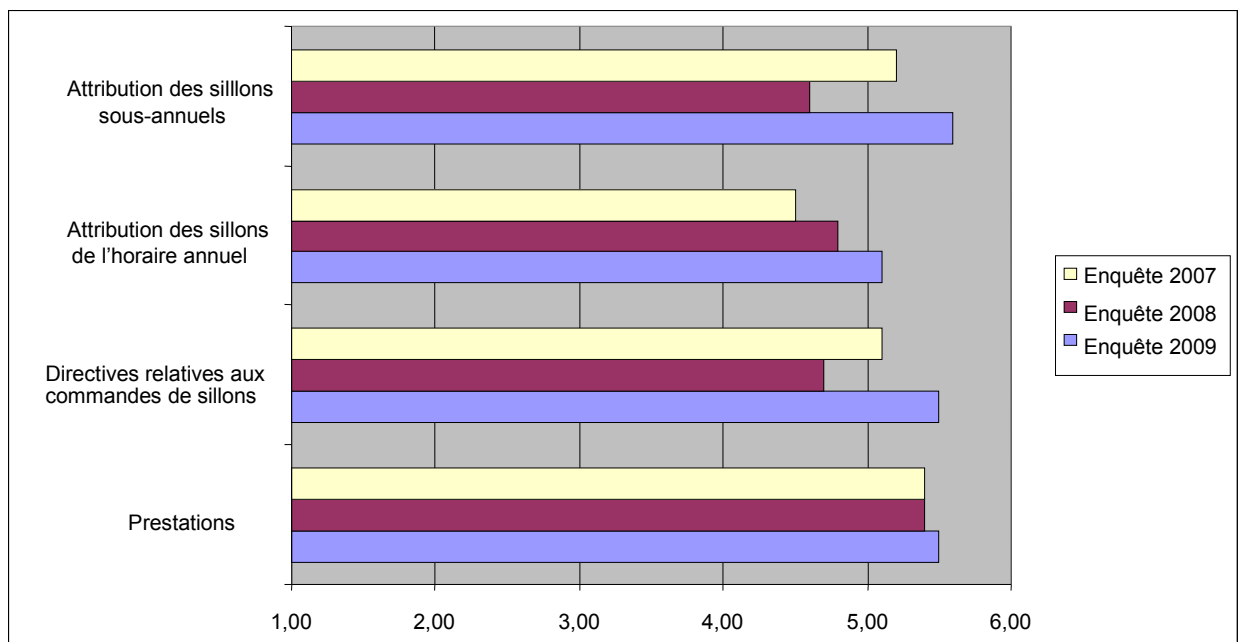


LA SATISFACTION DU CLIENT: UN ENCOURAGEMENT À POURSUIVRE LES EFFORTS EN MATIÈRE DE QUALITÉ

En tant qu'organe indépendant d'attribution des sillons, nous ne nous contentons pas d'attribuer des sillons d'horaire de façon non discriminatoire. L'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité de l'ensemble du processus d'attribution des sillons est un de nos objectifs majeurs. Nous nous devons de répondre encore mieux aux besoins des commanditaires de sillons, afin de rendre le transport ferroviaire toujours plus attrayant.

Les entretiens de feed-back que nous menons chaque année avec l'ensemble des commanditaires de sillons constituent la base de ce processus d'amélioration continue. Celle-ci ne pouvant être le fruit d'une simple notation de notre travail et de nos prestations, nous tenons à réaliser des entretiens structurés. Les suggestions concrètes et les propositions d'amélioration formulées par nos clients revêtent en effet un rôle bien plus crucial encore.

Les entretiens menés à l'automne 2009 ont mis en évidence une grande satisfaction des clients à l'égard des prestations fournies par Sillon Suisse SA, une satisfaction qui, par ailleurs, s'inscrit en hausse dans tous les domaines. Ces résultats encourageants procèdent d'une mise en œuvre judicieuse des suggestions recueillies lors des précédents entretiens.



Malgré ce niveau de satisfaction élevé, l'enquête 2009 a elle aussi laissé transparaître un certain nombre d'optimisations possibles, concrétisées dans l'intervalle. En collaboration avec les gestionnaires d'infrastructure, nous mettons ainsi en œuvre une trentaine de mesures différentes dans les domaines suivants:

- commande, attribution et recouvrement de prestations complémentaires aux demandes de sillons;
- assistance aux commanditaires de sillons portant sur l'utilisation des outils de commande;
- intensification de l'échange de données avec les organes d'attribution de sillons étrangers;
- poursuite des efforts de simplification des formulaires et des processus;
- amélioration de l'échange d'informations en matière de résolution de conflits.

Nous saisissons cette occasion pour remercier toutes celles et tous ceux qui ont pris part à ces entretiens ouverts et nous réjouissons d'ores et déjà à la perspective de l'enquête 2010, qui débutera en automne.

Si vous avez des questions concernant cette enquête de satisfaction, Monsieur Werner Grossen, chef Attribution des sillons, (tél.: +41 (0)31 384 20 46) se tient volontiers à votre disposition.

Berne, le 10 février 2010