

Dans la tête d'un voyageur du quotidien en Ile de France

Les grands enseignements de l'enquête exclusive Gares & Connexions SNCF / CSA

« Voyageurs du quotidien » ?

Ce sont des Franciliens qui empruntent au moins une fois par jour une ou plusieurs des lignes suivantes :



Continuons à les décrire : ils sont plus jeunes que l'ensemble des Franciliens (25% ont entre 18 et 24 ans, contre 12% des Franciliens), ils sont davantage célibataires (42% contre 31%) et habitent principalement en banlieue (81% contre 71%).

Des journées bien pleines...

La journée de nos voyageurs du quotidien n'est pas de tout repos. En effet, si leurs matins chantent, et qu'au réveil, ils avouent se sentir « ailleurs » (24%), « détendus » (23%), et « motivés » (22%), prêts à se mettre sous tension avant d'attaquer leur journée, cet état d'esprit ne perdure malheureusement pas jusqu'au soir. Une fin de journée pesante, où ils se sentent plutôt « vidés » (57%) ou encore « affamés » (20%).

De fait, les voyageurs du quotidien sont un peu tête en l'air. Chez eux, le matin, il leur arrive de découvrir qu'ils n'ont plus de café pour les aider à ouvrir les yeux (80%), ils oublient des objets importants avant de partir travailler ou étudier (85%), et le soir, ils retrouvent un réfrigérateur vide (67%) : un dernier chiffre qui passe à 82% chez les jeunes de 25 à 34 ans parmi nos voyageurs du quotidien, des jeunes qui ont souvent l'appétit particulièrement creusé quand arrive la fin de journée : 42% d'entre eux nous avouent être généralement « affamés »...

Autant de petits désagréments qu'ils tentent de résoudre en faisant preuve d'un peu **d'organisation** : ils essaient de dresser des to-do list (le matin pour sa journée, le soir avant de réembarquer pour les prochaines 24h), ou encore réfléchissent, le soir une fois en gare, au menu du dîner (91%) pour ne rien manquer, rien laisser de côté – les femmes sont sur ce point plus préoccupées que les hommes par la question du dîner (96% vs. 86%). Aussi, ils tentent de s'organiser en termes de transports : le matin, un peu de marge avant de prendre train ou RER, ça ne fait pas de mal : ils déclarent arriver « un peu en avance à la gare » (70%). Et le soir, même si c'est souvent bien moins aisé, la majorité (59%) s'en tient « à l'heure prévue ».

La gare, le lieu d'une parenthèse douce entre chez moi et la Ville trépidante

En début et en fin de journée, force est de constater que notre voyageur profite des transports pour **décompresser, avoir du temps pour EUX**. Une fois en gare, il finit par avoir ses petits rituels, des habitudes individuelles qu'il prend, sans doute, plaisir à retrouver chaque matin et chaque soir... pour mieux se retrouver : branché sur mp3 ou smartphone à écouter sa musique (55% le matin, 61% le soir), plongé dans la presse ou, le soir, dans le programme TV (46% le matin, 13% le soir), enfin à regarder les gens déambuler (38% le matin, 42% le soir).

Les transports constituent pour lui un moment privilégié... et **la gare devient le lieu d'une parenthèse douce entre chez lui et la Ville trépidante**. Que ce soit avec une idée en tête (40%), pour flâner avant de prendre son RER ou son train (37%), ou encore pour gagner du temps sur sa journée ou sa soirée (23%), **le voyageur du quotidien fréquente alors les boutiques en gare (50%)**, plutôt le soir, juste avant de retrouver son chez lui... son frigo vide et un dîner à préparer ! Certains font un tour en boutiques avec une idée en tête, parce qu'ils ont **besoin d'acheter** quelque chose de précis, d'autres pour flâner ou « **occuper le temps** » avant de prendre leur RER ou leur train (37%) et presque ¼ (23%) pour optimiser leur planning, « **gagner du temps** » sur leur journée ou sur leur soirée.

Du coup de pouce à la salle des « pas gagnés »

Au-delà de ce qu'il trouve en gare et qui lui donne déjà un sérieux coup de pouce, le voyageur estime que davantage de commerces et services en gare, **ça « changerait sa façon de vivre au quotidien » (89%, dont 42% de « manière importante »)**. Un engouement encore plus prononcé parmi la gente féminine (92% vs. 84% chez les hommes). Une petite (r)évolution pour celui – ou celle, donc – qui réalisera une fois dans le train ou dans son RER que c'est à son tour de « ramener la baguette » (56%) ou celui qui pense à la manière dont « il va s'habiller le lendemain » (67%) !

D'ailleurs, au jeu de la gare idéale, le voyageur attendrait de l'offre de services et de commerces qu'elle joue le rôle, pour lui, d'un **concierge du « train-train quotidien »**. Ce concierge rendrait visiblement service à tous : en effet, dans cette gare de demain, on rêve à des espaces de restauration (et tout particulièrement des points de vente de pain frais (27%)), des distributeurs automatiques – argent liquide, boissons, snacking et confiserie, des bureaux de tabac et des supérettes. Mais d'abord, on aimerait avant tout se voir proposer des services : bureau de poste (39%), wifi en gare (37%), points de dépôt ou de retrait d'achat effectués sur Internet (35%), mais aussi service de crèche ou de garde d'enfants, cordonnerie / clé-minute, blanchisserie, pressing, mur d'achat en gare et livraison à domicile...

D'avantage de commerces et services en gare qui faciliterait le quotidien de ce voyageur, lui rendant **la vie « plus facile » (87%)** en lui évitant de « courir avant la fermeture des magasins en ville » (86%) et les aidant à « gagner du temps » (85%). A leurs yeux, ces commerces constitueraient une aide précieuse (86%), qui rendraient comme par ricochet la gare « plus pratique » (90%) et « plus animée » (86%), transformant ces lieux de transit en espaces de vie.

Etude online réalisée par l'institut CSA, du 10 au 21 mars 2014, auprès de 505 voyageurs du quotidien issus d'un échantillon de 3010 Franciliens âgés de 18 ans et plus, représentatifs de la population d'Ile de France, selon la méthode des quotas (sexe, âge et catégorie socioprofessionnelle du chef de ménage).

Disponible sur www.gares-connexions.com :

- Dossier de presse « Inventer les gares du quotidien en Ile de France »
- Le sondage CSA dans son intégralité
- La note de synthèse du sondage

Service de presse Gares & Connexions

Pauline THOMAS

01 80 50 04 30 / pauline.thomas@sncf.fr

Institut CSA

Léda BONTOSGLOU

Responsable de la Communication

01 57 00 58 50 / leda.bontosoglou@csa.eu