
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) sont interrogées lors de chaque phase, et ce afin de pouvoir suivre les influences saisonnières.
- Depuis 2009, les CR (CR1-CR2-CR3-CR4-CR5-CR6) sont également considérés comme lignes principales contrairement aux années précédentes.
- 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).
- 12.633 questionnaires valables.

LE PROFIL DES VOYAGEURS

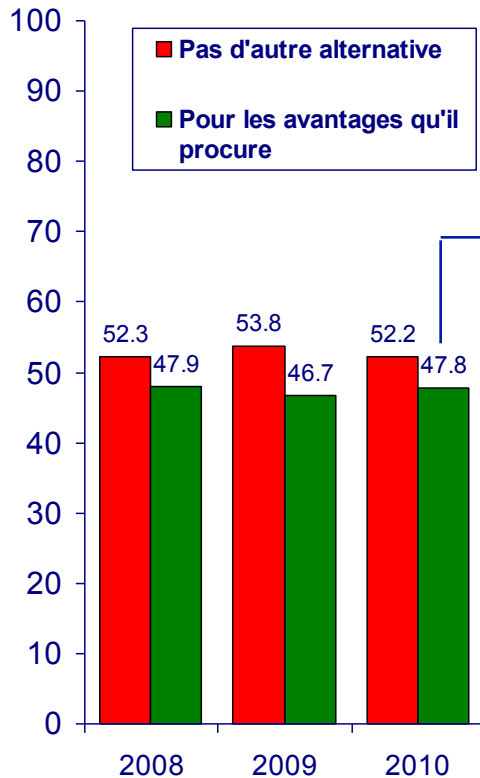
%		Quota depuis 2004	TOT_08 (n=11.524)	TOT_09 (n=13.994)	TOT_10 (n=12.633)
Age	Moins de 26 ans		40	42	41
	26 – 40 ans		27	27	28
	41 – 60 ans		27	26	25
	Plus de 60 ans		6	5	6
Sexe	Hommes		50	47	48
	Femmes		50	53	52
Classe	1e	5	5	5	5
	2e	95	95	95	95
Semaine/week-end*	Semaine	88	89	91	88
	Week-end	12	11	9	12
Heures creuses/ heures de pointe**	Heures creuses	40	40	39	40
	Heures de pointe	60	60	61	60

*En 2009, l'introduction des CR dans l'échantillon favorise le quota semaine au détriment du quota week-end, les CR ne circulant que la semaine. De même, les lignes 26, 52 et 144 ne circulent pas le week-end.

**La ligne 144 circule seulement en heures de pointe, ce qui favorise légèrement ce quota également .

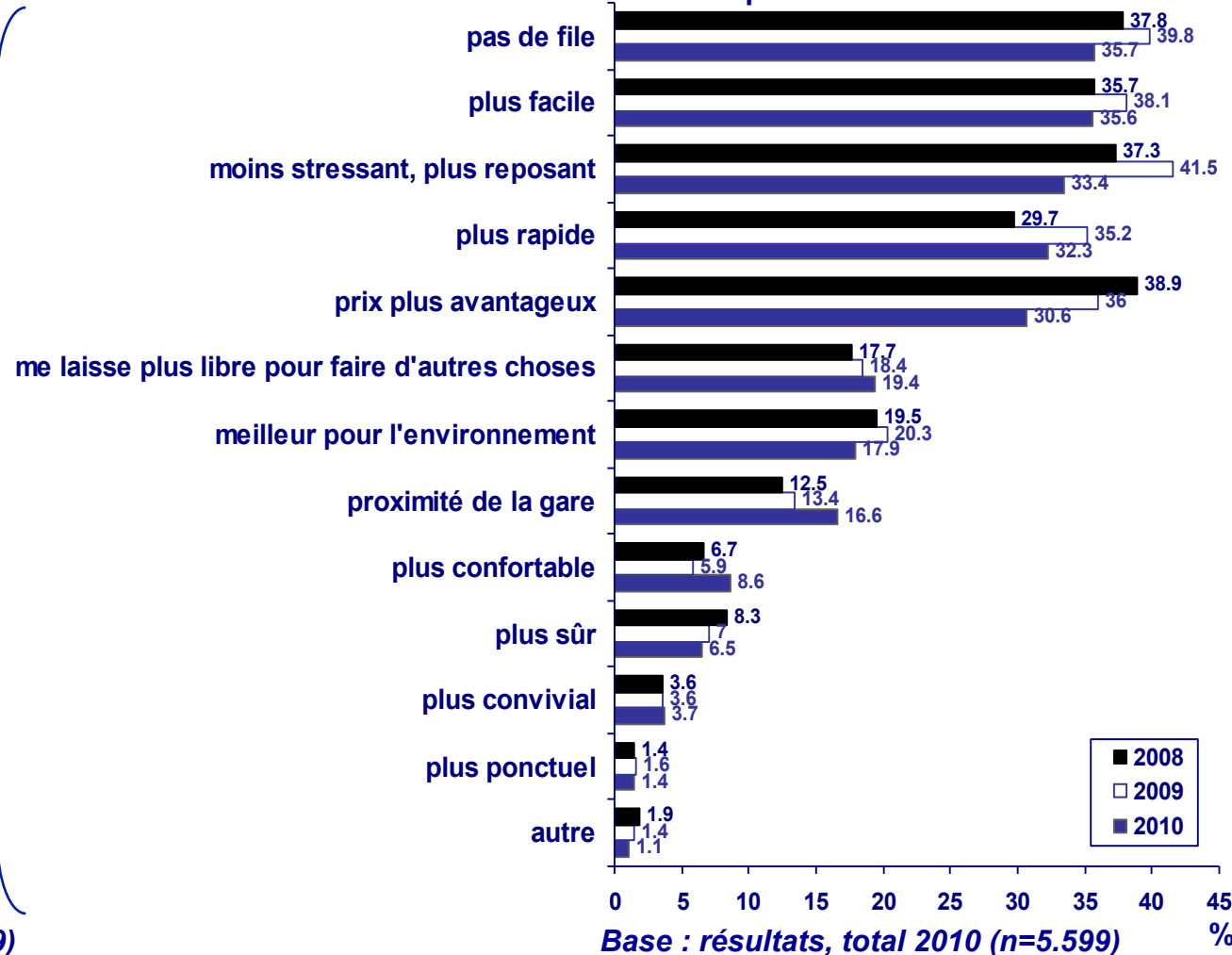
LE TRAIN COMME MOYEN DE TRANSPORT

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



Base : résultats, total 2010 (n=11.779)

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



Base : résultats, total 2010 (n=5.599) %

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 2009

ASPECTS	Satisfaction générale (score moyen de ../10)		
	2009 (n=13.994)	2010 (n=12.633)	Score moyen 2005-2010
Satisfaction générale	6,92	- 6,41 -	7,04
Accueil et service dans les gares	7,17	- 6,96 -	7,18
Propreté des gares	6,74	- 6,58 -	6,65
Confort des trains	6,99	- 6,83 -	7,05
Propreté des trains	6,76	- 6,53 -	6,71
Fréquence des trains	6,52	- 6,23 -	6,60
Ponctualité des trains	5,88	- 5,22 -	6,17
Information dans les trains	6,68	- 6,40 -	6,79
Personnel SNCB dans les trains	7,60	- 7,42 -	7,62
Personnel SNCB dans les gares	7,28	- 7,08 -	7,29
Information dans les gares	7,11	- 6,80 -	7,16
Achat du titre de transport	7,47	- 7,14 -	7,41
Prix	6,78	- 6,60 -	6,88

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)		
	2009 (n=13.994)	2010 (n=12.633)	Score moyen 2005-2010
Satisfaction générale	70,6	- 54,7 -	72,8
Accueil et service dans les gares	75,5	- 69,2 -	74,4
Propreté des gares	61,8	- 58,4 -	59,6
Confort des trains	70,0	- 66,1 -	70,9
Propreté des trains	63,2	- 57,4 -	61,1
Fréquence des trains	56,9	- 50,5 -	58,5
Ponctualité des trains	43,4	- 32,2 -	49,6
Information dans les trains	61,7	- 55,5 -	63,4
Personnel SNCB dans les trains	84,7	- 80,0 -	83,9
Personnel SNCB dans les gares	77,6	- 72,2 -	76,3
Information dans les gares	72,7	- 65,1 -	72,8
Achat du titre de transport	78,3	- 70,3 -	76,7
Prix	60,0	- 56,0 -	60,9

VUE GLOBALE DES RÉSULTATS

3. COMMENTAIRES

- Environ un quart des aspects étudiés obtient, d'au moins 70% des répondants, un 7 sur 10. Cela concerne 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. Tous ces aspects sont en régression par rapport à 2009, surtout la satisfaction générale (-15,9) et la ponctualité des trains (-11,2) . De plus, aucun aspect n'obtient un score supérieur seuls à leur score moyen correspondant de 2005-2010. La satisfaction générale (-18,1) et la ponctualité des trains (-17,4), affichent les plus fortes régressions par rapport à la moyenne de 2005 à 2010
- Parmi les aspects qui comptent entre 60% et 70% (orange) de voyageurs satisfaits, nous retrouvons l' accueil et service dans les gares, le confort des trains ainsi que l'information dans les gares. Tous ces aspects sont en baisse par rapport à 2009, surtout l'information dans les gares (-7,6). Et aucun aspect n'affiche un score supérieur au score moyen correspondant de 2005-2010.
- 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 non seulement en régression par rapport à 2009 mais ils affichent également un score inférieur à leur score moyen correspondant de 2005-2010.
- Les aspects présentant les plus fortes régressions par rapport à 2009 sont la satisfaction générale (-15,9), la ponctualité des trains (-11,2) et l'achat du titre de transport (-8,0).

VUE GLOBALE DES RÉSULTATS

3. COMMENTAIRES

- La punctualité des trains est l'aspect présentant le score le plus faible. Il enregistre également une diminution par rapport à 2009 (-11,2). 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 P;
 - phase: diminution comparable pour les 4 sous-groupes;
 - semaine/week-end: diminution comparable pour les 2 sous-groupes;
 - heures de pointe/heures creuses: diminution comparable pour les 2 sous-groupes;
 - classe: diminution comparable pour les 2 sous-groupes;
 - âge: diminution plus importante chez les moins de 26 ans;
 - fréquence du voyage: diminution plus importante parmi les voyageurs qui effectuent au moins 4-7 trajets par semaine;
 - motif du voyage: diminution plus importante pour les groupes voyage d'affaires, domicile-école et shopping;
 - titre de transport: diminution plus importante pour les détenteurs de carte Train, d'un ticket Jump ou d'un tarif préférentiel 65+;
 - lignes: plus forte diminution sur les lignes 37 (Liège - Eupen), 16 (Lier - Aarschot), et 123 (Edingen - Geraardsbergen).

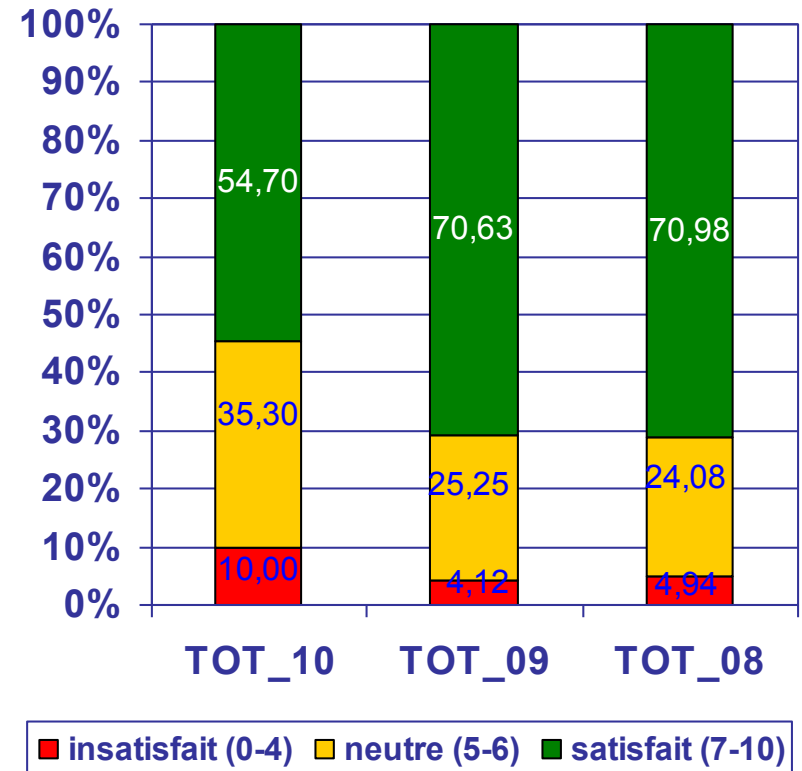
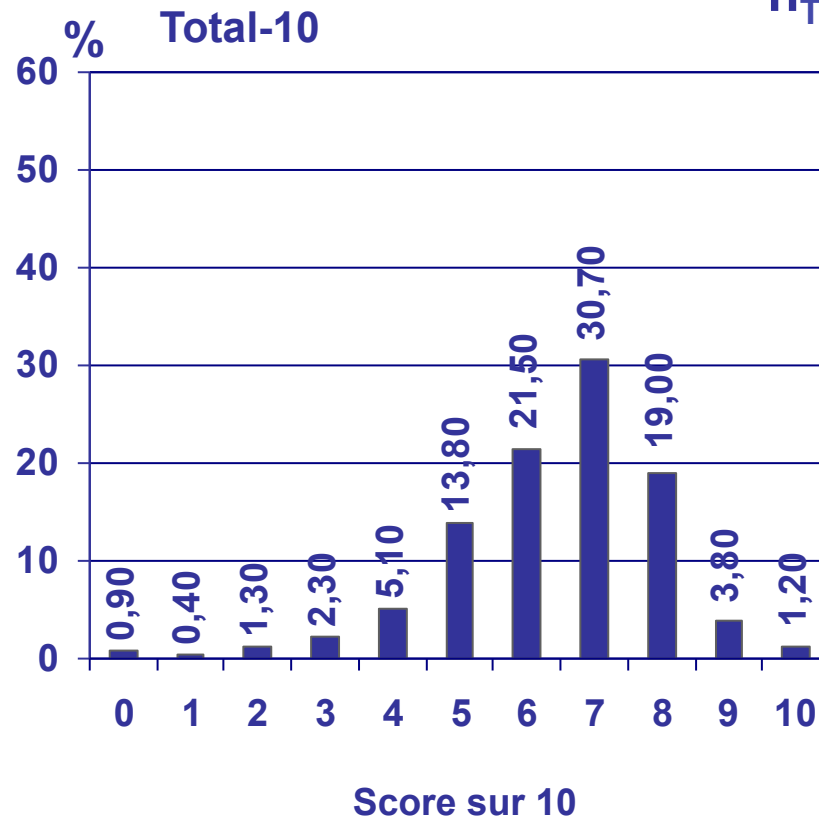
Partie 2: La satisfaction générale

LA SATISFACTION (échantillon total)

Base: $n_{TOT_08} = 10.834$

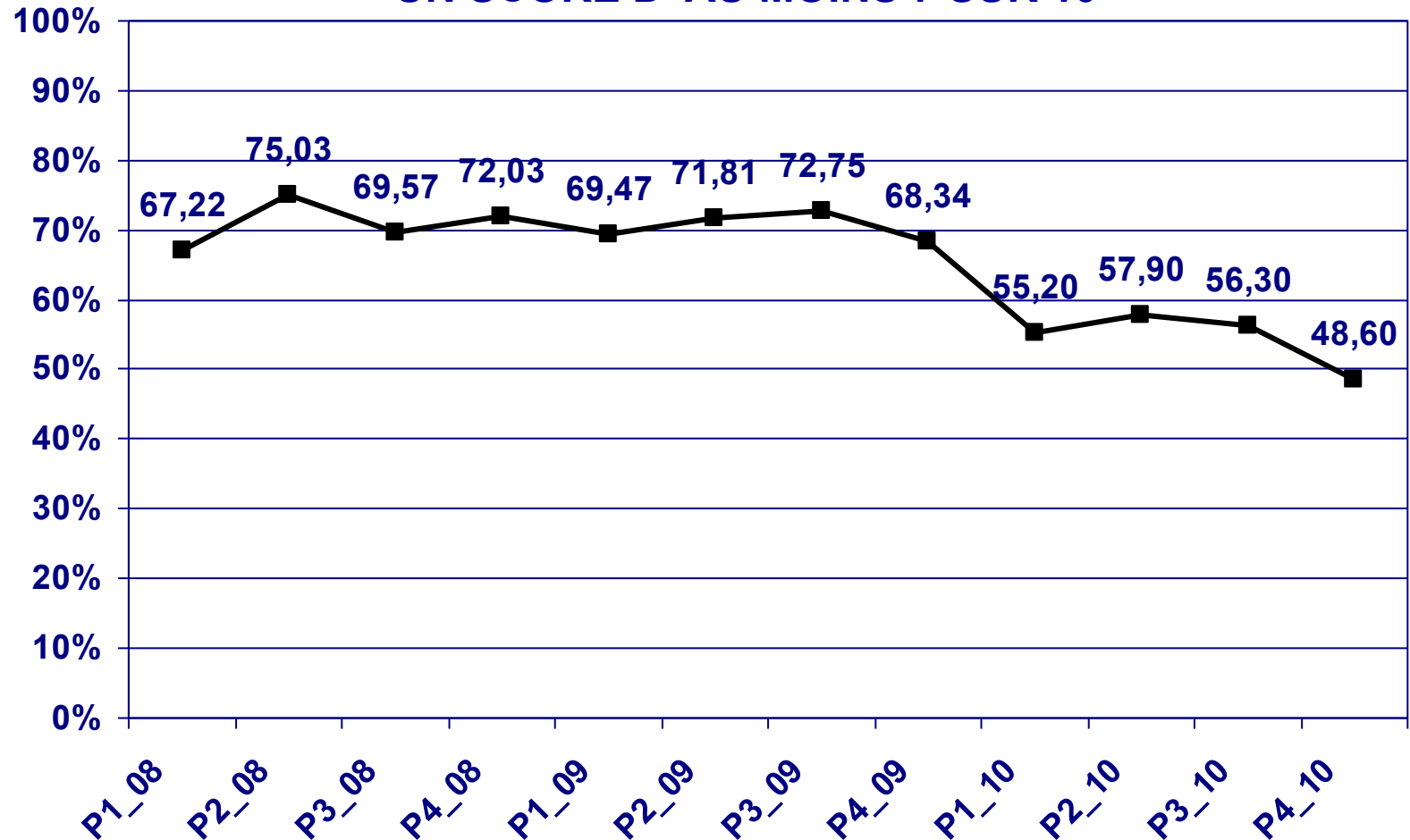
$n_{TOT_09} = 13.104$

$n_{TOT_10} = 12.430$

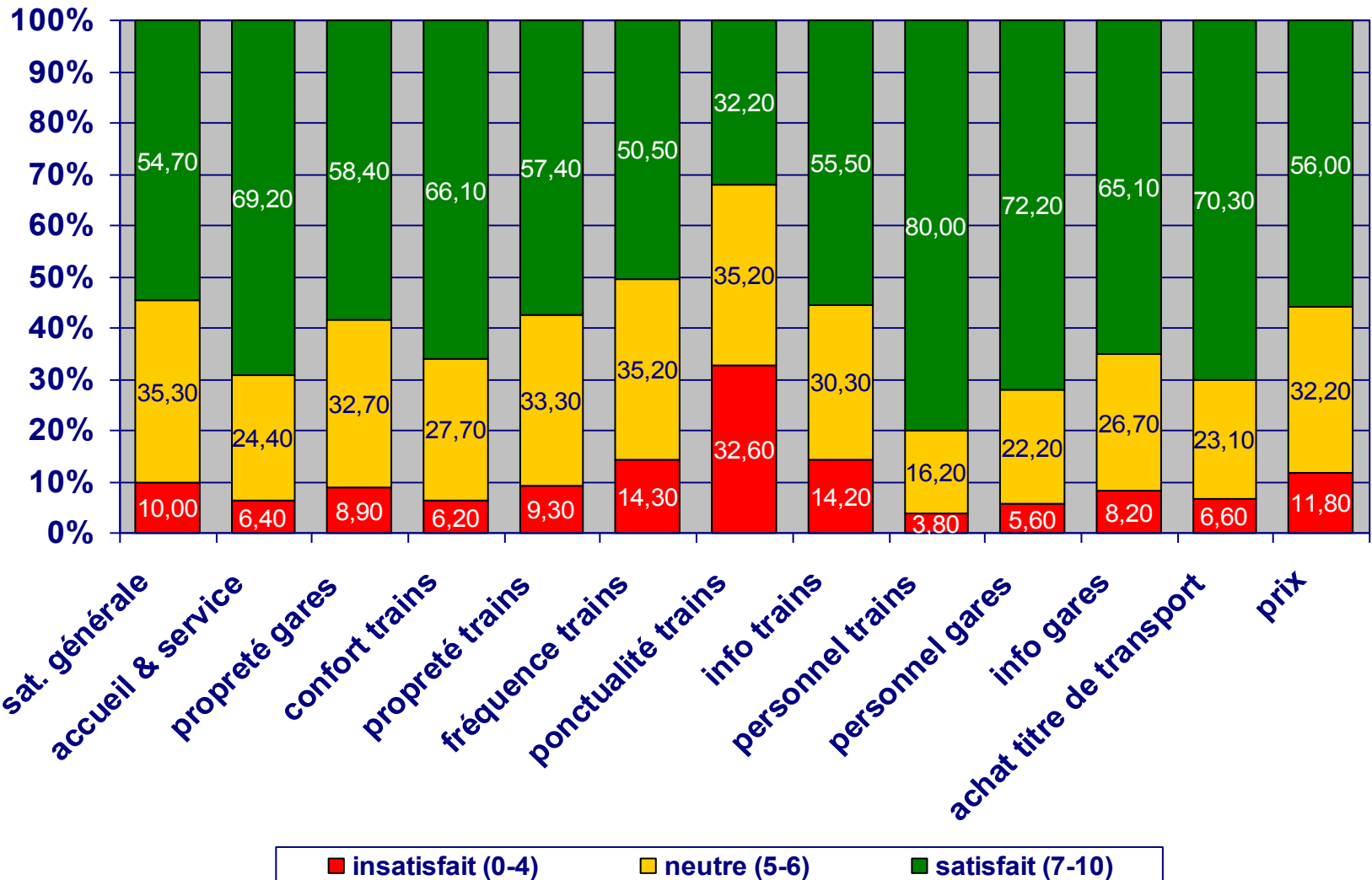


LA SATISFACTION (échantillon total)

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

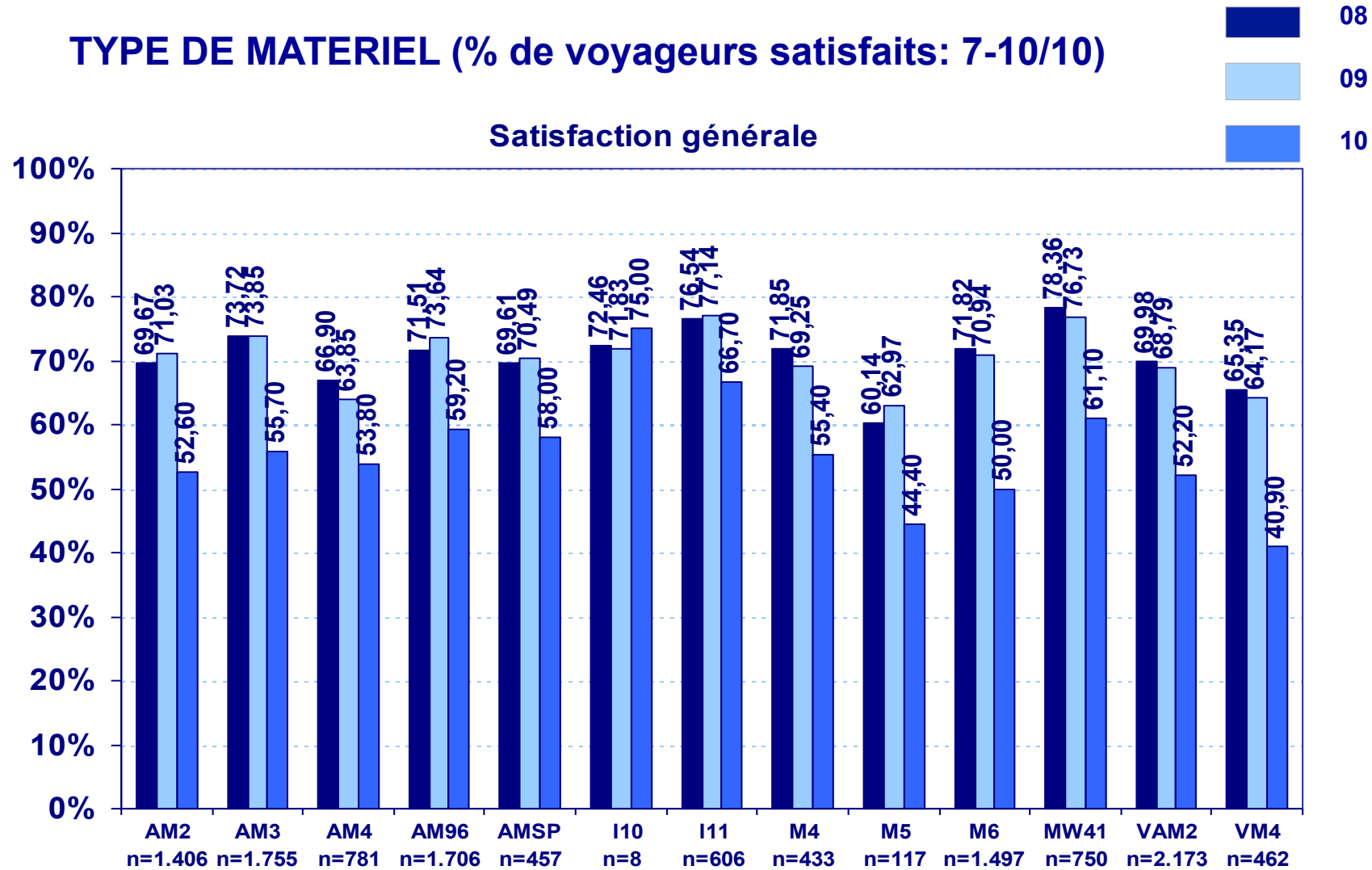


LA SATISFACTION (échantillon total)



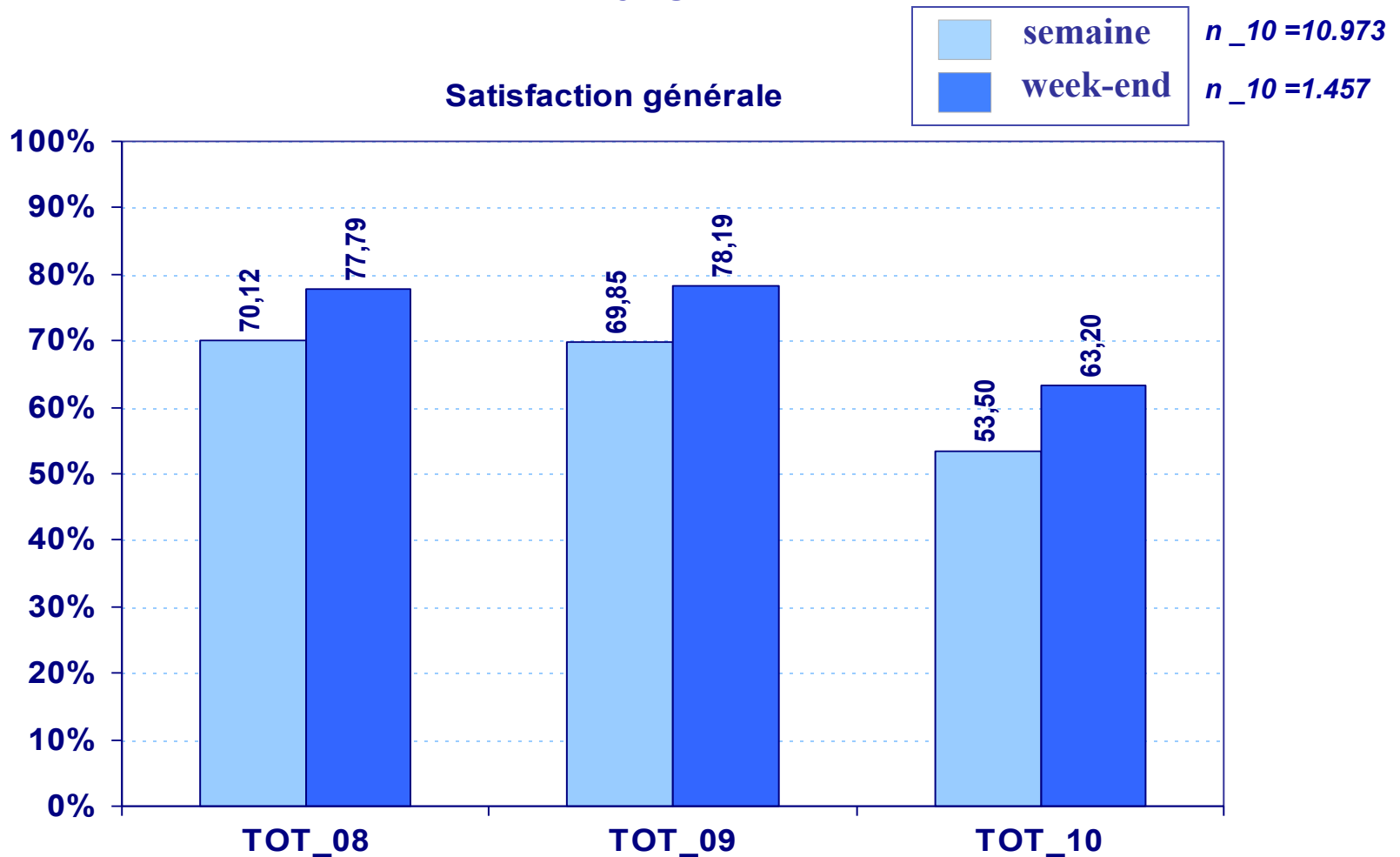
LA SATISFACTION (par groupe-cible)

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



LA SATISFACTION (par groupe-cible)

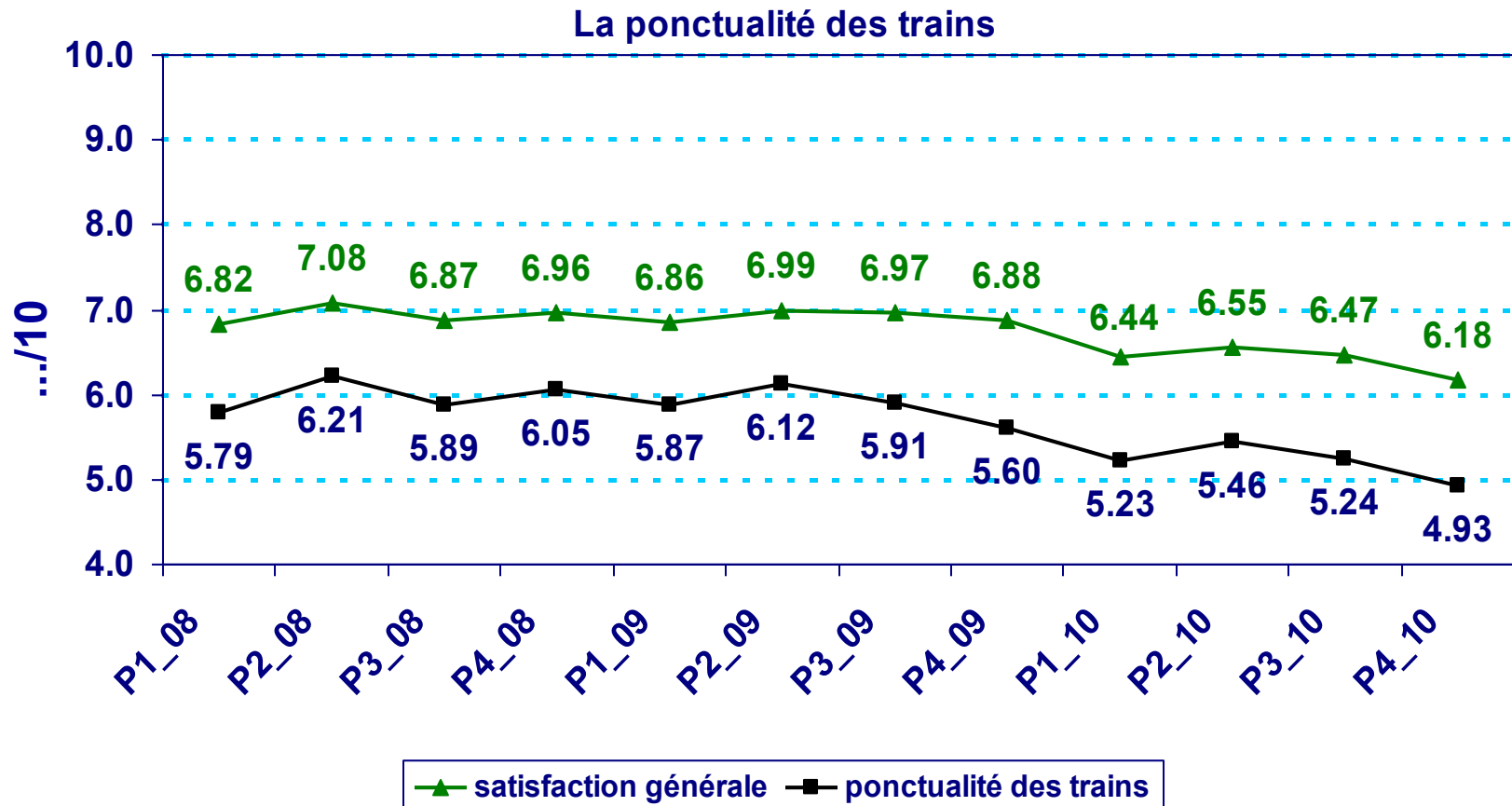
SEMAINE / WEEK-END (% de voyageurs satisfaits: 7-10/10)



Partie 3: La ponctualité

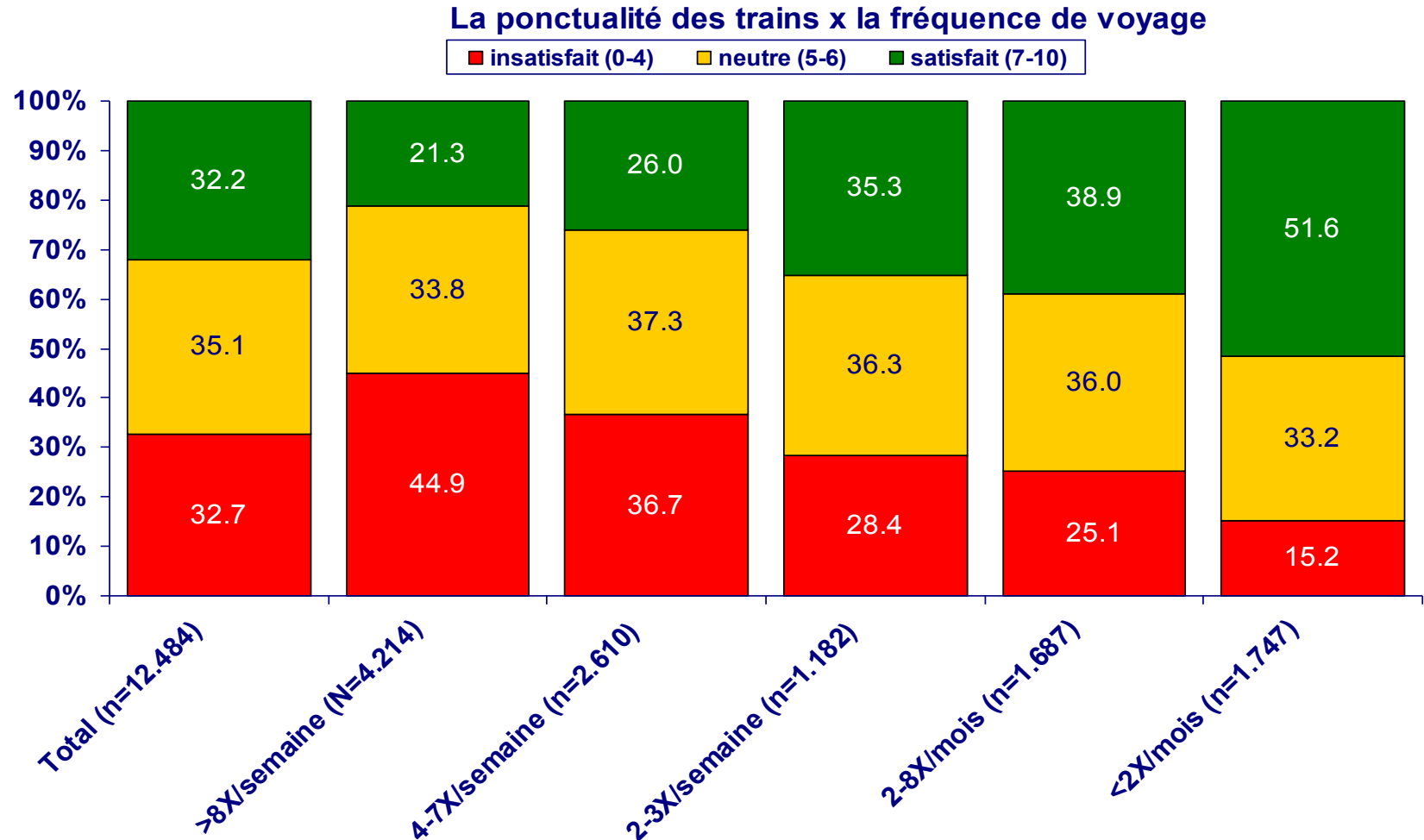
LA SATISFACTION (échantillon total)

3.6. ÉVOLUTION



LA SATISFACTION

LA PONCTUALITE DES TRAINS: 2010



Partie 4: Analyse de régression

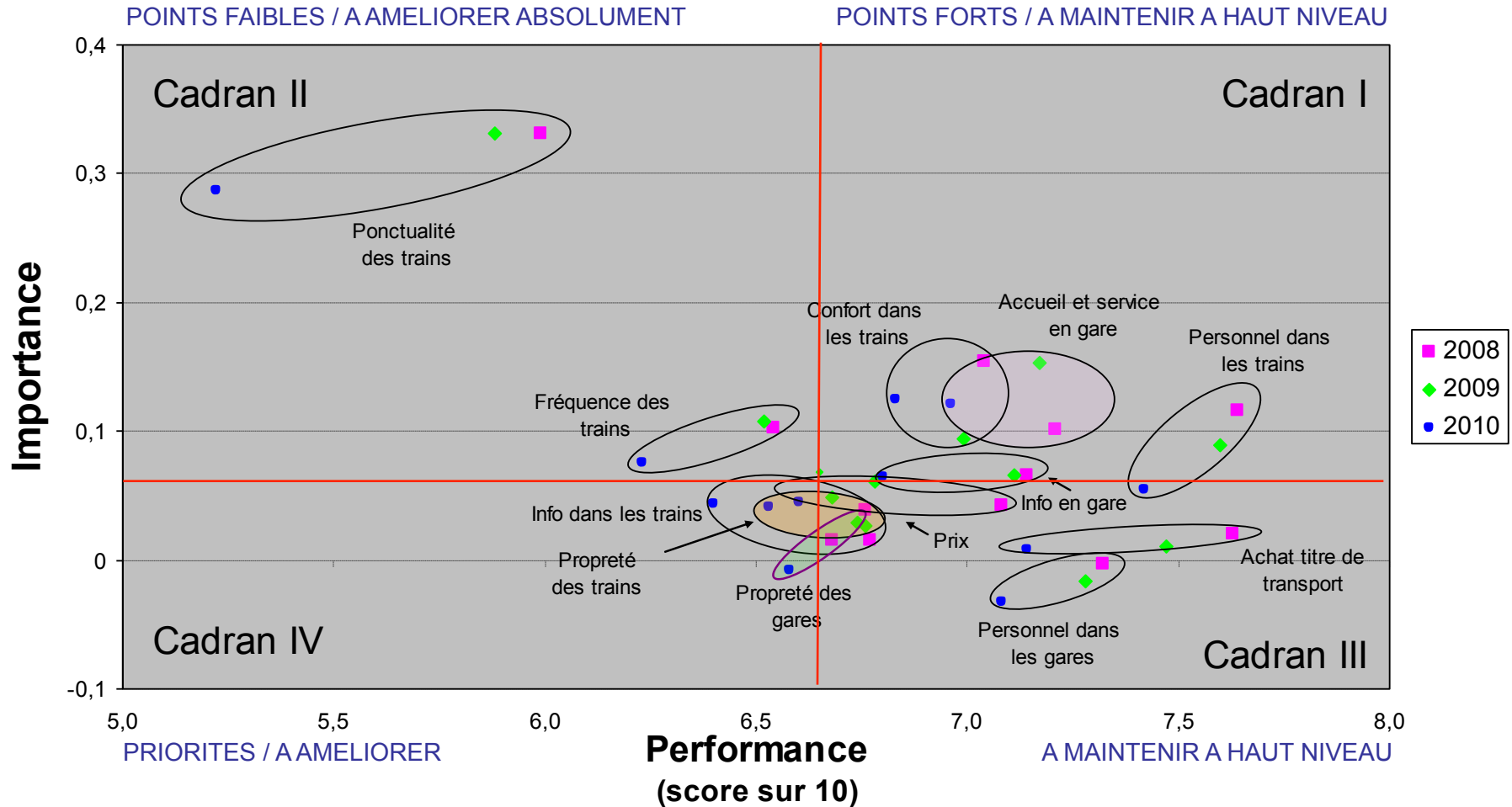
ANALYSE DE REGRESSION

- 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 **personnel dans les trains**, le **confort dans les trains** et l'**information dans les gares**.
Une baisse de l'un de ces critères se répercutera de manière sensible sur la satisfaction générale.
- **A améliorer**: la **propreté des trains et des gares**, l'**information dans les trains** ainsi que le **prix**.
- **A tenir à l'œil**: l'**achat du titre de transport** et le **personnel dans les gares**.

Partie 5: Les priorités

LES PRIORITÉS

1. TOP 5 des items les plus cités

		TOT_08 (n=9.279)	TOT_09 (n=11.829)	TOT_10 (n=12.152)	
N°1	Ponctualité	53,6%	55,4%	65,0%	↗↗
N°2	Information (générale)	21,0%	25,4%	22,0%	↘↘
N°3	Propreté (générale)	24,8%	25,4%	21,1%	↘↘
N°4	Fréquence	23,3%	24,2%	27,5%	↗↗
N°5	Confort	19,5%	21,3%	20,0%	↘

↗ 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

		<i>TOT_08</i> (n=9.279)	<i>TOT_09</i> (n=11.814)	<i>TOT_10</i> (n=12.152)	
N°1	Ponctualité	38,2%	39,4%	51,7%	↗↗
N°2	Fréquence	9,4%	9,6%	8,5%	↘
N°3	Prix	7,8%	8,1%	6,7%	↘
N°4	Propreté (générale)	7,7%	7,6%	5,2%	↘↘
N°5	Information (générale)	6,5%	7,3%	5,7%	↘↘

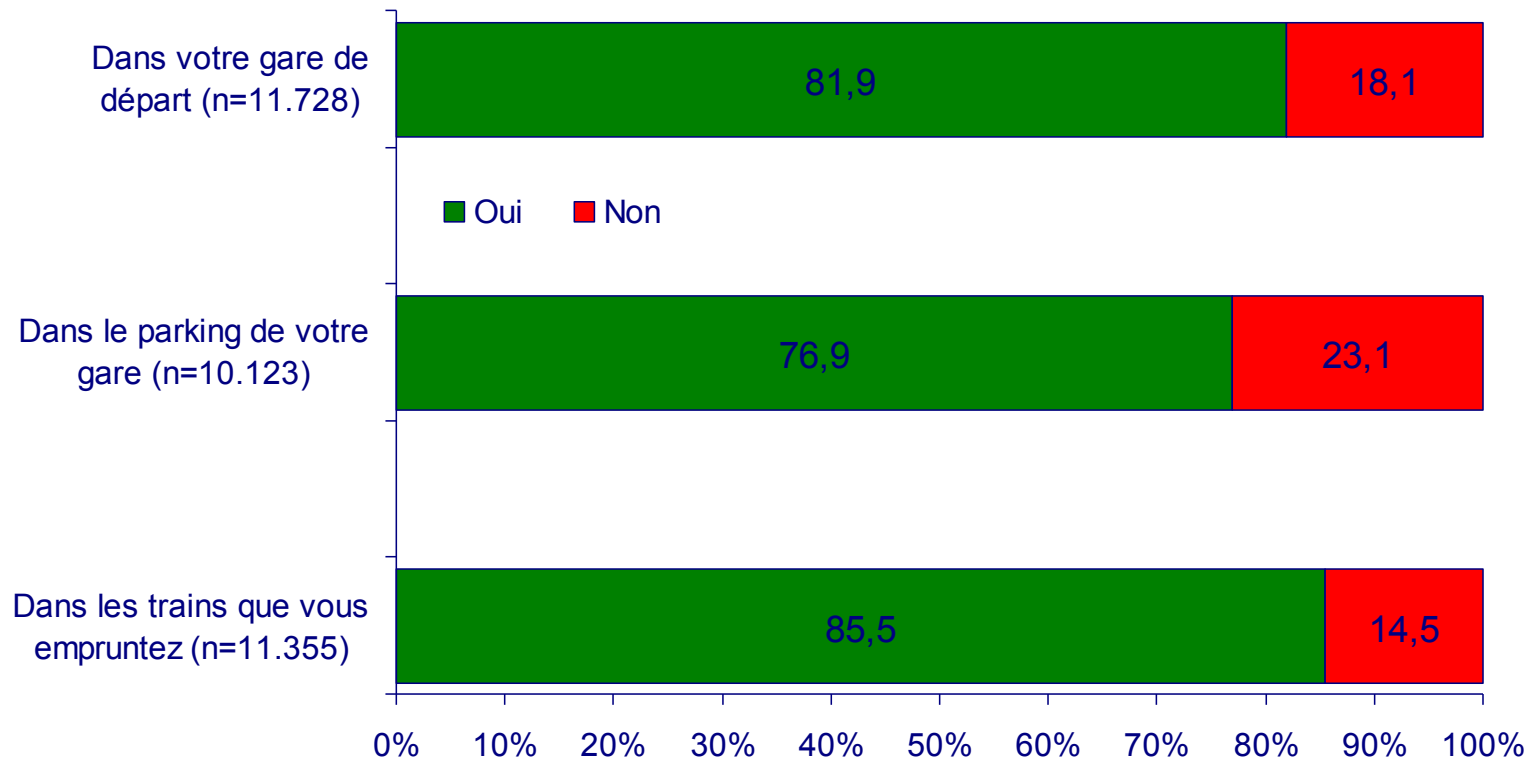
↗ of ↘ : intervalle de confiance = 90%, ↗↗ of ↘↘ : intervalle de confiance = 95%

Base = nombre de répondants

Partie 6: La sécurité

LA SÉCURITÉ PENDANT LES DÉPLACEMENTS

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



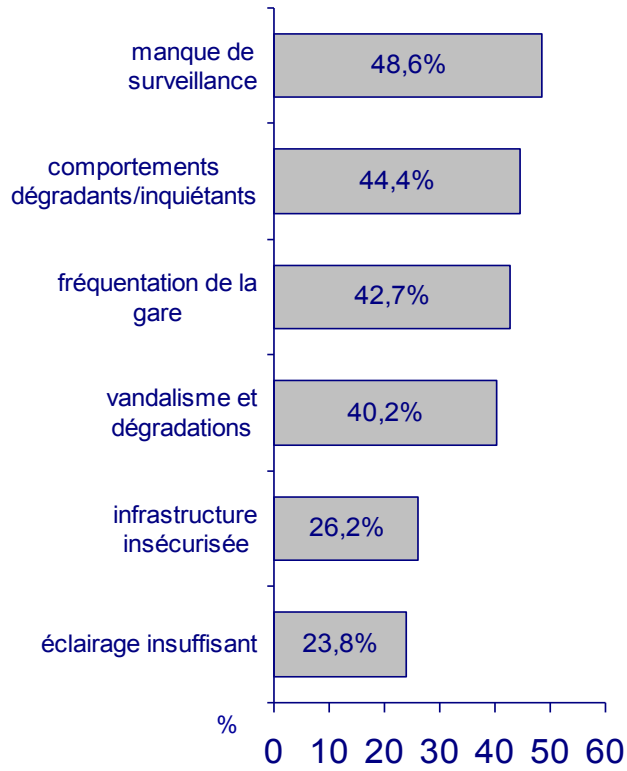
Dans votre gare de départ: 2008 (83,9% oui et 16,1% non) – 2009 (84,1% oui et 15,9% non)

Dans le parking de votre gare: 2008 (76,9% oui et 23,1% non) – 2009 (75,5% oui et 24,5% non)

Dans les trains que vous empruntez: 2008 (85,9% oui et 14,1% non) – 2009 (87,3% oui et 12,7% non)

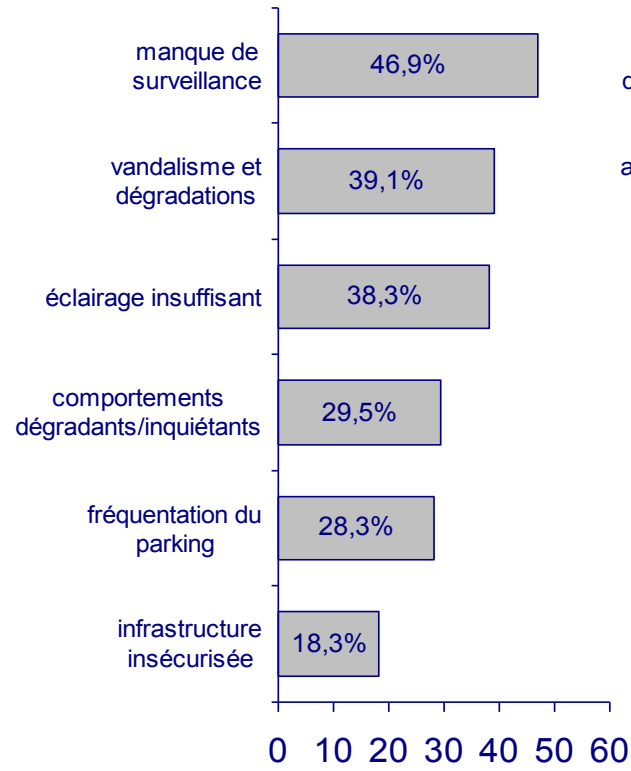
LES RAISONS JUSTIFIANT L'INSÉCURITÉ

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



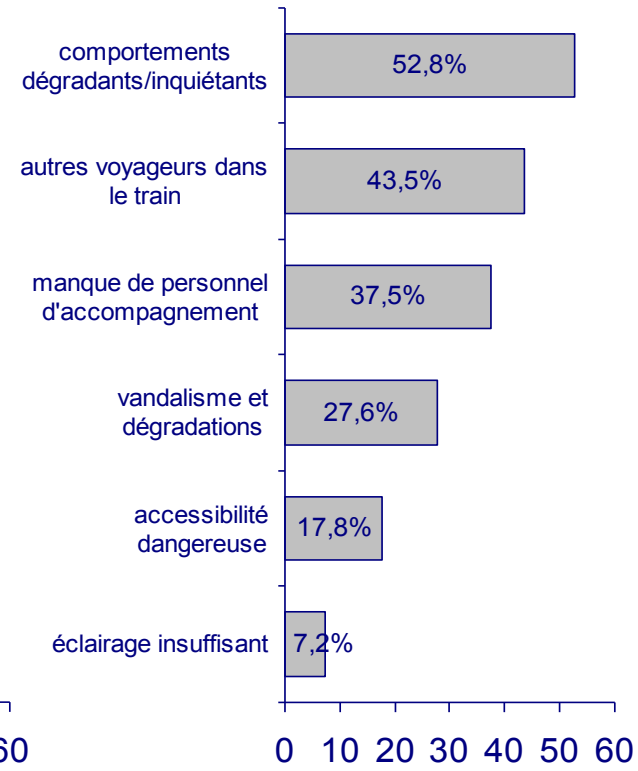
n=2.033

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



n=1.796

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



n=1.495

Partie 7: Conclusions

RESUME DE LA SATISFACTION

En général

- La satisfaction générale a diminué par rapport à 2009 et 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 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 VM4;

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, confort des trains;
- 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, confort des trains;
- Tous ces aspects sont cependant une baisse par rapport à 2009, et ce de manière significative.

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;
- Pourcentages de voyageurs satisfaits les plus bas (<=60%): ponctualité, fréquence des trains information dans les trains, prix, propreté des trains, propreté des gares, prix, information dans les gares;
- Tous les aspects affichent une baisse significative par rapport à 2009.

RESUME DE LA SATISFACTION

Sur base de:

- 1) la répartition des scores sur ../10 (aspects présentant, en 2010, les plus grandes diminutions par rapport à 2009),
- 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 dans les gares;
- 4) la propreté des trains;
- 5) l'information dans les trains;
- 6) Le prix

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;