

Enquête de satisfaction TGV Lyria / RegioExpress

Frasne > Pontarlier > Travers > Neuchâtel

Résultats du sondage réalisé en juin et juillet 2015



Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

Mise en oeuvre

- TGV Lyria, les CFF, le service des transports du Canton de Neuchâtel, la CNCI et la FTJA ont réalisé un questionnaire pour mesurer la satisfaction des passagers du RegioExpress Neuchâtel-Frasne en correspondance avec le TGV Lyria à destination et en provenance de Paris.
- Le sondage a été effectué entre le 15 juin et le 16 juillet 2015.
- Les questionnaires avec des stylos et des enveloppes-réponse ont été remis aux passagers de 1^{ère} et 2^{ème} classe du RegioExpress Frasne-Neuchâtel, du lundi au vendredi, le matin, l'après-midi et le soir, à l'entrée du train en direction de Neuchâtel, par des collaborateurs de la mairie de Frasne.
- 484 questionnaires ont été retournés et saisis.

Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

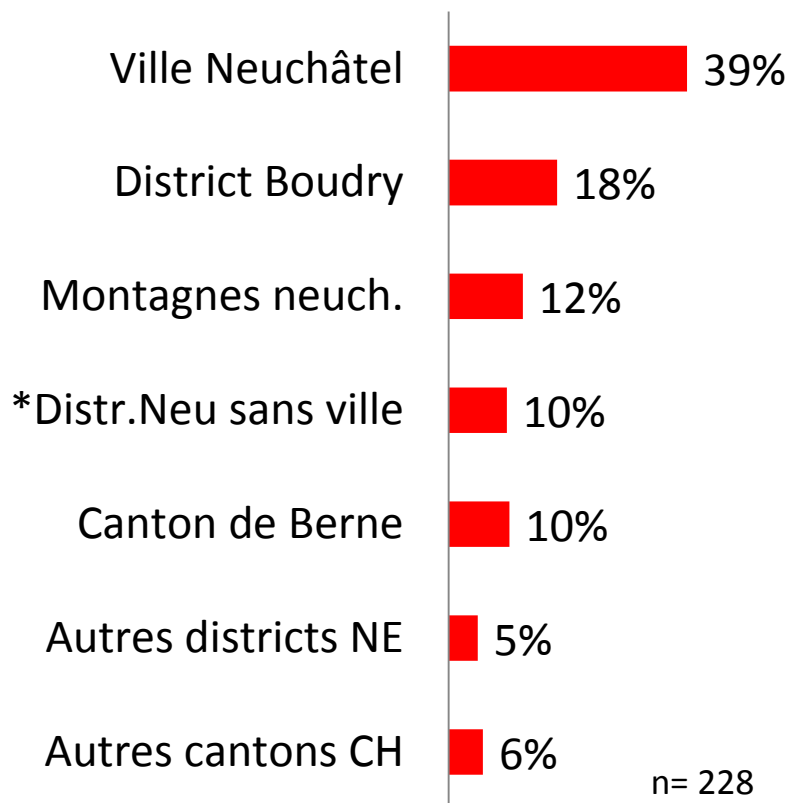
Caractéristiques de l'échantillon

- **Nombre de sondés:** 484
- **Provenance:** 92% des sondés ont préalablement embarqué à Paris et 6% à Dijon (2% ailleurs).
- **Pays de résidence des sondés:** 49% des sondés habitent en Suisse, 47% en France. Les autres sondés ont une provenance indéterminée ou viennent d'autres pays que CH et FR.
- **Sexe:** 48% femmes et 52% hommes
- **Âge moyen:** (affaires [CH: 46.1 ans; F: 41.8 ans]; tourisme [CH:51.2 ans; F: 43.7 ans])
- **Classe:** 35% des sondés voyagent en 1^{ère} classe, 65%, en 2^{ème}.
- **Motif de transport:** 44 % des sondés voyagent dans le cadre de leur travail; 56% font du tourisme.

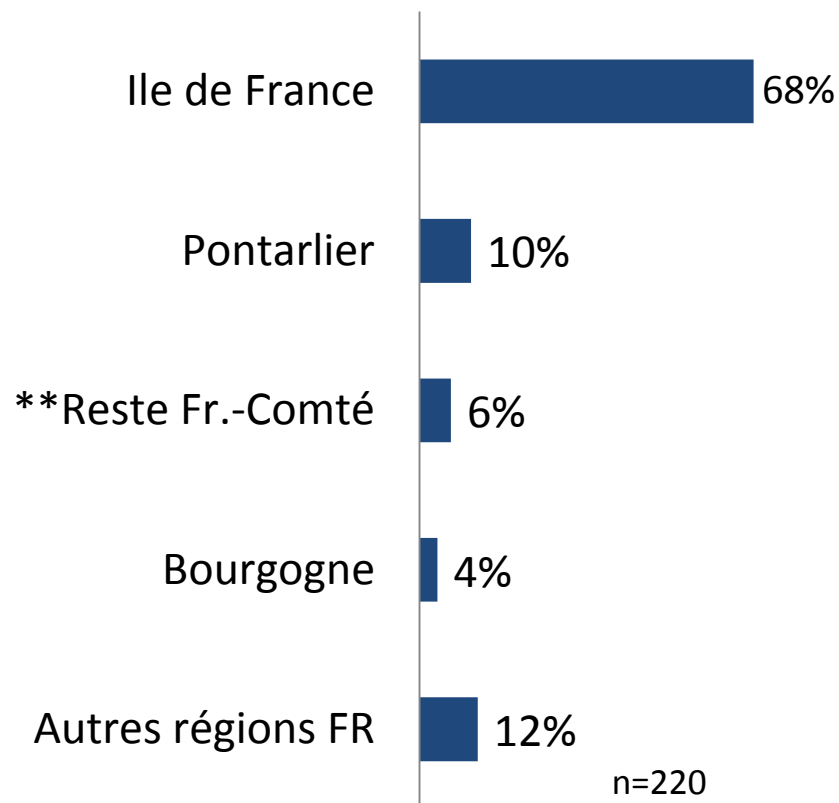
Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

Lieu de résidence des passagers

Résidents suisses



Résidents français

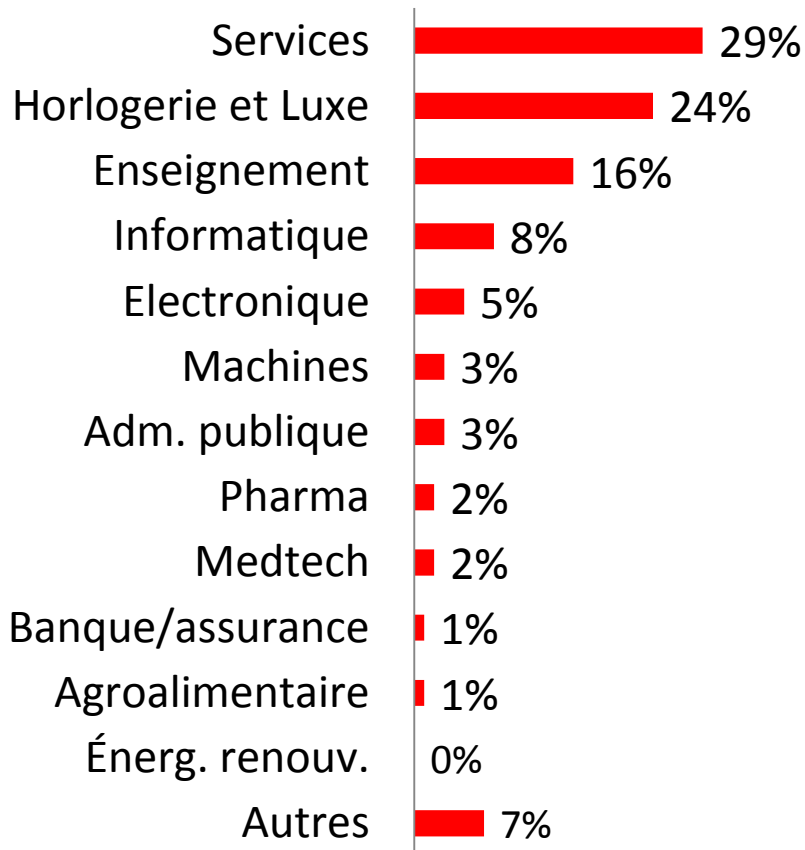


*Distr. Neu sans ville: reste du district de Neuchâtel sans la ville de Neuchâtel. ** Reste Fr.-Comté: reste de la Région de Franche-Comté sans Pontarlier.

Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

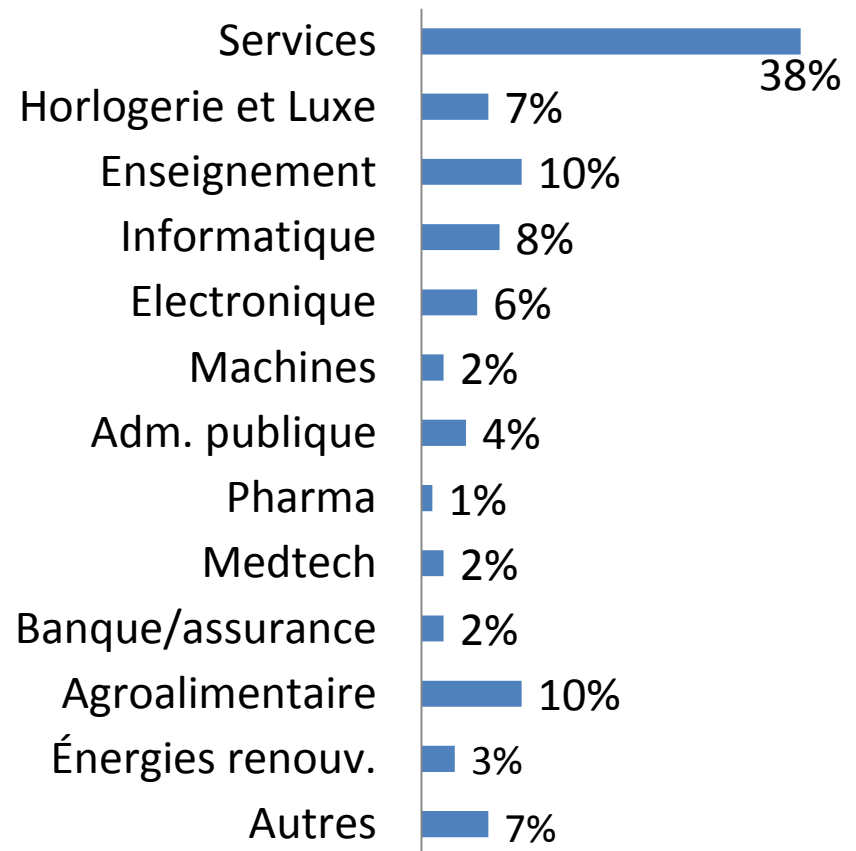
Domaine d'activité des passagers affaires

Résidents suisses



n=101

Résidents français

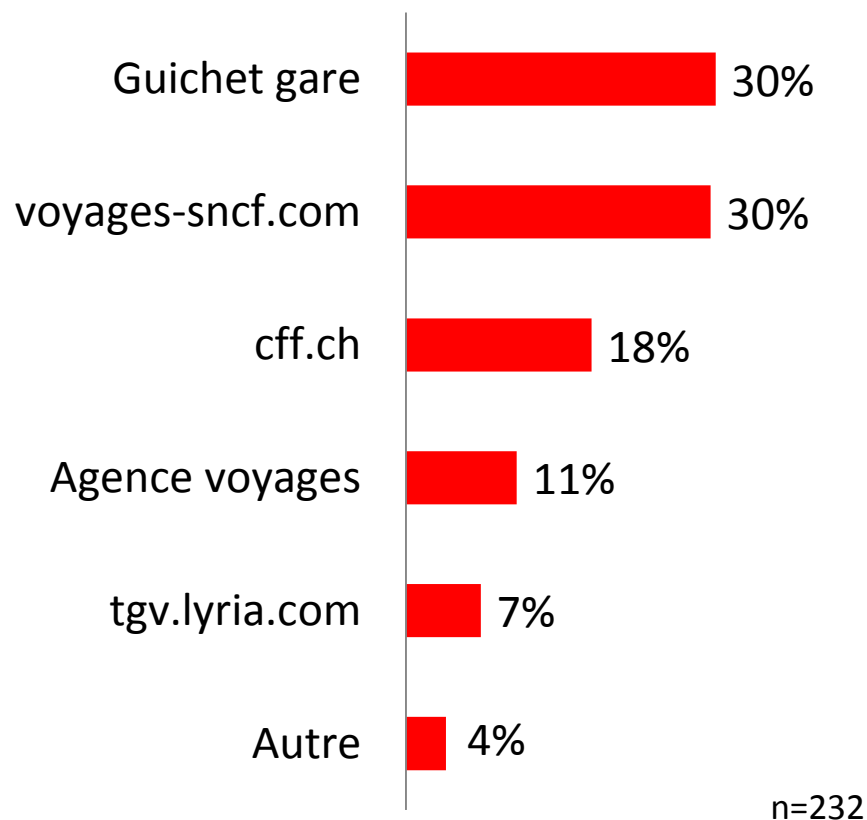


n=90

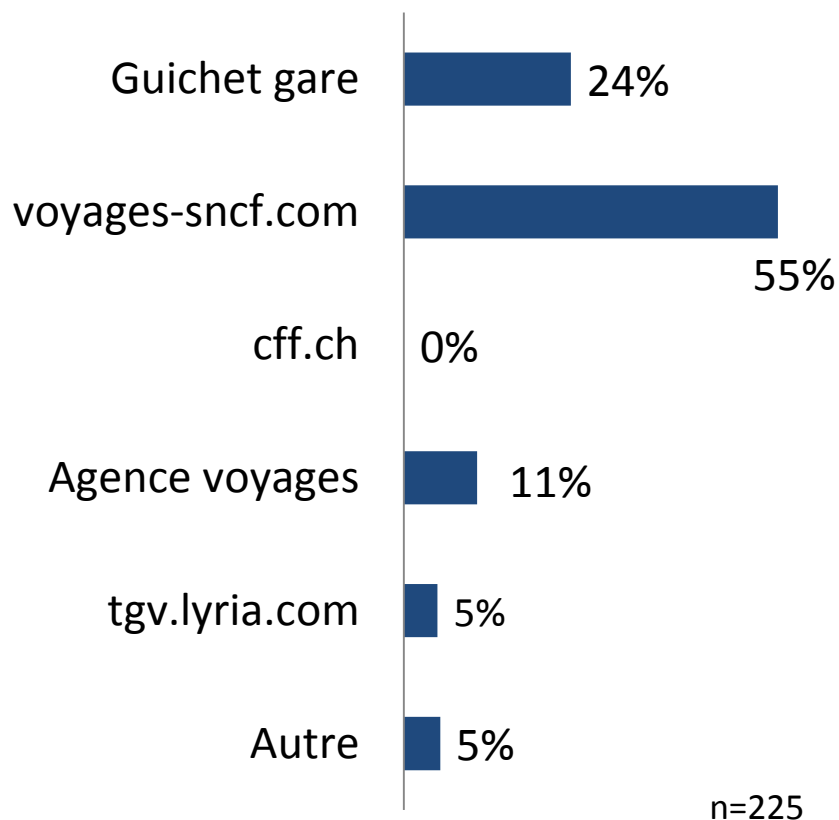
Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

Canaux pour achat des billets

Résidents suisses

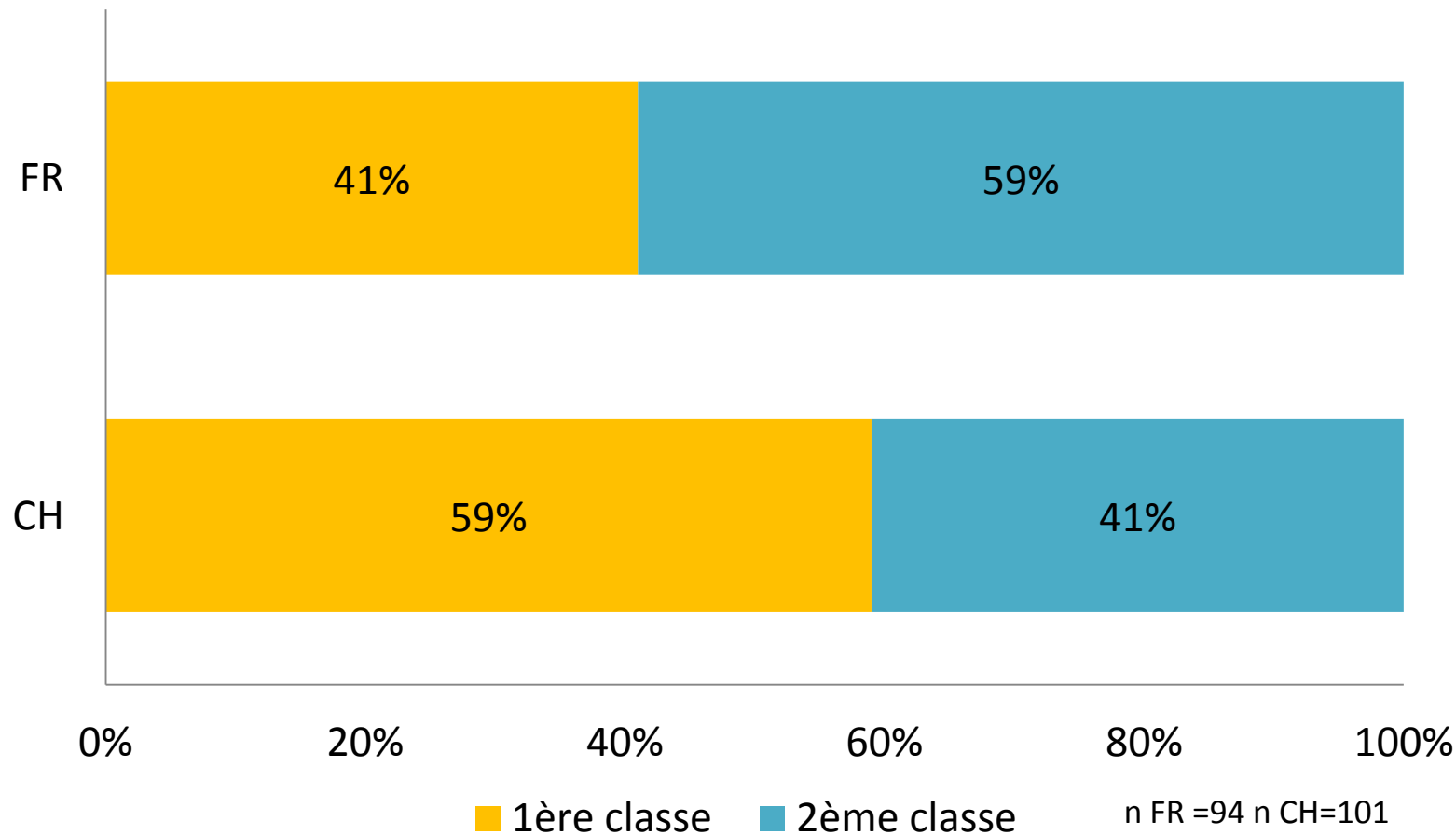


Résidents français



Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

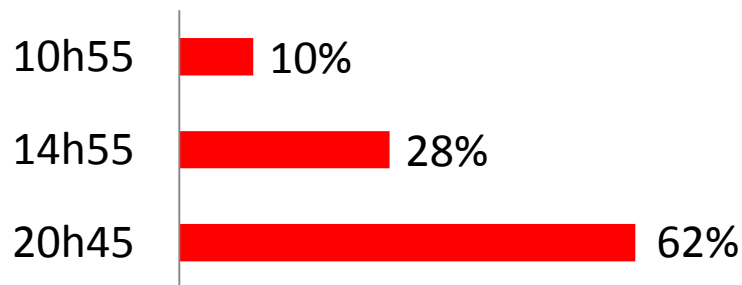
Classe choisie par la clientèle voyageant en train pour des raisons professionnelles



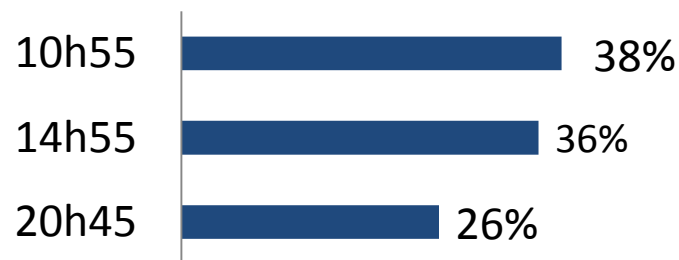
Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

Trajet Frasne → Neuchâtel

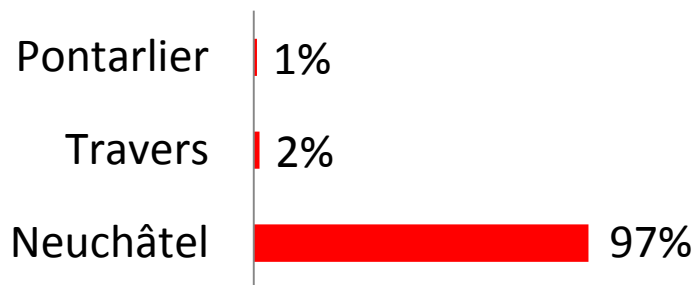
Heure d'embarquement des résidents suisses à Frasne



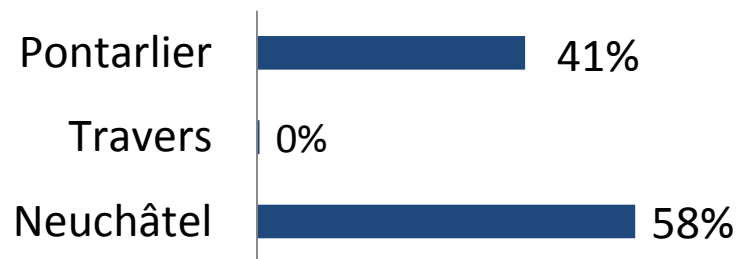
Heure d'embarquement des résidents français à Frasne



Lieu de débarquement des résidents suisses



Lieu de débarquement des résidents français



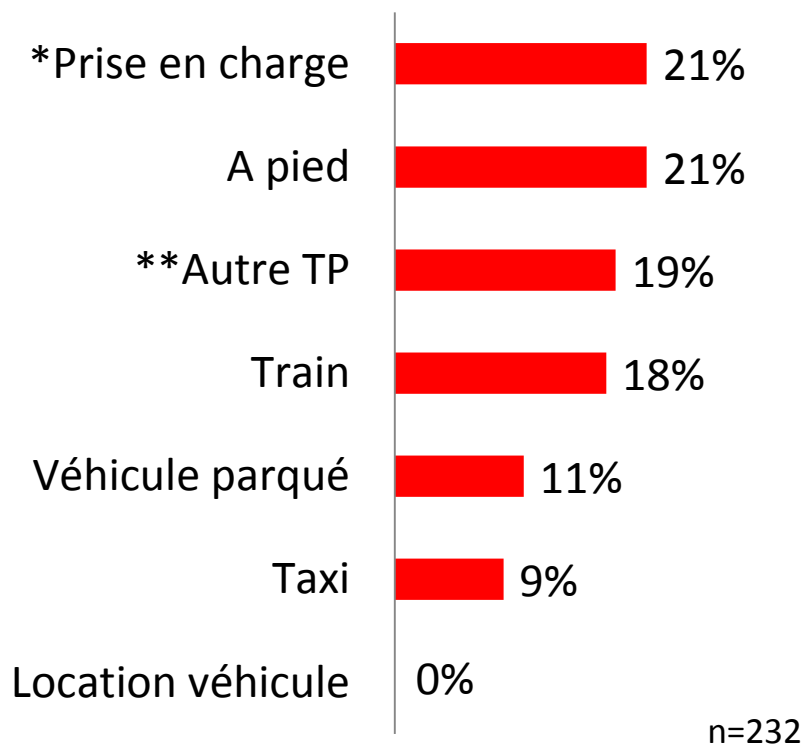
n=229

n=220

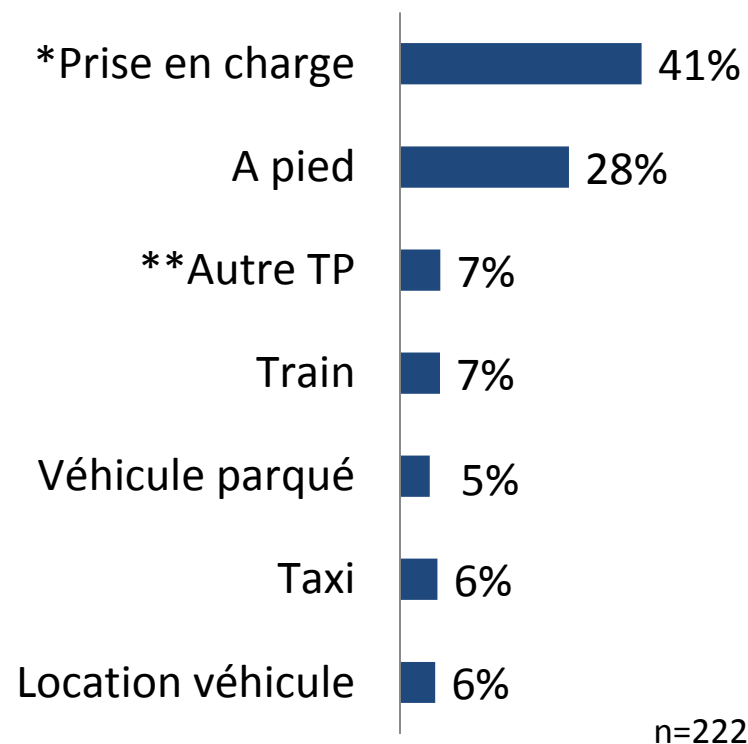
Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

Moyen de transport, une fois arrivé à la gare de destination du RegioExpress Frasné-Neuchâtel

Les résidents suisses



Les résidents français

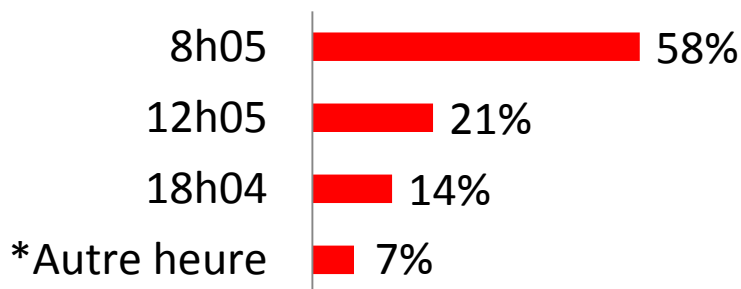


*Prise en charge: quelqu'un vient chercher le passager en véhicule. ** Autre TP: autre transport public

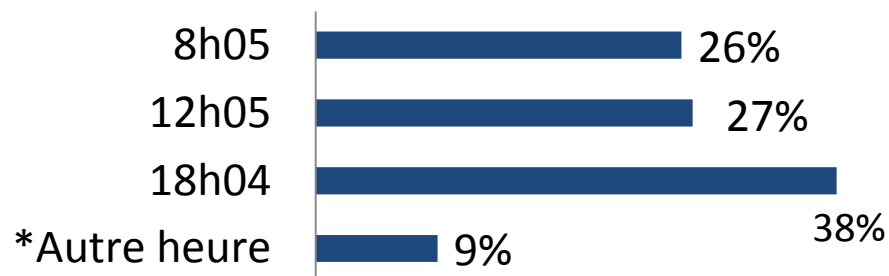
Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

Trajet Neuchâtel → Frasné → TGV Lyria

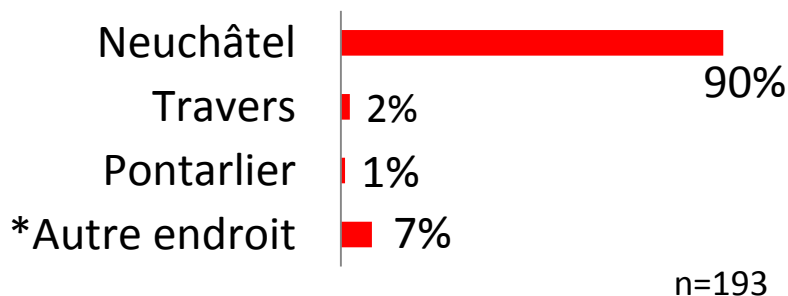
Heure d'embarquement rés. suisses (heure de dép. Neuch.)



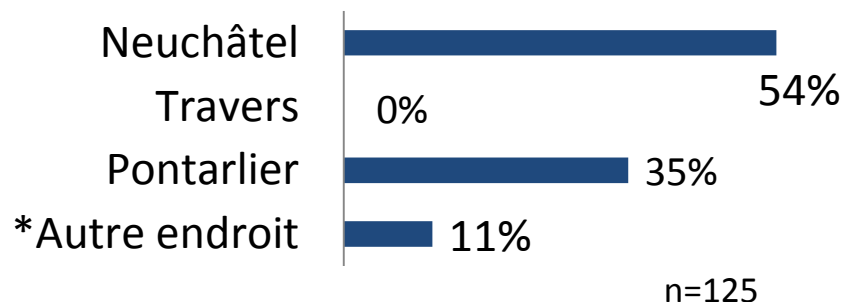
Heure d'embarquement rés. français (heure de dép. Neuch.)



Lieu d'embarquement des résidents suisses



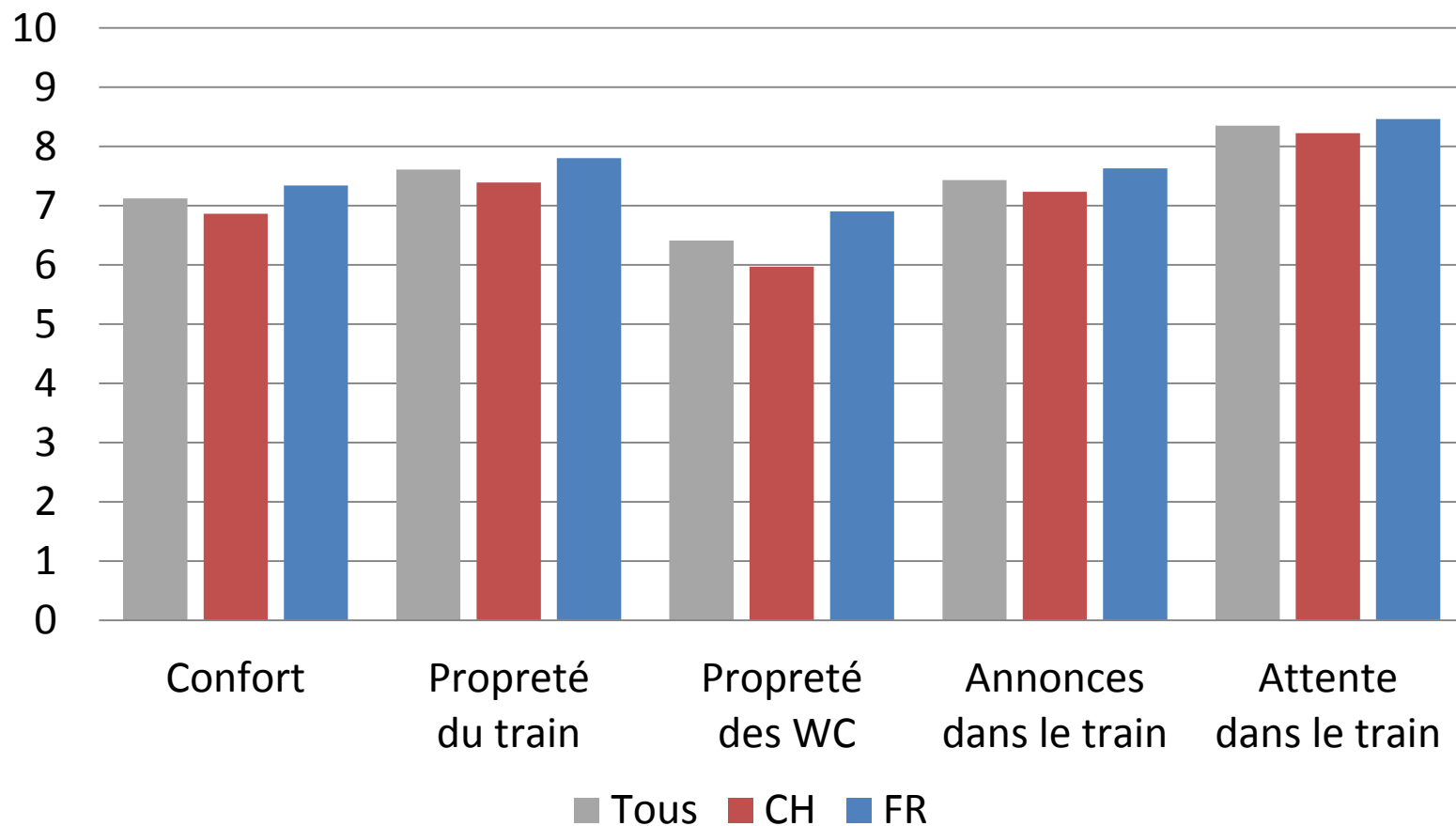
Lieu d'embarquement des résidents français



*Autre heure / autre endroit: pour emprunter le TGV Lyria, certains passagers, à l'aller, ont emprunté d'autres parcours, à d'autres heures.

Niveau de satisfaction

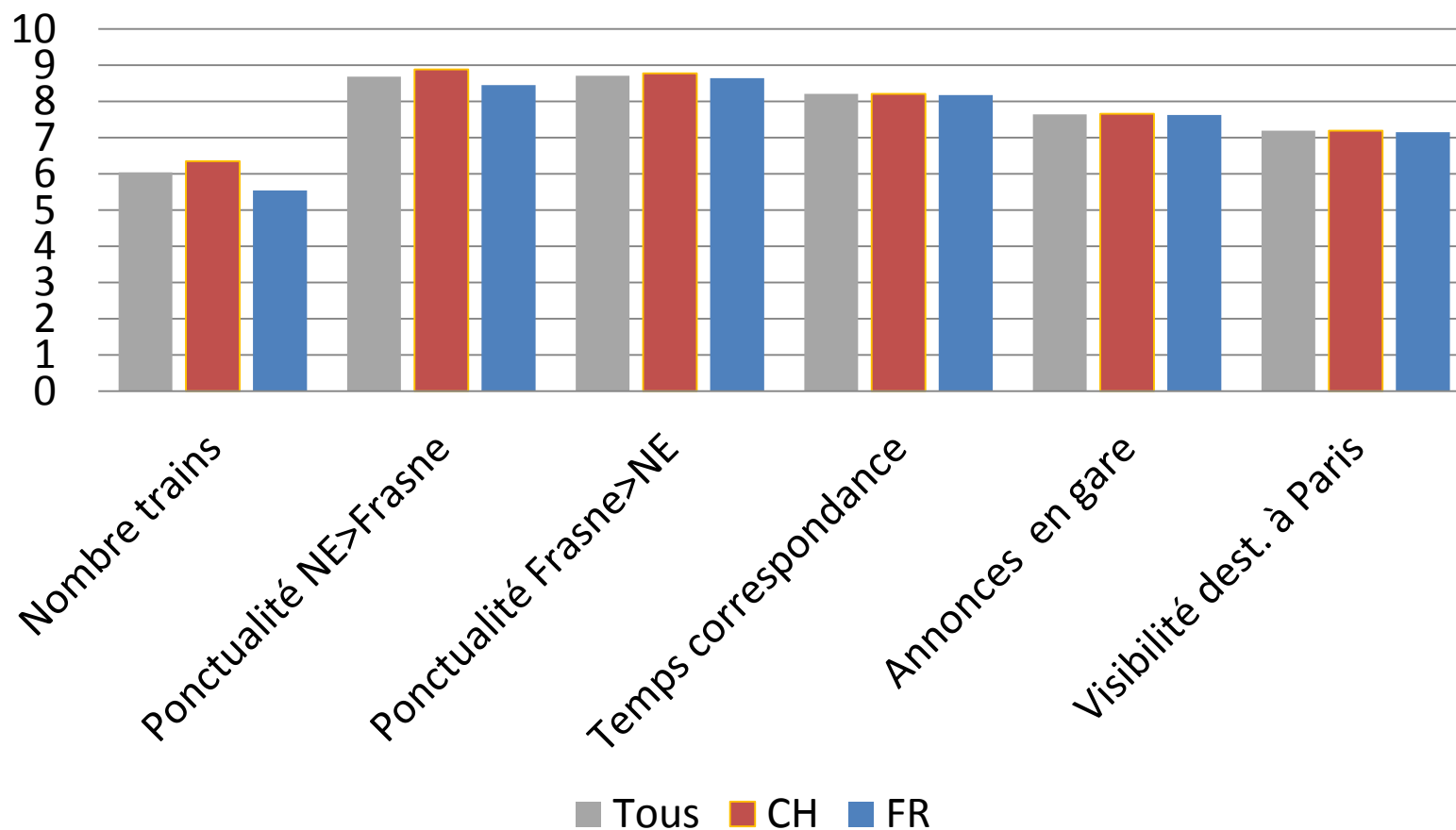
Dans le train



n= entre 307 et 477

Niveau de satisfaction

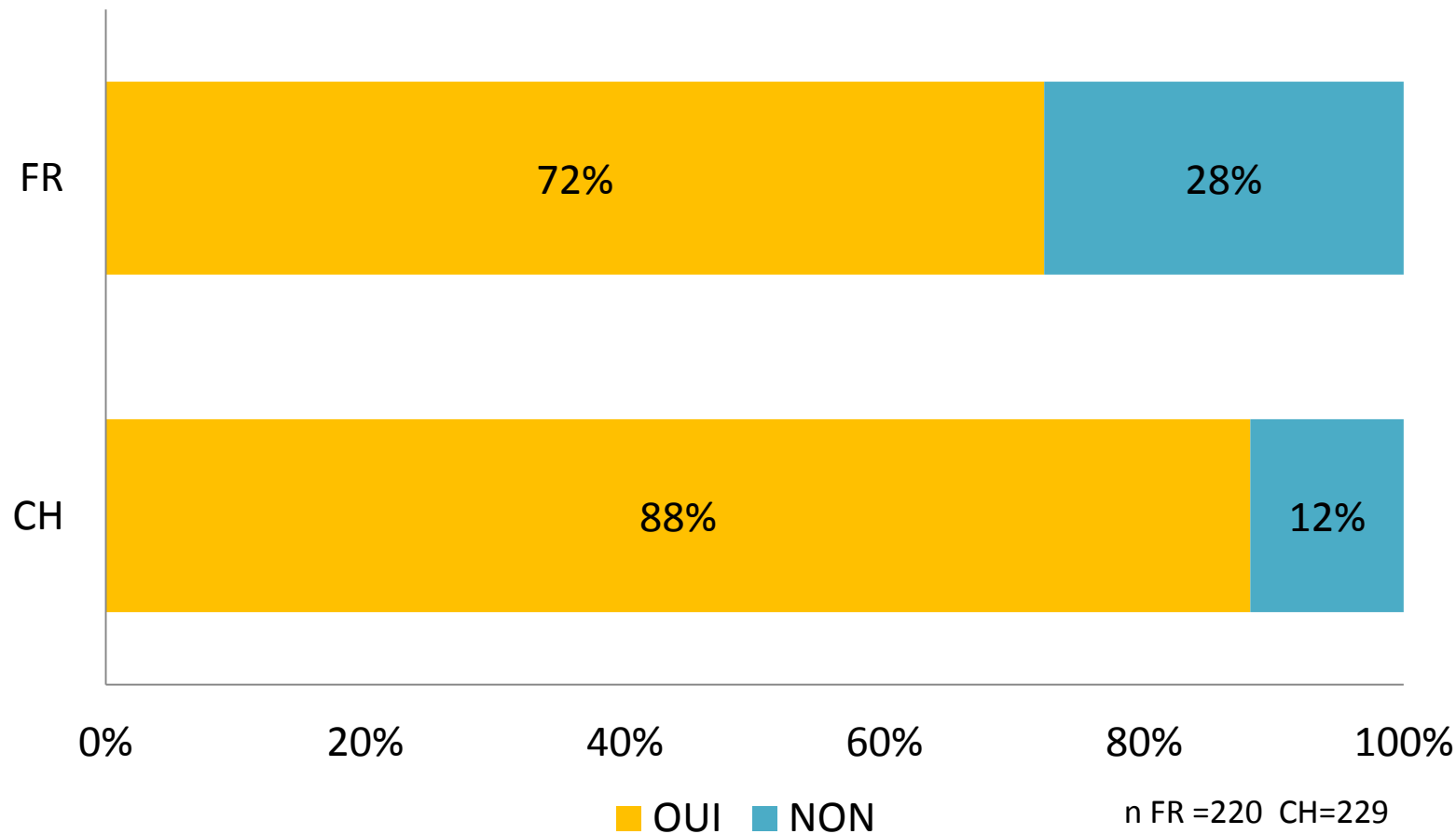
Autre paramètres de l'offre ferroviaire



n= entre 292 et 331

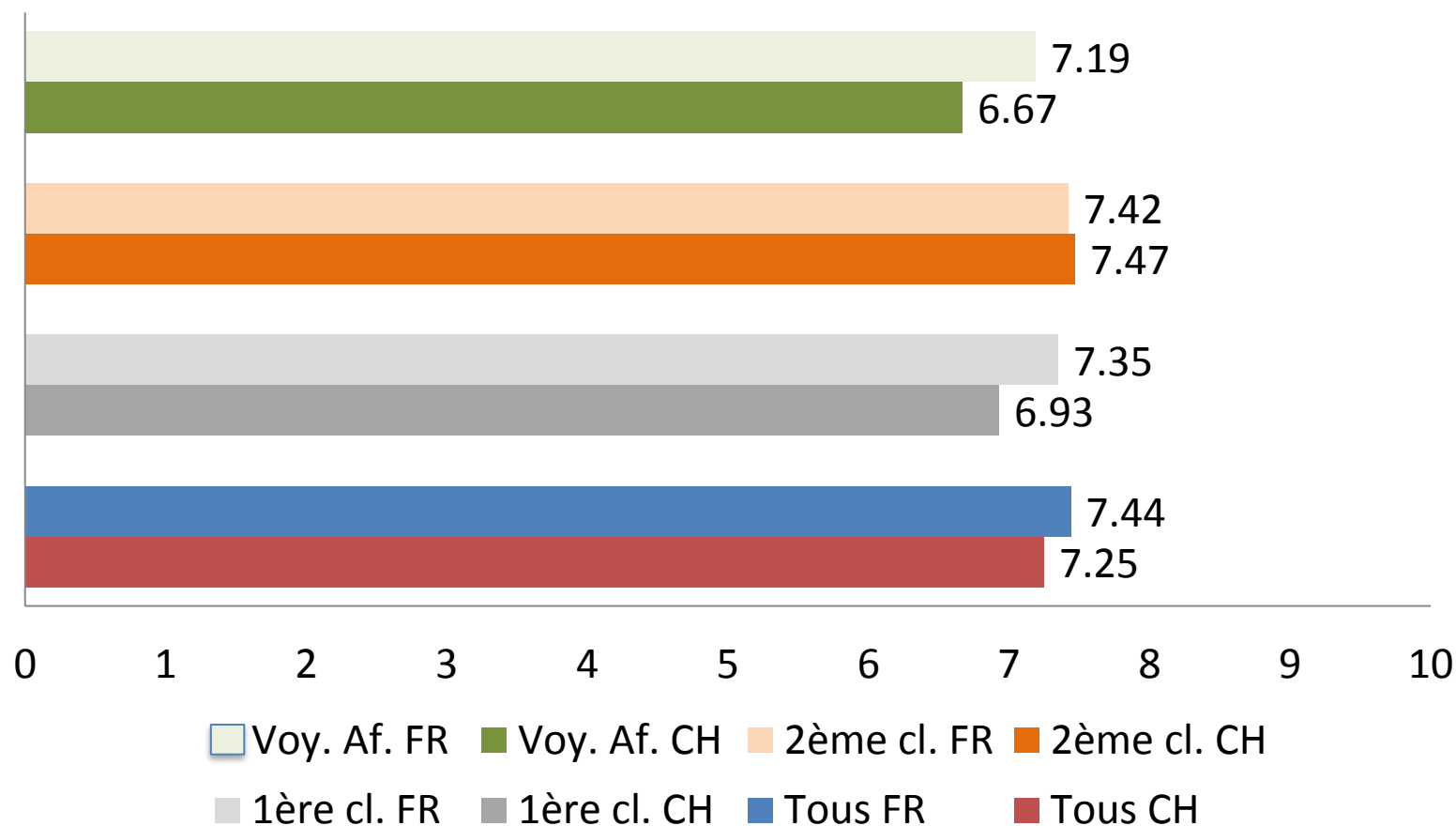
Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

Clarté des infos lors de la réservation (p.e. rupture de charge)



Niveau de satisfaction

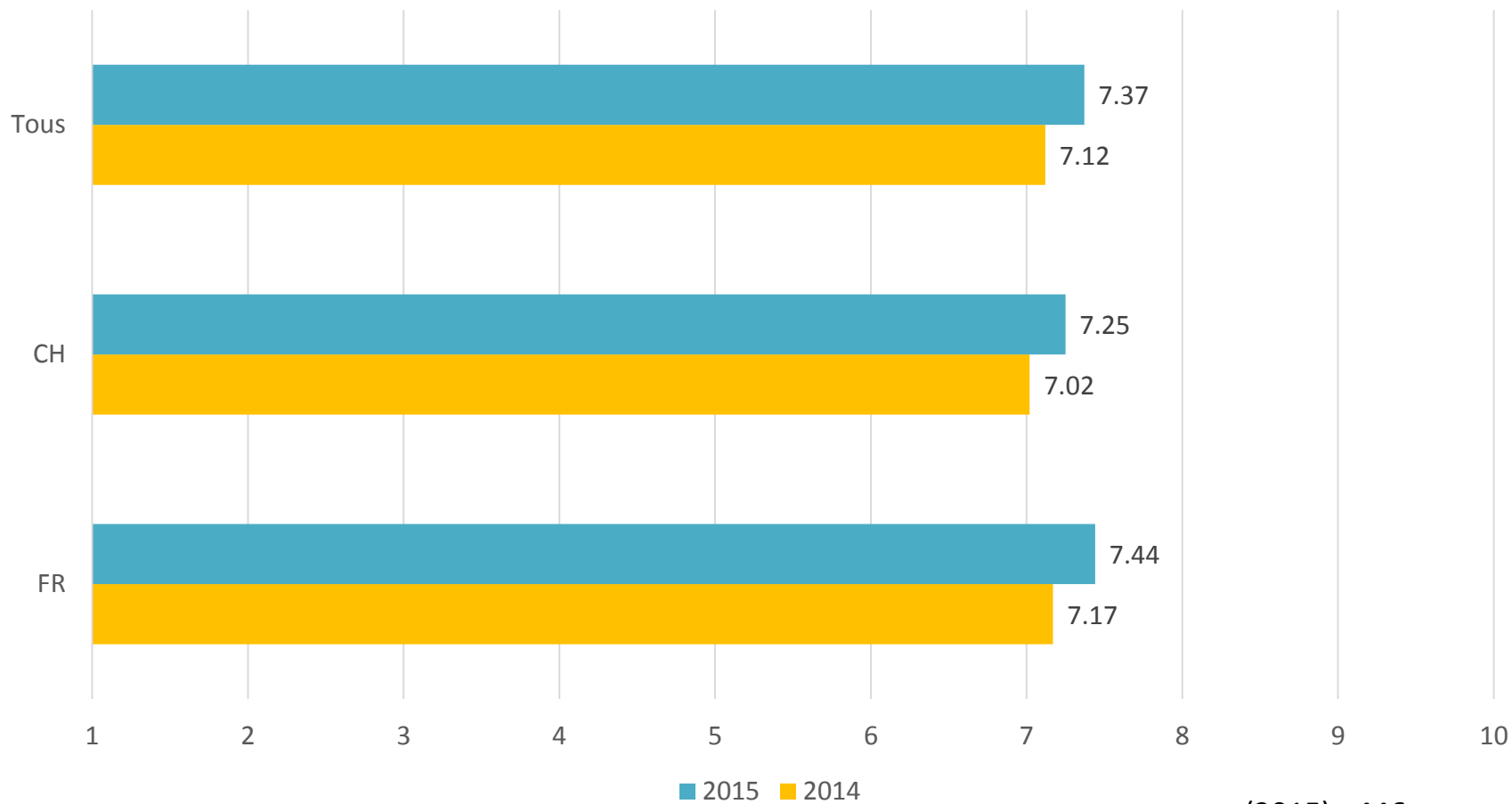
Offre globale selon pays de résidence



n= 446

Niveau de satisfaction

Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

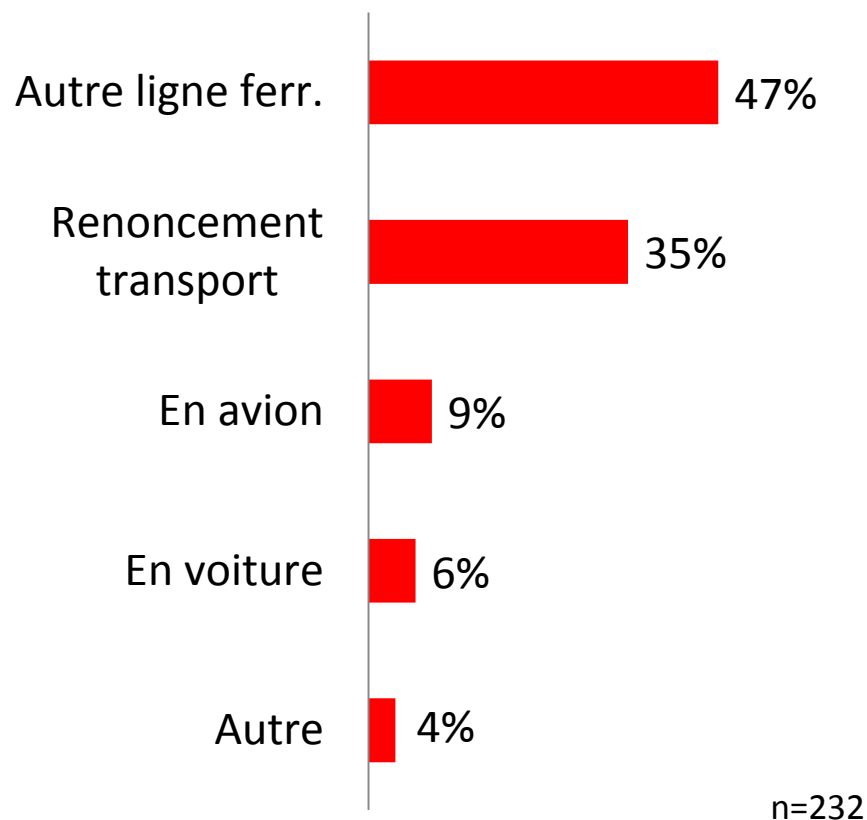


n (2015)= 446
n (2014)= 363

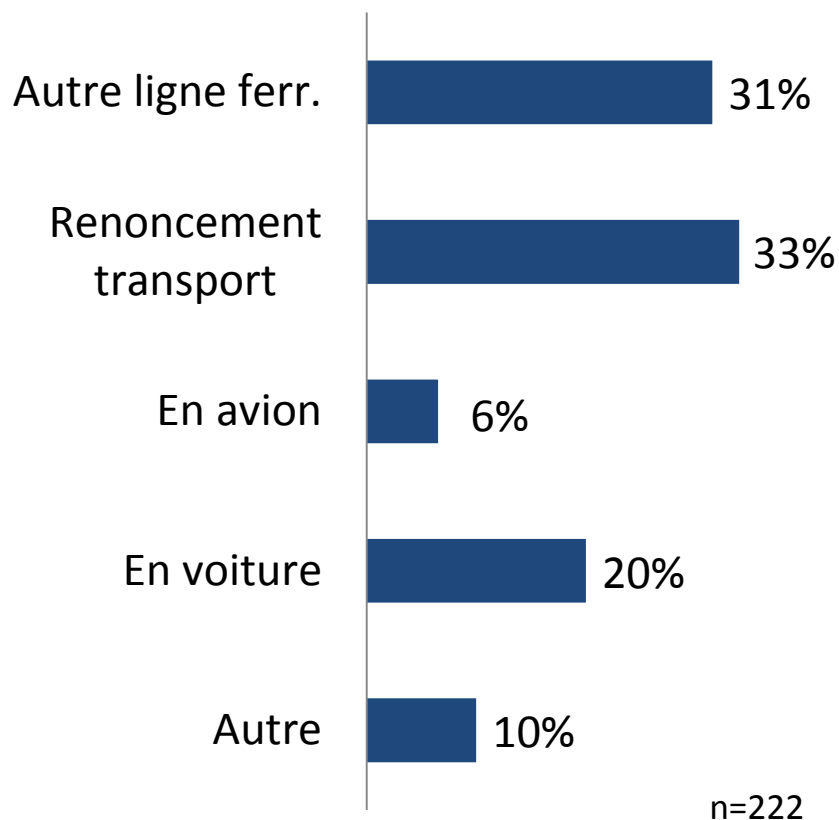
Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

Moyens de transport alternatifs à la présente offre

Résidents suisses



Résidents français



Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

Remarques formulées par les questionnés

- Dans le questionnaire, les sondés avaient la possibilité de suggérer des propositions d'amélioration.
- 145 sondés (30% des sondés) se sont prêtés à l'exercice. Nous avons répertorié les demandes en 8 catégories et avons formulé leurs demandes avec des mots simples.

Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

Remarques formulées par les questionnés

Demande	Nombre de citations
« Nous voudrions à nouveau le TGV à Pontarlier et à Neuchâtel »	52
« Nous voudrions des rames plus modernes entre Neuchâtel et Frasne »	32
« Nous voudrions de la climatisation dans les voitures »	11
« Nous voudrions du WIFI et des prises électriques dans les voitures »	11
« Nous voudrions plus de trains »	11
« Nous voudrions des WC propres »	7
« Nous voudrions que la halte Frasne soit clairement mentionnée sur les tickets et horaires »	7
Autres commentaires	40

n=145

Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

Constats I

- L'offre est appréciée. Elle obtient la note globale de 7.37 sur 10, contre 7.12 en 2014.
- La ponctualité, le temps de correspondance et la possibilité d'attendre dans le train sont particulièrement bien appréciés.
- Dans leurs notes et leurs remarques, les passagers sont plus réservés par rapport au confort du matériel roulant et le nombre de trains.
- Les informations données pour le transport Neuchâtel-Pontarlier-Frasne-Paris sont claires pour 88% des résidents suisses et 72% des résidents français.
- La ligne répond à un besoin réel. 35 % des résidents suisses et 33% des résidents français auraient renoncé au transport si l'offre n'avait pas été proposée.
- **La ligne Neuchâtel-Travers-Pontarlier-Frasne est clairement complémentaire avec celle du TGV Lyria Lausanne-Paris**

Offre ferroviaire Neuchâtel-Pontarlier-Paris

Constats II

- 44% des sondés utilisent l'offre pour des raisons professionnelles; 56% font du tourisme.
- 41% de la clientèle d'affaires française voyage en première classe, ce qui correspond aux données de l'Etude Lyria 2015, contre 59% de la clientèle d'affaires suisse (au-dessus des données de l'Etude Lyria 2015).
- 67% des utilisateurs suisses de l'offre résident sur le Littoral neuchâtelois et 84% dans le Canton de Neuchâtel.
- 20% des utilisateurs français résident en Franche-Comté et en Bourgogne; 68% viennent de l'Île-de-France (Paris).
- La halte à Travers reste peu utilisée.
- La part des achats des résidents suisses sur la plateforme voyages-sncf.com est élevée (30%). En 2014, cette part se montait à 19%.
- Plus de 10% des questionnés demanderaient à nouveau le passage du TGV à Pontarlier et Neuchâtel.