

# TER CENTRE-VAL DE LOIRE

## SATISFACTION CLIENTS

### LIGNE PARIS – CHARTRES - LE MANS



#### SATISFACTION GLOBALE

77 %

#### VOUS NOUS DITES...

« En cas de grève et/ou de retard multiple je pense que des gestes commerciaux pour les abonnés seraient les bienvenus »

#### NOUS AVONS FAIT...

Application de la garantie ponctualité TER en novembre 2016 pour les clients Abonnés.

#### PARCOURS D'ACHAT

79 %

« Il faudrait la possibilité d'avoir un billet TER sur smartphone et ne plus être obligé de l'imprimer. »

Depuis le 6 octobre 2016, les canaux de distribution se diversifient. Vous pouvez désormais acheter votre billet sur smartphone via l'application SNCF.

#### PASSAGE EN GARE

83 %

« La gare de Chartres est très vétuste et pas confortable. »

La gare de Chartres va être entièrement repensée et des travaux y seront réalisés en 2017.

#### VOYAGE À BORD

86 %

« Différence 1<sup>ère</sup>/2<sup>de</sup> classe pas claire. Semble même y avoir plus de monde en 1<sup>ère</sup>. Autant supprimer les classes. »

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2016, l'axe Paris - Chartres - Le Mans est passé en classe unique afin d'optimiser le nombre de places accessibles au tarif 2<sup>de</sup> classe.

#### INFORMATION EN SITUATION PERTURBÉE

28 %

« Il faudrait une meilleure information par SMS ou sur l'application smartphone (elles ne sont pas nombreuses.) »

Depuis le 24 octobre 2016, deux comptes Twitter sont créés :  
@ChartresTrafic : pour toute l'info sur la ligne Paris – Chartres - Le Mans et Chartres-Courtalain  
@TERCentreTrafic : pour toute l'info sur les autres lignes du réseau TER Centre-Val de Loire.

#### POUR EN SAVOIR PLUS

##### AUPRÈS DE NOS AGENTS

- Nos agents commerciaux sont à votre disposition.

##### SUR INTERNET

- [www.ter.sncf.com/centre-val-de-loire](http://www.ter.sncf.com/centre-val-de-loire)  
Toutes les infos en temps réel.

##### EN MOBILITÉ

- Appli SNCF**  
(Gratuite sur Play Store et App Store)
- Twitter** @TERCentreTrafic @ChartresTrafic

##### PAR TÉLÉPHONE

- CONTACT TER CENTRE-VAL DE LOIRE**

0 800 83 59 23 Service & appel gratuits

Du lundi au samedi de 6h à 20h

LES TRANSPORTS DE LA RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE