

«La clientèle des gares».

Connaissances sur les clients et consommateurs:
mises à disposition par CFF Immobilier.





Préambule du rapport relatif aux connaissances sur les clients et consommateurs «La clientèle des gares».



Il est essentiel pour nous de comprendre les besoins de notre clientèle lorsqu'elle est à la gare et ce qu'elle juge important. Cela nous permet de garantir que toutes et tous peuvent déambuler à travers la gare de la manière la plus sûre et la plus agréable possible et trouver la bonne offre au bon endroit. Nous avons interrogé plus de 5000 personnes dans toute la Suisse et rassemblé exclusivement pour vous, chères et chers client·e·s, les principales conclusions de cette enquête.

Alexis Leuthold
Responsable gérance, CFF Immobilier

Base de données et conception de l'étude

Tous les deux ans, CFF Immobilier réalise une enquête intitulée «Les consommateurs dans la gare» en vue d'acquérir des connaissances, sur les clients et les consommateurs, qui sont précieuses pour les gares suisses.

Sauf indication contraire, la source de ce document se réfère à l'enquête en ligne des CFF «Les consommateurs dans la gare en 2021», menée en novembre 2021. Ont été interrogées au total 5026 personnes qui prennent le train ou fréquentent une gare des CFF au moins 3 fois par an. Selon l'usage, les participant(e)s ont répondu pour 0-2 gares* à une série de questions détaillées, d'où ont été tirés globalement plus de 8200 retours d'information pour les gares suisses.

Si vous avez besoin de connaissances sur les clients et les consommateurs pour une gare spécifique, n'hésitez pas à vous adresser à votre interlocuteur de la gérance de CFF Immobilier.

* Les 33 gares principales / les plus importantes constituaient l'objet du sondage (détails suivant annexe)



«Nous plaçons logiquement les besoins de nos consommateurs et consommatrices au centre de nos activités marketing en gare.»

Andi Koop
Responsable marketing, CFF Immobilier



Sommaire.


1.	Les CFF en chiffres	p. 4
2.	Top 10 des faits sur les gares suisses	p. 5
3.	Les gens dans la gare	p. 7
4.	Types d'usagers	p. 8
5.	Fréquences	p. 9
6.	Comportement des consommateurs	p. 11
7.	Offres, dépenses et durées de séjour dans les gares	p. 13
8.	Digression: développement durable et régionalisme	p. 16
9.	Annexe	p. 17





Une vue d'ensemble

Les CFF en chiffres.

Chaque jour...

 ... 7653 trains circulent.

 ... 0.88 million de voyageurs prennent le train.

 ... les CFF acheminent à bon port 185 000 tonnes de marchandises.

Chaque année...

 ... 153 millions de kilomètres en train sont parcourus.

Dans les gares CFF suisses...

 ... une multitude de magasins, d'entreprises de restauration et de services sont à disposition des consommatrices et consommateurs.



Le saviez-vous?

Top 10 des faits sur les gares suisses.

1. Avec 360 000 usagers¹ par jour et 125 magasins dans l'espace dédié au shopping, la gare centrale de Zurich est la principale gare suisse.
2. La gare de Bâle CFF est la plus grande gare-frontière d'Europe.
3. La gare de Genève Cornavin a été remise en service en 2014 après des travaux de transformation et d'extension. Elle est désormais un pôle de services ultramoderne avec une offre diversifiée.
4. Près de 80% des usagers des gares se restaurent «souvent» ou «de temps à autre» dans une gare.
5. 70% des usagers font «souvent» ou «de temps à autre» du shopping et des courses dans la gare ou viennent y faire des achats.



¹Source: Portail statistiques CFF (données 2021)



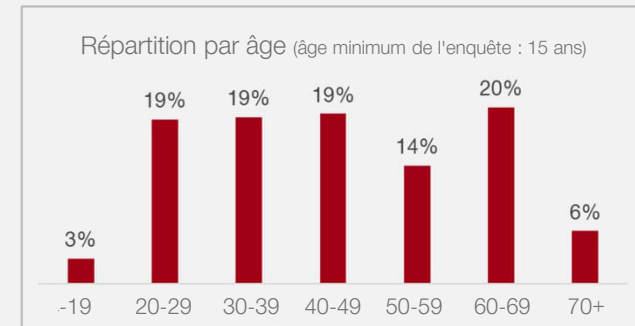
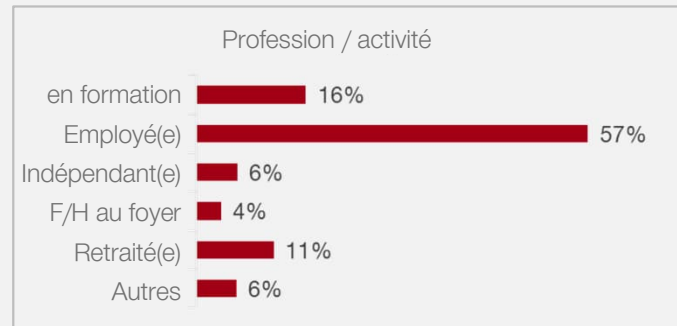
Le saviez-vous?

Top 10 des faits sur les gares suisses.

- 38% fréquentent parfois la gare, même sans prendre le train. Par conséquent, l'offre de shopping et de restauration n'est pas utilisée que par des voyageurs.
- C'est à la gare de Genève que les usagers passent en moyenne le plus de temps et qu'ils dépensent le plus d'argent.
- Dans les gares de Genève Aéroport, Zurich Gare Centrale, Berne, Bâle et Zurich Enge, les usagers dépensent en moyenne plus de CHF 20.-.
- Dans 10 gares, les gens passent en moyenne plus de 15 minutes par séjour. Outre les gares principales, on y trouve par exemple aussi les gares à destination de Lugano et de Coire.
- En soirée, la gare est fréquentée par quasiment deux fois plus de personnes que le matin. Le dimanche, le nombre d'usagers diminue de la moitié par rapport aux jours de semaine.

La clientèle des gares.

 50%
 50%



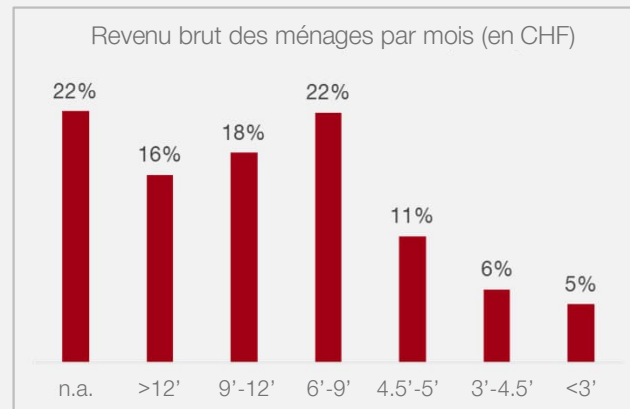
Ø d'âge 45 ans



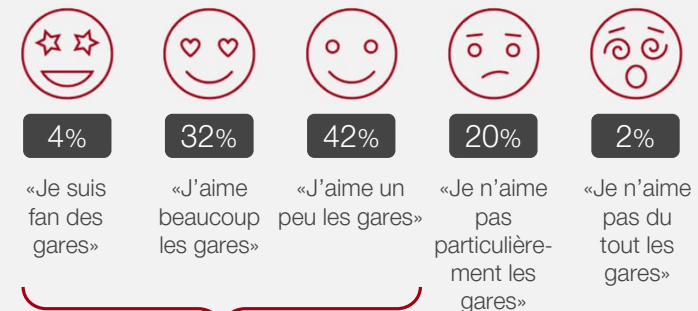
Taille du foyer:

- 23% 1 personne
- 36% 2 personnes
- 41% 3 + personnes

➤ 18% des personnes interrogées vivent avec des enfants de moins de 15 ans au foyer



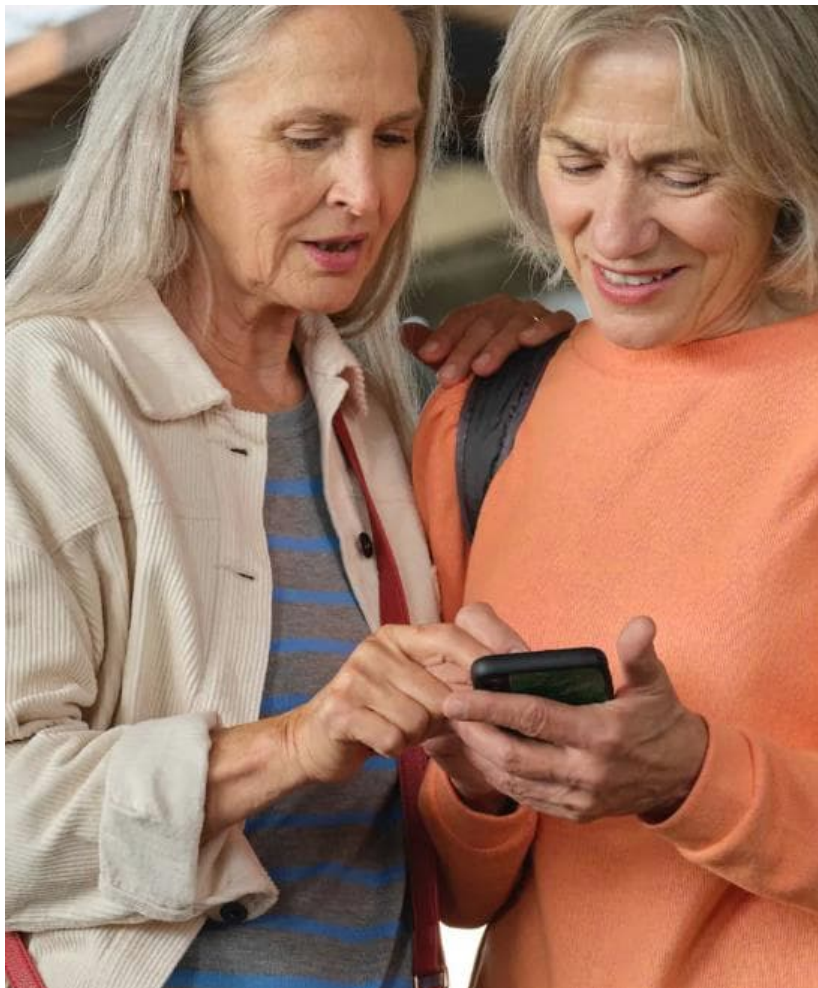
Quelle est l'opinion des gens sur les gares?



8 personnes sur 10 ont un avis plutôt positif à très positif sur les gares.

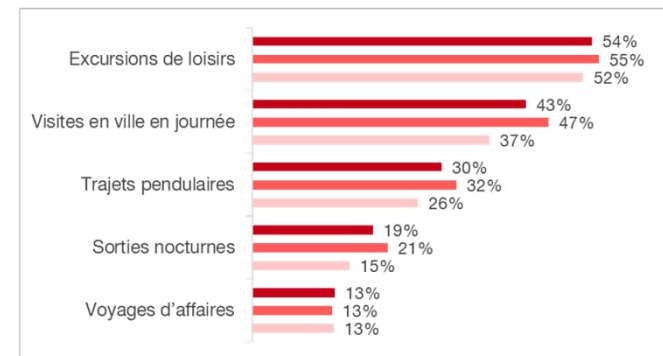


Types de profils.



Types de profils: Les usagers empruntent le train pour....

■ Moyenne National ■ Grandes gares ■ Gares moyennes

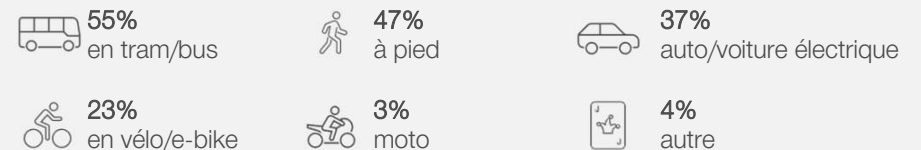


Effet coronavirus en 2021: Seuls 30% des usagers utilisent la gare pour des trajets pendulaires.

Différences régionales: Les excursions de loisirs et visites en ville sont plus fréquentes en Suisse Alémanique.

Des gens fréquentent une gare même sans prendre le train:

38% se rendent à la gare parfois sans prendre le train. Dans le cas présent, les personnes se rendent principalement à la gare:



12% habitent près de la gare

15% travaillent/étudient près de la gare



Fréquences (1/2).



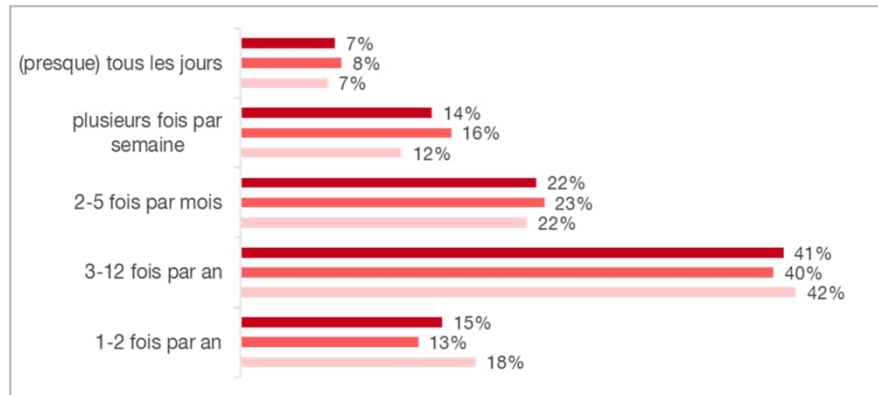
0.88 mio

fréquence moyenne journalière 2021¹

Dans les années précédant la pandémie, le nombre de passagers par jour a augmenté de 1,24 million (année 2017) à 1,32 million (année 2019). Après la chute de la fréquentation causée par l'éclatement de la pandémie en 2020 à un niveau historiquement bas de 0,84 million de passagers par jour, la tendance est repartie à la hausse. C'est dans les gares de Zurich Gare Centrale (360 000), Berne (160 000), Bâle CFF (90 000), Lausanne (93 000) et Winterthur (93 000) que passent actuellement le plus de passagers.

Fréquence des visites en gare

■ Moyenne Nationale ■ Grandes Gares ■ Moyennes Gares



En moyenne...

... 21% fréquentent la gare plusieurs fois par semaine

... 44% fréquentent la gare plusieurs fois par mois

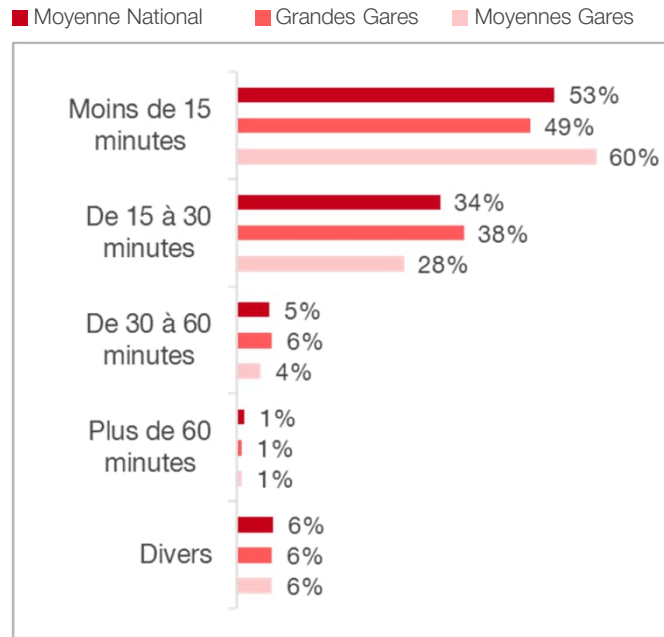
¹Source: [Portail statistiques CFF \(données 2021\)](#)





Fréquences (2/2).

Durée de séjour à la gare



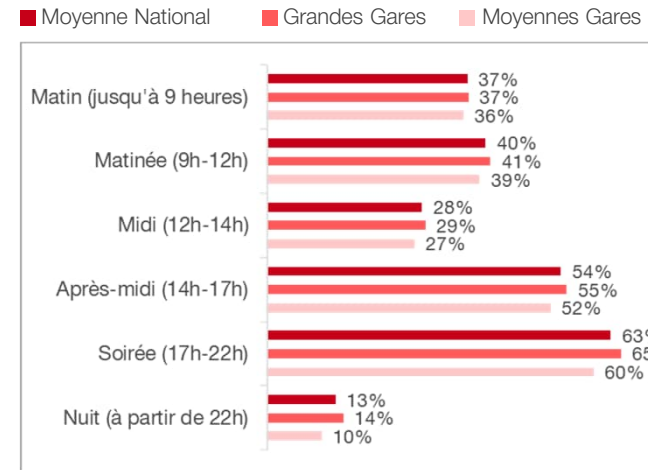
Ø 16 min séjour

En moyenne, 9 personnes sur 10 restent moins d'une demi-heure dans la gare.

Une personne sur deux emprunte la gare comme un simple axe de passage, avec une durée de séjour de moins de 15 minutes (usager de courte durée).

En cas d'augmentation de l'offre (commerces, restaurants, etc.), les usagers restent plus longtemps.

Horaires et jours de la semaine pour les visites en gare



C'est en début de soirée que les gens déambulent le plus dans les gares: des travailleurs/travailleuses pendulaires et personnes venues en ville rentrant chez eux/elles, aux arrivants présents pour la sortie du soir. Les week-ends, les grandes gares profitent d'une affluence supérieure pour des opportunités de loisirs et de shopping. Les gares situées en Suisse italienne et francophone sont comparativement moins fréquentées le week-end.





Comportement des consommateurs (1/2).

Activités en gare

Que font les usagers en gare et de quelles offres profitent-ils «de temps à autre» ou «souvent»? Près de 79% des usagers des gares se restaurent souvent ou de temps à autre dans une gare. On y fait aussi volontiers ses courses. La tendance montre que plus la gare est importante et l'offre correspondante, plus les activités en gare sont fortes. Cela vaut particulièrement pour la restauration, les courses et le shopping, mais pas pour le travail et les réunions.



	Total	grandes gares	moyennes gares	Suisse além.	Suisse romande	Suisse italienne
Restauration	79%	82%	76%	82%	70%	67%
Courses	58%	62%	53%	61%	51%	42%
Shopping	48%	54%	38%	51%	39%	43%
Convivialité	36%	39%	32%	38%	29%	44%
Travail/activité productive	17%	17%	18%	18%	16%	20%
Événements	12%	15%	9%	13%	11%	17%
Réunions	7%	7%	7%	7%	9%	9%

¹ Acheter un repas ou aller manger

² Faire des achats et des courses

³ Fréquenter des magasins et regarder les vitrines

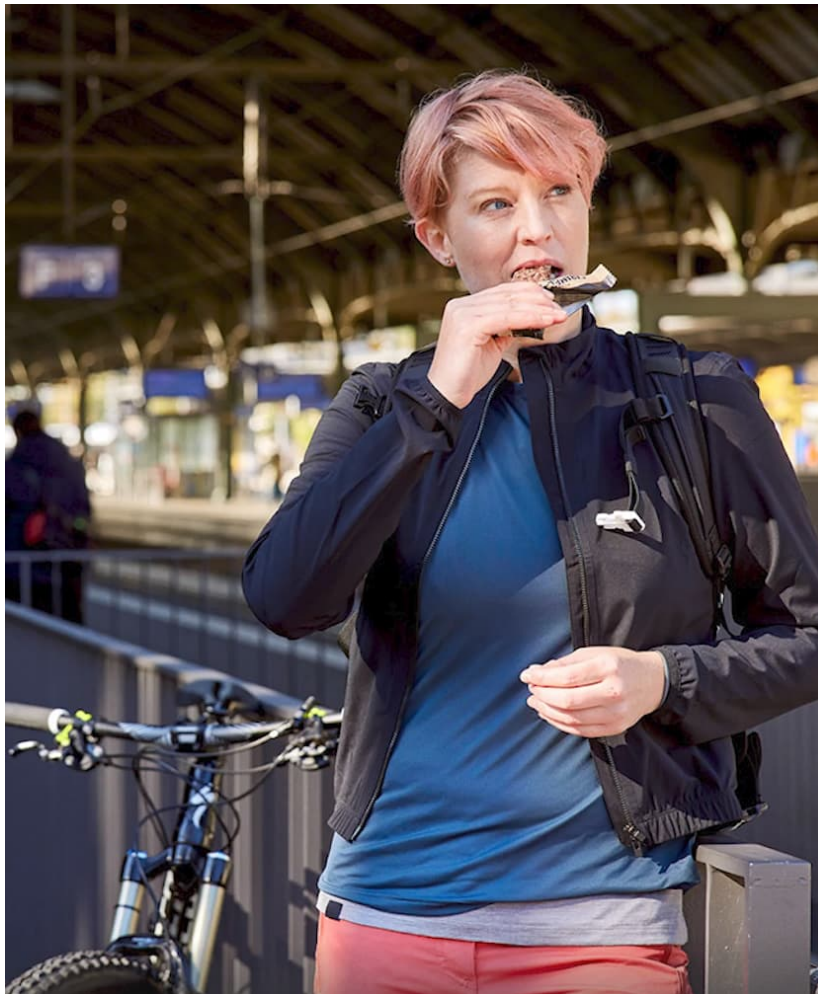
⁴ Aller en groupe au restaurant/bar/café (loisirs)

⁵ Travailler, s'occuper, faire une activité productive

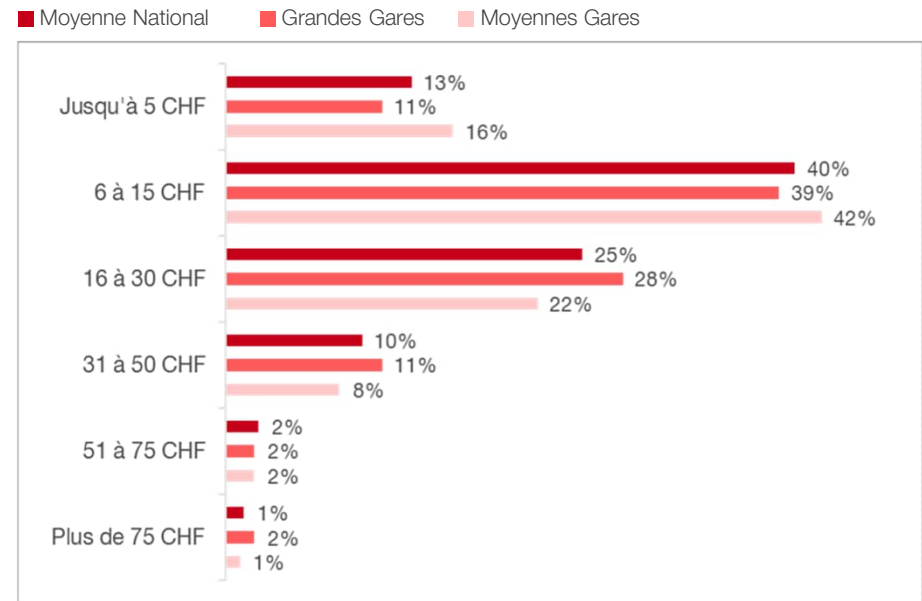
⁶ Participer à un événement

⁷ Tenir une réunion d'affaires dans un local de la gare

Comportement des consommateurs (2/2).



Dépenses moyennes effectuées par séjour à la gare



CHF 18

Somme dépensée en moyenne par séjour à la gare. Le principe suivant s'applique: plus l'offre est importante, plus les dépenses sont élevées.

% 13

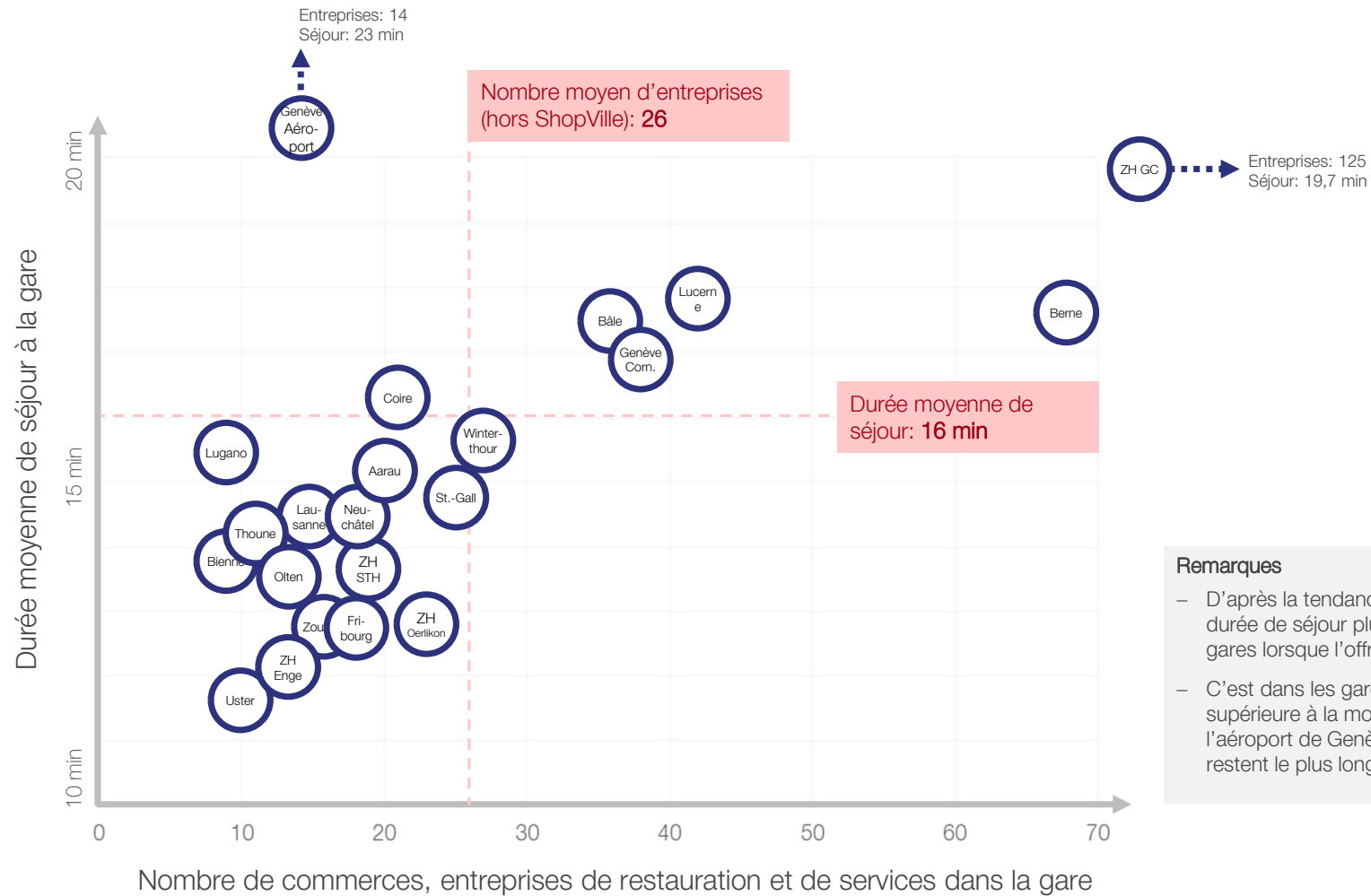
pourcentage de personnes interrogées dépensant plus de 30 francs par séjour à la gare.

CHF 14

Somme dépensée en moyenne par personne pour le repas de midi, même à l'extérieur de la gare.

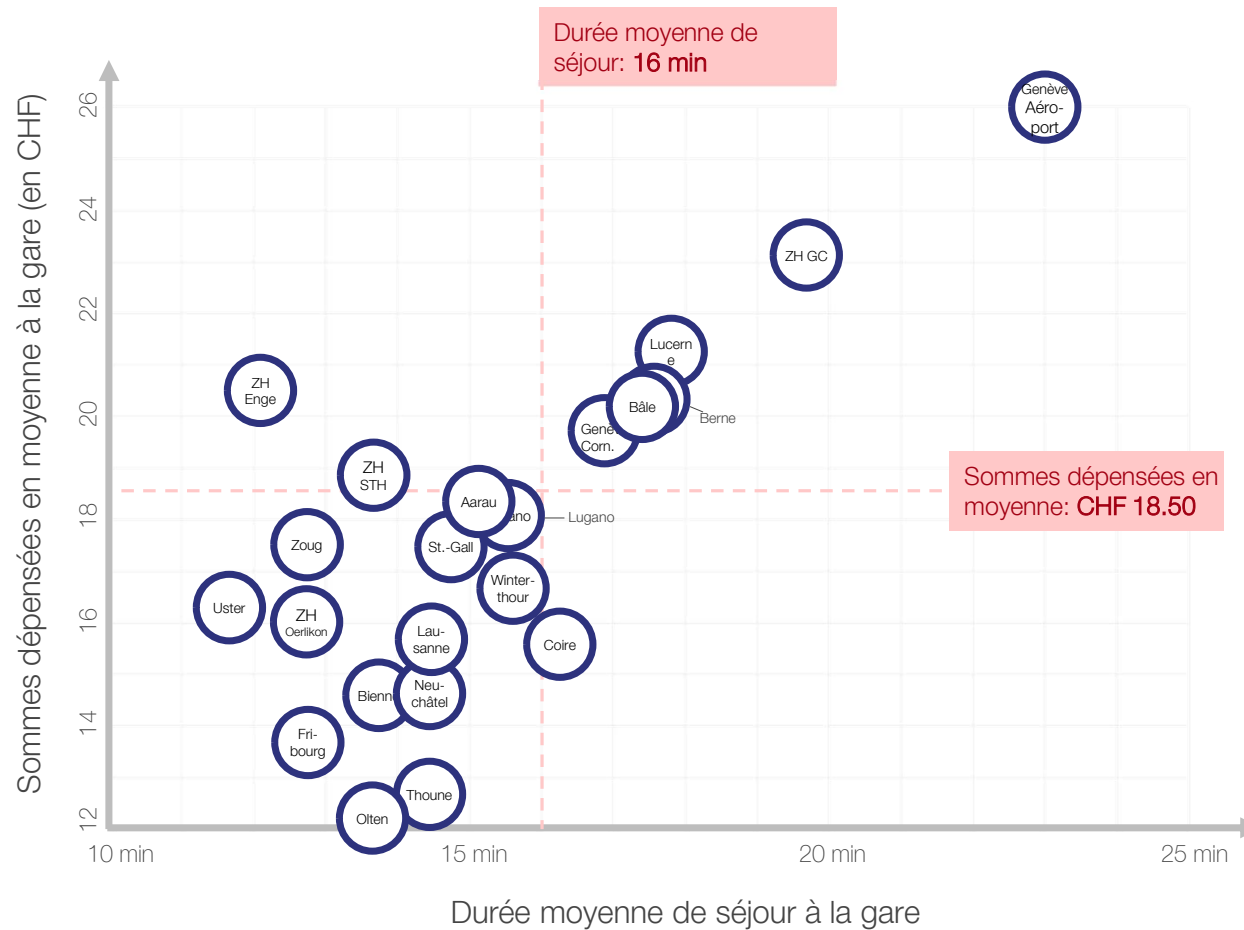


Offres et durées de séjour dans les gares.





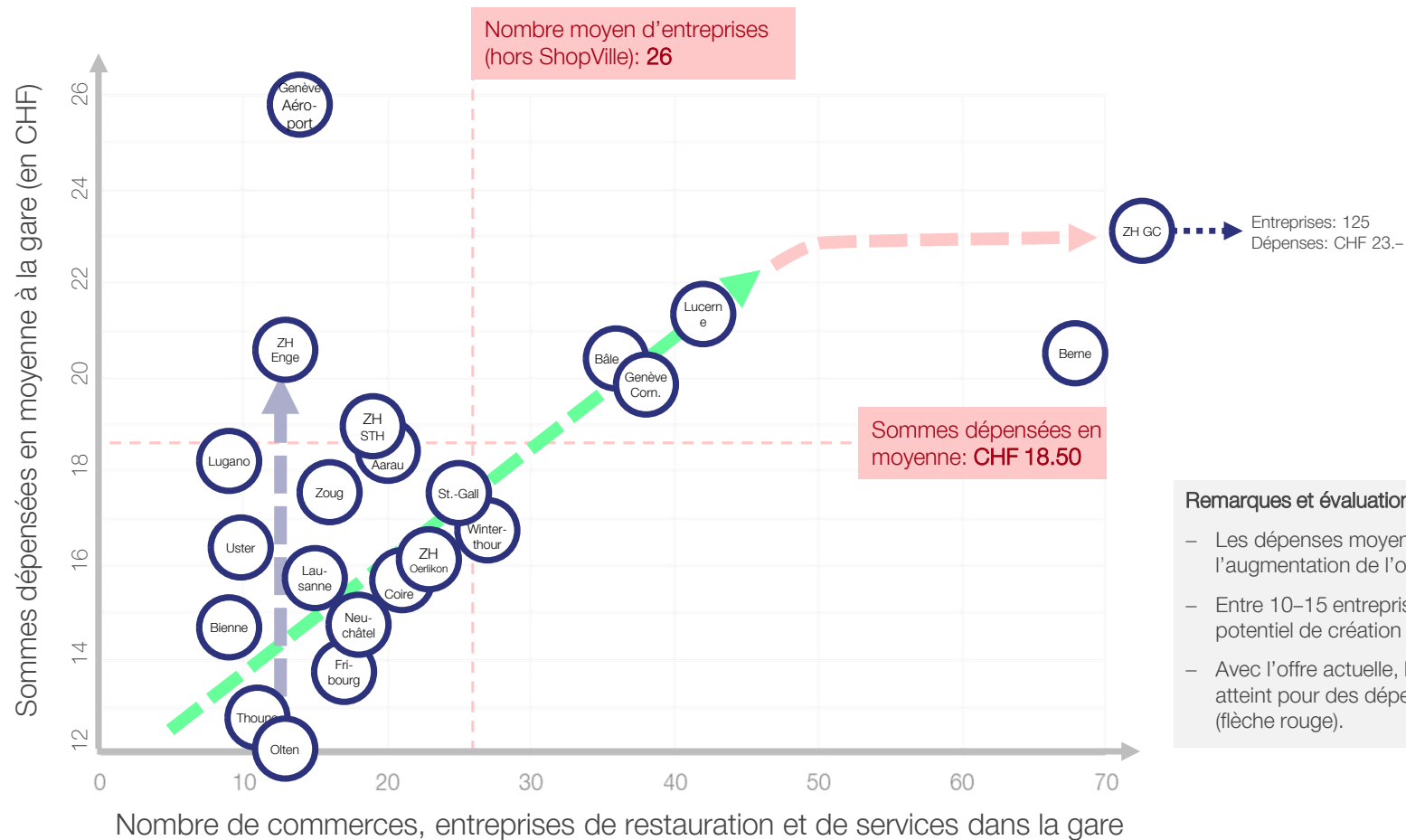
Durées de séjour et dépenses dans les gares.



Remarques
Globalement parlant, durées de séjour et dépenses sont corrélées: plus le séjour en gare des usagers est long, plus les dépenses moyennes sont élevées.



Offres et dépenses dans les gares.



Remarques et évaluation

- Les dépenses moyennes en gare croissent avec l'augmentation de l'offre (flèche verte).
- Entre 10-15 entreprises (offres) disposent d'un potentiel de création de valeur (flèche bleue).
- Avec l'offre actuelle, le niveau de saturation est atteint pour des dépenses d'env. CHF 20-23.- (flèche rouge).



Digression: développement durable et régionalisme.



Développement durable

Le développement durable est un thème essentiel. 9 personnes interrogées sur 10 attachent de l'importance à ce que des sujets du développement durable soient pris en compte dans les gares. Le développement durable revêt à cet égard différentes dimensions, du mode de construction aux produits durables en passant par la gestion énergétique.

Quelques-unes des idées émises par les usagers des gares

- Offres saisonnières, régionales et durables dans les commerces
- Concepts «no food waste»
- Recyclage et réduction des déchets (p. ex. peu d'articles à usage unique)
- Utilisation de matériaux durables
- Végétalisation de la surface de la gare

Régionalisme

8 personnes interrogées sur 10 souhaitent des offres régionales dans leur gare. Le régionalisme est interprété ici essentiellement du point de vue des offres alimentaires – de la boulangerie locale aux marchés proposant des produits frais de la région

Quelques-unes des idées émises par les usagers des gares

- Magasins de ferme, marchés hebdomadaires, boutiques de produits diététiques proposant des produits (bio) régionaux
- Restaurants agréables avec des plats de la région
- Magasins éphémères avec des articles de designers/fabricants régionaux



Annexe.

Définitions

Les valeurs tiennent compte des retours d'information des consommateurs des gares suivantes:

Moyenne «National»

Aarau, Bâle CFF, Berne, Biel/Bienne, Coire, Fribourg/Freiburg, Genève Aéroport, Genève Cornavin, Lausanne, Lugano, Lucerne, Neuchâtel, Olten, St.-Gall, Thoune, Uster, Winterthur, Zurich Enge, Zurich Gare Centrale, Zurich Oerlikon, Zurich Stadelhofen, Zoug

Moyenne «Grandes gares»

Bâle CFF, Berne, Genève Cornavin, Lausanne, Lucerne, Winterthur, Zurich Gare Centrale, Zurich Oerlikon, Zurich Stadelhofen

Moyenne «Moyennes gares»

Aarau, Biel/Bienne, Brigue, Coire, Fribourg/Freiburg, Genève Aéroport, Genève Eaux-Vives, Lugano, Neuchâtel, Olten, Schaffhouse, Sion, Soleure, St.-Gall, Thoune, Uster, Vips, Yverdon, Zoug, Zurich Enge