

**ADAPTATION DES SYSTEMES
DE TRANSPORTS URBAINS
AUX PRATIQUES DES TOURISTES**

juillet 2002

Equipe de recherche de l'ESTHUA
UMR 6590 de Géographie sociale

Lettre de commande n°00 MT 29
DRAST - MINISTERE DES TRANSPORTS
PREDIT 1996-2000

ADAPTATION DES SYSTEMES DE TRANSPORTS URBAINS AUX PRATIQUES DES TOURISTES

Sommaire

Titre	Page
INTRODUCTION	3
1 DEMARCHE METHODOLOGIQUE	6
2 ESPACE URBAIN TOURISTIQUE ET CIRCULATION	13
3 PRATIQUES TOURISTITQUES EN VILLE ET CIRCULATION	33
4 UNE SATISFACTION GLOBALE	47
CONCLUSION	72
BIBLIOGRAPHIE	74
ANNEXE A	76
ANNEXE B	77
TABLE DES FIGURES	82
TABLE DES MATIERES	84

INTRODUCTION

L'enjeu de cette étude consiste à analyser les pratiques des mobilités intra urbaines des touristes. Le point de départ réside dans la contradiction qui se noue dans le besoin de découverte exprimé par les touristes entre la complexité des systèmes de transport et le statut même du touriste, étranger à la ville qu'il visite.

Des systèmes urbains de déplacement complexes

On entend par système de déplacement, l'ensemble des moyens matériels, des signes et des informations nécessaires à l'accomplissement de la fonction de mobilité. L'appellation est préférée à celle de systèmes de transport qui n'incluent pas en général la mobilité pédestre. Ces systèmes sont destinés aux habitants et donc organisés en fonction d'usages *a priori* non touristiques, à la fois dans le temps (en général les fréquences diminuent en période estivale) et dans l'espace (privilégiant les relations radiales entre le centre de la ville et la périphérie et non les relations concentriques entre les principaux centres d'intérêt touristique).

La complexité de ces systèmes n'est surmontée que par l'apprentissage quotidien des habitants. Dans le sous-système de transport en commun (organisation des lignes, fréquences des bus, usages et règles d'accès, lieux d'acquisition des titres), comme dans celui du transport individuel (problèmes de circulation, de signalétique, de stationnement...), les contraintes sont très fortes pour un visiteur.

Or, dans les pays industriels occidentaux, la grande majorité des visiteurs utilisent son propre véhicule automobile pour se déplacer vers la ville visitée et à l'intérieur de celle-ci. Et dans la plupart des guides touristiques les informations se révèlent insuffisantes. L'analyse diachronique des guides touristiques les plus diffusés souligne même plutôt, dans la longue durée, la disparition des informations pratiques, lesquelles

étaient beaucoup plus développée dans les guides édités à la fin du XIX^e siècle (Bonneau et Violier, 1998).

Le touriste un citoyen spécifique.

Par définition, le touriste est un citoyen de passage qui ne connaît pas la ville qu'il visite. Il est donc privé des repères et des informations de base que le citoyen acquiert par une pratique quotidienne de la ville. Dans les sciences sociales, le concept de touriste est abordé selon des points de vue très divergents. Dans certaines productions, il est malaisé de dégager une cohérence de l'être touriste tant les auteurs insistent davantage et s'engagent rapidement dans une approche en extension qui privilégie les catégories de tourisme (culturel, sportif, d'affaires...). Dans d'autres, on renonce purement et simplement à définir en arguant du flou qui entourerait cette pratique sociale. Sans nier la complexité de l'entreprise, ni son caractère relatif et toujours provisoire, il nous semble que la clarification est un travail scientifique nécessaire à une meilleure compréhension. Dans cette étude, les appellations d'habitant temporaire ou de visiteur conviennent mieux pour englober l'ensemble des pratiques de mobilités à destination de villes (on a retenu les limites des agglomérations au sens de l'Insee) qui s'inscrivent dans un temps limité, connu par avance et dont la fin est prévue (même si une marge d'incertitude peut subsister, la visite est bornée et constitue une parenthèse de temps et un changement de lieu provisoire). Parmi, ces visiteurs, on distinguera les visiteurs selon leur intention de visite.

Quatre catégories peuvent être identifiées. Les deux premières se distinguent par une intention ludique de découverte de la ville. Ceux dont la fréquentation de la ville s'inscrit dans un temps inférieur à la journée sont les excursionnistes, les autres sont des touristes. Une troisième catégorie rassemble ceux dont l'intention de visite est liée à la rencontre de parents ou amis. La complémentarité entre l'intention sociale et la découverte n'est pas à exclure. Mais le lien social jouant un rôle dans le choix, on est manifestement dans une relation au lieu qui est différente. Plus fondamentalement, pour ce sujet d'étude, la complicité avec un habitant peut modifier, au moins par hypothèse, les termes de l'enjeu de la recherche puisque l'habitant connu va exercer une médiation qui atténue les données du problème. Enfin, la dernière catégorie regroupe les personnes

en déplacements d'affaires que nous distinguons à la fois par souci d'une clarification conceptuelle du tourisme, activité qui s'inscrit en majeure partie dans le temps libre, et parce que, dans le cadre de cette étude, des médiations vont également s'opérer (accueil par les entreprises à la gare...).

Par ailleurs, les pratiques touristiques en ville sont spécifiques. D'une part, elles sont sélectives à l'échelle des agglomérations urbaines. Elles se concentrent dans les centres des villes anciennes et sur les axes qui les relient aux infrastructures interurbaines. Les lieux qui justifient aux yeux des touristes leur déplacement sont situés dans les quartiers centraux historiques et les quartiers commerçants et d'affaires. D'autre part, à l'échelle des villes-centres, les pratiques de visite privilégient les hauts lieux (*sight*). Au contraire, les systèmes de transport collectifs sont conçus dans une approche globale de l'agglomération urbaine.

On se propose donc d'évaluer les solutions apportées aux inadéquations des systèmes de transport urbain aux pratiques des visiteurs. La recherche a mis en œuvre des entretiens auprès des acteurs locaux afin de mesurer la prise en compte des problèmes et une enquête auprès des visiteurs afin d'appréhender les pratiques de visite, les modalités de déplacement et les difficultés rencontrées.

1 DEMARCHE METHODOLOGIQUE

1.1 Les terrains

La démarche envisagée dans un premier temps consistait en une enquête conduite auprès des directeurs d'offices de tourisme de 165 villes, interrogés au sujet des offres de transport et de la fréquentation de tourisme et de loisirs de leur ville. Le taux de réponse a été très faible, malgré des relances, et seules les plus petites villes ont répondu. Cet échec nous a conduit à élaborer une seconde approche.

On a alors décidé de sélectionner un échantillon restreint et raisonné de villes, constitué en croisant deux critères. D'une part, on a considéré que les enjeux étaient fonction de la taille de la ville. On a donc distingué trois niveaux de taille (moins de 100 000 habitants, 100 000 à 300 000 habitants, plus de 300 000 habitants). D'autre part, le sujet impliquait également de sélectionner les villes en fonction de leur intensité touristique. On sait que les statistiques du tourisme dans les villes souffrent de plusieurs limites, étant données les contraintes auxquelles se heurtent les acteurs qui tentent d'appréhender la fréquentation touristique de leur ville. Souvent, on ne peut que s'appuyer sur la fréquentation des sites. Or beaucoup sont en accès libre ou peu contrôlé et la fréquentation estimée est fréquemment fantaisiste. Lorsqu'une billetterie permet de produire des statistiques plus fiables, les données sont globales et évaluent les entrées sans distinguer la population permanente des populations temporaires (excursionnistes, touristes en séjour dans la ville, en séjour dans la région et voyageurs d'affaires). Par ailleurs, l'estimation de la fréquentation globale est en général la somme des fréquentations des sites, et cette méthode aboutit à une surestimation du nombre réel des visiteurs de la ville. Une précédente enquête à Nantes nous a en effet permis d'estimer que chaque visiteur fréquentait en moyenne deux sites par jour (Violier, 1998).

Quant à la fréquentation de l'office du tourisme de la ville, elle résulte également d'une approche globale qui associe les habitants permanents et les habitants temporaires,

d'autant que la plupart des offices pratique la location de places de spectacles, un service qui intéresse particulièrement les locaux. Par ailleurs, la diversité des modes de comptage (certains comptabilisent les entrées, d'autres les questions posées...) rend impossible toute comparaison. Nous avons donc évalué cette fréquentation en tenant compte des situations et des contextes locaux et en nous fondant davantage sur la fréquentation du site principal (obtenue à partir du rapport national du Conseil National du Tourisme, 1999, annexe A) que sur des fréquentations globales.

Figure 1 : Les villes sélectionnées

Nb d'habitants Intensité touristique	< de 100 000	100 à 300 000	plus de 300 000
Faible*		Saint-Etienne Rouen	
Moyenne*		Angers, Orléans Le Mans	Toulouse
Forte*	Blois La Rochelle		Marseille Lyon

* : intensité touristique faible : moins de 100 000 entrées annuelles dans le site le plus fréquenté ; intensité touristique moyenne : 100 000 à 300 000 entrées annuelles ; intensité forte : plus de 300 000 entrées annuelles.

Les villes choisies, il convenait de délimiter l'espace touristique. Classiquement, on définit l'espace touristique, à partir de l'offre, c'est à dire des sites et monuments, des rues et places que les acteurs définissent comme touristiques et à partir desquels ils bâtissent leurs stratégies (Moisy, 1998). Cette approche présente l'inconvénient de ne pas séparer les habitants des non-habitants et de considérer les sites qu'à partir de leur fréquentation globale. Elle ne convient pas ici puisqu'il s'agit d'apprécier les questions de transport posées aux non-résidents et de s'intéresser aux pratiques réelles et non pas aux pratiques supposées ou souhaitées. On aurait pu également partir des guides touristiques des villes, mais cela n'aurait pas permis d'échapper pas aux mêmes

critiques. On a alors choisi de définir l'espace touristique en fonction des pratiques et donc de partir du réel observé (Knafou et al., 1997).

Cette option était difficile à mettre en œuvre dans la circonstance puisqu'elle supposait de maîtriser une information (les pratiques réelles) qui nous échappait encore et que l'enquête devait en partie révéler. Cependant, des travaux antérieurs conduits à Angers et Nantes nous ont permis d'émettre des hypothèses suffisamment fortes pour pouvoir malgré tout avancer. Nous avons donc appréhendé l'espace touristique urbain à partir des sites fréquentés et des espaces traversés pour relier ces différents sites. On a distingué l'espace touristique d'après deux fonctions principales, à savoir l'espace constitué par le semis des hébergements et celui produit par la pratique de la ville.

Une autre question portait sur une éventuelle distinction à établir entre villes d'affaires et villes de tourisme d'agrément. Les voyages d'affaires sont une fonction du niveau d'activité général de la ville, et donc de la hiérarchie urbaine. Les visites d'agrément obéissent à d'autres logiques comme la richesse en monuments historiques. Mais des villes peuvent revendiquer les deux fonctions (Paris) et certaines aménités urbaines conviennent aux deux populations (shopping). Si l'objet principal de cette étude n'est pas d'avancer dans ce débat, on peut supposer que la distinction est importante aussi sur le plan des déplacements : l'été les problèmes liés aux déplacements en ville, circulation et stationnement, sont considérablement amoindris par la léthargie de la circulation domestique.

1.2 Les méthodes

La démarche suivie repose sur la combinaison entre deux méthodes d'enquête. Tout d'abord, une série d'entretiens semi directifs ont été menés auprès d'acteurs urbains appartenant les uns au monde du tourisme (office du tourisme), les autres au monde des transports (responsable du service de la circulation ou de la voirie, gestionnaire des transports en commun...). Ensuite, une enquête auprès des touristes a été administrée, afin de mesurer leur pratique des questions de déplacement.

La notion de touriste méritait d'être interrogée. La définition institutionnelle retient en général le critère d'une nuit passée hors de la résidence principale et l'éventail des motifs du déplacement est large (en général, il inclut la visite pour agrément, le séjour chez les parents et amis, le voyage d'affaires et les activités de sport, formation, pratiques religieuses...). Pour autant, il n'y a pas une totale homogénéité car si la limite minimale d'une nuitée est admise, la limite maximale fluctue entre quatre mois pour l'Insee et la Direction du Tourisme et à un an pour l'Organisation Mondiale du Tourisme. Au sein des sciences sociales la question fait débat. Certains chercheurs reprennent peu ou prou la définition institutionnelle (Dewailly et Flament, 2000). D'autres soulignent que le tourisme est une pratique du temps libre, et en conséquence distinguent les touristes au sens strict des voyageurs d'affaires, ces derniers se déplaçant pour des motifs professionnels. Certes, cela n'empêche pas les voyageurs d'affaires de prendre des loisirs pendant leur séjour. Mais on peut souligner que les espaces et les temporalités ne sont pas identiques. Les uns, les touristes au sens strict, visitent les villes pendant les fins de semaine et les vacances scolaires, les autres, les voyageurs d'affaires, pendant les jours ouvrés et en dehors des vacances. Le choix fait ici a été d'appréhender globalement la population non-résidente, qu'on appelle aussi les habitants temporaires, et d'affiner ensuite. Ainsi, l'enquête par questionnaires a été menée en deux vagues : la première (printemps et été 2001) visait à toucher des visiteurs en déplacement de loisirs, tandis que la seconde (mars 2002) était destinée à tester l'hypothèse selon laquelle les habitants temporaires rencontreraient plus de difficultés à circuler en ville en semaine que le week-end ou en périodes de vacances.

Le questionnaire, présenté en annexe B, a été administré selon la méthode des populations mobiles. L'absence d'une connaissance précise des visiteurs exclut le recours à une méthode de quotas. On s'est donc résolu à interroger les habitants temporaires (exclusion des habitants permanents de l'agglomération et des personnes y travaillant) selon un tirage aléatoire. Il a été élaboré afin de tester un certain nombre d'hypothèses concernant l'aptitude à se déplacer en ville (c'est-à-dire à la fois se repérer, lire les informations, utiliser les moyens de transport mis à disposition...). Nous avons donc souhaité étudier dans quelle mesure les éléments suivant entrent dans la relation du visiteur à la ville qu'il visite :

- 1) l'apprentissage des individus, la connaissance de la ville visitée antérieurement au jour de l'interrogation ;
- 2) l'expérience de la ville en général et des moyens de transport en particulier, les pratiques dans la ville de résidence ;
- 3) l'apprentissage *in situ* découlant de l'aide apportée par des proches (dans le cadre de visites à des parents et amis par exemple), par le recours à un guidage, par l'utilisation de guides papiers ou de plaquettes diffusées par des services urbains (offices de tourisme...)... ;
- 4) des pratiques touristiques (nombre de sites visités dans la ville, extension...) ;
- 5) la ville, espace plus ou moins complexe, et la perception que les individus en ont, ou en ont eu au début de leur visite ;

1 195 questionnaires ont été administrés dans quatre villes, retenues pour leur fréquentation touristique et la diversité des propositions en termes de transport : Angers, Blois, Lyon, Toulouse. Ainsi, tous les cas de figures exposés dans le Figure 1 ont été pris en considération, à l'exception des villes à faible intensité touristique. Les enquêtes de mars 2002 n'ont été faites qu'à Angers.

Figure 2 : Répartition des questionnaires par ville

	Angers	Blois	Lyon	Toulouse	TOTAL
Nb de questionnaires passés	483	177	266	269	1 195
Soit en %	40,4 %	14,8 %	22,3 %	22,5%	100%

Figure 3 : Répartition des questionnaires selon les périodes d'enquête

	Juin 2001	Juillet 2001	Mars 2001
Nb de questionnaires passés	205	793	197
Soit en %	17,2%	66,4%	16,5%

1.3 Les difficultés rencontrées

Outre l'échec du premier dispositif d'enquête conduit auprès des offices de tourisme, la principale difficulté a tenu à la période prévue pour les entretiens, qui s'est révélée peu favorable en raison de l'évolution du contexte juridique et administratif.

D'une part, la loi sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie du 30 décembre 1996 obligeait les agglomérations de plus de 100 000 habitants à élaborer un Plan des Déplacements Urbains (PDU). Ce document précise les priorités de l'agglomération en matière de transport et vise à maîtriser les déplacements routiers. Les orientations avancées, si elles se concrétisent, vont modifier de manière importante l'accès aux centres-villes. La volonté de rendre les transports collectifs plus attractifs au détriment de la voiture particulière est en effet souvent affichée (création de nœuds intermodaux, de parkings-relais, mise en place d'itinéraires de contournement...). On peut donc penser que l'accessibilité des centres historiques, souvent confondus ou proches des centres-villes s'en trouvera modifiée, y compris pour les visiteurs. Dans nombre de villes, l'approbation des PDU s'est étendue sur la période 2000-2001 (sur les soixante-cinq agglomérations de plus de 100 000 habitants que compte l'hexagone, seules vingt-six avaient approuvé leur PDU en mars 2001, une vingtaine d'autres en avait arrêté les grandes orientations à la même date). Si Saint-Etienne (mars 2000), Angers, Marseille, Strasbourg, Lyon (octobre 1997), Rouen avaient déjà adopté leur PDU, les dispositions prises n'étaient pas encore mises en œuvre.

D'autre part, la période d'étude correspondait dans certaines agglomérations enquêtées, à la mise en place de structures intercommunales (communautés d'agglomération). Le transport, tout au moins dans son volet collectif, a été transféré à ces dernières. Il fut parfois difficile de rencontrer un interlocuteur apte à évoquer les orientations ou projets en la matière (les commissions de travail n'étaient pas formées, le personnel était en cours de redéploiement et/ou de formation au sein de services eux-mêmes en pleine restructuration).

2 ESPACE URBAIN TOURISTIQUE ET CIRCULATION

L'expérience du visiteur dépend de ses intentions et de la qualité des lieux. Le premier terme recouvre le projet que le touriste, relativement rationnel et libre, élabore. Mais la visite se produit, au sens d'une production réelle, et non plus banalement de quelque chose qui advient, dans un espace construit auquel son désir se confronte. La pratique touristique est donc une coproduction puisque l'intention du touriste rencontre les suggestions du lieu, les mises en tourisme élaborées par les acteurs, mais aussi les contraintes exercées par le lieu et, plus particulièrement en ce qui concerne notre sujet, celles imposées par le système de déplacement. Cette partie se propose donc d'aborder comment joue cette qualité des lieux, ce qui relève de la structuration de la ville et, en son sein de l'espace touristique, mais aussi ce que les acteurs organisent.

2.1 Un espace touristique dual

L'analyse de l'espace touristique des villes met en évidence un espace dual, articulé entre le centre historique et les espaces périphériques.

Une concentration des sites de visites et d'affaires (centre de congrès) s'observe dans un espace réduit, généralement situé au sein du centre historique ou au contact du centre historique et du centre commerçant. Cette fraction d'espace touristique est bien desservie et souvent la signalétique y est plus efficiente. Toutefois, de nombreuses villes proposent des sites localisés en périphérie, soit des parcs à thèmes (Cité de l'Espace à Toulouse, Parc Floral à Orléans), soit des sites dits de nature (bases nautiques, villages pittoresques...), soit les parcs des expositions. La desserte en transports en commun en est en général moins bonne, les fréquences plus rares et la trame radiale ne se prête pas au vagabondage. De plus, on passe de la ville à l'agglomération avec les discontinuités induites par le caractère souvent inachevé de l'intercommunalité.

A Toulouse.

La Cité de l'Espace, qui reçoit annuellement 350 000 visiteurs, ne dispose d'une desserte en bus de ville que le week-end. On déplore l'absence de desserte quotidienne malgré la présence de bureaux. Cependant, des évolutions sont attendues car la construction de deux hôtels y est prévue. L'usine Aérospatiale, autre haut lieu de visite situé à la périphérie, n'est pas non plus desservie, y compris les fins de semaine. L'établissement est localisé dans la commune de Colomier, non intégrée à l'agglomération. On attend là aussi des évolutions du fait du lancement de la production de l'A380.

A Saint-Etienne.

Les principaux lieux de visite stéphanois sont excentrés (musée d'art moderne, - 63. 300 entrées en 2000 - desservi par le tramway, musée de la mine - 54 100 entrées en 2000 -, planétarium). De part la qualité de son environnement et sa nature administrative (trois communes annexées ou associées qui ne sont pas forcément dans la continuité territoriale), Saint-Etienne constitue un cas particulier. Le Pilat ou les gorges de la Loire présentent des sites ou monuments intéressants, parfois fortement fréquentés (fréquentations de loisirs) : base nautique de Saint-Victor-sur-Loire, villages de Saint-Pierre-en-Cormillon, Rochetaillée, sites de nature.

Au Mans.

Les sites les plus fréquentés sont situés en périphérie : circuit automobile - 310.000 entrées en 2000 lors des trois manifestations principales, "24 heures du Mans" automobiles, motos et camions -, musée automobile - 55 200 entrées en 2000 -, parc de loisirs, base de loisirs nautiques. La plupart ne sont desservis que de manière ponctuelle (l'été ou bien lors de manifestations importantes).

A Orléans.

La cathédrale Sainte-Croix est le monument le plus important. Les autres monuments (maisons, beffroi, églises, tour) sont dans le même périmètre. En périphérie, le Parc Floral de la Source est desservi par le nouveau tramway (novembre 2000). Toutefois, il est situé à proximité de l'université, il est donc difficile d'apprécier dans quelle mesure les problématiques ludiques ou touristiques ont joué dans le choix de l'itinéraire.

Les lieux d'hébergement sont également éclatés, et en inadéquation partielle avec les lieux de visite. L'hôtellerie traditionnelle familiale ou de chaîne volontaire, et l'hôtellerie des catégories supérieures (trois et quatre étoiles) sont concentrées en centre-ville. On observe en général un premier dispositif assez dense à proximité de la gare et un autre plus lâche en bordure du centre historique, voire au sein même du cœur historique, souvent à la faveur de réhabilitations, ou dans les quartiers les moins anciens du centre historique (quartiers XVIème au XIXème siècles). L'adaptation de cette hôtellerie aux attentes des clientèles actuelles demeure assez hétérogène, malgré les progrès enregistrés depuis trente ans, tant sur le plan de la qualité intrinsèque du service hôtelier lui-même, que sur le plan des services connexes. Des opérations de rénovations urbaines ont parfois introduit des hôtels de chaîne intégrée à proximité du centre historique. C'est le cas à Angers avec l'implantation de l'hôtel Mercure au centre de congrès et de l'Ibis dans l'opération d'aménagement des Halles. A Lyon, l'ensemble de la Part-Dieu intègre également un hôtel Ibis. Sinon, l'hôtellerie de chaîne intégrée est assez massivement exurbanisée. Or ce sont ces établissements qui ont gagné des parts de marché depuis les années soixante.

L'organisation spatiale de la restauration vérifie partiellement la dichotomie de l'hôtellerie. Si le centre de la ville est bien équipé en restaurants traditionnels et de type restauration rapide, la restauration économique à table (cafétérias) est en général localisée à la périphérie, en relation avec les établissements de grande distribution. Force est de constater que les établissements exurbanisés sont éloignés de fait de

l'espace touristique visité et mal reliés aux centres-villes par les réseaux de transports en commun.

A Angers.

L'hôtellerie périphérique, dominée par des établissements de chaîne, se dispose en trois regroupements. La grappe des zones d'activités de Beaucouzé, la plus importante, est mal reliée au centre de la ville. Le visiteur se voit proposer la ligne 8 qui dessert la commune périurbaine de Beaucouzé mais ignore les hôtels. En semaine sept liaisons quotidiennes entre 11h25 et 18h12 sont susceptibles de le conduire au centre, mais ce nombre tombe à deux le samedi et pendant les vacances scolaires. Quant au dimanche, il n'y a qu'une liaison l'après-midi. La grappe de Saint-Sylvain-d'Anjou et du Parc des Expositions est mieux lotie en semaine. Ajoutons que la présence du Parc, qui rend compte de cette meilleure desserte, induit des lignes spéciales depuis la gare lors des événements les plus importants. La ligne 6 assure dix-sept liaisons quotidiennes en semaine et vingt-deux le samedi. Par ailleurs, les arrêts sont plus proches des hôtels. Cependant, il n'y a pas de relations le dimanche. Enfin le troisième pôle se situe dans Avrillé, la seconde commune de l'agglomération. La concentration hôtelière linéaire, le long de l'axe de Angers à Laval, est très bien desservie par la ligne 9. Le terrain de camping d'Angers est situé sur les bords du Lac de Maine, vaste lac de 90 hectares au sud-ouest de la ville, en bord de Maine. Il est également très bien desservi. Il est implanté dans un ensemble dédié aux loisirs, fréquenté assidûment par la population résidente et à proximité d'un quartier récent d'habitat relativement dense.

Au Mans.

La commune de Saint-Saturnin dispose sur son territoire d'une concentration hôtelière majeure (presque un cinquième des lits hôteliers de l'agglomération mancelle), à proximité de l'échangeur autoroutier A11, A81 (autoroute de Paris), et d'accès aisé depuis le centre historique (un quart d'heure en voiture). Mais, non membre de la communauté urbaine, la même commune n'est pas desservie par les bus urbains.

2.2 Des actions nombreuses

La problématique de l'accès des touristes aux transports et à la ville d'une manière générale, n'a pas échappé aux acteurs locaux du tourisme. Dans nombre de villes, des actions et des politiques sont mises en œuvre pour proposer aux touristes des moyens de transport spécifiques. Il s'agit très largement de la mise en place d'itinéraires de visite (à pied, en vélo...) ou d'aménagements légers (création d'emplacement de stationnement pour les autocars, qui se limitent parfois à un marquage au sol). Mais les actions plus poussées sont plus rares (titre de transport en commun et entrées) ou inexistantes (ticket de stationnement couplé avec l'entrée d'un site touristique...). Dans cette présentation, nous utilisons le concept de prestation pour évoquer les propositions de services élaborés par les acteurs, préférant réserver le concept de produit à l'assemblage réalisé par le touriste incluant et articulant les différentes propositions des multiples acteurs spécifiquement touristiques ou non. Le lecteur trouvera dans l'ouvrage de Pascal Cuvelier (1998) une analyse plus approfondie de cette posture.

On abordera successivement les modes de déplacements individuels, les modes collectifs non spécialisés puis les transports collectifs spécialisés du tourisme (transports en autocars de tourisme).

2.2.1 Les prestations les plus fréquemment proposées dans le cadre du transport individuel

La circulation individuelle des touristes est rarement prise en compte dans sa globalité. La vision qui s'impose privilégie des couloirs et des axes d'itinéraires entre les « sites à visiter » sans intégrer les services (stationnement, toilettes, commerces...).

- **Les visites pédestres** : proposées dans toutes les villes en saison et parfois en hors saison (avec une fréquence moindre), ces visites se font à jour et heure fixes, accompagnées par un guide, selon des thèmes prévus à l'avance. Dans certains cas, des visites en langues étrangères sont assurées (une visite hebdomadaire en anglais à Toulouse pendant l'été). Des possibilités de visite autonome sont aussi aménagées. Soit le circuit est matérialisé sur le terrain avec un système de fléchage et de lutrins d'information (Angers par exemple). A Toulouse, les monuments historiques bénéficient d'une signalisation spécifique (logo) et une signalisation en occitan était à l'étude. Un support papier peut éventuellement être remis au visiteur. Soit aucune matérialisation physique du circuit n'existe, et c'est un support papier ou des cassettes audio (le baladeur est prêté moyennant une caution) qui guident le visiteur (Saint-Etienne).

- **Les circuits à bicyclette** : il s'agit d'une variante des visites guidées, de plus en plus souvent proposée. Les participants arrivent avec leur vélo, peuvent en louer un sur place (Angers), ou se le voient prêté (Saint-Etienne). Dans la cité stéphanoise, l'expérience a débuté de manière ponctuelle, à l'occasion des journées du patrimoine. Puis, des circuits à date régulière ont été lancés au cours de la saison 2001. Ils sont vendus par l'office du tourisme mais conçus par le service Patrimoine de la Ville. Un accord a été passé entre la municipalité et un loueur de vélo : les participants qui ne possèdent pas de bicyclette pourront en emprunter une gracieusement le temps de la visite. Ces visites sont au même prix que les visites pédestres. Pour l'instant, l'initiative est davantage pensée comme une opération de sensibilisation des habitants au patrimoine local que comme un produit touristique. L'office de tourisme d'Angers a également conçu des itinéraires cyclistes en ville, accompagnés d'un livret-guide. A La Rochelle, les cyclistes disposent de 200 km de pistes cyclables, avec à terme des interconnexions avec les communes de la communauté de communes. 350 vélos sont

proposés à la location dans quatre points de location en saison (deux points ouverts toute l'année). A Toulouse, 150 km de voies cyclables sont proposés en continu, même si les pratiques se déploient surtout le long du canal du Midi. A Orléans, l'office de tourisme estime qu'il existe une forte demande de la part des visiteurs (plus particulièrement ceux originaires des pays de l'Europe du Nord) en faveur de l'amélioration des pistes cyclables, dans le centre et sur les bords de la Loire.

Globalement circuler en vélo pose des problèmes de parcage et de dépose des bagages, voire de mise à l'abri, à proximité des sites de visite. L'usage du vélo, pour le touriste du moins, est davantage un discours qu'une réalité prise en compte dans toutes ses dimensions concrètes.

- **Les circuits en "taxis touristiques"** : la localisation des stations de taxis coïncide souvent avec les lieux fréquentés par les touristes : les gares, les places principales du centre-ville, les centres des congrès. Elles sont parfois indiquées sur les plans touristiques (Saint-Etienne jusqu'en 2001). Au cours de la décennie 1990, les offices de tourisme ont engagé des rapprochements avec les compagnies de taxis afin de monter des circuits. Après une sensibilisation des chauffeurs au patrimoine local (assurée en général par l'office du tourisme, parfois par d'autres acteurs comme l'Association Toulousaine d'Histoire de l'Art, qui rassemble les guides conférenciers de Toulouse), des itinéraires de visite ont été mis au point. Leur nombre est variable (un seul au Mans, deux à Saint-Etienne ou Toulouse, six à Angers), de même que l'espace concerné (uniquement le centre-ville au Mans et à Toulouse, la ville et des communes périphériques à Angers). Le prix, fixé à l'avance, varie en fonction de l'itinéraire (distance et durée) et du jour (semaine, week-end, jours fériés). Le commentaire est assuré selon le cas par le chauffeur ou par une cassette pré-enregistrée.

- **Les autres formes de visites** : des visites en petit train (Angers, Toulouse), en calèche (Le Mans), sur la voie d'eau (Angers, Le Mans, Lyon, Toulouse), en bus de mer (La Rochelle) sont parfois proposées, selon des itinéraires, des durées fixes. Des tentatives plus originales ont parfois eu lieu, mais sans avoir forcément été couronnées de succès. L'office de tourisme stéphanois avait, par exemple, imaginé au début des années 1990 des circuits en scooter d'une demi-journée, une journée ou un week-end. On note que la navigation fluviale donne lieu aux prestations les plus variées, de la

simple croisière commentée d'une heure, à la croisière d'une demi-journée ou d'une soirée avec ou sans repas. Dans la plupart des cas, il s'agit d'une prestation assurée par un acteur privé, l'office de tourisme se chargeant parfois de la vente des billets. Une implication plus forte de la puissance publique est bien souvent liée à une défaillance des partenaires privés

Les points de départ de ces visites sont en général situés à proximité des sites touristiques importants (la vieille ville, le monument principal, l'office de tourisme). Une telle localisation peut impliquer des contraintes en termes d'apposition de matériel urbain (périmètre de protection des édifices classés), qui s'ajoutent aux directives des services de voirie. L'information sur ces prestations est souvent très faible (panneaux fixes décrivant la prestation et indiquant les horaires, la durée), le point de vente des billets est parfois dissocié du lieu de départ.

2.2.2 Les prestations les plus fréquemment proposées dans le cadre du transport collectif généraliste

Les transports collectifs urbains sont encore peu sollicités dans l'élaboration de produits ou de prestations touristiques. A l'occasion de la Coupe du Monde de Football (1998), l'office de tourisme stéphanois a mis en place, en partenariat avec l'exploitant du réseau de transports en commun, une formule dénommée "Tram touristique". Toujours en vente aujourd'hui, il s'agit d'un titre de transport qui permet la libre circulation sur la ligne du tramway pendant une journée, et qui est assorti d'offres promotionnelles dans certaines boutiques et certains musées. Il est accompagné d'un audio-guide (baladeur et cassette audio prêtés) et d'un livret en cinq langues. Il est vendu 35 francs (soit à peu près le prix d'une visite guidée dans cette ville) par l'office du tourisme (essentiellement) et par le point de vente de la STAS¹ (très peu).

¹ Société de Transport de l'Agglomération Stéphanoise.

L'offre de transport est très disparate entre les villes

Certaines villes ne disposent que de bus urbains (Le Mans, Angers). D'autres associent aux bus le tramway (Saint-Etienne, Orléans, Rouen). D'autres, enfin, ajoutent un métro (Toulouse, Lyon). Globalement, plus une ville est de grande taille, plus l'offre de transport est variée. Cette diversité des modes de transport se combine avec la structuration du réseau pour définir l'offre. Elle est le plus souvent radiale. Les moyens en site propre ajoutent des axes structurants.

Les réseaux de transport sont organisés de manière radiale pour relier les zones résidentielles, les zones d'activités et les centres des villes où se concentrent les activités des services supérieurs. En règle générale, les espaces touristiques des villes sont situés à proximité des centres villes ou se confondent avec ces centres. De ce fait, même si les dimensions de l'espace touristique appréhendé à travers les sites de visite sont réduites et relativement accessibles à pied, il n'est que rarement parcouru par une seule ligne de transport. Ainsi à Rouen, où toutes les lignes de bus convergent vers le centre ville, également desservi par le tramway. Les préoccupations touristiques n'interviennent pas dans les arbitrages en la matière (tracé des lignes, choix d'implantation des arrêts). En effet, la compétence Transport étant du ressort des communautés d'agglomération ou des communautés urbaines, ce sont ces dernières qui définissent aujourd'hui la politique générale en matière de transports collectifs dans les agglomérations, tant au niveau de la structuration du réseau (implantation des lignes, harmonisation réseau urbain / réseau suburbain), qu'au niveau des prestations ou de la gestion (politique tarifaire, choix de l'exploitant). Dans certaines villes, on note cependant une implication des acteurs du monde de la culture, qui sont aujourd'hui informés à l'avance des emplacements prévus pour les arrêts (mission Patrimoine, à Saint-Etienne).

A Toulouse

Une ligne de métro traverse la ville d'est en ouest, avec une billetterie commune bus / métro. Une station dessert le Capitole et l'office de tourisme, la gare ferroviaire. Le tracé de la ligne traverse pratiquement en son milieu l'espace fréquenté par les

touristes. Les travaux de construction d'une seconde ligne ont commencé. On a déjà noté que la Cité de l'Espace n'est pour l'instant desservie que le week-end.

A Saint-Etienne.

Les lignes des transports en commun sont largement distribuées selon deux axes : la Grande Rue, véritable épine dorsale nord-sud, où s'inscrit le tramway et le long de laquelle on rencontre un nombre conséquent de lieux de visite (musée d'art et d'industrie, musée du Vieux Saint-Etienne, architecture Modern'style, maisons "sans escaliers"...), et un axe perpendiculaire qui passe par le centre-ville et la gare de Chateaufort, ou, dans sa variante, l'avenue Fauriel (centre des congrès, chambre de commerce et d'industrie, écoles supérieures). La deuxième ligne de transport collectif en site propre, prévue à l'horizon 2005-2006, reprendra ce second axe.

Aucune ligne urbaine ne dessert de manière directe les sites de nature situés en périphérie, à l'exception d'une ligne centre-ville - Saint-Victor-sur-Loire (base nautique) qui fonctionne en juillet et en août. Lorsqu'il faut jongler entre les correspondances, les horaires permettent en général des allers-retours dans la journée, mais ne laissent guère de choix. Certaines faiblesses ou lacunes dans la desserte sont liées à une volonté des communes en question qui souhaitent préserver leur tranquillité et ne pas favoriser les liaisons avec la commune-centre.

Au Mans.

Le Mans est une ville très étendue. Le réseau a une structuration classique en étoile. Il relie les quartiers résidentiels, les zones industrielles au centre-ville. La concentration des lieux de visite autour de la vieille ville, à proximité du centre, en rend l'accès par les transports en commun aisé. Certaines brochures de l'office du tourisme précisent la ligne de bus qui dessert les musées, les possibilités de stationnement pour autocars. Par contre, des sites touristiques importants ne sont pas desservis de manière régulière (musée et circuit automobile, abbaye de l'Epau).

A Rouen.

Les principaux lieux de visites ou de déambulation sont compris entre l'église Saint-Ouen et l'église Jeanne d'Arc, dans le centre ville, bien desservi par les transports en commun. Par contre, il n'existe aucune desserte des campings situés dans des communes périphériques. Les responsables des campings avaient demandé la mise en place d'un service ponctuel pendant la manifestation nautique "Les voiles de la liberté", mais sans succès.

A Angers.

On observe la même structure radiale. Les sites touristiques les plus fréquentés sont desservis par des lignes différentes obligeant le visiteur qui souhaiterait utiliser les transports en commun à de fréquentes correspondances. Les sites sont par ailleurs relativement dispersés et la rivière Maine constitue une discontinuité forte, isolant le quartier de la Doutre (Hôpital Saint-Jean du XII^e siècle, qui abrite également le musée Lurçat, Centre Régional d'Art Textile, vieilles rues et place de la Laiterie) du cœur historique situé sur la rive gauche (château et tapisserie de l'Apocalypse, Cathédrale, rues piétonnes). Toutefois, les lignes 2 et 3 qui se croisent Place du Ralliement, desservent respectivement quatorze et neuf des sites énoncés dans le plan touristique diffusé par l'Office (sur un total de vingt-six sites², dix-huit sont donc desservis par ces deux lignes, cinq par les deux).

² Nous n'avons pas tenu compte du Musée des Beaux-Arts fermé pour cinq ans et nous avons rassemblé les trois lieux localisés autour de l'Hôpital Saint-Jean, à savoir le Musée Jean Lurçat, installé dans l'ancien hôpital, le Centre Régional d'Art Textile et le Musée de la Tapisserie Contemporaine.

Une grande diversité de formules

Les formules d'accès aux transports en commun sont variées mais aucun n'est vraiment adaptée à une pratique touristique. La validité d'un titre de transport est soit trop courte (une heure), soit trop importante (abonnements mensuels, parfois hebdomadaires, comme à Orléans). Une formule présente dans la majorité des villes correspond aux besoins des touristes : le ticket valable pour une journée. Sans condition d'âge ni de résidence, il autorise la circulation sur l'ensemble du réseau pour une personne, en échange du paiement d'une somme modique (19 francs à Angers, 20 francs à Orléans). Certaines villes proposent des formules adaptées à un séjour plus long : billet ajusté à la longueur du séjour (Marseille), pass "dix voyages", pass "cent unités" (quinze à vingt voyages selon les heures) (Saint-Etienne) ou billet "découverte". Des formules pour les groupes sont également disponibles : pass "groupe" permettant la libre circulation sur le réseau pendant quatre heures pour un minimum de dix personnes à Saint-Etienne. S'il existe des formules de billets couplés (souvent parking + titre de transport), ce n'est pas avec des prestataires touristiques que les couplages sont faits. La vente des titres de transport est en général assurée par le point-information central du gestionnaire du réseau, par l'office du tourisme et par des dépositaires en ville (bureaux de tabacs, boulangeries). En semaine l'achat des titres de transport est relativement aisé en centre-ville grâce à la densité des points de vente. Ce qui n'est plus le cas le dimanche ou les jours fériés. L'expérience tentée dans certaines villes (Saint-Etienne, Angers) s'est heurtée à la fermeture de la plupart des points de vente dès 13 heures le dimanche. Des distributeurs automatiques peuvent parfois pallier ces faiblesses, mais leur efficacité réside dans leur implantation. Les arrêts du tramway stéphanois sont dotés d'automates qui délivrent des titres de transport valables sur tout le réseau.

Les billets "découverte" à Orléans et à Rouen.

L'offre orléanaise est modulée en fonction de la durée d'utilisation, de un à sept jours (de 20 à 70 francs), de même qu'à Rouen (de un à trois jours, de 20 à 40 francs). Dans cette dernière ville, 65 000 compostages de billets "découverte" ont été validés en 2000, soit 12 950 billets vendus. Ils concernaient pour l'essentiel des billets à la journée (10 550 billets), puis des billets trois jours (1 330 billets) et des billets deux jours (1 070

billets). La formule est présentée dans le dépliant touristique distribué à l'office de tourisme. Toutefois, la plupart des billets sont achetés aux distributeurs automatiques. Il est donc malaisé de savoir dans quelle mesure ils correspondent à une utilisation touristique.

La *City Card* à Lyon.

La *City Card* se décline en trois formules : à la journée, 90 francs, pour deux jours, 160 francs, ou pour trois jours, 200 francs. Elle propose l'accès aux transports en commun (bus et métro) et un choix de dix-neuf musées et cinq visites (visite guidée, audio-guidée, croisière promenade, tour de l'observatoire de Fourvière, toits de la basilique de Fourvière).

La mise au point des PDU a suscité des formules parfois intéressantes pour un public touristique, même si elles ne sont pas du tout pensées dans cet esprit. A Saint-Etienne et Lyon, une tarification commune à différents modes a été ainsi mise en place avec trois autres villes de Rhône-Alpes (Givors, Rive-de-Gier, Saint-Chamond) à l'automne 2000 et pour une période expérimentale de dix-huit mois. Il s'agit d'un billet train + transports collectifs urbains (bus, tramways, trolleys) utilisable dans les cinq villes, sur n'importe quel tronçon. Il comprend un aller-retour en train et la libre circulation pendant une journée sur les réseaux des villes d'origine et de destination. Destinée aux locaux mais accessible à tous, vendue pour l'instant dans les gares et les agences de transport, cette formule pourrait intéresser des visiteurs dans le cadre d'excursions urbaines. Une expérience similaire de billetterie unique et multimodale existe aussi en Charente-Maritime.

Une faible prise en considération des informations touristiques

Dans la plupart des villes, les plans des transports en commun sont accessibles. Ils sont affichés aux arrêts ou distribués gratuitement. Ils sont aussi souvent diffusés dans les offices de tourisme. Mais, en dehors du tracé des lignes et des horaires, ces plans ne comportent qu'une information rudimentaire. La mention des principaux lieux de visite, n'est pas insérée. A Blois, la décision a été prise de modifier les noms de certains arrêts pour leur conférer une appellation plus évocatrice pour les touristes (l'arrêt Victor Hugo devenant l'arrêt château).

On note aussi que ces plans sont parfois réalisés en jouant des variations d'échelle, afin de faciliter la lecture. Cela en rend l'utilisation par les non-résidents délicate (mauvaise appréciation des distances). D'autre part, les guides d'utilisation du réseau ne sont en général édités qu'en français

A Angers.

Dans le livret d'Angers, seul figure un plan général des lignes pour l'ensemble de l'agglomération. Le format rend la carte illisible. A l'intérieur du livret, les tracés des différentes lignes et arrêts sont détaillés sur des fonds urbains gris et sans aucun repère. Les sites touristiques ne sont jamais mentionnés, sauf par le nom de l'arrêt éventuellement lorsqu'il est éponyme. La gare est le seul lieu urbain indiqué. De même, le plan touristique renseigne peu sur les transports en commun. Seul le numéro de téléphone de la COTRA³ (gestionnaire du réseau) est mentionné sous la rubrique "Informations pratiques". Aucune publicité n'est faite pour le "billet journée" évoqué plus haut. L'intérêt touristique des lignes 2 et 3, déjà mentionné, n'est pas non plus indiqué.

³ Compagnie de Transports de la Région Angevine

A Saint-Etienne

Le plan du réseau stéphanois mentionne à peine 60% des lieux de visites. Lorsqu'ils le sont, c'est par un arrêt au nom explicite ("musée de la mine", "musée d'art moderne", "espace Fauriel", "centre des congrès"). En conséquence, certains équipements n'apparaissent pas (le camping, certains musées). Que ce soit dans les véhicules ("thermomètres" au plafond) ou sur le terrain (abris-bus, panneaux d'arrêt), aucune information, aucun pictogramme ne distingue les arrêts "touristiques".

A Lyon

On trouve dans les rames du métro des plans des lignes avec l'indication des principaux lieux touristiques desservis ou à proximité.

2.2.3 Les prestations les plus fréquemment proposées dans le cadre du transport collectif dédié au tourisme

Les services proposés aux autocaristes dénotent une fois encore des situations fortement contrastées. L'information des professionnels est plus ou moins complète. Le catalogue *Groupes 2000* d'Angers est essentiellement une présentation de produits en vingt-cinq pages. Il ne donne aucune information sur les conditions de circulation ou de stationnement en ville. Au contraire, le volumineux catalogue de Marseille, propose une rubrique "Construisez votre projet" qui détaille les coordonnées des sources d'information et présente un plan du centre de la ville. Ce dernier mentionne "les [huit] emplacements de stationnement et les [quatre] points de dépose pour les autocars dans le centre" ainsi que ceux, au nombre de trois, "non directement [situés] dans le centre ville".

La circulation et le stationnement des autocars de tourisme posent, en règle générale, problème en ville. Les autocaristes souhaitent pouvoir déposer et stationner pour attendre leur groupe à proximité immédiate des lieux de visite. Ce qui n'est pas simple en centre de ville en général et dans des quartiers historiques en particulier.

A Saint-Etienne.

L'accessibilité des sites et services touristiques par les autocars de tourisme est difficile en centre-ville. Outre les contraintes du site (étroitesse des voies, confinement, pente), on note l'absence de parkings adaptés. Exemple symptomatique, un autocar ne peut pas stationner devant l'office de tourisme, lequel est situé à l'angle de deux avenues très passantes. Les groupes sont en général déposés place Chavanel, à quelques minutes à pied, où les rejoint un guide. Un problème identique risque de se poser au Musée d'Art et d'Industrie dont la réouverture est prévue pour la fin de l'année 2001. La situation des équipements en périphérie est meilleure, ils disposent parfois d'un parking spécifique (musée d'art moderne).

A Blois.

Le problème a été résolu en distinguant la dépose du groupe et le parcage des cars. Une aire spécifique et réduite est dédiée à la dépose, à proximité du château. Un parking a été aménagé à quelques distances du monument, et rendu attractif par des équipements favorisant le repos des chauffeurs. Cette halte est également mise à profit pour interroger les chauffeurs et constituer des statistiques. Toutefois, après un premier temps d'expérimentation, des améliorations se sont révélées nécessaires. Le cheminement pédestre a été paysagé afin de diminuer la distance perçue.

A Angers.

Plusieurs réflexions ont été engagées par les acteurs du tourisme, à la suite de refus émanant d'autocaristes d'inscrire Angers au programme de leurs circuits, et ce en raison des difficultés rencontrées par les chauffeurs pour garer leur véhicule. L'aménagement s'est limité à redessiner le plan du parking situé Place Kennedy (face au château) afin de réserver une demi-douzaine de places aux cars.

A Toulouse.

Les difficultés que rencontrent les cars de tourisme sont un problème connu. La question de la pose et de la reprise des touristes a été évoquée entre l'office de tourisme et le directeur du service de la circulation. Il est prévu d'organiser cette fonction le long des allées Roosevelt, à 500 m du Capitole.

A Marseille.

Onze parkings et quatre points de dépose sont proposés aux autocaristes. Trois points de dépose sont situés au cœur du Vieux Port, tandis que les parkings sont disposés à proximité, trois dans le quartier Belsunce (Musée de la Marine, Musée d'Histoire de Marseille, Office de Tourisme), trois à l'entrée du Vieux Port (deux au Fort Saint-Jean, un près de l'Abbaye Saint-Victor). Trois autres sont localisés à proximité de la gare Saint-Charles. Enfin, un point de dépose est situé à côté de Notre-Dame-de-la-Garde, le parking se trouvant en contrebas.

A Rouen.

Une plaquette en français et en anglais est destinée aux transporteurs. Elle indique les parcs et lieux de dépose pour les autocars. Trois places pour un arrêt-minute sont prévues au pied de la cathédrale (dix minutes). Le parking principal (surveillé, vingt places) est situé rive gauche, la rive la moins touristique. La ligne de bus qui permet de rejoindre l'hyper centre est indiquée (cinq minutes), de même que les deux haltes pour

stationnement court (trente minutes) dans l'hyper centre, d'une capacité de trois et six places.

2.3 Des jeux d'acteurs diversifiés

Les situations locales dépendent fortement des relations entretenues entre les services compétents des villes et les acteurs du tourisme. Les acteurs du tourisme diffusent à destination des prescripteurs ou des touristes des informations sur la circulation en ville. Mais les liens entre les acteurs touristiques (office de tourisme, sites, hôteliers) et les acteurs du transport sont ponctuels et peu structurés. Ils se résument à la vente de titres de transport simples et à la diffusion des plans par les offices de tourisme, à la mise en place d'une desserte ponctuelle à l'occasion d'un événement (lors de la course des "24 heures du Mans" par exemple, avec des plaquettes horaires éditées en anglais et en allemand ; l'occasion de la Coupe du Monde de Football à Saint-Etienne). Les hôteliers sont parfois impliqués : à leur demande, ils peuvent recevoir des titres de transport et les proposer à leurs clients. On note dans certains cas une prise en considération plus poussée de la part des acteurs touristiques : l'office de tourisme de Marseille a élaboré une brochure bilingue anglais-français *Guide Groupes et organisateurs de voyages* qui comporte un volet "Moyens de transport". Cette rubrique indique les coordonnées des sociétés de transport et fournit des indications tarifaires.

La révision des plans de circulation illustre la faible communication entre les acteurs du tourisme et les acteurs des transports. A Saint-Etienne, par exemple, ce plan a été revu en 1997-1998. Ce renouvellement s'insérait dans un projet urbain global. L'idée maîtresse consistait à limiter le trafic automobile dans le centre. Le nouveau plan de circulation dirige systématiquement les véhicules sur un boulevard qui ceinture le centre et traverse des quartiers souvent ternes. L'accès au centre se fait via des "portes" désignées par des numéros ou des noms peu parlants pour les non-locaux ("porte Soleil", "porte Bellevue", "porte Tardy"). Les visiteurs ne peuvent pas compter sur une

signalétique spécifique à leur intention pour déjouer les pièges du nouveau plan de circulation. L'office de tourisme n'a pas été consulté lors de la mise en place de ce plan. Il en a simplement pris acte, et a tenté de s'y adapter : le plan touristique indique le boulevard urbain et les portes, l'édition 2001 du guide pratique précise les directions à suivre, les numéros de porte à prendre pour atteindre les parkings du centre-ville et l'office du tourisme, selon l'axe par lequel on arrive. A Angers, on observe que des conducteurs engagent leur véhicule, y compris des camping-cars, dans la promenade du "Bout du Monde", laquelle longe le château. Or cette voie, sans être une impasse au sens strict, porte bien son nom, puisqu'elle aboutit à un site en surplomb de la vallée de la Maine et n'offre que des dégagements difficiles par les rues étroites de la Cité. Faute de trouver une place libre, ce qui est très fréquent, dès la fin de la matinée, la plupart font demi-tour dans des conditions peu aisées.

Les acteurs des transports savent que certaines lignes sont utilisées à des fins de loisirs (lignes qui desservent les communes situées dans un environnement de qualité, utilisées par les randonneurs par exemple). Mais aucun aménagement n'est prévu (emplacement pour les sacs à dos...), la tarification en vigueur est la tarification urbaine. La connaissance de cette clientèle passe bien souvent par l'expérience personnelle ou relatée. Pourtant, des exemples de partenariats existent entre les acteurs des transports et les autres acteurs urbains. A Saint-Etienne, la STAS travaille avec certains garages automobiles et certaines agences immobilières. L'agence immobilière remet un ticket de bus à son client qui veut visiter un appartement, le garagiste en fait de même avec l'automobiliste qui lui laisse sa voiture en réparation pour la journée.

A Toulouse.

Le Directeur de l'Office de Tourisme et le Directeur du service de la Circulation se rencontrent régulièrement deux fois par an, afin d'évoquer ensemble les problèmes de circulation. Ces relations permettent d'aborder les principaux points et d'envisager des solutions. Dans cette ville d'ailleurs, l'entretien s'est déroulé en présence de Monsieur le Directeur de l'office de tourisme et de Monsieur le Chargé de Communication du

service de la Circulation de la ville. Malgré ces rencontres, certains aspects demeurent ignorés des services de tourisme.

A Angers.

Au contraire, les services urbains sont peu sensibilisés aux aspects touristiques de la circulation.

A Blois.

La question des déplacements a été inscrite au programme de la politique touristique de qualité mise en œuvre par cette ville. On a donc une approche globale et cohérente des questions de déplacement.

3 PRATIQUES TOURISTIQUES EN VILLE ET CIRCULATION

Après cette présentation de la structure de l'espace urbain touristique et des prestations élaborées par les acteurs afin d'améliorer l'accueil des visiteurs, nous inversons la perspective en abordant la problématique du point de vue des visiteurs. L'analyse s'appuie sur l'enquête administrée dans les quatre villes mais également sur la connaissance du fait touristique. Dans un premier temps on montrera que la pratique touristique en ville paraît très spécifique, analysée sous l'angle des transports. Ensuite, nous mettrons l'accent sur la diversité des comportements perceptible au-delà des traits d'ensemble.

3.1 Les pratiques touristiques : des pratiques spécifiques

Si l'accès à la ville s'effectue essentiellement en voiture particulière (65,6% des personnes interrogées) - ce qui rejoint les conclusions d'enquêtes précédentes (Potier, 1996, Direction du tourisme – Sofres ; Violier, 1998) - la visite touristique est une pratique largement pédestre.

Pour réaliser ces analyses, nous avons tout d'abord réalisé un tri à plat des réponses à la question du mode de déplacement utilisé pour visiter la ville. Il est à noter que les répondants pouvaient effectuer trois choix (Figure 4). Puis, nous avons croisé entre eux les résultats à cette question, ce qui permet de distinguer les pratiques exclusives (une seule réponse à la question) des pratiques combinées (plusieurs réponses) et d'identifier les combinaisons (Figure 5).

Près de 80% des visiteurs découvrent la ville en totalité ou en partie à pied. La marche est aussi le mode de déplacement le plus utilisé de manière exclusive : 37% des personnes interrogées n'ont utilisé que la marche à pied (442 sur 1195). La voiture

particulière n'est utilisée que par 37% des visiteurs et en exclusivité par seulement 8,2%. La fréquence avec laquelle apparaît la combinaison voiture particulière + marche à pied s'explique par la structuration de l'espace touristique. Le véhicule est utilisé pour accéder à la ville et y circuler jusqu'au parking considéré comme le plus proche des lieux de visite envisagés. La marche prend le relais jusqu'au(x) site(s), et ce sans grande difficulté : les distances à parcourir sont faibles, les aides à la circulation ou les propositions détaillées plus haut (partie 2) sont plus nombreuses que dans les autres portions de l'espace urbain (signalétique, lutrin explicatif, marquage directionnel au sol, plan touristique détaillé...).

Figure 4 : Mode de transport utilisé pour accéder à la ville visitée
(source enquête, 3 réponses possibles)

Mode de déplacement	Nb. cit.	Fréq.
à pied	953	79,7%
voiture individuelle	441	36,9%
métro	143	12,0%
bus urbain	123	10,3%
funiculaire	31	2,6%
tramway	20	1,7%
car	18	1,5%
deux roues non motorisé	16	1,3%
autre	15	1,3%
non réponse	14	1,2%
taxi	13	1,1%
train	6	0,5%
deux roues motorisé	6	0,5%
TOTAL	1195	

Les transports en commun sont peu utilisés, le premier, le métro (ce qui concerne donc Lyon et Toulouse) atteint 12% de fréquentation totale, les bus urbains 10%. Seuls

3% des personnes interrogées ont exclusivement utilisé des transports en commun. La combinaison la plus fréquente associe la marche à pied et la voiture individuelle. Il reste à confronter la localisation des sites visités à celle des lieux de stationnement pour apprécier l'importance réelle de cette marche à pied (voir paragraphe 3.2.1).

Figure 5 : Utilisation combinée de différents modes de transport pour visiter la ville exprimée en valeurs absolues (enquête, tri croisé)

	à pied	voiture	transports en commun	autres
exclusivement	442	98	36	14
en combinaison avec :	511	343	240	24
. <i>marche à pied</i>		298	196	17
. <i>voiture</i>	298		41	4
. <i>transport en commun</i>	196	41		3
. <i>autres modes</i>	17	4	3	

Figure 5 bis : Utilisation combinée de différents modes de transport pour visiter la ville exprimée en % des personnes interrogées

	à pied	voiture	transports en commun	autres
exclusivement	36,99%	8,20%	3,01%	1,17%
en combinaison avec	42,76%	28,70%	20,08%	2,01%
. <i>marche à pied</i>		24,94%	16,40%	1,42%
. <i>voiture</i>	24,94%		3,43%	0,33%
. <i>transport en commun</i>	16,40%	3,43%		0,25%
. <i>autres modes</i>	1,42%	0,33%	0,25%	

Cette fréquence de la marche à pied lors des pratiques touristiques s'impose lorsqu'on la confronte avec les pratiques quotidiennes (Figures 6 à 8). Lors des

déplacements dans la commune de résidence - précisons que le répondant avait la possibilité de citer trois moyens de déplacement - la voiture individuelle (70%) domine nettement pour les déplacements réguliers devant la marche (plus du tiers). Si on prend en compte les déplacements irréguliers, la marche est citée après les transports en commun. Pour les relations entre le domicile et le lieu de travail, la marche à pied n'est citée qu'en troisième position après la voiture individuelle et les transports en commun.

Figure 6 : Modes de transport utilisés régulièrement pour les déplacements quotidiens dans la ville de résidence

	Nb. cit.	Fréq.
voiture individuelle	835	69,87%
à pied	445	37,24%
transports en commun	419	35,06%
autres modes	142	11,88%
ensemble	1195	100%

Figure 7 : Modes de transport utilisés irrégulièrement pour les déplacements quotidiens dans la ville de résidence

	Nb. cit.	Fréq.
transports en commun	468	39,16%
autres modes	264	22,09%
à pied	254	21,26%
voiture individuelle	223	18,66%
ensemble	1195	

Figure 8 : Modes de transport utilisés régulièrement pour les déplacements quotidiens entre le lieu de résidence et le lieu de travail

	Nb. cit.	Fréq.
voiture individuelle	700	58,58%
transports en commun	345	28,87%
à pied	154	12,89%
autres modes	30	2,51%
ensemble	1195	

On peut fournir deux interprétations, peut-être complémentaires de cette forte propension à l'usage de la marche. La première s'appuie sur un postulat qu'il convient d'explicitier : le tourisme est une activité dans laquelle le touriste exerce pleinement sa liberté. A l'opposé d'interprétations qui placent le touriste en situation d'objet manipulé par les forces du marché, notre posture consiste, tout en mesurant la force des suggestions exercées par le marché ou d'autres forces, à argumenter qu'il s'agit là de propositions entre lesquelles le touriste, être partiellement rationnel, arbitre en fonction de ses intentions. Placée dans le champ des transports, cette approche souligne que le tourisme est un temps pendant lequel on utilise des moyens de transport inédits, pour la plupart largement désuets et dont les performances sont très largement dépassées. Dans le tourisme en général, on peut signaler, à l'appui de cette thèse, le portage humain en trekking, la randonnée en âne bâté ou la croisière fluviale, sans oublier les trains à vapeur, qui, sans l'usage touristique, et la passion de quelques amateurs, auxquels le tourisme apporte une caution et des moyens, auraient disparu des pays industriels. Dans la visite de ville, la marche, mais aussi la promenade en calèche, constituent des expressions de cette liberté de prendre son temps.

La seconde interprétation peut paraître moins glorieuse pour le touriste, mais elle s'appuie sur les mêmes considérations de rationalité relative. En effet, le recours à la marche traduit les difficultés à circuler et à stationner dans une ville inconnue. Le touriste utilise sa voiture pour accéder au centre de la ville, où il sait par avance, grâce

au guide imprimé ou grâce à son apprentissage du tourisme et de la ville, qu'il va trouver « ce qu'il y a à voir ». Il cherche à repérer le parking le plus proche des sites et s'y gare pour le temps qu'il envisage de consacrer à la visite. Si la distance le permet, il ne reprendra son véhicule que pour repartir. La marche apparaît davantage contrainte que dans la première interprétation, on évoque alors une stratégie d'évitement : face aux problèmes de circulation et de stationnement le touriste opte pour une pénétration de la ville par les grands axes jusqu'à accéder à un parking. Mais par ailleurs, cette difficulté connue est anticipée.

3.2 Des différences de comportement importantes

3.2.1 Selon les villes visitées

Une première distinction que l'on peut mettre en lumière concerne la taille de la ville et l'offre de transport. Le recours aux modes de transports collectifs apparaît en effet corrélé à la taille de la ville : c'est dans les villes les plus grandes, au centre le plus étendu, que l'on utilise le plus les transports en commun. Ce sont aussi les villes où l'offre y est la plus dense et performante (métro).

**Figure 9 : Utilisation des différents modes de transport dans les villes
(plusieurs réponses possibles)**

	Angers		Blois		Lyon		Toulouse	
à pied	343	71,16%	157	88,70%	209	78,87%	241	89,93%
voiture individuelle	215	44,61%	95	53,67%	88	33,21%	42	15,67%
transports en commun	60	12,45%	4	2,26%	205	77,36%	72	26,87%
autres	18	3,73%	12	6,78%	12	4,53%	9	3,36%
nombre de personnes interrogées	483		177		266		269	

Lyon et Toulouse sont aussi les deux cités dans lesquelles on note la répartition la plus équilibrée entre les lieux visités par les personnes enquêtées (Figure 10) tandis qu'à Angers et à Blois, le château a une très nette prééminence dans les visites réalisées.

Figure 10 : Poids des sites emblématiques dans chaque ville

	Angers	Blois	Lyon	Toulouse
1 ^{er} site visité	72,6%	81,9%	27,5%	29,1%
2 ^e site visité	7,7%	5,6%	24,9%	26,9%
3 ^e site visité	5,8%	2,3%	17,0%	17,5%
4 ^e site visité	2,1%	1,7%	12,5%	8,5%

Figure 11 : Rang des sites emblématiques dans chaque ville

	Angers	Blois	Lyon	Toulouse
1 ^{er} site visité	Château	Château	Eglise	Eglise
2 ^e site visité	Rues commerçantes	Rues commerçantes	Cathédrale	Capitole
3 ^e site visité	Cathédrale	Cathédrale	Autre site	Autre site
4 ^e site visité	Place du Ralliement	Eglise	Rues commerçantes	Rues commerçantes

Figure 12 : Les quatre premiers sites visités dans chaque ville (total fréquences)

	Angers	Blois	Lyon	Toulouse
site le plus visité	34,9%	45,5%	19,2%	27,20 %
2° site le plus visité	18,0%	13,9%	16,9%	19,0%
3° site le plus visité	17,9%	10,8%	16,3%	17,5%
4° site le plus visité	5,6%	8,4%	15,5%	11,9%

Figure 13 : Nature du site le plus visité.

	Angers	Blois	Lyon	Toulouse
site le plus visité	Château	Château	Rues commerçantes	Capitole
2° site le plus visité	Rues commerçantes	Rues commerçantes	Cathédrale	Eglise
3° site le plus visité	Cathédrale	Autres sites	Eglise	Rues commerçantes
4° site le plus visité	Parcs et jardins	Eglise	Place	Autre site

Dans toutes les villes, la corrélation entre les sites les plus visités et les parcs de stationnement proches est nette, mais avec un déséquilibre largement plus marqué à Angers que dans les autres villes entre le premier lieu de stationnement choisi et les autres lieux de stationnement. Dans cette ville, le parking le plus utilisé est situé place Kennedy, au pied du château et de l'office du tourisme, en accès direct depuis la voie express (47% des choix en matière de stationnement), suivi loin derrière par le (petit) parking de la cathédrale (6%) et le boulevard du Roi René (5,3%). Dans les trois autres

villes, le premier lieu de stationnement ne représente pas plus de 30% des réponses (29,8% pour le parking du château à Blois, 29,20% pour le parking du Capitole à Toulouse et 19,4% pour le parking de Fourvière à Lyon).

Ainsi, les choix des modes de déplacement combinent l'offre de transport et les sites visités. D'un côté, le visiteur arbitre entre les conditions de circulation et de stationnement, qui lui font écarter ou privilégier l'automobile, et les moyens alternatifs, dont les transports en commun, l'usage du taxi étant assez anecdotique. D'un autre côté, la structure spatiale de l'espace dont il projette la visite influence aussi ce choix. A Blois, l'espace visité est limité au château et à la « Maison de la Magie », situés de part et d'autre de la même place. Comme le centre-ville est de taille réduite, mais qu'il n'y a pas de grand parking à proximité, la combinaison de la voiture (près de 54%) pour accéder au plus près et de la marche (88,7%) s'impose en absence de moyen efficace, sur un plan touristique s'entend. Angers présente un profil proche de Blois. L'espace visité est assez restreint. Nous prenons ici en compte l'espace réellement fréquenté et non l'espace constitué par les sites mis en avant par les acteurs du tourisme de la ville. Les moyens de transport en commun sont inadaptés. Comme nous l'avons souligné auparavant (paragraphe 2.2.2), les lignes de bus urbain ne joignent pas les différents sites. A Toulouse, la circulation intra urbaine en automobile est difficile, les rues du centre sont étroites. Les sites visités sont dispersés. L'intérêt de la visite de cette ville ne se limite pas à un ou deux sites emblématiques mais au contraire à une grande variété de sites relativement éloignés les uns des autres (le Capitole, l'église Saint-Sernin, les bords de la Garonne, les hôtels particuliers...). Mais la présence du métro compense ces inconvénients relatifs et permet de joindre ou de rejoindre rapidement le parking du Capitole ou Jean Jaurès situés à proximité immédiate du centre historique, des animations, des restaurants et des sites. Ce sont aussi les plus fréquentés. On remarque ainsi à Toulouse le score élevé de la marche (près de 90%) mais aussi des transports en commun (près de 27%). Ajoutons que la circulation en centre-ville est interrompue un week-end par mois dans cette ville, cette mesure a concerné un des week-ends de l'administration du questionnaire, ce qui a pu influencer les résultats. A Lyon l'utilisation des transports en commun égale pratiquement la marche. L'étendue de l'espace visité se situe aux limites des pratiques pédestres. Mais surtout, une grande variété est proposée aux visiteurs. Le funiculaire qui permet un accès facile à la colline

de Fourvière, a été utilisé par près de 11% des visiteurs interrogés. Le métro a accueilli plus du tiers d'entre eux. Le bus urbain se situant entre ces deux derniers modes avec 20%. L'étendue de l'offre combinée avec la structure de l'espace explique en partie la fréquence de l'usage du transport en commun à Lyon.

Figure 14 : Utilisation des transports en commun

	Angers		Blois		Lyon		Toulouse	
	Nb. cit.	Fréq.	Nb. cit.	Fréq.	Nb. cit.	Fréq.	Nb. cit.	Fréq.
bus urbain	47	9,75%	0	0,00%	49	18,49%	27	10,07%
tramway	0	0,00%	0	0,00%	19	7,17%	1	0,37%
métro	0	0,00%	0	0,00%	101	38,11%	42	15,67%
funiculaire	0	0,00%	0	0,00%	29	10,94%	0	0,00%
autre	3	0,62%	5	2,82%	4	1,51%	3	1,12%
TOTAL CIT.	482	100%	177	100%	265	100%	268	100%

3.2.2 Selon les types de visiteurs

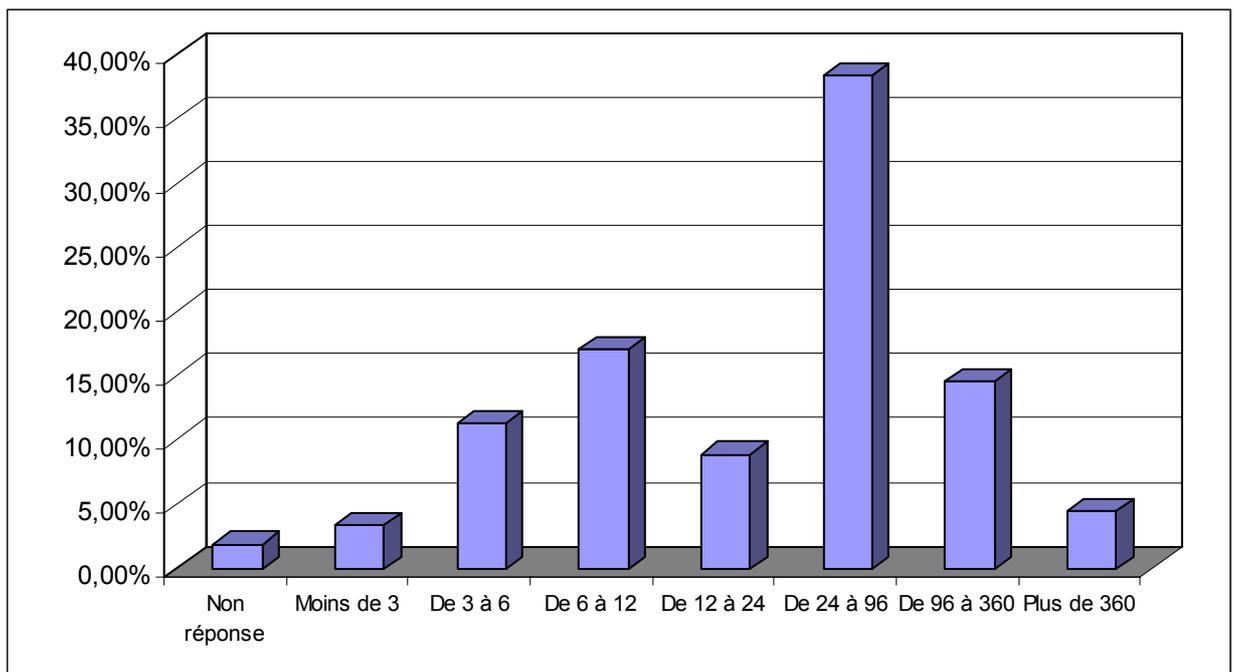
Pour cette analyse nous avons classé les visiteurs interrogés en trois types selon l'intention liée à leur visite et selon le temps passé en ville. Les excursionnistes n'ont pas passé de nuit dans la ville de l'interrogation (dans les limites de l'agglomération afin de tenir compte de l'hébergement périurbain). Les séjours regroupent les pratiques incluant au moins une nuit dans la ville à condition que l'intention du séjour n'inclut pas la visite à des parents ou amis. La visite sociale rassemble les visiteurs qui ont au contraire manifesté cette intention.

Il apparaît que la visite de ville s'inscrit dans deux comportements majeurs : l'excursion et le court séjour (figure 15, figure 16). Plus du tiers des visiteurs (40,7%) restent moins de 24 heures et 38,3% moins de 4 jours.

Figure 15 : Temps passé en ville

Durée en heures	Nb. cit.	Fréq.
non réponse	23	1,90%
moins de 3	41	3,40%
de 3 à 6	135	11,30%
de 6 à 12	204	17,10%
de 12 à 24	106	8,90%
de 24 à 96	458	38,30%
de 96 à 360	175	14,60%
plus de 360	53	4,40%
TOTAL CIT.	1195	100%

Figure 16 : Temps passé en ville
(fréquence des personnes interrogées selon les classes horaires)



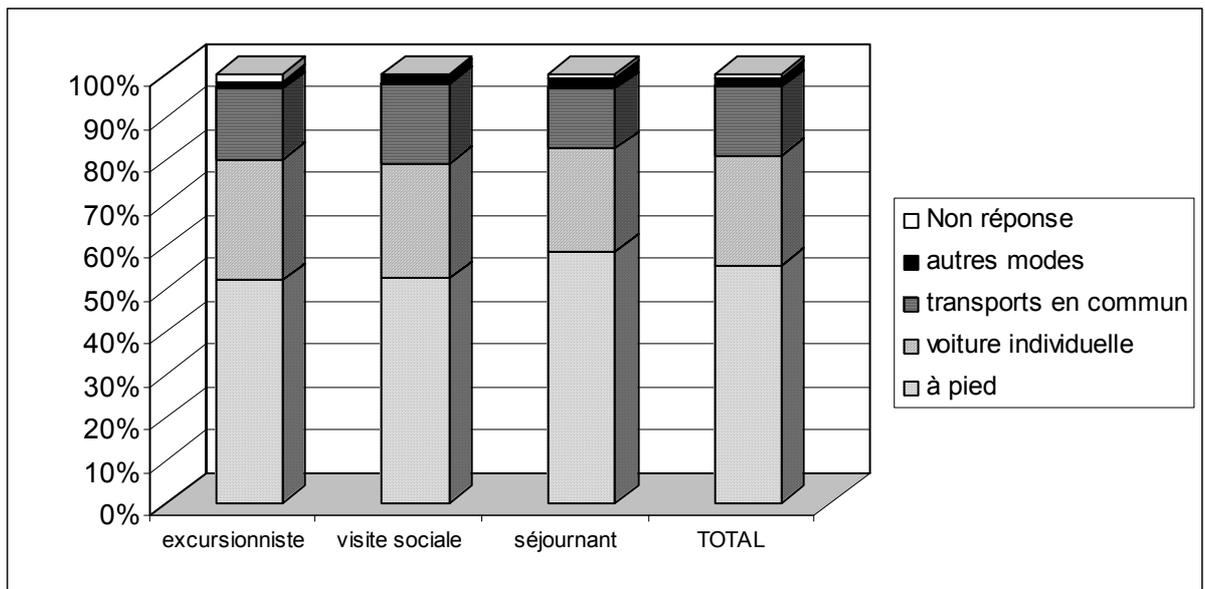
Le type de visite défini plus haut, semble n'avoir que des effets limités sur le choix du mode de déplacement en ville. L'influence est nulle pour la marche également pratiquée par tous. Elle apparaît cependant pour la plus forte utilisation des transports en commun et des autres modes de transports chez les personnes en séjour et chez les personnes en visite familiale ou amicale. Ceci peut être relié à un meilleur apprentissage de la ville et tout simplement au facteur temps. En effet, pour les séjours et les visites sociales, la durée plus longue incite davantage à expérimenter les transports en communs. La disponibilité d'un parking dans le lieu d'hébergement joue dans le même sens. S'ajoute également, pour les visites sociales le rôle de médiateur exercé par les habitants qui peuvent initier le visiteur aux pratiques locales des transports en commun voire atténuer l'effet dissuasif du coût élevé des tickets d'accès, comme on y reviendra dans la partie suivante. A l'inverse, lorsque l'on ne connaît pas la ville et que l'on n'y reste que quelques heures, comme les excursionnistes, on a recours aux moyens de transport que l'on maîtrise le mieux, les jambes et la voiture particulière. D'autre part, la marche est probablement la forme de déambulation la plus pratique et la plus plaisante dans le cœur des villes.

**Figure 17 : Mode de déplacement en ville, selon le type de visiteur,
en valeurs absolues**

	excursion	visite sociale	séjour	non réponse	TOTAL
à pied	135	334	481	3	953
voiture individuelle	73	172	196	0	441
transports en commun	43	118	115	0	276
autres modes	4	13	21	0	38
non réponse	5	2	7	0	14
TOTAL	260	639	820	3	1722

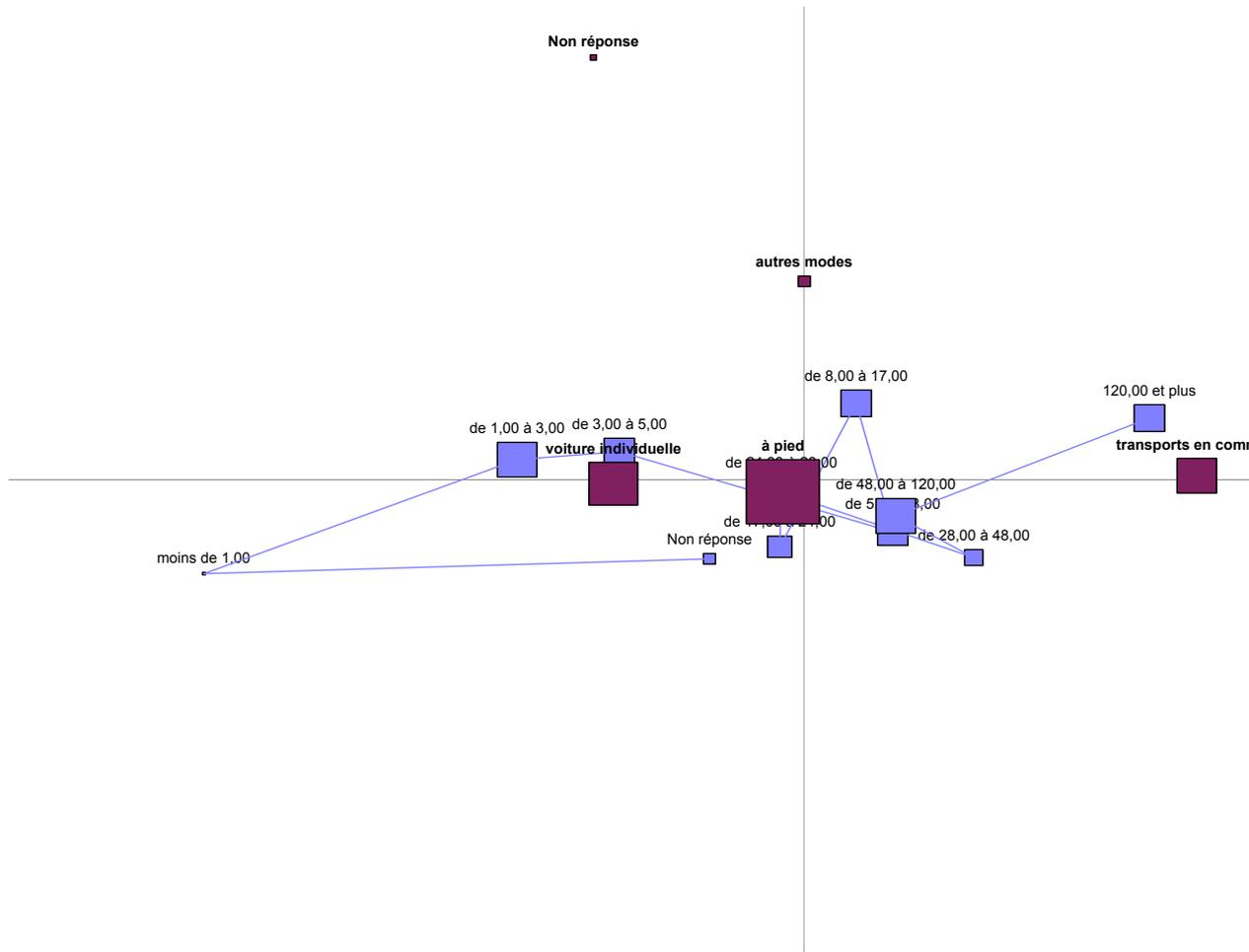
Figure 17 bis : Mode de déplacement en ville, selon le type de visiteur, en pourcentages

	excursion	visite sociale	séjour	TOTAL
à pied	51,90%	52,30%	58,70%	55,30%
voiture individuelle	28,10%	26,90%	23,90%	25,60%
transports en commun	16,50%	18,50%	14,00%	16,00%
autres modes	1,50%	2,00%	2,60%	2,20%
non réponse	1,90%	0,30%	0,90%	0,80%
TOTAL	100%	100%	100%	100%



On trouve une confirmation de l'influence du facteur temps sur le choix du moyen de déplacement dans la carte graphique présentée page suivante, qui croise la durée du séjour en ville, mesurée en heures, et les modes de déplacement. La marche à pied, qui est largement pratiquée, se situe au croisement des axes lorsque l'utilisation de la voiture particulière est corrélée avec les visites rapides et l'usage des transports en commun avec les séjours de longue durée.

Figure 18 : Carte graphique : corrélation entre le temps passé en ville et le moyen de déplacement utilisé



4 UNE SATISFACTION GLOBALE

Après avoir mis en évidence le rôle de la qualité des lieux dans la coproduction, par le touriste et par les acteurs du lieu, de la visite en ville, et après avoir analysé les modes de déplacement utilisés, cette quatrième et dernière partie s'attache à dresser le bilan, du point de vue des visiteurs de la contradiction posée en problématique entre le désir de découverte et la rugosité des systèmes de déplacement.

4.1 Globalement les visiteurs des villes sont satisfaits des modes de déplacement

4.1.1 La mesure de la satisfaction

Les visiteurs expriment un niveau élevé de satisfaction. Pour mesurer cet état, une batterie de questions a été insérée dans le questionnaire (annexe B). Elles portaient sur trois modes de déplacement : la marche à pied, l'usage des transports en commun et l'utilisation de la voiture individuelle. Pour chacun des modes, nous avons décliné les indicateurs les plus pertinents. Pour les transports en commun, nous avons privilégié l'utilisation du réseau, formule qui recouvre l'ensemble du fonctionnement, la fréquence des dessertes et le coût d'accès. Pour l'automobile, nous avons distingué quatre indicateurs concernant la circulation, deux pour l'information (lisibilité et continuité) et deux pour le trafic (fluidité et sécurité), ainsi que deux indicateurs pour le stationnement (capacité et information). Les questions posées, nous obtenons des répartitions par classes de satisfaction selon une échelle classique en quatre degrés de très satisfait à insatisfait. Nous avons calculé un indice synthétique de satisfaction. Nous avons tout d'abord affecté les réponses d'un coefficient variant de 4 (très satisfait) à 1 (insatisfait). Puis nous avons calculé les valeurs obtenues pour chaque indicateur en multipliant le nombre de répondants dans chaque classe de satisfaction par son

coefficient et en sommant par indicateur. Il restait à calculer le rapport entre la somme des réponses et le nombre des répondants. L'indice obtenu varie donc entre 1 et 4.

Figure 19 : Indices de satisfaction pour les transports en commun

Thème	Indice
fréquence des dessertes	3,06
utilisation du réseau	3,03
coût d'accès	2,72

L'utilisation des transports en commun ne semble pas poser beaucoup de problèmes si l'on en croit les indicateurs. Toutefois, on note que le coût d'accès est crédité d'une valeur plus faible et surtout, les questions sur ce mode de déplacement n'ont de sens que pour ceux qui les utilisent. De fait, comme la grande majorité des visiteurs accèdent en ville avec un véhicule personnel, il est aisé de contourner la difficulté pressentie en excluant *a priori* le transport en commun.

Figure 20 : Indices de satisfaction pour les véhicules personnels

Thème	Indice
lisibilité de l'information	2,96
continuité de l'information	2,94
fluidité du trafic	3,02
sécurité du trafic	2,97

L'usage du véhicule personnel obtient des indices confortables, sauf pour le stationnement, insatisfaction que nous réservons pour la section suivante. Cette absence de problèmes majeurs tient en partie sans doute à la méthode, puisque le répondant est impliqué dans le mode de déplacement.

Figure 21 : Indices de satisfaction pour les déplacements à pied

Thème	Indice
lisibilité de la signalétique	2,96
continuité de la signalétique	2,93
impression agréable	3,30

Les indices de satisfaction exprimés à propos de la marche - principal mode de déplacement utilisé - mettent en avant le plaisir de la déambulation pédestre (figure 22) : si plus de 85% des répondants sont satisfaits ou très satisfaits des critères techniques, le pourcentage monte à 95% en ce qui concerne le caractère agréable du cheminement.

Figure 22 : Degré de satisfaction lors du déplacement à pied

	Lisibilité de la signalétique		Continuité de la signalétique		Caractère agréable du cheminement	
	Nb. Cit.	Freq.	Nb cit.	Freq.	Nb cit.	Freq.
très satisfaisant	92	10,84%	71	8,52%	318	34,45%
satisfaisant	648	76,33%	647	77,67%	563	61,00%
peu satisfaisant	96	11,31%	101	12,12%	40	4,33%
non satisfaisant	13	1,53%	14	1,68%	2	0,22%
total des observations	849	100%	833	100%	923	100%

Cette satisfaction est obtenue alors que la plupart des personnes interrogées sont réellement étrangères à la ville. Les primo-visiteurs sont majoritaires (près de 60%). Parmi les 40% restants, la moitié n'a effectué des visites qu'en nombre limité de la ville considérée (46% ont effectué trois visites au plus). Un dernier quart des habitants

temporaires pouvait être considéré comme des habitués (huit visites ou plus dans la ville considérée). La grande majorité des gens n'avait pas non plus habité la ville (89,4%).

Figure 23 : Part des primo-visiteurs

		Nb. Cit.	Freq.
Première visite dans la ville	oui	706	59,1%
	non	486	40,9%
		1 195	100,0%
Si ce n'est pas la 1e visite, combien de visites antérieures	1	91	20,2%
	2 à 3	119	26,3%
	4 à 8	129	28,5%
	8 et +	113	25,0%
	ensemble	452	100,0%
	non réponse	743	

Malgré cette majorité de primo-visiteurs, le niveau de satisfaction exprimé est élevé. Contrairement à ce que pouvait laisser supposer l'étude des prestations offertes ou la configuration de l'espace urbain, les personnes interrogées ne semblent pas avoir rencontré de difficultés importantes pour circuler en ville. Cette satisfaction globale peut être expliquée par trois séries de facteurs : une pratique spatialement concentrée, une pratique ludique et une pratique de citoyens.

4.1.2 Une pratique spatialement concentrée

On a vu précédemment que l'intérêt des visiteurs était concentré sur quelques sites phares, le château, le principal édifice religieux, les rues commerçantes. Ce qui traduit également une forte concentration spatiale, y compris en ce qui concerne les équipements commerciaux fréquentés et notamment les restaurants (figure 24). La faible proportion de l'espace urbain fréquenté par les visiteurs peut aussi expliquer le recours à des modes de déplacement peu performants (marche à pied). Pour les trois plus grandes villes, Angers, Lyon et Toulouse, nous avons réalisé deux cartes (figures 25 à 30). Pour chaque ville, la première montre l'offre de parkings et la localisation des principaux lieux ouverts à la visite. La seconde carte traduit les pratiques réelles de visite et d'utilisation des parkings. Pour cette dernière carte, les cercles sont proportionnels au nombre le plus élevé de personnes ayant utilisé un stationnement et visité un site dans l'ensemble de l'enquête, en l'occurrence le château d'Angers (389). La sélectivité des pratiques de découverte comme de stationnement et l'adéquation des parkings avec les sites s'imposent. La maîtrise du centre urbain est relativement aisée, les distances y sont resserrées, la signalétique y est souvent plus dense que dans les autres portions de l'espace, les dispositifs d'aide y sont plus fréquents, qu'il s'agisse d'une aide matérielle (plans muraux...) ou humaine (possibilité de demander son chemin). On a déjà noté que les lignes de transport en commun convergent vers cet espace, les fréquences des passages y sont plus rapprochées.

Figure 24 : Etablissements de restauration commerciale fréquentés par les visiteurs (plusieurs réponses possibles)

	Nb cit.	Freq.
en centre ville	572	47,9%
en périphérie	59	4,9%
ailleurs	24	2,0%
non réponse*	568	47,5%
nb de citations	1 223	
nb d'observations	1 195	

* : non fréquentation de restaurant : 550 citations ; non réponse : 8 citations

Figure 25 : Localisation des sites proposés à la visite et des parkings à Angers

Figure 26 : Pratiques de visite et de stationnement à Angers

Figure 27 : Localisation des sites proposés à la visite et des parkings à Lyon

Figure 28 : Pratiques de visite et de stationnement à Lyon

Figure 29 : Localisation des sites proposés à la visite et des parkings à Toulouse

Figure 30 : Pratiques de visite et de stationnement à Toulouse

4.1.3 Une pratique ludique

La visite de la ville constitue une pratique ludique. Les motifs de la venue en ville sont largement des motifs d'agrément (la visite de la ville et les spectacles représentent 55% des déclarations lorsque l'on considère les trois principales raisons de la venue en ville, 58% si on ne considère que la première). Toutefois, seule une minorité des visiteurs a suivi une visite guidée de la ville (14,3%). Viennent ensuite les raisons à caractère social (visite à la famille et aux amis, manifestations familiales et amicales). Des raisons professionnelles ne sont avancées que dans 12% à 13% des cas.

Figure 31 : Intention(s) lors de la venue en ville

	Nb. cit. (rang 1)	Fréq.	Nb. cit. (rang 2)	Fréq.	Nb. cit. (rang 3)	Fréq.	Nb. cit. (somme)	Fréq.
non réponse	3	0,3%	743	62,3%	421	93,8%	3	0,2%
visite de la ville	679	56,8%	205	17,2%	10	2,2%	894	53,5%
visite à des parents et amis	237	19,8%	120	10,1%	0	0,0%	357	21,4%
manifestation familiale ou amicale	27	2,3%	9	0,8%	5	1,1%	41	2,5%
arrêt étape	70	5,9%	69	5,8%	7	1,6%	146	8,7%
assister à un événement, un spectacle	17	1,4%	7	0,5%	1	0,2%	25	1,5%
réunion de travail, séminaire	34	2,8%	1	0,1%	0	0,0%	35	2,1%
colloque	4	0,3%	2	0,2%	0	0,0%	6	0,4%
affaires, VRP...	20	1,7%	3	0,2%	1	0,2%	24	1,4%
autre	104	8,7%	33	2,8%	4	0,9%	141	8,4%
TOTAL CIT.	1195	100%	1192	100%	449	100%	1672	100%

On observe, dans les pratiques touristiques prises dans leur ensemble, une propension importante à recourir à des moyens de déplacement désuets et caractérisés par des performances techniques peu efficaces. Certes, cette attitude n'est pas générale et l'accès au lieu touristique passe au contraire par des moyens efficaces. Mais une fois dans le lieu de destination, les déplacements à pied, à dos d'âne bûté ou de chameau deviennent plus fréquents. La marche à pied l'illustre en ville : être touriste c'est prendre son temps, c'est-à-dire précisément choisir de le perdre en déambulant sans rythme.

4.1.4 Une pratique de citadins

On note sans grande surprise que la majorité des visiteurs interrogés peuvent être qualifiés de citadins, qu'ils habitent ou qu'ils exercent leur profession en ville (figures 32 et 33). La proportion des visiteurs familiarisés avec le milieu urbain par leurs habitudes de travail est probablement supérieure aux 71% annoncés (ville centre plus commune de banlieue) si on considère que les non réponses regroupent pour partie des retraités dont l'activité professionnelle prenait place en ville. On peut donc considérer qu'ils sont rompus à la circulation en ville, qui dès lors ne pose pas de problème insurmontable.

Figure 32 : Type de commune de résidence des personnes interrogées

	Nb cit.	Fréq.
non réponse	3	0,30%
commune rurale isolée	152	12,70%
petite ville isolée (<20 000)	196	16,40%
commune de banlieue	193	16,20%
ville centre	651	54,50%
TOTAL CIT.	1195	100%

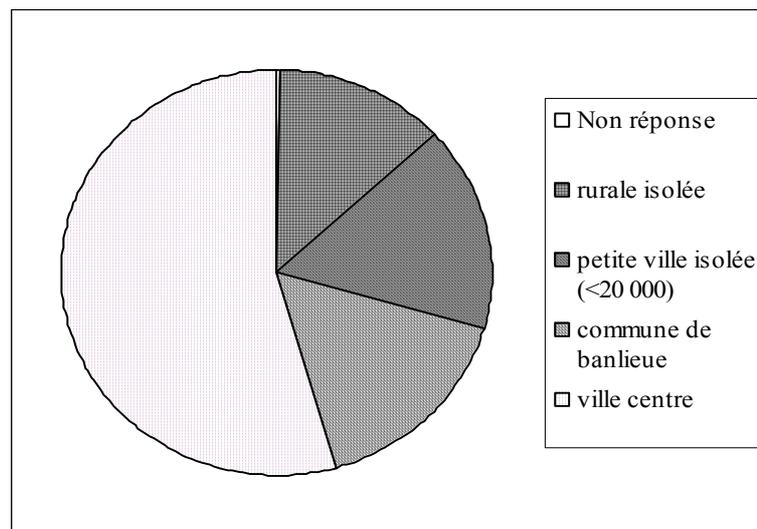
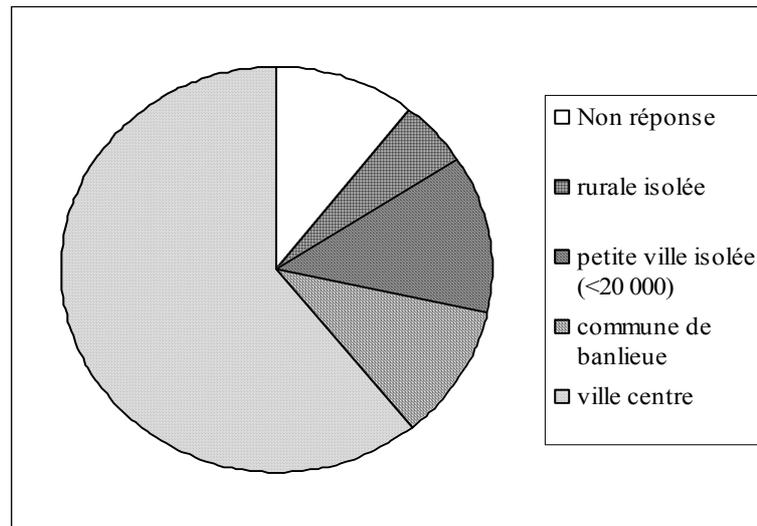


Figure 33 : Type de commune de travail des personnes interrogées

	Nb cit.	Fréq.
non réponse	125	10,50%
rurale isolée	65	5,40%
petite ville isolée (<20 000)	148	12,40%
commune de banlieue	129	10,80%
ville centre	728	60,90%
TOTAL CIT.	1195	100%



4.2 Au-delà des nuances

4.2.1 La satisfaction varie selon les périodes

Pour mesurer la variation de la satisfaction selon la période de la pratique de la visite de la ville, nous avons sélectionné la variable portant sur la fluidité du trafic automobile qui nous a paru la plus pertinente.

Alors que les pratiques des voyageurs d'affaires peuvent coïncider avec des périodes d'activité urbaine intense, les temporalités des pratiques touristiques ludiques s'insèrent dans des périodes creuses de circulation automobile. La fréquentation temporaire se concentre en période estivale ou pendant les fins de semaine et les visiteurs ne sont pas confrontés à la circulation automobile dans des périodes de pointe. De fait, plus les pratiques de visite s'inscrivent dans un temps d'activité urbaine intense, plus la satisfaction est mesurée. Ceci est particulièrement vrai pour le mois de mars (14% de personnes peu ou pas satisfaites contre seulement 9% en juin) et pour les fins de semaine (24% de personnes insatisfaites le samedi, contre un peu plus de 10% le dimanche) (figures 34 et 35).

Toutefois, le mois de juillet ne se traduit pas par une plus grande satisfaction, au contraire (plus de 15% de visiteurs sont peu ou pas satisfaits de la fluidité du trafic, figure 34). Si la congestion du trafic et la pression exercée sur le stationnement sont alors atténuées, le mois de juillet est le mois pendant lequel on rencontre le plus grand nombre de touristes sans attaches familiales ou amicales avec la ville (28% des intentions de visites, figure 36), c'est-à-dire des visiteurs ne pouvant pas bénéficier des conseils de leurs proches.

**Figure 34 : Satisfaction exprimée au sujet de la fluidité du trafic
selon le mois de l'enquête**

	très satisfaisante	satisfaisante	peu satisfaisante	insatisfaisante	TOTAL
juin	41	70	7	4	122
juillet	103	347	56	25	531
mars	7	78	10	4	99
TOTAL	151	495	73	33	752

	très satisfaisante	satisfaisante	peu satisfaisante	insatisfaisante	TOTAL
juin	33,61%	57,38%	5,74%	3,28%	100,00%
juillet	19,40%	65,35%	10,55%	4,71%	100,00%
mars	7,07%	78,79%	10,10%	4,04%	100,00%
TOTAL	20,08%	65,82%	9,71%	4,39%	100,00%

**Figure 35 : Satisfaction exprimée au sujet de la fluidité du trafic
selon le jour de la semaine de l'enquête**

	très satisfaisante	satisfaisante	peu satisfaisante	insatisfaisante	TOTAL
semaine	58	285	35	16	394
samedi	22	76	21	10	129
dimanche	71	134	17	7	229

	très satisfaisante	satisfaisante	peu satisfaisante	insatisfaisante	TOTAL
semaine	14,72%	72,34%	8,88%	4,06%	100,00%
samedi	17,05%	58,91%	16,28%	7,75%	100,00%
dimanche	31,00%	58,52%	7,42%	3,06%	100,00%

Figure 36 : Des visiteurs aux intentions diversifiées selon le mois de la visite

	juin	juillet	mars	TOTAL
non réponse	1,0%	0,1%	0,0%	161,8%
visite de la ville	71,2%	83,1%	45,2%	74,8%
visite et événements familial et amical	38,0%	28,4%	41,6%	32,2%
arrêt étape	3,9%	15,1%	9,1%	12,2%
divers	17,1%	13,7%	11,2%	13,9%
travail	1,0%	1,6%	23,4%	5,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Figure 37 : Des types de visiteurs différents selon le mois de la visite

	juin	juillet	mars	TOTAL
non réponse	0,5%	0,3%	0,0%	0,3%
excursionniste	19,0%	11,0%	27,4%	15,1%
visite sociale	35,6%	36,1%	40,1%	36,7%
séjournant	44,9%	52,7%	32,5%	48,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

4.2.2 La satisfaction est davantage mesurée au sujet du stationnement

Figure 38 : Indice de satisfaction au sujet du stationnement

Thème	Indice
capacité de stationnement	2,71
informations sur le stationnement	2,91

La plus forte insatisfaction se rencontre chez les personnes qui utilisent un véhicule individuel pour circuler en ville. Globalement, le déplacement en lui même (fluidité, sécurité...) ne pose guère de problème. Au plus peut-on noter que la satisfaction est moindre à propos de la signalétique (16,31% des répondants s'estiment peu ou pas satisfaits de la lisibilité de la signalétique, alors que le total des personnes peu ou pas satisfaites est compris entre 12% et 14% des répondants pour les autres critères). Les choses sont moins satisfaisantes lorsque l'on aborde le stationnement. Un peu plus de 30% des personnes interrogées ont des griefs à formuler à propos des capacités de stationnement. On peut bien sûr mettre en parallèle cette information avec la faible dispersion en termes de choix de lieux de stationnement : les visiteurs se dirigent majoritairement vers les mêmes parkings, à proximité immédiate des premiers lieux visités, parkings qui sont rapidement saturés.

Figure 39 : Satisfaction à propos des capacités de stationnement

	Nb cit.	Freq.
très satisfait	75	10,79%
satisfait	411	59,14%
peu satisfait	141	20,29%
insatisfait	68	9,78%
NB D'OBSERVATIONS	695	100,00%

Le stationnement en ville a connu ces dernières années des perfectionnements importants, en particulier en ce qui concerne l'information sur les capacités et les disponibilités en temps réel et le fléchage des grands parcs. Toutefois, rien dans la signalétique de ville n'aide le touriste à choisir le parc en adéquation avec son intention de visite. Ainsi, sur les panneaux électroniques qui affichent les noms des parkings, les capacités ainsi que les disponibilités, il n'est jamais précisé lequel est conseillé pour une pratique touristique. L'information fonctionne à destination de l'habitant, ou du moins de l'habitué, qui saura choisir en fonction de son usage de la ville. La plupart des plans de ville peuvent y suppléer, mais, soit ils sont distribués dans les villes et ne sont donc d'aucun secours au moment de l'arrivée en ville, soit ils sont incomplets. Seule figure la mention de l'emplacement du parking à l'exclusion de toute autre information sur les prix, la durée maximale autorisée... De même, aucune information susceptible d'aider ou d'intéresser spécifiquement les touristes n'est fournie sur le lieu de stationnement (distance en temps ou en mètres des sites touristiques, directions à suivre).

A Toulouse.

La capacité de la vingtaine de parkings toulousains est suffisante l'été, en raison de la diminution de la circulation domestique. Toutefois, les acteurs urbains constatent que le parking du Capitole est souvent saturé alors que le parc Jean Jaurès, pourtant proche, est très peu utilisé. Mais la renommée du Capitole incite le visiteur à recourir au parc portant le même nom, tandis que la localisation du second est ignorée, particulièrement lorsque l'on est un usager temporaire de la ville.

A Saint-Etienne.

Les automobilistes ont à leur disposition une dizaine de parcs de stationnement, dont la moitié en centre-ville. Un nouveau parc souterrain de 400 places est prévu après le déménagement de la gare routière de la place Chavanelle. Il sera à quelques minutes à pied de l'office du tourisme. Un seul parking n'est pas accessible à

des visiteurs occasionnels. Les parcs susceptibles d'intéresser les touristes par leur proximité des lieux de visites sont d'accès libre et possèdent des horaires larges, voire 24h/24, le parc du centre des congrès excepté.

Au Mans.

Les parkings de surface sont nombreux au Mans, mais leur capacité est souvent faible et ils sont mal signalés. Le parking des Quinconces, par exemple, constitue un vaste espace de stationnement gratuit à proximité immédiate du Vieux Mans et du centre ville. Mais il n'est pas indiqué et son entrée est masquée par le théâtre municipal. De plus, cet espace est régulièrement confisqué par des manifestations (fêtes foraines, "24 heures du livre", Week-Art...). En dehors de celui de la gare, les parcs de stationnement sont fermés les dimanches, les jours fériés et le soir. Les améliorations apportées quant aux horaires bénéficient essentiellement aux utilisateurs locaux : ouverture plus précoce le matin (à 7 heures), ouverture plus tardive les vendredis et samedis soirs (à 2 heures).

Le stationnement sur voirie est plus difficile, coûteux et inadapté à la pratique touristique à mesure que l'on se rapproche du centre-ville. Dans le cas du stationnement à durée limitée, la pratique touristique est bien souvent matériellement impossible (temps de stationnement autorisé trop juste, sans rapport avec la réalité des pratiques révélée par l'enquête, formules tarifaires encourageant la rotation, paiement à l'avance qui peut être dissuasif). Toutefois, dans le cas d'une pratique ludique décalée par rapport à la pratique quotidienne (en soirée, le dimanche, les jours fériés), un certain nombre de contraintes tombe (gratuité, moindre pression des utilisateurs quotidiens). D'autre part, ce n'est pas la proximité des sites touristiques, mais la proximité du centre-ville qui fixe les règles du stationnement sur voirie. En conséquence, dans les villes où l'espace touristique est relativement éclaté, la pratique touristique n'est pas forcément handicapée par la tarification mise en place.

A Saint Etienne.

Le stationnement sur voirie dans le centre stéphanois est payant selon trois niveaux. L'espace touristique est diversement concerné. Une partie des quartiers datant de la fin du XVIII^e siècle et du XIX^e siècle, le quartier du Vieux Saint-Etienne sont inclus dans la zone tarifaire la plus élevée ("rouge"). Le stationnement y est limité à 1h06 (10 francs), ce qui rend l'utilisation de ces places très contraignante par les touristes. Le quartier de l'office de tourisme est en zone "jaune" : la tarification est identique à la précédente, mais le stationnement est autorisé pendant une période deux fois plus longue (deux heures). La dernière zone ("verte") concerne les voies qui jouxtent en interne le boulevard urbain (gare de Chateaucieux, gare Carnot, musée d'art et d'industrie, une partie du cours Fauriel). Le stationnement y est moins cher (6 francs pour une heure) et possible sur une période longue (la journée). Les sites excentrés (musée de la mine, musée d'art moderne) ne sont pas concernés par ces contraintes.

Plusieurs possibilités de règlement existent, mais au final, seul le paiement avec de la monnaie convient à une pratique touristique. Les cartes d'abonnement tout public couvrent des périodes temporelles trop larges (abonnement semestriel ou mensuel) et sont difficiles à utiliser par un automobiliste qui ne connaît pas la ville (certaines cartes ne concernent que certaines rues). Comme dans d'autres villes, des cartes sans abonnement existent. Elles permettent le paiement du stationnement après avoir été chargées à l'horodateur d'une somme d'argent. Elles sont à retirer aux services techniques municipaux ou au parking Marengo (centre-ville), deux lieux qui ne sont pas forcément ceux que privilégieront les touristes. A Angers, où on trouve aussi une telle carte, l'office de tourisme la diffuse.

Au Mans.

L'occupation des 2 388 places payantes en surface est proche de la saturation les jours ouvrables. Le stationnement en surface était limité à une heure et demie. Il a été revu à l'automne 2001. Dans le centre, où est installé l'office de tourisme, il est aujourd'hui limité à 45 minutes. Par contre, un espace de stationnement gratuit et paysagé existe au pied de la vieille ville. Mais il est faiblement signalé.

4.2.3 La faible utilisation des transports en commun révèle aussi leur inadaptation à la pratique touristique.

L'utilisation exclusive des transports en commun est très réduite (7% des visiteurs), mais leur emploi combiné à un autre mode de transport est tout à fait honorable (46,5% des visites, tous systèmes de transport en commun confondus, soit autant que la voiture) (figures présentées dans le paragraphe 3.1). Une observation des résultats par ville montre toutefois une nette disparité entre les villes, au-delà d'un simple effet de taille déjà mentionné plus haut. Lorsqu'une offre de transport adaptée à la pratique touristique existe, elle est utilisée par les visiteurs. La bonne, voire forte utilisation du métro à Toulouse et Lyon le montre. Dans ces deux villes, ce mode de transport simple d'utilisation (peu ou pas de correspondances, bouches de métro facilement identifiables), pratique (rapidité, fréquence des rames, larges amplitudes horaires de 5 heures du matin à minuit, ou minuit et demi) dessert le centre historique. A Lyon, le funiculaire de Fourvière, en accès direct depuis la ligne D du métro (qui dessert le Vieux Lyon et le centre de la Presqu'île, la place Bellecour), est très utilisé par les visiteurs qui souhaitent accéder à la basilique de Fourvière. A l'inverse, le faible recours aux bus urbains à Angers appuie le constat dressé en première partie. Bien que parcourant le centre ville, ce mode de transport est peu utilisé (difficulté de lecture du plan du réseau, faible articulation avec les sites touristiques), peu pratique, en dépit de récents efforts de la part des acteurs locaux (installation d'une borne d'information sur le réseau, les horaires à la gare SNCF, mais l'utilisation en est fastidieuse).

**Figure 40 : Utilisation des transports en commun par les visiteurs
dans les quatre villes d'étude**

	Angers		Blois		Lyon		Toulouse	
	Nb. cit.	Fréq.	Nb. cit.	Fréq.	Nb. cit.	Fréq.	Nb. cit.	Fréq.
bus urbain	47	9,75%	0	0,00%	49	18,49%	27	10,07%
tramway	0	0,00%	0	0,00%	19	7,17%	1	0,37%
métro	0	0,00%	0	0,00%	101	38,11%	42	15,67%
funiculaire	0	0,00%	0	0,00%	29	10,94%	0	0,00%
autre	3	0,62%	5	2,82%	4	1,51%	3	1,12%
TOTAL CIT.	50		5		202		73	

Toutefois, il faut remarquer qu'en dépit de ce qui avait été noté dans l'étude de terrain (partie 2), les visiteurs enquêtés s'estiment correctement informés sur les transports en commun (86,8%) et contents du réseau (80,6%) (figure 41). L'analyse porte toutefois sur un nombre d'observations nettement plus faible que pour les autres modes de déplacements. Par ailleurs, l'utilisation des transports en commun est plus fréquente chez ceux qui sont reçus par des parents et amis et croît avec la durée du séjour. Cet apprentissage, par un tiers ou lorsqu'on a du temps, pourrait-il être remplacé ou s'effectuer par une meilleure information ?

**Figure 41 : Satisfaction à propos de l'information
et du réseau des transports en commun**

	Information		Réseau	
	Nb cit.	Fréq.	Nb cit.	Fréq.
Très satisfait	45	19,74%	21	9,05%
Satisfait	153	67,11%	166	71,55%
Peu satisfait	24	10,53%	10	4,31%
Non satisfait	6	2,64%	3	1,29%
Total des observations	228	100%	232	100%

C'est le coût des transports qui donne lieu aux reproches les plus importants (figure 42). Les formules tarifaires sont nombreuses, mais dans l'ensemble peu utilisées (figure 43). Elles sont d'ailleurs pour la plupart assez mal adaptées aux pratiques des touristes (partie 2). Les formules les plus appropriées ne connaissent cependant pas un grand succès : le ticket journée n'est utilisé que par 22% des visiteurs contre 40% qui ont acheté un ticket à la place et 28% un carnet de tickets. Plus qu'un défaut d'information, on peut y voir le recours à un mode de paiement que l'on connaît - que l'on utilise peut-être dans sa commune - simple d'utilisation et que l'on peut acheter dans le bus même.

Figure 42 : Satisfaction à propos du coût d'accès aux transports en commun

	Nb cit.	Freq.
très satisfait	20	8,62%
satisfait	134	57,76%
peu satisfait	57	24,57%
insatisfait	13	5,60%
NB OBSERVATIONS	224	100,00%

Figure 43 : formules tarifaires utilisées

	Nb cit.	Freq.
billet journée	52	22,22%
abonnement	12	5,13%
ticket à la place	94	40,17%
tickets en carnet	65	27,78%
autre	11	4,70%
NB OBSERVATIONS	234	100,00%

CONCLUSION

La problématique au départ de cette étude se trouve partiellement démentie. Notre point de départ affirmait l'existence d'une contradiction entre le statut de touriste, que nous avons ensuite nuancé en plusieurs types, et l'exercice de la visite de ville. Le bilan que dressent les personnes interrogées de leur expérience est plutôt positif. Les indices de satisfaction sont élevés. Cela tient à la mobilisation des acteurs mais aussi au déroulement des pratiques touristiques elles-mêmes. Cela renforce le postulat de départ selon lequel la pratique de visite est coproduite par tous les acteurs au nombre desquels le touriste figure en bonne place.

Les acteurs ont paru dans nos entretiens et dans les actions qu'ils engagent au fait du problème posé et tous, avertis par leur expérience professionnelle, ont mis en œuvre des techniques et des moyens pour ouvrir leur ville aux visiteurs. Cependant, la structure urbaine s'impose. La ville à fonction touristique, c'est-à-dire celle qui peut afficher une fréquentation d'agrément touristique non négligeable, mais qui demeure une ville polyfonctionnelle, oppose aux touristes un espace urbain polyvalent et hérité, donc complexe. Au contraire, la station touristique créée par et pour le tourisme, et par conséquent monofonctionnelle, au moins lors de sa création, paraît simple et ordonnée pour la pratique touristique. De même, la dimension polyfonctionnelle rend peu évidente la collaboration entre les acteurs du tourisme et ceux de la ville. Malgré cela, la sensibilité au tourisme progresse. L'enjeu économique y est pour beaucoup, de même que la décentralisation. Les acteurs du tourisme parviennent donc à mettre en place des prestations et des services qui améliorent sensiblement la vie du touriste.

Les pratiques des visiteurs expliquent également cette relative satisfaction. L'espace visité est souvent étroit. D'aucuns regrettent souvent que le touriste pressé ne s'attarde guère en dehors des sites reconnus. Mais il convient de garder en mémoire que la pratique touristique s'inscrit pour la plupart dans un temps entre parenthèses, relativement court, surtout si l'on veut bien considérer que le temps dit libre n'est pas

exempt de temps contraint. En effet, cette distinction classique en sociologie notamment n'est pas toujours complètement pertinente, car si les vacances s'inscrivent dans le temps libre, les nécessités biologiques, notamment se nourrir, continuent à peser. Le touriste sait donc que son temps lui est compté et sélectionner relève du bon sens. Puisque ce que le touriste a l'intention de voir est limité, autant s'y diriger au plus vite. Se garer au plus près et trouver le bon compromis, la localisation idéale du stationnement permettra de découvrir par une boucle plus ou moins majestueuse l'essentiel en revenant pas trop épuisé au point de départ. Par là même, le touriste manifeste sa rationalité et son bon sens. Ensuite, être touriste c'est prendre son temps, au sens de s'appropriier pleinement le temps imparti. Il semble, en conservant quelque prudence compte tenu des questions posées dans l'enquête qui appréhende ces faits, que l'on marche davantage pendant le temps de la pratique touristique que pendant le temps quotidien. Enfin, le tourisme s'inscrit dans le vide. Il se produit surtout le week-end et en été quand la population urbaine elle-même est absente et que, par conséquent, la circulation est plus fluide.

Par ailleurs, l'état de touriste est provisoire et transitoire. Par son mode de vie quotidien urbain, dans une autre ville certes, la personne acquiert des apprentissages sur les systèmes de déplacement qu'elle parvient partiellement à réinvestir dans un espace inconnu et ce d'autant plus facilement que l'altérité entre le lieu de vie et le lieu de la pratique touristique est réduite.

Cependant, des problèmes persistent. Si la contradiction entre visiteur et espace n'est pas très forte, elle n'en subsiste pas moins. Certains éléments du système continuent à poser clairement problème. Le stationnement en est un. Mais on peut aussi considérer que le touriste ruse avec les conditions qui lui sont faites. Puisque le stationnement est difficile, que la circulation n'est pas simple dans une ville inconnue, le plus sage consiste à ne pas s'éloigner de sa voiture de manière inconsidérée. Par ailleurs, le choix des villes influence sans doute le résultat. Aucune des villes retenues ne dispose d'une fonction touristique très importante et, à l'exception de Lyon, elles sont de taille réduite, la même enquête à Paris donnerait sans doute des résultats très différents.

BIBLIOGRAPHIE

BONNEAU M. C., VIOLIER P., "Lecture et invention de l'espace dans les guides des villes de l'Ouest de la France de 1898 à 1998", in *Les guides imprimés du XVIe au XXe siècle. Villes, paysages, voyages*, G. Chabaud Dir., Paris, Belin, coll. Mappemonde, 2000, pp. 557-570

BONNET M., DESJEUX D., Dir., *Les territoires de la mobilité*, Paris, PUF, coll. Sciences sociales et sociétés, 2000, 224 p

DEWAILLY J. M., FLAMENT E., *Le tourisme*, Paris, Sedes, coll. Campus Géographie, 2000, 191 p

CAZES G., POTIER F., *Le tourisme et la ville ; expériences européennes*, Paris, L'Harmattan, coll. Tourismes et sociétés, 1998, 198 p

CONSEIL NATIONAL DU TOURISME, *Economie touristique et patrimoine culturel*, Paris, décembre 1999

CUVELIER P., *Anciennes et nouvelles formes de tourisme : une approche socioéconomique*, Paris, L'Harmattan, coll. Tourismes et sociétés, 1998, 238 p

DUPUY G., *L'auto et la ville*, éditions Anthropos, collection villes, Paris, 1995

GRAVARI-BARBAS M., VIOLIER P., Dir., *Villes et tourisme*, Poitiers, Norois, MSHS, n° 178, avril - juin, 1998, pp. 123-352

KNAFOU R. et al, "Une approche géographique du tourisme", in *L'Espace géographique*, Montpellier, n°3, 1997, pp. 193-204

KNAFOU R. Dir, *La planète nomade. Les mobilités géographiques aujourd'hui*, Paris, Belin, 1998, 247 p

MOISY L., "Ville réelle, ville offerte, ville perçue : approche de l'image de la ville chez le touriste", in *Norois*, juillet 1998, pp. 159-170

NEWMAN P., KENWORTHY J., "Formes de la ville et transports : vers un nouvel urbanisme", in *Les Cahiers de l'IAURIF*, L'automobile dans la ville, Paris, n° 114-115, mai 1996, pp. 99-109

OFFNER J.M., *Les déplacements urbains*, éditions La Documentation Française, Problèmes politiques et sociaux, Paris, n° 690, octobre 1992

ORFEUIL J. P., *L'évolution de la mobilité quotidienne. Comprendre les dynamiques, éclairer les controverses*, Paris, INRETS, collection Synthèse, 2000, 147 p

PENY A., WACHTER S., *Les vitesses de la ville*, éditions de l'Aube, La Tour d'Aigues, 1999

POTIER F., *Le tourisme urbain. Les pratiques des français*, Paris, Rapport INRETS, INRETS, juin 1996, 105 p

TROUSSET M. J., VIOLIER P., "Systèmes d'acteurs et dynamiques touristiques des villes", in Gravari-Barbas M. et Violier P., Dir, 1998, pp. 281-292

VIOLIER P., "A la recherche du tourisme urbain : exploration nantaise", in Cazes G., Potier F. Dir., 1998, pp. 55-70

VIOLIER P., "Croissance de la fonction hôtelière et affirmation du dualisme spatial", in Gravari-Barbas M. et Violier P., Dir, 1998, pp. 55-70

VIOLIER P., DODIER R., "Logique d'entreprises et système urbain", in Chevalier J. Dir, *Réseau urbain et réseaux de villes dans l'Ouest de la France*, Antropos-Economica, collection Ville, 1999, pp. 55-81

WACKERMANN G., *Transport et tourisme*, Paris, Sedes, 1993, 279 p

ANNEXE A

VILLE	POPULATION (commune centre)	NOMBRE D'ENTREES DANS LE SITE LE PLUS FREQUENTE
Angers	156 327	Château : 168 578
Blois	51 832	Château et musée : 372 000
Le Mans	150 605	Circuit des 24 heures : 300 000 Musée de Tessé (beaux-arts) : 76 907
Lyon	453 187	ND Fourvière : 1,5 million Musée des beaux-arts : 258 000
Marseille	807 071	ND de la Garde, 1,6 million Château d'If : 91 319
Orléans	116 559	Parc floral : 126 457
La Rochelle	80 055	Aquarium : 498 786
Rouen	108 758	Musée des beaux-arts : 99 000
St Etienne	183 522	Musée d'art moderne : 68 035
Toulouse	398 423	Réfectoire des Jacobins : 306 805

source :

- *Economie touristique et patrimoine culturel*, Conseil National du Tourisme, décembre 1999

- Recensement Général de la Population, 1999

ANNEXE B

QUESTIONNAIRE

Table des figures

Titre	Page
Figure 1 : Les villes sélectionnées	7
Figure 2 : Répartition des questionnaires par ville	11
Figure 3 : Répartition des questionnaires selon les périodes d'enquête	12
Figure 4 : Mode de transport utilisé pour accéder à la ville visitée	34
Figure 5 : Utilisation combinée de différents modes de transport pour visiter la ville	35
Figure 6 : Modes de transport utilisés régulièrement pour les déplacements quotidiens dans la ville de résidence	36
Figure 7 : Modes de transport utilisés irrégulièrement pour les déplacements quotidiens dans la ville de résidence	37
Figure 8 : Modes de transport utilisés régulièrement pour les déplacements quotidiens entre le lieu de résidence et le lieu de travail	38
Figure 9 : Utilisation des différents modes de transport dans les villes	39
Figure 10 : Poids des sites emblématiques dans chaque ville	39
Figure 11 : Rang des sites emblématiques dans chaque ville	39
Figure 12 : Les quatre premiers sites visités dans chaque ville	40
Figure 13 : Nature du site le plus visité	40
Figure 14 : Utilisation des transports en commun	41
Figure 15 : Temps passé en ville	43
Figure 16 : Temps passé en ville	43
Figure 17 : Mode de déplacement en ville, selon le type de visiteur	44
Figure 18 : Carte graphique : corrélation entre le temps passé en ville et le moyen de déplacement utilisé	46
Figure 19 : Indices de satisfaction transports en commun	48
Figure 20 : Indices de satisfaction véhicule personnel	48
Figure 21 : Indices de satisfaction pour les déplacements à pieds	49
Figure 22 : Degré de satisfaction lors du déplacement à pied	50
Figure 23 : Part des primo-visiteurs	50
Figure 24 : Etablissements de restauration commerciale fréquentés par les visiteurs	51
Figure 25 : Localisation des sites proposés à la visite et des parkings à Angers	52
Figure 26 : Pratiques de visites et de stationnement à Angers	53
Figure 27 : Localisation des sites proposés à la visite et des parkings à Lyon	54
Figure 28 : Pratiques de visites et de stationnement à Lyon	55
Figure 29 : Localisation des sites proposés à la visite et des parkings à Toulouse	56
Figure 30 : Pratiques de visites et de stationnement à Toulouse	57
Figure 31 : Intention(s) lors de la venue en ville	58
Figure 32 : Type de commune de résidence des personnes interrogées	60
Figure 33 : Type de commune de travail des personnes interrogées	61
Figure 34 : Satisfaction exprimée au sujet de la fluidité du trafic selon le mois de l'enquête	63
Figure 35 : Satisfaction exprimée au sujet de la fluidité du trafic selon le jour de la semaine de l'enquête	63
Figure 36 : Des visiteurs aux intentions diversifiées selon le mois de la visite	64
Figure 37 : Des types de visiteurs différents selon le mois de la visite	64

Figure 38 : Indice de satisfaction au sujet du stationnement	65
Figure 39 : Satisfaction à propos des capacités de stationnement	65
Figure 40 : Utilisation des transports en commun par les visiteurs dans les quatre villes d'étude	70
Figure 41 : Satisfaction à propos de l'information et du réseau des transports en commun	71
Figure 42 : Satisfaction à propos du coût d'accès aux transports en commun	71
Figure 43 : formules tarifaires utilisées	71

ADAPTATION DES SYSTEMES DE TRANSPORTS URBAINS AUX PRATIQUES DES TOURISTES

Table des matières

Titre	Page
INTRODUCTION	3
Des systèmes urbains de déplacement complexes	3
Le touriste un citoyen spécifique.	4
1 DEMARCHE METHODOLOGIQUE	6
1.1 Les terrains	6
1.2 Les méthodes	8
1.3 Les difficultés rencontrées	11
2 ESPACE URBAIN TOURISTIQUE ET CIRCULATION	13
2.1 Un espace touristique dual	13
2.2 Des actions nombreuses	17
2.2.1 Les prestations les plus fréquemment proposées dans le cadre du transport individuel	18
2.2.2 Les prestations les plus fréquemment proposées dans le cadre du transport collectif généraliste	20
2.2.3 Les prestations les plus fréquemment proposées dans le cadre du transport collectif dédié au tourisme	28
2.3 Des jeux d'acteurs diversifiés	30
3 PRATIQUES TOURISTIQUES EN VILLE ET CIRCULATION	33
3.1 Les pratiques touristiques : des pratiques spécifiques	33
3.2 Des différences de comportement importantes	38
3.2.1 Selon les villes visitées	38

3.2.2 Selon les types de visiteurs	42
4 UNE SATISFACTION GLOBALE	47
4.1 Globalement les visiteurs des villes sont satisfaits des modes de déplacement	47
4.1.1 La mesure de la satisfaction	47
4.1.2 Une pratique spatialement concentrée	51
4.1.3 Une pratique ludique	58
4.1.4 Une pratique de citoyens	59
4.2 Au-delà des nuances	62
4.2.1 La satisfaction varie selon les périodes	62
4.2.2 La satisfaction est davantage mesurée au sujet du stationnement	65
4.2.3 La faible utilisation des transports en commun révèle aussi leur inadaptation à la pratique touristique	69
CONCLUSION	72
BIBLIOGRAPHIE	74
ANNEXE A	76
ANNEXE B	77
TABLE DES FIGURES	82
TABLE DES MATIERES	84