

# TER CENTRE-VAL DE LOIRE

## SATISFACTION CLIENTS

### LIGNE PARIS – CHARTRES - LE MANS



#### SATISFACTION GLOBALE VOUS NOUS DITES...

# 73 %

*Il faut penser aux voyageurs, être plus à l'écoute.*

#### PARCOURS D'ACHAT

# 78 %

*La SNCF pourrait faire un geste commercial pour les passagers subissant un retard, à commencer par le tarif de l'abonnement.*

#### PASSAGE EN GARE

# 79 %

*La gare de Chartres n'est pas agréable : pas de toilettes, trop petite, pas assez de sièges.*

#### VOYAGE À BORD

# 83 %

*Problèmes avec les toilettes souvent fermées.*

#### INFORMATION EN SITUATION PERTURBÉE

# 23 %

*Davantage de communication en cas de problèmes serait appréciable.*

#### NOUS AVONS FAIT...

Un panel clients est réalisé depuis décembre 2017 : nos équipes TER écoutent ce que les voyageurs ont à dire, partagent sur les problématiques, et construisent ensemble les actions pour améliorer le service.

La Garantie Ponctualité a été appliquée en octobre et novembre, avec 30% du montant de l'abonnement remboursé.

La gare de Chartres va être entièrement repensée et vous découvrirez à partir du mois de mai une gare métamorphosée.

Les rames Regio2N sont équipées de QR codes : participez à nos côtés au signalement des anomalies confort et propreté que vous rencontrez pendant votre voyage en scannant le QR code. Nos équipes interviendront dans les meilleurs délais.

Après le lancement de Twitter et de la nouvelle application, nous vous proposons une nouvelle fonctionnalité sur celle-ci, repérée par un point d'exclamation, vous permettant de partager une information avec les autres voyageurs.

#### 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