

■ LES MARDIS DE LA LIGNE H

Les incivilités

Septembre 2012

CARNET DE VERBATIMS CLIENTS

« Les incivilités »

Gare: Pierrelaye et Ermont Halte

Nombre de clients interrogés : 132

Nombre d'adresses Email recensées: 30



Bonjour, durant tous les 1^{ers} mardis de la ligne H, nous organisons une rencontre avec nos clients pour recueillir leurs attentes en gare.

1. Selon vous, les incivilités sur la ligne H ont-elles augmenté ou diminué par rapport à l'année dernière?

- 17% des clients interrogés les jugent en augmentation,
- 21% des clients interrogés les jugent en diminution,
- 62% des clients interrogés les jugent stables.

2. Quelles sont à votre avis les principales causes de ces incivilités ?

- 43% des clients interrogés pensent que les incivilités proviennent de problèmes civiques
- 32% des clients interrogés pensent que les incivilités sont dues à un manque de personnel visible dans les trains et dans les gares
- 13% des clients interrogés pensent que les incivilités sont causés par la crise économique
- 12% des clients interrogés pensent que les incivilités sont liées au manque d'actions de lutte contre ces incivilités de la SNCF

3. A votre avis, comment pouvons-nous améliorer la lutte contre les incivilités , telle que l'utilisation abusive du signal d'alarme ou encore les souillures ?

Notez clairement en majuscule les Réponses (5 maximum) :

- 58% des clients interrogés souhaitent plus d'actions en milieu scolaire
- 24% des clients interrogés souhaitent plus d'agents sûreté/contrôleurs en gare et dans les trains
- 12% des clients interrogés souhaitent d'autres actions de sensibilisation sur l'impact des incivilités
- 6% des clients interrogés souhaitent plus d'annonces en gare et dans les trains à ce sujet