

Observatoire de la qualité de service en gares

Description des indicateurs

1. Introduction

SNCF Gares & Connexions, qui se positionne comme le spécialiste de la gare, de la conception à l'exploitation en passant par la commercialisation, se veut être le catalyseur des nouveaux usages de la mobilité en vue de la satisfaction de l'ensemble des usagers des gares de voyageurs (entreprises ferroviaires, autorités organisatrices de transport et voyageurs) à travers des services plus performants à un coût maîtrisé et une amélioration du parcours client.

Cette ambition se construit autour de quatre engagements :

- 1 Des gares efficaces, irréprochables sur les aspects de sécurité, de propreté, de qualité de l'information et d'accessibilité ;
- 2 Des gares pratiques, qui permettent d'optimiser l'expérience d'attente en gare à travers une offre commerciale de qualité, des services et des espaces adaptés aux besoins des voyageurs ;
- 3 Des gares modernes, économes sur le plan énergétique et favorisant l'intermodalité et l'usage de mobilités douces afin d'accompagner les clients sur usages de demain ;
- 4 Des gares remarquables qui, préservées et valorisées, représentent un patrimoine architectural de grande valeur et qui sont profondément liées aux territoires qu'elles desservent.

SNCF Gares & Connexions veille continuellement à la performance de ces quatre engagements à travers une série d'indicateurs permettant de suivre et de mesurer la qualité de service en gare.

Ces indicateurs sont de deux types : les indicateurs de perception de la qualité par les clients finaux (ci-après « clients ») et les indicateurs de qualité de production.

Les indicateurs de perception de la qualité par les clients (ci-après « indicateurs de qualité perçue ») reflètent leur ressenti vis-à-vis des services proposés en gare. Ces indicateurs proviennent du baromètre de satisfaction clients, une enquête semestrielle réalisée en gare qui consiste à inviter les répondants à s'exprimer en donnant une note de 0 à 10 aux questions posées.

Les indicateurs de qualité de production rendent compte de la disponibilité des équipements et du niveau de conformité et de réalisation des prestations, et ainsi de la qualité de l'accessibilité en gare et aux trains.

Les sections ci-après présentent les indicateurs de qualité publiés dans l'observatoire de la qualité.

2. Les indicateurs de qualité perçue

Les indicateurs de qualité perçue proviennent des résultats de l'enquête du baromètre de satisfaction clients réalisés en septembre et sont calculés à une fréquence annuelle. En 2023, elle a concerné 141 gares, dont 100 gares A et 41 gares B.

Dans cet exercice, le questionnaire recueille la satisfaction des clients à travers six thématiques : information voyageurs et orientation clients, déplacements, bien-être en gare, services autour du voyage et du quotidien, architecture et animation et mobilité durable.

Chaque thématique est appréciée par un, deux ou trois indicateurs résultant des notes attribuées par les clients au questionnaire. Ils permettent par ailleurs d'aboutir à un indicateur agrégé de la satisfaction globale des clients.

Les thématiques et indicateurs de qualité perçue publiés dans l'observatoire de la qualité sont présentés ci-dessous.

Satisfaction globale des clients

Global Promesses	L'indicateur Global Promesses correspond à la moyenne des notes de chaque thématique du baromètre de satisfaction clients. Il représente ainsi une satisfaction agrégée du client envers la gare en prenant en compte les dimensions mesurées dans le questionnaire.
-------------------------	--

Information voyageurs et orientation clients

Information voyageurs en situation normale	L'indicateur d'information voyageurs en situation normale correspond à la perception client de la qualité de l'information voyageurs en situation normale (facilité à se repérer en gare et à obtenir l'information sur les trains).
Information voyageurs en situation perturbée	L'indicateur d'information voyageurs est distingué pour les cas de perturbation.

Déplacements

Intermodalité (accès à la gare)	L'indicateur d'intermodalité correspond à la perception client combinant plusieurs dimensions sur 1/ la facilité d'accès à la gare, 2/ la facilité à poursuivre son voyage et à circuler en gare et 3/ la facilité à trouver une place de stationnement.
--	--

Bien-être en gare

Propreté en gare	L'indicateur de propreté correspond à la perception client de la propreté en gare.
Sécurité / sûreté	L'indicateur de sécurité/sûreté correspond à la perception client du niveau de sécurité/sûreté dans les gares.
Confort d'attente	L'indicateur de confort d'attente correspond au ressenti des clients sur le confort et l'ambiance en gare.

Services autour du voyage et du quotidien

Commerces et services	L'indicateur de la thématique sur les services autour du voyage et du quotidien résulte des questions relatives aux commerces et services présents en gare.
------------------------------	---

Architecture et animation

Patrimoine architectural et culture en gare	L'indicateur de la thématique architecture et animation résulte des questions portant sur le patrimoine architectural de la gare, sa culture territoriale et les animations culturelles et commerciales qui y sont organisées.
--	--

Mobilité durable

Intermodalité verte et gare écologique	L'indicateur de mobilité durable correspond à la perception client sur les solutions et dispositifs mis en place pour 1/ la mobilité verte et 2/ l'environnement.
---	---

3. Les indicateurs de qualité de production

Les indicateurs de qualité de production complètent les indicateurs de qualité perçue et permettent de suivre objectivement le niveau de réalisation des prestations et de disponibilité des équipements en gare.

Chaque indicateur est calculé à une fréquence annuelle pour l'ensemble des gares proposant les équipements ou prestations concernés et disposant d'une solution de suivi.

Information voyageurs

Taux d'affichage H-20	Le taux d'affichage H-20 en gare concerne les trains au départ de la gare. Il correspond au rapport entre le nombre de trains pour lesquels l'affichage du quai a été réalisé au moins 20 minutes avant le départ et le nombre total de trains.
Taux de disponibilité des écrans plats TFT	L'indicateur correspond à la moyenne des taux de disponibilité des périphériques au cours de l'année.

Accessibilité et déplacements des voyageurs en gare et vers les trains

Taux de disponibilité de l'élévatique (ascenseurs et escaliers mécaniques)	Le taux de disponibilité de l'élévatique (ascenseurs, escaliers mécaniques) est obtenu en rapportant le nombre d'heures de disponibilité constatées au nombre d'heures de fonctionnement théorique total des ascenseurs et des escaliers mécaniques.
Taux de disponibilité des portes d'embarquement	Une gare pouvant proposer des portes d'embarquement sur plusieurs lignes, le taux de disponibilité d'une gare résulte de la moyenne des taux d'indisponibilités par ligne pondérés par le nombre de portes par ligne.
Taux de disponibilité des prestations PMR réservées	Le taux de réalisation des prestations PMR garanties concerne les prestations PMR réservées à l'avance, seul type de prestation qui comporte une obligation de réalisation pour le gestionnaire des gares. Il rapporte le nombre de prestations réservées réalisées au nombre total de prestations réservées à l'avance.

Bien-être en gare

Taux de conformité de la propreté	Le taux de conformité correspond au pourcentage d'observations pour lesquelles les normes des critères de propreté définies ont été respectées. Ces observations correspondent aux contrôles effectués plusieurs fois par mois dans différentes zones des gares lors des tours de gare.
--	---