Près de 2/3 des Français redoutent le manque d'information lié aux retards et imprévus de dernière minute lors d'un voyage en train

Mars 15, 2018

Paris, France, 15 mars 2018 – Dans un quotidien où s'adapter est de plus en plus nécessaire, que ce soit pour des raisons professionnelles ou personnelles, les aléas de transport peuvent s'avérer de plus en plus stressants. Trainline a confié à OpinionWay la réalisation d'une enquête pour comprendre et analyser la manière dont les voyageurs français s'aident des applications pour s'organiser au quotidien et notamment pour leurs voyages en train. Pour analyser cette étude, Trainline a fait appel à Pascal Lardellier, sociologue spécialiste des nouvelles technologies, des usages sociaux, culturels et relationnels.

Les principaux enseignements :

- 74 % considèrent que les applications permettent de mieux s'organiser au quotidien
- 39 % se sentent efficaces quand ils utilisent des applications
- 40 % souhaiteraient mieux prévoir leurs transports et 16% leurs déplacements professionnels
- 59 % redoutent d'être mal informés des retards et 38% des changements de quai
- 45 % attendent des applications des informations en cas de changement d'horaire ou de quai
- 41 % souhaitent être sûr d'obtenir le meilleur tarif grâce aux applications

Les applications aident les Français à s'organiser

93 % des possesseurs de smartphone interrogés utilisent des applications mobiles (47 % en utilisent même plus de 10) et 74 % considèrent qu'elles permettent de mieux s'organiser au quotidien.

Certains vont même plus loin, en effet, 39 % des sondés se considèrent efficaces quand ils utilisent des applications, 35 % se sentent calmes et 26 % déclarent qu'elles les aident à prendre de meilleures décisions.

Gouverner son quotidien, c'est prévoir

Pour une grande majorité des Français (77 %), pouvoir prévoir et anticiper leur journée les rend plus serein et plus heureux. Parmi les domaines que les Français désireraient mieux prévoir et contrôler : la gestion du budget (50 %) les transports (40 %) et les déplacements professionnels (16 %).

L'information : l'exigence absolu lors des voyages en train

Les sources de stress lors des voyages en train sont nombreuses : être mal informé des retards (59 %), un changement de quai de dernière minute (38 %) et même être assis à côté d'une personne bruyante (51 %).

« Prenons le cas des transports : nous vivons une ère de mobilités accélérées, à l'échelle de l'Hexagone et de l'Europe. Travail, loisirs, famille, toutes les raisons sont bonnes pour voyager, bouger, découvrir, rencontrer. Bien sûr, nous organisons nos déplacements avec l'aide d'applis dédiées, tout comme nous gérons grâce à elles maints détails logistiques. Ce que nous demandons à ces applis, c'est d'être simples, fonctionnelles, efficaces. Le sont-elles toutes ? Pas sûr. Sans même évoquer le fait qu'il semble logique de réunir toutes les fonctionnalités en une seule interface, ce qui n'est pas toujours le cas actuellement. Bref, là où les voyageurs attendent simplicité et rapidité, ils sont souvent confrontés à une perte de temps générant une réelle frustration. » analyse Pascal Lardellier.

Lorsque les Français sont interrogés sur leurs attentes liées à une application de réservation de transport, l'information voyageur vient en premier : 45 % désirent être informés d'un changement d'horaire ou de quai de dernière minute. La garantie prix est citée par 41 % des Français. Vient ensuite la possibilité d'acheter son billet à l'avance (37 %), le fait d'avoir toutes les informations et le billet au même endroit (35 %), un remboursement facilité (34 %). Enfin, pour 16 % des sondés, le plus important est de pouvoir changer de manière simple son itinéraire.

Méthodologie :

Echantillon de 2004 personnes âgées de 18 ans et plus et ayant voyagé en train au cours des 12 derniers mois, issu d'un échantillon de 3790 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. Les interviews ont été réalisées du 4 au 15 janvier 2018

L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.

Les résultats complets de l'étude sont disponibles sur demande

À propos de Trainline

Trainline est le leader indépendant européen de la vente de billets de train et de bus. Nous travaillons avec 144 transporteurs de train et de bus pour permettre à nos clients de voyager vers des milliers de destinations à travers 36 pays. Notre vocation est de proposer un guichet unique pour tous les voyages en train et en bus, et de développer des innovations permettant à nos clients de réserver leurs billets au meilleur prix disponible sur la plateforme, et d'obtenir les informations de leur voyage en temps réel.

Contact presse :

Rumeur Publique

Audrey NOEL – 01 55 74 52 03 / 06 03 45 75 39

Yohan BISSON – 01 55 74 84 99 / 06 62 29 55 73 Aurore DUPUIS – 01 55 74 52 46 / 06 78 52 70 97
trainline@rumeurpublique.fr