de compensatieregeling in het algemeen en die voor langdurige vertragingen steeg daarentegen markant t.o.v. 2007. Dit laatste was zeker niet onlogisch, want ook het aantal claims voor langdurige vertragingen zat sterk in de lift, vooral na de introductie van de nieuwe regeling vanaf september 2008. Klanten dienden in de eerste plaats een klacht in wanneer geen positief gevolg werd gegeven aan hun claim.

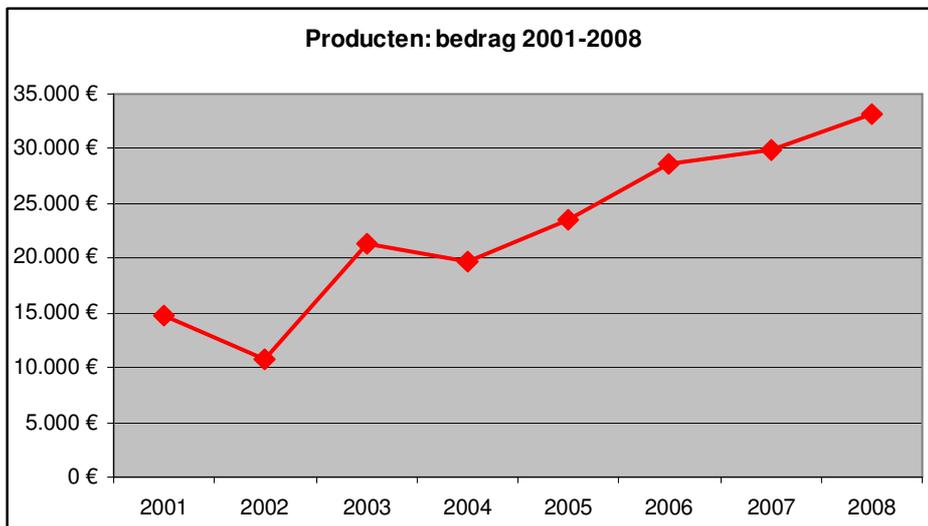
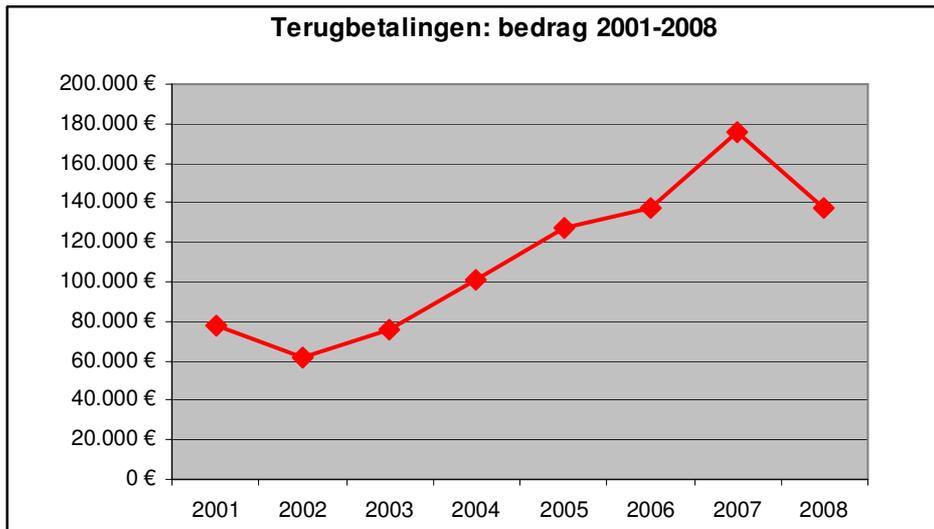
Klachten over schade/verlies



De reacties over geleden schade/verlies handelen ieder jaar in hoofdzaak over problemen tijdens de reis. Dit was in 2008 niet anders: ze maakten 65% van de klachten over schade/verlies uit.

In tegenstelling tot voorgaande jaren, handelden de klachten in 2008 niet langer voornamelijk over het verlies van handbagage. Het aantal klachten over lichamelijke schade opgelopen tijdens de reis ressorteerde namelijk op de eerste plaats. De verdere afhandeling van deze dossiers gebeurt echter niet door de klantendienst, maar door de juridische diensten. Deze klachten kunnen belangrijke (financiële) gevolgen hebben.

Het kostenplaatje

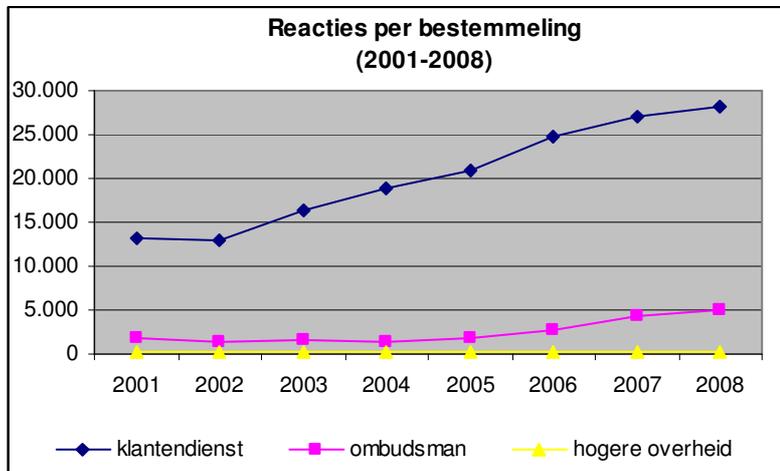


De meeste commerciële gestes van de klantendienst gebeuren via een terugbetaling, en niet via een compensatie onder de vorm van waardebons of geschenkbiljetten. Aan de eerste categorie werd 137.740 € besteed, aan de tweede 33.119 €. In totaal werd 170.859 € uitgegeven, 17% minder dan in 2007. Let wel: 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. 43% van het totaal bestede bedrag ging naar klanten die een klacht indienden, het overige deel quasi volledig naar dossiers naverkoop.

Behandeling van reacties ingediend bij de ombudsman

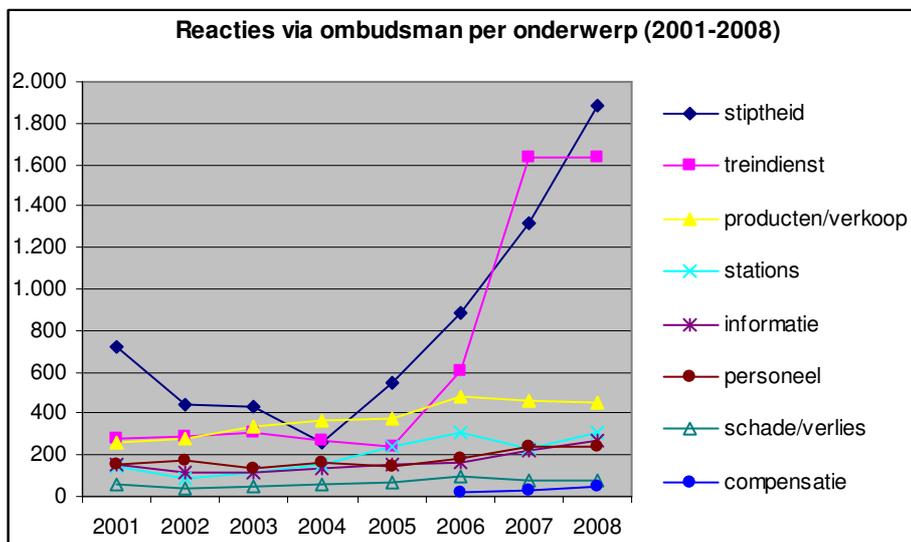
Aantal reacties per bestemming



Een ontevreden klant kan zich rechtstreeks tot de klantendienst richten, maar kan zich met zijn grieven ook tot de ombudsman bij de NMBS wenden. In 2008 gebeurde dit bij 15% van de dossiers.

Het aantal reacties dat de klantendienst via de ombudsman ontving, steeg in 2007 opmerkelijk (met 52%). In 2008 nam dit aantal nogmaals toe, maar niet zo drastisch als het vorige jaar (met 18%). Toch stellen we vast dat het aantal ombudsdossiers sneller steeg dan het aantal dossiers dat rechtstreeks bij de klantendienst werd ingediend (dat slechts met 3% steeg ten opzichte van 2007).

Aantal reacties per type en onderwerp

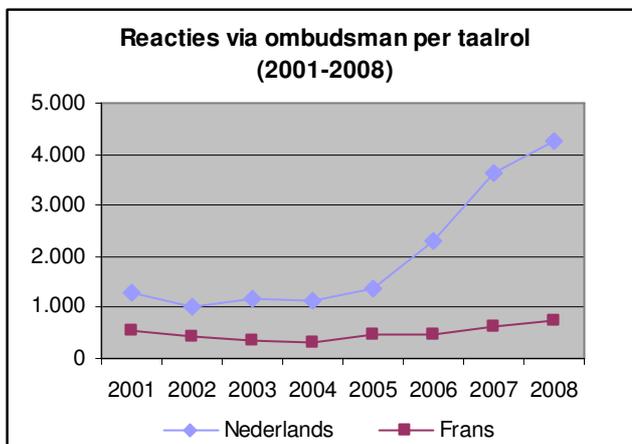


Net als de klantendienst ontvangt ook de ombudsman niet alleen klachten. Natuurlijk wenden vooral ontevreden klanten zich tot zijn dienst. Toch was 7% van de reacties in 2008 niet negatief.

De toename van het aantal klachten over de stiptheid viel reeds op in de grafiek met de top 3 van alle klachten.

Wanneer we louter de ombudsdossiers beschouwen, is de aandacht die naar dit onderwerp gaat echter nog markanter: het aantal ombudsdossiers hierover nam met 43% toe tov 2007. Bij de ombudsdossiers over de treindienst bemerken we dan weer een stagnatie tov 2007 - dus niet zo'n scherpe terugval als bij alle klachten (rechtstreeks of via de ombudsman) samen.

Meer reacties aan Nederlandstalige zijde



Van alle dossiers was 56% Nederlandstalig, 44% Franstalig. Wanneer we enkel de ombudsdossiers bekijken, is dit verschil echter veel meer uitgesproken: 85% van de dossiers zijn van Nederlandstaligen afkomstig!

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

5. Compensations des retards de trains en service national

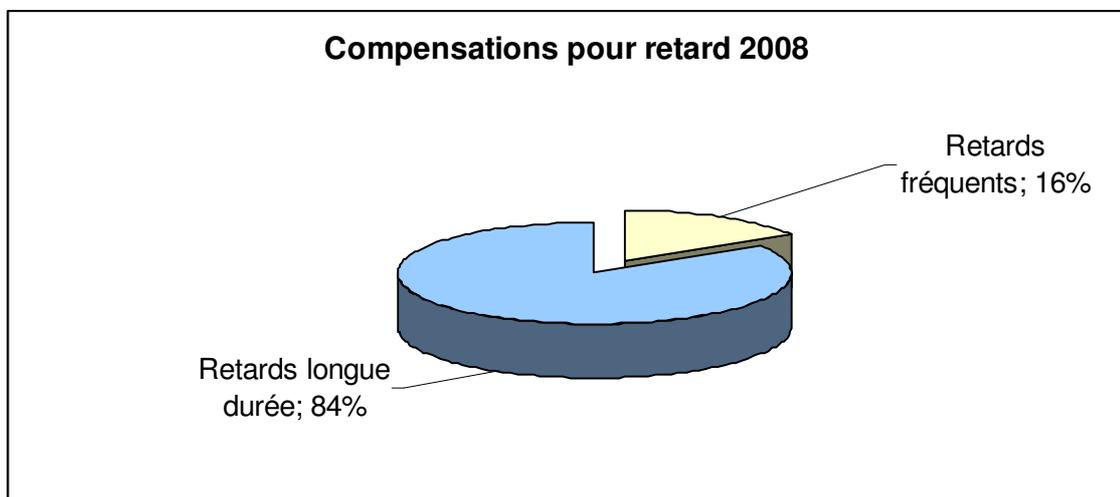
L'article 47 du Contrat de Gestion entré en vigueur en septembre 2006 prévoyait l'octroi d'une compensation pour :

- Les retards occasionnels de minimum 120 minutes.
- Les retards fréquents sur une même ligne, à raison d'au moins 25 retards de minimum 15 minutes sur une période de 6 mois.

L'article 33 du nouveau contrat de gestion prévoit, à partir de septembre 2008, une compensation de 100% aux voyageurs victimes de retards de minimum 60 minutes.

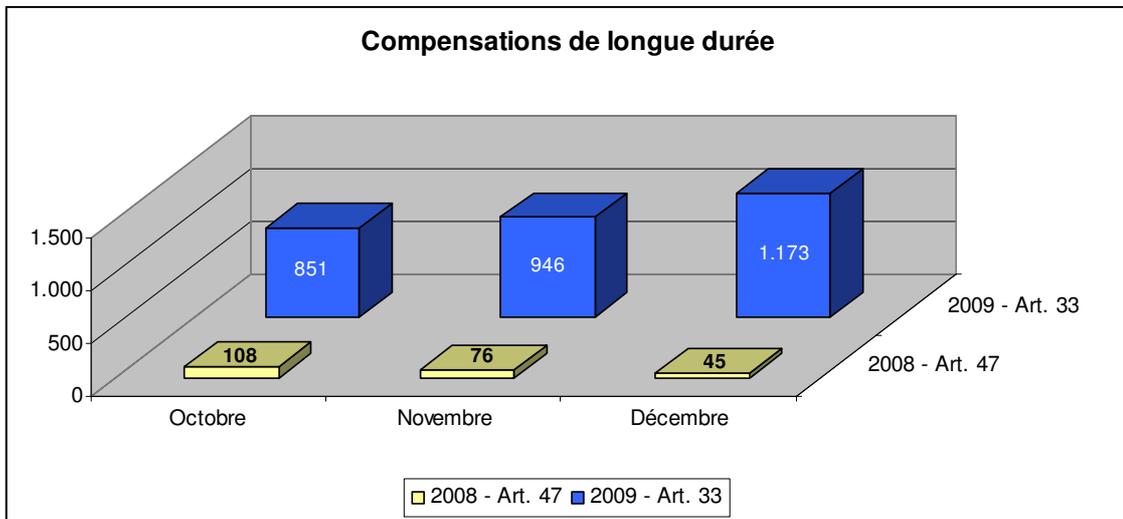
Pour les voyageurs qui subissent des perturbations de manière répétée, il est prévu :

- Une compensation de 25% lorsque le voyageur est victime de 20 retards (ou plus) d'au moins 15 minutes sur une période de 6 mois.
- Une compensation de 50% lorsque le voyageur est victime de 10 retards (ou plus) de 30 minutes sur une période de 6 mois.

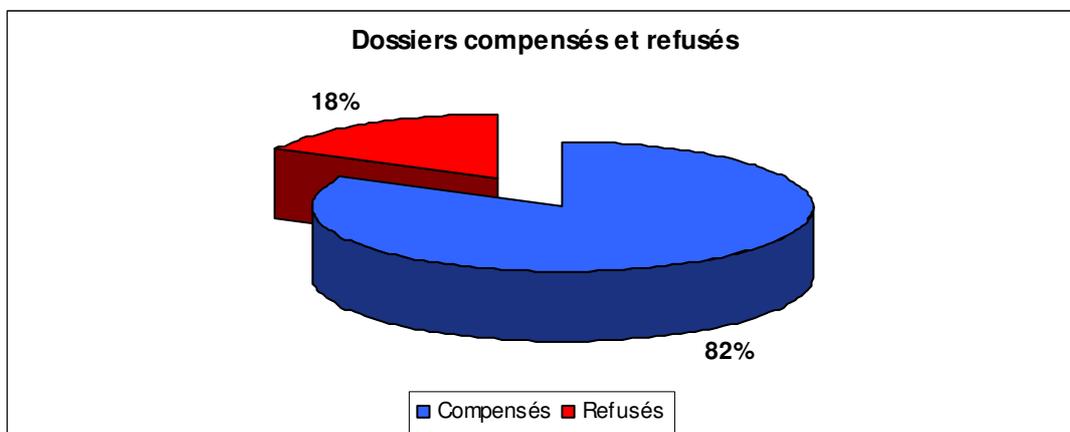
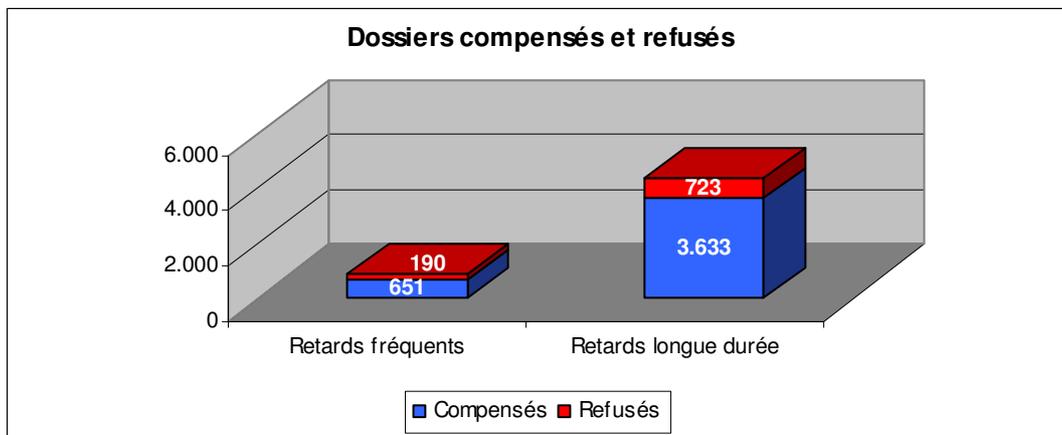


En 2008, le Service Central Clientèle a traité 5.197 demandes de compensation (contre 2.381 en 2007 soit une hausse de 118,3%) dont 4.356 concernaient les retards de longue durée (84%) et 841 des retards fréquents (16%).

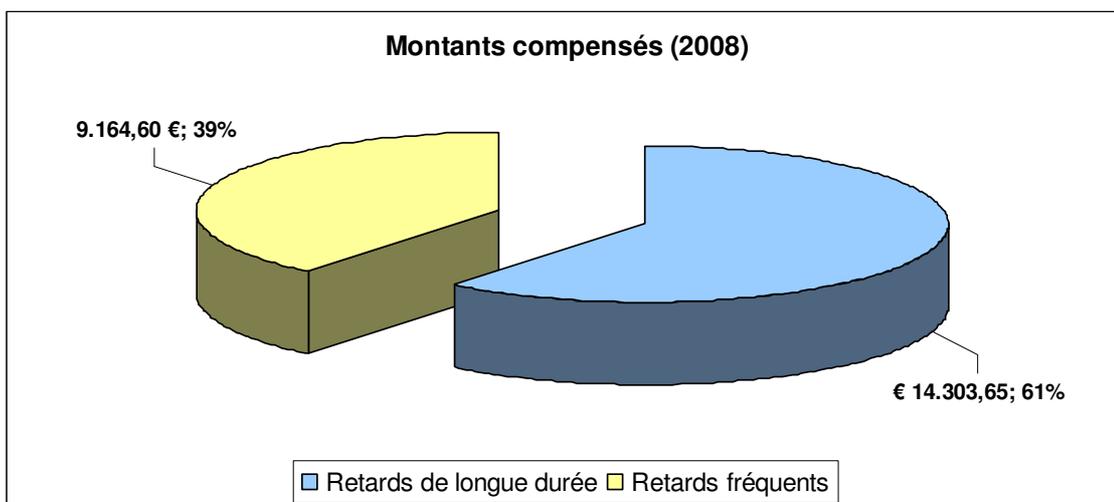
La réduction du délai de retards pour bénéficier d'une compensation de longue durée (de 120 min. à 60 min.) a eu pour effet de multiplier par 13 le nombre de requêtes, comparé au 4^{ème} trimestre 2007.



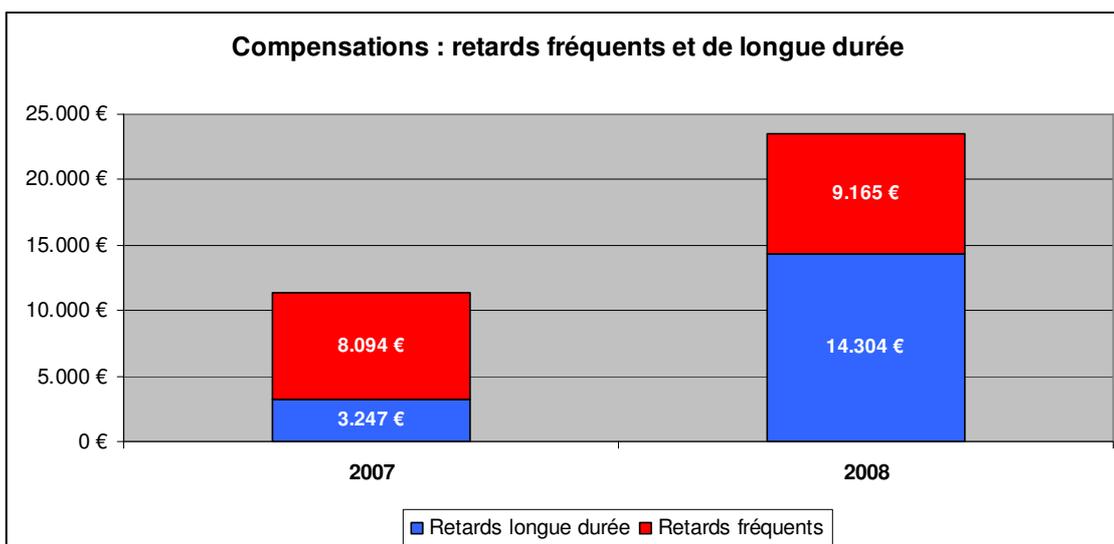
Il faudra attendre la fin du mois de mars pour connaître l'impact des nouvelles mesures plus généreuses applicables aux retards fréquents de minimum 15 minutes, sur des périodes de 6 mois. Il est à noter que 82% des requêtes ont été satisfaites contre 68% en 2007.



Le montant des compensations accordé en 2008 s'est élevé à € 23.468,25 contre € 11.340,97 soit une hausse de 106.9%.



La répartition est de 61% pour les retards de longue durée et 39% pour les retards fréquents.



Lorsque l'on compare 2007 et 2008, on constate une forte hausse (+ 341%) du montant des compensations pour retards de longue durée puisque l'on passe de € 3.247 à € 14.304.

Cette augmentation s'explique par le passage de 120 à 60 minutes.

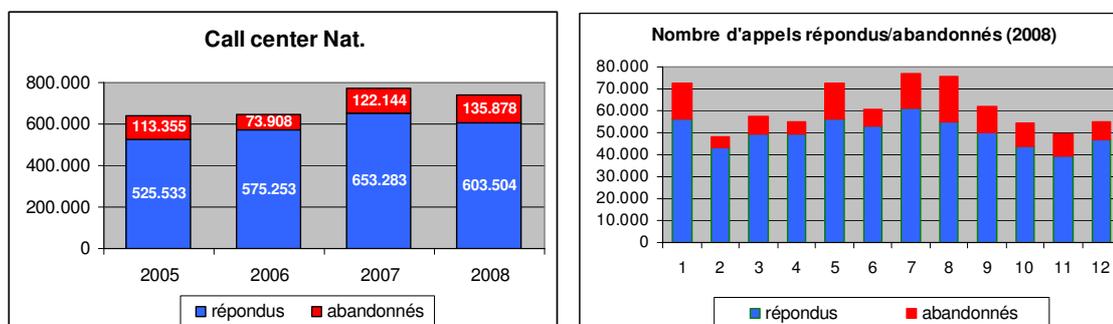
En ce qui concerne les retards fréquents, la hausse est de 13% et peut être imputable à la mauvaise régularité des trains ainsi qu'à une meilleure connaissance du système par nos clients.

Les montant compensés en 2008 se dans la grande majorité via le e-portefeuille (76%) et, dans une moindre mesure, via des bons de valeur (24%).

Type	Retards de longue durée	Retards fréquents	Total
e-portefeuille	60,6%	99,6%	76%
waardebon	39,4%	0,4%	24%

6. Le Call Center Voyageurs National

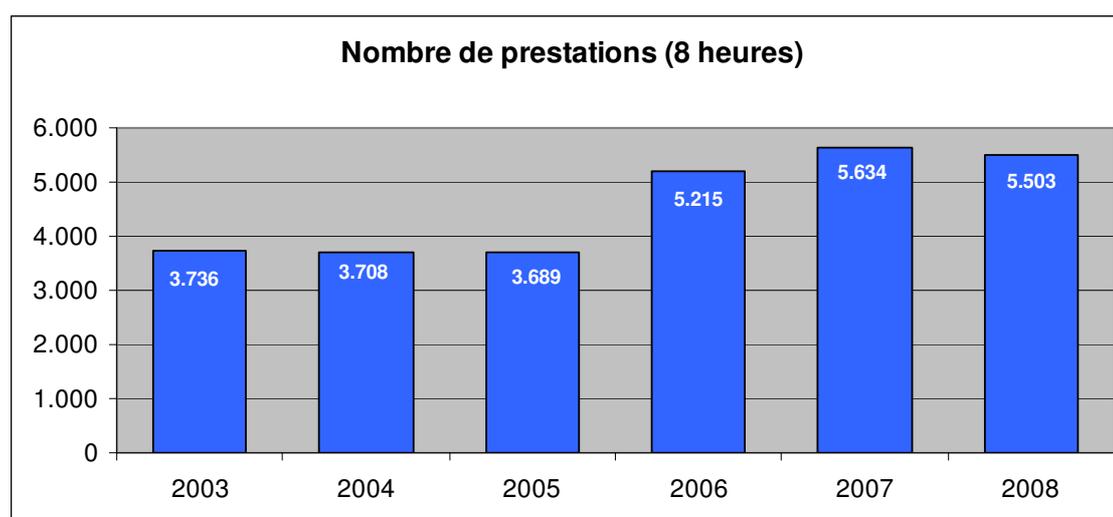
En 2008, le Call Center National a reçu 739.382 appels contre 775.427 en 2007, soit une baisse de 4,6%. Le nombre d'appels répondus a également baissé (- 7,6%) et celui d'appels abandonnés a logiquement augmenté (+ 11,2%).



En 2008, nous avons quelques pics de trafic :

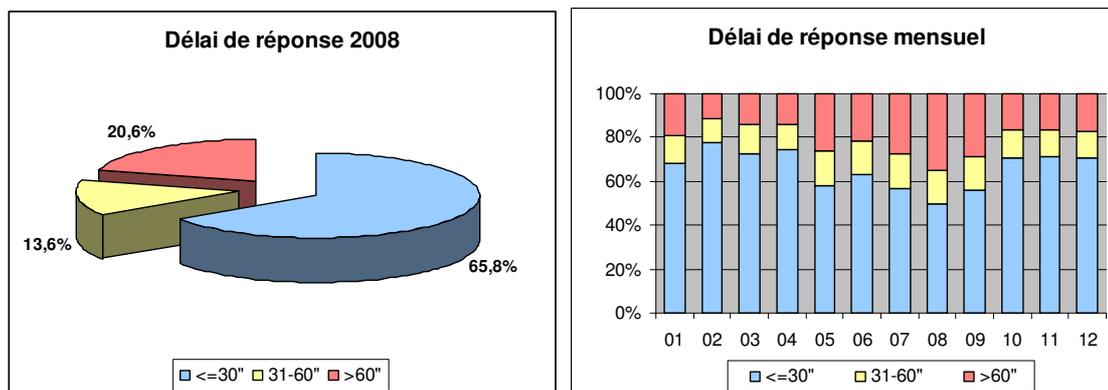
- Plusieurs arrêts de travail du personnel des trains entre janvier et avril.
- Des grèves annoncées en mai et juin.
- Les pics des mois de juillet et août correspondent à la période estivale où chaque année nous connaissons une hausse du trafic téléphonique.
- Collision de train au mois de juillet.
- Découverte d'une bombe en gare de Gand St-Pierre en décembre.

En 2008, le taux de réponse s'est élevé à 81,6% contre 84,25% en 2007 (- 3,15%).



En 2008, de nouveaux agents d'accueil sont arrivés au-compte-gouttes pour renforcer l'équipe en place. Durant plusieurs semaines, il n'y a pas eu de cours théoriques, les nouveaux agents ont donc été formés par d'autres agents d'accueils plus expérimentés.

En ne tenant compte que des appels répondus, on constate que près de 66% des appels sont répondus dans les 30 secondes et 80% dans la minutes. En 2007, les proportions étaient respectivement de 70% et 81%.

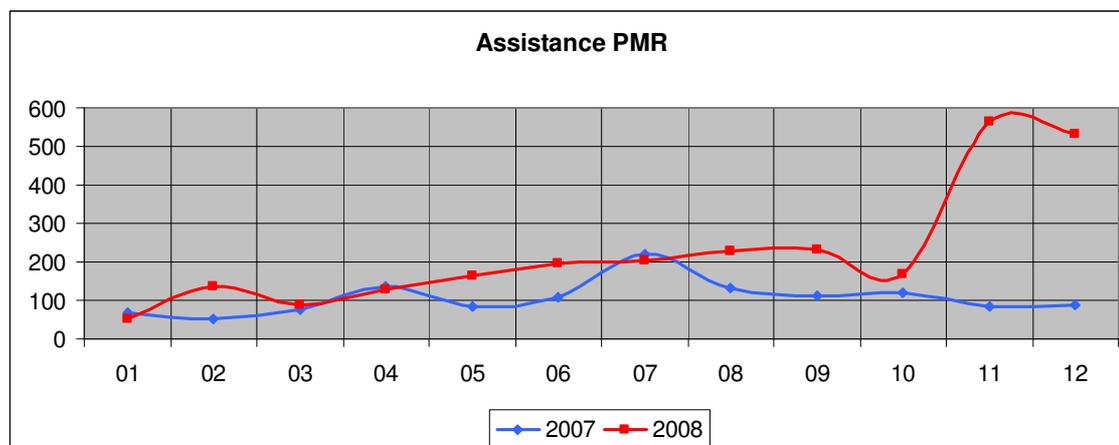


Il y a donc encore près de 20% des appels qui sont répondus après un délai d'une minute sans compter les appels non répondus, au nombre de 135.878 en 2008.

L'article 50 du nouveau Contrat de Gestion nous impose la création et l'organisation d'un Call Center pour l'assistance aux personnes à mobilité réduite (PMR).

Depuis le 1^{er} novembre 2008, notre Call Center a officiellement débuté avec la gestion des PMR.

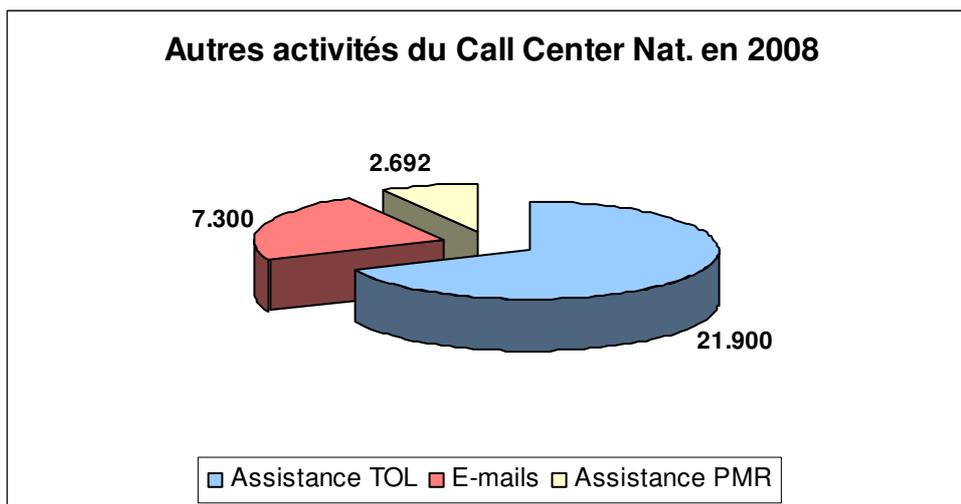
En 2008, la Call Center a reçu 2.692 demandes d'assistance soit une augmentation de 110% par rapport à 2007. 25 dossiers ont été refusés par manque d'accord des régions concernées.



Le traitement d'une demande d'assistance nécessite 10 à 15 minutes.

En moyenne, le Call Center reçoit quelques 30 appels et 30 e-mails par jour pour le « Ticket On Line » (TOL). Depuis mai 2008, les clients ont la possibilité d'acheter des billets via internet pour des événements (werchter, Pukkelpop, etc.) avec des périodes de pics durant les mois de juillet et août.

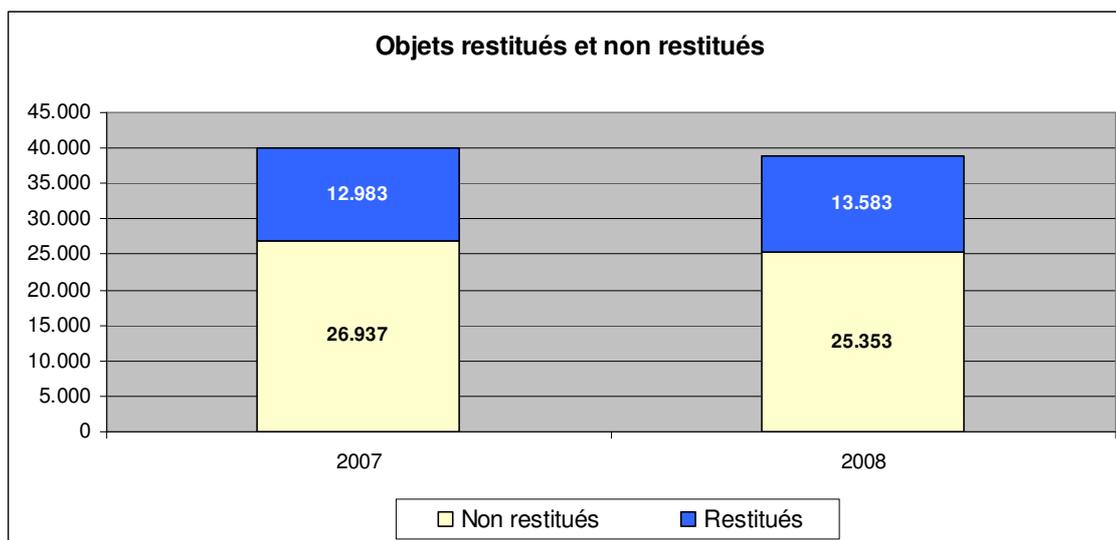
Le Call Center reçoit quotidiennement une vingtaine de mails de demandes d'information quant aux horaires, prix, etc.



7. Les objets trouvés/perdus

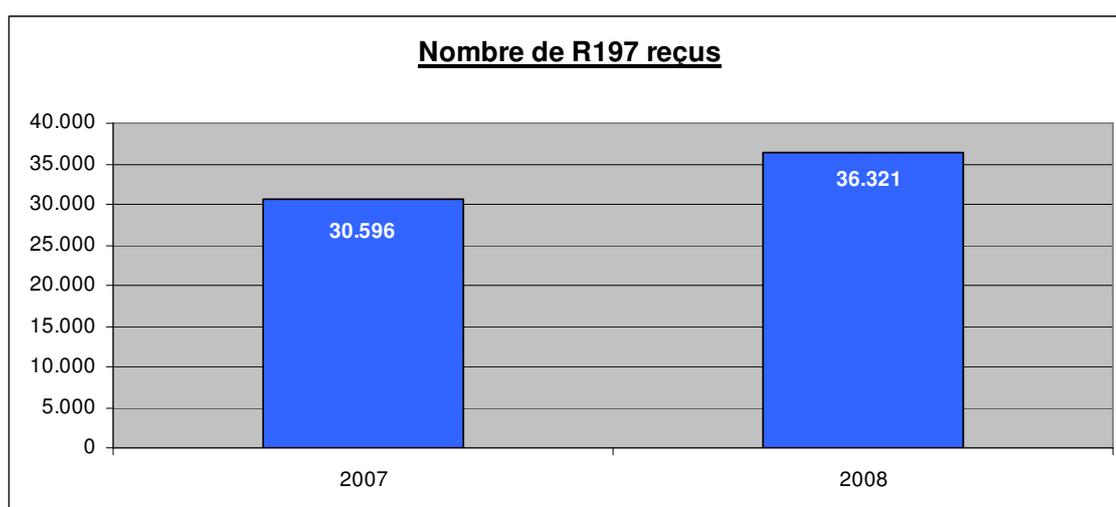
7.1. Les objets trouvés (non) restitués :

En 2008, quelques 38.936 objets ont été trouvés au sein des trains et gares du Groupe SNCB contre 39.920 en 2007 (- 2%).



Le nombre d'objets restitués a progressé de 5% passant de 12.983 en 2007 à 13.583 en 2008. Le taux de restitution s'élève donc à 35% en 2008 contre 33%.

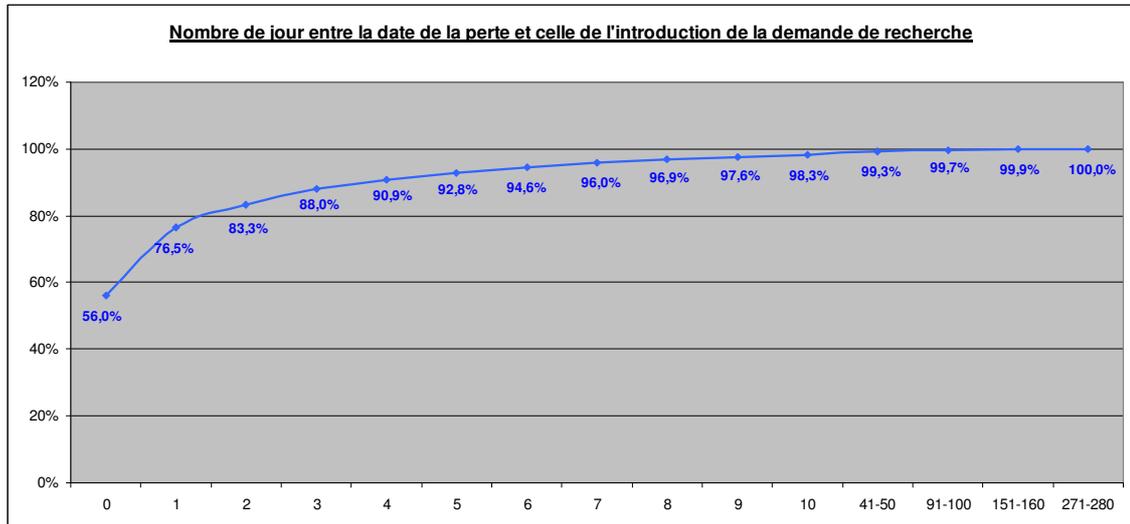
7.2. Les demandes de recherches :



Le nombre de demande de recherche d'objets s'établit à 36.321 en 2008 contre 30.596 pour l'année 2007 soit une hausse de 19%.

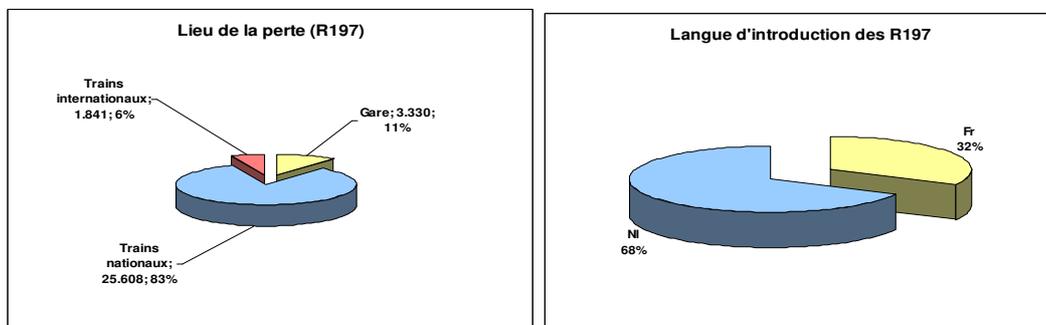
Partant du constat qu'on ne peut restitué que les objets qui font l'objet d'une demande, nous pouvons dire que le taux de restitution s'élève à 37% en 2008 contre 42% en 2007. Ceci s'explique par le fait que les vendeurs en gares, par manque de temps, n'effectuent pas suffisamment de recherches.

Pour remédier à ce problème, nous avons demandé à H – ICTRA de faire le nécessaire pour automatisé lesdites recherches.

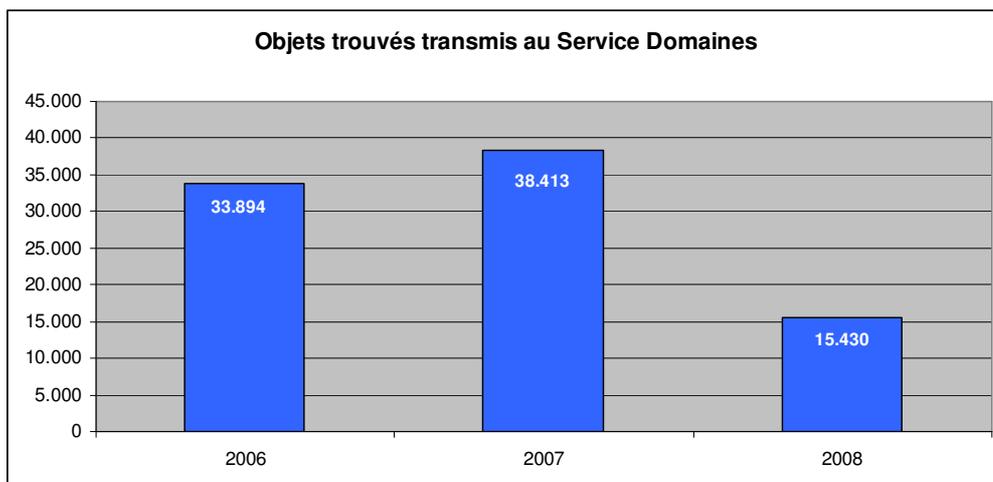


Lorsque l'on examine le délai entre le jour de la perte d'un objet et le jour de l'introduction de la demande, on constate que plus de la moitié des demandes (56%) sont introduites le jour même. Ce chiffre grimpe à un peu plus de 76% après un jour et à près de 98% après 10 jours. Il ressort que les usagers sont assez prompts à introduire une demande mais que nous devons encore améliorer notre communication.

Selon les demandes de recherches (R197) introduites par les clients, une grande partie est perdue à bord de train en trajets intérieurs et un faible nombre à bord de trains internationaux ou dans une gare. De plus, une majorité est demande est introduite en néerlandais.



7.3. Objets transmis au S.P.F. Finances – Service Domaines :



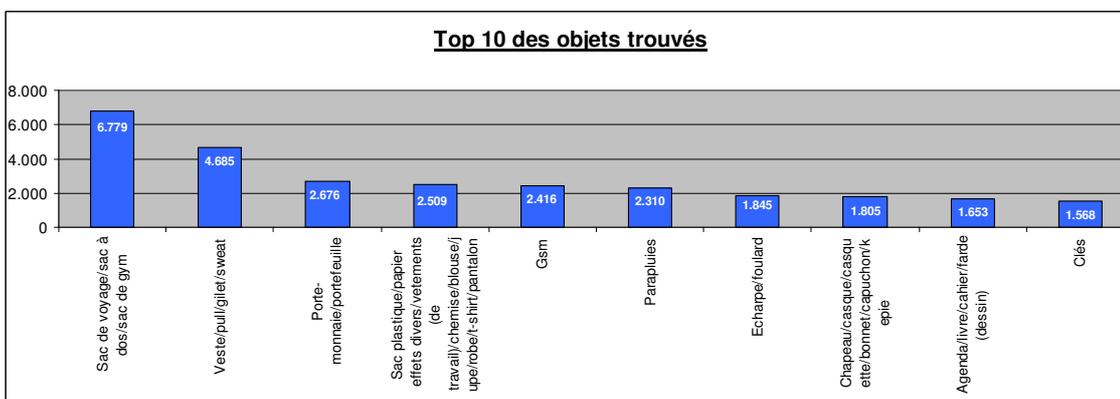
En 2008, le nombre d'objets remis au SPF Finances – Domaines était de 15.430 contre 38.413 en 2007 soit une baisse de 60%. Ceci s'explique par le fait que le service Domaines est venu récupérer les objets trouvés beaucoup moins souvent. Il est possible que le projet de loi en cours prévoyant la remise des objets trouvés non restitués à des entreprises d'économies sociales au lieu du service Domaines ait pu crispé certains esprits.

Entre 2006 et 2007, le nombre d'objet remis au service Domaines était passé de 33.894 à 37.936 quelques 37.936 soit une hausse de 12%. Cette hausse s'explique par le fait que pour des raisons de sécurité incendie, nous avons dû réduire le nombre d'objets trouvés présents au Dépôt Central des Objets Trouvés (DCOT).

7.4. Nature des objets :

Comme l'indique le graphique ci-dessous, les objets les plus trouvés sont les sacs de voyage/sac à dos/sac de gym (6.779), les vestes/pull/gilet (4.685), les porte-monnaie/portefeuilles (2.676), etc.

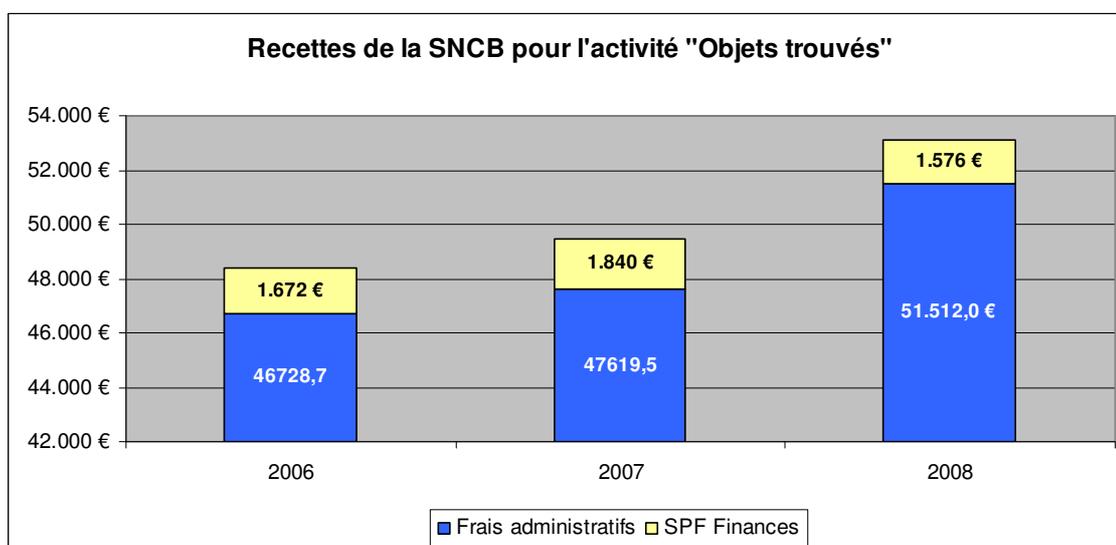
Le nombre des objets de ce top 10 représente 73% du total des objets perdus.



7.5. Aspects financiers :

Lorsque le client vient récupérer son objet, il doit payer des frais administratifs qui s'élèvent à € 3,8 (au 01-02-08 et € 3,7 au mois de janvier 2007). Bien qu'il n'y ai 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 perçue € 53.088 contre € 49.459,5 en 2007 soit une hausse de 7%. Ceci s'explique par les hausses respectives du nombre d'objets restitués (+ 5%) et du montant des frais administratifs (€ 3,80 contre € 3,70) malgré une baisse du montant perçu du SPF Finances (- 14%).

7.6. L'avenir des objets trouvés :

Compte tenu du risque d'incendie du Dépôt Central des Objets Trouvés et du coût qu'il génère, nous avons, dans un premier temps, réduit le nombre d'objets trouvés présents au DCOT à un mois contre six précédemment.

Dans un deuxième temps, un projet de loi est en cours (il doit encore être voté) a été préparé. Celui-ci prévoit qu'au bout de 50 jours (contre 6 mois actuellement), les objets trouvés non restitués seront remis à des entreprises d'économie sociale. Les objets seraient ainsi conservés dans les gares où ils ont été trouvés.

8. Le Comité Consultatif des Usagers (CCU)

En 2008, le Groupe SNCB a reçu seulement 7 avis du Comité Consultatif des Usagers (CCU) contre 30 en 2007 (- 77%). Nous ne connaissons pas la cause de cette forte baisse du nombre d'avis en 2008.

De plus, au moment où nous rédigeons ce rapport, le Comité n'a toujours donné sa conférence de presse annuelle qui a normalement lieu au mois de février.

Voici le titre des avis 2008 :

- 08/01 Se mettre dans la peau des voyageurs.
Zich inleven in de situatie van de reizigers.
- 08/02 Plus qu'une seule gare par commune ?
Nog maar een station per gemeente ?
- 08/03 Comment passer d'un quai à l'autre en toute sécurité.
- 08/04 Bâtiments de gare délaissés – Accueil des voyageurs.
- 08/05 Is de Diabolo-taks gerechtvaardigd ?
- 08/06 Trains « Vides » ? La question des trains sous-occupés.
« Lege » treinen – wat met deonderbezette treinen ?
- 08/07 Les navetteurs de Vielsalm à Luxembourg.

9. Conclusion

Voilà, vous venez de prendre connaissance de ce rapport d'activités qui j'espère vous a convaincus du bien fondé du Service Central Clientèle.

Comme vous avez pu le découvrir, pas mal de nos KPI ont connu une dégradation certaine. Même si les raisons sont connues, il est indispensable d'apporter à ce phénomène une réponse professionnelle. Tous nos chiffres, sauf ceux des moyens humains, sont en augmentation. Il est dès lors devenu indispensable de d'organiser autrement le SCC. La hiérarchie est consciente de l'importance d'une visibilité accrue du point d'entrée unique pour que le client puisse contacter la société. Ce contact peut se faire par écrit (C280), par mail et de plus en plus par téléphone. Aussi la création d'un service clientèle multiservices et multicanal est plus que jamais à l'ordre du jour.

Rappelons-nous, en 2000, lors de sa création, une firme est venue nous aider à la mise en place du Service Clientèle. Au fil des ans nous avons migré d'une situation « service après vente (SAV) vers une solution Back Office (BO) spécialisé, avec comme conseil de créer à terme un service intégré, multicanal et multiservices. C'est cette partie que nous allons implémenter en 2009 et après.

L'objectif spécifique est la mise en place progressive, d'un nouveau système organisationnel permettant une amélioration de l'image de marque de la Société en veillant à offrir un service intégré au départ du Service Central Clientèle existant.

Le but est d'optimiser le service en ce qui concerne les réponses aux besoins de la clientèle de la manière la plus efficace possible.

Ces dernières années, le nombre de tâches confiées au Service Clientèle a connu un accroissement très important, ce qui a conduit aussi inévitablement à une forte augmentation du volume de travail. Il faut constater que le SCC est aujourd'hui insuffisamment organisé :

- La centralisation des appels pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) amène une charge de travail supplémentaire au Call Center qui connaît des pics et des périodes « creuses » qui ne sont pas suffisamment pris en compte. Enfin, se pose la difficulté de recruter des opérateurs bilingues dont la solution réside dans la création d'un Call Center virtuel au départ des 3 call centers de la Direction Générale Voyageurs National (BXL, Mons et Gand).

- La répartition des tâches entre les divers Back Offices du SCC n'est pas optimale: plusieurs bureaux traitent des réactions clients ou suivent les voyages irréguliers. Cela complique entre autres, la gestion du courrier et le suivi des dossiers, ce qui représente un obstacle certain pour l'automatisation de certaines tâches ou le développement d'une spécialisation.
- La prochaine mise en application des amendes administratives (notamment en raison de la séparation légale entre "agent constatateur" et "agent sanctionnateur" requiert la réorganisation de la gestion, du traitement et du recouvrement des irrégularités voyageurs.
- La gestion des Objets Trouvés est actuellement centralisée au niveau du SCC. Un projet de loi prévoit à court (moyen ?) terme la suppression du Dépôt Central qui conduira à la décentralisation de cette activité au niveau des gares.

L'accroissement important du nombre de dossiers à traiter et des agents à gérer (plus de 150 collaborateurs) justifie amplement la révision des structures et de l'organisation même du Service Central Clientèle. La volonté de la Direction Générale Voyageurs National est d'augmenter la qualité du service et son efficacité. Il se fait ressentir un besoin urgent en personnel d'encadrement.

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

- Plus grande qualité du service au client par la diminution des délais de réponse ou du temps d'attente au Call Center.
- 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 de marque.
- Enrichissement de la fonction des agents.

Il est évident que pouvoir atteindre les objectifs et défis à relever, il sera indispensable de se doter des supports techniques modernes.

D'une façon générale, les activités du SCC seront réparties en deux grands blocs (Service Clientèle et Irrégularités) soutenus par un bureau Management support.

Le bloc « Service Clientèle » sera composé d'un Front Office et de plusieurs Back Offices qui gèreront les activités commerciales.

Le bloc « Irrégularités » s'occupera de toutes les activités de recouvrement : C170, Amendes Administratives, contentieux ainsi que du suivi des diverses applications du SCC.

La mise en place de la nouvelle structure présentée se fera par phases. Les Back Offices seront d'abord mis en place (déménagement, regroupement physique des agents...) tandis que le Front Office fait encore l'objet d'une analyse et d'une étude interne.

C'est avec l'ensemble du personnel concerné que cette mutation doit avoir lieu.

Nous sommes convaincu qu'à terme (à l'horizon 2011), la SNCB se sera doté d'un SCC performant.

C'est notre objectif et notre souhait le plus cher. Il y a donc du pain sur la planche.

Philippe Portogallo.