



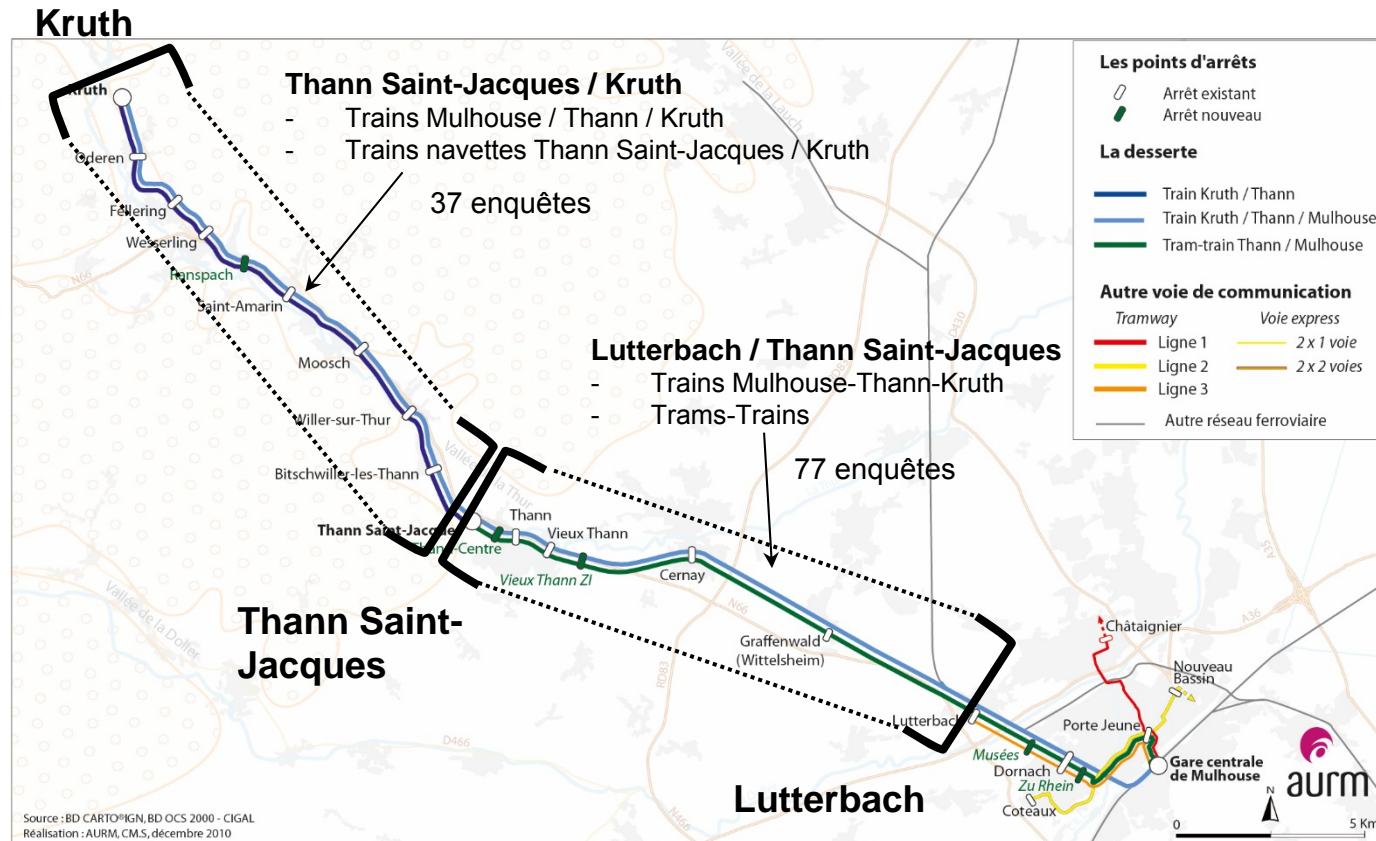
Synthèse de l'étude AURM de l'appropriation par les voyageurs du système train / tram-train

Présentation des résultats de l'enquête réalisée auprès
des usagers de la ligne

CLAL ligne Mulhouse Thann Kruth - 28 mai 2015, Wittelsheim

Objectifs et méthode

Une enquête réalisée sur deux tronçons, à bord des trains et des trams-trains, en janvier 2015



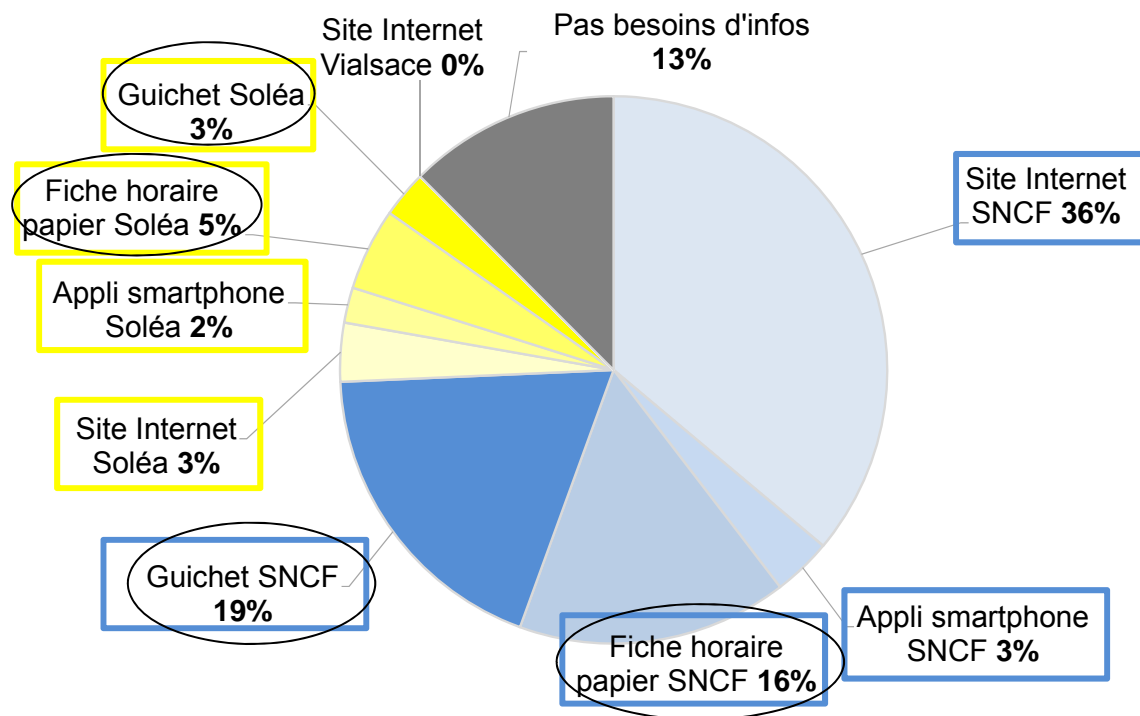
- Objectif d'interroger **le maximum de voyageurs, notamment les occasionnels.**
- **114 enquêtes** effectuées en semaine, **29** un samedi.

1. Préparation voyage

Les voyageurs utilisent la quasi-totalité des canaux d'information

Où recherchez-vous les informations sur les horaires, les prix, les abonnements ?

Semaine



114 enquêtes

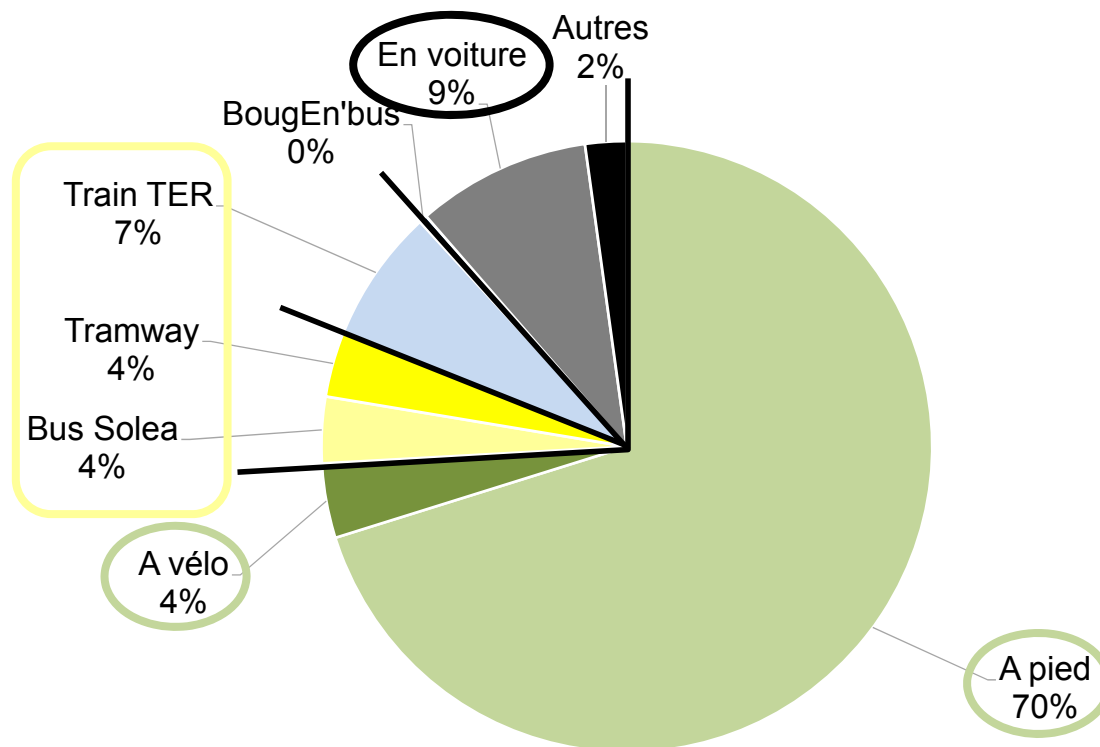
- Les canaux d'information SNCF **très utilisés**.
- Le rôle important des **fiches horaires papier et des guichets Soléa et SNCF**.
- Les habitants de la vallée utilisent uniquement l'information SNCF.
- Aucune mention des points relais et de Vialsace.
- **9 voyageurs sur 10 n'ont pas de difficulté** à trouver l'information.

2. Accès à la gare / station

Le piéton est le roi de la ligne Mulhouse-Thann-Kruth

Quel mode de transport utilisez-vous pour accéder à votre gare (départ et arrivée) ?

Semaine



114 enquêtes

- Près de **75% des voyageurs** rejoignent la gare à pied ou à vélo.
- L'usage de la voiture est **limité**.
- **9 voyageurs sur 10** déclarent ne pas rencontrer de difficulté pour rejoindre leur gare / station de départ.

Avez-vous eu un problème pour comprendre les tarifs du titre de transport de votre voyage ?

- **9 voyageurs sur 10** déclarent ne pas rencontrer de difficulté.

Savez-vous qu'il existe plusieurs zones tarifaires (A, B, C, D) ?

- **6 personnes sur 10** déclarent connaître les zones tarifaires.

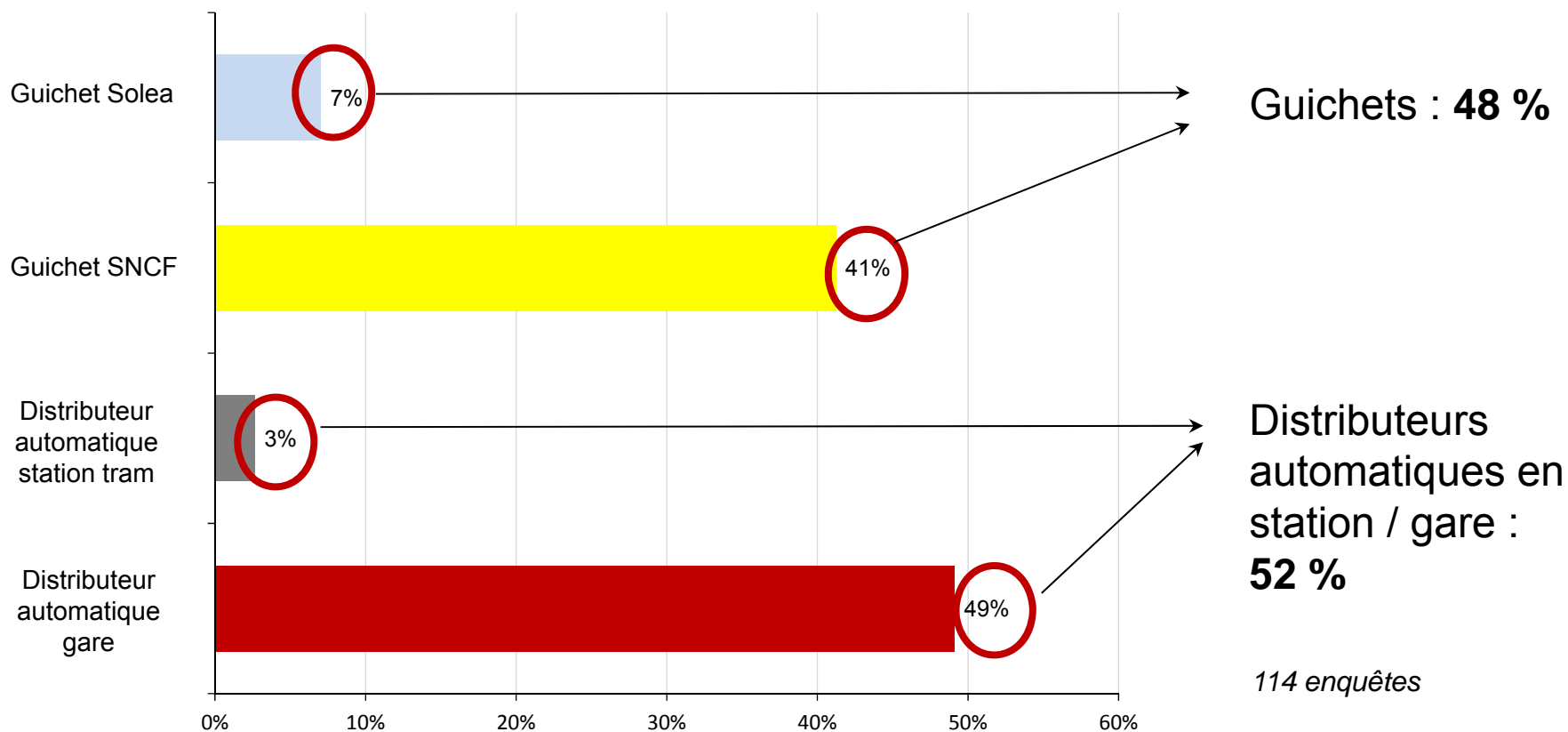
Savez-vous qu'il existe un tarif Attitudes et un tarif SNCF pour le même voyage ?

- **5 personnes sur 10** connaissent l'existence de la double tarification.
- Les usagers du tram-train ont une **meilleure connaissance des deux tarifications**.
- La tarification Attitudes est **très peu utilisée** : 1 personne sur 10.

3. Titre de transport

L'importance des distributeurs automatiques pour acheter les billets / abonnements

Où avez-vous acheté votre billet / votre abonnement ?



3. Titre de transport

La difficulté d'achat découle souvent d'un manque de compréhension des tarifs

Avez-vous rencontré des difficultés pour acheter votre billet ?

- **8 voyageurs sur 10** déclarent ne pas rencontrer de difficulté.
- pour **les personnes ayant rencontré des difficultés**, on peut citer des problèmes :
 - de **compréhension des tarifs**.
 - lors de l'achat aux **bornes automatiques**.



Au cours de votre voyage, avez-vous facilement trouvé le bon valideur ?

- **9 voyageurs sur 10** déclarent ne pas rencontrer de difficulté pour valider leurs titres de transport ou trouver le bon valideur.
- Pour les voyageurs ayant rencontré des problèmes pour valider leur titre de transport, on peut citer des difficultés :
 - liées au **format des titres et aux règles de validation.**
 - pour **trouver le valideur.**
- Sur les 14 personnes ayant validé leur titre dans le tram-train, 3 l'ont validé à bord sur le tronçon Lutterbach / Thann Saint-Jacques => **en fraude sans le savoir.**



4. Validation des titres

Près d'un quart des personnes enquêtées a déjà été verbalisé sur la ligne

Pourquoi avez-vous été verbalisé ?

- **2 abonnés sur 10** ont déjà été verbalisés pour défaut d'abonnement.

- **4 occasionnels sur 10** ont déjà été verbalisés pour :
 - défaut de titre de transport.
 - non validation du titre de transport.
 - une erreur dans le choix du titre : non compréhension des tarifs.



Les occasionnels : **une clientèle plus exposée à la verbalisation.**

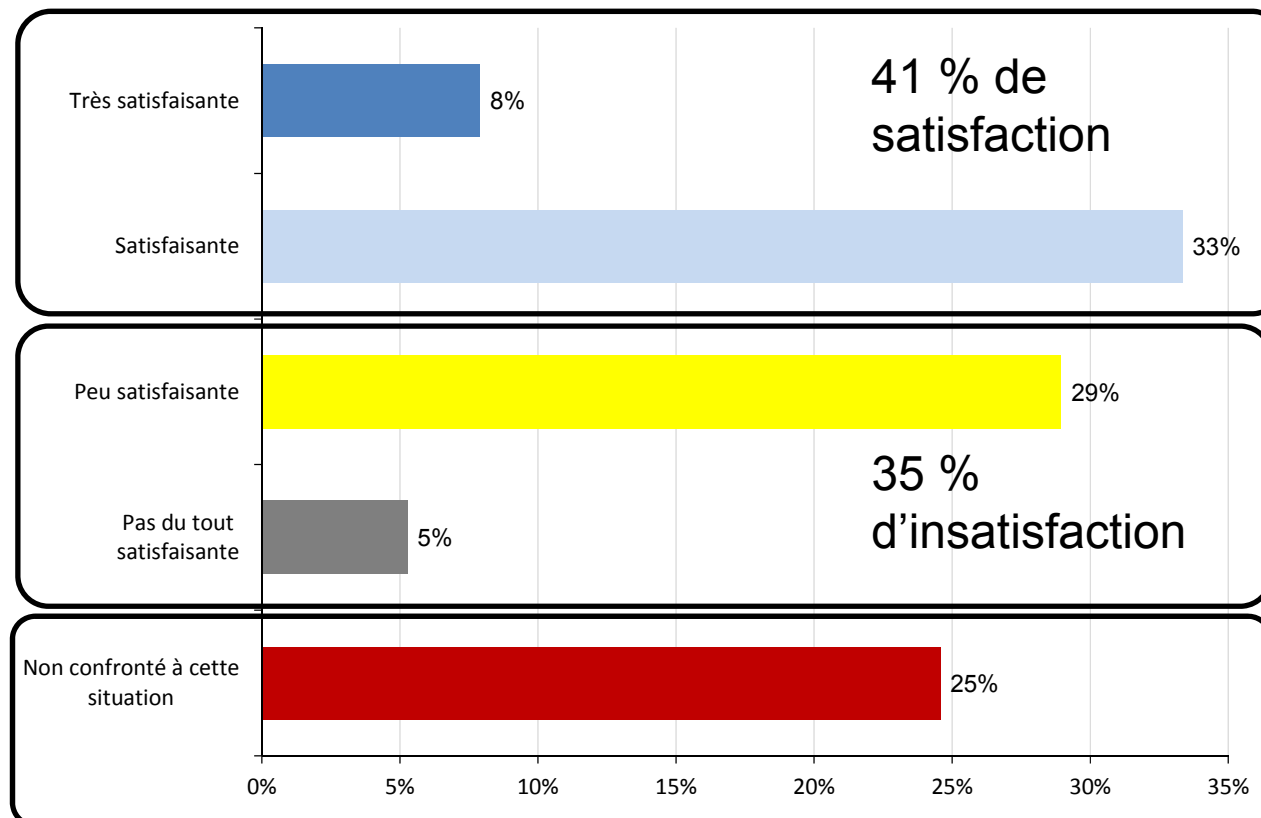
5. Information voyageur

Des voyageurs satisfaits de l'information en gare mis à part en situation perturbée inopinée

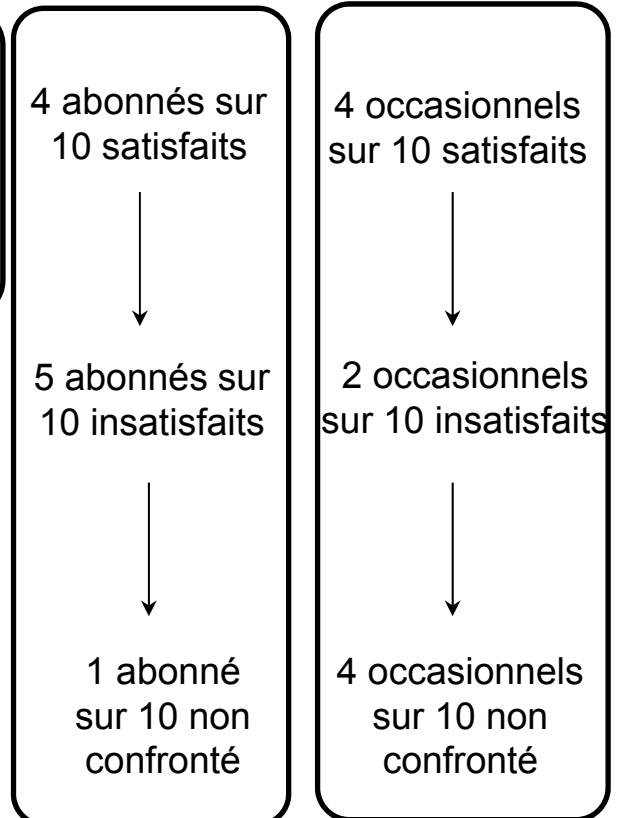
Est-ce que l'information fournie en gare est satisfaisante (sur les horaires, les temps d'attente, les plans et les horaires affichés)?

La quasi-totalité des voyageurs sont satisfaits de l'information fournie.

Trouvez-vous que l'information, en situation perturbée inopinée, est satisfaisante ?



Abonnés Occasionnels



6. Au cours du voyage

7 personnes sur 10 satisfaites de leur correspondance en semaine

Pourquoi votre correspondance n'a-t-elle pas été satisfaisante ?

- Correspondance train / tram-train **non systématique** et **manque de confort** à Thann-Gare et Thann Saint-Jacques.
- Difficultés pour réaliser les correspondances avec les autres lignes TER en gare centrale de Mulhouse.
- Le samedi, les voyageurs enquêtés **déclarent ne pas avoir rencontré de difficulté.**

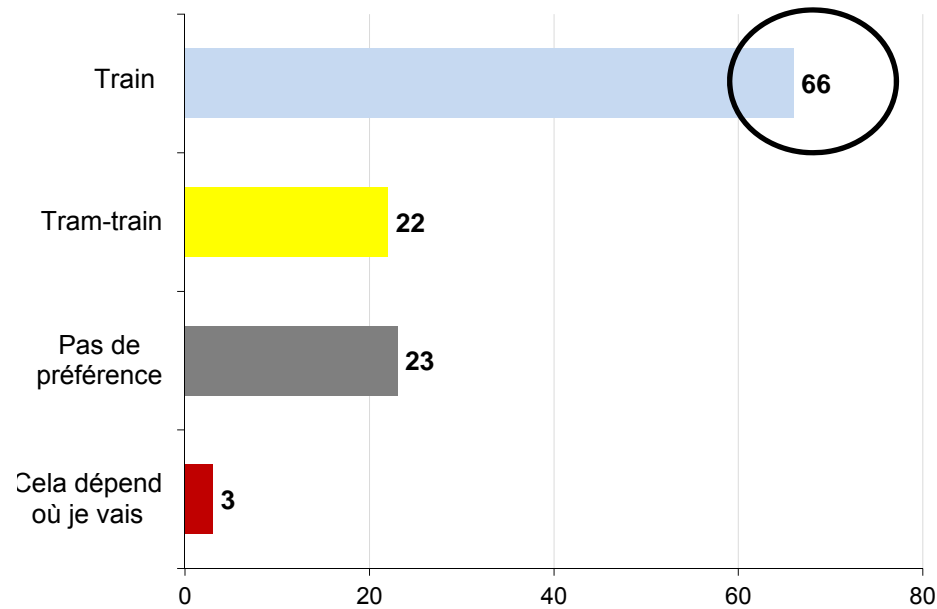


6. Au cours du voyage

Une préférence pour le train en semaine, pour le tram-train le samedi

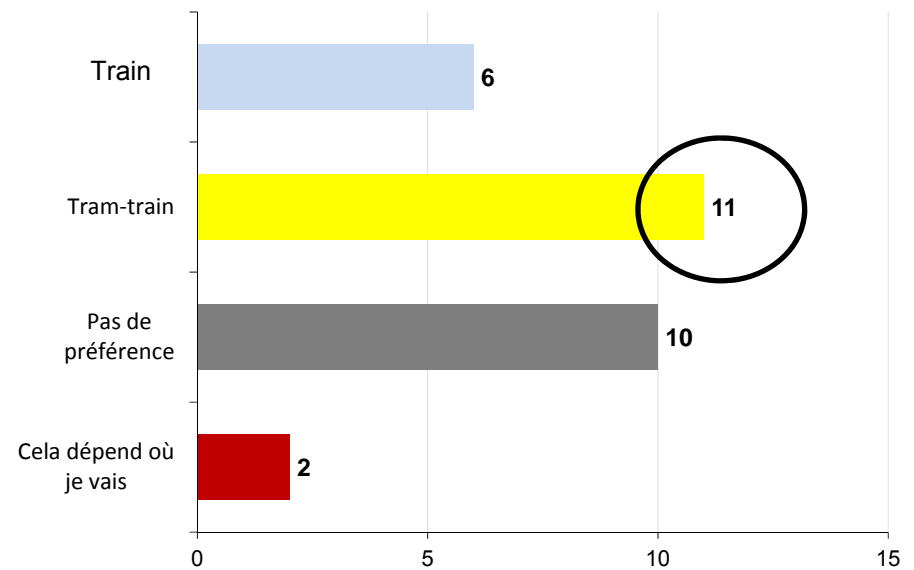
=> *Préférez-vous prendre le train ou le tram-train ? (1/2)*

Semaine



114 enquêtes

Samedi



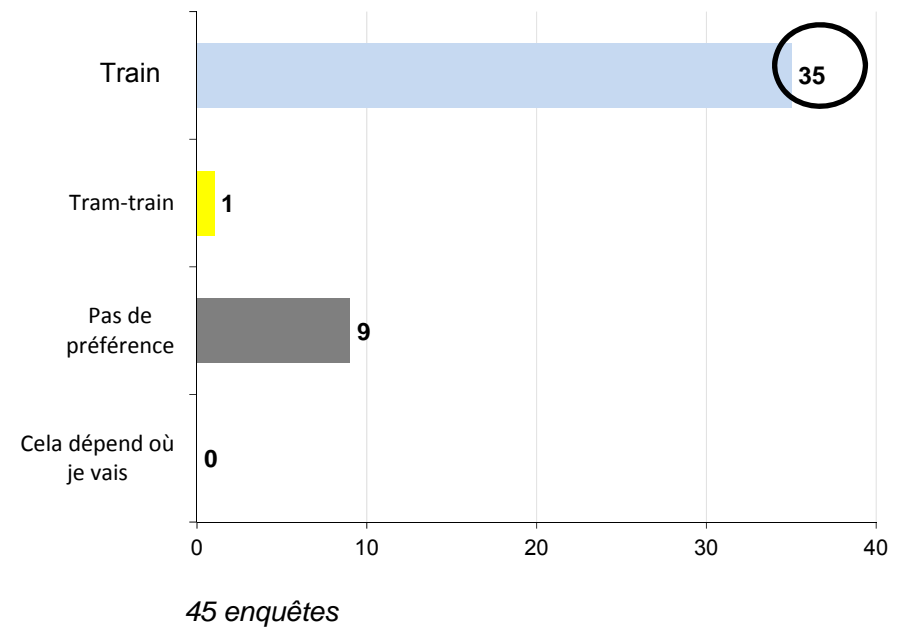
29 enquêtes

6. Au cours du voyage

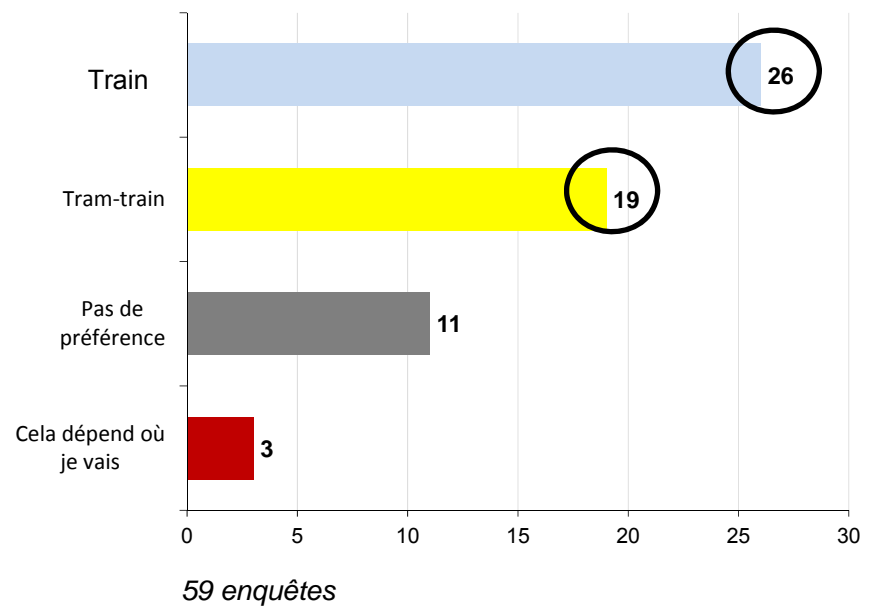
Les habitants de la vallée plébiscitent le train

=> *Préférez-vous prendre le train ou le tram-train ? (2/2)*

Habitants secteur vallée



Habitants secteur Mulhouse-Thann



6. Au cours du voyage

Une ambiance à bord des rames jugée satisfaisante

- Les personnes **satisfaites de l'ambiance à bord des rames.**
- Le voyage vécu comme **un moment de convivialité.**
- **Un ressenti mitigé en heure de pointe :**
 - Des problèmes de bruit, d'incivilités, d'insécurité....
 - Manque de courtoisie de certains voyageurs.
 - Beaucoup de monde.



6. Au cours du voyage

La quasi-totalité des personnes interrogées satisfaites voire très satisfaites de leur déplacement

=> Globalement, êtes-vous satisfait de vos déplacements sur cette ligne ?

	Semaine		Samedi	Occasionnels	Abonnés
Pas satisfait	3	3%			
Peu satisfait			2	0	6%
Satisfait	64	56%	18	34	60%
Très satisfait	47	41%	9	30	34%
Total	114	100%	29	64	100%

Principaux motifs de satisfaction :

- Offre de service (avec le cadencement les voyageurs ne consultent plus les horaires).
- Desserte directe du centre-ville de Mulhouse en tram-train.
- De meilleurs horaires depuis décembre 2014.
- Certaines personnes ont basculé de la route vers le rail.
- Plus de temps pour lire...

Principaux motifs d'insatisfaction :

- Manque de trains à certaines heures.
- Voyage un peu long : trop d'arrêts en tram-train notamment à Thann.
- Ambiance : trop de bruit.
- Des retards.
- Tarification : durée de validité des billets TER (7 jours depuis début janvier) ; double tarification.

=> *Avez-vous des suggestions à faire pour améliorer vos déplacements sur la ligne ?*

Semaine :

- Confort et équipement des rames (*cité 31 fois*).
- Offre train / tram-train (*cité 20 fois*).
- Ambiance (*cité 10 fois*).
- Tarifs, achat, validation (*cité 9 fois*).

Samedi :

- Tarifs, achat, validation (*cité 16 fois*).
- Offre train / tram-train (*cité 9 fois*).
- Confort et équipement des rames (*cité 9 fois*).

Occasionnels

- Confort et équipement des rames (*cité 18 fois*).
- Offre train / tram-train (*cité 9 fois*).
- Tarifs, achat, validation (*cité 6 fois*).

Abonnés

- Offre train / tram-train (*cité 13 fois*).
- Confort et équipement des rames (*cité 12 fois*).

Merci pour votre attention