



Le 02/08/2010

Communiqué de Presse

Selon l'enquête de satisfaction menée en ligne par le site www.navetteurs.be et qui concernait les trajets des navetteurs durant les mois d'avril, mai et juin 2010, deux tendances se dégagent de l'analyse des résultats publiés ce jour.

1) Baisse par rapport à 2009

Une nette baisse de la satisfaction des navetteurs par rapport à la même période en 2009 avec un impact très important sur des aspects tels que :

- **le respect des correspondances** (3,57/10), soit une baisse de 28,46 %
- **la régularité (ponctualité) des trains** (3,16/10), soit une baisse de 25,82 %
- **l'information à bord des trains** (4,44/10), soit une baisse de 12,94 %
- **la satisfaction générale** (5,19/10), soit une baisse de 12,92 %

2) Hausse par rapport à 2010

Une tendance à la hausse de la satisfaction des navetteurs par rapport au trimestre précédent en 2010 avec un impact relativement important sur des aspects tels que :

- **la sécurité dans les trains** (6,20/10), soit une hausse de 15,81 %
- **la régularité (ponctualité) des trains** (3,16/10), soit une hausse de 12,03 %
- **la satisfaction générale** (5,19/10), soit une hausse de 7,90 %
- **l'information dans les gares** (5,20/10), soit une hausse de 4,04 %

3) Points faibles

Les points faibles relevés par l'enquête sont :

- | | |
|---|------------------|
| • la régularité (ponctualité) des trains | 3,16 / 10 |
| • le respect des correspondances | 3,57 / 10 |
| • l'information dans les trains | 4,44 / 10 |
| • le prix | 4,49 / 10 |

3) Points forts

Les points forts relevés par l'enquête sont :

- | | |
|---------------------------------------|------------------|
| • le personnel dans les trains | 6,79 / 10 |
| • le personnel dans les gares | 6,15 / 10 |

Gianni Tabbone
Porte-parole navetteurs.be

+32 (0)473 / 473.596
contact@navetteurs.be
<http://www.navetteurs.be>

Les résultats publiés n'émanent pas d'un institut de sondage mais d'une enquête réalisée en ligne auprès de 897 personnes, principalement des usagers réguliers du train en heures de pointes matinale et vespérale, interrogés entre le 01/07 et le 31/07/2010.

Bien que ceux-ci n'aient pas été recueillis de manière scientifique, ils constituent un « baromètre » de la satisfaction des navetteurs de la SNCB.