

Résultat des questionnaires, distribués et collectés du 28 janvier au 8 février 2013, à bord de 82 trains de l'ensemble du périmètre du TER Auvergne (8 lignes enquêtées).

Vous êtes 3 864 à nous avoir répondu (+ 11% / 2012) et 96% d'entre vous ont déclaré être « globalement satisfaits de leur déplacement » (+ 6 points / 2012).

Nous vous en remercions.

La qualité de notre production en ce début d'année est la principale source d'évolution de votre satisfaction, notamment la ponctualité des trains du TER Auvergne qui est de 93,3% au 1^{er} trimestre 2013 (88% au 1^{er} trimestre 2012).

Les principales causes d'insatisfaction portent sur les travaux de voie et leurs conséquences.

- 26% sont satisfaits des solutions de substitution proposées par SNCF (40% en 2012).
- 40% sont satisfaits de l'information donnée en gare (47% en 2012).
- 31% sont satisfaits de l'information donnée à bord des trains (45% en 2012).

Vous êtes aussi 1 client sur 2 à nous faire part de vos attentes sur :

- L'évolution de l'offre de service (37%)
- La connaissance du motif d'une situation perturbée (18%)
- Vos conditions de voyage à bord (14%)
- Votre prise en charge lors de situation perturbée (10%)

Pour votre service, SNCF engage des actions telles que :

- Equiper les agents d'Escale de Riom, Vichy, Moulins, Montluçon de Smartphone leur permettant de continuer à disposer d'informations dans leurs phases de mobilité pour mieux vous renseigner.
- Améliorer les annonces à bord des trains, diffusées en amont des travaux par les agents du service commercial trains (contrôleurs), pour attirer votre attention sur l'impact des travaux sur vos trajets.