

S'engager au quotidien auprès de tous nos clients

Les services d'accompagnement humain et digitaux à destination des PMR/PSH tout au long du parcours client sur le réseau TER Pays de la Loire



Sommaire

1/ Un accompagnement tout au long du parcours client

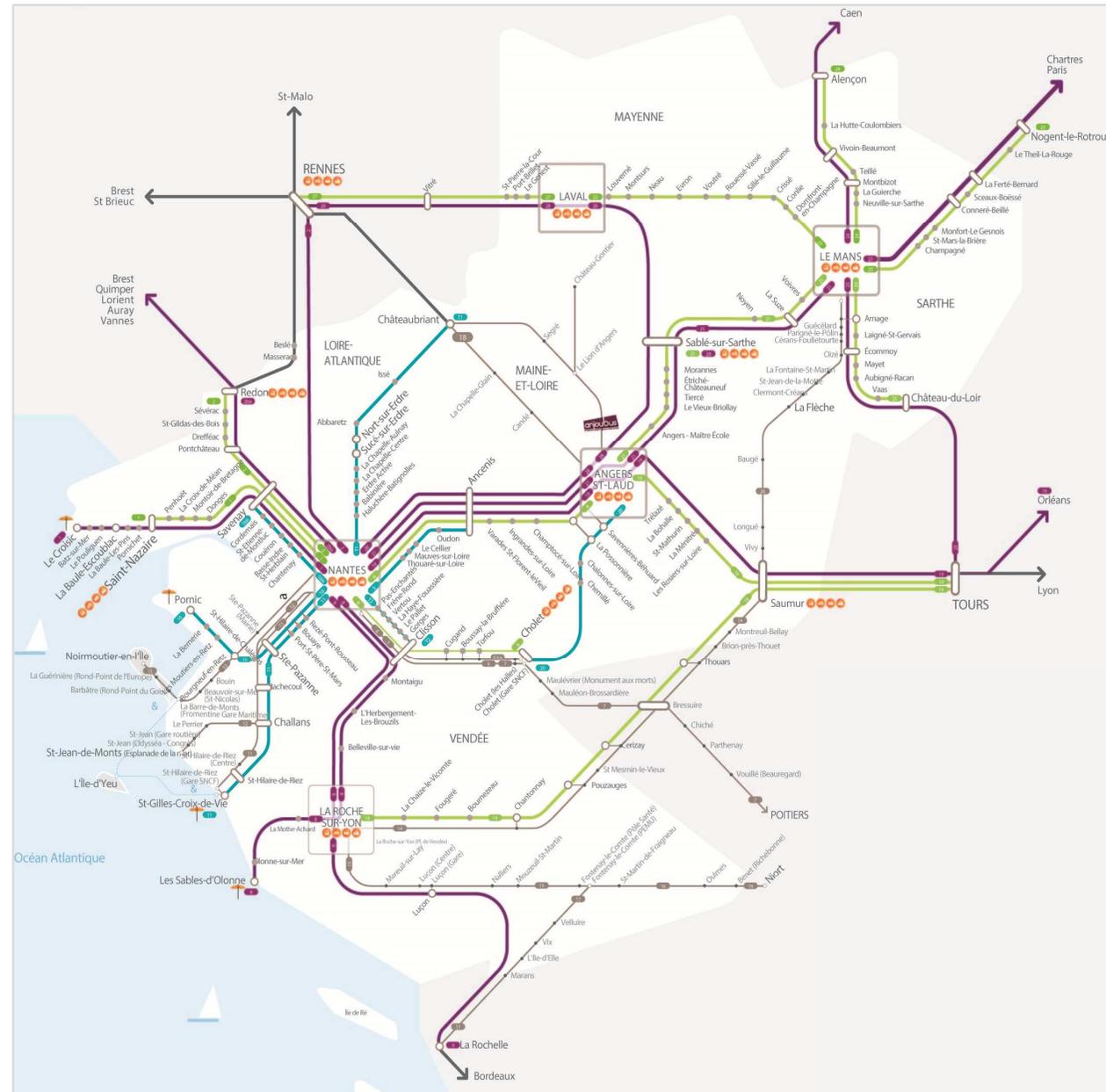
2/ Bilan et perspectives

UN ACCOMPAGNEMENT TOUT AU LONG DU PARCOURS CLIENT : PRÉPARATION DU VOYAGE

Préparation de son voyage

Une offre plus accessible

- Une offre segmentée plus lisible
- Une cartographie plus attractive



Préparation de son voyage

Zoom: un site internet TER labélisé AccessiWeb

- Recherche d'itinéraires
- Horaires
- Produits et prix
- Liste des équipements en gares

CHANGER DE RÉGION | RETOUR SNCF.COM

MES GARES (0) | MES ITINÉRAIRES (0) | CONNECTEZ-VOUS

SNCF ADEOP en TER

TER PAYS DE LA LOIRE devient ADEOP en TER

HORAIRES ET ACHATS

Informations obligatoires*

Mes recherches récentes

Départ* Gare Adresse

Arrivée* Gare Adresse

Date d'aller* au format jj/mm/aaaa

28/02/2019 À partir de 10h 45

Date de retour au format jj/mm/aaaa

JJMM/AAAA À partir de

Code avantage

JE TROUVE LE MEILLEUR PRIX

AccessiWeb 2016 label Argent

SNCF

Préparation de son voyage

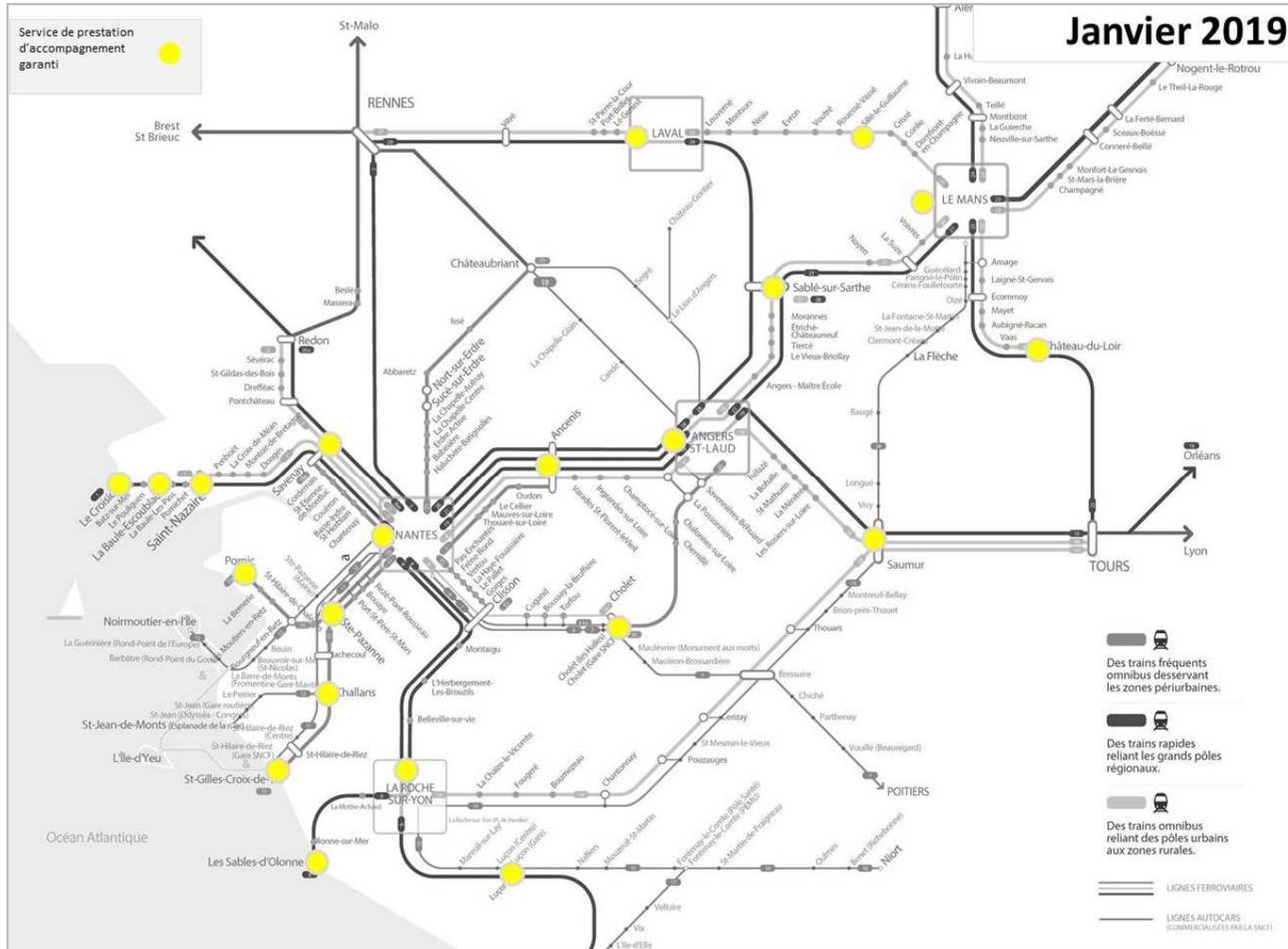
Un service de réservation 7j/7

- **Minimum 48h avant le départ**
- **Réservation d'une prestation garantie d'accueil et d'accompagnement humanisée, au départ ou à l'arrivée (point d'accueil en gare <> place dans le train)**
- **Réservation du billet de train ou d'une solution alternative de transport**



Préparation de son voyage

21 gares dotées d'un service d'accompagnement humanisé garanti



Préparation de son voyage

« Mon Assistant Visuel », sur l'application SNCF, retranscrit les annonces faites oralement à bord, par écrit. Pour cela:

- **Installer l'Appli SNCF**
- **Activer « Annonces à bord de votre train »**
- **Enregistrer son Voyage**

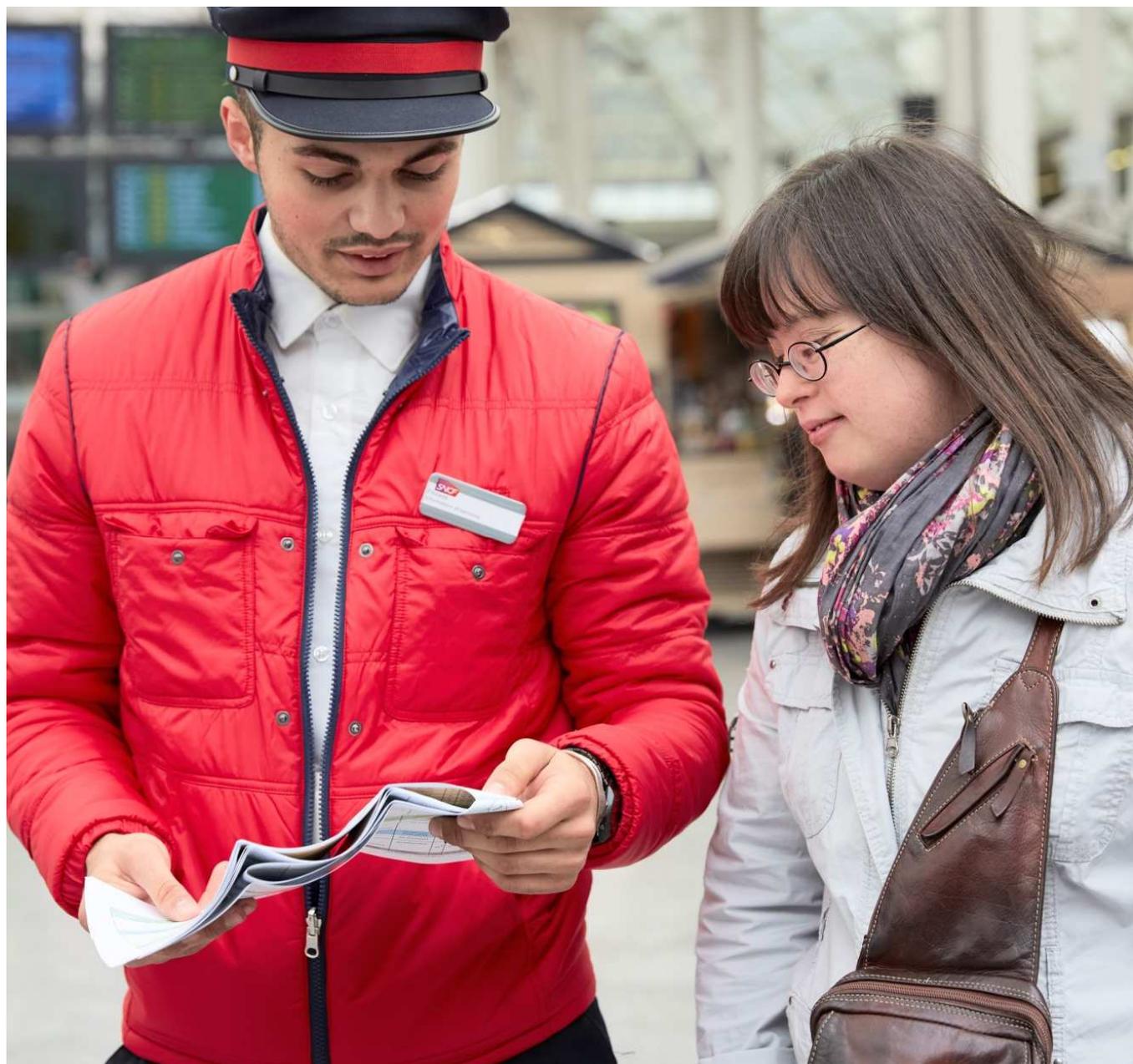


UN ACCOMPAGNEMENT TOUT AU LONG DU PARCOURS CLIENT : PENDANT LE VOYAGE

Pendant le voyage

A l'arrivée en gare, un service d'accompagnement spontané

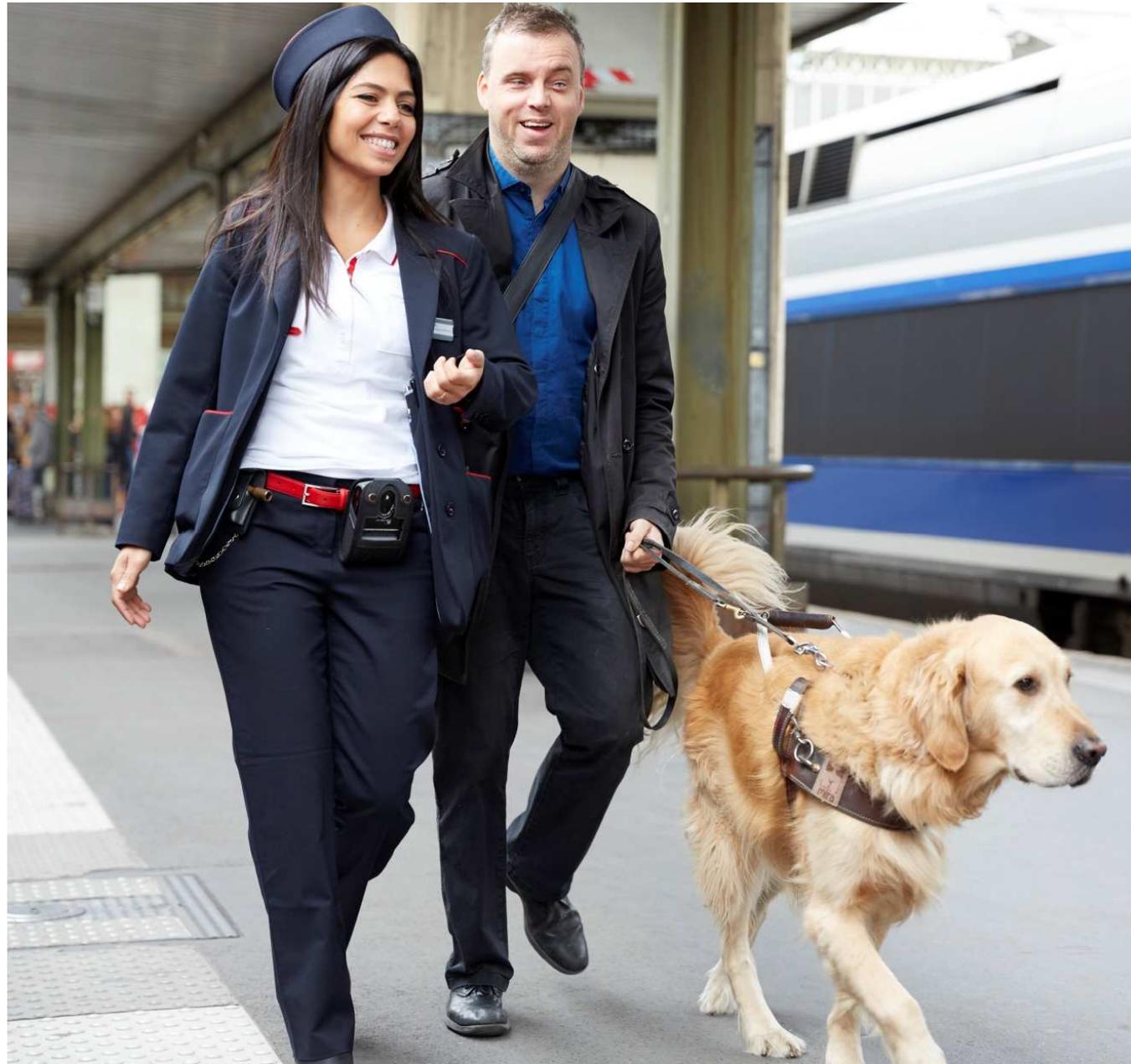
- **Dans toutes les gares aux heures de présence du personnel**
- **Pour tous les différents types de handicap**



Pendant le voyage

Un service d'accompagnement humain garanti en gare

- **Service gratuit**
- **Présence 30 min avant départ**
- **Portage de bagage jusqu'à 15kg**



Pendant le voyage

Les TER proposent des aménagements PMR dédiés

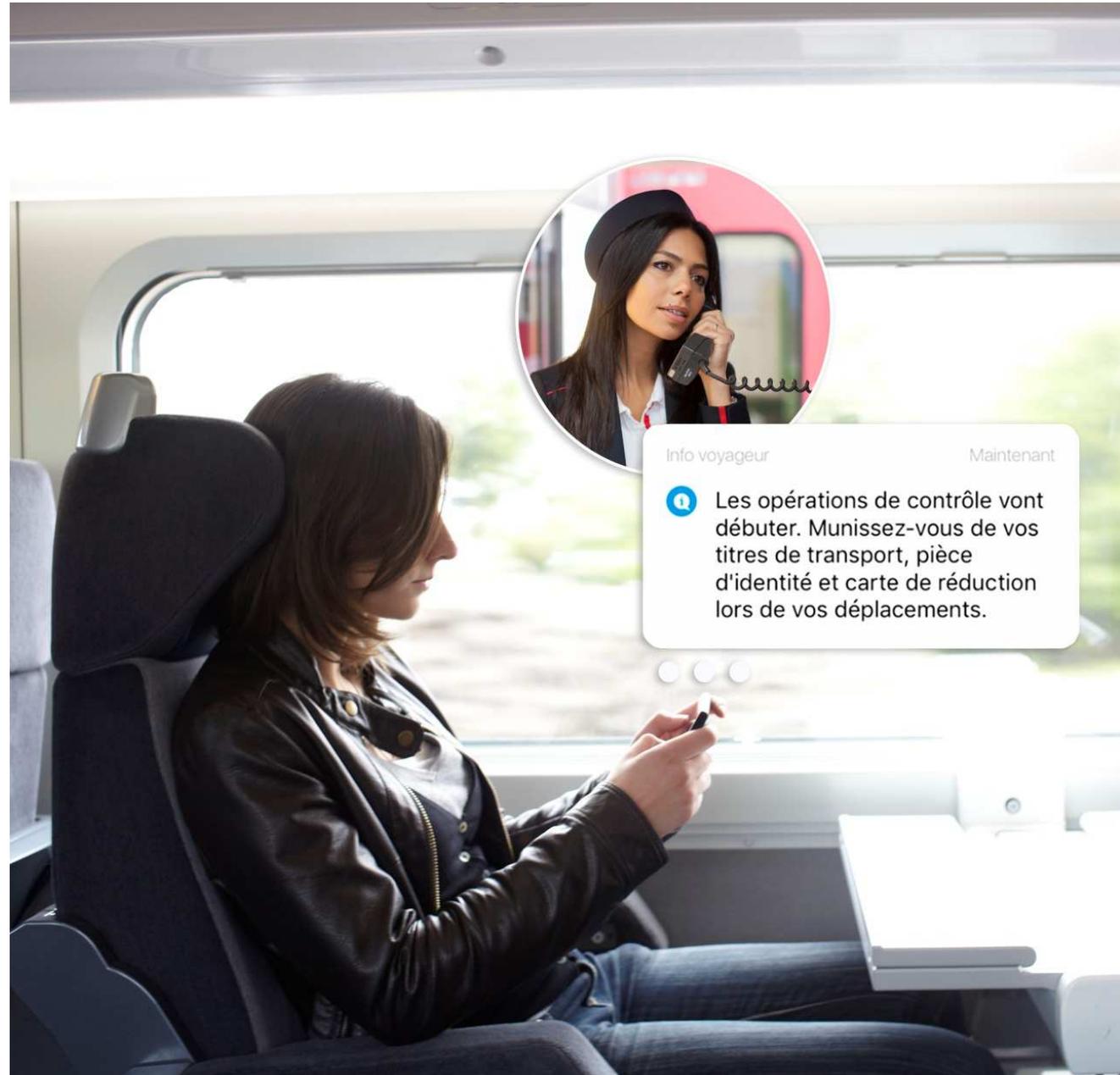
- **Emplacements réservés**
- **Toilettes spacieuses**
- **Planchers surbaissés**



Pendant le voyage

L'information voyageur

- **Envoyée automatiquement (bienvenue, approche de gare)**
- **Pourra être relue**
- **En multi langue**
- **Cohérente avec les autres médias**



En cas de situation perturbée

Prise en charge : substitution en transport routier spécialisé

- **En cas d'interruption du service ferroviaire**
- **En cas de travaux programmés**



En cas de situation perturbée

Information voyageur : Mon Assistant Visuel

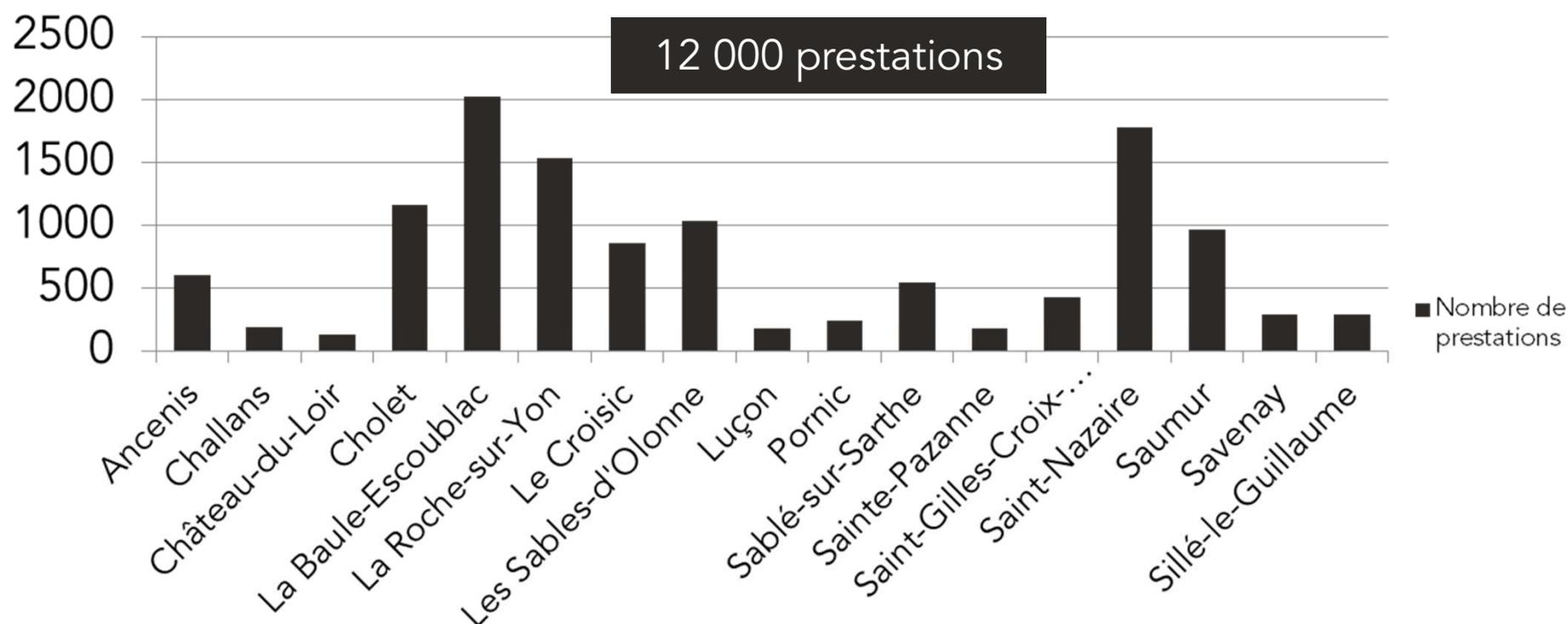
- **Permettra au chef de bord d'informer le client directement**
- **Au plus près de la situation de chacun**



BILAN ET PERSPECTIVES

Répartition des prestations d'accompagnement humanisé (garanties et spontanées) en 2017

Au départ ou à destination des gares TER Pays de la Loire



Quelques chiffres

Prestations d'assistance
en Pays de la Loire

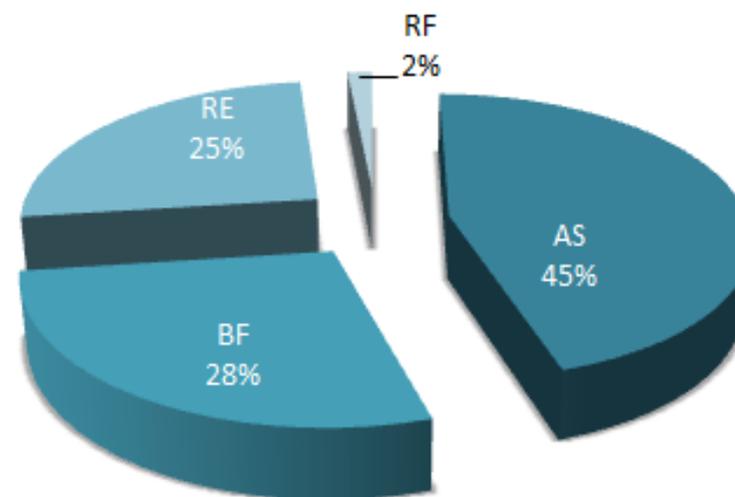
45%

De prestations en
assistance simple

55%

Des clients en fauteuil
manuel ou électrique

Répartition des différents types d'assistances



*Chiffres 2017 outil SOCA

Quelques chiffres

Enquête clients

Satisfaction client



97%

Des clients satisfaits par le service de prestation garantie



NPS (Net Promoter Score)
65

Pistes d'amélioration

- **Veiller à diminuer le temps d'attente de la prise en charge à l'arrivée ou en correspondance**
- **En gare, identifier facilement le point de rendez-vous**

Conclusion

Vers une accessibilité universelle

- **L'accessibilité, un des grands enjeux de la chaîne de transport ferroviaire**
- **SNCF continue d'optimiser ses outils et ses équipements**
- **SNCF en appui des Autorités Organisatrices dans leur politique Accessibilité**

Merci