

ENQUÊTE 2019 AUPRÈS DES VOYAGEURS EN TRAINS À GRANDE VITESSE



Avant-Propos

L'Autorité de régulation des transports a réalisé cette étude en application des missions qui lui sont confiées au titre des articles L. 2131-1 et L. 2132-7 du code des transports, visant à concourir au suivi et au bon fonctionnement, dans ses dimensions techniques, économiques et financières, du système ferroviaire national, notamment en menant des études et toutes actions d'informations nécessaires dans le secteur ferroviaire.

L'enquête conduite par l'Autorité de régulation des transports au cours de l'année 2019 s'appuie sur un échantillon de 7 409 de personnes ayant emprunté un service domestique de train à grande vitesse¹ au cours des six derniers mois. Les voyageurs étaient notamment amenés à décrire leur dernier déplacement effectué en train à grande vitesse.

Avertissement

La base des enquêtés provient d'un échantillonnage réalisé par SNCF Voyageurs à partir de sa base clientèle. La sélection des clients interrogés est basée sur un tirage aléatoire parmi l'ensemble de la clientèle des services de transport à grande vitesse sur trajets domestiques, incluant l'ensemble des services SNCF Mobilités de trains domestiques aptes à la grande vitesse (ci-après nommés « TAGV »), soit les services TGV « classiques », TGV INOUI et OUIGO.

250 000 courriels ont été envoyés par SNCF Voyageurs en deux périodes (l'une en mai 2019 et l'autre en septembre 2019), avec un lien vers le questionnaire de l'Autorité. Le choix d'une enquête par courriel peut induire un biais par rapport à la clientèle globale TAGV tant sur le profil des répondants (population appétente à répondre à des questionnaires internet) que sur la typologie de canaux d'achat de titres de transports de ces répondants (population ayant très majoritairement acheté leur titre de transport via les plateformes internet Oui.sncf et Ouigo.com, lesquels représentent en 2019 56 % des ventes (en nombre de passagers) de trajets domestiques à grande vitesse). Compte tenu du mode de collecte d'informations et de l'absence de plan d'échantillonnage équilibré, la base de répondants pourrait donc ne pas être complètement représentative de la population totale.

Le taux de réponse (répondants ayant fini le questionnaire) est de 3 % sur l'échantillon sondé, soit 7 409 réponses complètes. La marge d'erreur² est donc de 1,1 % pour un intervalle de confiance de 95 % et de 1,5 % pour un intervalle de confiance à 99 %. Ces marges d'erreur montrent la robustesse des résultats présentés.

Un redressement des réponses brutes apportées au questionnaire a été effectué par l'Autorité afin qu'elles soient représentatives de la répartition de la fréquentation des services OUIGO et TGV sur les liaisons radiales et transversales³.

Au vu des réponses observées (adultes uniquement) les comparaisons nationales ont été réalisées sur la population française de plus de 18 ans.

¹ TGV, TGV inOui et Ouigo.

² Marge d'erreur à 95% = $0,98/\sqrt{n}$, avec n le nombre d'observations.

³ Les liaisons intégrant des gares situées en Île-de-France sont considérées comme des liaisons radiales.

Sommaire

1.	PROFIL DES VOYAGEURS UTILISANT LES SERVICES TGV ET OUIGO	6
1.1.	Une population relativement jeune avec une surreprésentation des 25-34 ans et une sous-représentation des plus de 65 ans	6
1.2.	Une surreprésentation des cadres et professions intellectuelles supérieures dans la clientèle des trains à grande vitesse.....	7
1.3.	Des revenus supérieurs à la moyenne de la population française, y compris pour le service « low cost » OUIGO	8
1.4.	La majorité de la clientèle TAGV voyage seule : 69 % pour les TGV et 59 % pour les OUIGO	9
2.	VOYAGES TYPES DE LA CLIENTELE TGV ET OUIGO	10
2.1.	27 % des voyages sont effectués pour un motif professionnel.....	10
2.2.	64 % des personnes ayant pris un OUIGO à l'aller l'ont aussi utilisé au retour contre 88 % pour celles ayant emprunté un TGV	11
2.3.	Une durée moyenne de 6,6 jours pour les voyages à motif privé et de 3,4 jours pour les voyages professionnels.....	12
2.4.	le pré et post-acheminement représente près d'un quart du temps de trajet	14
2.5.	50 % des passagers des TGV/OUIGO ont effectué le même trajet plus de 2 fois au cours des douze derniers mois.	16
3.	COMPORTEMENT ET CHOIX MODAUX DES VOYAGEURS TGV/OUIGO	18
3.1.	Une majorité d'enquêtés satisfaits de leurs horaires de voyage.....	18
3.2.	Un prix moyen observé de 58 euros par trajet pour l'ensemble des TGV/OUIGO	18
3.3.	Des achats de billets plus anticipés chez la clientèle des services à grande vitesse que pour ceux empruntant les services de cars librement organisés	19
3.4.	Des prix kilométriques plus faibles pour les voyageurs les plus flexibles et ceux ayant anticipé leur achat.....	20
3.5.	27 % des voyageurs choisissent de prendre un train partant plus tôt que nécessaire afin de se prémunir contre un éventuel retard à l'arrivée	22
3.6.	Un taux d'induction de 30 % pour les services de trains à grande vitesse.....	22
4.	SENSIBILITE AU PRIX DES VOYAGEURS TGV/OUIGO	24
5.	ANNEXES.....	27

Voyageurs en trains à grande vitesse

Chiffres-clés de l'enquête 2019

LE PROFIL DES VOYAGEURS DES TRAINS À GRANDE VITESSE



78 %

des ménages gagnent plus de 2 000 €/mois
(60 % dans la population française)



27 %

de déplacements professionnels

39 % sur un jour de semaine

12 % sur les services OUIGO

LE VOYAGE EN TRAIN À GRANDE VITESSE



26 %

de la durée du trajet en TAGV est consacrée au temps de
pré et post-acheminement



5,6 jours

durée moyenne de déplacements

6,6 jours pour un déplacement privé

3,4 jours pour un déplacement professionnel

LE CHOIX DU MODE FERROVIAIRE TGV/OUIGO



80 %

d'utilisation du TGV
pour un trajet effectué
plusieurs fois

45 %

des voyageurs OUIGO
auraient pris un TGV en
l'absence de OUIGO

29 %

des voyageurs OUIGO
ont utilisé un TGV pour
leur retour



30 %

d'induction de trafic
grâce au TGV

dont 34 % en OUIGO

(17 % pour les cars SLO)

LA SENSIBILITÉ AUX PRIX DÉCLARÉS PAR LES VOYAGEURS TGV/OUIGO



- 32 %

de fréquentation TGV
si le prix augmente de 10 %



- 42 %

de fréquentation OUIGO
si le prix augmente de 10 %

Synthèse

Une enquête inédite sur le profil des usagers du transport ferroviaire à grande vitesse en France

Cette étude présente les résultats d'une enquête réalisée auprès d'un panel aléatoire de plus de 7 400 usagers de services de train à grande vitesse en 2019. Il s'agit de la première enquête auprès des voyageurs du transport ferroviaire réalisée par l'Autorité de régulation des transports. Réalisée dans la continuité de deux enquêtes menées en 2016 et 2017 auprès des usagers des cars « Macron », elle vise à mieux connaître les profils des voyageurs des secteurs de transport régulés par l'Autorité.

Une surreprésentation des cadres dans la clientèle des trains à grande vitesse

Alors qu'ils ne représentent que 10 % de la population française de plus de 18 ans, les cadres et professions intellectuelles constituent une part très importante des répondants de l'enquête. Les revenus observés pour les clients des trains à grande vitesse sont supérieurs à la moyenne nationale : 78 % des répondants déclarent que le revenu net mensuel de leur ménage est supérieur à 2 000 € par mois. En 2017, cette proportion s'élevait à seulement 60 % dans la population française.

Une part de déplacements professionnels plus importante que pour les autres modes

65 % des déplacements en trains à grande vitesse ont pour motif principal les loisirs (vacances, week-end, visite d'un proche). Les déplacements professionnels constituent 27 % des voyages. A titre de comparaison, seuls 7 % des déplacements sur les lignes régulières d'autocar librement organisées (SLO)⁴ ont un motif professionnel.

Le temps supplémentaire consacré au pré et post-acheminement constitue plus du quart du temps consacré au voyage en TAGV. La durée moyenne d'un séjour lié à un voyage en TAGV est de 5,6 jours et varie en fonction du motif de déplacements. 82 % des voyageurs TGV et 74 % des voyageurs OUIGO se déclarent satisfaits des horaires de leur voyage. Cette part varie suivant le motif du déplacement.

Une grande constance modale des voyageurs réguliers

Lorsque le trajet a été effectué plusieurs fois au cours de l'année, les répondants déclarent avoir utilisé le mode ferroviaire la plupart du temps : 94 % des voyageurs ayant effectué plusieurs fois le trajet dans l'année, ont emprunté un TGV ou un OUIGO plus souvent que les autres modes.

En l'absence de services de trains à grande vitesse, 30 % des voyageurs ne se seraient pas déplacés. Le taux d'induction des autocars SLO est moins élevé (17 % en 2017). Globalement, on constate un fort tropisme pour les transports en commun de la part des voyageurs utilisant les trains à grande vitesse.

Des prix qui varient en fonction de l'anticipation de l'achat et de la flexibilité des voyageurs

Les voyageurs ayant acheté leur billet la veille ou le jour même payent en moyenne un peu plus de 12 c€/km. Ce prix kilométrique passe à 7 c€/km lorsque le billet est pris plus de deux mois à l'avance. Les voyageurs les plus flexibles sur l'heure et la date d'arrivée bénéficient aussi généralement de prix kilométriques plus avantageux.

Il ressort que la sensibilité au prix est d'autant plus faible que le service offert est « premium ». L'élasticité-prix décroît également avec le revenu du voyageur, une hausse du prix de 10 % entraîne une baisse de la demande de 42 % pour les revenus inférieurs à 1 000 euros contre seulement 25 % pour les revenus supérieurs à 4 500 euros.

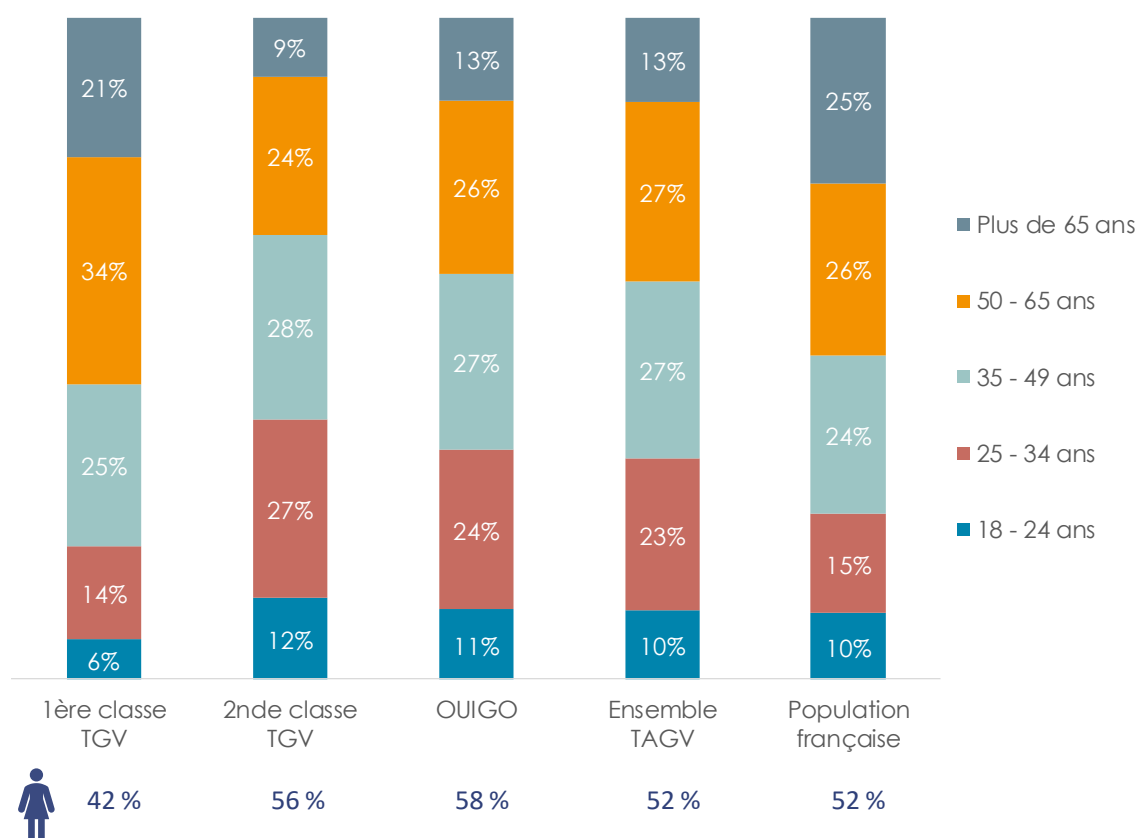
⁴ Enquête conduite par l'Autorité en 2017

1. PROFIL DES VOYAGEURS UTILISANT LES SERVICES TGV ET OUIGO

1.1. Une population relativement jeune avec une surreprésentation des 25-34 ans et une sous-représentation des plus de 65 ans

Avec 52 % de femmes, la répartition hommes-femmes des clients de l'enquête est comparable à celle de la population française. On note néanmoins une part plus importante de femmes (58 %) pour les clients OUIGO alors que les hommes apparaissent dans des proportions plus importantes parmi les voyageurs empruntant la première classe TGV (58 % contre 44 % pour la seconde classe).

Figure 1 - Structure par âge, par sexe et par type de service



Sources : Enquête ART, Données INSEE 2019

Périmètre : l'ensemble des statistiques concernant uniquement la population de 18 ans ou plus.

Note de lecture : pour l'ensemble des graphiques de la note, « TGV » s'entend comme l'agrégation des services TGV « classiques » et TGV inOui. TAGV (pour trains aptes à la grande vitesse) s'entend comme l'agrégation des services TGV, TGV inOui et OUIGO.

Suivant les réponses de l'enquête, les clients empruntant les services à grande vitesse sont relativement plus jeunes que la population française. Ce résultat pourrait être en partie biaisé par le mode d'enquête (questionnaire en ligne). On compte 23 % de 25 – 34 ans pour l'enquête contre 15 % au niveau national⁵ ; et seulement 13 % de clients de plus de 65 ans contre 25 % pour la population française. La répartition par tranches d'âge est similaire pour les voyageurs

⁵ Les comparaisons sont réalisées sur la population française de plus de 18 ans.

OUIGO par rapport à l'ensemble des voyageurs TAGV (pas plus de 1,3 point d'écart suivant les catégories).

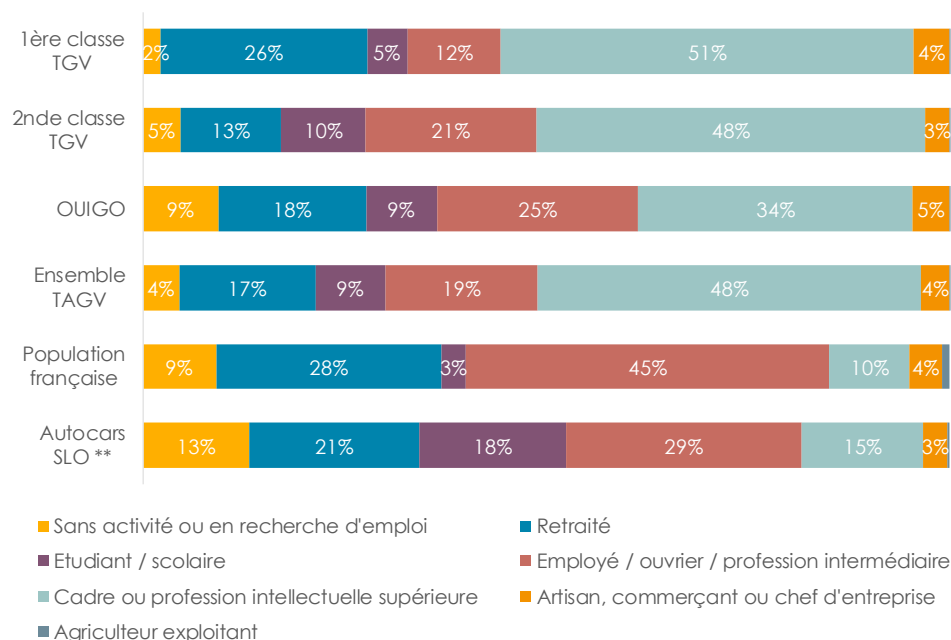
Au sein de la clientèle TGV, les différences sont plus marquées. Les moins de 34 ans représentent 20 % des voyageurs en première classe contre près de 40 % en seconde classe. A l'inverse, 55 % des clients ont plus de 50 ans en première classe pour seulement 33 % en seconde classe.

Enfin, les hommes de plus de 50 ans sont majoritaires parmi les clients ayant emprunté la première classe. Ils représentent 34 % des voyageurs contre 16 % des voyageurs pour la seconde classe.

1.2. Une surreprésentation des cadres et professions intellectuelles supérieures dans la clientèle des trains à grande vitesse

Alors qu'ils ne représentent que 10 % de la population française de plus de 18 ans, les cadres et professions intellectuelles (CSP+) constituent 48 % des répondants de l'enquête. Ils sont plus représentés chez les voyageurs TGV (49 %) que chez les personnes ayant emprunté un OUIGO (34 %) ou un service autocar librement organisé (SLO) (15 %)⁶. La proportion de cadres est comparable d'une classe TGV à l'autre (51 % en première classe et 48 % en seconde classe). Il est possible que la sur-réponse dans les enquêtes des CSP+ ait partiellement biaisé (à la hausse) ce résultat⁷.

Figure 2 - Catégories socioprofessionnelles par type de service



Périmètre : l'ensemble des statistiques concernent uniquement la population de 18 ans ou plus.

⁶ Enquête conduite par l'Autorité en 2017 auprès de la clientèle ayant emprunté des autocars SLO.

⁷ Le potentiel du web pour les enquêtes de mobilité urbaine, thèse de doctorat de Caroline Bayart, 2010

Sources : Enquête ART, **Enquête Arafer conduite en 2017 auprès de la clientèle des services autocars librement organisés (SLO), Recensement INSEE 2016

Les employés, ouvriers et professions intermédiaires, qui comptent pour 45 % de la population française de plus de 18 ans, ne représentent que 19 % de la clientèle TAGV (18 % pour les clients TGV, 25 % pour les clients OUIGO) et 29% des clients autocars SLO. Ils ne sont que 12 % en première classe TGV. Les retraités sont plus présents en première classe TGV qu'en seconde (respectivement 26 % et 13 %).

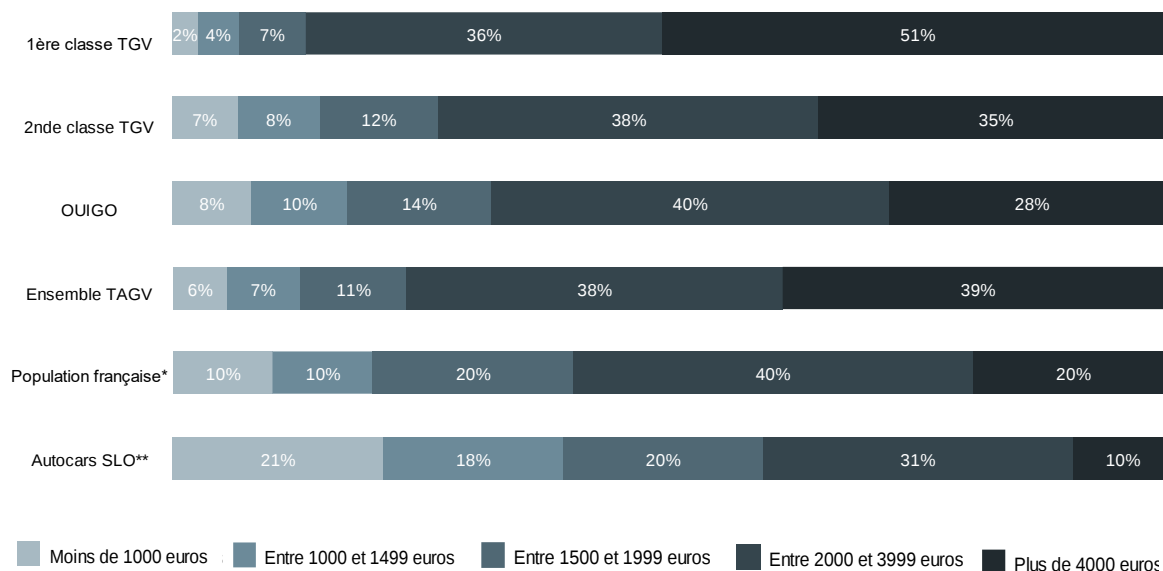
1.3. Des revenus supérieurs à la moyenne de la population française, y compris pour le service « low cost » OUIGO

78 % des clients TGV et 68 % des clients OUIGO ont un revenu mensuel net par ménage supérieur à 2 000 € contre environ 60 % des ménages dans l'ensemble de la population française.

40 % des clients TGV et 28 % des clients OUIGO se situent dans la tranche la plus élevée (plus de 4 000 €) qui constitue seulement 20 % de la population française. Là-aussi, cette proportion peut aussi refléter la sur-réponse des CSP+ dans les enquêtes, on peut seulement signaler une statistique concordante issue de l'enquête nationale transport-déplacement de 2008⁸.

Ces différences sont plus marquées pour la première classe TGV avec moins de 10 % de revenus inférieurs à 1 500 € (15 % en seconde classe) et plus de 50 % de revenus supérieurs à 4 000 € (35 % en seconde classe).

Figure 3 - Répartition des voyageurs par niveau de revenu net mensuel du ménage



Sources : Enquête ART, *estimations ART d'après INSEE⁹, **Enquête Arafer 2017 auprès de la clientèle des autocars SLO

⁸ https://blogs.mediapart.fr/julien-milanesi/blog/080211/qui-utilise-le-tgv#_ftn7

⁹ Regroupement suivant les différentes catégories de revenu observées à partir des déciles de revenu disponible des ménages pour l'année 2017

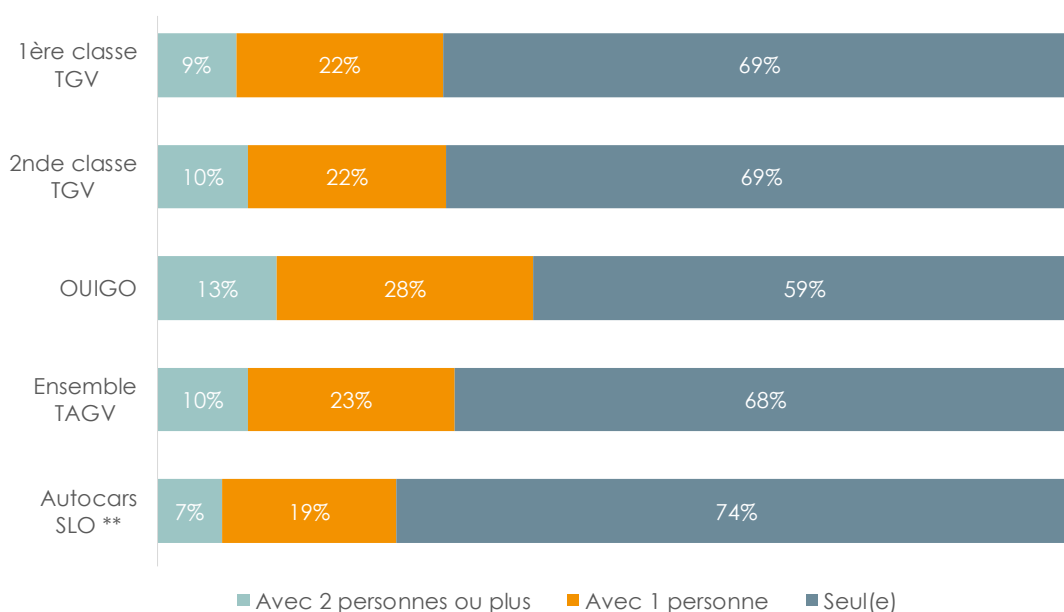
Par ailleurs, les résultats de l'enquête ne font pas ressortir de différences marquées quant à la structure familiale des clients des différents services (OUIGO et TGV) mais également par rapport à la population française (voir Annexe 1).

1.4. La majorité de la clientèle TAGV voyage seule : 69 % pour les TGV et 59 % pour les OUIGO

La majorité de la clientèle TAGV voyage non-accompagnée (68 % en moyenne contre 48 % en avion¹⁰ et 74 % pour les autocars SLO). La proportion est plus importante pour les voyageurs TGV que pour les personnes ayant emprunté un service OUIGO (69 % pour les TGV et 59 % pour les OUIGO).

Ces différences entre services s'expliquent en partie par la plus faible part de déplacements professionnels en OUIGO (voir ci-après section 2.1). On constate que 83 % des déplacements ayant un motif professionnel se font seul contre 59 % pour les déplacements « Loisirs » (voir Annexe 3)

Figure 4 - Avec combien de personnes avez-vous effectué ce trajet ?



Sources : Enquête ART, **enquête Arafer 2017 auprès de la clientèle empruntant les autocars SLO

¹⁰DGAC - Enquête nationale auprès des passagers aériens (ENPA), 2015-2016 (https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/ENPA_2015_2016.pdf)

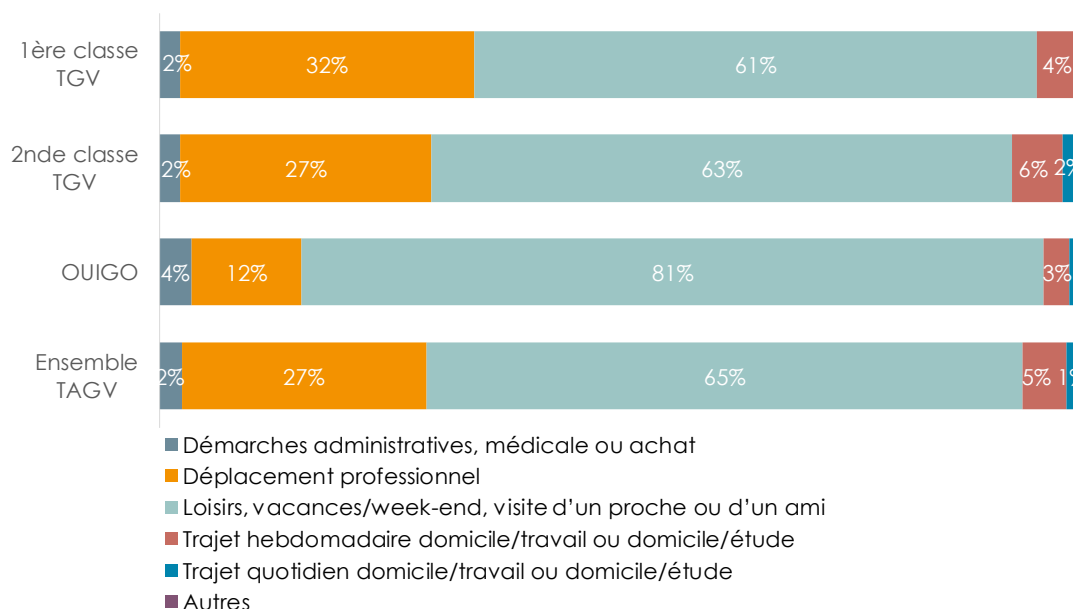
2. VOYAGES TYPES DE LA CLIENTELE TGV ET OUIGO

2.1. 27 % des voyages sont effectués pour un motif professionnel

65 % des déplacements en trains à grande vitesse ont pour motif principal les loisirs (vacances, week-end, visite d'un proche). Les déplacements professionnels constituent 27 % des voyages, auxquels s'ajoutent 6 % de trajets réguliers domicile-travail ou domicile-études (dont 5 % avec une fréquence hebdomadaire). On note une différence assez marquée cependant sur cette répartition entre les services OUIGO et TGV : le motif professionnel ne représente en effet que 12 % des déplacements pour OUIGO contre 27 % à 32 % pour la clientèle de 2^{nde} et 1^{ère} classe TGV.

A titre de comparaison, seuls 7 % des déplacements sur les lignes régulières d'autocar librement organisées¹¹ ont un motif professionnel. Ce taux, est en revanche proche dans le secteur aérien où les déplacements professionnels représentaient 25 % des voyages en 2016¹².

Figure 5 - Répartition des motifs de déplacement suivant le service



Source : Enquête ART

Les motifs de déplacement diffèrent selon la période de voyage (voir Annexe 3). En effet, 52 % des déplacements réalisés en semaines concernent des loisirs. Les clients OUIGO se déplaçant en semaine le font pour un motif loisirs dans 74 % des cas contre 50 % pour les clients TGV.

¹¹ Enquête conduite par l'Autorité en 2017

¹² DGAC - Enquête nationale auprès des passagers aériens, 2015-2016

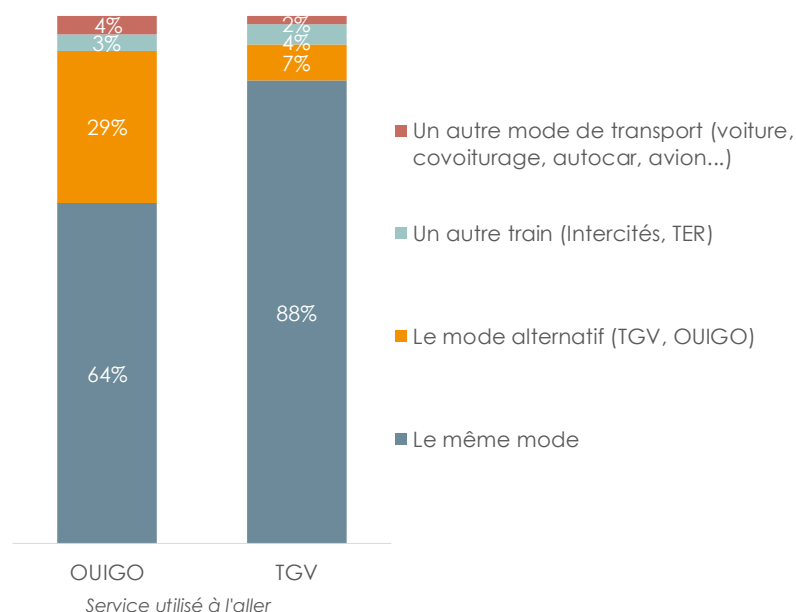
2.2. 64 % des personnes ayant pris un OUIGO à l'aller l'ont aussi utilisé au retour contre 88 % pour celles ayant emprunté un TGV

87 % des voyageurs en trains à grande vitesse ont également emprunté un TAGV pour effectuer le retour : si ce taux est similaire à celui observé pour les passagers aériens¹³, il est largement supérieur à celui des passagers ayant emprunté un autocar SLO (53 %).

En agrégeant les retours effectués en transport ferroviaire ou via un autre mode de transport, 93 % des voyages réalisés en TGV étaient des allers-retours contre 90 % pour les OUIGO.

Parmi les voyageurs OUIGO ayant effectué un aller-retour, 36 % ont utilisé un autre mode ou service pour le retour. Parmi ces derniers, 29 % de la clientèle OUIGO ayant effectué un aller-retour a emprunté un TGV « classique » pour effectuer le trajet retour alors que 88 % des clients TGV ont conservé le même mode pour leur voyage retour.

Figure 6 - Service de transport utilisé au retour suivant le service utilisé à l'aller



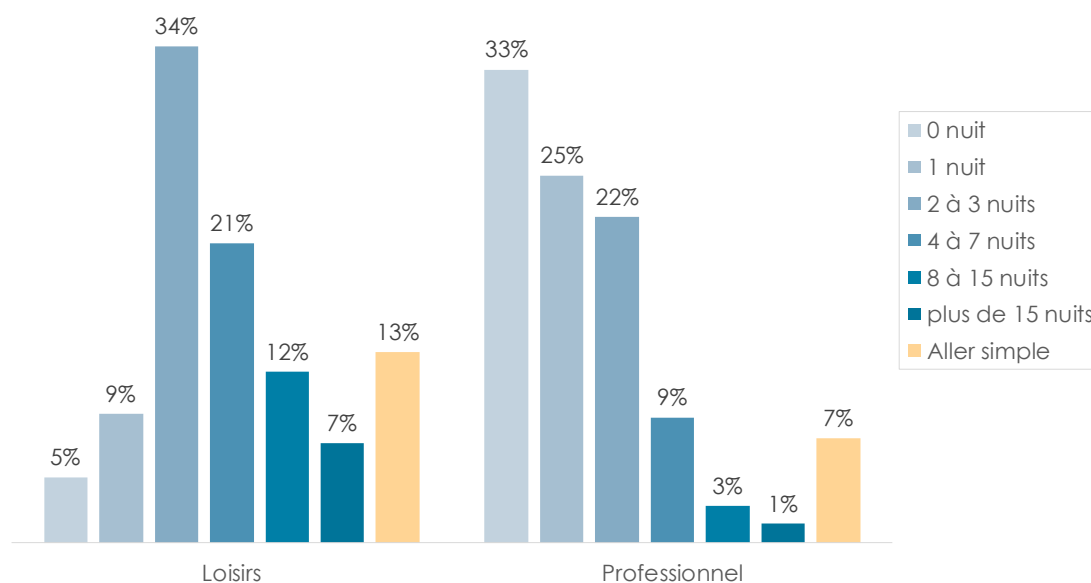
Source : Enquête ART

¹³DGAC - Enquête nationale auprès des passagers aériens, 2015-2016

2.3. Une durée moyenne de 6,6 jours pour les voyages à motif privé et de 3,4 jours pour les voyages professionnels

58 % des déplacements professionnels durent une nuit ou moins contre 14 % pour les loisirs. 34 % des déplacements loisirs se font sur un week-end (2 à 3 jours) et 7 % sur plus de deux semaines.

Figure 7 - Répartition du nombre de nuitées par motif de déplacement



Source : Enquête ART

La durée moyenne des séjours des enquêtés est légèrement plus longue que celle observée pour les déplacements avec nuitée¹⁴ de la population en France métropolitaine (Figure 8). Toutes durées confondues, les déplacements des voyageurs TAGV durent en moyenne 5,6 jours¹⁵ (6,6 jours pour les voyages à motif privé et 3,4 jours pour les voyages professionnels).

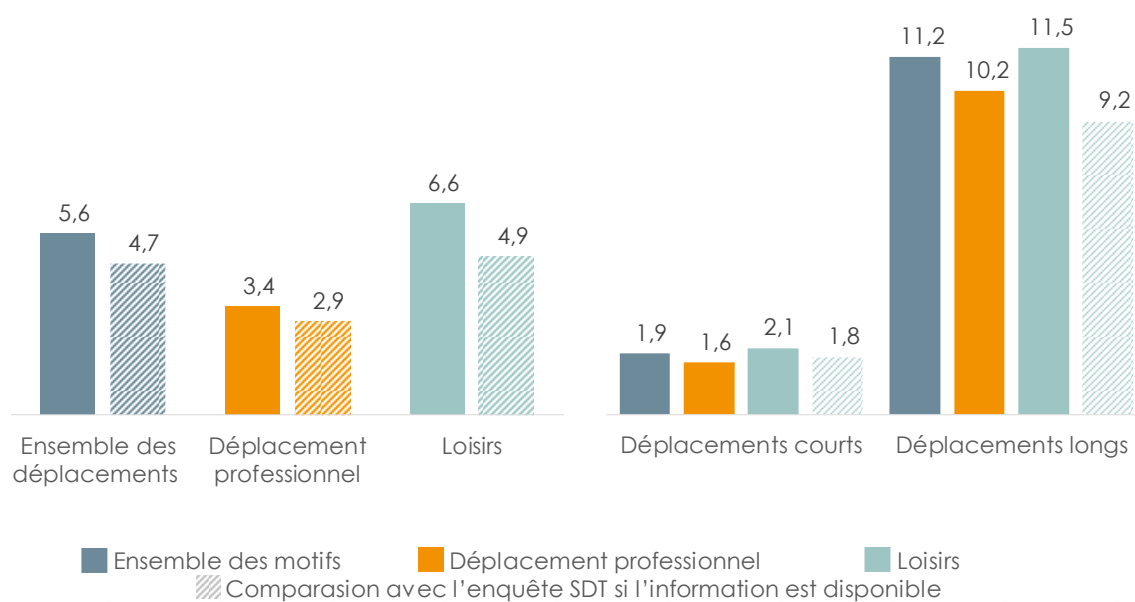
Les déplacements courts¹⁶ durent en moyenne 1,6 jours pour les motifs professionnels. Les déplacements longs (plus de 3 jours) des voyageurs TAGV comptent en moyenne 11,5 nuits pour les motifs loisirs contre 9,2 pour l'ensemble des déplacements longs des français.

¹⁴ Déplacements avec au moins une nuit hors du domicile, données issues de l'enquête SDT 2017

¹⁵ La durée des séjours a été calculée en excluant les voyages aller-retour fait dans la journée (0 nuit).

¹⁶ Les déplacements sont considérés comme court pour une durée de 1 à 3 nuits.

Figure 8 - Nombre moyen de nuitées par motif et par type de déplacement (court/long)



Périmètre : la durée des séjours a été calculée en excluant les voyages aller-retour fait dans la journée (0 nuit) - la décomposition déplacements courts/long issue de l'enquête SDT n'est affichée que pour le motif « Loisirs ».

Source : Enquête ART, enquête sur le Suivi de la demande touristique (SDT) 2017 (DGE)

*Note de lecture : Déplacement court : 1 à 3 nuits
 Déplacement long : plus de 3 nuits*

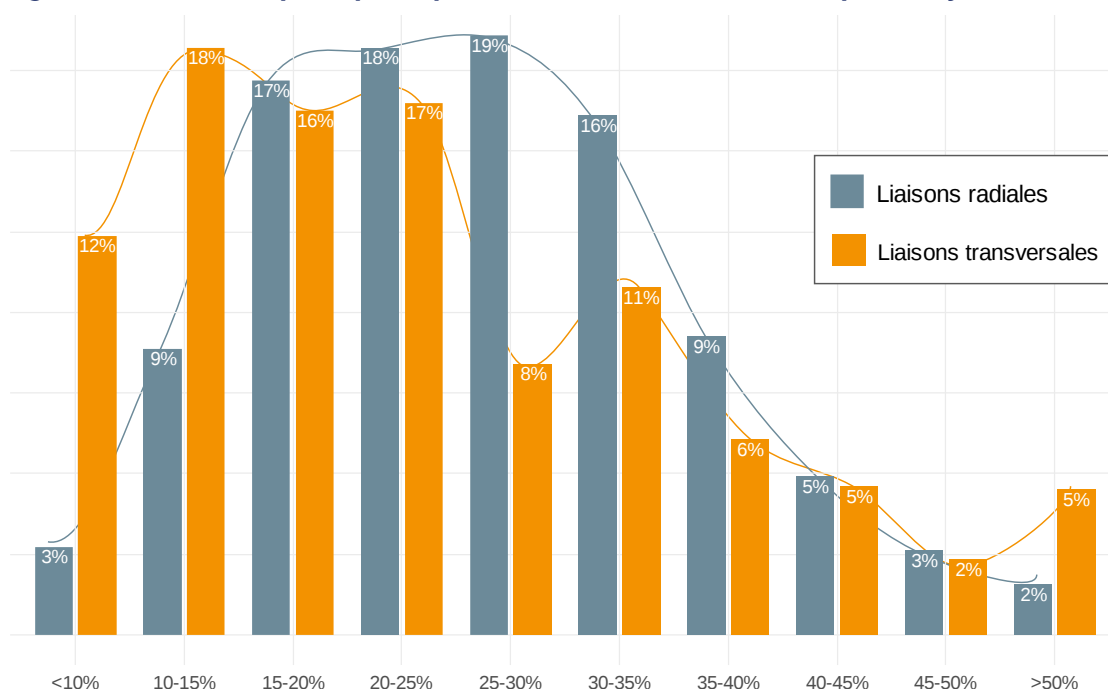
2.4. le pré et post-acheminement représente près d'un quart du temps de trajet

Les temps cumulés de pré et post-acheminement¹⁷ représentent en moyenne 55 minutes pour les services de train à grande vitesse. Cette moyenne est équivalente à la durée moyenne observée pour les autocars SLO en 2017. La différence est en revanche notable avec le temps d'accès à un aéroport qui était de 71 minutes en 2012¹⁸ contre 27 minutes en moyenne pour accéder à une gare ferroviaire en 2019.

Le temps médian de pré et post-acheminement est de 52 minutes pour les liaisons radiales et de 44 minutes pour les transversales. En moyenne, les voyageurs empruntant un service de TGV « classique » arrivent en gare 20 minutes avant de prendre leur train contre 27 minutes pour ceux empruntant un OUIGO (Annexe 8).

En moyenne les temps de pré et post-acheminement représentaient 19 % du temps de trajet pour les autocars SLO en 2017 et 26 % pour les services de trains à grande vitesse (23,5 % du temps de trajet pour les liaisons transversales et 26,4 % pour les liaisons radiales¹⁹). Ils sont inférieurs à 25 % dans 63 % des cas pour les liaisons transversales et dans 47 % des cas pour les liaisons radiales. La part des temps de pré et post-acheminement est supérieure à 50 % du temps de trajet pour 5 % des liaisons transversales et 2 % des liaisons radiales.

Figure 9 - Part du temps de pré et post-acheminement dans le temps de trajet total



Périmètre : uniquement les trajets directs (sans correspondance)

Source : Enquête ART

¹⁷ Le temps de préacheminement correspond au temps de trajet pour accéder à la première gare où le voyageur est monté dans un train. Le temps de post-acheminement correspond au temps de trajet à la descente du dernier train emprunté jusqu'à la destination finale du voyageur.

¹⁸ DGAC - Enquête nationale auprès des passagers aériens 2012

¹⁹ Les liaisons intégrant des gares situées en Ile-de-France sont considérées comme des liaisons radiales.

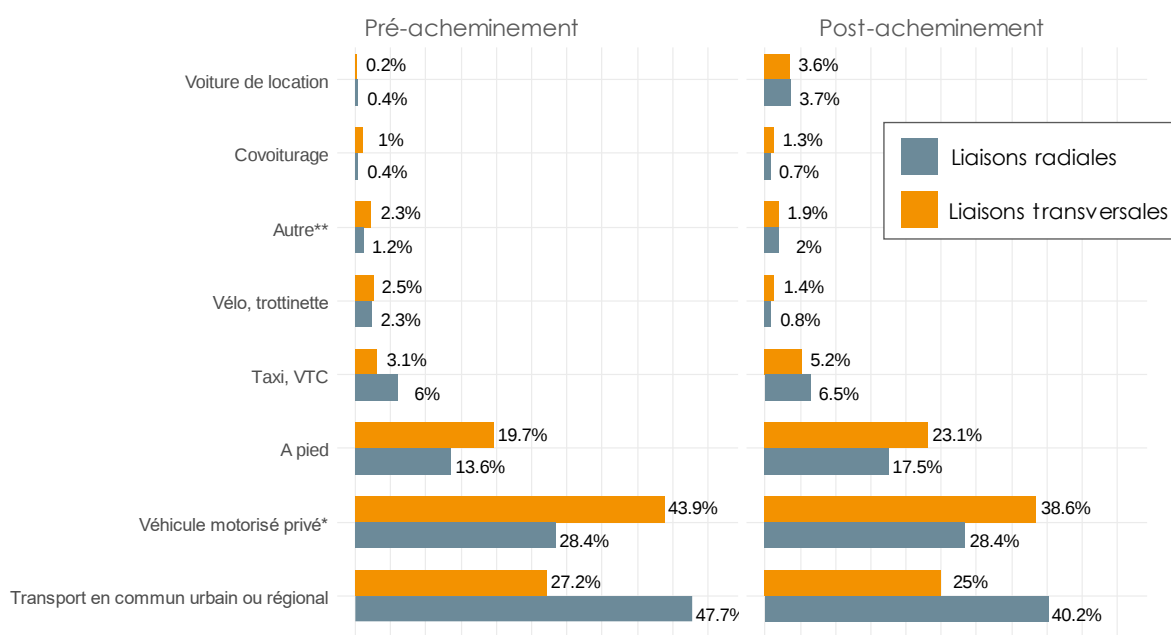
Concernant les modes utilisés sur les trajets de pré et post-acheminement, il apparaît que les transports en commun sont le premier mode d'accès aux gares pour les liaisons radiales, alors que les véhicules motorisés privés sont majoritaires sur les liaisons transversales (Figure 10).

En effet, avec une part modale de 48 % sur le préacheminement et de 40 % sur le post-acheminement, les transports en commun sont le mode privilégié d'accès aux gares pour les liaisons radiales, suivi du véhicule motorisé privé (environ 28 %) et de la marche à pied (14 à 18 %).

En ce qui concerne les liaisons transversales, c'est le véhicule privé motorisé qui est le plus utilisé (44 % de part modale sur le préacheminement et 39 % sur le post-acheminement). La part des transports en commun est de 27 % sur le préacheminement (25 % sur le post-acheminement). La marche à pied représente respectivement 20 % et 23 % de part modale sur le pré et le post-acheminement des liaisons transversales.

A titre de comparaison, le principal mode de rabattement vers les aéroports français est la voiture personnelle ou conduite par un proche pour 42 % des passagers, suivi par les transports en commun avec 23 %²⁰.

Figure 10 - Modes de transport utilisés pour le...



* Voiture, moto, scooter

** Comprend notamment l'avion et les autocars SLO

Source : Enquête ART

²⁰DGAC - Enquête nationale auprès des passagers aériens, 2015-2016. Sont exclus ici de la catégorie 'transports en commun' les trains longue distance TGV/Intercités/Autres trains (5 %). Viennent ensuite pour le rabattement des passagers aériens les modes 'taxi, VTC' (19 %), 'voiture de location' (4 %), 'minibus/navette d'hôtel' (2 %), 'autocar privé/de tourisme' (2 %), 'covoiturage' (1 %) et 'autres moyens' (2 %).

2.5. 50 % des passagers des TGV/OUIGO ont effectué le même trajet plus de 2 fois au cours des douze derniers mois.

Après avoir décrit le dernier trajet effectué en train à grande vitesse, il était demandé aux répondants de l'enquête combien de fois ils avaient effectué ce trajet au cours de l'année écoulée tous modes de transport confondus. Afin de limiter l'impact des réponses des voyageurs fréquents dans les moyennes et médianes (du fait là aussi d'une possible sur-réponse), les données ont été traitées avec et sans les voyageurs ayant emprunté un TAGV plus de 12 fois au cours des 12 derniers mois.

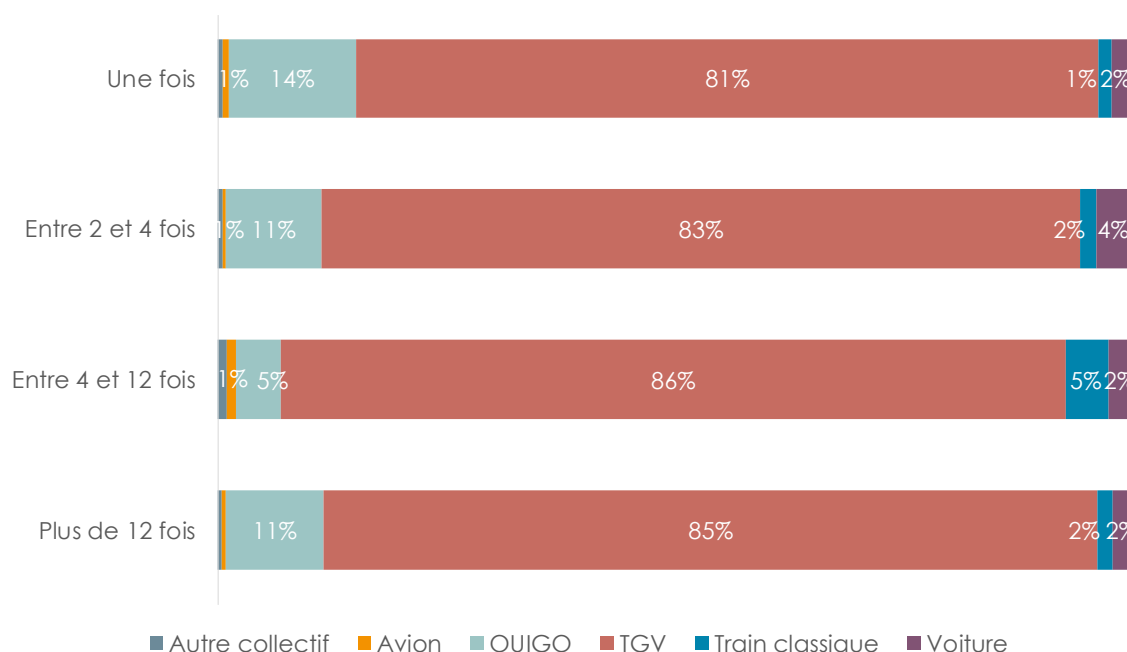
Ainsi, sans ces voyageurs fréquents, 50 % des trajets TGV ont été réalisés plus de 2 fois sur les 12 derniers mois. La médiane pour la fréquence des trajets OUIGO est aussi de 2 (voir Annexe 10). Les répondants ont déclaré avoir réalisé le trajet décrit en train à grande vitesse²¹ en moyenne 4 fois (9 fois en intégrant les voyageurs fréquents) pour ceux ayant emprunté un TGV contre 3 fois (6 fois en intégrant les voyageurs fréquents) pour ceux ayant emprunté un OUIGO au cours des 12 derniers mois. Les moyennes intégrant les voyageurs fréquents sont relativement élevées en raison du nombre important de trajets réguliers de type domicile-travail et domicile-études relevés dans l'enquête. En particulier, les clients disposant d'un abonnement pour le trajet décrit le font en moyenne 37 fois par an.

Lorsque le trajet a été effectué plusieurs fois au cours de l'année la répartition entre différents modes de transport fait ressortir une grande constance dans le choix modal. En effet, les répondants déclarent avoir utilisé le mode ferroviaire la plupart du temps : 94 % des voyageurs ayant effectué plusieurs fois le trajet dans l'année, ont emprunté le TGV ou le OUIGO plus souvent que les autres modes. Cette part varie suivant :

- la fréquence du déplacement : le TGV est préféré dans 81 % des cas pour les trajets ponctuels mais cette proportion atteint 85 % pour les trajets mensuels ou plus fréquents ;
- le type de déplacement radial ou transversal : en effet, le TGV est le mode le plus utilisé dans 85 % des cas pour les déplacements radiaux (10 % pour le OUIGO), alors qu'il ne l'est que dans 78 % des cas pour les déplacements transversaux (8 % pour OUIGO et 8 % pour les trains classiques qui ne sont majoritaires que dans 3 % des cas en moyenne) ;
- le motif : 92 % des déplacements professionnels se font habituellement en TGV contre seulement 5 % en OUIGO ; alors que les parts sont de 84 % et 12 % pour les déplacements loisirs.

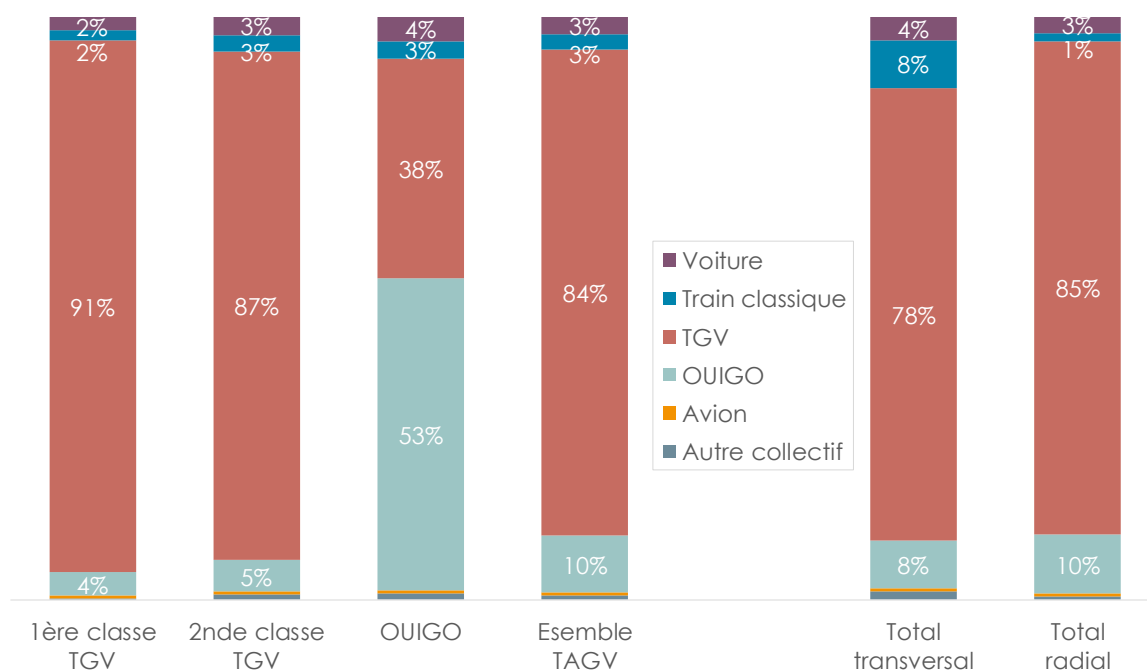
²¹ Les trajets ont pu être réalisés en TGV/OUIGO mais également avec un autre mode de transport.

Figure 11 - Mode le plus utilisé pour ce trajet suivant la fréquence de voyage



Source : Enquête ART

Figure 12 - Mode le plus utilisé pour ce trajet suivant le type de service (1ère classe TGV, 2^{de} classe TGV ou OUIGO) et le type de déplacement (radial ou transversal)



Source : Enquête ART

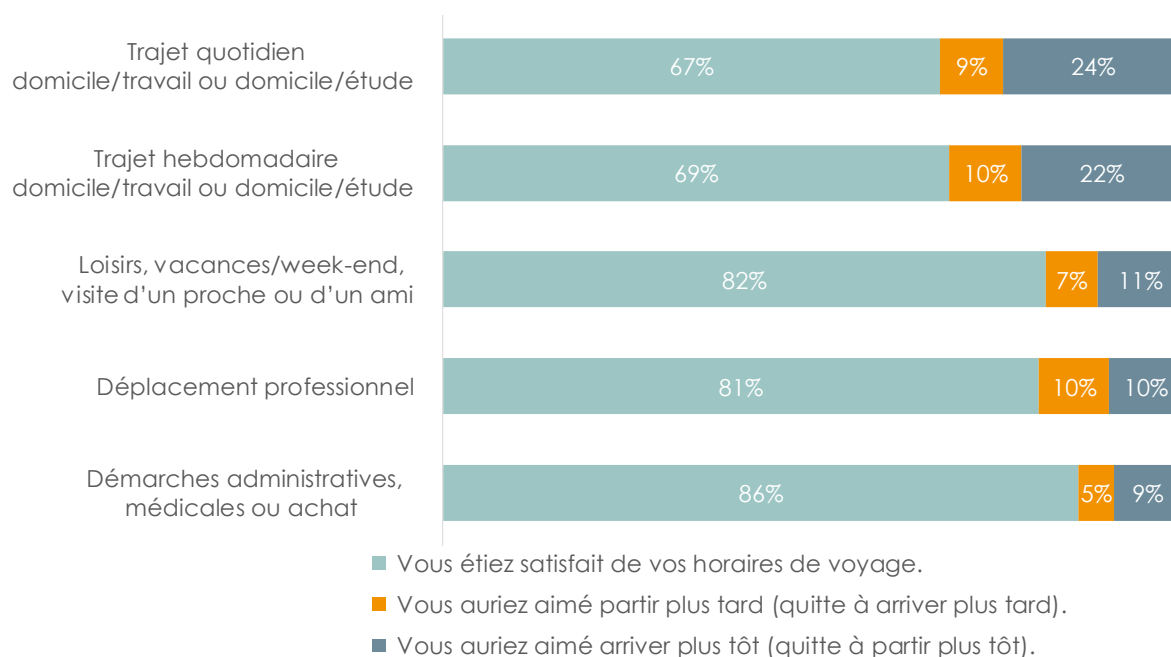
3. COMPORTEMENT ET CHOIX MODAUX DES VOYAGEURS TGV/OUIGO

3.1. Une majorité d'enquêtés satisfaits de leurs horaires de voyage

A la question « Etiez-vous satisfait de vos horaires de voyage ? », 82 % des voyageurs TGV et 74 % des voyageurs OUIGO répondent « oui ». Cette part varie suivant le motif du déplacement. Ainsi, plus de 80 % des clients ayant voyagé pour des raisons professionnelles (hors trajets domicile/travail) ou dans le cadre de leurs loisirs déclarent être satisfaits. En revanche, le taux de satisfaction chez les voyageurs ayant emprunté le train pour leurs trajets pendulaires est de 67 %.

Le niveau de revenu du ménage influe également sur la satisfaction quant aux horaires de voyage : parmi les voyages ayant un motif « loisirs »²² 86 % des ménages ayant un revenu net supérieur à 4 000 euros sont satisfaits de leurs horaires de voyage contre seulement 75 % pour les ménages gagnant moins de 1 500 euros nets.

Figure 13 - Etiez-vous satisfait de vos horaires de voyage ?



Source : Enquête ART

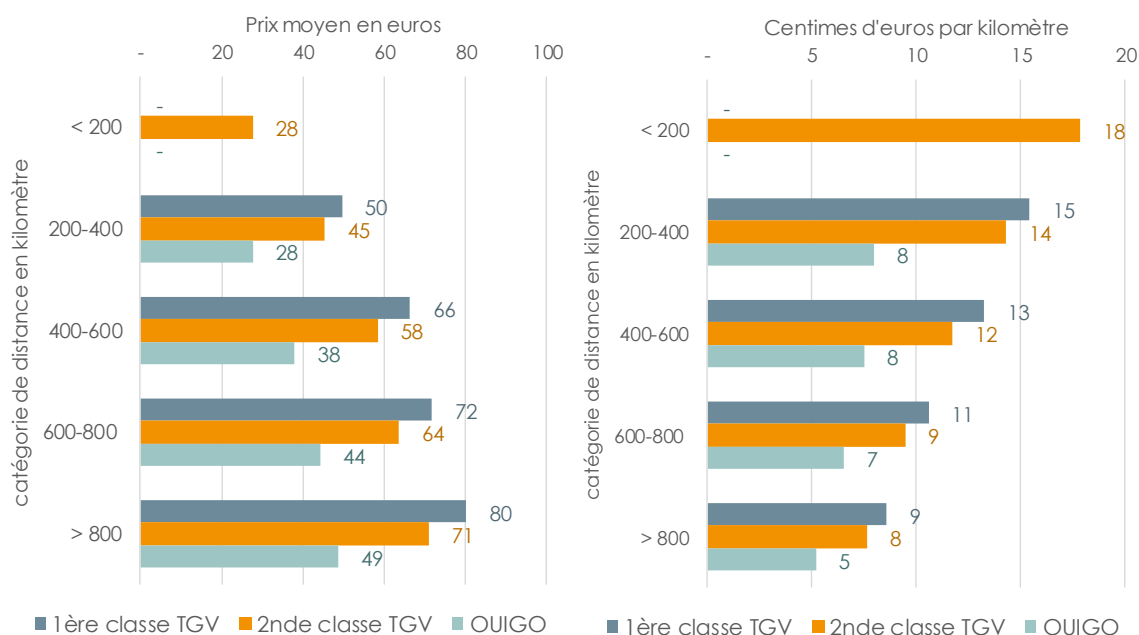
3.2. Un prix moyen observé de 58 euros par trajet pour l'ensemble des TGV/OUIGO

Le prix moyen observé sur l'ensemble des trajets (aller ou retour) de l'enquête est de 58 euros. Le niveau de prix varie suivant le service emprunté (OUIGO, TGV seconde classe ou TGV première classe).

²² Loisirs, vacances/week-end, visite d'un proche ou d'un ami.

Le prix kilométrique décroît avec la distance pour l'ensemble des services. Les tarifs les plus élevés sont ceux de la première classe TGV. Le service OUIGO enregistre les prix les plus bas. Les écarts sont relativement faibles entre première et seconde classe. La différence de tarif entre les services TGV et OUIGO diminue avec la distance.

Figure 14 - Prix moyen et prix kilométrique d'un trajet par catégorie de distance



Source : Enquête ART

3.3. Des achats de billets plus anticipés chez la clientèle des services à grande vitesse que pour ceux empruntant les services de cars librement organisés

Plus de 70 % des clients TAGV prennent leur billet au moins 8 jours à l'avance contre 44 % pour la clientèle autocars. Seuls 9 % des voyageurs ayant utilisé les services de cars librement organisés ont ainsi pris leur billet jusqu'à 1 mois à l'avance alors que c'est le cas pour près de 30 % des voyageurs OUIGO et TGV.

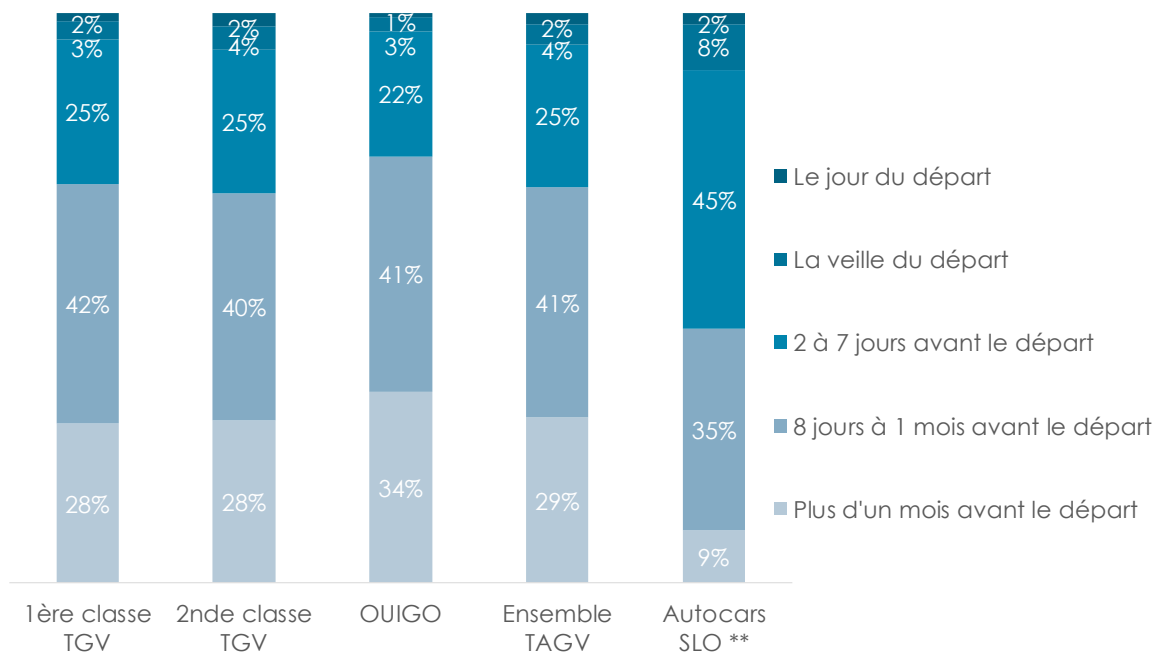
L'anticipation est encore plus importante pour le mode aérien où près de 64 % des billets sont achetés plus d'un mois à l'avance²³. Cette différence s'explique moins par une sensibilité à la tarification dynamique que par les distances plus importantes effectuées pour les passagers aériens. Ce comportement s'observe également chez les voyageurs en trains à grande vitesse qui anticipent d'autant plus l'achat de leur billet que le parcours en train est long : 46 % des billets pour des trajets supérieurs à 1 000 km sont achetés plus de 1 mois à l'avance contre 13 % pour les trajets inférieurs à 150 km (voir Annexe 13).

Le type de service (1ère classe, 2ème classe, OUIGO) emprunté par les clients TAGV influe peu sur la période d'achat, contrairement au motif. Ainsi, seuls 13 % des voyages ayant un motif

²³DGAC - Enquête nationale auprès des passagers aériens 2015-2016

professionnel ont été achetés plus d'un mois à l'avance contre 38 % pour les voyages ayant un motif privé.

Figure 15 - Période d'achat des billets par type de service



Source : Enquête ART, ** enquête Arafer conduite en 2017 auprès de la clientèle des services autocars librement organisés (SLO)

3.4. Des prix kilométriques plus faibles pour les voyageurs les plus flexibles et ceux ayant anticipé leur achat

Les voyageurs ayant acheté leur billet la veille ou le jour même payent en moyenne un peu plus de 12 c€/km. Ce prix kilométrique passe à 7 c€/km lorsque le billet est pris plus de deux mois à l'avance. Le constat est le même sur l'ensemble des services TAGV.

De la même manière, les voyageurs les plus flexibles sur l'heure et la date d'arrivée bénéficient généralement de prix kilométriques plus avantageux. Ainsi, les personnes les plus flexibles représentent 50 % de celles ayant obtenu les tarifs les plus bas et seulement 26 % des voyageurs ayant obtenu les tarifs les plus élevés.

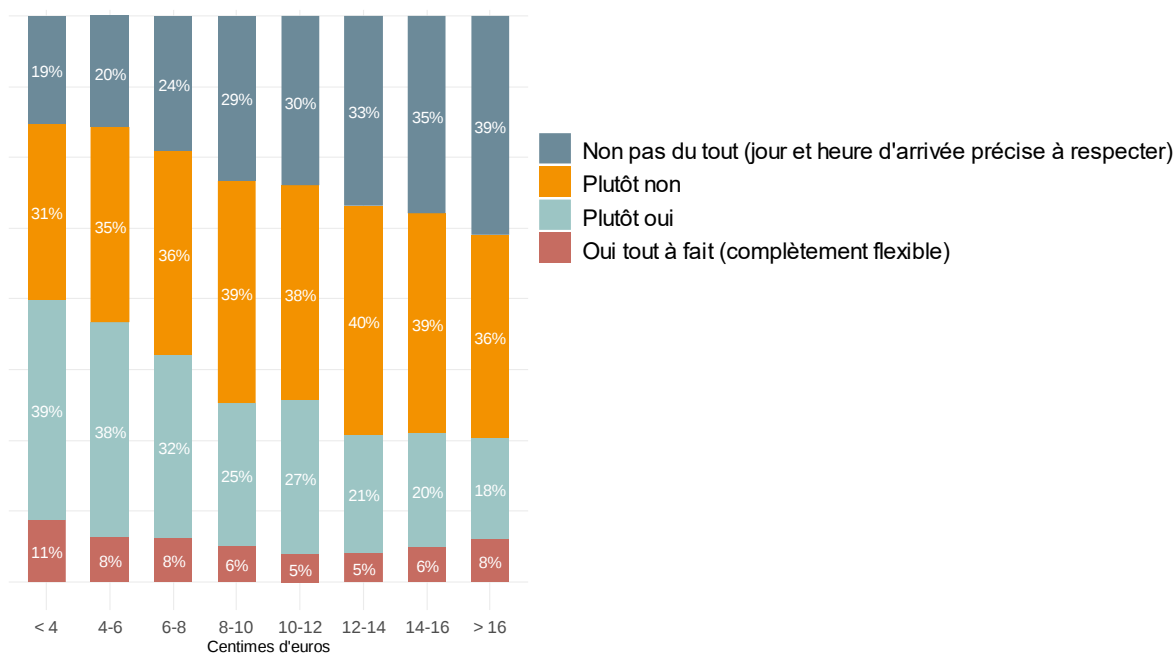
Figure 16 - Variation du prix kilométrique suivant la date d'achat du billet



Source : Enquête ART

Figure 17 – Flexibilité à l'achat du billet et prix kilométrique

Lors du choix de votre billet, étiez-vous flexible concernant la date et l'heure de votre voyage ?

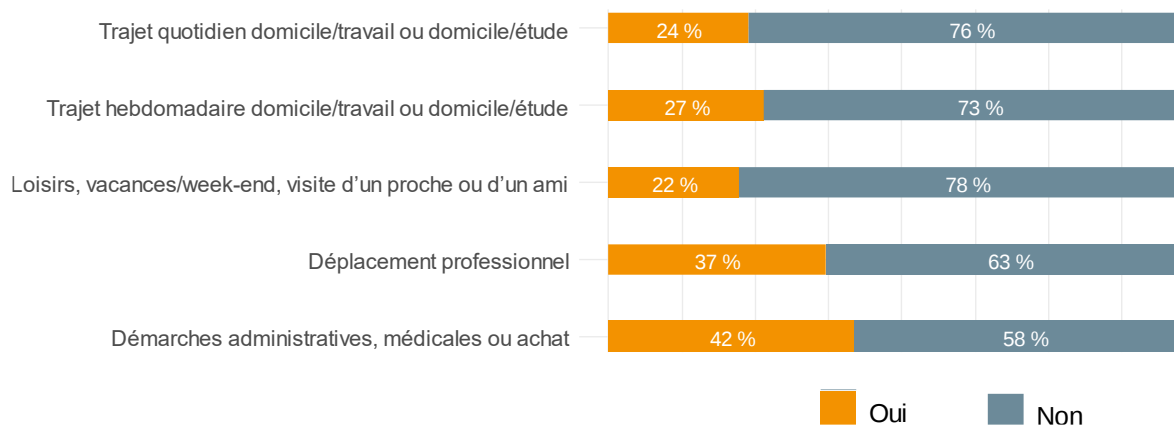


Source : Enquête ART

3.5. 27 % des voyageurs choisissent de prendre un train partant plus tôt que nécessaire afin de se prémunir contre un éventuel retard à l'arrivée

Afin d'éviter d'avoir à faire face à d'éventuels retards à l'arrivée, 27 % des voyageurs déclarent avoir emprunté un train partant plus tôt que nécessaire. Cette part varie suivant le motif et croît lorsqu'il s'agit d'un déplacement contraint. Ainsi, 37 % des personnes ayant un déplacement professionnel et 42 % des personnes ayant pris le train dans le cadre de démarches administratives sont parties plus tôt que nécessaire contre 22 % pour les déplacements « loisirs ».

Figure 18 - Avez-vous choisi de prendre un train partant plus tôt que nécessaire afin de vous prémunir contre un éventuel retard à l'arrivée ?



Source : Enquête ART

3.6. Un taux d'induction de 30 % pour les services de trains à grande vitesse

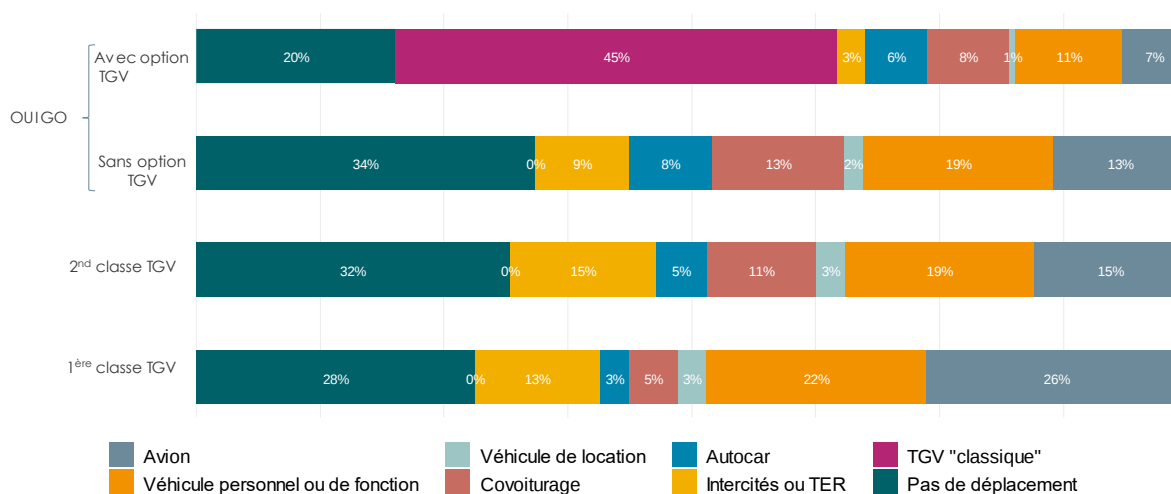
En l'absence de services de trains à grande vitesse, 30 % des voyageurs ne se seraient pas déplacés (34 % pour le service OUIGO, 32 % pour la seconde classe TGV et 28 % pour la première). Le taux d'induction des autocars SLO est moins élevé (17 %). Près d'un quart des clients se seraient rabattus sur un véhicule individuel (véhicule personnel, de fonction, ou voiture de location). 21 % des clients ayant emprunté le service OUIGO auraient opté pour un mode routier collectif (autocar, covoiturage) contre 8 % pour la première classe TGV où la part de report modal la plus importante est celle de l'aérien (26 %).

Globalement, on constate un fort tropisme pour les transports en commun de la part des voyageurs utilisant les trains à grande vitesse. Pour rappel, les véhicules individuels constituent en 2018 de 80,8 % des déplacements domestiques quelle que soit la catégorie de distance²⁴, et 68,4 % pour les distances supérieures à 100 kilomètres (déplacements domestiques et internationaux)²⁵.

²⁴ Compte des transports en 2018 : <https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/sites/default/files/2019-09/datalab-57-les-comptes-des-transport-en-2018-aout2019.pdf>

²⁵ <https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/sites/default/files/2018-11/datalab-essentiel-138-mobilite-longue-distance-2016-fevrier2018.pdf>

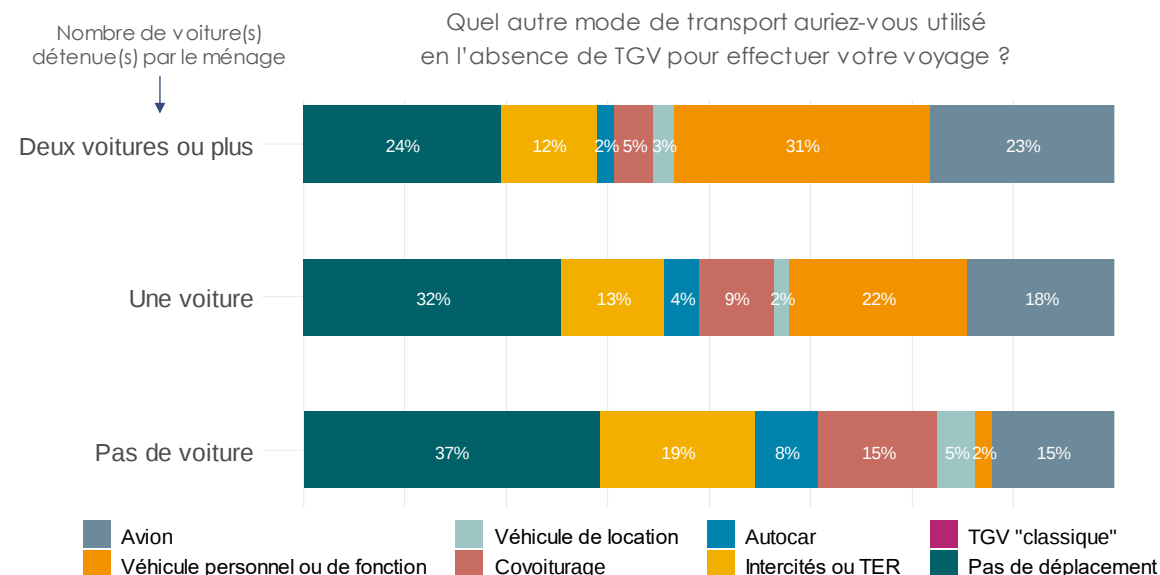
Figure 19 - Quel autre mode de transport auriez-vous utilisé en l'absence de TGV/OUIGO ?



Source : Enquête ART

Le taux d'équipement de la clientèle TAGV en voiture(s) particulière(s) est de 73 % contre 84 % pour l'ensemble de la population française²⁶. On note que les voyageurs sont d'autant plus captifs qu'ils ne possèdent pas de voiture. Parmi les voyageurs ne disposant pas de véhicule, 37 % n'auraient pas effectué leur trajet en l'absence d'offre TAGV et seul 7 % se seraient reportés vers un véhicule individuel. Pour les clients disposant de plus d'une voiture le taux d'induction est de 24 % et la part de report vers un véhicule individuel atteint 34 %.

Figure 20 - Report modal et équipement automobile



Périmètre : Hors OUIGO

Source : Enquête ART

²⁶ INSEE - Enquête SRC-Silc 2017

4. SENSIBILITE AU PRIX DES VOYAGEURS TGV/OUIGO

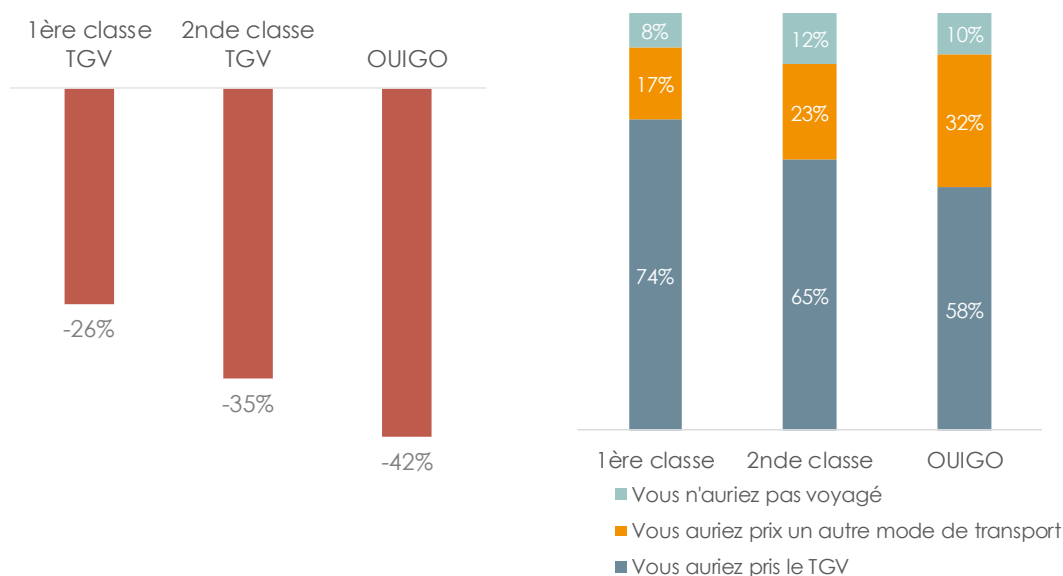
Au cours du questionnaire, les répondants étaient amenés à décrire le dernier trajet effectué en train à grande vitesse ainsi que le prix payé pour ce trajet. Sur la base du prix déclaré, les répondants se voyaient interrogés quant à leur souhait de continuer à emprunter le TGV ou OUIGO si le prix avait été supérieur de 10 %, puis de 20 % et enfin de 50 %. Sur ce point, il faut signaler que les élasticités déclarées peuvent diverger par rapport au comportement réel des usagers. Ainsi, il était demandé au voyageur : « Si le prix de votre trajet avait été de XX euros (prix déclaré augmenté de 10 %) qu'auriez-vous fait ? ». Trois choix de réponse s'offraient alors au répondant :

1. Vous auriez continué de prendre le [TGV/OUIGO]
2. Vous auriez effectué le trajet en [mode de transport alternatif]²⁷
3. Vous n'auriez pas voyagé

Si la première option de réponse était choisie, la même question était de nouveau posée avec une augmentation du prix déclaré de 20 %. Lorsque le répondant choisissait de nouveau de continuer à voyager en TGV/OUIGO alors une nouvelle et dernière augmentation de prix lui était proposé (+ 50 % par rapport au prix initial).

La Figure 21 présente la baisse théorique de la fréquentation par service résultant de hausse de prix de 10 % (voir Annexe 15 pour plus de détails)

Figure 21 – Baisse de la fréquentation par suite d'une hausse du prix de 10 % (gauche) et détail des arbitrages des usagers suite à cette augmentation de prix (droite)



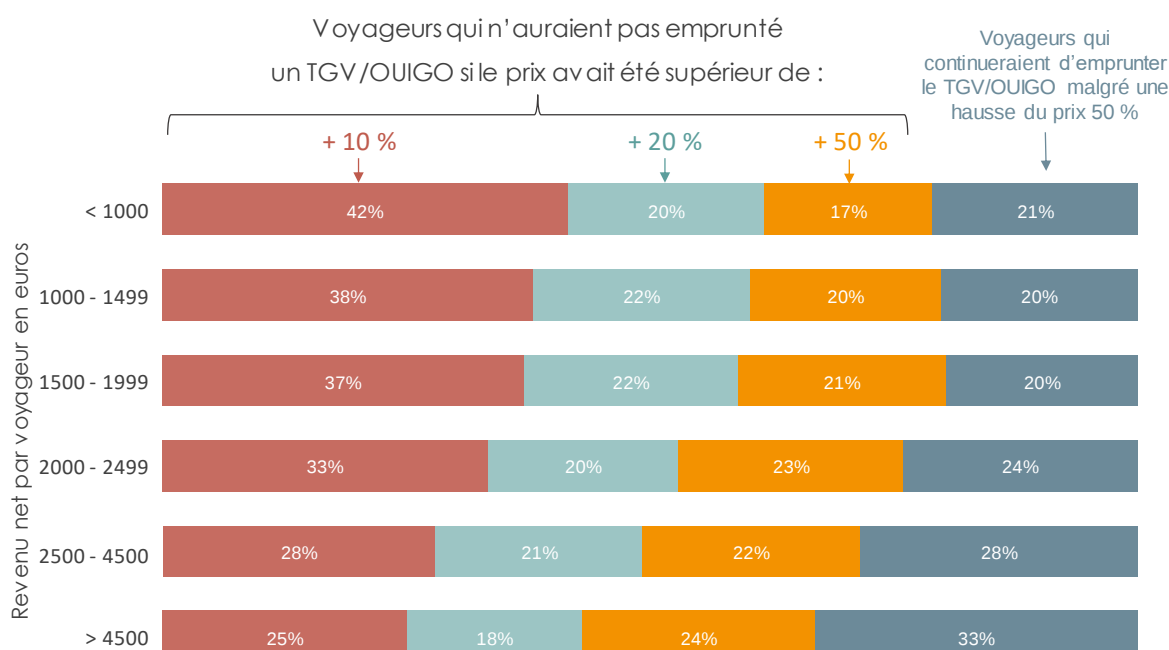
Source : Enquête ART

²⁷ Le mode de transport alternatif affiché était celui choisi à une question précédente : « Si le TGV/OUIGO n'existait pas pour votre trajet qu'auriez-vous fait ? ».

Il ressort que la sensibilité au prix est d'autant plus faible que le service offert est « premium ». En effet, une augmentation du prix de 10 % aurait entraîné une baisse de la fréquentation de 42 % pour l'activité OUIGO et de 32 % pour les TGV (35 % pour la seconde classe TGV, 26 % pour la première classe TGV).

L'élasticité-prix décroît également avec le revenu du voyageur : une hausse du prix de 10 % entraîne une baisse de la demande de 42 % pour les revenus inférieurs à 1 000 euros contre seulement 25 % pour les revenus supérieurs à 4 500 euros (**Figure 22**).

Figure 22 - Elasticité prix et revenu net par voyageur



Note de lecture : 25 % des voyageurs dont le revenu net par tête est supérieur à 4 500 euros cessent d'emprunter un TGV/OUIGO par suite d'une hausse du prix de 10 %. Le revenu par tête est déduit du revenu net du ménage en appliquant l'échelle d'équivalence Racine carrée de N (N étant la taille du ménage).

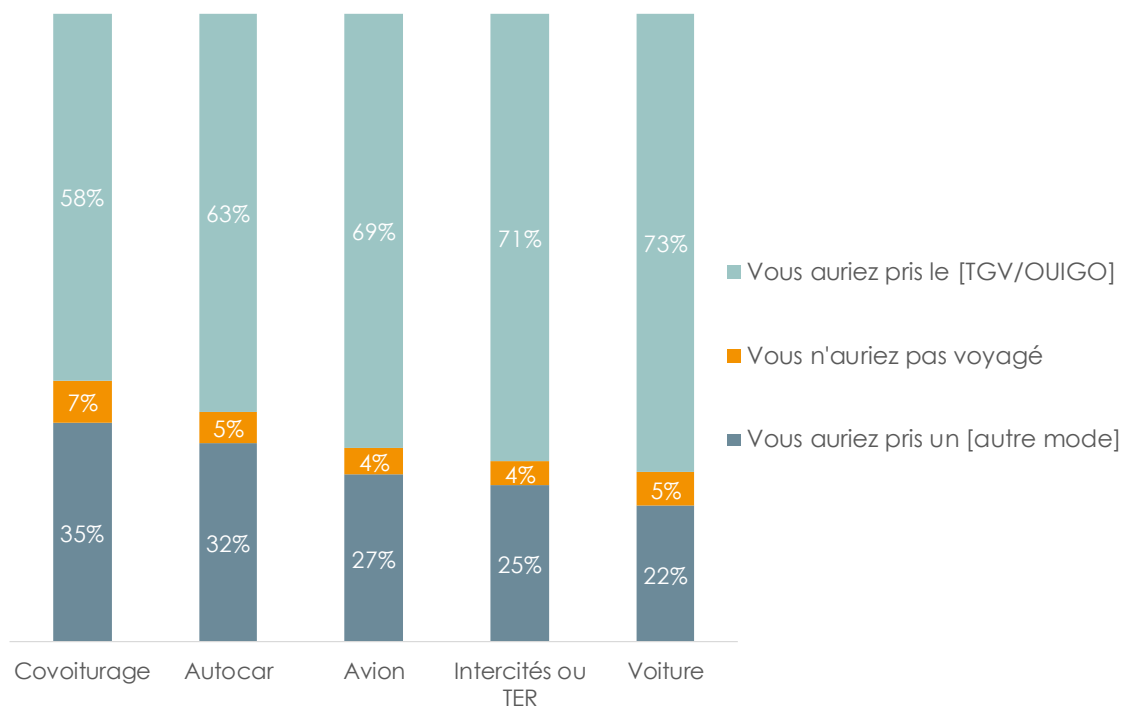
Source : Enquête ART

La Figure 23 présente la sensibilité des voyageurs à une hausse de prix de 10 % en fonction du mode de transport que le répondant déclare utiliser si le TGV ou le OUIGO n'existait pas sur le trajet effectué. Il ressort que la sensibilité aux prix est la plus forte pour les voyageurs qui arbitrent le choix du mode ferroviaire avec le covoiturage suivi par ceux arbitrant avec les autocars.

Les voyageurs qui auraient utilisé leur véhicule personnel (ou un véhicule de location) sont ceux qui sont le moins sensible à une augmentation du prix de 10 % puisque 73 % d'entre eux auraient continué d'emprunter un TGV ou un OUIGO (contre seulement 58 % pour ceux arbitrant avec le covoiturage).

Figure 23 – Sensibilité à une augmentation du prix de + 10 % et mode alternatif emprunté en absence de TGV/OUIGO

Si le prix de votre trajet avait été supérieur de + 10 %, qu'auriez vous fait ?

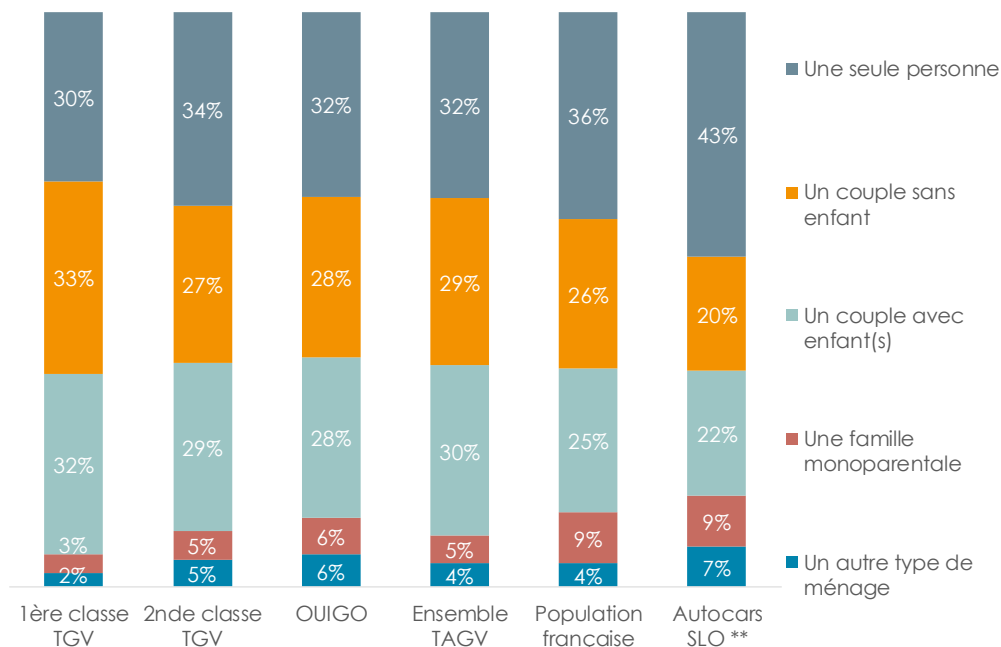


Note de lecture : Parmi les voyageurs qui auraient utilisé un covoiturage en absence de TGV/OUIGO sur le trajet effectué, 35 % aurait utilisé le covoiturage si le prix du TGV/OUIGO avait été supérieur de 10 %.

Source : Enquête ART

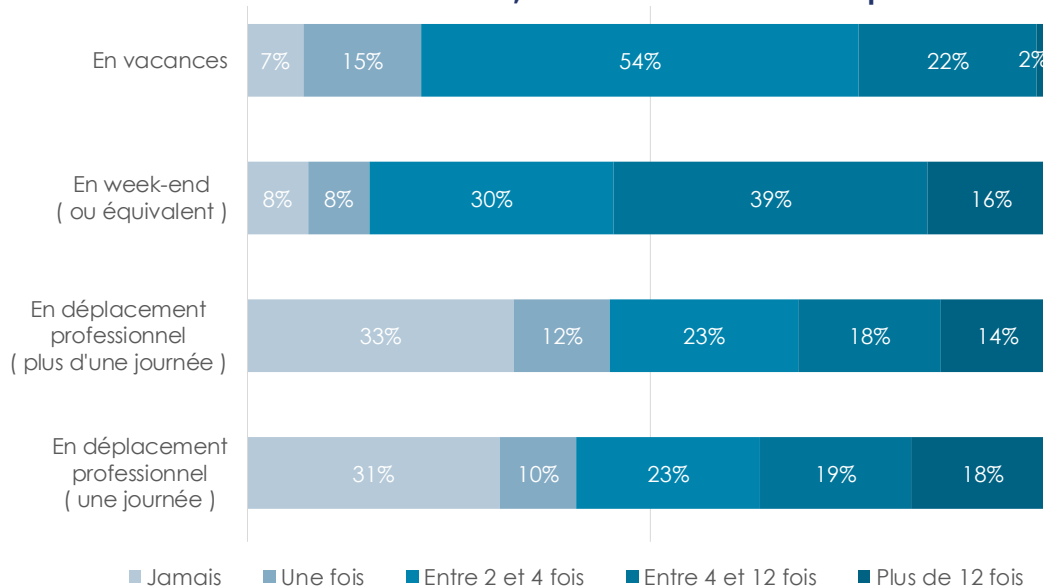
5. ANNEXES

Annexe 1 - Structure du ménage du voyageur



Sources : Enquête ART, Enquête Arafer 2017 auprès de la clientèle des autocars SLO, INSEE

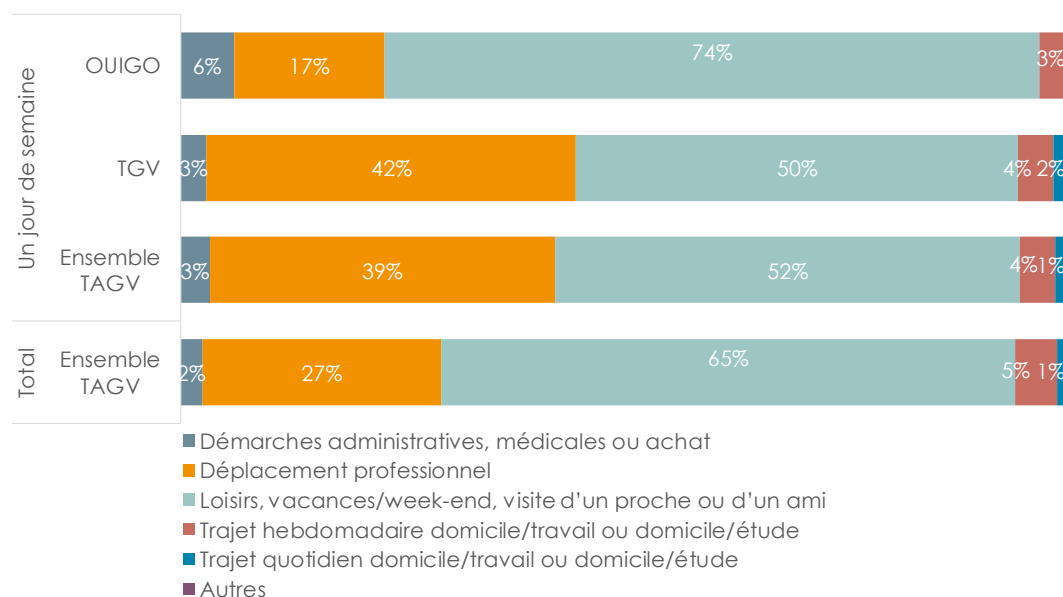
Annexe 2 - Au cours des 12 derniers mois, combien de fois êtes-vous parti...



Source : Enquête ART

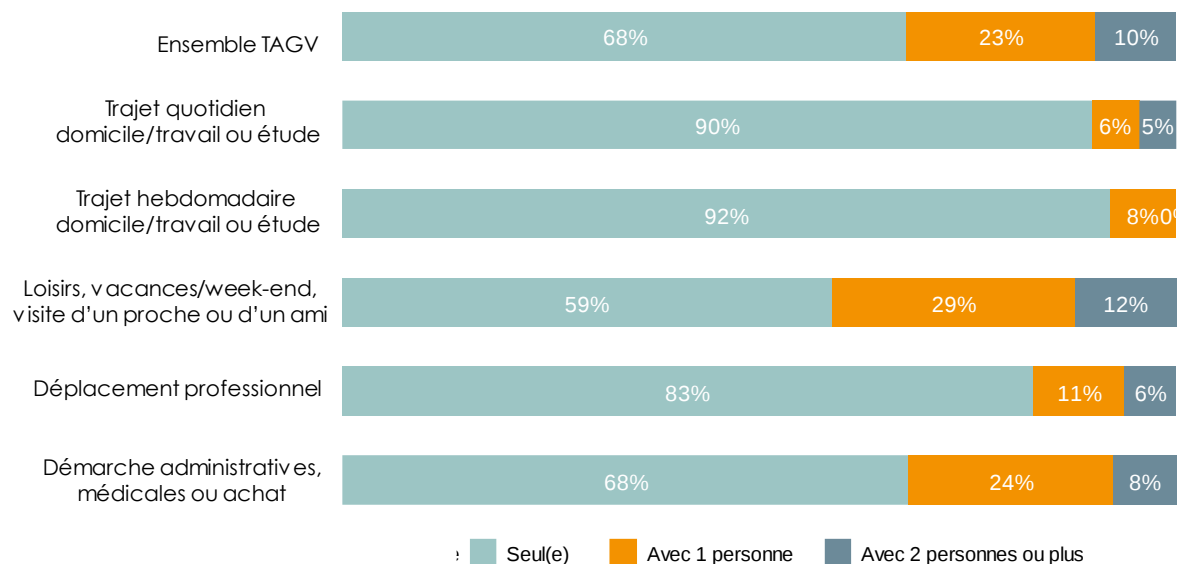
Note de lecture : La fréquence médiane des départs en vacances pour les clients des trains à grande vitesse se situe entre 2 et 4 fois par an. 24% des enquêtés ont une fréquence annuelle de départ en vacances supérieure à 4. Plus de 50% des enquêtés partent en week-end au moins 4 fois par an. Pour les déplacements professionnels, la médiane de l'enquête se situe entre 2 et 4 voyages par an.

Annexe 3 - Répartition des motifs de déplacement suivant le service et le moment du départ



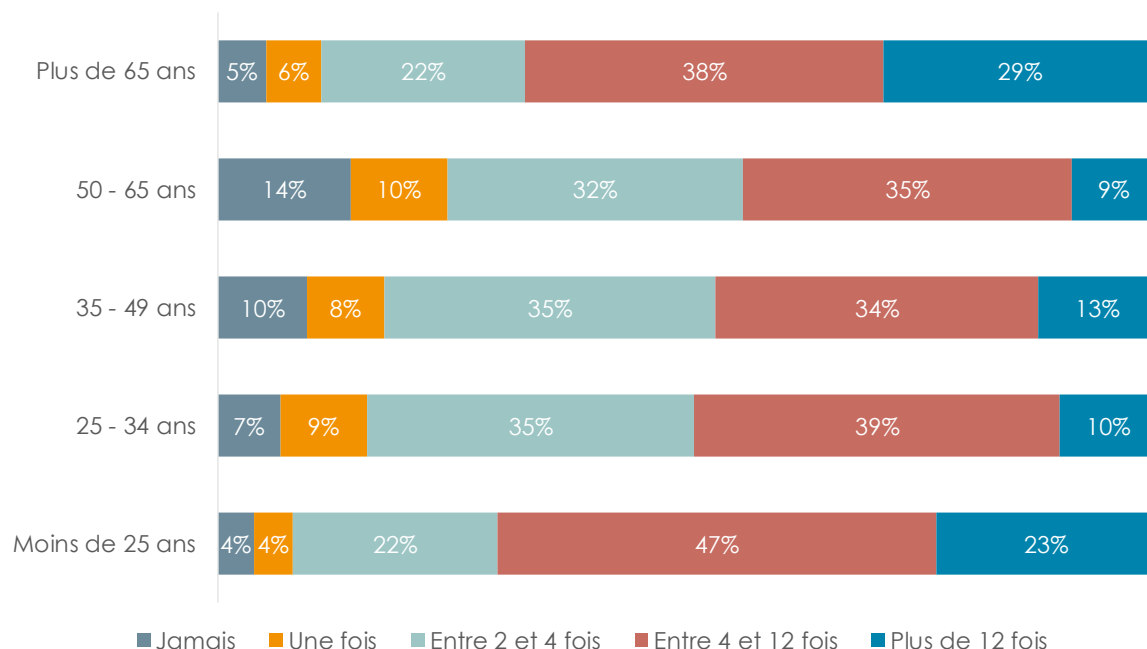
Sources : Enquête ART

Annexe 4 – Avec combien de personnes avez-vous effectué ce trajet ?



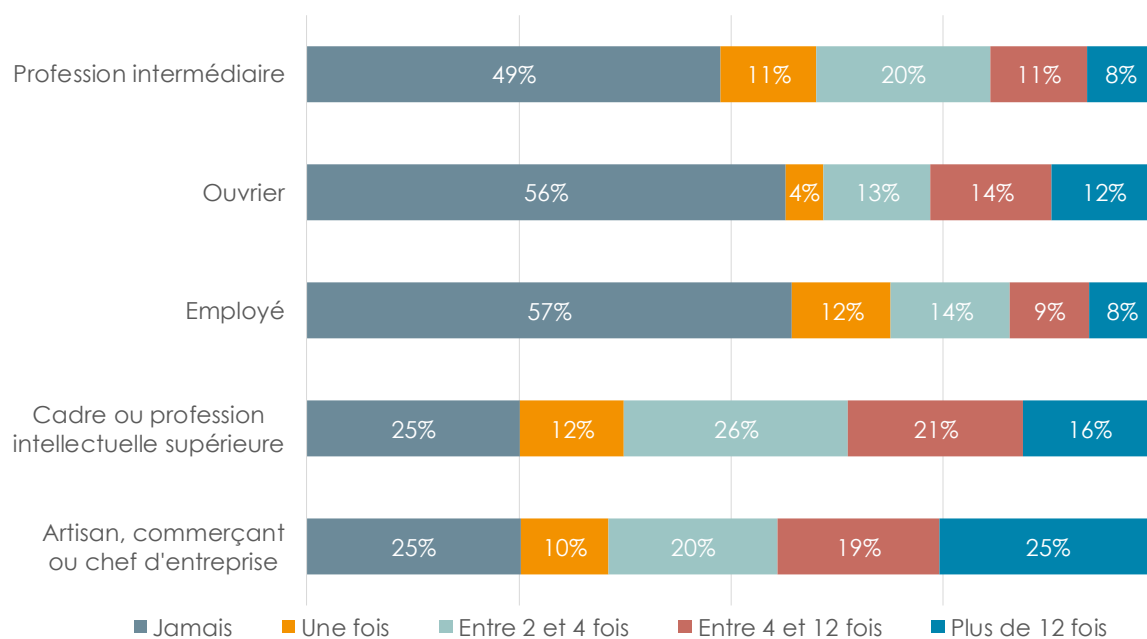
Sources : Enquête ART

Annexe 5 - Répartition du nombre de départs en week-end ou équivalent sur les 12 derniers mois suivant la tranche d'âge



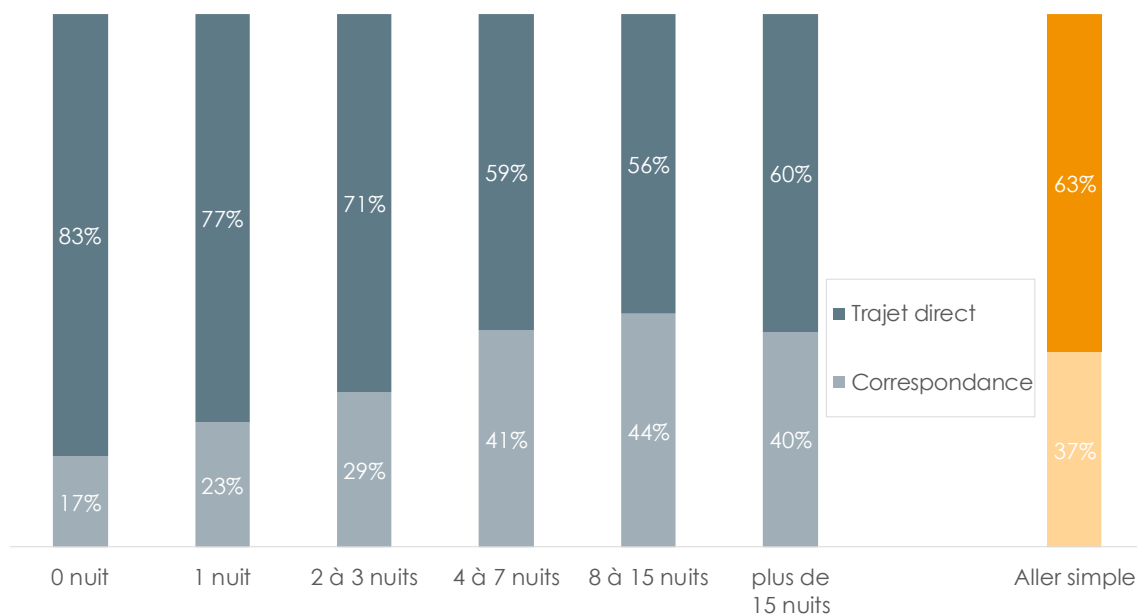
Sources : Enquête ART

Annexe 6 - Répartition du nombre de déplacements professionnels d'une journée sur les 12 derniers mois suivant la catégorie socio-professionnelle



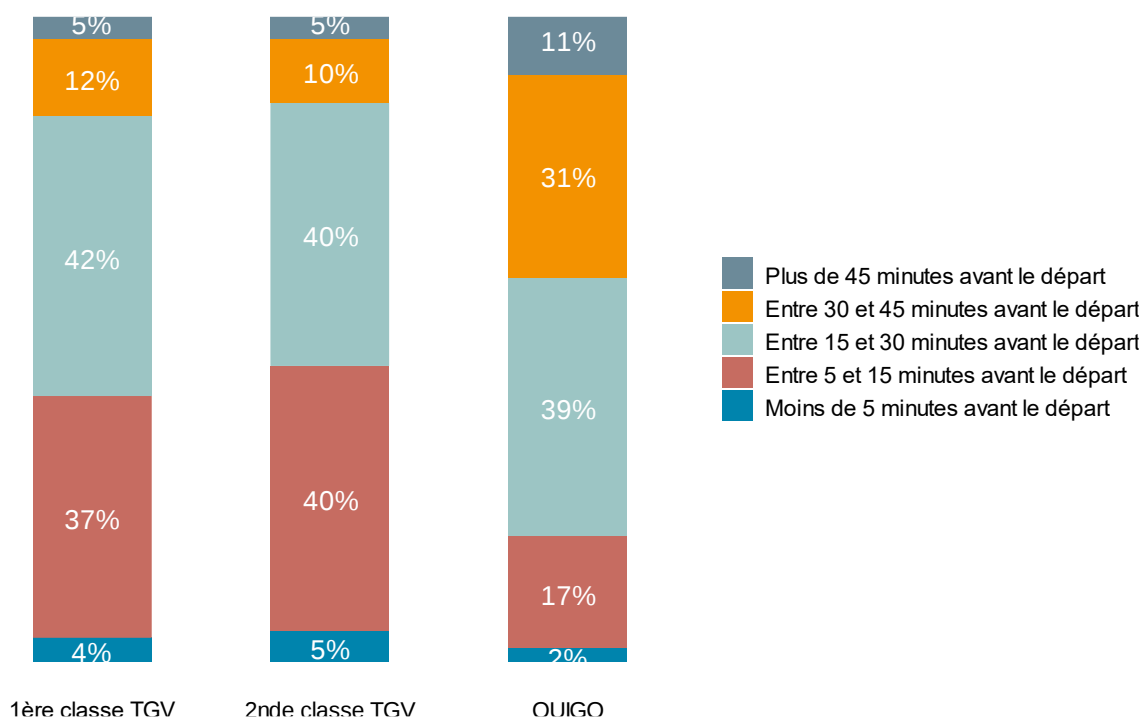
Sources : Enquête ART

Annexe 7 - Répartition de la part de trajets avec correspondances suivant le nombre de nuitées



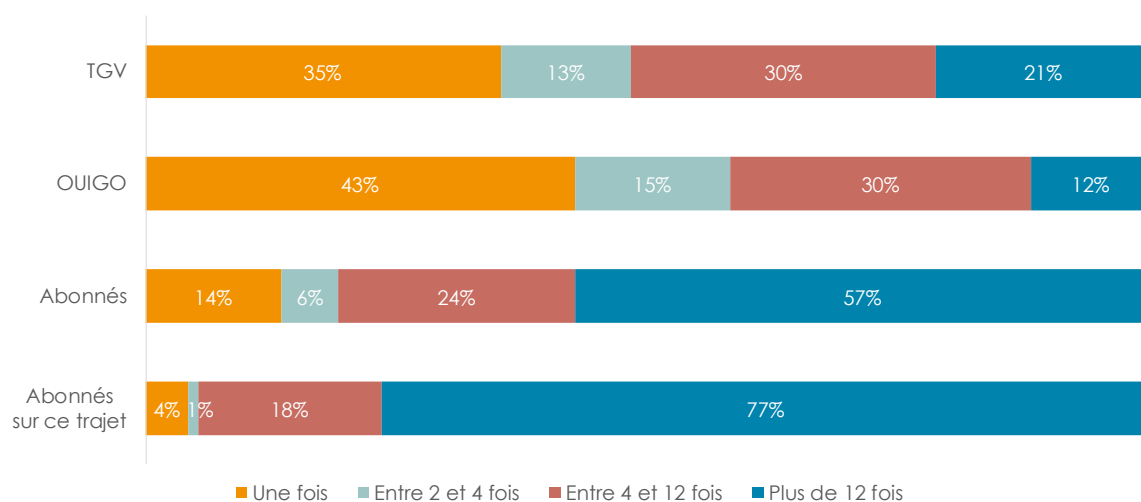
Sources : Enquête ART

Annexe 8 – Combien de temps avant le départ de votre train êtes-vous arrivé à la gare ?



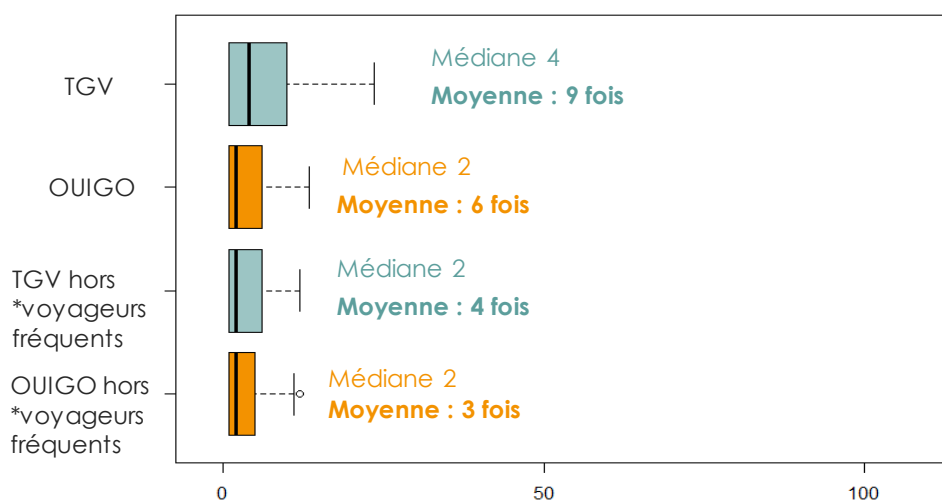
Sources : Enquête ART

Annexe 9 - Fréquence annuelle du déplacement



Sources : Enquête ART

Annexe 10 - Boîtes à moustache des fréquences du trajet sur les 12 derniers mois

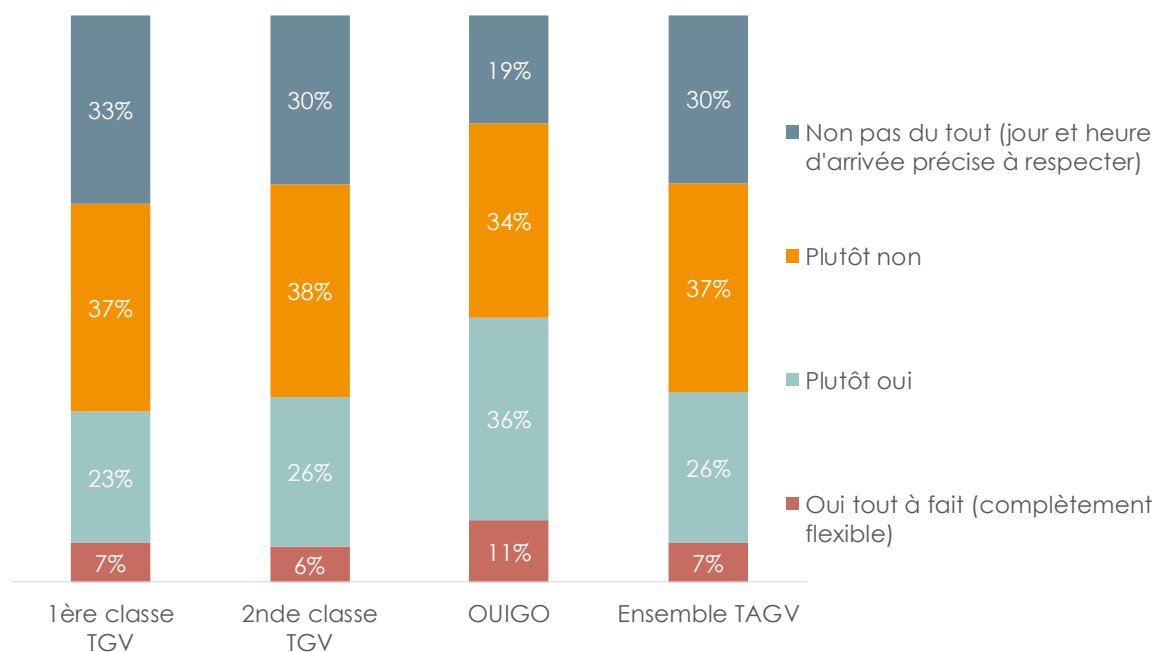


* Les « voyageurs fréquents » sont ceux ayant fait le déplacement plus d'une fois par mois

Note de lecture : au cours des 12 derniers mois, les voyageurs ayant emprunté un TGV ont effectué le trajet 9 fois en moyenne.

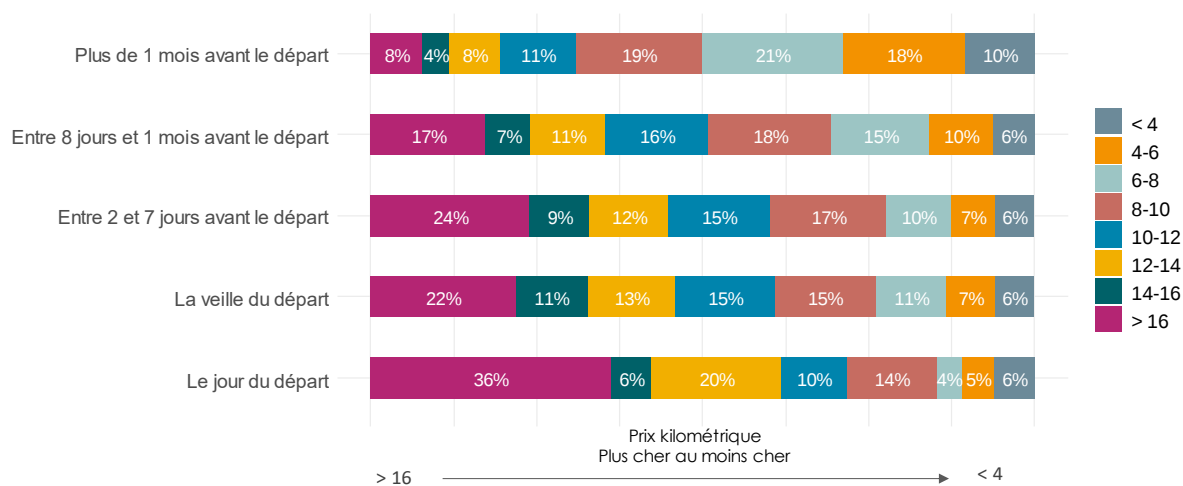
Sources : Enquête ART

Annexe 11 - Lors de l'achat de votre billet étiez-vous flexible quant à la date et l'heure de voyage ?



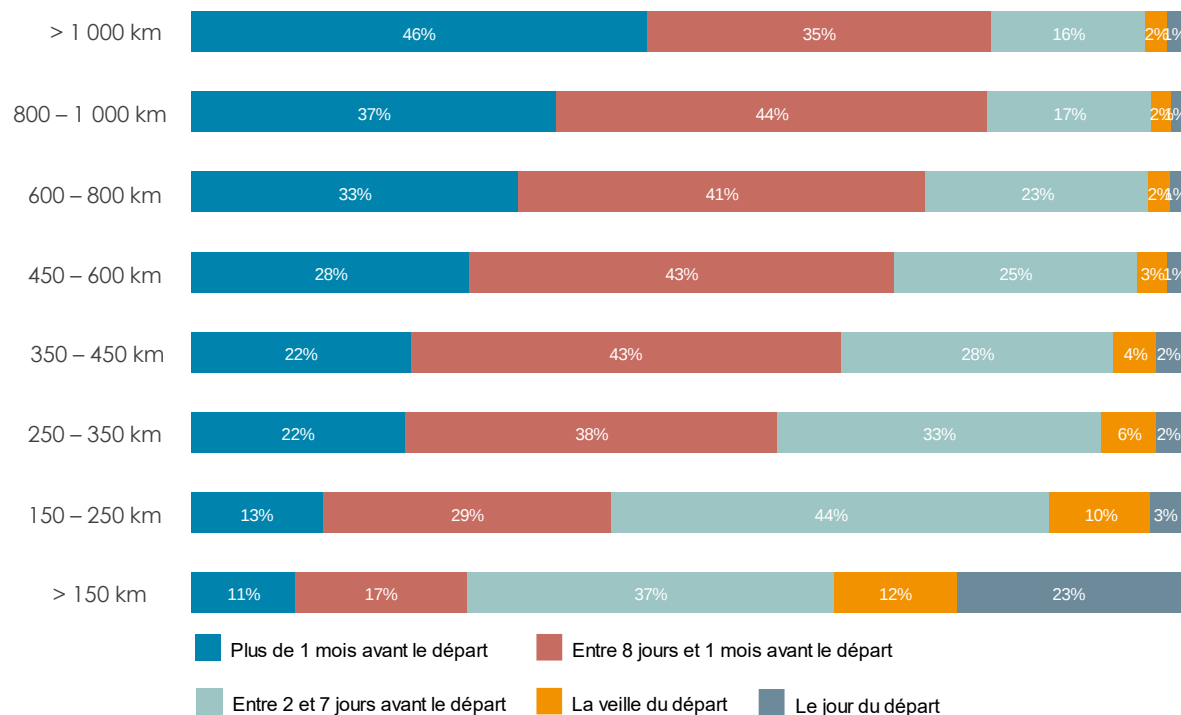
Sources : Enquête ART

Annexe 12 - Date d'achat du billet et prix kilométrique



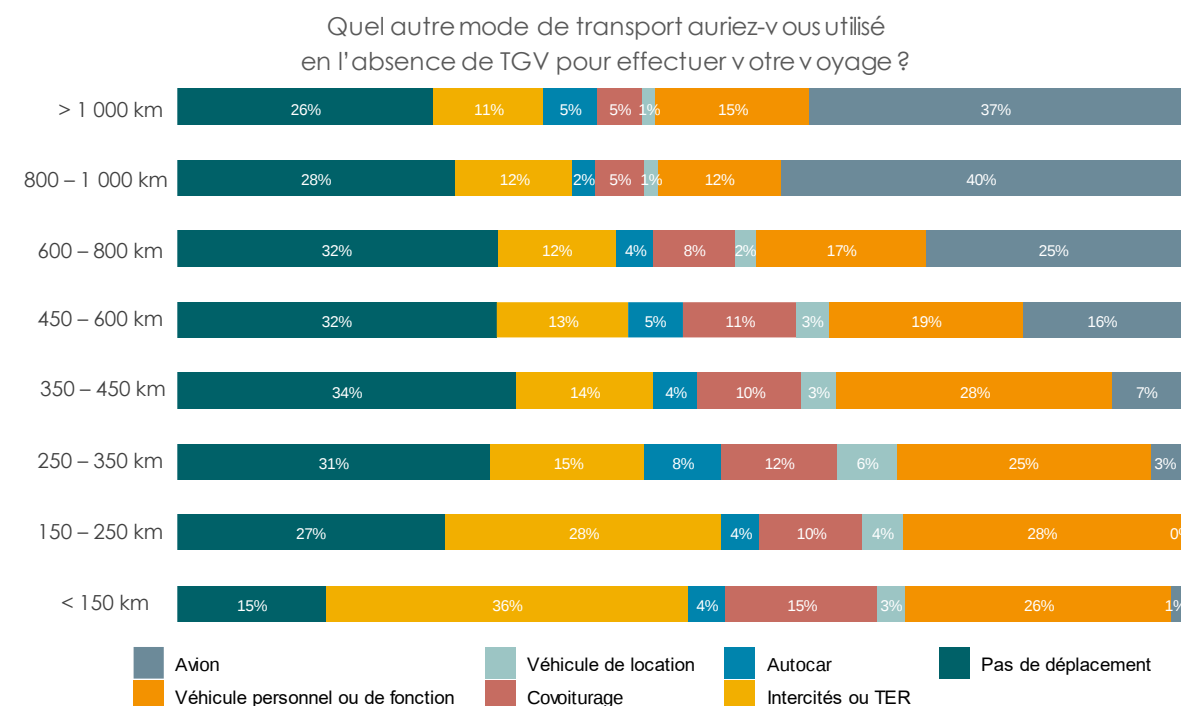
Sources : Enquête ART

Annexe 13 – Distance du trajet et date d'achat du billet



Sources : Enquête ART

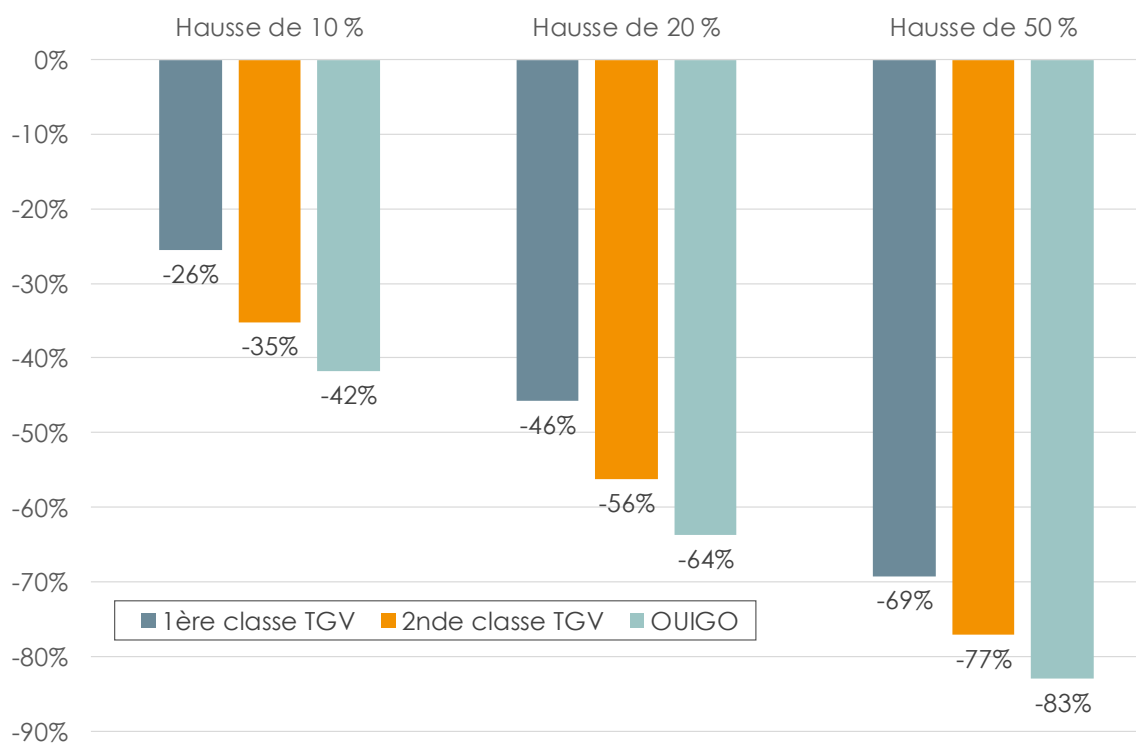
Annexe 14 – Distance du trajet et report modal



Sources : Enquête ART

Périmètre : hors OUIGO

Annexe 15 - Baisse de la fréquentation résultant de hausses de prix



Source : Enquête ART

Directeur de la publication : Bernard Roman

Pilotage : Anthony Martin

Auteurs : Fabien Couly, Claudia Judith, Anthony Martin, Olivier Chalmeau

Crédits photos: ©Letizia Le Fur/SNCF - ©AlexProfit - ©B.Meignien - ©Ch.Recoura - ©REA – DR Autorité de régulation des transports.

Tour Maine Montparnasse

33, avenue du Maine - BP 48 - 75755 Paris Cedex 15
Tél. +33 (0)1 58 01 01 10

Siège

48, boulevard Robert Jarry - CS 81915 - 72019 Le Mans Cedex 2
Tél. +33 (0)2 43 20 64 30

 [@ART_transports](https://twitter.com/ART_transports)

Retrouvez toute l'actualité, les avis
et décisions, les textes de référence, les notes
de conjoncture et les publications de l'Autorité
sur le site internet

autorite-transports.fr