

## Commission de l'Infrastructure et des Entreprises publiques

22 mai 12

### Question de M. André Frédéric au ministre des Entreprises publiques, de la Politique scientifique et de la Coopération au développement, chargé des Grandes Villes, sur "le rapport annuel 2011 du médiateur pour les voyageurs ferroviaires" (n° 11284)

28.02 **André Frédéric** (PS): Madame la présidente, monsieur le ministre, le rapport annuel du médiateur pour les voyageurs ferroviaires a été présenté lors d'une conférence de presse le 24 avril dernier. Je souhaiterais vous interroger globalement sur les principales tendances soulignées. La diminution des plaintes semble être une information positive, du moins dans un premier temps. Cependant, le médiateur attribue cette diminution à la lassitude des navetteurs à porter plainte.

Monsieur le ministre, comment le Groupe SNCB interprète-t-il cette diminution? Constate-t-on également une diminution du nombre de demandes au Service central Clientèle ou au bureau Irrégularités de la SNCB? Les causes principales des récriminations ou des plaintes arrivant directement à la SNCB sont-elles les mêmes que celles relevées par le médiateur (retards, suppressions de trains, etc.)? Concrètement, comment le Groupe SNCB utilise-t-il ce rapport annuel en vue d'améliorer la qualité de ses services?

28.04 **Paul Magnette**, ministre: Madame la présidente, le rapport annuel du service de médiation fera, dans les semaines à venir, l'objet d'une analyse approfondie par le Groupe SNCB. Néanmoins, ledit Groupe m'a déjà donné quelques éléments de réponse.

D'abord, depuis sa création, le médiateur adresse à la SNCB toutes les réactions qui lui sont transmises, y compris celles où le plaignant n'a accompli aucune démarche auprès de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire ferroviaire concerné pour tenter d'obtenir satisfaction par lui-même.

Parmi les pistes d'amélioration sur lesquelles la SNCB se penche, il faut en retenir deux en particulier. Premièrement, le score de la satisfaction globale des voyageurs est largement influencé par la ponctualité. L'amélioration de celle-ci doit rester la priorité des priorités. L'audit mené par la firme A. D. Little a permis de dégager un plan d'action visant à améliorer la ponctualité réelle. Toutefois, au stade actuel, la succession des différentes mesures et leur impact ne sont pas encore suffisamment ressentis par les clients. L'amélioration de la perception du client à propos de la ponctualité consécutive aux mesures prises en la matière se fera, elle aussi, avec un certain retard. Sur ce point, 2013 constitue toujours une date charnière.

Tot slot wil ik de objectiviteit van de observaties van de ombudsdienst inzake de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten benadrukken. Ik wil graag het werk van de ombudsman eren, die een sterke band schept tussen de burgers en hun verwachtingen op

het vlak van mobiliteit, en de spoorweggroep die daarvoor moet instaan.

28.06 **André Frédéric** (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse.

*L'incident est clos.*