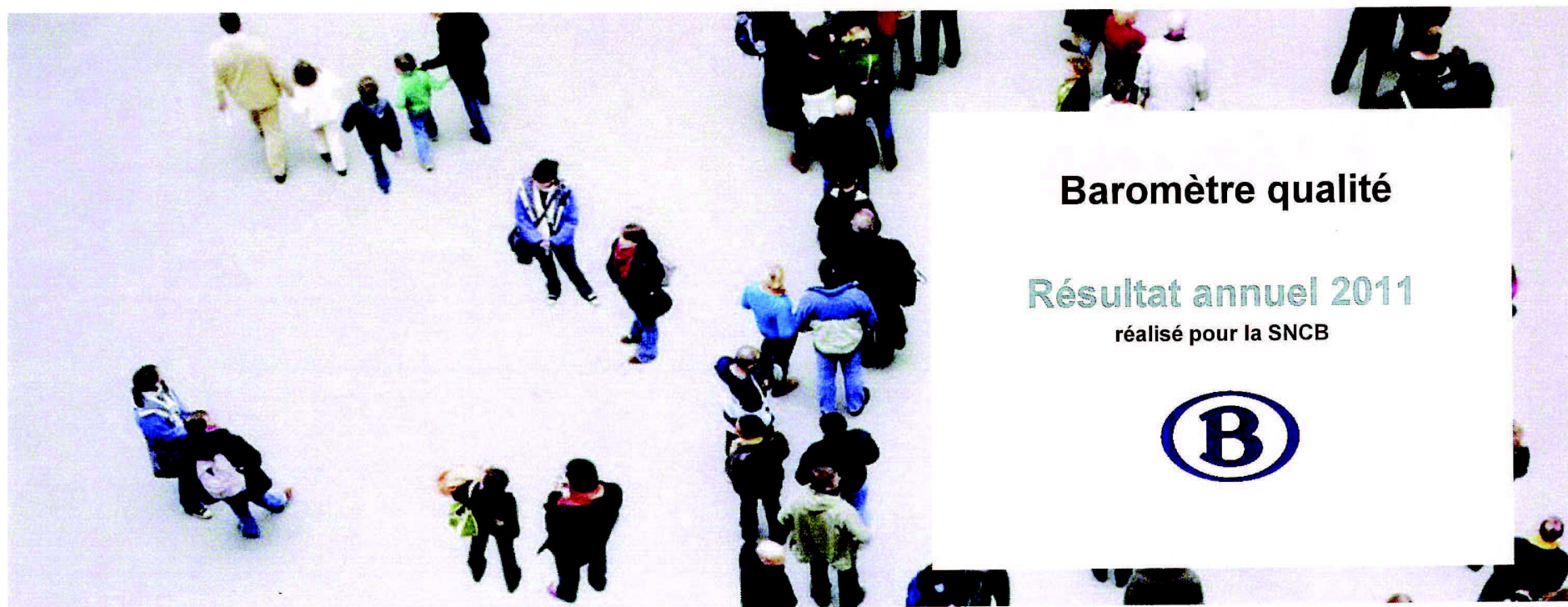




L'étude

MÉTHODOLOGIE

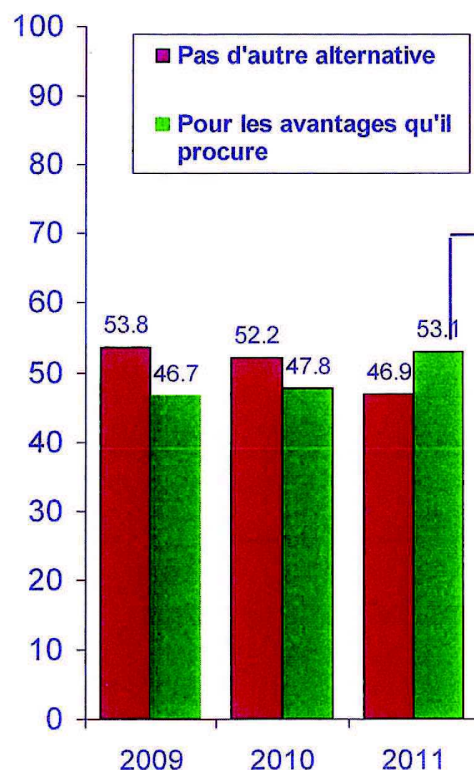
- Toutes les lignes du réseau sont interrogées au moins 1 fois dans une de 4 phases.
- Seules 4 grandes lignes (25 Bruxelles-Anvers, 36 Bruxelles-Liège, 50A Bruxelles-Oostende et 161 Bruxelles-Namur) et l'offre CityRail sont interrogées lors de chaque phase, et ce afin de pouvoir suivre les influences saisonnières.
- Des schémas de route sont établis afin de contrôler la classe de confort, l'heure (de pointe/creuse) et le jour (semaine/week-end) de départ des clients échantillonnés.
- La sélection des répondants dans les trains est faite de manière aléatoire en alternant le niveau d'accès dans les trains (tête, milieu, queue).
- 12.366 questionnaires valables.

LE PROFIL DES VOYAGEURS (1)

%		Quota depuis 2004	TOT_09 (n=13.994)	TOT_10 (n=12.633)	TOT_11 (n=12.366)
Age	Moins de 26 ans		42	41	40
	26 – 40 ans		27	28	25
	41 – 60 ans		26	25	26
	Plus de 60 ans		5	6	9
Sexe	Hommes		47	48	48
	Femmes		53	52	52
Classe	1e	5	5	5	5
	2e	95	95	95	95
Semaine/week-end	Semaine	88	91	88	89
	Week-end	12	9	12	11
Heures creuses/heures de pointe**	Heures creuses	40	39	40	41
	Heures de pointe	60	61	60	59

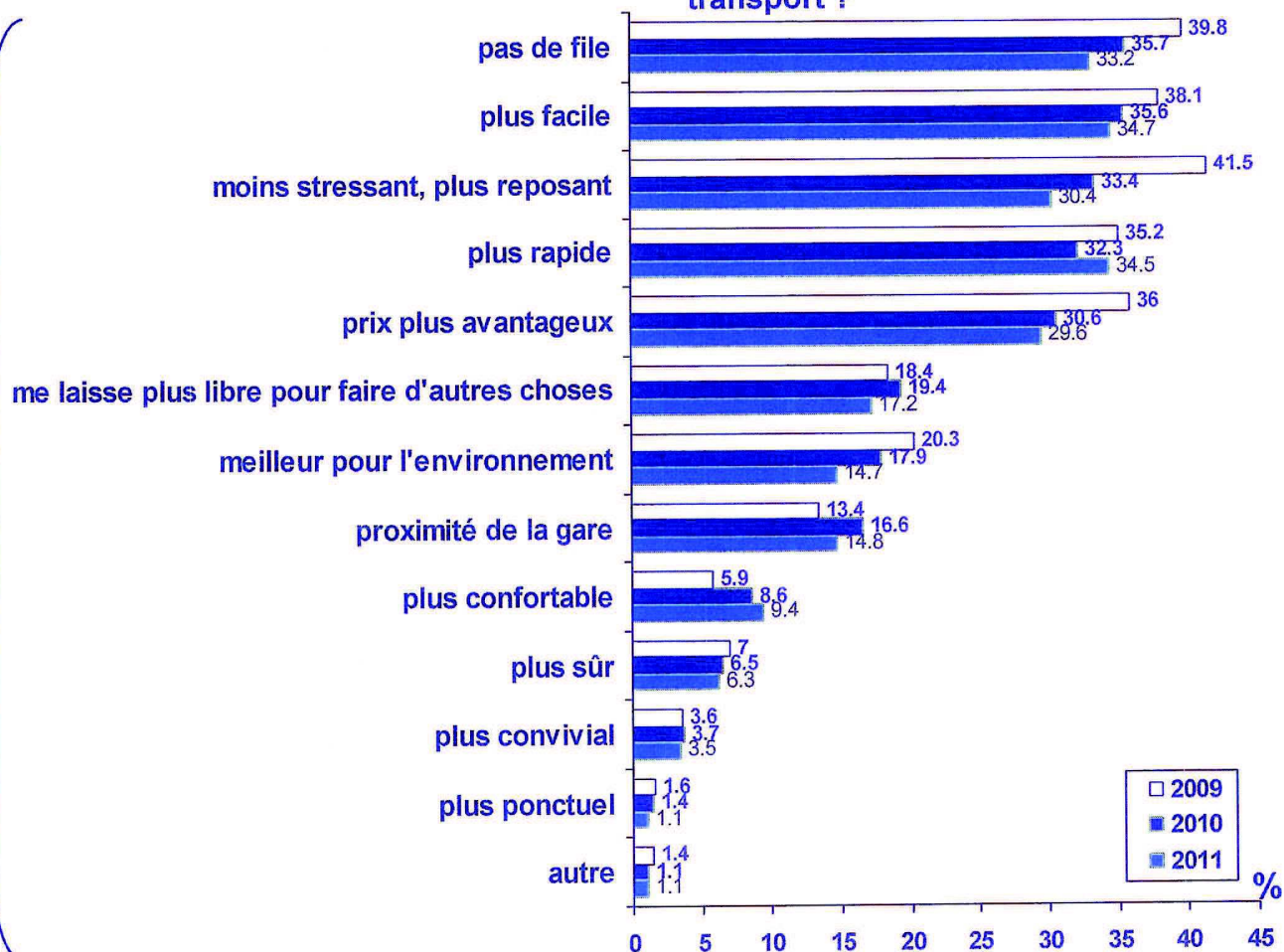
LE TRAIN COMME MOYEN DE TRANSPORT

Pourquoi avez-vous choisi le train comme moyen de transport ?



Base : résultats, total 2011 (n=11.837)

Quels sont pour vous les avantages du train comme moyen de transport ?



Base : résultats, total 2011 (n=6.275)

Résultats

Partie 1:

Vue globale des résultats

VUE GLOBALE DES RÉSULTATS

1. SCORES GÉNÉRAUX SUR .../10



Les 3 aspects ayant les meilleurs scores



Les 3 aspects présentant les plus grandes régressions par rapport à 2010

ASPECTS	Satisfaction générale (score moyen de .. /10)			Score moyen 2005-2011
	2010 (n=12.633)	2011 (n=12.366)		
Satisfaction générale	6.41	- 6.28 -		6.92
Accueil et service dans les gares	6.96	+ 7.00 -		7.15
Propreté des gares	6.58	+ 6.62 -		6.65
Confort des trains	6.83	+ 6.87 -		7.02
Propreté des trains	6.53	- 6.52 -		6.68
Fréquence des trains	6.23	- 6.17 -		6.53
Ponctualité des trains	5.22	- 4.82 -		5.94
Information dans les trains	6.40	- 6.22 -		6.69
Personnel SNCB dans les trains	7.42	- 7.38 -		7.58
Personnel SNCB dans les gares	7.08	+ 7.09 -		7.26
Information dans les gares	6.80	- 6.74 -		7.09
Achat du titre de transport	7.14	+ 7.26 -		7.37
Prix	6.60	+ 6.68 -		6.84

VUE GLOBALE DES RÉSULTATS

2. POURCENTAGE DE VOYAGEURS QUI ONT DONNÉ UN SCORE D'AU MOINS 7 SUR 10

- au moins 70% de voyageurs satisfaits
- entre 60% et 70% de voyageurs satisfaits
- moins de 60% de voyageurs satisfaits

ASPECTS	Satisfaction générale (pourcentage de voyageurs qui ont donné un score d'au moins 7/10)			Score moyen 2005-2011
	2010 (n=12.633)	2011 (n=12.366)		
Satisfaction générale	54.7	- 50.5 -		69.6
Accueil et service dans les gares	69.2	+ 70.2 -		73.8
Propreté des gares	58.4	+ 58.9 -		59.5
Confort des trains	66.1	+ 67.3 -		70.4
Propreté des trains	57.4	- 56.6 -		60.5
Fréquence des trains	50.5	- 49.6 -		57.2
Ponctualité des trains	32.2	- 25.4 -		46.1
Information dans les trains	55.5	- 51.8 -		61.7
Personnel SNCB dans les trains	80.0	- 79.5 -		83.2
Personnel SNCB dans les gares	72.2	+ 72.5 -		75.8
Information dans les gares	65.1	- 64.0 -		71.6
Achat du titre de transport	70.3	+ 74.0 -		76.0
Prix	56.0	+ 59.2 -		60.7

VUE GLOBALE DES RÉSULTATS

COMMENTAIRES

- Environ un tiers des aspects étudiés obtient, d'au moins 70% des répondants, un 7 sur 10. Cela concerne l'accueil et le service dans les gares, le personnel de la SNCB dans les trains et dans les gares, ainsi que l'achat du titre de transport.
- Un client satisfait est un client qui attribue un score d'au moins 7/10. Une courte (7/13) majorité des aspects sont en régression par rapport à 2010, il s'agit surtout de la ponctualité des trains (-6.8), la satisfaction générale (-4,2) et l'information dans les trains (-3.7) . Par contre, parmi les progressions, on remarquera celle de l'achat du titre de transport (+3.7) et le prix (+3.2).
- Par rapport à leur score moyen correspondant de 2005-2011, tous les aspects obtiennent un score inférieur. La ponctualité des trains (-20.7), la satisfaction générale (-19.1) et l'information dans les trains (-9.9), affichent les scores les plus faibles par rapport à la moyenne de 2005 à 2011.
- Parmi les aspects qui comptent entre 60% et 70% (orange) de voyageurs satisfaits, nous retrouvons le confort des trains (+1.2) en hausse significative ainsi que l'information dans les gares (-1.1) en baisse par rapport à 2010. Ces deux aspect sont en baisse significative par rapport au score moyen correspondant de 2005-2011.
- Les voyageurs sont clairement moins satisfaits de la satisfaction générale, de la propreté des gares, de la propreté des trains, de la fréquence des trains, de la ponctualité des trains, de l'information dans les trains, ainsi que du prix qui sont tous les aspects affichant un score de moins de 60%. Ces aspects sont pour la majorité en régression par rapport à 2010 et affichent également un score inférieur à leur score moyen correspondant de 2005-2011.

VUE GLOBALE DES RÉSULTATS

COMMENTAIRES

- La ponctualité des trains enregistre la plus forte diminution par rapport à 2010 (-6.8). Une analyse plus approfondie, par sous-groupe de l'échantillon, permet d'identifier les origines principales de cette diminution. La liste suivante montre les régressions les plus frappantes par groupe-cible :
 - type de liaison: diminution plus importante pour les trains IC et CR;
 - phase: diminution plus importante lors de la phase 2;
 - semaine/week-end: diminution comparable pour les 2 sous-groupes;
 - heures de pointe/heures creuses: diminution plus importante durant les heures creuses;
 - classe: diminution plus importante pour les voyageurs en 1^{ère} classe;
 - âge: diminution plus importante pour les voyageurs de plus de 60 ans;
 - fréquence du voyage: diminution plus importante parmi les voyageurs qui effectuent entre 2 et 3 trajets par semaine et 2 à 8 trajets par mois;
 - motif du voyage: diminution plus importante pour les groupes Voyage d'affaires et Shopping;
 - titre de transport: diminution plus importante pour les détenteurs d'un billet gratuit;
 - lignes: plus forte diminution sur les lignes 66 (Brugge - Kortrijk) et 34 (Hasselt - Liège).

LA SATISFACTION DES VOYAGEURS

Lignes principales

3. POURCENTAGE DE VOYAGEURS QUI ONT DONNÉ UN SCORE D'AU MOINS 7 SUR 10

- au moins 70% de voyageurs satisfaits
- entre 60% et 70% de voyageurs satisfaits
- moins de 60% de voyageurs satisfaits

ASPECTS	Satisfaction générale (pourcentage de voyageurs qui ont donné un score d'au moins 7/10)									
	Ligne 25 2010	Ligne 25 2011	Ligne 36 2010	Ligne 36 2011	Ligne 161 2010	Ligne 161 2011	Ligne 50a 2010	Ligne 50a 2011	CR 2010	CR 2011
Satisfaction générale	54.9	52.8	52.8	56.1	43.3	35.2	66.5	55.3	50.6	43.6
Accueil et service dans les gares	67.9	69.8	68.2	69.3	64.1	66.9	74.3	73.8	71.9	66.8
Propreté des gares	57.4	62.1	56.9	55.5	54.7	58.8	66.4	66.3	56.1	53.2
Confort des trains	67.7	70.5	66.5	69.3	62.1	63.5	75.7	78.6	59.1	54.2
Propreté des trains	58.8	58.2	57.8	52.9	56.1	57.2	66.1	67.2	54.2	51.5
Fréquence des trains	56.1	56.3	53.9	51.6	47.2	46.4	58.3	54.2	47.9	42.9
Ponctualité des trains	30.6	26.3	29.5	25.4	21.2	16.2	42.4	26.0	28.1	19.2
Information dans les trains	51.7	51.8	54.9	52.7	50.7	47.1	65.7	57.7	51.3	41.1
Personnel SNCB dans les trains	82.2	82.9	80.9	78.0	73.8	75.0	82.7	82.2	81.0	75.4
Personnel SNCB dans les gares	71.4	71.7	71.2	72.1	66.9	68.9	77.0	77.6	75.0	71.5
Information dans les gares	62.0	66.3	64.2	63.8	59.8	57.7	74.3	69.3	64.1	58.7
Achat du titre de transport	70.1	75.7	70.0	68.5	64.7	73.2	77.0	82.3	71.3	71.0
Le prix	53.3	55.5	56.0	57.0	54.8	57.4	61.9	63.6	54.7	54.4

Partie 2:

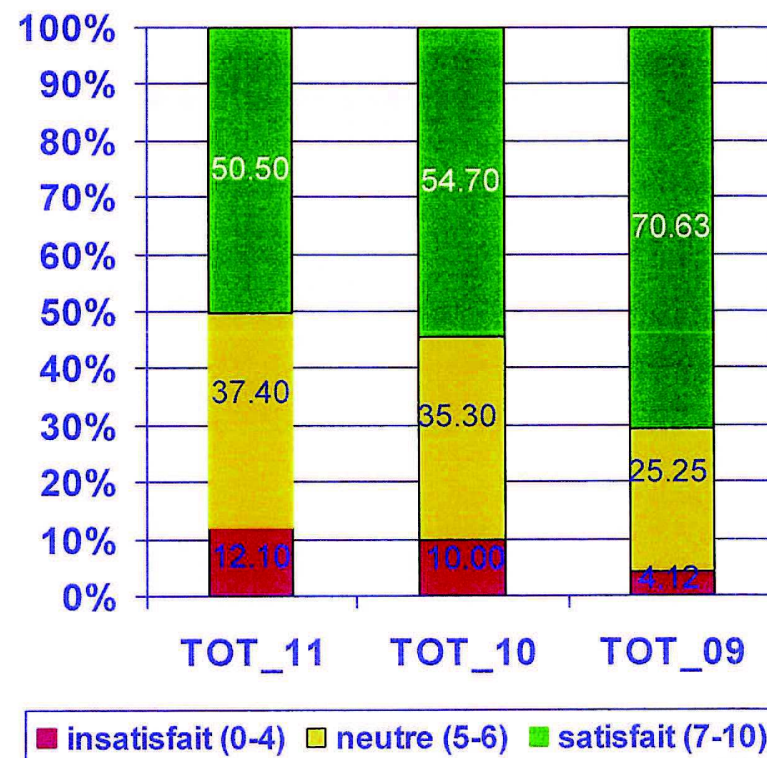
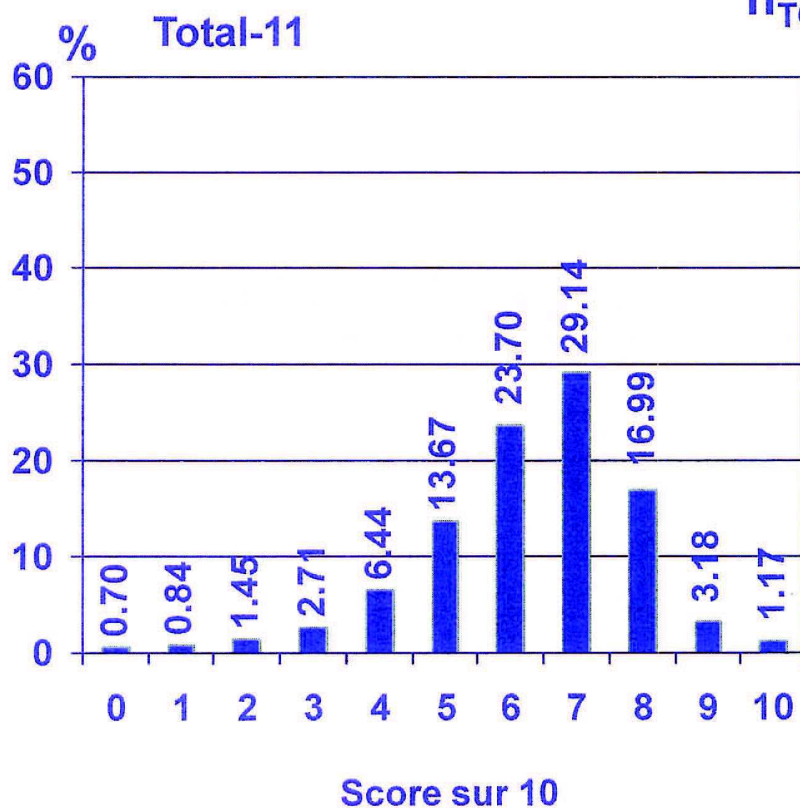
La satisfaction générale

LA SATISFACTION (échantillon total)

Base: $n_{TOT_09} = 13.104$

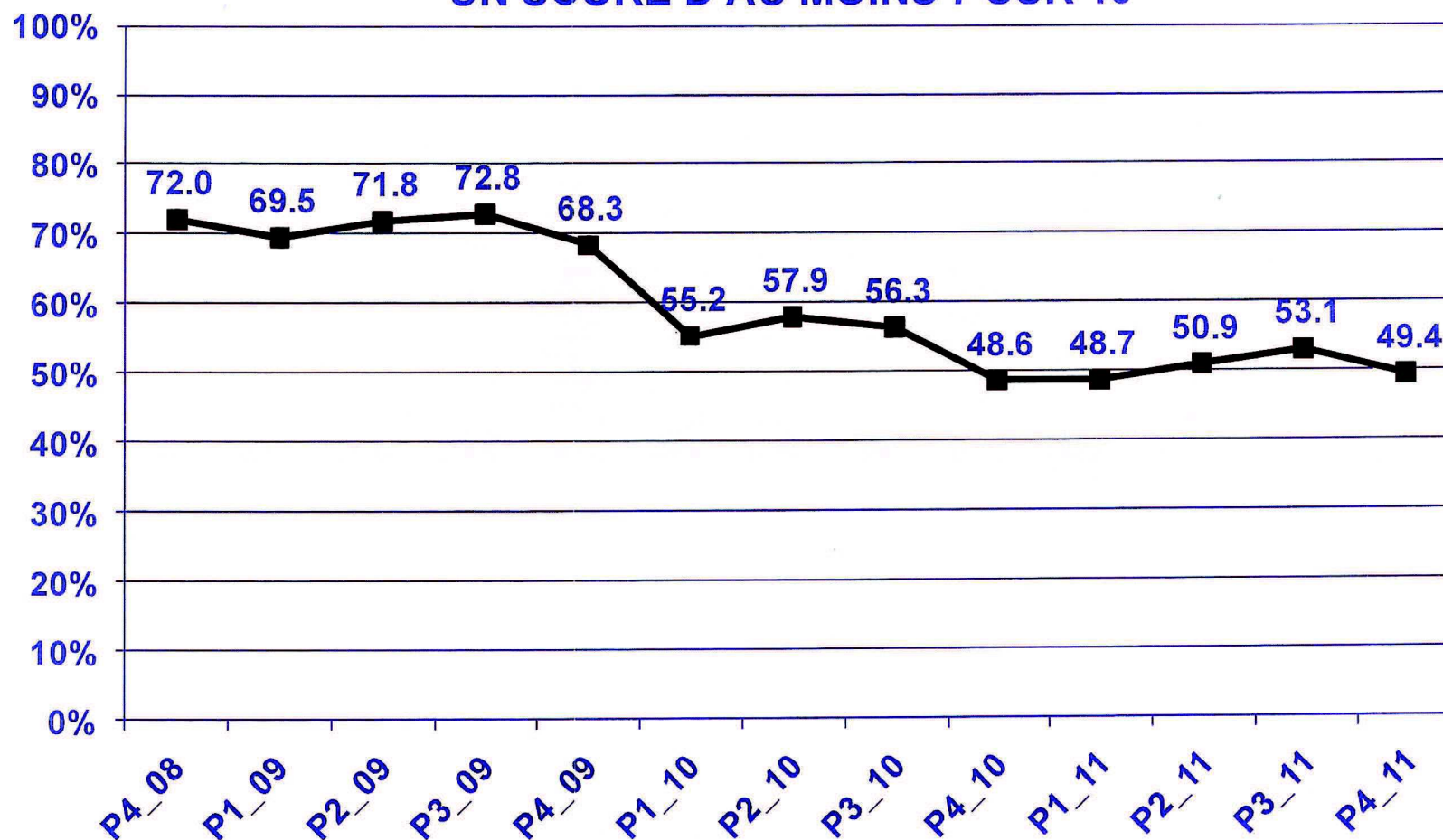
$n_{TOT_10} = 12.430$

$n_{TOT_11} = 12.366$

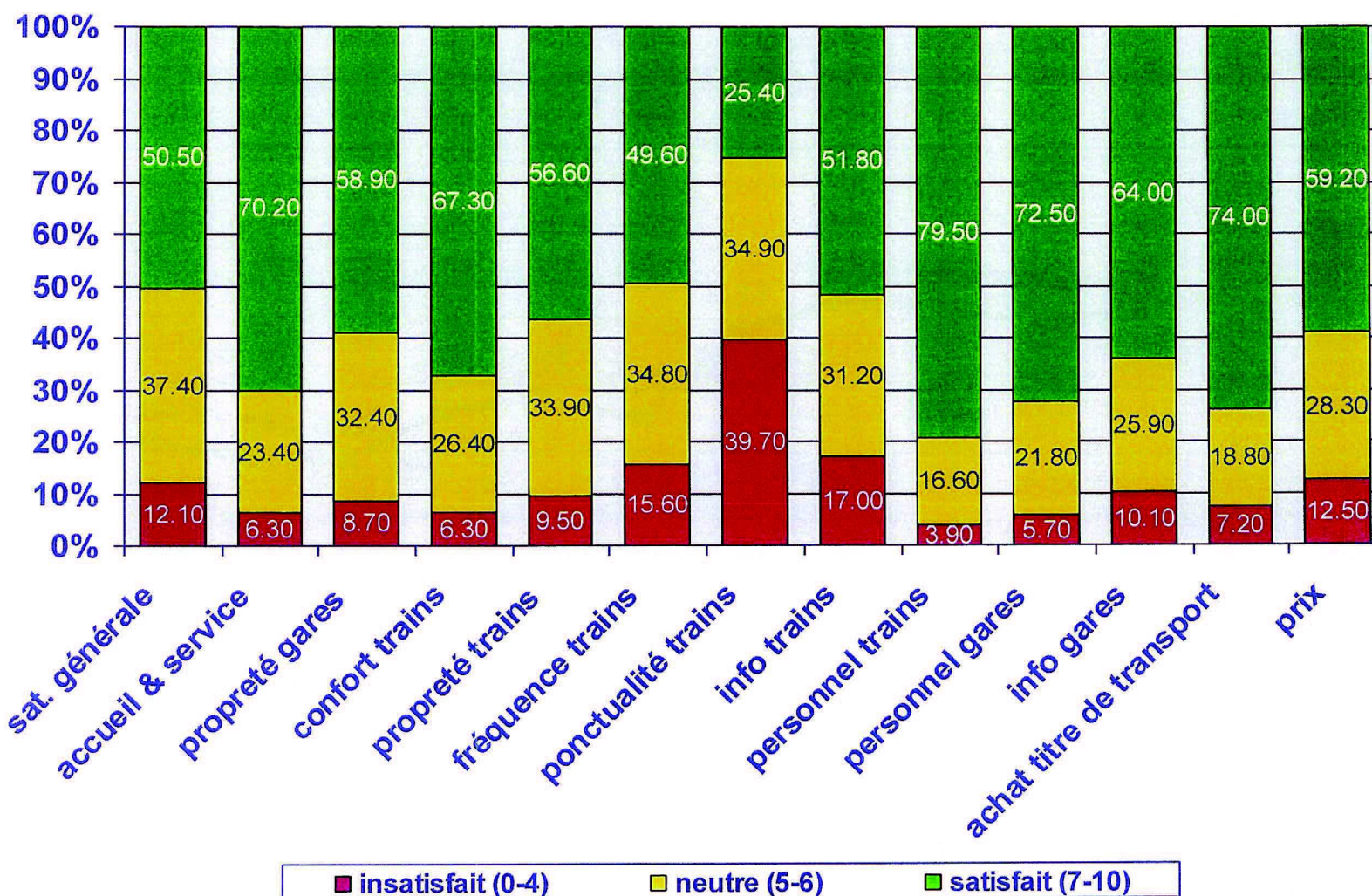


LA SATISFACTION (échantillon total)

ÉVOLUTION DU % DE VOYAGEURS QUI ONT DONNÉ UN SCORE D'AU MOINS 7 SUR 10

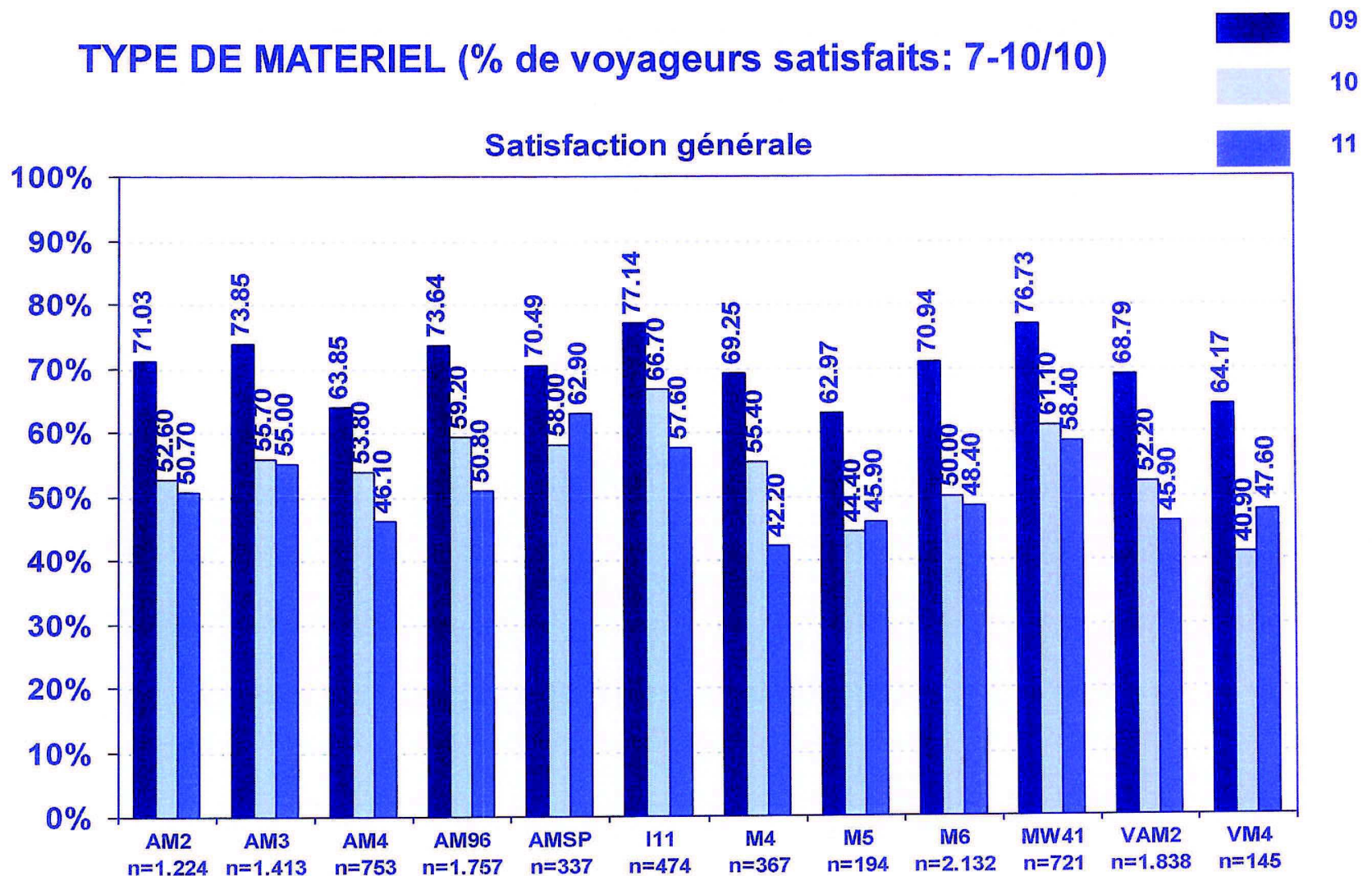


LA SATISFACTION (échantillon total)



LA SATISFACTION (par groupe-cible)

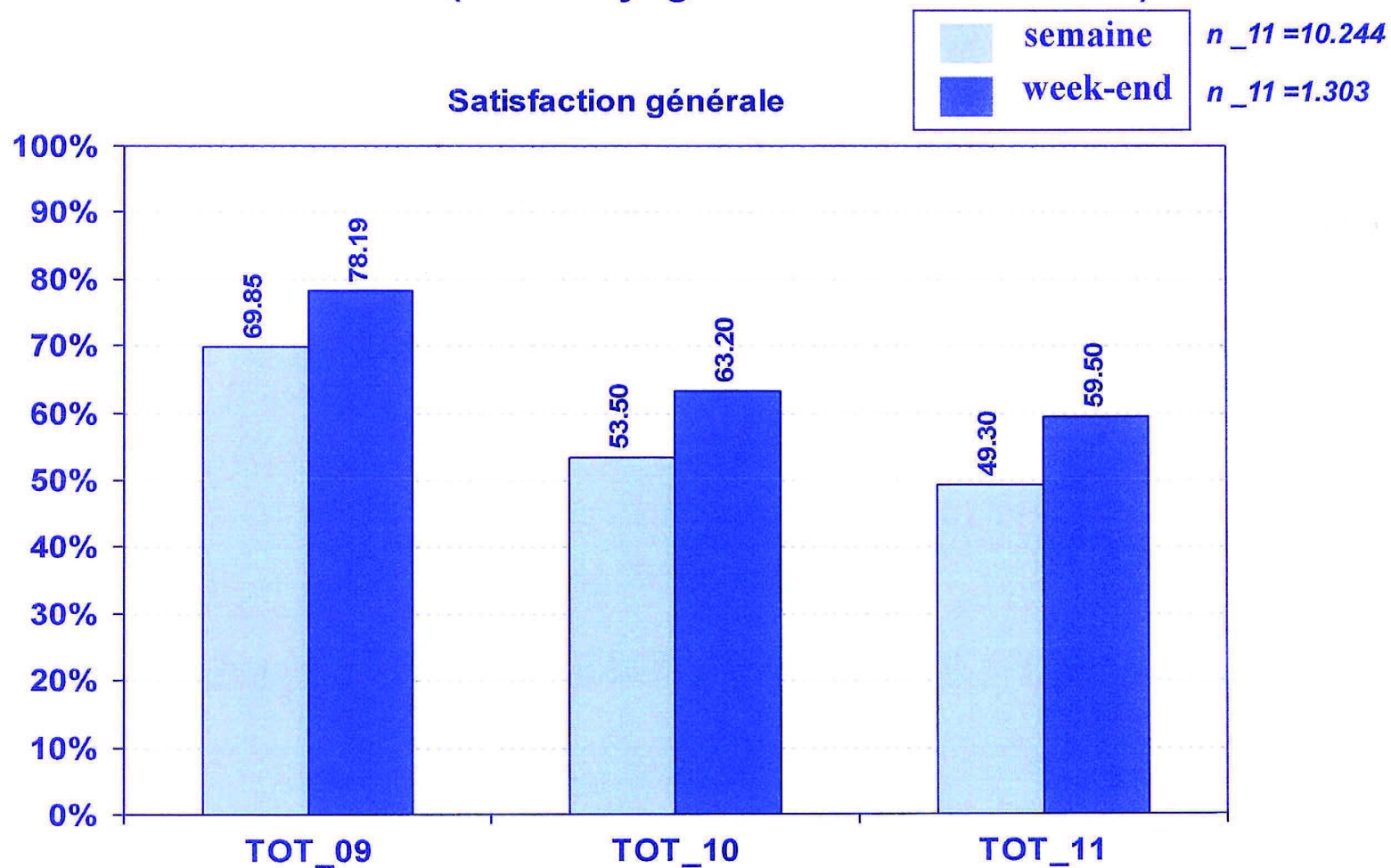
TYPE DE MATERIEL (% de voyageurs satisfaits: 7-10/10)



Base = min. 70 répondants

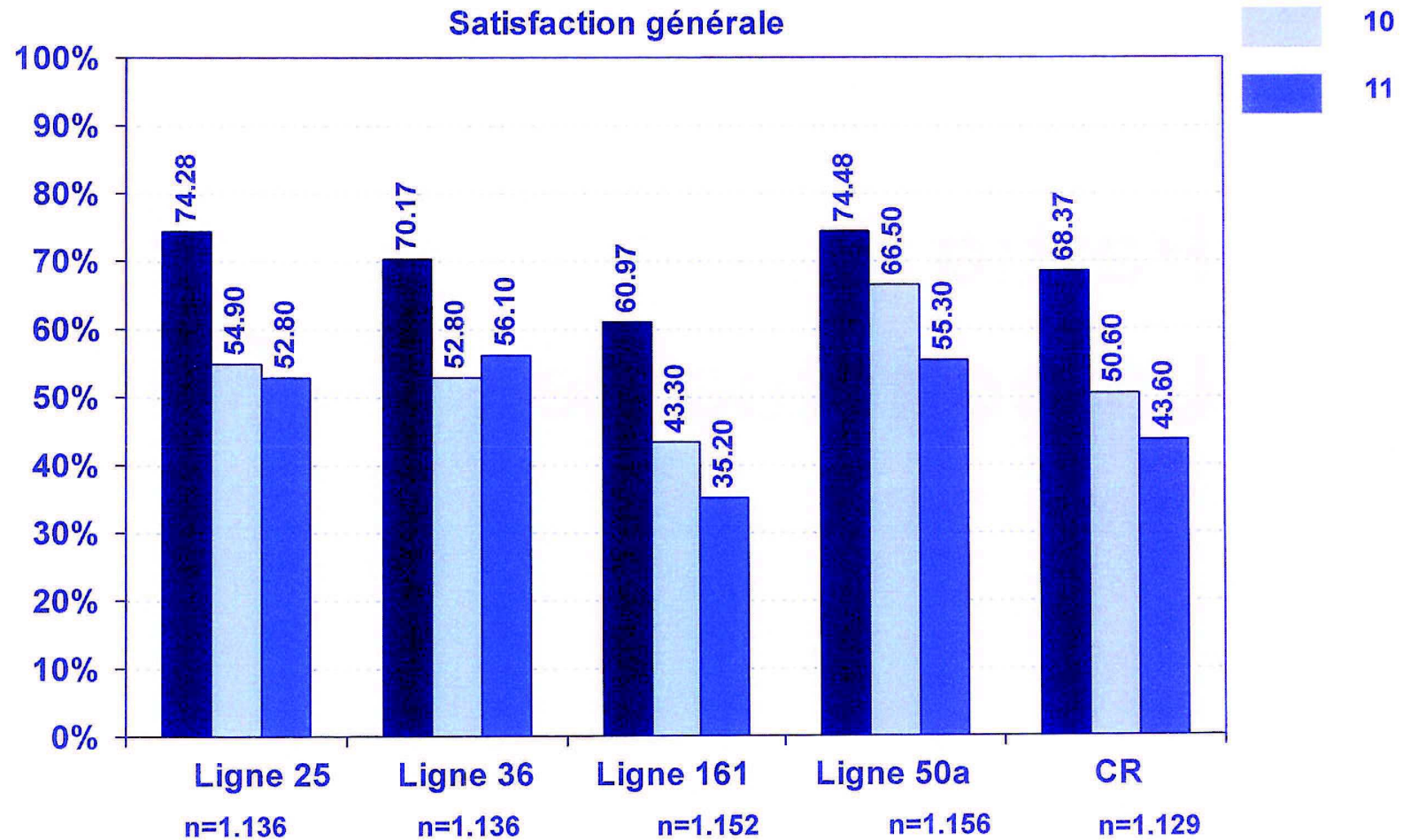
LA SATISFACTION (par groupe-cible)

SEMAINE / WEEK-END (% de voyageurs satisfaits: 7-10/10)



LA SATISFACTION (par groupe-cible)

PAR LIGNE PRINCIPALE (% de voyageurs satisfaits: 7-10/10)

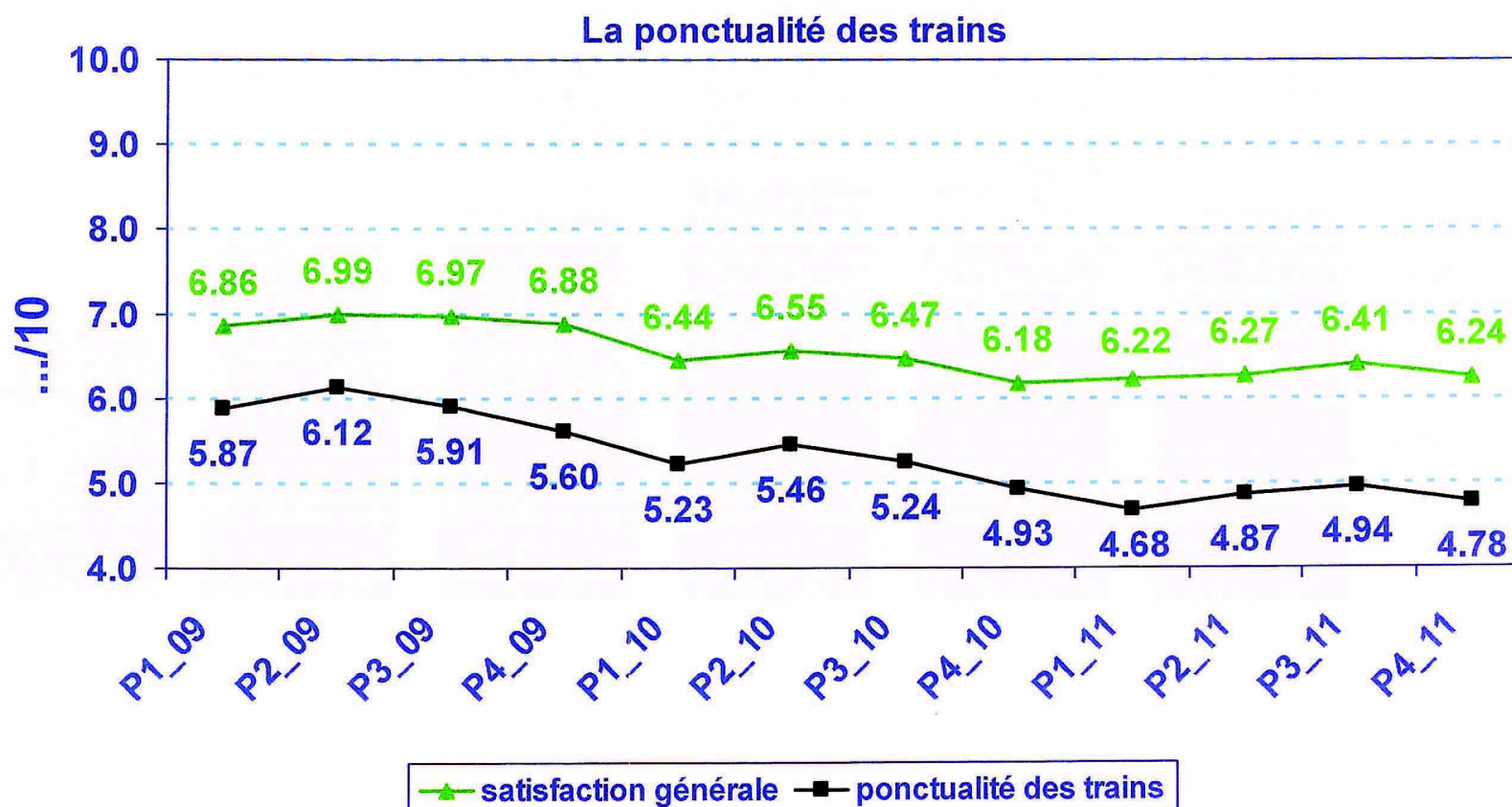


Partie 3:

La ponctualité

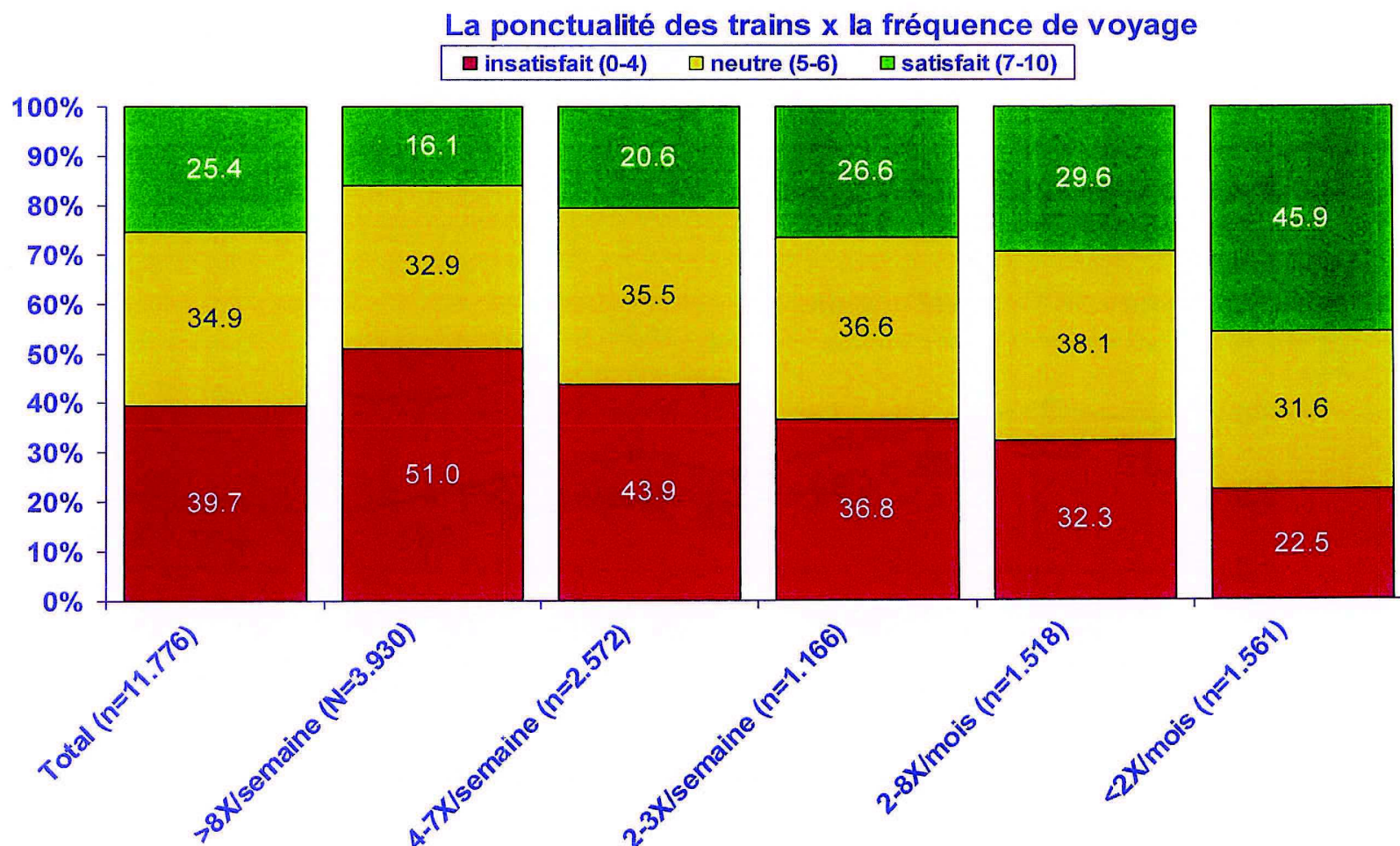
LA SATISFACTION (échantillon total)

ÉVOLUTION



LA SATISFACTION

LA PONCTUALITE DES TRAINS: 2011



Partie 4:

Analyse de régression

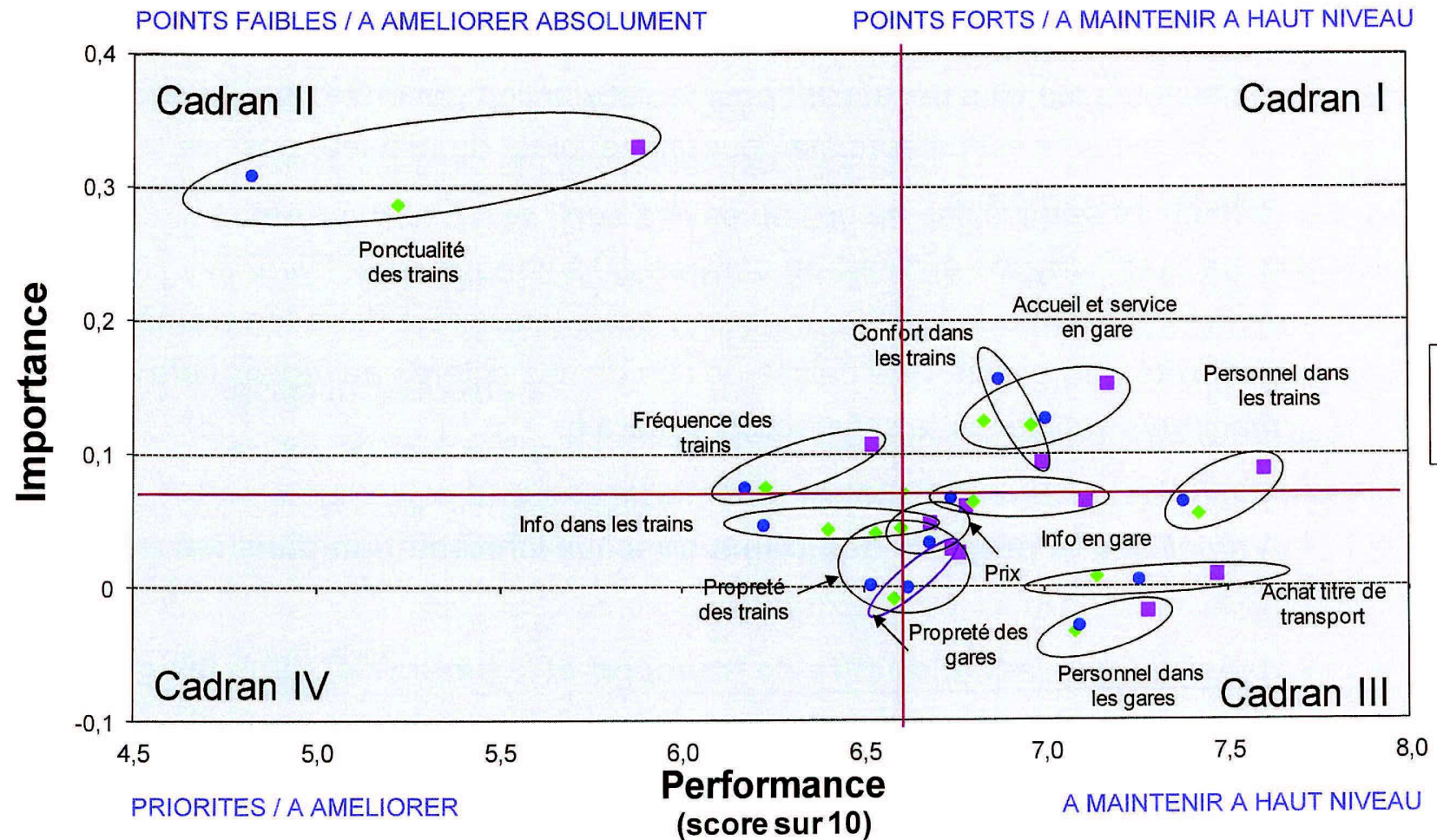
ANALYSE DE REGRESSION

- Une analyse de régression a été réalisée avec pour variable dépendante la satisfaction générale de la SNCB et comme variables indépendantes les différents aspects c'est-à-dire la qualité de l'accueil et du service dans les gares, le confort dans les trains, la propreté des trains, la fréquence des trains, la ponctualité, le personnel dans les trains, le personnel dans les gares, l'information dans les gares, l'information dans les trains, l'achat du titre de transport et le prix.
- Cette analyse de régression a pour avantage de pondérer l'importance que chaque aspect a par rapport à la satisfaction générale et de la visualiser.

ANALYSE DE REGRESSION

Les dimensions de base

Matrice Performance / Importance



ANALYSE DE REGRESSION

Points d'action principaux

Plan d'action:

- A améliorer absolument: la **ponctualité** et la **fréquence des trains**. Ce sont les facteurs les plus pénalisant pour la satisfaction générale; une amélioration de ces aspects est primordiale pour faire évoluer de manière positive la satisfaction générale.
- A maintenir: l'**accueil et le service en gare**, le **confort dans les trains** et la **propreté des gares**. Une baisse de l'un de ces critères se répercutera de manière sensible sur la satisfaction générale.
- A améliorer: la **propreté des trains** ainsi que l'**information dans les trains**.
- A tenir à l'œil: l'**achat du titre de transport** et le **personnel dans les gares et les trains**, le **prix**, l'**informations dans les gares** et leur **propreté**.

Partie 5:

Les priorités

LES PRIORITÉS

1. TOP 5 des items les plus cités

		<i>TOT_09</i> (n=11.829)	<i>TOT_10</i> (n=12.152)	<i>TOT_11</i> (n=9.259)	
N°1	Ponctualité	55.4%	65.0%	64.4%	=
N°2	Fréquence	24.2%	27.5%	22.2%	↘↘
N°3	Information (générale)	25.4%	22.0%	19.8%	↘↘
N°4	Confort	21.3%	20.0%	18.6%	↘↘
N°5	Propreté (générale)	25.4%	21.1%	17.0%	↘↘

↗ of ↘ : intervalle de confiance = 90%, ↗↗ of ↘↘ : intervalle de confiance = 95%

Base = nombre de répondants

LES PRIORITÉS

2. TOP 5 des items les plus cités en premier

		TOT_09 (n=11.814)	TOT_10 (n=12.152)	TOT_11 (n=9.259)	
N°1	Ponctualité	39.4%	51.7%	50.7%	↘
N°2	Prix	8.1%	6.7%	5.3%	↘↘
N°3	Fréquence	9.6%	8.5%	5.2%	↘↘
N°4	Information (générale)	7.3%	5.7%	4.4%	↘↘
N°5	Propreté (générale)	7.6%	5.2%	4.0%	↘↘

↘ of ↙ : intervalle de confiance = 90%, ↘↘ of ↙↙ : intervalle de confiance = 95%

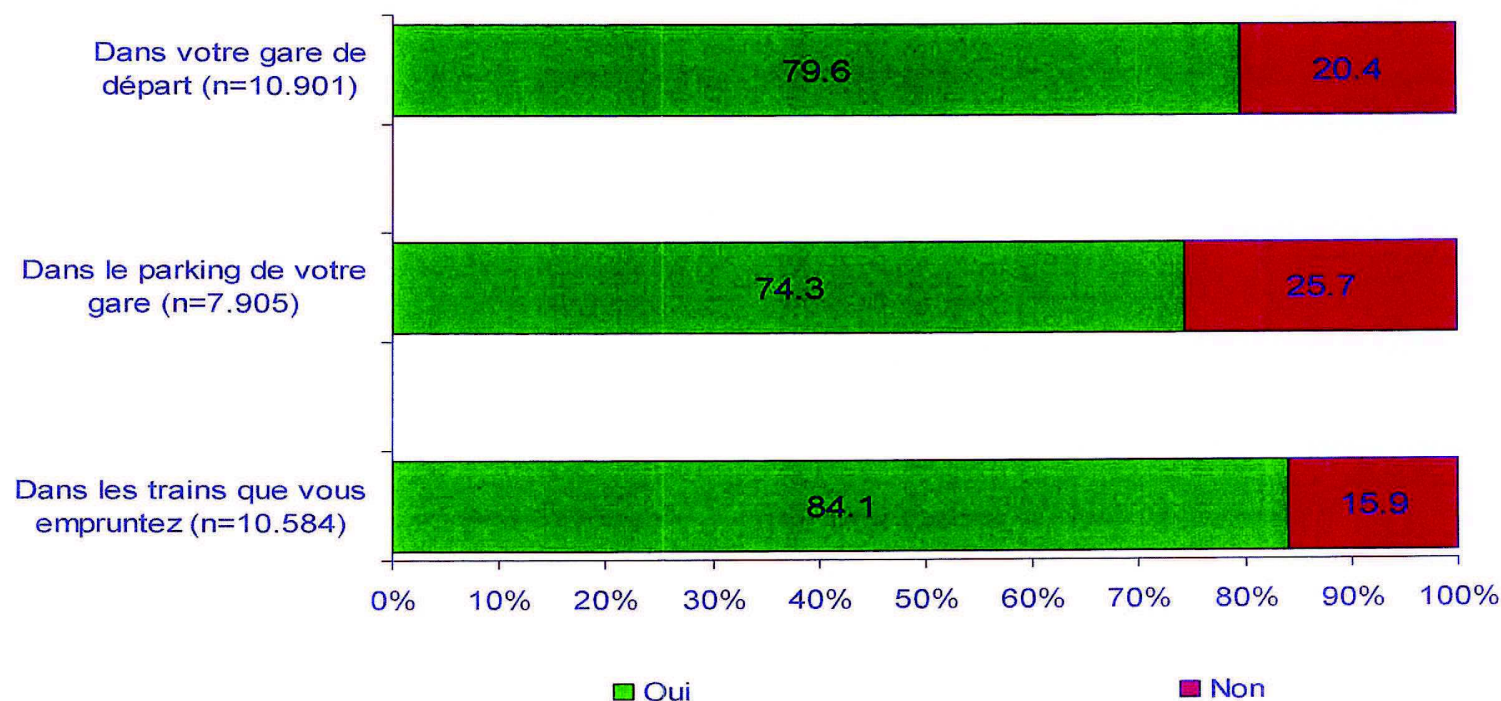
Base = nombre de répondants

Partie 6:

La sécurité

LA SÉCURITÉ PENDANT LES DÉPLACEMENTS

Pendant vos déplacements, avez-vous l'impression d'être en sécurité ...



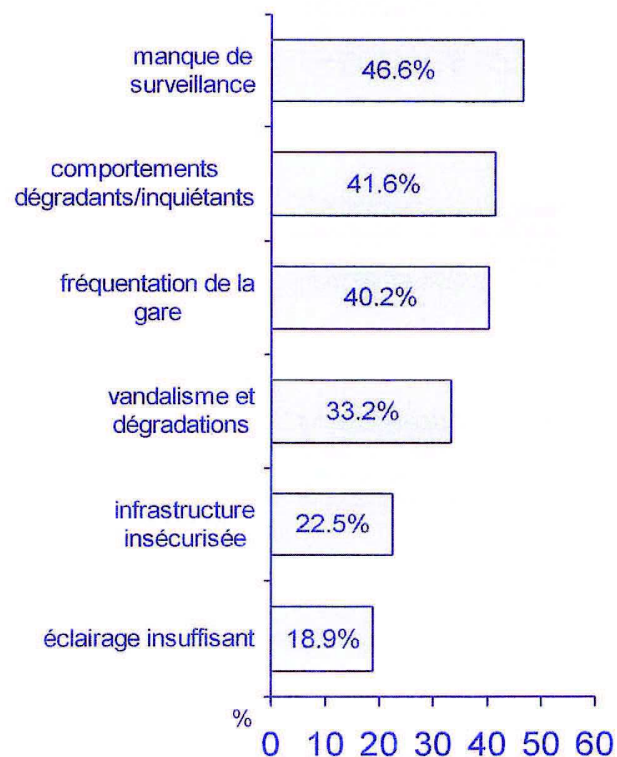
Dans votre gare de départ: 2009 (84,1% oui et 15,9% non) – 2010 (81,9% oui et 18,1% non)

Dans le parking de votre gare: 2009 (75,5% oui et 24,5% non) – 2010 (76,9% oui et 23,1% non)

Dans les trains que vous empruntez: 2009 (87,3% oui et 12,7% non) – 2010 (85,5% oui et 14,5% non)

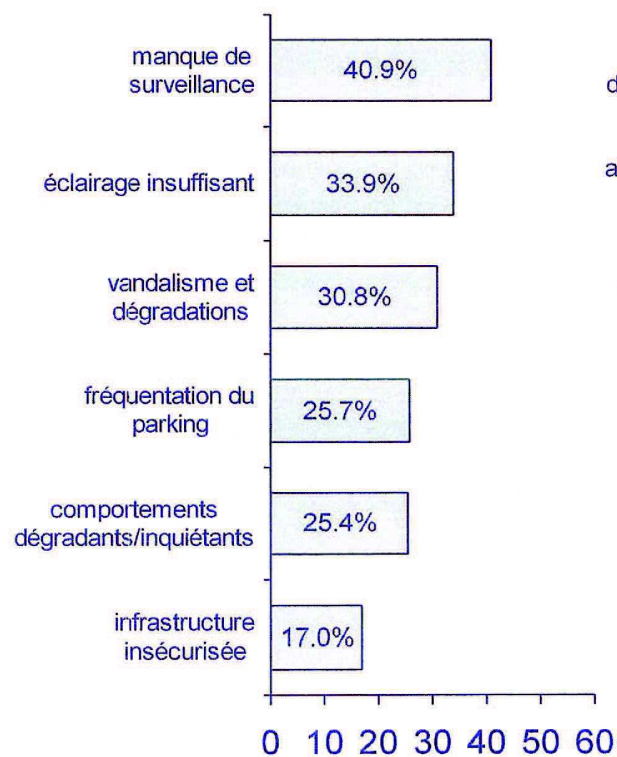
LES RAISONS JUSTIFIANT L'INSÉCURITÉ

Pourquoi ne vous sentez-vous pas en sécurité dans votre gare de départ ?



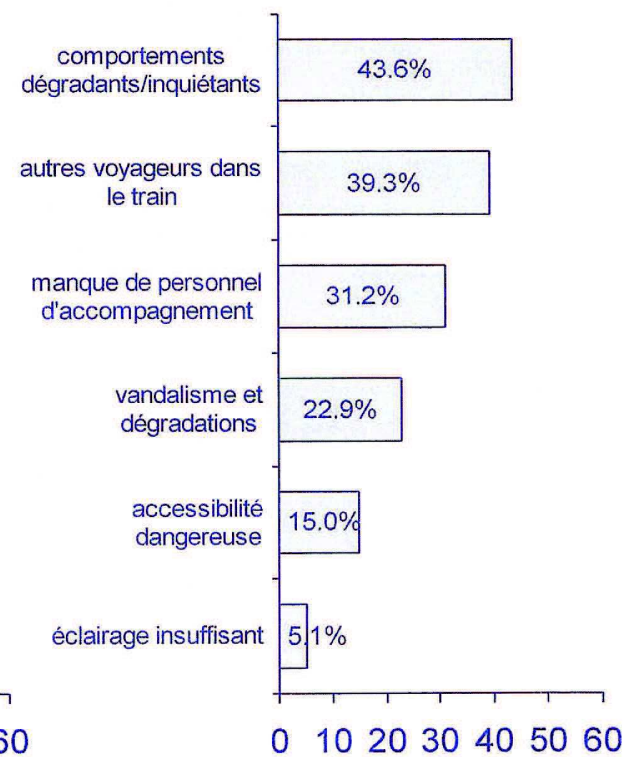
n=2.224

Pourquoi ne vous sentez-vous pas en sécurité dans le parking de votre gare ?



n=2.022

Pourquoi ne vous sentez-vous pas en sécurité dans les trains que vous empruntez ?



n=1.677

Partie 7: Conclusions

RESUME DE LA SATISFACTION

En général

- La satisfaction générale a diminué par rapport à 2010, cette baisse est tout à fait significative;
- Groupes les plus satisfaits : 60 ans et +, tarifs préférentiels 65+, voyageurs durant le week-end, voyageurs occasionnels (<2x/mois), voyageurs durant les heures creuses et les utilisateurs du matériel MW41 et I11;
- Groupes les moins satisfaits : 26 à 40 ans, titulaires de carte train domicile-travail, voyageurs durant la semaine, voyageurs très réguliers (>8X/semaine) et voyageurs durant les heures de pointe (=les navetteurs) et les utilisateurs du matériel M4;

Points forts

- Scores moyens les plus élevés (>7/10): personnel dans les trains, achat du titre de transport, personnel dans les gares, accueil et service dans les gares;
- Pourcentages de voyageurs satisfaits les plus élevés (>=70%): personnel dans les trains, personnel dans les gares, achat du titre de transport, accueil et service dans les gares;
- Parmi ces points forts, seul l'achat du titre de transport présente une variation significative et positive par rapport à 2010.

Points faibles

- Scores moyens les plus bas (<7/10) : ponctualité des trains, fréquence des trains, information dans les trains, propreté des trains, propreté des gares, prix, information dans les gares et confort des trains;
- Pourcentages de voyageurs satisfaits les plus bas (<=60%): ponctualité, fréquence des trains, information dans les trains, propreté des trains et des gares et le prix;
- La ponctualité des trains et l'information dans les trains affichent une baisse significative par rapport à 2010.

RESUME DE LA SATISFACTION

Sur base de:

- 1) la répartition des scores sur ../10 (aspects présentant, en 2011, les plus grandes diminutions par rapport à 2010),
- 2) la satisfaction exprimée en pourcentage,
- 3) et la matrice des performances.

Nous pouvons conclure que les domaines d'action suivants sont à améliorer en priorité:

- 1) la ponctualité des trains;
- 2) la fréquence des trains; et dans une moindre mesure,
- 3) la propreté des trains;
- 4) l'information dans les trains;

Un certain nombre d'aspects doivent être maintenus à leur haut niveau:

- 1) l'accueil et le service dans les gares;
- 2) le personnel dans les trains;
- 3) le confort dans les trains; et dans une moindre mesure,
- 4) l'information dans les gares;
- 5) le personnel dans les gares;
- 6) l'achat du titre de transport.

