Le baromètre qualité de la SNCB, un instrument qui permet de mesurer de manière objective et transparente le degré de satisfaction des clients

La SNCB réalise 4 fois par an un sondage auprès de ses clients afin de mesurer la qualité du service à la clientèle, sur base de différents critères. C'est le bureau d'enquêtes indépendant IPSOS qui mène ces enquêtes pour la SNCB et lui transmet ensuite les résultats, en toute objectivité. Test-Achats a dévoilé ce matin les résultats de son propre questionnaire. L'analyse de Test-Achats – un indice de satisfaction de 6,8 contre 7,3 dans les dernières enquêtes IPSOS pour SNCB- ne se différencie pas beaucoup de celle de la SNCB.

La méthodologie du baromètre qualité de la SNCB
Depuis 2000, la SNCB a chargé le bureau indépendant IPSOS Bruxelles de mener les enquêtes de satisfaction auprès de ses clients. Quatre fois par an, ce bureau interroge les voyageurs sur différents critères afin d'évaluer le service offert par la SNCB. Près de 11 000 clients donnent ainsi une cote à la SNCB chaque année. En 2005, ils étaient 11336 précisément à avoir été sondés.

L'article 52 du contrat de gestion conclu entre l'autorité de tutelle et l'entreprise oblige d'ailleurs la SNCB à étudier de manière fréquente le degré de satisfaction de sa clientèle.

Ces sondages sont représentatifs car lors de la réalisation de l'enquête, on tient compte de certains facteurs comme le nombre de clients qui circulent en heures de pointe ou en heures creuses, le week-end ou la semaine, en première ou en deuxième classe et l'on veille à ce que chaque ligne du réseau soit sondée au moins 1 fois par an. Les clients des 4 grands axes du réseau (Anvers-Bruxelles, Liège-Bruxelles, Côte –Bruxelles et Namur-Bruxelles) sont en outre sollicités lors de chaque phase du Baromètre. Cela permet de suivre les évolutions (en fonction des différentes périodes de l'année).

La SNCB est la société anonyme belge de droit public qui garantit l'exploitation et la commercialisation de services de transports ferroviaires national et international de voyageurs et de marchandises. Elle est en charge également de la gestion du matériel roulant.
La SNCB emploie quelque 18.600 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 1,897 milliard d'euros. Elle gère aussi ses participations dans Eurostar et Thalys, ainsi que dans les filiales IFB ou TRW.
La SNCB joue un rôle prépondérant dans le développement d'une mobilité durable en offrant un service qualitatif, fiable et en phase avec le marché.

Anne Woygnet
Porte-Parole SNCB

téléphone: +32 2 528 30 03
gsm: +32 475 49 92 93
anne.woygnet@sncb.be
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles
www.sncb.be

L'enquête étant menée sur un échantillon, il existe toujours le risque que la "moyenne réelle" soit différente de la moyenne de l'échantillon. Cet écart éventuel dépend de la taille de l'échantillon, de la fréquence des réponses et du degré de fiabilité souhaité. IPSOS tenant compte de ces différents éléments lors de l'élaboration des résultats, le degré de fiabilité retenu est de 95%.

Le baromètre qualité de la SNCB est un indicateur de référence pour évaluer les prestations de la SNCB. Il donne, au fil des années, une idée correcte de l'évolution de la satisfaction de la clientèle.

Le tableau ci-dessous donne une idée du profil des clients questionnés entre 2004 et 2005 :

L'âge, le sexe, la fréquence de voyage ou le type de titre de transport ne sont pas des critères de base, mais les résultats sont constants au fil des ans et correspondent à la réalité (sur base des chiffres de vente de la SNCB).

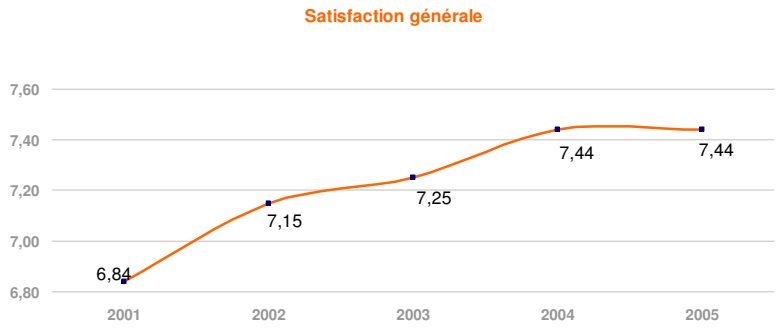
%		*2004* (n= 11441)	*2005* (n= 11336)
Age	< 26 ans	41	40
	26 – 40 ans	27	27
	41 – 60 ans	26	26
	> 60 ans	6	6
Sexe	Hommes	50	48
	Femmes	50	52
Classe de la voiture	1re	6	6
	2e	94	94
Semaine/week-end	Semaine	87	85
	Weekend	13	15
Heures d'affluence/creuses	Creuses	39	40
	D'affluence	61	60
Fréquence	>= 8 traj./sem.	30	30
	4-7 traj./sem.	24	22
	2-3 traj./sem.	11	10
	2-8 traj./mois	12	12
	< 2 traj./mois	24	26
Titres de transport	Billet prix plein	19	18
	Carte Train/Railflex	49	47
	Billet avec réduction	18	22
	Go Pass	10	10
	Tarif préférentiel 65+	4	3

La SNCB est la société anonyme belge de droit public qui garantit l'exploitation et la commercialisation de services de transports ferroviaires national et international de voyageurs et de marchandises. Elle est en charge également de la gestion du matériel roulant.
La SNCB emploie quelque 18.600 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 1,897 milliard d'euros. Elle gère aussi ses participations dans Eurostar et Thalys, ainsi que dans les filiales IFB ou TRW.
La SNCB joue un rôle prépondérant dans le développement d'une mobilité durable en offrant un service qualitatif, fiable et en phase avec le marché.

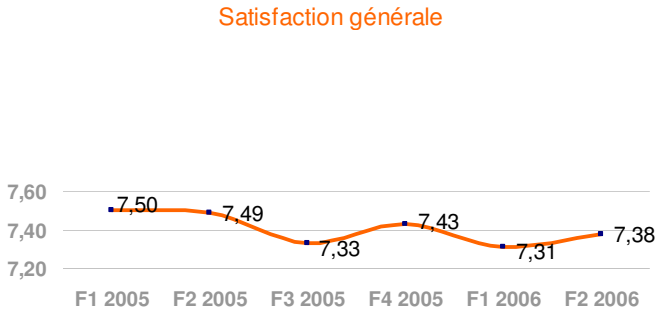
Anne Woygnet
Porte-Parole SNCB

téléphone: +32 2 528 30 03
gsm: +32 475 49 92 93
anne.woygnet@sncb.be
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles
www.sncb.be

La satisfaction du client SNCB fortement liée au type de voyage
En tant qu'entreprise de transport en commun, la SNCB a comme mission de pouvoir transporter le plus grand nombre de voyageurs dans des conditions de confort optimales. Incontestablement, la SNCB remplit de mieux en mieux cette mission, le nombre de voyageurs sans cesse croissant mais aussi l'évolution positive de l'indice de satisfaction en sont la preuve.



L'évolution de l'indice de satisfaction général sur les six dernières périodes a cependant tendance à diminuer légèrement :



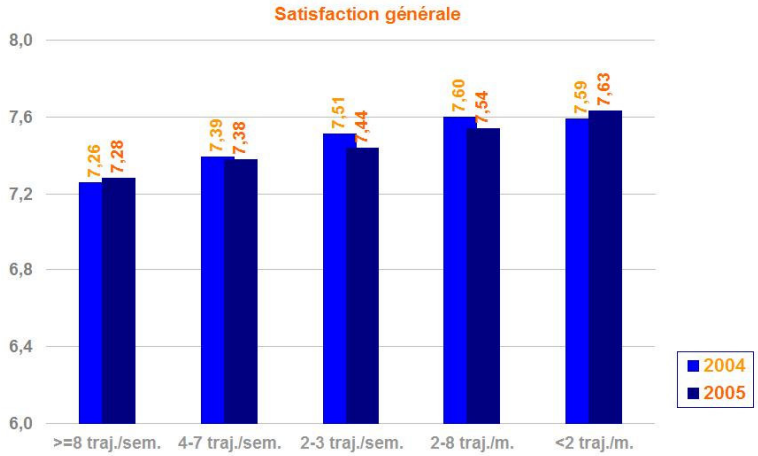
L'analyse des chiffres montre que le degré de satisfaction est clairement lié à la fréquence de voyage et à la période: les voyageurs fréquents et ceux qui voyagent aux heures de pointe sont

La SNCB est la société anonyme belge de droit public qui garantit l'exploitation et la commercialisation de services de transports ferroviaires national et international de voyageurs et de marchandises. Elle est en charge également de la gestion du matériel roulant.
La SNCB emploie quelque 18.600 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 1,897 milliard d'euros. Elle gère aussi ses participations dans Eurostar et Thalys, ainsi que dans les filiales IFB ou TRW.
La SNCB joue un rôle prépondérant dans le développement d'une mobilité durable en offrant un service qualitatif, fiable et en phase avec le marché.

Anne Woygnet
Porte-Parole SNCB

téléphone: +32 2 528 30 03
gsm: +32 475 49 92 93
anne.woygnet@sncb.be
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles
www.sncb.be

généralement beaucoup plus critiques à l'égard de la SNCB que les voyageurs occasionnels . Logique: le risque d'être confronté à un service moindre que de coutume est plus important pour le voyageur fréquent et/ou pour celui qui voyage aux heures d'affluence .



Ces résultats permettent aussi à la SNCB de constater là où des efforts doivent encore être fournis . La conclusion n'est cependant pas négative: le service à la clientèle s'est clairement amélioré ces dernières années, et les clients l'ont démontré dans leur jugement.

Les premiers sondages réalisés en 2006 démontrent une nouvelle tendance à la hausse:

	F1 2006	*F2 2006*
Satisfaction générale	**7,31**	**7,38**
Accueil et service dans les gares	7,17	7 ,22
Confort des trains	7,11	7,12
Propreté des trains	6,65	6,76
Fréquence des trains	6,66	6,83
Ponctualité des trains	6,71	6,75
Information dans les trains	6,90	6,93
Personnel SNCB à bord des trains	7,62	7,77
Personel SNCB dans les gares	7,31	7,32
Information dans les gares	7,28	7,31
Le prix	6,83	6,96
Propreté dans les gares	6,46	6,52

La SNCB est la société anonyme belge de droit public qui garantit l'exploitation et la commercialisation de services de transports ferroviaires national et international de voyageurs et de marchandises. Elle est en charge également de la gestion du matériel roulant.
La SNCB emploie quelque 18.600 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 1,897 milliard d'euros. Elle gère aussi ses participations dans Eurostar et Thalys, ainsi que dans les filiales IFB ou TRW.
La SNCB joue un rôle prépondérant dans le développement d'une mobilité durable en offrant un service qualitatif, fiable et en phase avec le marché.

Anne Woygnet
Porte-Parole SNCB

téléphone: +32 2 528 30 03
gsm: +32 475 49 92 93
anne.woygnet@sncb.be
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles
www.sncb.be

Par ailleurs, la SNCB fait remarquer que Test-Achats a sondé un échantillon beaucoup moindre (environ 6000 voyageurs) que celui de la SNCB, de près de la moitié. Autre remarque : les enquêtes réalisées par IPSOS pour la SNCB afin de mesurer la satisfaction des clients sont menées sur l'ensemble des lignes du réseau, ce qui n'est pas le cas de l'enquête de Test-Achats.

La SNCB est la société anonyme belge de droit public qui garantit l'exploitation et la commercialisation de services de transports ferroviaires national et international de voyageurs et de marchandises. Elle est en charge également de la gestion du matériel roulant.
La SNCB emploie quelque 18.600 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 1,897 milliard d'euros. Elle gère aussi ses participations dans Eurostar et Thalys, ainsi que dans les filiales IFB ou TRW.
La SNCB joue un rôle prépondérant dans le développement d'une mobilité durable en offrant un service qualitatif, fiable et en phase avec le marché.

Anne Woygnet
Porte-Parole SNCB

téléphone: +32 2 528 30 03
gsm: +32 475 49 92 93
anne.woygnet@sncb.be
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles
www.sncb.be