La SNCB améliore son image

A la demande de la SNCB, le bureau d'enquêtes indépendant IPSOS a réalisé une étude d'image auprès d'environ 1500 personnes issues de différents publics. L'objectif est double : d'une part, évaluer l'image que la SNCB donne aujourd'hui en tant que transporteur de personnes et de marchandises suite aux différentes restructurations et d'autre part, mesurer l'évolution de cette image depuis 2001, date de la dernière étude de ce genre réalisée.

L'étude a été menée auprès de quatre cibles distinctes :
- le grand public (navetteurs, utilisateurs occasionnels et non utilisateurs), soit un peu plus de 900 personnes interrogées ;
- les membres du personnel de la SNCB, 311 personnes de cette catégorie ont été sondées ;
- les clients professionnels (agences de voyage, clients B-Excursion, entreprises ayant un contrat tiers-payant avec la SNCB, entreprises sans contrat tiers-payant) soit 120 personnes interrogées ;
- les meneurs d'opinion (grandes entreprises, syndicats, autorités publiques, medias, …). Dans cette catégorie, une centaine de personnes ont été interrogées.

L'image de la SNCB

L'image de la SNCB s'est améliorée depuis 2001, particulièrement auprès du grand public. Toutefois, bien qu'ils constatent aussi une évolution, les meneurs d'opinion sont plus réservés.

Proportion des cibles ayant une image (très) positive de la SNCB :

	2007	2001
Grand public	**70%**	40%
Personnel	**79%**	74%
Clients professionnels	**65%**	58%
Meneurs d'opinion	**59%**	32%

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 18.300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 2, 069 milliards 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.

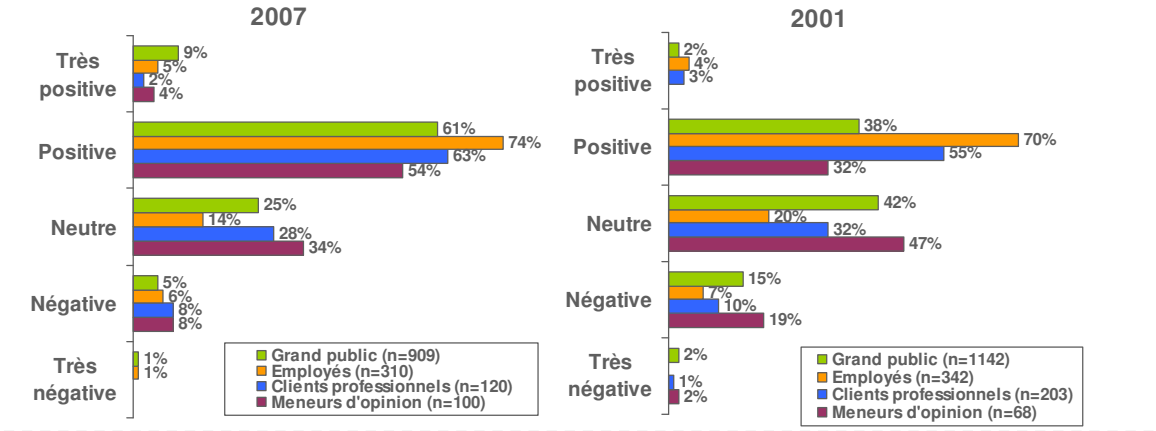
Anne Woygnet
Porte-Parole SNCB

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

A noter que parmi le grand public, **les utilisateurs du train ont, de manière significative, une meilleure image de la SNCB** (74% d'entre eux) **que les non utilisateurs** (62%).

Image globale de la SNCB

Globalement, la SNCB a une bonne image auprès des 4 cibles. 8 employés sur 10 ont une image positive de la SNCB. Depuis 2001, l'image s'est considérablement améliorée auprès du grand public ainsi qu'auprès des meneurs d'opinion. Ceux-ci restent néanmoins les plus critiques.



	Top 2 (très positive + positive)	
	2007	2001
Grand public	**70%**	40%
Personnel SNCB	79%	74%
Clients professionnels	65%	58%
leaders d'opinion	**59%**	32%

	Top 2 (très positive + positive)	
	2007	2001
Navetteurs	**75%**	42%
Utilisat. occasionnels	**73%**	42%
Non utilisateurs	**62%**	38%

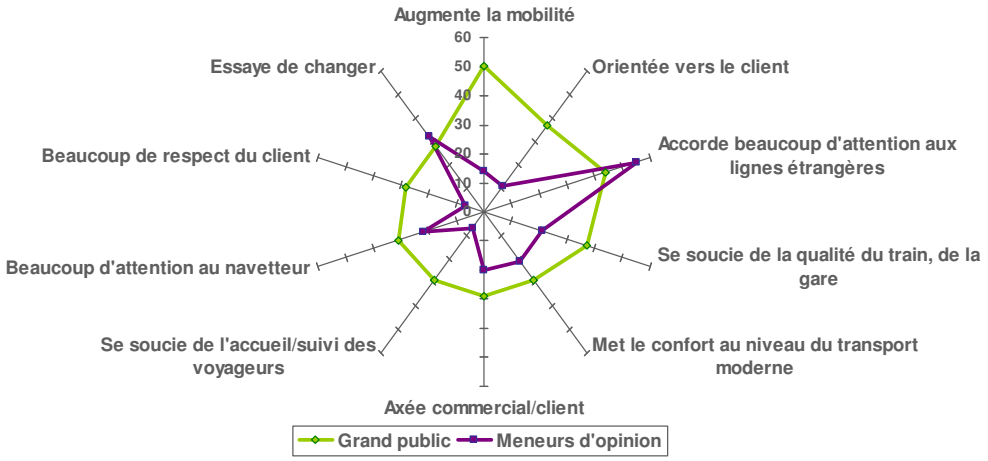
La SNCB est la société anonyme belge de droit public qui garantit l'exploitation et la commercialisation de services de transports ferroviaires national et international de voyageurs et de marchandises. Elle est en charge également de la gestion du matériel roulant.
La SNCB emploie quelque 18.300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 2, 069 milliards 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

Le radar ci-dessous compare l'image de la SNCB en 2007 selon le grand public et selon les meneurs d'opinion. On note que le **grand public est nettement plus positif vis-à-vis de la SNCB**, mis à part l'importance accordée aux lignes étrangères et la volonté de changer de la SNCB.

Image de la SNCB, en détail



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 18.300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 2, 069 milliards 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.

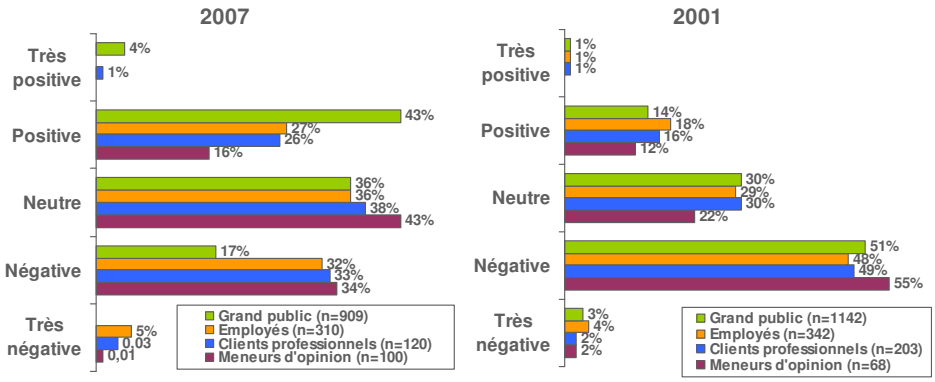
Anne Woygnet
Porte-Parole SNCB

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'image selon la presse

Les différents groupes cible estiment que la presse donne une image de la SNCB moins positive que celle qu'ils perçoivent eux-mêmes, même si on constate une **notable amélioration depuis 2001**.

Image de la SNCB donnée par la presse



	Top 2 (très positive + positive)	
	2007	2001
Grand public	**47%**	15%
Personnel SNCB	**27%**	19%
Clients professionnels	**27%**	17%
leaders d'opinion	**16%**	12%

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 18.300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 2, 069 milliards 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

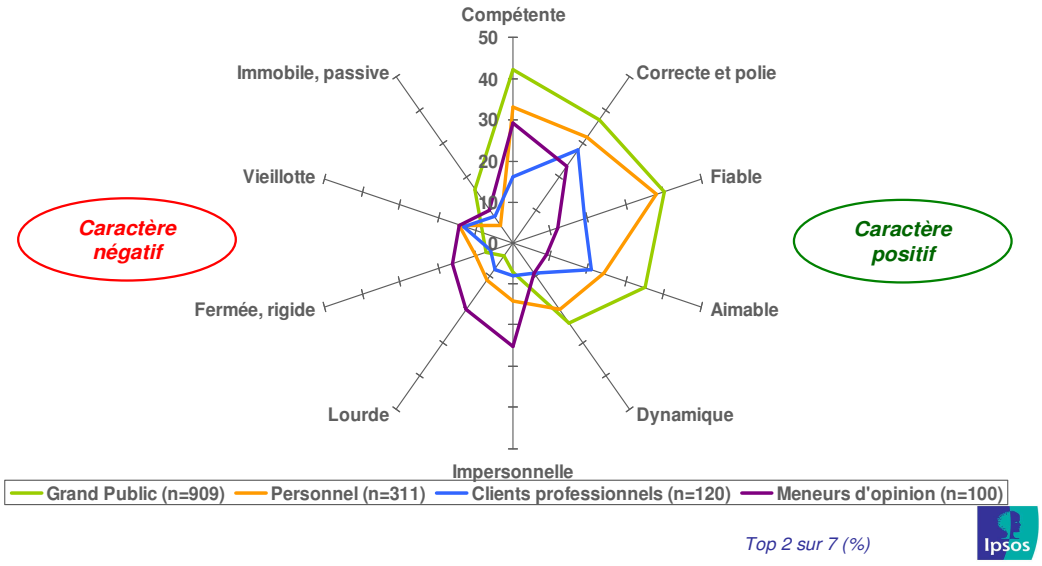
téléphone: +32 2 528 30 03
gsm: +32 475 49 92 93
anne.woygnet@sncb.be
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles
www.sncb.be

La personnalité de la SNCB

Les **meneurs d'opinion** restent ici **plus critiques** vis-à-vis de la SNCB. Contrairement aux autres groupes cible, leur perception de la SNCB n'a pas beaucoup évolué depuis 2001.

Personnalité de la SNCB en 2007

En 2007, le grand public est le plus positif vis-à-vis de la SNCB. Les meneurs d'opinion sont les plus partagés.



Top 2 sur 7 (%)

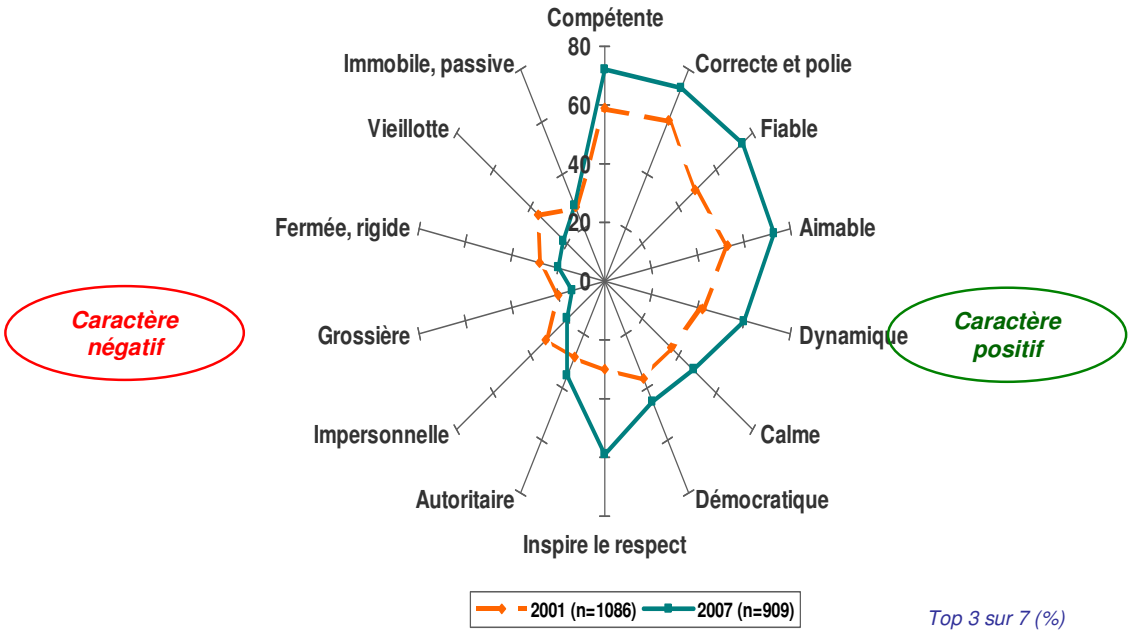
La SNCB est la société anonyme belge de droit public qui garantit l'exploitation et la commercialisation de services de transports ferroviaires national et international de voyageurs et de marchandises. Elle est en charge également de la gestion du matériel roulant.
La SNCB emploie quelque 18.300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 2, 069 milliards 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 contre, En 2007, la SNCB est perçue par le grand public comme étant plus *compétente, correcte et polie, fiable, aimable* et *dynamique* qu'en 2001, tandis qu'elle est vue comme moins *immobile, passive et vieillotte.*

Personnalité de la SNCB
Grand public



Top 3 sur 7 (%)

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 18.300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 2, 069 milliards 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.

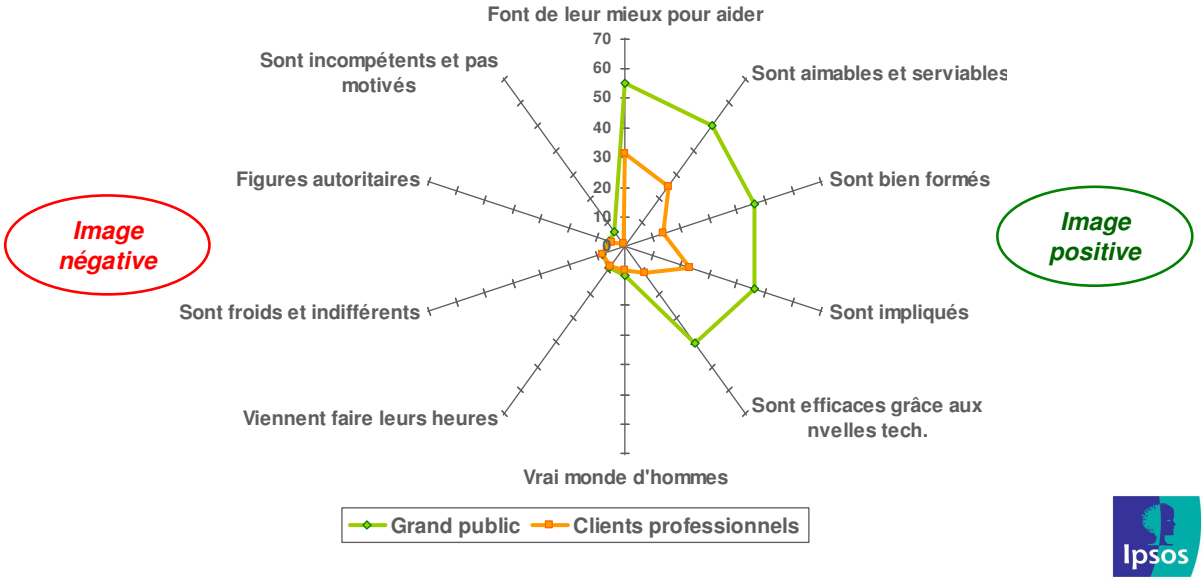
Anne Woygnet
Porte-Parole SNCB

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

Le personnel de la SNCB

Le personnel de la SNCB est **considéré par le grand public comme étant serviable**, aimable, bien formé, impliqué et efficace. Cette image est en **évolution positive** depuis 2001.

Image du personnel de la SNCB



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 18.300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 2, 069 milliards 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 performance de la SNCB

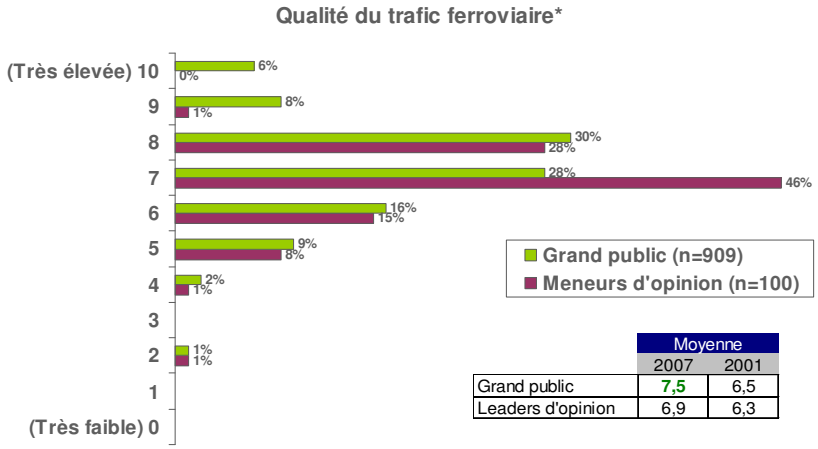
La qualité du trafic ferroviaire s'est améliorée, tant pour le grand public que pour les meneurs d'opinion. Près de la moitié du grand public estime que le trafic ferroviaire est de qualité très élevée.

Plus précisément, différents aspects du trafic ferroviaire ont été évalués par le grand public. On peut constater une **amélioration significative** :

- de la qualité du personnel de la SNCB,
- du service au guichet,
- de la qualité des trains en Belgique,
- des services proposés dans les gares (guichets, cabines téléphoniques, …)
- de l'information dans les gares,
- de l'ambiance dans les gares,
- de la sécurité dans les gares.

Évaluation de la qualité du trafic ferroviaire

La qualité du trafic ferroviaire s'est améliorée, tant pour les voyageurs que pour les meneurs d'opinion. Près de la moitié du grand public estime que le trafic ferroviaire est de qualité élevée.



	Moyenne	
	2007	2001
Grand public	7,5	6,5
Leaders d'opinion	6,9	6,3

** Demandé ni aux membres du personnel ni aux clients professionnels*

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 18.300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 2, 069 milliards 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.

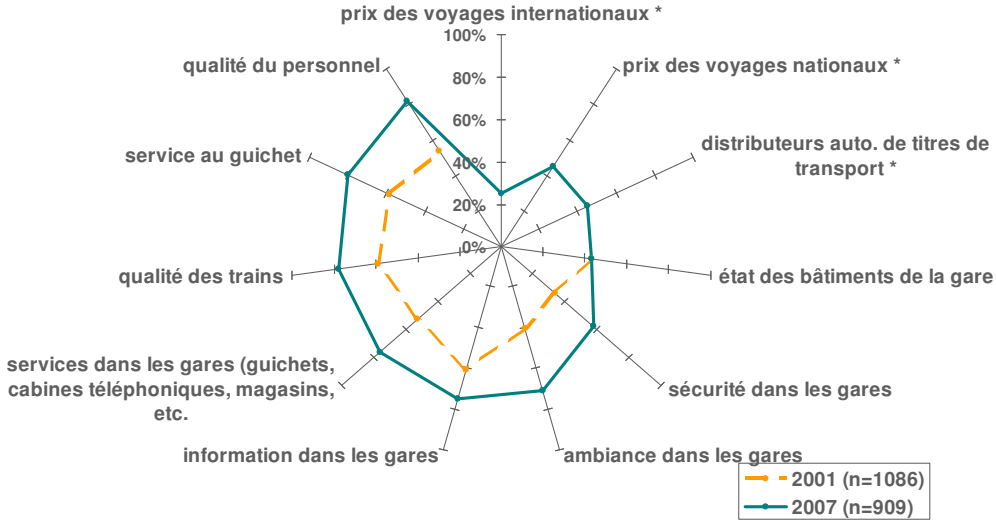
Anne Woygnet
Porte-Parole SNCB

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

Le graphe ci-dessous donne une vue d'ensemble des topscores (5-6-7) de 11 éléments mesurés auprès du grand public. Mis à part le prix des voyages internationaux (un élément qui n'avait pas été mesuré en 2001), les différents aspects de la SNCB sont évalués relativement positivement. On observe une nette amélioration par rapport à 2001, excepté pour l'état des bâtiments de gare.

Evaluation de la SNCB

Grand public



* Pas mesuré en 2001

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 18.300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 2, 069 milliards 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

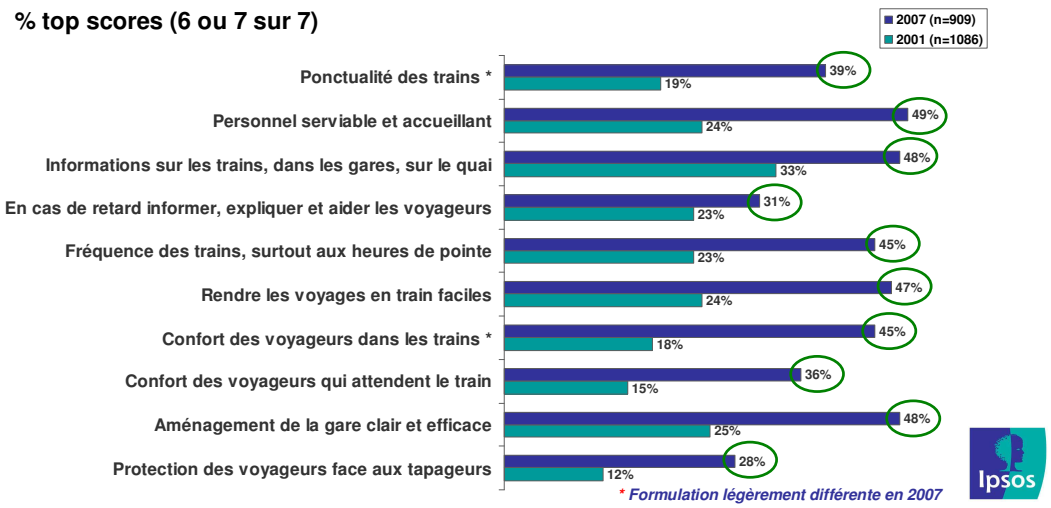
Le rôle et la performance de la SNCB

La **ponctualité des trains**, la **fréquence des trains** et **l'information des voyageurs** en cas de retard doivent être les **trois priorités de la SNCB**. Tant le grand public que le membres du personnel estiment que la performance de la SNCB sur ces points s'est très nettement améliorée. C'est ainsi que 39% du grand public estime que la SNCB assure la ponctualité des trains, alors qu'ils n'étaient que 19% en 2001.
Pour les meneurs d'opinion, la perception de la performance de la SNCB sur les items les plus importants n'a pas évolué depuis 2001.

Prestation de la SNCB

Grand public

Aux yeux du grand public, la SNCB preste beaucoup mieux qu'en 2001, pour l'ensemble des 10 priorités les plus importantes.



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 18.300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 2, 069 milliards 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

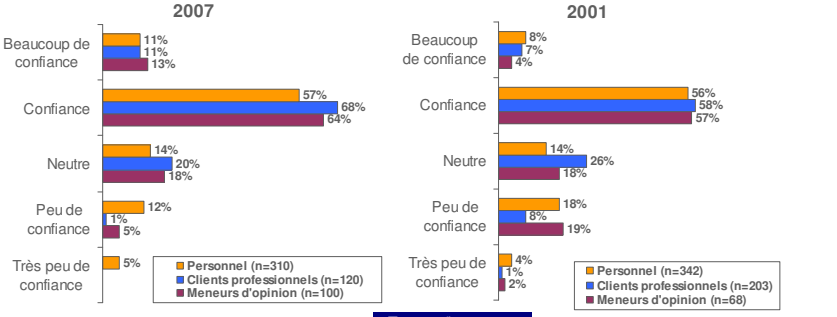
téléphone: +32 2 528 30 03
gsm: +32 475 49 92 93
anne.woygnet@sncb.be
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles
www.sncb.be

Le futur de la SNCB

La confiance dans le futur de la SNCB est élevée : 68% du personnel se dit confiant en l'avenir de la SNCB (+4% par rapport à 2001), 79% parmi les clients professionnels (+14%) et 77% des meneurs d'opinion (+16%).

Confiance dans le futur de la SNCB

Plus de deux tiers des employés ont confiance dans le futur de la SNCB, et plus de 3 clients ou leaders d'opinion sur 4 sont confiants dans l'avenir de la SNCB. La confiance dans le futur de la SNCB a augmenté significativement auprès des clients et des meneurs d'opinion.



	Top 2 : (beaucoup de) confiance	
	2007	2001
Personnel SNCB	68%	64%
Clients professionnels	**79%**	65%
leaders d'opinion	**77%**	61%

** Pas demandé au grand public*

Conclusions

D'après les résultats de cette étude, l'image de la SNCB s'est améliorée depuis 2001, particulièrement auprès du grand public et plus spécifiquement auprès des utilisateurs du train. Cela démontre que les différentes réformes qu'a connues l'entreprise depuis 2001 n'ont pas été réalisées au détriment de la clientèle ni du personnel. Le défi à présent sera d'inscrire ces résultats dans la continuité, un défi qui reste ambitieux au quotidien, l'opérateur ferroviaire se devant de trouver un équilibre entre sa mission sociétale et sa réalité d'entreprise dans un marché de plus en plus concurrentiel.

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 18.300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 2, 069 milliards 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