



Clarence PROTIN

VOTRE LIGNE TER PICARDIE BEAUVAIS – PARIS BAROMETRE SATISFACTION CLIENTS 2ème QUADRIMESTRE 2013



3 fois par an, nous vous interrogeons par le biais d'un institut de sondage sur votre satisfaction concernant les services que nous vous proposons. Ces résultats nous permettent de travailler à notre amélioration.

Les résultats sur ce quadrimestre sont en amélioration.

Les résultats () sont ceux du 1er quadrimestre.

Globalement, vous pensez que la qualité de service est :

- améliorée pour 17%, (17)
- inchangée pour 70%, (66)
- dégradée pour 13% (18)

Et que les trains sont à l'heure :
73% (67)

Vous êtes satisfaits (ou insatisfaits) :

- de l'achat réalisé (distributeur ou guichet) : 88% (88)
- de votre passage en gare : 93% (95)
- **du voyage à bord : 96% (92)**
- **de l'information reçue à distance en cas de situation perturbée inopinée : 48% (36)**
- **de l'information reçue à distance en situation perturbée prévue : 93% (57)**

En gare, vous êtes satisfaits (ou insatisfaits) :

- **de l'information donnée en gare en cas de travaux sur les 7 derniers jours : 93% (64)**
- **de l'information donnée en gare en cas de perturbation inopinée : 59% (47)**
- **de la visibilité de l'agent en cas de besoin : 75% (71)**
- **de la disponibilité des agents : 37% (53)**
- de l'amabilité de l'agent au guichet : 94% (92)
- de la propreté des gares 81% (81)
- **du confort des lieux d'attente : 57% (47)**

A bord, vous êtes satisfaits (ou insatisfaits) :

- **de l'information donnée à bord en cas de travaux sur les 7 derniers jours : 87% (52)**
- **de l'information donnée à bord en cas de perturbation inopinée : 85% (66)**
- de la visibilité de l'agent sur le quai : 82% (80)
- **du taux de contrôle heure creuse : 54% (34)**
- **du taux de contrôle heure pointe : 29% (23)**
- de l'amabilité de l'agent : 96% (99)
- de la propreté du train : 91% (88)
- du confort du train : 93% (92)
- **d'avoir un train non chargé ou surchargé : 7% (19)**
- **de la température : 85% (76)**
- **de l'accessibilité des toilettes (et utilisables) : 80% (70)**