



Enquête de satisfaction

Réalisée en ligne du 01/01 au 31/01/10 auprès de 983 personnes, principalement des navetteurs donc des utilisateurs réguliers sur les sites www.navetteurs.be et www.belrail.be

Analyse des résultats ⁽¹⁾ de la Phase 4 ⁽²⁾ – 2009

⁽¹⁾ Les résultats représentent une note sur une échelle allant de 1 (très mauvais) à 10 (excellent)

⁽²⁾ Phase 1 (Analyse des mois de janvier, février et mars) ;
Phase 2 (Analyse des mois d'avril, mai et juin) ;
Phase 3 (Analyse des mois de juillet, août et septembre) ;
Phase 4 (Analyse des mois d'octobre, novembre et décembre)

Index

1. Les chiffres	3
1.1. La meilleure note	3
1.2. La plus mauvaise note	3
2. Comparaisons	4
2.1. Par rapport à la phase 3 de 2009	4
2.2. Par rapport à la phase 4 de 2008	5
3. Conclusions	6
4. Bilan 2009 des plaintes reçues	6

1. Les chiffres

		Phase 4 2009
1	Satisfaction générale	4,90
2	Accueil et service dans les gares	6,17
3	Confort dans les trains	5,75
4	Propreté dans les trains	5,50
5	Sécurité dans les trains	6,66
6	Fréquence des trains	5,38
7	Régularité des trains	2,63
8	Respect des correspondances	3,89
9	Information dans les trains	4,34
10	Personnel dans les trains	6,85
11	Personnel dans les gares	6,33
12	Information dans les gares	5,21
13	Prix	4,61

1.1. La meilleure note

Elle revient au **personnel dans les trains** (6,85/10)

1.2. La plus mauvaise note

Elle revient à la **régularité des trains** (2,63/10)

2. Comparaisons

2.1. Par rapport à la phase 3 de 2009

		Phase 4 2009	Phase 3 2009
1	Satisfaction générale	4,90	5,87
2	Accueil et service dans les gares	6,17	6,59
3	Confort dans les trains	5,75	6,02
4	Propreté dans les trains	5,50	5,57
5	Sécurité dans les trains	6,66	6,78
6	Fréquence des trains	5,38	5,56
7	Régularité des trains	2,63	3,98
8	Respect des correspondances	3,89	4,86
9	Information dans les trains	4,34	5,15
10	Personnel dans les trains	6,85	7,13
11	Personnel dans les gares	6,33	6,72
12	Information dans les gares	5,21	5,87
13	Prix	4,61	5,07

La tendance de satisfaction est nettement **à la baisse** par rapport à la précédente enquête qui concernait les mois de juillet, août et septembre 2009

Stable (*) :

/

(*) Variation inférieure à 1,00 % par rapport à la période précédente

En baisse :

Régularité des trains	- 51,33 %
Respect des correspondances	- 24,94 %
Satisfaction générale	- 19,80 %
Information dans les trains	- 18,66 %
Information dans les gares	- 12,67 %
Prix	- 9,98 %
Accueil et service dans les gares	- 6,81 %
Personnel dans les gares	- 6,16 %
Confort dans les trains	- 4,70 %
Personnel dans les trains	- 4,09 %
Fréquence des trains	- 3,35 %
Sécurité dans les trains	- 1,80 %
Propreté dans les trains	- 1,27 %

Parmi les motifs d'insatisfaction par rapport à la précédente enquête, les navetteurs épinglent :

- La régularité des trains qui atteint un niveau d'insatisfaction jamais égalé
- Le respect des correspondances, elle-mêmes liées à la régularité des trains
- L'information dans les gares et à bord des trains

En hausse :

/

2.2. Par rapport à la phase 4 de 2008

		Phase 4 2009	Phase 4 2008
1	Satisfaction générale	4,90	5,35
2	Accueil et service dans les gares	6,17	6,34
3	Confort dans les trains	5,75	5,75
4	Propreté dans les trains	5,50	5,68
5	Sécurité dans les trains	6,66	6,85
6	Fréquence des trains	5,38	5,58
7	Régularité des trains	2,63	3,28
8	Respect des correspondances	3,89	4,57
9	Information dans les trains	4,34	4,57
10	Personnel dans les trains	6,85	6,93
11	Personnel dans les gares	6,33	6,47
12	Information dans les gares	5,21	5,43
13	Prix	4,61	4,69

La tendance de satisfaction est nettement **à la baisse** par rapport à la précédente enquête qui concernait les mois d'octobre, novembre et décembre 2008

Stable (*) :

Confort dans les trains	+ 0,00 %
-------------------------	----------

(*) Variation inférieure à 1,00 % par rapport à la période précédente

En baisse :

Régularité des trains	- 19,82 %
Respect des correspondances	- 14,88 %
Satisfaction générale	- 8,41 %
Information dans les trains	- 5,03 %
Information dans les gares	- 4,05 %
Fréquence des trains	- 3,58 %
Propreté dans les trains	- 3,17 %
Sécurité dans les trains	- 2,77 %
Accueil et services dans les gares	- 2,68 %
Personnel dans les gares	- 2,16 %
Prix	- 1,71 %
Personnel dans les trains	- 1,15 %

En hausse :

/

Parmi les motifs d'insatisfaction par rapport à la précédente enquête qui les navetteurs épinglent :

- La régularité des trains qui atteint un niveau d'insatisfaction jamais égalé
- Le respect des correspondances, elle-mêmes liées à la régularité des trains
- L'information dans les gares et à bord des trains

3. Conclusions

L'indice de satisfaction des navetteurs est en chute libre en 2009.

De manière générale, on constate que les **points forts** sont :

- le personnel dans les trains
- le personnel dans les gares

De manière générale, on constate que les **points faibles** sont :

- la régularité des trains
- le respect des correspondances
- l'information dans les trains surtout en situation de trafic perturbé
- le nombre insuffisant de places assises

4. Bilan 2009 des plaintes reçues

Le site navetteurs.be a reçu 742 plaintes électroniques encodées en ligne

Le Top 5 des plaintes par motif

1. Les retards	381 plaintes	51,35 %
2. Le manque de places assises	141 plaintes	19,00 %
3. Le manque d'information	56 plaintes	7,55 %
4. Les grèves	28 plaintes	3,77 %
5. Les correspondances	22 plaintes	2,96 %

Le Top 5 des plaintes par trajet

1. Mons – Bruxelles	41 plaintes	6,14 %
2. Enghien – Bruxelles	37 plaintes	5,54 %
3. Soignies – Bruxelles	36 plaintes	5,39 %
4. Bruxelles – Mons	21 plaintes	3,14 %
5. Liège – Bruxelles	21 plaintes	3,14 %

Le Top 5 des plaintes par ligne (2 sens cumulés)

1. L 96 Bruxelles – Quévy	177 plaintes	26,50 %
2. L 94 + L 96 Mouscron – Bruxelles	83 plaintes	12,43 %
3. L 36 + LGV 2 Bruxelles – Liège	72 plaintes	10,78 %
4. L 124 Bruxelles – Charleroi	59 plaintes	8,83 %
5. L108 + L 96 Binche – Bruxelles	55 plaintes	8,23 %