

# COMPRENDRE LES BESOINS DES VOYAGEURS EN MATIÈRE DE MOBILITÉ PORTE-À-PORTE

ETUDE QUALITATIVE EN VUE DE LA RÉALISATION D'UNE ENQUÊTE QUANTITATIVE



# CONTEXTE DE L'ÉTUDE

## Une nouvelle approche du report modal

- Les transports publics réguliers peuvent-ils toujours répondre à une mobilité porte-à-porte ?
- Sous quelles conditions peuvent-ils intervenir comme maillon structurant d'une chaîne de déplacements ?



**QUELS SONT LES BESOINS  
DES VOYAGEURS  
INTÉGRANT UN MAILLON  
DE TRANSPORTS PUBLICS  
RÉGULIERS DANS LEUR  
CHAÎNE DE  
DÉPLACEMENTS ?**

# PLAN DE SÉANCE



- 1- PRÉSENTATION DE LA MÉTHODOLOGIE DU FOCUS GROUP
- 2- TRANSPORTS EN COMMUN ET MOBILITÉ QUOTIDIENNE
- 3- RECENSEMENT ET PRIORISATION DES AMÉLIORATIONS SOUHAITABLES
- 4- EXERCICES DE SIMULATION

# PRÉSENTATION DE LA MÉTHODOLOGIE DU FOCUS GROUP

# UNE ENQUÊTE QUALITATIVE EXPLORATOIRE

## L'ENQUÊTE PAR FOCUS GROUP

3 groupes de discussion dans trois agglomérations

2h de discussion

- Usage des transports en commun (situations favorables ou défavorables à leur usage)
- Voies d'améliorations envisageables et priorisation des améliorations souhaitables
- Exercice de simulation : Restriction de la circulation automobile en zone centrale + service de transports à la demande au moyen de véhicules autonomes

Quotas de recrutement :

- Usage du réseau local de transports en commun au cours des quatre derniers mois
- Parité homme/femme
- Equilibre en termes d'âge et de lieu de résidence (Centre-ville, proche périphérie et périphérie éloignée)
- Equilibre en termes d'abonnés au réseau local de transports en commun



**COMPRENDRE LES BESOINS ET LES  
ASPIRATIONS DES USAGERS DES  
TRANSPORTS EN COMMUN**

# CHOIX DES TERRAINS D'ÉTUDE

## 3 AGGLOMÉRATIONS

### L'Île-de-France

(12 millions d'habitants)

*Un réseau de transports en commun dense et structurant de la mobilité quotidienne*

### L'agglomération lilloise

(1,1 million d'habitants)

*Un réseau de transports en commun maillé couvrant une grande partie du territoire*

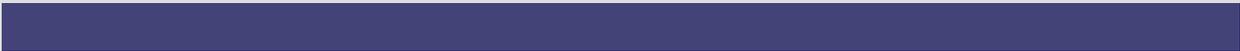
### L'agglomération caennaise

(400 000 habitants)

*Un réseau de transports en commun en cours de restructuration et d'extension*

COUVRIR UNE DIVERSITÉ D'ÉCHELLES TERRITORIALES ET UNE DIVERSITÉ DE RÉSEAUX DE TRANSPORTS EN COMMUN

COMPARER DES USAGERS QUOTIDIENS, RÉGULIERS ET OCCASIONNELS



# TRANSPORTS EN COMMUN ET MOBILITÉ QUOTIDIENNE

# TRANSPORTS EN COMMUN ET MOBILITÉ QUOTIDIENNE

**UN SEUL MAILLON « DÉFICIENT » DE LA CHAÎNE DE DÉPLACEMENTS PEUT NUIRE À L'ATTRACTIVITÉ DES TRANSPORTS EN COMMUN**

## **Des centres-villes décourageant le recours à la voiture particulière**

-> Les habitudes spatiales de déplacement, et notamment celles liées à la mobilité pendulaire, déterminent le rapport aux transports en commun

## **Les situations de mobilité réduite concernent tous les usagers**

-> Transports de bagages et d'objets encombrants : de l'inconfort au renoncement au recours aux transports en commun

## **Les déplacements sont compris dans des chaînes (parfois) complexes**

-> Tous les déplacements de la journée ne peuvent pas toujours être réalisés en transports en commun (par déficit d'accessibilité ou par manque de connaissance du réseau) ce qui peut conduire à la remise en cause du choix modal

## **Rythmes temporels et usages des transports en commun**

-> Les plages horaires proches des débuts et fins de services sont décourageantes pour les usagers (risque de non-réalisation du déplacement, faible fréquence, sentiment d'insécurité)

## **Accès aux gares et aux aéroports**

-> Des situations cumulant fréquemment les différents freins identifiés et pour lesquelles les transports en commun apparaissent peu attractifs

*Les services de mobilité urbaine (Taxi, Véhicule de Tourisme avec Chauffeur, Vélo en libre-service) peuvent constituer des substituts efficaces aux transports en commun pour remplacer un maillon de la chaîne, en concurrençant notamment un usage plus monomodal de l'automobile (alors utilisée pour l'ensemble de la chaîne).*

# TRANSPORTS EN COMMUN ET MOBILITÉ QUOTIDIENNE

« 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

« 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 CULPABILISE SOUVENT D'ÊTRE SEULE DANS MA VOITURE DANS PARIS, MAIS POUR LE TRAVAIL C'EST COMPLIQUÉ : JE TRANSPORTE BEAUCOUP DE PAQUETS VOLUMINEUX. »

MARTINE, 52 ANS, NON-ABONNÉE, GRANDE COURONNE FRANCILIENNE

« 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

# TRANSPORTS EN COMMUN ET MOBILITÉ QUOTIDIENNE

« IL FAUT QUE CE SOIT VRAIMENT FRONTALIER [POUR QU'É JE PRENNE LES TRANSPORTS EN COMMUN POUR ALLER EN BELGIQUE] PARCE QUE LE SYSTÈME DE TRANSPORTS EN COMMUN EN BELGIQUE, JE NE LE CONNAIS PAS »

JULIE, 29 ANS, ABONNÉE, LILLE PÉRIPHÉRIE LOINTAINE

« 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

« 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

« 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

« 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 QU'ANS LE MÉTRO... »

CAMILLE, 26 ANS, ABONNÉE, LILLE PROCHE PÉRIPHÉRIE

# TRANSPORTS EN COMMUN ET MOBILITÉ QUOTIDIENNE

## L'INTERMODALITÉ : DE LA COUPURE À LA COUTURE DU DÉPLACEMENT

### L'intermodalité en transports en commun

- > La perception de l'intermodalité entre lignes de transports en commun repose sur l'expérience acquise du réseau
- > La correspondance peut être vécue comme une occasion de réaliser un gain de temps ou d'améliorer le confort du déplacement (en évitant une ligne plus directe, ou en évitant une correspondance entre deux lignes pour préférer un autre mode (piéton ou services de mobilité))

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

- > Les Parcs-Relais constituent un objet central dans l'intermodalité VP/TC et leurs caractéristiques (disponibilité, gratuité) participent à la qualité de service du réseau de transports en commun
- > La sécurisation des stationnements pour vélos en gare s'impose comme levier de développement de l'intermodalité
- > En revanche, la gestion de l'intermodalité à la fois en amont et en aval du trajet en transports en commun demeure un défi

***La disponibilité d'alternatives efficaces sur le réseau (cas parisien notamment) renforce le sentiment de maîtrise du déplacement.***

***L'intermodalité avec des modes individuels doit procurer un réel avantage temporel à moindre coût organisationnel.***

# TRANSPORTS EN COMMUN ET MOBILITÉ QUOTIDIENNE

« 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

« 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

« 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

« 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

« 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

# TRANSPORTS EN COMMUN ET MOBILITÉ QUOTIDIENNE

## TARIFICATION, BILLETTEQUE, INFORMATION : UNE MONTÉE EN EXIGENCES

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

- > L'abonnement illimité donnant accès à tous les réseaux de transports en commun au moyen d'un support unique s'impose comme un standard billettique
- > Ce standard influence néanmoins les exigences concernant les titres uniques : simplicité, lisibilité, mais aussi attractivité tarifaire

### Être informé et s'informer

- > En situation normale, les nouveaux moyens d'information (site internet, applications) sont largement appréciés, les usagers développent une attitude active et ludique vis-à-vis de l'information personnalisée : le sentiment d'une meilleure maîtrise du déplacement constitue une forme de rétribution
- > L'information personnalisée est un marché concurrentiel où le secteur privé peut influencer le niveau d'exigences des utilisateurs
- > En situation perturbée, les usagers adoptent une attitude plus passive et souhaite bénéficier du même niveau de précision de l'information en temps réel qu'en situation normale. Les exploitants de réseaux conservent alors un rôle central aux yeux des usagers

*Les attentes en termes de tarification, de billettique et d'information personnalisée traduisent une demande de fluidité du déplacement.*

*Les cas de perturbations sur le réseau appellent une réelle prise en charge informationnelle des usagers par l'opérateur.*

# TRANSPORTS EN COMMUN ET MOBILITÉ QUOTIDIENNE

« AVEC UN ABONNEMENT ILLIMITÉ, ON FAIT CE QU'ON VEUT PENDANT TOUTE LA JOURNÉE, SANS COMPTE. 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

« 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 (...) JE GAGNE 10 MIN TOUS LES SOIRS. »

ELISABETH, 45 ANS, ABONNÉE, CAEN PROCHE PÉRIPHÉRIE

« 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

« 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

« 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 X 8, JE TROUVE ÇA CHER POUR SE RENDRE À LILLE »

STÉPHANE, 47 ANS, ABONNÉ, LILLE PROCHE PÉRIPHÉRIE

« 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 ».

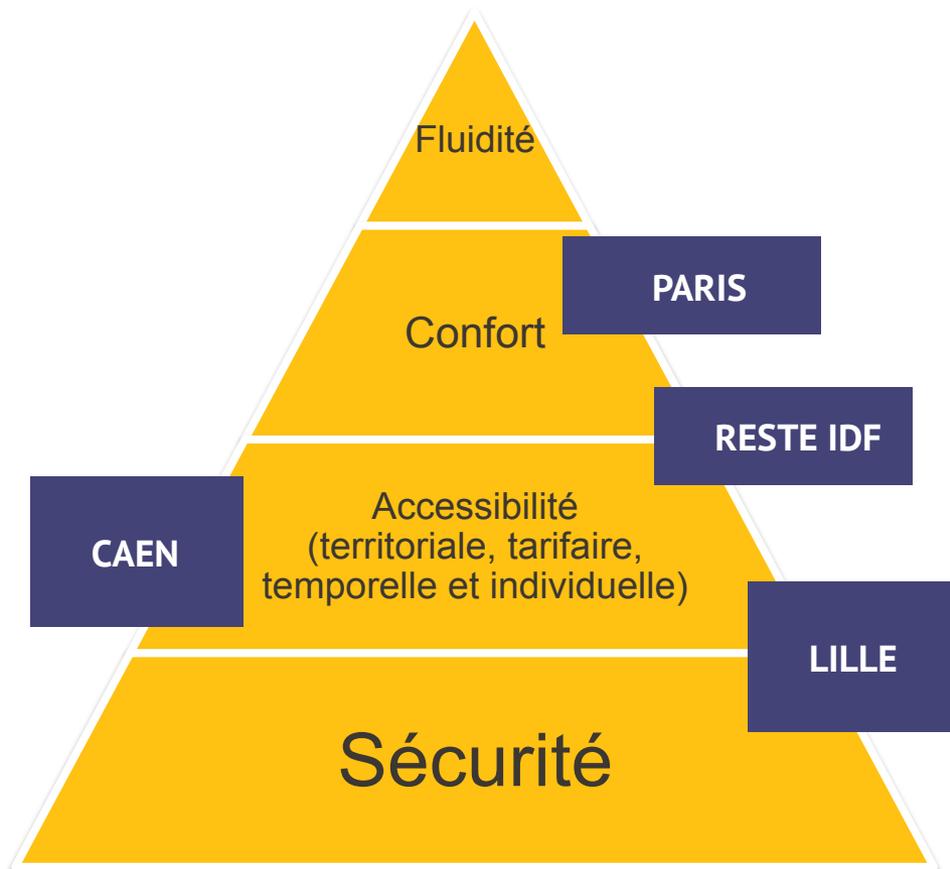
CYNTHIA, 31 ANS, ABONNÉE, PETITE COURONNE FRANCILIENNE

# RECENSEMENT ET PRIORISATION DES AMÉLIORATIONS SOUHAITABLES

# RECENSEMENT ET PRIORISATION DES AMÉLIORATIONS SOUHAITABLES

## DES BESOINS SIMILAIRES, MAIS DES PRIORITÉS DIFFÉRENTES SELON LES RÉSEAUX

- Les voies d'améliorations évoquées sont similaires pour les trois focus groups et concernent l'ensemble des dimensions constituanes de la qualité de services dans les transports
- Les priorités d'améliorations concernent plus souvent la possibilité de réaliser le déplacement (sécurité, accessibilité, soit la base de la pyramide des besoins) que le confort ou la « fluidité » (information, lisibilité, simplicité, etc.) du déplacement (soit le sommet de la pyramide des besoins)
- Logiquement, les spécificités du réseaux influencent les priorités formulées par les usagers : plus le réseau est performant, plus les exigences s'éloignent de la base de la pyramide



# EXERCICES DE SIMULATION

# EXERCICE DE SIMULATION

## RESTRICTIONS DE LA CIRCULATION EN CENTRE-VILLE

### Premières réactions

Une mesure jugée légitime, mais peut-être injuste socialement

### Négocier la mesure

Des conditions nécessaires « en retour » : amélioration de l'offre en transports en commun, en parc-relais, en vélo en libre-service et aménagements urbains

*« CONTRE LA POLLUTION, CONTRE LES BRUITS ET POUR L'ENVIRONNEMENT, JE SUIS COMPLÈTEMENT POUR »*

*STÉPHANE, 47 ANS, ABONNÉ, LILLE PROCHE PÉRIPHÉRIE*

*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*

*« 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*

# EXERCICE DE SIMULATION

## SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS À LA DEMANDE AU MOYEN DE VÉHICULES AUTONOMES

### Le véhicule autonome : entre craintes et enthousiasme

- Craintes quant aux enjeux de sécurité (accident) et de sûreté (absence de chauffeur – dépositaire de l'autorité)
- Enthousiasme quant aux possibilités de réaliser un déplacement porte-à-porte et aux possibilités de réduire les coûts de ce type de services

### Un « Uber sans chauffeur »

- Un service plus individuel que partagé ?
- Un service complémentaire aux transports en commun facilitant la démotorisation

*« 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*

*« CELA SE FERA NÉCESSAIREMENT ÉTAPE PAR ÉTAPE, COMME AVEC LA LIGNE 14 »*

*CYNTHIA, 31 ANS, ABONNÉE, PETITE COURONNE FRANCILIENNE*

*« 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 »*

*THOMAS, 31 ANS, ABONNÉ, LILLE PÉRIPHÉRIE LOINTAINE*

---

# CONCLUSION

# CONCLUSION

## VERS UNE ENQUÊTE NATIONALE D'ÉVALUATION DES FREINS ET LEVIERS À L'INTÉGRATION DES TRANSPORTS EN COMMUN DANS LA MOBILITÉ QUOTIDIENNE

### Enjeux de comparabilité entre les différents réseaux

- Les perceptions de la qualité de service offerte peuvent grandement varier selon les territoires du fait de la diversité des réseaux en termes de niveaux de prestations

### Enjeux d'extension du champ de l'enquête

- La qualité de service dans les transports en commun... au-delà du réseau de transports en commun
- A minima, un élargissement au parc-relais et au stationnement des vélos
- Appréhender la qualité de service de l'ensemble du système de mobilité alternatif à l'usage soliste de l'automobile, via l'étude de l'usage des services de mobilité urbaine (Vélo en libre-service, taxi, véhicules de tourisme avec chauffeur, etc.) ?

# MERCI

RETROUVEZ L'ACTUALITÉ DE 6T – BUREAU DE RECHERCHE

- + [WWW.6T.FR](http://WWW.6T.FR)
- + [WWW.6T.FR/BLOG](http://WWW.6T.FR/BLOG)
- + TWITTER : [@6TRECHERCHE](https://twitter.com/6TRECHERCHE)

