

spécial
charte pour
la clientèle

Comme un aide-mémoire Une charte pour la clientèle

L'article 63 du contrat de gestion de notre entreprise prévoyait l'élaboration en 1994 d'une *charte des usagers*. C'est chose faite. Une charte pour la clientèle voyageurs a été rédigée en concertation avec le service de Médiation.

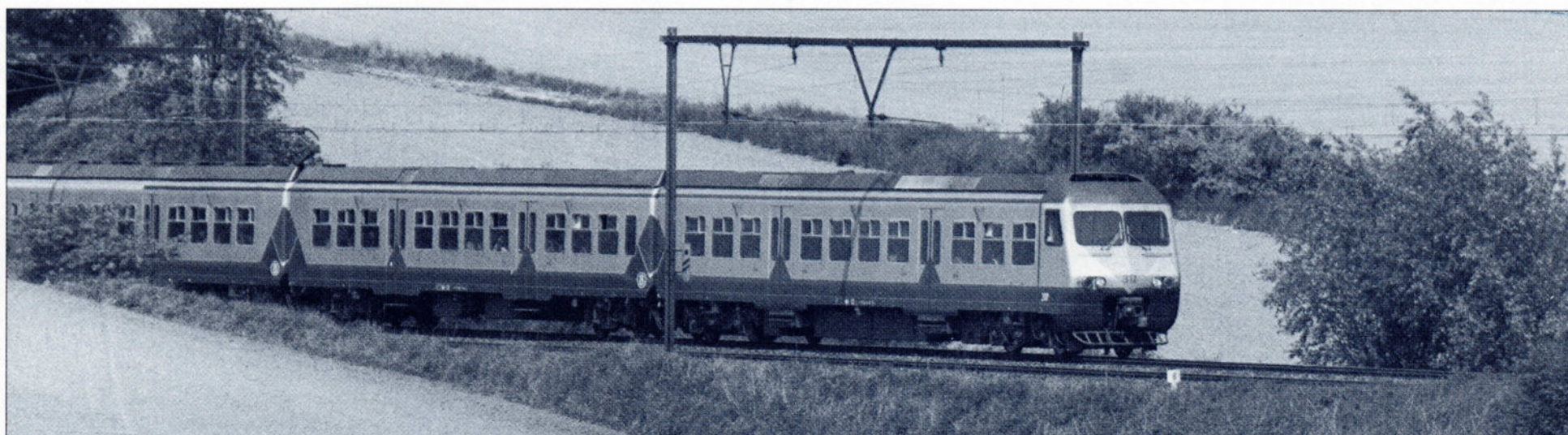
Le Conseil d'administration en a approuvé la teneur, vidée de notre jargon et enrichie de précisions utiles aux clients peu familiers de notre univers... en d'autres mots: facilement lisible et utile pour tous.

Depuis les premiers jours de 1995, elle est disponible dans les gares. Elle a pris deux formes: d'une part un dépliant qui énumère succinctement dix axes de progression vers la qualité, et de l'autre une brochure de 20 pages.

La charte présente les intentions de la SNCB à l'égard de sa clientèle du service public - et par extension toute la clientèle qui fréquente nos gares. Qui dit *intentions* dit aussi *concrétisation*. L'existence de la charte n'est pas un objectif en soi. La charte s'inscrit dans un plan de progression vers une qualité accrue. Il nous appartient - à nous tous - de lui donner toute sa consistance, au jour le jour, dans l'amélioration de l'offre et du service.

Ce numéro de **C'EST A DIRE** donne le texte intégral de la charte: sur cette page celui du dépliant à très large distribution; sur les suivantes, le document détaillé, que les clients peuvent demander dans leur gare. Voyez-le comme un aide-mémoire pour tous les cheminots, une référence pour le travail quotidien.

- | | |
|---|-----|
| 1. Une offre transparente | p 2 |
| Pratique et rapide: tel doit être le service de trains que nous vous proposons. De même, nous voulons adapter les formules de prix aux différents groupes de clientèle. | |
| 2. La bonne information | 2 |
| Nous devons vous informer correctement. Dans les trains et les gares, par téléphone, sur disquette, dans les brochures et dépliants. | |
| 3. Un transfert aisé avec bus, tram, métro | 3 |
| Vous prenez le bus, le tram, le métro... puis le train. Et inversement. A nous de faciliter votre transfert entre le train et ces autres moyens de transport. Par une signalisation claire, des horaires étudiés. Et en offrant des formules de prix appropriées. | |
| 4. Des gares bien aménagées | 3 |
| Les gares et points d'arrêt, nous les voulons - pour vous - propres et facilement accessibles. Ainsi que dotés de parkings, de garages pour vélos, de facilités pour les handicapés. Nous travaillons pour donner à ces infrastructures le profil souhaité. | |
| 5. Une vente efficace | 4 |
| Nous vous servons rapidement à nos points de vente. Le temps d'attente aux guichets du service intérieur ne dépasse pas deux minutes en moyenne. | |
| 6. Un voyage confortable | 4 |
| Nous voulons vous proposer un service régulier, sûr et attrayant. Réalisé avec des trains propres et confortables, donnant un nombre de places suffisant aux heures de pointe. | |
| 7. Sécurité dans les gares | 5 |
| Veiller sur votre sécurité est une mission permanente pour notre personnel de gares et la police ferroviaire. Votre gare doit être toujours plus sûre. | |
| 8. Une écoute permanente | 5 |
| Vos suggestions, vos souhaits, votre vision du voyage en train... cela nous intéresse. Faites-nous connaître vos avis. Ils guideront notre progression vers une qualité maximale. | |
| 9. Un service après-vente convivial | 6 |
| Un objet perdu à rechercher, un défaut à signaler, une plainte à déposer ? Après le voyage, nous sommes encore à votre disposition. Et si la réaction de la SNCB à votre plainte ne vous satisfait pas, faites appel à notre ombudsman. | |
| 10. Un accueil de bonne qualité | 6 |
| Un personnel compétent et motivé doit vous recevoir avec courtoisie. Et prendre en charge efficacement les situations problématiques. Dans les gares et les trains, on doit se sentir un peu chez soi ! | |



Le sondage, point de repère

La démarche poursuivie dans la recherche de la plus haute qualité peut être schématisée en trois temps:

1. voici ce que nous offrons;
2. voici de que les clients en pensent;
3. voici ce que nous comptons faire.

Le département Voyageurs a réalisé en 1993 un sondage d'opinion dont C'EST A DIRE a évoqué les résultats dans son édition 2/94. C'est le point de repère, placé en deuxième étape de la démarche.

Pour donner leur avis, les personnes interrogées disposaient d'une échelle à cinq degrés: très bon, bon, moyen, mauvais, très mauvais.

A chaque fois que la charte fait référence à ce sondage, elle donne des résultats "cumulés". En d'autres mots, on a totalisé les avis dans trois des cinq catégories: moyen, bon et très bon.

Cette option est expliquée dans la préface de la charte. Le texte précise encore que les catégories "mauvais" et "très mauvais" désignent les domaines dans lesquels nous devons fournir le plus d'efforts. Et que dans tous les cas, c'est l'appréciation "très bon" que nous visons.

La Charte est en fait la troisième étape de la démarche: ce que nous comptons faire. Ses prochaines éditions (une par an) feront aussi le point sur le travail des 12 derniers mois. Elles montreront comment nous progressons en termes de qualité.

OBJECTIF QUALITE

UNE OFFRE TRANSPARENTE

1

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.

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.



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.

OBJECTIF QUALITE

LA BONNE INFORMATION

2

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 dépliants

Nos brochures et dépliants donnent une information concise et répondent aux questions les plus courantes. Le tableau suivant donne un aperçu des possibilités.

Les nouvelles formules, les aménagements aux formules existantes, les prix nouveaux sont présentés dans des

dépliants, sur des panneaux de communication dans les gares et via les médias.

Pour ne pas allonger votre temps d'attente au guichet, nous avons ouvert des bu-

reaux de renseignements spécialisés dans les grandes gares. Vous y trouverez des interlocuteurs attentifs ainsi que nos brochures et dépliants.

Votre avis sur notre palette d'information
(résultat cumulé: 3 + 4 + 5 en % des clients interrogés)

* Indicateur	94 %
* Aridisc	96 %
* Brochures	95 %
* Dépliants	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.

Votre avis sur notre personnel
(résultat cumulé: 3 + 4 + 5)

<i>Aux guichets</i>	
* Amabilité	87 %
* Clarté de l'information "horaires"	92 %
* Clarté de l'information commerciale	87 %

<i>Aux bureaux de renseignements</i>	
* Amabilité	92 %
* Clarté de l'information	95 %

Votre avis sur l'information en cas de perturbations
(résultat cumulé: 3 + 4 + 5)

<i>Dans les gares</i>	
* nombre de communications	73 %
* clarté	67 %

<i>Dans les trains</i>	
* nombre de communications	61 %
* clarté	66 %

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).

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.

reaux 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.

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

Type d'information	Indicateur	Aridisc	Brochure IC/IR	Dépliants lignes (1)	Dépliants gares (2)	Dépliants 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 dans les gares de la ligne concernée dans la gare concernée dans toutes les gares Distribution gratuite toutes boîtes			

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

TRANSFERT AISE AVEC BUS, TRAM ET METRO



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 veuille 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
(résultat cumulé: 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.

DES GARES BIEN AMENAGEES

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 y installant des abris et en y affichant des horaires bien lisibles.

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

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
(résultat cumulé: 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
(résultat cumulé: 3 + 4 + 5)

Facilité d'accès à la gare 94 %

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.

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.

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.

Investir dans la propreté

La propreté des gares tient notamment au respect que manifestent ceux qui les traversent. Elle dépend aussi - pour une bonne part - du soin que nous - cheminots - en prenons.

La plupart de nos gares ont leur propre équipe d'entretien, au travail quotidiennement. Depuis le 6 septembre 94, chaque district a en plus son équipe mobile, qui prend en charge les points d'arrêt et les gares dépourvues d'équipe locale, ainsi que des tâches qui n'entrent pas dans le schéma d'entretien journalier.

Les équipes mobiles se composent de 5 personnes et disposent d'un matériel moderne: groupe électrogène, nettoyeur à haute pression, échafaudage mobile, pistolet à peinture, brosses télescopiques, pulvérisateur pour désherbage, récurveuse, pompe à eau, sérateurs, débroussailleuse.

La première année de travail fera l'objet d'une évaluation. La technique et l'outillage seront au besoin adaptés.

Votre avis sur le confort offert

(résultat cumulé: 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



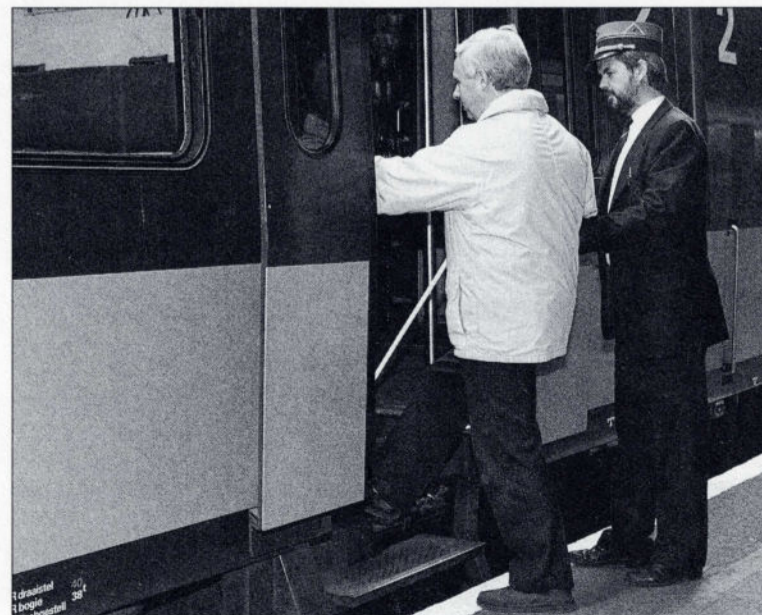
Votre avis sur l'offre de stationnement
(résultat cumulé: 3 + 4 + 5)

* 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



Gain de temps au guichet

Informé un client au guichet peut prendre du temps, alors que les réponses à ses questions figurent parfois en toutes lettres dans des documents qu'il peut consulter à l'aise chez lui.

Car la SNCB produit bon nombre de documents d'information, comme en témoigne le tableau en page 2.

Cette activité concerne notamment 65 dépliants de types différents, parmi lesquels:

- les dépliants de gares, en 87 versions distinctes;
- les dépliants de lignes, en 55 versions distinctes.

Cette documentation est distribuée également hors de nos gares:

- dans quelque 35 foires et salons où nous occupons un stand;
- dans les boîtes aux lettres: 4.300.000 dépliants de gares et 2.830.000 de lignes.

OBJECTIF QUALITE

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

(résultat cumulé: 3 + 4 + 5)

Attente aux guichets 91 %

Dans les prochaines années, nous équiperons un grand

pés 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.

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 équi-

OBJECTIF QUALITE

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

(résultat cumulé: 3 + 4 + 5)

Ponctualité du trafic 72 %

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 carwash 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.

Le plus souvent, les retards ont pour cause des travaux d'infrastructure ou des événements fortuits: problèmes techniques ou accidents. Dans tous les cas, le contrôle du trafic et le personnel mettent tout en oeuvre pour résoudre les problèmes et tracer d'éventuels itinéraires alternatifs.

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.

Votre avis sur la propreté de nos trains

(résultat cumulé: 3 + 4 + 5)

Fenêtres	60 %
Sièges	84 %
Tablettes	84 %
Sol	71 %
Poubelles	70 %
Sanitaires	59 %
Extérieur	70 %

Le tableau en bas de page 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.

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 person-



Les non-fumeurs de plus en plus nombreux

Les statistiques montrent que le nombre de fumeurs diminue progressivement. Résultat d'une prise de conscience, aidée sans doute par des campagnes de sensibilisation bien menées.

Les fumeurs, eux, prouvent, à des exceptions près, qu'ils peuvent respecter les règles d'interdiction en vigueur dans les lieux publics.

La SNCB a choisi de suivre cette ligne et de réserver davantage encore de places aux non-fumeurs dans les trains: 80 % selon la dernière moyenne fixée. Qui sera bien sûr d'usage dans les voitures nouvelles à venir à partir de fin 1995.

Trains arrivés à l'heure ou avec un retard de 5 minutes au maximum

Ligne	Itinéraire	% de trains
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

6

OBJECTIF QUALITE

SECURITE DANS LES GARES

7

nel 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.

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.

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.

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.



OBJECTIF QUALITE

8

UNE ECOUTE 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

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.

Votre avis sur le confort de nos trains (résultat cumulé: 3 + 4 + 5)

Nombre de places non-fumeurs	82 %
Nombre de places fumeurs	88 %
Confort des places	86 %

Nos bureaux de renseignements

Gare	Semaine	Samedi	Dimanche
Anvers-Central	6.00 - 22.00	7.00-22.00	7.00 - 21.00
Arlon	8.00 - 22.00	Fermé le week-end	
Blankenberge	9.30 - 21.00	9.15 - 19.15	
Bruges	7.00 - 19.00	9.30 - 17.30	
Bruxelles-Central		6.30 - 21.45	
Bruxelles-Midi		6.30 - 22.00	
Bruxelles-Nord	6.30 - 21.00	8.00 - 21.00	
Charleroi-Sud		6.30 - 21.00	
Courtrai	5.00 - 22.00	6.00 - 20.00	8.00 - 21.00
Gand-St-Pierre	6.00 - 21.30	6.30 - 21.30	
Hasselt	7.00 - 19.00	9.00 - 17.00	
Liège-Guillemins		7.00 - 22.00	
Louvain	6.45 - 19.15	7.00 - 18.00	6.45 - 14.45
Malines	7.00 - 18.30	Fermé	
Mons	6.30 - 22.00	7.00 - 22.00	
Namur		4.30 - 0.00	
Ostende	Hiver	7.00 - 19.00	8.00 - 19.00
	Eté	7.00 - 20.30	8.00 - 20.30
Tournai	8.00 - 18.45	8.00 - 12.00 13.00 - 17.00	Fermé
Verviers-Central	7.30 - 19.00	8.00 - 18.30	8.00 - 16.30 du 15/5 au 15/9

dernière minute

+ 1,6 % le 1^{er} février: augmentation modulée

Pour comptabiliser en un an environ 200 millions de recettes supplémentaires, la SNCB applique à ses prix le 1^{er} février 95 une augmentation moyenne de 1,6 % (égale à celle du coût de la vie).

Mais de manière très modulée, puisque certains produits et services n'augmenteront pas, tandis que d'autres subiront une majoration modique.

Les augmentations

- 5 francs sur les billets à prix plein, dans 19 des 56 tranches kilométriques;
- 10 à 290 francs sur les cartes train valables un mois pour des distances de 3 à 150 km;
- 10 francs sur les cartes de 10 voyages à Charleroi, Liège, Anvers et Gand;
- 10 francs pour 1 journée de parking dans les grandes gares;
- 15 francs sur la carte B-Tourrail;
- 20 francs pour la dérivance d'un billet dans le train lorsqu'elle pouvait être évitée;
- 100 francs sur l'abonnement mensuel de parking pour les "non-voyageurs train".

Prix inchangés pour:

- les billets à prix plein dans 37 tranches kilométriques;
- tous les types de Pass (1.290 francs en 2^{ème} classe, 1.990 pour le Golden Rail-pass de 1^{ère});
- la carte de réduction personnelle qui donne droit à 50 % de remise sur le prix des billets achetés au cours d'une période d'un mois (570 francs);
- la carte Ligne 26 (500 ou 550 francs);
- le garage des deux roues;
- tous les services complémentaires (exemples: bagages, vélos accompagnés, petits animaux...).

OBJECTIF QUALITE

UN SERVICE APRES-VENTE CONVIVIAL

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 réagirons 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

vos gares, 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.



OBJECTIF QUALITE

10

UN ACCUEIL DE BONNE QUALITE

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.

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.



C'EST A DIRE est édité par le service des Relations extérieures, produit par l'imprimerie centrale et distribué par le factage général (code 99999:00).

Pour communiquer votre avis:

C'EST A DIRE
SG 01.413, section 50,
Bruxelles.

C'EST A DIRE est imprimé sur papier recyclé.

dernière minute

EUROSTAR: ET DE TROIS !

Dès le 23 janvier, trois départs pour Londres (et trois retours) en Eurostar seront offerts tous les jours à Bruxelles (4 à Paris).

Le voyage d'une journée y gagnera en intérêt: il sera désormais possible de passer plus de 7 heures dans la capitale anglaise entre le

premier départ et le dernier retour - 2 heures de plus qu'à l'heure actuelle.

L'achat des billets est possible dans toutes les grandes gares et auprès des agences de voyages. Le service de réservation et de vente par téléphone (Tellesales) est ouvert à Bruxelles-Midi. Il répond au 02/224 88 56 (fax 02/224 88 58).

Voici les nouveaux horaires entre Bruxelles et Londres.

	Bruxelles (D)	Lille (A/D)	Londres (A)
Du lundi au samedi	7.31 12.31 18.26	8.42/8.44 - 19.37/19.39	9.43 14.43 20.39
Le dimanche	9.28 14.26 19.28	10.39/10.41 - 20.39/20.41	11.43 16.39 21.39
	Londres (D)	Lille (A/D)	Bruxelles (A)
Du lundi au samedi	6.57 12.27 17.15*	9.55/9.57 - 20.26/20.28	11.08 16.44 21.39
* samedi: 17.27			
Le dimanche	8.14 13.10 17.27	11.25/11.27 - 20.26/20.28	12.38 17.38 21.39