



LES CHANGEMENTS ENTRE LES MODES DE TRANSPORT : RUPTURE OU CONTINUITÉ DU DÉPLACEMENT ?

Erwann MINVIELLE, Elisabeth AUCLAIR*

L'article présenté ici est la synthèse d'une étude réalisée dans le cadre d'un programme de recherche du PREDIT¹, « intermodalité et interfaces : comprendre les usages pour guider les décisions ».

L'objet principal de cette analyse est la qualité des interfaces entre modes de transport. Pour cela nous avons cherché à mettre en évidence les représentations qu'ont les usagers des discontinuités dans leurs déplacements.

Les résultats ont été obtenus à partir des enquêtes réalisées dans des lieux d'interfaces situés à Toulouse (gares d'Arènes et de Matabiau) et à Lyon (gares de Vaise, Gorge de Loup et Perrache).

Le vécu des usagers quand ils changent de mode de transport

Trois séries d'éléments déterminent la manière dont est vécu tout changement de mode de transport par les usagers : les modalités du cheminement, les caractéristiques des lieux traversés et les activités et services proposés.

Une appréciation généralement positive de parcours

Le cheminement renvoie à des données de type spatio-temporel. En effet, les usagers apprécient le parcours par rapport à sa longueur et au temps nécessaire pour le réaliser, par rapport aux moyens offerts pour réaliser ce parcours (escalators, ascenseurs...), et enfin par rapport aux obstacles ou désagréments qui se dressent sur le chemin.

Selon les gares, il peut s'agir d'un parcours très court, comme le passage du bus au métro à Arènes, ou d'un parcours plus long comme celui qui relie les arrêts de bus de la station Marengo à la gare routière située devant la gare de Matabiau, par exemple.

Dans toutes les gares étudiées, les usagers ont, de manière globale, une appréciation positive de ce parcours, à l'exception peut-être de celui nécessaire pour le changement train-bus ou train-métro, à Perrache. L'évaluation des temps de parcours est presque toujours formulée selon des temps assez proches de la réalité.

L'importance de l'ambiance et du sentiment de sécurité

Les voyageurs placent ensuite, dans l'ordre d'importance, les éléments d'appréciation qui concernent les caractéristiques des lieux traversés lors de leur parcours. D'emblée, les voyageurs parlent plus volontiers de l'ambiance des lieux que de leur esthétique. Les usagers sont très sensibles aux éléments qui concourent à la sécurité des lieux et à l'animation qui existe dans la gare, ces deux points étant très liés.

DÉPLACEMENT

Quant à l'esthétique des lieux, c'est le point qui laisse les voyageurs le plus indifférent, comme s'il n'y avait pas vraiment lieu de s'interroger sur cet aspect, ou comme si la fonction de ces espaces en excluait la dimension esthétique.

Les opinions concernant les activités et services proposés dans les gares n'arrivent qu'en dernière position dans l'ordre d'importance. On remarque que très peu de voyageurs déclarent utiliser de manière régulière les services proposés dans ces interfaces. Les usagers, de manière générale, semblent effectuer le plus rapidement possible le parcours d'un mode de transport à un autre.

Les critères d'appréciation portées sur les interfaces

Pour comprendre la manière dont les usagers apprécient le parcours et les différences dans les opinions émises, deux principales variables explicatives paraissent se dégager : les modes de transport utilisés et la régularité de passage dans la gare.

Une perception des pratiques différente selon les modes

Ainsi, il semblerait que le type de combinaison entre les modes de transport détermine en partie les opinions émises quant au parcours effectué et donc au changement lui-même. En effet, selon que les voyageurs traversent la gare pour emprunter le métro, un bus ou un train, l'évaluation du temps de parcours sera légèrement différente. Un voyageur qui va prendre un bus aura tendance à surévaluer le temps de parcours. Ainsi, au temps nécessaire pour effectuer le parcours d'un mode de transport à un autre, les personnes rajoutent souvent le temps d'attente pour la correspondance.

L'utilisation de commerces et services est elle aussi fortement conditionnée, semble-t-il, par le mode de transport utilisé par les voyageurs. Ainsi, assez naturellement, ce sont surtout les personnes en période d'attente (d'un bus ou d'un train) qui sont amenées à utiliser les commerces, tandis que les personnes qui empruntent le métro, dont la fréquence est plus grande, effectuent plus souvent un parcours direct et sans détour.

Tous les usagers semblent concernés par l'existence et l'importance de « frontières », qu'il s'agisse des oppositions « dedans-dehors », des variations entre les différents espaces existants dans une même gare ou encore des spécificités des zones intermédiaires ou interstitielles, comme les couloirs par exemple. Au cours d'un même trajet, aussi rapide et direct soit-il, les usagers sont amenés à traverser des secteurs qui peuvent se différencier de manière marquée, les uns étant perçus de façon positive, les opinions sur les autres étant beaucoup plus négatives.

Un obstacle ressenti plus fortement par les voyageurs occasionnels

De la même manière, on remarque que les durées de parcours sont légèrement surévaluées dans le cas de personnes qui fréquentent la gare de manière occasionnelle, tandis que les usagers réguliers ont plutôt tendance, par l'habitude qu'ils en ont, à sous-estimer la durée du cheminement.

Des variations apparaissent souvent selon que les usagers parlent de l'intérieur ou de l'extérieur de la gare, concernant la clarté, l'animation ou l'aménagement des lieux par exemple, ou encore selon les différents pôles considérés au sein d'une même gare. Ainsi, à Perrache, la gare SNCF semble très appréciée tandis que la gare routière est beaucoup plus critiquée. Par ailleurs, les couloirs, les escaliers, les passages, c'est-à-dire toutes les étapes du cheminement qui permettent de passer d'un lieu clairement identifié à un autre (de la gare routière

DÉPLACEMENT

à la station de métro par exemple) constituent des éléments qui, bien qu'intégrés au parcours global, font fréquemment l'objet de remarques spécifiques, en fonction de leur longueur et de leur décoration par exemple, qui déterminent pour une part non négligeable l'appréciation générale portée sur l'interface.

Plusieurs éléments concourent à la structuration de ce que l'on peut considérer comme l'ambiance de la gare. Élément important de l'appréciation générale, cette ambiance est en partie déterminée par la manière dont les usagers s'approprient ces lieux. Selon qu'il s'agit ou non d'un lieu que l'on connaît bien, que l'on fréquente souvent, dans lequel on a ses habitudes (l'achat quotidien de son journal ou de son croissant du petit déjeuner...), les opinions peuvent varier.

L'ambiance est également liée aux caractéristiques des lieux, en matière de transparence, de visibilité et de clarté. La possibilité de voir mais aussi d'être vu semble une composante essentielle de la qualité de ces interfaces, les usagers critiquant souvent les couloirs sombres, les arrêts de bus mal éclairés, les petites salles d'attente fermées... A l'inverse, la clarté des lieux, leur « ouverture » sont généralement appréciées.

La fluidité et l'absence d'encombrement contribuent aussi à l'ambiance générale des gares. Il semble exister un rapport optimum entre la taille de la gare ou du hall et la fréquentation de ces lieux, les usagers souhaitant que les gares soient des lieux animés sans toutefois présenter des situations d'encombrement et de bousculade.

Un autre élément important de l'appréciation des interfaces tient à la manière dont les lieux sont entretenus et nettoyés, par l'existence et la visibilité du personnel de surveillance, mais aussi par la présence humaine dans les magasins et les guichets (la différence entre la journée et le soir ou le week-end est ainsi souvent signalée par les voyageurs).

Un parcours privé dans un lieu public

L'ensemble des éléments présentés ci-dessus détermine la manière dont les voyageurs « ressentent » l'ambiance de la gare et apprécient les conditions du changement de mode de transport. Les voyageurs semblent souhaiter une fréquentation suffisante pour créer de l'animation sans encombrement, par des personnes qui sont présentes dans la gare, qui y stationnent ou qui la traversent, mais qui toutes sont effectivement là pour emprunter un mode de transport. Toute présence ou attitude qui ne correspondrait pas à cette situation (présence de SDF, ou de bandes de jeunes...) est mal perçue. Les autres usages (présence de commerces ou d'activités) seraient aussi fortement liés à la fonction transport.

Un changement de mode de transport effectué dans une gare apparaît comme un parcours éminemment privé, puisqu'il repose sur la conception d'un trajet individuel, qui articule plusieurs modes de transport successifs. Le changement de mode de transport s'intègre, de manière individuelle, dans un déplacement global qui comporte plusieurs étapes et la période de la correspondance compte moins que le trajet lui-même. L'important pour l'utilisateur c'est de pouvoir optimiser cette correspondance : s'il y a attente pour un bus ou un train, les éléments permettant d'utiliser au mieux ces temps d'attente (bancs et éclairages suffisants, commerces et activités...) sont appréciés mais à l'inverse, s'il n'y a pas d'attente, la configuration des lieux et les modalités du cheminement doivent favoriser un changement simple et rapide.

DÉPLACEMENT

En conclusion...

Par nature, les interfaces sont des lieux de discontinuité, puisqu'il y a changement d'un mode de transport à un autre, mais ce qui compte le plus pour les voyageurs, c'est la manière dont ces séquences s'articulent entre elles.

Dans les gares étudiées, les voyageurs mettent en premier lieu l'accent sur les parcours, qui semblent généralement s'effectuer de manière aisée. On peut donc considérer que le parcours lui-même constitue rarement un désagrément tel qu'il puisse être reconnu comme un facteur de pénibilité et même comme une véritable rupture.

Ces résultats tendent à confirmer le fait que les lieux d'interfaces, appréciés pour leur simplicité et leur rapidité, sont rarement considérés comme des lieux permettant des moments de détente et de loisirs. Les voyageurs ne cherchent pas, en général, à profiter de leur passage par la gare pour effectuer des achats par exemple, et l'optimisation du changement de mode de transport passe davantage par la réduction du temps passé dans l'interface que par la réalisation d'activités qui rendraient ce changement plus long et plus complexe. Là encore, le changement de mode paraît davantage vécu comme une des séquences d'un déplacement que comme une discontinuité, même si les lieux offrent d'autres fonctions que la seule fonction transport.

