

# Enquête de satisfaction TGV Lyria / RegioExpress

Frasne > Pontarlier > Travers > Neuchâtel

Résultats du sondage réalisé en juin 2014



Fédération  
du Transjuralpin



TGV Lyria

# Offre de substitution TGV

## Situation initiale

- Lyria, les CFF, le service des transports du Canton de Neuchâtel, la CNCI et la FTJA ont travaillé sur la réalisation d'un questionnaire pour mesurer la satisfaction des passagers du RegioExpress Neuchâtel-Frasne à destination de Paris
- Le sondage a été effectué entre le 2 et le 27 juin 2014.
- Les questionnaires avec des stylos et des enveloppes-réponse ont été remis aux passagers de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> classe du RegioExpress Frasne-Neuchâtel. Le matin, par l'hôtesse, directement dans le wagon; l'après-midi et le soir, à l'entrée du train, par un collaborateur de la mairie de Frasne.
- 398 questionnaires ont été retournés et saisis.

# Offre de substitution TGV

## Caractéristiques de l'échantillon

- **Nombre de sondés:** 398
- **Origine des sondés:** 47% des sondés sont suisses, 51% français. Les autres sondés ont une provenance indéterminée ou viennent d'autres pays que CH et FR.
- **Sexe:** 47% femmes et 53% hommes
- **Âge:** (affaires [CH: 43.9 ans; F: 46.6 ans]; tourisme [CH:48.1 ans; F: 47.6])
- **Classe:** 37% des sondés voyagent en 1<sup>ère</sup> classe, 63%, en 2<sup>ème</sup>.
- **Motif de transport:** 44 % des sondés voyagent dans le cadre de leur travail; 56% font du tourisme.
- **Heure d'embarquement à Frasne:** 30% des sondés ont pris le train de 10h55, 34% celui de 14h55 et 36% celui de 20h52.

Offre de substitution TGV

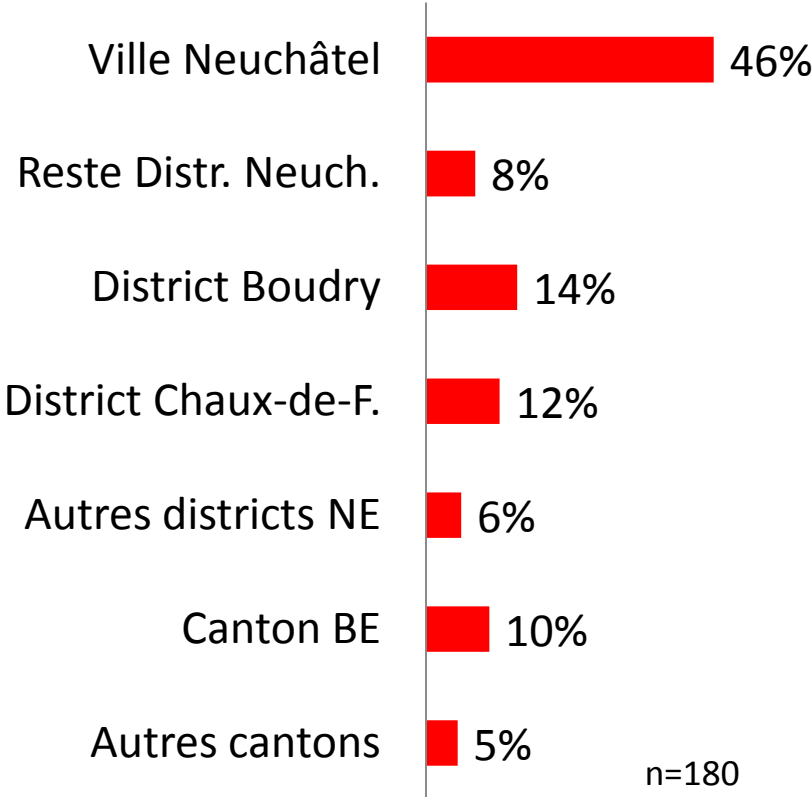
Observations faites dans le cadre de l'étude



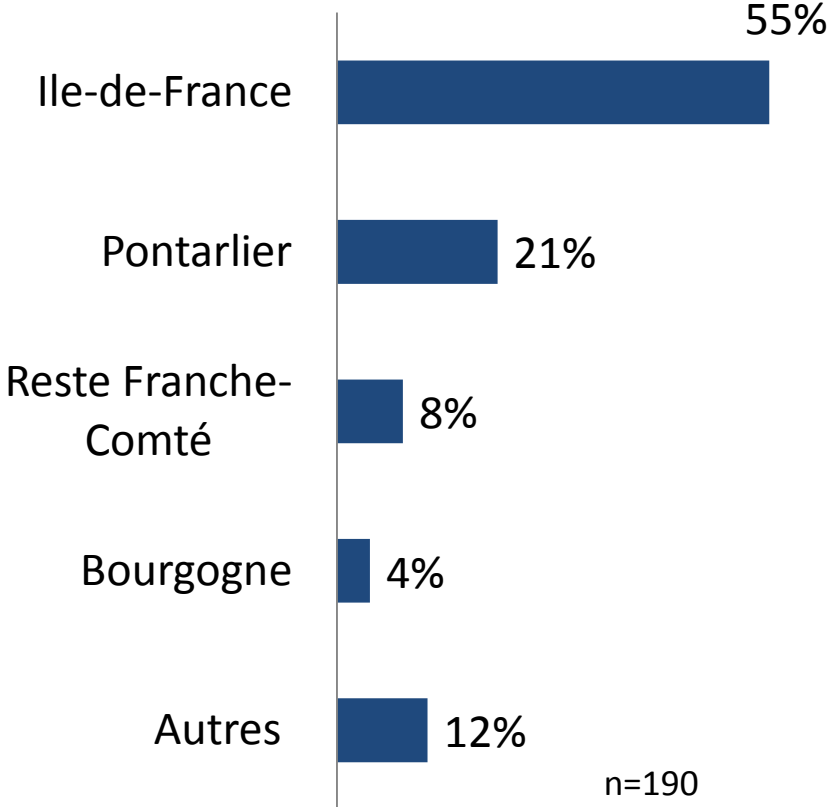
# Offre de substitution TGV

## Localisation des passagers

### Les Suisses



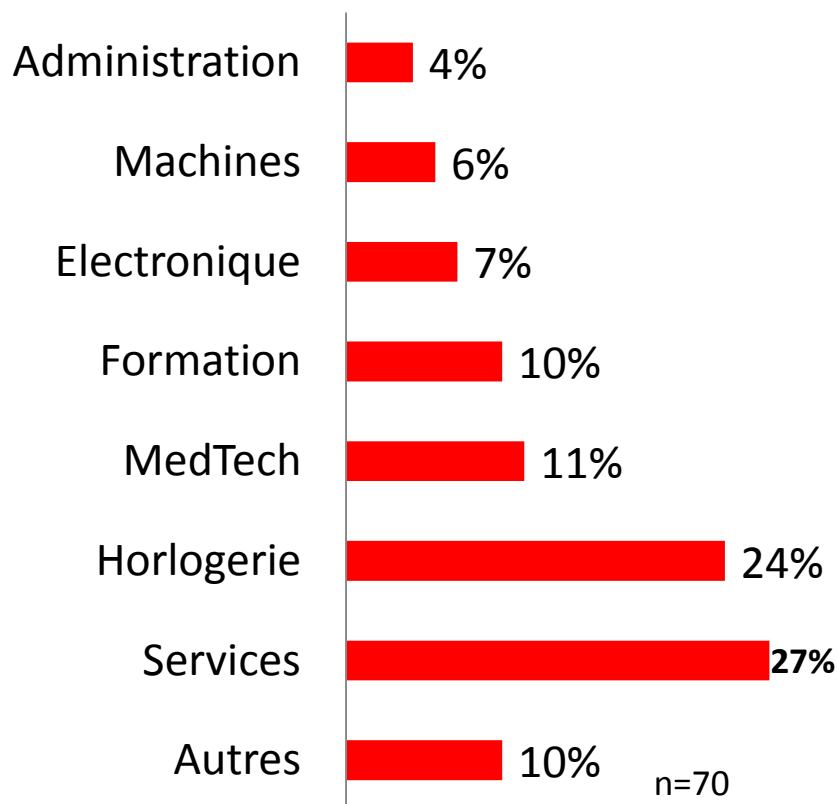
### Les Français



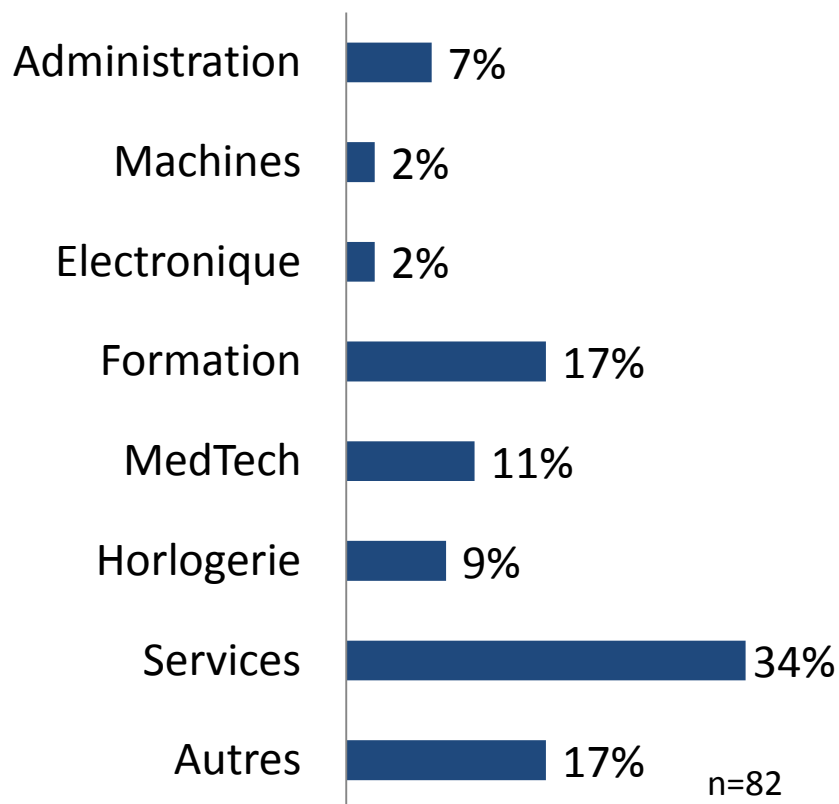
# Offre de substitution TGV

## Domaine d'activité des passagers affaires

### Les Suisses

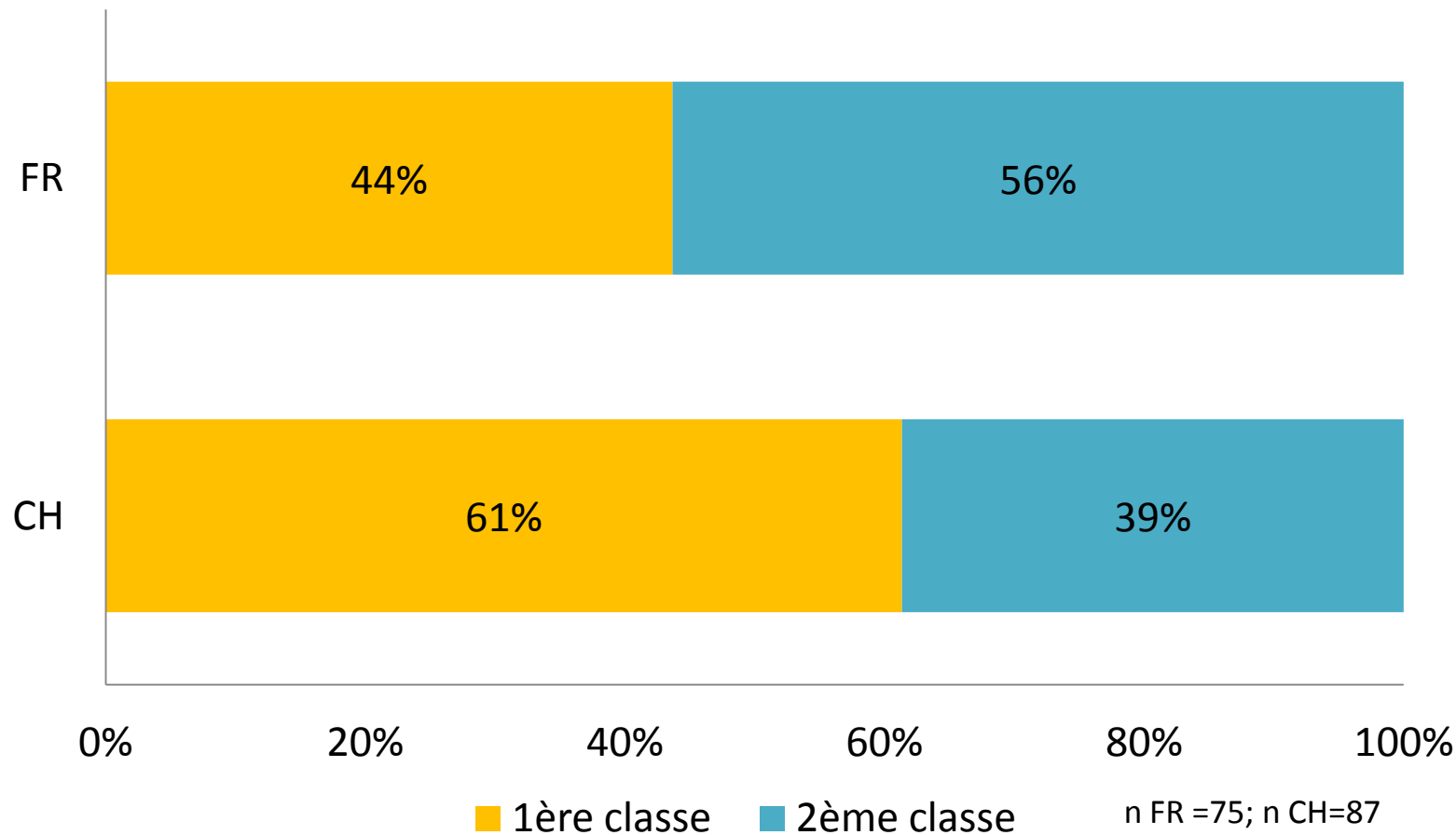


### Les Français



# Offre de substitution TGV

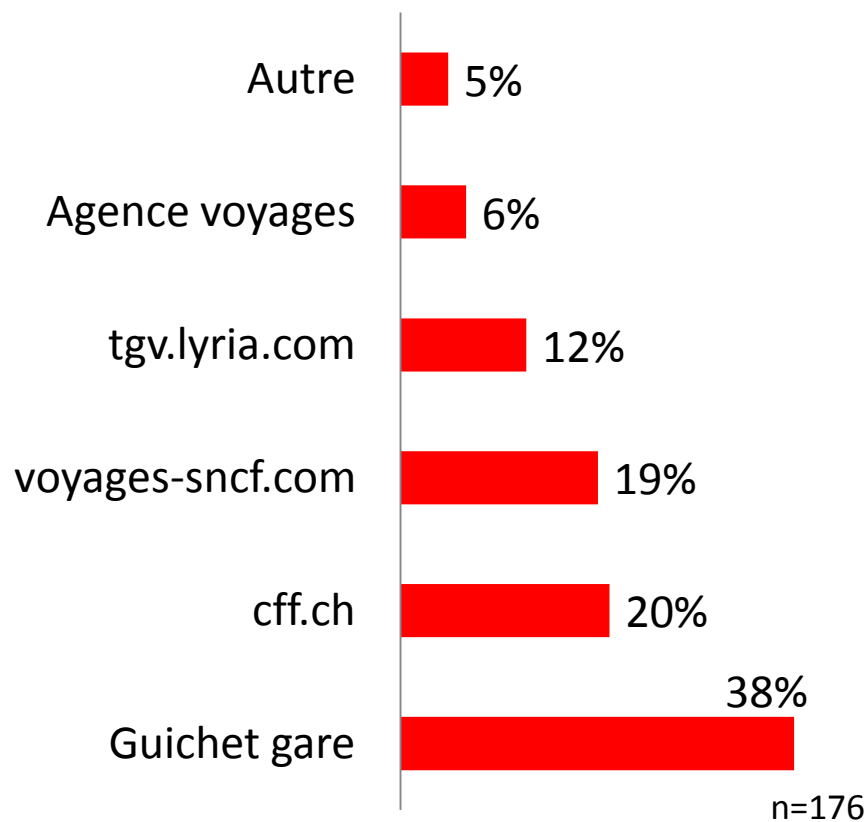
## Classe choisie par la clientèle voyageant en train pour des raisons professionnelles



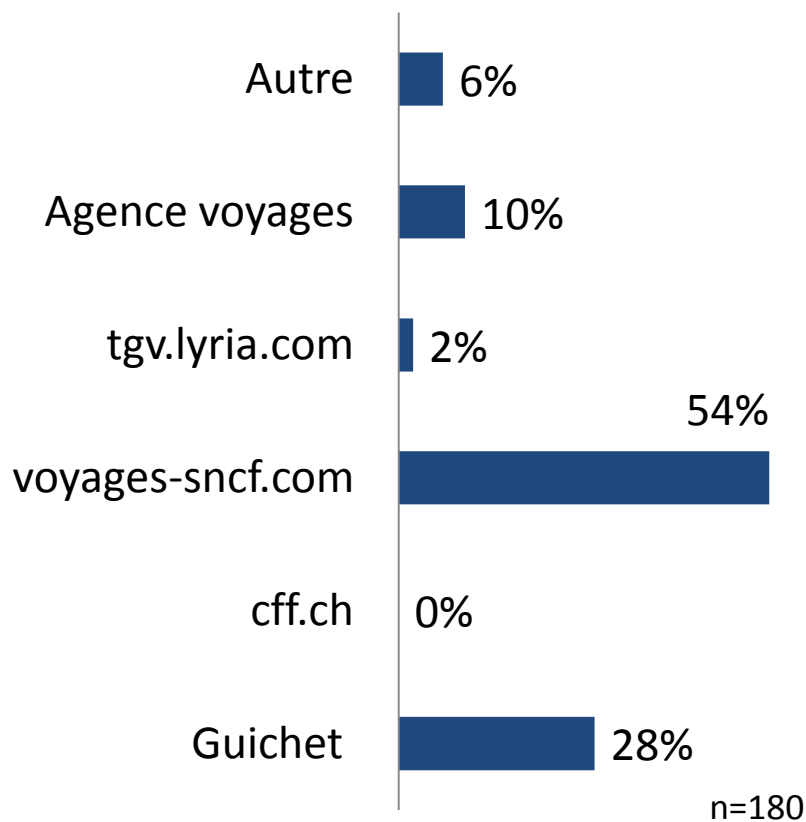
# Offre de substitution TGV

## Canaux pour achat des billets

### Les Suisses



### Les Français





# Offre de substitution TGV

## Niveau de satisfaction



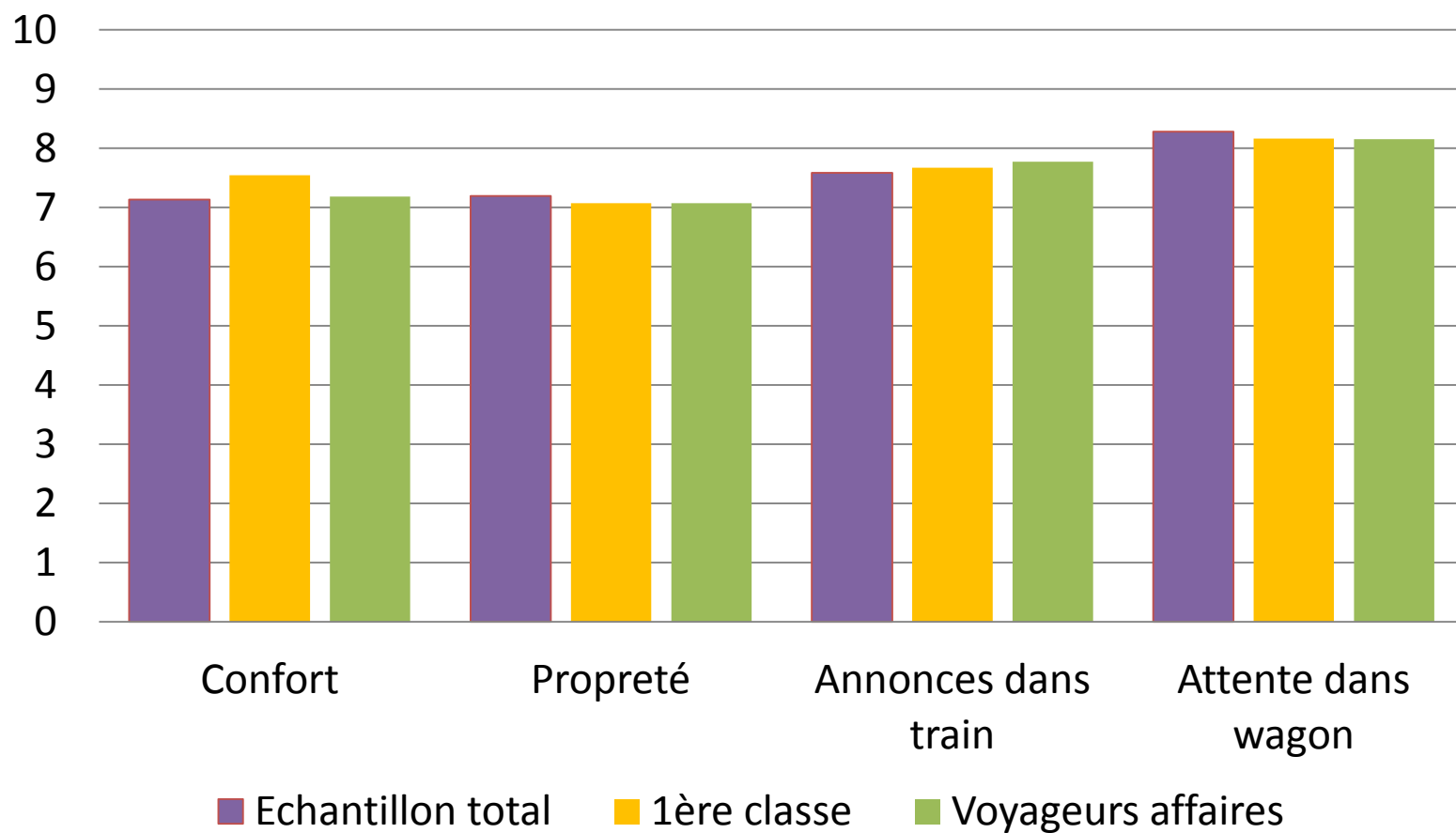
### Explications:

Dans l'analyse, nous avons introduit une catégorie « Voyageurs affaires ». Cette dernière regroupe tous les passagers 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> classe qui prennent le train dans un but professionnel.

En fonction des questions, le nombre de répondants (n) diffère. L'option « Sans avis » a été considérée aux même titre que l'absence de réponse.

# Niveau de satisfaction

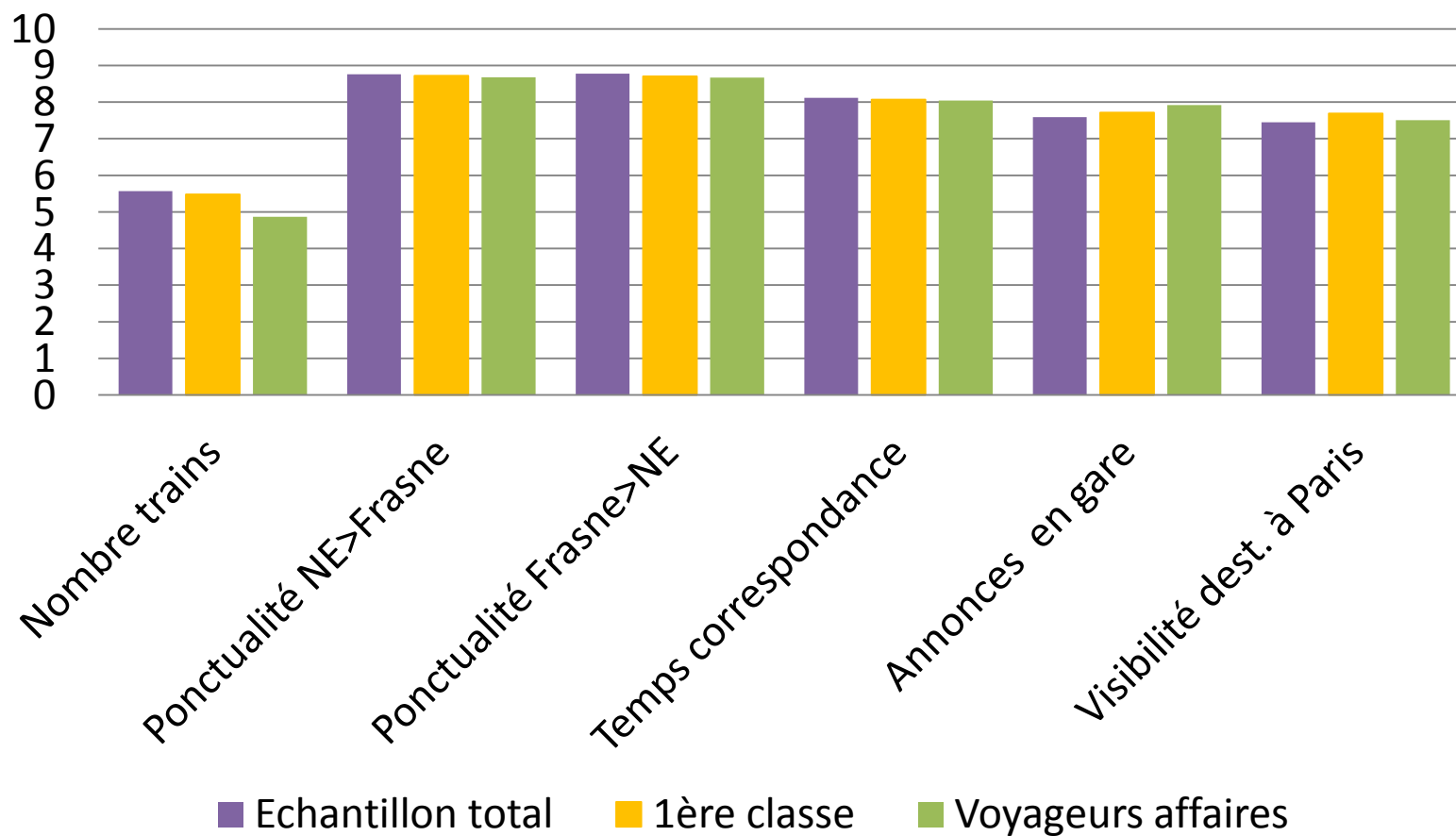
## Dans le wagon



n= entre 281 et 392

# Niveau de satisfaction

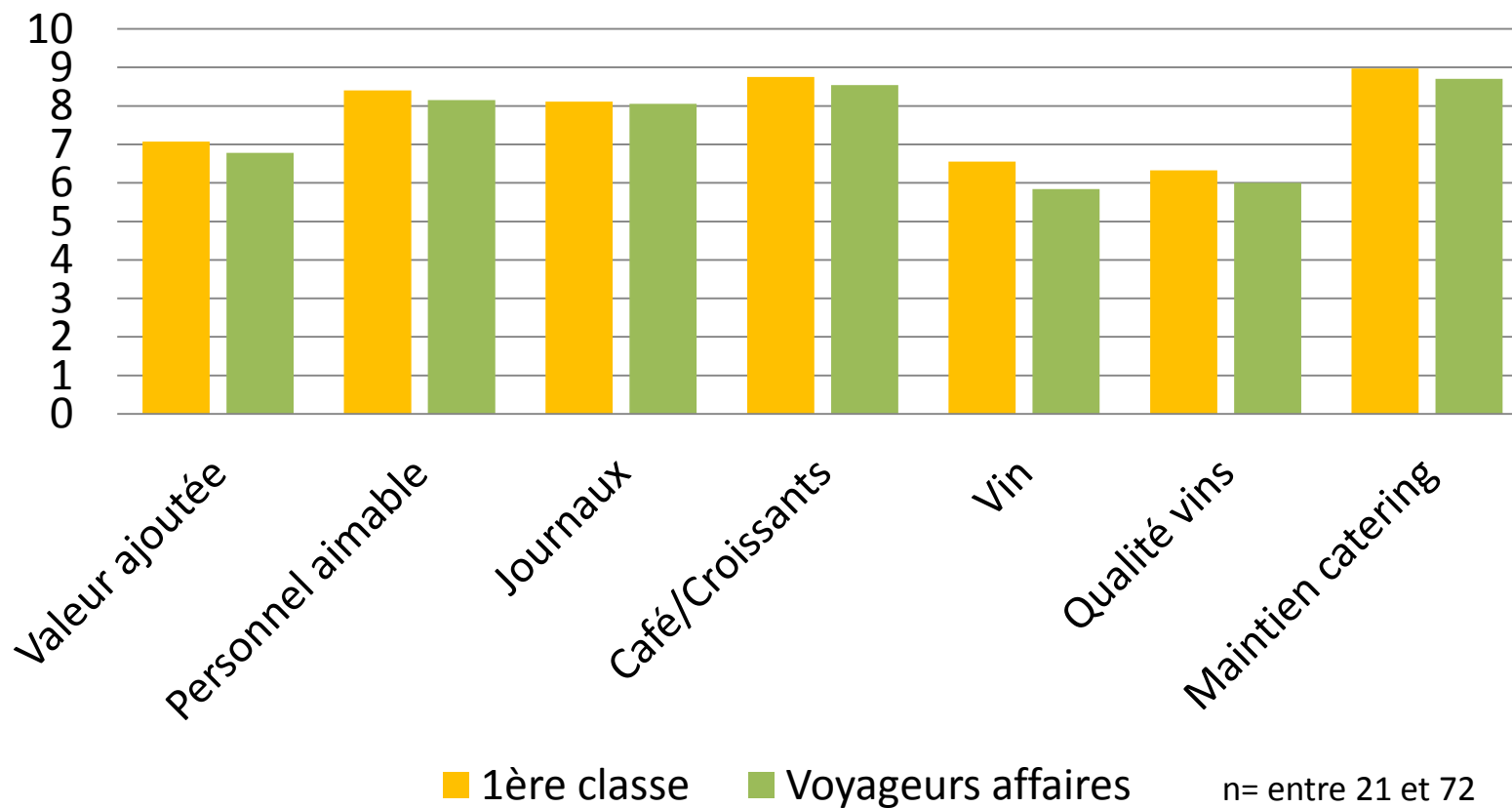
## Détails de l'offre de substitution



n= entre 292 et 331

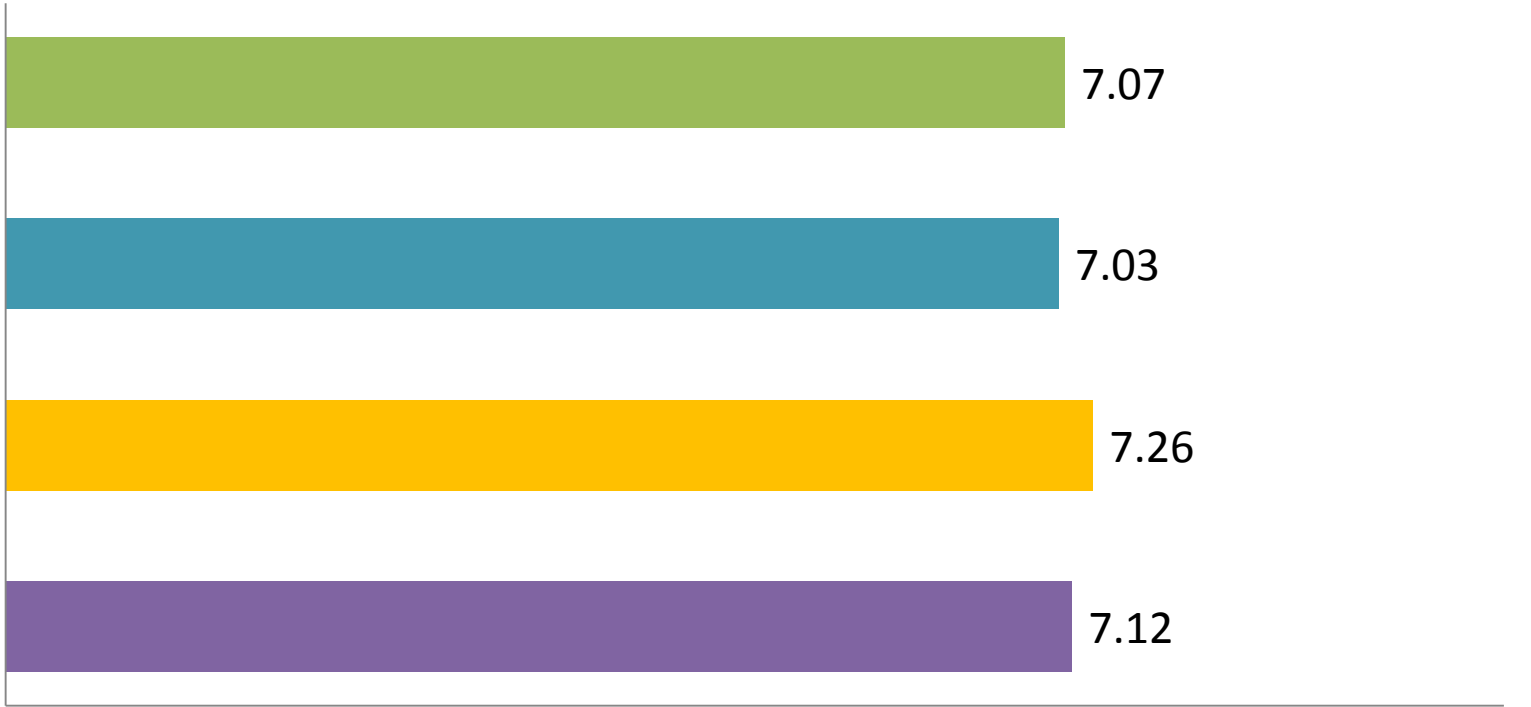
# Niveau de satisfaction

## Offre catering en première classe



# Niveau de satisfaction

## Offre globale de substitution



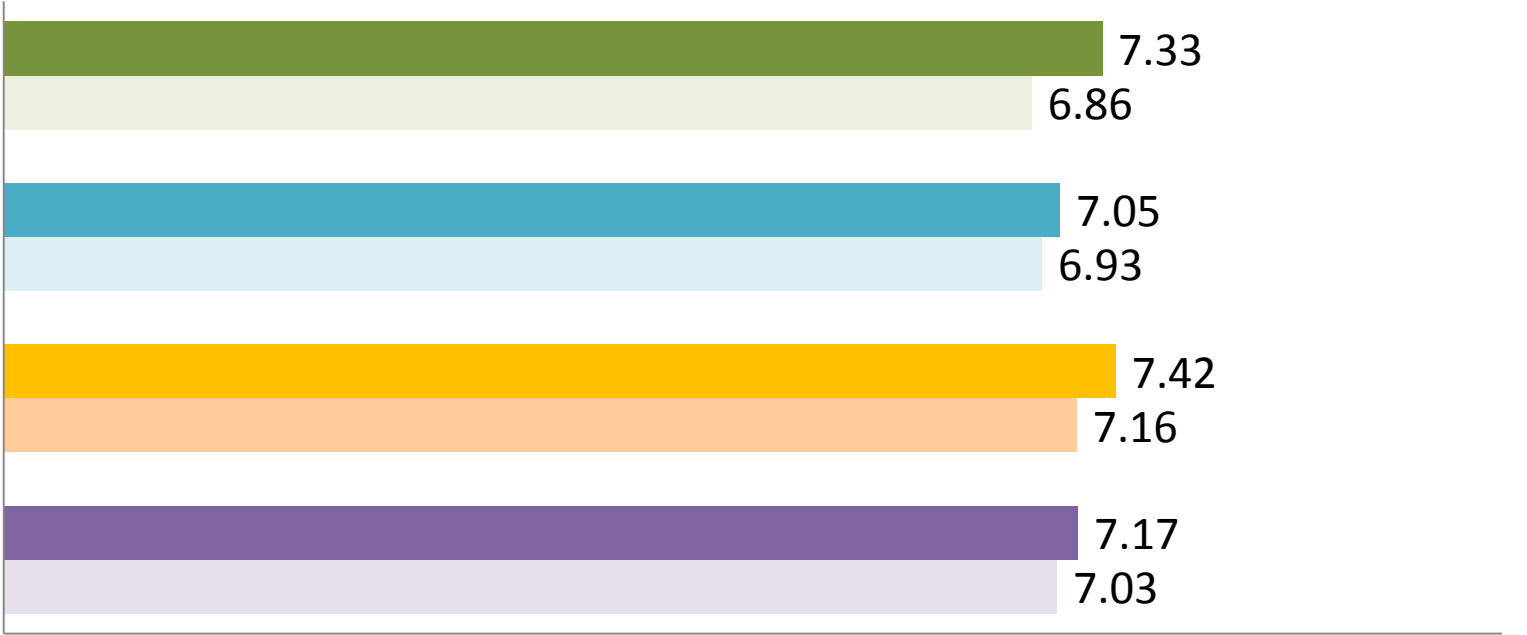
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voyageurs affaires 2ème classe 1ère classe Tous

n= 357

# Niveau de satisfaction

## Offre globale de substitution, selon origine



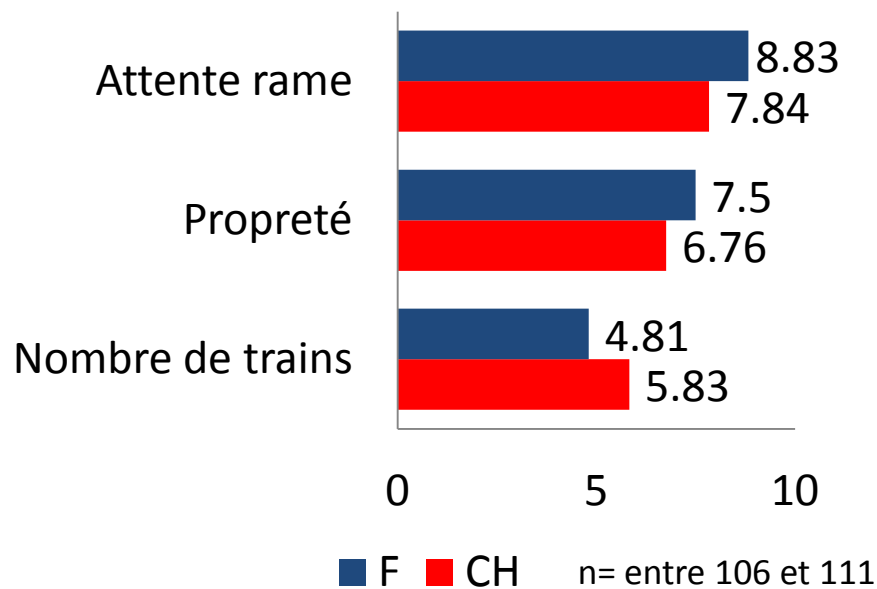
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Voy. Af. F
- Voy. Af. CH
- 2ème cl. F
- 2ème cl. CH
- 1ère cl. F
- 1ère cl. CH
- Tous F
- Tous CH

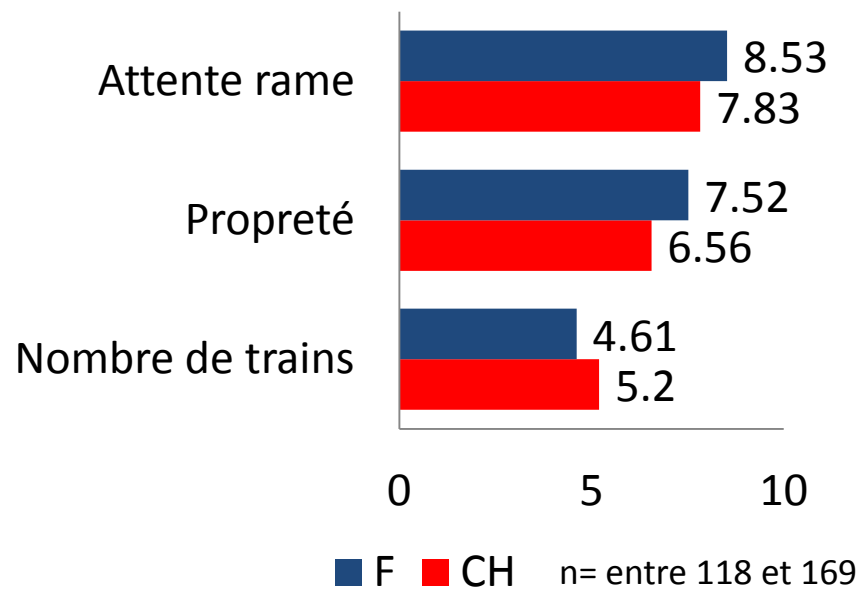
# Niveau de satisfaction

## Différences marquantes de perception

### Passagers 1<sup>ère</sup> classe



### Voyageurs affaires



# Offre de substitution TGV

## Remarques formulées par les questionnés

- Dans le questionnaire, les sondés avaient la possibilité de suggérer des propositions d'amélioration.
- 194 sondés (49% des sondés) se sont prêtés à l'exercice. Ce pourcentage est étonnant.
- Nous avons répertorié les demandes en 5 catégories et avons formulé leurs demandes avec des mots simples.
- Les remarques confirment certaines tendances observées dans l'analyse de satisfaction au sujet du confort, du manque de trains et de la propreté.



# Offre de substitution TGV

## Remarques formulées par les questionnés

Demande	Nombre de citations
« Nous voudrions à nouveau le TGV à Pontarlier et à Neuchâtel »	63
« Nous voudrions des rames plus modernes entre Neuchâtel et Frasne »	43
« Nous voudrions plus de trains »	34
« Nous voudrions des WC propres »	28
« Nous voudrions que la halte Frasne soit clairement mentionnée sur les tickets et horaires »	15

# Offre de substitution TGV

## Conclusions

- Avec une note globale de 7.12 sur 10, l'offre de substitution reçoit un accueil encourageant.
- La ponctualité des trains et la possibilité d'attendre le TGV dans la rame à Frasne sont bien notées.
- En 1<sup>ère</sup> classe, le service de cafés et de croissants est très apprécié. Par contre, le service de vins semble moins toucher les passagers.
- La halte de Travers est peu utilisée.
- Les sondés souhaiteraient des rames plus confortables et plus modernes. Ils déplorent le manque de propreté des WC.
- Selon les sondés, les informations du changement à Frasne sur internet, les horaires et les tickets pourraient être plus claires.
- Les sondés souhaiteraient un retour du TGV et plus de trains...