

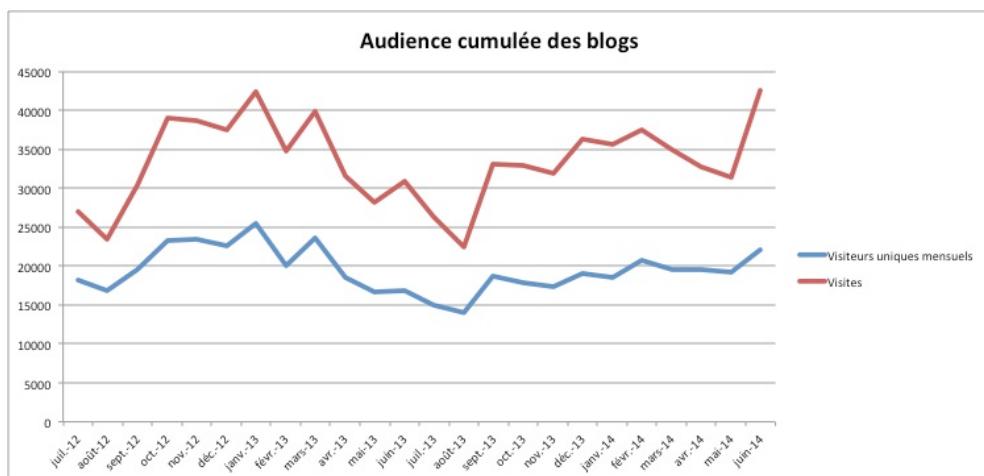
JUIN 2014 – N°50

OBSERVATOIRE MARKETING DES BLOGS

39 blogs TER (dont 3 inactifs) dans 13 régions

	Visites	Visiteurs	Inscrits	Billets	Commentateurs	Commentaires	Taux d'engagement ¹
Jun 14	42 605	22 057	5 505	341	390	1 367	4
Mai 14	31 381	19 198	5 392	178	244	694	3,9
Jun 13	30 837	16 863	4 418	225	240	797	3,5

Le mois de juin est marqué par le mouvement social, qui s'étend sur plus de deux semaines. L'audience et le volume de commentaires connaissent une augmentation significative. Par rapport au mois de mai, l'audience progresse de **35,7 %** et **14,8 %**, en visites et visiteurs. Par rapport à la même époque l'an dernier, l'audience progresse sur les mêmes indicateurs (+38,1 %, +30,8%).



A retenir

Mouvement social : quelques jours avant le début de la grève, les clients réclament le plan de transport. Sur certaines lignes où des travaux ont lieu, la grève est encore plus mal vécue (Yonne - Ile-de-France notamment). La question du **motif de cette grève** est régulièrement soulevée.

Les clients partagent leurs difficultés quotidiennes : le manque de fiabilité des bus de substitution, le manque de places à bord, les problèmes liées à l'information.

Beaucoup de clients remercient les RDL de les tenir informés régulièrement et de répondre à leur question. Sur certaines lignes, souvent tendues le reste du temps, les clients saluent parfois la bonne gestion des circulations (Aix - Marseille notamment).

Les inquiétudes se cristallisent aussi lorsque l'**indemnisation** est évoquée pour le mois de juillet : beaucoup de clients, prenant leurs **vacances** à ce moment-là, se plaignent de ces modalités de remboursement. Les types d'abonnement étant nombreux, les clients posent des **questions** et exposent leur cas particulier pour en profiter au mieux. Ils expriment aussi leur mécontentement face à cette indemnisation qui, selon eux, n'est pas à la **hauteur** des désagréments subis.

¹ Nombre de commentaires moyen par billet

Top billets

	Thématique	Blog	Chiffres
Les plus lus	<ul style="list-style-type: none"> Les travaux de sécurisation Le train des merveilles 2014 Pourquoi les trains roulent à gauche ? 	<ul style="list-style-type: none"> Tende - Nice - Vintimille Tende - Nice - Vintimille Orléans - Tours 	637 visiteurs 280 visiteurs 257 visiteurs
Les plus commentés	<ul style="list-style-type: none"> Les indemnisations La reprise difficile après la grève Mécontentements pendant la grève 	<ul style="list-style-type: none"> Bordeaux - Arcachon Yonne - Ile-de-France Yonne - Ile-de-France 	31 commentaires 27 commentaires 25 commentaires

Enseignements

Légende En cours A l'étude Réalisé Autre

Fiche horaires

Ligne	Contenu	Elément de réponse
Creil - St-Quentin	Alerte sur la multiplicité des fiches horaires disponibles	Point sur le sujet et rappel en interne
Vallée de la Marne	Manque de lisibilité d'une fiche	Prise en compte et réédition
Vallée de la Marne	Incohérence sur une affiche	Correction
Remiremont - Nancy	Demande de précision sur des horaires	Constat d'une erreur et mise à jour des supports
Mont de Marsan - Bordeaux	Signalement d'une erreur sur une fiche horaire	Correction sur l'affiche en ligne
Pau - Oloron-Ste-Marie	Manque d'informations sur une fiche horaire	Adhésion de la blogueuse et explications

Confort en gare et à bord

Ligne	Contenu	Elément de réponse
Creil - St-Quentin	Conservation du mobilier en gare de Noyon	Renseignement en interne
Morlaix - Brest	Inondation régulière d'un abri	Le RDL transmet la demande au service
Les Arcs - Grasse - Nice	Observations sur la propreté à bord	Problèmes remontés et arrivée du Régio2N
Marseille - Côte Bleue	Résidus d'élagage en gare de Nilon	La RDL se rend sur place et fait remonter le constat

Information en gare et à bord

Ligne	Contenu	Elément de réponse
Beauvais - Paris	Absence d'annonces vocales en gare	Implication de la RDL pour la systématisation de ces annonces
Beauvais - Paris	Manque d'info en situation perturbée	Adhésion de la RDL et explications
Poitiers - La Rochelle	Demande de nouveaux panneaux d'info en gare	Pas de projet pour l'instant

Informations par SMS

Ligne	Contenu	Elément de réponse
Creil - St-Quentin	Infos par SMS sans le n° du train	Explications et rappel en interne
Beauvais - Paris	Observations sur la nouvelle appli TER	Adhésion de la blogueuse
Dijon - Belfort	Absence d'alerte SMS suite à la suppression de trains	Le RDL se renseigne auprès du Centre Opérationnel

Intermodalité / vélos

Ligne	Contenu	Elément de réponse
Dijon - Belfort	Manque de sécurité d'un local à vélo	Mise en place d'un système de protection
Bordeaux - Arcachon	Manque de place alloué aux vélos	Remarque transmise aux contrôleurs

Plan de transport / substitution

Ligne	Contenu	Elément de réponse
La Rochelle - Bussac	Erreur sur le terminus d'un train	Modification de la commande des conducteurs
Tende - Nice - Vintimille	Non respect des arrêts du plan par bus	Explications de la RDL et intervention en interne

Capacité / composition

Ligne	Contenu	Elément de réponse
Aix - Marseille	Bonne gestion des compositions	La RDL revient plus en détail sur le sujet

Sujets ponctuels : accès au parking ; climatisation ; tarification

Remerciements et améliorations suite à des échanges avec les clients

Les clients saluent la **disponibilité** des RDL qui leur permet de s'organiser pendant le mouvement social.

Laon - Paris

A part ça, je tiens à vous remercier (oui !). Grace à votre blog et au mail 'ligneK' j'ai eu les informations suffisamment tôt et j'ai pu m'arranger pour aujourd'hui. Comme quoi, il y a eu des avancées dans les prévisions

Je suis usager de la ligne P, je souhaitai vous féliciter sur votre engagement en terme de communication qui est très active.

Vallée de la Marne

Merci beaucoup pour ce travail d'information.

Nogent - Paris

Merci pour ces précisions, et félicitations pour avoir le courage de « monter au feu » ainsi pendant la crise. 😊

Yonne - Ile de France

Simplement merci des infos à monsieur Richard presque en temps réel, votre aide dans cette période nous est précieuse.

Oui, merci M. Richard !
On apprécie vos efforts pour nous tenir informés. Ca fait du bien et aide à gérer nos trajets et intendances diverses.

Encore une fois merci M. Richard pour votre implication actuelle sur la communication.
Ce n'est pas facile pour les voyageurs et la fatigue est là mais au moins ces fiches de circulation permettent de nous organiser.

Clermont-Ferrand - Thiers

Merci Monsieur Merle pour votre réponse. Même tardives.

Aix - Marseille : le respect du plan de transport et les progrès en matière d'information.

Je vous soutiens en ce point. Cette grève, contraignante, est bien gérée, les plannings des circulations sont annoncés à l'avance ... Il y a du mieux au niveau de l'information.

REGION	Blogs	TE*	Billets	Coms	Sujet majeur
PICARDIE	Creil - St Quentin	+++	21	101	Les perturbations
	Laon - Paris	+++	29	159	Les indemnisations
	Beauvais - Paris	+++	20	87	Les perturbations
CHAMPAGNE	Vallée de la Marne	+++	17	186	Les perturbations
LORRAINE	Metz - Forbach	+	2	1	Demande de réduction sur l'abonnement
	Nancy - Bar le Duc	+	14	18	Retours d'expérience pendant/après la grève
	Remiremont - Nancy	+	15	29	Demande d'infos sur les plans de circulation
	Sillon lorrain	-	-	9	Mécontentements
BRETAGNE	Rennes - Châteaubriant	++	11	23	Mesures commerciales insatisfaisantes
	Redon - Rennes	-	-	2	Absence de personnel engagé
	Morlaix - Brest	+	2	2	Manque d'efficacité d'un abri en gare
CENTRE	Nogent - Paris	++	16	52	Les perturbations - Maintenance du matériel
	Orléans - Tours	+	10	9	Les indemnisations
BOURGOGNE	Dijon - Mâcon	+	12	9	Manque de fiabilité du plan de transport
	Yonne - Ile-de-France	+++	16	223	Les difficultés de circulation
	Cosne - Nevers - Dijon	-	3	-	-
FRANCHE COMTE	Dijon - Belfort	+++	4	28	Le bien fondé de la grève
	Besançon - Suisse	-	-	6	Non significatif
POITOU - CHARENTES	Poitiers - La Rochelle	+	18	13	Les indemnisations - Bien fondé de la grève
	Royan - Angoulême - Niort	+	16	5	Les perturbations
	La Rochelle - Bussac	+	19	25	Les indemnisations
LIMOUSIN	Limoges - Poitiers	-	-	3	Non significatif
AUVERGNE	Aurillac - Massiac	-	5	-	-
	Clermont - Thiers	++	7	14	La desserte
	Clermont - Montluçon	+++	3	15	Le manque d'information
	Le Puy en Velay - St Etienne	+	10	19	Les mesures commerciales
	Clermont - Moulins	++	2	27	Mécontentements et impatience
AQUITAINE	Périgueux - Bordeaux	+	3	2	Le plan de circulation
	Pau - Oloron-Ste Marie	+	4	5	Les perturbations - Les travaux
	Mont-de-Marsan - Bordeaux	+++	8	53	Les conditions de transport
	Bordeaux - Arcachon	+++	5	42	Les indemnisations - Vélos à bord des trains
	Périgueux - Agen	+	5	4	Non significatif
LANGUEDOC	Nîmes - Narbonne	+	4	7	Les revendications des grévistes
PACA	Toulon - Les Arcs	++	5	15	Manque de fiabilité du plan de transport
	Tende - Nice - Vintimille	+++	6	40	L'interruption des circulations
	Les Arcs - Grasse - Nice	++	2	14	Mécontentements, insatisfactions sur les indemnités
	Ligne des Alpes	+++	6	24	Demande d'info - Revendication des grévistes

	Marseille - Côte Bleue	+++	12	57	Le manque de trains
	Aix - Marseille	+++	9	39	Inquiétudes des clients pendant la grève
TOTAL			341	1 367	

* Taux d'engagement: nombre de commentaires moyen par billet (et nombre de billets égal ou supérieur à 3).

Contexte tendu Colère