

Si vous avez coché la case « fréquent », est-ce que ces retards vous pénalisent sur la suite de votre parcours ?

Oui Non

Si oui, précisez pourquoi :

.....
.....
.....
.....

III) Comment vous rendez-vous à la gare ?

.....
.....

IV) Selon vous, quelles sont les actions prioritaires que SNCF doit mettre en place

1/.....
2/.....
3/.....
4/.....
5/.....
6/.....

Classez-les par ordre de priorité :

..... / / / /

Avez-vous d'autres remarques que vous souhaitez partager avec nous ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Les agents Transilien de la Ligne N vous remercient d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire. Bon Voyage !

Si vous désirez faire partie de notre « Club Voyageurs Ligne N », pour échanger et partager sur nos actualités et nos projets, merci de préciser l'adresse mail où l'on peut vous contacter :

.....@.....

Merci de nous indiquer vos coordonnées postales et téléphoniques*

.....
.....
.....
.....
.....

* facultatif

Merci de nous retourner ce questionnaire :

En le confiant à l'un de nos agents sur le stand de « Nos Clients à la Une » du mois de mars 2011.

Ou

En le déposant aux guichets Transilien des gares de la Ligne N **avant la fin du mois mars 2011.**

Ou

En l'envoyant à l'adresse postale :

SNCF - Club Voyageurs Ligne N

EEV N U / SC

17, bd de Vaugirard - 75741 Paris cedex 15

Ou

En le scannant et en nous l'envoyant par mail à l'adresse :

club-voyageurs-ligne-N@sncf.fr

Retrouvez toute l'actu de vos lignes sur le site :

www.transilien.com

rubriques **Ligne N** et **Ligne U**

Ne pas jeter sur la voie publique

Février 2011 – EEV N et U – SNCF

17 boulevard de Vaugirard

75741 Paris cedex 15

SNCF - RCS B 552 049 447

Droit d'accès et de rectification de ses informations conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978.

Nos clients
à la **U**ne

La Ligne N à votre écoute

Votre avis nous intéresse

Chers clients,

Depuis bientôt deux ans, nous échangeons avec vous sur des thématiques spécifiques lors de nos rencontres mensuelles « Nos Clients à la Une ».

Grâce à vos remarques, nous avons engagé de nombreuses actions. Certaines ont pu déjà être réalisées, d'autres requièrent plus de temps.... Certaines doivent être menées en étroite collaboration avec les autres acteurs du système ferroviaire.

Conscients que la qualité de service est altérée, nos équipiers redoublent d'efforts pour en minimiser les conséquences sur votre vie quotidienne.

Au travers ce questionnaire, nous souhaitons connaître votre avis précis sur nos services pour cibler nos actions d'amélioration sur ce que vous estimez être le plus important.

Nous nous engageons à vous tenir informés régulièrement de la mise en oeuvre de ces actions et de leurs avancements.

Patrick Sagazan

Directeur des Lignes Transilien N et U



Madame, Monsieur, Bonjour,

Nous souhaitons connaître votre perception sur la qualité de votre voyage, sur vos attentes et sur vos habitudes de trajet. Merci de consacrer quelques minutes pour remplir ce questionnaire.

Vous êtes : Un homme Une femme

Tranche d'âge : - 25 ans 25 / 45 ans 45 / 60 ans + 60 ans

Quel type de titre de transport possédez-vous :

I) Quel trajet faites-vous le plus souvent :

▪ Trajet aller

Votre gare de départ

Votre gare d'arrivée

▪ Trajet retour

Votre gare de départ

Votre gare d'arrivée

▪ Empruntez vous cette ligne :

Tous les jours en semaine Le week-end Plusieurs fois par semaine

Plusieurs fois par mois Exceptionnellement

▪ Dans quelles tranches horaires prenez-vous le train :

Trajet aller : 5h/7h 7h/ 9h 9h/16h 16h/20h 20h/01h

Trajet retour : 5h/7h 7h/ 9h 9h/16h 16h/20h 20h/01h

Si vous empruntez régulièrement les mêmes trains sur votre trajet « aller », merci de préciser les horaires :

Rencontrez-vous des difficultés pendant votre trajet aller : oui non

Si oui, lesquelles :

Si vous empruntez régulièrement les mêmes trains sur votre trajet « retour », merci de préciser les horaires :

Rencontrez-vous des difficultés pendant votre trajet retour : oui non

Si oui, lesquelles :

II) Lors de vos voyages sur la ligne N, comment jugez-vous :

▪ **Le confort en gare :** Satisfaisant Pas satisfaisant du tout
 Moyennement satisfaisant Sans opinion

• Qu'est-ce qui vous satisfait le plus :

• Qu'est-ce qui vous mécontente le plus :

• Quelles sont vos attentes en matière de confort en gare :

▪ **Le confort à bord des trains :** Satisfaisant Pas satisfaisant du tout
 Moyennement satisfaisant Sans opinion

• Qu'est-ce qui vous satisfait le plus :

• Qu'est-ce qui vous mécontente le plus :

• Quelles sont vos attentes en matière de confort à bord des trains :

▪ **L'information** Satisfaisant Pas satisfaisant du tout
 Moyennement satisfaisant Sans opinion

• Quel est le moyen d'information que vous appréciez le plus :

En gare :

A bord du train :

• Quel est celui que vous appréciez le moins :

En gare :

A bord du train :

• Quelles sont vos attentes en terme d'information :

En gare :

A bord du train :

• Lors de perturbations, vous estimez que votre prise en charge est :

Satisfaisante Pas satisfaisante du tout
 Moyennement satisfaisante Sans opinion

▪ La ponctualité de vos trains

Globalement, vous estimez que la ponctualité sur votre trajet est :

Satisfaisante Pas satisfaisante du tout
 Moyennement satisfaisante Sans opinion

Vous estimez que :

▪ Un retard inférieur ou égal à 6 min, c'est : rare fréquent acceptable pas acceptable

▪ Un retard entre 6 et 15 min, c'est : rare fréquent acceptable pas acceptable

▪ Un retard entre 15 min et 30 min, c'est : rare fréquent acceptable pas acceptable