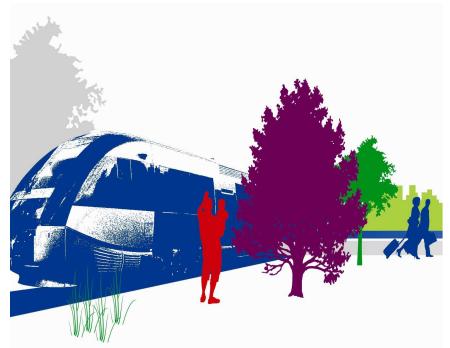




VOTRE LIGNE TER PICARDIE BEAUVAIS – PARIS BAROMETRE SATISFACTION CLIENTS 3ème QUADRIMESTRE 2013

Clarence PROTIN



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 () sont ceux du 1er quadrimestre ; les résultats [] sont ceux du 2è quadrimestre.

Globalement, vous pensez que la qualité de service est :

- améliorée pour 21%, (17)[17]
- inchangée pour 68%, (66)[70]
- dégradée pour 12% (18)[13]

Et que les trains sont à l'heure : 69% (67)[73]

Vous êtes satisfaits (ou insatisfaits) :

- de l'achat réalisé (distributeur ou guichet) : 92% (88)[88]
- de votre passage en gare : 91% (95)[93]
- du voyage à bord : 97% (92)[96]
- de l'information reçue à distance en cas de situation perturbée inopinée : 37% (36)[48]
- de l'information reçue à distance en situation perturbée prévue : 51% (57)[93]

En gare, vous êtes satisfaits (ou insatisfaits) :

- de l'information donnée en gare en cas de travaux sur les 7 derniers jours : 61% (64)[93]
- de l'information donnée en gare en cas de perturbation inopinée : 64% (47)[59]
- de la visibilité de l'agent en cas de besoin : 78% (71)[75]
- de la disponibilité des agents : 58% (53)[37]
- de l'amabilité de l'agent au guichet : 94% (92)[94]
- de la propreté des gares 72% (81)[81]
- du confort des lieux d'attente : 45% (47)[57]

A bord, vous êtes satisfaits (ou insatisfaits) :

- de l'information donnée à bord en cas de travaux sur les 7 derniers jours : 58% (52)[87]
- de l'information donnée à bord en cas de perturbation inopinée : 60% (66)[85]
- de la visibilité de l'agent sur le quai : 61% (80)[82]
- du taux de contrôle heure creuse : 54% (34)[54]
- du taux de contrôle heure pointe : 18% (23)[29]
- de l'amabilité de l'agent : 92% (99)[96]
- de la propreté du train : 89% (88)[91]
- du confort du train : 95% (92)[93]
- d'avoir un train non chargé ou surchargé : 9% (19)[7]
- de la température : 87% (76)[85]
- de l'accessibilité des toilettes (et utilisables) : 92% (70)[80]