DATE :	GARE :
NOM DU MESUREUR :	GARE DESTINATION DU CLIENT :

Bonjour, avez-vous quelques instants à nous accorder pour répondre à un questionnaire sur l'information sur les quais du RER D ?

AFFICHAGE

1/ Êtes-vous satisfaits de la disposition des écrans dans la gare ? ❏ Oui ❏ Non

2/ Que pensez-vous de la présentation visuelle des écrans ? *(Quais et accès)*

.....

.....

3/ Quelles améliorations souhaiteriez-vous voir apporter à l'affichage en gare ?

.....

.....

.....

ANNONCES EN GARE

SITUATION NORMALE

1/ Êtes-vous satisfait par la fréquence des annonces en situation normale…

… Pour un changement de voie ? ❏ Oui ❏ Non

… Pour un changement de nature *(long ou court)* ? ❏ Oui ❏ Non

SITUATION PERTURBÉE INOPINÉE

1 / Avez-vous subi un retard lors de votre trajet ?❏ Oui ❏ Non *

Lequel ? ***Passer à la rubrique situation perturbée prévue***

.....

.....

2/ Vous êtes resté sur le quai à attendre votre train au moins 5 minutes ?
❏ Oui ❏ Non

3/ Avez-vous été informé de l'incident ? ❏ Oui ❏ Non

4/ Par quels canaux d'information?

□ Annonces Sonores □ Radio ligne D
□ Affichage (info gare) □ Des agents SNCF
□ Autre :

.....

.....

5/ Le contenu des annonces est-il adapté à vos attentes ? ❏ Oui ❏ Non, Pourquoi ?

.....

.....

6/ Lors de perturbations importantes, des solutions alternatives vous sont-elles proposées ? ❏ Oui ❏ Non

7/ Que pensez-vous de la fréquence des annonces sonores ?
❏ Satisfaisante ❏ Non satisfaisante

8/ Avez-vous des suggestions ?

.....

.....

.....

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE

1/ Lors des travaux, l'affichage en gare est-il conforme à vos attentes ?
❏ Oui ❏ Non

Souhaiteriez-vous exprimer des besoins supplémentaires ?

.....

.....

2/ l'information sonore répond-elle à vos attentes ? ❏ Oui ❏ Non

.....

.....

PERCEPTION GLOBALE

1/ Avez-vous perçu une amélioration générale quant à l'information diffusée en gare ? ❏ Oui ❏ Non

Si OUI, en quoi s'est-elle améliorée ?

.....

.....

2/ Quelle est votre perception de la formulation des annonces en gare ?

.....

.....

3/ Quelles-sont vos attentes en matière d'information sonore ?

.....

.....

Inscrivez-vous pour visiter le Poste d'Information Voyageurs Île de France à cette adresse : clubligned@sncf.fr