

Evolution du trafic voyageurs en 2004

Le train gagne en popularité jour après jour. C'est ainsi que le nombre de clients est en hausse pour la sixième année consécutive. Des mesures telles que le transport gratuit domicile-travail et celles de l'action "Minder Hinder" pour le ring d'Anvers constituent de nouveaux incitants à utiliser le train. Ces deux types de mesure attirent ensemble plus de 11.500 voyageurs supplémentaires par jour, dont la plupart prennent d'ailleurs le train deux fois par jour (aller et retour). D'autres les rejoindront dès le début de l'année prochaine, lorsque des entreprises privées pourront également bénéficier de la mesure permettant à leur personnel de prendre gratuitement le train.

La SNCB salue l'arrivée de ces nouveaux clients et réalise de gros efforts pour maintenir la qualité du service à un niveau élevé, voire pour l'accroître. A côté des travaux d'infrastructure visant à une augmentation de la capacité et d'investissements en matériel roulant supplémentaire, elle souhaite répartir les clients de manière optimale dans les trains afin qu'ils puissent voyager avec le maximum de confort.

Encore plus de voyageurs

Le trafic voyageurs intérieur a manifestement le vent en poupe. La courbe ascendante qui a commencé à se dessiner en 1998 ne cesse de grimper d'année en année. L'augmentation du nombre de clients et des recettes constituent des leviers en vue d'atteindre un équilibre financier. Le défi consiste justement à maintenir à un haut niveau la qualité du service à la clientèle .

Pour les six premiers mois de 2004, le nombre de voyageurs est en hausse de 7 % par rapport à la même période l'année dernière. Parallèlement, les recettes ont également augmenté : il a été comptabilisé pour € 209,2 millions de produits opérationnels, soit une croissance de 5,9 %, ce qui représente nettement plus que l'augmentation de prix de 3,12 % opérée en février 2004.

Les cartes train domicile-travail et domicile-école représentent près de la moitié du chiffre d'affaires, la carte train annuelle domicile-travail réalisant un spectaculaire bond en avant (+ 93 %). Les billets ordinaires interviennent pour 37 % des recettes. Deux autres produits rencontrent un grand succès : la Key Card nouvelle formule pour les petites distances a vu son chiffre d'affaires multiplié par huit, tandis que le Railpass, la carte dix trajets pour adultes, fait un tiers de mieux qu'au cours du premier semestre 2003.

De même, de bons résultats ont déjà été enregistrés pendant les premiers mois du deuxième semestre 2004 : même si le raz-de-marée de 2003 n'a pas été réédité, le nombre de voyageurs à destination des stations balnéaires a atteint un niveau supérieur à celui de l'été (plus normal) de 2002.

Mesures produisant des résultats probants

Le phénomène de hausse n'est pas nouveau, car ils sont de plus en plus nombreux chaque année à franchir le pas vers les transports publics en général, et vers le train en particulier, et qui plus est, à lui rester fidèles. En plus de cette croissance apparemment naturelle, des initiatives

sont prises en vue d'offrir à d'autres secteurs ou personnes un incitant destiné à les convaincre de laisser la voiture de côté. C'est surtout au niveau du trafic domicile-travail qu'on trouve des exemples parlants.

Si on juge la mesure de **gratuité du transport domicile-travail** sur la base du nombre de nouveaux clients, on peut carrément parler d'un franc succès. La mesure a pris cours le 1^{er} mars 2004 pour les fonctionnaires fédéraux et les travailleurs d'un certain nombre d'entreprises publiques autonomes (Belgacom, La Poste, Biac et Belgocontrol). Dorénavant, ces travailleurs pourront voyager gratuitement parce que c'est l'autorité de tutelle qui payera la partie qui était jusqu'à présent à leur charge. Il a été convenu que la mesure serait budgétairement neutre pour la SNCB, tout comme à l'avenir lorsqu'elle sera étendue au secteur privé.

C'est ainsi qu'en six mois, la SNCB a accueilli par ce biais pas moins de 6.178 voyageurs quotidiens supplémentaires : 5.084 fonctionnaires fédéraux et 1.094 travailleurs des entreprises publiques concernées se sont manifestés comme nouveaux titulaires de carte train. Avec leurs collègues qui prenaient déjà le train (mais qui peuvent désormais le faire gratuitement), ce groupe de navetteurs a atteint le chiffre de 68 000.

Cela donne comme résultat global temporaire qu'ils sont aujourd'hui 45 % des titulaires de carte train à voyager gratuitement. Il faut y ajouter 15 000 fonctionnaires de la Communauté Flamande qui bénéficient d'une mesure antérieure, ainsi que quarante mille travailleurs du secteur privé pour lesquels l'employeur intervient déjà à hauteur de 100 % des frais.

Le 1^{er} janvier 2005, la mesure sera également étendue au secteur privé. Ici aussi, les pouvoirs publics lancent l'offre de supporter 20 % du prix de la carte train, si l'employeur intervient pour les 80 % restants. Dans l'intervalle, la SNCB approche les entreprises de manière très ciblée avec une équipe bien fournie. Celle-ci diffuse activement toutes les informations concernant les (nouvelles) possibilités en matière de transport domicile-travail. C'est ainsi que des contacts ont été pris avec plus de 2 000 entreprises. Les vendeurs leur remettent notamment un paquet 'Mobilpol' destiné à aider les mobility managers. De plus, le site web de la SNCB présente des informations détaillées sur les alternatives en matière de transport domicile-travail.

Les mesures "**Minder Hinder**" que la SNCB a prises à l'occasion des travaux sur le ring d'Anvers, n'ont pas davantage manqué leur effet. Depuis le début des travaux à la mi-juin, 3.600 personnes ont décidé de rejoindre désormais en train leur lieu de travail et ont acheté une carte train. Pendant la période concernée, le nombre de clients quotidiens vers Anvers a progressé de 1.500 voyageant avec un billet ordinaire et de 200 avec une Key-Card. Tous titres de transport confondus, ce sont plus de **5.300 nouveaux clients** qui profitent des mesures « Minder Hinder ». Ces chiffres reflètent la situation fin août, mais il est vraisemblable que cette progression va encore se poursuivre en septembre. Les problèmes liés à la circulation routière ont toujours été moins sensibles pendant la période estivale.

Au vu du succès de ces dispositions et afin de fidéliser une nouvelle clientèle, la SNCB maintiendra cette offre supplémentaire dans la période qui se situe entre les différentes phases du chantier (de novembre à juin).

Garantir un service à la clientèle d'un niveau élevé

Avoir plus de clients est une chose, mais conserver des clients satisfaits en est une autre. Ce qui est plus particulièrement encourageant, c'est que les scores de satisfaction continuent d'augmenter. Les navetteurs voyagent à des périodes de pointe, en d'autres termes, lorsque la capacité des trains est utilisée au maximum et que le trafic ferroviaire est le plus dense et donc particulièrement sensible à des retards. Il semble toutefois qu'il y ait autant de nouveaux clients satisfaits que parmi la clientèle en général (7.32 par rapport à 7.36).

En ce moment, la capacité est suffisante en moyenne, même s'il n'en va pas toujours ainsi pour tous les clients sur le terrain. En effet, aux heures de pointe, un certain nombre de trains sont suroccupés. Pour pouvoir absorber la hausse supplémentaire de clients tout en maintenant le niveau de service à la clientèle à un bon niveau - voire en le portant à un niveau supérieur -, la SNCB s'active sur divers terrains et sur plusieurs périodes.

A plus ou moins long terme, les **travaux d'infrastructure en cours** entraîneront un accroissement de capacité. Des projets comme le RER, le TGV, le Diabolo, orienteront de manière décisive l'avenir du trafic ferroviaire intérieur en Belgique. De même, le dédoublement et l'extension de capacité des axes principaux fourniront au chemin de fer la marge de manœuvre nécessaire pour lui permettre d'accroître son rôle dans la mobilité et d'accueillir un nombre accru de clients.

D'un autre côté, des places assises supplémentaires se révéleront déjà nécessaires à moyen terme. C'est la raison pour laquelle la SNCB investit dans du **matériel de train supplémentaire** de grande capacité. Il vient d'être placée une nouvelle commande de voitures à deux niveaux, ce qui représente un total de 8 620 places assises supplémentaires d'ici 2008. La commande de matériel RER tant attendue avance bien et interviendra en principe au premier semestre 2005. Dans une première phase, ce sont 50 trains offrant chacun quelque 350 places assises qui seront achetées.

Entre-temps, la SNCB fait en sorte d'**optimiser l'utilisation de la capacité actuelle**. En effet, le degré d'occupation moyen semble indiquer qu'il reste encore de la place, même sur les lignes les plus fréquentées ; par contre, la répartition des clients dans les trains est inégale. Pour sensibiliser le client aux alternatives, une aide supplémentaire sera organisée dans les prochaines semaines. Les clients (potentiels) sur les relations les plus fréquentées pourront bientôt recevoir une assistance en ligne en vue de déterminer le choix de leur train aux heures de pointe. Un symbole spécial permettra au client d'identifier les trains déjà bondés, de manière à pouvoir se tourner vers des trains moins occupés. Dans les gares et dans les trains, il sera lancée une campagne de communication poursuivant le même but. Il n'empêche que, cela mis à part, de réels problèmes de suroccupation font l'objet d'un suivi permanent et des solutions y sont apportées le cas échéant.

Bienvenue !

La SNCB souhaite chaleureusement la bienvenue à tous les nouveaux venus et fera le maximum pour en faire des clients satisfaits bénéficiant d'un service de qualité.

Evolution du trafic Voyageurs intérieur en 2004

Conférence de presse Johan Vande Lanotte – Karel Vinck – Leo Pardon

Communication department – 15 septembre 2004



Contenu

- **Evolution du trafic voyageurs intérieur en 2004**
- **Résultats de la mesure « gratuité des déplacements domicile-travail »**
- **Résultats des mesures « Minder Hinder » pour le Ring d'Anvers**
- **Amélioration du confort et de la qualité de service**