

TGV NORD : L'ENQUÊTE D'APPROFONDISSEMENT COMPORTEMENTAL

Christian CALZADA, Michel HOUÉE,
Jean-François LEFOL*, Florence MANGE*

Cette étude a pour objectif essentiel d'approfondir la compréhension des mécanismes qui président aux modifications de comportement face à une offre nouvelle. Complémentaire au dispositif d'évaluation de l'impact du TGV Nord Européen sur la mobilité [voir notes de synthèses n°102, 109 et 112], elle passe par la réinterrogation de certains des panélistes dont la SOFRES a suivi les déplacements effectués entre le quatrième trimestre 1992 et le troisième trimestre 1995 sur les axes Ile-de-France / Nord-Pas-de-Calais et Ile-de-France - Nord-Pas-de-Calais / Londres.

Le choix d'une méthode

Les panélistes soumis à l'enquête d'approfondissement ont été choisis pour leur appartenance à une cible particulière. Le questionnement porte sur les raisons des évolutions de leur mobilité et de leur choix modal au cours des trois ans, telles qu'ils les avaient eux-mêmes décrites dans le recueil, en s'efforçant de repérer l'influence propre de l'arrivée du TGV Nord sur leur comportement passé et de déterminer les modalités probables de leur comportement futur. Il s'agit là d'une approche originale, articulant recueil de données quantitatives et analyse qualitative des comportements.

Le choix des cibles lui-même a été orienté par le souci de mettre en évidence les déterminants des comportements « amplificateurs » ou « paradoxaux ». On s'est appuyé pour ce faire sur les déplacements relatifs au corridor Paris-Lille, qui offraient la base d'analyse la plus riche en termes de durée de la période d'effet couverte et de nombre d'observations recueillies. C'est ainsi que l'on a été amené à distinguer huit cibles :

- les « réactifs » au TGV : mobilité croissante et part du fer croissante (cible 1) ou nouveaux utilisateurs du fer (cible 2),
- les « résistants » au TGV : utilisateurs exclusifs du mode routier en mobilité croissante ou constante (cible 3) ou en mobilité croissante et part du fer constante ou décroissante (cible 4),
- les « sensibles » au TGV : mobilité constante ou décroissante et part du fer croissante (cible 5),
- les « insensibles » au TGV : mobilité constante ou décroissante et part du fer décroissante (cible 6),
- les « hypermobiles » : individus ayant accompli plus de cent déplacements sur l'axe au cours des trois ans (cible 7),
- les « réfractaires » à la mobilité : individus non mobiles sur les trois ans, appartenant à un ménage non motorisé et disposant d'occasions de contact à l'autre extrémité de l'axe (cible 8).

En outre, une cible spécifique (cible 9) a été retenue pour couvrir la mobilité transmanche, comprenant les mobiles de l'une ou l'autre zone de résidence vers la zone du « grand Londres » en année 1 ou 2**, ainsi que la clientèle nouvelle de l'année 3 empruntant l'Eurostar ou Le Shuttle.

* Département Grandes Enquêtes, SOFRES.

** Rappelons que la zone de résidence des panélistes se situe soit en Ile-de-France, soit dans le Nord-Pas-de-Calais et que l'analyse porte sur trois vagues annuelles :

vague 1 : octobre 1992 à septembre 1993 - avant mise en service complète de la ligne nouvelle Paris-Lille,
vague 2 : octobre 1993 à septembre 1994 - après mise en service complète de la ligne nouvelle Paris-Lille et avant ouverture du tunnel,
vague 3 : octobre 1994 à septembre 1995 - après ouverture du tunnel.

SYSTÈME D'OBSERVATION

Le déroulement de l'enquête

La réalisation de l'enquête s'est décomposée en deux phases. La première phase a consisté tout d'abord à constituer les cibles à partir du panel constant sur la base des neuf profils définis ci-dessus et à sélectionner des panélistes à l'intérieur de chacune de ces cibles. On a ensuite restitué des profils d'évolution de la mobilité sur les axes Ile-de-France / Nord-Pas-de-Calais et Ile-de-France - Nord-Pas-de-Calais / Londres : cette restitution automatisée s'est traduite par la construction, sous forme de graphiques, des profils d'évolution de la mobilité trimestrielle sur trois ans des individus sélectionnés, comportant distinctement pour chaque motif (privé/professionnel/domicile-travail) l'indication du nombre de déplacements de chaque mode effectués au cours du trimestre et de la taille correspondante du groupe se déplaçant, ainsi que d'une fiche signalétique relative au panéliste et au ménage auquel il appartenait.

Ce n'est qu'ensuite que la seconde phase de mise en œuvre de l'enquête par téléphone a été lancée. Un document restituant graphiquement le profil d'évolution trimestrielle de sa mobilité, telle que décrite dans le panel, a alors été envoyé à chaque panéliste. Une lettre, annonçant la prise de rendez-vous téléphonique ultérieure, y était jointe.

Les thèmes du questionnement

Les questions ont porté sur :

- les déplacements professionnels ou privés : leurs motifs précis, les raisons d'utilisation des différents modes de transports, les raisons de l'évolution de la fréquence des déplacements et les occasions de déplacements,
- la date de la mise en place du TGV,
- les modifications ou non des pratiques de déplacement suite au lancement du TGV,
- un portrait chinois du TGV Nord Europe et de la voiture : une autre façon de caractériser les utilisateurs du TGV et des autres modes de transport.

L'interrogation a porté au total sur 182 panélistes, couvrant les neuf cibles et les deux zones de résidence [tableau n°1].

La mesure de l'impact ressenti du lancement du TGV Nord sur les déplacements

Afin d'avoir une idée de l'impact de la mise en place du TGV Nord sur les comportements de déplacement des panélistes enquêtés, les thèmes suivants ont été abordés dans le questionnement :

- mémoire de la date de mise en place du TGV Nord Europe,
- modifications ou non des pratiques de déplacement, caractère durable ou non de ces modifications, raisons invoquées des changements,
- interrogation sur les perspectives et conditions du recours au TGV à l'avenir.

40% des interviewés, dont plus de la moitié appartiennent au groupe 8 (« réfractaires à la mobilité »), n'ont aucun souvenir de la date de mise en service du TGV Nord, et seulement 22%, majoritairement des 'hyper-mobiles', la situent autour de 1993.

Le lancement du TGV, en 1993, a modifié les pratiques de déplacements de 62% des interviewés. On constate ainsi qu'évolution des pratiques de déplacement et appréciation des avantages du TGV sont étroitement imbriquées. Parmi les principaux avantages cités, nous trouvons les items suivants : le gain de temps, une infrastructure qui facilite des déplacements plus fréquents, plus de confort, etc. et ceci malgré quelques réserves liées à l'existence de contraintes : obligation de réservation, de programmation à l'avance si l'on veut profiter des tarifs les plus intéressants, etc [tableau n°2].

L'impact de la mise en place du TGV Nord, tel que déclarent le ressentir les panélistes, est fonction de l'appartenance à une cible de mobilité. Il est dès lors possible de caractériser le degré d'impact perçu (fort, unanime, mitigé, très mitigé) suivant les différentes cibles décrites.

SYSTÈME D'OBSERVATION

Un impact perçu très différemment suivant les cibles parmi les mobiles IDF/NPC

Il apparaît ainsi que c'est au sein de la cible 2 (induction fer pure), que l'impact du TGV a été ressenti le plus fortement. Les panélistes énoncent les raisons suivantes à ce phénomène : moins d'hésitation à se déplacer, création d'opportunités professionnelles, appréciation des gains de temps, etc.

Les quelques individus (uniquement des habitants du Nord) de la cible qui déclarent ne pas avoir ressenti d'impact évoquent la perte de temps occasionnée par le TGV (correspondances entre trains), l'alternance des deux modes de transport liée aux avantages de chacun d'eux, un TGV encore trop cher.

Les membres de la cible 7 (hypermobiles) sont unanimes à considérer que la mise en place du TGV a eu pour eux un impact sensible. Ces panélistes voyageaient déjà beaucoup mais leurs voyages ont été facilités par l'arrivée du TGV (gain de temps), ce qui a permis une fréquence accrue des déplacements. Les principales causes en sont : une utilisation du TGV surtout professionnelle, une appréciation du gain de temps et de confort, le fait de résider dans l'une des deux régions et de travailler dans l'autre.

Dans d'autres cibles (4, 1, 6) l'impact du TGV a été ressenti de façon plus mitigée.

Ainsi les interviewés de la cible 4 (mobilité croissante et part du fer égale ou décroissante) reconnaissent au TGV son gain de temps mais déclarent alterner les deux modes de transport train et voiture en fonction du nombre de personnes qui voyagent et des réductions possibles. Les panélistes de cette cible qui considèrent le TGV comme sans impact pour eux voient dans ce mode une solution de repli : ils utilisent le train soit quand la voiture n'est pas disponible, soit lorsqu'ils sont fatigués, soit parce qu'ils craignent de se déplacer en voiture à Paris ou voyagent seuls etc.

Dans la cible 1 (mobilité croissante et part du fer croissante), les panélistes n'ont recours au TGV que de façon ponctuelle pour motif professionnel ou privé, moyen de transport qu'ils trouvent cher en famille. Encore certains d'entre eux n'envisagent-ils son utilisation à l'avenir qu'à une seule condition : la baisse du prix des places.

La cible 6 (mobilité égale ou décroissante et part du fer décroissante) est caractéristique d'individus pour lesquels les occasions de déplacement sur cet axe sont rares et qui utilisent professionnellement le TGV de façon ponctuelle. Ils envisagent le recours au TGV pour de longues distances, mais sont aussi des adeptes de la voiture pour des raisons notamment liées à l'accessibilité, à la liberté des horaires et au coût réduit. Ils l'utiliseraient sans doute un peu plus si le prix était moins élevé.

Dans le cas des cibles 5 et 3, l'impact du TGV semble perçu encore plus faiblement.

Les individus de la cible 5 (mobilité égale ou décroissante et part du fer égale ou croissante) alternent les deux modes de transports voiture et train. Bien que la part du fer dans leurs déplacements augmente, le TGV n'est en fait pour eux qu'une solution de repli (voiture indisponible, en cas d'urgence, autoroute saturée,...) ou une solution acceptée sous conditions (voyage seul, à des tarifs préférentiels...).

Ceux de la cible 3 (exclusifs route et mobilité égale ou croissante) se rapprochent des 'réfractaires' de la cible 8, au sens où ils considèrent que le TGV n'a eu jusqu'à présent pour eux aucun impact et qu'ils ont de faibles chances de recourir à son utilisation à l'avenir. Le recours au TGV ne pourrait se faire que dans des conditions, de leur avis même, « quasi-improbables » ou extrêmes, du type : permis de conduire retiré, voiture en panne, sur demande express de l'employeur, retrait de voiture de société, aucun déplacement sur place etc.

SYSTÈME D'OBSERVATION

Ils n'envisagent d'utiliser à l'avenir le TGV que s'il était moins cher, que la taille du groupe (privé ou professionnel) diminuait ou pour des déplacements d'une distance supérieure à 200 km.

Au total, 38% des personnes interrogées considèrent que le TGV Nord n'a pas modifié leurs pratiques de déplacement. Parmi celles-ci, seulement 16% restent ouvertes à l'éventualité d'un changement de leurs pratiques à l'avenir.

A la question : A quelles conditions seriez-vous prêt à prendre le TGV ?, reviennent les réponses suivantes : une révision des prix à la baisse, une meilleure desserte, pas de correspondances, des connexions entre bus et gare, en cas de voyage seul et non pas en famille, en cas de suspension de permis de conduire, de voiture, une desserte du TGV plus proche du domicile, de la destination, etc.

Les non mobiles IDF/NPC et le TGV

Les non mobiles sur l'axe IDF/NPC au cours des trois années d'observation du panel (cible 8), constituent une cible plus âgée, la moitié des individus y ont plus de 51 ans. Ces personnes ont de très rares occasions de déplacements professionnels sur le corridor mais la majorité est néanmoins mobile sur d'autres axes (quelques uns précisent leur manque d'intérêt pour la région NPC) ; les plus âgés (20%) ne se déplacent plus du tout ou très peu et sur de courtes distances.

La plupart considèrent que le TGV Nord n'aura aucun impact à l'avenir. Seuls deux individus envisagent l'éventualité d'un recours au TGV pour des déplacements professionnels obligatoires ou dans le cadre de la découverte touristique de la région.

Les mobiles transmanche et l'Eurostar

La cible 9 composée de franciliens, et dans une moindre proportion de nordistes, se déplaçant entre la Grande Bretagne et le continent est en majorité sensible à l'impact de l'Eurostar. Les principales raisons invoquées pour son utilisation sont, par ordre décroissant d'occurrence : arrivée en centre ville, repos/confort, évitement de la conduite, gain de temps (aussi rapide que l'avion, sinon plus), attrait et curiosité pour une belle réalisation technique, tarifs intéressants (moins cher que l'avion), possibilité de faire voyager les enfants seuls. Il apparaît que le recours à ce mode intervient aussi bien pour motif privé que professionnel.

Comparativement, la solution modale Voiture+Shuttle est appréciée (par ordre décroissant d'importance) pour la souplesse qu'elle autorise dans les déplacements à destination, l'attrait de la découverte technique, la liberté des horaires, les « promotions » (forfaits intéressants), la possibilité de voyager à plusieurs (minibus). Cette combinaison modale est utilisée principalement pour motif privé (très peu en professionnel).

Deux autres alternatives modales sont utilisées :

- l'avion qui, pour les panélistes sélectionnés, était peu souvent emprunté avant la mise en place de l'Eurostar et ne l'est plus du tout après.
- la solution Voiture+Ferry, surtout utilisée pour motif privé, qui constitue la solution la plus économique (« moins cher à quatre »), perçue comme plus agréable que le Shuttle, et dont un des attraits réside, pour les personnes interrogées, dans le « duty-free ».

Portraits chinois du TGV et de la voiture

Elaborée par le sociologue Jean-François Steiner, la *sémiométrie* repose sur l'idée que les mots sont chargés de sens, renvoient à des valeurs différentes et provoquent en chaque individu des sentiments agréables ou désagréables selon son vécu, son jugement et sa mentalité. Partant de là, et à titre exploratoire, des questions dites en « portraits chinois » ont été posées aux panélistes :

SYSTÈME D'OBSERVATION

si c'était un animal / un genre musical / un personnage célèbre / un lieu, que serait le TGV (respectivement la voiture) ? Pourquoi ?

Une grille de lecture a alors été élaborée. Les pôles 'identitaires' du TGV et de la voiture s'articulent autour de trois axes principaux : la personnalité (identité psychologique exprimée à travers le ressenti des interviewés, valeurs relationnelles), le comportement (caractéristiques physiques et comportements associés, valeurs d'objet), la culture (mythes et symboles associés, valeurs institutionnelles) [schéma n°1]. Le TGV apparaît ainsi comme un produit de haute technologie, dont les qualités de modernité et de vitesse sont valorisées, mais également comme un objet emblématique, difficile à maîtriser et à s'approprier. Au contraire de l'automobile qui est considérée comme un objet familier, plutôt rassurant, apprécié pour ses qualités de commodité et de sobriété.

Au total les imaginaires du TGV et de la voiture sont collectifs et stables dans le temps, mais ils demeurent opposés sur de très nombreux aspects : distanciation/proximité, France mythique/France du terroir, déplacement/voyage.

Tableau n°1 : Le profil des personnes interrogées selon les cibles

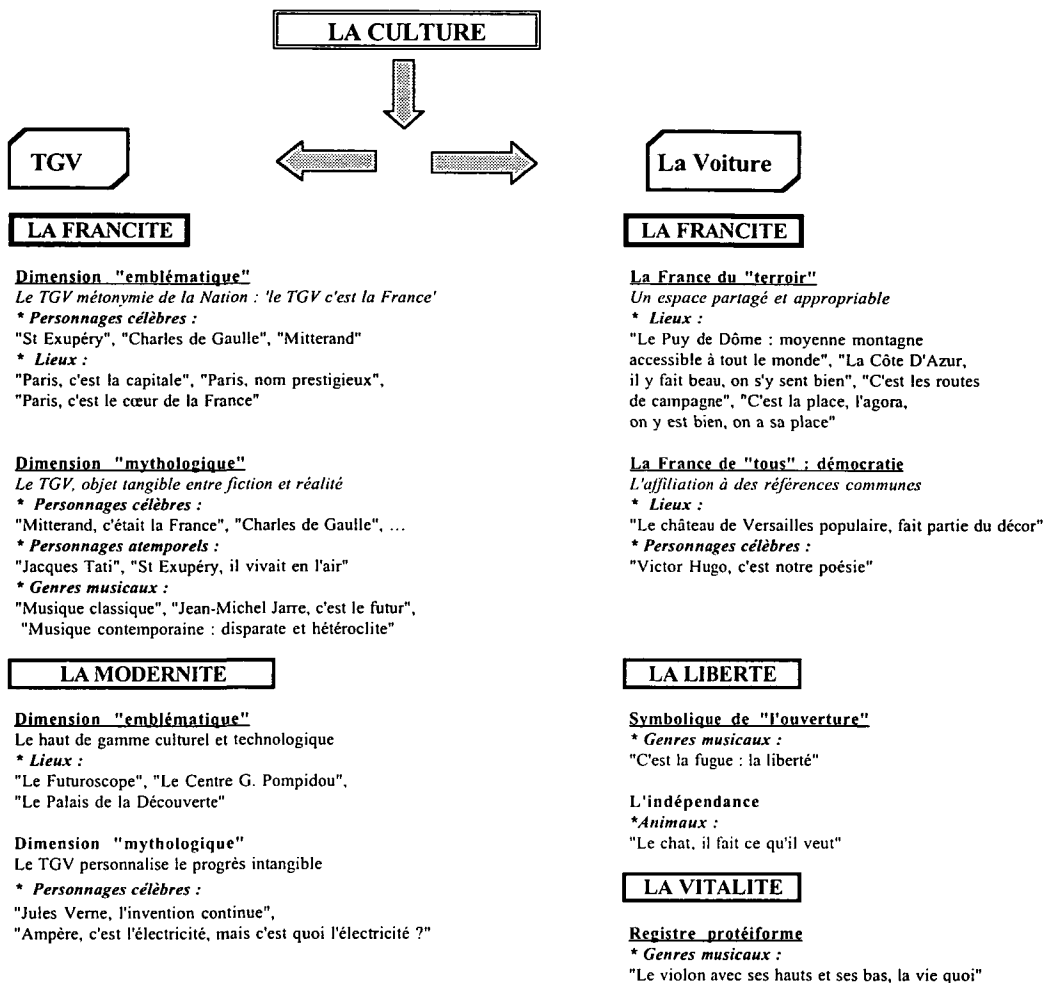
	Effectifs	Cibles								
		n°1	n°2	n°3	n°4	n°5	n°6	n°7	n°8	n°9
	182	19	23	25	19	11	26	18	23	18
<i>Résidence</i>										
IDF	93	42%	39%	56%	37%	82%	46%	17%	78%	72%
NPC	89	58%	61%	44%	63%	18%	54%	83%	22%	28%
<i>Sexe</i>										
Féminin	67	42%	43%	32%	26%	27%	35%	17%	65%	33%
Masculin	115	58%	57%	68%	74%	63%	65%	83%	35%	67%
<i>Age</i>										
<i>jusqu'à 30 ans</i>	19	26%	17%		21%			17%	9%	6%
<i>de 31 à 40 ans</i>	52	21%	22%	40%	31%	55%	31%	28%	9%	33%
<i>de 41 à 50 ans</i>	51	16%	35%	28%	26%	18%	38%	39%	22%	22%
<i>de 51 à 60 ans</i>	30	21%	9%	20%	11%	9%	19%	5%	26%	22%
<i>61 ans et +</i>	30	16%	17%	12%	11%	18%	12%	11%	35%	17%
<i>PCS</i>										
<i>agriculteurs, artisans, commerçants</i>	5	5%	9%				4%		4%	
<i>professions libérales</i>	59	10%	26%	32%	42%	27%	42%	44%	17%	50%
<i>professions intermédiaires</i>	54	37%	30%	32%	26%	37%	35%	27%	26%	17%
<i>employés</i>	12	11%	9%	16%	11%				9%	
<i>ouvriers</i>	7				5%	18%	4%	6%	9%	
<i>chômeurs</i>	4	5%		4%				6%	4%	
<i>autres inactifs</i>	11	16%	13%	4%	11%			6%		5%
<i>retraités</i>	30	16%	13%	12%	5%	18%	15%	11%	31%	28%

	Cibles								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>Occasions de déplacements et motifs principaux</i>	<i>Tourisme ponctuel, déplacements professionnels, visites régulières famille</i>	<i>Déplacements professionnels réguliers ou ponctuels</i>	<i>Visites régulières ou ponctuelles à la famille, déplacements privés et professionnels ponctuels</i>	<i>Motifs multiples</i>	<i>Visites régulières à la famille</i>	<i>Déplacements professionnels ponctuels</i>	<i>Déplacements professionnels réguliers : travail en IDF et résidence dans le NPC</i>		<i>Déplacements professionnels ponctuels, vacances, loisirs, tourisme familial</i>
<i>Raison d'utilisation du train citée en priorité</i>	<i>Voyage seul (e)</i>	<i>Gain de temps</i>		<i>Voyage seul(e) : repos / confort</i>	<i>Gain de temps</i>	<i>Gain de temps</i>	<i>Gain de temps, repos/confort</i>		<i>Arrivée en centre-ville</i>
<i>Raison d'utilisation de la voiture citée en priorité</i>	<i>Coût onéreux du train à plusieurs</i>	<i>Coût onéreux du train à plusieurs</i>	<i>Raisons très variées</i>	<i>Coût onéreux du train à plusieurs, accessibilité</i>	<i>Coût onéreux du train à plusieurs, accessibilité</i>	<i>Coût onéreux du train à plusieurs, liberté des horaires</i>	<i>Coût onéreux du train à plusieurs, liberté des horaires</i>		<i>Souplesse d'utilisation sur place</i>
<i>Raisons de la variation de mobilité pour les déplacements privés</i>	<i>Très fortement cité (4 fois plus que les autres raisons) par toutes les cibles et plus particulièrement les cibles 1 et 4 = en fonction des événements familiaux et amicaux (anniversaires, mariages, décès, visite d'une personne malade, fêtes, ...)</i>								
<i>Raisons de la variation de mobilité pour les déplacements professionnels</i>	<i>Très fortement cité et plus particulièrement par la cible 6 : motifs ponctuels (formations, conférences, réunions, concours, séminaires, ...)</i>								
<i>Mémorisation de la date de mise en place du TGV Nord</i>	<i>Peu se prononcent</i>	<i>Se prononcent avec des dates variées</i>	<i>Peu se prononcent</i>	<i>Peu se prononcent</i>	<i>Se prononcent avec des dates variées</i>	<i>Se prononcent avec des dates variées</i>	<i>Ils sont nombreux à bien cerner sa date de mise en place</i>	<i>Plus de 50% ne se prononcent pas</i>	<i>50% ne se prononcent pas</i>
<i>Impact déclaré pour</i>	74%	83%	4%	72%	55%	54%	100%		<i>Une majorité</i>
<i>Pas d'impact déclaré pour</i>	26%	17%	96%	28%	45%	46%	0%		

Tableau n°2 : Des cibles caractérisées davantage par...

SYSTÈME D'OBSERVATION

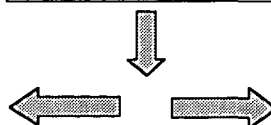
Schéma n°1 : Les pôles identitaires du TGV



SYSTÈME D'OBSERVATION

LE COMPORTEMENT

TGV



La Voiture

LA PERFORMANCE

La vitesse

Moyen de déplacement rapide

* *Animaux :*

"La gazelle : c'est rapide", "La panthère pour la vitesse",

"Le guépard : rapide"

* *Lieux :*

"C'est les chutes du Niagara pour la vitesse en continu"

* *Personnages :*

"Alain Prost pour la rapidité"

La course à la vitesse

Echo de la vie moderne

* *Lieux :*

"Paris, par rapport à la vitesse, le surmenage"

* *Genre musical :*

"Hard : guitare grinçante, c'est stressant, il faut courir"

L'ESTHETIQUE

L'aspect racé

* *Bestiaire :*

"Le tigre, c'est rapide et racé",

"Le tigre, le léopard : pour l'aérodynamisme, le design, le profil"

LE CONFORT

L'agrément du voyage

Le confort et la tranquillité

* *Genres musicaux :*

"La musique classique pour le confort",

"La musique classique : c'est reposant",

"La musique classique, c'est doux, cool, feutré"

La capillarité du réseau

* *Lieux :*

"C'est la capitale de l'Europe, ça relie l'Europe"

* *Personnages célèbres :*

"F. Mitterand, pour le réseau TGV"

LA PERFORMANCE

L'aspect économique (mineur)

* *Animaux :*

"Le chameau, c'est économique"

L'absence de maîtrise de la performance

la fluctuation de la vitesse

* *Lieux :*

"La mer, c'est le flux et le reflux, on ne peut pas

les maîtriser"

* *Personnages :*

"C'est un décathlonien, il va vite et doucement à la fois"

La permanence du danger potentiel

* *Animaux :*

"Le serpent, c'est le diable, le danger"

LA SOUPLASSE D'UTILISATION

L'accessibilité des lieux

* *Lieux :*

"Cela peut être tout"

* *Animaux :*

"Le cheval, on l'emène où on veut"

"Les fourmis, elles vont partout"

* *Personnages :*

"Talleyrand pour la souplesse"

La dépendance aux conditions de trafic

* *Animaux :*

"L'escargot, à cause des embouteillages"

LE CONFORT

L'appropriation de l'espace

* *Animaux :*

"Le cheval, car c'est un rapport personnel avec le

support de déplacement"

Le stress du déplacement et l'aspect phobogène

* *Genres musicaux :*

"Le Rock & Roll, c'est pas reposant"

* *Animaux :*

"L'éléphant, ça peut écraser"