

*Août 2012*

***Enquête CLCV***

***LES CONSOMMATEURS JUGENT LEURS TRAINS***

***Comme en 2011, la CLCV a mené son enquête auprès des voyageurs à bord des trains***



Site : [www.clcv.org](http://www.clcv.org)

Nous avons voulu en savoir plus sur le sentiment des voyageurs dans les trains et sommes allés à leur rencontre, comme nous l'avions fait en 2011.

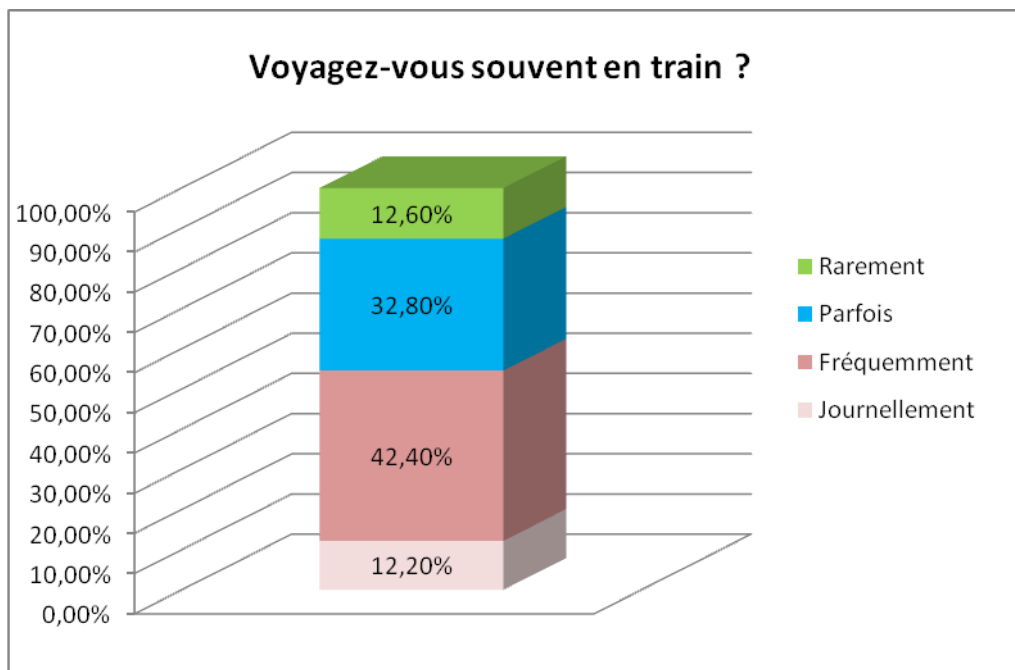
676 personnes ont ainsi répondu à notre questionnaire sur de nombreuses lignes différentes, nous donnant ainsi un instantané intéressant de leur appréciation sur les services SNCF proposés.

Cette enquête réalisée dans les mêmes conditions qu'en 2011, permet également un comparatif intéressant quant à l'évolution du jugement des voyageurs.

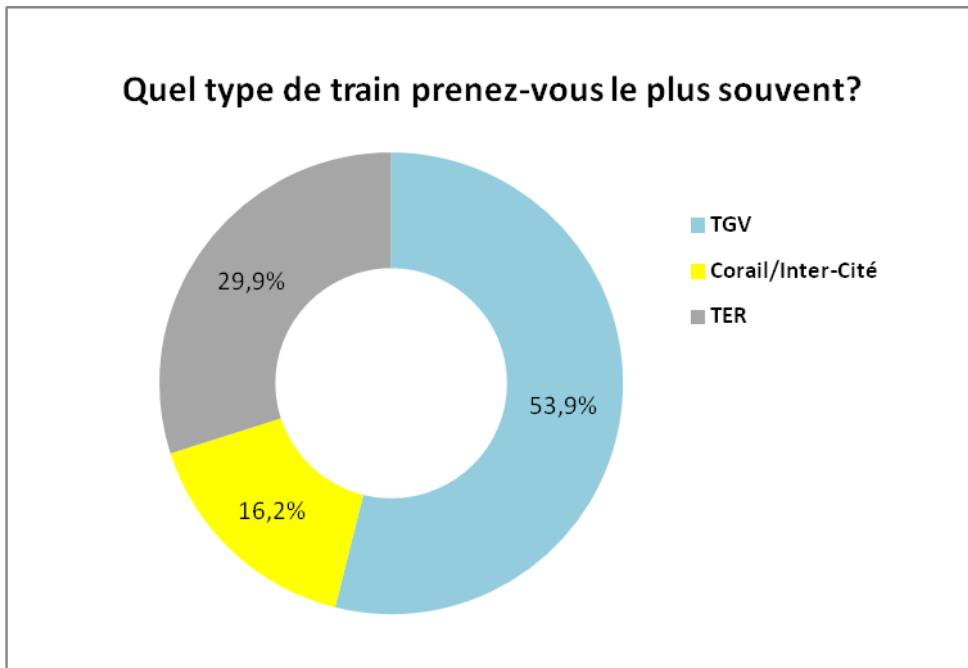
### La méthodologie de notre enquête :

676 voyageurs ont ainsi répondu à notre enquête durant leur déplacement en trains, et ce sur différentes lignes ferroviaires (liste en annexe).

Il ressort que les personnes enquêtées ont déclaré voyager journalièrement ou fréquemment en train (54,6%). Cette situation permet d'avoir des réponses de personnes connaissant bien les voyages en train.



Les déplacements TGV (53,9%) y sont majoritaires, suivis par les TER (29,9%) et les Corail et Inter-cités (16,2%)

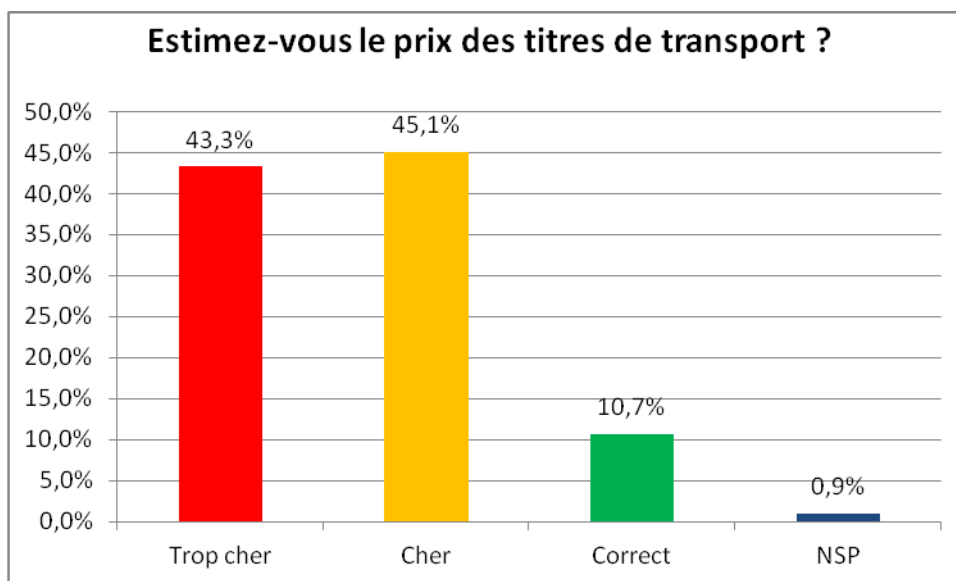
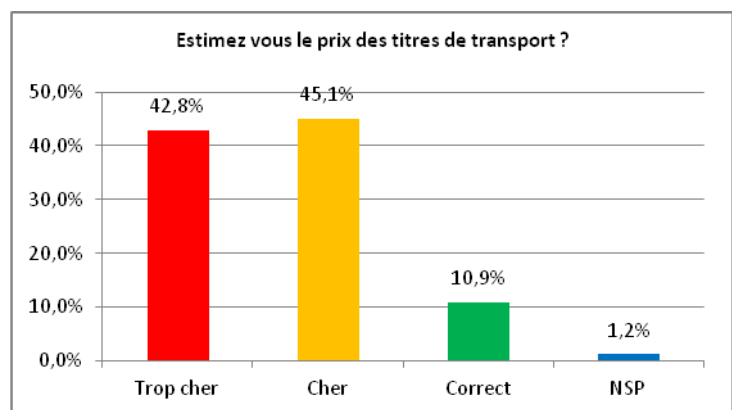


Si l'enquête n'a pas la prétention d'être scientifiquement représentative, elle offre cependant un « instantané » intéressant et un comparatif pertinent par rapport à l'enquête identique réalisée en 2011 par la CLCV.

**Ce que disent les consommateurs consultés****Sur les prix**

43,3% des consommateurs questionnés jugent le prix du transport en train trop cher, et 45,1% le jugent cher. Ainsi, a-t-on 88% des sondés qui trouvent les tarifs ferroviaires trop chers ou chers. Seuls 10,7 % considèrent le niveau de prix comme correct. La perception est similaire à celle relevée lors de notre enquête 2011.

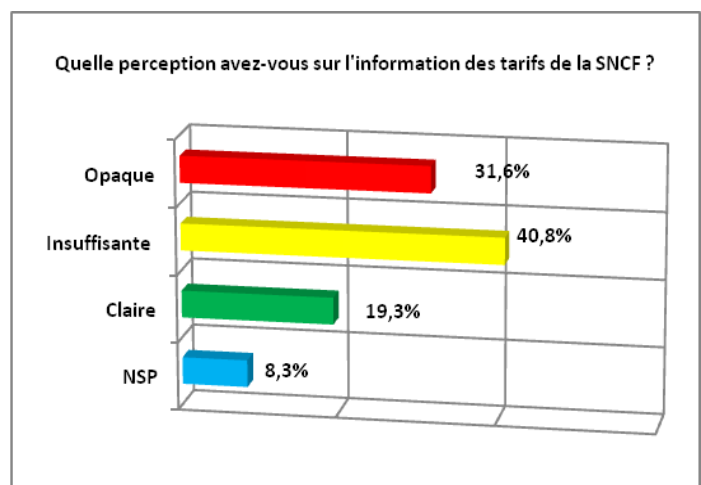
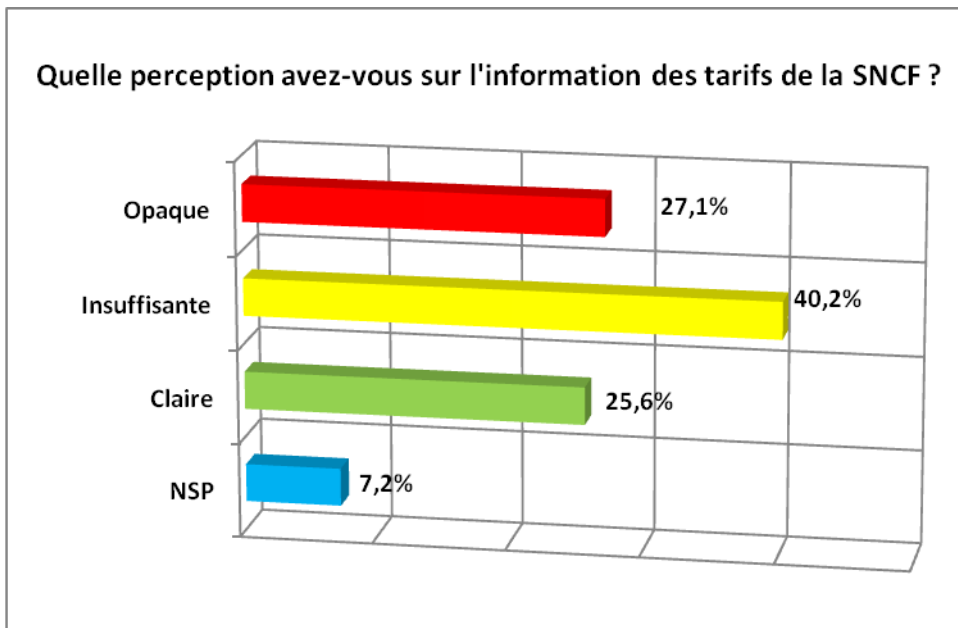
Cette situation nous semble donc poser problème, car dans le même temps la politique publique dit vouloir développer les modes de déplacements non émetteurs de CO2. Ici, le sentiment de cherté des titres de transport, nous semble bien peu incitatif à laisser sa voiture.

**En 2012****En 2011**

Sur l'information tarifaire:

Au-delà du prix, c'est l'information sur les tarifs et la structure tarifaire qui apparaît opaque (27,1%), insuffisante (40,2%) pour la grande majorité. La situation s'améliore légèrement (25,6% des sondés déclarent trouver claire l'information contre 19,3% en 2011). Peut-être une prise de conscience du problème par la compagnie, régulièrement relayé par la CLCV. Les marges de progression demeurent cependant importantes.

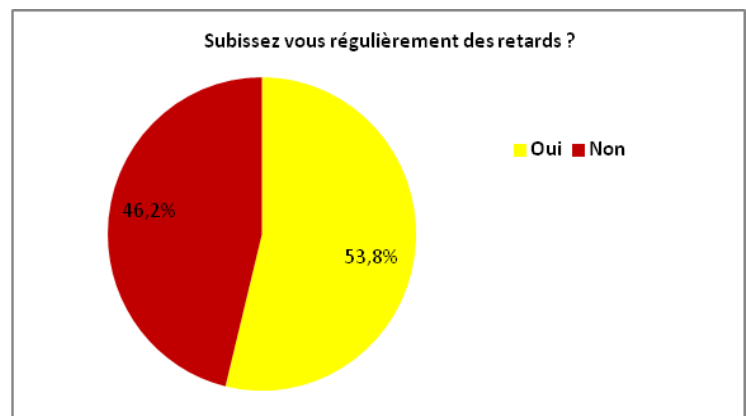
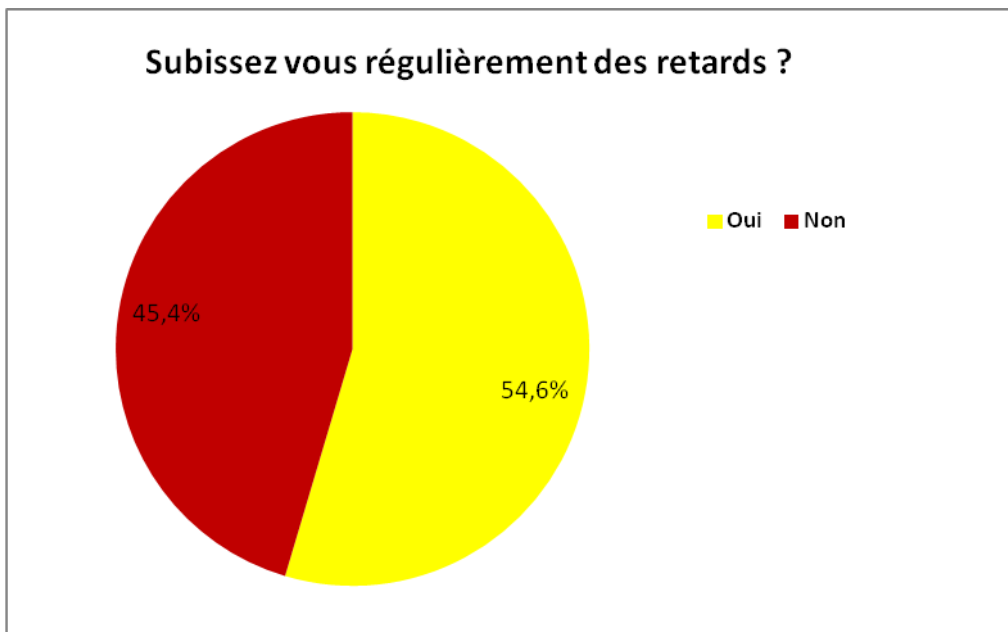
En 2012



En 2011

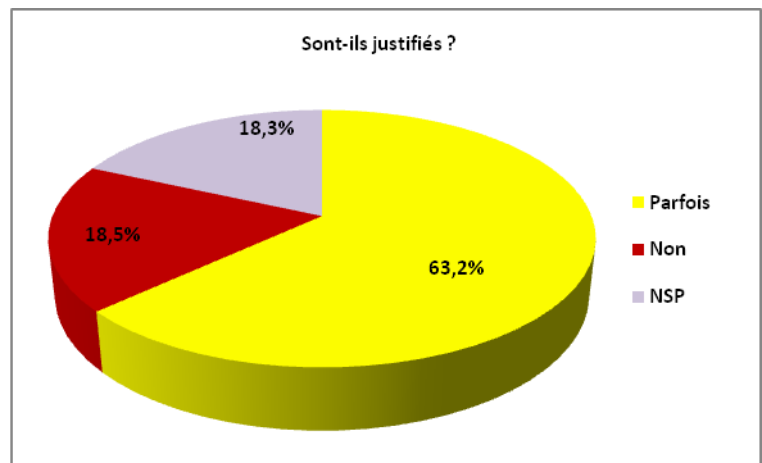
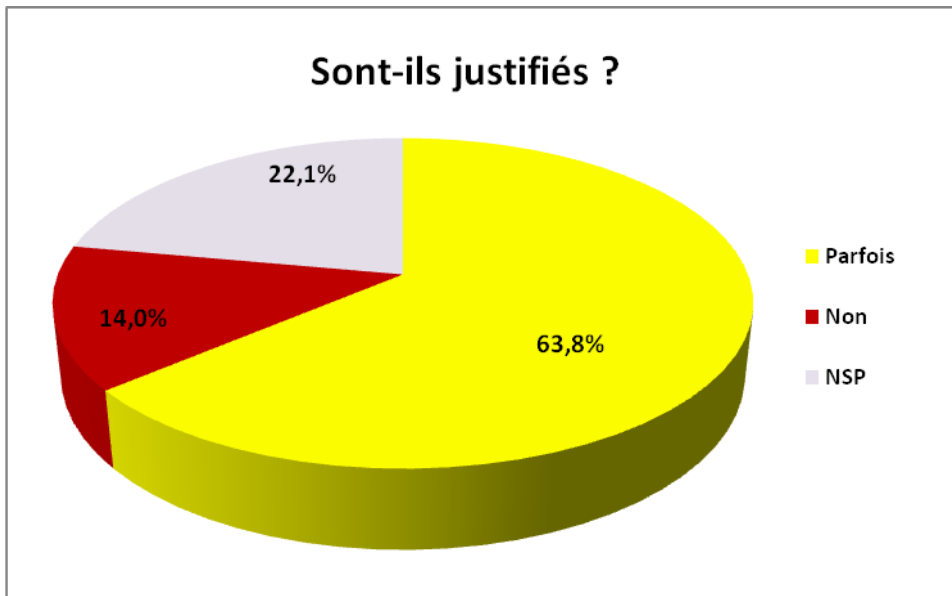
Sur les retards subis

Autre point particulièrement intéressant et préoccupant, celui des retards. Ainsi 54,6% des sondés se plaignent de subir des retards réguliers. Pas d'évolutions satisfaisantes par rapport à l'an dernier sur ce sujet particulièrement sensible.

En 2012**En 2011**Sur la justification des retards

Cependant, seules 14% des personnes interrogées jugent ces retards non justifiés. A noter également une progression du pourcentage de voyageurs jugeant « parfois justifiés » les retards. Cela est peut-être une conséquence positive des efforts engagés sur ce terrain par la SNCF, même si la situation reste insuffisante. On constate ainsi que les usagers, probablement résignés, peuvent comprendre certains retards, si tant est qu'ils soient informés.

### En 2012



**En 2011**

Sur l'information lors des perturbations

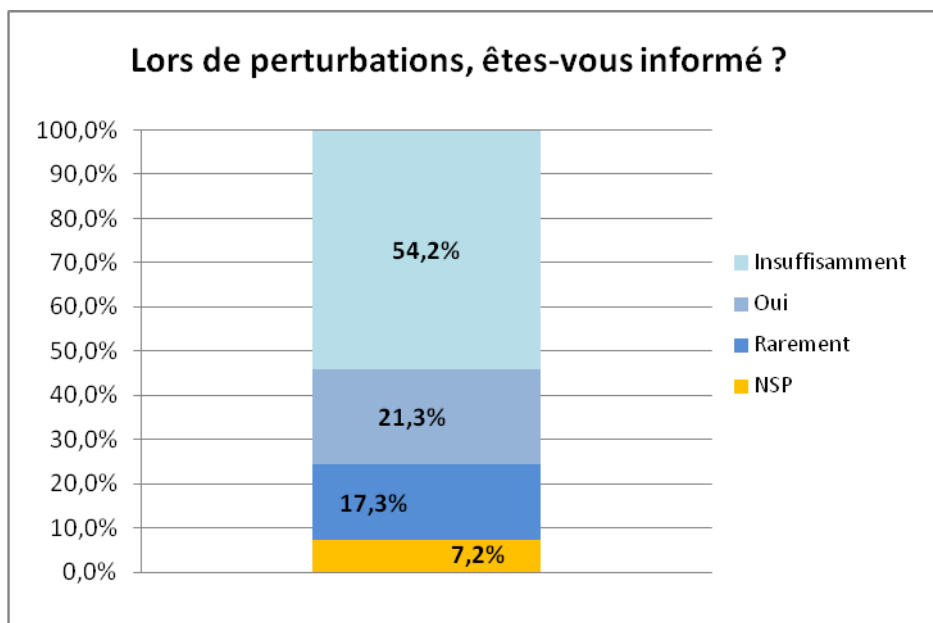


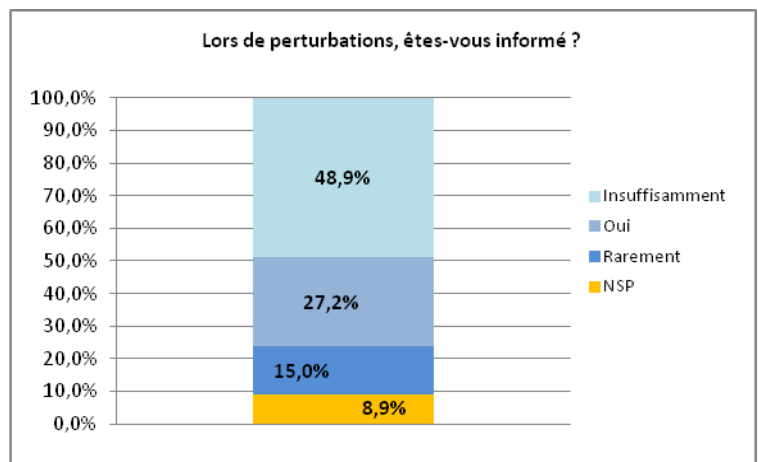
Cette question de l'information des voyageurs en temps réel (et non uniquement en fin de journée au journal télévisé !) est aussi largement montrée du doigt lors des perturbations. 54,2% des consommateurs estiment ainsi être insuffisamment informés, 17,3 % rarement. Seuls 21,3% considèrent être suffisamment informés.

Sur ces questions, on notera une aggravation de la situation par rapport à notre enquête 2011. Il apparaît que sur des perturbations en périodes de crises, le manque d'affichage, d'annonces sonores ou de personnels d'accueil présents sur les quais sont encore le lot de nombreux voyageurs.

Ces derniers mois, des incidents fortement médiatisés relatifs à des voyageurs bloqués pendant plusieurs heures avec une quasi-absence d'informations ont pu influencer sur le sentiment des voyageurs questionnés.

### En 2012

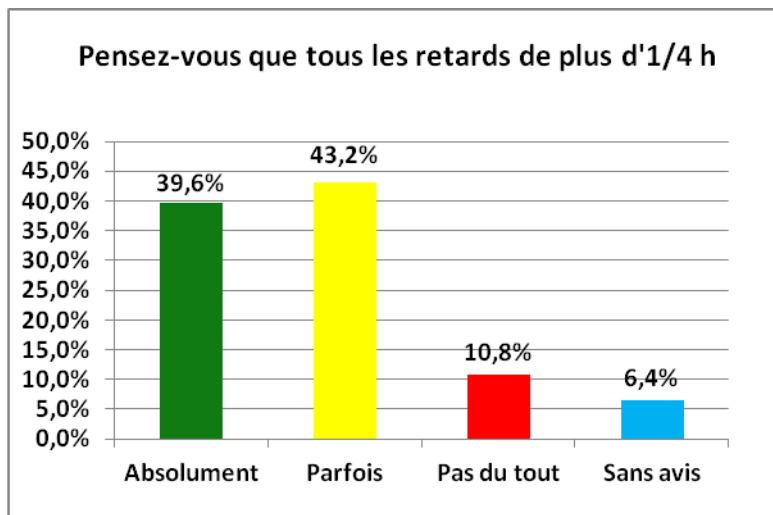




En 2011

Sur les indemnisations

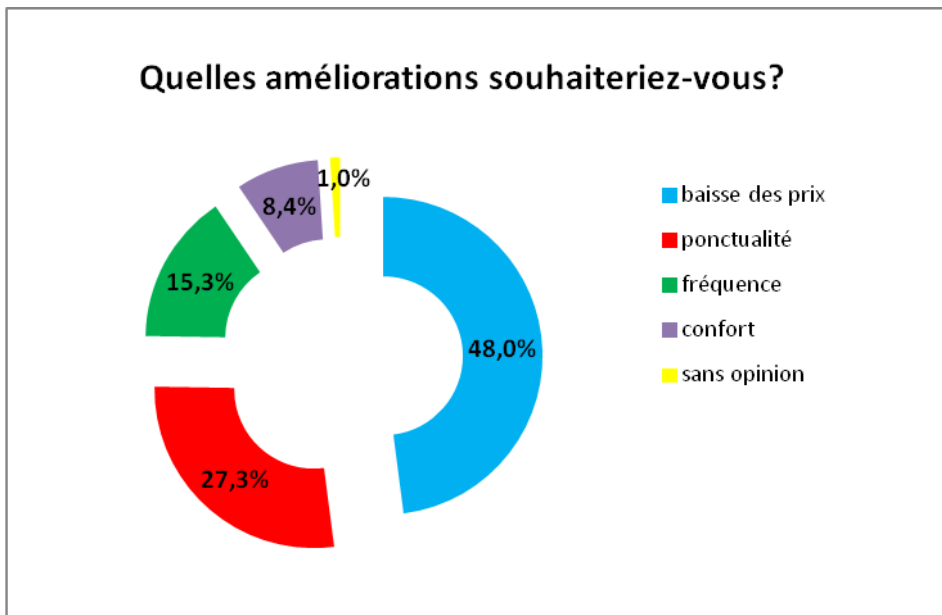
Concernant les indemnisations en cas de retard plus de 82% des sondés souhaitent qu'elles soient possibles (absolument ou parfois), lors d'un retard d'un ¼ d'heure et non plus seulement au-delà de 30 minutes comme cela est actuellement le cas.



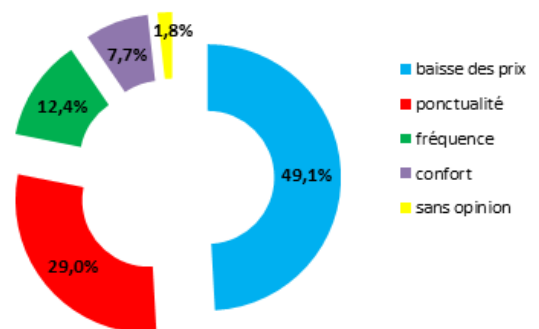
Sur les améliorations à apporter

De manière générale, les améliorations attendues par les voyageurs portent sur une baisse des prix (48%), plus de ponctualité (27,3%), une amélioration des fréquences (15,3%) et du confort (8,4%).

En 2012



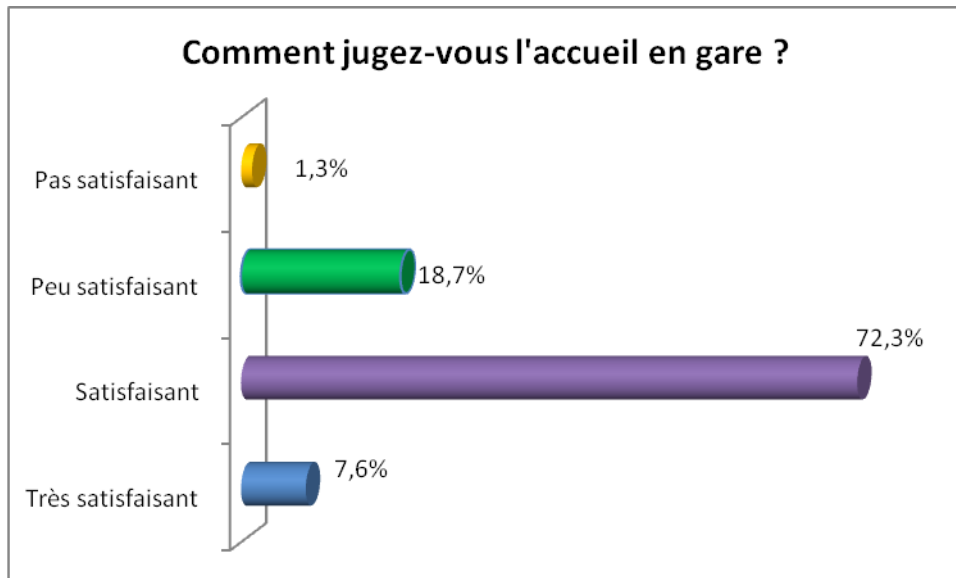
**Quelles améliorations souhaiteriez-vous?**



**En 2011**

Sur l'accueil en gare :

Dans cette nouvelle enquête, l'accueil en gare représente sans nul doute un motif de satisfaction pour la SNCF puisque 80% des usagers se déclarent satisfaits ou très satisfaits par le service.



### Analyses et conclusions

#### Des prix toujours moins attractifs

Il apparaît que les tarifs pratiqués semblent pour une grande majorité des personnes sondées trop élevés. Ce constat n'est pas favorable à rendre le train plus attractif que la voiture. La SNCF n'a-t-elle d'ailleurs pas reconnue elle-même l'inefficacité de sa grille tarifaire à inciter les automobilistes à laisser leur voiture pour le train en écrivant dans son dossier de presse ID BUS (04/07/2012) « que plus de 50% des automobilistes se décident seulement 15 jours avant le départ ». Autant dire que les offres à 3 mois sous conditions ne sont pas adaptées. C'est pourquoi la SNCF remplace ses trains par des bus !!!!!

La CLCV rappelle sur ce point que les tarifs proposés par la SNCF ne lui appartiennent pas, puisqu'ils doivent être homologués par son autorité ministérielle. Plus largement, les choix en matière de politique ferroviaire ne sont pas le fait de la SNCF, entreprise publique, mais bel et bien une prérogative des pouvoirs publics. Nous posons la question de l'adéquation entre la politique tarifaire actuelle et les objectifs de service public définis par le cahier des charges de la SNCF qui stipule que les activités de cette dernière « doivent contribuer à la satisfaction des besoins des usagers dans les conditions économiques et sociales les plus avantageuses pour la collectivité ».

#### Lisibilité des tarifs SNCF : les consommateurs toujours mal aiguillés !

Toujours les mêmes réactions de nombreux usagers : « on n'y comprend plus rien, les tarifs changent sans cesse » « les écarts de prix sont énormes, c'est une véritable loterie ». Inspiré des modèles tarifaires utilisés dans l'aérien, l'objectif de cette nouvelle politique « très commerciale » est clair, remplir les trains coûte que coûte en incitant certains usagers à réserver très tôt (alors que tout le monde n'est pas en mesure d'anticiper un voyage jusqu'à 3 mois avant !) ou à emprunter des trains peu fréquentés (avec des durées de transport souvent plus importantes) moyennant des tarifs attractifs. Objectif atteint semble-t-il, mais à quel prix, avec quelle lisibilité et selon quelle logique politique ?

Cette politique profite aux internautes mobiles, et donc à une minorité de consommateurs, recherchant les « bons plans » plus qu'elle n'incite les consommateurs à laisser leur véhicule. Ces tarifs, peu lisibles pour les non-initiés, profitent moins aux ménages modestes (la grille tarifaire ne comporte pas de réels tarifs sociaux, voire également notre enquête de juillet 2012 qui avait souligné que la carte famille nombreuse était de moins en moins intéressante sur les tarifs proposés 3 mois avant le départ) qu'à certains initiés mobiles. Les tarifs sociaux sont souvent développés par les régions sur les TER, ce qui implique des situations disparates selon les territoires et une certaine opacité.

On rappellera l'étude CLCV réalisée début juillet 2012 faisant ressortir un prix au KM en moyenne supérieur de 25% pour les trains au départ de villes en région par rapport à Paris ainsi que des tarifs kilométriques très variables selon les destinations, et cela sans explications précises.

Les principales améliorations demandées :

**Baisser les tarifs :** Les transports sont le deuxième poste de dépenses des ménages selon l'INSEE. Cette évolution découle largement de l'étalement urbain des 10 dernières années, conséquence de la hausse des prix immobiliers et de la flambée des prix des carburants. Ainsi, le train est devenu souvent une dépense contrainte qui doit rester économiquement accessible pour inciter les automobilistes à l'utiliser.

Les offres low cost, annoncées prochainement, ne peuvent constituer à elles seules une réponse à la cherté des tarifs. Ces offres ne pourront d'ailleurs être acceptables qu'à la condition de ne pas fournir une qualité de service dégradée (gares excentrées, quantité de bagage limitée etc ...).

**Simplifier les grilles tarifaires** pour les rendre accessibles et lisibles

**Accroître la ponctualité** et mettre en place une information systématique et en temps réel des voyageurs pour tout retard ou dysfonctionnement.

**Réformer la grille d'indemnisation de la SNCF** avec notamment :

- une indemnisation en numéraire à compter de tout retard d'1/4 d'heure
- un remboursement intégral du billet au-delà de 3 heures de retard au lieu du remboursement actuel limité à 75% .

### Les demandes de la CLCV

- *afficher clairement les objectifs de la SNCF au regard de sa mission de service public et définir à partir de ces objectifs une politique tarifaire claire, cohérente et transparente (en y associant les associations d'usagers) ;*
- *mettre en place et en informer le public, une politique de tarif social claire, uniforme en plus des systèmes de subvention régionale actuels trop souvent confidentiel pour le grand public ;*
- *Simplifier la grille tarifaire afin de permettre une meilleure lisibilité ;*
- *Permettre à tous les voyageurs, et pas juste aux internautes, de pouvoir bénéficier des tarifs attractif (mission de conseil sur les tarifs au bénéfice des usagers). Pour cela développer une présentation des offres permettant à l'ensemble des usagers de comparer les tarifs proposés sur la période de déplacement envisagée quel que soit leur mode de consultation. A cette fin, prévoir notamment en gare des écrans de comparaison tarifaire ;*
- *Indiquer sur les billets le prix/kilomètre et le prix médian hors cartes d'abonnement ;*
- *Indiquer sur les billets le montant du péage acquitté par le voyageur en euros et en pourcentage du prix du billet ;*
- *Mettre en place une information fiable, systématique et en temps réel des voyageurs à chaque retard ou perturbation (par affichage, annonce sonore, présence de personnel sur les quais, alertes SMS et smartphone) ;*
- *Mettre en place un système d'indemnisation lisible, clair, transparent par la SNCF pour tout type de trajet avec la possibilité dans tous les cas pour le consommateur de choisir entre un remboursement et des bons de voyage. Mettre également en place un traitement individuel des dossiers pour le dédommagement particulier des préjudices subis (absence à un entretien, un examen, vacances annulées, vol manqué etc.)*
- *Reprise par l'Etat de la dette transférée sur RFF lors de la création de l'établissement public en 1997.*



**ANNEXE : Liste des lignes objet de l'enquête**

AGDE-PARIS  
ANCY SUR MOSELLE-METZ  
ANGOULEME-PARIS  
BAYONNE-LORIENT  
BESANCON  
BETHUNE-LILLE FLANDRES  
BEZIERS-PARIS  
BEZIERS-PARIS GARE DE LYON  
BORDEAUX-PARIS  
BOULOGNE-LILLE-PARIS  
BREST-PARIS  
CALAIS FRETHUN-PARIS NORD  
CHALON SUR SAONE- PARIS  
CHAUMONT-VALENCIENNES  
CHAUNY-PARIS  
COLLIOURE-PARIS  
COMPIEGNE-PARIS  
CREIL-PARIS  
CREIL-PARIS NORD  
DUNKERQUE- LILLE- PARIS  
DUNKERQUE-LILLE  
DUNKERQUE-PARIS NORD  
FORBACH-METZ  
GRANVILLE-LYON  
GRANVILLE-PARIS  
GRANVILLE-PARIS VAUGIRARD  
LE HAVRE-PARIS  
LENS-LILLE  
LILLE-DUNKERQUE  
LILLE-MONTPELLIER  
LILLE-NANTES/NANTES-LILLE  
LILLE-PARIS  
LILLE-PARIS/PARIS-LILLE  
LONGWY-METZ-PARIS  
LONGWY-METZ-PARIS EST  
LYON-NEVERS/NEVERS-LYON  
LYON-VALENCE  
MACHECOUL-NANTES  
MARSEILLE 13  
MARSEILLE-PARIS  
MARSEILLE-PARIS GARE DE LYON

METZ-LENS (VIA PARIS EST)  
METZ-PARIS  
METZ-ST OMER  
MONTPARNASSE-TARBES  
MONTPELLIER-PARIS  
NANTES-ANGERS  
NANTES-LILLE  
NANTES-ORLEANS/NANTES-PARIS  
NANTES-PARIS  
NANTES-PARIS/NANTES LE CROISIC  
NANTES-PARIS/NANTES-STRASBOURG  
NANTES-PARIS/VANNES-ANGERS  
NANTES-RENNES  
NIMES-GARE DE LYON  
NIMES-PARIS  
NIMES-PARIS GARE DE LYON  
NOGENT-PARIS BERCY  
OISSEL-MARSEILLE  
OISSEL-PARIS  
ORANGE-PARIS  
ORANGE-PARIS TGV  
PARIS EST-METZ  
PARIS EST-MEUSE TGV  
PARIS NORD-PONT STE MAYENNE  
PARIS NORD-TERGNIER  
PARIS-AGEN  
PARIS-ARRAS  
PARIS-BETHUNE  
PARIS-BORDEAUX  
PARIS-BORDEAUX TGV  
PARIS-COMPIEGNE  
PARIS-CREIL  
PARIS-DAX  
PARIS-DUNKERQUE  
PARIS-FORBACH  
PARIS-LE HAVRE  
PARIS-LENS  
PARIS-LILLE  
PARIS-METZ  
PARIS-METZ-LONGWY  
PARIS-MEUSE TGV  
PARIS-NANTES  
PARIS-NIMES  
PARIS-PAU

PARIS-ROUEN  
PARIS-ST ETIENNE/PARIS-CREIL/PARIS ST RAPHAEL  
PARIS-ST PALAIS  
PARIS-TARBES  
PARIS-TARBES TGV  
PARIS-TERGNIER  
PARIS-VAL DE REUIL  
PAU-BORDEAUX  
PAU-LILLE  
PERPIGNAN-GARE DE LYON/LILLE-OSTENDE  
PERPIGNAN-PARIS  
PERPIGNAN-PARIS GARE DE LYON  
PONT STE MAXENCE-PARIS  
PONTARLIER-TOULOUSE  
PONTCHATEAU-NANTES/NANTES-PARIS  
REGION PAYS DE LA LOIRE  
RENNES-NANTES  
RODEZ-PARIS  
ROUBAIX-ACHICOURT  
ROUEN-PARIS  
ROUEN-PARIS ST LAZARE  
ROUEN-PARIS-METZ  
ROUEN-PONT VIA PARIS NORD  
ROUEN-TOULON  
SAINTES-ANGOULEME-PARIS  
SAINTES-PARIS MONTPARNASSE  
ST LAZARE-ROUEN  
ST PIERRE DES CORPS-PARIS  
STRASBOURG-LILLE  
TARBES-ARMENTIERES  
TARBES-PARIS  
TARBES-PARIS MONTPARNASSE  
TGV BORDEAUX  
TGV PARIS-PAU  
TGV PARIS-TARBES  
TGV TARBES  
TOULON-PARIS  
TOURS-AUSTERLITZ  
TOURS-BLOIS  
TOURS-CLERMONT FERRAND  
TOURS-PARIS  
TOURS-PARIS MONTPARNASSE  
TOURS-SAUMUR  
VALENCE VILLE-PARIS

VALENCE VILLE-ST EXUPERY  
VALENCE-LYON ST EXUPERY  
VALENCE-MARSEILLE  
VALENCE-PARIS  
VALENCE-PARIS LYON  
VALENCE-PARIS-LILLE  
VALENCE-PEAGE DE ROUSSILLON  
VIRE-PARIS