



AVRIL 2013 – N°36

OBSERVATOIRE MARKETING DES BLOGS

35 blogs actifs dans 12 régions

Audience

31 498 visites	18 618 clients	564 commentaires
----------------	----------------	------------------

Sujets les plus actifs

	Thématique	Blog	Chiffres
Billets les plus lus	• Interruption de circulation • Préavis de grève • Horaires de trains	• Tende - Nice	259 clients
		• Marseille – Côte Bleue	247 clients
		• Tende - Nice	203 clients
Sujets les plus commentés	• Capacité des trains • Sur-occupation des trains • Composition des trains et reclassement	• Bordeaux - Arcachon	31 commentaires
		• Bordeaux - Arcachon	31 commentaires
		• Vallée de la Marne	27 commentaires

Quelques paroles de clients

- **L'information.** "En 56 min de retard, à aucun moment nous n'avons entendu qu'il y avait eu une alerte radio ou une barrière arrachée. Pourtant nous nous sommes arrêtés vers 8H12 à Chantilly, l'alerte avait été faite y'a 20 min.

Personnellement, je préférerais que le contrôleur nous annonce qu'on a un retard indéterminé et qu'il se renseigne sur les causes de ce retard. De toute façon qu'il nous donne un motif tout de suite ou dans 10 min ça ne changera pas la situation et ça évite d'avoir 3 motifs différents qui nous font perdre notre latin (et probablement le sien aussi).

Pas besoin de détails ultra précis (de toute façon on y comprendrait sûrement rien), juste une excuse plausible c'est tout ce qu'on demande."

- **Affichage des trains.** "Afficher le train juste après son arrivée à quai (comme actuellement) est ce qu'il y a de pire en terme de gestion des flux voyageurs : les usagers qui se précipitent vers le quai pour monter dans le train bloquent ceux qui, venant de descendre, cherche à quitter le quai. Résultat : des gros bouchons en début de quai et aux escaliers, ce qui est une source d'énervements et de retards potentiels."

- **Partager de l'information.** "Je me demandais s'il existait un site ou une application afin que chacun des voyageurs ayant une info à partager sur la circulation, le fasse en direct, comme on pourrait le faire via twitter ou facebook. Mon idée serait de créer @snCF sur twitter."