

Septembre 2015

Enquête CLCV

Coût et qualité des services de transports en commun



Parce que des millions de voyageurs les utilisent chaque jour pour aller travailler ou pour leurs loisirs, les transports en commun constituent une préoccupation importante pour beaucoup de consommateurs.

Les transports en commun font régulièrement la une de l'actualité notamment pour les retards spectaculaires subis par les passagers d'un train.

Mais les usagers en eux-mêmes ont assez peu la parole. Que pensent-ils des moyens de transport qu'ils empruntent régulièrement ?

Pour la 5^{ème} année consécutive, nos enquêteurs bénévoles sont allés interroger les voyageurs, en situation dans les transports en commun utilisés, qu'il s'agisse de trajets quotidiens ou non.

Comme les années précédentes, nous avons voulu recueillir leur opinion sur le coût et sur la qualité du service rendu.

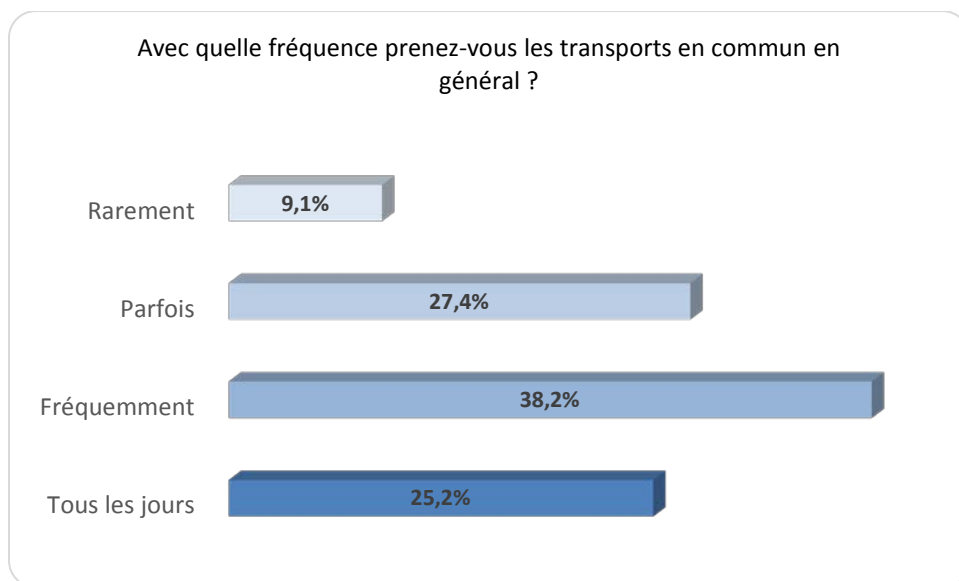
Les 824 questionnaires obtenus nous permettent de dégager un instantané intéressant mais également de mesurer l'évolution du jugement des voyageurs, l'enquête ayant été réalisée dans des conditions assez proches de celles des années précédentes.

La méthodologie de l'enquête

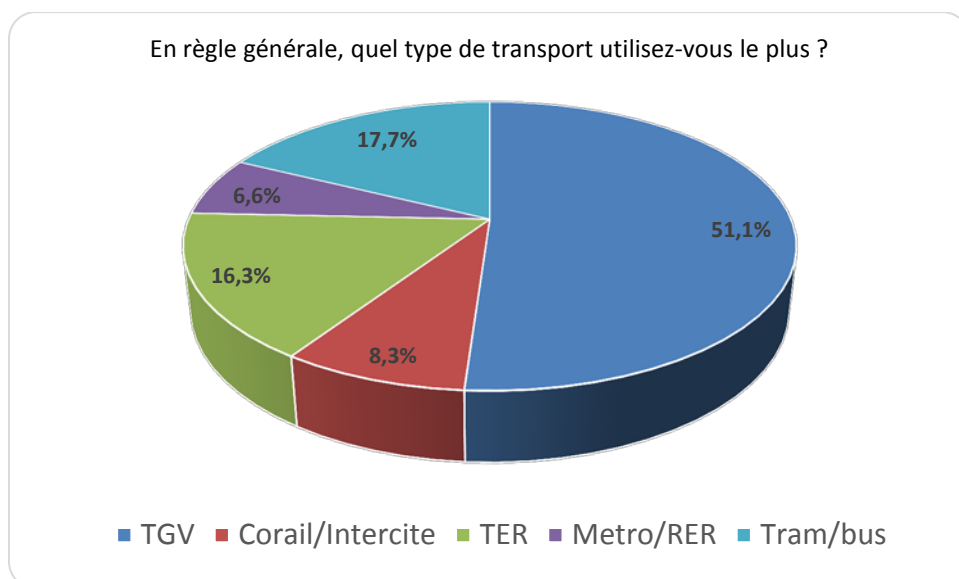
Au cours du 1^{er} semestre 2015, nos militants bénévoles ont interrogé les voyageurs durant leurs différents déplacements en transport en commun (TGV, Corail/Intercité, TER, Métro/RER, Tram/bus).

824 réponses ont ainsi été obtenues

63,4 % des personnes interrogées déclarent utiliser les transports en commun « tous les jours » ou « fréquemment ». Les personnes ayant répondu à nos questions sont donc des utilisateurs réguliers des transports en commun.



Parmi nos répondants, une majorité d'utilisateurs du TGV (51,1 %), puis du Tram/bus (17,7 %).



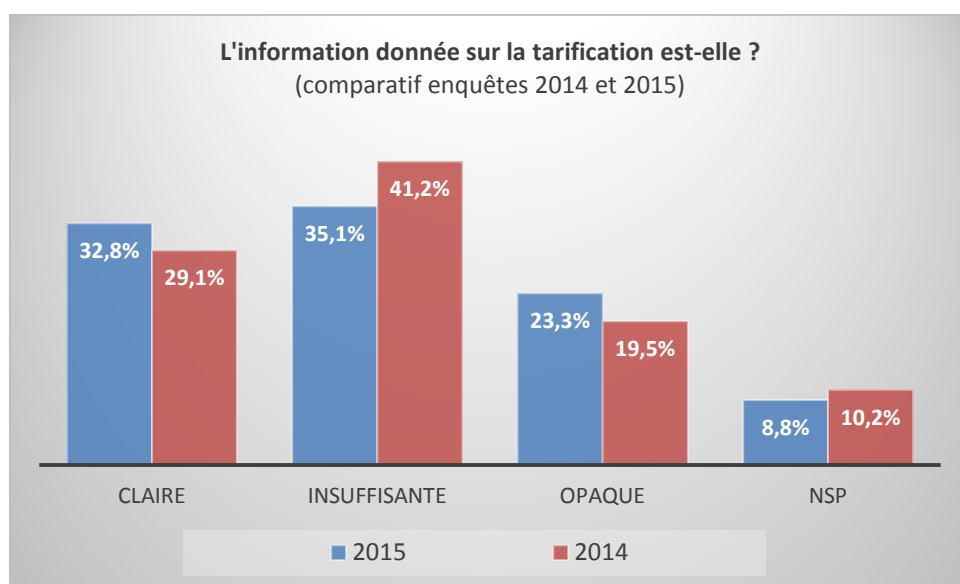
L'opinion des consommateurs interrogés

Le prix des transports

Le tarif des transports en commun reste un sujet d'insatisfaction important des consommateurs.

Le sentiment de cherté semble largement partagé par les voyageurs interrogés qui l'estiment « cher » ou « trop cher » à 69,1 %. En 2014, les personnes interrogées jugeaient le prix de leurs titres de transport « assez cher » ou « trop cher » à 80,1 %, on note donc une amélioration relative de l'opinion des voyageurs sur ce point.

Même si on peut noter, ici aussi, une amélioration relative de l'opinion des voyageurs, l'information tarifaire est estimée comme étant insuffisante ou opaque par 58,4 % des personnes interrogées.

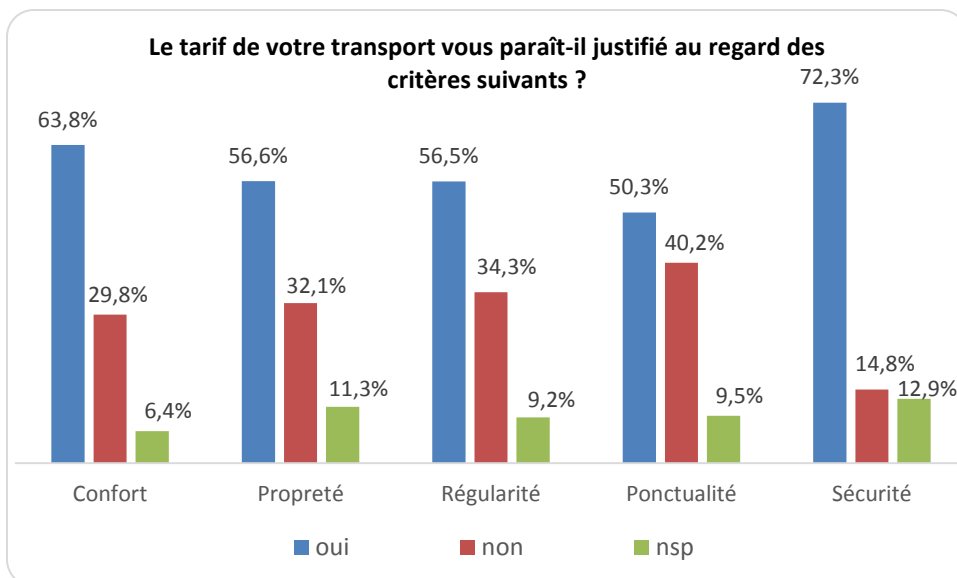


Comme dans nos enquêtes précédentes, le sentiment de ne pas toujours voyager au meilleur tarif est ressenti par plus de la moitié des personnes interrogées.

La SNCF pratique une politique tarifaire très variée, qui peut conduire à acheter une même place à des tarifs variables selon la date d'achat ou les droits du voyageur de pouvoir changer d'avis.

A titre d'illustration, un billet Prem's permettra d'accéder à un tarif très intéressant à condition de l'acheter jusqu'à 3 mois à l'avance en renonçant souvent à une possibilité d'échange et/ou de remboursement. Accéder au meilleur prix nécessite pour le voyageur d'avoir une parfaite maîtrise de son emploi du temps.

Nous avons demandé à notre panel si, au regard de la prestation délivrée, le tarif de leurs transports leur paraissait justifié. Nous avons cette année décidé d'affiner la question en détaillant selon 5 critères essentiels.



Lorsqu'ils empruntent des transports en commun, la sécurité semble être particulièrement appréciée par les voyageurs. A l'inverse, seules 50,3 % des personnes interrogées estiment le tarif de leur transport justifié au regard de la ponctualité.

L'information lors de perturbations

En cas de perturbations dans les transports qu'il emprunte, un voyageur a besoin de pouvoir réagir rapidement en décidant, par exemple, de reporter ou d'adapter son trajet en conséquence.

On mesure donc toute l'importance de l'information délivrée sur l'ampleur des perturbations et sur la nécessité que cette information soit donnée le plus en amont possible.

En situation perturbée, notre panel estime à 48,8 % être informé en temps réel soit près de la moitié des répondants.

Si ce résultat est encourageant, l'utilité pour le voyageur de l'information délivrée s'avère toute relative. En effet, l'information donnée en situation perturbée ne permet qu'à 39,1 % du panel de s'organiser pour continuer son voyage.

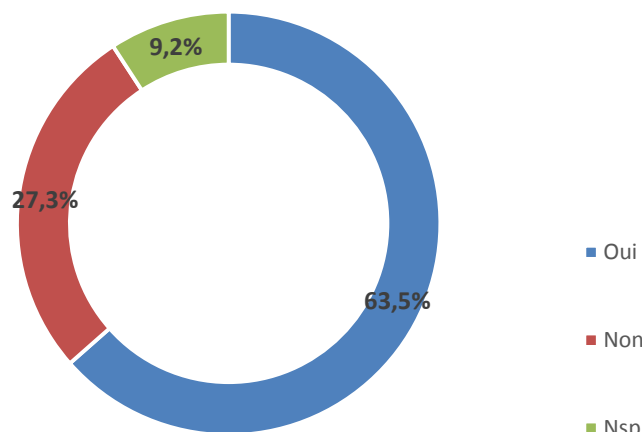
Les transporteurs doivent travailler à la délivrance d'une information le plus en amont possible notamment via les multiples canaux modernes afin de permettre aux voyageurs d'anticiper effectivement les perturbations et de limiter les retards subis.

L'indemnisation des retards

A la question « *subissez-vous souvent des retards ?* », 43,7 % des personnes interrogées répondent « *oui* » (elles étaient 40,13 % en 2014).

63,5 % des personnes interrogées estiment que les retards de plus de 15 minutes devraient être indemnisés.

Pensez-vous que les retards de plus d'1/4 h devraient être indemnisés quel que soit le mode de transport ?



Nous sommes ici face à une demande constante des consommateurs : ils étaient 63,4 % à réclamer cette indemnisation dans notre enquête de 2014. Le principe d'une indemnisation des voyageurs en cas de retard est aujourd'hui limité à la fois à certains types de transports et à un certain type de retard.

- Les utilisateurs des TER, Métro, RER et tram ne bénéficient pas d'un principe général d'indemnisation des retard subis. Des compensations peuvent être attribuées au cas par cas lors de phénomènes de grande ampleur, comme, par exemple, des grèves qui s'éternisent.

L'absence d'un principe de compensation en cas de retard est inacceptable compte tenu de la fréquentation de ces modes de transport.

- Les utilisateurs des trains TGV et Intercités semblent avoir plus de chance puisqu'ils bénéficient de la garantie ponctualité de la SNCF. Une compensation calculée en pourcentage du prix du billet est alors prévue à partir de 30 minutes de retard (25 %). La compensation est de 50 % dès 2h de retard et de 75 % au-delà de 3h de retard

On peut remarquer que même au-delà d'un retard de 3h, ce qui constitue pourtant un manquement conséquent de la part du transporteur, le voyageur ne peut pas prétendre au remboursement intégral de son billet ce qui n'est pas normal.

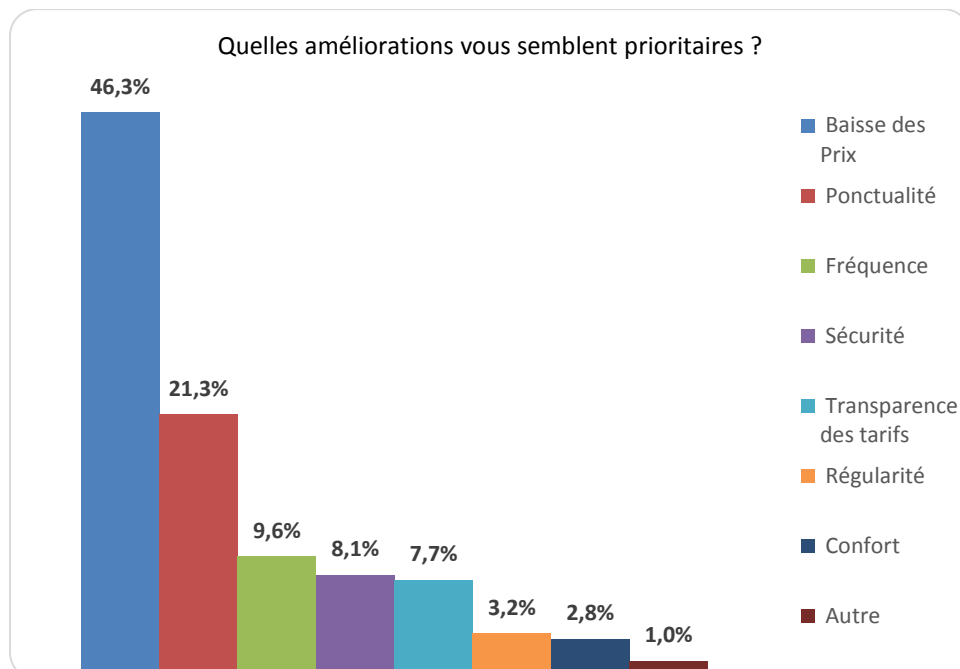
Le voyageur ne sera indemnisé du retard qu'à la condition qu'il soit imputable à la SNCF. De nombreuses causes de retard privent donc le voyageur de tout droit à indemnisation alors que le préjudice subi reste lui bien réel.

On ne peut que regretter que lorsque le professionnel ne respecte pas le contrat de transport passé avec le voyageur, obtenir une indemnisation soit si compliqué. Un voyageur qui ne respecte pas ce contrat de transport sera quant à lui sanctionné systématiquement.

Nous réclamons l'instauration d'un principe d'indemnisation systématique de tous les voyageurs en cas de retards/dysfonctionnements ainsi que la prise en charge des préjudices particuliers qui en découlent.

Sur les améliorations à apporter

La baisse des prix, la ponctualité et la fréquence sont les trois premières priorités citées par notre panel. Ces trois points arrivaient déjà en tête lors de notre enquête de 2014, ce qui montre que peu de progrès ont été perçus par les voyageurs.



Sur la question des tarifs, on rappellera la mise en place par la SNCF de OUIGO qui offrirait la possibilité de voyager moins cher par le train.

L'attractivité de cette offre est en réalité à nuancer, le voyageur étant soumis à de véritables contraintes :

- Toutes les destinations ne sont pas couvertes
- Les voyageurs parisiens doivent prendre leur train dans le 77 (Marne-la-Vallée)
- Les services dont le voyageur a l'habitude sont des suppléments facturés (par exemple les bagages supplémentaires, les prises électriques)

Enfin, s'agissant des voyages qui comprennent des correspondances, 51,60 % de notre panel estime qu'elles sont assurées de manière satisfaisante.

L'accueil en gare/station

L'accueil réservé aux voyageurs en gare ou en station continue à être un point de satisfaction pour les voyageurs interrogés.

Cet accueil est considéré comme :

- « bon » par 45 % des voyageurs (48,7 % en 2014)
- « moyen » par 43 % des voyageurs (42,9 % en 2014)

Il s'agit ici d'un résultat plutôt positif pour les transporteurs et qui s'inscrit donc dans la durée.

Les efforts des professionnels, et notamment la présence accrue de personnel en gare/station, semblent porter leurs fruits. Encore faut-il que le personnel présent ait une information utile à délivrer aux voyageurs ce qui, comme nous l'avons vu, n'est pas toujours le cas notamment en cas de situation perturbée.