

Gare	Semaine	Samedi	Dimanche
Louvain Tél.: 016-22.13.21 Fax: 016-23.81.78	6.45-19.15	7.00-18.00	6.45-14.45
Malines Tél.: 015-41.24.82 Fax: 015-43.19.29	7.00-18.30	Fermé	Fermé
Mons Tél.: 065-32.22.10 Fax: 065-32.24.37	6.30-22.00	7.00-22.00	7.00-22.00
Namur Tél.: 081-25.22.22 Fax: 081-25.22.88	4.30-0.00	4.30-0.00	4.30-0.00
Ostende hiver été Tél.: 059-70.08.81 Fax: 059-70.08.83	7.00-19.00 7.00-20.30	8.00-19.00 8.00-20.30	9.30-19.00 8.00-20.30
Tournai Tél.: 069-22.10.51 Fax: 069-84.12.52	8.00-18.45	8.00-12.00 13.00-17.00	Fermé
Verviers-Central Tél.: 087-33.16.14 Fax: 087-35.11.33 (* du 15 mai au 15 septembre)	7.30-19.00	8.00-18.30	8.00-16.30(*)

Editeur responsable: Etienne Schouppe - rue de France 85 - 1070 Bouvilles - décembre 1994

Objectif Qualité

Une charte pour la clientèle



Cher client,

Un dépliant vous a fait connaître les lignes de force de notre charte pour la clientèle.

La présente version vous livre bien plus d'informations sur les réponses que nous voulons donner à votre attente. Elle parle en termes de confiance, de sécurité, de qualité. Elle vous explique ce que nous voulons vous offrir en trafic intérieur.

Nous voulons - disons-le sans détour - mettre la qualité de nos services le plus possible en concordance avec vos souhaits. Une enquête, en 1993, a fait la lumière sur ce que vous appréciez et ce qu'il faut améliorer. Vous en lirez les résultats tout au long de cette brochure. Sachez, pour avoir une bonne compréhension de ces données, que les personnes interrogées avaient, pour chaque sujet, à choisir entre cinq appréciations: très bon, bon, moyen, mauvais, très mauvais. Les deux dernières désignent les domaines dans lesquels nous devons fournir le plus d'efforts. Sans pour autant délaisser les autres domaines: nous visons l'appréciation "très bon" dans tous les cas.

Lisez cette charte attentivement. Elle ne change en rien notre responsabilité et ne limite pas vos droits de client. Considérez-la comme notre engagement à votre égard, jour après jour, train après train.

Bonne lecture. Et bons voyages en train.

Etienne Schouppe
Administrateur Délégué

décembre 1994

1. Une offre transparente
2. La bonne information
3. Un transfert aisé avec bus, tram, métro
4. Des gares bien aménagées
5. Une vente efficace
6. Un voyage confortable
7. Sécurité dans les gares
8. Une écoute permanente
9. Un service après-vente convivial
10. Un accueil de bonne qualité



1. Une offre transparente

Nous proposons une gamme étendue de services de trains pour répondre avec à propos aux besoins très divers de notre clientèle.

L'un de nos principaux objectifs consiste à vous offrir des trajets aussi rapides que possible.

Par des études de marché, nous sondons en permanence les souhaits de notre clientèle. Partant de ces études et des possibilités techniques (que nous affinons sans cesse), nous ajustons notre offre d'année en année. Que vous preniez le train pour vous rendre au travail ou à l'école, ou encore pour une excursion, vous trouverez toujours une formule de prix appropriée.

L'alphabet du service habituel

Suivant un schéma de circulation cadencée:

- IC** Trains Intercity, qui assurent des liaisons rapides entre les agglomérations et villes importantes, sur de longues et moyennes distances. Ces trains font les mêmes arrêts à chaque voyage.
- IR** Trains Interrégions, qui desservent davantage de localités.
- L** Trains locaux, qui stoppent dans toutes les gares, à tous les points d'arrêt. Quelques points d'arrêt ne sont toutefois desservis que par des trains P ("de pointe").

Hors cadence horaire:

- P** Trains de complément qui accroissent l'offre aux heures de pointe.
- T** Trains touristiques qui rallient en direct les zones de tourisme et de vacances (littoral, Ardenne).
- INT** Trains internationaux. Certains sont aussi accessibles en service intérieur.

2. La bonne information

Vous voulez tout savoir sur les relations de ville à ville, les heures de départ et d'arrivée, les prix, les correspondances à prendre... Bref, tout ce qui a trait à votre voyage.

Notre réponse passe par différents canaux.

Brochures et dépliant

Nos brochures et dépliant donnent une information concise et répondent aux questions les plus courantes.

Le tableau suivant donne un aperçu des possibilités.

Type d'information	Indicateur	Aridisc	Brochure IC/IR	Dépliant lignes (1)	Dépliant gares (2)	Dépliant tarifs
Horaires service intérieur						
- trains IC						
- trains IR						
- trains L						
- trains P						
- trains T						
Aperçu formules de voyage						
Prix						
Description infrastructure d'accueil des gares						
Numéros d'appel bureaux d'information et gares						
Où les obtenir ?	En vente aux guichets des gares		Gratuitement dans toutes les gares	Gratuitement dans les gares de la ligne concernée	Gratuitement dans la gare concernée	Gratuitement dans toutes les gares
				Distribution gratuite toutes boîtes		

(1) informations relatives à la ligne concernée (2) informations relatives à la gare concernée

Les nouvelles formules, les aménagements aux formules existantes, les prix nouveaux sont présentés dans des dépliant, sur des panneaux de communication dans les gares et via les médias.

Votre avis sur notre palette d'information

ENQUETE: (RESULTAT CUMULE: 3 + 4 + 5)	
• Indicateur	94% des clients interrogés
• Aridisc	96%
• Brochures	95%
• Dépliant	95%

(3 = moyen; 4 = bon; 5 = très bon)

Information par notre personnel

Au téléphone

Les gares donnent par téléphone toute information spécifique sur le voyage que vous projetez. Pour connaître le numéro de votre gare, consultez l'annuaire à la rubrique Chemins de fer. Mais vous trouverez dans cette charte les coordonnées utiles de nos bureaux de renseignements.

La centrale nationale d'information par téléphone, installée à Bruxelles, répond au 02-219.26.40 tous les jours de 6 h 30 à 22 heures.

Nous étudions actuellement un système informatisé que vous pourrez appeler par téléphone. Les médias vous avertiront bientôt de son lancement.

En gare

Notre personnel de vente et d'information est à votre disposition dans les gares. N'hésitez pas à l'interroger: formé en permanence, il est en mesure de bien vous renseigner.

Pour ne pas allonger votre temps d'attente au guichet, nous avons ouvert des bureaux de renseignements spécialisés dans les grandes gares. Vous y trouverez des interlocuteurs attentifs ainsi que nos brochures et dépliants.

Dans le train

Le personnel d'accompagnement des trains, pendant le voyage même, vous renseignera volontiers sur les horaires, les prix, les différentes formules de voyage.

Votre avis sur notre personnel

ENQUETE: (RESULTAT CUMULE: 3 + 4 + 5)	
Aux guichets	
• Amabilité	87%
• Clarté de l'information "horaires"	92%
• Clarté de l'information commerciale	87%
Aux bureaux de renseignements	
• Amabilité	92%
• Clarté de l'information	95%

Information par les médias

Les médias répercutent aussi les informations qui concernent la SNCB: nouvelles formules, modifications aux horaires, matériel roulant nouveau, travaux importants, résultats financiers, etc.

Et en cas d'imprévu...

Les médias et un affichage dans les gares annoncent en temps utile les modifications temporaires (souvent de longue durée) planifiées au service des trains.

Mais un train peut prendre du retard de manière inattendue. Dans les gares, nous en informons la clientèle aussi tôt que possible par la sonorisation. Si le trafic est sérieusement perturbé, nous installons des "infokiosques" dans les grandes gares.

Lorsqu'une perturbation survient en route, nous nous efforçons de vous renseigner dans le train même sur le déroulement ultérieur du voyage (notamment de l'itinéraire alternatif choisi).

Votre avis sur l'information en cas de perturbations

ENQUETE: (RESULTAT CUMULE: 3 + 4 + 5)	
Dans les gares	
• nombre de communications	73%
• clarté	67%
Dans les trains	
• nombre de communications	61%
• clarté	66%

Nous continuons d'investir en moyens de communication pour pouvoir vous informer valablement en cas d'imprévu. Courant 1995, précisément, le personnel des trains sera équipé d'ordinateurs portables de vente et d'information. Il pourra ainsi encore mieux vous aider.

Enfin, dans les nouvelles voitures et automotrices qui entreront en service à partir de la fin 95, la sonorisation sera complétée par des écrans d'info digitalisée.

3. Transfert aisé avec bus, tram et métro

Vous accordez - nous en sommes persuadés - une grande importance aux transports complémentaires, avant et après le voyage en train. Nous nous concertons avec les sociétés régionales pour que dans un grand nombre de localités, les correspondances train-bus soient améliorées. Pour qu'on veille à leur bonne réalisation et qu'on favorise la coordination, nous installons près des gares les plus importantes un matériel de communication efficace entre notre personnel et les chauffeurs de bus.

Nous vendons des titres de transport combinés qui donnent droit, en plus du voyage en train, à des trajets sur les réseaux STIB, TEC et De Lijn. A l'achat d'une carte train mixte, vous paierez moins que si vous achetiez les abonnements des différentes sociétés pour le même parcours.

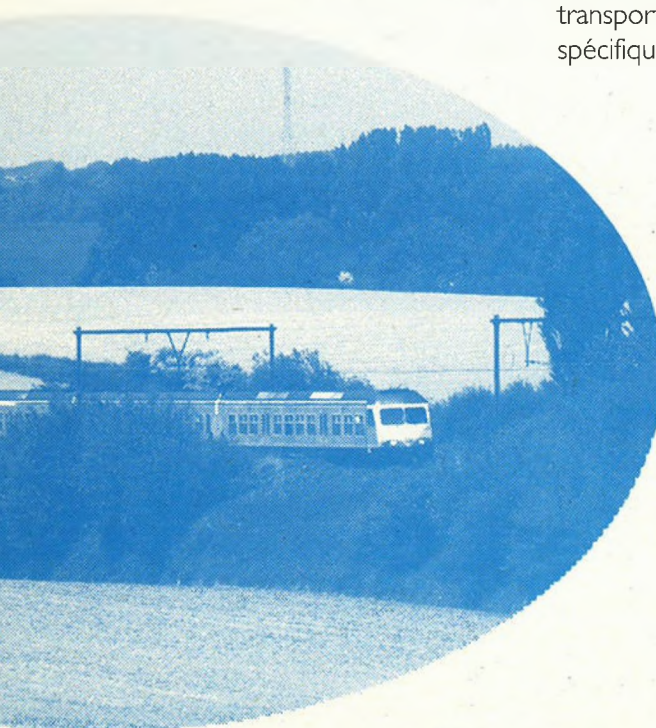
Nous veillons à bien signaler l'itinéraire vers les arrêts de bus, de tram, de métro. Et nous affichons dans nos gares les horaires de ces services locaux. Avec la collaboration de nos partenaires régionaux, nous diffusons ces informations partout, d'une manière uniforme et bien visible.

Votre avis sur les transferts train/ autre transport en commun

ENQUETE:
(RESULTAT CUMULE: 3 + 4 + 5)

- Correspondances entre transports publics 73%

La coordination entre les entreprises de transport public peut porter encore plus de fruits. Nous y travaillons avec les sociétés régionales de transport pour mettre au point à l'échelon local des améliorations spécifiques.



4. Des gares bien aménagées

Des gares propres et confortables

Nous poursuivons nos efforts pour pouvoir vous accueillir dans des gares conviviales et bien entretenues. Dans les points d'arrêt (où aucune vente n'est organisée), nous voulons vous offrir du confort et de l'information en installant des abris et en affichant des horaires bien lisibles.

Et une bonne signalisation, pour bien vous orienter, est indispensable partout où nos trains s'arrêtent.

Votre avis sur le confort offert

ENQUETE:
(RESULTAT CUMULE: 3 + 4 + 5)

Confort d'attente dans les gares

- Nombre de places assises dans le bâtiment 68%
- Nombre de places assises et d'abris sur les quais 60%

L'aménagement n'est pas le seul point d'appréciation possible. Votre jugement s'appuie aussi - sans doute autant - sur l'entretien des lieux.

Votre avis sur la propreté des gares et points d'arrêt

ENQUETE:
(RESULTAT CUMULE: 3 + 4 + 5)

- Salles d'attente et de guichets 90%
- Passages sous voies et escaliers 80%
- Quais 88%
- Toilettes 70%
- Voisinage de la gare 85%

Notre personnel assure le nettoyage quotidien de la gare. Des équipes mobiles se chargent depuis peu d'un entretien complémentaire. Expérimentale aujourd'hui, cette initiative peut prendre dans l'avenir un caractère définitif à l'échelle du pays.

Et si tous nos clients jouent la carte du respect, l'objectif "gares propres" sera plus sûrement atteint.

Des gares bien accessibles

Même si vous n'y allez pas à pied, la gare doit être facilement accessible. Raison supplémentaire pour favoriser le transfert avec les autres transports en commun.

Votre avis sur l'accessibilité de nos gares

ENQUETE: (RESULTAT CUMULE: 3 + 4 + 5)	
• Facilité d'accès à la gare	94%

Emplacements pour voitures et vélos

A vous qui utilisez un moyen de transport privé, nous voulons offrir des facilités de stationnement à la gare. Des emplacements pour votre voiture, votre vélo, votre moto... gratuits ou à un prix avantageux. Assez nombreux et bien adaptés, objectifs que nous poursuivons particulièrement lorsque nous réaménageons les abords de nos gares.

Votre avis sur l'offre de stationnement

ENQUETE: (RESULTAT CUMULE: 3 + 4 + 5)	
• Autos	69%
• Vélos	84%
• Motos	83%
• Places réservées aux handicapés	77%

Facilités pour les handicapés

Si vous êtes handicapé, vous devez aussi pouvoir prendre le train. Notre personnel vous accompagne dans la gare et vous aide à embarquer. Dans certaines gares, un fauteuil roulant et une rampe mobile d'embarquement facilitent les choses. C'est bien entendu un service gratuit.

Pour que du personnel soit disponible en temps voulu (ce que nous ne pouvons garantir en permanence dans de nombreux endroits), nous demandons d'avertir la gare de départ 24 heures avant le voyage. Nous pouvons ainsi réagir utilement: tout préparer pour bien vous accueillir ou au besoin vous aiguiller d'emblée vers une gare voisine mieux équipée.

Des emplacements vous sont réservés dans nos parkings. Vous pouvez vous y garer gratuitement en affichant une "Carte pour stationnement sans limitation de durée".

Un dépliant - disponible dans nos bureaux de renseignements - énumère les facilités réservées aux handicapés dans nos gares. L'indicateur officiel reprend un aperçu de ces données.

5. Une vente efficace

Une attente minimale au guichet

Nous avons installé dans les gares un appareillage de vente ultra moderne. Notre personnel peut ainsi délivrer immédiatement quasi tous les titres de transport. Le temps d'attente aux guichets s'en trouve limité: en moyenne, à l'échelle du pays, il ne dépasse pas deux minutes.

Votre avis sur le temps d'attente

ENQUETE: (RESULTAT CUMULE: 3 + 4 + 5)	
• Attente aux guichets	91%

Dans les prochaines années, nous équiperons un grand nombre de gares de très pratiques distributeurs automatiques. Cela rendra les pointes moins sensibles et la vente possible pratiquement toute la journée.

Anticipez

Votre billet peut être acheté déjà cinq jours avant le voyage. Vous pouvez, de même, faire valider une carte train pour une nouvelle période cinq jours avant le début de celle-ci.

Des formules telles que Go Pass, Multi Pass, Golden Railpass et les cartes de dix trajets peuvent couvrir plusieurs voyages.

Important !

Achetez toujours votre titre de transport avant de commencer le voyage. C'est le processus normal.

L'achat est également possible dans le train, mais il ne faut pas en faire une règle. Même équipés d'un ordinateur de vente portable, les gardes ne pourront pas délivrer absolument tous les types de titres de transport. Ils ont en outre d'autres missions à remplir.

Et dans le train...

Si vous voulez acheter votre titre de transport dans le train même, tenez compte de deux particularités:

- avant d'embarquer, vous devez impérativement prévenir le personnel du train que vous n'avez pas encore de billet;
- le garde appliquera le prix habituel pour le trajet à couvrir, net si vous êtes parti d'un point d'arrêt ou d'une gare dont les guichets étaient fermés, majoré de 80 francs(*) s'il vous était possible d'acheter votre billet au guichet.

(*) A partir du 1er février 1995

Si vous avez en poche un Pass ou une carte de dix trajets, remplissez toujours la case ad hoc avant de monter dans le train.

De toute façon, avertissez toujours le garde si vous embarquez sans titre de transport. A défaut vous serez en infraction. Et dans ce cas, au tarif normal, vous devrez ajouter au minimum 500 francs, voire 5.000 francs au moins si vous ne payez pas dans les cinq jours ouvrables.



6. Un voyage confortable

A l'heure prévue dans l'indicateur

La ponctualité compte parmi nos objectifs prioritaires.

Notre service de trains est un mécanisme si fin qu'un grain de sable peut, particulièrement aux heures de pointe, enrayer le mouvement dans l'ensemble du réseau.

En 1993, la gare terminale a été atteinte à l'heure prévue ou avec un maximum de 5 minutes de retard par 92,6 % de nos trains.

Votre avis sur la ponctualité de nos trains

ENQUETE:
(RESULTAT CUMULE: 3 + 4 + 5)

• Ponctualité du trafic 72%

Pour les conditions hivernales extrêmes, un plan de secours nous permet de vous conduire à destination le plus vite possible. Nous appliquons des horaires spéciaux et nous réduisons le nombre de trains en marche pour assurer une certaine régularité au trafic.

Ce plan est expliqué dans un dépliant distribué gratuitement avant l'hiver. Et les médias annoncent immédiatement sa mise en oeuvre.

Le tableau que voici est une photographie de la régularité des trains sur les lignes principales autour de Bruxelles en 1993. Nous le publierons désormais chaque année. Vous pourrez ainsi mesurer l'évolution dans ce domaine.

LIGNE	ITINÉRAIRE	% DE TRAINS ARRIVÉS À L'HEURE OU AVEC UN RETARD DE 5 MINUTES AU MAXIMUM
25-27	Anvers - Bruxelles	93,3
36-36C	Liège - } Bruxelles Aéroport - }	90,9
50A	Ostende - Gand - Bruxelles	86,5
50	Gand - Alost - Bruxelles	97,7
60	Termonde - Bruxelles	97,2
89	Courtrai - Zottegem - Bruxelles	92,1
94	Tournai - Bruxelles	92,0
96	Mons - Bruxelles	91,4
108	Binche - La Louvière - Bruxelles	90,3
124	Charleroi - Bruxelles	93,1
161	Namur - Bruxelles	82,6

Nous pouvons cependant faire mieux.

Notre objectif pour la fin 1996 est précis: 95 % de nos trains doivent atteindre leur terminus à l'heure ou avec un retard de 5 minutes au maximum. Dans la statistique, nous ne prendrons pas en compte les trains que de grands travaux d'infrastructure retardent inévitablement. Nous suivons chaque train, de manière à intervenir au premier risque de problème et à limiter les suites désagréables des perturbations. Nous investissons en permanence pour disposer de systèmes performants de suivi du trafic.

Nettoyage fréquent

Nous nous équipons de car-wash et de plates-formes de nettoyage où l'extérieur et l'intérieur de nos trains sont régulièrement nettoyés. Le lavage de la carrosserie se fait en fonction du kilométrage parcouru quotidiennement. Chaque voiture y passe au moins une fois par semaine. Quant à l'intérieur, il est nettoyé au moins tous les jours.

Votre avis sur la propreté de nos trains

ENQUETE: (RESULTAT CUMULE: 3 + 4 + 5)	
• Fenêtres	60%
• Sièges	84%
• Tablettes	84%
• Sol	71%
• Poubelles	70%
• Sanitaires	59%
• Extérieur	70%

Le résultat est sans équivoque: vous nous suggérez d'améliorer la propreté des trois mille toilettes de nos trains. Nous nous efforçons de rencontrer cette légitime revendication en multipliant les nettoyages, soit pendant le trajet, soit pendant les arrêts en gare. Ainsi, notre personnel remplace plus souvent les serviettes en tissu. Sous peu, nous rénoverons les 750 toilettes qui, même propres, laissent une impression négative.

Confort

Le confort, vous y tenez. C'est pour cela que nous menons un programme d'amélioration de notre parc de voitures, fait d'importants achats et d'amples rénovations.

Les liaisons IC forment le haut de gamme de notre offre intérieure. Compte tenu des distances parcourues, il va de soi que nous y affectons un matériel très confortable.

De nouvelles voitures pour liaisons IC seront mises en service à partir de la fin 1995. Les trains nouveaux offriront:

- conditionnement d'air généralisé;
- larges sièges individuels dans les deux classes (les banquettes à trois places disparaissent complètement);
- facilités pour handicapés: espace pour fauteuil roulant et toilette adaptée;
- information-itinéraire par écran digital;
- téléphone dans chaque rame;
- toilettes écologiques et propres;
- confort de roulement accru par une meilleure suspension.

Et ce n'est pas tout.

Pour améliorer le confort des rames plus anciennes, nous soumettons celles-ci à des remises en état régulières. La rénovation profonde de l'habitacle réserve davantage de places aux non-fumeurs.

Votre avis sur le confort de nos trains

ENQUETE: (RESULTAT CUMULE: 3 + 4 + 5)	
• Nombre de places non-fumeurs	82%
• Nombre de places fumeurs	88%
• Confort des places	86%

Sécurité

Nos investissements constants en infrastructure, signalisation, fiabilité des portes des trains... visent en tout premier lieu votre sécurité. Car s'il est le moyen de transport le plus respectueux de l'environnement, le train se classe aussi en tête pour la sécurité.



7. Sécurité dans les gares

Garantir votre sécurité est pour nous un objectif permanent

Notre personnel y est constamment attentif, dans les gares comme dans les trains. Dans les plus grandes gares, vous pouvez même compter sur l'appoint de brigades de police ferroviaire.

Nous agissons d'autre part sur les moyens techniques susceptibles d'accroître la sécurité. Lors de travaux de modernisation, nous veillons à bien éclairer tous les anciens coins sombres.

8. Une écoute permanente

Entretiens individuels, sondages d'opinion, courrier... nous utilisons divers moyens pour connaître vos souhaits. Nous savons que vous appréciez nos efforts, mais que vous attendez plus encore.

Pour mettre nos services en concordance avec vos besoins, nous avons un fil conducteur: votre opinion. Nous avons décidé de la consulter régulièrement.

Nous saurons ainsi ce que vous attendez de nous, et ce que vous pensez réellement de notre activité. Nous vous tiendrons bien sûr au courant des résultats de ces études et des actions concrètes qui en découleront.

Mais n'attendez pas nécessairement une prochaine enquête pour vous manifester. Vos questions, vos suggestions, adressez-les nous sans attendre à:

SNCB
Département Voyageurs
Service après-vente
Rue Ravenstein 60 bte 30
1000 Bruxelles

9. Un service après-vente

Le service après-vente: une oreille attentive

Quels que soient nos efforts, un problème peut survenir pendant votre voyage. Vous n'êtes pas satisfait, vous avez des remarques, des suggestions à formuler...

N'hésitez pas. Demandez à la gare une "fiche de réclamation" ou écrivez-nous une petite lettre:

SNCB
Département Voyageurs
Service après-vente
Rue Ravenstein 60 bte 30
1000 Bruxelles

Une réaction dans les deux semaines

Faisant suite à votre courrier, nous réagissons dans les deux semaines. Soit par une réponse à votre plainte. Soit au moins par un accusé de réception, car un délai peut être nécessaire pour faire la clarté sur le problème.

Nous n'avons pas, pour chaque cas, une réponse sur mesure. Au moins pouvons-nous vous assurer que nous prêtons à votre avis, à vos griefs, une oreille réellement attentive. Ce qui est important pour vous l'est aussi pour nous.

L'ombudsman réexamine votre plainte

La réponse à votre plainte ne vous satisfait peut-être pas. Faites donc appel à l'ombudsman. Il est impartial. Son rapport annuel, que vous pouvez consulter sur demande dans les gares et les bureaux de renseignements, témoigne des possibilités de son service.

Pour vous adresser à lui:

Service de médiation auprès de la SNCB
Cantersteen 4
1000 Bruxelles
Téléphone 02-525.40.01

Sur la piste des objets perdus

Vous avez oublié un objet dans le train ? Faites-le savoir au guichet. Dans tous les détails: sa description, dans quel train (date et heure) il est probablement resté. Nous le ferons rechercher immédiatement.

Si nous le trouvons, vous pourrez le récupérer soit dans votre gare, soit au dépôt central des objets perdus, ouvert de 7 h 30 à 17 h 30 à Bruxelles-Nord. Nous vous demanderons, au moment de le récupérer, une modique contribution à nos frais.

10. Un accueil de bonne qualité

Encore un point - et pas le moindre. L'entreprise ferroviaire est une société de services. La qualité de son personnel conditionne votre satisfaction.

Voilà pourquoi nous demandons à nos collaborateurs:

- de manifester compétence et motivation;
- de mettre politesse et amabilité dans sa démarche d'accueil;
- de vous accompagner efficacement en cas de problème.

Un écolage permanent permet au personnel de se spécialiser pour intervenir avec à propos dans des situations en continuelle évolution.

EN TRAIN, BIEN PARTI.

Vos suggestions, vos demandes guident notre marche vers une plus grande qualité. Aussi cette charte n'est-elle pas une publication définitive. Chaque année, une nouvelle édition présentera en plus nos réalisations récentes et nos nouveaux projets.

Nos bureaux de renseignements

Gare	Semaine	Samedi	Dimanche
Anvers-Central Tél.: 03-204.20.40 Fax : 03-204.29.04	6.00-22.00	7.00-22.00	7.00-21.00
Arlon Tél.: 063-21.71.35 Fax : 063-22.14.23	8.00-22.00	Fermé	Fermé
Blankenberge Tél.: 050-41.18.01 050-41.18.04 (en saison touristique)	9.30-21.00	9.15-19.15	9.15-19.15
Bruges Tél.: 050-38.23.82 Fax : 050-38.84.06	7.00-19.00	9.30-17.30	9.30-17.30
Bruxelles-Central Tél.: 02-219.26.40 Fax : 02-224.66.09	6.30-21.45	6.30-21.45	6.30-21.45
Bruxelles-Midi Tél.: 02-219.26.40 Fax : 02-224.55.07	6.30-22.00	6.30-22.00	6.30-22.00
Bruxelles-Nord Tél.: 02-219.26.40 Fax : 02-224.66.10	6.30-21.00	8.00-21.00	8.00-21.00
Charleroi-Sud Tél.: 071-60.22.94 Fax : 071-60.23.90	6.30-21.00	6.30-21.00	6.30-21.00
Courtrai Tél.: 056-22.00.44 Fax : 056-25.94.21	5.00-22.00	6.00-20.00	8.00-21.00
Gand-St-Pierre Tél.: 09-222.44.44 09-241.22.10 Fax : 09-241.21.97	6.00-21.30	6.30-21.30	6.30-21.30
Hasselt Tél.: 011-22.11.01 Fax : 011-24.21.19	6.30-19.00	9.00-17.00	9.00-17.00
Liège-Guillemins Tél.: 041-29.26.10 Fax : 041-29.22.72	7.00-22.00	7.00-22.00	7.00-22.00