

Votre avis en direct

Depuis 2012, 3 fois par an, nous vous demandons votre avis au travers d'un questionnaire de 4 pages qui vous est distribué à bord. 300 questionnaires sont exploités par vague.

Parmi vos insatisfactions, nous en avons retenu 4 que vous considérez comme prioritaires et sur lesquelles nous nous engageons à vous faire un point d'avancement avec ce que mettons en place pour améliorer le service rendu sur la ligne TER Vallée de la Marne.



Train à l'heure ou plutôt à l'heure



Résultats 1^{ère} vague 2014 : 84%

Résultats 2^{ème} vague 2014 : 76%

Résultats 3^{ème} vague 2014 : 85%

Actions :

Notre priorité pour vous satisfaire est de piloter l'avancement du plan de maintenance renforcée sur le matériel avec des actions ciblées préventives et curatives gérées par les 2 Technicentres.

Exemple : Reprofilage des moteurs, nettoyage des moteurs de traction, remplacement de certains relais, vidange des réducteurs, test par diodoscope des thyristors etc...

Places disponibles



Résultats 1^{ère} vague 2014 : 93%

Résultats 2^{ème} vague 2014 : 74%

Résultats 3^{ème} vague 2014 : 90%

Actions :

1/3 de nos compositions n'ont pas été conformes en 2014. Nous devons progresser et nous nous engageons à réaliser une étude détaillée de suivi des compositions et à mener des actions directes pour résoudre les dysfonctionnements. Souvent liés à des problèmes techniques découverts trop tard, nous devons anticiper les pannes et vous garantir des conditions de voyage optimum.

Propreté à bord



Résultats 1^{ère} vague 2014 : 89%

Résultats 2^{ème} vague 2014 : 84%

Résultats 3^{ème} vague 2014 : 89%

Actions :

Les rames qui sortent du centre de maintenance sont propres. Par contre les opérations réalisées en gare, notamment à Paris, doivent être plus ciblées et efficaces car le temps de stationnement est court pour une rame de 8 voitures corail à nettoyer. Le travail avec les équipes en place est en cours et doit montrer des signes d'amélioration dès ce 1^{er} trimestre 2015,

Information en gare en situation perturbée inopinée



Résultats 1^{ère} vague 2014 : 55 %

Résultats 2^{ème} vague 2014 : 29%

Résultats 3^{ème} vague 2014 : 61%

Actions :

Les gares n'ont pas toutes le même niveau d'équipement pour recevoir l'information fiable à vous transmettre (ex des travaux sont en cours à Château Thierry). La prise de parole régulière et uniforme dans les gares de la ligne est à travailler avec les agents en gare et à bord, nous nous y engageons