

La Libre (04-10-2011)

Sécurité appréciée à la SNCB Frédéric Chardon

Une enquête européenne montre que le rail belge satisfait ses usagers dans beaucoup de domaines. Surtout à l'égard de la sécurité dans les trains.

Alors que la FEB (Fédération des entreprises de Belgique) a réclamé ce week-end une réduction des effectifs à la SNCB (et 1 milliard d'euros d'économies), une enquête de satisfaction des usagers du rail menée à l'échelle européenne (Eurobaromètre) montre que le groupe belge s'en sort plutôt bien. Cette étude, commandée par la Commission européenne et finalisée en juin 2011, compare la situation dans les pays de l'Union européenne.

Aux yeux du groupe SNCB, ces résultats relativisent les critiques de la FEB sur le manque de productivité du chemin de fer belge : l'analyse du patronat ne prend pas en compte la qualité des services prestés. Ce qui fausse la comparaison de la productivité des différents chemins de fer. Justement, quels sont les enseignements de l'Eurobaromètre ? Tout d'abord, le rail belge satisfait mieux ses usagers que la moyenne européenne pour la facilité d'achat des tickets : 84 % de satisfaits alors que la moyenne dans l'UE25 (Chypre et Malte n'ont pas de réseau de chemin de fer) est de 79 %.

Plus sensible, en ce qui concerne la sécurité dans les gares, 79 % des sondés se déclarent satisfaits en Belgique contre 77 % en Europe en moyenne (voir graphique ci-contre). Encore mieux pour la sécurité dans les trains : 89 % de satisfaits en Belgique contre 82 % pour la moyenne de l'UE ! *"Pour plus de sécurité, on a installé un réseau de 3 300 caméras dans les gares et on en installe 200 à 300 en plus chaque année, explique Louis Maraite, porte-parole de la SNCB Holding (maison-mère du groupe SNCB). Les images qu'elles prennent sont centralisées et analysées au Security Operations Center (Soc), là où arrivent aussi tous les appels sur les comportements suspects, les appels de détresse... Et ce, 24h sur 24 et 7 jours sur 7. On peut alors donner immédiatement la réponse la plus adéquate possible."*

Ce réseau de caméras couvre actuellement 90 % du trafic passager belge. Autre facteur positif jouant sur le sentiment de sécurité : le nombre d'agents Sécurail est également en augmentation (560 actuellement). Et ils sont plus visibles depuis que leur uniforme est passé du noir au rouge.

Pour en revenir à l'enquête européenne, la SNCB est également au-dessus de la moyenne pour la propreté et l'entretien des gares et des trains eux-mêmes. Encore quelques points forts du rail belge : la facilité de parking aux abords des gares, les possibilités de déposer une plainte, la fréquence des trains (voir graphique), les informations données en cas de retards, le confort des voitures, la disponibilité du personnel de bord, les facilités d'utilisation mises en place en faveur des handicapés

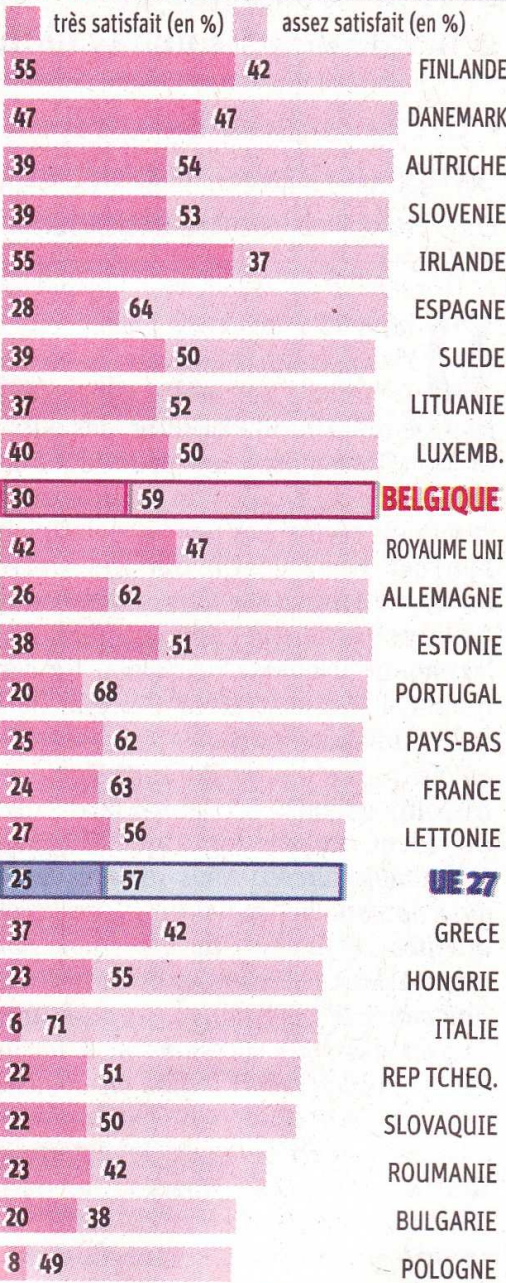
Inversement, toujours selon l'Eurobaromètre, la SNCB fait moins bien que les compagnies ferroviaires des autres pays européens en matière de ponctualité. A ce sujet, 15 % des personnes interrogées en Belgique se disent très insatisfaites et 24 % se disent simplement insatisfaites. La moyenne dans l'Union européenne se situe à 11 % de très insatisfaites et 22 % d'insatisfaites. La Belgique fait néanmoins mieux que la France, la Finlande, la Roumanie, l'Allemagne ou encore la Pologne (qui se classe en dernière position avec 52 % d'insatisfaites).

Egalement négatif pour les Belges : les connections avec les autres modes de transport public ("seulement" 62 % de satisfaits et très satisfaits, contre 67 % en moyenne dans l'Union européenne). Le meilleur résultat est réalisé par le grand-duché de Luxembourg et le pire à nouveau par la Pologne.

Enfin, et cela n'étonnera pas certains navetteurs, la capacité des trains de la SCNB est jugée trop faible par les personnes interrogées. Résultat : la Belgique se classe à la 21e place (30 % d'insatisfaites et très insatisfaites), juste devant la Pologne (encore dernière), l'Allemagne, les Pays-Bas et le Royaume-Uni.

TRAINS: enquête européenne

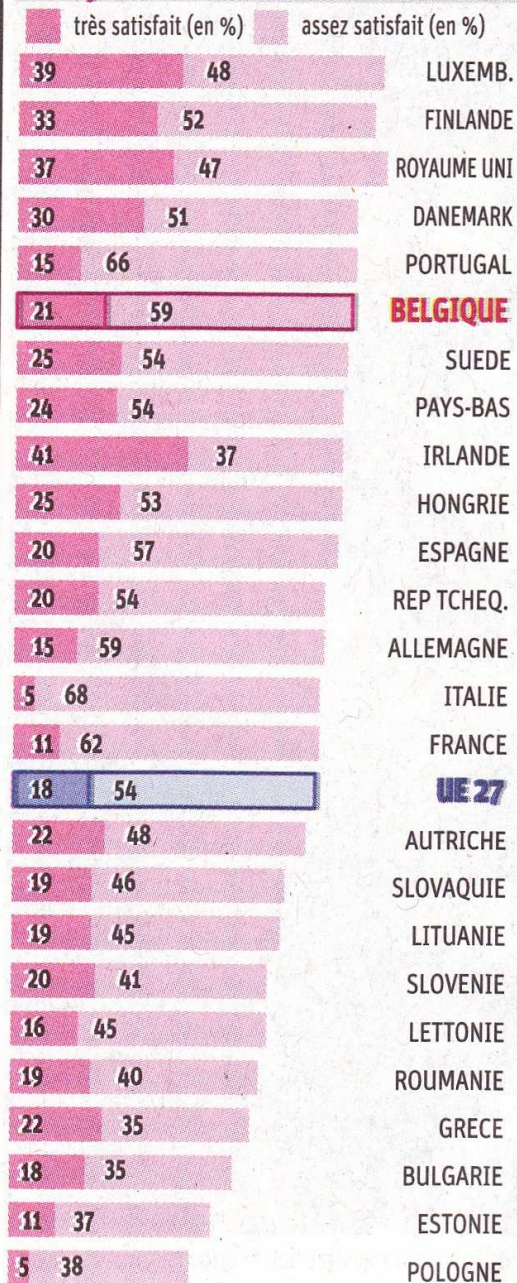
Sécurité à bord



Source : Commission européenne Eurobaromètre

TRAINS: enquête européenne

Fréquence des trains



La Libre Belgique