



Clarence PROTIN

VOTRE LIGNE TER PICARDIE BEAUVAIS – PARIS BAROMETRE SATISFACTION CLIENTS 1er QUADRIMESTRE 2014 Enquête effectuée en janvier février 2014



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 parfois difficilement analysables ; exemple, pas de travaux excepté des trains détournés en week-end en août septembre 2013 et mars 2014, pas de mouvement social excepté mars 2014 et pourtant les résultats d'information en situation perturbée prévue sont mauvais.

Globalement, vous pensez que la qualité de service est :

- améliorée pour 16%,
- inchangée pour 77%,
- dégradée pour 8%

Et que les trains sont à l'heure : 76%

Vous êtes satisfaits (ou insatisfaits) :

- de l'achat réalisé (distributeur ou guichet) : 89%
- de votre passage en gare : 98%
- du voyage à bord : 95%
- de l'information reçue à distance en cas de situation perturbée inopinée : 42%
- de l'information reçue à distance en situation perturbée prévue : 43%

En gare, vous êtes satisfaits (ou insatisfaits) :

- de l'information donnée en gare en cas de travaux sur les 7 derniers jours : 44%
- de l'information donnée en gare en cas de perturbation inopinée : 56%
- de la visibilité de l'agent en cas de besoin : 88%
- de la disponibilité des agents : 60%
- de l'amabilité de l'agent au guichet : 94%
- de la propreté des gares : 80%
- du confort des lieux d'attente : 49%

A bord, vous êtes satisfaits (ou insatisfaits) :

- de l'information donnée à bord en cas de travaux sur les 7 derniers jours : 67%
- de l'information donnée à bord en cas de perturbation inopinée : 65%
- de la visibilité de l'agent sur le quai : 67%
- du taux de contrôle heure creuse : 54%
- du taux de contrôle heure pointe : 41%
- de l'amabilité de l'agent : 97%
- de la propreté du train : 93%
- du confort du train : 93%
- d'avoir un train non chargé ou surchargé : 13%
- de la température : 81%
- de l'accessibilité des toilettes (et utilisables) : 48%