



Comprendre les besoins des voyageurs en matière de mobilité porte-à-porte

Etude qualitative en vue de la réalisation d'une enquête quantitative

Février 2017

Etude réalisée par 6t-bureau de recherche

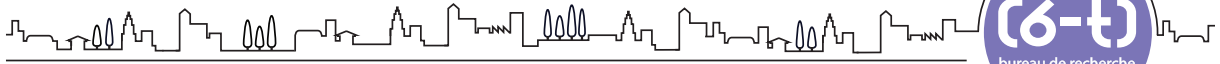
pour

Autorité pour la qualité de service dans les Transports



SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
CONTEXTE ET OBJECTIFS	4
METHODOLOGIE : PRINCIPES ET DEROULEMENT DU FOCUS GROUP	5
LES TROIS TERRAINS D'ENQUETE	7
L'ILE-DE-FRANCE : UN RESEAU DE TRANSPORTS EN COMMUN DENSE ET STRUCTURANT DE LA MOBILITE QUOTIDIENNE	7
L'AGGLOMERATION LILLOISE : UN RESEAU MAILLE COUVRANT UNE GRANDE PARTIE DU TERRITOIRE	8
L'AGGLOMERATION CAENNAISE : UN RESEAU EN DEVELOPPEMENT	8
USAGES, PRATIQUES ET EXPERIENCES DES TRANSPORTS EN COMMUN	10
LA PLACE DES TRANSPORTS EN COMMUN DANS LA MOBILITE QUOTIDIENNE DES USAGERS	11
UNE DIFFICULTE D'USAGE DES TRANSPORTS EN COMMUN EN CAS DE SITUATION DE MOBILITE REDUITE	12
L'UTILISATION DES TRANSPORTS EN COMMUN DANS UNE CHAINE COMPLEXE DE DEPLACEMENTS	14
RYTHMES TEMPORELS ET USAGES DES TRANSPORTS EN COMMUN	16
QUE RETENIR ?	19
L'INTERMODALITE	20
LA CORRESPONDANCE EN TRANSPORTS EN COMMUN : COUPURE OU COUTURE DU DEPLACEMENT ?	20
L'INTERMODALITE ENTRE TRANSPORTS EN COMMUN ET D'AUTRES MODES	21
QUE RETENIR ?	25
TARIFICATION, BILLETTEQUE, INFORMATION ET SERVICES EN GARES	26
DU TICKET A L'ABONNEMENT : DES EXIGENCES DE SIMPLICITE ET DE LISIBILITE	26
ÊTRE INFORME ET S'INFORMER	28
DES SERVICES EN STATION : TOUT OU RIEN ?	33
QUE RETENIR ?	35
ACCEDER AUX GARES ET AUX AEROPORTS : UNE CRISTALLISATION DES FREINS AU RECOURS AUX TC	36
L'ACCESSIBILITE AUX GARES	36
L'ACCESSIBILITE AUX AEROPORTS	36
QUE RETENIR ?	38
AMELIORER L'EXPERIENCE DE DEPLACEMENT EN TRANSPORTS EN COMMUN	39
AMELIORATIONS SOUHAITABLES : RECENSEMENT ET PRIORISATION	40
DES BESOINS SIMILAIRES, MAIS DES PRIORITES DIFFERENTES SELON LES RESEAUX	44
EXERCICES DE SIMULATION : ET SI DEMAIN...	47
PRINCIPE GENERAL DES EXERCICES DE SIMULATION	48
SIMULATION D'UNE POLITIQUE DE RESTRICTION DE LA CIRCULATION	49
PREMIERES REACTIONS : UNE MESURE JUGEE LEGITIME MAIS PEUT-ETRE INJUSTE	51
NEGOCIER LA MESURE : DES CONDITIONS NECESSAIRES « EN RETOUR »	52
SIMULATION D'UN SERVICE DE VEHICULE AUTONOME PARTAGE	55
LE VEHICULE AUTONOME : ENTRE CRAINTES ET ENTHOUSIASME	55
UN « UBER SANS CHAUFFEUR »	57
CONCLUSION	62
LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN : UNE VISION PROSPECTIVE	63
RECOMMANDATIONS POUR LA CREATION D'UNE ENQUETE NATIONALE SUR LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN	65



INTRODUCTION



CONTEXTE ET OBJECTIFS

Cette étude, menée à l'échelle du territoire national, vise à apporter des éclairages à l'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports sur l'évolution des besoins des voyageurs et les spécificités d'une mobilité « porte-à-porte », intégrant au moins un trajet au moyen d'un service régulier de transport en commun.

Il s'agit de déterminer en quoi les transports en commun tels qu'ils sont utilisés aujourd'hui peuvent répondre à une mobilité porte-à-porte et sous quelles conditions ils peuvent intervenir comme maillon structurant d'une chaîne de déplacements. Une série d'interrogation structure cette réflexion :

- Comment sont utilisés les transports en commun ? Comment peuvent-ils être améliorés ?
- Comment est perçue l'intermodalité dans le choix de déplacements ?
- Comment ont évolué les habitudes de déplacements notamment à travers le rôle du recours à l'information personnalisée en temps réel dans la définition de déplacements intermodaux ? Quels sont les supports d'information utilisés ? Sont-ils satisfaisants ?

De premiers résultats qualitatifs recueillis à l'aide de *focus group* permettront de dessiner les contours d'un dispositif d'enquête par questionnaire à grande échelle, pour approfondir l'analyse.

L'étude qualitative préalable permet d'identifier les différentes modalités de réponses possibles (exhaustivité) qu'une enquête à grande échelle permettra, le cas échéant, de pondérer (représentativité). De plus, de nouvelles thématiques à investiguer peuvent émerger grâce à ce volet qualitatif exploratoire, dont nous présentons la méthodologie ci-après.

METHODOLOGIE : PRINCIPES ET DEROULEMENT DU *FOCUS GROUP*

Le *focus group* permet la rencontre d'opinions et d'expériences individuelles. Ce dispositif d'enquête permet de confronter des points de vue et des situations différentes pour faire émerger des améliorations possibles. Il réunit ainsi aussi bien des usagers réguliers des transports en commun que des usagers occasionnels ; des personnes habitant dans le cœur de l'agglomération comme des personnes de périphérie plus éloignée.

Trois *focus groups* ont été organisés dans trois terrains d'étude différents, afin de couvrir une diversité d'échelles territoriales et de réseaux de transports en commun :

- **L'Île-de-France** avec 12 millions d'habitants
- **Lille**, une grande agglomération d'un million d'habitants environ (1,1 million pour la partie française de l'aire urbaine, un million d'habitants vivant au sein du pôle urbain)
- **Caen**, une agglomération de taille moyenne (avec une aire urbaine de 400 000 habitants, et 100 000 habitants au sein du pôle urbain).

Chaque *focus group* compte 10 participants qui ont été recrutés, selon des quotas fixés a priori, par un institut spécialisé.

Age		Sexe		Lieu d'habitation			Abonnement TC	
< 40 ans	> 40 ans	Femme	Homme	Intra-muros	Proche périphérie	Périphérie plus éloignée	Minimum d'abonnés	Maximum de non abonnés
5	5	5	5	4	3	3	3	7
10		10		10			10	

Figure 1 : Quotas fixés pour chaque *focus group*

Remarque : Pour l'agglomération parisienne, l'objectif diffère légèrement avec 5 participants habitant à Paris intramuros, 3 personnes habitant en proche périphérie parisienne et 2 en périphérie plus éloignée. L'objectif en termes de nombre d'abonnés a été renversé pour compter trois non-abonnés et sept abonnés.

Chaque *focus group* a duré deux heures et a été organisé de la manière suivante :

- Avant le démarrage de la discussion commune, une fiche signalétique a été distribuée puis auto-administrée afin de disposer de renseignements sur les pratiques de déplacements des participants, leur motorisation et leurs caractéristiques socio-économiques.
- Un premier échange général a porté sur le réseau de transport local, à partir de récits d'expérience de déplacements. Il s'agissait de déterminer le poids des transports publics dans les habitudes de déplacements de chacun et la manière avec laquelle les transports en commun s'articulent avec d'autres modes : quels sont les déplacements systématiquement effectués en transports en commun, ou au contraire quels sont les déplacements qui ne sont jamais réalisés en transports en commun ?
- Puis, une réflexion commune a porté sur les améliorations possibles (horaires, accessibilité, confort, billettique, information), améliorations qui ont ensuite été hiérarchisées par chacun des participants à l'aide d'un « jeu des post-it ».

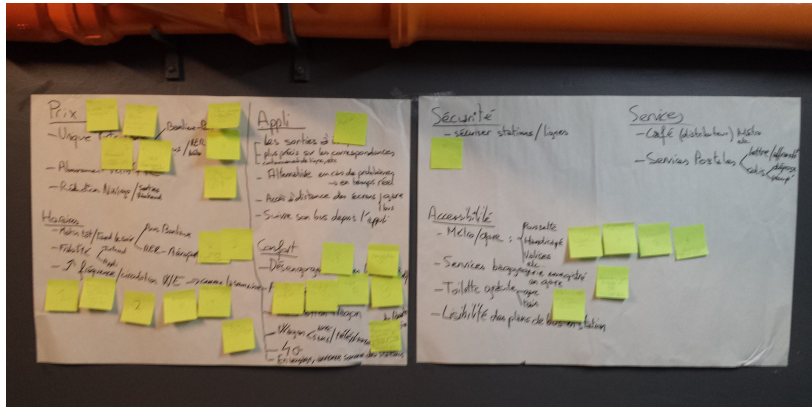


Figure 2 : Des post-it numérotés pour hiérarchiser les améliorations

- Enfin, deux exercices de simulation ont clôturé la discussion :
 - le premier invitait les participants à imaginer l'impact d'une politique de restriction de la circulation dans le centre de l'agglomération sur leur mobilité quotidienne ;
 - le second invitait les participants à imaginer comment un nouveau service de transport en commun déployé au moyen d'une navette autonome pourrait s'intégrer dans leur mobilité quotidienne.

Les trois agglomérations ont été sélectionnées en raison de leur diversité de tailles de population. Ce choix a conduit à retenir trois réseaux de transports en commun très différents.

l'accent sur le confort et la qualité du service, mais aussi sur la nécessité d'améliorer l'accessibilité des transports en commun.

L'agglomération lilloise : un réseau maillé couvrant une grande partie du territoire

Le réseau Transpole dessert le territoire de la métropole lilloise et comprend deux lignes de métro, deux lignes de tram, 6 lignes de bus à haute fréquence ainsi que d'autres lignes complémentaires. Il est complété par un réseau de TER, compatible avec l'abonnement Transpole. Par ailleurs, un vélo en libre-service, le V'lille, connaît un succès notable. La ville affiche une politique dynamique en matière de mobilité avec la mise en place il y a quelques mois d'un nouveau Plan de Déplacements Urbains qui a transformé la mobilité automobile dans le centre de Lille. Les réseaux ferrés sont structurés autour d'un pôle bipolaire composé des deux principales gares : Lille Europe et Lille Flandres, situées à proximité l'une de l'autre.

Les participants du *focus group* semblaient être tous des usagers relativement intensifs des transports en communs, habitués des différentes offres, y compris pour ceux qui habitaient en périphérie éloignée de Lille. Ils portaient un regard lucide sur leur réseau de transport local en soulevant ses avantages et ses inconvénients. Notamment, la présence de profils particuliers (deux éducateurs spécialisés auprès d'adultes handicapés ou d'enfants handicapés ; et deux personnes travaillant pour la Mairie de Lille) a permis de faire émerger une dynamique de groupe dans la structuration des propositions d'améliorations.

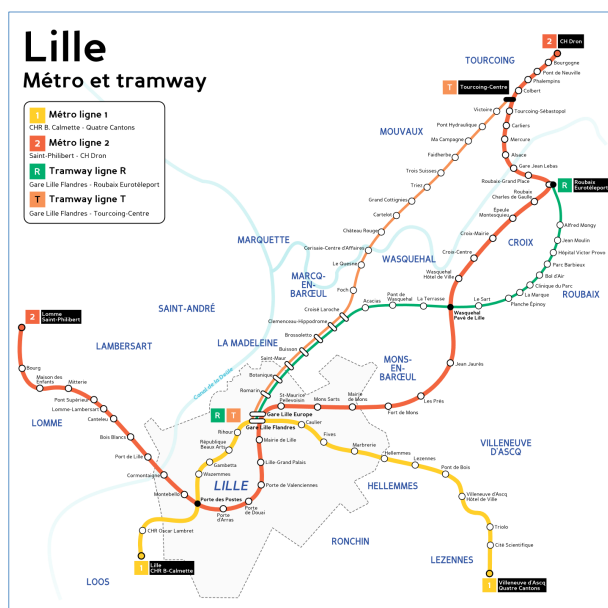


Figure 4 : Le réseau Transpole (tram et métro) à Lille

L'agglomération caennaise : un réseau en développement

Dans l'agglomération caennaise, le réseau Twisto est composé de deux lignes de tram qui suivent un axe Nord-Sud au détriment d'une desserte Est-Ouest et de lignes de bus à haute fréquence. Des lignes complémentaires de bus ainsi qu'un réseau « bus verts » départementaux complètent cette offre. Un nouveau tramway ferré sera mis en place dans les années à venir (le tramway caennais roule pour le moment sur pneus) et s'accompagnera de profonds changements du réseau de transports local avec notamment la création d'une nouvelle ligne de tramway. La gare SNCF de Caen est considérée comme le point nodal de tout le réseau de transports en commun : tous les réseaux y convergent.

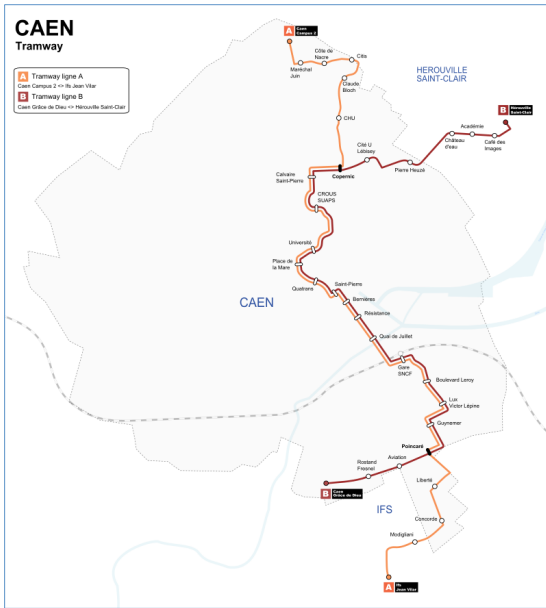
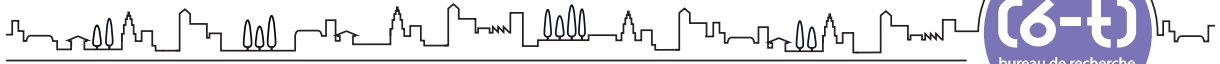


Figure 5 : Le réseau de tram Twisto à Caen

Le rapport aux transports en commun semble plus pacifié que dans les deux autres agglomérations : les distances parcourues sont plus courtes et la voiture apparaît toujours potentiellement comme une solution de repli en cas de problème. L'approche des participants a été ainsi moins revendicatrice et ils ont démontré un point de vue plutôt positif sur l'ensemble du réseau et sur les projets d'amélioration en cours. La présence d'un participant dont l'épouse possède un handicap lourd l'obligeant à se déplacer au moyen d'un fauteuil roulant et à utiliser des services de transports à la demande dédiés à ce type de public a permis d'aborder la question du handicap dans l'utilisation des transports en commun.



USAGES, PRATIQUES ET EXPÉRIENCES DES TRANSPORTS EN COMMUN

LA PLACE DES TRANSPORTS EN COMMUN DANS LA MOBILITE QUOTIDIENNE DES USAGERS

Premier constat partagé sur les trois terrains d'études, la navigation en transports en commun dans les cœurs de ville ne semble pas poser de problème majeur et apparaît comme une nécessité compte tenu des difficultés de stationnement et de circulation automobile. Dans ces zones centrales, les déplacements sont alors assurés au moyen des transports en commun combinés à la marche à pied. Dès lors, l'accès au centre-ville au moyen des transports en commun par les personnes résidant à l'extérieur apparaît encouragé par les différentes politiques de restriction de la circulation (réduction du stationnement, piétonnisation, réduction des vitesses ou des capacités routières, etc.).

Dans l'agglomération parisienne, le réseau de transports en commun apparaît structurant pour les habitants de Paris et de la petite couronne qui en sont pour la plupart des usagers quotidiens, même lorsqu'ils possèdent une voiture. Pour les habitants de la petite et grande couronne, l'utilisation des transports en commun pour se rendre à Paris et y circuler est fréquente, même si la voiture personnelle est utilisée dans et autour du lieu d'habitation.

« Je prends toutes sortes de transport en commun à Paris. À Paris, c'est transport obligatoire. Le reste du temps, je prends ma voiture ».

Lucas, 26 ans, abonné, Grande couronne francilienne

« Je ne sais pas ce que je ferais sans métro. Si j'ai le temps, j'aime aussi beaucoup prendre le bus. J'ai une vieille voiture de plus de 20 ans que je n'utilise que très rarement. »

Sandrine, 50 ans, non-abonnée, Paris intramuros

Le renoncement à la circulation automobile dans Paris revêt un caractère quasi-impératif pour les déplacements quotidiens.

À Lille et à Caen, l'intensité d'usage des transports en commun dépend fortement des conditions de réalisation de la mobilité pendulaire : si le recours à la voiture apparaît indispensable ou fortement avantageux en termes de temps de parcours et de conditions de stationnement, les transports en commun ne seront pas utilisés quotidiennement.

Ainsi, Clément, travaille à Saint-Lô et n'utilise que sa voiture au quotidien. Il n'emprunte les transports en commun que pour se rendre à la gare lorsqu'il part en vacances.

« Aujourd'hui j'habite en dehors du centre-ville et travaille à Saint-Lô. Il faudrait alors que j'aille à la gare en voiture, que je la laisse au parking puis que je prenne le train alors que je peux y aller directement en voiture – j'habite près d'une sortie du périphérique. »

Clément, 27 ans, non-abonné, Caen intra-muros

Si la liaison ferroviaire entre Caen et Saint-Lô offre des temps de parcours comparables à ceux que permet une automobile, ce sont les surcoûts temporel et organisationnel de l'intermodalité entre voiture personnelle et transports en commun qui apparaissent décourageants.

De plus, en fonction de la motorisation du ménage, le recours à la voiture particulière peut toujours constituer une alternative aux transports en commun pour des trajets routiniers : l'usage des transports en commun n'est donc jamais « garanti ». Par exemple, Laurent (51 ans, non abonné, Caen proche périphérie) prend le bus et le tram pour se déplacer vers et dans le centre-ville, mais utilise alternativement le bus ou la voiture pour se rendre sur son travail, où le stationnement n'est pas fortement contraint. En revanche, Thomas (31 ans, abonné, Lille périphérie lointaine) travaillant dans le centre-ville lillois ne peut envisager de s'y rendre en voiture, faute de place de stationnement. Il laisse celle-ci sur un parking-relais de la gare d'Armentières où il prend le train jusqu'à Lille, puis le bus et le métro pour se rendre sur son lieu de travail. Notons enfin que l'intermodalité entre voiture et transports en commun ne concerne pas uniquement les modes ferrés lourds : Karine (49 ans, abonnée, Lille proche périphérie) a l'habitude d'utiliser les parkings relais lillois où elle dépose sa voiture avant de prendre le tram.

Si les transports en commun pour la réalisation de déplacements au sein de la zone dense ne semblent pas poser de problèmes majeurs d'utilisation - en situation normale - et si leur recours est parfaitement ancré dans les habitudes de déplacements, les liaisons entre périphérie et centre-ville apparaissent, dans les deux sens, comme l'occasion de réaliser à chaque fois - et en fonction du contexte - un arbitrage entre transports en commun et utilisation de la voiture particulière. La question des conditions de stationnement à destination apparaît alors cruciale. Mais d'autres dimensions vont également influencer ces arbitrages.

Une difficulté d'usage des transports en commun en cas de situation de mobilité réduite

Les situations de mobilité réduite les plus communes sont la présence de charges lourdes ou volumineuses comme des poussettes ou un vélo. Pour les personnes à mobilité réduite qui se déplacent en fauteuil roulant, il existe, le plus souvent, des **services de transports à la demande dédiés à ces publics**.

« Ma femme est invalide et je trouve que le système Mobisto [système de transport à la demande pour les personnes en situation de handicap] marche très bien. La plupart des stations sont équipées avec des trottoirs surélevés. Il faut s'inscrire et faire une visite médicale. Puis elle peut bénéficier du service : elle est déposée le matin et

*reprise le soir par le service. Par contre le bus en fauteuil c'est compliqué. Il ne faut pas qu'il y ait trop de monde, il ne faut pas que les correspondances soient trop longues. »
Laurent, 51 ans, non abonné, Caen proche périphérie*

Ces services semblent appréciés par le participant y ayant régulièrement recours (en tant qu'accompagnant), mais leur utilisation apparaît comme une nécessité compte tenu du déficit d'accessibilité des services réguliers.

Les situations de **mobilité réduite, entendue au sens large**, recouvrent les situations où l'individu est contraint dans son déplacement par des bagages, le transport de courses, une immobilisation temporaire ou permanente. Elle peut constituer, dans de nombreux cas, un frein à l'usage des transports en commun.

*« Je culpabilise souvent d'être seule dans ma voiture dans Paris, mais pour le travail c'est compliqué : je transporte beaucoup de paquets volumineux. Hors déplacements professionnels, pour de longs trajets, j'essaie d'utiliser systématiquement Blablacar »
Martine, 52 ans, non-abonnée, Grande couronne francilienne*

*« Quand j'ai un bagage, je prends Uber pour ne pas subir tous les inconvénients ».
Nicolas, 37 ans, non-abonné, Petite couronne francilienne*

De même, le grand centre commercial Mondeville 2, situé à moins de quatre kilomètres au sud-est du centre de Caen, est évoqué par de nombreux participants comme lieu principal d'achats, voire de loisirs. Bien qu'accessible par un bus depuis la gare de Caen, la plupart d'entre eux préfèrent s'y rendre en voiture pour pouvoir transporter ensuite leurs achats.

Ces situations sont bien connues dans le monde des transports. Aussi, les focus groups ont surtout permis de relever l'existence de facteurs aggravant, aux yeux des usagers, l'inconfort de ces situations.

En premier lieu, la congestion à l'intérieur des wagons et bus constitue un facteur aggravant ces situations. Les heures de pointe, soit les plages horaires du matin et du soir bénéficiant de fréquences accrues, constituent des périodes paradoxalement décourageantes à l'usage des transports en commun lorsque les usagers doivent transporter des objets, même si les fréquences sont les plus élevées.

« Moi je trouve que lorsqu'on a des bagages, ce n'est pas très facile ; ça gêne tout le monde dans le bus, ça soule les gens. Lorsque je dois me rendre à la gare ou à l'aéroport avec des bagages, je fais appel à des amis pour ne pas payer le parking de l'aéroport. En plus il y a beaucoup de pavés autour de la gare, et de nouvelles bordures très hautes... »

Julie, 29 ans, abonnée, Lille périphérie lointaine

« Une fois, il y a même des gens qui se sont assis sur ma valise dans le bus, sans même demander »

Camille, 26 ans, abonnée, Lille proche périphérie

La gêne ressentie du fait de la cohabitation de voyageurs avec et sans bagages est partagée par ces deux catégories d'usagers.

« Les fois où je prends le métro, le lundi matin, on se retrouve complètement serré avec des bagages aussi, des gens qui viennent de Paris (...) je dois attendre 3-4 métros pour pouvoir rentrer »

Thomas, 31 ans, abonné, Lille périphérie lointaine

Utiliser au quotidien les lignes les plus capacitaires du réseau de transports en commun, desservant généralement les gares opérant des liaisons de longues distances conduit à cohabiter avec des touristes – professionnels ou non – aux besoins de mobilité différents.

L'utilisation des transports en commun dans une chaîne complexe de déplacements

Les qualités de desserte du territoire par un réseau de transports en commun demeurent un facteur déterminant de leur utilisation. Aussi, aux yeux des usagers, certaines destinations peuvent être ralliées en transports en commun et d'autres non (ou au prix d'un surcoût temporel et organisationnel décourageant). Dans ce dernier cas, le choix se portera sur l'automobile, voire, si celle-ci n'est pas disponible, le projet de déplacement sera tout simplement abandonné.

Ainsi, Jérémy, 43 ans, habite en périphérie lointaine de Caen mal desservie par les transports en commun. Il évoque le cas de sa femme qui n'a pas le permis et a été obligée de refuser un emploi, faute de transports en commun adéquat pour pouvoir se rendre à son lieu de travail.

Cette perception de la possibilité ou de l'impossibilité de prendre les transports en commun pour un des déplacements de la journée repose souvent sur la connaissance préalable du réseau.

Interrogé sur leurs déplacements occasionnels en Belgique, le groupe lillois estime que leur méconnaissance des réseaux de transports en commun des villes qu'ils fréquentent les encourage à s'y rendre en voiture. De plus, les facilités de circulation automobile une fois passé la frontière favorisent d'autant plus le choix en faveur de l'automobile.

« Aller en Belgique en voiture c'est simple et les autoroutes sont gratuites. Si on se plaint des transports en commun, c'est qu'on est obligé puisqu'en voiture à Lille c'est horrible, mais aller en Belgique c'est presque agréable. Ca ne me pose pas de souci d'y aller régulièrement en voiture »

Camille, 26 ans, abonnée, Lille proche périphérie

Finalement, certains usagers – à l'image de Julie qui évoque ses déplacements professionnels à destination d'une piscine située dans une ville frontalière belge, en tant qu'accompagnatrice d'enfants handicapés – peuvent être amenés à utiliser les transports en commun plutôt que la voiture lorsque le stationnement à destination est difficile et lorsque le recours aux transports en commun de la ville belge n'est pas nécessaire.

« Je prends le bus jusqu'à une ville frontalière française pour aller à la piscine en Belgique, il faut traverser la grande avenue passante, mais c'est bien d'y aller en transports en commun. Quand j'y vais avec un véhicule 9 places c'est difficile de stationner. Il faut que ce soit vraiment frontalier parce que le système de transports en commun en Belgique, je ne le connais pas »

Julie, 29 ans, abonnée, Lille périphérie lointaine

Les projets de mobilité ne comportent pas toujours un seul déplacement. Lorsqu'une chaîne de déplacement est envisagée, les conditions de desserte en transports en commun pour un des déplacements peuvent affecter le choix modal de l'ensemble de la chaîne de déplacement. **L'intégration des transports en commun dans une chaîne de déplacements combinant plusieurs destinations peut alors être évitée si au moins une destination n'est pas aussi bien desservie que les autres.**

« Certains endroits sont peu desservis. Lorsque je vais à un seul endroit je peux prendre les transports en commun, mais dès que j'ai plusieurs destinations, je prends la voiture »

Pascal, 42 ans, abonné, Caen intramuros

De même, lorsque l'utilisateur a la possibilité d'emprunter une voiture, notamment en tant que passager, pour un trajet retour, cela peut profondément affecter son rapport au réseau local de transports en commun. Ainsi, Martine nous explique qu'elle se rend régulièrement sur Paris pour aller au théâtre avec son mari après sa journée de travail. Elle s'y rend en transports en commun et lui en voiture, puis ils repartent ensemble en voiture à leur domicile. Selon elle, ces habitudes font que le choix de l'abonnement au réseau de transports en commun ne serait pas rentable.

« J'ai fait mon calcul et ce n'est pas rentable d'être abonnée (...) j'achète des carnets de métro par 10. Je ne fais pas toujours l'aller-retour en transports en commun donc ce n'est pas assez rentable de prendre un forfait Navigo. »

Martine, 52 ans, non-abonnée, Grande couronne francilienne

Cet exemple prouve encore une fois que **c'est à travers l'organisation de l'ensemble de la journée qu'il convient d'appréhender la mobilité en transports en commun**. D'autres modes de transports peuvent, à l'inverse, soutenir l'intégration des transports en commun dans les schémas de déplacement. Ainsi le Vélib', vélo en libre-service parisien, peut être utilisé occasionnellement pour éviter les désagréments des transports en commun :

« Parfois je prends le métro et au retour un Vélib', je prends moins de temps et ça évite un changement ».

Olivier, 41 ans, abonné, Paris intramuros

Ce sont les qualités de porte-à-porte du Vélib', bénéficiant d'un bon maillage du territoire et de l'évitement des contraintes liées à la gestion d'un vélo personnel, notamment le fait de ne pas être obligé de réaliser les trajets allers et retours en vélo, qui permet un soutien mutuel de ces deux services de mobilité que sont les vélos en libre-service et les transports en commun.

Si le territoire peut être appréhendé en tant que composition de lieux plus ou moins bien desservis en transports en commun, nous avons pu démontrer que la mobilité s'organise à une échelle temporelle plus large que l'unique déplacement. Il convient donc de se pencher plus attentivement sur l'inscription temporelle des déplacements pour mieux saisir le rapport au réseau de transports en commun entretenu par les usagers.

Rythmes temporels et usages des transports en commun

Les amplitudes horaires ainsi que les fréquences de passage des transports en commun varient en fonction des temporalités. Ainsi, les fréquences de passage diffèrent généralement en fonction de l'heure de la journée et du jour de la semaine (jour de semaine, samedi ou dimanche) tandis que les amplitudes horaires varient également selon le jour de la semaine.

Si la définition de ces rythmes s'appuie sur les usages généralement observés des transports en commun, et notamment des rythmes pendulaires, ils peuvent néanmoins mettre en difficulté une part non négligeable des usagers. Le cas de l'emploi en milieu hospitalier, déconnecté des rythmes traditionnels à l'échelle de la semaine, a été cité dans les focus groups de Lille et de Caen comme problématique concernant l'amplitude horaire des services de transports en commun le weekend.

« Le dimanche matin, tous les infirmiers commençaient à 6h30 et arrivaient à 6h55 parce que le premier métro est à environ 6h15. Le temps d'arriver, de se changer... Cela faisait des tensions entre les collègues. Si c'était décalé seulement d'une demi-heure,

cela changerait tout. En plus le CHUR est un des premiers employeurs de la ville, ce serait bien de décaler d'une demi-heure »

Camille, 26 ans, abonnée, Lille proche périphérie

« Le dimanche c'est impossible de se déplacer en transports en commun pour aller au travail ça commence trop tard (les transports en commun commencent à 9h et je commence à 8h) je dois donc me débrouiller, demander à mon mari ou à mon père de m'amener »

Sabine, 29 ans, abonnée, Caen proche périphérie

La voiture apparaît toujours comme une solution de repli dans ces situations. Mais c'est bien souvent à l'échelle du ménage qu'elle est appréhendée.

« Les bus s'arrêtent à 20h chez moi, sinon c'est ensuite 3 km à pied ; je dois aller chercher mon fils à la gare lorsqu'il finit les cours à 20h30 à Paris »

Martine, 52 ans, non-abonnée, Grande couronne francilienne

« Même en semaine, le premier train pour Paris est à 5h40 et je ne peux pas le prendre en transports en commun, je suis obligé de venir en voiture, de me garer ou alors on m'amène. La plupart du temps, on m'amène »

Stéphane, 47 ans, abonné, Lille proche périphérie

La voiture pour pallier une faible amplitude horaire – qui apparaît généralement d'autant plus prononcée que la desserte territoriale est elle-même faible – peut donc être sollicitée de manière personnelle ou *via* un tiers (famille, proche collègue, voisin, etc.). Mais les nouveaux services de véhicules de tourisme avec chauffeur semblent apporter une plus grande souplesse dans l'organisation de la mobilité, largement appréciée.

« Le soir et le week-end, ou quand c'est mal desservi, je préfère prendre la voiture. Par exemple, lorsque je vais chez mes parents, l'arrêt de bus est très loin de leur domicile, donc ça m'arrive de m'y rendre en Uber lorsque la voiture n'est pas disponible – on n'en a qu'une. C'est très pratique ! »

Anaïs, 42 ans, abonnée, Lille intramuros

« C'est très stressant de devoir constamment regarder les horaires pour ne pas rater le dernier bus lorsqu'on est en soirée. Je préfère profiter de la soirée, prendre un Uber pour rentrer, plutôt que d'être stressé par le temps. »

Nicolas, 37 ans, non-abonné, Petite couronne francilienne

Prendre les transports en commun n'est, dans ces deux cas, pas impossible, mais le recours aux véhicules de tourisme avec chauffeur permet une plus grande liberté, et rassure en ce qu'il garantit une indépendance vis-à-vis des horaires des transports en commun et de ses aléas. Ils participent en ce sens à une forme de sécurisation de la mobilité.

Mais la volonté de sécuriser sa mobilité peut également être entendue dans un sens plus littéral. La sécurité² – et plus précisément le sentiment d'insécurité – dans les transports en commun est apparue, à travers les échanges des participants, comme un enjeu important, conduisant bien souvent à un renoncement de l'usage des transports en commun au profit d'autres modes de transports.

*« Je ne prends jamais les transports en commun le soir je préfère être dans ma voiture, j'ai peur (...) Il faudrait faire plus de rondes [dans les transports en commun] »
Elisabeth, 45 ans, abonnée, Caen proche périphérie*

Ce sujet est apparu fortement genré, les femmes affirmant bien plus souvent renoncer à l'utilisation des transports en commun en soirée. Néanmoins, le cas lillois fait figure d'exception, les hommes ayant également abondamment contribué aux échanges sur le sujet et reconnaissant également éviter le métro lillois en soirée. L'ensemble des modes de transports disponibles peut alors être mobilisé pour éviter ces désagréments lors de trajets retours tardifs au domicile : voiture personnelle, taxi, véhicule de tourisme avec chauffeur, vélo personnel et vélo en libre-service. Si le déplacement à l'intérieur d'une automobile permet la création d'une bulle sécurisante, le choix du vélo (moins onéreux) permet aux individus de réduire les contacts avec les personnes, piétonnes, pouvant atteindre à leur sécurité.

*« Je me suis déjà fait agresser deux fois en soirée. Maintenant, je prends un Uber ou je rentre en vélo, en V'lille »
Yann, 36 ans, abonné, Lille intramuros*

*« Le V'lille ça remplace les transports en commun quand il fait beau ou le soir, on se sent quand même plus en sécurité qu'à pied, cela donne moins une impression de crainte que dans le métro... »
Camille, 26 ans, abonnée, Lille proche périphérie*

Dans le cas de véhicules personnels (voiture ou vélo) l'impact sur l'organisation de la mobilité est plus grand, puisqu'ils impliquent que ce mode soit utilisé pour les trajets allers, au détriment des transports en commun.

² Le terme « sécurité », employé spontanément par les participants, renvoie ici et tout au long du présent rapport au terme de « sûreté » généralement utilisé pour désigner les enjeux de sécurité du voyageur liés aux risques d'agression, par opposition aux enjeux de sécurité liées aux risques d'accident lors du déplacement.

Que retenir ?

Le rapport entretenu par les usagers au réseau local de transports en commun doit s'analyser non pas uniquement à l'échelle du déplacement, mais à l'échelle de l'ensemble des déplacements de la journée.

La possibilité de recours aux transports en commun dans le cadre de la mobilité pendulaire demeure déterminante, pour les actifs et étudiants, dans l'appropriation du réseau local.

Néanmoins, il peut suffire d'un maillon déficient dans la chaîne de déplacements nécessaires à la bonne conduite de l'ensemble du programme d'activités quotidien pour modifier les choix modaux au détriment des transports en commun et au profit de la voiture personnelle.

Un maillon peut devenir « faible » sous l'effet de différents facteurs :

- par un sentiment d'insécurité dans les transports en commun, en station, mais aussi à l'intérieur des véhicules, notamment pour les femmes en soirée, mais parfois pour l'ensemble de la population en fonction du contexte local (cas lillois) ;
- par un déficit d'accessibilité spatiale quand un lieu de réalisation d'activité n'est pas desservi en transports en commun ou quand les conditions de desserte ne sont pas connues de l'utilisateur, soit quand le réseau ne couvre pas l'ensemble du territoire (cas caennais) ou quand le réseau est difficilement appréhendable en dehors des déplacements routiniers (cas lillois ou francilien – hors Paris) ;
- par un déficit d'accessibilité temporelle, quand le programme d'activités s'étend jusqu'aux marges, ou au-delà, de l'amplitude horaire du service de transports en commun ;
- soit par un déficit de confort, quand l'utilisateur est en situation – temporaire ou permanente – de mobilité réduite.

Cependant, les nouveaux services de mobilité ayant émergé au cours des dix dernières années (du vélo en libre-service aux services de véhicules de tourisme avec chauffeur accessibles depuis un *smartphone*) peuvent néanmoins, en raison de leur capacité à assurer un déplacement porte-à-porte remplacer ces maillons faibles et maintenir ainsi un rôle central des transports en commun dans la mobilité quotidienne.

L'INTERMODALITE

La correspondance en transports en commun : coupure ou couture du déplacement ?

Dans l'ensemble, la réalisation de correspondance en transports en commun apparaît plus fréquente sur le réseau francilien que sur les réseaux lillois ou caennais, où elle semble se cantonner à des trajets pendulaires ou réguliers parfaitement maîtrisés. Ce sentiment est renforcé par le poids du réseau de métros parisiens dans la mobilité quotidienne, permettant de réaliser aisément des déplacements porte-à-porte dans Paris intra-muros.

*« C'est lisible de changer de lignes de métro, c'est bien organisé, bien dirigé »
Cynthia, 31 ans, abonnée, Petite couronne francilienne*

La lisibilité des correspondances en métro, pour des usagers habitués, n'a pas été remise en cause par les participants. En revanche, le changement de mode de transports en commun apparaît plus problématique.

*« Les correspondances métro-bus sont plus compliquées. Les gens ne savent pas prendre le bus, ne savent pas où trouver les stations (...) quand je connais la ligne de bus, ça va »
Sandrine, 50 ans, non-abonnée, Paris intramuros*

La connaissance et l'expérience acquise dans une correspondance précise influencent grandement la perception de celle-ci.

*« Je fais une correspondance bus-métro systématiquement pour gagner du temps. Le métro, c'est quand même beaucoup plus rapide. Si je continuais la ligne en bus jusqu'à la gare, je mettrais le double du temps. J'ai juste à descendre un escalator et attendre le métro 2 minutes »
Jacques, 62 ans, abonné, Lille périphérie lointaine*

Dans l'ensemble, nous avons pu relever différentes logiques concernant les correspondances. La première résulte de **la volonté de gagner du temps sur son trajet**, comme l'illustrent ces propos tenus par Jacques. À l'inverse, elle peut être vécue comme une perte de temps, quand existe la possibilité d'un trajet plus direct (notamment au moyen d'un vélo en libre-service lorsque les conditions le permettent).

Mais il existe également des arbitrages en faveur du confort au détriment du temps de parcours qui s'appuie sur la réalisation de correspondances. Ainsi, Cathy (45 ans, abonnée, Paris) utilise la ligne 2 tous les jours pour se rendre au travail, mais y déplore le manque de propreté de sa station de départ. Aussi, elle préfère fréquemment prendre le tram puis le bus à la place *« lorsqu'elle en [a] assez des odeurs »*, car elle trouve ces modes plus agréables, même si elle rallonge son trajet de 10 minutes. **Dans un réseau particulièrement bien doté, la possibilité de réaliser des correspondances entre différentes lignes augmente les alternatives au déplacement**, tout en respectant l'objectif premier du recours aux transports en commun : le déplacement d'un point A vers un point B dans un temps raisonnable.

Enfin, **la correspondance peut également être vécue comme une opportunité de modifier, parfois en cours de route, son trajet pour un meilleur confort.** Le cas a souvent été évoqué d'éviter une correspondance jugée désagréable, notamment sur le réseau de métro parisien (éviter une correspondance à Châtelet quand une autre correspondance est possible). Par ailleurs, la correspondance peut également être l'occasion de réviser son choix modal : lorsque le changement de lignes pour accéder à la destination finale est réalisé à proximité de celle-ci, le voyageur est souvent tenté de ne pas réaliser cette correspondance et de préférer finir son trajet à pied, lorsque les conditions le lui permettent.

« Parfois pour éviter certaines lignes qui sont trop bondées aux heures de pointe, je finis le trajet à pied finalement »

Lucas, 26 ans, abonné, Grande couronne francilienne

Aussi, dans l'ensemble des focus groups, a pu être dessinée une certaine image de **la correspondance « parfaite »** : soit **une correspondance lisible, courte en distance piétonne, accessible à tous et pour laquelle les horaires coïncident.** Un dimensionnement minimum des stations, mais également une pratique d'exploitation du réseau, peut apparaître nécessaire pour garantir cette perfection de la correspondance.

« Le centre c'est la gare. C'est bien parce que souvent les horaires de bus sont calqués sur les horaires de tram. Si le tram a un peu de retard, le bus attend l'arrivée du tram pour démarrer »

Laurent, 51 ans, non-abonné, Caen proche périphérie

À l'inverse, **une correspondance devient une véritable « rupture de charge » lorsqu'elle est dénuée de fluidité.** De nombreux exemples ont pu être cités et renvoient à deux dimensions essentielles : l'information et la tarification (cf infra). Ces éléments – positifs comme négatifs – ressortent de manière accentuée lorsqu'on pu être évoqués l'intermodalité entre transports en commun et d'autres modes.

L'intermodalité entre transports en commun et d'autres modes

L'intermodalité entre transports en commun et d'autres modes de transports se réalisent le plus souvent dans le cas où l'utilisateur emprunte un mode lourd de transports en commun. Aussi, le mode individuel se substitue à l'emprunt d'un mode de transports en commun plus léger, notamment le bus. L'utilisateur évite ainsi les désagréments précédemment évoqués concernant les correspondances, ou plus largement le recours aux transports en commun.

C'est ainsi que Nicolas a parfois recours aux services de véhicules de tourisme avec chauffeur en fin de trajet, en complément du métro, pour éviter d'attendre trop longtemps le bus, ou lorsque le service de bus s'arrête plus tôt que le service de métro.

« Ça m'arrive tard le soir quand j'utilise les transports en commun jusqu'à Bobigny puis je prends Uber jusqu'à chez moi »

Nicolas, 37 ans, non-abonné, Petite couronne francilienne

Ce faisant, il économise un montant non négligeable de la course en véhicule de tourisme avec chauffeur, en se rapprochant de chez lui en transports en commun, sans alourdir son temps de trajet.

Au sujet de la combinaison de la marche et des transports en commun, en lieu et place de la poursuite du trajet en transports en commun (sur la même ligne ou au moyen d'une correspondance), le témoignage d'Anne démontre que **la recherche d'un meilleur confort de déplacement peut être placée sur le même plan que l'optimisation temporelle** dans les raisons de ce choix.

« Quand on fait ça, c'est parce qu'on le veut, parce qu'il fait beau (...) c'est mon choix (...) ou alors c'est que ça fait gagner du temps ».

Anne, 50 ans, non-abonnée, Caen périphérie lointaine

Ces choix d'intermodalité peuvent s'inscrire dans de véritables routines de déplacements, notamment en ce qui concerne la mobilité pendulaire. A force d'essais et erreurs, l'utilisateur stabilise sa pratique de l'intermodalité. Pour Laurent, l'intermodalité entre automobile et transports en commun, grâce au parcs-relais, lui assure à la fois un meilleur confort (en évitant les embouteillages), des temps de parcours plus courts, ainsi qu'une économie monétaire concernant le stationnement.

« Je prends ma voiture que je laisse à un parking gratuit, à proximité d'une station de tram. C'est plus rapide qu'en voiture, ça me fait économiser 20 min, ça se fait très bien. Ainsi il n'y a ni bouchons ni besoin de payer le stationnement. »

Laurent, 51 ans, non abonné, Caen proche périphérie

Ce calcul peut être également mené finement, d'un point de vue temporel. En effet, le nombre de places en parc-relais étant limité, l'utilisateur peut être, comme Karine, amené à modifier ses horaires de déplacement (et plus précisément dans son cas ses horaires d'embauche) pour se prévenir de tout retard.

« On nous incite à utiliser de plus en plus le métro avec un nouveau plan de circulation sur Lille, qui est compliqué. Les P+R [Parcs-relais] c'est très bien, je les utilise régulièrement. J'y vais pour 8h, si j'y vais pour 9h, c'est fini il n'y a plus de place. Je ne comprends pas pourquoi ils ne construisent pas de nouveaux parkings relais. Il y en a

très peu finalement. Avant je commençais à 9h, j'ai changé mon horaire pour arriver à l'heure au bureau »

Karine, 49 ans, abonnée, Lille proche périphérie

Si le parc-relais, en déplaçant le lieu du stationnement automobile, permet d'en réduire les contraintes tout en encourageant le recours aux transports en commun, son succès peut freiner son usage : un fort taux de remplissage peut réintroduire des désagréments et notamment le surcoût temporel liés à la recherche d'une place disponible. Les cas d'usages « parasites » des parcs-relais, soit de stationnements résidentiels ou de substituts du parc-relais au stationnement sur le lieu de travail ont pu être longuement discutés par les participants, notamment à Caen où un des parc-relais est à proximité de centres universitaires et d'un centre hospitalier. D'après eux, de nombreux usagers du parc-relais ne seraient pas des usagers du tramway, mais profiteraient de cette réserve de stationnement. Ou bien encore, comme l'illustrent les propos suivants, ces voitures stationnant pour de longues durées peuvent appartenir à des utilisateurs du tramway qui ne démontrent pourtant pas un usage raisonnable de cette offre de stationnement, conduisant à la prise de mesure par les gestionnaires pénalisant l'ensemble des usagers :

« Beaucoup de gens laissent leur voiture sur les parkings des gares de terminus tram et partent ensuite en vacances. En réponse, certains parkings sont devenus payants comme celui du CHU qui est gratuit pendant 3 heures avant de devenir payant ».

Anne, 50 ans, non-abonnée, Caen périphérie lointaine

Les enjeux de l'intermodalité avec les transports en commun diffèrent donc selon que l'utilisateur entend réaliser son déplacement avec son véhicule individuel (voiture personnelle, vélo personnel) ou non (à pied, au moyen d'un véhicule de tourisme avec chauffeur ou d'un vélo en libre-service, etc.).

Les enjeux concernant l'intermodalité entre vélo et transports en commun apparaissent également différents de ceux de l'intermodalité entre automobile et transports en commun. Si le stationnement d'un vélo personnel ne pose pas de problème dans la recherche de place, c'est la question de la sécurité qui prime.

« Je ne peux pas le laisser à la gare sinon je vais le retrouver sans selle, ou pire ne plus le retrouver du tout (...) il faudrait un espace sécurisé et surtout gratuit »

Lucas, 26 ans, abonné, Grande couronne francilienne

Les problèmes de sécurisation du stationnement d'un vélo personnel en gare conduisent Lucas à rejoindre la gare en bus ou en voiture, en fonction de l'horaire, alors qu'il aime se déplacer à vélo pour d'autres déplacements de proximité.

Un autre enjeu concerne le développement d'une intermodalité entre vélo et transports en commun, où le vélo est utilisé en début et en fin de déplacement. Le vélo personnel est alors transporté dans les transports en commun. Mais cette pratique se heurte au taux de remplissage des wagons, lorsqu'il est élevé.

*« En principe on peut mettre le vélo dans le tramway, mais en heures de pointe... Impossible. Il n'y a pas d'emplacements spécialisés (sic) »
Guillaume, 35 ans, abonné, Lille intra muros*

Les solutions de mobilité ne nécessitant pas la gestion d'un véhicule personnel apparaissent comme très favorables au recours à l'intermodalité en transports en commun. Ces mêmes services peuvent également être utilisés pour la réalisation de trajets entiers, en cas d'inadaptation de l'offre de transports en commun, sans pour autant remettre en cause le rôle central du réseau de transports en commun dans la mobilité quotidienne. Ils s'inscrivent donc tantôt dans une approche intermodale et tantôt dans une approche multimodale de la mobilité des usagers de transports en commun. Concernant les véhicules individuels, les parcs-relais et le stationnement des vélos en gare demeurent déterminants dans le développement de pratiques intermodales. **L'amélioration de la qualité de service de stationnements (en quantité pour l'automobile, en qualité (sécurité) pour le vélo) constitue un levier majeur de promotion du recours aux transports en commun.**

Que retenir ?

Le recours aux transports en commun nécessite très souvent une pratique de l'intermodalité entendue au sens large : correspondance entre deux lignes du même mode de transports en commun, correspondance entre deux modes de transports en commun, ou interconnexion entre transports en commun et d'autres modes, du mode piéton à l'automobile.

De cette pratique régulière naît une forme d'expertise que les usagers mettent à profit en fonction des situations. Notamment, la correspondance ou l'interconnexion peut être entreprise dans le but de gagner du temps, mais aussi dans le but d'améliorer la qualité du temps de déplacement quand les alternatives sont suffisamment nombreuses pour permettre un arbitrage au profit du confort du déplacement.

Néanmoins, des conditions contraignantes de réalisation de l'intermodalité peuvent constituer un frein dans la réalisation d'un déplacement dont les transports en commun constitueraient le mode central.

Les différences de niveau de qualité de services (fréquence de passage, maillage de la desserte) entre deux lignes – mais surtout deux modes – de transports en commun, par exemple entre un mode ferré urbain et un bus desservant la périphérie notamment peuvent constituer un frein à l'intermodalité. Ce manque est parfois comblé par le recours à d'autres services de mobilité.

Concernant l'intermodalité entre modes individuels et transports en commun – qui constitue souvent une condition nécessaire à l'usage des transports en commun pour les habitants des périphéries lointaines, les conditions de stationnement de ces modes individuels, appréhendables tant de manière quantitative que de manière qualitative, demeurent déterminantes.

TARIFICATION, BILLETTEQUE, INFORMATION ET SERVICES EN GARES

Du ticket à l'abonnement : des exigences de simplicité et de lisibilité

De manière générale, **la possibilité de disposer d'un support unique d'abonnement a été jugée très appréciable par les participants**. Les progrès enregistrés en matière de billetterie, permettant l'accès à différents réseaux de transports en commun locaux et en autorisant l'intégration d'autres services de mobilités tels que les vélos en libre-service, définissent de nouveaux standards d'utilisation des transports en commun. De même, ces progrès s'accompagnent de nouvelles tarifications : contre un abonnement, dans une logique forfaitaire, une utilisation illimitée du réseau est possible.

« Avec un abonnement illimité, on fait ce qu'on veut pendant toute la journée, sans compter. Je fais 4 allers-retours (sic) par jour entre mon domicile et mon travail. En plus la moitié de l'abonnement est remboursé par l'employeur ».

Sabine, 29 ans, abonnée, Caen proche périphérie

« L'avantage de cette carte PASS PASS c'est qu'on peut prendre le train. C'est aussi rapide, le confort est mieux. Et c'est le même prix, c'est toute la communauté urbaine presque jusqu'en Belgique »

Stéphane, 47 ans, abonné, Lille proche périphérie

Néanmoins, **ces nouveaux standards renvoient à de nouvelles exigences qui se diffusent à tous les types d'usages d'un réseau de transports en commun**. Aussi, les titres uniques de transports, qui n'autorisent pas autant de largesses d'utilisation et répondent à une tarification plus précise – et donc contraignantes, sont plus souvent critiqués.

Ainsi à Paris, l'impossibilité d'utiliser le réseau de bus et de transports ferrés avec le même ticket est apparue fortement dommageable aux yeux des participants, et réduisent les potentiels d'utilisation des transports en commun.

« Je n'ai pas d'abonnement Navigo et le ticket ne comprend pas tous mes déplacements : Transilien et bus et métro une fois dans Paris »

Martine, 52 ans, non-abonnée, Grande couronne francilienne

« Il n'est pas possible de prendre le bus puis le métro avec le même ticket et c'est très dommage. Il n'est pas possible non plus de faire un aller-retour avec le même bus, ce qui est ridicule. Je suis obligée de faire le retour avec un autre bus et d'allonger mon itinéraire pour pouvoir utiliser le même ticket »

Sandrine 50 ans, non-abonnée, Paris intramuros

Ainsi Sandrine, qui n'est pas abonné, mais utilise fréquemment les transports en commun, a développé des stratégies pour s'assurer de pouvoir réaliser de courts allers-retours en bus, face à l'impossibilité de réutiliser le même ticket sur le même bus, dans un sens puis dans l'autre, même si ces déplacements se font dans la même heure. C'est ici **la logique d'utilisation illimitée (sur une période temporelle donnée) qui est attendue par les usagers.**

Enfin, cette non-intégration des différents réseaux sur un billet unique peut constituer un véritable frein à l'usage des transports en commun, notamment lorsque les personnes se déplacent en groupe où tous les membres ne sont pas abonnés, et où l'usage de la voiture est possible, le prix du stationnement (ou sa gratuité) venant sérieusement concurrencer le prix de plusieurs billets.

« Cela revient très cher - à près de 10 euros par personne - imaginez que cela revient à plus de 40 euros pour une famille de quatre! »

Martine, 52 ans, non-abonnée, Grande couronne francilienne

« Nous sommes quatre, je viens me garer en voiture à Lille j'essaye de trouver une place gratuite. Si j'y vais à quatre, 1,6 fois 8 je trouve ça cher pour se rendre à Lille »

Stéphane, 47 ans, abonné, Lille proche périphérie

Nous avons également pu constater que les divers titres de transport (hors abonnement), s'ils entendent répondre aux spécificités de chaque projet de mobilité (aller-retour vers la ville-centre à la journée, déplacements en famille, etc.) souffrent d'un déficit de notoriété, comme en témoigne les propos de Lucas, résidant en grande couronne francilienne, se plaignant du prix des transports en commun pour accéder à Paris lorsque l'utilisateur n'est pas abonné.

« On est presque obligé de le prendre tellement le reste est cher si on va régulièrement à Paris (...) Il faudrait un forfait à la journée »

Lucas 26 ans, abonné, Grand couronne francilienne

Le titre de transport qu'il souhaite voir mis en place existe déjà, mais il n'en a pas connaissance : il s'agit du ticket Mobilis permettant d'emprunter tous les réseaux de transports en commun pour une journée à l'intérieur des zones choisies (de 7,30 euros à 17,30 euros). Notons qu'en cas de faible utilisation des transports en commun dans Paris au cours de la « journée d'excursion », cette tarification n'est pas avantageuse par rapport à l'achat de billets « origine-destination » (avec tarification zonale) par carnets de dix (offrant 20 % d'économie par rapport à l'achat à l'unité).

Enfin, le système billettique retenu par l'agglomération lilloise pour la vente de titres unitaires a suscité beaucoup de débats.

« Le système de ticket est extrêmement compliqué. Quand une personne nous accompagne, mes parents qui viennent de temps en temps sur la ligne nagent complètement. »

Yann, 36 ans, abonné, Lille intramuros

Le ticket rechargeable, titre magnétique pouvant accueillir jusqu'à dix déplacements, disponible pour 20 centimes et remboursable sous certaines conditions, cristallise les frustrations. Si ce choix a pu être appréhendé par les usagers comme témoignant d'une volonté de protection de l'environnement par limitation de la consommation de papier, il est jugé peu efficace au regard de cet objectif, voire pénalisant financièrement.

« Les cartes se démagnétisent alors qu'on paye le support à chaque fois. Je range bien la carte dans mon portefeuille. Trois jours plus tard, ça ne le reconnaît pas. Je le montre au médiateur de Transpole et il me dit « ah oui ça se démagnétise rapidement, c'est de la mauvaise qualité ça ne fait pas ça qu'à vous ». Maintenant je recharge une carte en plastique, mais tout le monde continue d'acheter des cartes en carton. »

Camille, 26 ans, abonnée, Lille proche périphérie

Si l'idée de support unique multimodal, accueillant des abonnements à différents services de mobilité s'impose comme un nouveau standard de mobilité, la vente de titres unitaires (complémentaires, ou autonomes en l'absence d'abonnement) doit pouvoir s'aligner sur ces standards de qualité de services. Cela pourrait, par ailleurs, aider à simplifier et rendre plus lisible la diversité tarifaire concernant les différents titres de transports occasionnels.

Être informé et s'informer

Le rapport à l'information fournie aux voyageurs diffère fortement selon que l'utilisateur se trouve en situation normale ou en situation dégradée. Dans le premier cas, le fait de devoir soi-même acquérir de l'information n'est – grâce aux nouveaux outils mis en place (site internet, application mobile) – pas vécu négativement. En revanche, cela apparaît souvent plus problématique lorsque le voyageur se retrouve face à des perturbations.

En situation normale

L'information personnalisée que l'utilisateur obtient par requête auprès de sites web ou applications mobiles apporte un plus grand confort de déplacement. Il permet notamment de pallier une méconnaissance du réseau, par l'obtention de suggestions d'itinéraires.

« Quand on ne connaît pas, il vaut mieux suivre l'itinéraire indiqué. Sur la journée ça ne me dérange pas »

Stéphane, 47 ans, abonné, Lille proche périphérie

Cette information apparaît fortement utile, mais les propos de Stéphane suggèrent que dans des conditions plus risquées d'utilisation des transports en commun (notamment à mesure que s'approche la fermeture du service) la confiance en l'information fournie s'amenuise.

Cette information personnalisée procure une sensation de maîtrise du déplacement. Et le fait d'avoir fait une démarche d'acquisition de cette information peut procurer une forme de rétribution particulièrement appréciable, comme l'illustrent les propos d'Elisabeth :

« J'utilise le site pour les horaires, mais aussi pour des itinéraires. C'est bien fait ! J'ai découvert un nouveau trajet grâce au site ; un trajet que je n'aurais jamais pris sinon. Maintenant je le prends tous les soirs, c'est un bus qui permet une alternative si le tram est en panne. Je gagne 10 min tous les soirs. C'est plutôt un bus scolaire, mais qui correspond exactement à mes horaires de sortie de bureau »

Elisabeth, 45 ans, abonnée, Caen proche périphérie

Le sentiment de maîtrise s'acquiert aussi par la possibilité de réaliser le meilleur choix de déplacement en temps réel. Notamment concernant des arbitrages entre automobile et transports en commun :

« Quand il y a du verglas ou de la neige, je regarde régulièrement l'application Transpole. Je l'utilise aussi pour calculer mes trajets, pour voir si c'est préférable d'y aller en voiture ou en transports en commun. Qu'est-ce qui est le plus rapide, est-ce que c'est pareil ? Qu'est-ce qui est le plus confortable ? Et à ce moment-là je fais mon choix »

Karine, 49 ans, abonnée, Lille proche périphérie

En situation normale, l'information en temps réel permet notamment de renseigner l'utilisateur sur les horaires et l'arrivée imminente ou non d'un bus ou tram. Elle apporte ainsi, en cours de route, une forme d'assurance du bon déroulement du déplacement, à condition toutefois qu'elle fonctionne correctement. Ces deux exemples contrastés montrent comment une forme technologique très avancée peut, en fonction du succès ou non de la première utilisation, conduire à des rapports différenciés de ces nouveaux supports d'information.

« J'utilise le flashcode des arrêts de bus pour voir les arrêts à proximité et les horaires en temps réel, pour ne pas attendre. Je l'ai vu sur l'arrêt et j'ai essayé, depuis je l'utilise quasiment à chaque fois »

Pascal, 42 ans, abonné, Caen intramuros

« Je prenais le bus 14, j'ai essayé le flashcode, pour les avoir, pour que ça marche, c'est la croix et la bannière, il y a le plastique devant. Finalement le temps de l'avoir, on attend. On passe un quart d'heure à essayer de l'avoir et le bus est arrivé. Ça part d'une bonne intention et ça ne débouche pas sur grand-chose »

Thomas, 31 ans, abonné, Lille périphérie lointaine

Une première expérience positive apparaît comme un gage d'appropriation d'un nouveau média d'information. Et cela est d'autant plus vrai que les applications sont mises en concurrence.

« Finalement, il y a trop d'applications et les informations, on ne les a jamais »

Jean-Charles, 30 ans, abonné, Paris intramuros

Les informations fournies par les exploitants, en particulier dans le contexte francilien, sont souvent accueillies avec défiance et semblent souffrir le plus de cette concurrence.

« Ce sont de « grosses machines [en parlant de la RATP et de la SNCF] avec de nombreuses strates de communications qui ralentissent l'information »

Martine, 52 ans, non-abonnée, Grande couronne francilienne

« Nous en tant que passagers, on dirait parfois qu'on est plus au courant de la situation que la RATP ou la SNCF »

Lucas, 26 ans, abonné, Grande couronne francilienne

De mauvaises expériences peuvent alors conduire à préférer une autre source d'information. Comme dans le cas de Nicolas, qui préfère désormais utiliser l'application Citymapper plutôt que l'application RATP. Les autres services proposés par cette application mobile semblent avoir entériné ce choix.

« J'utilise Citymapper pour mes trajets en transports en commun ou Uber, cela propose plusieurs choix. J'ai eu un mauvais souvenir avec l'application de la RATP, j'évite le site. En plus Citymapper indique la sortie qu'il faut prendre et s'il vaut mieux se placer en tête ou en queue de train »

Nicolas, 37 ans, non-abonné, Petite couronne francilienne

Cette demande d'information concernant l'ensemble de la chaîne de déplacement, y compris dans le choix des sorties de métro, a été évoquée à plusieurs reprises dans le focus group francilien. Mais, excepté Nicolas, les autres participants ne savaient pas que de telles fonctionnalités pouvaient exister sur d'autres applications. Ils ont finalement conclu à la nécessité d'intégrer ce service dans l'application RATP, comme le résume Jean-Charles :

« L'application RATP est fiable pour les transports ferrés [par opposition aux bus], mais il manque quelque chose de tout simple : indiquer la sortie (le numéro et le nom de la sortie) à chaque fois dans l'itinéraire »

Jean-Charles, 30 ans, abonné, Paris intramuros

Parmi les autres principaux griefs portés aux applications mobiles, nous pouvons relever la divergence entre l'information sur support mobile et l'information en gare, qui porte atteinte à la crédibilité de celle-ci. Les écrans d'information en gare peuvent parfois proposer une information différente, ou sous une ergonomie différente, ce qui peut générer quelques frustrations de la part des usagers.

« Ce serait bien de pouvoir voir exactement comme l'écran de gare depuis son smartphone ou de pouvoir suivre son bus comme un Uber »

Lucas, 26 ans, abonné, Grande couronne francilienne

Notons enfin, à travers les propos de Lucas, que les autres services de mobilité basée sur l'utilisation de smartphones, comme les nouveaux services de véhicules de tourisme avec chauffeur, imposent également des nouveaux niveaux d'exigence en matière d'accessibilité de l'information sur le déplacement.

En situation dégradée

En situation dégradée, les attentes diffèrent grandement. Il ne s'agit plus d'un rapport presque ludique à l'information, valorisant l'utilisateur qui gagne en voyant son déplacement optimisé – quitte à sortir des canaux traditionnels en ayant recours à des services privés, mais d'une véritable demande de prise en charge par les opérateurs. C'est ce qu'illustrent les propos de Julie, dans une acception différente de la perturbation soit le manque d'accessibilité à l'information :

« À l'utilisateur de faire la démarche pour chercher l'information : c'est comme ça que fonctionne Transpole. Que ce soit au point info, sur le site internet, il y a un point info, mais le personnel ne vient pas à la rencontre si il voit qu'on peine, qu'on est indécis »

Julie, 29 ans, abonnée, Lille périphérie lointaine

En cas de situation perturbée, les usagers demandent à être prévenus, d'autant plus que les outils mobiles d'accès à l'information sont progressivement adoptés. Ils estiment que les

exploitants ont le devoir de prévenir au moyen d'une information pertinente, actualisé et de proposer une solution alternative.

« Il faudrait qu'il y ait un système pour recevoir des alertes. Moi je suis déjà montée dans un bus pour aller dans le vieux Lille. Je me dis mince ce n'est pas la route de d'habitude. Le chauffeur a dit qu'il y avait des travaux pourtant rien n'était écrit ni dit dans le bus. Je lui ai dit que ce n'était pas normal (...) L'information, ça a du mal à passer »

Camille, 26 ans, abonnée, Lille proche périphérie

Il s'agit en effet d'éviter des situations d'indécision quant au choix d'adapter, ou non, son itinéraire.

« On manque beaucoup d'information ; on ne sait jamais quoi faire, on attend »

Laurent, 51 ans, non abonné, Caen proche périphérie

« Je n'ai aucune confiance dans le tram. Une fois on est resté bloqué sans aucune information avec un même message qui tournait en boucle ; donc sans aucune réelle information. Finalement même si j'avais pris de l'avance, j'ai du retourner chez moi et reprendre la voiture (heureusement, je n'habitais pas loin) »

Pascal, 42 ans, abonné, Caen intramuros

Là encore, le recours à d'autres services d'information semble façonner les standards d'exigence des usagers. C'est ainsi que les applications mobiles dédiées aux transports en commun ont pu être comparées à l'application Waze, permettant l'identification d'embouteillage, en temps réel par remontée d'informations auprès d'automobilistes équipés en *smartphone*, et le conseil d'itinéraires alternatifs.

« Ce qu'il faudrait c'est un Waze collaboratif pour les transports en commun, une sorte de système communautaire »

Martine, 52 ans, non-abonnée, Grande couronne francilienne

Notons cependant que si ce type de collecte d'informations auprès des usagers (*crowd-sourcing*) a pu être expérimenté dans le champ des transports en commun, sans grand résultats à ce jour, et que nous pouvons douter, à court et moyen termes, de la pertinence de leur développement. Cependant, ces propos manifestent le désir d'une plus grande réactivité de la part des exploitants dans les cas de situations perturbées.

Les arbitrages modaux en temps réel face à l'apparition de perturbations sont en effet déjà à l'œuvre, comme en témoignent les propos de Thomas :

« Moi j'utilise une application pour voir les bouchons, pour arbitrer, soit le train, soit la voiture, soit le bus, j'essaye de m'adapter au maximum pour ne pas passer 3h dans un bouchon ou 2h sur un quai de gare ou un trottoir »
Thomas, 31 ans, abonné, Lille périphérie lointaine

En effet, bien souvent, la prise de décision par l'utilisateur pour modifier son itinéraire en cas de perturbations nécessite une connaissance préalable des alternatives disponibles. Ce sont sur ces connaissances préalables que s'appuient ces réajustements tactiques opérés en cours de route.

« En cas de situation perturbée, il faut trouver des ruses, des alternatives, prendre d'autres lignes, il faut quasiment connaître la carte de métro par cœur »
Cynthia, 31 ans, abonné, Petite couronne francilienne

« À force, on devient ingénieux et on trouve des itinéraires alternatifs. »
Camille, 26 ans, abonné, Lille proche périphérie

Mais cette connaissance préalable n'est pas toujours acquise. Aussi, en situation perturbée, les attentes des voyageurs concernent l'ensemble des canaux de diffusion, y compris les agents commerciaux du service de transports en commun.

« Les agents RATP ne savent pas, ne connaissent pas toujours les trajets les plus faciles (...) beaucoup de gens ne savent pas les alternatives pour éviter l'incident ».
Cynthia, 31 ans, abonné, Petite couronne francilienne

La satisfaction concernant la distillation d'information en temps réel concernant les incidents d'exploitation repose à la fois sur une forte prise en charge humaine et sur une actualisation des sources mobiles d'information personnalisée. Dans les deux cas, la réactivité dans la mise à jour et la mise à disposition de l'information apparaît primordiale.

Des services en station : tout ou rien ?

Seuls les participants au focus group parisien ont réagi de manière conséquente sur la question services en station, d'autres enjeux ayant été plus longuement développés dans les focus groups lillois et caennais, agglomérations où les services en station sont bien moins développés et ne concernent, pratiquement, que les gares centrales.

Parmi les participants parisiens, les services en gare ne sont pas apparus comme un enjeu fort d'amélioration des conditions de déplacements. L'engouement pour ces services semble très limité et se cantonne à des services classiques.

*« Hormis les Relay avec presse et tabac, tout le reste m'est plutôt égal »
Cynthia, 31 ans, abonnée, Petite couronne francilienne*

Le cas d'un laboratoire d'analyse médical présent dans les couloirs souterrains de la gare de Lyon assurant la correspondance entre métro et RER, a même été spontanément cité par les participants comme contre-exemple de services attractifs.

*« C'est triste, c'est bizarre, ça ne donne pas envie je ne regarde même pas »
Sandrine, 50 ans, non-abonnée, Paris intramuros*

Les aspirations des participants semblent réduites à des dimensions strictement fonctionnelles. Le seul service identifié comme « manquant » concerne les services de messagerie. Ceux-ci sont perçus comme pouvant procurer un gain de temps à l'utilisateur.

*« Un dépose colis ce serait pratique par contre »
Jean-Charles, 30 ans, abonné, Paris intramuros*

Néanmoins, la rénovation de la gare Saint-Lazare accueillant aujourd'hui une grande galerie marchande a été mentionnée plus positivement.

*« Saint Lazare, c'est quasiment la seule galerie marchande que je fréquente ; je fais mes emplettes quand il me reste 10 min avant de prendre mon train. C'est l'endroit où je préfère transiter à Paris intramuros »
Martine, 52 ans, non-abonnée, Grande couronne francilienne*

Cette galerie commerçante offre une grande variété de boutiques très rapidement accessibles depuis les quais, au contraire de la galerie commerçante de Châtelet-les-Halles. Surtout, elle assure, pour la mobilité quotidienne, des correspondances entre des lignes de métro et des lignes de trains de banlieue aux fréquences plus faibles. L'utilisateur quotidien en correspondances peut ainsi développer des habitudes de consommation en gare en cours de déplacement sans perturber son agenda.

Hormis ce type de réalisation de grande ampleur et de ce fait non aisément reproductible, le développement des services en station n'apparaît que faiblement en prise avec la perception de la qualité de service d'un réseau local de transports en commun. Pour améliorer cette dernière, le développement des services en gare doit être particulièrement ciblé et en accord avec les aspirations – le plus souvent fonctionnelles – des usagers.

Que retenir ?

Les évolutions qu'ont connues les différents réseaux de transports en commun sur les plans billettique et tarifaire depuis de nombreuses années apparaissent fortement appréciables aux yeux des usagers. En effet, la mise en place de supports billettiques uniques et d'abonnements offrant un accès illimité à l'ensemble du réseau local de transports en commun (masquant la potentielle diversité des exploitants) participe à la facilitation des conditions de réalisation d'une mobilité centrée sur les transports en commun.

Ces évolutions, aux côtés d'évolutions plus récentes liées à l'essor de nouveaux services de mobilité, participent à l'augmentation des standards d'exigence de la part des usagers. Notamment, la demande de simplification tarifaire et billettique, aujourd'hui satisfaite dans le cadre d'abonnements, s'étend aux titres uniques de transports. Ces nouveaux standards d'exigence concernent également l'information personnalisée sur les possibilités de déplacements. Les usagers n'hésitent alors pas à mettre en concurrence lorsque cela est possible (notamment en Île-de-France) les différents fournisseurs d'information personnalisée sur la mobilité (institutionnels, exploitants ou secteur privé spécialisé dans ce type de services).

La généralisation de l'accès à l'information personnalisée en temps réel joue, semble-t-il, également un rôle sur l'évolution des niveaux d'exigence quant à la qualité de l'information en cas de perturbations sur le réseau. Les différences en termes de précision de l'information en temps réel entre situation normale et situation perturbée, bien plus souvent entachée d'incertitude dans ce dernier cas, semblent exacerber l'insatisfaction des usagers lors de perturbations.

Enfin, les commerces et services en station ne semblent pas avoir un impact élevé, au quotidien, sur l'expérience du voyageur. Les usagers des transports en commun, notamment dans le cas francilien, semblent se satisfaire de services d'appoint à faible valeur ajoutée (café, presse, etc.). Les gares et stations de métro ne semblent pas propices à la réalisation d'autres activités, les usagers ne cherchant pas à valoriser des temps de correspondances et d'attentes souvent très courts. Néanmoins, les services offerts par le grand complexe commercial de la gare Saint-Lazare, où les temps d'attente peuvent être nettement supérieurs lorsque les usagers empruntent un train de banlieue ou une liaison nationale, sont perçus plus positivement. Seules des gares de grande ampleur – dans les secteurs de gare accueillant des liaisons de moyennes et longues distances – semblent donc propices à la diversification des prestations commerciales.

ACCEDER AUX GARES ET AUX AEROPORTS : UNE CRISTALLISATION DES FREINS AU RECOURS AUX TRANSPORTS EN COMMUN

L'accessibilité aux gares

Point commun aux trois focus groups, l'accès aux gares en transports en commun pour des voyages à longues distances est apparu relativement aisé : les participants connaissent tous relativement bien le réseau local et les gares de grandes lignes constituent, dans tous les cas, un point nodal de ce réseau. En revanche, c'est qualitativement que l'accessibilité aux gares apparaît plus gênante : les problématiques liées aux situations de mobilité réduite apparaissent plus accrues pour ce type de déplacements, du fait du transport de bagages.

« L'accès aux gares est plutôt facile, mais il n'y a souvent pas d'escalators, des portiques étroits, comment fait-on avec une poussette ? »

Martine, 52 ans, non-abonnée, Grande couronne francilienne

Aussi, pour récupérer quelqu'un, les participants ont souvent tendance, lorsqu'ils le peuvent, à s'y rendre en voiture pour faciliter le transport de bagages.

À ces conditions difficiles de déplacement à l'intérieur des gares, s'ajoute la question de la lisibilité de l'espace et de la signalétique, les gares, en tant que lieux accueillant les transports en commun étant bien plus étendus que les autres stations du réseau local.

« La signalétique est très mauvaise, il n'y a pas de points de rendez-vous faciles. Une fois j'allais chercher mon fils à Lille Europe et l'on ne s'est jamais trouvé parce qu'il m'attendait à un endroit, moi j'étais à un autre endroit, il n'y avait pas d'éléments majeurs. A mon avis, celui qui ne connaît pas la gare de Lille Europe pour aller à Lille Flandres doit bien galérer »

Hélène, 45 ans, abonné, Lille intramuros

« À Lille Flandres, les changements de ligne de métro sont très mal indiqués. Quand on ne connaît pas, savoir qu'on peut repartir dans un sens, mais pas dans l'autre... Heureusement qu'il n'y a que deux lignes. C'est mal indiqué. »

Thomas, 31 ans, abonné, Lille périphérie lointaine

L'accessibilité aux aéroports

Les gares fréquentées dans des conditions de mobilité différentes, ou par des publics différents voient s'accroître les problèmes liés à l'utilisation du réseau de transports en commun.

Il en va de même pour les aéroports, bien que les enjeux diffèrent entre Paris et les deux villes de province. À Paris, les aéroports apparaissent globalement bien desservis par les transports en

commun. C'est alors temporellement que les déficits d'accessibilité se font ressentir, pour les départs nécessitant une arrivée incompatible avec l'utilisation du réseau de journée, ou les arrivées tardives conduisant au risque de se présenter devant les stations de transports en commun après la fermeture du service.

« C'est une catastrophe ! Le dernier RER est souvent relativement tôt par rapport aux arrivées (...) les transports en commun semblent s'être retirés au détriment [sic] de compagnies privées et les transports vers les aéroports sont peu adaptés aux voyageurs avec valise »

Cynthia, 31 ans, abonnée, Petite couronne francilienne

Dans ce type de contexte, le recours aux taxis et aux véhicules de tourisme avec chauffeur apparaît comme une nécessité, sans être pourtant un choix que les usagers entendent privilégier.

À Lille et à Caen, la problématique est double, compte tenu de la proximité et de l'influence des aéroports parisiens. Ainsi, si l'accès à l'aéroport de Roissy-Charles de Gaulle bénéficie d'une liaison directe depuis Lille, les Caennais tendent à éviter d'emprunter les transports en commun, lorsque cela est possible.

« Les départs se font surtout depuis Paris. Il faut partir le matin pour un vol l'après-midi et les OUIBUS ne vont qu'à Orly, pas à Roissy »

Anne, 50 ans, non-abonnée, Caen périphérie lointaine

Mais les faibles fréquences des services d'autocars interurbains apparaissent tout aussi problématiques dans l'organisation du voyage, bien qu'ils soient privilégiés en raison du prix et de la possibilité de réaliser un trajet direct.

« La dernière fois, j'ai pris le OUIBUS qui part de la gare de Caen jusqu'à Orly directement. Je suis arrivée vers 10h30 le matin et j'ai du attendre plus de 12 heures avant de prendre mon avion le soir »

Elisa, 28 ans, non-abonnée, Caen périphérie lointaine

En effet, se rendre à un aéroport parisien depuis Caen peut constituer une dépense monétaire conséquente, le voyageur devant payer pour son trajet Caen-Paris puis pour emprunter le réseau de transports en commun francilien jusqu'à l'aéroport. D'autres services visant un trajet « porte-à-porte » ont pu être expérimentés, permettant de réduire les temps d'attente et offrant une plus large couverture temporelle.

« Il existe une compagnie de taxis pour ne pas perdre trop de temps. Je l'ai pris une fois et il est possible de diviser le prix par le nombre de personnes donc ça revient

moins cher que de prendre le train et le RER. Lorsqu'on arrive tard le soir à l'aéroport, le taxi est la seule solution »
Laurent, 51 ans, non abonné, Caen proche périphérie

Rallier l'aéroport local (pratique qui est apparue relativement rare à Caen) qui est desservi par unique ligne depuis le centre-ville, mais est situé à une proche distance de celui-ci est le plus souvent réaliser en automobile.

À Lille, il n'existe également qu'une seule liaison en bus depuis la gare Lille-Flandres. Mais celle-ci n'est pas opérée par l'exploitant du réseau de transports en commun. Le surcoût pour les abonnés (10 euros par trajet) apparaît alors décourageant.

« Je suis à 5 min de voiture de l'aéroport, mais la navette démarre de la gare. Il faudrait alors que je prenne le bus puis le métro pour aller à la gare puis enfin la navette pour aller à l'aéroport. Ça prendrait quasiment 1h30. Tout ça pour éviter le parking et la navette coûte 10 euros »
Karine, 49 ans, abonnée, Lille proche périphérie

La faible qualité des liaisons de transports en commun à destination des aéroports locaux – tous deux de relatives faibles tailles, ces deux agglomérations étant situées dans l'aire d'influence des aéroports parisiens – contraint à l'usage de l'automobile pour ce type de déplacements.

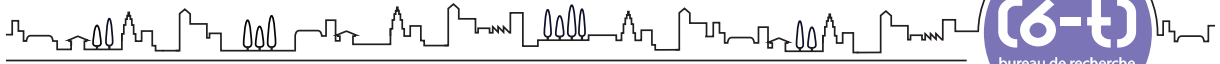
Que retenir ?

L'accès en transports en commun aux grandes gares centrales et aux aéroports dans le cadre de voyage à longue distance ou pour récupérer des voyageurs (parents, amis) cristallise les différentes difficultés étudiées tout au long de ce rapport. Cela favorise alors souvent le recours à l'automobile, ou à des services d'automobilité tels que ceux offerts par les taxis (partagés ou non) ou les véhicules de tourisme avec chauffeur.

Si l'accessibilité spatiale des gares, point central des réseaux de transports en commun locaux, est élevée (pour des personnes ayant déjà adopté les transports en commun dans leur routine de déplacements), celle des aéroports – nécessairement plus excentrés – fait défaut à Caen et à Lille.

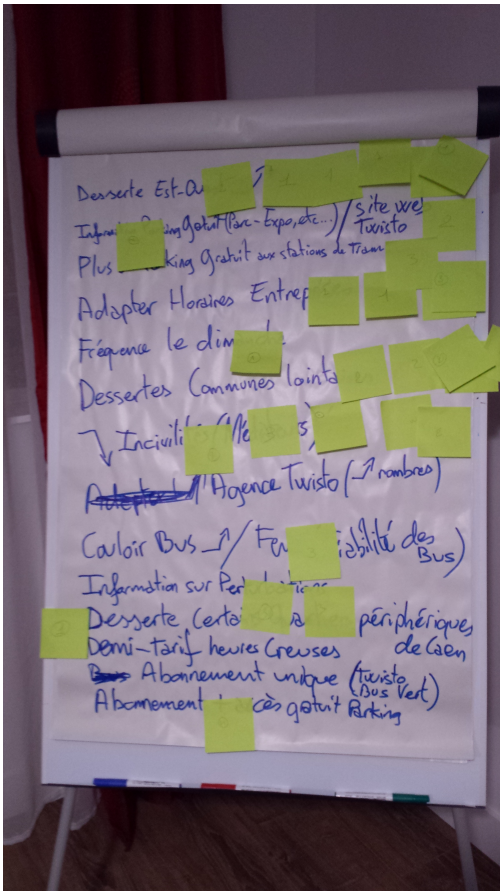
En revanche, l'accessibilité temporelle peut parfois faire défaut, l'amplitude horaire de l'ensemble de la chaîne de transports en commun reliant le domicile à la gare ou aux aéroports ne permettant pas toujours d'accéder aux premiers départs, ou de rentrer chez soi après les dernières arrivées.

Enfin, le transport de bagages encombrant constitue, dans tous les cas, un frein considérable au recours aux transports en commun pour ce type de liaisons.



AMELIORER L'EXPERIENCE DE DEPLACEMENT EN TRANSPORTS EN COMMUN

AMELIORATIONS SOUHAITABLES : RECENSEMENT ET PRIORISATION



Après de nombreux tours de table sur différentes thématiques ayant attiré aux questions de qualité de service en transports en commun, les participants étaient invités à formuler les différentes voies d'améliorations possibles, retranscrites sur un tableau par l'animateur du focus group, puis à les hiérarchiser. Trois post-its numérotés étaient à la disposition des participants. Ces derniers ont pu, individuellement, désigner l'amélioration qu'ils jugeaient prioritaire (en y accolant le post-it n°1), puis les deux autres qu'ils jugeaient les plus importantes (post-it n°2 et 3, selon l'ordre d'importance).

Le résultat de cet exercice permet de dégager les améliorations qui ont reçu le plus de votes. Si dans l'ensemble les thématiques abordées comportent beaucoup de similarités entre les trois focus groups, certaines apparaissent spécifiques au contexte local. Mais c'est surtout à travers l'exercice de hiérarchisation que les différences apparaissent plus prononcées.

Paris

Thématiques	Priorité n°1	Priorité n°2	Priorité n°3	Total
Accessibilité (Total)				6
-Accès métro et gare pour les poussettes, les PMR	0	2	4	
-Lisibilité des plans (de bus)				
-Service bagagerie en gare				
Applications / Information (Total)				1
-Indiquer les sorties			1	
-Proposer des itinéraires bis en cas de problème				
-Suivre son bus en temps réel depuis l'application				
Horaires (Total)				8
-Plus d'amplitude horaire (plus tôt le matin, plus tard le soir, notamment pour les bus en banlieue et pour les liaisons vers les aéroports)	1	2		
-Plus de fiabilité des horaires sur l'application				
-Plus de fréquence le week-end	4	1		
Confort (Total)				7
-Désengorgement de certaines lignes		1	1	
-Propreté et rénovation des wagons	3	1		
-Créer des wagons sans téléphone			1	
-4G dans le métro				
-annonces sonores dans les rames				
Sécurité				1
-Sécuriser les stations/lignes		1		
Services				0
-Café et service postal en station				
Prix et billettique				7
-Billet unique porte à porte	2	2	2	
-Abonnement Vélib' et transports en commun			1	
-Réduction Navigo				
Total (nombre de post-it)	10	10	10	30

Lille

Thématiques	Priorité n°1	Priorité n°2	Priorité n°3	Total
Signalétique -Plus d'écrans -Pictogrammes et couleur -Un personnel plus en contact avec les voyageurs	1	1	2	4
Applications / Information -Alerter et informer en cas de perturbation -Plus d'agence et de point de vente -Pouvoir réaliser les procédures sur internet		2		2
Horaires -Métro plus tard le week-end -Plus de fréquence des trains/tram vers la périphérie -Coordination des horaires entre trains et réseau Transpole pour faire diminuer le temps des correspondances			2 1	3
Confort -Améliorer la propreté -Mettre des bancs dans les stations -Faire diminuer les incivilités -Emplacement pour valise en vélo dans les métros et trams			1	1
Sécurité -Du personnel habilité à intervenir dans chaque métro en soirée/nuit	5		1	6
Parking relais -Plus de parkings -Plus de place dans les parkings	3	1	1	5
Prix et billettique -Simplifier le système des tickets -Faire diminuer le prix des tickets et des abonnements	1	3	2	6
Prévention -Partenariat avec les écoles primaires et sensibilisation des personnes handicapées		1		1
Desserte -Création d'une ligne Transpole vers l'aéroport Lesquin		2		2
Total (nombre de post-it)	10	10	10	30

Caen

Thématiques	Priorité n°1	Priorité n°2	Priorité n°3	Total
Applications / Information				2
-Augmenter le nombre d'agence Twisto				
-Plus d'information sur les perturbations			2	
Horaires				7
-Augmenter l'amplitude horaire				
-Adapter les horaires à ceux des pôles d'activités (entreprises, CHU)	2		2	
-Plus de fréquence le dimanche	1			
-Couloir bus et feux pour augmenter la fiabilité des bus			2	
Sécurité				5
-Faire diminuer les incivilités et mettre en place des médiateurs	1	2	2	
Prix et billettique				2
-Intégrer le prix des parkings aux stations de tram dans l'abonnement			2	
-Abonnement unique Twisto et Bus Verts				
-Créer des demi-tarifs en heures creuses				
Communication				2
-Faire connaître l'offre existante (parkings, application)		2		
Desserte				12
-Améliorer desserte de certains quartiers périphériques de Caen	1			
-Améliorer la desserte des communes plus lointaines		5		
-Améliorer la desserte est-ouest (Mondeville)	5	1		
Total (nombre de post-it)	10	10	10	30

DES BESOINS SIMILAIRES, MAIS DES PRIORITES DIFFERENTES SELON LES RESEAUX

À Paris, les participants sont, pour l'essentiel, des utilisateurs intensifs du réseau des transports en commun. Dans Paris intra-muros, les usagers ne relèvent pas de problèmes majeurs hormis une insistance sur la question du confort et des nuisances ou encore la nécessité d'améliorer l'accessibilité de la plupart des stations et gares. Hors Paris, les habitants de la grande couronne ont insisté sur l'importance d'augmenter les amplitudes horaires, en particulier les horaires de bus. **C'est donc l'offre temporelle qui est visée plutôt que l'offre spatiale.** Cette thématique aura recueilli au total huit votes sur dix, et pour cinq participants cela constitue la priorité numéro un.

Les questions de confort apparaissent en deuxième position au regard du total des votes (7 votes), mais sont bien plus souvent jugées comme une priorité plus secondaires). Il en va de même pour les enjeux de tarification intégrée (et à travers elle la possibilité d'acheter un titre de transport donnant accès aux réseaux de bus et aux réseaux ferrés pour un déplacement) qui recueillent au total sept suffrages.

Enfin, si l'accessibilité physique du réseau n'a été choisie comme priorité numéro un par aucun des participants, elle a tout de même été comptée au rang des priorités pour six participants sur dix.

Les enjeux d'amélioration de l'information, s'ils sont cités comme pouvant améliorer les conditions de déplacements, n'apparaissent que secondaires au regard du service de déplacement proposé.



À Caen, améliorer la desserte spatiale est encore un axe majeur parmi les thématiques d'amélioration (12 post-its sur 30), compte tenu d'un déséquilibre de l'offre en l'axe nord-sud et l'axe est-ouest. L'offre temporelle est également sollicitée puisque l'augmentation de l'amplitude horaire et l'adaptation des horaires aux horaires des activités rassemblent 7 post-its.

L'information et la communication ne constituent pas pour le moment pas une priorité pour les usagers occasionnels ou réguliers de l'agglomération caennaise. Plus précisément, l'information et la communication sur l'offre existante, peu connue, font jeu égal avec le développement de l'information sur les conditions de déplacements. Aussi, les avis ont été particulièrement tranchés sur ce qui devait constituer une priorité pour améliorer la qualité de service dans les transports. **Dans ce réseau comparativement faiblement développé, l'amélioration de la desserte spatiale comme temporelle constitue les véritables priorités.**

À Lille, c'est la sécurité qui occupe le devant de la scène : la moitié des participants ont évalué qu'il s'agissait, pour eux de la priorité numéro un. Au total, cette thématique est celle qui recueille le plus de suffrages (avec six post-its) aux côtés des enjeux de tarification, les prix proposés ayant pu être jugés comme excessifs par de nombreux participants. La question du développement des parcs-relais a par ailleurs été fréquemment perçue comme question prioritaire, les habitants de l'agglomération de Lille étant



fréquemment exposés à des phénomènes de congestion. Les autres thématiques ont reçu les suffrages restant de manière relativement équilibrée. Notons que c'est dans le groupe lillois que les questions de signalétiques ont été le plus abordées.

Notons également que les questions de sécurité, notamment en soirée, sont apparues si cruciales que, comparativement aux autres villes étudiées, l'extension de l'amplitude horaire des services en soirée n'est pas apparue comme un véritable enjeu : **entraînant un fort sentiment d'insécurité, le service n'apparaît pas suffisamment attractif pour que l'utilisateur soit amené à fréquemment « se heurter » à une fin de service jugée trop précoce.**

Les conclusions de cet exercice montrent que s'ils existent différents moyens d'améliorer la qualité de services dans les transports, tels qu'ils ont pu être abordés tout au long des trois focus groups, ceux-ci suivent une logique pyramidale que nous pouvons présenter ainsi, en s'inspirant de la célèbre pyramide des besoins de Maslow.

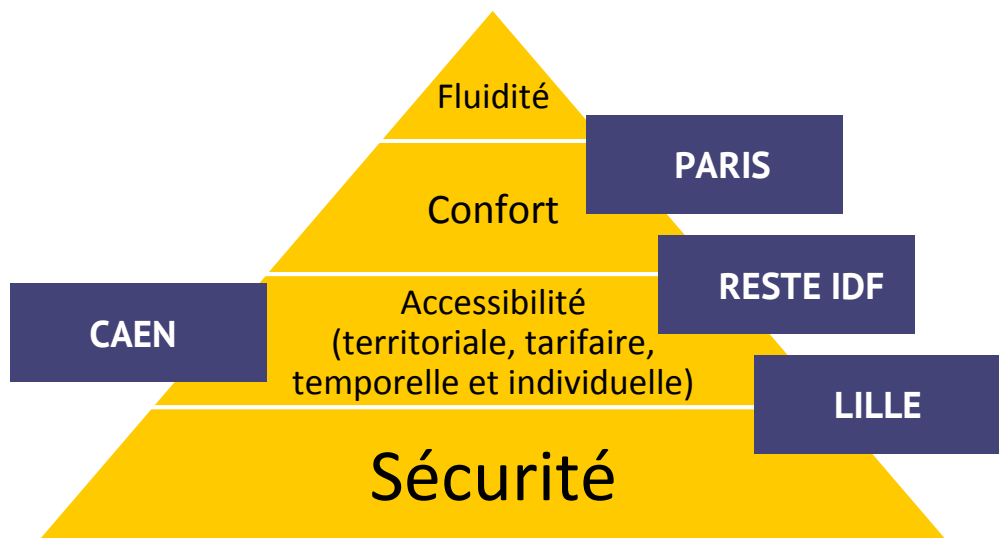
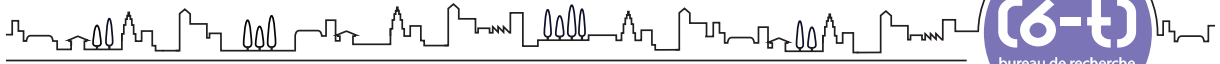


Figure 6 - Pyramide des besoins des voyageurs en transports en commun

La sécurité du déplacement constitue certainement la base de cette pyramide, une condition nécessaire à l’usage des transports en commun. Le recours aux transports en commun dépendra ensuite des conditions d’accessibilité – territoriale en premier lieu, mais aussi temporelle, monétaire et individuelle (PMR). Ce n’est qu’ensuite que viennent les questions relatives au confort, et à la fluidité du déplacement (comprenant, pêle-mêle, l’amélioration de l’information en temps réel, les possibilités d’ajustements en cours et l’intégration de services annexes comme la facilitation de l’accessibilité piétonne à la destination finale ou le déploiement de services en gare permettant des gains de temps). Viser une meilleure intégration des réseaux de transports en commun dans la mobilité quotidienne des individus doit s’appuyer sur une réponse adaptée à l’ensemble de ces besoins.

Aussi, les réponses apportées à chaque niveau de besoins constituent une amélioration de la qualité de service dans les transports. Néanmoins, le degré de satisfaction à l’égard des différents niveaux façonne la perception des priorités par les usagers. Plus une défaillance perçue par l’usager appartiendra à un étage inférieur, plus sa résolution sera jugée prioritaire. Les différents territoires – aux réseaux plus ou moins développés – ne font pas donc face, aux yeux de leurs usagers, à la même répartition des poids entre les différents critères d’évaluation de la qualité de service de leur réseau de transports en commun. De ce fait, les exercices de comparaison de la satisfaction à l’égard de la qualité de services entre différents réseaux doivent au préalable objectiver ces différences.



EXERCICES DE SIMULATION : ET SI DEMAIN...

PRINCIPE GENERAL DES EXERCICES DE SIMULATION

Les vingt dernières minutes de chaque focus group ont été l'occasion d'engager une réflexion prospective concernant l'évolution de la mobilité. Deux exercices de simulation ont alors été soumis aux participants. Dans les deux cas, ces derniers ont été invités à projeter leur mobilité quotidienne dans un avenir possible concernant l'évolution des systèmes urbains et des systèmes de transports.

Le premier exercice de simulation concernait la restriction d'accès aux véhicules automobiles dans le centre-ville, et s'inscrivait ainsi dans la lignée des politiques actuellement à l'œuvre dans de nombreuses villes. Il s'agissait alors d'estimer les modifications de comportements de mobilité que les participants pouvaient envisager pour s'adapter à cette mesure. Outre des avis sur le bien-fondé de cette mesure, cela a surtout été l'occasion pour les participants de recenser les aménagements concernant les services de transports qu'ils estimaient nécessaires pour pallier le déficit d'accessibilité automobile auquel conduirait ce projet. Dans l'ensemble, cet exercice a donc permis une mesure de l'acceptabilité sociale d'un scénario de restriction (drastique) de l'automobile dans les centres-villes.

Le second exercice de simulation concernait le développement de services de mobilité opérés au moyen de véhicules autonomes. Les débats ont, dans un premier temps, tournés autour du rapport entretenu avec ce type de véhicule, notamment sur des questions de confiance et de sécurité. Il s'agissait d'une étape nécessaire avant de pouvoir envisager comment fonctionnerait ce service, et comment ils pourraient s'inscrire dans les schémas de déplacements des participants.

SIMULATION D'UNE POLITIQUE DE RESTRICTION DE LA CIRCULATION

Le scénario proposé de restriction de la circulation automobile a volontairement été défini comme particulièrement drastique, pour susciter le plus de réactions possible. Il s'inspire fortement du concept de Zone à Trafic Limité (ZTL). Une ZTL est généralement définie comme une limitation d'accès d'une zone du centre-ville aux véhicules automobiles, à l'exception de certains usages ou usagers. Néanmoins, il a volontairement été exposé de manière très succincte aux participants, sans mentionner une dérogation majeure souvent associée aux ZTL. En effet, si les ZTL autorisent généralement les riverains à circuler en automobile dans la zone, cette condition n'a pas été présentée aux participants. En revanche, une dérogation concernant les véhicules électriques, les taxis et les véhicules de tourisme avec chauffeur a quant à elle été présentée. Enfin, et surtout, la taille du périmètre retenu diffère de ceux habituellement retenus pour des ZTL, et tend à se rapprocher, selon les terrains d'études, de ceux envisagés pour des Zone à Circulation Restreinte (ZCR) ou *Low Emission Zone* (LEZ). Ces deux mesures restreignent l'accès aux véhicules les plus polluants, en se basant généralement sur les normes « Euro » sur des périmètres larges. Elles concernent alors une minorité d'automobilistes, mais constituent une forte contrainte en limitant considérablement leur possibilité d'utilisation de l'automobile.

Le scénario retenu concerne la quasi-totalité des automobilistes sur un périmètre large d'utilisation. La question des périodes de fonctionnement du service n'a par ailleurs pas été abordée, suggérant une interdiction de circulation à toute heure et sur toute l'année.

Les cartes reproduites ci-après présentent les périmètres soumis aux participants. Dans le cas francilien, le périmètre correspond aux limites communales de Paris. À Caen, il couvre une grande partie de la superficie de la commune, tandis qu'à Lille, le périmètre tend à se rapprocher du centre-ville. Dans ces deux cas, les périmètres reposent en grande partie sur les boulevards ceinturant le centre-ville.

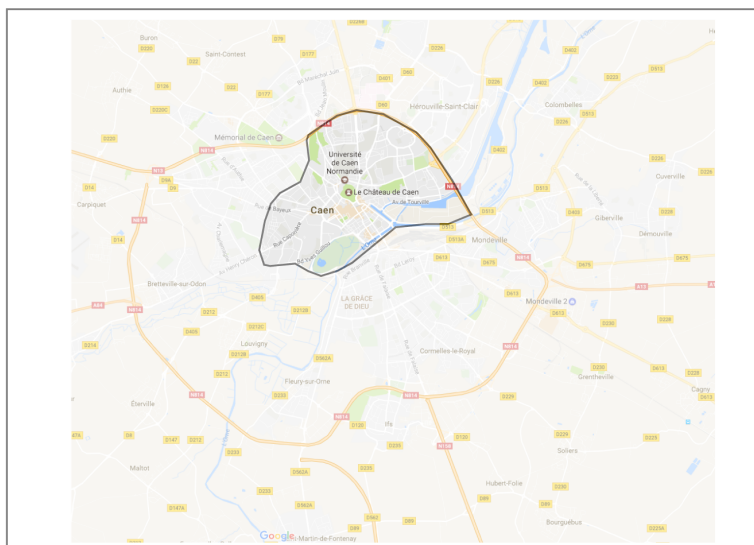
PARIS



LILLE



CAEN



1 km

Figure 7 - Périmètres retenus pour l'exercice de simulation d'une politique de restriction d'usage de l'automobile

Premières réactions : une mesure jugée légitime mais peut-être injuste

Les premières réactions diffèrent fortement à Paris d'un côté et à Caen et Lille de l'autre. Dans ces deux derniers cas, **la légitimité de la mesure n'est pas remise en cause**, les avantages sont mis en avant et les débats s'orientent vite sur les mesures d'accompagnement à envisager.

*Un véritable confort de vie pour se balader en ville, plus simple, plus agréable. –
Hélène, 45 ans, abonné, Lille intramuros*

*« Contre la pollution, contre les bruits et pour l'environnement, je suis complètement
pour »
Stéphane, 47 ans, abonné, Lille proche périphérie*

*« Ce serait agréable à vivre au quotidien »
Pascal, 42 ans, abonné, Caen intramuros*

À Paris, les avis sont beaucoup plus opposés, entre ceux, le plus souvent parisiens ou habitant à proximité de Paris et non motorisés, qui y voient une **amélioration immédiate de la qualité de l'air et de la qualité de vie**, et les autres, habitant en grande couronne et motorisés, qui **perçoivent la mesure comme injuste**.

*« Une mesure sérieuse et ambitieuse pour bien respirer. C'est l'avenir si l'on veut bien
respirer. Je ne vois pas l'utilité d'une voiture à Paris »
Cynthia, 31 ans, abonnée, Petite couronne francilienne*

*« Une belle idée sur le papier, mais il faut faire attention, c'est aussi un moyen de
culpabiliser les gens avec de petits moyens (...) Il faut se méfier des donneurs de
leçon »
Martine, 52 ans, non-abonnée, Grande couronne francilienne*

*Il y a tout de même un côté trop « c'est de votre faute » alors qu'on ne parle pas de la
pollution des usines, de l'industrie
Lucas, 26 ans, abonné, Grande couronne francilienne*

Dans l'ensemble, **les participants ne semblent pas envisager de ne plus se rendre dans ces zones**, mais privilégient le report modal pour y accéder ou se déplacer à l'intérieur. Ce report modal peut être vécu positivement, la restriction de la circulation automobile constituant une opportunité d'utiliser de manière plus confortable les modes alternatifs.

*« Je ferai beaucoup plus de vélo, puisque ce sera moins dangereux »
Elisabeth, 45 ans, abonnée, Caen proche périphérie*

Mais le report modal peut également être vécu comme contraint, le mode utilisé à la place de l'automobile étant jugé moins efficace.

*S'il y avait ce type de mesure, je prendrais le train, mais il faut qu'il y ait plus de places dans les P+R [Parcs-relais] et plus de cadencement des trains
Thomas, 31 ans, abonné, Lille périphérie lointaine*

De ce fait, les débats s'orientent vite sur la question des mesures compensatoires, les participants entrant dans une phase de négociation de la mesure.

Négocier la mesure : des conditions nécessaires « en retour »

En premier lieu, les mesures compensatoires concernent la prestation de service des transports en commun, et tout particulièrement **les fréquences et amplitudes horaires des bus**, ainsi que les conditions d'accès aux parc-relais pour les automobilistes, que ce soit en termes de nombre de places, comme précédemment évoqué par Thomas, ou en termes d'amplitude horaire des parc-relais.

*« Il faudrait alors des transports en commun avec une fréquence élevée : il faut des bus, il ne faut pas que j'attende mon bus une demi-heure. Je ne peux pas garer ma voiture à la gare puisque le parking ferme à minuit le soir. Il y a encore plein de petits trucs qui bloquent »
Martine, 52 ans, non-abonnée, Grande couronne francilienne*

Se projeter dans un usage plus régulier des parc-relais peut également conduire certains participants à considérer la sécurité de leur véhicule une fois garé.

*« Qu'il y ait aussi des parkings sécurisés comme à Strasbourg »
Laurent, 51 ans, non abonné, Caen proche périphérie*

Dans ce contexte, **le développement des parcs-relais – comme leur gratuité** – s'impose comme une condition nécessaire à la mise en œuvre de ce type de mesures :

*« Si les parkings autour de cette zone sont gratuits et proches de stations de tram » -
Laurent, 51 ans, non abonné, Caen proche périphérie*

Ces améliorations ne doivent cependant pas mettre à mal **l'attractivité tarifaire des transports en commun**, comme le suggère Stéphane, comparant le prix des transports en commun aux prix des vélos en libre-service.

*Il faut aussi un prix attractif pour l'usager dans ce cas-là. Par exemple 36 euros par an pour V'lille c'est donné !
Stéphane, 47 ans, abonné, Lille proche périphérie*

Les vélos en libre-service peuvent constituer une alternative peu onéreuse, mais cela pourrait également nécessiter dans le cas du système caennais, une amélioration de la qualité de service, ces vélos ayant été jugés peu pratiques à l'usage tout au long du focus group.

*« Il faut alors que les vélos en libre-service soient mieux entretenus »
Clément, 27 ans, non-abonné, Caen intra-muros*

Les mesures compensatoires peuvent également concerner les dérogations attribuées aux automobilistes. Si dans la présentation de ce scénario cette dérogation ne concernait que les véhicules électriques, Nicolas (37 ans, non-abonné, Petite couronne francilienne) envisage d'acheter un véhicule hybride, par considération écologique. Il a naturellement interpellé l'animateur du focus group sur ce sujet : **les véhicules hybrides** seront-ils autorisés à circuler dans la zone ? Ce type de mesure peut donc également orienter les choix d'équipement automobile.

De même, Martine suggère que **les automobilistes accueillant des passagers** devraient pouvoir circuler dans la zone concernée.

*« Un forfait [d'accès à la ville] à associer au Navigo ? Ou au moins accepter les voitures avec 4 passagers ? Et développer des systèmes de covoiturage. Par exemple lors de grands événements (Bercy ou Stade de France), développer un covoiturage en lien direct avec l'événement pour optimiser l'utilisation des voitures »
Martine, 52 ans, non-abonnée, Grande couronne francilienne*

Notons enfin qu'à Caen certaines inquiétudes ont pu être formulées concernant l'avenir des commerçants dans un centre-ville sans automobile.

*S'il y a beaucoup d'aménagements d'espaces publics de cette zone, si il y a des animations sinon cela deviendra un centre-ville « mort »
Elisabeth, 45 ans, abonnée, Caen proche périphérie*

La contrepartie tiendrait alors dans des aménagements urbains permettant de rendre plus attractif le cœur de ville.

L'idée d'une restriction drastique de l'usage de l'automobile apparaît légitimée tout autant par des enjeux environnementaux (pollution locale d'abord, atmosphérique ensuite) que par des enjeux d'amélioration de la qualité de vie. Pourtant des inquiétudes majeures peuvent être relevées, notamment à Paris, concernant l'équité sociale de la mesure. Les attentes en termes de contrepartie apparaissent fortes. Celles-ci doivent alors répondre à deux objectifs : la réduction des inégalités engendrées par la mesure d'une part, le maintien des niveaux d'accessibilité d'autres part. Notons enfin que les parcs-relais – et leur développement – tiendraient un rôle particulièrement important dans la bonne conduite de ces projets.

SIMULATION D'UN SERVICE DE VEHICULE AUTONOME PARTAGE

Ce second exercice de simulation, venant clôturer les échanges, s'inscrit dans une vision prospective de plus long terme. Il s'agissait d'évoquer la question des véhicules autonomes. Plus précisément, il s'agissait de tester la réceptivité des usagers de transports en commun à une offre de services de transports à la demande réaliser au moyen de voiture ou minibus autonome et partagé. Ce service est alors présenté comme réservable depuis un téléphone portable, dont le prix serait équivalent à l'achat d'un ticket de transport, et qui pourrait réaliser des trajets entre une origine et une destination précises et librement choisies par l'utilisateur. Le cas échéant, d'autres usagers pourraient se trouver dans le véhicule, si les trajets sont compatibles.

Par cet exercice, il s'agissait principalement de définir dans quelles mesures les participants pourraient être intéressés par ce type de service, et quels usages ils projettent. La brièveté de l'introduction à l'exercice a suscité beaucoup de questions sur le fonctionnement du service qui constituent en soi un matériau pertinent pour l'analyse.

Le véhicule autonome : entre craintes et enthousiasme

Inévitablement, certains participants ont émis de grandes réserves concernant le principe même de véhicule autonome. L'absence de chauffeur apparaît encore problématique pour de nombreuses raisons.

En premier lieu, la sécurité. La dépendance à un système électronique peut inquiéter les participants quant **aux risques d'accident**.

« Moi j'aime bien quand il y a un chauffeur ; je travaille dans l'électronique et je sais que parfois l'électronique, ça ne marche pas »

Lucas, 26 ans, abonné, Grande couronne francilienne

Ce point, une fois soulevé, peut remettre en cause l'enthousiasme initial des autres participants.

« Je n'avais pas pensé aux questions de sécurité... »

Nicolas, 37 ans, non-abonné, Petite couronne francilienne

L'enjeu de sécurité apparaît intrinsèquement lié aux questions de responsabilité, autre enjeu majeur de l'acceptabilité sociale du véhicule autonome.

« J'ai travaillé dans l'assurance, que se passe-t-il en cas d'accident ? Comment vont être réparties les responsabilités ? Si je ne sais pas ça, je n'utiliserai pas ce type de service. »

Martine, 52 ans, non-abonnée, Grande couronne francilienne

Martine préfère alors « *Attendre de voir comment cela va se résoudre légalement* » avant de se projeter dans une utilisation.

La question de l'absence de chauffeur apparaît rédhibitoire pour d'autres raisons. **L'enjeu est alors social**, et concerne la peur de grandes vagues de suppressions d'emploi ou de perte de lien social.

*« Inhumain ! on a vraiment du mal à imaginer »
Elisabeth, 45 ans, abonnée, Caen proche périphérie*

*C'est horrible, c'est une énorme perte d'emploi
Sabine, 29 ans, abonnée, Caen proche périphérie*

D'autres participants ont pu développer des points de vue plus pragmatiques, voire enthousiastes. **Le prix est alors un critère central dans l'appropriation du service.**

*« Tout est une question de prix »
Julie, 29 ans, abonnée, Lille périphérie lointaine*

*« Je suis prêt à payer plus cher (...) si c'est compris dans l'abonnement c'est génial ! En plus si ça vient nous chercher chez nous... Et à Lille, c'est comme le métro, où il n'y a pas de chauffeur
Stéphane, 47 ans, abonnée, Caen proche périphérie*

Le cas des métros automatiques a pu être évoqué dans les deux terrains d'études en disposant. L'analogie a ainsi été faite concernant les réticences initiales. Les participants ont, dans l'ensemble, **conclu que les véhicules autonomes avaient un avenir, à condition qu'il soit tracé progressivement.**

*« Cela se fera nécessairement étape par étape, comme avec la ligne 14 »
Cynthia, 31 ans, abonnée, Petite couronne francilienne*

*« Je laisserai passer le temps pour voir comment ça fonctionne (...) pourquoi pas ? Il faut faire des tests, il y a des paramètres à surveiller »
Martine, 52 ans, non-abonnée, Grande couronne francilienne*

Finalement, les propos de Laurent résument bien la manière dont seront probablement dépassées les appréhensions avec le temps.

« Il va falloir du temps pour faire confiance à une voiture autonome et puis cela fait moins de contact entre les gens. Mais dans 5 ans, nous ne serons plus du même avis !

*Ainsi, on n'aurait plus besoin d'acheter une voiture, moins de frais, on pourrait optimiser en ayant une voiture partagée entre plusieurs utilisateurs... »
Laurent, 51 ans, non abonné, Caen proche périphérie*

Enfin, les problèmes liés à l'absence de chauffeur ont pu être envisagés à la croisée d'enjeux sociaux et sécuritaires. Si dans l'ensemble les participants ne se sont que faiblement projetés, du point de vue de leur usage éventuel, dans un service de véhicule autonome réellement partagé avec des inconnus, cette dimension du service a fini par ressortir dans le focus group lillois. Dans ce dernier, dans lequel ont longuement été développés les enjeux liés à la sécurité dans les transports en commun, l'absence de chauffeur a pu être perçue comme un risque pour la sécurité des passagers.

*« Je suis plutôt sceptique même si je trouve ça génial comme concept. Pour moi, le transport collectif, il y a un employé. On parlait de sécurité et je vois mal mademoiselle qui rentre toute seule et qui se retrouve avec deux lascars dans une voiture confinée, avec personne pour la secourir et la défendre »
Yann, 36 ans, abonné, Lille intramuros*

Cette remarque a provoqué dans le groupe de participants **un rejet d'une solution de véhicule autonome partagé en raison des risques d'agression**, d'autant plus que les usages envisagés concerne principalement des déplacements de soirée ou de nuit.

Un « Uber sans chauffeur »

Les participants ont plutôt imaginé le trajet au moyen d'un service de véhicules autonomes comme un trajet dans **une voiture particulière plutôt qu'un minibus**. Celle-ci viendrait alors **remplacer pour l'essentiel les bus de nuit, les taxis et les véhicules de tourisme avec chauffeur, voire la voiture particulière pour des motifs loisirs**. Mais elle ne remplacerait pas, dans la vision qu'en ont les participants, les services plus réguliers tels que le métro ou les bus circulant en journée.

« Ce serait pratique à la sortie d'un aéroport ; le soir ce serait plus sécurisé et plus ponctuel (...), mais ça ne remplacera pas le métro »

Cynthia, 31 ans, abonnée, Petite couronne francilienne

« Il n'y a rien de mieux que le métro »

Sandrine, 50 ans, non-abonnée, Paris intramuros

« Jusqu'où pourraient-elles aller ? Est-ce que je pourrais y avoir accès en banlieue ? Si c'est chez moi ou très proche, ça pourrait remplacer les taxis » -

Nicolas, 37 ans, non-abonné, Petite couronne francilienne

« Ça évite de prendre la voiture, on peut boire » Ce qui est intéressant c'est que c'est accessible à tout moment Pas de contraintes horaires, on peut faire la fête comme on veut, »

Karine, 49 ans, abonnée, Lille proche périphérie

De fait, ce système a été envisagé prioritairement des usages de loisirs et en soirée, pas nécessairement pour le trajet aller, mais surtout pour le trajet retour, tardif. **L'analogie avec les services de véhicules de tourisme avec chauffeur**, qui se développent actuellement sur ce segment de marché, est apparue de manière explicite.

« Ce serait une sorte de Uber sans chauffeur »

Elisa, 28 ans, non-abonnée, Caen périphérie lointaine

« Uber sans chauffeur, et qui coûte moins cher »

Anaïs, 42 ans, abonnée, Lille intramuros

La réduction du coût d'exploitation d'un service au moyen – et les répercussions positives sur le prix payé par l'usager – est ainsi associée à la suppression du chauffeur. Il s'agirait alors d'un service complémentaire aux réseaux actuels, permettant d'améliorer la desserte territoriale et temporelle du réseau de transports en commun.

« Pour desservir des zones non desservies, niveau pollution ce serait intéressant et moins cher qu'un taxi »

Laurent, 51 ans, non abonné, Caen proche périphérie

Envisager les services de navettes autonomes comme un mode pour réaliser le « *dernier kilomètre* », conduit inévitablement à interroger la pertinence de l'utilisation des transports en commun dans cette chaîne de déplacement et donc de la nécessité d'une correspondance, toujours coûteuse en temps.

« Pour que ce soit pratique, il faudrait que ce soit du porte-à-porte et non pas un complément de trajet »

Elisa, 28 ans, non-abonnée, Caen périphérie lointaine

Aussi, un trajet trop court en distance et en temps aurait tendance à encourager l'usage des services de voitures autonomes pour assurer l'intégralité du trajet. De même, un trajet jugé trop complexe en transports en commun pourrait être réalisé en véhicule autonome si celui-ci bénéficie d'une certaine attractivité tarifaire.

« Pour les transports un peu plus compliqués, au lieu de prendre le métro, le tramway, le bus »

Hélène, 45 ans, abonnée, Lille intramuros

De même, les trajets précédemment identifiés comme difficilement réalisables en transports en commun, ou au prix d'un grand inconfort, comme lorsque l'utilisateur transporte des objets encombrants (bagages, courses, etc.) pourrait, pour certains, être réalisés au moyen de ces services.

« Quand on est chargé, si il vient jusqu'à chez nous »

Camille, 26 ans, abonnée, Lille proche périphérie

Néanmoins, certains usages projetés de manière intermodale ont pu être relevés. Il s'agirait alors d'usages plus réguliers qu'occasionnels. Clément, qui exclut actuellement la possibilité de se rendre à la gare de Caen en voiture pour ensuite prendre le train en direction de son lieu de travail à Saint-Lô en raison du temps perdu pour stationner son véhicule, pourrait être amené à reconsidérer son choix avec le développement de tels services.

« S'il y avait ce genre de navette pour relier mon domicile à la gare, je pourrais aller jusqu'à Saint Lo en train »

Clément, 27 ans, non-abonné, Caen intra-muros

De même, ce service est envisagé par Thomas comme une manière de gagner en souplesse lors de ses trajets combinant train et bus. La voiture autonome pourrait remplacer le bus si le temps d'attente pour prendre ce dernier est jugé trop long.

« Il y a toujours le train, ça remplacerait un bus. Ce serait une corde en plus dans mon arc, en complément d'autre chose, dans l'arbitrage entre le coût et l'attente. En coexistence avec d'autres modes de transport, ça ne pourra pas remplacer le métro (...) »

Dans les endroits où il n'y a pas de desserte, pas de réseau de transports en commun : on part en vacances dans le Périgord, on arrive en train à Limoges et on prend une navette pour le dernier bout »

Thomas, 31 ans, abonné, Lille périphérie lointaine

Il étend alors cette réflexion à des trajets nationaux, pour l'intermodalité entre train de grandes lignes et voiture autonome. La possibilité d'utiliser ces services à l'échelle nationale a pu être appréhendée comme un levier de la démotorisation individuelle :

« On achèterait même plus de voitures, si c'est des systèmes qui fonctionnent au niveau national »

Karine, 49 ans, abonnée, Lille proche périphérie

En effet, un des freins habituellement identifiés concernant la démotorisation (complète) des ménages et la crainte de perte d'autonomie dans le cas des trajets de vacances.

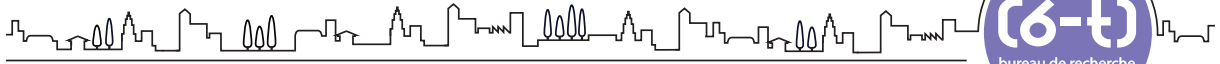
Les services de véhicules autonomes à la demande suscitent encore des inquiétudes quant à leurs modalités de fonctionnement. Concernant les craintes en matière de sécurité et de responsabilité en cas d'accident propres à la thématique des véhicules autonomes, les individus semblent penser que le temps aura raison d'elles. Au sujet plus spécifique d'un service de véhicule autonome partagé, la question de la sécurité des usagers demeurera néanmoins cruciale, le rôle du chauffeur ne se limitant pas à la seule fonction de conduite : il est dépositaire d'une forme d'autorité. Son absence risque d'engendrer un certain nombre de craintes pour l'intégrité physique des usagers devant partager leur véhicule avec des inconnus. Cet élément peut ainsi porter grandement atteinte au déploiement d'un service sous cette forme, et donc provoquer une moindre optimisation des projets.

Pourtant, ce type de service peut séduire les usagers des transports en commun, en s'inscrivant dans un rapport de complémentarité avec les transports en commun, en palliant notamment les défaillances, sur les segments de marché pour lesquels ils demeurent moins pertinents et que nous avons pu identifier tout au long de ce rapport. Ces segments de marché sont aujourd'hui pour partie ceux occupés par des services d'automobile avec chauffeurs (Taxis et véhicules de tourisme avec chauffeur), mais aussi de services de transports en commun aux prestations faibles (bus de desserte périphérique, bus de nuit). Des marges de manœuvre existent pour intégrer ces services dans une chaîne de déplacement en transports en commun, mais pour de nombreuses situations ces services seraient utilisés pour l'ensemble du déplacement.

Nous pouvons alors relever que ce rapport de complémentarité risque de devenir rapport de concurrence, si un tel service couvre en permanence l'ensemble du territoire de manière efficace et instantanée, tout en maintenant une forte attractivité tarifaire. Si le développement de tels services peut être assuré par le secteur privé, comme c'est actuellement le cas pour les nouveaux services de véhicules de tourisme avec chauffeur, les autorités publiques devront se



saisir en amont de cette thématique afin de favoriser une logique d'intégration des services de véhicules autonomes dans l'offre locale de services de mobilité. Les outils de régulation peuvent concerner la couverture spatiale, la couverture temporelle ainsi que la tarification, soit des outils nécessitant à la fois l'implication de l'État et des collectivités locales.



CONCLUSION

LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN : UNE VISION PROSPECTIVE

Les *focus groups* comprenaient des usagers réguliers (le plus souvent abonnés) ou occasionnels des transports en commun de leur ville, soit un public spécifique, relativement bien familiarisé avec ce mode de déplacement et disposant ainsi d'une certaine expertise d'usage. Néanmoins, l'identification de cas spécifiques où les transports en commun sont adaptés ou non à leurs projets de mobilité nous permet de généraliser nos conclusions concernant les freins et leviers à l'usage des transports en commun.

Le constat principal est le suivant : le rapport aux transports en commun s'analyse via l'ensemble des déplacements nécessaires à la réalisation d'un programme d'activités. Il suffit alors d'une défaillance dans la chaîne de déplacements en transports en commun pour remettre en cause l'intégralité des choix modaux.

Aussi, les différents réseaux de transports en commun français n'offrent pas le même niveau de service. Les agglomérations de taille moyenne bénéficient alors d'une moindre couverture spatiale. Si des améliorations sont encore possibles en termes de maillage territorial de l'offre en transports en commun, la dégradation de l'accessibilité automobile – notamment concernant l'accès aux centres-villes – peut constituer un levier important de report modal de la voiture personnelle vers les transports en commun. Il s'agit alors de décourager l'usage de l'automobile au moyen d'outils de régulation aujourd'hui bien identifiés : péage urbain, zone à trafic limité, zone à circulation restreinte, piétonnisation, limitation des vitesses de circulation et (surtout) durcissement des conditions de stationnement.

Néanmoins, l'automobile gardera alors une place particulièrement importante dans les schémas de déplacements. Ces dégradations d'accès aux centres-villes doivent donc impérativement s'accompagner d'une amélioration de l'offre en parc-relais.

Ces améliorations doivent, en premier lieu, être appréhendées de manière quantitative : en augmentant le volume de places disponibles, mais également en augmentant la couverture spatiale des parcs-relais. L'enjeu étant alors de connecter les habitants de la périphérie, vivant dans des ménages motorisés, aux réseaux structurants de transports en commun permettant l'accès au centre-ville – modes ferrés en premier lieu, mais aussi, pour compléter l'offre, les lignes de bus dont le niveau de service pourrait être amenés à être renforcé à l'avenir. Ces parcs-relais peuvent concerner aussi bien les abonnés que les usagers occasionnels.

L'amélioration des parcs-relais doit également être envisagée de manière qualitative. Aussi, l'intégration billettique et tarifaire entre recours aux transports en commun et au stationnement en parc-relais apparaît, aux yeux des usagers, comme une nécessité. Elle permet par ailleurs de prévenir des usages détournés de ces places de stationnement préjudiciables aux usagers des transports en commun. Il s'agit enfin d'uniformiser, à travers le territoire, ces modes d'accès aux transports en commun que constituent les parcs-relais. D'autres formes d'améliorations sont envisageables au cas par cas. Notamment, il s'agit de vérifier la bonne compatibilité des horaires d'ouverture de ces parcs-relais aux pratiques de mobilité, y compris lorsqu'un trajet retour tardif ne s'effectuerait pas au moyen de la ligne de transports en commun desservant le parc-relais mais via un autre mode, dans le but de garantir à l'utilisateur la possibilité de récupérer son automobile pour achever son déplacement.

En effet, le récent développement de nouveaux services de mobilité semble reposer en grande partie sur des usages complémentaires aux transports en commun, faisant de ces derniers le pilier central de la multimodalité. Ainsi, vélos en libre-service ou véhicules de tourisme avec chauffeur sont fréquemment dans le but d'éviter une forme d'inconfort, voire de pallier l'impossibilité de recours aux transports en commun, dans des situations spécifiques sur les plans spatial, temporel ou contextuel (situation de mobilité réduite, par exemple). Ces nouveaux modes sont alors utilisés soit de manière intermodale (en remplaçant par exemple un bus à faible niveau de service lors d'une interconnexion avec un mode ferré) ou, plus souvent, de manière multimodale (en remplaçant, par exemple, le trajet retour en transports en commun pour gagner en flexibilité). L'essor de ces modes révèle ainsi un intérêt des usagers des transports en commun pour les innovations leur permettant de construire une mobilité plus fluide. Leur apparition dans le champ des possibles de la mobilité quotidienne peut cependant conduire à une montée en exigence vis-à-vis des standards de qualité de service. Et le succès futur de services de mobilité opérés au moyen de véhicules autonomes dépendra certainement de leur capacité à répondre à ces exigences. Notons néanmoins que l'absence de chauffeur – dépositaire de l'autorité au sein du véhicule – peut conduire à un sentiment d'insécurité (freinant déjà aujourd'hui le recours aux transports en commun) appelant de ce fait à la mise en place de système efficace de télésurveillance et de possibilité de contact avec l'exploitant.

Au rang des innovations permettant une plus grande fluidité du déplacement, la personnalisation de l'information en temps réel au moyen d'outils modernes, tels que les applications mobiles pour *smartphone* ou les sites web des opérateurs, apparaît fortement appréciée par les usagers, même si ces derniers ne les utilisent pas tous avec la même intensité. Cependant, l'information personnalisée sur la mobilité constitue un marché fortement concurrentiel, opposant développeurs privés et exploitants de réseaux ou autorités organisatrices de mobilité. Aussi, les outils développés par les opérateurs peuvent à la fois améliorer ou nuire à leur image de marque, en fonction de l'appropriation qui en est faite par les usagers. Les mauvaises expériences dans l'utilisation de ces outils pouvant conduire le voyageur à rechercher d'autres sources d'information. L'évolution, dans un futur proche, du rôle des acteurs traditionnels du transport dans la fourniture de services d'information personnalisée apparaît incertaine.

L'information, en cas de situation perturbée, demeure cependant une prérogative de l'exploitant aux yeux des usagers. Ils attendent alors une véritable prise en charge de la part de celui-ci. L'ancrage dans les habitudes du recours à l'information en situation normale peut alors paradoxalement mettre en exergue les faiblesses de l'information en situation perturbée, et rendre ces situations de ce fait plus difficilement supportables.

Enfin, la connectivité aux réseaux de téléphonie et d'Internet mobiles ne semble devenir un enjeu que lorsque l'utilisateur passe une grande partie de ses déplacements en souterrain. Cette question n'a en effet été soulevée que dans le cas francilien. Elle ne concerne pas le réseau caennais, non doté de métro, et n'est pas ressortie des échanges entre usagers du réseau lillois de transports en commun pour lesquels une déconnexion « forcée » à l'occasion de trajet en métro demeure relativement brève. Ce sont donc ici les propriétés intrinsèques du réseau de transports en commun qui déterminent l'existence même d'un enjeu de qualité de service relatif à la connectivité en mobilité.

RECOMMANDATIONS POUR LA CREATION D'UNE ENQUETE NATIONALE SUR LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN

Si les besoins des usagers d'un réseau de transports en commun sont teintés d'une forme d'universalité, **leur perception des priorités d'amélioration dépend grandement de la qualité intrinsèque du réseau**, mesurable à travers des indicateurs objectifs (nombre de lignes selon les catégories, amplitude horaire et fréquence des services, etc.). Cela peut alors conduire à des résultats paradoxaux en termes d'évaluation de la qualité de service dans une approche comparative. Par exemple, les usagers d'un réseau très développé peuvent juger plus négativement l'amplitude horaire du fonctionnement du service que ceux d'un réseau plus modeste, alors même que celle-ci pourrait être bien plus étendue dans le premier cas que dans le second. Autre exemple, la complexité du réseau, mesuré en termes de nombre de lignes et donc d'alternatives pour un déplacement donné s'accompagne d'un besoin accru d'information relative à la planification du déplacement. L'amélioration des performances d'un réseau de transports en commun s'accompagne vraisemblablement d'une montée en exigence des attentes des usagers.

Mener une enquête sur grand échantillon à l'échelle nationale doit donc, à travers ses orientations méthodologiques, garantir la bonne comparabilité et représentativité territoriales des résultats.

Le plan de sondage doit donc appréhender ces différences territoriales. A l'évidence, le territoire francilien doit nécessairement constituer une catégorie à part. Pour les autres réseaux, deux solutions sont envisageables. La première peut s'appuyer sur une analyse par regroupement d'agglomérations en catégorie homogène. Outre le critère de la taille d'agglomération, les regroupements doivent prendre en compte la nature du réseaux (par exemple : grandes agglomérations avec métro, tramway et bus ; grandes agglomérations avec tramway et bus ; agglomérations moyennes avec tramway et bus ; agglomérations moyennes avec bus uniquement). La seconde solution consiste en une enquête non exhaustive, où les différentes catégories de réseaux définies sont analysées à partir d'agglomérations témoins. Cette solution permet d'assurer une meilleure cohérence et donc une interprétation plus juste des résultats.

Par ailleurs, les conclusions du présent rapport nous conduisent à appréhender la mesure de la satisfaction à l'égard d'un réseau de transports en commun à travers l'ensemble des situations rencontrées dans la mobilité quotidienne, bien au-delà du seul réseau de transports en commun. En effet, **la mobilité en transports en commun s'appréhende nécessairement au regard de l'usage – complémentaire ou concurrentiel – des autres modes de transports**, que ces derniers désignent la voiture particulière, le vélo personnel ou des services de mobilité. Par ailleurs, les conditions de stationnement en parc-relais se situent pleinement dans le champ de la qualité de service dans les transports en commun et doivent être étudiées en tant que telles.

Concernant la tarification, le recueil de données à l'échelle nationale peut s'avérer complexe, compte tenu de la grande diversité de l'offre tarifaire, notamment au sujet des titres uniques. Une perte de qualité d'information est nécessaire dans une optique comparative, l'information ne pouvant être recueillie que sous une forme simple en discriminant les usagers selon qu'ils ont souscrit ou non à un abonnement aux transports en commun et utilise ou non des titres unitaires de transport.

De même, la qualité perçue de l'information aux voyageurs ne peut être appréhendée, en raison de leur diversité, qu'à travers les grandes catégories de dispositifs qui la composent : site web de l'opérateur, application mobile le cas échéant, information fixe en gare (signalétique, écrans d'information) et information en cas de situation perturbée).

En fin de compte, le présent rapport démontre la pertinence du développement d'une approche qualitative de la performance des systèmes de transports, basée sur le ressenti des usagers. Cette approche enrichit grandement la mesure de la qualité de service traditionnellement opérée au moyen d'indicateurs définissant l'offre. **La perception de la qualité de service dans les transports en commun peut jouer un rôle non négligeable dans l'ancrage des pratiques de mobilité.** Elle permet également de comprendre les freins et leviers du recours aux transports en commun comme maillon central d'une chaîne de déplacements dans une logique « porte-à-porte ». En effet, **les évolutions récentes des pratiques de déplacements, consécutives à la diversification des offres de mobilité en milieu urbain, nous permettent de penser que l'appétence pour une mobilité « porte-à-porte » de la part des usagers des transports en commun ira croissant.** L'enjeu est alors de permettre une meilleure fluidité du déplacement intégrant un segment réalisé en transports en commun pour répondre à ces attentes.