

EXPÉRIENCE DES USAGERS DES TRANSPORTS EN COMMUN EN SITUATION DE PERTURBATIONS AVEC DÉLAI DE PRÉVENANCE

Le traitement des perturbations dans les transports en commun, un enjeu crucial pour l'expérience des usagers

L'usage des transports en commun est constitutif du quotidien de nombreux urbains et périurbains et contribue, aux côtés des modes actifs, à réduire l'impact écologique des déplacements. Trains de banlieue, bus, tramways ou métros sont régulièrement empruntés par des usagers pour une diversité de motifs, notamment pour des trajets domicile-travail, quasi-quotidiens et soumis à des horaires. **Travaux et grèves** engendrent des **perturbations** et une **diminution du niveau de service** qui viennent rompre les habitudes des usagers et les amènent à modifier leurs pratiques, plus ou moins durablement. Pour de telles perturbations programmées, des **stratégies d'accompagnement** peuvent être mises en place à destination des usagers. Le traitement de ces épisodes constitue en effet un enjeu crucial, pour **éviter un report modal durable vers la voiture** pour des usagers réguliers d'une part, et **attirer les usagers occasionnels** d'autre part.

C'est pourquoi l'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports (AQST) a cherché à **comprendre en profondeur l'expérience et le ressenti des usagers empruntant régulièrement les transports en commun lorsque des perturbations programmées** affectent leur réseau, afin d'identifier des leviers d'amélioration.

Pour cela, **6t-bureau de recherche** a réalisé une **étude qualitative** par entretiens semi-directifs : 20 usagers réguliers des transports en commun exposés à des perturbations programmées avec délai de prévenance ont été interrogés. L'échantillon présente une diversité en termes de réseau et d'agglomération de résidence (en France métropolitaine) et en termes de profil sociodémographique.

Des perturbations engendrant une expérience dégradée pour les usager·e·s

La **sensibilité** des usagers aux perturbations affectant les réseaux de transport en commun peut **varier** d'un individu à un autre, selon ses contraintes personnelles et sa **dépendance aux transports en commun**.

En raison des nombreuses contraintes qui pèsent sur l'utilisation de la **voiture** en milieu urbain, la plupart des usagers réguliers enquêtés **n'envisagent pas de report modal** vers cette dernière. Ces derniers sont ainsi nombreux, en situation de perturbation, à tout de même utiliser les transports en commun, moyennant une **expérience dégradée**. Celles et ceux qui sont éloignés des centres-villes et ne bénéficient pas d'un maillage dense leur permettant de se reporter sur une autre ligne, ni de distances suffisamment réduites pour envisager un mode actif sont les plus affectés.

Les perturbations sont décrites comme étant **partie intégrante de l'expérience** des transports en commun par les usagers réguliers, qui manifestent une forme de résignation. Pour beaucoup, les perturbations – même programmées – sont source de **stress**, lié à l'**incertitude** quant à la réalisation d'un déplacement ou à l'horaire d'arrivée, et associées à une **perte de confort**, avec des temps d'attente rallongés, des correspondances multipliées et une plus grande affluence à bord. D'autres semblent avoir développé une expertise d'usage spécifique, permettant une certaine résilience. Celles et ceux qui le peuvent cherchent à rationaliser leurs déplacements, en **télétravaillant** voire en renonçant ou reportant dans le temps des déplacements de loisirs.

Pour des **usagers occasionnels** plus enclins à utiliser les alternatives aux transports en commun, une telle dégradation de la qualité de service pourrait entraîner un renoncement durable à leur usage, d'autant plus qu'ils et elles ne disposent pas de l'expertise d'usage des usagers réguliers.

L'information, un levier majeur pour l'acceptabilité des épisodes de perturbations

Les solutions de **substitution** (bus relais) ou de compensation (dédommagement) ne sont pas systématiques et ne semblent **pas constituer une attente de ferme** de la part des usagers. Lorsque des **bus relais** sont mis en place, ces derniers soulèvent l'importance d'améliorer la signalétique vers les arrêts temporaires et d'augmenter les fréquences.

L'**information** est en revanche au cœur des préoccupations des usagers en période de perturbation : connaître - suffisamment longtemps à l'avance - l'état du trafic, permet de **réduire l'incertitude** et donc le stress des usagers et leur offre également la possibilité de se **réadapter**. Pour cela, il s'agit de commencer la campagne d'information **plusieurs semaines ou mois** à l'avance, puis de l'intensifier **quelques jours** avant les perturbations.

Outre l'information « courante », l'information sur les perturbations doit adopter le registre de l'**alerte** afin d'être bien reçue par tous, notamment des usagers réguliers qui en temps normal n'auraient pas besoin de se renseigner. Les différents canaux existants doivent être mobilisés. L'**affichage** en station et à bord des véhicules, doublé d'**annonces sonores**, constitue souvent le premier accès à l'information sur les perturbations. Un besoin d'harmonisation des efforts d'information entre centre et périphérie est ressorti de l'étude. L'accompagnement **humanisé**, dispensé par du personnel spécifique en station ou au guichet complète l'affichage et peut notamment rassurer les usagers occasionnelles.

L'information numérique, consultée sur les **sites internet** ou les **applications** des réseaux de transport constitue une seconde brique, souvent utilisée pour confirmer et préciser les informations reçues via l'affichage. Les usagers mentionnent les **notifications** issues des applications comme un

vecteur apprécié d'information. L'information numérique complète efficacement les canaux « classiques » d'information mais ne saurait s'y substituer, n'étant pas accessible à tous les publics.

L'information constitue donc un **levier crucial pour améliorer l'expérience** des usagers des transports en commun lors de perturbations programmées avec délai de prévenance. Outre le fait qu'elle permet concrètement aux usagers d'**anticiper** et de **s'adapter**, l'information permet d'**augmenter l'acceptabilité** des épisodes de perturbations, en diminuant le stress et en explicitant les causes des perturbations (les perturbations pour travaux, lorsqu'elles sont explicitées sont généralement considérées comme un « mal nécessaire » pour *in fine* améliorer le service). Elle donne aussi aux usagers le sentiment d'être **pris en considération**. Certains usagers considèrent ainsi que l'information est un **droit** et qu'elle **fait partie intégrante du service** qu'ils payent pour se déplacer en transports en commun.

Une bonne campagne d'information lors de perturbations peut même renforcer la **confiance** des usagers dans leur réseau de transports en commun. Cette information d'alerte doit donc être **claire, lisible, précise, diffusée suffisamment en amont via différents canaux (physiques comme numériques), régulièrement actualisée et disponible immédiatement, sans avoir à fournir des efforts de recherche** d'information ou de compréhension. Une demande d'information numérique personnalisée est également ressortie de l'enquête.