

# @TERGRANDEST

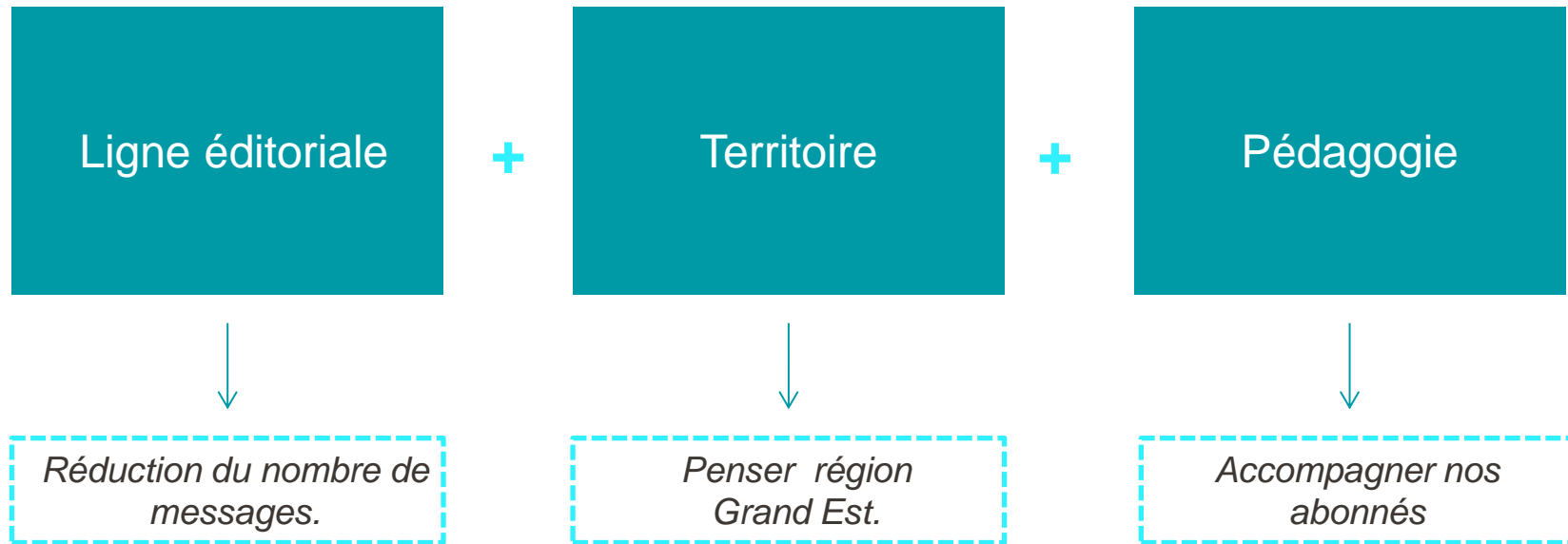
## TRAJECTOIRE ET LISIBILITÉ

# LE CONSTAT CÔTÉ VOYAGEURS ET ASSOCIATIONS D'USAGERS

- ✓ Un fil d'actualité peu lisible, qui mêle les publications d'infos trafic de plusieurs axes majeurs (système de #).
- ✓ Une audience réticente à la stratégie de contenu mise en œuvre.
- ✓ Des désabonnements annoncés pour cause d'information peu lisible.

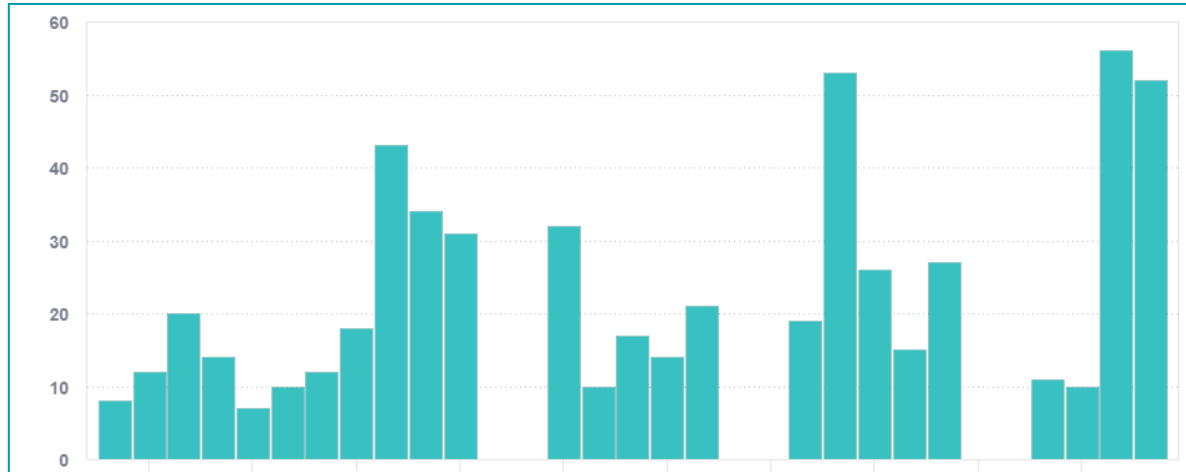


# 3 PISTES D'AMÉLIORATION POUR TER GRAND EST



# UNE ACTIVITÉ QUI A SA PART DE RESPONSABILITÉ

*Nombre de tweets (01-31 janvier 2019)*

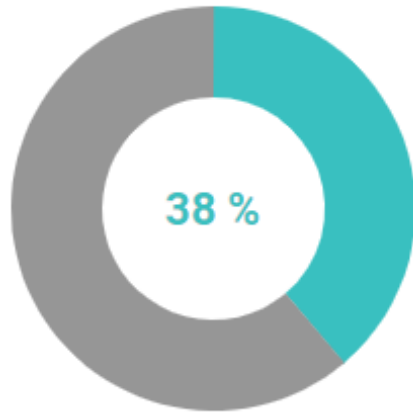


- ✓ **572** publications sur le mois de janvier (306 en moyenne pour TER national).
- ✓ **26** tweets en moyenne par jour (14 en moyenne pour TER national).

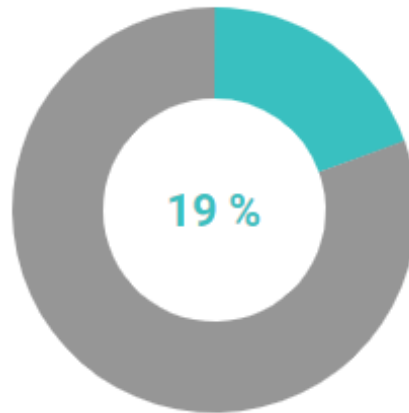
⇒ La région TER Grand Est est la plus active au sein de l'écosystème TER. Cette forte activité ne favorise pas la transmission d'une information claire et lisible.

# RÉDUIRE LE NOMBRE DE PUBLICATIONS POUR MIEUX TRAITER LES SOLLICITATIONS

Taux de réponse aux questions



Taux de réponse aux mentions



Chiffres observés sur la période du 01/01/19  
au 31/01/19

- ✓ Sur le mois de janvier, le fil TER Grand Est est l'un des moins actifs dans les réponses apportées aux sollicitations voyageurs (67% de réponses aux questions).
- ✓ Améliorer ce chiffre est l'un des axes majeurs d'amélioration du compte.

# POURQUOI RÉDUIRE LA FRÉQUENCE DE PUBLICATION ?

## AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Le trop grand nombre de publications :

- nuit à la lisibilité de l'information qui est transmise.
- n'apporte pas plus d'informations qu'un autre point de contact (type sms, Appli).
- peut être perçu par nos abonnés comme du spam, ce qui peut créer de la frustration et être au final contre-productif.

Privilégier l'échange direct avec le voyageur, en l'encourageant à nous poser directement ses questions et initier un échange personnalisé (information plus personnalisée, proposition de solutions alternatives, suivi du parcours client si cela est possible).

# UNE JOURNÉE-TYPE SUR TWITTER (PHASE DE TRANSITION)



# UNE JOURNÉE-TYPE SUR TWITTER (VISION CIBLE)





# EN SYNTHÈSE

## Ce que doit être le fil Twitter

- ✓ Un lieu d'échanges personnalisés avec nos abonnés (en commentaire ou en Message Privé).
- ✓ Un point de contact où l'abonné reçoit son information de manière quasi instantanée.

## Ce que ne doit pas être le fil Twitter

- ✓ Un doublon des autres points de contact de la marque (app SNCF, site TER, SMS et e-mailing).
- ✓ Un vestige des anciennes présences régionales.

# LES DIFFICULTÉS ACTUELLES DES COMMUNITY MANAGER

## COORDONNER LES MOTIFS ENTRE LES CANAUX

En début d'incident, **les motifs sont souvent vagues, regroupés par thème** (difficulté de préparation, panne matérielle...)

La priorité du fil est de **donner le même motif communiqué en gare, à bord et sur l'application.**

**Ces motifs**, répétitifs et peu clairs pour les voyageurs, **peuvent être source de confusion et renvoient une mauvaise image.**

## COMMUNIQUER TOUS LES RETARDS/SUPPRESSIONS

La promesse du fil, l'info trafic en temps réel, nous fait **communiquer tous les retards dès qu'ils sont connus.**

Les voyageurs ont été habitués à recevoir l'information en « push » sans avoir à la demander.

La communication de tous les incidents laisse **peu de temps** aux Community Manager **pour répondre à toutes les questions.** Cela rend également le fil **moins lisible** pour les voyageurs et **rend difficile le push d'actions positives.**

# UN FIL REMANIÉ POUR CORRESPONDRE AUX ATTENTES

Moins de tweets,  
communiquer les  
tendances  
générales



*Meilleure lisibilité et plus  
de temps pour répondre  
individuellement*

Des motifs  
expliqués en post-  
incident



*Pédagogie + motifs  
mieux connus en fin  
d'incident*

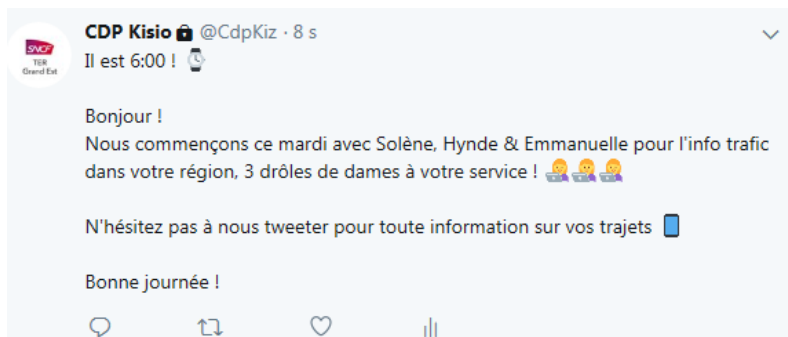
Des invitations à  
tweeter/consulter  
l'application



*Ne plus être un substitut  
à l'application,  
encourager l'interaction*

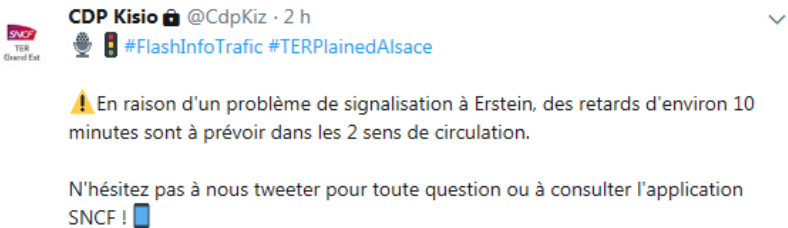
# EXEMPLES

## Tweet d'ouverture



- ✓ Se recentrer sur la Région et non sur les territoires

## Tweet « type » d'un incident



- ✓ Encourager l'interaction et l'utilisation de l'application

# SCENARIO EN CAS D'INCIDENT

## ANNONCE D'UN INCIDENT EN COURS SUR LA LIGNE

- **Indiquer la ligne concernée**
- **Donner les conséquences à prévoir** (suppressions, retards) + motif générique « outils SNCF » et solutions de prise en charge
- **Rassurer les voyageurs** que nous les tenons informés
- **Inviter à tweeter** / à consulter l'application SNCF

## POINT INFO TRAFIC (à répéter toutes les 20-30 minutes en fonction de l'incident)

- **Rappeler la ligne concerné**
- **Donner un état des lieux** de l'état du trafic
- **Indiquer la durée prévisionnelle** de la perturbation si connue
- **Inviter à tweeter** / à consulter l'application SNCF

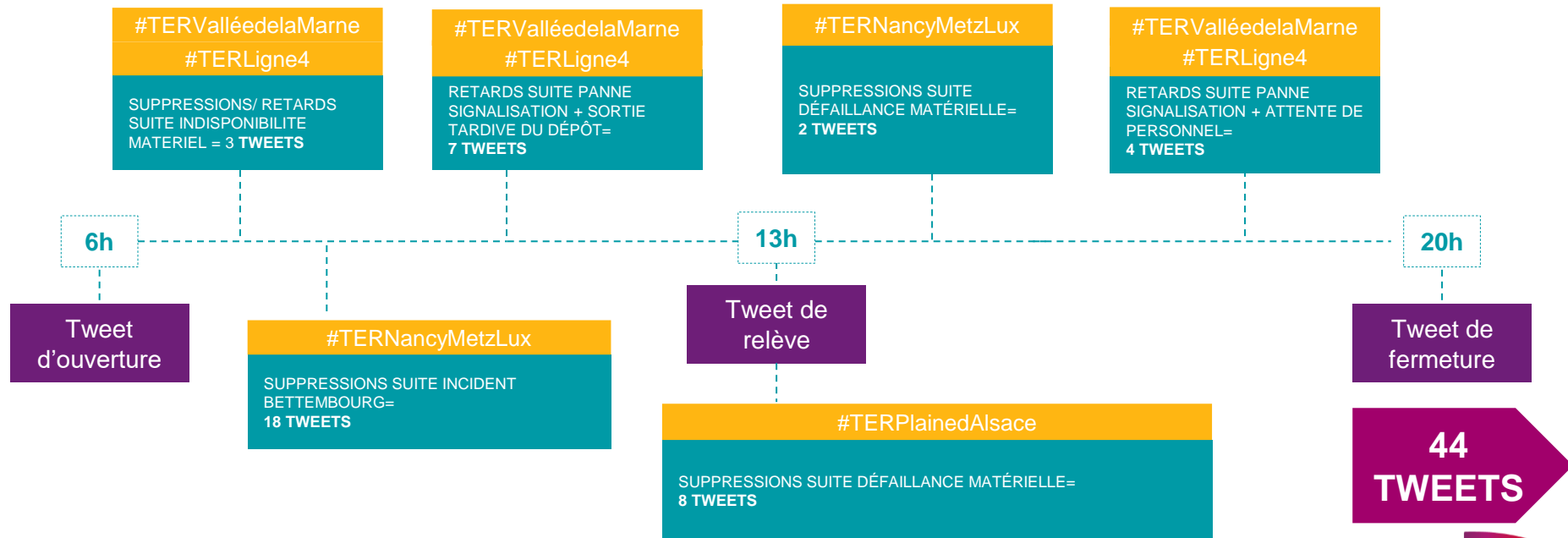
## FIN DE L'INCIDENT

- **Rappeler la ligne concernée**
- Donner un **état des lieux des dernières conséquences à prévoir**
- **Donner le motif détaillé si connu** + pédagogie
- **Inviter à tweeter** / à consulter l'application SNCF

+ 30  
minutes

# CAS CONCRET SUR UNE JOURNÉE (AVANT)

MARDI 5 FÉVRIER



# CAS CONCRET SUR UNE JOURNÉE (APRÈS)

## MARDI 5 FÉVRIER (MATIN)

**CDP Kisio** @TERGrandTest · 5 févr.  
Il est 6:00 ! 🕒

Bonjour !  
Nous commençons ce mardi avec Solène, Hynde & Emmanuelle pour l'info trafic des lignes #TERPlainedAlsace, #TERNancyMetzLux, #TERLigne4, & #TERValléedelamarne. 3 drôles de dames à votre service! 🙋🙋🙋

Bonne journée! 🙋🙋

**CDP Kisio** @TERGrandTest · 5 févr.  
📱 #RadioTrafic #TERLigne4 #TERValléedelamarne

⚠️ Des réductions de composition ainsi que la suppression de l'arrêt Longueville du #TER839402 au départ de Troyes à 6:13 sont à prévoir.

Pour plus d'informations, twitez-nous! 🙋📱

**CDP Kisio** @TERGrandTest · 5 févr.  
📱 #FlashInfoTrafic #TERNancyMetzLux

⚠️ Un incident sur le réseau Luxembourgeois nous contraint à modifier la circulation de vos TER.

Tous les trains sont limités à l'arrivée et au départ de Bettembourg.

N'hésitez pas à nous twitter pour connaître la situation de votre train!

**CDP Kisio** @TERGrandTest · 5 févr.  
📱 #FlashInfoTrafic #TERNancyMetzLux

L'incident en cours impacte de nombreux trains dans les 2 sens de circulation, et des suppressions sont à prévoir.

Afin de vous garantir une information claire, nous répondons à vos questions sur ce tweet ou en privé. A vos tweets! 🙋

**CDP Kisio** @TERGrandTest  
📱 #FlashInfoTrafic #TERNancyMetzLux

⚠️ Un incident sur le réseau Luxembourgeois nous contraint à modifier la circulation de vos TER.

**CDP Kisio** @TERGrandTest · 5 févr.  
📱 #FlashInfoTrafic #TERLigne4 #TERValléedelamarne

⚠️ Un incident de signalisation est en cours. Des retards de 20 minutes sont à prévoir.

Nous restons à vos côtés pour vous renseigner sur vos trajets, alors twitez-nous! 🙋📱

**CDP Kisio** @TERGrandTest · 5 févr.  
Il est 13h! 🕒

Caro, Sheron et Guillaume prennent place jusqu'à 20h!

Le trafic reprend sur vos #TERNancyMetzLux, #TERValléedelamarne et #TERLigne4.

Pour les #TERPlainedAlsace, des suppressions entre Bâle et Mulhouse sont à prévoir en ce début d'après-midi.

Twitez-nous! 😊

6 TWEETS  
(VS 31)

# CAS CONCRET SUR UNE JOURNÉE (APRÈS)


## MARDI 5 FÉVRIER (MATIN)

 **CDP Kisio** @TERGrandTest · 3 h  
📢 #FlashInfoTrafic #TERPlainedAlsace

⚠️ En raison d'un problème de signalisation à Erstein, des retards d'environ 10 minutes sont à prévoir dans les 2 sens de circulation.

N'hésitez pas à nous tweeter pour toute question ou à consulter l'application SNCF! 📱

🗨️ ↻️ ❤️ 📄

 **CDP Kisio** @TERGrandTest · 3 h  
📢 #RadioTrafic #TERPlainedAlsace

Le problème de signalisation à Erstein est toujours en cours. Des suppressions sont à prévoir, un retour à la normale est prévu pour 19h.

Pour toute question concernant vos itinéraires, tweetez-nous! 🙋🙋

 **CDP Kisio** @TERGrandTest · 2 h  
🕒 Il est 20h! 📱  
L'heure de mettre en veille notre fil Twitter. 🌙👉👎

L'incident de signalisation sur vos #TERLigne4 est en cours de résolution, quelques retards sont prévus. N'hésitez pas à consulter l'appli SNCF 📱!

Nous nous retrouvons demain dès 6h00! 🙋🙋

🗨️ ↻️ ❤️ 📄

 **CDP Kisio** @TERGrandTest · 3 h  
📢 #FlashInfoTrafic #TERNancyMetzLux

⚠️ Des difficultés de préparation engendrent quelques suppressions. Des reports et des arrêts supplémentaires sont prévus.

Pour plus d'information, tweetez-nous ou consultez l'application SNCF 📱!

 **CDP Kisio** @TERGrandTest · 3 h  
📢 #FlashInfoTrafic #TERLigne4

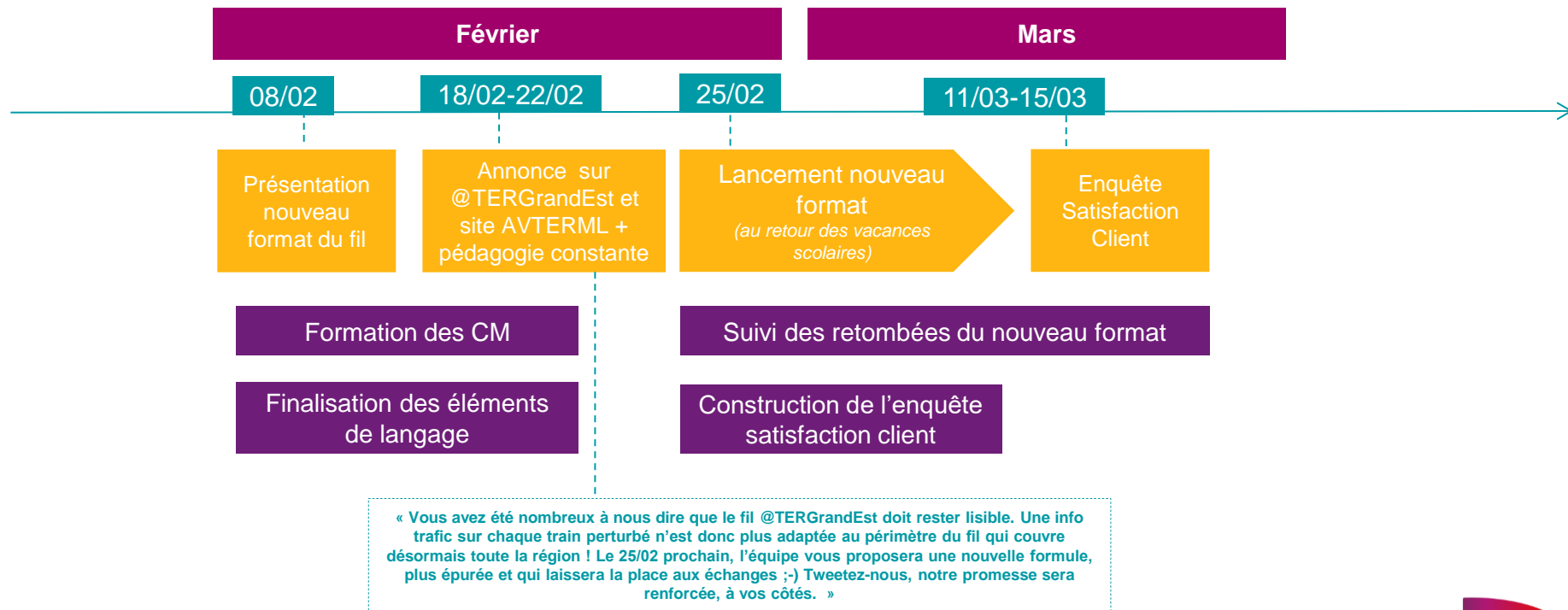
⚠️ Un problème de signalisation sur votre ligne engendre des retards de 20 minutes sur vos trains.

Nous restons à votre disposition pour toute information sur vos trajets, alors à vos tweets! 📱🙋

11  
TWEETS  
(VS 44)



# RÉTRO PLANNING PRÉVISIONNEL DE L'ÉVOLUTION DU FIL



# FOCUS ELEMENTS DE LANGAGE

EN RÉPONSE À DES SOLLICITATIONS HORS MISSION DU FIL

Le fil @TERgrandest répond aux questions liées à votre voyage. Nos réponses vous accompagnent notamment lors de perturbations : impact sur votre train et cause. Pourquoi donner la cause ? Pour mesurer le délai et, au besoin, la solution de report. Toute autre question est en dehors de la mission de ce fil. De 6h à 20h, du lundi au vendredi, nous restons à vos côtés.

# FOCUS OUTILS D'INFO VOYAGEUR

**Besoin de cohérence** : les motifs donnés sont les mêmes quel que soit l'outil de communication

- Appli SNCF
- Écran de quai
- Sms
- Twitter

**2019-2020** : ÉVOLUTION DES OUTILS pour intégrer des éléments de langage plus adaptés à l'attendu

# MATÉRIEL

## ORIGINE QUI GÉNÈRE DES SUPPRESSIONS, DES RETARDS ET DES PROBLEMES DE CONFORT

- Réutilisation d'un train
- **Indisponibilité de matériel** : pour donner l'information très rapidement, les causes « matériel » pouvant être très nombreuses, ce motif générique est utilisé. Lorsque la cause précise est connue, elle est communiquée.
- **Choc nécessitant une vérification technique sur le train**
- Train en panne
- **Difficulté lors de la préparation du train en gare** : il y a environ 150 opérations préalables pour mettre à quai un train en sécurité et en qualité. Nous ne pouvons entrer dans un détail trop technique pour vous informer rapidement.
- **Sortie tardive du dépôt**
- **Manque d'adhérence aux rails**
- **Modification de matériel**
- **Composition non conforme**

# INFRASTRUCTURE

## ORIGINE QUI GÉNÈRE DES INCIDENTS DE CIRCULATION

- Accident à un passage à niveau
- Régulation du trafic
- Panne d'un passage à niveau
- Panne d'un aiguillage
- Panne de signalisation
- Saturation des voies en gare
- Modification d'itinéraire
- Régulation du trafic
- Défaut d'alimentation électrique
- Incident affectant la voie
- Travaux sur les voies

MERCI

Associations de Voyageurs : Henry Delescaut, David Waisse, Dimitri Janczak  
Région Grand Est : Marc Giraud, Pascal Rascalon  
Kisio : France Herbillon, Thomas Serreta  
SNCF : Catherine Fischbach, Tiffany Sanfilippo, Didier Wallerich