



MESURE CONTINUE DE LA QUALITÉ DU SERVICE DÉLIVRÉ



CONTEXTE & PROBLÉMATIQUE

La ligne TER Paris - Chartres de la région Centre Val de Loire est une ligne de forte affluence. Elle achemine quotidiennement des centaines de voyageurs sur leur lieu de travail. En situation de perturbation, la direction de la ligne se doit d'apporter aux voyageurs une information claire et constante sur les raisons et conséquences des problèmes rencontrés.

La direction de la qualité souhaite donc obtenir un retour quotidien sur la qualité de l'information délivrée en gare et à bord des trains pour optimiser l'expérience des voyageurs en situation de perturbation.

PROGRAMME & IMPACT

Les équipes T.E.R ont recruté des voyageurs qui empruntent quotidiennement les différents trains de la ligne Paris - Chartres, sur l'ensemble des créneaux de forte affluence. Ce recrutement a eu lieu par des agents à bord et via un lien sur les réseaux sociaux.

Au cours de leurs trajets quotidiens (aller-retour), les voyageurs remplissent une enquête ludique sur l'application BrandBirds pour confirmer ou non l'existence d'une perturbation et préciser si l'information :

- 01** A ÉTÉ DÉLIVRÉE À BORD OU EN GARE ET DANS QUELS DÉLAIS
- 02** A CLAIREMENT STATUÉ SUR LES MOTIFS ET LA DURÉE DE LA PERTURBATION
- 03** A PERMIS AUX VOYAGEURS DE S'ADAPTER
- 04** EST ADAPTÉE AUX ATTENTES DES VOYAGEURS ET SINON DANS QUELLE MESURE ELLE POURRAIT ÊTRE AMÉLIORÉE

Sur l'application, les voyageurs peuvent également faire une remontée spontanée sur leur expérience, leurs attentes, proposer des idées d'amélioration ou encore se prononcer sur des sujets plus transverses tels que la qualité de l'équipement et de l'accueil, la disponibilité à bord, le sentiment de sécurité, etc.

En retour de leur contribution, les voyageurs reçoivent un bon voyage de 15€ dès lors qu'ils atteignent 30 participations chaque mois.

POURQUOI BRANDBIRDS

Chaque semaine, la direction de la ligne reçoit un compte rendu détaillé du retour des voyageurs pour chaque train ainsi qu'une **compilation des verbatims clients collectés**. Elle dispose désormais d'oreilles et yeux affutés sur l'ensemble des tronçons de son réseau, mais pas n'importe lesquels : Ceux de ses clients qui répondent au cœur de l'expérience.

