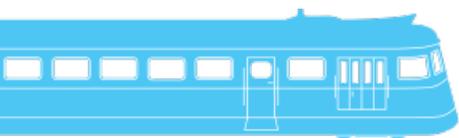




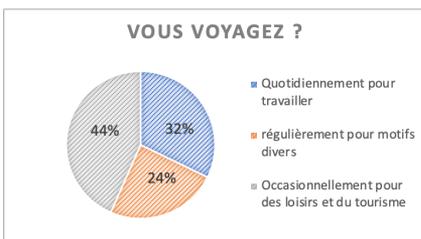
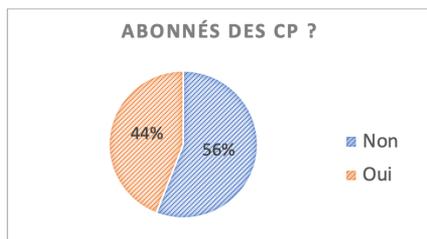
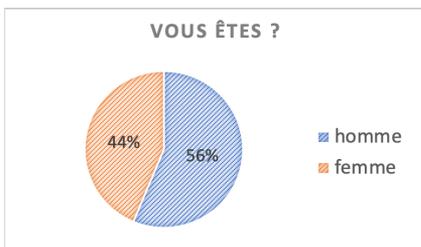
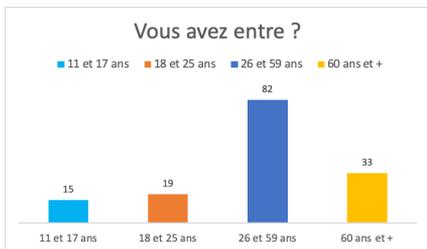
RÉSULTATS ENQUÊTE SATISFACTION



JUIN 2021



1. PROFIL

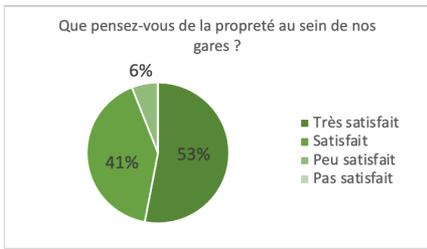
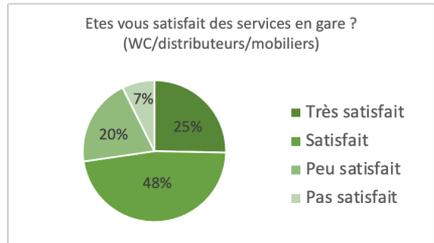
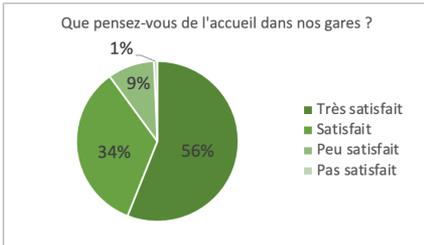


155 Participants (+300% comparé à l'enquête de décembre 2020).

À part égale homme/femme la catégorie d'âge prédominante est celle des 25 à 60 ans et +.

44% sont abonnés au Chemins de fer de Provence.

2. GARES ET HALTES



Propreté : 90% des usagers satisfaits.

Accueil : 94% des usagers satisfaits.

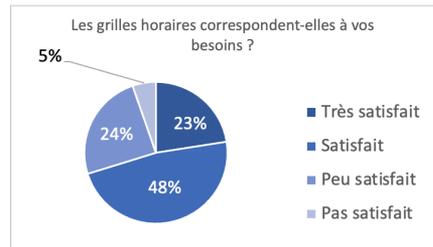
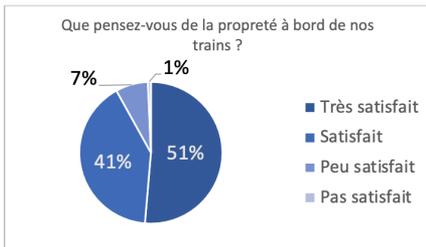
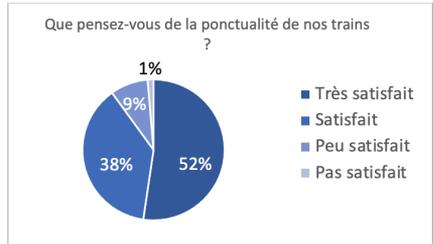
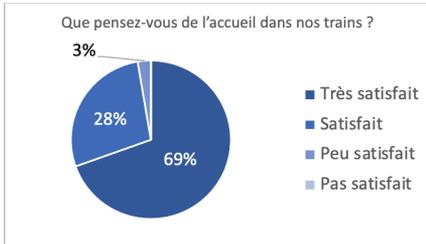
Services : 73% des usagers satisfaits.

Nos usagers semblent majoritairement satisfaits de l'accueil et de la propreté dans nos gares et haltes, toutefois une attention particulière est à apporter pour certaines haltes interurbaines. Nous travaillons continuellement à l'amélioration et la diversification de nos services dans le but de vous satisfaire.



Meilleur résultat comparé à l'enquête de décembre 2020

3. TRAINS



Propreté : 92% des usagers satisfaits.

Ponctualité : 90% des usagers satisfaits.

Accueil : 97% des usagers satisfaits.

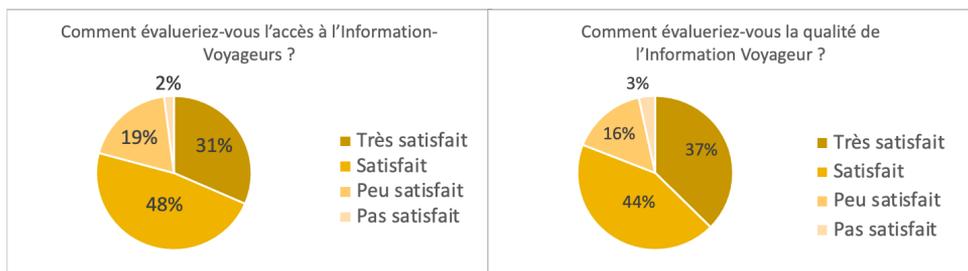
Fréquence : 90% des usagers satisfaits.

On peut constater que l'accueil est un atout majeur.



Meilleur résultat comparé à l'enquête de décembre 2020

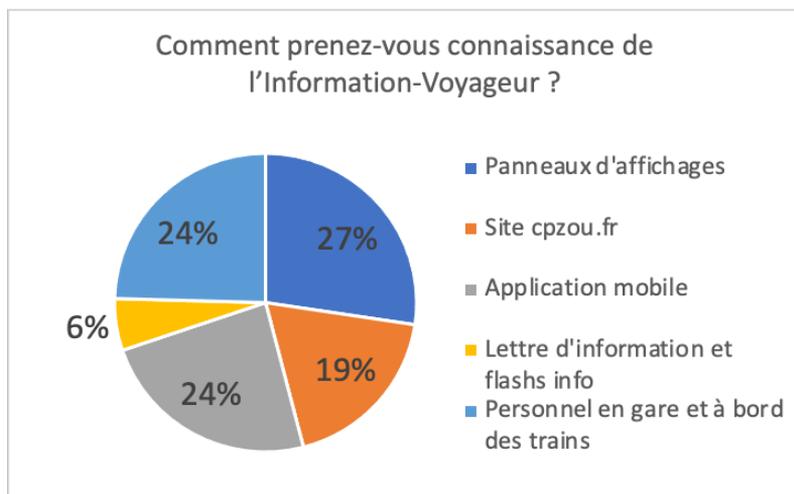
4. INFORMATIONS



Accès : 89% des usagers satisfaits.

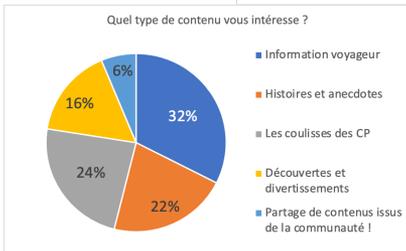
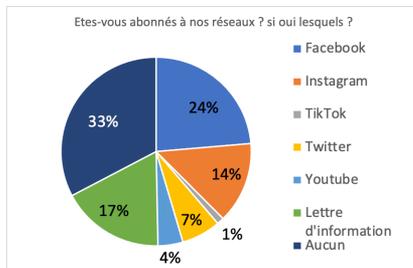
Qualité : 81% des usagers satisfaits.

L'accès et la qualité de l'information sont majoritairement appréciés mais nécessite un développement et une optimisation constante.



Nous remarquons que l'information en gare est un incontournable. Dans la continuité de la modernisation de nos supports digitaux (site web) notre nouvelle application mobile sortira en septembre.

4. RÉSEAUX SOCIAUX



56% des participants à l'enquête sont abonnés à nos réseaux sociaux.

À ce jour l'intégralité de la communauté représente :

6774 personnes sur Facebook ;

737 et 403 abonnements à l'info trafic ;

1205 personnes sur Instagram ;

98 personnes sur Twitter ;

14 personnes sur Youtube ;

35 personnes sur TikTok.

Contenu :

On remarque que le contenu proposé est apprécié par la communauté.

Concours :

Participation modeste aux concours car proposés seulement sur deux réseaux sociaux (Facebook et Instagram).

5. POUR FINIR

Nous allons tout mettre en oeuvre pour répondre aux remarques et préconisations que vous avez soulignées lors de nos enquêtes.

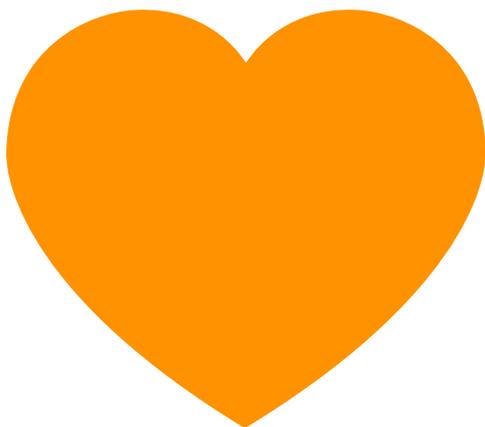
Points d'attention :

- Respect des horaires d'ouverture des gares.
- Affréter des trains grandes capacités aux heures d'affluences.
- Attention aux retards au départ.
- Amélioration accueil dans les trains (clim / chauffage).

Souhaits :

- Nouvelles rames : 8 rames neuves à horizon 5 ans.
- Vélo dans les trains : projet région box en gare et expérimentation à bord en 2022.
- achat des billets sur internet : l'application région « ZOU M ticket » vient d'être améliorée (rdv sur les stores).
- Musique d'ambiance sur les quais et dans les trains : projet de sonorisation en réflexion.
- Wifi dans les trains : impossibilité technique mais wifi en gare et sur les quais en cours d'étude de déploiement (Saint Martin du Var, Plan du var, Puget-Théniers, Entrevaux, Annot avec à venir Nice, Lingostière, Thorame-haute, Saint-André-les-Alpes et Digne les Bains).
- Plus d'info touristique sur la ligne : RDV sur www.cpzou.fr (Nouveau catalogue depuis juin 2021 / Agenda des événements / Actu).

[Abonnez vous à notre lettre d'information !](#)



MERCI

C'est grâce à votre participation que nous avançons ensemble sur les rails afin de s'adapter au mieux à vos besoins.