



## VOTRE LIGNE TER PICARDIE LAON – PARIS



BENOIT VINCENT

# BAROMETRE DE LA LIGNE

## Les résultats du 2<sup>ème</sup> quadrimestre 2013

3 fois par an, l'institut BVA vous interroge sur votre satisfaction concernant les services que nous vous proposons.

Les résultats du 2<sup>ème</sup> quadrimestre 2013 s'améliorent : **vous n'êtes que 26 % à considérer que la qualité de service s'est dégradée (contre 41 % le quadrimestre précédent).** Votre sentiment que le service s'améliore progresse de 5 % (de 11 à 16 %).

Pour le 2<sup>ème</sup> quadrimestre consécutif, le pourcentage de voyageurs déclarant avoir subi un incident durant leur trajet diminue ; **il passe de 56 % au dernier quadrimestre 2012 à 33 %**, retrouvant des taux comparables à ce que nous avons connu en 2012.

L'information reste un axe essentiel de nos actions. Nos démarches pour mieux vous informer sur les travaux sont reconnues, **75% d'entre vous (contre 55 % au 1<sup>er</sup> quadrimestre) trouvant qu'elles ont été données suffisamment en amont.**

### ÇA VA MIEUX...



*Vous êtes très (ou plutôt) satisfaits:*  
(Taux de satisfaction)

#### EN GARE :

- > De l'amabilité des vendeurs : 94 % (+3%)
- > De la visibilité des agents en case de besoins : 75% (+12 %)
- > De votre passage en gare : 91% (+9 %)
- > De l'information multimodale : 63% (+8%)
- > Du temps d'attente au guichet : 84 % (+4%)

#### DANS VOTRE TRAIN :

- > De votre voyage à bord : 94% (+14%)
- > De la disponibilité des places assises : 90% (+3%)
- > Du taux de contrôle en heure creuse : 74 % (+28%)
- > De l'information sur la durée du retard (retard supérieur à 15') : 89 % (+13%)
- > Du confort du train : 90% (+3%)
- > Du sentiment de sécurité : 99 % (+4%)

### ÇA VA MOINS BIEN...

*Vous êtes plutôt (ou très) insatisfaits:*  
(Taux d'insatisfaction)

#### EN GARE :

- > Des informations reçues en cas d'incidents les 7 derniers jours : 39% (-10%)
- > Du conseil lors de votre achat : 62% (-2%)
- > Du confort des lieux d'attente : 57% (-5%)
- > Du sentiment de sécurité : 21% (-5%)

#### DANS VOTRE TRAIN :

- > De la fiabilité de l'information reçue à bord en cas de retard supérieur à 15' : 38 % (-4%)
- > De la température à bord : 21% (-3%)
- > De la propreté des toilettes : 35% (-6%)
- > De la température à bord : 21% (-3%)
- > Du Taux de contrôle Heures de pointe : 75 % (+10%)
- > Mission de conseil à bord : 80% (-11%)



L'ensemble de ces résultats font le fil de notre action au quotidien

Benoit VINCENT  
Responsable des lignes TER  
Laon-Paris & Laon-Hirson  
Mail : [benoit.vincent@sncf.fr](mailto:benoit.vincent@sncf.fr)

Plus d'informations sur : <http://www.maligne-ter.com/laon-paris/>

