



6t bureau
de recherche



EXPÉRIENCE DES USAGER·E·S DES TRANSPORTS EN COMMUN EN SITUATION DE PERTURBATIONS AVEC DÉLAI DE PRÉVENANCE

AQST
AUTORITÉ
DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

6t-bureau de recherche
58 rue Corvisart | 75013 Paris
info@6-t.co | www.6-t.co
+33 53 09 26 36

Octobre 2023

INTRODUCTION

> Contexte

- > Travaux et **grèves** entraînent régulièrement des perturbations programmées sur les réseaux de transports en commun
- > **Rupture des habitudes** pour les usager·e·s régulier·e·s → maintenir les usager·e·s des TC + éviter le report modal vers la voiture
- > Difficultés supplémentaires les **usager·e·s occasionnel·le·s** → attirer les usager·e·s occasionnel·le·s
- > Stratégies d'**accompagnement** mises en place : itinéraires ou solutions de substitution, information, compensation...

> Objectifs

- > L'AQST souhaite comprendre en profondeur **l'expérience et le ressenti des usager·e·s** empruntant régulièrement les transports en commun lorsque des **perturbations programmées** affectent leur réseau afin d'identifier des leviers d'amélioration



UNE MÉTHODOLOGIE QUALITATIVE



- > Méthodologie de l'enquête
 - > 20 entretiens semi-directifs longs (1h), réalisés en décembre 2022
 - > Diversité d'agglomérations : Paris, Lyon, Marseille, Lille, Toulouse, Bordeaux, Nice, Nantes, Strasbourg
 - > Diversité de profils : âge, genre, CSP, résidence entre centre/périphérie
 - > Recrutement d'usager·e·s régulier·e·s affecté·e·s par des perturbations programmées au moment de l'enquête ou au cours des 2 mois précédents



- > Des usager·e·s dépendant·e·s des TC
 - > Usage des TC pour tous types de motifs dont **domicile-travail/études** pour tous·tes
 - > **Abonnement** pour la quasi-totalité des enquêté·e·s
 - > La majorité des enquêté·e·s ont le **permis** et vivent dans des ménages **motorisés** mais utilisent peu la voiture (contraintes à la circulation automobile en milieu urbain)
 - > **Enjeu de maintenir les TC compétitifs même en période de perturbations**

SOMMAIRE

1. MOBILITÉ EN PÉRIODE DE PERTURBATION
2. ADAPTATION AUX PERTURBATIONS
3. PISTES D'AMÉLIORATION



1. MOBILITÉ EN PÉRIODE DE PERTURBATIONS : INFORMATION



> L'affichage et l'information digitale, premiers canaux d'information

- > Le plus souvent, 1^{ère} réception de l'information par l'affichage dans les stations/véhicules
- > Puis **confirmation** et recherche de **précisions** via le site internet ou l'application du réseau



> L'information en amont : déterminante dans le ressenti

- > La réception d'information avec un délai suffisant permet de **réorganiser** ses activités quotidiennes et de mieux s'**adapter**
- > La plupart des enquêté·e·s sont **satisfait·e·s** de la **clarté** de l'information reçue
- > La compréhension des **modalités précises** demande parfois un **effort** de recherche supplémentaire



> Présence de personnel d'information en station et en gare

- > Les usager·e·s régulier·e·s enquêté·e·s n'y font généralement **pas** appel mais la jugent intéressante pour les usager·e·s occasionnel·le·s

« En prenant les transports en commun, ils annoncent avec des affiches "Mouvement social", [...] Et après il suffit d'aller sur [l'application de] la RATP. »

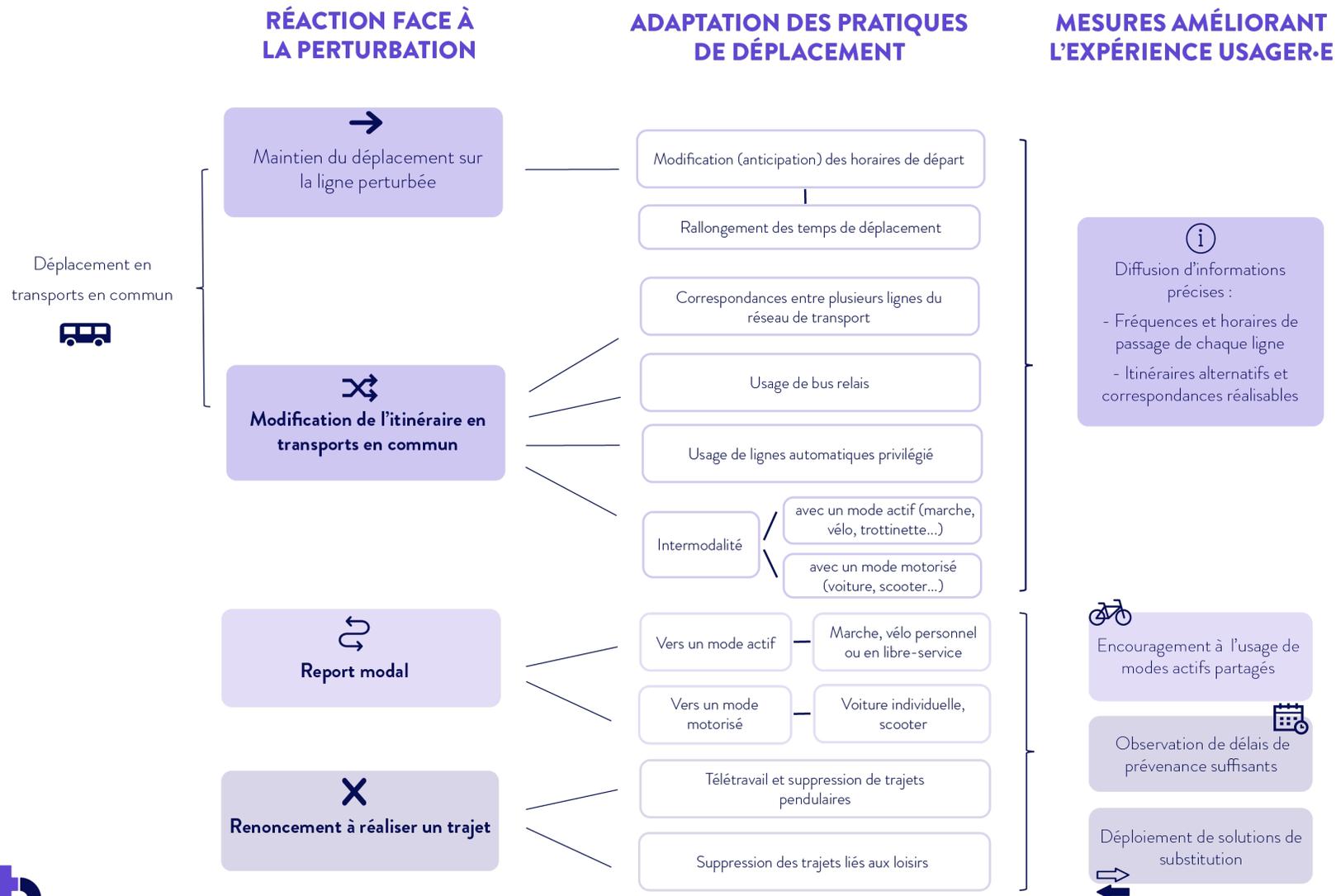
Jamila, 53 ans, agglomération parisienne (Drancy)

« Moi je suis plutôt satisfaite. Là où c'est pénible, c'est quand on n'a pas l'info. [...] Quand on a l'info en amont, on s'organise, [...] on s'adapte, on dit « allez, ça va durer un moment, mais ce n'est pas grave », enfin on trouve des circonstances atténuantes, je dirais. »

Soraya, 40 ans, Lyon (Centre-ville), usagère régulière



1. MOBILITÉ EN PÉRIODE DE PERTURBATIONS : RÉACTIONS



« En fait j'ai pas trop le choix de prendre le métro. Donc pour rejoindre la gare Saint-Charles, je change d'itinéraire [correspondance avec une autre ligne], mais sinon je garde le même transport. »
Romain, 28 ans, Marseille

« L'exemple parfait, c'était pendant les grandes grèves en 2019, 2020. Pour aller travailler, je prenais le Vélib'. J'ai mis une semaine pour me faire une condition physique et après c'est bon, je pouvais faire le tour de France, quoi. »
Sam, 32 ans, Paris



2. ADAPTATION AUX PERTURBATIONS : ALTERNATIVES

- > Les bus de substitution et la perte de qualité de service des transports
 - > Des bus relais **pas systématiquement présents/identifiés** par les enquêté·e·s
 - > Des **arrêts** temporaires souvent **mal indiqués**
 - > Un **faible niveau de service** entraînant un **manque de confort** de ces bus
 - o Moindre fréquence de passage
 - o Moindre capacité que les TC habituels
 - o Forte affluence
 - o Durée de trajet rallongée



« Vous vous doutez bien que dans un bus relais, on ne monte pas autant de monde que dans un tram. [...] Voyage très inconfortable. [...] Et moi le terminus de ce bus relais c'est une station avant celle à laquelle je descends normalement. Donc en fait j'ai fini mon trajet à pied. »
Laura, 30 ans, Bordeaux

- > Une forte dépendance aux TC et un faible report modal à long terme
 - > Pendant les perturbations : **maintien** de l'usage **des TC** ou **intermodalité avec modes actifs** (voire modes actifs sur l'ensemble du trajet)
 - > **Très faible report vers la voiture**, qui reste plus contraignante que les TC même perturbés
 - > Après les perturbations : **nouvelles habitudes** de marche **parfois intégrées** au quotidien
 - > **Usager·e·s régulier·e·s et captif·ve·s des TC** : **retour aux pratiques habituelles après perturbation**

« Sur le coup, c'est un peu agaçant de devoir partir plus tôt, de rater son bus ou quoi. Mais après, non, je reprends mes habitudes. J'ai repris toutes mes habitudes de transport. »
Lisa, 20 ans, Toulouse



2. ADAPTATION AUX PERTURBATIONS : ACCEPTABILITÉ

> L'acceptabilité des usager·e·s directement liée à la cause des perturbations et à la gestion assurée par les opérateurs



> Les perturbations pour cause de **travaux** souvent acceptées comme **nécessaires** à l'amélioration des réseaux

« Je pense que c'est des travaux qui sont nécessaires, que ce soit pour le réseau routier ou alors pour les habitations environnantes. Donc s'il faut les faire en journée pour que tout le monde puisse dormir tranquille la nuit, il n'y a pas de souci. [...] Donc on va dire que je suis compréhensif et que c'est normal. »
Théo, 32 ans, agglomération grenobloise (Échirolles)



> Les **grèves** perçues comme plus contraignantes quand elles supposent l'arrêt total des transports

« Tout ce qui va être grève, ça m'embête vraiment. Parce que rendre le trajet compliqué à des personnes qui souhaitent aller en cours ou travailler alors qu'elles payent leur abonnement, je trouve ça un peu dommage, irrespectueux. »
Justine, 21 ans, Strasbourg

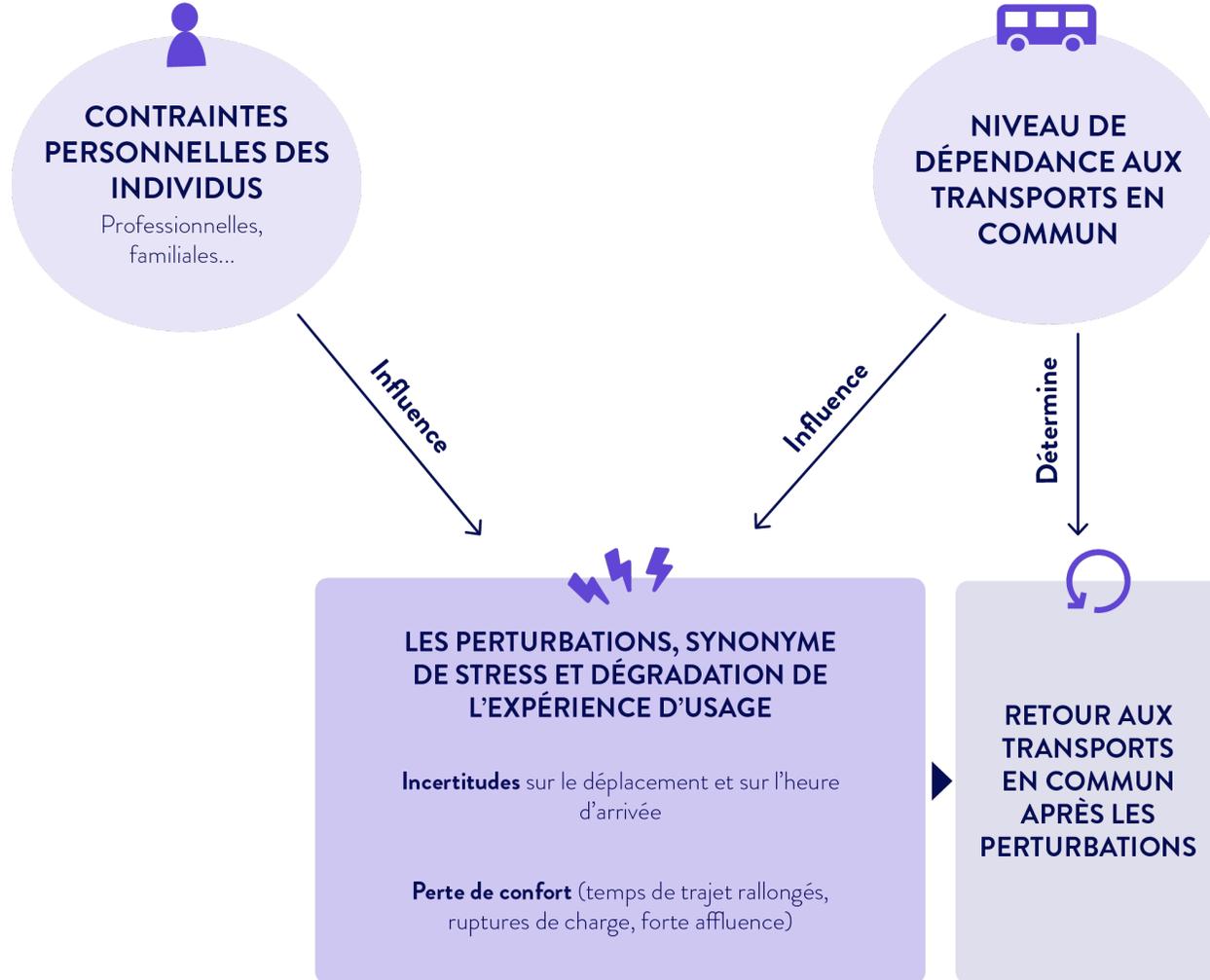


> L'information à destination des usager·e·s joue un rôle crucial dans leur ressenti vis-à-vis des perturbations : l'accès à l'information comme un droit des usager·e·s qui payent un abonnement

« En fait, moi, les perturbations, vraiment, ça me dérange pas, ça fait partie de mon quotidien. Ce qui m'énerve le plus, c'est le fait que ça ne soit pas affiché quand je vais à l'arrêt de bus ou que je ne sois pas prévenue. Parce que mon ticket, je le paye. Donc j'estime que ce petit service pourrait au moins m'être rendu. »
Anissa, 44 ans, agglomération lilloise (Wattrelos)



2. ADAPTATION AUX PERTURBATIONS : RESSENTI GÉNÉRAL DES USAGER·E·S RÉGULIER·E·S



« Habituellement, mon trajet dure 15 minutes. Et là il a duré 25 minutes. Au final, c'était pas trop trop grave, mais c'est surtout une fois dedans. On sait pas trop combien de temps ça va durer, c'est un peu stressant, quoi. »
Morgane, 37 ans, agglomération rouennaise (Sotteville)



« Donc, au final, je me suis dit « de toutes façons t'as pas le choix, donc c'est soit tu prends la voiture et tu es pas plus rapide, mais tu t'agaces à appuyer sur le champignon, devoir décélérer, etc., soit tu te poses dans le bus, tu bouquines pendant 1h et puis roule ma poule ». »
Virginie, 43 ans, agglomération toulousaine (Plaisance du Touch)

3. PISTES D'AMÉLIORATION : ÉLÉMENTS POSITIFS À RENFORCER

- > L'information claire, lisible et diffusée en temps réel



« Qu'on puisse voir sur l'application, enfin les notifications. Ça, c'est pratique. On sait avant même d'y être qu'il y a un souci, ou qu'il y a quelque chose. Sinon quand on est là-bas, il y a quelqu'un qui parle au micro dans les stations qui nous prévient des difficultés actuelles. »

Romain, 28 ans, Marseille

- > La possibilité de recourir à un **accompagnement humanisé** : personnel en station, ligne téléphonique dédiée, communication avec les conducteur·rice·s



« Ce qui est bien c'est que même au téléphone, si j'ai un souci, je peux les appeler et leur poser la question en direct. On peut leur téléphoner et ils [...] vous donnent des infos et toujours avec bienveillance. »

Hélène, 42 ans, agglomération lyonnaise (Lusignan)

- > La communication et l'observation de **délais** de prévenance **suffisants**, aidant à s'adapter et à réorganiser les activités quotidiennes, et pouvant même renforcer la confiance en l'opérateur



« Ce qui a peut-être changé quelque chose, c'est que j'ai plus confiance en l'opérateur du fait de ces notifications. Voilà, avec le délai de prévenance qui était pas mal, donc il y aurait un peu plus, même un peu plus confiance en l'opérateur par rapport à cette perturbation. »

Richard, 56 ans, Toulouse

3. PISTES D'AMÉLIORATION : L'INFORMATION

> Garantir un niveau d'accès équitable à l'information à l'échelle de toutes les gares et stations des réseaux de transports en commun

- > Renforcer l'**affichage** concernant les perturbations dans les gares et stations hors du centre-ville
- > L'absence de personnel d'information est également signalée en périphérie

« Un affichage dans les bus. [...] Quand on sort de Lille, la catégorie de personnes qui prend les transports en commun, c'est une certaine catégorie de personnes et c'est des gens qui n'ont pas toujours un téléphone Android [...]. Et donc l'affichage dans le bus pour moi est indispensable. Vraiment. Et dans les arrêts aussi, les deux. »

Anissa, 44 ans, agglomération lilloise (Wattrelos)

> Proposer une information diversifiée et personnalisée selon les habitudes des usager·e·s et canaux d'information consultés

- > Développer davantage l'information via **notifications**
- > Proposer une information « **personnalisée** » concernant les trajets fréquemment réalisés par les usager·e·s

« [Dans l'idéal] On m'appelle, on me dit "Théo, attention, ce matin, il va y avoir des perturbations. Peut-être prévoyez un autre moyen de locomotion ou partez un peu plus tôt", quelque chose comme ça. On va dire que j'aimerais une personnalisation de l'information sur la ligne que je prends quoi, qui pourrait être pas mal. »

Théo, 32 ans, agglomération grenobloise (Échirolles)

3. PISTES D'AMÉLIORATION : L'INFORMATION (2)



TEMPORALITÉ DE DÉPLOIEMENT ET CONSULTATION DE L'INFORMATION



3. PISTES D'AMÉLIORATION : SOLUTIONS DE SUBSTITUTION

> Améliorer et augmenter les niveaux de service des bus relais

- > Pour améliorer le confort des usager·e·s se déplaçant en bus relais, augmenter la **fréquence** de passage
- > Possibilité de superposer **directs et omnibus**



« Augmenter la fréquence des bus relais. Les doubler. Il n'y a pas le choix. Les doubler. En cas de canicule, vérifier quel bus sort du dépôt [...] avoir un bus au moins avec un petit peu d'air quand il fait 45 degrés à l'extérieur, c'est plus sympa. »

Laura, 30 ans, Bordeaux

> Encourager l'utilisation de modes alternatifs aux transports en commun pour désengorger les bus relais

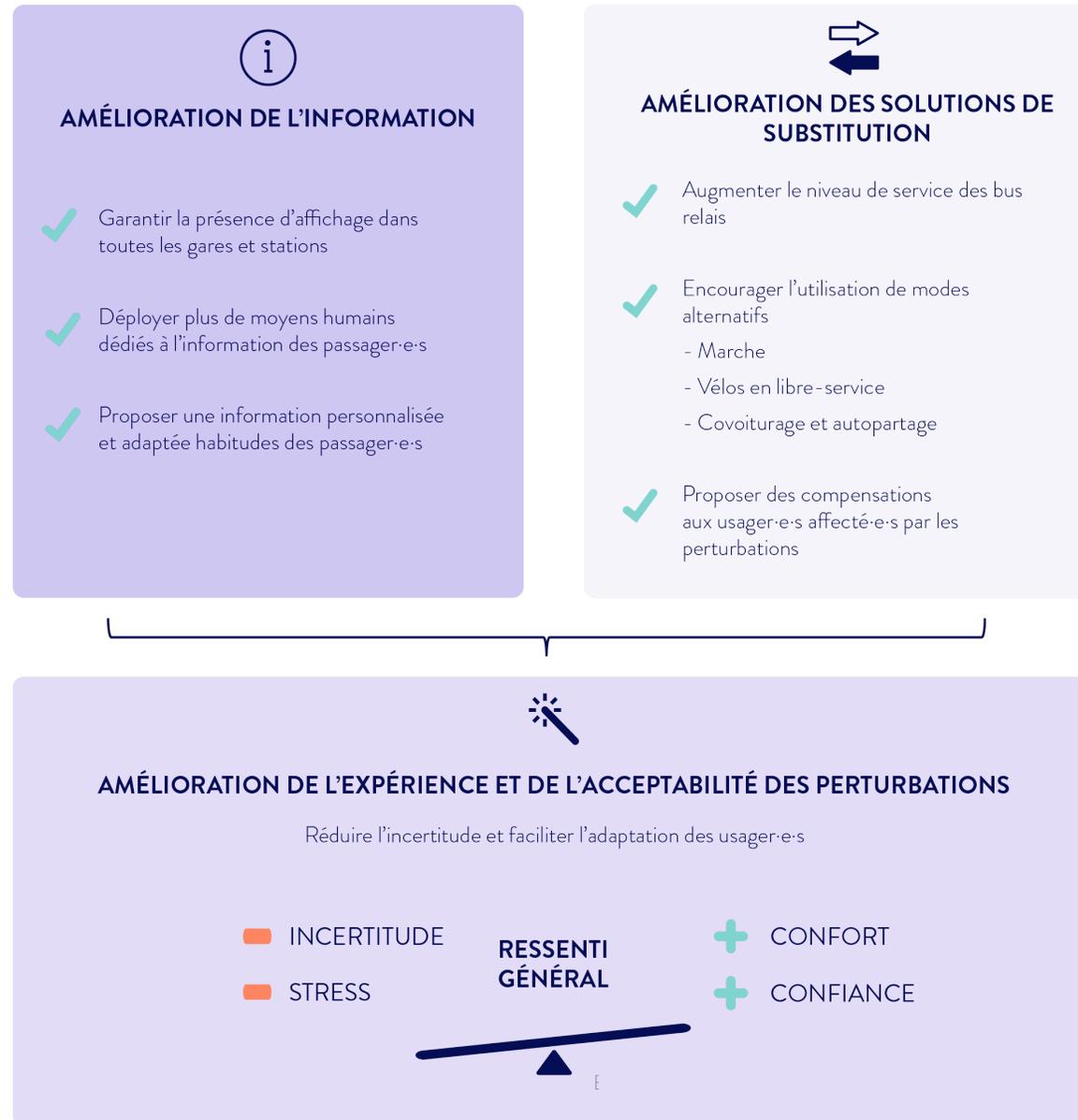
- > Améliorer la **communication** visant à encourager l'usage de ces modes (covoiturage, modes actifs en partage) et l'amplitude et les **niveaux de service** offerts (notamment pour les vélos en libre-service)

« Peut-être plus de solutions sur des alternatives de transport, c'est à dire peut-être utiliser un vélo quand c'est possible. [...] En tout cas ici, à Toulouse, c'est plutôt pas mal. Je trouve qu'il y en a suffisamment et que le réseau est pas mal étendu. Donc pour moi le vélo est une bonne alternative à ce cadre de perturbations. »

Richard, 56 ans, Toulouse



3. PISTES D'AMÉLIORATION : SOLUTIONS PROPOSÉES



CONCLUSION

- > Des usager·e·s régulier·e·s, dépendant·e·s des transports en commun et habitué·e·s aux perturbations
 - > Entre résignation et développement de stratégies d'adaptation
- > Des perturbations source de stress et de perte de confort, impact variable en fonction des contraintes personnelles et du niveau de dépendance aux TC
 - > Plusieurs réactions : **maintien** du déplacement (majoritaire), report modal, suppression de déplacements
- > L'amélioration des solutions de substitution sollicitée pour améliorer l'expérience des usager·e·s
 - > Augmenter la fréquence de passage des **bus relais** et leur signalétique et favoriser l'usage de **modes alternatifs** aux transports en commun et à l'autosolisme
- > L'information, levier majeur pour favoriser l'acceptabilité des perturbations
 - > Permet l'adaptation et la **réorganisation**
 - > Améliore le sentiment de **confiance** vis-à-vis des réseaux TC

- 
- > Renforcer et améliorer l'information d'**alerte**
 - > Diffusée suffisamment **en amont**
 - > Via **différents canaux**
 - > **Directement** aux usager·e·s (sans efforts spécifiques de recherche)



MERCI POUR VOTRE ATTENTION



6t-bureau de recherche
58 rue Corvisart
75013 Paris
info@6-t.co
www.6-t.co