



Une gouvernance qui donne toute leur place aux parties prenantes

Les territoires constituent une des quatre lignes de force du projet d'entreprise « Tous SNCF ». La politique des territoires mise en place par le Groupe vise à gagner en lisibilité et en efficacité vis-à-vis de ses interlocuteurs externes.

Le « Coordinateur régional Groupe » en la personne du Directeur TER constitue ainsi un interlocuteur identifié pour représenter les différentes composantes de SNCF (Voyageurs, Réseau, Gares & Connexions, RLE ou encore Immobilier) et faciliter les interactions des différentes composantes du Groupe avec les clients, les partenaires institutionnels ou économiques et les salariés, dans le respect des responsabilités de chacun, des règles de concurrence et d'indépendance des fonctions essentielles du gestionnaire d'infrastructure.

À l'écoute de ses clients

Les entités du Groupe tissent et entretiennent des relations étroites avec les **Autorités Organisatrices, les voyageurs et chargeurs.**

SNCF participe aux échanges organisés par les principales associations d'élus ou de clients telles que Régions de France, l'ADF, l'AMF, France urbaine, Villes de France, l'APVF ou la FNAUT. À titre d'exemple SNCF partenaire de Régions de France était au 19^{ème} Congrès des Régions de France à Saint-Malo.

Elle 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 constantes.

De son côté **SNCF Voyageurs** écoute et répond à ses clients chaque semaine, à travers de courtes et pédagogiques capsules vidéo. **Les comités de ligne TER** constituent également des temps d'échanges destinés à tous ceux qui empruntent les trains régionaux de Nouvelle-Aquitaine. Ces concertations publiques sont ouvertes à tous les usagers, abonnés ou occasionnels, et à toute structure concernée par une desserte TER (représentants de communes, associations, proviseurs, entreprises...). **15 comités de ligne** ont été tenus en 2023 en **Nouvelle-Aquitaine**.

De multiples dispositifs et canaux d'interactivité sont mis à disposition des clients : sites web, Assistant SNCF, fils X, Facebook, WhatsApp et iMessage, Chatbots, Centres de Relation Clients (CRC) à distance, etc.

Enfin les clients voyageurs bénéficient d'un dispositif de **médiation**, indépendant du Groupe accessible à partir du site sncf.com. La médiation permet aux voyageurs de demander un deuxième avis sur leurs réclamations directement auprès du Médiateur. Ce service constitue un mode de règlement simple et gratuit des litiges entre les transporteurs et leurs clients. La Médiatrice, personnalité indépendante et extérieure à l'entreprise, peut être saisie via mediation.sncf-voyageurs.com ou par courrier à l'adresse suivante : Médiatrice SNCF Voyageurs, Service relations clients, 62973 ARAS Cedex 9.

15

comités de ligne ont été tenus en 2023 en Nouvelle-Aquitaine



Saisir la Médiatrice en scannant le QR code

