

## Communication externe des résultats du 1<sup>er</sup> baromètre de satisfaction 2013

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% qu'en 2012) et, 96% (+ 6 points qu'en 2012) d'entre vous ont déclaré être « globalement satisfaits » (addition des « très bien » et « plutôt bien ») pour résumer leur déplacement.

Nous vous en remercions.

La qualité de notre production en ce début d'année est la principale source de cette évolution, la ponctualité des trains du TER Auvergne au 1<sup>er</sup> trimestre 2013 = 93,3% conforme (88,0% au 1<sup>er</sup> trimestre 2012).

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

- 26% sont satisfaits des solutions 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'offre de service (37%)
- L'origine de la situation perturbée (18%)
- Les conditions matérielles à bord (14%)
- La prise en charge de la 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.
- Mise en place d'annonces à bord des trains à diffuser en amont des travaux par les agents du service commercial trains (contrôleurs) pour attirer votre attention sur les lignes et les trains impactés.