

Les comités de ligne TER ont eu lieu d'avril à juin 2024. Ces temps d'échanges entre les usagers, la Région et SNCF sont organisés pour améliorer le service et adapter l'offre aux besoins. Ils sont ouverts à tous les usagers, abonnés ou occasionnels, et à toute structure concernée par une desserte TER (représentants de communes, associations, proviseurs, entreprises...).



14 comités de ligne

ont été tenus en 2024 en Nouvelle-Aquitaine



©SNCF

SNCF apporte également toute son attention à l'écoute de ses clients grâce à des enquêtes à bord des trains, en gare ou auprès des chargeurs. À titre d'exemple, le baromètre Satisf'ACTION clients de SNCF Réseau place l'expérience des utilisateurs de ses outils numériques au cœur de ses préoccupations et organise des consultations afin de recueillir leur avis pour guider ses actions d'améliorations continues.

SNCF Gares & Connexions dispose également d'un baromètre de satisfaction client. Chaque année, il permet de récolter l'avis des clients et permet d'adapter continuellement les espaces en gare pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs.



13 gares

ont été évaluées par les clients en Nouvelle-Aquitaine en septembre 2024



3 120 voyageurs

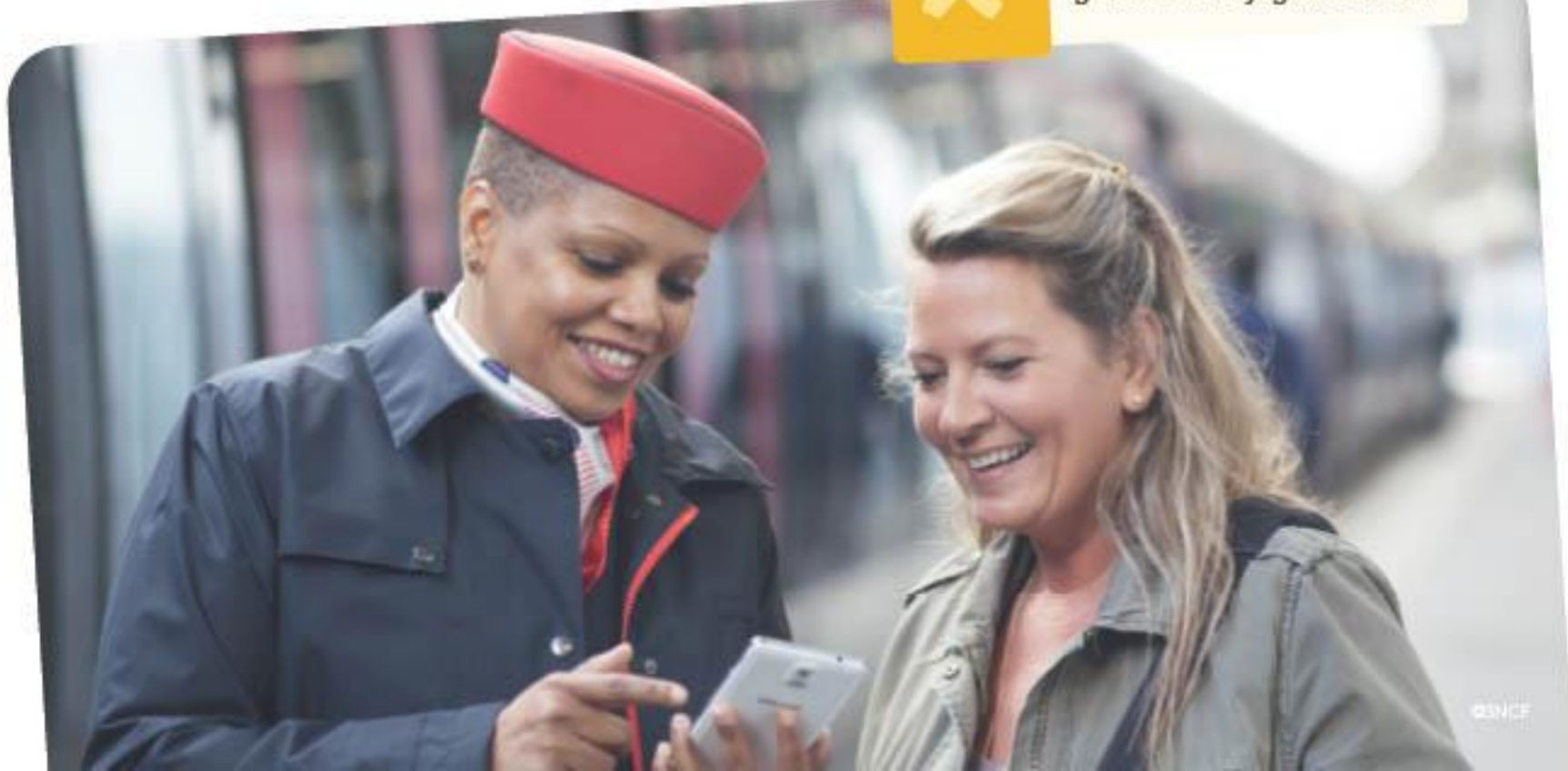
se sont exprimés sur 7 promesses

- L'information voyageurs et l'orientation clients
- Les déplacements au sein de la gare
- Le bien-être en gare
- Le confort d'attente
- Les commerces et les services en gare
- La mise en valeur de l'architecture et du patrimoine de la gare ("gare remarquable")
- L'engagement de la gare dans la mobilité durable et l'environnement ("gare moderne").



8,10/10

de note de satisfaction globale des voyageurs en 2024



©SNCF