



CLUB CLIENT LIGNE H : ceux que vous nous avez dit

Participants : 4 représentants de la ligne H et 9 clients réguliers de la ligne H

- **Sur le Thème de l'information voyageurs :**

Les clients ont de réelles attentes en matière d'information voyageurs et la jugent soit inexistante soit peu claire. D'ailleurs ils ont dit « lundi soir dernier (le 24/09/12), quand il y a eu l'incident à 19h00 il n'y avait aucune annonce en gare du nord, l'information doit s'améliorer ». Ils nous ont suggéré de mettre en place une radio de ligne H avec une information toutes les 5 minutes qui combleraient les temps d'attente sur les quais. Au-delà de l'affichage situé au niveau des voies 30 à 36 il est important que les agents présents de la bulle accueil apportent une réelle plus value en matière d'information.

Ils disent « à partir de 21h00 en gare du nord, il arrive qu'on demande des informations sur les correspondances à des 5 ou 7 agents dans le local vitré et ils ne savent pas nous répondre à part les horaires des trains. Parfois les quais sont vides et il n'y a pas de train mais il y a 5/6 personnes devant la voie 30/36 dans leur bulle qui sont totalement incapables de considération et de rassurer ».

- **Zoom sur la gare du nord :**

Propreté :

Bien que les clients notent que des efforts ont été fait pour améliorer la situation (mise en place de miroirs, de caméras...), les clients voient unanimement la gare du nord comme une gare très sale. Les points d'insalubrité sont pour eux les escaliers mécaniques voie 36 (urines...)

Signalétique :

En gare du nord on est désorienté : « Il faut revoir la signalétique de cette gare qui est une catastrophe, on s'y perd »

Les escaliers mécaniques :

Ils trouvent parfois incohérent nos process à ce sujet « Voie 42/44, les escaliers mécaniques ne marchent pas et en plus c'est celui qui monte. Pourquoi ne peut-on pas inverser le sens (surtout qu'il s'agit des gens qui viennent de Roissy). De plus, les escaliers sont étroits et ne sont pas suffisants. Sur les quais gare du nord c'est horrible après avoir fait un parcours en train court on est coincé.

Les toilettes :

Ils sont très surpris que les toilettes en gare du nord soit payantes sachant qu'ils déplorent l'absence de celles-ci dans le Francilien.

L'affichage :

Ils souhaitent plus de cohérence entre l'affichage stipulé et l'emplacement réelle de leur train. « Bien souvent, au niveau de l'affichage en gare du nord c'est la course poursuite car j'arrive voie 36 mais finalement le train ne part pas pour X raison donc elle court voit 35 et elle voit tout le monde sortir sans savoir pourquoi et voit finalement son train partir ».

La Tranquillité :

La gare du Nord est vécue à certaines heures comme une gare d'errance où l'insécurité règne. En effet, ils le disent « Gare du nord, il y a des groupes de jeunes qui squattent on ne sait pas ce qu'ils vont faire. Ca génère un sentiment d'insécurité car on a peur qu'ils nous suivent. »

Les annonces sonores :

Les clients nous disent que lorsqu'ils sont dans leur train en gare du nord, ils n'entendent pas les annonces à bord du train. « Ce sont les gens sur les quais qui nous disent ce qui se dit. ».

- **Les autres thématiques :**

Application SNCF:

Un client a soulevé le problème sur l'application SNCF. En effet, il est possible d'avoir les horaires réels pour toutes les gares sauf pour Paris Nord où il y a les horaires théoriques.

Le Francilien :

Bien qu'au départ certains clients ont été perturbés par l'aspect Boa du train « les clients bougent sans arrêt et si on n'a pas de places assises, on est tout le temps bousculé » l'arrivée du Francilien est globalement perçue comme un plus pour les voyageurs « très beau, très agréable et plus sécurisant ».

Pour eux, les plus du Francilien sont :

- Les caméras peuvent prévenir les agressions.
- La gestion des signaux d'alarme est plus efficace (plus d'attente contrairement à avant)
- Les lumières surprennent mais plaisent au final car elles égayent leur voyage.
- Un matériel plus confortable, moins bruyant et plus sécurisant.
- Les écrans dynamiques qui sont très instructeurs.

Pour eux, les moins du Francilien sont :

- Les problèmes du froid lié à la climatisation le long des vitres.
- L'absence de toilettes « Pour les jeunes enfants et pour les femmes enceintes c'est catastrophique »

A noter :

Une cliente ne partageait pas du tout le sentiment de sécurité des autres clients. Elle a relevé la problématique sûreté occasionné par la hauteur des sièges. « Quand on est assis on ne voit pas du tout ce qui se passe derrière soit. Il y a un fond sonore dans le train qui fait que même ce qui se passe dans le compartiment siège derrière, on n'est pas en capacité de savoir s'il y a une agression ou pas. L'autre jour, il y avait une jeune fille qui était cachée de tout le monde et vu qu'ils étaient assis et qu'elle n'hurlait pas on n'a pas su ce qui se passait. Il y a eu aussi d'autres expériences : un homme qui hurlait qui a pu être maintenu par les autres clients ».

Le 3117 :

Une cliente a recensé un problème suite à un appel sur le 31 17. En effet, la police lui a répondu qu'elle ne pouvait pas intervenir car elle avait appelé sur le secteur 93 alors que là elle était dans le 95. Confrontée à une situation dangereuse et conflictuelle, elle s'est sentie esseuler et a juger le service 3117 peu efficace

SA 2012 / les nouveaux horaires

Les clients étaient pour la plupart angoissée par le SA 2012. Il y a eu même une pétition pour la gare de la barre Ormesson (la gare n'a pas de parking ce qui n'est pas pratique). Les clients de la Barre Ormesson étaient convaincus que ce n'était pas économique d'avoir autant d'arrêt mais trouvait ça très pratique en tant que cliente. Bien qu'ayant signé cette pétition, ceux-ci sont finalement content car ils ont plus facilement une place assise depuis les nouveaux horaires et elle voyage dans de meilleures conditions.

A noter :

Une interrogation d'un client sur les horaires « sur les horaires j'ai l'impression que malgré les années on rallonge le temps de parcours, en rajoutant des gares. Est-ce pertinent ? »

Situation perturbée / gestion de crise

Les clients jugent que nous avons de nombreux progrès à faire sur la gestion de crise en termes de communication. En effet, ils ne comprennent pas forcément nos process en cas de situation perturbée. Pour exemple un client nous a dit « mardi matin mon train est tombé en panne à Ermont Eaubonne et le conducteur n'a pas arrêté de parler et d'informer ce que j'ai beaucoup apprécié. Cependant je n'ai pas compris pourquoi le conducteur est descendu sur les voies et du mauvais côté de la circulation. Ils souhaitent donc que l'on s'améliore sur la communication de nos contraintes métiers de manière pédagogique. (Expliquer que le conducteur dépanne parfois le Francilien en cas de panne). De plus, ils sont très exigeants quant à leur prise en charge en matière d'information et d'orientation dans la gare. Ils ne comprennent pas lorsqu'il y a aucune communication.

Les trains courts

Les clients ne supportent pas l'idée que des trains puissent circuler en composition courte en heure de pointe. Certains d'entre eux sont même allés plus loin en nous disant « je préférerais à la rigueur que vous supprimiez le train plutôt que de voir circuler un train court ».

La ponctualité

Pour la plupart des clients présents, la régularité s'est un peu améliorée cependant ils ne comprennent pas que des trains puissent partir avant l'heure parfois. Ce problème existe depuis le nouveau service 2012.

La tranquillité :

Les clients soulignent l'importance d'avoir une application Smartphone qui intégrerait la fiche ressenti client. En effet, il lui arrive parfois de remplir trois fois la fiche par tronçon alors qu'il est dans le même train. Il s'est posé la question suivante « Est-il possible de remplir une seule grille vu que c'est le même train (trajet jusque Paris Nord) car actuellement je ne trouve pas le procédé actuel très pratique.

Les dessertes :

Les clients souhaitent des alternatives quand ils sont confrontés à un incident durant leur voyage. Ils nous citent en exemple : quand deux trains aux Origines/Destinations différentes se croisent en gare de Groslay et qu'il y a un incident sur un train nous ne pouvons pas nous reporter sur l'autre train.

Serait-il possible de décaler le croisement de train car souvent on attend que celui d'en face soit parti pour annoncer que le train sur un quai soit supprimé ».

Les clients montant en gare de Franconville Le plessis Bouchard souhaiteraient avoir des trains semi directs même en journée car cela permettrait de réaliser rapidement un A/R sur Paris) la semaine mais aussi le week-end.

Ils sont parfois nostalgiques du passé « Depuis 20 ans, ça s'est nettement détérioré car avant il y avait des directs Ermont Gare du Nord alors que maintenant il y a des arrêts à La Barre Ormesson.

Inter modalité

Les clients ont insisté sur le fait qu'à Franconville Le plessis Bouchard, les bus (les cars Lacroix) se sont coordonnés avec les horaires de la gare de Paris Nord et ne s'adaptent pas en cas de retard de train. Ce qui fait que dans ce cas de figure la chaîne de service est rompue.

Proposition de sujets pour les prochaines rencontres :

- Visite du CGA ou du PCNS
- Visite du CIV
- Visite du simulateur du Francilien
- Visite du pôle Production
- Tranquillité sureté