**La satisfaction à l’égard des gares et des trains, en France et en Europe**

Julien Damon

Professeur associé à Sciences Po (Master Urbanisme)

**Une multitude de sondages ponctuels et d’études mesure les niveaux de satisfaction et les aspirations à l’égard des trains et des gares. Partout dans l’Union européenne, des démarches de ce type autorisent une mise en évidence des opinions des voyageurs comme de l’ensemble de la population. Ces travaux sont, pour l’essentiel, nationaux ou infranationaux. Deux enquêtes récentes, menées en 2011 et 2013, pour le compte de l’institut statistique européen (Eurostat), permettent une visualisation européenne de la satisfaction en ce qui concerne les services ferroviaires. Ces données autorisent des comparaisons mais également des précisions quant à la situation relative de la France.**

Cet article synthétise et commente les résultats d’une enquête menée, à l’automne 2013, dans les 26 pays de l’Union dotés d’un réseau de chemin de fer. L’enquête porte sur la satisfaction à l’égard des gares et des trains. Elle est, en partie, comparable avec une autre enquête européenne réalisée en 2011, ce qui permet de signaler certaines évolutions.

On rend compte des principaux résultats en soulignant systématiquement la place occupée par la France dans les classements qu’il est possible d’établir.
Il s’agit d’une collection de graphiques assortis de rapides éclaircissements et interprétations, permettant de situer la place occupée par les gares et les trains français, dans l’ensemble des opinions et des mesures de satisfaction européennes. Tous les graphiques sont établis avec les données 2013, et signalent la situation spécifique de la France, avec une typographie différente des autres États membres. Quelques tableaux comparant les résultats 2011 et 2013 sont proposés sur les thèmes où la comparaison est possible.

**\*\*\*\*\* ENCADRÉ Méthodologie des deux enquêtes \*\*\*\***

Ces deux enquêtes ont été réalisées dans le cadre de l’« Eurobaromètre », la démarche générale de suivi de l’opinion publique, dans les États membres, par la Commission européenne.

La première enquête, « Survey on passenger’s satisfaction with rail services » (Flash Eurobaromètre n° 326), a été conduite par Gallup pour le compte de la Direction générale Mobilité et Transports de la Commission. Elle a été réalisée en mars 2011 et ses résultats ont été publiés en juin 2011. Il s’agit d’une enquête par téléphone auprès d’échantillons représentatifs des populations nationales de personnes âgées de plus de 15 ans dans 25 États membres (Chypre et Malte ne disposant pas de réseau ferroviaire). Au total près de 10 000 entretiens ont été réalisés, avec des échantillons nationaux de 400 personnes environ. Relevons que la taille de ces 25 échantillons n’est pas très élevée, ce qui ne permet pas des traitements détaillées pour chacun des pays, mais ce qui autorise des classements entre les pays. La définition du « voyageur » est celle d’un passager qui a pris le train au moins une fois dans son pays au cours des douze derniers mois. Ne sont pas pris en considération les trains de banlieue. Cette première enquête porte donc essentiellement sur les voyageurs grandes lignes.

La deuxième enquête, « Europeans’ satisfaction with rail Services» (Flash Eurobaromètre n° 382a, a été conduite par TNS pour le compte de la Direction générale Mobilité et Transports de la Commission. Elle a été réalisée en septembre 2013 et ses résultats ont été publiés en décembre 2013. Il s’agit, comme la première, d’une enquête par téléphone auprès d’échantillons représentatifs des populations nationales de personnes âgées de plus de 15 ans dans 26 États membres (Chypre et Malte ne disposant toujours pas de réseau ferroviaire). Au total près de 26 000 entretiens ont été réalisés, avec des échantillons nationaux de 1 000 personnes. À la différence de la première enquête de 2011, cette fois-ci sont bien pris en considération les trains de banlieue.

Les deux enquêtes ne sont pas parfaitement comparables en tout point, mais sur certaines questions formulées de la même manière il est possible de signaler des évolutions. Elles sont disponibles sur le site de l’Eurobaromètre : http ://ec.europa.eu/public\_opinion/index\_fr.htm

**\*\*\*\*\* \*\*\*\***

On s’intéressera, dans un premier temps informatif, à la fréquence et aux motifs des déplacements en train. On traitera, ensuite, de la satisfaction à l’égard des gares, puis de la satisfaction à l’égard des trains. Au terme de chacune de ces deux parties sur la satisfaction, on trouvera un tableau de synthèse.

**Fréquence et motifs des déplacements en train**

Cette première partie sur la fréquence et les motifs des voyages vise à situer la France dans le contexte de l’Union, contexte qui, bien entendu, est fonction dans chaque pays de l’offre de transport, des habitudes de mobilité comme des niveaux d’attente et d’exigence à l’égard des différents services en général. Sur ce premier thème, la comparaison systématique avec 2011 n’est pas possible, car ce ne sont pas exactement les mêmes questions qui ont été posées.

C’est en Allemagne que le train (international, national ou régional) est le plus utilisé (80 % des Allemands déclarent l’utiliser au moins une fois dans l’année). La France se trouve très proche de la moyenne européenne avec 23 % des personnes déclarant prendre le train plusieurs fois par an (23 % dans l’UE), 5 % plusieurs fois par mois (6 % dans l’UE), 3 % au moins une fois par semaine (4 % dans l’UE), 4 % presque tous les jours (3 % dans l’UE). Reste que la proportion de Français déclarant ne jamais prendre le train (37 %) est plus élevée qu’en moyenne UE (32 %).

Pour la visualisation graphique, on a fait le choix de mettre en avant la part de la population de chaque pays ne prenant jamais le train, plus percutante visuellement.

**Part de la population ne prenant jamais un train international, national ou régional (en %)**

C’est au Pays-Bas que le train de banlieue est le plus utilisé (67 % des habitants déclarent l’utiliser au moins une fois dans l’année). La proportion de Français déclarant ne jamais prendre le train de banlieue (64 %) est bien plus élevée qu’en moyenne européenne (53 %). En revanche, on trouve 4 % de Français déclarant l’utiliser tous les jours. On trouve cette même proportion d’utilisateurs quotidiens en Belgique et au Royaume-Uni. Mais on trouve des proportions plus élevés encore en Suède (5 %), au Danemark (6 %), en Autriche (6%) et en Allemagne (7 %). En réalité la problématique des trains de banlieue est partout la même : une petite population extrêmement consommatrice.

**Part de la population ne prenant jamais un train de banlieue (en %)**

Dans l’Union, plus de la moitié (56 %) des voyages par train se font pour des raisons de loisirs. C’était exactement la même proportion en 2011. C’est le cas de 42 % des déplacements en Hongrie, mais de 69 % en Finlande. La France, sur ce plan des déplacements de loisirs (54 % des motifs, 49 % en 2011), se trouve en dessous de la moyenne de l’Union. Les voyageurs français empruntent un peu plus le train pour se rendre au travail, à l’école ou à l’université (23 % des motifs, 15 % en 2011). En revanche, en matière de déplacements pour affaires, la France (5 %, 9 % en 2011) se situe en diminution et toujours sous la moyenne européenne (8 %). La catégorie de motifs « autres » rassemble 23 % des suffrages, ce qui conduit à ne pas alourdir ici le propos.

**Motif le plus fréquent pour voyager en train (en %)**

**La satisfaction à l’égard des gares**

La satisfaction dans les gares est mesurée, en 2013, sur six registres : l’accessibilité territoriale ; l’information au sujet des horaires des trains ; la facilité d’achat des billets ; les procédures de réclamation ; la propreté ; l’accessibilité pour les personnes handicapées. À la différence de l’enquête de 2011, l’enquête n’a pas porté sur les importantes questions de la sécurité, des connexions, de la qualité des équipements et des parkings. En revanche, une question a été introduite sur l’accessibilité des gares pour les personnes handicapées. Autre nouveauté : un indicateur synthétique de satisfaction à l’égard des gares a été créé. Signalons que les graphiques sont réalisés de manière à mettre en avant le classement des niveaux « très satisfaits » qui discriminent souvent le plus les réponses.

31 % des Français déclarent vivre à moins de 10 minutes d’une gare, ce qui correspond à la moyenne européenne. Sur cette question, qui est affaire de densité en général et de densité ferroviaire en particulier, la France fait tout de même partie des pays où neuf personnes sur dix déclarent vivre à moins de une demi-heure d’une gare. En Europe c’est partout le cas de plus des trois-cinquièmes de la population, mais la France fait bien partie des pays dotés d’un réseau de gare dense. Un tout petit mieux dotés se trouvent les Néerlandais, les Belges, les Danois, les Suédois.

**Accessibilité territoriale des gares (en %)**

Sur le plan de l’information en gare quant aux horaires des trains, la France se trouve, avec la Pologne et l’Italie, parmi les pays qui concentrent la proportion la plus élevée de très mécontents (comme en 2011. Certes le taux total de satisfaction est de 78 % (80 % en 2011), mais les « très satisfaits » ne sont que 17 %, loin derrière les Slovènes, les Danois, les Portugais, les Britanniques, ou encore les Irlandais. Au total, tout de même, la France passe du 18° au 4e rang européen entre 2011 et 2013.

**Satisfaction à l'égard des gares en ce qui concerne les informations sur les horaires des trains (en %)**

Il apparaissait déjà, dans l’enquête 2011, que l’achat de titres de transport n’était nulle part, dans les gares, un vrai problème. La France se situait, en la matière, dans la moyenne européenne. Elle a semble-t-il bien progressé car le taux global de satisfaction 77 % la place au 3ème rang maintenant, derrière la Belgique et la Grèce (ex-aequo avec le Royaume-Uni). Mais le sujet n’est pas d’une importance capitale dans la mesure où les achats, pour les voyages, passent de plus en plus par l’Internet.

**Satisfaction à l'égard des gares en ce qui concerne la facilité d’achat des billets (en %)**

Le sujet des réclamations intéresse peu les répondants. C’est toutefois en France que l’on trouve la plus grande proportion de répondants parmi les populations interrogées (plus de 70 %). À égalité avec le Royaume-Uni la France présente le plus haut taux de satisfaits (55 %) des services de réclamation. Comme sur la plupart des autres sujets ferroviaires Estonie, Bulgarie et Pologne, mais aussi, en l’espèce République Tchèque, sont les pays où taux de réponse et taux de satisfaction sont respectivement les plus faibles et les plus hauts. Au fond, les habitants y prennent relativement peu le train, et en sont largement insatisfaits.

**Satisfaction à l'égard des gares en ce qui concerne les réclamations (en %)**

Les voyageurs en France sont globalement satisfaits de la propreté et de l’entretien des gares. Ils sont 72 % à se dire satisfaits (70 % en 2011). La proportion de « très satisfaits » (9 % ) positionne, comme sur tous les sujets ferroviaires, moins favorablement la France. La proportion totale des satisfaits classe la France derrière les Pays-Bas, la Finlande, l’Irlande, le Royaume-Uni, le Luxembourg, l’Autriche (80 % de satisfaits), mais significativement loin de la moyenne européenne (56 %) et de nombreux pays comme l’Allemagne (52 %), la Pologne (39 %), l’Italie (35 %) ou la Roumanie (29 %).

**Satisfaction à l'égard des gares en ce qui concerne la propreté et l’entretien (en %)**

65 % des habitants au Royaume-Uni s’estiment satisfaits de l’accessibilité des gares pour les personnes handicapées (63 % en Irlande, 63 % aussi en Finlande). À l’autre extrême, on trouve encore la Croatie, la Bulgarie et l’Estonie. La France, avec un taux de 57 % se place au 9ème rang européen.

**Satisfaction à l'égard des gares en ce qui concerne l’accessibilité pour les personnes handicapées (en %)**

Les Français aiment leur gare. Avec un indice global de satisfaction de 68 %, la France se classe au quatrième rang européen, derrière le Royaume-Uni (73 %), l’Irlande (71 %), le Luxembourg (70 %). C’est en France que l’on trouve la plus petite proportion de répondants aboutissant à une faible satisfaction (14 %). L’indice synthétique de satisfaction est « élevé » si les répondants sont satisfaits de quatre éléments de satisfaction, « bon » pour trois éléments, « moyen » pour deux, et « faible » pour un ou zéro.

**Indice synthétique de satisfaction à l’égard des gares (en %)**

**Classements de synthèse en ce qui concerne les gares**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Rang de la France****2013 / 2011** | **Taux de satisfaction****Total (très satisfaits)****2013 / 2011** | **Taux le plus élevé****2013** | **Taux le plus faible****2013** |
| Information | 4e / 18e | 78 % (17%) / 76 % (23 %) | 81% (Luxembourg) | 38 %(Estonie) |
| Achat de billets | 3e / 14e | 77 % (29 %) / 84 % (35 %) | 80 % (Belgique) | 41 % (Bulgarie) |
| Réclamations  | 1er / 18e | 55 % (6 %) / 58 % (11 %) | 55 %(France – Roy. Uni) | 6 %(Estonie) |
| Propreté | 7e/ 12e | 72 % (9 %) / 70 % (11 %) | 80 %(Autriche) | 29%(Roumanie) |
| Accessibilité handicapés | 5e / - | 57 % (9 %) | 65 %(Royaume-Uni) | 24 % (Estonie) |
| Indice synthétique | 4e / - | 68 % (36 %) | 73 %(Royaume-Uni) | 28 %(Estonie) |

**La satisfaction à l’égard des trains**

La satisfaction à l’égard des trains est mesurée en 2013 sur six registres : la fréquence des trains ; la ponctualité ; l’information ; la propreté ; la disponibilité du personnel ; l’accessibilité pour les personnes handicapées.

À la différence de l’enquête de 2011, l’enquête n’a pas porté sur les importantes questions de la sécurité, de la durée du voyage, de la capacité des voitures, ou encore du confort. En revanche, une question a été introduite sur l’accessibilité des trains pour les personnes handicapées. Autre nouveauté : un indicateur synthétique de satisfaction à l’égard des trains a été créé. Signalons que les graphiques, comme pour le cas des gares, sont réalisés de manière à mettre en avant le classement des niveaux « très satisfaits » qui discriminent souvent le plus les réponses.

Au sujet de la fréquence des trains, la France se classe en 10ème position pour ce qui concerne le total de satisfaits (67 %, 71 % en 2011). Et les « très satisfaits » en France sont moins nombreux que dans 23 autres pays. Au total, trois cinquièmes des Européens sont satisfaits de la fréquence de leurs trains. Les plus satisfaits sont au Danemark, en Irlande, au Pays-Bas, en Finlande, au Luxembourg, au Royaume-Uni où le taux de satisfaction est supérieur à 70 %. Les plus insatisfaits rassemblent, une nouvelle fois, des pays comme la Pologne, l’Estonie et la Bulgarie, mais aussi, pour cette question, la Croatie, nouvelle arrivée dans l’Union et dans l’enquête.

**Satisfaction à l'égard de la fréquence des trains (en %)**

La satisfaction à l’égard de la ponctualité s’est singulièrement dégradée en Europe (mais pas en France). En 2011, seule la Pologne voyait une majorité de répondants insatisfaits. En 2013, 36 % seulement des Polonais se déclarent satisfaits, mais aussi 42 % des Italiens et 48 % des Allemands. Avec 57 % de satisfaits (55 % en 2011), la France se classe au 11ème rang (21ème en 2011). Si on classe les répondants en fonction des « très satisfaits », alors, comme souvent, la position de la France est plus défavorable. Cette dégradation générale de la ponctualité, entre les deux enquêtes, est peut-être à imputer à l’intégration des voyages en trains de banlieue dans le périmètre des questions.

**Satisfaction à l'égard des trains en ce qui concerne la ponctualité et la fiabilité (en %)**

L’information dans les trains est jugée très négativement en France, comme en 2011. Avec seulement 43 % de satisfaits (45 % en 2011), les voyageurs français se placent au 16ème rang européen (24ème en 2011). C’est en France que l’on trouve le plus d’insatisfaits et de très mécontents (47 %). En 2011 c’était en Pologne. Si l’on se centre sur les très mécontents, la France est avant-dernière, devant tout de même les Italiens, mais à égalité avec les Bulgares.

**Satisfaction à l'égard des trains en ce qui concerne les informations durant le trajet, notamment en cas de retard (en %)**

Avec, au sujet de la propreté, 64 % de satisfaits (65 % en 2011), la France se classe au 7ème rang européen. Trois pays se distinguent par le haut : Finlande, Irlande, Royaume-Uni. Dans cinq pays, à l’inverse, le niveau de satisfaction est inférieur à 30 % : Bulgarie, Roumanie, Italie, Pologne, Grèce. Ce classement sur le thème de la propreté est assez similaire, en termes de positionnement des pays aux deux extrêmes, aux autres classements thématiques.

**Satisfaction à l'égard des trains en ce qui concerne la propreté, l’entretien, les toilettes (en %)**

Pour ce qui relève de la disponibilité du personnel à bord, avec, au total, 64 % de satisfaits (63 % en 2011), la France se classe au 5ème rang européen, ex-aequo avec le Royaume-Uni. Comme pour la plupart des questions, la proportion des très satisfaits classe plus défavorablement la France. En termes de satisfaction globale, sur ce plan de la disponibilité du personnel, la Belgique et la Finlande sont en tête ; la Grèce et l’Estonie en queue de peloton. Bien entendu ces appréciations sont fonction des niveaux d’attente, des niveaux d’offre et des habitudes plus générales en termes de service.

**Satisfaction à l'égard des trains en ce qui concerne la disponibilité du personnel (en %)**

Comme pour les gares (65 %), c’est au Royaume-Uni que l’on trouve le plus haut taux de satisfaction en ce qui concerne l’accessibilité aux personnes handicapées pour les trains (63 %). À l’autre extrême, on trouve encore la Croatie, la Bulgarie et l’Estonie, mais aussi l’Italie. La France, avec un taux de 49 % se place au 6ème rang européen (9ème rang pour les gares).

**Satisfaction à l'égard des trains en ce qui concerne l’accessibilité pour les personnes handicapées (en %)**

Au total, les Français apprécient leurs trains, mais un tout petit peu moins que leurs gares. Avec un indice global de satisfaction de 66 %, la France se classe au 8ème rang européen (4ème pour les gares), derrière, notamment, la Finlande (79 %), le Royaume-Uni (75 %), la Belgique (69 %). Comme pour les gares, cependant, c’est en France que l’on trouve la plus petite proportion de faiblement insatisfaits (11 %). L’indice synthétique de satisfaction est « élevé » si les répondants sont satisfaits de six éléments de satisfaction, « bon » pour cinq éléments, « moyen » pour trois, et « faible » pour un ou zéro.

**Indice synthétique de satisfaction à l’égard des trains (en %)**

 **Classements de synthèse en ce qui concerne les trains**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Rang de la France2013 / 2011 | Taux de satisfactionTotal (très satisfaits)2013 / 2011 | Taux le plus élevé2013 | Taux le plus faible2013 |
| Fréquence | 10e / 15e  | 67 % (9 %) / 73 % (11 %) | 77 %(Royaume-Uni) | 21 %(Estonie) |
| Ponctualité | 11e / 21e  | 57 % (7 %) / 55 % (9 %) | 78 % (Irlande) | 36 %(Pologne) |
| Information | 16e / 24e  | 43 % (7 %) / 48 % (7 %) | 70 %(Royaume-Uni) | 16 %(Estonie) |
| Propreté | 7e / 13e  | 64 % (8 %) / 65 % (11 %) | 76 %(Finlande ) | 16 %(Bulgarie) |
| Disponibilité personnel | 5e / 18e  | 64 % (12 %) / 63 % (10 %) | 76 %(Belgique) | 27 %(Estonie) |
| Accessibilité handicapés | 6e | 49 % (7%) | 63 %(Royaume-Uni) | 18 %(Bulgarie) |
| Indice synthétique | 8e  | 66 % (27%) | 79 %(Finlande ) | 26 %(Estonie) |

**Conclusion**

Cet article ne prétend pas être une analyse approfondie des données de ces deux larges sondages. Des traitements complémentaires pourraient permettre de mieux situer les pays les uns par rapport aux autres. La comparaison 2013/2011 tout comme le portrait 2013 ne sont que des indications de positionnement relatif, et ne remplacent pas les enquêtes nationales, que ces études européennes viennent compléter. L’ensemble de ces données peut être utilisé pour se comparer, ce qui est toujours une bonne manière de s’évaluer, et, partant, de progresser.

Cette contribution a une vocation essentiellement informative, pour situer, principalement en 2013, les niveaux de satisfaction ferroviaire (baptisons-les ainsi) en France et en Europe. On peut tout de même tirer deux principaux enseignements d’une comparaison 2013/2011.

On note, d’abord, des progrès relatifs pour la France. Les incontestables progrès français dans les classements européens depuis 2011 sont tout de même à pondérer par des niveaux de satisfaction qui ont significativement baissé en moyenne européenne et qui ont peu progressé en France. Au-delà de cette relativisation, il apparaît que la satisfaction pour les gares situait la France généralement autour du 15ème rang européen en 2011. En 2013 elle se situe autour du 4ème. Alors que la satisfaction pour les trains situait, en 2011, la France généralement autour du 20ème rang européen, en 2013 elle se situe autour du 8ème. Il y a certainement pas là que des effets liés aux évolutions de l’enquête, mais bien à la dégradation de la perception des services dans de nombreux pays et à son amélioration en France.

On relève, ensuite, une préférence aux gares. Les gares, en France, engrangent davantage de progression, en niveau absolu de satisfaction, que les trains. Les, sur des éléments comparables de satisfaction (propreté et information), bénéficient aussi d’une satisfaction plus élevée.

Une dernière remarque a son intérêt. Le choix de présenter les graphiques en fonction d’un niveau croissant des « très satisfaits » peut sembler déformer la réalité. En effet, la satisfaction globale en France est généralement plus élevée que dans la moyenne de l’Union. Reste qu’il importe de bien préciser que les « très satisfaits » ne sont généralement pas nombreux, en 2011 comme en 2013, dans le contexte français. Il n’y a certainement pas là qu’un trait du caractère national…