

TER CENTRE-VAL DE LOIRE

SATISFACTION CLIENTS

LIGNE TOURS - ORLÉANS

RÉSULTATS ANNÉE 2017



SATISFACTION GLOBALE VOUS NOUS DITES...

86 %

Les emplacements pour vélos sont trop peu nombreux, ça empire l'été avec le développement de la Loire à vélo.

PARCOURS D'ACHAT

87 %

Je trouve que les billets de train coûtent trop cher.

PASSAGE EN GARE

90 %

Un contrôle devrait être opéré avant la montée à bord du train.

VOYAGE À BORD

86 %

Problème de nettoyage ou d'odeur dans les WC.

INFORMATION EN SITUATION PERTURBÉE

38 %

Pas suffisamment d'information en cas de soucis.

NOUS AVONS FAIT...

De nouvelles rames seront mises en circulation en juillet sur l'axe Nantes-Tours-Orléans (Interloire) et comporteront plus d'emplacements vélos, jusqu'à 50 durant la période estivale.

Depuis le 14 février, les conditions de la carte Loisirs sont assouplies. Elle vous permet désormais d'effectuer des allers simples, durant n'importe quel jour de week end ou vacance scolaire, et pour un prix inchangé, seulement 15€.

La lutte anti-fraude est une priorité pour SNCF. Des contrôles aléatoires sont organisés; et en 2018, de nouvelles équipes réaliseront des contrôles avant la montée à bord.

Les rames seront équipées de QR codes : vous pourrez participer 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
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