



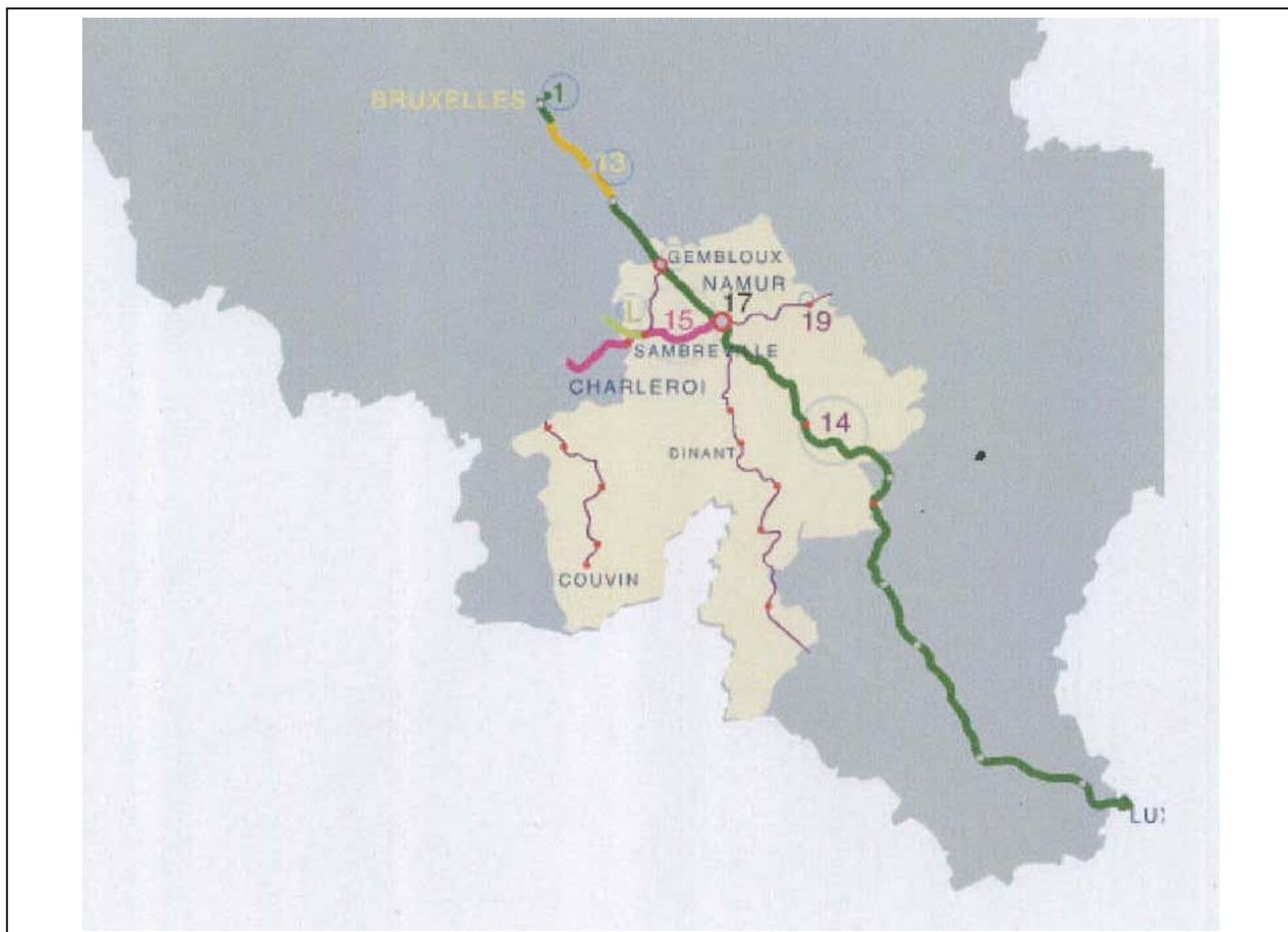
Rencontre du 10 mai 2005
Intervenants Ph. TOINT - A. WALGRAFFE

QUESTIONNAIRE MOBILITÉ

réponses des communes - janvier 2005

En date du 28 février 2005, 12 Communes ont répondu au présent questionnaire. Les réponses ont été distribuées lors de la rencontre de mars 2005. Le lecteur trouvera ci-dessous le résumé des réponses.
L'ensemble est difficilement synthétisable. Ont été ajoutées à ce document certaines informations en provenance de la SNCB et du TEC.
Il apparaît que le territoire de l'Arrondissement de Dinant chevauche diverses zones ce qui rend l'étude statistique impossible en ce moment.

SNCB SITUATION DANS L'ARRONDISSEMENT



1. SNCB

DISPOSEZ-VOUS D'ARRETS SNCB SUR VOTRE COMMUNE?

8 communes sont desservies, 7 ne le sont pas.
Les communes touchées ne le sont pas nécessairement dans le centre urbain ou de village.

QUELLE FACILITE D'UTILISATION: HORAIRES,...SNCB?

Selon que l'on se trouve sur la ligne vers Arlon ou vers Bertrix, les situations sont très différentes.
Ciney, Hamois, Rochefort se considèrent bien desservies!
Les 5 autres communes beaucoup moins tant en régularité qu'en moments de la journée.

QUEL EST LE NIVEAU DE SATISFACTION GLOBAL SNCB?

TB/B: Ciney (villages non compris)
Hamois (souhaiterait des arrêts complémentaires)
Rochefort

AVEZ-VOUS UNE IDEE DU NOMBRE D'UTILISATEURS SNCB?

Peu de connaissance.
Beauraing connaît le nombre annuel,
Gedinne le type de voyageurs (étudiants),
Rochefort le nombre quotidien.

La satisfaction des voyageurs continue de progresser

23/02/2005

Quatre fois par an, les clients de la SNCB peuvent émettre un avis sur le service qui leur est offert. Lors du dernier sondage de 2004, la SNCB s'est encore vue gratifiée d'une appréciation favorable. Le service fourni par le personnel SNCB dans les gares et dans les trains a recueilli les meilleurs scores. La propreté et la fréquence des trains sont les aspects les moins bien cotés. L'indice de satisfaction globale a atteint 7,50/10.

Le bureau indépendant IPSOS mène, quatre fois par an, une enquête auprès de la clientèle de la SNCB, afin d'évaluer la qualité de service de l'opérateur ferroviaire. Il est demandé à un échantillon de voyageurs répartis sur tout le réseau, d'attribuer une cote globale d'appréciation et de la détailler au travers de dix critères.

La majorité des critères proposés lors du sondage recueillent cette fois plus de 7/10. C'est nettement mieux qu'un an auparavant, où la moitié des critères n'atteignaient pas ce niveau. L'amélioration est particulièrement significative sur le plan de l'information dans les trains. Le service et la disponibilité du personnel SNCB ont reçu la meilleure appréciation.

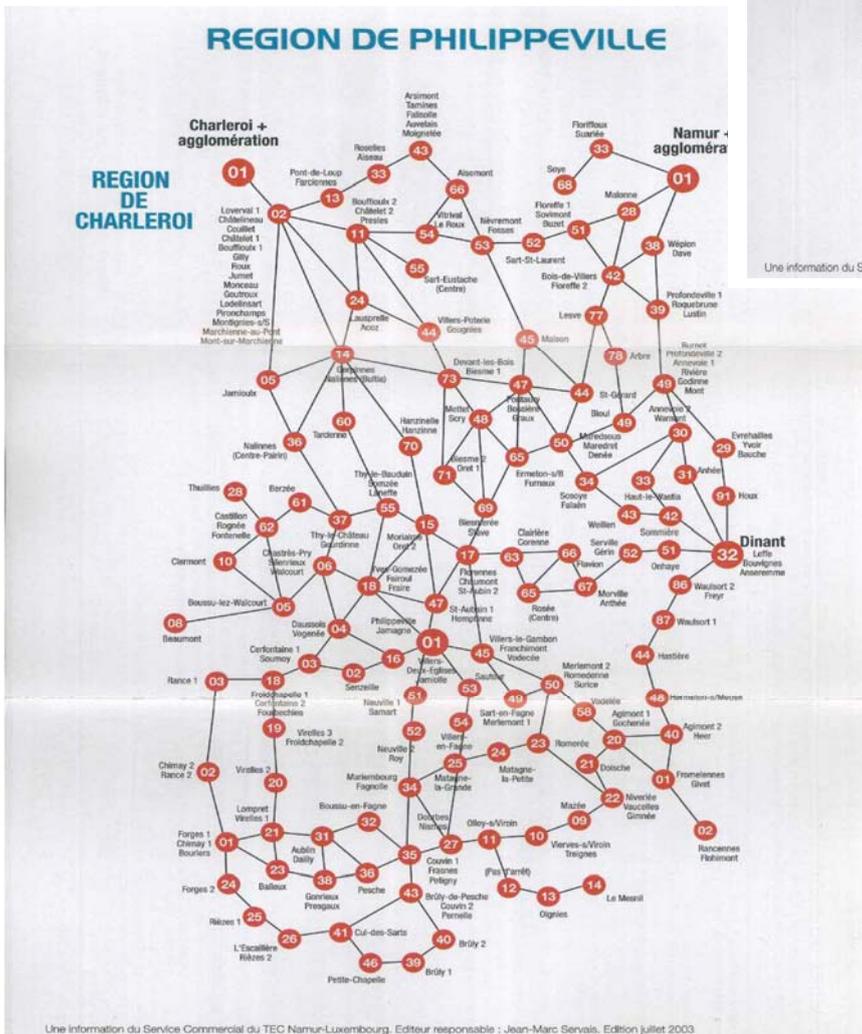
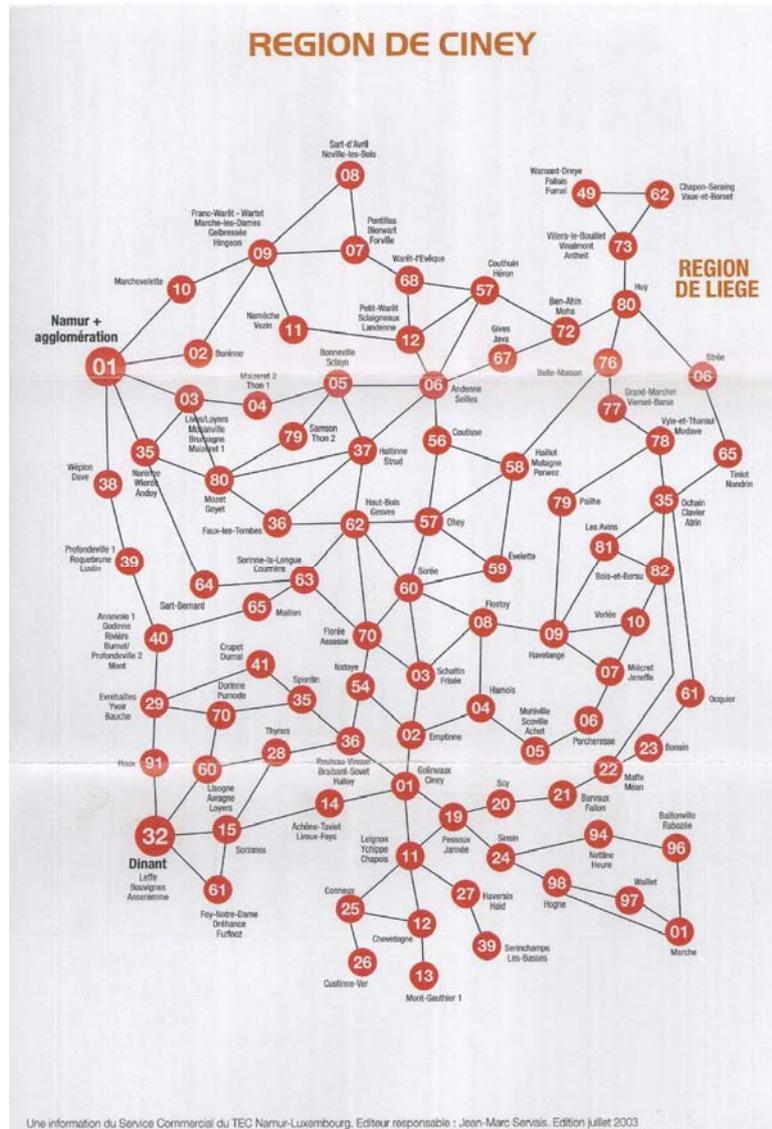
La SNCB n'a de cesse d'améliorer toujours le service à la clientèle. Les efforts les plus importants doivent être consentis à l'avenir sur le plan de la propreté et de la fréquence des trains.

Ci-dessous, les scores enregistrés (../10) lors du sondage de décembre 2004 comparés à ceux de décembre 2003 :

	Décembre 2003	Décembre 2004	
Satisfaction générale	7,30	7,50	↗ ↗
Accueil et services dans les gares	7,19	7,36	↗ ↗
Confort à bord des trains	7,19	7,34	↗ ↗
Propreté dans les trains	6,52	6,80	↗ ↗
Fréquence des trains	6,77	6,86	↗
Ponctualité des trains	6,78	7,00	↗ ↗
Qualité de l'information dans les trains	6,83	7,14	↗ ↗
Personnel SNCB à bord des trains	7,71	7,88	↗ ↗
Personnel SNCB dans les gares	7,28	7,47	↗ ↗
Information dans les gares	7,23	7,43	↗ ↗
Le prix	6,75	6,96	↗ ↗

2. TEC

SITUATION TEC

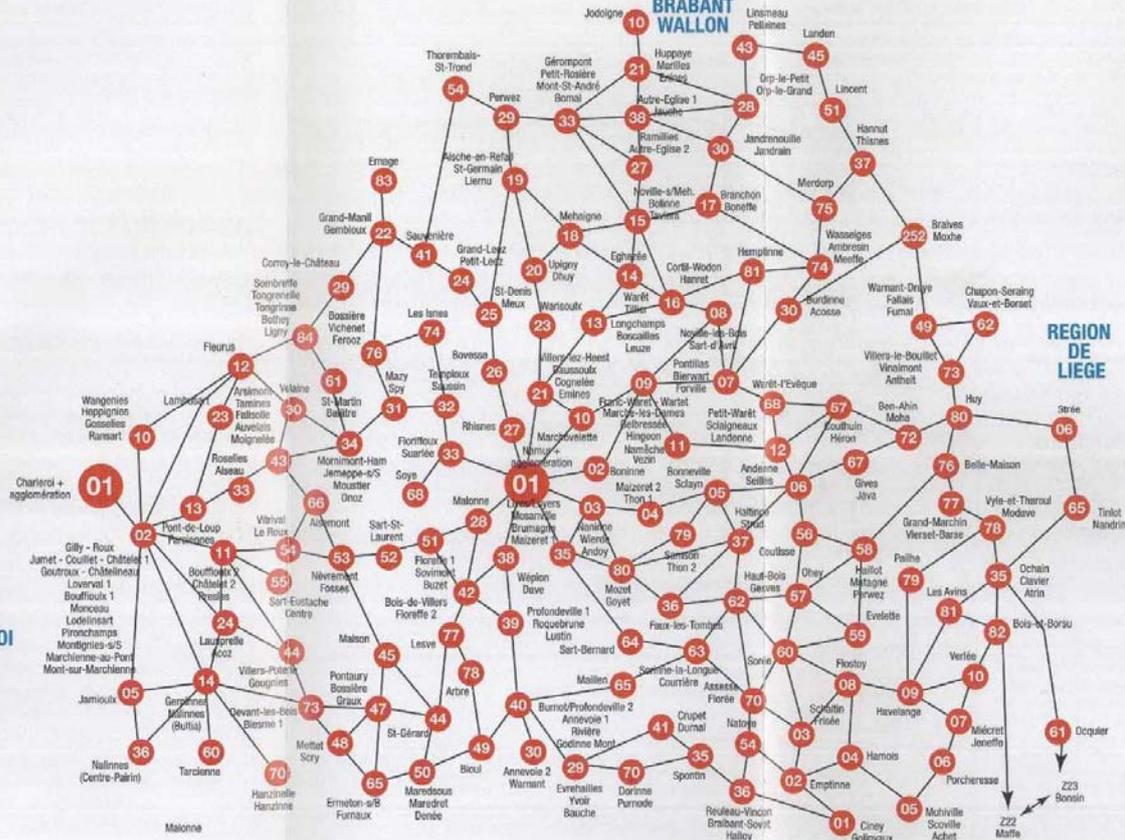


REGION DE NAMUR

REGION DU BRABANT WALLON

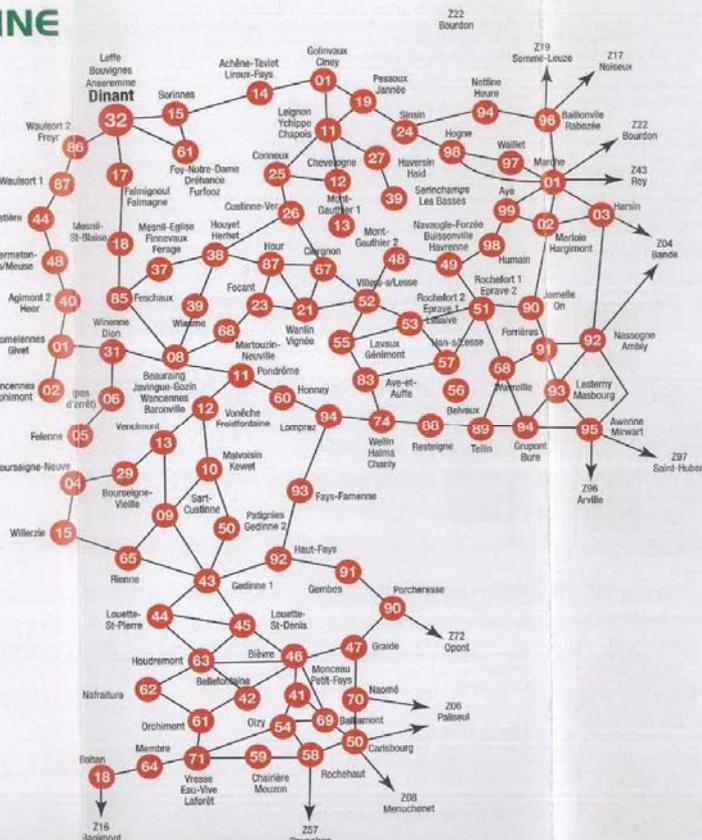
REGION DE CHARLEROI

REGION DE LIEGE



Une information du Service Commercial du TEC Namur-Luxembourg. Editeur responsable : Jean-Marc Servais. Edition juillet 2003

REGION DE GEDINNE



Une information du Service Commercial du TEC Namur-Luxembourg. Editeur responsable : Jean-Marc Servais. Edition juillet 2003

DE COMBIEN D'ARRETS TEC DISPOSEZ-VOUS SUR LA COMMUNE?

Toutes les communes ne répondent pas mais toutes sont traversées par les lignes TEC.
Une phrase est intéressante par son constat logique: "Nombre non connu, l'intérêt n'est pas toujours dans le nombre mais dans la fréquence des passages".

DEGRE DE SATISFACTION TEC?

Toutes les communes ne répondent pas.

Globalement, on peut affirmer:

- la fréquence des passages est en diminution;
- lors des heures scolaires, le degré de satisfaction est bon, en dehors, l'offre diminue fortement;
- peu satisfaisant, les horaires sont peu compatibles avec les besoins de la population et essentiellement axés sur le ramassage scolaire;
- manque de cadence.

AVEZ-VOUS UNE IDEE DU NOMBRE D'UTILISATEURS TEC?

-

3. MOBILITE INDIVIDUELLE

AVEZ-VOUS DEVELOPPE DANS VOTRE COMMUNE UN SERVICE (GRATUIT, PAYANT) PERMETTANT AUX PERSONNES SANS VEHICULES DE SE DEPLACER (EN FAISANT APPEL A DES BENEVOLES, DES TITRES SERVICES, DES PARTENAIRES,...)?

Diverses formules favorisent la mobilité individuelle:

- bus gratuits.
- co-voiturage via bénévoles, CPAS.
- mobilité réduite: Handicap et Mobilité.

4. QUELS SONT LES SOUHAITS DES CITOYENS?

- **SNCB:**

Des idées ou suggestions:

- accroître l'offre,
- création de haltes-vélo proche des gares,
- maintien des gares et arrêts.

- **TEC:**

- accroître la fréquence;
- adapter les horaires aux besoins;
- les bus sont-ils un moyen adaptés au milieu rural?
- Mini-bus à la demande?

- **Mobilité individuelle (sans véhicule):**

5. RAVEL

- Y a-il un Ravel sur le territoire de la commune?
- Y a-t-il un projet de Ravel?

6. POUVEZ-VOUS EXPRIMER LE PROBLEME LE PLUS CRUCIAL EN MATIERE DE MOBILITE SUR LE TERRITOIRE DE VOTRE COMMUNE?

Anhée	problèmes de sécurité dans la vallée de la Molinee pour les nombreux touristes (piétons, cyclistes) qui vont d'Anhée à Maredsous et les longs délais pour l'obtention de la concrétisation du Ravel sur l'ancienne ligne 150.
Beauraing	
Bièvre	
Ciney	Les véhicules dans le centre ville aux heures d'entrée et de sortie des écoles
Dinant	
Gedinne	Diificultés pour les personnes ne possédant pas de véhicules
Hamois	Relier Hamois à Ciney par le Ravel, desservir un village comme Schaltin de manière régulière (population scolaire en augmentation) et instaurer un arrêt du Tec au hameau de Monin (Achet) vu son développement (population scolaire vers Ciney)
Hastière	
Havelange	L'habitude prise par les gens de ne plus utiliser les transports en commun, la main mise du Tec et du Met, la vitesse sur les routes du Met, la lourdeur du Met au niveau des aménagements
Houyet	Difficile d'organiser un service journalier car trop peu d'utilisateurs. Pour les personnes sans voitures, dans les villages dépourvus de moyens de transport, un service à la demande ou régulier (1 ou 2 fois par mois) serait formidable
Onhaye	
Rocheftort	Manque de pistes cyclables pour assurer la circulation des touristes en toute sécurité
Somme-Leuze	Zone rurale, transports en commun pas assez développés
Vresse-sur-Semois	Isolement, distances entre les localités, éloignement des zones d'embarquement de la Sncb
Yvoir	Transport des véhicules (camions) des carrières (trafic très important)

Comment pensez-vous qu'il serait possible de le résoudre?

Anhée	volonté politique des ministères concernés (ravel)
Beauraing	
Bièvre	
Ciney	
Dinant	
Gedinne	
Hamois	Volonté du Tec
Hastière	
Havelange	En réunissant communes, Tec, Met et Sncb, réflexion sur les transports mixtes (scolaires et autres) qui sont impossibles aujourd'hui
Houyet	Trouver un partenariat avec le Tec, s'associer avec les communes voisines pour organiser un service
Onhaye	
Rochefort	Un plan existe mais le Met se fait attendre pour réaliser le maillon manquant sur sa partie
Somme-Leuze	Création d'un PCM
Vresse-sur-Semois	Organiser les correspondances pour les étudiants, employés, ouvriers,...
Yvoir	Utilisation de l'ancienne ligne Sncb Yvoir-Ciney

Comment voyez-vous, en cette matière, une réflexion globale sur l'ensemble des communes concernées?

Gedinne	Plan zonal de police mis en place, contrôle de vitesse
Hamois	Mise en commun des souhaits et des priorités