

Septembre 2014

Enquête CLCV

**Les consommateurs jugent
leurs transports en commun**



Qu'on les utilise pour aller travailler ou pour ses loisirs, les transports en commun sont indispensables pour beaucoup de consommateurs.

Mais que pensent les usagers de leurs transports en commun ?

Pour la 4^{ème} année consécutive, nous sommes allés à leur rencontre pour recueillir leur opinion à la fois sur le coût des transports (niveau des tarifs, clarté) mais également sur la qualité du service rendu (ponctualité, information et indemnisation en cas de retard).

Nous avons interrogés des consommateurs, en situation dans les transports en commun, qu'il s'agisse de trajets quotidiens ou non.

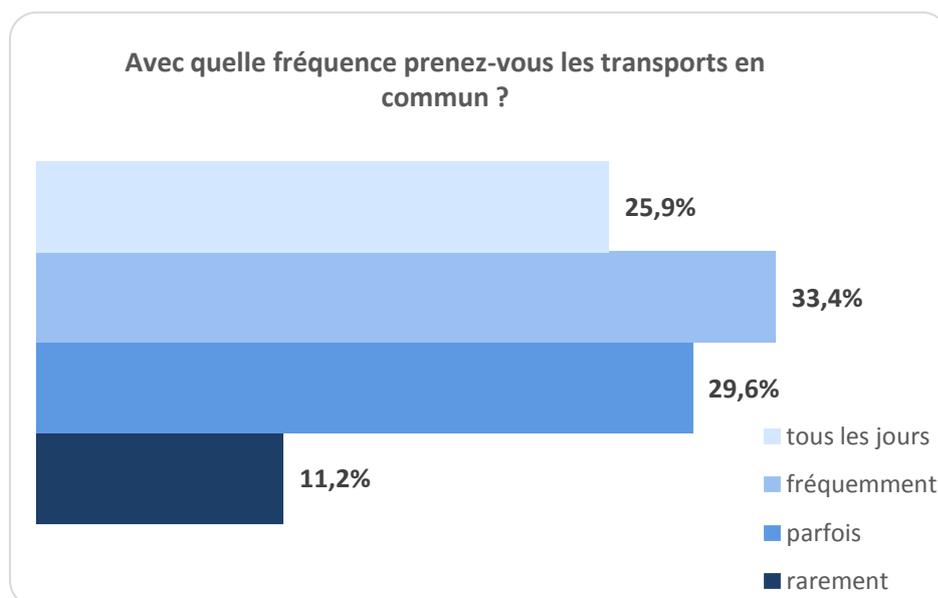
Les 802 réponses obtenues nous permettent de dégager un ressenti mais également, l'enquête ayant été réalisée dans des conditions assez proches que les années précédentes, de mesurer l'évolution du jugement des voyageurs.

La méthodologie de notre enquête :

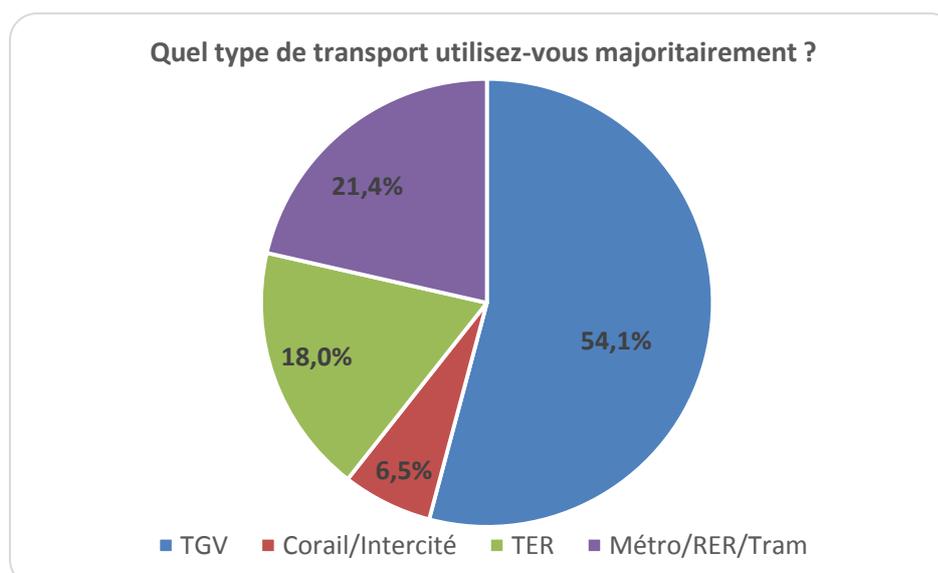
Au cours du 1^{er} semestre 2014, les bénévoles de la CLCV ont interrogé les voyageurs en face à face durant leurs déplacements en transport en commun (TGV, Corail/ Intercité, TER, Métro/RER/Tram).

802 réponses ont ainsi été recueillies.

Les personnes enquêtées nous indiquent à 59,3% voyager « tous les jours » ou « fréquemment » par les transports en commun. Nos répondants sont donc surtout des d'habitues des transports.



On constate également que, parmi les personnes interrogées, les déplacements en TGV sont majoritaires (54,1%), suivis de près par les Métro/RER/Tram (21,4%).



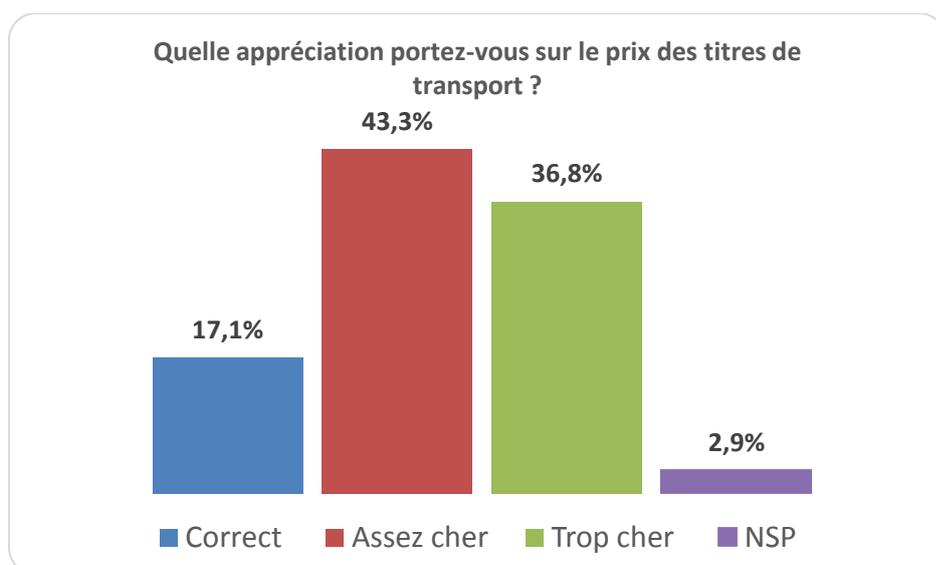
Avec 802 questionnaires, notre enquête présente une marge d'erreur très relative. Nombre de nos résultats sont bien tranchés et ne sont donc pas affectés par la marge d'erreur.

L'opinion des consommateurs interrogés :

Le prix des transports

Le niveau de prix des transports en commun est un sujet d'insatisfaction important des consommateurs.

Le sentiment de cherté du titre de transport semble largement partagé par nos répondants qui l'estiment « Assez cher » ou « trop chers » à 80,1%. En 2013, les personnes interrogées estimaient le prix de leurs titres de transport « cher » ou « trop cher » à 82,8%, on note donc une stabilité du sentiment des voyageurs sur ce point.



Ce sentiment de cherté, qui persiste malgré tout, reste en contradiction avec les politiques urbaines qui veulent nous inciter à privilégier les modes de déplacement non polluant.

L'information tarifaire est pointée du doigt comme étant insuffisante par les voyageurs interrogés qui l'estiment :

- « opaque » à 19,5% (29% en 2013)
- « insuffisante » à 41,2% (37,2% en 2013)
- « claire » à 29,1% (22,5% en 2013)

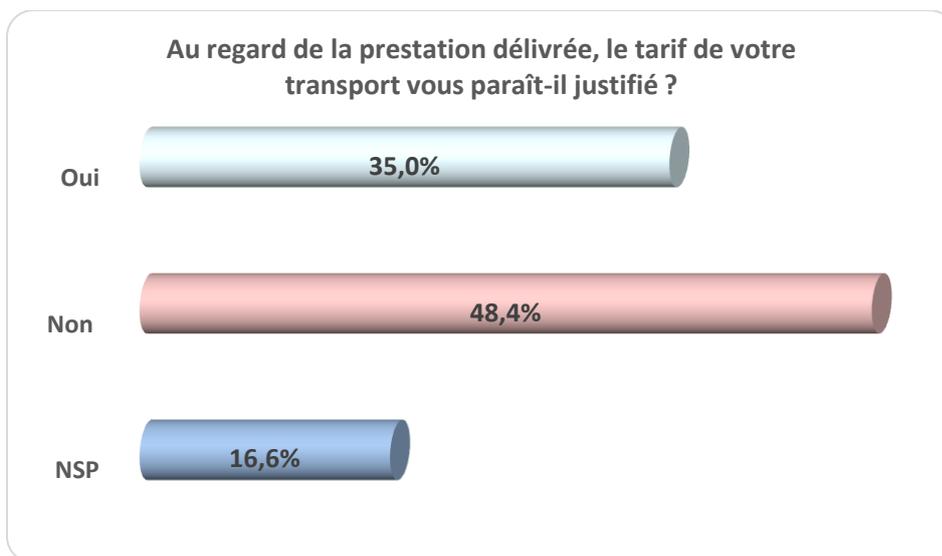
(Nsp : 10,2%)

Le sentiment de ne pas toujours voyager au meilleur tarif est en grande partie dû à la jungle tarifaire à laquelle les voyageurs sont souvent confrontés.

A la SNCF, il est ainsi possible d'acheter une même place à un tarif très variable selon les circonstances. On constate souvent une hausse substantielle du tarif au fur et à mesure qu'on se rapproche de la date du voyage (cf. enquête CLCV tarifs SNCF vacances d'hiver 1er et 2 mars 2013).

Pour avoir le meilleur tarif possible, un voyageur est donc censé acheter son billet le plus en avance possible (jusqu'à 3 mois). Mais, il s'agit en réalité pour lui d'un véritable risque car lesdits billets ne sont souvent pas remboursables.

Nous avons également demandé à notre panel si, au regard de la prestation délivrée, le tarif de leur transport leur paraissait justifié.



48,4% des répondants estime que les tarifs ne sont pas justifiés au regard des critères de confort, de propreté et de régularité.

En 2013, 51% du panel estimait les tarifs de leurs transports « trop chers » par rapport aux critères de confort, propreté et régularité. On note donc ici une stabilité de la perception des voyageurs.

Les retards subis

Pouvoir partir et arriver aux heures prévues est l'exigence minimum qu'un voyageur est en droit d'avoir. C'est pourtant bien cette régularité qui fait trop souvent défaut comme s'en font régulièrement échos les médias.

A la question « *subissez-vous souvent des retards* », 40,13% des personnes interrogées répondent « *oui* ».

Il suffit de se rendre sur le site de **l'Autorité de la qualité de service dans les transports** pour prendre toute la mesure des retards subis.

- ✚ Comme l'illustre le schéma en annexe 1, les lignes RER de la région parisienne connaissent un manque de régularité constant et certaines lignes se révèlent bien pires que d'autres. Les usagers apprécieront leur chance ou leur malchance.

- ✚ Les lignes de TGV connaissent également des retards fréquents aussi bien au départ qu'à l'arrivée. On constate ainsi que de juillet 2013 à juin 2014 :
 - Le retard moyen au départ des TGV a culminé à quasiment 24 minutes en juillet 2013 pour descendre à 15 minutes en février 2014 (annexe 2);

 - Le retard moyen à l'arrivée des TGV a dépassé les 40 minutes en juillet 2013 pour descendre à 25 minutes en février 2014 (annexe 3) ;

L'information des perturbations

Quoi du plus contrariant que de découvrir en arrivant sur le quai que le train sur lequel on comptait pour aller travailler est supprimé ? Ou de devoir attendre le journal télévisé du soir pour connaître le détail des dysfonctionnements qu'on dû subir durant la journée ?

Ce sont encore une fois des carences dans l'information du voyageur en temps réel qui sont dénoncées par notre enquête.

Lorsqu'on demande à notre panel, si en situation perturbée, il est informé en temps réel :

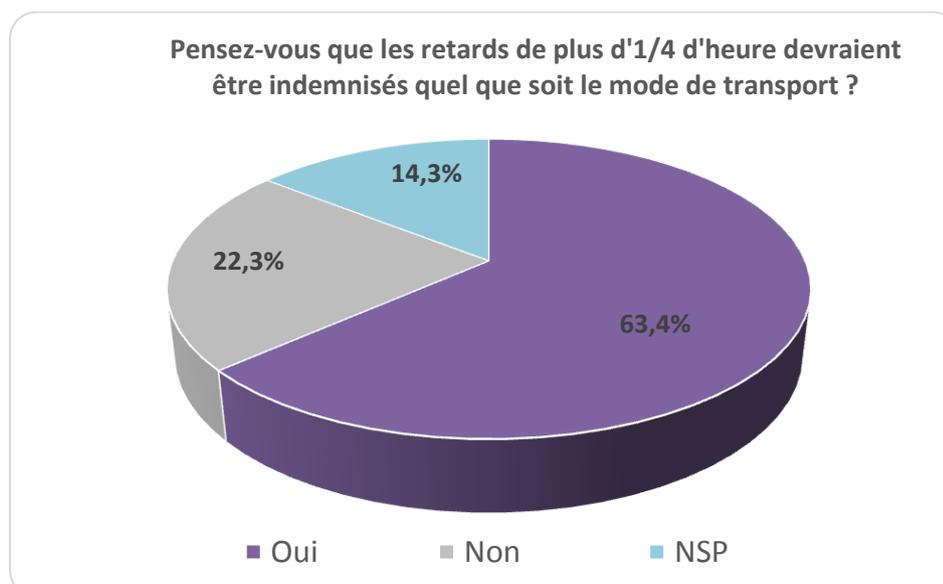
- 48,83% répondent « oui »
- 19,56% « non »
- 31,61% « pas suffisamment ».

L'information mise en place en situations perturbées (affichage, annonces sonores etc ...) semble convenir à près de la moitié des voyageurs qui sont alors en mesure d'anticiper et de prévenir de leur retard. Si le résultat est encourageant pour les transporteurs, il reste à améliorer.

Les mécanismes d'information des perturbations mis en place par les transporteurs sont connus par 45,63% des personnes interrogées ce qui est cohérent avec le résultat de la question précédente. Les transporteurs doivent améliorer ce niveau de connaissance en renforçant leur communication sur l'information disponible à distance via les sites internet et les applications smartphone.

L'indemnisation des retards

S'agissant de l'indemnisation en cas de retard, 63,4% des personnes interrogées souhaiteraient qu'elle soit prévue dès 15 minutes de retard.



On rappellera que le principe d'une indemnisation des voyageurs en cas de retard est aujourd'hui très loin d'être une règle générale.

- + Les retards des TER, Métro, RER et tram ne donnent la plupart du temps pas lieu à compensation de la part du transporteur.

La récente grève SNCF de juin 2014 contre la réforme ferroviaire a néanmoins été une exception à la règle.

Les usagers franciliens des RER/transilien et les abonnés TER ont reçu une compensation au prorata du prix de leur titre de transport. S'agissant d'une grève très suivie qui a duré 15 jours, l'indemnisation accordée est un minimum face au préjudice causé aux salariés qui tentaient de se rendre au travail et aux lycéens qui tentaient d'aller passer les épreuves du baccalauréat.

Compte tenu de l'importance que revêtent ces modes de transport dans la vie des consommateurs, le principe d'une absence de compensation en cas de retard est inacceptable.

- + La garantie ponctualité de la SNCF s'applique sur demande pour les retards, à partir de 30 minutes, des trains TGV et Intercité. La compensation proposée est alors la suivante :
 - 25% du prix du billet dès 30 minutes
 - 50% du prix du billet dès 2h de retard
 - 75% du prix du billet au-delà de 3h de retard

Non seulement les montants appliqués sont insuffisants, un retard de plus de 3h devrait donner lieu à un remboursement complet, mais les conditions pour obtenir une indemnisation sont très restrictives :

- les voyageurs lésés doivent faire une demande d'indemnisation par courrier sous 45 jours.
- l'indemnisation ne sera due que pour un retard imputable à la SNCF. De trop nombreuses causes de retard priveront donc le voyageur de son droit à indemnisation au mépris du préjudice subi (ex : présence de personnes sur les voies).

Un voyageur qui n'a pas de billet sera verbalisé sans aucune hésitation. On ne peut que regretter que lorsque c'est le transporteur qui ne respecte pas ses engagements, il soit si compliqué pour le voyageur d'obtenir la juste compensation de son préjudice.

Au-delà d'un dédommagement systématique en cas de retards/dysfonctionnements, nous réclamons la prise en charge des préjudices particuliers qui découlent de ces manques de ponctualité (réunion manquée, vacances annulées ...)

Sur les améliorations à apporter

Lorsqu'on interroge les voyageurs sur les améliorations attendues, la priorité numéro 1 pour notre panel est :

- « la baisse des prix » pour 54,83%
- « La ponctualité » pour 20,56%
- « La fréquence » pour 10,12%
- « La transparence des tarifs » pour 9,35%
- « le confort » pour 5,14%

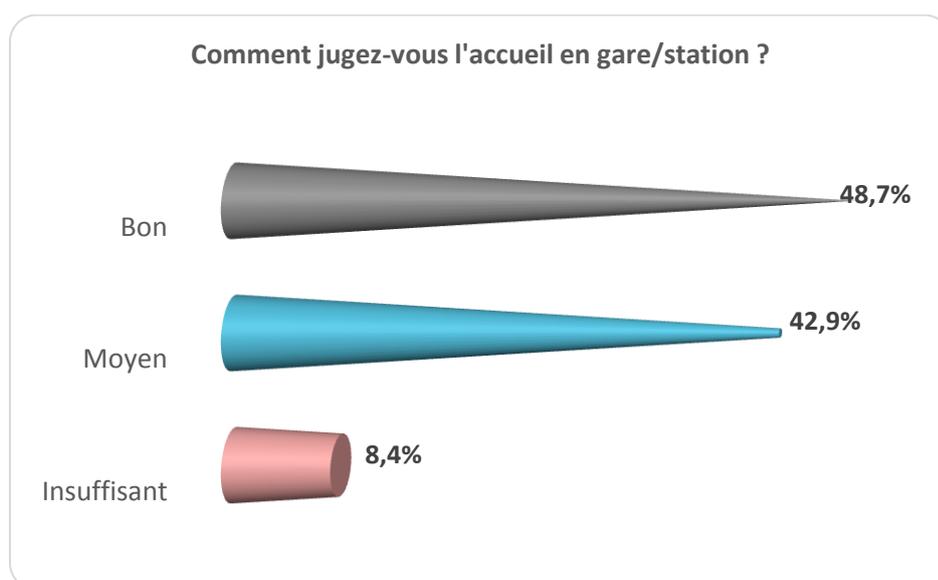
Sur la question des tarifs, on rappellera les déclarations du président de la SNCF en juin 2014. Confrontée à une diminution de la fréquentation de ses TGV, la SNCF réfléchit à lancer des trains moins coûteux afin de pouvoir proposer des tarifs moins élevés aux passagers.

Différentes pistes seraient à l'étude comme davantage de places par rames ou la suppression du bar. Si la baisse des tarifs est une attente forte des consommateurs, les pistes d'économie de la SNCF ne doivent certainement pas passer par une baisse de la qualité du service rendu.

Enfin, s'agissant des voyages qui comprennent des correspondances, 53,70% de notre panel estime qu'elles sont assurées de manière satisfaisante.

L'accueil en gare/station

L'accueil en gare ou en station semble être un point de satisfaction dégagé par notre enquête.



Les personnes enquêtées déclarent trouver cet accueil « bon » à 48,7% et « moyen » à 42,9%.

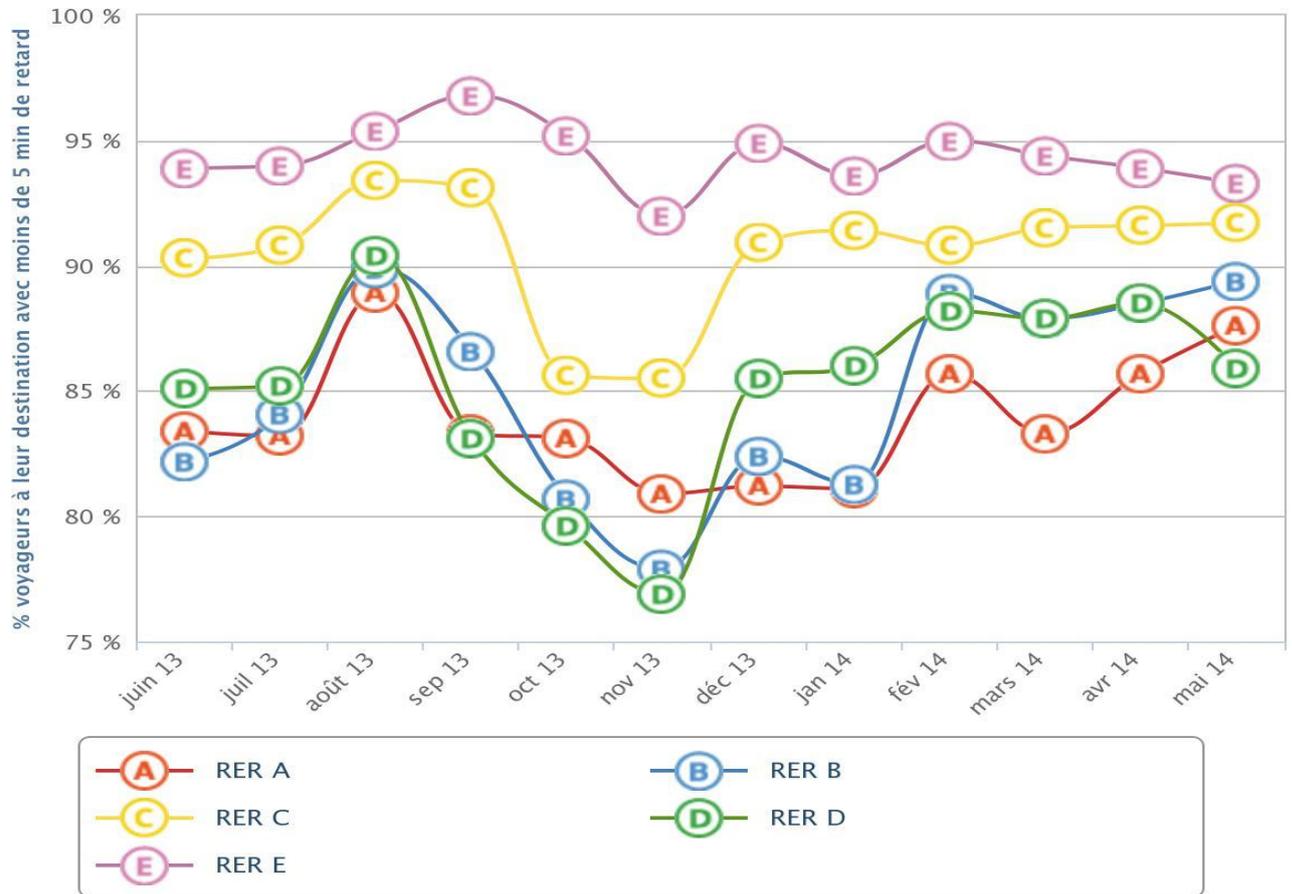
Même s'il est perfectible, le résultat est plutôt un point positif pour les transporteurs dont les efforts faits notamment par la présence de personnel en gare/station semblent porter leurs fruits.

Annexe 1



Ponctualité des lignes RER

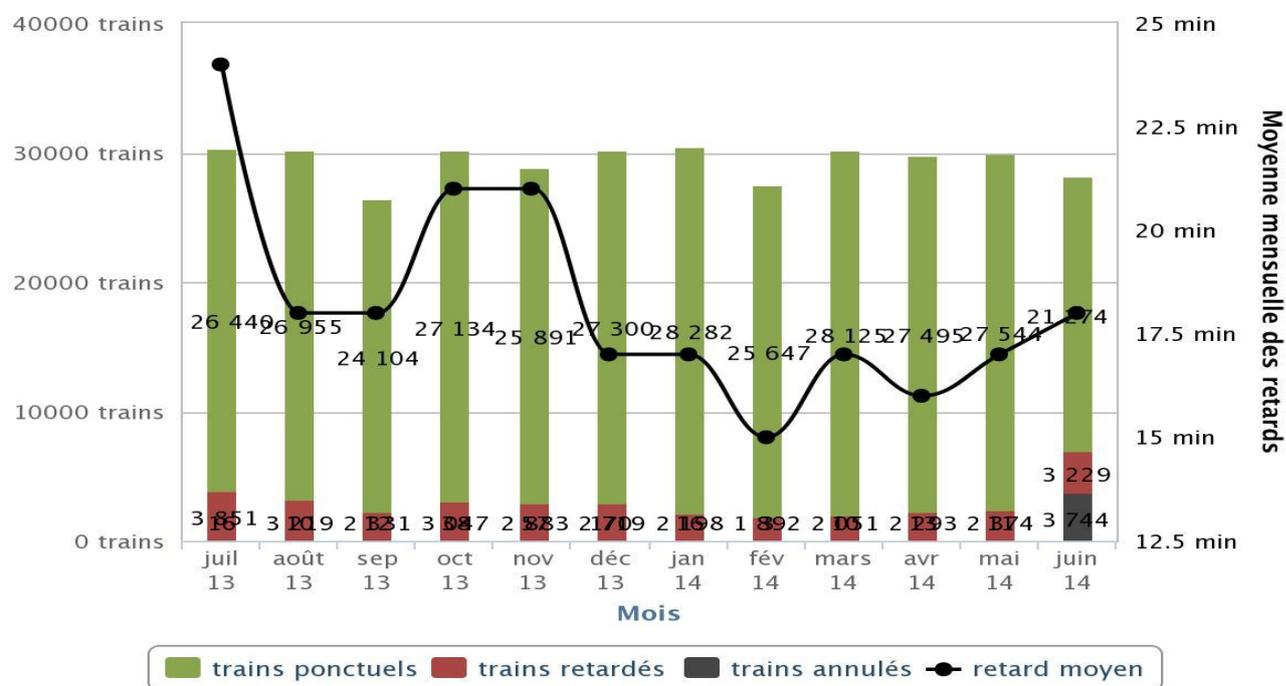
D'après les indicateurs fournis par le STIF



Annexe 2



Service TGV Régularité et ponctualité des trains au départ



Annexe 3



Service TGV Ponctualité des trains à l'arrivée

