

# HIÉRARCHISATION DES ATTENTES DES VOYAGEURS FERROVIAIRES

Avril 2024



**Michel Quidort**  
Vice-Président de la FNAUT,  
Président de la Fédération  
Européenne des Voyageurs

**Jean-Marie Beauvais**  
Représentant de la FNAUT  
au Conseil économique,  
social et environnemental



**Céline FERRET**  
Directrice de clientèle  
Pôle Expérience clients,  
Mobilité(s) & Grandes  
Enquêtes

Face à des comportements de mobilité en pleine évolution, la FNAUT souhaite aujourd'hui mettre en place une étude robuste et précise sur les comportements, attentes et priorités des voyageurs et des non voyageurs du transport ferroviaire en France.

CETTE ÉTUDE D'ENVERGURE PRÉSENTE DEUX ENJEUX MAJEURS POUR LA FNAUT

## ENJEU MARKETING

MIEUX **CONNAITRE** ET  
**COMPRENDRE** LES  
ATTENTES DES VOYAGEURS  
ET NON VOYAGEURS EN  
MATIÈRE DE TRANSPORTS  
FERROVIAIRES

### Identifier, quantifier et hiérarchiser :

- Les drivers du choix modal
- Leurs motivations et freins vis-à-vis du ferroviaire
- Leurs attentes

### Mettre en lumière

Les différences en fonction des profils et caractéristiques sociodémographiques

## ENJEU STRATÉGIQUE

ASSEOIR SON **EXPERTISE**  
POUR MIEUX **DÉFENDRE**  
LES VOYAGEURS

### Argumenter

- Se positionner comme un expert de la connaissance voyageurs
- Se baser sur une étude robuste statistiquement pour proposer des solutions/ mesures prioritaires à mettre en place pour favoriser le report modal au profit du ferroviaire, argumentées par les résultats d'étude

## DES OBJECTIFS DÉTAILLÉS

à différencier selon les deux cibles principales de l'étude :


### UTILISATEURS du ferroviaire

- ✓ Mettre en lumière leurs **attitudes** en matière de **mobilité** et en particulier vis-à-vis du ferroviaire
- ✓ Comprendre les **critères de choix** d'un mode de transport, le choix du train ou du non-choix versus un autre mode
- ✓ D'**identifier** précisément les **attentes** des usagers vis à vis du transport ferroviaire
- ✓ Et cela pour les **différents réseaux ferroviaires** : TGV, INTERCITÉS et TER
- ✓ Quantifier et hiérarchiser précisément ces **attentes par réseau**
- ✓ Mesurer et hiérarchiser leur intérêt/importance accordée pour différentes **mesures incitatives** à utiliser davantage le ferroviaire

### NON UTILISATEURS du ferroviaire

- ✓ Mettre en lumière leurs **attitudes** en matière de **mobilité** et en particulier vis-à-vis du ferroviaire
- ✓ Evaluer leur **image du Train**
- ✓ Identifier les **raisons de non-utilisation** des différents réseaux ferroviaires (auprès des non-utilisateurs de chaque réseau),
- ✓ Comprendre leurs **critères de choix** d'un mode
- ✓ Quantifier et hiérarchiser précisément leurs **attentes par mode de train** pour les inciter à emprunter le ferroviaire

## ÉCHANTILLON

 **2 003** individus représentatifs de la population française de 18 ans et plus

*Usagers et non usagers du train*

## MODE DE RECUEIL

Etude réalisée online sur système **CAWI**  
(Computer Assisted Interview) via  
panel

## DATES D'ENQUÊTE

Du **03** au **16 avril** 2024

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas suivi d'un redressement sur le sexe, l'âge, la profession, la région et la catégorie d'agglomération.

# QUESTIONNAIRE ET ECHANTILLON

20/25 MIN DE QUESTIONNAIRE

## A / Comportements en matière de mobilité

- Identification de différentes catégories de mobiles longue distance
- Analyse des facteurs déterminant le choix par cible et critères sociodémographiques
- Identification des utilisateurs et non utilisateurs par mode

## B / Satisfaction vis-à-vis du train et image du mode train

- Réalisation d'un bilan de satisfaction sur l'existant
- Comparaison de l'image perçue du train entre utilisateurs et non utilisateurs : forces et faiblesses perçues

## C / Freins et motivations à utiliser le mode train

- Atouts perçus du mode train
- Identification des inconvénients/freins du ferroviaire à palier

## D / Attentes vis-à-vis du mode train

- Hiérarchisation des attentes auprès des utilisateurs

## E / Éléments incitatifs à utiliser le mode train

- Identification des leviers d'action pour encourager les non-utilisateurs ou faire venir davantage les utilisateurs exceptionnels



FRANCE

18 ans et +

L'échantillon principal qui a été questionné sur différents modes ferroviaires :



TER



INTERCITÉS



TGV

Le questionnement porte sur les déplacements longues distances tous motifs confondus.

# COMPORTEMENTS EN MATIERE DE MOBILITE

## PARTIE A



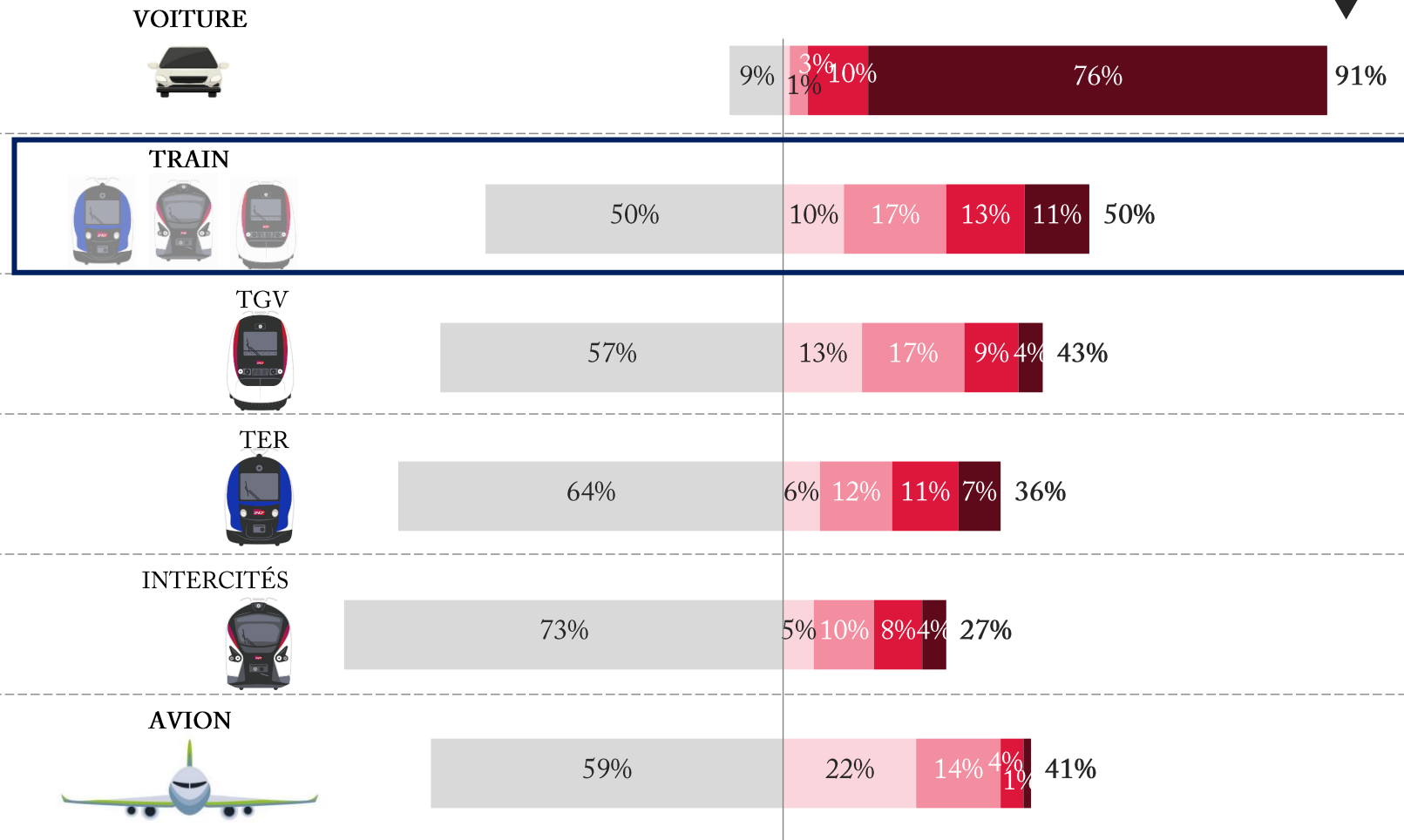
FRANCE

# La moitié des Français a utilisé au moins un type de trains au cours des 12 derniers mois, le TGV étant le mode ferroviaire utilisé par le plus de français (43%).

## FRÉQUENCE DE L'USAGE DES DIFFÉRENTS MODES DE TRANSPORT

Base : national (2003) - 100%

% Au moins une fois par an



Note de lecture :

- 76% des Français utilisent hebdomadairement la voiture
- 50% utilisent le train au moins une fois par an contre 41% pour l'avion
- 36% des Français utilisent au moins une fois par an le TER

Profils :

- Fréquent
  - Plusieurs fois par semaine
  - 1 fois par semaine
- Occasionnel
  - Plusieurs fois par mois
  - 1 fois par mois
- Ponctuel
  - 1 fois par trimestre
  - 1 fois par semestre
- Exceptionnel
  - 1 fois par an
- Moins souvent/jamais

FRANCE

Si la voiture reste le mode de transport privilégié quel que soit la distance à parcourir, le train devient une alternative de choix pour les distances entre 300 et 500 km, mais devancé par l'avion au-delà de 500km.

## MODE DE DÉPLACEMENT PRIVILÉGIÉ PAR DISTANCE PARCOURUE

Base : réalisent un déplacement de cette distance au moins une fois par an

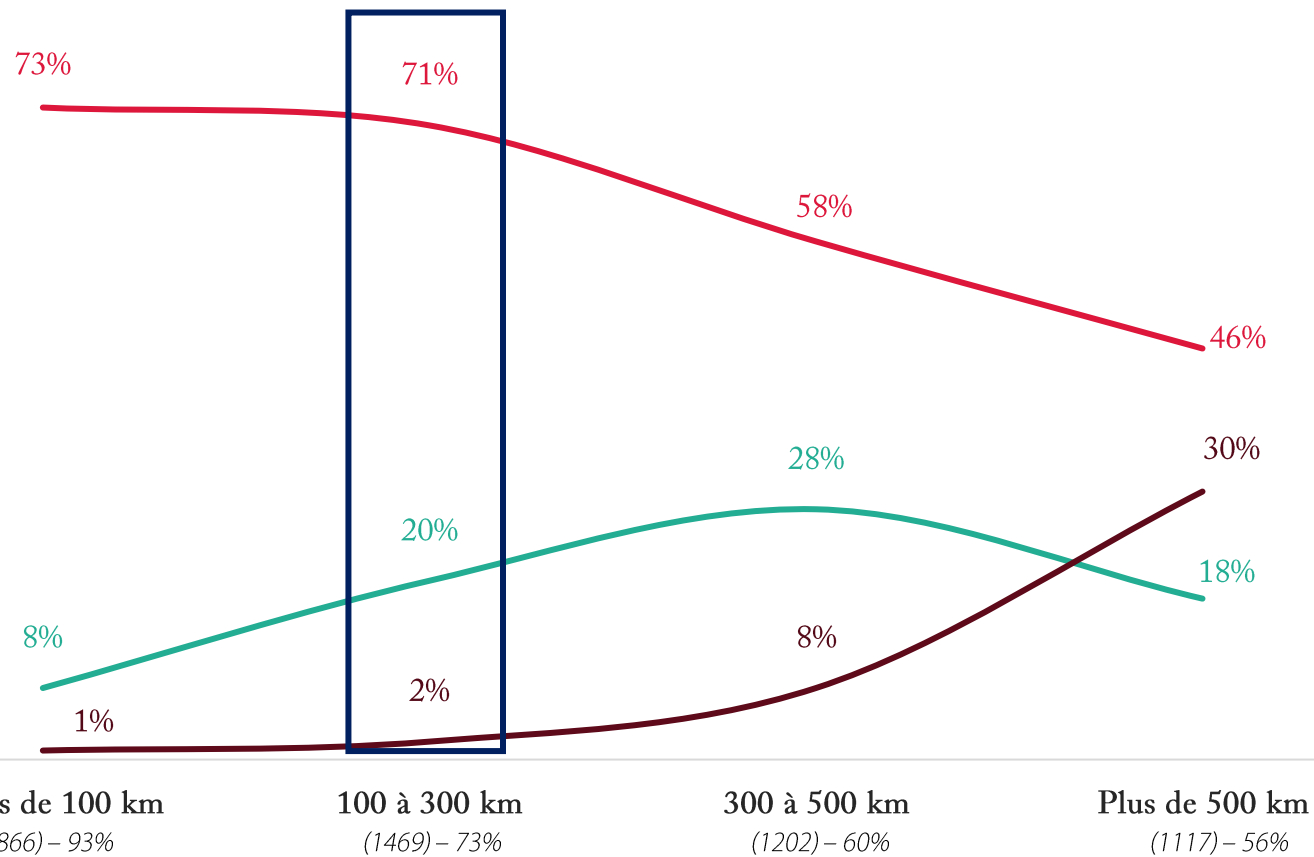


88%

Possèdent une voiture personnelle

70%

FRANCE



Note de lecture :

- 73% des Français préfèrent utiliser leur voiture personnelle pour des trajets inférieurs à 100km
- 28% des Français privilégient le train pour des distance de 300 à 500km
- 30% des Français privilégient l'avion au-delà de 500km

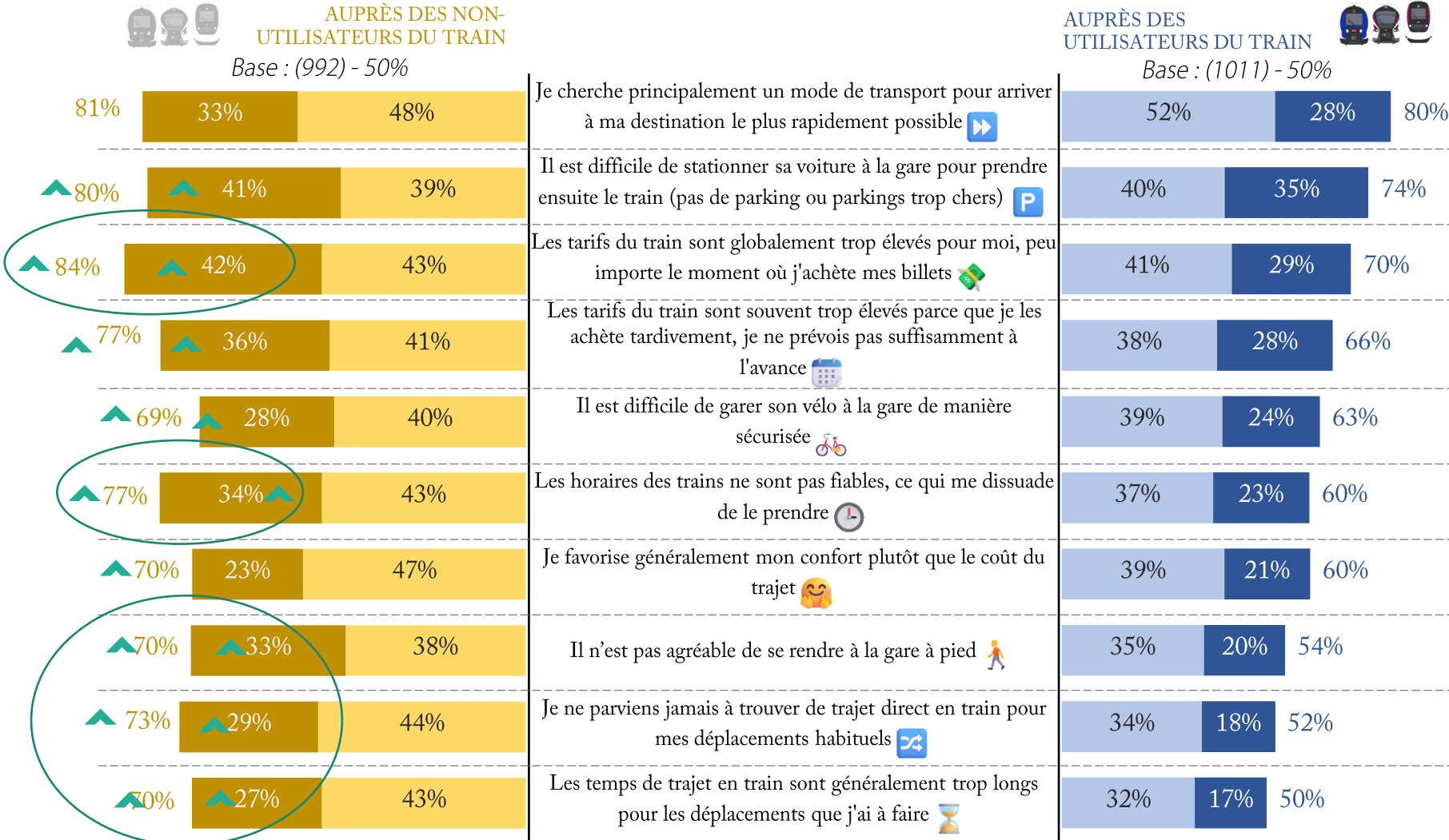
- Train
- Voiture personnelle
- Avion



# Les non-utilisateurs du train sont bien plus critiques sur 3 sujets : leur rejet des tarifs trop élevés du train, le manque de fiabilité et les contraintes temporelles et de praticité qu'impose le train vs leur mode habituel.



## ATTITUDE VIS-À-VIS DU TRAIN ET DE LA MOBILITÉ EN GÉNÉRALE



Note de lecture :

- 84% des non-utilisateurs perçoivent les tarifs du train comme trop élevés (quel que soit le moment d'achat du billet), dont 42% fortement (« Oui, tout à fait »).
- Des scores plus élevés que chez les utilisateurs du train avec 70% de Total Oui dont 29% de « Oui, tout à fait ».

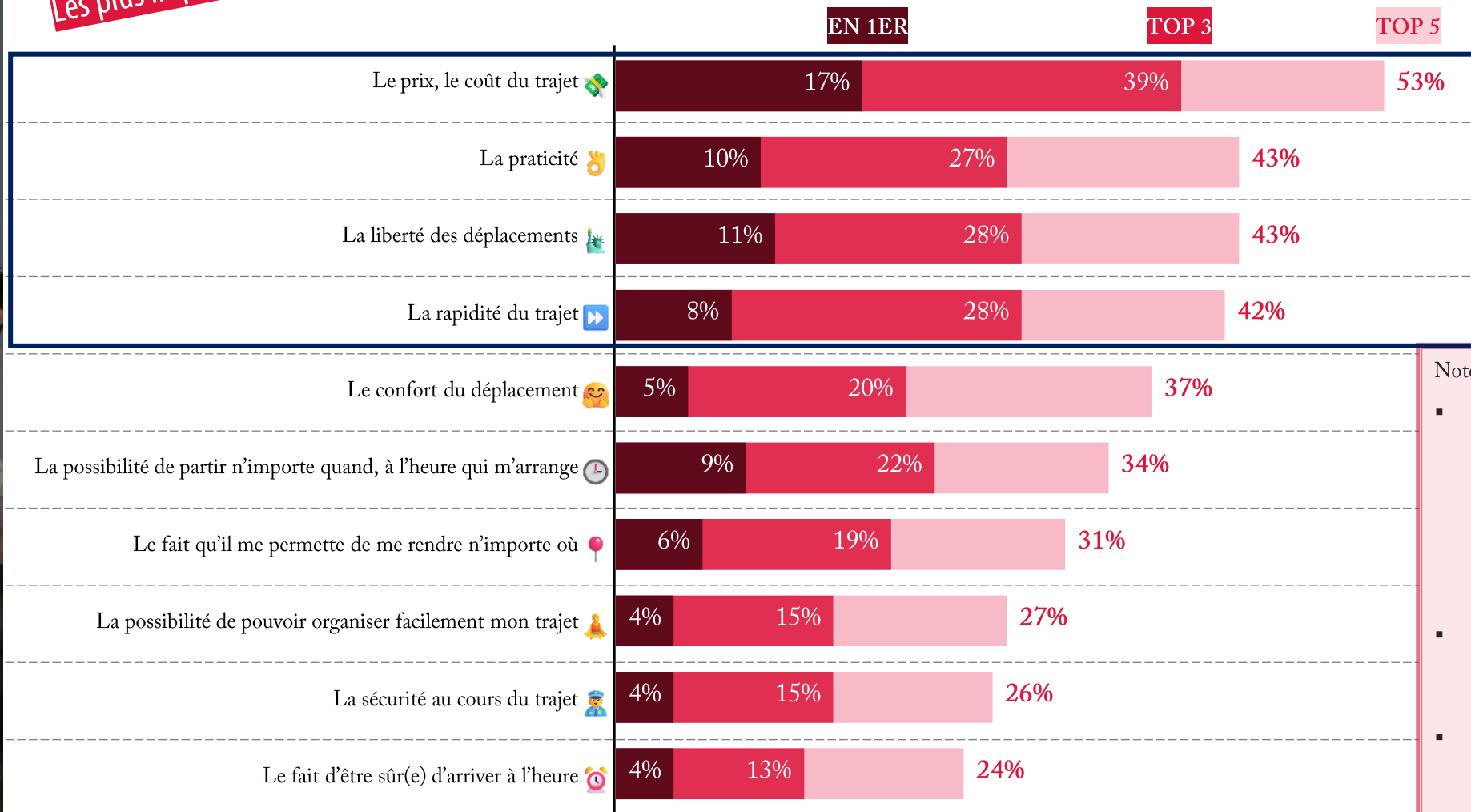
- ◆ Oui, tout à fait
- ◆ Oui, plutôt
- ▲ Significativement supérieur à la cible opposée

# Le prix est le premier critère de choix d'un mode de transport pour un trajet de plus de 100km, suivi par le triptyque : praticité, liberté de déplacements & rapidité.

Les plus importants

## IMPORTANCE DES CRITÈRES DE CHOIX POUR UN DÉPLACEMENT DE LONGUE DISTANCE

Base : national (2003) - 100%



Note de lecture :

- 53% des Français classent le prix, le coût du trajet comme un des 5 critères les plus importants lors du choix de leur mode de transport pour un trajet de longue distance.
- 27% des Français classent la praticité comme l'un des 3 principaux critères de choix.
- 11% des Français classent la liberté des déplacements comme 1<sup>er</sup> critère.

FRANCE

Q4. Parmi les critères de choix suivants, quels sont les 5 critères les plus importants pour vous lorsque vous devez choisir un mode de transport pour effectuer un déplacement de longue distance ? Classez-les par ordre d'importance : En premier ? En deuxième ? En troisième ? En quatrième ? En cinquième ?

# Les utilisateurs du train sont légèrement plus à la rapidité des trajets, quand les non-utilisateurs privilégient davantage la liberté et flexibilité des déplacements.

## IMPORTANCE DES CRITÈRES DE CHOIX POUR UN DÉPLACEMENT DE LONGUE DISTANCE

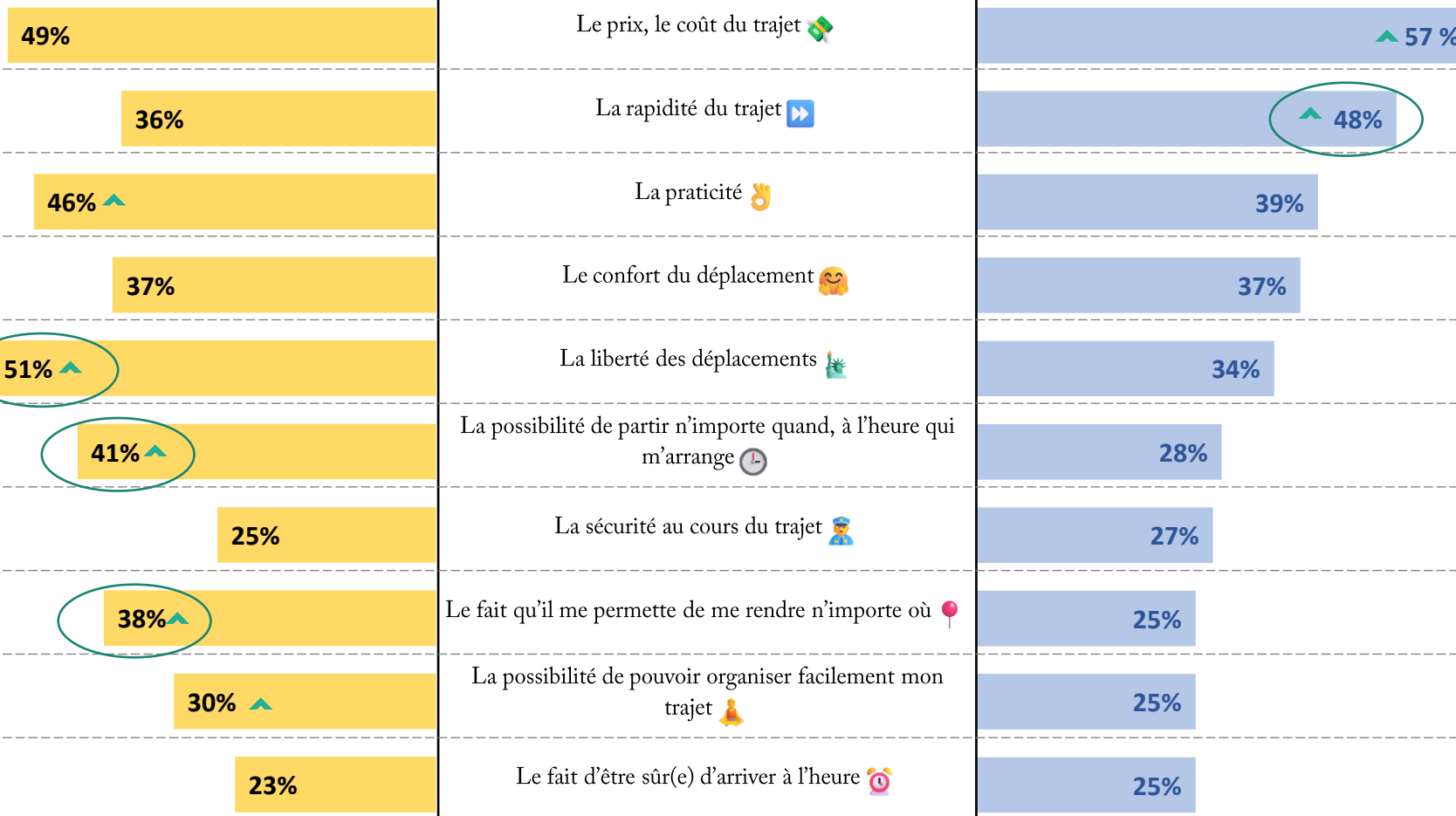


AUPRÈS DES NON-UTILISATEURS DU TRAIN  
Base : (992) - 50%

AUPRÈS DES UTILISATEURS DU TRAIN  
Base : (1011) - 50%



Les plus importants



Note de lecture :

- 57% des utilisateurs du train placent le prix parmi leurs TOP 5 de critères de choix. Un résultat significativement supérieur à celui des non-utilisateurs (49%).

◆ TOP 5

▲ Significativement supérieur à la cible opposée

FRANCE

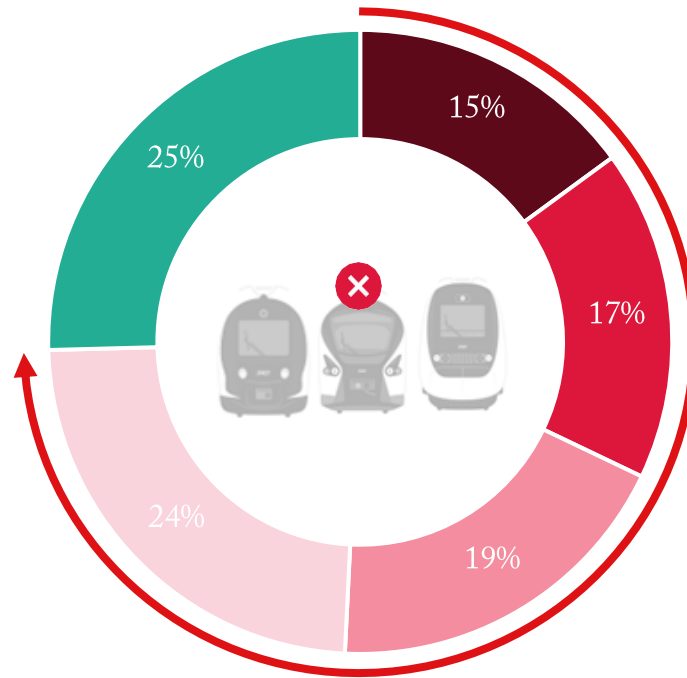
Q4. Parmi les critères de choix suivants, quels sont les 5 critères les plus importants pour vous lorsque vous devez choisir un mode de transport pour effectuer un déplacement de longue distance ? Classez-les par ordre d'importance : En première ? En deuxième ? En troisième ? En quatrième ? En cinquième ?

**75% des non-utilisateurs du train ont le sentiment de privilégier un autre moyen de transport alors qu'il leur serait possible d'utiliser le train, dont un tiers systématiquement ou souvent.**



## PRÉFÈRENT UTILISER UN AUTRE MODE QUE LE TRAIN ALORS QU'IL SERAIT POSSIBLE D'UTILISER LE TRAIN

Base : Non-utilisateurs train faisant des déplacements de plus de 100km (707) – 35%



**75%** des non-utilisateurs du train privilégient un autre moyen de transport alors qu'il leur serait possible d'utiliser le train

Note de lecture :

- 15% des non-utilisateurs du train ont le sentiment de **systématiquement** privilégier un autre moyen de transport alors qu'il leur serait possible d'utiliser le train

- ◆ Systématiquement
- ◆ Souvent
- ◆ De temps en temps
- ◆ Rarement
- ◆ Jamais  
(Utilisent systématiquement le train)



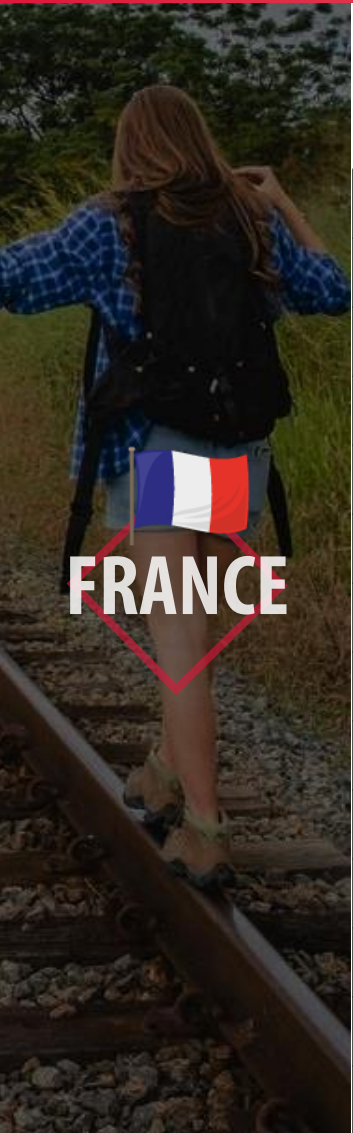
# SATISFACTION ET IMAGE DU MODE TRAIN

**PARTIE B**



**FRANCE**

# Globalement, les Français ont une très bonne image du train : il est écologique, sécurisé, adapté pour les trajets longs et confortable. Néanmoins, il reste qu'il manque de fiabilité et n'est pas bon marché à leurs yeux.

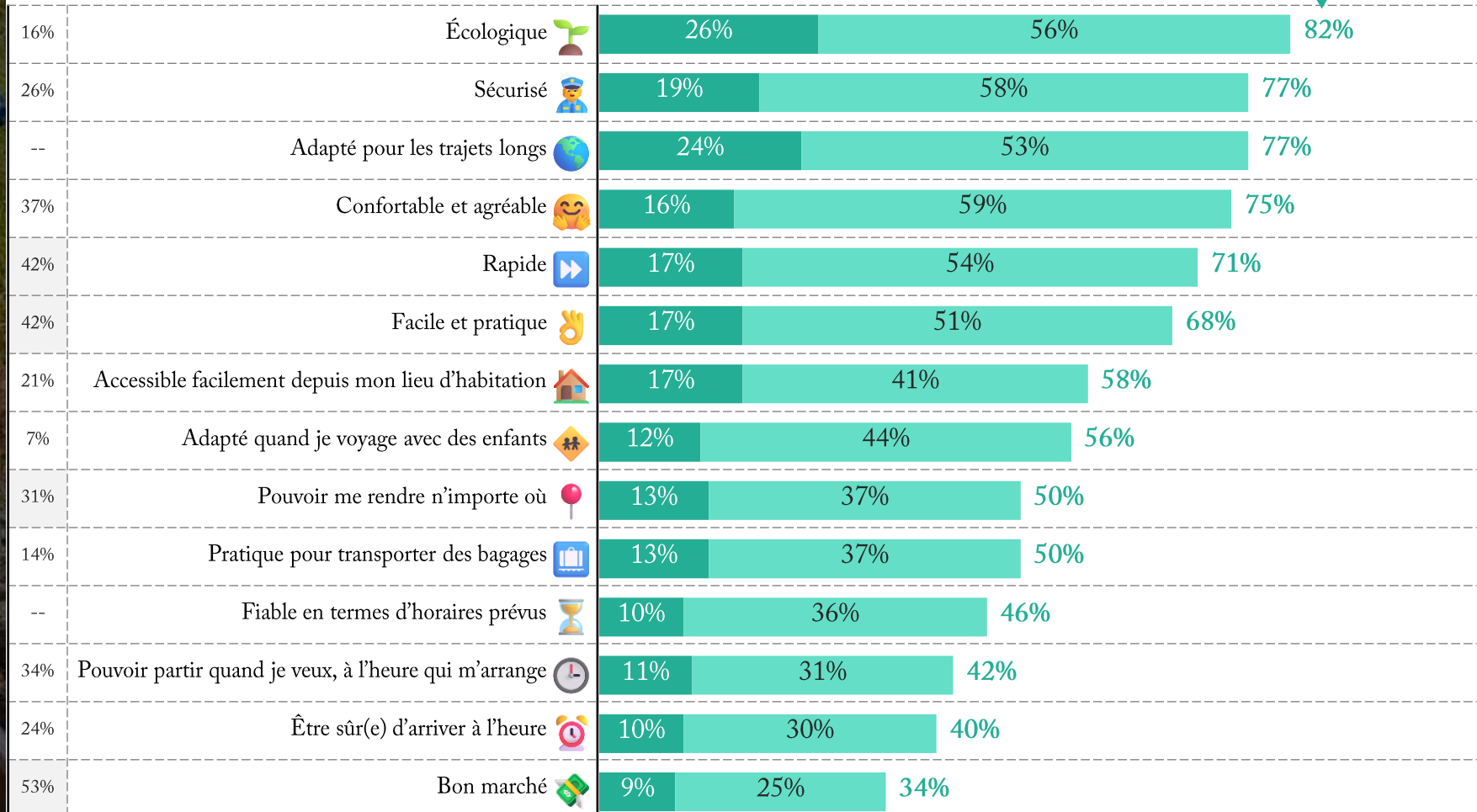


Rappel - % TOP 5 critères de choix d'un mode de transport

## PERCEPTION DÉTAILLÉE VIS-À-VIS DU TRAIN AUPRES DE L'ENSEMBLE DES FRANÇAIS

Base : national (2003) - 100%

% -TOTAL D'ACCORD



Note de lecture :

- 82% des Français considèrent que le train est un mode de transport écologique.
- 26% considèrent être «tout à fait d'accord» avec cette affirmation.

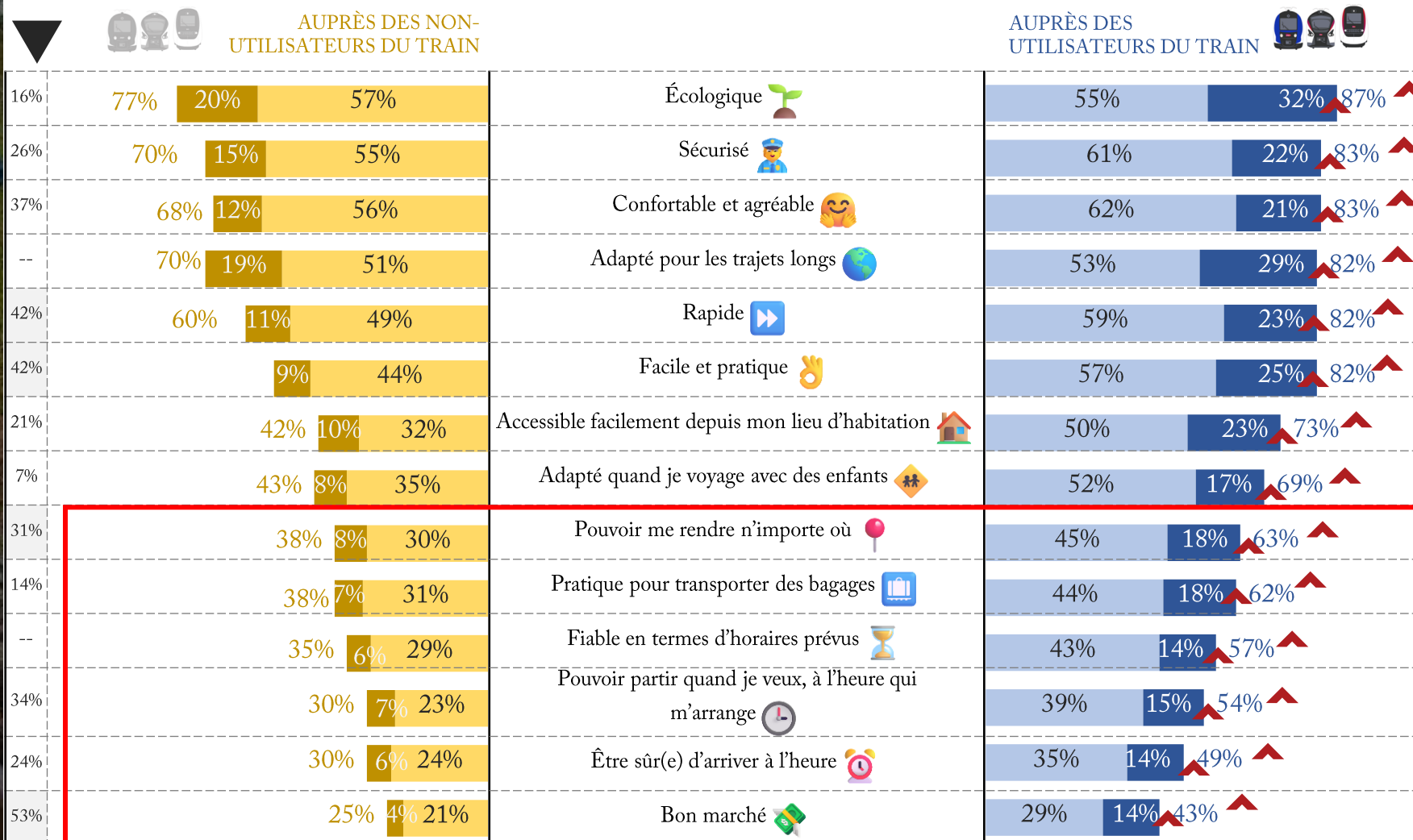
- ◆ Tout à fait d'accord
- ◆ Plutôt d'accord

Q11. Voici quelques affirmations concernant le déplacement en train. Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune d'elles selon l'expérience que vous en avez ou l'idée que vous vous en faites.

# Des traits d'image particulièrement déficitaires auprès des non-utilisateurs du train : son manque de fiabilité, de praticité et flexibilité et le fait qu'il ne soit particulièrement pas bon marché à leurs yeux

Rappel - % TOP 5 critères de choix d'un mode de transport

## PERCEPTION DÉTAILLÉE VIS-À-VIS DU TRAIN



Note de lecture :

- 25% des non-utilisateurs perçoivent le train comme bon marché, dont seulement 4% tout à fait d'accord avec cette affirmation.

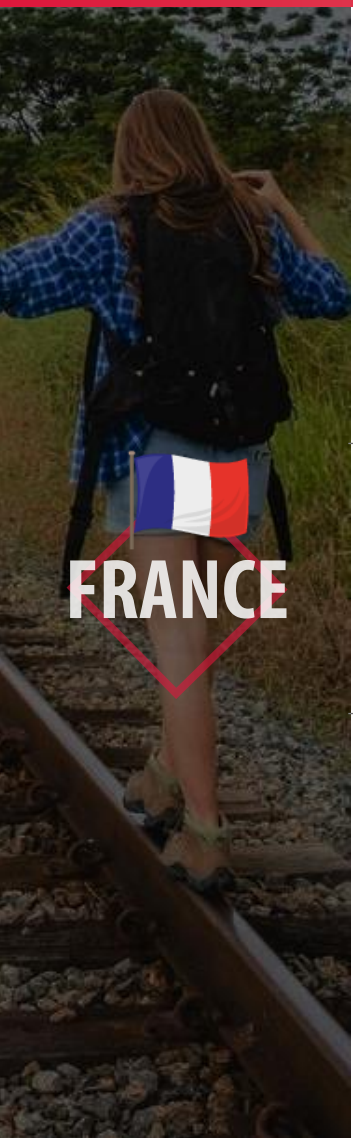
- ◆ Tout à fait d'accord
- ◆ Plutôt d'accord
- ▲ Significativement supérieur à la cible opposée

Base : (992) - 50%

Base : (1011) - 50%

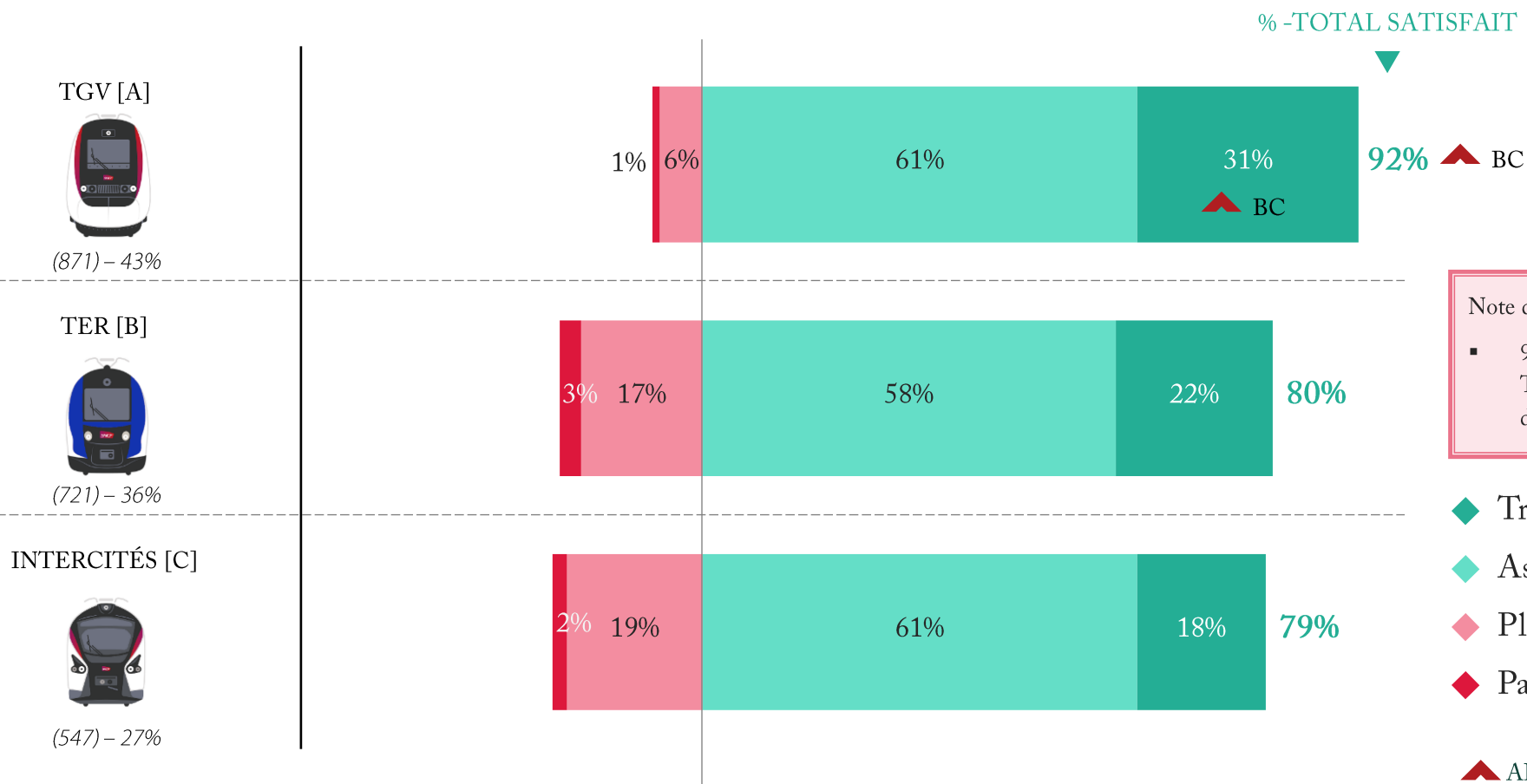
Q11. Voici quelques affirmations concernant le déplacement en train. Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune d'elles selon l'expérience que vous en avez ou l'idée que vous vous en faites.

**Plus de 9 utilisateurs sur 10 du TGV en sont satisfaits, dont près d'un tiers très satisfaits.  
Un niveau de satisfaction qui pourrait être renforcé en intensité auprès des utilisateurs TER et Intercités.**



## SATISFACTION GLOBALE VIS-À-VIS DES MODES DE TRANSPORT

Base : Utilisateurs de chaque mode



Note de lecture :

- 92% des utilisateurs du TGV en sont satisfaits, dont 31% très satisfaits.

- ◆ Très satisfait(e)
- ◆ Assez satisfait(e)
- ◆ Plutôt pas satisfait(e)
- ◆ Pas du tout satisfait(e)

▲ ABC: Ecart significatif positif entre les modes ferrés au seuil de confiance de 95%.



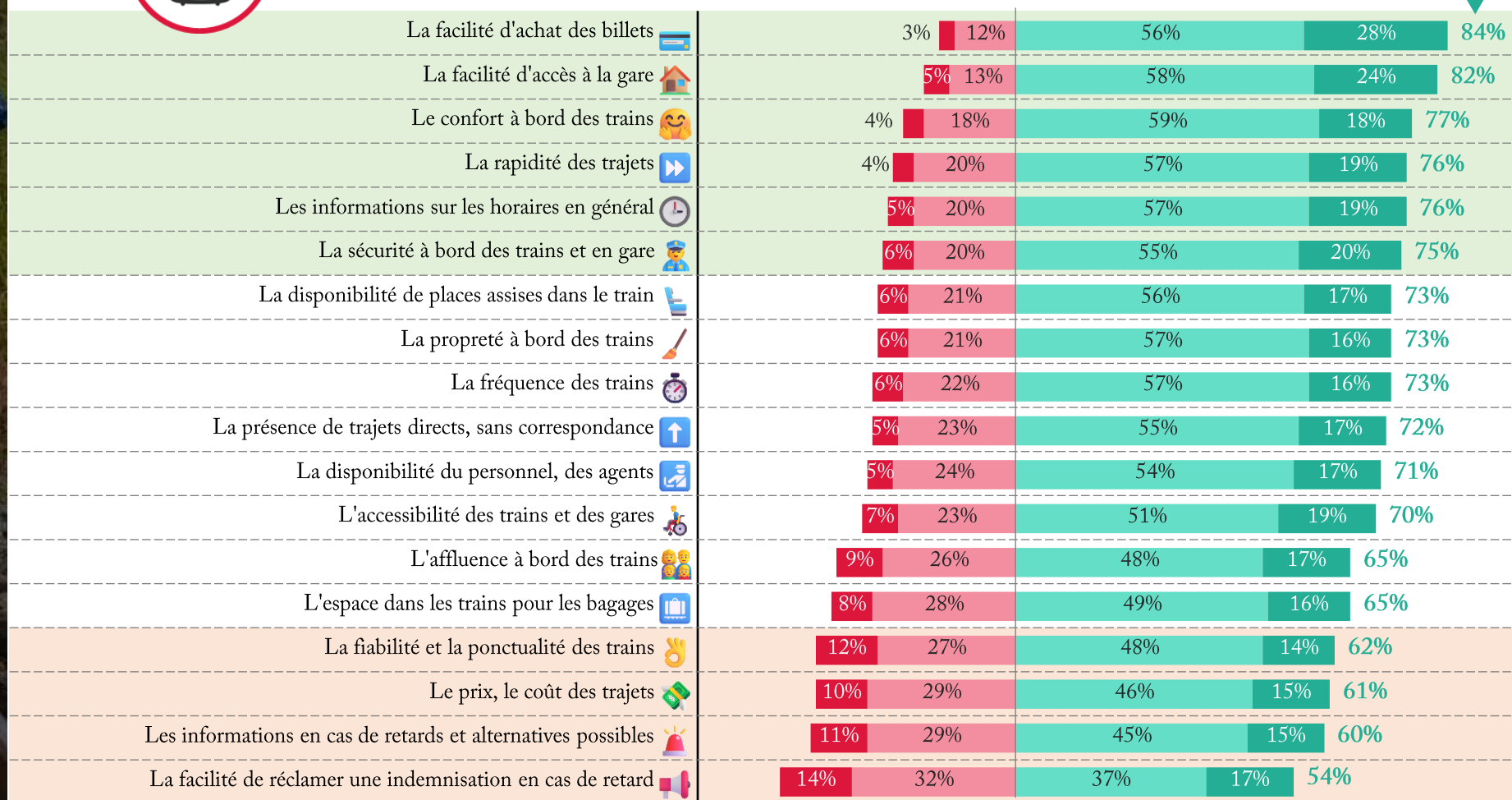
**La facilité d'achat des billets et la facilité d'accès à la gare sont les points forts du TER. A l'inverse, avec le prix, ses points faibles sont la fiabilité et la ponctualité des trains incluent la gestion des retards (informations et indemnisation).**



## SATISFACTION DÉTAILLÉE VIS-À-VIS DU TER

Base : Utilisateurs du TER (721) - 36%

% -TOTAL SATISFAIT



Note de lecture :

- 76% des utilisateurs du TER sont satisfaits de la rapidité de ses trajets.
- 28% sont « très satisfaits » de la facilité à acheter des billets.

- ◆ Très satisfait(e)
- ◆ Assez satisfait(e)
- ◆ Plutôt pas satisfait(e)
- ◆ Pas du tout satisfait(e)

# Les axes d'améliorations prioritaires du TER sont tous liés à la gestion des perturbations : informations reçues, ponctualité, affluence et indemnisations.



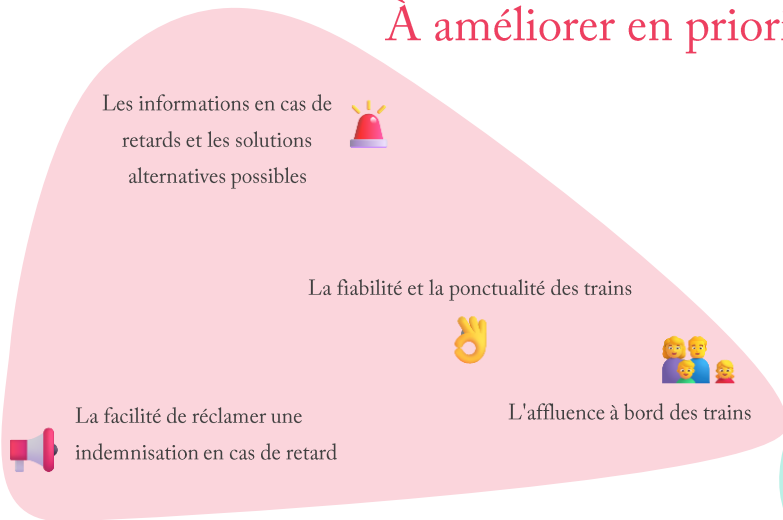
TER

## MATRICE DE CORRÉLATION À LA SATISFACTION GLOBALE VIS-À-VIS DU TER

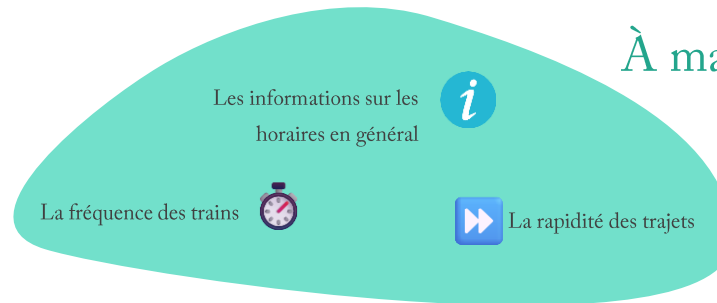
Base : Utilisateurs du TER (721) - 36%

IMPORTANCE POUR LA SATISFACTION GLOBALE

À améliorer en priorité



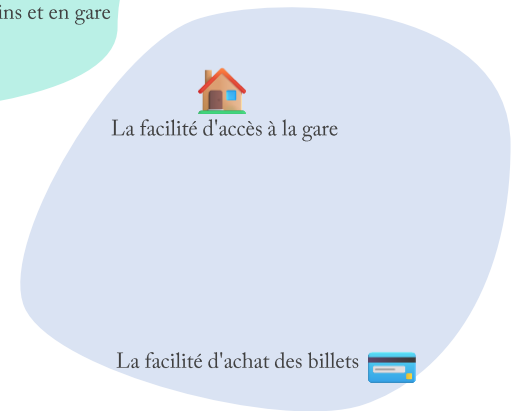
À maintenir en priorité



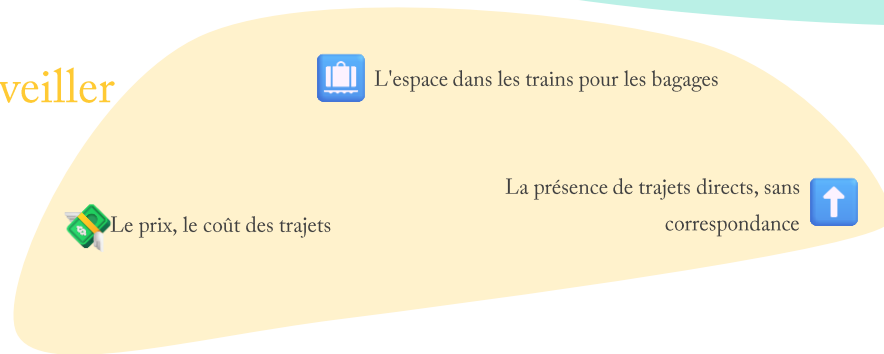
À soutenir



À valoriser



À surveiller



% DE TOTAL SATISFAITS DU CRITÈRE

Q10. Plus précisément, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des aspects suivants de vos déplacements en ... ?

# FREINS ET MOTIVATIONS À UTILISER LE MODE TRAIN

PARTIE C

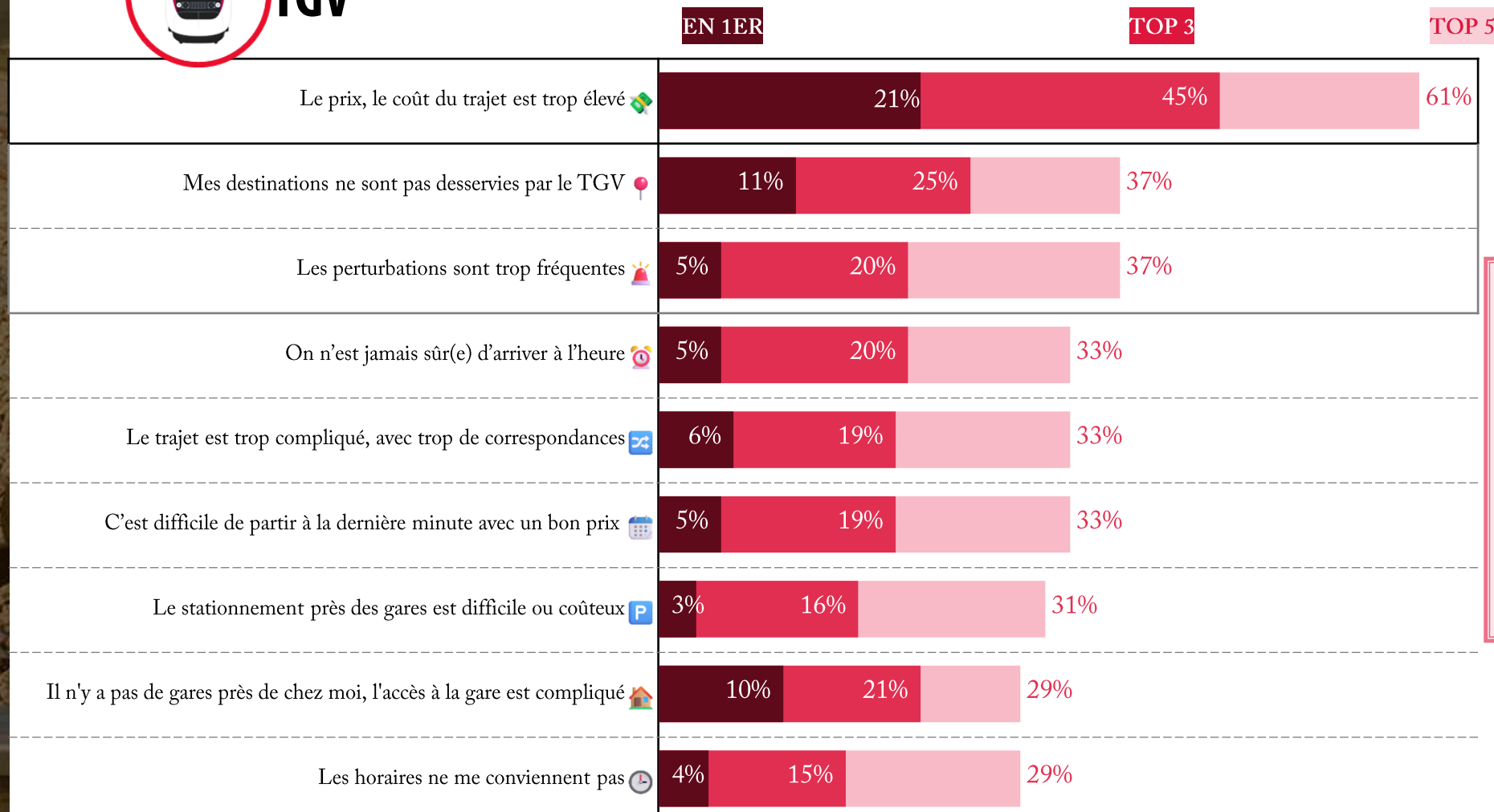


# Sans surprise, le TGV est principalement exclu pour son coût jugé trop élevé.



## PRINCIPALES RAISONS DE LA NON-UTILISATION DU TGV

Base : Non-utilisateurs du TGV (1132) - 57%



Les freins majeurs

Note de lecture :

- 21% des non-utilisateurs du TGV le rejettent en 1<sup>er</sup> pour son prix trop élevé.
- 37% placent le manque de desserte, dans le TOP 5 de leurs raisons de non-utilisation du TGV.

FRANCE

Q14A. Pourquoi n'utilisez-vous pas ou utilisez-vous peu le TGV pour vos déplacements ? Veuillez indiquer en premier la principale raison pour laquelle vous n'utilisez pas le TGV, suivie de la deuxième raison, puis de la troisième, et ainsi de suite jusqu'à la cinquième. En premier ? En deuxième ? En troisième ? En quatrième ? En cinquième ?

# Plusieurs raisons à la non-utilisation du TER : le coût jugé comme élevé, le manque de dessertes et d'amplitude des horaires de passage et le fait de ne pas être sûr(e) d'arriver à l'heure.



## PRINCIPALES RAISONS DE LA NON-UTILISATION DU TER

Base : Non-utilisateurs du TER (1282) - 64%

	EN 1ER	TOP 3	TOP 5
Le prix, le coût du trajet est trop élevé 🚆	9%	26%	38%
Mes destinations ne sont pas desservies par le TER 📍	9%	22%	34%
Les horaires ne me conviennent pas 🕒	6%	20%	34%
On n'est jamais sûr(e) d'arriver à l'heure ⌚	4%	20%	34%
Les perturbations sont trop fréquentes 🚨	5%	18%	32%
Il n'y a pas de gares près de chez moi, l'accès à la gare est compliqué 🏠	9%	19%	28%
L'affluence à bord est trop importante 🧑🏻🧑🏻🧑🏻	4%	15%	26%
Le stationnement près des gares est difficile ou coûteux 🅅	4%	14%	26%
La fréquence de passage est trop faible 🕒	6%	16%	25%
La durée du trajet est trop longue ⌚	5%	15%	25%
Le trajet est trop compliqué, avec trop de correspondances 🔄	4%	14%	25%

Les freins majeurs

Note de lecture :

- 9% des non-utilisateurs du TER le rejettent en 1<sup>er</sup> pour leurs prix trop élevés.
- 34% placent le manque de desserte dans le TOP 5 de leurs raisons de non-utilisation du TER.

FRANCE

Q14C. Pourquoi n'utilisez-vous pas ou utilisez-vous peu le TER pour vos déplacements ? Veuillez indiquer en premier la principale raison pour laquelle vous n'utilisez pas le TER, suivie de la deuxième raison, puis de la troisième, et ainsi de suite jusqu'à la cinquième. En premier ? En deuxième ? En troisième ? En quatrième ? En cinquième ?

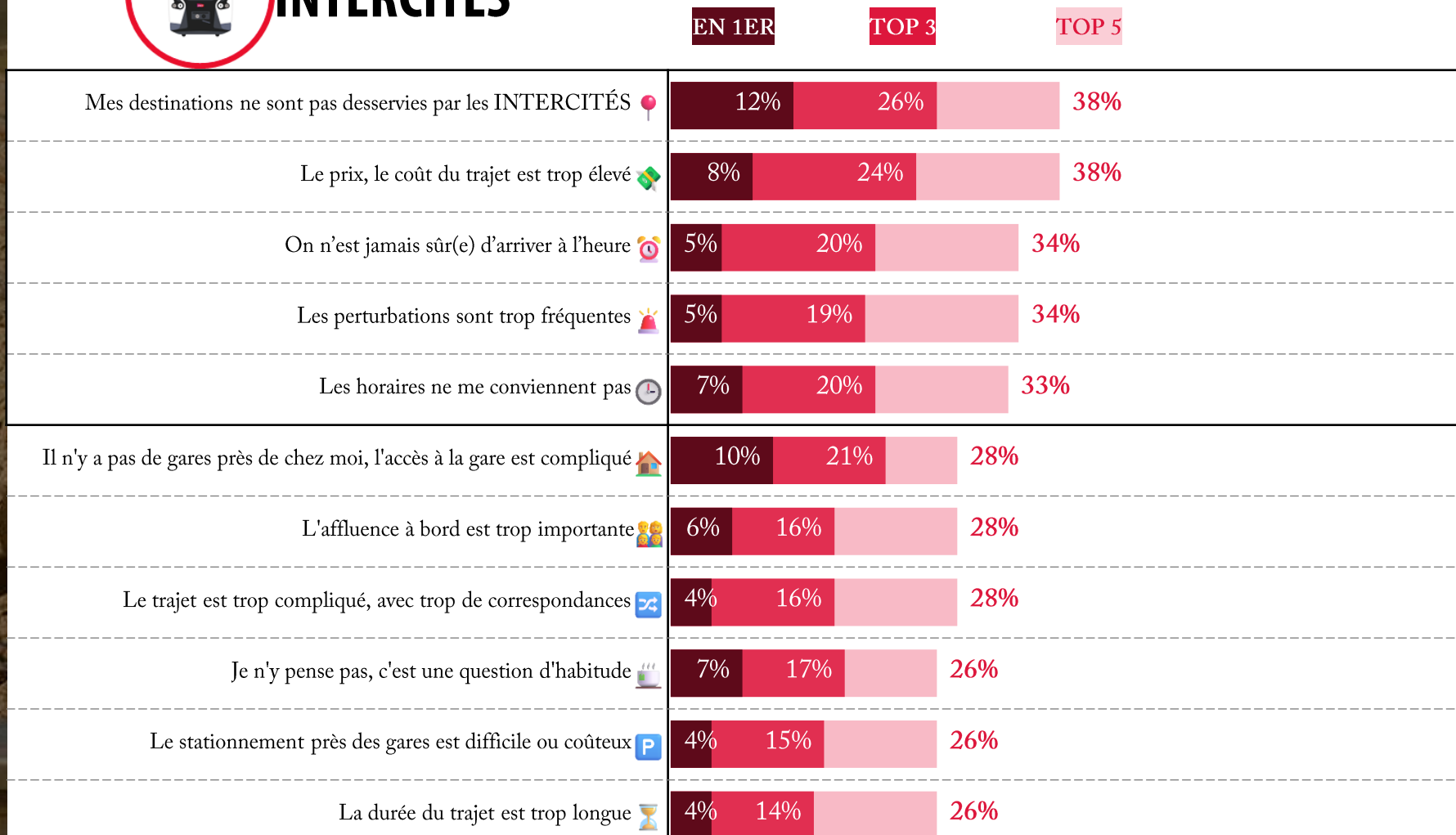
# Plusieurs freins majeurs à l'utilisation des trains INTERCITÉS : le manque de dessertes, le coût jugé trop élevé, le fait de ne pas être sûr(e) d'arriver à l'heure et les perturbations.



## INTERCITÉS

### PRINCIPALES RAISONS DE LA NON-UTILISATION DES INTERCITÉS

Base : Non-utilisateurs des trains INTERCITÉS (1456) - 73%



Les freins majeurs

Note de lecture :

- 12% des non-utilisateurs des trains INTERCITÉS les rejettent en 1<sup>er</sup> pour leur manque de desserte.
- 38% placent le coût des trajets, jugé trop important, dans le TOP 5 de leurs raisons de non-utilisation des trains INTERCITÉS.

FRANCE

Q14B. Pourquoi n'utilisez-vous pas ou utilisez-vous peu les trains INTERCITÉS pour vos déplacements ? Veuillez indiquer en premier la principale raison pour laquelle vous n'utilisez pas les trains INTERCITÉS, suivie de la deuxième raison, puis de la troisième, et ainsi de suite jusqu'à la cinquième. En premier ? En deuxième ? En troisième ? En quatrième ? En cinquième ?

# ATTENTES VIS-À-VIS DU MODE TRAIN

**PARTIE D**



**FRANCE**

# Le prix et la qualité de l'offre sont les attentes prioritaires des utilisateurs du mode train, et ce quel que soit le type de train.



## IMPORTANCE DES CRITÈRES D'UTILISATION DU TRAIN – PAR CATÉGORIE

Base : Utilisateurs du train (1011) - 50%

Importance moyenne ▼

LES 5 PLUS IMPORTANTES ▼

LES 5 MOINS PRIORITAIRES

ATTENTES	Importance moyenne	LES 5 PLUS IMPORTANTES	LES 5 MOINS PRIORITAIRES
<b>ATTENTES IMPORTANTES</b>			
● Prix	5,1	54%	11%
● Qualité de l'offre	4,1	27%	19%
<b>ATTENTES SEGMENTANTES</b>			
● Qualité du service	4,0	20%	21%
● Fluidité commerciale	3,9	19%	21%
<b>ATTENTES MOINS PRIORITAIRES</b>			
● Ecologie	3,7	18%	29%
● Information voyageur	3,8	13%	26%
● Niveau d'accessibilité	3,8	18%	25%

Q15A. Parmi les caractéristiques suivantes concernant le train en général ou vos déplacements en train, qu'est-ce qui est LE PLUS IMPORTANT à vos yeux. Vous devez sélectionner tout d'abord les 5 caractéristiques les plus importantes ? Parmi ces 5 caractéristiques, quelles sont les 3 plus importantes ? Parmi, ces 3 caractéristiques, quelle est la plus importante ?

Q16A. Et toujours concernant le train en général ou vos déplacements en train, qu'est-ce qui est LE MOINS IMPORTANT à vos yeux. Vous devez sélectionner tout d'abord les 5 caractéristiques les moins importantes pour vous, concernant un déplacement en train ? Parmi ces 5 caractéristiques, quelles sont les 3 les moins importantes ? Parmi, ces 3 caractéristiques, quelle est la moins importante ?



# Le prix sort largement en tête des attentes prioritaires vis-à-vis du mode train auprès de ses utilisateurs, viennent ensuite les critères de qualité de l'offre (rapidité, fréquence et fiabilité des trains).



## IMPORTANCE DES CRITÈRES D'UTILISATION DU TRAIN

Base : Utilisateurs du train (1011) - 50%

Importance moyenne

LES 5 PLUS IMPORTANTES ▼

LES 5 MOINS PRIORITAIRES

ATTENTES IMPORTANTES	Importance moyenne	LES 5 PLUS IMPORTANTES	LES 5 MOINS PRIORITAIRES
● Le prix, le coût des trajets 🛒	5,1	54%	11%
● La rapidité des trajets ▶	4,4	40%	18%
● La fréquence des trains 🕒	4,2	34%	19%
● La fiabilité et la ponctualité des trains ⌚	4,5	33%	11%
● Le confort à bord des trains 😊	4,2	31%	17%
● La présence de trajets directs, sans correspondance ⬆	4,2	29%	19%
● La sécurité à bord des trains et en gare 👮	4,3	25%	13%
ATTENTES SEGMENTANTES	Importance moyenne	LES 5 PLUS IMPORTANTES	LES 5 MOINS PRIORITAIRES
● La facilité d'accès à la gare 🏠	4,0	27%	25%
● La facilité d'achat des billets 🎫	4,0	26%	23%
● La propreté à bord des trains 🧹	4,1	21%	15%
● La possibilité de modifier mon billet ou de me faire rembourser 🔄	4,0	17%	17%
● Les informations en cas de retards et les solutions alternatives 📢	4,0	16%	15%
● La disponibilité de places assises dans le train 🪑	4,1	15%	13%

Note de lecture :

- 54% des utilisateurs placent le prix parmi les 5 critères les **plus** importants concernant leurs déplacements en train.
- 11% placent ce critère parmi les 5 critères les **moins** importants concernant leurs déplacements en train.

Catégories d'éléments:

- Fluidité commerciale
- Niveau d'accessibilité
- Qualité du service
- Qualité de l'offre
- Information voyageur
- Prix
- Ecologie

Q15A. Parmi les caractéristiques suivantes concernant le train en général ou vos déplacements en train, qu'est-ce qui est LE PLUS IMPORTANT à vos yeux. Vous devez sélectionner tout d'abord les 5 caractéristiques les plus importantes ? Parmi ces 5 caractéristiques, quelles sont les 3 plus importantes ? Parmi, ces 3 caractéristiques, quelle est la plus importante ?

Q16A. Et toujours concernant le train en général ou vos déplacements en train, qu'est-ce qui est LE MOINS IMPORTANT à vos yeux. Vous devez sélectionner tout d'abord les 5 caractéristiques les moins importantes pour vous, concernant un déplacement en train ? Parmi ces 5 caractéristiques, quelles sont les 3 les moins importantes ? Parmi, ces 3 caractéristiques, quelle est la moins importante ?

# Parmi les attentes les moins importantes auprès des utilisateurs du train, on trouve la disponibilité des agents et le fait de disposer d'informations pour planifier son trajet.



## IMPORTANCE DES CRITÈRES D'UTILISATION DU TRAIN

Base : Utilisateurs du train (1011) - 50%

Importance moyenne ▼

LES 5 PLUS IMPORTANTES

LES 5 MOINS PRIORITAIRES

ATTENTES MOINS PRIORITAIRES

ATTENTES MOINS PRIORITAIRES	Importance moyenne ▼	LES 5 PLUS IMPORTANTES	LES 5 MOINS PRIORITAIRES
● La disponibilité du personnel, des agents 🧑‍✈️	3,5	13%	39%
● Disposer d'informations pour planifier mon trajet 📍	3,5	12%	37%
● L'espace dans les trains pour les bagages 📦	3,6	15%	31%
● Disposer d'informations en temps réel sur le trafic 🔔	3,7	14%	29%
● Le fait que ce soit un mode respectueux de l'environnement 🌱	3,7	18%	29%
● L'accessibilité des trains et des gares ♿	3,7	10%	25%
● La facilité à réaliser des correspondances avec d'autres modes de transports 🔄	3,8	14%	25%
● Les informations sur les horaires en général 🕒	3,8	12%	24%
● La facilité de réclamer une indemnisation en cas de retard 🗣️	3,8	13%	24%
● L'affluence à bord des trains 🧑‍🎓	3,7	12%	22%

Note de lecture :

- 13% des utilisateurs placent la disponibilité des agents parmi les 5 critères les **plus** importants concernant leurs déplacements en train.
- 39% placent ce critère parmi les 5 critères les **moins** importants concernant leurs déplacements en train.

Catégories d'éléments:

- Fluidité commerciale
- Niveau d'accessibilité
- Qualité du service
- Qualité de l'offre
- Information voyageur
- Prix
- Ecologie

Q15A. Parmi les caractéristiques suivantes concernant le train en général ou vos déplacements en train, qu'est-ce qui est LE PLUS IMPORTANT à vos yeux. Vous devez sélectionner tout d'abord les 5 caractéristiques les plus importantes ? Parmi ces 5 caractéristiques, quelles sont les 3 plus importantes ? Parmi, ces 3 caractéristiques, quelle est la plus importante ?

Q16A. Et toujours concernant le train en général ou vos déplacements en train, qu'est-ce qui est LE MOINS IMPORTANT à vos yeux. Vous devez sélectionner tout d'abord les 5 caractéristiques les moins importantes pour vous, concernant un déplacement en train ? Parmi ces 5 caractéristiques, quelles sont les 3 les moins importantes ? Parmi, ces 3 caractéristiques, quelle est la moins importante ?

# ÉLÉMENTS INCITATIFS À L'USAGE DU MODE TRAIN

**PARTIE E**



**FRANCE**

# La baisse des tarifs se démarque clairement comme le levier le plus incitatif au recours du TGV chez les non-utilisateurs, avec 74% d'entre eux potentiellement incités dont 39% certainement.

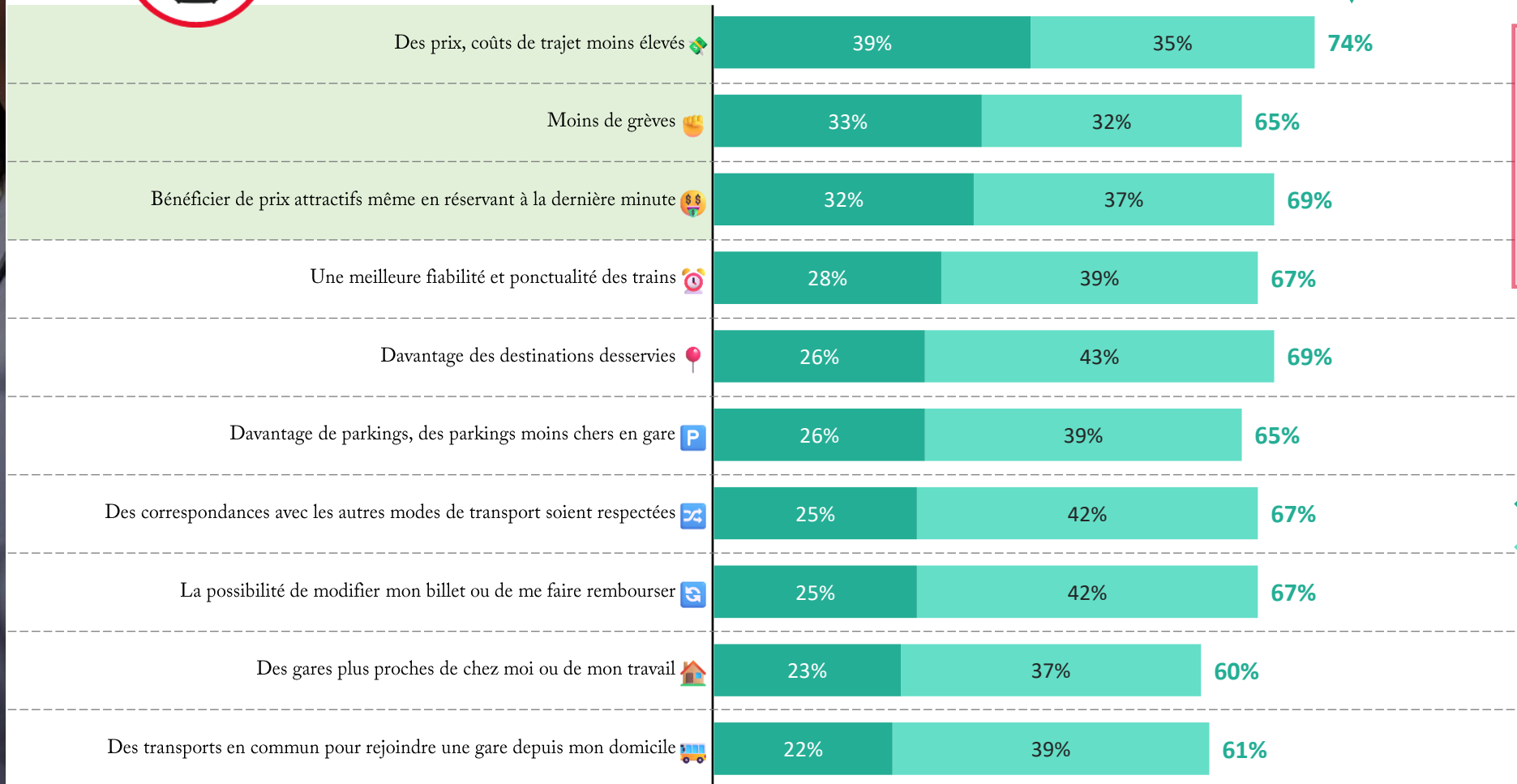


## ÉLÉMENTS INCITATIFS AU RECOURS DU TGV

Base : Non-utilisateurs du TGV (1132) - 57%

% -TOTAL OUI

Principaux éléments incitatifs (TOP 10)



Note de lecture :

- 74% des Non-utilisateurs du TGV seraient incités de le prendre avec des prix moins élevés, dont 39% certainement.

◆ Oui, certainement

◆ Oui, probablement

FRANCE

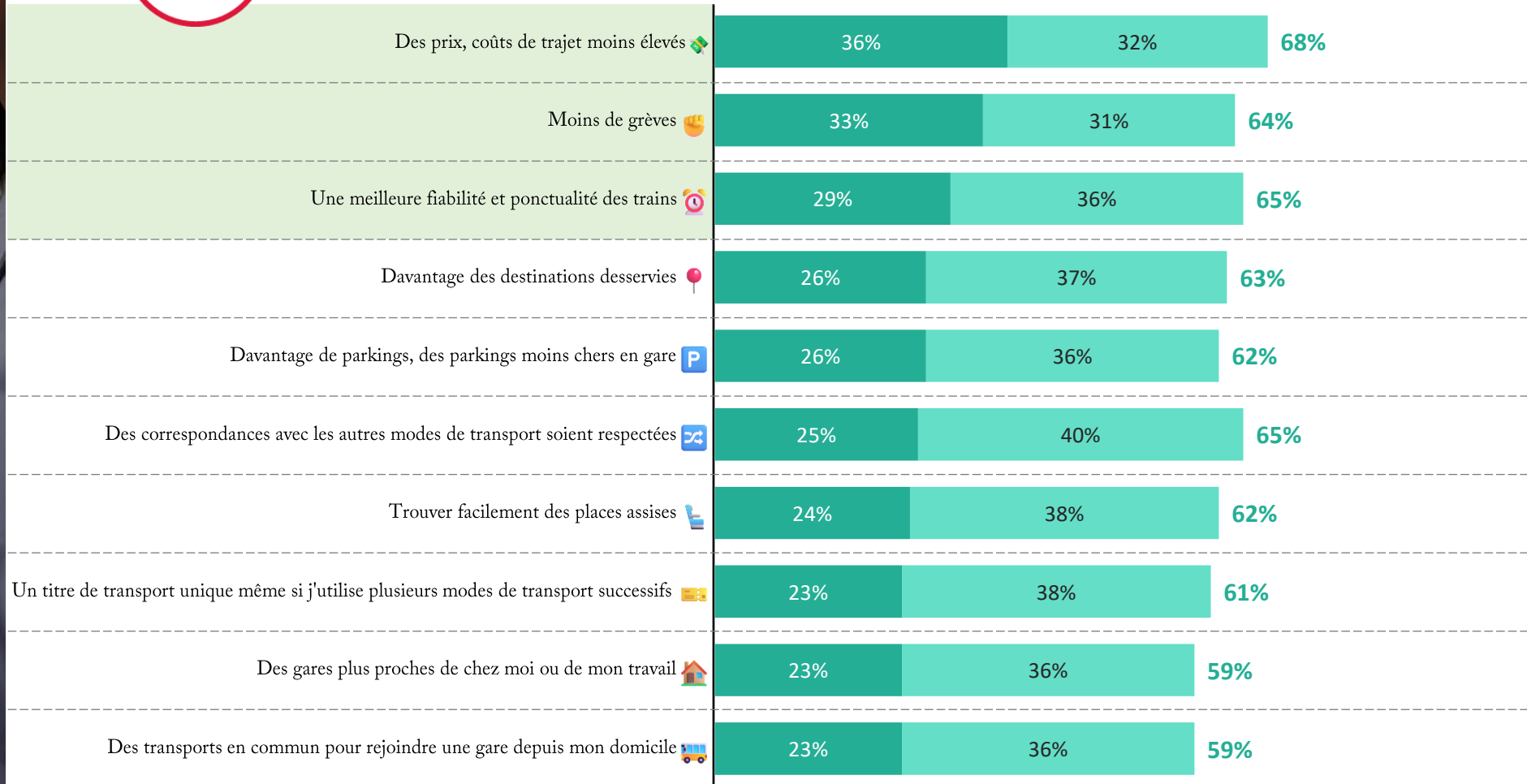
# La baisse des tarifs et moins d'incertitudes vis-à-vis des mouvements sociaux semblent constituer les deux meilleurs leviers d'incitation au TER avec plus d'1/3 de non-utilisateurs « certainement incités ».



## ÉLÉMENTS INCITATIFS AU RECOURS DU TER

Base : Non-utilisateurs du TER (1282) - 63%

% -TOTAL OUI



Principaux éléments incitatifs (TOP 10)

Note de lecture :

- 68% des non-utilisateurs du TER seraient incités à le prendre avec des prix moins élevés, dont 36% certainement.

- ◆ Oui, certainement
- ◆ Oui, probablement

FRANCE

# La baisse des tarifs, des prix attractifs même à la dernière minute et moins d'incertitudes vis-à-vis des mouvements sociaux totalisent respectivement plus d'1/3 de non-utilisateurs « certainement incités ».

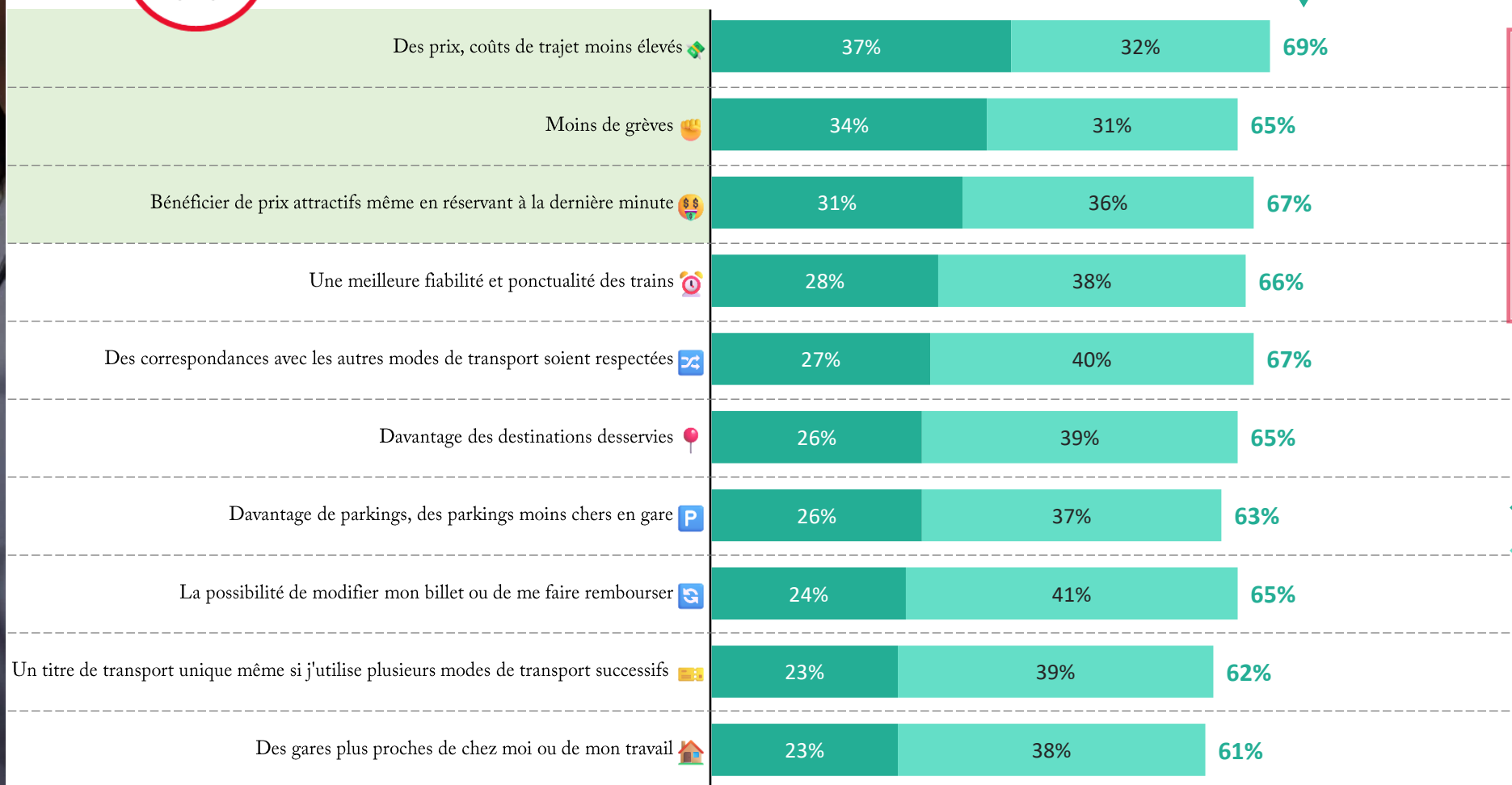


## INTERCITÉS

### ÉLÉMENTS INCITATIFS AU RECOURS DES INTERCITÉS

Base : Non-utilisateurs des INTERCITÉS (1456) - 73%

% -TOTAL OUI



Principaux éléments incitatifs (TOP 10)

Note de lecture :

- 69% des Non-utilisateurs des INTERCITÉS seraient incités de le prendre avec des prix moins élevés, dont 37% certainement.

- ◆ Oui, certainement
- ◆ Oui, probablement

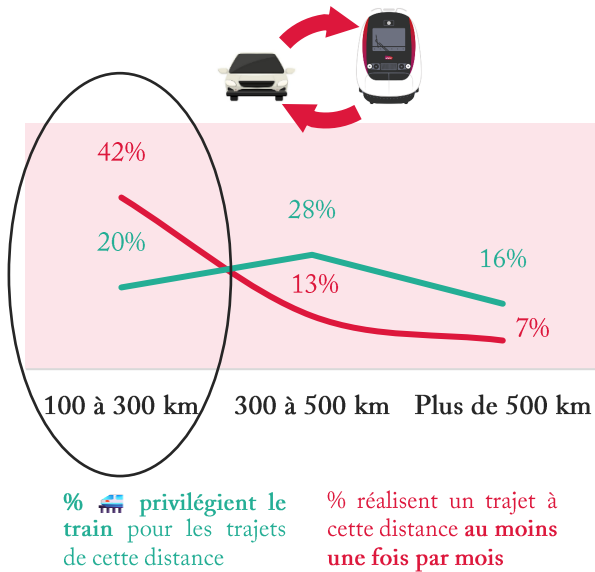
FRANCE



# PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS & RECOMMANDATIONS

# Principaux enseignements concernant les habitudes de mobilité et d'utilisation du train.

Les trajets de 100 à 300km concentrent la majorité du potentiel de report modal des trajets « longs » (de la voiture au train).



Le **vrai potentiel de développement pour le train** se situe avant tout **sur les déplacements de 100 à 300 km** car pratiqués davantage fréquemment par les Français. Pourtant aujourd'hui, **le train est perçu comme une alternative à la voiture surtout pour les distances entre 300 et 500 km** (notamment en termes de rapidité, possibilité de faire autre chose pendant le trajet...), **puis est devancé par l'avion au-delà de 500km**

La moitié des Français ne sont pas acculturés à l'usage du train, même exceptionnellement. Ses utilisateurs y ont recours ponctuellement et principalement en TGV.

## Usage du train :

**1 Français sur 2** l'utilise au moins une fois par an.

**1 Français sur 4** l'utilise au moins une fois par mois.

**1 Français sur 10** l'utilise au moins une fois par semaine.



Le **TGV est le mode utilisé par le plus de Français** différents (43% vs 36% pour le TER et 27% pour les Intercités)



C'est le **TER qui est le plus fréquemment utilisé** (7% hebdomadairement vs 4% pour respectivement le TGV et les Intercités).



En comparaison **la voiture est utilisée par 91% des Français** (dont 76% hebdomadairement) et **41% utilisent l'avion** au moins une fois par an.

Un potentiel de report non négligeable pour le train si on arrive à les convaincre des avantages de celui-ci.

**75%** des Non-Utilisateurs du train ont le **sentiment de privilégié** (souvent ou systématiquement) **un autre moyen de transport** alors qu'il leur **serait possible d'utiliser le train**.

## L'accès aux gares est un enjeu majeur

**77%** des Français pensent qu'il est **difficile de stationner sa voiture à la gare pour prendre ensuite le train** (pas de parking ou parkings trop chers)

**66%** des Français pensent qu'il est **difficile de garer son vélo à la gare de manière sécurisée**

**62%** des Français pensent qu'il **n'est pas agréable de se rendre à la gare à pied**



# Principaux enseignements concernant la satisfaction et les attentes des utilisateurs du train.

Les utilisateurs des différents modes ferrés en sont globalement satisfaits, voire très satisfaits quand il s'agit du TGV.

Base : utilisateurs du ...

## SATISFACTION GLOBALE VIS-À-VIS...

TGV



92% satisfaits  
31% très satisfaits

TER



80% satisfaits  
22% très satisfaits

INTERCITÉS



79% satisfaits  
18% très satisfaits

Le TGV est plébiscité pour sa qualité d'offre mais est sanctionné pour son prix. Les autres modes sont critiqués dans leurs gestions des perturbations.

Base : utilisateurs du ...

## SATISFACTION DÉTAILLÉE VIS-À-VIS...

A maintenir en priorité

A améliorer en priorité



TGV

▶ La rapidité des trajets  
😊 Le confort à bord  
👮 La sécurité à bord des trains et en gare

💰 Le prix, le coût des trajets  
🕒 La fiabilité et la ponctualité des trains



TER

🕒 La fréquence des trains  
🕒 Les informations sur les horaires en général  
▶ La rapidité des trajets

🚨 La gestion des perturbations (informations, réclamations, fiabilité et ponctualité...)  
👤 L'affluence à bord



INTERCITÉS

🕒 La fréquence des trains  
😊 Le confort à bord  
🕒 Les informations sur les horaires en général  
▶ La rapidité des trajets

🚨 La gestion des perturbations (informations, réclamations, fiabilité et ponctualité...)  
💰 Le prix, le coût des trajets

Les principales attentes des utilisateurs du train se concentrent sur le prix et la qualité de l'offre et, dans une moindre mesure, sur le confort et la sécurité.

Base : utilisateurs du train

## ATTENTES LES PLUS IMPORTANTES VIS-À-VIS DU TRAIN

Importance moyenne



National

Le prix, le coût des trajets 🚦

5.1

La fiabilité et la ponctualité des trains 🕒

4.5

La rapidité des trajets ▶

4.4

La sécurité à bord des trains et en gare 👮

4.3

La fréquence des trains 🕒

4.2

Le confort à bord des trains 😊

4.2

La présence de trajets directs, sans correspondance ⬆

4.2

La facilité d'accès à la gare 🏠

4

# Principaux enseignements concernant la perception du train, ses raisons de choix et les leviers incitatifs.

**Le train souffre de l'image d'un mode trop cher et pas assez flexible. A l'inverse il est perçu comme un mode confortable, rapide et facile ou pratique à utiliser.**

## RAPPEL 6 PRINCIPAUX CRITÈRES DE CHOIX d'un mode +100km

### Critères de choix d'un mode de transport

% TOP 5

### Perception détaillée du TRAIN

% Oui, d'accord

Bon marché 🏠

53%

34%

Facile et pratique 🙌

43%

68%

Rapide ▶️

42%

71%

Confortable et agréable 😊

37%

75%

Pouvoir partir quand je veux, à l'heure qui m'arrange 🕒

34%

42%

Pouvoir me rendre n'importe où 📍

31%

50%

**Le prix constitue le principal frein à l'usage du train**, 53% des Français placent ce critère dans le TOP 5 des critères les plus importants lorsqu'ils considèrent un mode de transport, mais seulement 34% sont d'accord pour dire que le train est un mode de transport bon marché.

**Le train souffre de l'image d'un mode trop cher et pas assez flexible. A l'inverse il est perçu comme un mode confortable, rapide et facile ou pratique à utiliser.**

% du TOP3 des raisons de choix du **train** (plutôt qu'un autre mode)



**La praticité** est le premier critère de choix du train par ses utilisateurs :

- 46% auprès des utilisateurs du train.



**Faire autre chose pendant le trajet** est une raison étonnement très importante pour les utilisateurs du train :

- 46% auprès des utilisateurs du train.



**Meilleur pour l'environnement** est une raison très importante pour les utilisateurs du train :

- 41% auprès des utilisateurs du train.



**La proximité avec la gare :**

- 37% auprès des utilisateurs du train.

**Les non-utilisateurs du train pourraient être incités par des prix bas/prévisibles, moins de perturbations (notamment les grèves) et d'insécurité.**

## PRINCIPAUX ÉLÉMENTS INCITATIFS DU RECOURS AU ...

Base : Non-utilisateurs du ...



% seraient incités certainement...

TER

Intercités

TGV

Perturbations

Moins de grèves 🙌

33%

34%

33%

Une meilleure fiabilité et ponctualité des trains 🕒

29%

28%

28%

Tarifification

Des prix, coûts de trajet moins élevés 🏠

36%

37%

39%

Bénéficier de prix attractifs même en réservant à la dernière minute 💰

-

31%

32%

Me sentir davantage en sécurité dans les trains 🚂

21%

20%

19%



## Augmenter le maillage du réseau ferré pour favoriser l'usage du train :

- Pour les déplacements « longs » car l'un des principaux reproches fait au train réside dans la rigidité de son offre (contraintes horaires ou géographiques, destinations non desservies) en favorisant les déplacements d'origine à destination sans changement de mode via un maillage plus étendu, de plus en plus de Français pourraient se laisser convaincre.



## Améliorer l'accessibilité des gares, notamment pour susciter un usage plus fréquent du train :

- Que ce soit en voiture, en transport en commun, à vélo ou à pied, la majorité des Français sont critiques vis-à-vis de la qualité de desserte ou accessibilité des gares proches de chez eux. Des éléments encore plus sensibles pour les PMR ou les familles avec enfants.



## Militer pour une politique de baisse des tarifs notamment pour la moyenne/longue distance :

- Le prix du train - et notamment du TGV - est l'élément déclaratif le plus significatif pour expliquer le rejet du train pour des déplacements de plus de 100km.
- La forte volatilité des prix participe à la « rigidité » de l'offre train (TGV et Intercités), car elle constitue un frein majeur aux déplacements imprévus ou de « dernière minute » beaucoup trop chers par rapport à la voiture.



## Changer le regard des Français sur le train : sur le manque de fiabilité, de souplesse mais pas que...

- Le train possède des avantages qu'il est possible de valoriser auprès des non-utilisateurs : Il permet de faire autre chose pendant le trajet, il est souvent plus rapide que la voiture et s'avère confortable.
- Les grèves et les différentes perturbations ont un impact probablement beaucoup plus important sur la perception qu'ont les Français du train, que sur la réalité des déplacements. des campagnes de sensibilisation sur le sujet pourraient venir contre balancer cette tendance.