

L'information et la prise en charge des clients en situation perturbée

Enquêtes de satisfaction clients 22 354 clients des lignes C et H interrogés en 2014	% de satisfaction
Globalement, avez-vous été satisfait de l'information délivrée par la SNCF au sujet de cette perturbation ?	Ligne C 64%
	Ligne H 62%
Indépendamment des désagréments occasionnés par cette perturbation, avez-vous été satisfaits de la façon dont la SNCF s'est mobilisée pour vous informer et vous aider ?	Ligne C 52%
	Ligne H 59%



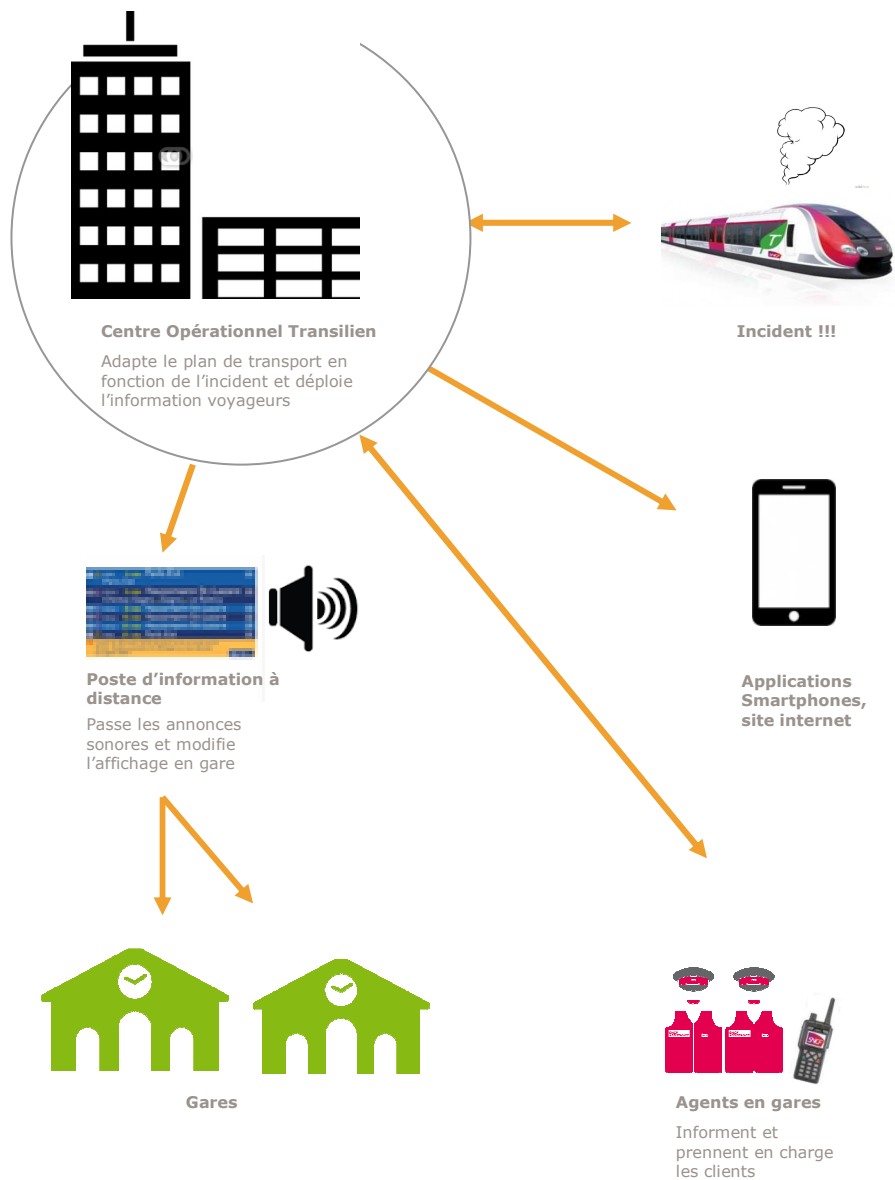
Votre opinion sur la prise en charge sur ces 2 lignes est en constante progression.

Par exemple, votre satisfaction sur notre mobilisation en cas de situation perturbée est passée de 45% en 2013 à 59% en 2014 pour la ligne H et de 44% à 52% pour la ligne C.

Toutefois notre bilan reste fragile et des efforts sont encore à faire pour nous améliorer.

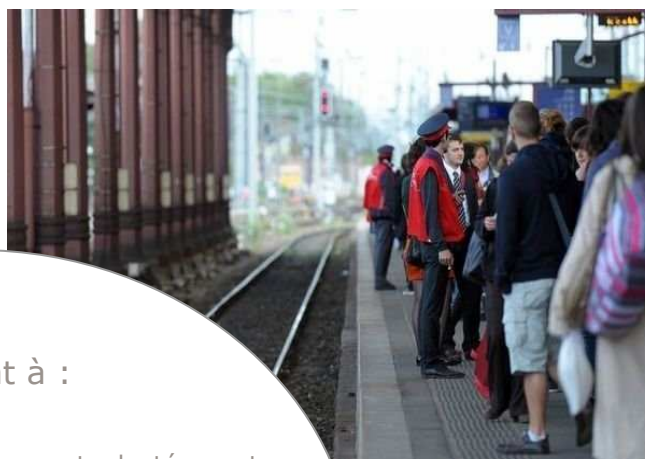
Alors, la gestion des situations perturbées **comment ça marche ?**

L'information et la prise en charge en situation perturbée, comment ça marche ?



Les scénarios de prise en charge

Ils existent pour les interruptions de circulations supérieures à 30 minutes



Ils servent à :

Partager un plan de transport adapté avec tous les acteurs de la ligne (conducteurs, agents des gares, adaptateurs du plan de transport, agents de sonorisation...)

Permettre à chacun d'évaluer l'impact dans sa gare en terme de volume de circulation et des missions touchées

Mobiliser les ressources sur des sites identifiés

Nos 3 priorités en situation perturbée :



Le rétablissement au plus vite et en toute sécurité des circulations



La communication rapide de **l'heure de reprise estimée** ainsi que la cause du problème



La prise en charge des clients et **l'information sur les itinéraires alternatifs**



Prendre en charge en situation perturbée, c'est quoi ?

Chaque jour, la ligne C transporte plus de 540 000 voyageurs et la ligne H près de 300 000. Notre volonté est d'apporter une réponse adaptée à chacun, en tenant compte de vos besoins mais aussi des contraintes liées au nombre de voyageurs.

C'est vous informer le plus en amont de votre voyage, pour vous aider à prendre vos dispositions.



Site, applications smartphones, radio de ligne... Transilien avance avec les nouvelles technologies et vous informe en temps réel et à distance des perturbations présentes et à venir.



C'est vous faire patienter dans les meilleures conditions possibles.

C'est d'abord vous donner une information fiable et régulière. C'est vous assister par la présence de nos agents. C'est vous prendre en charge lorsque le besoin s'en fait sentir (personnes fragiles, bouteilles d'eau, chaufferettes...).

C'est vous aider à poursuivre votre parcours et à atteindre votre destination.

Beaucoup de clients sont des habitués d'un parcours défini. En cas d'incident les empêchant d'emprunter ce parcours, ils ont alors besoin d'une assistance leur permettant d'emprunter une solution alternative.

Dès que possible, nous recherchons systématiquement des bus de substitution pour compléter notre dispositif. Evidemment ce service routier reste limité compte tenu de la capacité des bus comparée à celle des trains stoppés.

