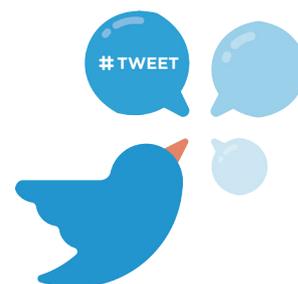


@TERGRANDEST : EXPÉRIMENTATION CONCLUANTE ET EXTENSION DU DISPOSITIF DE FIL TWITTER POUR TER GRAND EST

La Région Grand Est et SNCF ont inscrit l'information des voyageurs, notamment en situation perturbée, comme l'une de leurs priorités pour TER Grand Est.

Après une expérimentation réussie de 5 mois du fil Twitter **@TERGrandEst** qui diffuse de l'info trafic sur la ligne Metz – Luxembourg, la Région Grand Est et SNCF actent la pérennisation du fil et son extension à de nouvelles lignes (Nancy – Metz – Luxembourg, Paris – Troyes – Belfort – Mulhouse et Paris – Bar-le-Duc / Saint-Dizier) et comme nouveau canal de la relation client.



UNE EXPERIMENTATION RÉUSSIE SUR METZ – LUXEMBOURG

Les clients de la ligne Metz – Luxembourg se sont appropriés ce nouveau canal d'information puisque le fil compte plus de 2300 abonnés, avec 83 % des utilisateurs satisfaits (sondage février 2018). Le fil twitter en chiffres (mars 2018) :

- Près de 1000 interactions (clics, retweets, réponses,...) par jour de semaine en moyenne.
- 42 tweets du fil par jour de semaine en moyenne.
- Plus de 43000 vues de ces tweets par jour de semaine en moyenne.

INFO TRAFIC SUR DE NOUVELLES LIGNES DÈS LE 1ER JUIN

De nouveaux axes bénéficieront dès le 1^{er} juin de l'info trafic en temps réel et de la diffusion d'informations sur la vie des lignes (travaux, aménagements en gares, etc...), du lundi au vendredi de 6h à 20h.

- La ligne Metz – Luxembourg est étendue à Nancy, à retrouver sous le hashtag **#TERNancyMetzLux**.
- La ligne 4 (Paris – Troyes – Belfort – Mulhouse), à retrouver sous le hashtag **#TERLigne4**.
- La ligne Vallée de la Marne (Paris – Bar-le-Duc / Saint-Dizier), à retrouver sous le hashtag **#TERValléedelamarne**.

@TERGRANDEST : UN NOUVEAU CANAL DE RELATION CLIENT

Un service de relation client (CONTACT TER) sera progressivement déployé sur ces mêmes lignes. Des conseillers seront disponibles pour répondre aux questions concernant les abonnements TER Grand Est, les services offerts sur la ligne, les itinéraires, l'utilisation des outils, entre autres.

- Nancy – Metz – Luxembourg et Vallée de la Marne (Paris – Bar-le-Duc / Saint-Dizier), à partir de juin 2018.
- Ligne 4 (Paris – Troyes – Belfort – Mulhouse), avant la fin d'année 2018.

GESTION DU FIL TWITTER

Ce fil est animé par Kisio Services, filiale de SNCF et partenaire dans la conception et l'exploitation de services liés à la mobilité.

Les community managers actuels, basés à Nancy, se relaient au plus près des équipes SNCF qui gèrent les circulations de l'axe Nancy – Metz – Luxembourg. De nouveaux community managers ont été recrutés pour l'occasion pour les lignes 4 et Vallée de la Marne, ils seront localisés à Reims.