

L'INFORMATION VOYAGEURS EN SITUATION PERTURBÉE

DU 16/01 AU 10/02 VOUS AVEZ PARTICIPÉ À UNE ENQUÊTE QUALITÉ. **VOICI LES RÉSULTATS.**



252 répondants pendant les 4 semaines d'enquête (du 16/01 au 10/02). **Merçi de votre participation !**



103 trains ont été mesurés dans le cadre de l'amélioration de l'information voyageurs en situation perturbée.

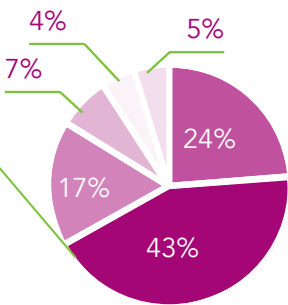
VOICI LES SITUATIONS QUE VOUS AVEZ CONSIDÉRÉES COMME PERTURBÉES PENDANT L'ENQUÊTE

EN DEUX MOTS /

Nous comprenons grâce à vos retours que vous considérez les dysfonctionnements des WC ou encore du chauffage/climatisation comme des situations perturbées. Notre définition d'une situation perturbée coïncide avec le non-respect du plan de transport.



Répartition des **RETARDS** que vous avez constatés pendant les 4 semaines d'enquête.



- Entre 5 et 10 minutes
- Entre 11 et 20 minutes
- Entre 21 et 30 minutes
- Entre 31 et 60 minutes
- Entre 61 et 120 minutes*
- + de 120 minutes*

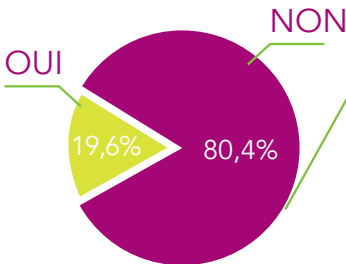
* retards suite à la chute d'un arbre sur une caténaire le 12/01/2017

87% des motifs de retard ont été évoqués via les annonces à bord.

40% des temps de retard sont précisés par les annonces à bord.

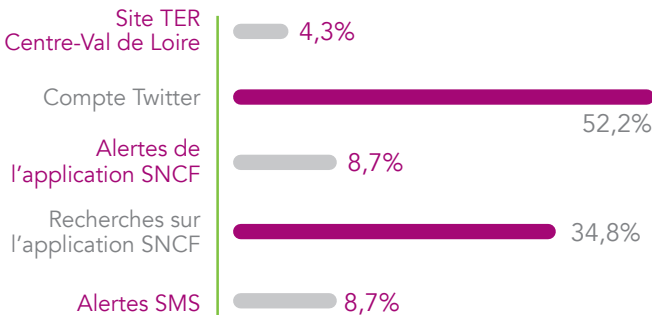
3/10 (fois) une annonce est faite pour informer de l'évolution de la perturbation.

EN DEUX MOTS / Vos remontées mettent en avant que lors de situations perturbées l'information est insuffisante :
> 43 % des clients ont bénéficié d'une annonce à bord les informant d'un retard. Suite à cette enquête nous travaillons au développement et à l'optimisation des medias vous permettant d'obtenir l'information à distance et à chaque étape de votre voyage.

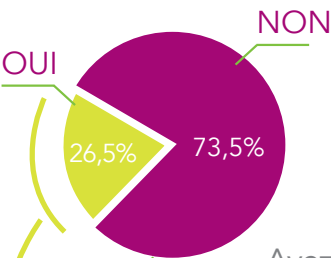


Avez-vous eu l'information de la **SUPPRESSION** du train avant l'arrivée en gare ?

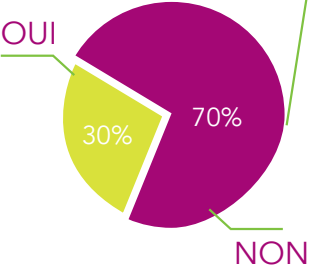
PAR QUEL CANAL AVEZ-VOUS ÉTÉ INFORMÉS ?



EN DEUX MOTS / À l'image de l'information concernant les retards, lors de suppressions de trains, l'information qui vous est donnée n'est pas considérée comme satisfaisante :
> 67 % d'entre vous déclarent ne pas l'avoir eue assez tôt pour vous organiser en conséquence. Vos retours nous montrent également que lors de ces situations les **nouveaux services d'information à distance** tels que l'application SNCF et le compte Twitter @ChartresTrafic lancé définitivement depuis octobre 2016 sont pertinents et plébiscités.



Avez-vous eu l'information de la **SOUS-COMPOSITION** du train avant le départ ?



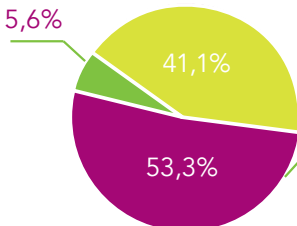
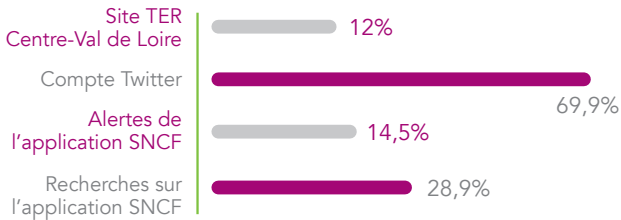
Avez-vous eu l'information suffisamment tôt ?

EN DEUX MOTS /

L'information sur les trains en sous-composition, que vous considérez comme une situation perturbée, n'est pas fournie assez tôt selon vos retours.
> 69 % nous remontent, dans le cadre de l'enquête, que le compte Twitter @ChartresTrafic est le canal par lequel ils s'informent de la qualité de confort de leurs trajets. Depuis juillet 2016, une nouvelle fonctionnalité a été intégrée à votre **blog de ligne : maligne-ter.com/** vous permettant de connaître la composition de vos trains pour les pointes du matin et du soir, bien avant votre départ. Ces informations sont ensuite reprises et actualisées en temps réel sur le compte Twitter.



À DISTANCE, QUEL MÉDIA PRIVILÉGIEZ-VOUS ?



Pourquoi avez-vous utilisé les médias d'**INFORMATION À DISTANCE** ?

- Pour avoir confirmation des informations reçues par les annonces à bord.
- Car les informations reçues à bord du train étaient insuffisantes.
- Par habitude, à chaque situation perturbée vous consultez les médias d'information à distance.

EN DEUX MOTS / L'enquête montre que pour la ligne TER Centre-Val de Loire Paris - Chartres - Nogent-le-Rotrou, l'information à distance est largement dominée par **2 canaux** :
> **l'application mobile SNCF** : permet de calculer l'itinéraire entre deux adresses, d'acheter vos billets, d'enregistrer vos trajets et de créer des alertes personnalisées.
> **le compte Twitter @ChartresTrafic** : permet de connaître en temps réel les conditions de circulation et d'interagir avec les équipes de la ligne du lundi au vendredi en heures de pointe.