

COMMUNICATION, INFORMATION, BILLETTIQUE DANS LES TRANSPORTS COLLECTIFS : QUELLES CONSEQUENCES SUR L'USAGE POUR LES POPULATIONS AGEES ?

RAPPORT DE SYNTHÈSE

La recherche CIBCOL, centrée sur l'usage des transports collectifs par les personnes âgées, s'est attachée à identifier les freins qui peuvent exister au déploiement de nouvelles solutions relatives à l'information sur les déplacements et la billettique dans les transports collectifs routiers. L'hypothèse de départ était que l'appropriation de ces nouvelles technologies par ces personnes âgées intervient sur leur usage des transports en commun. Afin d'en évaluer la pertinence et les éléments de validation, nous avons étudié les comportements et les attitudes de ces populations vis-à-vis de ces technologies et analysé les facteurs qui facilitent ou entravent leur appropriation. L'objectif principal était donc de mieux comprendre les processus d'adaptation de ces populations aux nouvelles technologies développées dans les domaines de l'information et de la billettique et appliquées aux transports en commun.

La recherche s'est appuyée sur 3 éléments fondamentaux :

- un questionnaire auprès d'un échantillon représentatif de personnes âgées dans deux cohortes de populations différenciées (autour de 65 ans et autour de 75 ans). Les terrains retenus comportaient à la fois des secteurs urbains et des territoires ruraux avec des solutions technologiques différentes sur les réseaux de transports. 1321 personnes ont répondu. La moyenne d'âge générale des répondants est de 67½ ans, la cohorte 62 à 68 ans est composée de 676 individus et celle 72 à 78 ans de 426 individus. Cette population est composée de 40 % d'hommes et de 60% de femmes ce qui est proche de la répartition nationale pour la tranche d'âge considérée. Du point de vue des catégories professionnelles (dernière activité avant la retraite) les proportions sont similaires à celles de la population nationale, excepté pour les ouvriers et surtout les professions intermédiaires dont les effectifs sont sensiblement plus faibles qu'à l'échelon national. À l'inverse, la catégorie des cadres est plus importante dans notre échantillon qu'au niveau national
- une série de plus de 80 entretiens menés auprès d'habitants des agglomérations de la Rochelle et de Belfort afin d'échanger avec elles sur leur pratique de mobilité et l'usage des nouvelles technologies.
- enfin, des « groupes de discussion » (focus-groups) regroupant des personnes âgées sur deux réseaux (Belfort et La Rochelle), ont permis des échanges collectifs sur des dispositifs technologiques. Ils ont également permis de « tester » plus précisément leur réaction sur des dispositifs technologiques nouveaux.

Ces deux derniers aspects du travail ont plus particulièrement servi de base à une analyse de l'estimation des freins ou leviers en termes de nouvelles technologies dans l'information et la billettique pour les personnes âgées. Ils nous ont permis d'affiner nos recommandations concernant ces nouvelles technologies.

Le déplacement

L'automobile constitue aujourd'hui le mode de transport prédominant chez les personnes âgées, ce qui ne distingue pas notre échantillon du reste de la population. Près de 60 % des personnes interrogées ont cependant déclaré utiliser les transports collectifs ; la fréquence d'utilisation de ces transports est très variée, se répartissant à parts égales entre des utilisations quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles ou occasionnelles. Soulignons que la plupart des personnes interrogées déclarent utiliser une pluralité de modes de transport dans leurs déplacements de la vie courante. Notons à cet égard que la marche à pied est le mode de déplacement utilisé quotidiennement par le plus grand nombre de ces personnes. Il est aussi intéressant de constater l'importance des modes de déplacement « doux » (marche à pied ou vélo) chez ces personnes âgées.

Parmi les facteurs influant sur l'usage des transports collectifs urbains et interurbains, le plus déterminant et le plus trivial est la non possession d'une automobile. Mais d'autres facteurs interviennent également.

Plus spécifiquement, concernant l'usage des réseaux urbains, on relève des facteurs :

- liés à l'individu et sa situation :
 - o La situation familiale : les personnes âgées seules sont plus nombreuses à utiliser quotidiennement les transports en commun.
 - o Le genre (homme/femme) : une proportion plus importante de femmes que d'hommes utilise quotidiennement les bus. Pour leur part, les hommes recourent plus souvent à l'automobile que les femmes.
 - o Le niveau d'études : les niveaux d'études les plus bas se distinguent par une utilisation quotidienne des bus plus importante, lié sans doute à des capacités financières limitées.
- liés à l'offre de transport :

- La qualité de desserte : plus la qualité de l'offre est bonne (nombreuses dessertes, navettes fréquentes, large amplitude horaire), plus le recours aux transports collectifs sera important. Les entretiens confirment que la qualité de la conception de l'offre est au cœur des conditions d'usage de ces transports.
- La localisation : les habitants de centre-ville sont surreprésentés dans les utilisateurs hebdomadaires et occasionnels des bus alors que les utilisateurs quotidiens y sont sous représentés. La proximité des services du fait de la densité urbaine explique le recours plus régulier à la marche et au vélo dans ces espaces.

Pour les réseaux interurbains, les facteurs influant sur l'usage des transports en commun sont sensiblement différents. Par exemple, contrairement à ce qui a été observé en milieu urbain, ils n'impliquent pas de différences concernant le genre, la situation familiale ou le niveau d'études. Le facteur le plus important est lié au lieu d'habitation. Les habitants du milieu rural sont ainsi plus nombreux à ne jamais avoir recours aux transports collectifs, alors que ceux qui habitent les petites villes desservies par une ou deux lignes sont plus nombreux à utiliser ces transports sur une base mensuelle. Dans les petites villes, on observe une combinaison des modes de déplacement en transports collectifs et en bicyclette.

L'utilisation des transports collectifs pour la population considérée est essentiellement motivée par des achats ou des loisirs. Néanmoins, une part non négligeable des déplacements impliquant l'usage du bus est associée à des motifs liés à la santé : visite chez le médecin, examens médicaux... Ce type de motif constitue certainement une caractéristique distinctive de notre population, il souligne sa fragilité et sa vulnérabilité face aux contraintes et aux obstacles physiques qui peuvent être rencontrés lors d'un voyage en bus, car ou métro. Ce motif qui représente un cinquième des réponses doit inciter à porter une attention particulière aux éléments facilitant l'accès aux véhicules et aux conditions de confort qu'ils offrent (plusieurs plaintes ont porté sur une conduite trop brusque).

Dans l'ensemble, on constate que les personnes de plus de 60 ans ont exprimé des avis plutôt favorables à l'usage des transports collectifs, notamment ne pas avoir à se préoccuper de la conduite ni du stationnement en ville. Certaines personnes justifient leur jugement positif par la qualité de l'offre ; ils soulignent notamment que le grand nombre d'arrêts sur les lignes qui desservent leur quartier leur permet de minimiser la distance à parcourir du domicile à l'arrêt de bus, et en ville, de l'arrêt aux magasins et aux services. Actuellement, sur certains réseaux (par exemple à Belfort) le choix a été fait d'une diminution du nombre d'arrêts au profit d'une plus grande rapidité de parcours de la ligne. Si l'on souhaite que les réseaux de transports collectifs restent accessibles aux seniors, la question des distances des arrêts aux zones d'habitation ainsi qu'aux zones de commerce et de services desservies doit être considérée avec soin.

Toutefois, de nombreuses critiques ont également été formulées à son encontre. Ces critiques portent pour l'essentiel, comme nous l'avons déjà mentionné, sur l'organisation et la structuration des réseaux. Mais d'autres réticences sont liées à la saturation et aux difficultés de cohabitation dans les véhicules.

Les outils de communication

Les résultats du questionnaire montrent qu'un quart des personnes enquêtées ne possèdent pas de téléphone mobile, 45 % ne possèdent pas d'ordinateur connecté à Internet et seules 3,5% possèdent les appareils téléphoniques les plus récents susceptibles de se connecter à Internet. Une nette différence apparaît entre les cohortes d'âge, puisque seulement un tiers des personnes de 72 à 77 ans possède un ordinateur connecté à Internet alors que cette proportion est des deux tiers dans la cohorte des personnes de 62 à 67 ans. Ainsi, la proportion de propriétaires d'ordinateur connecté à Internet a doublé entre ces deux générations séparées par seulement 10 ans d'écart. Deux groupes principaux peuvent être distingués :

- Le groupe des personnes qui possèdent un téléphone fixe, téléphone mobile et un ordinateur connecté à Internet, groupe dans lequel sont surreprésentés les cadres et les professions intermédiaires.
- Le groupe de celles qui possèdent seulement un téléphone fixe ; il est composé de personnes plus âgées, fréquemment sans diplôme et issues du milieu ouvrier.

Ainsi, il ressort que seulement une moitié des personnes de plus de 60 ans peut avoir accès à l'ensemble des nouvelles technologies qui apparaissent en matière de billettique et d'information sur les réseaux de transports publics locaux. Par ailleurs, pour cette génération, les résultats mettent clairement en lumière le caractère clivant en termes de statut socioculturel, d'âge et même de genre, associé à la possession d'appareils donnant accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Ceci est particulièrement frappant lorsqu'on considère la toute petite minorité de ceux qui possèdent un téléphone de dernière génération (Smartphone...), qui sont exclusivement des hommes, anciens cadres possédant les plus hauts niveaux de diplôme.

Dans la préparation au voyage, les horaires constituent le type de renseignements le plus recherché, devançant en cela les itinéraires, les plans et les renseignements sur l'accessibilité. Cependant, les renseignements sur l'accessibilité sont recherchés par près de 30 % de la population d'enquête. Ce type de renseignements ne doit donc être en aucun cas négligé, en particulier si l'on souhaite accroître l'accessibilité des transports publics aux personnes âgées et, plus largement, aux personnes en situation

de handicap. Il est intéressant de noter que pour ce type de renseignements, les personnes concernées souhaitent pouvoir s'adresser à quelqu'un à qui elles peuvent expliquer leurs difficultés et s'assurer que les conditions matérielles permettent effectivement un accès aux transports collectifs.

Quel que soit le type de renseignement recherché, on constate que la documentation papier reste la source d'information privilégiée. Elle reste la forme à la fois la plus souple et la plus pérenne pour consulter des informations sur les réseaux de transports locaux, mais c'est également un support qui n'introduit aucune distinction liée à la possession d'outils technologiques. Les affichages papier constituent la deuxième source d'information sur les transports collectifs locaux avec de nombreuses critiques à leur égard (éclairage, grosseur des caractères) que l'on retrouve également pour les informations électroniques. Bien qu'encore peu répandu chez les plus de 60 ans, Internet se positionne au troisième rang des sources d'information utilisées par ces personnes dans leurs recherches de renseignements sur les transports collectifs locaux. C'est principalement l'âge qui induit l'usage ou non d'Internet, confortant l'idée d'une évolution générationnelle des comportements : plus grande familiarité des moins âgés avec Internet et avec l'informatique en général. Quant aux différents types de médias modernes (Mel, SMS/MNS, Smartphone, réseaux sociaux, Widget) sont très peu connus des personnes de plus de 60 ans et sont plus souvent jugées inutiles que pratiques (en dehors des mails).

Les sites Internet dédiés aux transports collectifs locaux sont essentiellement critiqués pour leur ergonomie de navigation, ainsi que pour le manque de clarté des informations et la difficulté à trouver celles souhaitées. Par ailleurs, des critiques ont également été formulées vis-à-vis des itinéraires préconisés. Ce thème a suscité beaucoup de critiques lors des groupes de discussion. La progression de l'usage des sites Internet dédiés aux transports locaux comme source d'information auprès des personnes de plus de 60 ans devra passer par une amélioration de leur qualité ergonomique. Une amélioration devra également être apportée aux moteurs de calculs d'itinéraires afin qu'ils proposent un éventail de solutions permettant à chacun de faire un choix en fonction de la rapidité, du nombre de changements, du confort ou encore de l'agrément du parcours proposé.

Les titres de transports

Le ticket à composer est utilisé comme unique titre de transport par 60,5 % des enquêtés. Les supports de validation technologiques (carte bancaire, les téléphones portables etc.) sont peu connus et appréhendés de façon plutôt négative. Les entretiens ont également mis en évidence une utilisation forte du titre unitaire qui paraît mieux correspondre à l'usage souvent irrégulier des transports par les plus de 60 ans. évident. La carte rechargeable est sous-utilisée par rapport au ticket de 10 voyages, car cette dernière est moins lisible pour l'usager lui-même qui ne sait pas forcément où il en est dans sa consommation.

Le guichet est la forme privilégiée d'achat des titres de transport de la population enquêtée tant du fait de sa facilité d'utilisation que par les services et titres proposés, même si la rapidité des échanges est critiquée. Ce point revient également fréquemment dans les entretiens qui ont pu mettre en avant que la Gare Centrale ou les commerces de proximité étaient les lieux privilégiés d'information et d'acquisition de titre.

L'achat des titres de transport auprès des conducteurs est utilisée par un cinquième de la population d'enquête, et surtout apprécié pour sa simplicité d'utilisation plus que pour sa rapidité d'exécution ou que par la variété des types de titre proposés. Ce point est également apparu dans les groupes de discussion avec des échanges sur le thème « sociabilité dans les transports en commun » qui ont porté essentiellement sur le rôle des chauffeurs, dans des termes comparables à ceux relevés dans les réponses aux questionnaires et dans les entretiens.

Les bornes électroniques comme moyen d'acquérir des titres de transports sont connues par moins de 15% des personnes enquêtées. Parmi celles qui utilisent parfois ce mode d'achat, seulement une sur cinq le fait régulièrement, ce qui représente une infime minorité des personnes interrogées. Par ailleurs, à peine un tiers des personnes paraissent satisfaites de la qualité du dispositif en dehors de la diversité des titres offerts à l'achat, ce qui indique qu'un effort important doit être accompli pour rendre ces appareils réellement efficaces. Enfin, l'achat des titres de transport par rechargement sur Internet constitue une pratique qui ne concerne qu'une petite minorité de notre population. De même, l'achat des titres de transport par SMS est très peu connu et utilisé de façon exceptionnelle avec des opinions clairement négatives quel que soit l'aspect évalué.

Ainsi, aujourd'hui, l'acquisition sans intermédiaire technologique des titres de transport se détache nettement dans les comportements d'achat des publics âgés. Les entretiens montrent que la carte rechargeable du type de La Rochelle, même avec des tarifs avantageux, n'est pas utilisée car on n'en maîtrise pas le solde et on peut se retrouver « en panne ». Pour cette raison les usagers préfèrent le ticket de 10 passages. A l'inverse, à Belfort, la carte pass avec un tarif avantageux à l'unité, et un paiement uniquement de ce qui est consommé avec un plafond équivalent à un abonnement est très appréciée. En revanche, le fait que ce soit le seul moyen de s'acquitter du titre de transport est critiqué. Belfort se singularise également par une plus forte proportion de personnes qui ont connaissance de la possibilité d'acheter les titres de transport via Internet. Ainsi, l'usage des nouvelles technologies pour les titres de transport semble très sensible au niveau technologique offert par le réseau.

Souhaits sur les évolutions dans les transports collectifs

Au final, l'appropriation des nouvelles technologies par les personnes âgées n'a qu'un impact mineur sur leur usage des transports en commun, les principales variables déterminantes étant liées à la qualité de l'offre de transport. Cet impact est cependant susceptible de s'accroître au fil du renouvellement des générations, mais avec un fort contraste entre les dispositifs technologiques appréciés et ceux qui sont rejetés. L'analyse des questions relatives aux évolutions récentes concernant l'information et la billettique dans les réseaux de transports publics fait émerger deux propositions particulièrement appréciées par les personnes de plus de 60 ans :

- L'information en temps réel sur les perturbations du réseau aux arrêts et dans le véhicule.
- L'information vocale aux arrêts et dans les véhicules sur leur position dans le réseau.

Ces informations contribuent à "l'empowerment" des usagers en facilitant leur prise de décision : descendre au prochain arrêt, changer de trajet ou de ligne pour éviter une perturbation... Soulignons que ces deux évolutions ne nécessitent la manipulation ou la possession d'aucune interface technologique (téléphone portable, connections à Internet...).

À l'opposé, les propositions qui suscitent le moins d'approbation (achat de titres par internet et par téléphone mobile) et le plus de rejet impliquent l'utilisation d'une interface technologique personnelle par l'utilisateur des transports publics notamment pour le téléphone mobile. Ce sont les personnes les plus âgées mais surtout les moins favorisées sur les plans économique, social et culturel qui n'acceptent pas ces propositions dont elles se sentent exclues, renfonçant bien ici la problématique de la fracture numérique.

Lors des groupes de discussions, les « rapports au NTIC », exprimés d'une manière générale, sont bien ceux d'une connaissance vague, d'une adaptation difficile et d'un scepticisme face aux coûts (pour la collectivité) et au prix (pour les usagers) des nouveaux produits. Les propos tenus confirment en particulier le désintérêt ou le refus de l'usage du téléphone portable pour l'achat de titres de transport ou des réseaux sociaux numériques pour l'accès à l'information.

Pour conserver les avantages actuels des tickets, aujourd'hui appréciés par la population des plus de 60 ans pour leur simplicité et leur souplesse d'utilisation lors d'un usage irrégulier des transports collectifs, nous proposons la mise en place de cartes de crédit de transport libres de toute période d'abonnement. De la même manière que l'on achète un ticket, ces cartes pourraient être rechargées facilement aux arrêts, mais aussi lors de transactions entre personnes auprès du conducteur, au guichet et chez certains commerçants. Ainsi elles ne nécessiteraient pas forcément une interface mécanique ou électronique.