

## COMMUNIQUE DE PRESSE

### ***FlixBus publie le 1er classement des gares routières françaises et européennes basé sur plus de 40 000 avis clients***

**Paris 14/07/2016 ++ Une enquête inédite en Europe ++ En France, plus de 100 villes concernées ++ Plus de 70% des passagers français satisfaits ++ Principales préoccupations : s'abriter, s'informer et s'asseoir ++**

#### **La perception de l'usager : l'outil de mesure le plus pertinent**

La qualité de l'arrêt de bus joue un rôle primordial dans la perception globale des usagers sur le voyage en car longue-distance. Dans le cadre d'une enquête de satisfaction inédite menée sur 18 pays entre mai et juin, le leader européen du secteur a recueilli plus de 40 000 avis de ses clients sur la qualité et l'équipement de 560 dessertes du réseau : gare routière ou simple arrêt, métropole ou ville moyenne.

**Pierre Gourdain**, Directeur Général FlixBus France : « *Notre responsabilité est de fournir le meilleur service à bord de nos cars. Cependant nous ne maîtrisons pas les arrêts. Ce sondage a pour but d'aider l'ensemble des acteurs à améliorer l'image d'un mode de transport encore jeune, mais occupant une place très importante dans la vie de millions de Français.* »

#### **En France : 100 villes concernées, 10 000 retours, plus de 70% de satisfaits**

De Boulogne-sur-Mer à Toulouse, 105 arrêts sont concernés par ce sondage. Une nette majorité est globalement satisfaite de la qualité des arrêts desservis. Cependant, d'importantes disparités persistent, notamment parmi les grandes agglomérations : si Toulouse et Lille figurent dans le top 5 des villes ayant plus de 10 000 passagers/mois, Marseille Arcenc, Paris Porte Maillot et Bordeaux (l'ancien arrêt rue Charles Domercq) sont en bas de classement.

**Pierre Gourdain** : « Grande agglomération ne rime pas forcément avec grande satisfaction : Notre étude montre bien que les arrêts ayant le plus de passages n'offrent pas tous un service adapté. C'est particulièrement le cas à Paris Porte Maillot : 40 000 passagers par semaine et pas un seul banc ou abris ! Alors que nous représentons aujourd'hui le premier point d'entrée de la capitale après les gares et aéroports. Les nouveaux arrêts à Bordeaux et à Marseille aideront certainement à améliorer l'expérience. »

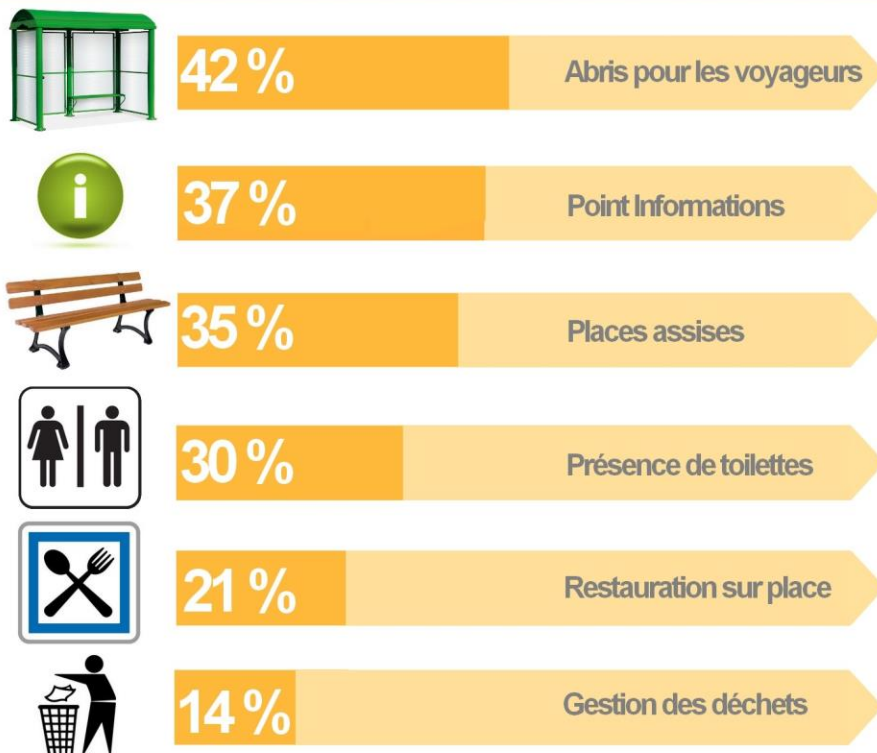
	<b>Top 10 des arrêts</b> <small>Localisation précise via lien hypertexte</small>	<b>Moyenne</b>	<b>Fréquentation</b>
1	<a href="#">Boulogne-sur-Mer</a>	4,3/5	Entre 1 et 10 000 passagers/mois
2	<a href="#">Limoges</a>	3,9/5	Entre 1 et 10 000 passagers/mois
3	<a href="#">La Rochelle</a>	3,8/5	Entre 1 et 10 000 passagers/mois
4	<a href="#">Saint-Étienne</a>	3,7/5	Entre 1 et 10 000 passagers/mois
5	<a href="#">Angers</a>	3,7/5	Entre 1 et 10 000 passagers/mois
6	<a href="#">Metz</a>	3,6/5	Entre 1 et 10 000 passagers/mois
7	<a href="#">Toulouse</a>	3,6/5	Entre 10 000 et 50 000 passagers/mois
8	<a href="#">Bayonne</a>	3,6/5	Entre 1 et 10 000 passagers/mois
9	<a href="#">Grenoble</a>	3,6/5	Entre 10 000 et 50 000 passagers/mois
10	<a href="#">Le Havre</a>	3,6/5	Entre 1 et 10 000 passagers/mois

	<b>Top 5 grandes villes</b> <small>Localisation précise via lien hypertexte</small>	<b>Moyenne</b>
1	<a href="#">Toulouse</a>	3,6/5
2	<a href="#">Grenoble</a>	3,6/5
3	<a href="#">Clermont-Ferrand</a>	3,3/5
4	<a href="#">Strasbourg</a>	3,3/5
5	<a href="#">Lille</a>	3,2/5

	<b>Flop 5 grandes villes</b> <small>Localisation précise via lien hypertexte</small>	<b>Moyenne</b>
1	<a href="#">Marseille Arenc</a>	1,9/5
2	<a href="#">Bordeaux</a>	2,8/5
3	<a href="#">Bourges</a>	2,9/5
4	<a href="#">Rouen</a>	3,0/5
5	<a href="#">Paris Porte Maillot</a>	3,1/5

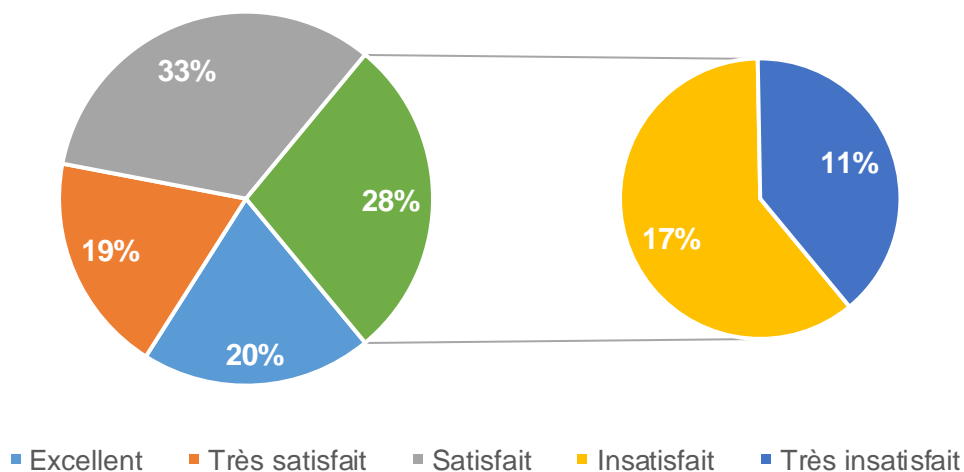
**S'abriter, s'informer, s'asseoir : les besoins prioritaires des Français**

## Les priorités des usagers en France



→ 28% des usagers ne sont pas satisfaits et estiment les arrêts et gares routières peu ou très peu équipés.

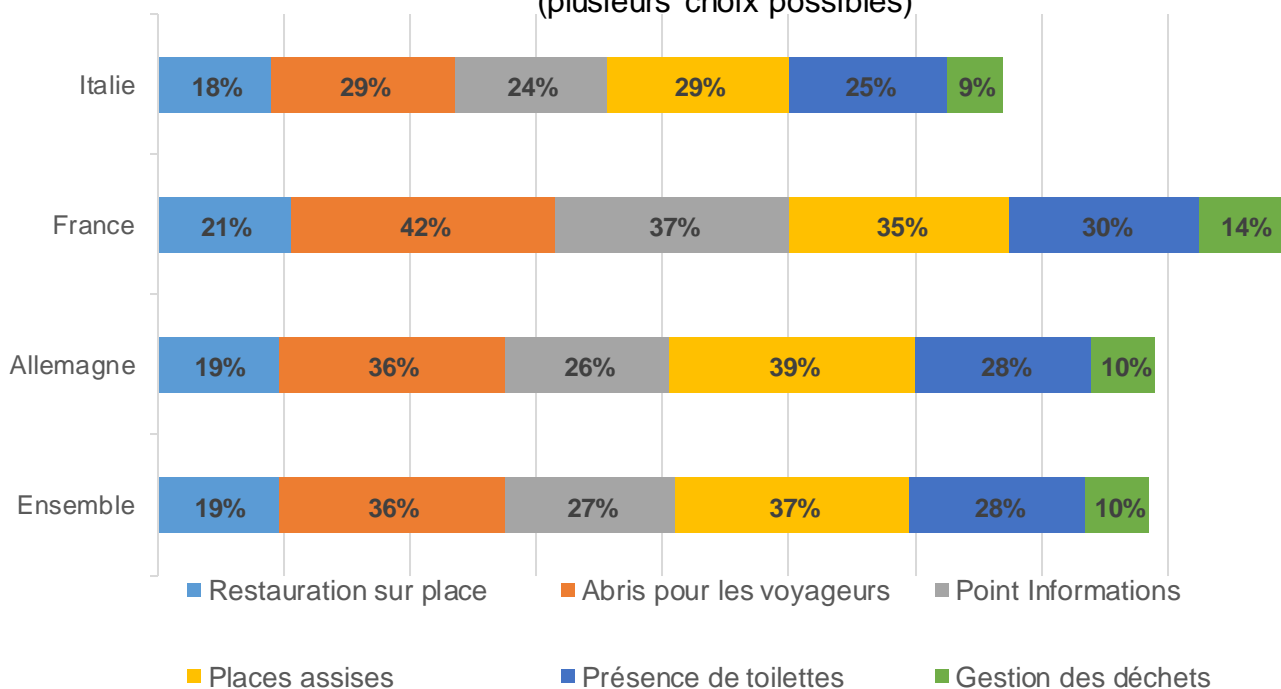
### Equipement des arrêts en France



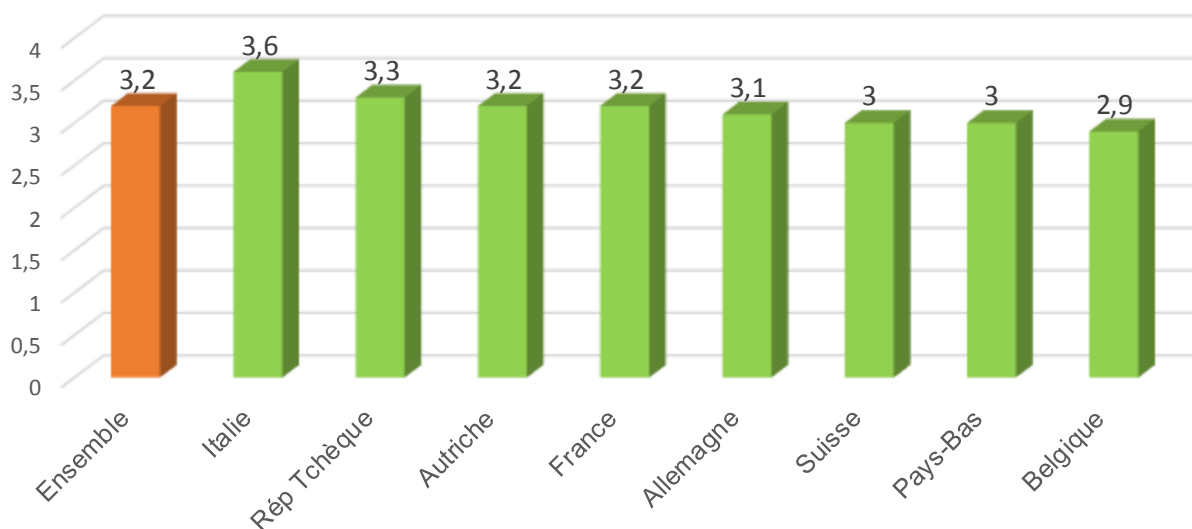
## Comparaison en Europe : la France dans la moyenne

Cette étude en ligne a été envoyée entre le 21 mai et le 13 juin 2016 à chaque voyageur FlixBus à l'issue de son trajet. Il y a eu 40 836 réponses dont 10 013 pour la France.

### Les équipements les plus importants pour les usagers (plusieurs choix possibles)



### Note moyenne des arrêts (sur 5)



Images à télécharger en HD et libres de droit : [Mediathèque](#) ou en cliquant sur les images

Réseau européen de FlixBus : [carte interactive](#).



### A propos

FlixBus est le leader européen du transport en car longue-distance, basé à Paris, Berlin, Munich, Milan et Zagreb. La start-up créée en Allemagne propose depuis 2013 une offre de mobilité alternative, plus écologique, à la portée de tous les budgets. **Avec 100 000 liaisons quotidiennes vers plus de 900 destinations dans 20 pays**, FlixBus dispose du 1<sup>er</sup> réseau de cars longue-distance d'Europe et a transporté **plus de 50 millions de passagers depuis sa création, dont 20 millions en 2015**. La 1<sup>ère</sup> ligne française a été lancée en septembre 2015. Depuis, plus de 1 million de passagers ont été transportés.

FlixBus mise sur un modèle économique innovant reposant sur une coopération étroite avec des partenaires régionaux – le plus souvent des PME familiales bâties sur des générations de succès : d'un côté les équipes FlixBus se chargent de rendre les lignes opérationnelles ; de l'autre, des partenaires font rouler les célèbres cars verts. Tous ces véhicules respectent les plus hauts standards de confort et de sécurité. Cette alliance entre l'esprit d'entreprise et d'innovation d'une grande marque de mobilité européenne et l'expérience des opérateurs traditionnels de transports permet une nouvelle offre de mobilité pour toute l'Europe, basée sur le confort, le prix, la qualité et le service.

[www.flixbus.fr/entreprise](http://www.flixbus.fr/entreprise)