

Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement

DRAST – Mission Transport (PREDIT 1996-2000)

Lettre de commande n° 01 MT 53 du 8 octobre 2001

Evaluation client des innovations tarifaires en milieu urbain et validation par les réseaux

Rapport final



2b2p conseil

4 rue Castex – 75004 Paris

Tel. : 01 42 74 77 28 – Fax : 01 42 74 77 43

SARL au capital de 7.622 €

Siège social : 38 rue Dunois - 75013 Paris - SIRET : 423 497 825 00020 - APE 74 2C

Cette recherche a été réalisée par
Pierre HANROT
Directeur de 2b2p Conseil
pierre-hanrot@club-Internet.fr

SOMMAIRE

1^{ERE} PARTIE : SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION CLIENT DES INNOVATIONS TARIFAIRES.. 5

1. INTRODUCTION	6
2. MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION CLIENT	9
3. LES INNOVATIONS TARIFAIRES A DESTINATION DES UTILISATEURS FREQUENTS DES TRANSPORTS EN COMMUN	11
3.1 – LE CONTEXTE : ENVIRONNEMENT URBAIN, DISPONIBILITE D'UN VEHICULE ET CHOIX MODAL	11
3.2 – LE CONTEXTE TARIFAIRE ET D'USAGE DU RESEAU QUI A PRECEDE L'ACHAT DU TITRE.....	11
3.3 – LE CHOIX DU TITRE ET LES AVANTAGES QUI LUI SONT RECONNUS	12
3.4 – LES PRATIQUES D'USAGE DU RESEAU ET DES MODES CONCURRENTS	14
3.5 – L'INCIDENCE DU TITRE SUR LA MOBILITE EN TRANSPORTS EN COMMUN.....	15
3.6 – LES ATTENTES PRINCIPALES VIS-A-VIS DU RESEAU	16
3.7 – L'ABONNEMENT ANNUEL, FACTEUR DE FIDELISATION ?	17
3.8 – LES AMELIORATIONS SOUHAITEES A PROPOS DE L'ABONNEMENT COMBINE HEBDOMADAIRE.....	18
4. LES INNOVATIONS TARIFAIRES A DESTINATION DES UTILISATEURS OCCASIONNELS DES TRANSPORTS EN COMMUN	19
4.1 – LE CONTEXTE : ENVIRONNEMENT URBAIN, DISPONIBILITE D'UN VEHICULE ET CHOIX MODAL	19
4.2 – LES PRATIQUES D'USAGE DU RESEAU ET LES HABITUDES TARIFAIRES	19
4.3 – LE CHOIX DU TITRE ET LES AVANTAGES QUI LUI SONT RECONNUS	20
4.4 – L'INCIDENCE DE CES TITRES SUR LA MOBILITE ET LE PARTAGE MODAL	23
4.5 – LES SATISFACTIONS ET INSATISFACTIONS VIS-A-VIS DU RESEAU.....	23
5. CONCLUSION	25

2^{EME} PARTIE : ANALYSE DES ENTRETIENS REALISES DANS LES RESEAUX 27

1. L'ABONNEMENT ANNUEL DES MOINS DE 28 ANS DE BORDEAUX.....	28
1.1 – INTRODUCTION	28
1.2 – PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DES PERSONNES INTERVIEWEES	29
1.3 – LE CHOIX DU TITRE PASS' JEUNE ET LES AVANTAGES QUI LUI SONT RECONNUS	29
1.4 – L'INCIDENCE DE L'ABONNEMENT ANNUEL SUR LA MOBILITE ET LE PARTAGE MODAL.....	32
1.5 – LES PRATIQUES DE MOBILITE EN TRANSPORT EN COMMUN ET EN VOITURE	33
1.6 – LES ATTENTES, LES INSATISFACTIONS, LES AMELIORATIONS A APPORTER AUX TRANSPORTS EN COMMUN.....	35
1.7 – L'ABONNEMENT ANNUEL ET LA FIDELISATION AU RESEAU	38
2. L'ABONNEMENT ANNUEL IMAGINE "R" EN ÎLE-DE-FRANCE	40
2.1 – INTRODUCTION	40
2.2 – PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DES PERSONNES INTERVIEWEES	40
2.3 – LE CHOIX DE LA CARTE IMAGINE "R".....	41
2.4 – L'INCIDENCE DE L'ABONNEMENT ANNUEL SUR LA MOBILITE ET LE PARTAGE MODAL	43
2.5 – LES PRATIQUES DE MOBILITE EN TRANSPORT EN COMMUN ET EN VOITURE	44
2.6 – LES ATTENTES, LES INSATISFACTIONS, LES AMELIORATIONS A APPORTER AUX TRANSPORTS EN COMMUN.....	45
2.7 – L'ABONNEMENT ANNUEL ET LA FIDELISATION DES VOYAGEURS	47
3. L'ABONNEMENT ANNUEL DES MOINS DE 26 ANS A MARSEILLE.....	49
3.1 – INTRODUCTION	49
3.2 – PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DES PERSONNES INTERVIEWEES	50

3.3 – LE CHOIX DU TITRE GO	50
3.4 – L'INCIDENCE DE L'ABONNEMENT ANNUEL SUR LA MOBILITE ET LE PARTAGE MODAL.....	52
3.5 – LES PRATIQUES DE MOBILITE EN TRANSPORT EN COMMUN ET EN VOITURE	53
3.6 – LES ATTENTES, LES INSATISFACTIONS, LES AMELIORATIONS A APPORTER AUX TRANSPORTS EN COMMUN.....	55
3.7 – L'ABONNEMENT ANNUEL ET LA FIDELISATION AU RESEAU	59
4. LE PASS ANNUEL DES MOINS DE 26 ANS DE SAINT-ETIENNE.....	62
4.1 – INTRODUCTION	62
4.2 – PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DES PERSONNES INTERVIEWEES	62
4.3 – LE CHOIX DU TITRE PASS ANNUEL JEUNES ET LES AVANTAGES QUI LUI SONT RECONNUS.....	63
4.4 – LES PRATIQUES DE MOBILITE EN TRANSPORT EN COMMUN ET EN VOITURE	65
4.5 – L'INCIDENCE DE L'ABONNEMENT ANNUEL SUR LA MOBILITE ET LE PARTAGE MODAL.....	66
4.6 – LES ATTENTES, LES INSATISFACTIONS, LES AMELIORATIONS A APPORTER AUX TRANSPORTS EN COMMUN.....	67
4.7 – L'ABONNEMENT ANNUEL ET LA FIDELISATION AU RESEAU	70
5. LA CARTE HEBDO COMBINÉE DES BOUCHES-DU-RHONE.....	73
5.1 – INTRODUCTION	73
5.2 – PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DES PERSONNES INTERVIEWEES	73
5.3 – LE CHOIX DU MODE DE TRANSPORT ET LA CHC.....	74
5.4 – LES AVANTAGES QUE PROCURE LA CHC.....	78
5.5 – LES ATTENTES, LES INSATISFACTIONS, LES AMELIORATIONS A APPORTER AUX TRANSPORTS EN COMMUN.....	79
5.6 – LES ATTENTES VIS-A-VIS DE LA TARIFICATION	84
6. LA TARIFICATION DES PARKINGS RELAIS DE STRASBOURG	88
6.1 – INTRODUCTION	88
6.2 – PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DES PERSONNES INTERVIEWEES	89
6.3 – LES COMPORTEMENTS D'USAGE.....	89
6.4 – LE CHOIX DU P+R.....	92
6.5 – LA TARIFICATION DES P+R.....	98
6.6 – L'INCIDENCE DES P+R SUR LA MOBILITE ET LE PARTAGE MODAL	100
7. LA TARIFICATION FAMILIPASS DE STRASBOURG.....	103
7.1 – INTRODUCTION	103
7.2 – PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DES PERSONNES INTERVIEWEES	103
7.3 – LES PRATIQUES DE DEPLACEMENTS ET D'USAGE DU RESEAU	103
7.4 – LE CHOIX DU MODE DE TRANSPORT.....	104
7.5 – LA FAMILI PASS	106
7.6 – L'INCIDENCE DES FAMILI PASS SUR LA MOBILITE ET LE PARTAGE MODAL	110
8. LES TICKETS LIBERTE 2H ET 1 JOUR DE LYON	111
8.1 – INTRODUCTION	111
8.2 – PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DES PERSONNES INTERVIEWEES	111
8.3 – LES PRATIQUES DE DEPLACEMENTS ET D'USAGE DU RESEAU DES UTILISATEURS DES TICKETS LIBERTES.	112
8.4 – LES PRATIQUES TARIFAIRES ET LE CHOIX DES TICKETS LIBERTES.....	115
8.5 – LES INSATISFACTIONS ET LES ATTENTES DE LA CLIENTELE	119
8.6 – L'INCIDENCE SUR LA MOBILITE ET LE PARTAGE MODAL	126

1^{ère} partie

Synthèse de l'évaluation client des innovations tarifaires

1. INTRODUCTION

Le groupe thématique "Gestion des déplacements urbains" du Prédit avait pour objet de soutenir et d'évaluer les expérimentations de nouveaux systèmes ou de processus décisionnels innovants et d'en diffuser les enseignements.

Dans le cadre de ce groupe, une première recherche¹ avait été réalisée pour établir un état des lieux des innovations tarifaires qui visent, en association éventuelle à une évolution de l'offre, à générer :

- Un accroissement mesurable de la fréquentation des transports collectifs,
- Un report modal de la voiture particulière vers les transports collectifs.

L'analyse de ces innovations a permis de faire un premier bilan comparatif des finalités poursuivies au travers de ces innovations tarifaires, de la cohérence des mesures prises, des résultats obtenus en nombre de titres vendus selon les types de tarification mises en place.

L'analyse des enjeux et des résultats de ces innovations tarifaires établie à partir des entretiens menés avec les responsables des autorités organisatrices et des exploitants et des études et statistiques fournies par ces réseaux restait incomplète pour évaluer leur portée.

En effet, si les statistiques des ventes de ces nouveaux titres permettent de mesurer le plus ou moins grand nombre de voyageurs qui les ont adoptés, rares sont les informations qui permettent d'identifier les changements de comportement de mobilité qui ont pu s'opérer à cette occasion chez ces voyageurs, ni de comprendre exactement les facteurs qui ont été déterminants dans ces évolutions.

L'objet de la présente recherche visait donc à :

- Evaluer du point de vue de la clientèle les innovations tarifaires qui nous paraissaient être les plus pertinentes et susceptibles d'entraîner un accroissement de la fréquentation des transports en commun et un changement de comportement vis-à-vis de transports collectifs.
- Valider les résultats de ces évaluations à travers un diagnostic partagé avec les principaux acteurs engagés dans les expérimentations tarifaires mais aussi avec la collaboration d'experts.
- Diffuser les résultats de la recherche.

Pour réaliser cette évaluation clients, nous avons choisi plusieurs types d'innovations tarifaires qui visaient des cibles de clientèle différentes (clientèle potentiellement régulière, clientèle fréquente mais pas nécessairement régulière, clientèle occasionnelle clientèle voyageant seule ou à plusieurs, clientèle voyageant à l'intérieur du PTU ou venant ou allant à l'extérieur de celui-ci) et poursuivaient des objectifs marketing plus axés les unes sur la fidélisation, les autres sur la conquête et l'intensification de l'usage des transports en commun. Parmi ces innovations tarifaires, nous avons retenu quatre abonnements annuels, un titre hebdomadaire et des titres de courtes durée (2H ou 1 jour voire 24H). Sept titres sont individuels, personnels et mono réseau, deux titres s'adressent à des voyageurs qui utilisent plusieurs réseaux ou plusieurs modes de transport enfin deux titres permettent à plusieurs personnes de voyager ensemble pour un prix forfaitaire : la tarification des P+R et le Familipass de Strasbourg.

¹ *Innovations tarifaires dans les transports urbains*, recherche financée par le PREDIT et réalisée par Pierre HANROT (2b2p Conseil) et Agnès LEHUEN (IDF Conseil), 2 tomes : Rapport final, 59 pages et Monographies, 91 pages, mars 2002.

- Le premier type d'innovation tarifaire que nous avons évalué est celui des **abonnements annuels « libre circulation »**. Selon les réseaux, ils s'adressent soit à l'ensemble des jeunes ne dépassant pas un certain âge, soit aux élèves des collèges, des lycées et de l'enseignement supérieur. Il s'agit de clientèles qui sont des utilisateurs fréquents et dans la plupart des cas des utilisateurs réguliers des transports en commun au moins durant une partie de l'année. Plusieurs grandes agglomérations ont créé des abonnements de ce type au cours des cinq dernières années. Elles visaient explicitement à reconquérir des parts de marché au sein de ce segment de clientèle et à les fidéliser à l'usage des transports en commun. Le prix relativement faible de ces abonnements, en contrepartie d'un engagement sur 10 à 12 mois, modifie assez sensiblement le principe de tarification des transports en commun. Pour évaluer l'impact de ces innovations, nous avons interviewé des échantillons d'utilisateurs de ces titres dans quatre réseaux urbains :
 - A Bordeaux où il existe le Pass' Jeune accessible aux moins de 28 ans,
 - En Ile-de-France où la carte Imagine"R" est accessible aux collégiens, lycéens et étudiants,
 - A Marseille où la carte GO est accessible aux moins de 26 ans,
 - A Saint-Étienne où le Pass annuel Jeunes est accessible aux moins de 26 ans.
- Le deuxième type d'innovation tarifaire que nous avons évalué est constitué de titres qui s'adressent à **des usagers irréguliers ou occasionnels des transports en commun** et dont l'objectif est d'intensifier l'usage des transports en commun dans des contextes assez particuliers de déplacement où la tarification avec des tickets valables pour un déplacement s'avère mal adaptée et coûteuse. Il s'agit de :
 - Tickets « libre circulation » vendus dans les bus et les stations qui sont valables 2 heures. Ils permettent de faire un aller retour ou d'enchaîner plusieurs trajets en transport en commun dans un laps de temps plus long que la durée de validité habituelle des tickets traditionnels et pour un prix 15% moins cher que celui de deux tickets achetés en carnet de 10. Pour cette évaluation, nous avons interviewé à Lyon des utilisateurs du Ticket Liberté 2 heures.
 - Tickets « libre circulation » vendus dans les bus et les stations qui sont valables toute la journée. Leur prix est amorti dès le 4^{ème} déplacement si on le compare au prix des tickets en carnet et dès le 3^{ème} si la comparaison se fait avec des tickets vendus à l'unité. Pour cette évaluation, nous avons interviewé à Lyon des utilisateurs du Ticket Liberté 1 Jour.
 - Tickets « libre circulation » qui ne sont pas vendus dans les bus mais dans les stations de tram et chez certains dépositaires et qui permettent à plusieurs personnes de la même famille de voyager ensemble pendant 24 heures après la première validation. Pour cette évaluation, nous avons interviewé à Strasbourg des utilisateurs du Familipass valable 24 heures pour 2 à 5 personnes qui voyagent ensemble. Le groupe doit comprendre au moins un enfant de moins de 18 ans et 1 adulte (parents ou grands parents). Une personne seule peut à la rigueur l'utiliser. Le prix du Familipass est particulièrement attractif puisqu'il est équivalent à celui de 4 tickets vendus en carnet de 5 et il vaut 20% de plus seulement que le Tourpass valable 24 heures pour une seule personne.
- Enfin le troisième type d'innovation tarifaire concerne la **tarification intermodale** entre parking relais et transport en commun ou entre réseaux urbains et interurbain :
 - Dans le premier cas, le principe tarifaire consiste à attribuer, pour le prix du stationnement du véhicule dans un parking relais, à tous les occupants de la voiture particulière un aller retour sur le réseau de tram valable pendant la journée. Ce type de tarification vise donc des voyageurs occasionnels ou tout au moins non réguliers qui viennent en centre ville. L'objectif est de les inciter à laisser leur voiture en périphérie à

proximité des sorties d'autoroute pour terminer leur déplacement en transport en commun, en l'occurrence en tram, même s'ils voyagent à plusieurs. Pour cette évaluation, nous avons interviewé à Strasbourg des utilisateurs des P+R. Le prix du stationnement dans les parkings relais pour une journée se situe entre le prix de deux tickets de transport en commun vendus à l'unité et le prix de trois tickets vendus en carnet.

- Dans le deuxième cas, l'autorité organisatrice a décidé d'attribuer aux acheteurs d'un abonnement hebdomadaire interurbain (lignes départementales autoroutières), le droit d'utiliser les réseaux urbains situés aux extrémités du trajet interurbain. La cible est celle des clients réguliers, l'objectif est de conquérir de nouveaux clients en leur offrant pour l'achat d'un seul titre la possibilité de faire leurs déplacements réguliers de bout en bout en transport en commun même s'il combine l'utilisation de trois réseaux différents. Pour cette évaluation, nous avons interviewé dans les Bouches-du-Rhône des utilisateurs de la Carte Hebdomadaire Combinée départementale qui s'abonnent entre Aubagne et Marseille ou entre Aix-en-Provence et Marseille. Cette innovation tarifaire a été faite à prix constant, celui de l'abonnement interurbain hebdomadaire.

2. MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION CLIENT

L'objectif de l'évaluation client était de décrire les types de clientèle qui ont adopté les nouveaux produits tarifaires et d'analyser dans quelle mesure ces innovations tarifaires les ont amenés à modifier leur comportement de mobilité, à intensifier leur usage des transports en commun et à opérer des transferts modaux de la voiture vers les transports collectifs.

Notre démarche ne visait donc pas à quantifier des phénomènes mais à les identifier et à en comprendre les mécanismes. Qui sont ces clients ? Quels motifs les ont incités à utiliser ces nouveaux titres ? Quelles sont leurs attentes principales à l'égard d'un réseau de transport en commun ? Quels sont leurs comportements d'usage ? Ont-ils évolué ? Quels facteurs ont favorisé les changements d'attitude et d'usage à l'égard des transports en commun ? Quelle place joue l'innovation tarifaire dans ces évolutions ? A-t-elle fait évoluer l'image des transports en commun ? Autant de questions pour tenter de démêler comment s'inscrit l'innovation tarifaire au sein des facteurs qui ont une incidence sur l'attractivité et donc la valeur que la clientèle attribue aux transports en commun.

Pour procéder à cette évaluation, nous avons choisi une méthode d'évaluation qualitative par entretien individuel avec des utilisateurs de ces titres.

Le nombre de personnes que nous avons interviewées (de 12 à 15 selon les titres) ne permet pas de quantifier des phénomènes, mais il est suffisant pour lister les principaux types de clientèles, identifier les comportements et les raisonnements, cerner les problématiques qui sont en jeu.

Le fait d'avoir pu travailler sur sept terrains différents (Bordeaux, Bouches-du-Rhône, Ile-de-France, Lyon, Marseille, Saint-Étienne et Strasbourg) et sur des clientèles diversifiées tant par leurs caractéristiques socio-économiques que par leurs comportements de mobilité et d'usage, a permis d'élargir les problématiques et de prendre en compte des facteurs que l'on aurait eu du mal à identifier dans un contexte plus circonscrit.

Ces entretiens individuels ont duré, selon les personnes interviewées, entre 10 et 60 minutes selon l'intérêt qu'elles portaient au sujet et le temps qu'elles étaient prêtes à consacrer à une analyse de leur comportement d'usage et de la valeur qu'elles accordent aux différentes caractéristiques des moyens de transport qu'elles sont amenées à utiliser dans leur vie quotidienne.

Le guide d'entretien que nous avons utilisé pour ces interviews a été adapté à la marge en fonction des types de titres et des réseaux. Les entretiens ont été menés de façon non directive et les thèmes ont donc été abordés en essayant de les insérer le plus naturellement possible dans le cours de l'entretien.

Les thèmes explorés sont les suivants :

- Principales caractéristiques de la personne (âge, sexe, activité, permis de conduire) et de son environnement (lieux d'habitat et de travail ou d'étude, situation familiale, équipement en moyens de déplacement).
- Ses pratiques de déplacement par motifs, selon les jours de la semaine, les principales périodes de la journée, selon qu'elle se déplace seule ou avec d'autres personnes.
- L'évolution de ces pratiques de déplacement et les facteurs liés à cette évolution.
- Les attentes principales de l'interviewé à l'égard des transports en commun, à savoir : qu'ils soient avant tout modernes, très bon marché, d'un bon rapport qualité / prix, efficaces pour se déplacer, sécurisants, confortables et agréables, qu'ils permettent de flâner...

- Les satisfactions et insatisfactions, les points qui ont été améliorés et ceux qui nécessiteraient de l'être. Les avantages respectifs attribués aux différents modes de transport.
- Les titres de transport habituellement utilisés et les évolutions dans ce domaine,
- L'utilisation du titre innovant : Comment l'ont-ils connu ? Pourquoi l'ont-ils choisi ? Pour quels motifs de déplacement et dans quel contexte l'utilisent-ils ? Selon quelle fréquence ?
- Les avantages qu'ils attribuent à ce titre, les éventuelles insatisfactions et les aménagements souhaités.
- L'impact du titre sur la mobilité, les pratiques de déplacement, l'usage des transports en commun et des autres modes de transport.
- L'incidence du titre sur l'image, l'attractivité et la fidélisation aux transports en commun.

Ces entretiens ont été enregistrés et retranscrits. Nous avons ensuite procédé à une analyse transversale de leur contenu par site et par catégorie de titre.

Cette analyse est reproduite dans la deuxième partie de ce rapport. Les quatre premiers chapitres traitent des abonnements annuels destinés aux jeunes (Bordeaux, Ile-de-France, Marseille et Saint-Étienne), le cinquième la carte hebdomadaire combinée du département des Bouches du Rhône, le sixième et le septième la tarification des parkings relais et des groupes familiaux à Strasbourg, le dernier les titres 2 heures et 1 jour de Lyon.

Dans le cadre de cette analyse par site et par type de titre, nous sommes restés le plus près possible des propos tenus par les clients, l'objectif étant d'identifier et de classer :

- Les caractéristiques, les comportements de mobilité et les pratiques modales des utilisateurs des titres innovants.
- Les facteurs que ces clients associent à l'évolution de leur mobilité et de leurs pratiques modales.
- Les appréciations qu'ils portent sur les nouveaux titres de transport : avantages qu'ils en retirent, incidence sur leur mobilité, l'usage des modes, leur comportement de fidélité à un mode plutôt qu'à un autre, etc.

Dans la synthèse qui fait l'objet de cette première partie, nous distinguons les titres innovants qui s'adressent aux utilisateurs fréquents et plus ou moins réguliers des transports en commun (abonnements annuels et carte hebdomadaire combinée urbain – interurbain), de ceux qui concernent les utilisateurs moins réguliers, voire occasionnels (ticket 2 heures, ticket 1 jour individuel, ticket 24 heures famille, parking relais pour une journée + 1 aller retour en tram pour chaque occupant). L'objectif est d'analyser ces différentes évaluations client en les confrontant les unes aux autres, sachant que chacune d'entre elles a ses spécificités et s'inscrit dans un contexte temporel, spatial, urbain, socio-économique, financier... particulier.

3. LES INNOVATIONS TARIFAIRES A DESTINATION DES UTILISATEURS FREQUENTS DES TRANSPORTS EN COMMUN

3.1 – Le contexte : environnement urbain, disponibilité d'un véhicule et choix modal

Les 5 cas étudiés se situent dans une grande agglomération (Marseille, Bordeaux, Saint-Étienne) ou une vaste conurbation (l'Ile-de-France et le triangle Aix-en-Provence – Marseille – Aubagne). Les réseaux de transport en commun y sont denses et les conditions de circulation en voiture particulière sont jugées plutôt difficiles au moins dans certaines parties de ces agglomérations, notamment dans le centre.

Sur les 5 titres étudiés 4 sont réservés aux jeunes de moins de 26 ou 28 ans (les abonnements annuels de Marseille, Saint-Étienne et Bordeaux), ou aux étudiants (l'abonnement annuel Imagine"R" en Ile-de-France), le cinquième est un titre tout public (Carte hebdomadaire Combinée des Bouches-du-Rhône). L'échantillon des 67 voyageurs fréquents qui ont été interrogés pour cette évaluation sont donc soit des jeunes adultes âgés entre 18 et 26 ans, surtout des étudiants et quelques actifs salariés ou à la recherche d'un emploi, soit exclusivement des actifs salariés âgés entre 30 et 55 ans (Bouches-du-Rhône).

Dans 7 cas sur 10, ils conduisent, dans 1 cas sur 10 ils préparent l'examen du permis de conduire et dans 2 cas sur 10, ils n'ont pas le permis conduire et n'envisagent pas de le passer dans un avenir proche ou même plus lointain pour certains.

4 sur 10 ont une voiture personnelle, 2 sur 10 ont une voiture au niveau du ménage dont ils disposent occasionnellement ; les autres n'ont pas de permis ou pas de voiture, mais cela ne veut pas dire qu'ils ne se déplacent jamais en voiture car il y a les voitures de leur entourage familial ou amical dont ils profitent. Et puis, il y a les autres modes de déplacement, la marche à pied, le vélo, les rollers...

Les utilisateurs des titres annuels ou de la carte hebdomadaire combinée qui nous ont donné leur avis sont donc, pour plus de la moitié d'entre eux, équipés d'une voiture qu'ils utilisent plus ou moins régulièrement, parfois uniquement en dehors de l'agglomération, tandis que les autres se déplacent occasionnellement en voiture, mais plutôt comme passagers que comme conducteurs. Le fait de ne pas avoir le permis et / ou de ne pas avoir de voiture est rarement vécu comme une gêne au moins pour les déplacements habituels qui se situent au sein du tissu urbain d'une grande agglomération. Quant à ceux qui ont une voiture, ce sont les embarras et le coût de la circulation en milieu urbain qui les incitent à préférer les transports en commun pour les déplacements réguliers et leur voiture pour des déplacements plus occasionnels.

3.2 – Le contexte tarifaire et d'usage du réseau qui a précédé l'achat du titre

Le regard porté par l'usager sur le nouveau titre et l'appréciation de ses qualités et de son impact sur son comportement d'usage, dépendent pour une part des références tarifaires et des références d'usage du réseau qu'il peut avoir. De fait, la clientèle régulière des transports en commun est en perpétuel renouvellement et l'on trouve, à côté des habitués, de nouveaux utilisateurs du réseau ou d'autres qui l'ont déjà utilisé mais dans un autre contexte.

Ainsi, avant d'acheter le titre annuel (jeune ou étudiant) certains ne connaissaient pas le réseau car ils venaient d'ailleurs, les autres l'utilisaient déjà dans des conditions assez semblables avec des forfaits mensuels libre circulation ou dans des conditions assez différentes avec des tickets,

éventuellement un abonnement scolaire ou encore en fraudant plus ou moins régulièrement. Pour ces trois types d'utilisateurs, les références ne sont pas les mêmes :

- Ceux qui viennent d'ailleurs, d'une ville souvent plus petite ou d'une autre partie de la région, ne connaissaient pas le réseau ; ils ont acheté l'abonnement annuel dès leur arrivée ou au bout d'un ou deux mois quand ils ont appris son existence ; ils découvrent la pratique du réseau avec leur carte annuelle libre circulation ; ils ont donc peu de référence tarifaire, au moins sur ce réseau.
- Ceux qui utilisaient précédemment des abonnements mensuels pendant tout ou partie de l'année, avaient déjà l'expérience d'un titre qui donne droit à la libre circulation ; ce qui est nouveau pour eux c'est l'annualisation.
- Ceux qui utilisaient plutôt des tickets ou des titres réservés aux seuls déplacements scolaires ou qui fraudaient découvrent l'annualisation mais aussi la libre circulation sans contrainte et sans risque d'être verbalisé.

Pour les acheteurs de la carte hebdomadaire combinée des Bouches-du-Rhône, il y avait trois cas de figure :

- Ceux qui utilisaient déjà la ligne départementale avec une carte hebdomadaire et qui ont bénéficié avec la nouvelle carte de la libre circulation sur les réseaux urbains situés aux extrémités de leur parcours (Aix-en-Provence et Marseille ou Aubagne et Marseille). Certains d'entre eux utilisaient déjà ces réseaux urbains plus ou moins régulièrement, d'autres préféraient faire une partie du trajet de rabattement en voiture pour des raisons de commodité (à Aubagne notamment) ou à pied pour des raisons de coût (Marseille et Aix). Ce qui est nouveau pour eux, c'est le titre unique pour trois réseaux, la possibilité d'emprunter les réseaux urbains pour le prix du seul abonnement interurbain...
- Ceux qui sont de nouveaux utilisateurs de la ligne départementale et qui ont donc découvert le titre combiné avec la ligne ; avant ils allaient en voiture, mais le changement de lieu de travail les a incité à changer de mode de déplacement ; ils n'ont donc pas de référence tarifaire autre que ce titre combiné.
- Ceux qui avaient déjà utilisé la ligne départementale dans un passé plus ou moins lointain, avaient cessé de l'emprunter parce qu'ils avaient changé de lieu de travail ou bénéficié d'une voiture de service et qui le réutilisent parce qu'ils ont changé d'emploi et de lieu de travail ou perdu le bénéfice de leur voiture de service ; ceux-là ont des références tarifaires liées à leur expérience passée, mais dans un autre contexte de déplacement.

Pour analyser les évaluations que font les clients du réseau, nous avons dans la mesure du possible pris en compte cette différence de situation qui modifie la perception des utilisateurs des nouveaux titres.

3.3 – Le choix du titre et les avantages qui lui sont reconnus

Dans trois des cas étudiés sur quatre (Bordeaux, Ile-de-France et Marseille), l'abonnement annuel jeune ou étudiant coûte environ l'équivalent de 6 abonnements mensuels.

Il n'est donc pas étonnant que **l'argument financier** soit toujours mis en avant les utilisateurs de ces titres dans ces trois réseaux. Comme le disent ces abonnés « *le calcul est vite fait* » ; dans la plupart des cas, ils ne calculent même pas, ils constatent simplement que ce n'est pas cher. A Saint-Étienne où l'avantage financier de l'abonnement annuel n'est effectif qu'au huitième mois, ils sont beaucoup moins nombreux à mettre l'avantage financier au premier plan et ceux qui s'y réfèrent disent avoir "*tout calculé*" par rapport à ce qu'ils achetaient auparavant.

Le deuxième avantage (que les Stéphanois citent en premier avant l'avantage financier), est la **commodité et le confort** d'usage qu'apporte le titre. Cette commodité et ce confort sont plus

importants pour la personne qui a connu un système tarifaire plus contraignant dans un passé récent. Elle revêt deux aspects principaux :

- La **libre circulation** permanente qui séduit tout particulièrement ceux qui voyageaient plus ou moins fréquemment avec des tickets : le fait de pouvoir monter dans n'importe quel bus, de ne pas avoir à compter, à prendre en considération certaines règles tarifaires (différence de prix aux heures creuses et aux heures de pointe à Saint-Étienne), à se préoccuper d'être en règle (avoir un titre valide et ne pas dépasser sa durée de validité).
- Grâce à l'**annualisation** et au **prélèvement automatique**, le fait de ne plus avoir à renouveler l'achat du titre ou à recharger sa carte (Marseille) périodiquement, c'est à dire à s'en préoccuper, calculer, avoir la monnaie, faire la queue au guichet...

Les autres avantages qui peuvent être jugés déterminants par certains, concernent soit des **suppléments d'usage** que procure le titre au niveau du réseau de transport, soit des **réductions sur d'autres services** avec qui le réseau a monté des partenariats.

Sont cités notamment :

- Le « dézouage » en Ile-de-France, le week-end, les jours fériés et pendant les petites vacances scolaires, qui permet d'emprunter les transports en commun dans toute la région pendant ces périodes quel que soit le nombre de zones souscrites avec la carte Imagine"R".
- Le fait de pouvoir profiter de son abonnement durant les vacances scolaires d'été, période durant laquelle certains n'achetaient plus d'abonnement mensuel et devaient donc payer au coup par coup leurs déplacements en transport en commun, souvent au prix fort.
- Les réductions dans de nombreux services (loisirs, restauration rapide...) que procure la carte Imagine"R" constituent également un atout indéniable. Certains voyageurs ont même découvert l'existence de la carte Imagine"R" à travers un de ces partenariats. Cet atout est seulement reconnu au niveau de l'Ile-de-France. Dans les autres réseaux, les partenariats quand ils existent, sont ponctuels, très souvent méconnus ou jugés équivalents à ce dont les abonnés peuvent bénéficier habituellement avec le seul statut d'étudiant. Ceci étant, une partie des abonnés sont demandeurs, encore faut-il que ces avantages soient connus et bien ciblés.

Pour les utilisateurs de la carte hebdomadaire combinée, les avantages sont du même type. Ils considèrent de façon assez unanime qu'elle **simplifie** l'accès aux réseaux (une seule carte, un seul achat hebdomadaire, pas de justificatif de salariat à fournir...). Elle est **avantageuse financièrement** par rapport à la situation antérieure, elle permet de faire des économies. Certains abonnés la jugent également plus avantageuse financièrement que les titres qu'ils ont connus dans d'autres réseaux. Elle apporte aussi à certains utilisateurs un **supplément d'usage** (utilisation nouvelle d'un des réseaux urbains) pour le même prix.

L'importance accordée au confort d'usage que procurent l'abonnement annuel ou l'abonnement combiné à leurs utilisateurs, nous paraît tout à fait remarquable. Tout se passe comme si ces clients réguliers des transports en commun découvraient combien la situation antérieure qu'ils subissaient était contraignante et pesante. La répétitivité des actes d'achat et la multiplicité des titres leur imposaient non seulement d'avoir à s'en préoccuper, à réfléchir à ce qu'ils devaient acheter, ce qu'ils ne souhaitaient pas, mais aussi d'avoir à supporter les désagréments du système de distribution des titres : aller aux guichets et y faire la queue, être pris de temps en temps au dépourvu sans titre valide ou sans monnaie, etc. En annualisant l'abonnement ou en combinant plusieurs titres en un seul, les réseaux de transport en commun apportent un confort d'usage aux voyageurs fréquents qui paraît essentiel à leur satisfaction et qui devrait donc contribuer à leur fidélité.

3.4 – Les pratiques d’usage du réseau et des modes concurrents

Comme nous l’avons signalé, les abonnés annuels, même s’ils sont jeunes, ont dans la majorité des cas la possibilité d’utiliser leur voiture ou une de leur entourage. Pour ceux qui n’ont pas de permis de conduire, ils se déplacent assez couramment en voiture comme passager.

Le choix des transports en commun comme mode principal pour leurs déplacements réguliers est donc dans la majorité des cas un choix raisonné entre les avantages et inconvénients respectifs des deux modes.

La voiture particulière apparaît comme un mode coûteux et peu pratique pour se déplacer en ville du fait des embouteillages et des difficultés à se garer. Comparée aux transports en commun, elle présente néanmoins des avantages certains, notamment :

- Une plus grande autonomie : plus de liberté pour les horaires, pas d’attente, pas d’obligation de rentrer avec le dernier métro ou le dernier bus.
- Plus d’efficacité et plus de possibilités pour aller et venir dans certains lieux (voire presque tous les lieux à l’exception du centre ville dans le cas de Saint-Etienne).
- Les atouts d’un espace privatif et d’un meilleur confort.

Les transports en commun présentent, a contrario, l’avantage relatif d’être beaucoup moins cher et souvent plus pratique, voire même plus rapide (métro) pour se déplacer en ville. Ils sont appréciés aussi parce qu’ils permettent de se laisser conduire, d’avoir du temps à soi.

Les abonnés annuels sont donc presque tous de utilisateurs réguliers des transports en commun pour leurs déplacements domicile étude et domicile travail à raison de 3 à 5 jours par semaine. Ils sont aussi, presque systématiquement, des utilisateurs du réseau de transports en commun pour tout ou partie de leurs déplacements de loisirs, d’achat, de visite...qui nécessitent un mode de transport mécanisé. Certains ont même une fréquence d’usage des transports en commun plus importante pour des motifs de déplacement personnels que pour leurs déplacements obligés. Ils sont plusieurs à utiliser plus souvent le réseau le samedi que les autres jours de la semaine, mais ce ne semble pas être la règle générale, la plupart des abonnés interrogés déclarent recourir aux transports en commun de façon plus occasionnelle le samedi et assez rarement le dimanche.

Le recours à la voiture est assez courant pour sortir de la ville, pour faire des courses, pour se déplacer en soirée ou à plusieurs, surtout si la personne qui accompagne est allergique aux transports en commun.

Les déplacements en groupe ne sont pas pour autant synonymes de déplacements en voiture, certains ont cité le cas, au contraire, où leur abonnement les incitait à entraîner d’autres à les accompagner en transport en commun.

Il est intéressant de noter également que si les personnes semblent toujours souscrire un abonnement annuel parce qu’ils ont à faire des déplacements réguliers en transport en commun, nous avons néanmoins rencontré dans plusieurs cas des personnes dont l’abonnement ne servait plus qu’aux déplacements à motif personnel ou professionnels à caractère non régulier. C’est le cas notamment de personnes dont la situation a évolué en cours d’abonnement, soit qu’elles aient perdu leur emploi ou arrêté leurs études, soit que leur lieu d’emploi ou d’étude se soit rapproché de leur domicile et qu’elles s’y rendent à pied. L’enjeu est de savoir si ces personnes vont renouveler leur abonnement. A priori c’est le cas de plusieurs d’entre elles qui apprécient particulièrement la liberté qu’offre ce type d’abonnement et la quasi certitude qu’ils ont qu’au final, ce sera intéressant financièrement ou tout du moins beaucoup plus pratique.

En ce qui concerne les abonnés hebdomadaires des Bouches du Rhône, leur titre leur sert presque exclusivement à effectuer leurs déplacements domicile travail². Les actifs ont très rarement recours au titre combiné pour faire d'autres types de déplacements avec les réseaux urbains et interurbains. En revanche, il leur arrive de s'en servir occasionnellement sur le réseau urbain de Marseille pour des déplacements en cours de journée ou lorsqu'ils vont faire des courses seuls le samedi, mais c'est assez peu fréquent. Dans la majorité des cas, s'ils retournent à Marseille en semaine ou durant le week-end, c'est en voiture. Seuls les marseillais qui n'ont pas de voiture, effectuent les quatorze déplacements auxquels donne droit la carte.

3.5 – L'incidence du titre sur la mobilité en transports en commun

Pour essayer d'apprécier l'impact du nouveau titre sur la mobilité et les pratiques modales, nous avons demandé aux abonnés s'ils avaient constaté un changement dans leur comportement d'usage depuis qu'ils étaient abonnés et aussi comment ils pensaient qu'ils se comporteraient s'ils n'avaient pas d'abonnement annuel.

Dans les quatre réseaux, une partie des abonnés annuels, plutôt minoritaire, considère que le nouvel abonnement n'a eu aucune incidence sur leur comportement d'usage. Ils considèrent qu'ils se déplacent tout autant qu'avant. Ils étaient en général, déjà abonnés mensuellement et ils ne constatent pas de différence, sinon peut-être l'été pour certains qui ne renouvelaient pas leur abonnement durant les vacances.

Exception faite de cette minorité, les abonnés annuels ont donc plutôt tendance à affirmer qu'ils voyagent plus qu'avant ou qu'ils voyageraient certainement moins souvent s'ils n'étaient plus abonnés à l'année.

Ce sont en général les déplacements pour loisirs et les déplacements au centre ville qui se sont développés. L'abonnement a pu également favoriser la découverte de nouveaux lieux pour des personnes qui se sont nouvellement installées dans la ville.

Même pour les déplacements domicile étude, certains ont constaté qu'ils allaient plus souvent à la faculté, le fait d'avoir un abonnement leur ôtait un prétexte pour sécher les cours.

A l'accroissement du nombre des déplacements s'ajoute un report de la marche à pied sur les transports en commun. A l'évidence, les abonnés n'hésitent plus à emprunter les transports en commun, même sur une petite distance, « *on ne se pose plus la question, on va partout, on ne se prive pas, on peut prendre le bus sans réfléchir* ».

Quand on leur demande de se projeter dans un avenir sans abonnement, la plupart des interviewés pensent qu'ils iraient certainement moins souvent au centre ville, qu'ils marcheraient plus, qu'ils prendraient leur vélo ou leur voiture ou qu'ils se feraient plus souvent accompagner en voiture. D'une façon générale, ils sortiraient moins souvent en transport en commun et se reporteraient un peu sur tous les autres modes de déplacement.

En ce qui concerne les abonnés hebdomadaires au titre combiné des Bouches du Rhône, le nouveau titre a eu, semble-t-il, peu d'incidence sur la mobilité interurbaine en transport en commun. Ce constat effectué quelques mois après la mise en service du titre mériterait sera peut-être infirmé lorsque la carte combinée sera en place depuis plus longtemps. Tous les nouveaux utilisateurs du réseau ont évoqué des raisons essentiellement pratiques (changement de lieu de travail, plus grande efficacité des transports en commun) pour justifier les évolutions dans leur comportement de choix modal. En revanche, certains d'entre eux ont profité des nouveaux droits offerts pour emprunter le métro ou le bus pour les parcours terminaux,

² Il n'y avait dans l'échantillon interrogé que des actifs salariés et pas d'étudiants. Pour ces derniers, il est vraisemblable que la carte est beaucoup plus souvent utilisée le week-end au moins par certains d'entre eux.

notamment à Marseille et à Aix-en-Provence alors qu'avant ils allaient à pied pour des raisons d'économie.

Si la carte hebdomadaire combinée a eu peu d'effet d'induction sur la mobilité interurbaine des actifs que nous avons interrogés et qui utilisent, en fait, très rarement les transports en commun interurbains pour d'autres motifs que les déplacements domicile travail, il semblerait que ce soit un peu différent pour les jeunes qui seraient plus enclins à les utiliser pour leurs loisirs, y compris le week-end. C'est donc les jeunes et les étudiants qu'il faudrait interroger pour savoir si le nouveau titre a favorisé une intensification de l'usage des transports urbains pour d'autres motifs de déplacement que le domicile étude et le domicile travail.

3.6 – Les attentes principales vis-à-vis du réseau

Pour relativiser l'incidence de l'innovation tarifaire sur le comportement d'usage des voyageurs qui ont souscrit le nouveau titre, il nous a paru important d'explorer quelles étaient leurs attentes principales vis-à-vis du réseau, sur quels points se focalisaient les insatisfactions et quelles étaient les améliorations qui les avaient marqués.

Dans les réseaux urbains, les abonnés interrogés se partagent entre ceux qui attendent principalement un bon rapport qualité / prix ou le prix le plus bas possible (environ la moitié des personnes interviewées) et ceux qui privilégient l'efficacité, la sécurité, la modernité ou le confort. Pour les abonnés interurbains il y a pratiquement une seule priorité, toujours la même : l'efficacité du réseau (fréquence, fiabilité, temps de parcours).

Quant aux motifs d'insatisfaction des abonnés annuels urbains, ils sont très semblables d'un réseau à l'autre : fréquence de passage insuffisante sur certaines lignes, absence de service en soirée, problèmes de fiabilité et de ponctualité, sentiment d'insécurité, qualité inégale de l'accueil, incivilités de la part d'autres voyageurs, confort, notamment l'été au moment des grosses chaleurs.

Les améliorations que les abonnés annuels ont remarquées au niveau du réseau concernent soit des améliorations de service (augmentation de la fréquence, nouvelles lignes, nouvelles dessertes le soir par exemple), soit des améliorations au niveau du matériel (nouvelles voitures, bandeaux lumineux d'information, nouveaux écrans, caméras, escalators, climatisation, accès handicapés...). Seuls certains stéphanois ont cité le pass annuel ; dans les autres réseaux où ce type d'aménagement tarifaire était plus ancien, personne n'a pensé à évoquer les innovations tarifaires parmi des améliorations constatées au cours des dernières années.

Les abonnés aux titres combinés des Bouches du Rhône sont d'une façon générale très satisfaits du service offert par les navettes interurbaines autoroutières en période normale, les seuls reproches qu'ils font, concernent la dégradation du niveau de service des navettes l'été (suppression d'une partie des services) et les insuffisances du réseau urbain d'Aubagne qui est de ce fait très peu utilisé bien qu'il soit inclus dans l'abonnement combiné Aubagne Marseille.

Si le rapport qualité / prix ou le prix tout court entrent bien en ligne de compte dans les attentes principales d'une partie des jeunes vis-à-vis d'un réseau de transport collectif urbain (ce qui ne semble pas être le cas des actifs à l'égard d'un transport qui combine interurbain et urbain et qui leur sert presque exclusivement à faire des déplacements domicile travail), ce sont principalement les caractéristiques du service et l'environnement dans lequel il se déroule qui sont sources d'insatisfactions pour ceux qui ont souscrit un abonnement annuel ou combiné.

Quant aux améliorations constatées, les abonnés retiennent surtout les extensions d'offre et les innovations matérielles.

Les modalités tarifaires et le prix ne font pas partie des sources d'insatisfactions majeures de ces clientèles et ils oublient de les citer parmi les améliorations constatées au niveau du réseau. Pourtant lorsque l'on approfondit le sujet, ils s'en montrent tous très satisfaits et considèrent que le pass annuel a constitué une véritable amélioration.

L'abonnement annuel ou l'abonnement combiné constituent donc bien des améliorations notables par rapport au système de tarification antérieur. Ils facilitent l'accès au réseau, réduisent la pénibilité des actes d'achat répétitifs, libèrent le voyageur de préoccupations qu'il juge inutiles et donnent à la plupart des abonnés un sentiment de liberté d'usage qu'ils n'avaient pas auparavant. Ceci étant, ce sont les caractéristiques principales du service et ses performances dans l'univers de leurs déplacements qui sont la véritable source de satisfaction ou d'insatisfaction des abonnés et vraisemblablement une des conditions nécessaires de leur fidélité au réseau de transport en commun.

3.7 – L'abonnement annuel, facteur de fidélisation ?

Nous avons déjà noté qu'une partie des abonnés considèrent que leur abonnement les a incités à utiliser plus fréquemment le réseau de transport en commun du fait d'un report modal plus important de la marche à pied mais aussi de la voiture, surtout pour les motifs de déplacement personnels et pendant des périodes de l'année durant lesquelles ils n'avaient l'habitude d'utiliser les transports en commun, l'été par exemple. Au-delà de cette intensification de l'usage du réseau favorisé par l'abonnement, il était important d'apprécier dans quelle mesure celui-ci pouvait participer à une fidélisation aux transports en commun sur une plus longue durée.

Nous les avons donc interrogés à la fois sur leur intention de renouvellement et sur leur intérêt pour un abonnement à durée indéterminée.

Les intentions de renouvellement de l'abonnement annuel dépendent en premier lieu de l'évolution résidentielle. Une partie des abonnés, plus ou moins nombreuse selon les villes, ne sait pas où elle résidera l'année prochaine et ne peut donc se prononcer.

Parmi ceux qui savent qu'ils vont demeurer dans la ville, l'année suivante, la plupart ont l'intention de reconduire leur abonnement dans la mesure où ils auront encore droit à l'abonnement annuel à tarif réduit et qu'ils sont à peu près sûrs que leur mobilité ne va pas changer.

Les abonnés qui s'interrogent sur l'opportunité de reconduire pendant un an leur abonnement ou d'utiliser d'autres titres, des tickets en général, sont ceux qui vont changer d'activité, ceux qui vont dépasser la limite d'âge et devoir payer plus cher leur abonnement annuel ou encore ceux qui préféreraient effectuer leurs déplacements réguliers en voiture parce que ce mode leur paraît plus souple ou plus confortable. Il transparait néanmoins dans leur discours que la simplicité, l'attractivité et le coût de l'abonnement annuel sont des facteurs qui les inciteraient plutôt à reconduire celui-ci, même s'ils n'ont pas en perspective une utilisation aussi fréquente des transports en commun que par le passé.

Par rapport au concept d'un abonnement à durée indéterminée, certains sont enthousiastes parce qu'ils n'auront plus à faire de démarche chaque année pour le renouvellement de leur abonnement, d'autres observent une neutralité bienveillante et demandent à voir les conditions de prix, d'interruption ou de suspension de l'abonnement.

Très peu nombreux sont ceux qui émettent des critiques à l'égard de l'abonnement annuel en dehors de certains bordelais qui se sont plaints des augmentations du prix de l'abonnement alors que le prix de celui-ci est particulièrement bon marché comparativement aux autres grandes agglomérations. Les suggestions d'aménagement de l'abonnement annuel sont également peu nombreuses. Certains souhaiteraient voir supprimer la validation systématique pour les abonnés annuels. En Ile-de-France, plusieurs abonnés suggèrent que le bénéfice du dézouage accordé le week-end et durant les petites vacances scolaires soit étendu au vendredi soir et aux grandes vacances. En province, ils sont plusieurs à demander d'être mieux informés sur les avantages annexes consentis dans d'autres services et que ceux-ci soient plus nombreux et mieux ciblés.

Ces différentes réactions montrent que l'abonnement annuel participe non seulement à une intensification de l'usage des transports en commun, à une fidélisation sur l'année, ce qui n'est

pas négligeable, sachant qu'une partie de la clientèle des jeunes n'a pas nécessairement une activité très stable tout au long de l'année, mais aussi à une fidélisation à plus long terme. Il existe notamment un segment de cette clientèle qui est prêt à s'abonner à durée indéterminée.

3.8 – Les améliorations souhaitées à propos de l'abonnement combiné hebdomadaire

La carte combinée est un abonnement de courte durée (une semaine), c'est d'ailleurs un reproche qui lui est fait par plusieurs voyageurs qui préféreraient des abonnements mensuels. Cette attente est d'autant plus forte que le réseau de distribution du titre est limité aux gares routières interurbaines ce qui oblige pas mal de clients à penser à acheter le titre à l'avance et d'autres à faire la queue. Ceci étant, il y a aussi des voyageurs qui sont attachés à la périodicité hebdomadaire de l'abonnement par précaution, au cas où ils seraient malades par exemple.

Par rapport à un projet d'abonnement à durée indéterminée avec prélèvement automatique et possibilité de le suspendre en cas de nécessité, on obtient trois types de réponse : ceux qui souscrivent sans réticence à ce type d'abonnement parce qu'ils ont connu ailleurs un système équivalent, ceux qui sont prêts à l'envisager à condition que le prix prenne en compte les périodes durant lesquelles ils ne suspendront pas leur abonnement et ne l'utiliseront pas (congé maladie de courte durée, petites vacances) et ceux qui préfèrent ne pas s'engager parce que ce n'est pas dans leur mentalité ou parce qu'ils ne travaillent pas toujours au même endroit.

Au-delà de la durée de l'abonnement, certains souhaiteraient qu'il donne accès à tous les services interurbains ferrés et routiers qui desservent la relation interurbaine, ce qui n'est pas le cas actuellement. Ceci étant, ceux qui émettent un avis sur ce sujet ne sont pas unanimes soit parce qu'ils considèrent que le service ferroviaire devrait être amélioré avant d'être intégré dans le forfait, soit qu'ils s'inquiètent d'une éventuelle augmentation des prix ou de différences de prix plus marquées en fonction de la distance.

4. LES INNOVATIONS TARIFAIRES A DESTINATION DES UTILISATEURS OCCASIONNELS DES TRANSPORTS EN COMMUN

4.1 – Le contexte : environnement urbain, disponibilité d'un véhicule et choix modal

Les quatre innovations tarifaires à l'intention des voyageurs occasionnels que nous avons étudiées sont le fait de deux grandes agglomérations, Lyon et Strasbourg. Les réseaux de transport en commun y sont denses et les conditions de circulation en voiture particulière sont jugées plutôt difficiles au moins dans certaines parties de ces agglomérations, notamment dans sa partie centrale.

Les deux titres lyonnais dénommés Tickets Libertés donnent droit à la libre circulation pendant 2 heures ou une journée. Ce sont des titres individuels et personnels. Les deux titres strasbourgeois au contraire s'adressent à des personnes qui voyagent à plusieurs. L'un, le Familipass permet aux membres d'une famille, jusqu'à 5 personnes, de voyager ensemble pendant 24 heures, tandis que l'autre, le P+R donne le droit de garer sa voiture dans un parking relais et à tous les occupants du véhicule de faire un aller retour dans la journée sur le réseau de tram.

Les utilisateurs de ces titres que nous avons interrogés sont la plupart d'entre eux équipés d'une voiture au niveau du ménage : 8 des 10 personnes qui ont acheté des Familipass, 10 des 16 qui ont utilisés des Tickets Libertés et, bien sûr, les 14 qui utilisent des parkings relais. Il s'agit donc d'une clientèle multimodale dans la majorité des cas.

La moitié des personnes interviewées qui utilisent les parkings relais réside en dehors du PTU, mais dans la région Alsace. Pour les trois autres titres, un sur quatre, en moyenne dans les échantillons, réside hors PTU mais dans la même région.

Les personnes interrogées se partagent entre des actifs âgés entre 25 et 60 ans (la moitié de l'échantillon), des seniors (un quart) et des jeunes de moins de 25 ans (un quart).

4.2 – Les pratiques d'usage du réseau et les habitudes tarifaires

Les pratiques de mobilité et d'usage du réseau ne sont pas les mêmes selon qu'il s'agit d'actifs, d'étudiants ou de retraités, selon aussi que les personnes vivent dans le PTU, résident à l'extérieur dans un rayon d'une quarantaine de kilomètres mais y viennent quasi quotidiennement ou selon qu'elles ne viennent qu'occasionnellement dans l'agglomération. Enfin le fait de ne pas avoir de voiture au niveau du ménage a évidemment un impact sur le partage modal.

Les étudiants utilisent en général le réseau pour tout ou partie de leurs déplacements domicile étude, mais ils ne s'abonnent pas toute l'année, notamment durant les périodes d'examen ou de petites vacances scolaires. C'est durant ces périodes où ils ne sont pas abonnés qu'ils utilisent différents titres dont les Tickets Liberté lyonnais par exemple en plus de tickets normaux.

La plupart des actifs interrogés qui utilisent les Tickets Liberté ou le Familipass vont en voiture à leur travail, éventuellement en train s'ils travaillent en dehors du PTU. En revanche, ils utilisent le réseau de transport en commun pour des déplacements professionnels en cours de journée ou pour des déplacements personnels (courses ou loisirs) en centre ville en semaine et surtout le week-end. Parmi les actifs strasbourgeois interrogés certains sont des utilisateurs réguliers des parkings relais et du tram strasbourgeois pour leurs déplacements domicile travail. Ceux qui les utilisent quotidiennement s'abonnent au réseau ce qui leur donne le droit de se garer dans certains parkings relais mais pas dans tous. Le parking relais de l'Etoile qui est le plus proche du

centre ville n'étant pas accessible aux abonnés, il arrive à certains d'entre eux d'utiliser la tarification journalière des P+R pour pouvoir s'y garer à l'occasion. Les actifs qui travaillent à temps partiel et ne viennent pas plus de deux fois par semaine en ville, utilisent aussi la tarification P+R à la journée parce qu'elle est financièrement plus intéressante que l'abonnement. Paradoxalement ces actifs qui utilisent le réseau pour leurs déplacements domicile travail, l'utilisent assez peu pour des déplacements personnels sauf s'ils les combinent avec des déplacements domicile travail.

En ce qui concerne les seniors ou les non actifs, leur utilisation du réseau varie d'une personne à l'autre. Certains voyagent en moyenne une fois par semaine, d'autres 5 à 6 fois. Pour une même personne la fréquentation du réseau peut aussi beaucoup varier dans le temps. Certaines disent voyager très fréquemment pendant une période et beaucoup moins souvent pendant d'autres.

Enfin, ceux qui résident en dehors du PTU et n'y viennent pas fréquemment (moins d'une fois par semaine) sont soit des utilisateurs du train et des transports en commun urbain (en général quand ils résident au-delà de 50 km.), soit des utilisateurs de la voiture, du parking relais et du métro ou du tram, mais rarement du bus.

La plupart des utilisateurs de ces nouveaux titres adaptés à des usages occasionnels ont donc des pratiques tarifaires mixtes. Ils leur arrive d'utiliser d'autres titres, en général des tickets en carnet ou à l'unité, plus rarement des abonnements, sauf les étudiants qui alternent entre des périodes d'abonnement et des périodes sans. On remarquera à cette occasion, qu'il n'existe ni à Strasbourg, ni à Lyon d'abonnement annuel pour la clientèle des jeunes contrairement aux autres agglomérations que nous avons étudiées.

4.3 – Le choix du titre et les avantages qui lui sont reconnus

Chacun des quatre titres a ses spécificités et en général une clientèle assez typée même si, à Lyon, on trouve des personnes qui utilisent les deux types de Ticket Liberté, le 2 heures et le ticket journée.

4.3.1 – La tarification P+R

Ce sont souvent des utilisateurs exclusifs du P+R, notamment ceux qui résident en dehors du PTU. Qu'ils soient abonnés ou qu'ils utilisent la tarification P+R à la journée, les habitués des parkings relais ont rarement recours à d'autres tarifications, sauf en cas de besoin d'un titre d'appoint parce qu'ils ont plusieurs déplacements à faire en tram.

La clientèle des parkings relais de Strasbourg est très soucieuse de l'efficacité du service ; la bonne adéquation du réseau à leurs besoins de déplacement, la fiabilité du service, voire la sécurité constituent les attentes principales de la plupart des utilisateurs de ce service ; les autres usagers des P+R préfèrent parler de bon rapport qualité / prix. Dans tous les cas ce n'est jamais le prix le plus bas qui est évoqué, mais ceci n'est pas étonnant dans la mesure où il s'agit d'automobilistes qui ont l'habitude d'utiliser fréquemment leur voiture, notamment pour tout ou partie de leurs déplacements obligés.

Les arguments avancés par les utilisateurs des P+R pour justifier leur choix de ce système par rapport au « tout voiture » et au parking en centre ville, sont **d'abord d'ordre pratique**. Selon eux l'utilisation d'un P+R puis du tram ne met pas plus de temps et c'est même souvent plus court aux heures de pointe que la voiture, sans compter le temps de trouver une place pour se garer en centre ville. C'est aussi plus simple et moins stressant que de tourner en rond pour trouver à se garer et on est souvent plus proche en tram de sa destination qu'en voiture. Certains apprécient aussi de se laisser transporter, de pouvoir lire...

Ceci étant, **l'argument financier** est loin d'être négligeable. Le fait que ce ne soit pas plus cher quand on se déplace à plusieurs est un atout important, le fait aussi qu'il n'y ait pas de contrainte

de temps sur la durée du stationnement et pour l'utilisation du retour en tram dès lors que l'on reste dans les limites de la journée, rendent le système très attractif par rapport à un stationnement de plus de 2 heures en centre ville.

La tarification du P+R est un des atouts importants du système et elle est appréciée par tous les utilisateurs, même si certains la trouvent un peu chère pour un usage individuel. La comparaison avec le prix du parking au centre ville est toujours faite à l'avantage du P+R quel que soit la durée du stationnement sur le P+R.

Les entretiens ont permis de distinguer différentes attitudes vis-à-vis de la tarification des P+R :

- Les **enthousiastes** qui utilisent presque toujours le P+R à plusieurs, qui apprécient le prix et surtout le fait que tout soit compris dans le forfait quel que soit le nombre d'occupants,
- Les **calculateurs** qui comparent avec le prix du parking en centre ville et qui sont certains de l'avantage financier du P+R,
- Les **solitaires** qui ne sont pas abonnés parce que leur usage n'est pas assez fréquent. Ils trouvent que c'est un peu cher pour une personne seule, mais ils se rassurent en croyant que leur voiture est gardée ou en pensant aux fois où ils l'utilisent à plusieurs et profitent alors du système tarifaire,
- Les **abonnés** qui accèdent librement au parking et qui bénéficient des avantages de la carte à vue. L'inconvénient c'est de ne pas pouvoir accéder de temps en temps au parking de l'Étoile à moins de devoir repayer.

Aucun des usagers des P+R ne se plaint du fait qu'il n'a droit qu'à un seul aller retour par personne ou qu'il ne peut pas utiliser le réseau de bus. Le fait de devoir, à l'occasion, acheter un Familipass parce qu'ils ont plusieurs trajets à faire en tram ou de payer quelques voyages supplémentaires avec des tickets n'est pas un problème.

4.3.2 – Le Familipass

Le Familipass est un titre de circonstance, leurs utilisateurs achètent aussi d'autres titres quand ils voyagent seuls ou quand le Familipass ne serait pas rentabilisé. Il s'insère dans un ensemble de solutions tarifaires qu'ils utilisent en fonction du contexte des déplacements. Parmi les autres titres utilisés par les 10 interviewés, on trouve pratiquement tous les titres de la gamme tarifaire : tickets à l'unité ou en carnet à plein tarif ou à tarif réduit, le pass 24H individuel, le P+R, les abonnements plein tarif ou à tarif réduit pour les jeunes, la gratuité pour les seniors qui ne paient pas d'impôt sur le revenu...

C'est une clientèle qui est plus sensible au prix. Elle se partage entre ceux qui attendent en premier lieu que les transports en commun soient d'un bon rapport qualité / prix et ceux qui veulent qu'ils soient efficaces, adaptés à leur besoins, faciles d'accès et conviviaux.

Le principal attrait du titre est **son prix relatif** par rapport aux autres titres. Les personnes calculent sans problème que le Familipass est amorti dès le premier déplacement quand il y a quatre personnes et pour un aller retour quand il y en a deux. Certains savent que, même si leur enfant ne paie pas, le fait qu'il soit avec eux leur permet de payer moins cher (le titre n'est pas valable pour deux adultes sans enfant).

L'autre avantage mis en avant est la **simplicité d'usage** que procure un ticket unique pour plusieurs personnes qui voyagent ensemble, notamment quand il y a des enfants, et le fait qu'il soit valable sur une période de 24H.

Tous saluent cette initiative tarifaire et certains regrettent que ce titre n'existe pas dans les autres réseaux français. Il donne au réseau une image de tarification relativement bon marché, contrairement au billet à l'unité qui apparaît assez cher. Comme c'est un titre qui existe rarement

dans les autres réseaux français, alors qu'il est très courant dans les réseaux étrangers, il est assez mal connu et beaucoup d'utilisateurs l'ont découvert fortuitement.

4.3.3 – Les tickets Liberté 2 heures et 1 jour

La majorité des utilisateurs des tickets Liberté ont une assez bonne connaissance de la tarification même s'ils se cantonnent à n'utiliser que deux titres ou trois titres pour la plupart d'entre eux. Dans l'échantillon, on a trouvé chez les actifs, les retraités et autres non actifs pratiquement tous les types de panachages tarifaires entre tickets.

Ces pratiques tarifaires ne sont pas figées, ainsi certains avaient par le passé eu l'occasion d'utiliser d'autres titres, notamment des abonnements quand ils étaient actifs ou étudiants, tandis que d'autres ont l'intention d'abandonner la tarification au déplacement pour s'abonner dans un avenir proche.

En ce qui concerne les étudiants, les pratiques tarifaires sont beaucoup plus diversifiées et changent en cours d'année. Ainsi les étudiants que nous avons interrogés utilisent au cours d'une même année selon les périodes des abonnements Campus, des carnets à tarif réduit, des TL 2H et des TL 1J, mais beaucoup plus rarement des tickets à l'unité.

Enfin, il y a ceux qui ont une connaissance assez peu développée de la tarification lyonnaise et qui se réfèrent à d'autres personnes, souvent leurs enfants, pour choisir le titre approprié. Ce sont souvent des personnes qui résident en région Rhône-Alpes, mais assez loin de Lyon, ou certains non actifs. Les Tickets Libertés sont les titres qu'ils utilisent le plus souvent, le recours aux autres tickets étant plus rare.

La clientèle des Tickets Liberté est surtout en attente d'un service efficace et bien adapté aux déplacements, viennent ensuite ceux qui attendent en premier lieu soit d'être pris en charge en toute sécurité, soit d'avoir un bon rapport qualité / prix. Ceux qui recherchent le prix le plus bas ou qui veulent avant tout flâner sont très minoritaires.

Le TL 2H est apprécié avant tout pour l'**économie** qu'il permet de réaliser par rapport aux autres tickets, mais aussi pour la **simplicité d'usage** qu'il procure.

Le TL 1J est également apprécié pour son prix dès lors que le voyageur sait qu'il aura au moins quatre trajets à réaliser dans la journée, mais c'est surtout la **liberté d'aller et venir sans se soucier de rien**, notamment de ne pas avoir à oblitérer son titre à chaque voyage, qui est appréciée.

Les Tickets Libertés permettent de réaliser des économies dans un certain contexte de mobilité et de limiter les actes de validation et les actes d'achat, de perdre moins de temps devant les distributeurs et de disposer de plus de temps pour se déplacer, de ne plus être contraint par des interdictions au niveau du retour ou des prolongements de parcours. La liberté qu'apportent ces titres est donc toute relative et les usagers l'apprécient à l'aune de la cherté et des contraintes d'usage du système tarifaire en général.

Les TL 2H sont soit utilisés pour faire des allers retours rapides avec éventuellement un arrêt intermédiaire, soit un enchaînement de courts déplacements entre une origine et une destination distincts. Il faut que l'ensemble du périple puisse se dérouler en deux heures au maximum, ce qui permet de satisfaire certains motifs mais certainement pas tous. Il est assez bien adapté pour certains types de courses, des démarches ou des courtes visites, pour des déplacements à motif professionnel également, mais il est de trop courte durée pour « *aller faire les magasins* », pour des loisirs ou dès qu'il s'agit « *d'une démarche un peu compliquée* ».

Si le TL 2H est avant tout un titre que l'on achète pour se déplacer seul et rapidement, en revanche le TL 1J est assez souvent utilisé par des personnes qui voyagent accompagnées et qui veulent se promener, visiter, prendre leur temps. Plus généralement, elles achètent un TL 1J quand elles sont sûres de faire beaucoup de trajets dans la journée (shopping, loisirs, visites...).

4.4 – L'incidence de ces titres sur la mobilité et le partage modal

Plusieurs utilisateurs du système P+R, pensent que ce système d'offre combinée et sa tarification attractive favorisent une utilisation plus fréquente des transports en commun, leur permettent d'aller plus souvent en ville. S'il n'y avait pas cette offre, certains pensent qu'ils fréquenteraient moins le centre ville et iraient plus souvent ailleurs pour faire leurs courses, par exemple, tandis que d'autres utiliseraient un autre mode de déplacement (la marche à pied + le tram, le vélo...) mais vraisemblablement pas le bus.

En ce qui concerne le Familipass, toutes les personnes interviewées à une exception, pensent que le prix très attractif et la simplicité d'usage du Familipass les incitent à aller plus fréquemment à plusieurs en transport en commun, notamment en centre ville, voire à utiliser le train et le réseau urbain plutôt que la voiture.

En revanche, les utilisateurs individuels de tickets Liberté lyonnais pensent, d'une façon générale, que ces titres ne les ont pas incité à se déplacer plus souvent ou à modifier leur fréquence d'usage des transports en commun par rapport à d'autres modes. Au dire de ces derniers, l'évolution de leur mobilité en transport en commun est liée à des changements d'activité ou de lieu de résidence, à une relative inadéquation de la qualité de l'offre de transport en commun à leurs attentes ou au fait de ne pas avoir de voiture. L'incidence du prix sur la mobilité en transport en commun, plusieurs en parlent, mais de façon plus générale, soit parce qu'ils trouvent que c'est globalement trop cher, soit parce qu'ils bénéficient maintenant de la gratuité totale. D'autres, au contraire, insistent sur le fait que cela n'a pas d'incidence sur leur mobilité et leur usage des transports en commun.

Les principales incidences des Tickets Liberté sur le comportement de mobilité évoquées par les voyageurs sont l'obligation de se presser un peu quand on achète un TL 2H et, au contraire, la possibilité d'aller et venir dans tous les sens quand on a un TL 1 jour.

Pourtant, il est indéniable que ces Tickets Libertés sont appréciés pour l'économie et la facilité d'usage qu'ils procurent. Mais, au regard des principaux facteurs qui influent sur la mobilité et le choix modal, il ne semble pas que les avantages que procurent les Tickets Liberté soient suffisants pour modifier de façon significative le comportement des usagers ou tout au moins la perception qu'ils ont de l'évolution de leur pratique. Le fait qu'il s'agisse de déplacements occasionnels, explique peut-être cette difficulté à analyser de façon précise l'incidence de la seule tarification sur leur comportement d'usage des transports en commun.

Ce n'est pas le cas des deux innovations tarifaires strasbourgeoises qui s'adressent à des personnes qui se déplacent à plusieurs et pour lesquelles ces nouveaux titres constituent une véritable avancée et réduit très sensiblement le coût par rapport au système antérieure où chacun devait payer sa place. De surcroît, le P+R offre un service complémentaire en proposant une solution avantageuse au problème du parking au centre ville.

4.5 – Les satisfactions et insatisfactions vis-à-vis du réseau

Pour bien comprendre et éventuellement relativiser l'incidence des innovations tarifaires sur la fréquentation du réseau, il faut s'attarder un peu sur la perception que ces clients ont du réseau, sur leurs satisfactions et insatisfactions, facteurs essentiels d'un éventuel désintérêt ou au contraire d'un recours plus fréquent à ce mode de déplacement.

En ce qui concerne les utilisateurs du P+R, ils sont dans l'ensemble très satisfaits. Au point que certains n'ont aucune critique, ni suggestion à faire. Ce à quoi ils sont particulièrement sensibles, c'est de pouvoir trouver facilement une place pour se garer, de pouvoir accéder confortablement au tram et de pouvoir repartir sans attendre au retour. La certitude de trouver facilement une place dans le P+R constitue un des principaux atouts du système qu'il est essentiel de conserver dans la mesure où les habitués de ce système sont avant tout soucieux

d'efficacité et sont donc très sensibles aux éventuelles files d'attente aux heures de pointe à l'entrée de certains parkings.

Même quand ils ont subi une déconvenue, les utilisateurs des P+R ont tendance à ne pas en faire trop grief au réseau. C'est notamment le cas de personnes dont la voiture a été fracturée sur un P+R ou qui se sont fait voler leur porte-monnaie dans le tram. D'une façon générale le problème de la sécurité dans le tram, mais aussi celle dans les parkings constituent une préoccupation à laquelle beaucoup d'interviewés sont sensibles sans qu'elle soit pour autant dramatisée.

Autre préoccupation assez voisine, celle de l'affluence des jeunes à la sortie des écoles qui est source de gêne, de bousculades et parfois d'incivilités. Certains utilisateurs des P+R demandent un peu plus de contrôle et de surveillance pour améliorer la sécurité et prévenir les incivilités. Enfin, il y a les habituels contretemps dus à des grèves qui ne gênent pas trop ces types d'utilisateurs sauf quand ils ne sont pas au courant à l'avance.

Les utilisateurs du Familipass que nous avons interviewés, sont satisfaits dans l'ensemble de l'offre de transport et plusieurs d'entre eux ne font état d'aucun motif d'insatisfaction. Ceux qui en ont, évoquent surtout l'amplitude du service et la fréquence de passage des bus à certaines heures qu'ils jugent insuffisantes, la surcharge aux heures de pointe et les tensions qui peuvent survenir entre les voyageurs, les problèmes de sécurité. A propos du Familipass lui-même, ils considèrent qu'il n'y a pas suffisamment d'information sur le titre et que son réseau de vente est trop restreint, notamment le fait qu'il ne soit pas disponible chez certains dépositaires de quartier et à bord des bus. Pour ceux qui résident en dehors de la CUS et qui viennent en train, ils suggèrent que l'on puisse acheter le billet de tram, en l'occurrence le Familipass en même temps que le billet de train.

Les utilisateurs des Tickets Liberté apprécient le réseau lyonnais pour la propreté de ses stations, leur convivialité et le sentiment de sécurité, les qualités pratiques du métro, le confort des bus et le calme du tramway. Pour expliciter leur satisfaction, ils font souvent référence à l'agglomération parisienne dont ils trouvent le réseau de métro moins convivial et la tarification plus chère.

A l'exception des personnes qui ne résident pas dans la région lyonnaise et qui n'y viennent qu'occasionnellement, la clientèle des Tickets Libertés connaît bien le réseau et s'avère sensible aux différents dysfonctionnements du service. Leurs insatisfactions concernent la fréquence insuffisante des tramways et la fiabilité des services de bus « *qui sont souvent en retard ou qui ne passent même pas* », les incivilités de la part de certains passagers et un sentiment diffus d'insécurité surtout le soir, la mauvaise organisation des contrôles, le niveau des prix, les augmentations annuelles, les grèves...

En ce qui concerne la tarification proprement dite, on trouve des personnes tout à fait satisfaites du système des Tickets Liberté et d'une façon plus générale de la tarification pour les déplacements occasionnels. C'est notamment le cas des personnes qui ne résident pas dans la région lyonnaise. Les autres, sont assez critiques à propos de la cherté du réseau lyonnais, même si certains tempèrent leur constat en se référant aux tarifs encore plus onéreux de la région parisienne. Seuls les étudiants considèrent qu'avec leurs tarifs spécifiques, ils sont un peu épargnés au niveau des prix. On notera aussi que plusieurs personnes pensent que des prix plus bas induiraient une plus grande fréquentation et probablement des résultats financiers améliorés, ils souhaitent en particulier que les résultats de la lutte contre la fraude se traduisent par une baisse des tarifs.

Au-delà des remarques sur les prix et les augmentations, certains souhaitent voir modifier des règles tarifaires dans le sens d'une plus grande liberté d'usage (supprimer l'interdiction du retour dans l'heure pour le ticket 1 heure, allongement de la durée de validité pour le TL 2H, développement d'abonnements de courte durée et de titres plus adaptés aux loisirs par exemple) ce qui aurait aussi pour conséquence d'induire une diminution du coût du service.

5. CONCLUSION

Estimer l'impact de nouveaux titres de transport sur le comportement de mobilité et le choix modal des personnes qui vivent dans une agglomération ou qui y viennent plus ou moins fréquemment, n'est pas une entreprise facile. Est-elle même possible ?

Contrairement aux autres services marchands concurrentiels, il n'existe pas dans les transports publics urbains de concurrence directe entre plusieurs réseaux de transport en commun qui auraient à peu près les mêmes caractéristiques d'offre et pour lesquels on pourrait comparer l'impact d'innovations tarifaires sur le partage du marché.

La concurrence existe néanmoins, mais elle s'exerce entre modes de déplacement différents (réseau de tram ou de métro en site propre, réseaux de bus, voiture comme conducteur, voiture comme passager, 2 roues, marche à pied...) dont l'attractivité respective dépend de nombreux facteurs, certains étant propres aux modes de transport eux-mêmes, tandis que d'autres sont liés à l'environnement urbain dans lequel s'opèrent les déplacements.

Par ailleurs, avec la congestion urbaine, les pratiques de mobilité sont devenues de moins en moins monomodales, les urbains ont pris l'habitude, dans les grandes agglomérations, d'utiliser alternativement ou successivement plusieurs modes pour se déplacer selon les trajets, les moments de la journée, les jours de la semaine, les périodes l'année, les motifs de déplacement, selon qu'ils voyagent seuls ou à plusieurs... Ces comportements de mobilité sont de surcroît peu stables sur longues périodes et ils peuvent même évoluer assez vite pour des raisons de déménagement, de changement d'activité, d'évolutions de niveau de vie, de situation familiale, d'environnement urbain...

Dans ces conditions, les prix respectifs de chaque mode sont des facteurs de deuxième ordre comparativement à d'autres, notamment ceux qui conditionnent les performances et la fiabilité des modes. Cela ne veut pas dire que le prix et les modalités tarifaires n'ont pas d'incidence sur les comportements d'usage, notamment sur le long terme, mais cette incidence n'est pas facile à identifier et à mesurer y compris par les intéressés eux-mêmes.

Les innovations tarifaires que nous avons choisies d'analyser avaient déjà fait l'objet d'une première recherche. Celle-ci avait permis de déterminer les objectifs qui avaient présidé à différentes innovations tarifaires, le contexte dans lequel elles avaient été mises en place et leur succès commercial. L'évaluation du point de vue des clients qui est l'objet de cette recherche concerne donc des titres dont nous savions qu'ils avaient trouvé une clientèle, ce qui n'est pas le cas de toutes les innovations. Cette part de marché avait été gagnée en partie sur d'autres titres, les statistiques de vente permettaient de le voir clairement dans certains cas, mais peut-être aussi était-elle en partie le résultat d'une induction de nouveaux déplacements ou de transferts modaux.

L'option des entretiens individuels non directifs nous a permis de bien cerner la complexité des déterminants des choix modaux, de faire parler les utilisateurs de ces nouveaux titres de transport sur leurs pratiques de mobilité et d'usage des différents modes, sur la perception qu'ils ont de leurs avantages et inconvénients relatifs dans des conditions concrètes de déplacement, sur les raisons qui ont pu présider à des modifications de comportement d'usage. Cette approche qualitative sur des échantillons restreints a permis de caractériser des comportements et de définir des typologies, d'identifier les incidences éventuelles de l'innovation tarifaire sur la mobilité et le partage modal, mais elle n'a pas permis bien sûr de les quantifier.

Dans tous les cas d'innovations tarifaires que nous avons étudiés, les utilisateurs se félicitent des avantages pratiques que leurs apportent les titres, presque autant, sinon plus, que de l'avantage financier qu'ils procurent. C'est vrai pour les abonnements annuels « libre circulation » qui offrent dans certains cas des avantages annexes soit sur le réseau lui-même (dérogation aux

restrictions zonales en Ile-de-France durant les week-end et les petites vacances scolaires), soit pour d'autres services (réductions dans les salles de spectacles...), pour les abonnements combinés entre les réseaux urbains et interurbains, pour les titres libre circulation urbains valables pendant 2 heures ou une journée pour une personne ou pour une famille ou encore de titres qui combinent le stationnement de la voiture dans un parking relais et un aller retour par passager de la voiture sur le réseau de tram valables pour la journée.

Ces avantages pratiques sont principalement de deux natures : d'une part le voyageur se sent libéré de ne plus avoir à penser au renouvellement du titre et de ne plus avoir à subir les contraintes de ces achats (avoir la monnaie, faire la queue...) ou de celles de l'oblitération à chaque voyage (ce qui était le cas de certains titres)..., d'autre part de pouvoir profiter du bénéfice de la libre circulation (monter quand on veut dans un véhicule, pouvoir faire des allers retours).

Cette simplification de la vie du client des transports en commun nous paraît d'autant plus importante que parmi les avantages reconnus et appréciés par beaucoup, les transports en commun sont considérés comme moins stressants que la voiture et qu'ils permettent de disposer de temps pour soi. Il est donc important de conforter cet avantage en offrant aux usagers une tarification qui ne viennent pas compliquer le recours à ce mode de transport et qui ne les obligent pas à compter inutilement, à faire la queue, à vérifier s'ils sont en règle avec l'heure, le sens du trajet... Il est difficile de dire si cet avantage, à lui tout seul, permettra de gagner des clients, mais ce qui est certain, c'est que les clients se rendent compte que c'est beaucoup plus simple qu'avant et moins rebutant.

L'avantage financier est l'autre élément important de ces innovations tarifaires. Pour certaines d'entre elles, l'avantage est relatif et permet de faire des économies dans certaines conditions de déplacement par rapport à ce que les voyageurs auraient dû payer avec les autres titres. Dans d'autres cas, l'avantage financier est comparé à celui d'autres solutions modales ou en valeur absolu par rapport à la valeur du service offert. Les titres qui ne procurent qu'un avantage financier relatif par rapport au reste de la tarification sont appréciés, mais leurs utilisateurs ne considèrent pas, en général, que ces innovations tarifaires les ont amenés à modifier leur comportement de mobilité et d'usage des modes. Il faut que l'avantage financier soit substantiel et comparativement intéressant par rapport à des alternatives modales pour que les clients considèrent que ces titres ont entraîné une intensification de leur usage des transports publics.

De ce point de vue, les abonnements annuels jeunes et les titres qui permettent pour un même prix à plusieurs personnes d'utiliser le réseau (forfait libre circulation famille pour 24 H ou parking relais) attirent non seulement une nouvelle clientèle, mais ils induisent aussi un accroissement de mobilité (nouveaux déplacements), un report modal depuis la marche à pied et la voiture et des comportements de fidélisation.

2^{ème} partie

Analyse des entretiens réalisés dans les réseaux

1. L'ABONNEMENT ANNUEL DES MOINS DE 28 ANS DE BORDEAUX

1.1 – Introduction

L'abonnement annuel Pass' Jeune ouvert à tous les moins de 28 ans a été créé en septembre 1999.

Avant cette date, il existait, depuis septembre 1996, un pass réservé aux étudiants, valable 9 mois d'octobre à juin. L'extension à 12 mois a été faite sans augmentation de tarif par rapport au forfait 9 mois.

Pour les scolaires, il n'y avait pas, avant 1999, d'abonnement longue durée. En revanche, il existait un pass mensuel libre circulation (Clip Jeune) très bon marché (moins de 70 F par mois). A l'occasion de la création du Pass'Jeune, le prix du Clip Jeune a été très sensiblement augmenté.

Le Pass' Jeune donne droit à la libre circulation sur le réseau pendant un an, de date à date. Il est réservé aux personnes qui ont moins de 28 ans au moment de la souscription du titre. Il peut être payé comptant ou faire l'objet d'un prélèvement automatique sur compte bancaire.

Vendu 144 € à l'automne 2001, son prix est à comparer à ceux de :

- L'abonnement mensuel libre circulation calendaire qui coûte 34,75 € à plein tarif (seul forfait accessible aux jeunes de moins de 28 ans qui n'ont pas le statut d'étudiant ou de scolaire), 24 € pour les étudiants, 15,55 € pour les scolaires (Clip Jeune),
- Du ticket vendu en carnet de 10 qui donne droit à un déplacement (validité d'une heure entre la première et la dernière validation) et qui coûte 0,84 € pour tous, 0,51 € pour les scolaires et les étudiants
- Du ticket vendu à l'unité qui ne donne pas droit à la correspondance et qui est vendu 1,15 €

Les forfaits libre circulation sont des titres à vue personnels qui doivent être accompagnés d'une carte d'ayant droit dont le coût annuel est de 4,88 €. Pour pouvoir utiliser les forfaits mensuels ou les tickets à tarif réduit, il faut également avoir une carte d'ayant droit de scolaire ou d'étudiant.

Pour plus de détail sur la tarification du réseau bordelais, sur les ventes et la clientèle, on se référera au chapitre 4 du tome 1 et au chapitre 1 du tome 2 du rapport de recherche "Innovations tarifaires dans les réseaux urbains"³.

Pour appréhender les motivations et les comportements des utilisateurs du Pass' jeune annuel, 13 entretiens⁴ non directifs ont été réalisés durant l'été 2002. Les personnes interviewées l'ont été par téléphone.

Elles ont été sélectionnées sur le fichier des abonnés. Plusieurs critères de sélection des personnes interviewées ont été pris en compte. N'ont été retenues dans l'échantillon que des personnes qui avaient plus de 18 ans. L'objectif était d'avoir, parmi les personnes interviewées, des détenteurs du permis de conduire et des possesseurs d'une voiture et de toucher une population la plus diversifiée possible : lycéens, étudiants mais aussi des salariés, des

³ Op. déjà cité.

⁴ 2 autres abonnés ont été partiellement interviewés, l'un n'utilisait pas son abonnement parce que son lieu de résidence universitaire est très mal desservi par le réseau et il se déplace donc en vélo (il n'a pas pu se faire rembourser son abonnement), l'autre a interrompu l'entretien qui n'a pas pu être complété par la suite.

demandeurs d'emploi... L'ancienneté de la souscription de l'abonnement Pass' Jeune a été également prise en compte.

1.2 – Principales caractéristiques des personnes interviewées

Sur les 13 personnes interviewées :

- 10 sont des femmes et 3 des hommes (les deux entretiens interrompus étaient avec des hommes),
- 4 ont 24 ans, 1 a 23 ans, 2 ont 21 ans, 3 ont 20 ans, 2 ont 19 ans et 1 a 18 ans.
- 8 sont étudiants, 3 sont lycéens, 1 est salarié, 1 est à la recherche d'un emploi.
- 8 habitent chez leurs parents, 5 résident dans un logement indépendant dont 1 vit en couple.
- 8 résident sur la commune de Bordeaux, 3 dans d'autres communes de la CUB à Pessac, Blanquefort et Villenave d'Ornon et 2 dans des communes hors CUB au Pian sur Garonne et à Ludon.

On notera que sur les 13 personnes interviewées, 10 ont un permis de conduire dont 4 ont une voiture personnelle et 4 peuvent utiliser occasionnellement une voiture de leurs parents chez qui ils résident.

1.3 – Le choix du titre Pass' Jeune et les avantages qui lui sont reconnus

Les motifs d'achat du Pass' Jeune et l'influence de ce titre sur le comportement d'usage dépend notamment de la pratique passée du réseau et du type de titre qui était habituellement utilisé : forfait libre circulation ou paiement au déplacement (tickets).

Pour 6 personnes interviewées, le choix du Pass'Jeune s'inscrit dans une grande continuité, la personne achetait déjà des titres libre circulation depuis plusieurs années : 4 personnes utilisaient des Clips Jeunes mensuels réservés aux scolaires, 2 personnes achetaient des abonnements annuels étudiants. Le recours aux tickets (carnets bleus ou verts) pour payer ses trajets remonte donc souvent à plusieurs années et certains n'y ont jamais eu recours.

Pour 5 personnes interviewées, la carte Pass' Jeune a été leur premier titre, soit parce qu'ils ne résidaient pas avant à Bordeaux (étudiants venus d'autres villes), soit parce que, résidant en dehors de la CUB, ils empruntent le réseau seulement depuis qu'ils étudient à Bordeaux. Certains d'entre eux ont utilisé des tickets pendant une courte période avant de souscrire leur abonnement.

Enfin seulement 2 personnes interviewées utilisaient avant des tickets à tarif réduit et payaient au déplacement tandis qu'une autre, dont l'entretien est incomplet, fraudait et a choisi d'acheter le Pass'Jeune "à cause des amendes".

1.3.1 – L'avantage financier

Le prix du Pass' Jeune est un des avantages reconnus par pratiquement tous les utilisateurs, même si certains n'ont pas fait de calcul et ont choisi d'emblée ce titre en arrivant à Bordeaux parce qu'il leur a été recommandé.

Les comparaisons de prix avec les autres titres ne sont pas très élaborées et souvent approximatives. Certains comparent avec la carte Clip qu'ils ont pratiquée auparavant, d'autres avec le carnet de ticket plein tarif mais pas avec le carnet à tarif réduit auxquels ils ont aussi droit

en tant qu'étudiant, d'autres au Pass 1 jour qu'ils ont acheté en arrivant à Bordeaux, d'autres avec le ticket à l'unité qui ne donne pas droit à la correspondance :

- *"Le Pass' Jeune n'est pas très cher".*
- *"C'est moins cher que la carte Clip".*
- *"Je ne connais pas les autres titres, sauf les tickets unitaires qui coûtent hyper chers". (Doit faire une correspondance pour venir à Bordeaux et raisonne avec les règles du ticket unité : 1 ticket par voyage donc 4 tickets pour 1 aller retour)*
- *"C'est beaucoup moins cher que les autres titres qui figuraient sur le prospectus". (Arrivée à Bordeaux en août 2001, a voyagé d'abord avec des tickets bleus en carnet sans réduction, puis s'est abonnée courant octobre).*
- *"Le moindre déplacement en centre ville me coûte 1,15 euros, il vaut mieux prendre un abonnement à 13 euros par mois, c'est plus avantageux". (Habite une commune de la CUB assez éloignée du centre, est abonnée depuis le lycée, soit depuis 6 ans, avant utilisait des tickets verts ou bleus).*
- *"Je me suis renseignée sur la carte pour les plus de 28 ans, c'est beaucoup plus cher que le Pass' Jeune".*

Plusieurs des personnes interviewées s'inquiètent de l'augmentation du prix du Pass' Jeune :

- *"Concernant le prix je trouve que le Pass annuel commence à augmenter sérieusement. Il risque de me revenir plus cher que les tickets". (Abonnée depuis 3 ans, ex utilisatrice des tickets à tarif réduit avec la carte CIJA, réside en dehors de la CUB).*
- *"Le prix du Pass augmente de plus en plus depuis l'arrivée de l'euro".*
- *"Il a augmenté pas mal en 3 ans de 900 F, il est passé à près de 150 euros".*

Il ne faut pas non plus négliger l'avantage du prélèvement automatique qu'apprécient plusieurs interviewés, qu'ils y aient recours ou non⁵. Le fait de pouvoir payer mensuellement rend ce titre accessible à ceux qui auraient eu du mal à *"débourser 1000 F d'un seul coup"*. *"Avec l'âge on a d'autres frais à côté, donc on apprécie la mensualisation"*.

1.3.2 – L'avantage de la libre circulation et de l'annualisation

Le Pass' Jeune présente plusieurs avantages pratiques que mettent en avant presque toutes les personnes interviewées et qui, pour certaines, priment l'avantage financier :

- Ne pas avoir à renouveler son titre tous les mois, à faire la queue ou à se préoccuper d'avoir en poche des tickets et d'en acheter,
 - Ne pas avoir à produire de justificatif scolaire,
 - Pouvoir circuler librement, prendre n'importe quel bus,
 - Pouvoir en profiter tout l'été,
 - Ne pas avoir à poinçonner, être en règle et ne pas avoir à craindre les contrôles.
- *"Je n'ai plus besoin de m'embêter à aller chercher de tickets. Cela évite de faire la queue et de perdre son temps. On n'a pas besoin de faire le tampon par l'école, de le changer tous les mois et il est valable tout l'été. Lorsque j'avais la carte Clip, mes parents ne voulaient pas*

⁵ Sur les 13 personnes interviewées, l'abonnement avait été payé en une seule fois par 8 d'entre elles et 5 avaient opté pour le prélèvement automatique sur leur compte ou celui des parents.

m'acheter de titre pendant l'été pour aller voir mes copines. Maintenant avec le Pass' Jeune, ils sont obligés".

- *"C'est plus pratique que les tickets, on peut oublier le carnet à la maison ou on n'a pas toujours de tickets sur soi et pas toujours de point de vente là où on se trouve. On n'a plus besoin de penser à acheter un titre en cours d'année".*
- *"Le Pass' jeune a permis de régler le problème qui se posait durant les vacances scolaires parce que les mois de vacances sont compris dedans, alors qu'ils ne l'étaient pas dans l'abonnement étudiant. L'avantage du Pass' Jeune c'est surtout d'avoir une carte à l'année, le prix n'est pas spécialement déterminant".*
- *"L'avantage du Pass, c'est son côté forfaitaire, on peut faire plusieurs allées et venues par jour. Cela permet de pouvoir ne pas calculer et d'être en sécurité avec un titre valide. C'est la liberté de faire autant de voyages que je veux".*
- *"C'est plus pratique, on monte dans n'importe quel bus, pourtant avec le recul, ce n'était peut-être pas le bon choix car j'ai utilisé moins souvent le bus que je ne le pensais. L'année dernière j'ai utilisé essentiellement le bus mais cette année, j'ai beaucoup plus utilisé le vélo et le skate".*
- *"Cela évite de poinçonner à chaque fois ou d'acheter des tickets. On l'a toujours sur nous et on est rassuré quand il y a un contrôle. C'est pratique".*
- *"C'est valable tout l'été, donc cela permet d'en profiter pour les loisirs ou la recherche d'un emploi".*

1.3.3 – Les avantages annexes offerts sur les autres services

Les avantages annexes que procure l'abonnement, de façon occasionnelle ou continue (réductions sur des services, des spectacles, etc.) sont inconnus de la part de 6 interviewés sur 13. Certains d'entre eux ont probablement vu des affiches dans le bus, mais ils ne s'y sont pas intéressés. Certains considèrent qu'ils n'en ont pas besoin, d'autres pensent qu'ils ont déjà autant d'avantage sinon plus, notamment avec leur carte d'étudiant. D'une façon générale ces types de promotions les concernent peu.

4 interviewés sur 13 en ont entendu parler. Soit ils considèrent que cela ne les intéresse pas ou qu'ils n'en ont pas besoin parce qu'ils ont déjà des réductions plus avantageuses, soit ils ne sont pas certains de bien les connaître et à l'occasion ils pourraient les utiliser s'il y a une promotion sur un service qui les intéressent. Certains sont franchement critiques.

- *"Non, je ne connais pas, je ne sais pas ce que l'on peut avoir avec, pas du tout. Ah si ! Pour les cours internationaux, ce genre de chose, ils font des prix, certaines choses culturelles je crois aussi. Mais je ne m'en suis jamais servi. S'il y a quelque chose qui m'intéresse oui, sans plus. Si on peut en avoir plus, pourquoi pas !"*
- *"C'est tout à fait dans l'idée capitaliste dans laquelle on vit. Il y en a partout des réductions comme ça, si ce n'est pas le bus qui nous l'offre ce sera quelqu'un d'autre. Il existe le même principe à Paris. Le but de la carte pour moi c'est uniquement de prendre le bus, pas de manger au Mac Do pour 10 F de moins".*

3 interviewés sur 13 en ont déjà profité de façon occasionnelle, en fonction des avantages relatifs que procure la carte par rapport aux autres réductions qu'ils peuvent obtenir :

- *"Pour aller au Parc des Expos du Lac et dans certains musées, au cinéma, c'était deux francs moins cher qu'avec la carte étudiante. Je le réutiliserai, mais c'est occasionnel".*

- *"Je sais qu'il y a des tarifs promotionnels pour des entrées de spectacles, j'avais retiré des entrées mais je n'y suis pas allée. J'ai participé à un jeu sur Internet et j'ai gagné un pass cinéma gratuit".*
- *"Je m'en sers quand les cinémas ne prennent pas la carte étudiante mais la carte jeune (certains cinémas UGC). Mais pour les spectacles ma mère a plus d'avantages avec son CE".*

On notera que ces trois personnes attendent en priorité des transports en commun un bon rapport qualité / prix. Pour elles, le prix semble avoir une importance particulière : L'une a particulièrement apprécié d'avoir été remboursée pendant les jours de grève, l'autre aimerait qu'il y ait une formule moins chère qui n'inclût pas les mois de juillet et d'août, la troisième s'inquiète du fait que le Pass augmente de plus en plus depuis le passage à l'euro.

Cette relative méconnaissance des promotions et autres réductions associées au Pass' Jeune reflète certainement un certain désintérêt pour ces avantages annexes, mais aussi un manque d'information. Il est en effet intéressant de noter que d'autres caractéristiques du titre sont mal connues : 5 des 13 personnes interviewées ne savent pas que le titre est accessible aux moins de 28 ans. Certaines pensaient que c'était limité aux moins de 24 ou 25 ans et d'autres croyaient qu'il était réservé aux étudiants. Pourtant, après réflexion, l'une d'elles s'est souvenue qu'avant il fallait présenter sa carte d'étudiant pour acheter l'abonnement.

1.4 – L'incidence de l'abonnement annuel sur la mobilité et le partage modal

Peu nombreux (3 sur 14) sont ceux qui considèrent que le Pass n'a aucune incidence sur leur mobilité en générale et sur l'utilisation du réseau. Ceux qui se classent dans cette catégorie considèrent qu'ils ne se sont jamais contraints dans leur pratique de déplacement même avant d'avoir le Pass. Ce sont toutes des personnes très mobiles :

- *"J'ai toujours beaucoup bougé pour aller voir des expos, des amis". (Etudiante, 21 ans, habite chez ses parents, a le permis et une voiture).*
- *"Je prends le réseau du matin au soir et le fait d'avoir le Pass n'a rien changé". (19 ans, à la recherche d'un emploi, a opté pour le Pass à cause des amendes).*
- *"J'ai toujours pris le bus, pour tous mes déplacements en fait, études, loisirs, achats, voir des amis... Je n'ai pas l'impression que le Pass m'a amené à me déplacer plus". (Etudiante, 24 ans, vit chez ses parents, a le permis et peut utiliser la voiture familiale).*

Pour les autres, l'incidence du Pass sur la mobilité est envisagée de deux façons :

- Soit les personnes se projettent dans une situation où ils n'auraient pas de Pass,
- Soit ils comparent avec une pratique passée plus ou moins récente durant laquelle ils n'avaient pas le Pass' Jeune.

Pour ceux (4 sur 14) qui se projettent dans une situation où ils n'auraient pas de Pass, le constat est relativement simple : ils utiliseraient beaucoup moins souvent le réseau parce qu'ils marcheraient plus ou ils iraient moins souvent en ville ou ils utiliseraient des moyens de transport alternatif. En fait l'alternative qu'ils imaginent est le paiement au déplacement avec des tickets et non un autre type de pass, mensuel par exemple :

- *"Si je n'avais pas le Pass, j'irais peut-être moins souvent en ville ou j'essaierais de trouver un autre moyen de transport" (Etudiante, habite chez ses parents, a le permis, utilise à l'occasion la voiture des parents).*
- *"Je me déplace plus souvent pour mes loisirs, mais ce n'est pas le Pass qui les a fait changer. Si je n'avais pas le Pass, je ferais les petites distances à pied. A Nantes, je me*

déplaçais à pied". (Etudiante, 23 ans, à Bordeaux depuis 3 ans, résidait avant à Nantes où habitent ses parents, voyageait alors avec des tickets à l'unité, a laissé sa voiture à Nantes parce qu'il y a "trop de circulation à Bordeaux").

- "Si je n'avais pas de Pass, je ne prendrais quasiment jamais le bus, sauf vraiment pour des longues distances qui me prendraient 1 heure en vélo. Le prix du ticket me rebute ; je ne pourrais pas mettre 7 F". (20 ans, habite depuis 2 ans à Bordeaux où il fait ses études, utilise beaucoup plus souvent cette année son vélo et le skate, plus rapides pour se déplacer).
- "Depuis janvier j'ai le permis et je me déplace plus en voiture. Si je n'avais pas le Pass' Jeune, j'irais moins souvent en ville ou j'irais à pied de la gare". (Lycéenne, réside en dehors de la CUB et va à Bordeaux en train, n'a pas l'intention de se réabonner, ira à l'école en voiture).

Pour ceux qui constatent que leur mobilité a certainement évolué du fait du Pass (7 sur 14), il s'agit dans certains cas d'un accroissement des déplacements non obligés, notamment durant l'été, d'un élargissement des lieux de visite et surtout d'une plus grande fréquentation des bus au détriment de la marche à pied :

- "Avant je ne prenais jamais le bus l'été, je sortais seulement à pied, mes parents ne voulaient pas m'acheter de titre pour l'été, pour aller vois mes copines. Maintenant ils sont obligés".
- "Le Pass' Jeune a certainement favorisé la découverte de la ville. Ce sont mes déplacements de loisirs qui en ont profité".
- "Je prends plus le bus parce que c'est plus pratique et parce que je me déplace plus qu'avant. En tant qu'ado on a plus de loisirs : lèche vitrine, sortir au cinéma, tous les loisirs qu'on aime. Je préfère être en bus qu'à pied ou en voiture, on croise plus de personnes dans le bus, pareil que dans le train".
- "Je voyage beaucoup plus et plus facilement avec le Pass' jeune qu'avec le ticket. C'est beaucoup plus facile de se rendre dans certains lieux où je ne me serais pas rendu nécessairement : Mériadec, le Lac pour les magasins. Le bus m'a permis de découvrir la bibliothèque, la patinoire, les cinémas". (Réside à Bordeaux depuis 1 an).
- "Je me suis déplacée beaucoup plus souvent, parce qu'une fois qu'on a la carte, la mensualité payée, il n'y a plus rien à payer. J'ai accès à tous les bus sans limite et en plus c'est valable jusqu'au 31 août, tout l'été, c'est pratique, ç'a permet d'en profiter pour les loisirs ou la recherche d'un emploi l'été"
- "J'hésite moins à prendre le bus, plutôt qu'à faire le trajet à pied, mais il n'y a pas eu de changements notables, je fais les mêmes trajets qu'avant".
- "Je réfléchis moins au fait de prendre le bus ou non. Avec les tickets, s'il n'en reste qu'un, on hésite plus à prendre le bus. Sinon le Pass n'a rien changé à mes habitudes".

1.5 – Les pratiques de mobilité en transport en commun et en voiture

Dans le cadre des entretiens nous avons cherché à connaître les pratiques de déplacement des interviewés mais aussi les appréciations qu'ils portaient sur les principaux modes de déplacement.

1.5.1 – Les pratiques de déplacement

Presque toutes les personnes interviewées utilisent le réseau pour des déplacements réguliers, soit pour aller à la fac, au lycée ou encore pour aller travailler en alternance ou chercher un frère tous les jours à l'école. Une seule personne travaille à côté de chez elle et y va à pied, tandis qu'elle se sert du réseau pour aller en ville 2 ou 3 fois en semaine, pour ses loisirs le samedi ou

rentrer chez ses parents qui habitent en périphérie. La fréquence des trajets réguliers est en général quotidienne (5 à 6 jours par semaine), quelques fois plus faible (3 fois par semaine) notamment pour les étudiants de 3^{ème} cycle.

Le réseau ne sert jamais qu'aux seuls déplacements obligés, il est aussi utilisé pour les déplacements personnels pendant *"les temps libres entre les heures de cours pour aller en ville"*, pour sortir en cours de journée, en fin d'après-midi ou le samedi pour des loisirs, des achats, aller voir des amis. Certains considèrent même qu'ils utilisent plus le réseau les jours du week-end que pendant les jours de semaine.

L'utilisation du réseau le soir est beaucoup plus différenciée : certains s'en servent régulièrement et considèrent que les bus du soir, même s'ils sont moins fréquents, sont suffisants, d'autres partent en bus et reviennent à pied ou se font raccompagner, mais la majorité des personnes interviewées sort soit en voiture, soit à pied et en voiture. C'est le manque de desserte en transport en commun le soir qui justifie le recours à la voiture quand on sort : pas de bus après 20H30 sur leur ligne ou pas de train pour ceux qui habitent loin. Certains trouvent aussi qu'ils ne sentent pas très en sécurité le soir sur certaines lignes.

Le recours au réseau pour se déplacer le dimanche (et pour certains durant l'ensemble du week-end) est beaucoup moins fréquent, voire inexistant. C'est le jour privilégié de l'utilisation d'une voiture pour des trajets souvent relativement longs et à plusieurs (en famille ou avec des amis). D'autres se déplacent ces jours là de préférence à pied ou en vélo.

Les déplacements à plusieurs se font le plus souvent en voiture ou à pied plutôt qu'en bus, même si la plupart des amis ont aussi un Pass' Jeune. Plusieurs raisons sont évoquées : dans un cas c'est l'ami qui n'aime pas le bus, pour d'autres c'est parce qu'il s'agit surtout de déplacements en soirée ou le week-end, pour d'autres encore c'est pour faire des courses et dans ce cas la voiture est plus pratique pour transporter les achats.

1.5.2 – Les avantages respectifs de la voiture et des transports en commun

Toutes les personnes interviewées considèrent que se déplacer dans Bordeaux en voiture est **non seulement coûteux** (essence plus parking), **mais pas pratique du fait des embouteillages et de la difficulté à trouver une place pour se garer**. C'est même considéré comme stressant : *"Les gens roulent comme des malades"*. *"En voiture la semaine, c'est la bagarre"*. Aussi beaucoup de ceux qui ont une voiture ou qui pourraient en utiliser une, soit ne l'utilisent pas du tout à Bordeaux, soit l'utilisent le moins possible, soit l'utilisent de temps en temps en fonction des conditions de trafic et de stationnement.

A l'inverse le bus : *"C'est bien pour la journée"*, *"C'est pratique"*, *"C'est moins stressant"*, *"On se laisse conduire"*.

Le principal avantage reconnu à la voiture est la liberté qu'elle donne en matière d'horaire et de destination : *"On n'a pas à attendre"*, *"on est libre de son horaire pour rentrer chez soi"*, *"on est autonome (horaires, destinations)"*, *"il n'y a pas de grève"*. C'est la principale raison, avec la rapidité, pour laquelle on préfère l'utiliser notamment à certaines heures quand il faut rentrer relativement tard le soir, quand les horaires de train sont mal adaptés. La voiture est aussi appréciée pour les longs trajets, soit quand il s'agit de sortir dans la région bordelaise, soit pour des trajets longs et mal desservis en bus. *"La voiture me manque pour les longs trajets et aussi pour transporter des colis encombrants"*.

Certains n'hésitent pas à dire que, si c'était possible, ils préféreraient faire tous leurs trajets en voiture, surtout pour des raisons de confort : *"On peut être tout seul"*. *"Il fait moins chaud"*. *"C'est rapide"*. D'autres, en revanche, considèrent que la voiture n'est définitivement pas faite pour la ville, notamment pour des raisons écologiques.

1.6 – Les attentes, les insatisfactions, les améliorations à apporter aux transports en commun.

Pour comprendre les comportements de la clientèle et relativiser éventuellement l'incidence du tarif, il était important de bien sérier les attentes principales de la clientèle vis-à-vis d'un réseau de transport en commun en général, les satisfactions / insatisfactions qu'ils peuvent ressentir à l'égard du réseau de Bordeaux, les améliorations qu'ils suggèrent et enfin les améliorations récentes qui les ont marquées.

1.6.1 – Les attentes principales vis-à-vis des transports en commun

Nous avons demandé aux interviewés de choisir, parmi sept propositions⁶, celles qui correspondaient le mieux à leur attente principale vis-à-vis des transports en commun et de les classer par ordre d'importance.

Les interviewés se prononcent majoritairement (6 sur 12) en premier pour un bon rapport qualité / prix et en deuxième soit pour un réseau surtout efficace, soit pour un réseau où l'on se sente en sécurité.

Ceux qui ne placent pas en premier un bon rapport qualité / prix, attendent en priorité :

- Qu'il soit d'abord bon marché, qu'on puisse se déplacer pour pas trop cher (2/12),
- Un réseau efficace adapté à mes déplacements (fréquence, ponctualité, desserte), puis le prix : bon marché ou rapport qualité / prix (2/12),
- Le fait que l'on s'y sente bien, qu'on puisse se laisser transporter en toute sécurité (1/12),
- Que le réseau permette de découvrir de nouveaux lieux (1/12).

Le prix pour le prix n'est donc pas l'attente principale des interviewés, c'est plutôt un bon rapport qualité / prix qui est attendu en priorité et un réseau qui soit efficace et adapté aux déplacements que je veux faire où l'on puisse se laisser transporter en toute sécurité.

1.6.2 – Satisfactions et insatisfactions vis-à-vis du réseau

Plusieurs interviewés n'ont ni satisfaction, ni insatisfactions particulières : *"Pas d'insatisfaction, je suis toujours satisfaite, cela va très bien". "Je suis satisfaite parce que les horaires sont respectés et qu'il y a des bus assez souvent donc pas trop d'attente. Je n'ai pas d'insatisfaction".*

Pour les autres, quatre thèmes principaux sont évoqués :

- La ponctualité,
- La fréquence,
- Les incivilités,
- L'attitude des conducteurs et des contrôleurs.

Il n'y a jamais de consensus parfait sur un thème, certains en sont satisfaits d'autres non..

⁶ Que ce soit un moyen de transport moderne, qu'il soit très bon marché, qu'il soit d'un bon rapport qualité prix, qu'il soit avant tout efficace et adapté à mes déplacements (rapidité notamment), que je sois pris en charge et transporté en toute sécurité, que je m'y sente bien, qu'il me permette de découvrir de nouveaux lieux, de flâner...

Ainsi la majorité des insatisfactions proviennent des **retards à répétition** sur certaines lignes, des bus qui partent en avance ou qui ne partent pas et des longues attentes qui en découlent :

- *"Les horaires ne sont pas respectés, ils partent souvent en avance sur la 34. Et puis il y a en permanence des changements d'horaires à cause des travaux".*
- *"Les horaires ne sont pas toujours respectés ou les bus ne passent pas du tout comme sur la 35 en début d'année scolaire".*
- *"On attend longtemps des fois ½ heure sur la 7/8. Ça fait que j'arrivais en retard aux cours. Normalement il y en a toutes les 5 minutes, le 7 et après le 8".*
- *"Il peut arriver pour le 7/8 qu'il n'y ait pas de bus pendant ¼ d'heure et qu'il y en ait 3 qui arrive en même temps. Il y a aussi des bus qui partent en avance sur l'horaire prévu".*
- *"Un bus qui était affiché et qui n'est pas parti, ça m'est arrivé pas mal de fois de rester et d'attendre, sur la ligne City U en particulier".*
- *"Ils ne passent pas à l'heure indiquée. Mais je ne peux pas leur reprocher. C'est trop ingérable avec les feux, la circulation et les travaux".*

Néanmoins, il existe plusieurs personnes interviewées qui se félicitent que les *"horaires soient respectés et qu'il n'y ait pas trop d'attente"*, que *"certains bus soient rapides et ponctuels"*.

La **fréquence des bus** est aussi un thème fréquent de satisfaction / insatisfaction :

- *"Le rythme des 7/8 est intéressant surtout vers la gare".*
- *"Sur les lignes 1 et 8, il y a vraiment trop de monde, 1 bus ou 2 de plus ne feraient pas de mal du tout. J'ai dû rester dehors à certains moments".*
- *"Il pourrait y avoir un peu plus de bus le soir. Quand on revient du train, par exemple, il faut attendre ½ heure 3/1 d'heure pour avoir un bus. Il faudrait augmenter aussi la fréquence des bus en été".*
- *"Il faudrait plus de bus de nuit, le premier est à 20H30 et le suivant n'est qu'à 22H30".*

Les **incivilités et le sentiment de sécurité** sont également des thèmes plus ou moins récurrents et pour résoudre ce problème les caméras ne font pas l'unanimité :

- *"Il y a plus d'accident depuis qu'il y a des caméras. Quand il y avait plus de contrôleurs et pas de caméra, ça allait beaucoup mieux. Les jeunes y cassent les caméras et après ils font n'importe quoi : tags, sièges arrachés, poinçonneurs de tickets détraqués. Dans le bus c'est le bazar complet. Il y en a qui se permettent de fumer des joints ou des cigarettes. On n'arrêtera pas ça avec des caméras".*
- *"Je sais qu'il y a des petites caméras, mais je vois beaucoup de gens bizarres qui embêtent les voyageurs. La cigarette à 20 H, c'est un peu énervant, ça fait mal à la tête".*
- *"Je ne me sens pas en sécurité dans le bus non plus. Je me suis fait renverser par un bus et une autre fois j'ai assisté au même accident. J'étais dans le bus qui a renversé un piéton".*
- *"Les gens ne font pas attention. A l'arrière du bus il y a du vomi, il y a de la bouffe, c'est tagué".*
- *"En ce moment, je ne me sens pas en sécurité sur toutes les lignes. C'est surtout sur les lignes 7, 8 et 9 le soir, les lignes qui roulent jusqu'à minuit. A partir de 21H30 - 22H, c'est moins sécurisant. Il y a des choses qui ont déjà été faites – les caméras – ce n'est pas l'insécurité totale non plus. Certains jours de la semaine, les gens sont un peu éméchés".*
- *"Moi je n'ai pas de problème de sécurité".*

On notera à ce sujet qu'il a été presque plus fait état de l'insécurité routière, notamment des accidents entre bus et piétons renversés (y compris des interviewés), que du sentiment d'insécurité (agressions).

Le quatrième thème évoqué est celui de la qualité des **rapports avec le personnel du réseau** : conducteurs et contrôleurs. Là aussi, les appréciations portées peuvent être assez différentes.

Ainsi la personne qui demande plus de contrôleurs, considérant que les caméras ne régleront pas à elles seules le bazar qui règne dans les bus, se plaint par ailleurs *"d'avoir eu à faire à des contrôleurs très désagréables, c'est un manque de respect"* à l'occasion d'un contrôle où elle a eu une amende parce qu'elle n'avait pas poinçonné son ticket.

En revanche, une autre constate que : *"Les contrôleurs ont fait des efforts. Les chauffeurs de bus ont toujours été sympathiques. J'ai trouvé une amélioration chez les contrôleurs, ils sont plus polis, j'ai remarqué cela"*.

Une autre se plaint des conducteurs : *"Les chauffeurs ne sont pas sympas. Il y en a un qui ne s'est pas arrêté à l'arrêt que j'ai demandé parce qu'il avait trouvé qu'il y avait trop de monde dehors. Quand il n'y a pas beaucoup de monde, ils n'ouvrent pas la porte du milieu ou arrière et je dois traverser tout le bus"*.

Une autre trouve qu'ils devraient faire respecter les interdictions de fumer : *"J'ai constaté que les chauffeurs sont plus agréables, plus tolérants pour les retardataires... Il faudrait que les chauffeurs prennent plus d'initiatives quand il y a des gens qui fument, qu'ils aillent leur demander soit d'éteindre leur cigarette, soit de descendre"*.

Les autres insatisfactions plus conjoncturelles concernent :

- Les grèves à répétition, dont les compensations satisfont certains, mais pas tous : *"15 F, c'est particulièrement frustrant comme remboursement offert par rapport au prix de la carte ; c'est se foutre de nous ; 100 F de moins ce serait bien"*.
- Les travaux et tout ce qu'ils provoquent : retards, attentes, changements d'horaires et d'itinéraires. *"Du fait des travaux ce n'était plus du tout rentable de prendre le bus parce que je mets beaucoup plus de temps"*.

1.6.3 – Les améliorations attendues

Les attentes d'amélioration sont en phase avec les principales insatisfactions :

- L'amabilité des chauffeurs,
- La ponctualité,
- La propreté, moins de laxisme dans les bus, moins d'incivilité
- La fréquence notamment le soir,
- Des bus supplémentaires sur les lignes très chargées,
- Plus de places assises,
- La température dans les bus, il fait trop chaud en été comme en hiver,
- Des réductions sur les abonnements pour les abonnés fidèles.

1.6.4 – Les améliorations récentes qui ont été appréciées

Nous avons déjà cité déjà les constats d'amélioration faits par deux interviewés à propos de l'attitude des chauffeurs pour l'un et des contrôleurs pour l'autre.

Les autres constats portent :

- Soit sur l'offre : Les lignes de quartier avec des petits bus, les voies réservées aux bus qui permettent d'aller plus vite, l'arrêt qui a été créé "*à côté de chez elle*", les bus du soir "*mais cela fait déjà longtemps*".
- Soit sur les équipements : Les caméras, les bandeaux défilant qui annoncent les stations, les nouveaux bus plus confortables avec plus de place pour les personnes qui montent.

Les améliorations notables sont donc relativement hétérogènes. Il n'y rien de très marquant et une partie des interviewés (5/13) n'a d'ailleurs rien constaté.

1.7 – L'abonnement annuel et la fidélisation au réseau

Un des objectifs de l'abonnement annuel est de favoriser la fidélisation au réseau.

Nous avons vu qu'à court terme, le temps de la durée d'un abonnement annuel, le Pass' Jeune favorise la fidélité au réseau qui se poursuit notamment l'été pour ceux qui restent à Bordeaux. A plus long terme, il faut s'interroger sur les conditions dans lesquelles se pratique le renouvellement et sur l'intérêt que pourrait trouver la clientèle pour un abonnement à durée indéterminée que l'on n'aurait pas à renouveler tous les ans.

1.7.1 – Le renouvellement de l'abonnement

On notera en premier lieu que deux abonnés ont renouvelé leur abonnement alors qu'ils n'en ont plus besoin pour des déplacements obligés domicile étude ou domicile travail, soit qu'ils n'en ont pas (personne à la recherche d'un emploi depuis qu'elle a quitté l'école et fait des petits boulots à côté de chez elle, va chercher son frère en bus à l'école), soit parce qu'ils travaillent à côté de chez eux. Dans le premier cas la personne a bien l'intention de renouveler son abonnement, dans l'autre cas, la personne n'envisage pas d'acheter un autre titre, mais elle n'est pas certaine de rester à Bordeaux.

D'une façon générale, toutes les personnes interviewées ont l'intention de reprendre un Pass' Jeune si elles restent à Bordeaux pour leurs études ou leur travail. Une seule personne, scolarisée dans un lycée professionnel paraît décidée à aller au lycée en voiture l'année prochaine, au lieu du train et du bus. Dans ce cas elle ne reprendrait plus le Pass' Jeune mais utiliserait occasionnellement des tickets. Une autre ne sait pas si elle pourra y aller en voiture mais de toute façon elle se réabonnera pour les autres déplacements.

Sur les 13 personnes interviewées, 6 ne savent pas où elles seront l'année prochaine, mais si elles restent à Bordeaux, elles se réabonneront.

1.7.2 – Un abonnement à durée indéterminée et les autres attentes

Il était demandé aux personnes si elles seraient intéressées par un abonnement à durée indéterminée dont le tarif pourrait être dégressif en fonction de la durée moyennant un engagement minimum d'un an.

D'une façon générale les interviewés ont manifesté un certain intérêt pour le concept ou au moins une neutralité bienveillante. Certains ont jugé que c'était une très bonne idée, d'autres ont souhaité un engagement plus court de l'ordre de six mois, d'autres ont surtout manifesté un intérêt pour l'idée de la dégressivité pour les abonnés fidèles.

En fait, comme beaucoup de personnes interrogées ne savent pas si elles vont rester à Bordeaux l'année prochaine, elles ont considéré que cela ne pouvait plus les intéresser. Pour elles, la proposition arrive trop tard mais elles y auraient volontiers adhéré si elle leur avait été faite, il y a 2 ou 3 ans quand elles ont commencé leur cycle d'étude.

En dehors de cette proposition, il était également demandé aux interviewés de proposer des aménagements qui amélioreraient les caractéristiques du titre. En dehors de quelques personnes qui se sont plaintes des augmentations importantes des dernières années et qui souhaiteraient soit une baisse du prix, soit une formule moins chère qui ne comprenne pas les mois d'été, la majorité considère que le Pass' Jeune est bien, qu'il convient tel qu'il est, que son prix est raisonnable, abordable, pas trop cher.

2. L'ABONNEMENT ANNUEL IMAGINE"R" EN ILE-DE-FRANCE

2.1 – Introduction

L'abonnement annuel Imagine"R" a été créé durant l'été 1998.

Ce titre donne droit à la libre circulation sur le réseau pendant 12 mois dans les limites des zones souscrites. Les samedis, dimanches, jours fériés et pendant les petites vacances scolaires, il est valable dans toutes les zones de l'Ile-de-France. L'abonné a le choix de faire commencer son abonnement à compter du 1^{er} du mois entre septembre et janvier. Ce titre est réservé aux scolaires et aux étudiants qui ont moins de 26 ans le 1^{er} septembre de l'année de l'abonnement. Il peut être payé comptant ou faire l'objet d'un prélèvement automatique sur compte bancaire.

Son prix varie entre 249,8 € (2 zones) et 750,20 € (8 zones), il est à comparer à celui de la carte orange mensuelle qui varie entre 46,05 € (zones 1-2) et 128 € (zones 1-8) et à celui du ticket de métro ou de bus qui est de 0,96 € en carnet de 10 tickets.

Depuis septembre 2002, la carte Imagine"R" est une carte électronique sans contact, elle a remplacé le traditionnel coupon magnétique associé à une carte d'ayant droit.

Depuis sa création, la carte Imagine"R" permet d'obtenir des réductions dans différents services et commerces (loisirs, restauration rapide...), des invitations à des spectacles, d'accéder à un site Internet, de recevoir un journal 2 fois par an, etc.

Pour plus de détail sur la tarification du réseau d'Ile-de-France, sur les ventes et la clientèle de la carte Imagine"R" et sur les services annexes offerts par cette carte, on se référera aux chapitres 4 du tome 1 et 2 du tome 2 du rapport de recherche "Innovations tarifaires dans les réseaux urbains"⁷.

Pour appréhender les motivations et les comportements des utilisateurs de ce nouveau titre, 14 entretiens non directifs ont été réalisés durant l'été 2002.

Les personnes interviewées l'ont été par téléphone. Elles ont été sélectionnées sur le fichier des abonnés. Nous avons privilégié les personnes qui ont souscrit un abonnement à 2 ou 3 zones pour rester homogène avec les tarifications des réseaux de province.

2.2 – Principales caractéristiques des personnes interviewées

Sur les 14 personnes interviewées :

- 8 sont des femmes et 6 des hommes,
- 2 ont 26 ans, 1 a 25 ans, 1 a 24 ans, 1 a 22 ans, 2 ont 21 ans, 4 ont 20 ans, 2 ont 19 ans et 1 a 18 ans
- 12 sont étudiants et peuvent travailler à l'occasion, 1 est étudiant et travaille à mi-temps en province, 1 a arrêté ses études en cours d'année et travaille comme gérant de société chez lui.
- 2 habitent chez leurs parents, 1 réside dans son école, les autres résident en appartement soit seul (4), soit en couple (5), soit avec un frère ou une sœur (2).

⁷ Op. déjà cité.

- Les lieux de résidence sont les 4^{ème}, 5^{ème}, 7^{ème}, 8^{ème}, 11^{ème}, 15^{ème}, 16^{ème}, 17^{ème} et 19^{ème} arrondissements de Paris, Drancy et Chilly-Mazarin.

On notera que sur les 14 personnes interviewées, 7 ont leur permis de conduire, 3 ont l'intention de le passer bientôt. Sur les 7 qui ont leur permis : 2 vivent en couple ont une voiture au niveau du ménage et 2 autres ont une voiture mais la laissent chez leurs parents en province durant la majeure partie de l'année.

2.3 – Le choix de la carte Imagine "R"

Parmi les personnes interviewées, 6 étaient abonnées depuis moins d'un an (automne 2001), 3 depuis 2 ans, 2 depuis 3 ans et 3 depuis le début soit 4 ans.

Avant de s'abonner, 4 des interviewés n'habitaient pas Paris et n'ont donc pas eu d'autres pratiques tarifaires, 3 autres habitaient en Ile-de-France mais n'étudiaient pas à Paris, ils avaient donc une pratique du réseau très différente : l'une avait un abonnement domicile école pour aller de Fontainebleau à Melun et sinon n'utilisait pas le réseau de transport public, l'autre habitant et étudiant à Drancy n'utilisait le réseau qu'occasionnellement avec des tickets et le troisième n'utilisait pas de titre avant de s'abonner.

Pour les 7 autres interviewés : 2 utilisaient des tickets et les 5 autres achetaient des coupons carte orange mensuels ou hebdomadaires et parfois des tickets.

L'achat de la carte Imagine "R" a donc correspondu dans beaucoup de cas à une évolution de la mobilité dû à un changement de lieu de résidence et / ou de lieu d'étude. Pour d'autres, c'est la prise de conscience qu'il y avait une solution tarifaire mieux adaptée à leur pratique tarifaire qui a été le facteur déclenchant.

2.3.1 – L'avantage financier.

Pour 11 des 14 personnes interviewées, l'avantage financier est l'argument principal du choix du titre : *"plus avantageux", "moins cher", "plus rentable"* que la carte orange, *"moins cher que les tickets ou la carte orange", "beaucoup plus intéressant au niveau prix", "le tarif le plus avantageux pour les étudiants"*. Le calcul a donc l'air assez vite fait et pourtant tous ne l'ont pas découvert tout de suite, puisque parmi les enquêtés, certains ont d'abord utilisé la carte orange pendant assez longtemps quelques mois jusqu'à plusieurs années avant de s'abonner à la carte Imagine "R".

Ce sont souvent des amis, des membres de la famille, une assistante sociale qui l'ont fait connaître, d'autres ont reçu de la publicité chez eux, d'autres ont reçu de l'information dans leur établissement scolaire ou universitaire qui dans certain cas leur ont distribué les formulaires d'abonnement, d'autres enfin ont vu de la publicité dans le métro.

On notera le cas d'une personne qui a découvert l'existence de la carte non pas dans le métro mais par l'intermédiaire d'un service partenaire : *"Ce n'est absolument pas dans le métro, mais c'est quand j'ai voulu m'inscrire à l'Aqua Boulevard que l'on m'a demandé si j'avais la carte Imagine "R", vu qu'il y a des réductions. Cela faisait pratiquement 1 mois que j'étais en cours"*. (25 ans, n'habitait pas à Paris avant). Cette personne n'est d'ailleurs pas certaine de l'intérêt financier de la carte : *"Ce n'est pas excessivement cher par rapport au nombre de fois où je prends le métro. C'est peut-être moins rentable que la carte orange, mais c'était plus pratique"*.

Dans deux autres cas, le calcul financier donne un résultat à peu près équivalent en terme de coût. L'un a choisi la carte Imaginaire parce qu'il est amené à suivre des cours à Cachan et que son école (l'ENS) lui rembourse la moitié du coût de la carte Imagine "R" ce qui ne serait pas le cas s'il achetait des tickets. L'autre parce qu'il profite de sa carte (zones 3-4) le week-end pour aller à Paris au cinéma, voir des amis ou son frère, sinon il s'en sert localement assez peu puisqu'il va à pied à son lycée (10 minutes). C'est donc l'avantage du dézouage le week-end et

durant les petites vacances qui a été déterminant dans ce cas, avantage qui est évoqué aussi comme important par d'autres interviewés.

On notera que pour la majeure partie des interviewés, ce sont eux qui paient la carte soit en une fois (3/14), soit par prélèvement automatique sur leur compte (5/14). Dans les autres cas, ce sont les parents qui ont payé directement en une fois (5/14) ou par prélèvement (1/14).

2.3.2 – La simplicité, le côté pratique

La simplicité du système et son côté pratique sont un autre atout important de la carte. En fait, c'est moins un argument d'achat qu'un constat après usage que 10 des interviewés évoquent spontanément :

- *"C'est le bon choix parce que l'on a une carte pour toute l'année, plus besoin de trier les tickets pour savoir combien on en a utilisé. C'est un moyen fiable et illimité".*
- *"On gagne du temps parce qu'on n'a pas à en racheter, à faire la queue...Et puis le prélèvement, c'est pratique aussi".*
- *"Ça m'évite de faire la queue tous les mois et je ne la perds pas".*
- *"C'est mieux d'avoir un coupon pour toute l'année et c'est moins cher".*

Une autre personne, après avoir dit qu'elle n'avait pas choisi Imagine'R" pour son côté pratique, mais à cause de son prix et des réductions qui sont liées à la carte, a reconnu que c'est le bon choix parce que *"par rapport au coupon carte orange, on n'a pas à se soucier d'aller acheter son ticket"*.

2.3.2 – Les avantages annexes associés à l'abonnement

Les avantages associés à la carte Imagine'R" (réductions dans d'autres services et commerces, promotion, site Internet, journal...) sont également très appréciés par presque tous les interviewés, à tel point que certains les présentent comme un argument d'achat qui vient renforcer l'avantage financier par rapport aux autres produits tarifaires.

- *"Avant j'achetais la carte orange (8 coupons mensuels). Je n'en achetais pas entre juin et septembre, j'achetais des tickets de métro. J'ai pris la carte Imagine'R", il y a deux ans parce qu'il y a des avantages, des réductions cinéma, des réductions dans les magasins. J'ai fait aussi le calcul par rapport à la carte orange. C'est le bon choix parce qu'il y a les avantages". (21 ans, étudiant, vit chez ses parents).*
- *"Il y a des réductions à côté sur pas mal de trucs, je ne me suis pas encore renseignée, mais j'ai vu cela la semaine dernière. Et sur Aqua Boulevard, il y a 50 % de réduction. Ils prennent en compte le fait d'être étudiant, plus d'avoir la carte Imagine'R".*
- *"En plus d'être une carte de transport, elle offre des avantages au niveau des sorties, c'est profitable".*
- *"J'ai reçu des fiches d'information sur des activités proposées me disant que je pouvais aller sur Internet et j'ai trouvé ça très sympa d'avoir des infos préférentielles et un site sympa".*

Les avantages les plus souvent cités et utilisés sont le cinéma et la restauration rapide.

Très rares sont ceux qui n'ont pas entendu parlé des avantages associés et un seul interviewé s'en étonne : *"Ce n'est pas très logique d'avoir des réductions au cinéma avec cette carte, le statut d'étudiant en offre déjà. Je ne comprends pas le lien entre le fait d'avoir une carte de transports en commun et la réduction au cinéma". (20 ans, étudiant en 3^{ème} cycle, DEA).*

2.4 - L'incidence de l'abonnement annuel sur la mobilité et le partage modal

Sur les 14 personnes interviewées, 3 seulement considèrent n'avoir pas changé leurs habitudes de déplacement depuis qu'elles ont la carte ou qu'elles voyageraient tout autant si elles ne l'avaient pas :

- L'une d'elle, en fait, n'a pas vraiment de référence, car elle n'utilisait pas régulièrement les transports en commun, allant à l'école à pied. Elle a acheté Imagine'R", car elle étudie à Paris tout en résidant à Drancy. Elle utilise donc le réseau depuis qu'elle a la carte. Elle considère que comme *"la carte lui revient cher toute l'année alors pourquoi ne pas en profiter"*, mais elle pense pour autant ne pas faire de déplacement inutile et qu'elle se déplacerait tout autant si elle n'avait pas la carte.
- Les deux autres étaient des utilisatrices de la carte orange avant d'acheter la carte Imagine'R" et elles n'utilisent pas plus le réseau qu'avant et si elles n'avaient pas la carte elles se déplaceraient tout autant en transport en commun. Aucune des d'eux n'a d'ailleurs l'intention d'avoir une voiture dans Paris, soit *"parce que une voiture à Paris, c'est la ruine"*, soit parce qu'elle *"trouve que c'est bien le système des transports en commun, c'est pas la peine d'avoir une voiture"*.

Cinq des personnes interviewées considèrent à l'inverse qu'elles utilisent plus souvent le réseau depuis qu'elles ont la carte Imagine'R" :

- *"J'utilise bien plus le réseau depuis que j'ai la carte parce que c'est beaucoup plus confortable. C'est une carte qui n'a pas de limite, hormis celles qu'on lui a données en début d'année. Il y a moins de pudeur à faire des déplacements. Si je n'avais pas la carte, j'essaierais de me faire emmener plus souvent en voiture pour les déplacements en banlieue. Je ferai plus de déplacements intermédiaires à pied"*. (Abonné à Imagine'R" zones 1-2 depuis 1998, étudiant et fait de la musique n'a pas de permis, ni de voiture, se déplace beaucoup la journée, le soir, les week-ends et aussi pendant les vacances, utilise beaucoup le dézouage).
- *"J'utilise nécessairement plus le réseau depuis que j'ai la carte parce que je ne supporte pas de faire la queue pour aller chercher des tickets. Si je n'avais pas la carte je me déplacerais moins. Je ferais moins de déplacements au centre de Paris qui ne sont pas importants et que je fais aujourd'hui parce que j'ai la carte. Je ne les ferais pas plus à pied, ni en voiture, je suis anti-pollution, ni en scooter car je ne le conduis pas seule, je ne suis pas douée"*. (Vit à Paris depuis un an, résidait avant en province où elle se déplaçait exclusivement en vélo, a essayé le vélo à Paris au début, mais a arrêté parce qu'elle trouvait ça *"beaucoup trop dangereux"*. Quand elle se déplace avec son ami, le soir notamment, ils vont en scooter *"parce qu'il n'aime pas les transports en commun, il n'en a pas l'habitude"*).
- *"Globalement je prends de plus en plus les transports en commun, avant je n'aimais pas ça. Je trouvais ça étouffant. Mais c'est si pratique d'avoir une carte, on ne se pose pas de question, on va partout. C'est plus simple, on n'a pas à acheter un ticket. Si je n'avais pas la carte, je limiterais les déplacements à des fins personnelles, mais je ne marcherai pas plus"*. (Etudiante, 26 ans, mariée, ne fait plus de vélo, ni de scooter depuis qu'elle a la carte Imagine'R", *"n'utilise pas les transports en commun le week-end parce que son mari a une voiture"*, a elle-même le permis et peut emprunter la voiture à l'occasion. A l'intention de renouveler sa carte Imagine'R", mais ne sait plus quel est l'âge limite).
- *"J'utilise plus les transports, je prends plus le métro même pour des courts trajets que je faisais avant. Je prends moins le vélo aussi"*.

Les six autres personnes interviewées ne se prononcent pas sur la situation actuelle, mais considèrent que si elles n'avaient pas la carte, elles utiliseraient moins le réseau de transport en

commun. Certains iraient moins à Paris, d'autres feraient plus de trajets à pied, d'autres prendraient moins le métro et iraient plus en voiture avec des amis, d'autres enfin sortiraient moins mais ne marcheraient pas plus.

2.5 – Les pratiques de mobilité en transport en commun et en voiture

Dans le cadre des entretiens nous avons cherché à connaître les pratiques de déplacement des interviewés ainsi que les appréciations qu'ils portaient sur les principaux modes de déplacement.

2.5.1 – Les pratiques de déplacement

Le profil type de déplacement pourrait être :

- 2 à 4 trajets voire plus en journée en transports en commun, chaque jour de semaine pour les études, se balader et éventuellement aller travailler.
- Le soir, soit on utilise systématiquement les transports en commun avec retour obligé avant la fermeture du métro ou on revient à pied ou plus rarement en taxi, soit on n'utilise jamais les transports en commun, mais on va en scooter ou en voiture avec son conjoint ou ami ou avec un frère ou des amis, soit on sort très peu, voire jamais,
- Le samedi comme le dimanche (sauf pour ceux "*qui ne bougent pas le dimanche*") l'utilisation des transports en commun est très courante pour des loisirs, des visites à des amis, à la famille, du travail, ceux qui ont une voiture l'utilisent aussi à l'occasion. Il y a aussi ceux qui rentrent dans leur famille le week-end en Ile-de-France (profite du dézouage) ou en province (en général en train).
- Pendant les petites ou les grandes vacances, les personnes interviewées quand elles restent à Paris utilisent aussi le réseau régulièrement, au moins 2 fois par jour.
- Le dézouage est assez souvent utilisé le week-end et durant les petites vacances.
- Le recours à la marche à pied est très courant pour faire les courses à proximité de son domicile, aller au cinéma, pratiquer certains loisirs. Certains marchent beaucoup et n'utilisent les transports en commun que si le trajet dépasse ½ heure à pied, d'autres marchent très peu.
- La voiture quand il y en a une à disposition ou quand on se déplace avec des amis ne sert en général que le soir ou un peu le week-end pour sortir de Paris. Elle est très rarement utilisée la journée en semaine. L'utilisation de la voiture en été est tout de même un peu plus fréquente, certains qui laissent pratiquement toute l'année leur voiture en province ou en deuxième couronne chez leurs parents, s'en servent un peu en juillet et août à Paris parce qu'il y a moins de circulation et que l'on peut plus facilement se garer.
- Le recours à un 2 roues (scooter ou vélo) est assez peu fréquent ; ceux qui continuent à en utiliser c'est pour des courts trajets (vélo) et pour des loisirs ; plusieurs ont abandonné ces modes de déplacement à cause des accidents ou de la pollution.

Le lieu d'habitat n'est pas sans incidence sur la mobilité en transport en commun, plus on habite au centre plus on a tendance à marcher et plus on habite vers le périphérique ou en banlieue, plus on utilise les transports en commun pour le moindre déplacement dans Paris.

Parmi les modes de transport public :

- Le métro est pratiquement toujours utilisé et apprécié pour sa rapidité mais pas toujours pour sa fréquence (cf. ci-après),

- A propos du RER, les avis sont partagés, certains le trouvent "*glauque*", "*sale*" et ont hâte dans sortir, mais il est aussi apprécié pour sa rapidité dans la traversée de Paris. Ceux qui n'apprécient pas le RER lui préfèrent souvent les trains de banlieue.
- Les bus sont utilisés comme moyen de rabattement sur le RER ou le métro en banlieue, pour les trajets directs dans Paris ou quand on a le temps ou quand on n'a pas envie de marcher... Ils sont en général appréciés. Certains ne les utilisent pas ou peu parce qu'ils ne les trouvent pas pratiques ou parce qu'ils ont du mal à se repérer.

2.5.2 – Les avantages respectifs de la voiture particulière et des transports en commun

Dans l'absolu la voiture présente plusieurs avantages : On est autonome, on est seul ("*chez soi*"), on peut écouter de la musique, c'est plus confortable et quelques fois plus rapide, on est en plein air et libre de ses mouvements, on n'a pas la contrainte le soir du dernier métro...

Dans la réalité, le métro est jugé plus rapide, on n'a pas à chercher à se garer, on se laisse conduire et puis c'est beaucoup moins cher.

D'une façon générale le réseau de transport en commun, notamment le métro, est considéré comme satisfaisant et même quelque fois très apprécié comparativement aux autres réseaux de transport européens, même s'il y a de temps en temps des pannes, des grèves, pas assez de fréquence.

La voiture c'est donc plus pour sortir de Paris, pour sortir éventuellement le soir dans Paris ou en banlieue, mais pas pour se déplacer régulièrement dans Paris. D'ailleurs aucune des personnes interviewées n'a l'intention de se procurer une voiture ou de l'utiliser plus.

2.6 – Les attentes, les insatisfactions, les améliorations à apporter aux transports en commun.

2.6.1 – Les attentes principales vis-à-vis des transports en commun

Parmi les 7 items proposés aux interviewés comme attente principale vis-à-vis d'un réseau de transport en commun :

- 4/14 souhaitent qu'il soit d'abord bon marché,
- 3/14 souhaitent qu'il soit d'un bon rapport qualité / prix,
- 3/14 souhaitent qu'il soit d'abord efficace : fréquence, rapidité, adapté à leurs besoins de déplacement,
- 2/14 souhaitent qu'il soit moderne : rapidité, qualité,
- 1/14 souhaite avant tout se sentir en sécurité, être protégé,
- 1/14 souhaite que ce soit confortable, qu'on s'y sente bien.

Le prix est donc souvent mis en avant en premier, sachant que dans ce cas l'efficacité ou la sécurité arrivent alors en second.

Les attentes principales sont assez diversifiées, même si les attentes basiques (le prix, le rapport qualité / prix et l'efficacité) sont dominants.

2.6.2 – Les satisfactions / insatisfactions vis-à-vis du réseau

D'une façon générale, les interviewés apprécient le réseau de métro son maillage fin, la propreté des stations, les couloirs de bus. Certains notent une bonne évolution au cours des 3 ou 4 dernières années, considèrent que les services sont ponctuels...

Les insatisfactions se situent principalement à deux niveaux, la sécurité et l'offre :

- Le sentiment d'une relative insécurité est un thème récurrent qui justifierait pour plusieurs interviewés une présence humaine plus importante dans les stations et dans les voitures notamment le soir, mais aussi pour certains durant journée. Sont évoqués les pickpockets, la mendicité, la musique dans les voitures, les incivilités (pieds sur les sièges, cigarettes...), certaines stations dans le quart nord-est de Paris "*qui craignent*"... Ce sont principalement les femmes qui ont un sentiment d'insécurité, une pourtant considère qu'elle n'a jamais eu de problème et qu'il y a assez de policiers. Les interviewées en général n'ont pas subi, mais ont assisté à des vols, des incivilités... et plusieurs ne veulent pas utiliser les transports en commun en soirée seules par peur ou par précaution. Les hommes quand ils évoquent le problème évoquent plus les incivilités : "*les gens qui font n'importe quoi, qui ne respectent rien*".
- Beaucoup d'interviewés se plaignent de manques ou de déficiences au niveau de l'offre : les services du métro qui s'arrêtent trop tôt (ils devraient aller jusqu'à 2 heures du matin), les lignes de bus qui s'arrêtent vers 20 H, notamment le samedi soir et qui ne circulent pas le dimanche, les fréquences insuffisantes sur plusieurs lignes de métro, sur certaines lignes de bus qui sont surchargées à l'heure de pointe, l'attente en soirée et le week-end, les retards sur certaines lignes de RER, sur les lignes de bus...

Des remarques portent également sur l'accueil du personnel au guichet qui n'a pas été "*sympa*", les conducteurs qui conduisent brusquement. Mais pour d'autres, au contraire, les conducteurs et plus généralement le personnel sont un point de satisfaction.

Enfin nombreux sont ceux qui se plaignent de la chaleur dans le métro et dans les bus, des odeurs aussi.

Enfin les grèves, il y en a trop et souvent elles ne sont pas annoncées et l'on se retrouve piégés à attendre.

2.6.3 – Les points qu'il faudrait améliorer

Ils correspondent bien évidemment aux principales insatisfactions :

- Plus de fréquence,
- Des services plus tard le soir : métro et bus,
- Des lignes de bus maintenues le dimanche,
- Une meilleure information quand il y a des grèves,
- Plus de surveillance dans les stations et dans les voitures notamment en soirée,
- La climatisation.

La tarification fait l'objet aussi de suggestions spontanées. Il est demandé que le dézouage soit étendu aux vacances d'été et au vendredi soir et que les tickets de métro soient moins chers (ils ont beaucoup augmenté).

2.6.4 – Les points qui ont été améliorés et appréciés

Assez rares sont les personnes (3/14) qui n'ont pas noté et apprécié d'améliorations.

Celles qui sont le plus souvent citées sont, les nouveaux métros et les nouvelles rames et les rénovations des stations :

- Les aménagements des voies pour bus (5/14)
- Les nouvelles voitures de métro sur la 1, la 6 et la 12 notamment (3/14)
- La nouvelle ligne de métro 14 : *"Dès qu'il y a un nouveau métro, j'adore. La ligne 14 est plus propre, plus neuve et du fait que c'est joli, il y a moins de tags". "La ligne 14, c'est rapide, moderne, hyper propre, joli : le petit jardin. C'est bien d'autant plus que ça désenclave le 12^{ème} qui est un quartier sympa".* (3/14)
- La rénovation des stations et des gares (2/14),
- Les nouvelles poubelles et les nouvelles échoppes dans le métro et le RER (1/14),
- *"La petite passerelle pour les handicapés"* (1/14).

2.7 – L'abonnement annuel et la fidélisation des voyageurs

Un des objectifs de l'abonnement annuel est de fidéliser la clientèle à une période de sa vie où les pratiques de mobilité sont susceptibles d'évoluer assez profondément du fait qu'elle a accès à la conduite et la possession éventuelle d'une voiture et que son mode de vie évolue (cadre de vie, habitat, profession, loisirs, relations...).

De fait, nous avons vu que la souscription d'un abonnement Imagine'R" correspond dans la plupart des cas à une rupture du mode de vie : entrée au lycée, entrée à l'université, déménagement en région parisienne, nouveau lieu d'étude...

Nous avons vu également qu'à court et moyen terme, le temps de la durée d'un ou de plusieurs abonnements annuels, la clientèle considère dans sa grande majorité qu'elle utilise plus facilement le réseau et qu'elle réduirait vraisemblablement sa *"consommation de transport en commun"* et chercherait éventuellement d'autres solutions pour se déplacer si elle n'avait plus ce type d'abonnement. Cela concerne particulièrement certains déplacements à caractère personnel, les courts trajets ou les déplacements hors zones d'abonnement.

En effet, une des spécificités de la carte Imagine'R" est de donner accès à tout le réseau de transport en commun d'Ile-de-France le week-end et durant les petites vacances, quel que soit le nombre de zones souscrites avec l'abonnement. Or cette faculté de *"voyager gratuitement"* sur tout le réseau comme disent plusieurs abonnés Imagine'R" est assez largement utilisée et de façon intensive par certains abonnés. Ils sont d'ailleurs plusieurs dans l'échantillon interrogé à souhaiter que cette *"gratuité"* soit étendue au vendredi soir, au mercredi ou encore aux grandes vacances.

Si l'on raisonne à plus long terme, il faut s'interroger sur les conditions dans lesquelles la clientèle envisage le renouvellement de leur abonnement et sur l'intérêt qu'elle pourrait trouver à des aménagements de celui-ci notamment à sa transformation en contrat à durée indéterminée moyennant un engagement de durée minimum.

2.7.1 – Les perspectives de renouvellement du contrat

Sur l'ensemble des interviewés, pratiquement tous ceux qui auront moins de 26 ans en septembre et dont les motifs et lieux de déplacement ne devraient pas changer

fondamentalement disent qu'ils vont renouveler leur carte Imagine'R" aussi longtemps que nécessaire.

Un des interviewés hésite entre se réabonner et utiliser des tickets, mais il est dans une situation très particulière. Il n'aura plus à se déplacer l'année prochaine pour suivre ses cours et il utilise peu les transports en commun parce qu'il réside au centre de Paris et préfère marcher le plus possible. Mais par ailleurs, son école lui rembourse la moitié du coût de l'abonnement Imagine'R" mais pas les tickets. S'il opte en fin de compte pour l'abonnement, ce ne sera pas pour des raisons financières mais pour le côté pratique d'avoir un ticket pour l'année et de ne pas avoir de tickets à acheter.

Un autre interviewé se pose la question du renouvellement de son abonnement à plus long terme, non pas cette année, mais l'année suivante quand il aura passé son permis et si, comme il l'envisage, il achète une voiture dans un an et demi. Dans ce cas, il pense qu'il ne prendra plus la carte Imagine'R", fera beaucoup plus de trajets en voiture, qu'il ira à son école en voiture, *"il n'y a pas trop d'embouteillages là où je vais"* et qu'il utilisera le métro *"quand il fera trop chaud dans la voiture, quand il y aura trop d'embouteillages"*. Pour lui, l'avantage de la voiture, c'est d'être en plein air, d'être libre de ses mouvements, *"dans le bus ce n'est pas pareil, parce qu'on est avec des gens qu'on ne connaît pas"*.

Les trois personnes qui ont atteint la limite d'âge ont, toutes trois, l'intention de continuer à utiliser les transports en commun :

- Les deux qui vont poursuivre leurs études souhaiteraient bien sûr qu'il n'y ait pas de limite d'âge et que seul le statut soit pris en compte pour avoir droit à la carte Imagine'R". L'une des d'eux va certainement s'abonner à la carte intégrale, l'autre n'a pas encore choisi le type de titre qu'elle achètera,
- Celui qui a commencé à travailler *"reprendra la carte tant qu'il y aura droit"*. En fait, il ne sait pas si ses déplacements seront les mêmes l'an prochain, cela dépendra des locaux qu'il trouvera pour sa société. En tout état de cause, il n'utilisera pas davantage sa voiture. *"Sans carte Imagine'R", la solution la plus adaptée serait une carte orange à l'année, je crois que cela existe !"* Un titre illimité l'intéresserait aussi car il *"ne pense pas à renouveler son titre sinon"*.

Le fait que l'abonnement arrive à échéance ne semble donc pas avoir d'incidence majeure sur la pratique d'utilisation du réseau de transport en commun. Celle-ci semble en effet être beaucoup plus déterminée par le type de mobilité spatiale, l'adéquation relative des modes de transport aux déplacements habituellement pratiqués, les attentes principales de la personne vis-à-vis du réseau qui sont plus ou moins bien satisfaites, que par la tarification. L'abonnement Imagine'R", au-delà de l'avantage financier qu'il procure, apparaît donc plus comme une facilitation de l'usage des transports collectifs (ce qui est loin d'être négligeable) que comme un facteur déterminant de fidélisation aux transports en commun.

2.7.2 – L'intérêt pour un abonnement à durée indéterminée

Le concept d'un abonnement à durée indéterminée que l'on n'aurait donc pas à renouveler tous les ans est jugé intéressant par la majorité des interviewés. Certains sont même très enthousiastes : *"Ce serait super. Je dois renouveler ma carte et ça me saoule"*. *"Ce serait génial, mais pour moi, c'est un peu trop tard je pense"* (Va avoir 27 ans). *"Ce serait intéressant, il n'y aurait plus la paperasse qu'il y a chaque année en début d'année"*.

Il y a ceux aussi qui ne se sentent pas concernés parce qu'ils vont de toute façon quitter la région parisienne d'ici un an ou deux.

Enfin il y a ceux qui demandent à voir, à comparer ou qui s'en référeront aux parents qui paient car *"le prélèvement automatique ce n'est pas trop notre truc"*.

3. L'ABONNEMENT ANNUEL DES MOINS DE 26 ANS A MARSEILLE

3.1 – Introduction

L'abonnement annuel GO a été créé durant l'été 2000.

Ce titre donne droit à la libre circulation sur le réseau pendant un an de date à date. Il est réservé aux personnes qui ont moins de 26 ans au moment de la souscription du titre. Il peut être payé comptant ou faire l'objet d'un prélèvement automatique sur compte bancaire.

Vendu 220 € (183 € pour les boursiers de moins de 18 ans), son prix est à comparer à ceux de l'abonnement AZUR valable 30 jours (37 € pour les 18 à 25 ans et 34 € pour les moins de 18 ans) et à celui du déplacement : 0,87 € pour les moins de 26 ans (validité d'une heure entre la première et la dernière validation, le retour étant autorisé).

Tous ces titres sont chargeables sur la carte personnelle Réseau Libertés du voyageur. Celle-ci doit être validée au début de chaque voyage.

A la rentrée d'automne 2001, le réseau a passé un partenariat avec Polygone Loisirs qui négocie pour ses adhérents des tarifs privilégiés pour différents services (spectacles, cinémas, restaurants, voyages, parcs d'attraction, stations de ski...). L'adhésion à Polygone Loisirs (60 F pour les étudiants et 100 F pour les individuels) était gratuite pour les souscripteurs de la carte GO qui achetaient celle-ci en payant comptant avant le 31 octobre 2001. Cette offre promotionnelle d'adhésion gratuite à Polygone Loisirs intitulée GO+ n'a pas été renouvelée en 2002.

Pour plus de détail sur la tarification du réseau marseillais et sur les ventes et la clientèle du titre GO, on se référera aux chapitres 4 des tomes 1 et 2 du rapport de recherche "Innovations tarifaires dans les réseaux urbains"⁸.

Pour appréhender les motivations et les comportements des utilisateurs de ce nouveau titre, 13 entretiens non directifs ont été réalisés durant l'été 2002. Les personnes interviewées l'ont été par téléphone.

Elles ont été sélectionnées sur le fichier des abonnés. Plusieurs critères de sélection des personnes interviewées ont été pris en compte. N'ont été retenues dans l'échantillon que des personnes qui avaient entre 20 ans et 26 ans. L'objectif était d'avoir, parmi les personnes interviewées, des détenteurs du permis de conduire et des possesseurs d'une voiture et de toucher une population la plus diversifiée possible : des étudiants, mais aussi des salariés, des demandeurs d'emploi... L'ancienneté de la souscription de l'abonnement GO a été également prise en compte (2000, 2001 et 2002). Les interviews ont été réparties aussi en fonction de la localisation géographique des résidences (arrondissements de Marseille et hors Marseille).

⁸ *Op. déjà cité.*

3.2 – Principales caractéristiques des personnes interviewées

Sur les 13 personnes interviewées :

- 8 sont des femmes et 6 des hommes,
- 1 a 26 ans, 1 a 25 ans, 3 ont 24 ans, 4 ont 23 ans, 2 ont 22 ans, 1 a 21 ans et 1 a 20 ans,
- 5 sont étudiants, 5 sont salariés, 3 sont à la recherche d'un emploi dont 1 fait de l'intérim en attendant de trouver un emploi stable.
- 11 habitent chez leurs parents, 1 vit en résidence universitaire et retourne dans sa famille à Cannes tous les week-ends et durant les vacances, 1 est marié.
- Les lieux de résidence sont les 1^{er}, 8^{ème}, 9^{ème}, 11^{ème}, 12^{ème}, 13^{ème}, 14^{ème} et 15^{ème} arrondissements ainsi qu'une commune voisine de Marseille : Septèmes-les-Vallons.

On notera que sur les 13 personnes interviewées, 9 ont un permis de conduire dont 6 ont une voiture personnelle et 1 personne est en train de le passer son permis.

3.3 – Le choix du titre GO

Parmi les 13 personnes interviewées, 11 avaient déjà une carte personnelle rechargeable avant de souscrire l'abonnement annuel. Sur cette carte, 8 d'entre eux chargeaient habituellement des forfaits 30 jours (Azur plein tarif ou réduit jeune) et 3 n'utilisaient que le porte-monnaie et payaient leurs déplacements au tarif réduit accordé aux moins de 26 ans. Les 2 autres personnes interviewées n'avaient pas de carte personnelle avant d'acheter l'abonnement annuel, pour l'une parce qu'elle ne résidait pas de façon permanente à Marseille, pour l'autre parce qu'elle payait de temps en temps avec des tickets plein tarif lorsqu'elle ne fraudait pas.

3.3.1 – L'avantage financier.

Pour tous ceux qui achetaient régulièrement un forfait mensuel, le choix a, semble-t-il, été vite fait. Ils ont acheté le forfait annuel *"dès le début"* lors de son lancement. L'argument principal est l'avantage financier immédiat : *"C'est moins cher"...* *"Je trouve cela moins cher"...* *"Ça revient moins cher"...* *"On voit la baisse par rapport à l'abonnement"...* *"C'est très avantageux par rapport à l'abonnement mensuel"*. Certains développent une argumentation chiffrée et raisonnent en terme de budget transport : *"J'ai pris l'abonnement pour réduire mes frais. C'est quand même deux fois moins cher"...*

Pour ceux qui n'achetaient pas de forfait mensuel, mais payaient au déplacement, l'achat de GO a souvent correspondu à un changement dans les pratiques de mobilité. Avant, ils faisaient leurs principaux déplacements à pied ou ils ne faisaient que 2 ou 3 allers retours par semaine en transports en commun ou ils n'habitaient pas à Marseille. Ils ont choisi GO parce que c'était la solution financière la plus avantageuse compte tenu du développement de leur mobilité régulière en transport en commun. Leur raisonnement est souvent plus étayé parce qu'il s'agissait pour eux de changer de principe tarifaire, de passer d'une tarification au déplacement à une tarification forfaitaire au temps, alors que pour les utilisateurs habituels du forfait 30 jours ce principe tarifaire était déjà acquis : *"Avant, j'achetais des tickets d'une heure à tarif réduit. Ils étaient à 5 francs 70. C'était pour les étudiants ou pour les moins de 25 ans, je ne sais plus. On remplit une carte personnelle qui nous permet de bénéficier du tarif réduit. J'ai choisi l'abonnement annuel parce que, quand je suis entrée en deuxième année, mon emploi du temps a changé (j'ai eu cours tous les jours) et ça revenait moins cher avec la carte GO. Et puis après j'ai commencé à travailler l'été. Donc c'est devenu rentable. Avant, ça ne l'était pas, parce que je n'avais cours que 2 ou 3 jours par semaine, et comme, en plus on a 3 ou 4 mois de vacances*

l'été... Maintenant c'est rentable : en travaillant l'été et en remontant manger à midi, ça fait pas mal de voyages».

Enfin, il faut citer le cas d'un des interviewés qui a préféré s'abonner annuellement parce que ça revient moins cher que les tickets plein tarif et les procès verbaux, très vraisemblablement. Une de ses insatisfactions majeures est en effet de devoir payer *"Frauder, c'est pour les jeunes, et puis il y a trop de contrôleurs"*. Il a donc décidé de *"payer d'un coup pour l'année"* après que *"la RTM lui en ait parlé, quelqu'un au guichet"*.

3.3.2 – De nouvelles libertés acquises

Au-delà de l'avantage financier qui est le motif principal du choix de ce nouveau titre, presque tous les abonnés se félicitent des nouvelles libertés que leur procure l'abonnement annuel. Ces libertés se situent principalement à deux niveaux :

- **De ne plus avoir à se préoccuper de recharger sa carte,**
- **De ne plus avoir à compter, de pouvoir voyager quand on veut, autant qu'on veut,**
- **De pouvoir payer par prélèvement automatique.**

Ces avantages, dont ils n'avaient pas nécessairement conscience avant de s'abonner à l'année, presque tous les interviewés l'évoquent quel que soit le titre acheté avant. Pour ceux qui payaient au déplacement, l'avantage est cependant plus sensible que pour ceux qui avaient déjà l'habitude d'utiliser un titre qui leur donnait droit à la libre circulation.

- *"Je ne prends pas plus les transports en commun que quand j'avais la carte AZUR, mais c'est bien de ne plus avoir à recharger sa carte tous les mois".*
- *"J'ai choisi d'acheter l'abonnement GO pour éviter d'aller sans arrêt recharger ma carte. Parce que, à chaque fois, je ne me souvenais pas de la date. Dès fois, quand j'avais la carte mensuelle, je ne la rechargeais pas de suite, quand elle était épuisée. Parce que je n'avais pas le temps, parce que j'avais oublié, parce que je n'avais pas les sous sur moi. Alors j'étais obligée de prendre un ticket. Donc je prenais un ticket pour l'aller, un pour le retour, pendant un ou deux jours. Il fallait la recharger régulièrement, se rappeler la date. Je ne faisais pas vraiment attention à ça. Je savais que c'était un mois, mais je n'étais pas vraiment dans les délais. C'est vraiment bien, c'est moins cher, je n'ai plus à recharger ma carte au distributeur. Je ne m'occupe de rien et je peux voyager quand je veux".*
- *"C'est très avantageux financièrement par rapport à l'abonnement mensuel et ça m'évite d'avoir à recharger ma carte tous les mois".*
- *"L'abonnement annuel, c'est le plus intéressant financièrement. Et puis c'est pratique parce qu'on n'a pas à la recharger, on n'a pas à vérifier si on a des sous sur soi pour pouvoir prendre le bus". (Ancien utilisateur du paiement au déplacement).*
- *"J'avais un abonnement mensuel avant, donc ça n'a pas vraiment changé mes habitudes. C'est moins cher et puis, c'est payé par prélèvement automatique, on n'a donc pas à se préoccuper de savoir si c'est aujourd'hui que se finissent les 30 jours, de savoir quand on va devoir la recharger... Ce sont les seules différences".*
- *"Ce qui est bien, c'est qu'on n'a pas à s'inquiéter de savoir s'il reste assez d'argent sur la carte. On n'a pas à la recharger, pendant un an on est tranquille. Depuis que j'ai la carte, je voyage beaucoup plus. Comme tout est payé à l'année, dès que je veux prendre un bus, je peux. Je n'ai pas à me demander s'il me reste de l'argent. Je peux le prendre n'importe où, n'importe quand, c'est ça l'avantage. Avant, je marchais plus. Par exemple, pour aller au rond point du Prado, si j'avais rendez-vous avec des amis, j'y allais à pied, tandis que là maintenant, si je tombe sur le 44, j'y vais en bus". (Ancienne utilisatrice du paiement au déplacement).*

- *"Grâce au prélèvement automatique, on a plus rapidement accès au réseau". (Ancien utilisateur du paiement au déplacement).*
- *"Ça me permet de ne pas me poser de questions quand je veux prendre le bus ou le métro. Quand je n'ai pas envie de prendre le métro, je prends la voiture, et puis voilà, quoi. Ça permet une tranquillité d'esprit". (Ancien utilisateur des forfaits 30 jours).*
- *"Et puis je calcule moins. Avant, je me dépêchais toujours pour que ça fasse moins d'une heure. J'ai l'impression d'être plus libre". (Ancienne utilisatrice du paiement au déplacement).*

3.3.2 – Les autres avantages associés à l'abonnement

Une seule personne avait reçu la carte Polygone Loisirs et savait qu'elle pouvait ainsi bénéficier de réductions, mais elle ne s'en était jamais servie : *"Il y a déjà des réductions. Avec la carte GO, on reçoit une carte qui s'appelle la carte POLYgone. Il y a des réductions chez Mc Do, je m'en suis servi une fois. Je crois qu'il y a aussi des réductions pour le cinéma, mais je ne m'en suis jamais servi car j'ai la carte étudiant et on ne peut pas cumuler plusieurs réductions".*

Les autres interviewés n'étaient au courant d'aucun avantage associé à l'abonnement GO, pourtant ils sont plusieurs à souhaiter qu'il y en ait :

- *"Je ne suis au courant d'aucun avantage particulier lié à la carte GO. Ça serait bien s'il y en avait".*
- *"Ça serait bien, si on pouvait avoir des réductions dans les magasins".*
- *"Ça serait bien que l'on ait des réductions SNCF avec GO. Ça serait bien d'unifier le réseau".*
- *"J'ai la carte 12-25 de la SNCF, elle donne droit à pas mal de réductions, sur le train, l'avion, la location de voiture. Ça serait bien si la carte GO pouvait aussi donner droit à ce genre de réductions".*

3.4 - L'incidence de l'abonnement annuel sur la mobilité et le partage modal

L'objet de cette évaluation client est d'essayer d'identifier si les nouveaux titres ont une incidence sur la mobilité et le partage modal de leurs utilisateurs et sur leur comportement à plus long terme.

Plusieurs personnes qui payaient précédemment au déplacement ont cité comme avantage de la carte GO le fait qu'ils **ne freinent plus leur consommation de transport public pour de courts trajets** et qu'ils substituent volontiers le bus à la marche à pied quand l'occasion se présente alors qu'auparavant ils utilisaient peu ou pas les bus pour les courts trajets : *"Pour les déplacements courts, si je ne suis pas particulièrement en forme, je prends le bus, alors qu'avant, quand je n'avais pas la carte, je marchais. Je n'allais pas payer un ticket pour un déplacement court".*

Plus généralement, **ces anciens utilisateurs du paiement au déplacement constatent qu'ils se déplacent plus** maintenant qu'ils ont l'abonnement annuel **pour des sorties, des courses et même pour suivre des cours** :

- *"Je prends plus les transports. S'il faut acheter des tickets à chaque fois, on sort moins".*
- *"Avant pour aller aux centres commerciaux, mine de rien ça me coûtait presque 12 francs. Ce n'est pas que c'est cher, mais si on veut y aller comme ça, juste pour regarder, pas pour acheter... Ou des fois j'avais des cours d'une heure et je n'y allais pas, bon, ce n'était pas très intéressant non plus. Alors que maintenant, je me dis « j'y vais » et puis voilà".*

Le souci de rentabiliser son abonnement n'est pas absent : *"Depuis que j'ai la carte j'utilise plus les transports en commun, parce que je me dis qu'il faut rentabiliser"*.

En revanche, ceux qui avaient déjà l'habitude de souscrire des forfaits "libre circulation" mensuels sont peu nombreux à constater des changements de pratiques de mobilité. Ils sont même plusieurs à affirmer que l'abonnement annuel n'a rien changé, qu'ils font toujours les mêmes déplacements en transport en commun. Entrent notamment dans cette catégorie, les abonnés qui n'utilisent les transports en commun que pour leurs déplacements réguliers, pour aller à la fac, pour aller à leur travail.

Une seule personne qui achetait systématiquement le forfait mensuel y compris en été quand elle restait à Marseille, constate qu'elle utilise plus le réseau que sa voiture depuis qu'elle est abonnée annuellement : *"Avant je me servais pas mal de la voiture. Depuis que j'ai l'abonnement annuel, je prends plus souvent le métro et je me suis aperçue que je faisais des économies"*. Cette personne fait par ailleurs remarquer qu'il lui arrive de prendre le métro aussi quand elle sort avec des amis la journée *"parce que quasiment toutes les personnes que je connais ont l'abonnement annuel"*.

Si la souscription de l'abonnement annuel entraîne des modifications de comportement de mobilité chez les anciens payeurs au déplacement (transfert de la marche à pied au bus, induction de nouveaux déplacements qui étaient précédemment freinés par le coût direct du paiement au déplacement), en revanche, elle a peu d'impact sur ceux qui achetaient déjà habituellement un forfait libre circulation 30 jours. Son impact sur le transfert modal entre voiture particulière et transports en commun n'est pas souvent évoqué, mais il existe. La détention d'un abonnement annuel amène certains à mieux prendre conscience du coût marginal des déplacements en ville en voiture particulière. Le fait aussi que l'abonnement annuel soit largement diffusé au sein de la population des jeunes incite certains à se reporter plus facilement sur les transports en commun pour des déplacements à plusieurs, plutôt que d'avoir systématiquement recours à la voiture particulière.

Le partage modal entre voiture particulière et transport en commun reste en effet principalement dicté par les qualités respectives des deux modes au regard du service rendu et secondairement pour des raisons tarifaires. C'est ce qui ressort de la partie des entretiens consacrés aux pratiques de déplacement.

3.5 – Les pratiques de mobilité en transport en commun et en voiture

Dans le cadre des entretiens nous avons cherché à connaître les pratiques de déplacement des interviewés ainsi que les appréciations qu'ils portaient sur les principaux modes de déplacement.

3.5.1 – Les pratiques de déplacement

D'une façon générale, tous les détenteurs d'un abonnement annuel utilisent les transports en commun⁹ pour leurs déplacements réguliers liés au travail ou à leurs études. Mais il existe aussi des détenteurs de l'abonnement annuel qui n'ont pas ou plus de déplacements réguliers à faire, soit parce qu'ils ont perdu leur emploi, soit parce qu'ils étaient déjà au chômage quand ils ont souscrit l'abonnement, soit parce qu'ils n'ont plus à aller à la FAC (poursuite de leurs études à domicile avec le CNED).

Pour aller en centre ville la journée pour des loisirs, des courses..., ce sont aussi les transports en commun qui sont privilégiés au moins quand ils se déplacent seuls.

⁹ Ce peut être une utilisation combinée voiture plus métro. Deux des interviewées utilisaient systématiquement les parkings relais, l'une habitant le 9^{ème} utilise celui du Prado, l'autre habitant Septèmes-les-Vallons celui de Bougainville.

En revanche quand ils se déplacent le soir et le week-end, c'est presque systématiquement la voiture qui est privilégiée, que la personne en ait une ou non, car il y a toujours une personne dans l'entourage qui a une voiture et ces déplacements se font le plus souvent à plusieurs.

Les déplacements à plusieurs la journée se font également souvent en voiture mais pas systématiquement, notamment quand, dans l'entourage, tout le monde a son abonnement annuel ou pour aller au centre ville la journée :

- *"Dès que je sors avec des amis, on prend la voiture".*
- *"Pour mes loisirs, le week-end pendant la journée, si je suis avec des amis qui ont une voiture, on prend la voiture, sinon je prends le bus. Le soir, on sort toujours en voiture".*
- *"En général mes amis ont la carte GO, donc quand on sort ensemble la journée, on prend les transports en commun. Quand je sors le soir, je sors assez tard, donc il n'y a plus de bus. On prend la voiture".* (Étudiant 20 ans).
- *"Quand je sors avec des amis, il nous arrive de prendre le métro parce que quasiment toutes les personnes que je connais ont un abonnement annuel".* (Salarié 22 ans)
- *"J'utilise tout le temps ma carte GO : pour aller au travail, et puis pour sortir aussi. Ça peut être seule ou avec des amies. En général elles n'ont pas la carte GO, elles ont plutôt des voitures, donc elles prennent un ticket. En général, c'est pendant la journée. Pour aller en centre ville et en voiture, ce n'est vraiment pas pratique. Mais c'est vrai que le week-end, ça nous arrive aussi de prendre une voiture plutôt que le bus. J'utilise un peu moins ma carte le week-end".*

3.5.2 – Les avantages respectifs de la voiture particulière et des transports en commun

Les avantages reconnus aux transports en commun par les détenteurs d'un abonnement annuel et d'un permis de conduire, voire d'une voiture, sont :

- La rapidité du métro pour aller au centre ville,
- Le coût moindre des transports en commun notamment pour aller au centre ville,
- La facilité de déplacement en ville, moins de stress.

La voiture est chère pour aller en ville (essence plus parking), peu pratique pour se déplacer en ville, à éviter même pour certains.

- *"Pour aller dans le centre, c'est beaucoup plus rapide de prendre le métro, que de prendre la voiture. En plus avec la carte GO, ça revient moins cher. Avec la voiture, il faut payer le parking si on veut la laisser en centre ville".* (Habite dans le 9^{ème}, actuellement sans emploi, a le permis et possède une voiture).
- *"Les transports en commun vont plus vite. Et puis on peut se laisser transporter, on n'a pas à faire attention, il n'y a pas le stress des embouteillages. Et ça revient moins cher, je crois".* (Habite dans le 1^{er}, est salariée, a le permis de conduire, mais pas de voiture).
- *"La voiture en ville, c'est impossible. On ne peut pas se garer, il y a des embouteillages".* (Habite dans le 12^{ème}, salarié, a le permis de conduire et une voiture).
- *"La voiture, il vaut mieux ne pas la prendre à Marseille. Le métro, ça va beaucoup plus vite".* (Habite Septèmes-les-Vallons, étudiante, a le permis de conduire et une voiture, utilise systématiquement le parking relais).
- *"On se déplace beaucoup plus facilement en centre-ville avec les transports en commun. En voiture, ce n'est pas très évident. Et puis au niveau dépense, au niveau frais, les transports en commun reviennent beaucoup moins cher. La voiture, c'est pratique surtout pour les*

déplacements en dehors de Marseille". (Habite dans le 15^{ème}, salariée, a le permis de conduire et une voiture).

En revanche, la voiture est jugée beaucoup plus pratique et rapide que les transports en commun pour les déplacements en périphérie ou qui sortent de Marseille ou pour des déplacements le soir.

- *"La voiture, c'est autre chose. Si on veut aller en dehors de Marseille, avec les transports en commun, c'est possible, mais c'est compliqué. Ce qu'en voiture, on peut faire en une demi-heure, on le fait en 2 heures en transport en commun. Là, si j'avais une voiture, je pourrais arriver au boulot en 10 min, alors que là, je mets 45 minutes. Ce n'est pas très loin de chez moi, mais il n'y a pas de bus qui y va directement. Mais je ne pense pas acheter de voiture dans l'immédiat. Pour des raisons financières. Les transports en commun, ça revient quand même beaucoup moins cher. C'est plus avantageux". (Habite dans le 14^{ème}, travaille en intérim tout en cherchant un emploi stable, a le permis de conduire mais pas de voiture).*
- *"Ça dépend de mon emploi du temps. S'il y a des soirs où je vais finir tard et où je risque de ne pas avoir de bus, je prends ma voiture qui est à Cannes pour descendre jusqu'à Marseille. Sinon, je prends le train jusqu'à Marseille et j'utilise la carte GO pendant la semaine. Le week-end, à Cannes, je prends ma voiture".*

3.6 – Les attentes, les insatisfactions, les améliorations à apporter aux transports en commun.

Pour relativiser les attentes vis-à-vis des tarifs, il était important de bien sérier les attentes principales de la clientèle vis-à-vis d'un réseau de transport en commun en général, les satisfactions / insatisfactions qu'ils peuvent ressentir à l'égard du réseau, les améliorations qu'ils suggèrent et enfin les améliorations récentes qui les ont marqués.

3.6.1 – Les attentes principales vis-à-vis des transports en commun

Nous avons demandé aux abonnés à GO de choisir, parmi sept propositions, celles qui correspondaient le mieux à leur attente principale vis-à-vis des transports en commun.

Les interviewés se partagent en trois catégories principales :

- Ceux qui veulent que le système transport soit avant tout efficace (cité 5 fois),
- Ceux qui veulent un bon rapport qualité / prix (cité 6 fois),
- Ceux qui veulent être pris en charge et transportés en sécurité (cité 5 fois).

Viennent ensuite trois items cités 1 ou 2 fois chacun : des transports modernes, des transports très bon marché, des transports où l'on se sente bien.

Comme dans les autres réseaux, la sécurité est un sujet qui est, très souvent, évoqué spontanément, soit pour dire qu'il y a des problèmes à certaines heures ou sur certaines lignes, soit aussi pour dire qu'ils n'ont pas de sentiment d'insécurité.

3.6.2 – Les satisfactions / insatisfactions

Elles portent principalement sur le niveau de service offert et sa fiabilité, le confort, l'accueil, la sécurité et quelques fois le prix.

Il y a ceux, assez peu nombreux, qui n'ont pas de remarques à faire ni en positif, ni en négatif : *"Ça va. Ça fait longtemps que je prends les transports en commun. Je suis habituée. Je n'ai pas à me plaindre. Ça va".*

Il y a ceux qui se félicitent de la desserte du métro et ceux qui souhaiteraient que la desserte des bus soit améliorée (fréquence, couverture du territoire, services en soirée, le dimanche...) :

- *"Moi, j'aime bien le métro. C'est hyper pratique. Qu'il y ait des embouteillages ou pas, je sais que je vais mettre 10 min pour aller à la fac et ce ne sera jamais plus, jamais moins. Et puis c'est assez propre à l'intérieur du métro".*
- *"Je n'ai pas de problèmes. Je prends le 21 et la ligne est assurée, même quand il y a des grèves".*
- *"J'aime bien le métro parce que c'est rapide. Le bus, moi, je n'aime pas trop, c'est pas trop rapide".*
- *"Au niveau des bus, des fois, il n'y a pas beaucoup de facilité d'accès. Ce que je veux dire, c'est qu'on ne peut pas se rendre partout en transports en commun. Enfin, on peut, mais après il faut marcher, ils ne nous déposent pas forcément à côté. Sinon, le dimanche, quand on prend le bus, en général, c'est long. Il y a beaucoup d'attente. Par exemple, le week-end dernier, j'ai préféré marcher à pied".*
- *"Apparemment le réseau est bien desservi. Je regrette qu'il n'y pas assez de bus le soir".*
- *"Il n'y a pas assez de bus pendant la période estivale et en soirée. Dans les grandes villes comme Paris, il y a des métros jusque tard dans la nuit. Ici, il n'y a rien, sauf le métro".*
- *"C'est comme ce matin, par exemple : il n'y a qu'un 96 toutes les demi-heures parce que c'est les vacances. Et ce matin, allez savoir pourquoi, ils ont changé l'horaire. Donc le chauffeur a retardé son départ. C'est assez embêtant pour les gens qui travaillent. Déjà qu'on attend une demi-heure, si en plus il ne part pas à l'heure... C'est un peu lourd. Et puis, c'est ces minutes, même si c'est que 5 min, qui vont nous faire rater les correspondances et nous faire arriver une demi-heure en retard".*

Il y a aussi des remarques sur la fiabilité du service :

- *"Le problème des bus, c'est les horaires. La plupart du temps, ça va. Mais moi, ce qui me fait le plus rager, c'est quand ils sont en avance. S'il est en retard, à la limite, j'arrive à l'avoir et ça fait que 5 minutes. Mais quand il passe en avance et qu'on doit attendre une demi-heure... Et des fois, ils ne passent pas du tout".*
- *"Le problème, c'est que selon le quartier où on habite, où on va, il y a de grandes différences. Il y a des quartiers où les bus ou les métros sont vraiment sales. Il y a une très grande différence entre les bus des quartiers Nord et les autres".*

Sur le confort, notamment la climatisation dans les bus :

- *"Qu'il n'y ait pas de climatisation dans les bus, surtout quand il fait cette chaleur. D'ailleurs, j'ai laissé tombé le bus, je ne le prends plus".*
- *"La climatisation, soit elle y est et on a un peu froid, mais franchement il vaut mieux ça en été, soit ils l'éteignent et comme les fenêtres ne s'ouvrent pas, quand on reste coincé dans les embouteillages pendant une demi-heure, on étouffe. Non seulement, il fait chaud mais en plus il n'y a pas d'air qui rentre. Et puis, les gens, ils sentent ce qu'ils sentent".*

Sur l'accueil en positif et en négatif :

- *"Comme je fais souvent les même trajets, je tombe souvent sur les même chauffeurs de bus, qui sont très gentils".*
- *"Et les chauffeurs sont un peu désagréables, dès fois. Quand on leur dit «Je ne comprends pas pourquoi vous êtes en retard, il y a des gens qui travaillent» et qu'ils envoient paître les gens, ... Il faut se mettre à la place des clients".*

Sur la sécurité :

- *"Et puis il doit y avoir un problème de sécurité. Les gens, ils ne prennent pas le métro la nuit à Marseille. Je pense qu'ils ont peur. A mon avis, il faudrait renforcer la sécurité au niveau des métros ou des bus".*
- *"Je n'ai jamais été attaquée, sauf une fois dans le métro. En général, ça va. Je n'ai pas spécialement le sentiment qu'il y ait de l'insécurité. Je ne me fais jamais embêter quand je prends le bus".*
- *"Le manque de sécurité, surtout dans les bus. Le soir, ce n'est pas très bien fréquenté. Le matin, ça va parce que c'est les grandes vacances et qu'ils ne vont pas encore à l'école".*

Certains évoquent spontanément le prix du service :

- *"Les tarifs sont intéressants".*
- *"Ça va, c'est peut-être un peu cher".*
- *"L'abonnement, c'est bien, il n'est pas cher, mais les tickets Solo, c'est un peu excessif. Et la carte AZUR, le prix était trop élevé aussi, surtout pour des jeunes. Même pour ceux qui avaient la bourse, ça restait cher. GO, ça fait une réelle différence".*

Enfin, il y a les grèves qui reviennent très souvent parmi les insatisfactions surtout quand elles sont décidées de façon impromptue :

- *"Ca va, ils respectent les horaires. Pas de problèmes avec la RTM, à part quand ils sont en grève, parce que quand ils sont en grève, c'est pour longtemps. C'est vraiment le seul problème".*
- *"Mes insatisfactions, c'est comme tout le monde : quand il y a des grèves".*
- *"Il n'y a que le problème des grèves. Quand ils n'avertissent pas, c'est très pénalisant pour nous".*
- *"Bon, c'est vrai, je les comprends les chauffeurs de bus, quand ils se font agresser qu'ils arrêtent tout de suite les bus. Mais franchement pour nous, c'est la catastrophe. Surtout, c'est tout le dépôt qui s'arrête. Selon où l'on se trouve, s'il n'y a personne qui peut venir nous chercher... Si au moins ils prévenaient, on pourrait s'organiser... Ça, je trouve que ce n'est pas bien. Si on prévient d'accord, si on ne prévient pas, c'est embêtant".*
- *"Bah, ça va, sauf les grèves !"*

3.6.3 – Les points qu'il faudrait améliorer

Les suggestions portent sur **le confort, la disponibilité de l'information et la sécurité** :

- *"Il faudrait améliorer le confort : changer les sièges des bus, mettre la climatisation".*
- *"Je ne vois pas grand chose à faire, mis à part l'hygiène dans les bus".*
- *"J'aimerais bien qu'on puisse avoir les horaires des bus à notre arrêt. Parce que ça, ce n'est pas disponible aux centres d'informations. Et avec la fac, les horaires changent tout le temps. Donc, j'ai été obligée de tous les recopier sur l'arrêt de bus. Mais ils les ont changés et ça me gonfle de recommencer".*
- *"Bah, ça serait par rapport à la sécurité ! Moi, il ne m'est jamais rien arrivé. Mais, on entend parler de tellement de choses. Je me sentirais plus en sécurité s'il y avait plus de personnel dans les bus, que ce soit la journée, le soir..."*
- *"J'aimerais un peu plus de sécurité quand même. Quand il y a beaucoup de monde ça passe, mais en pleine journée, quand c'est 14 heures ou 15 heures, il n'y a pas grand"*

monde. Et puis ça dépend des stations aussi. Ca serait bien un peu plus de personnel. Bon apparemment, les vigils, ça marche pas trop cette histoire, mais il faudrait trouver autre chose. Bon et puis, ce n'est pas que dans le métro. Même en attendant le bus, parce qu'il y a la station de métro et il y a plein de bus tout autour. Et des fois c'est un peu désert".

Il y a aussi des demandes sur **l'amélioration du niveau de service**, mais elles ne sont paradoxalement pas aussi nombreuses que le laissent suggérer les insatisfactions :

- *"Il faudrait peut-être améliorer les infrastructures des routes, pour éviter que les bus prennent du retard".*
- *"J'aimerais qu'il y ait un peu plus de métro et puis qu'il arrive jusqu'à Septèmes-les-Vallons".*
- *"Il faudrait mettre plus de bus pendant l'été, parce qu'avec le tourisme et tout ça, un bus toutes les demi-heures, ce n'est pas évident. Et d'en mettre plus tard le soir, que ce soit des métros, des bus ou des tramways. Il y a des quartiers qui sont mal desservis. Dès fois, j'ai des rendez-vous dans des points particuliers de la ville et c'est difficile de s'y rendre en bus, soit parce qu'il n'y en a pas souvent, soit parce qu'il n'y en a pas du tout. Il faudrait plus étendre le réseau dans les quartiers périphériques".*

3.6.4 – Les points qui ont été améliorés et appréciés

Il y a ceux, assez nombreux, qui **n'ont pas vu de changement** et qui **se considèrent souvent mal informés** :

- *"Franchement pour moi c'est toujours pareil".*
- *"Je n'ai rien remarqué".*
- *"Je n'ai remarqué aucune amélioration. Pourquoi, il y en a eu ?"*
- *"Je ne sais pas. Il y a peut-être d'autres abonnements, d'autres systèmes, mais on n'est pas très bien informé. Justement hier, du boulot, j'ai un peu regardé sur Internet et j'ai vu qu'il y avait d'autres abonnements comme un pour l'été mais c'est pour les plus jeunes, ça ne me concerne pas. Mais je ne l'ai appris qu'hier. Il y a des choses où on n'est pas informé. L'abonnement GO, au départ, ce n'était pas assez précis, concernant les prélèvements et comment utiliser l'abonnement. Bon, ça vient rapidement, ce n'est pas trop compliqué".*

Quand les interviewés **ont noté un changement, il s'agit principalement des modifications apportées aux équipements** (nouvelles voitures de métro, climatisation dans les bus, rénovation des escalators). Celles-ci sont en général perçues comme des améliorations, mais pas toujours :

- *"J'ai vu le nouveau métro, mais je ne l'ai pas pris".*
- *"J'ai vu les nouvelles rames, elles ne sont pas supers quand même. Elles sont tristes, elles sont grises. Avant c'était plus gai. Et puis, je ne crois pas que ça va tenir très longtemps. Les sièges, je crois qu'ils sont en mousse et, je ne sais pas si c'est Marseille qui craint, mais ça m'étonnerait qu'ils tiennent".*
- *"J'ai remarqué qu'ils avaient changé les wagons du métro. C'est bien comme ça, mais c'était aussi bien avant. Sinon, je n'ai rien remarqué".*
- *"J'ai pris une fois des nouveaux wagons qui étaient très bien. C'était très bien fait, avec un truc numérique qui affichait les arrêts... Ils sont très bien".*
- *"La climatisation dans les bus, c'est bien. Mais j'ai l'impression qu'elle n'y est pas tout le temps et puis elle n'est pas agréable".*

- *"La climatisation dans le bus 48. Sinon je ne sais pas".*
- *"C'est bien qu'il y ait la climatisation dans les bus. C'est beaucoup mieux. Les nouveaux bus sont agréables, plus spacieux. Il faudrait mettre aussi la climatisation dans le métro. J'ai vu qu'il y avait une nouvelle rame qui a été testée cet hiver. Et il paraît qu'ils vont faire le tramway".*
- *"Durant ces dernières années, ils ont changé les bus, ils sont plus confortables. C'est tout ce que j'ai remarqué".*
- *"La RTM est en train de refaire quasiment tous les escalators de Marseille et nous, on est en train de monter à pied dans presque toutes les stations. Mais je pense que c'est pour le mieux après".*

Les améliorations sur la fréquence et la desserte ne sont pratiquement jamais évoquées à une exception : *"J'ai l'impression que sur la ligne 3, celle que je prends, il y a un peu plus de bus. C'est mieux desservi".*

3.7 – L'abonnement annuel et la fidélisation au réseau

Il est vraisemblablement un peu tôt – le nouvel abonnement n'a que 2 ans – pour se prononcer sur son impact éventuel sur la fidélité aux transports en commun. On peut néanmoins s'interroger sur le devenir de cette clientèle et sur leur intérêt pour une évolution du type de contrat.

3.7.1 – Les perspectives de renouvellement du contrat

Les personnes interviewées ne font pas parti de ce que l'on appelle couramment une clientèle captive des transports en commun, puisque la moitié d'entre elles possèdent une voiture qu'elles utilisent pour une partie de leurs déplacements. Le choix de recourir aux transports en commun de façon régulière et de s'abonner à l'année est, nous l'avons déjà signalé, dû aux avantages que procure le réseau : des déplacements plus rapides, moins stressants et plus économiques qu'en voiture, notamment grâce au prix très avantageux de l'abonnement annuel GO.

Autre caractéristique des personnes interrogées, la plupart considèrent que leurs pratiques de déplacement sont relativement stables et qu'elles ne les ont pas récemment modifiées. Le fait que 11 personnes sur 13 habitent toujours chez leurs parents est certainement une des raisons de cette grande stabilité.

Elles sont néanmoins quelques-unes à avoir augmenté leur fréquence d'utilisation des transports en commun ou, au moins, à avoir changé de type de déplacement habituel au cours des 2 ou 3 dernières années parce qu'elles ont changé de lieu d'étude, parce qu'elles travaillent en été, parce qu'elles ont fini leurs études et travaillent en entreprise, parce qu'elles sont venues faire leurs études à Marseille. Ce sont ces changements de rythme ou de type de déplacement qui les ont en général incitées à souscrire un abonnement annuel alors que précédemment elles payaient au déplacement.

Nous avons également noté que les anciens habitués du paiement au déplacement considèrent que l'abonnement libre circulation les a amenés à utiliser plus souvent le bus au détriment de la marche à pied et parce qu'ils sortent plus facilement (induction de nouveaux déplacements).

Ceux qui nous intéressent tout particulièrement dans une problématique de fidélité, ce sont ceux vont être confrontés à un choix au moment de la fin de leur abonnement annuel, soit parce qu'ils ont atteint la limite d'âge, soit parce qu'il y a des modifications en cours ou à venir dans leur pratique de mobilité, notamment en ce qui concerne les déplacements obligés.

Dans l'échantillon, une personne a 26 ans et une autre 25 ans. Dans les deux cas, elles souhaiteraient une prolongation du système ou tout du moins une atténuation de l'écart de prix :

- *"Ca serait bien que l'abonnement ne dure pas jusqu'à 25 ans, que ça aille un peu plus loin. Parce qu'il y a encore des étudiants après 25 ans. Ca serait bien qu'ils y pensent".* (Etudiante qui attend principalement d'un réseau qu'il soit très bon marché "s'il y a la sécurité qui va avec", qui a son permis, mais pas de voiture).
- *"Pour moi, l'abonnement s'arrête en septembre. A partir de 26 ans, c'est un peu cher. On est obligé de prendre l'abonnement Azur...ça serait bien si ça pouvait être prolongé, mais bon...La différence est grande. Là je payais 140 F par mois et maintenant je vais payer 280 F, c'est du simple au double. S'il y avait un abonnement intermédiaire, à mon avis, la RTM ne serait pas perdante et nous non plus".* (Salarié, 26 ans, dont l'attente principale vis-à-vis d'un réseau de transport en commun est le rapport qualité / prix et l'efficacité).

Trois autres personnes sont intéressantes à entendre parce que pour l'une cela fait un certain temps qu'elle n'a plus d'emploi, donc elle se pose la question du renouvellement de son abonnement à son échéance, l'autre a souscrit un abonnement quand elle allait à la fac à Aix-en-Provence puis elle a poursuivi ses études chez elle avec le CNED, enfin une troisième prépare son permis pour gagner beaucoup de temps pour aller à son travail (10 minutes en voiture au lieu de $\frac{3}{4}$ d'heures en transport en commun). **Dans les trois cas, le renouvellement de l'abonnement n'est pas acquis du fait d'un changement de rythme de vie ou d'un désir d'aller en voiture au travail.**

- *"Ca fait 6 mois que je ne l'ai pas utilisée. Enfin quand je descends en ville, je la prends. Mais avant, je descendais beaucoup pour le travail ou pour l'école et là il n'y a plus rien. Cette année, je paie un peu dans le vent. J'attends septembre pour voir où il y a des places et si je trouve du travail en centre ville, je reprendrais l'abonnement. Sinon, non, je prendrai des tickets, ça me reviendra moins cher".* (Actuellement sans emploi, a une voiture, ses attentes principales sont d'être transportée en sécurité et l'efficacité du réseau).
- *"En 2000-2001, j'utilisais l'abonnement pour aller à la fac d'Aix. Je prenais le 44 et ensuite, du rond point du Prado, j'allais jusqu'à Saint-Charles pour prendre le bus jusqu'à Aix...Depuis, je prends des cours par correspondance, donc je ne prends plus les transports en commun régulièrement, tous les jours pour aller au même endroit. Mais je les prends encore souvent. Maintenant, je l'utilise pour aller en ville, pour aller à la gare parce que je vais souvent à Paris. Des fois je ne l'utilise pas de la journée. Mais très souvent, avec des amies, je prends les transports en commun, le temps d'aller en ville, ensuite on va à la Valentine..."* (Etudiante, n'a pas le permis, attend des transports en commun qu'ils soient efficaces pour le trajet qu'elle veut faire).
- *"Je mettrais beaucoup moins de temps pour aller à mon travail si j'y allais en voiture... Je ne pense pas que je prendrai l'abonnement annuel l'année prochaine si j'ai mon permis. Mais peut-être que si, parce que c'est bien pratique quand même, quand on descend en ville. Je ne sais pas encore, mais vu que c'est pas cher, peut être que je la garderai. Et puis, d'ici à ce que je passe le permis, il y aura un peu de temps encore. Enfin je suis entrain de le passer, mais c'est le temps de l'avoir".* (Habite dans le 15^{ème}, salariée, se prépare à passer le permis de conduire, privilégie un bon rapport qualité / prix et la sécurité comme attente principale).

Le coût relativement faible de l'abonnement et la liberté qu'il procure semblent être les facteurs décisifs qui peuvent entraîner le renouvellement de l'abonnement et une utilisation régulière des transports en commun pour toute une série de déplacements personnels notamment en petit groupe.

3.7.2 – L'intérêt pour un abonnement à durée indéterminée

Cette proposition est bien accueillie à condition qu'il soit possible d'interrompre le contrat. Les interviewés n'ont pas précisé la durée maximum d'abonnement qu'ils accepteraient sans possibilité d'interruption, vraisemblablement 1 an comme aujourd'hui.

- *"Un abonnement à durée indéterminée oui, pourquoi pas, si c'est le même principe que l'abonnement GO. D'ailleurs j'ai reçu un courrier de la RTM dernièrement où ils me disaient que je pouvais interrompre mon abonnement quand je le souhaitais maintenant".*
- *"Ça serait pas mal".*
- *"Si on peut le suspendre, ça ne me dérangerait pas".*
- *"S'il y a moyen de casser le contrat, oui. Sinon, non, parce que genre la situation dans laquelle je me trouve aujourd'hui, ça ne me donne pas l'occasion de prendre le métro ou autre. Je n'ai pas besoin de ma carte là. Ça fait 6 mois que je ne l'ai pas utilisée. Enfin quand je descends en ville, je la prends. Mais avant, je descendais beaucoup pour le travail ou pour l'école et là il n'y a plus rien".*

4. LE PASS ANNUEL DES MOINS DE 26 ANS DE SAINT-ETIENNE

4.1 – Introduction

L'abonnement annuel, "Pass Annuel Jeunes", ouvert à tous les moins de 26 ans a été créé en septembre 2001.

Avant cette date, il existait pour cette catégorie d'âge : un Pass 1 Mois Jeunes (27,14 €), un Pass Été (35,06 € valable du 1^{er} juillet au 31 août) et un Pass 10 voyages à tarif réduit (6,86 € les 10 tickets). Ce dernier titre est également ouvert à d'autres catégories d'ayants droit.

Déjà avant 2001, les moins de 26 ans avaient tous droit à ces trois titres, mais ils étaient tenus d'avoir un badge d'ayant droit ("SCOOTER", "CAMPUS", "JEANS", "STARTER") spécifique à leur statut de scolaire, d'étudiant, de jeune, de demandeur d'emploi jeune...

Le "Pass Annuel Jeunes" donne droit à la libre circulation sur le réseau pendant un an, de date à date. Il peut être payé comptant ou faire l'objet d'un prélèvement automatique sur compte bancaire étalé sur 12 mois.

Vendu uniquement par correspondance à 221,05 € à l'automne 2001, son prix correspond à une réduction de 28% par rapport à 10 Pass Mois et 1 Pass Été. Il est amorti dès le 9^{ème} mois. En 2002, son prix a été arrondi à 220 € contre 27,7 € pour le Pass Jeunes mensuel. Il est donc amorti dès le 8^{ème} mois.

Pour plus de détail sur la tarification du réseau stéphanois, sur les ventes et la clientèle, on se référera au chapitre 2 du tome 1 et au chapitre 6 du tome 2 du rapport de recherche "Innovations tarifaires dans les réseaux urbains"¹⁰.

Pour appréhender les motivations et les comportements des utilisateurs de ce nouveau titre, 15 entretiens non directifs ont été réalisés durant l'été 2002. Les personnes interviewées l'ont été par téléphone.

Elles ont été sélectionnées sur le fichier des abonnés. Plusieurs critères de sélection ont été pris en compte, notamment l'âge (entre 20 et 26 ans), le statut... L'objectif était d'avoir, parmi les personnes interviewées, des détenteurs du permis de conduire et des possesseurs d'une voiture et de toucher une population la plus diversifiée possible : étudiants mais aussi des salariés, des demandeurs d'emploi... Du fait de la création récente du Pass, toutes les personnes interviewées étaient des nouveaux abonnés annuels.

4.2 – Principales caractéristiques des personnes interviewées

Sur les 15 personnes interviewées :

- 11 sont des femmes et 4 des hommes,
- 4 ont 26 ans, 1 a 25 ans, 5 ont 24 ans, 1 ont 23 ans, 3 ont 22 ans et 1 a 21 ans.
- 10 sont étudiants (dont 2 travaillent en même temps qu'ils font leurs études soit comme apprenti, soit comme salarié), 4 sont salariés et 1 est à la recherche d'un emploi.
- 7 habitent chez leurs parents, 8 résident dans un logement indépendant dont 5 vivent en couple.

¹⁰ Op. déjà cité.

- 13 résident sur la commune de Saint-Étienne et 2 dans des communes de l'ancien PTU : La Ricamarie et Sorbiers.

On notera que sur les 15 personnes interviewées, 13 ont le permis de conduire et les 2 autres sont entrain de le passer. Les 5 personnes qui vivent en couple ont une voiture au niveau du ménage qui est en général utilisée par le conjoint. 2 autres personnes interviewées ont leur voiture personnelle et les 6 autres qui conduisent ont la possibilité d'utiliser soit une voiture des parents, soit celle d'un frère ou d'un ami.

4.3 – Le choix du titre Pass Annuel Jeunes et les avantages qui lui sont reconnus

Les motifs d'achat du Pass Annuel Jeunes et l'influence de ce titre sur le comportement d'usage dépend notamment de la pratique que le nouvel abonné annuel avait du réseau précédemment et du type de titre qu'il utilisait habituellement : forfait libre circulation mensuel ou paiement au déplacement (tickets).

Pour 13 personnes interviewées sur 15, ce choix s'inscrit dans une grande continuité puisque la personne achetait déjà des titres "libre circulation" mensuels depuis plusieurs années et quelques fois depuis qu'ils étaient entrés au collège. La majorité en achetait 10 et utilisait des tickets l'été. Quelques-uns disent qu'ils en achetaient tous les mois.

Les deux autres interviewés utilisaient auparavant des tickets, l'un dans la ville de Montpellier où il résidait en 2000-2001 et l'autre à Saint-Etienne (Pass 10 ou Pass 100 unités).

La connaissance du nouvel abonnement s'est faite principalement par la lecture des affiches (notamment dans les bus), du courrier ou de la documentation reçus à domicile, des informations disponibles dans les kiosques. Le bouche à oreille avec des parents, amis ou élèves a assez peu joué pour cette première année, seules 2 personnes sur 15 l'évoquent.

4.3.1 – L'avantage financier et la commodité

Toutes les personnes interviewées mettent en avant le côté pratique et le prix du titre annuel.

Les différences entre les interviewés portent sur l'importance accordée à ces avantages respectifs.

Une minorité met en avant l'avantage financier¹¹ qu'ils ont trouvés déterminant : *"Avant j'étais abonnée toute l'année, 10 pass mensuel, plus le pass été pour juillet et août. Le pass annuel est beaucoup moins cher sur l'année, cela correspond à 3 mois gratuits". "C'est le prix qui a déterminé l'achat. Si cela ne valait pas le coup, je ne l'aurais pas pris. Pourtant cette année, je ne l'ai pas utilisé beaucoup parce que je l'ai acheté en septembre et en octobre j'ai dû m'arrêter de travailler à cause de ma grossesse. En fait, je ne l'aurai utilisé que pendant 6 mois, j'ai repris le travail en mai".*

Dans ces cas, les personnes ont *"tout calculé"* par rapport à ce qu'elles achetaient auparavant. A cet avantage financier jugé déterminant, elles ajoutent que le titre est aussi plus pratique : *"Plus besoin d'aller en chercher tous les mois"*.

La majorité des interviewés mettent en tête le côté pratique et constate que le Pass est aussi *"plus économique"*, qu'il est *"moins cher à l'année"*, qu'il *"permet de gagner 3 mois"*¹².

¹¹ Certains abonnés ont fait état d'aides financières de leur Mairie pour acheter le Pass Annuel Jeunes.

¹² L'argument de vente évoqué déjà pour le Pass Annuel tout public et repris pour le Pass Jeunes Annuel : "12 mois pour le prix de 9" a été bien intégré et revient fréquemment dans le discours.

Pour venter l'aspect pratique du Pass annuel, les abonnés parlent de "commodité", de "simplicité", de "moins de tracas" :

- *"Au lieu de courir dans les bureaux de tabac pour l'acheter, il est débité automatiquement chaque mois. Je pense que cela revient moins cher que lorsque j'utilisais des mensuels, mais c'est surtout l'aspect pratique".*
- *"C'est beaucoup mieux, on n'oublie pas d'aller l'acheter en début de mois, c'est prélevé sur le compte, on ne se prend plus la tête. Il n'y a pas le souci de se dire : Mon ticket, je vais devoir aller l'acheter, aller retirer d'argent. Et puis c'est moins cher, c'est toujours ça en plus dans la poche".*

Le prélèvement automatique sur 12 mois est très souvent évoqué comme un atout important du Pass Annuel. Dans la pratique sur les 15 personnes interviewées : 9 ont opté pour le prélèvement automatique sur leur compte, 4 ont payé eux-mêmes en une seule fois, tandis que pour les deux autres, ce sont les parents qui ont payé par chèque.

4.3.2 – La liberté de circulation et la liberté d'esprit

La liberté de circuler est peu évoquée, mais cela paraît normal dans la mesure où presque toutes les personnes interviewées achetaient déjà des forfaits mensuels libre circulation. C'est donc seulement en conclusion pour résumer les avantages du pass annuel qu'ils évoquent cette liberté de circuler quand on veut, où l'on veut, sans contrainte aucune.

En fait c'est plus **la liberté d'esprit que procure le pass** qui est évoquée spontanément par certains clients :

- *"Le pass permet de ne pas faire tous ces calculs très rationnels et très économiques. On n'a pas besoin de calculer. Je l'ai tout le temps sur moi, je n'ai pas besoin de me poser la question de savoir s'il est encore valide. On peut prendre autant de voyages qu'on veut, on n'est pas limité dans le temps et dans l'espace. Le seul inconvénient c'est de tamponner pour aller d'un bus à l'autre".*
- *"Le pass permet de prendre le bus à n'importe quelle période, sans contrainte de tarif, sans avoir à réfléchir à l'horaire auquel on va devoir le prendre, au prix que cela va coûter".*
- *"Je n'ai pas à réfléchir quand je prends le bus, j'ai l'esprit tranquille, je n'ai plus à me préoccuper si je suis en fraude ou non. Aujourd'hui le pass m'a permis de ne pas prendre de prunes. Quand on voyage sans ticket, on est moins serein. C'est pratique de rentrer dans n'importe quel transport sans avoir nécessairement de monnaie".*

Ainsi, le Pass Annuel rassure : on n'a plus à calculer si ce sera rentable ou non, à se préoccuper des tarifs plus chers aux heures de pointe et moins chers aux heures creuses, à s'inquiéter d'avoir un titre, de n'être pas en règle.

4.3.3 – Les avantages annexes offerts sur les autres services

Interrogées sur les avantages annexes que pourrait procurer le Pass Annuel Jeunes, 4 personnes ont le souvenir d'avoir entendu parler d'avantages¹³, mais ils ne savent plus lesquels, peut-être des réductions dans les cinémas ou sur les fournitures scolaires. De toute façon ils ne les ont pas utilisés et ils ne sont pas vraiment intéressés.

¹³ En fait, il y a eu vraisemblablement une confusion avec la campagne de promotion du Pass annuel plein tarif qui donnait droit à des réductions dans un cinéma Multiplexe jusqu'à la fin 2001 pour tous ceux qui s'abonnaient avant juin 2001. En 2002, les avantages associés sont limités à des réductions sur la carte d'adhérent à la FNAC, sur l'entrée d'un parc d'attraction, dans un cinéma, dans un théâtre et un musée.

Les autres qui ne souviennent pas d'avoir entendu parler d'avantages annexes, "*si c'était le cas, ils auraient eu la gentillesse de me prévenir*", sont presque tous assez favorables à une telle initiative et ils disent qu'ils en profiteraient et certains pensent que cela pourrait "*encourager les gens à se servir plus du pass que de la voiture*".

Les principales attentes en matière d'avantages annexes concernent les réductions dans les cinémas, la restauration rapide, les parkings, pour les livres ou dans les magasins en général, ainsi que des opérations promotionnelles.

4.4 – Les pratiques de mobilité en transport en commun et en voiture

4.4.1 – Les pratiques de déplacement

Pratiquement toutes les personnes interviewées utilisent le réseau pour leurs déplacements réguliers (études et / ou travail) et pour leurs loisirs en semaine au rythme de 2 ou 4 fois par jour. L'utilisation du réseau est plus occasionnelle le samedi et assez rare le dimanche ou le soir en semaine.

Les abonnés utilisent rarement une voiture pour les déplacements obligés à l'exception d'une personne qui prend la voiture du bureau pour rentrer à midi déjeuner et d'une autre qui préfère la voiture quand elle doit rentrer relativement tard le soir de la fac.

En fait la voiture sert surtout pour des sorties le soir et le week-end, pour faire des courses en dehors du centre et d'une façon générale pour aller en dehors de Saint-Etienne. Le recours au réseau pour se déplacer le dimanche semble être exclu par presque tous les interviewés. Le dimanche, soit on se repose, soit on sort en voiture ou éventuellement à pied, souvent à plusieurs. C'est un peu la même chose le soir : "*Après le boulot, on aime bien être chez soi. Ce n'est pas lié avec le fait que ça craigne ou pas*".

Les déplacements à plusieurs se font le plus souvent en voiture, notamment pour ceux dont l'ami(e) ne se déplace qu'en voiture. Dans ce cas, dès qu'ils se déplacent ensemble, ils utilisent toujours la voiture. Pour ceux qui n'ont pas l'usage d'une voiture, il est courant que l'on passe les chercher.

4.4.2 – Les avantages respectifs de la voiture et des transports en commun

Les personnes interviewées, bien qu'elles soient toutes abonnées annuellement aux transports en commun, ont surtout mis en avant les avantages relatifs de la voiture qu'ils ont souvent ensuite tempérés par des considérations en faveur des transports en commun. Rares sont ceux qui évoquent en premier lieu les avantages des transports en commun. A travers cette comparaison des avantages respectifs des deux modes, on ressent une très forte attraction pour la voiture particulière face aux contraintes qu'impose le réseau pour certains types de déplacements : Déplacements longs, déplacements pour les loisirs, déplacements vers l'extérieur de Saint-Etienne...

Ainsi, pratiquement toutes les personnes interviewées considèrent que la voiture va **plus vite et que c'est plus rapide** qu'en transport en commun, sauf dans certaines conditions : pour aller au centre ville par exemple.

Le deuxième grand avantage de la voiture, c'est le **sentiment de liberté de mouvement** qu'elle donne **au niveau de l'accessibilité à certains lieux**, notamment ceux qui sont à l'extérieur de l'espace urbain, mais surtout **au niveau de la gestion de son temps**. Par rapport aux transports en commun, elle permet :

- D'aller exactement où l'on veut : "*il n'y a pas toujours d'accès en bus ou ce n'est pas direct*", "*pour sortir de Saint-Etienne, on se déplace beaucoup plus facilement en voiture*"

- Et surtout de ne pas être dépendant des horaires des bus : *"Pas de contrainte horaire, pas à se soucier quand arrive le bus". "Pas à attendre". "Peut partir quand elle veut, n'a pas besoin de regarder sa montre tout le temps". "Peut rentrer quand elle veut, plus tard". "J'ai des amis qui n'ont pas de voiture, le soir on est obligé de les ramener ; des fois ils disent «Il faut que je rentre à telle heure parce que sinon j'ai plus de bus»".*

Enfin, il y a quelques personnes qui mettent en avant **les atouts de l'espace privatif** dont on peut disposer à sa guise en voiture, en opposition avec les désagréments de la promiscuité qui devient pénible dans certaines conditions avec les transports en commun : Le fait qu'on n'ait *"pas de stress quand il y a du monde, on n'est pas aussi serré que dans le bus". "Le côté familial, la musique, le calme". "Le fait d'être avec des personnes avec qui j'ai envie d'être, de pouvoir écouter la musique qui nous plaît, de n'être pas obligé de supporter les conversations, les odeurs ; en été, il fait super chaud"...*

Les atouts reconnus aux transports en commun par rapport à la voiture se situent principalement à trois niveaux :

- **L'accessibilité et la tranquillité d'esprit au regard de la circulation et des contraintes de stationnement** : *"Je n'ai pas le souci de me garer". "Je n'ai pas de problème de parking". "C'est plus rapide pour aller au centre ville". "En voiture, le choix des horaires est plus contraignant pour éviter les embouteillages ; en bus on s'énerve moins parce que l'on ne conduit pas". "En bus on s'énerve moins, mais il faut attendre". "Le vendredi soir, c'est l'embouteillage total et les bus ont des voies spéciales, donc ça pass tout de suite".*
- **L'avantage financier** : *"Le bus ne me coûte rien en frais, je n'ai pas le souci de garer ma voiture, de me demander si je vais avoir un PV. Moins de frais d'essence, de vidange, de réparation". "Cela revient moins cher de prendre le bus que la voiture, les parkings sont très chers et il n'y a pratiquement pas de place parce que tout le centre ville a été refait".*
- **Du temps pour soi** : *"L'avantage du tram c'est de pouvoir lire, ce qui est impossible en voiture".*

4.5 – L'incidence de l'abonnement annuel sur la mobilité et le partage modal

Un premier groupe, constitué de 6 femmes, considère que le Pass n'a eu aucune incidence sur leur mobilité en générale et sur l'utilisation du réseau. Leurs pratiques de déplacement sont restées inchangées que ce soit en terme de fréquence d'usage du bus ou de partage modal entre la voiture, le bus et la marche à pied. Ces personnes utilisaient auparavant un Pass mensuel qui leur procurait les mêmes droits d'usage. Pour ce groupe, les avantages du Pass annuel se situent uniquement au niveau financier et de la commodité d'achat. Si le Pass Annuel n'existait pas, plusieurs personnes pensent qu'elles reprendraient un pass mensuel (ou un autre titre s'il n'y avait plus de pass), d'autres pensent qu'elles se reporteraient plus qu'avant sur la voiture qu'elles viennent ou ont l'intention d'acquérir. Pour toutes ces personnes, l'intensité de la mobilité et le partage modal ont peu changé au cours des 2 ou 3 dernières années. L'évolution du partage modal envisagé est liée à la perspective d'un changement de mode de vie (passage des études à la vie active qui nécessitera peut être un véhicule, mariage et enfants...) et à désir plus ou moins marqué d'avoir une voiture ou au contraire de s'en servir le moins possible :

- *"C'est le rythme de vie qui conditionne l'utilisation du Pass. Le fait de l'avoir, n'a pas fait évoluer mes déplacements. Je conduis très rarement. Je suis tributaire des transports en commun, c'est un automatisme. S'il n'y avait pas de Pass annuel, je prendrais le Pass mensuel et s'il n'y en avait pas je prendrais un autre titre".*

- *"En moyenne, je fais 1 ou 2 déplacements par jour pour les loisirs et les cours. Si j'avais une voiture à moi, je continuerais à aller en bus en centre ville et je prendrais la voiture pour les alentours. En l'absence de Pass annuel, j'aurais peut-être passé le permis plutôt".*
- *"Je n'utilise pas plus le bus depuis le Pass annuel. S'il n'y avait pas de pass, maintenant que j'ai la voiture, j'irais en voiture, avant c'est ma mère qui m'aurait emmenée".*
- *"Mes déplacements, ce sont toujours les mêmes depuis 3 ans pour aller au travail. Je n'utilise pas plus les transports en commun avec le Pass annuel. Avant j'avais le pass mensuel qui donne les mêmes avantages. A part au niveau du coût, le pass annuel n'a rien changé. Dans l'avenir, je prendrai la voiture pour des raisons pratiques. Je vais me marier. Pour aller faire les commissions, je n'aurai pas le choix, je prendrai la voiture avec les enfants. Le bus et le tram ne sont pas pratiques avec des enfants, la poussette..."*
- *"Je me déplace de la même façon depuis 3 ans. Ce sont les mêmes déplacements et j'avais déjà la possibilité d'utiliser la voiture de mes parents. Le pass n'a rien changé, à part le prix et l'aspect pratique. Si le Pass Jeune n'existait pas, je prendrais un pass mensuel et je voyagerais autant. Je n'ai pas l'intention d'acheter une voiture l'an prochain, mais il m'en faudra une à un moment. Je finis mes études dans deux ans et je chercherai du travail. Si mon emploi est en ville, j'utiliserais les transports en communs et je n'achèterais pas de voiture".*

Le deuxième groupe est constitué de 2 hommes et 4 femmes qui disent se déplacer plus souvent en transport en commun depuis qu'ils ont le pass annuel, parce que *"cela ne coûte pas plus cher", "on ne se prive pas", "on peut le prendre sans réfléchir", "avec le mensuel, on oublie d'acheter son pass et on devait acheter un ticket à l'heure ou on se déplaçait à pied"*.

Il s'agit surtout de transfert modal de la marche à pied vers les transports en commun, mais il y a aussi un peu d'induction de nouveaux déplacements : *"Avant d'avoir le Pass, j'étudiais plus souvent chez moi. Maintenant, je n'hésite plus à réviser à la bibliothèque de la fac. Je me sens plus libre. Quand j'ai le choix d'y aller à pied ou en tram, j'y vais en tram"*. Une autre qui poursuit ses études tout en travaillant constate qu'avec le Pass, elle peut *"aller chercher du travail plus loin"*.

Et s'ils n'y avaient plus de Pass, les membres de ce groupe ont tendance à considérer qu'ils freineraient leur consommation de transport en commun. Ils *"feraient les petits trajets à pied ou ils frauderaient"*, ils *"emprunteraient une voiture ou se feraient accompagner pour aller à l'école et éventuellement iraient au centre à pied"*.

Le troisième groupe est constitué de 2 hommes et 1 femme qui du fait des circonstances (déménagement, délocalisation du lieu d'étude...) ont en fait réduit leur consommation de transport en commun depuis qu'ils ont le Pass parce que les nouvelles origines / destinations de leurs déplacements habituels, soit nécessitent l'utilisation d'une voiture, soit peuvent être facilement faits à pied.

4.6 – Les attentes, les insatisfactions, les améliorations à apporter aux transports en commun.

Pour mieux comprendre l'incidence du tarif sur les comportements de la clientèle et relativiser son importance par rapport à d'autres facteurs, il paraissait important de cerner quelles étaient les attentes principales des clients interviewés vis-à-vis d'un réseau de transport en commun en général, les satisfactions / insatisfactions qu'ils peuvent ressentir à l'égard du réseau de Saint-Etienne, les améliorations qu'ils suggèrent et enfin les améliorations récentes qui les ont marquées.

4.6.1 – Les attentes principales vis-à-vis des transports en commun

Nous avons demandé aux interviewés de choisir, parmi sept propositions¹⁴, celles qui correspondaient le mieux à leur attente principale vis-à-vis des transports.

Les quinze abonnés interviewés se partagent en quatre groupes :

- Un premier, le plus important (6/15), qui attend en premier lieu que les transports en commun soient efficaces (rapidité, ponctualité) et bien adaptés à leurs déplacements. La plupart d'entre eux placent en deuxième position le rapport qualité prix.
- Un deuxième (5/15) qui met en avant le prix (qu'il soit avant tout bon marché) ou un bon rapport qualité prix. Cette préoccupation économique est toujours associée à une attente d'efficacité qu'ils placent tous en deuxième position.
- Un troisième groupe (3/15) dont l'attente principale se situe au niveau de la sécurité et du respect des autres dans les bus. Derrière la préoccupation de sécurité, ces personnes placent le rapport qualité prix.
- Enfin une personne met en avant comme attente principale le fait de se sentir bien, l'esthétique et le confort, avant le rapport qualité prix. Ce souci de se sentir bien dans les transports en commun est partagé par la moitié des interviewés, mais ils placent, en général, cette préoccupation en troisième position ; les autres interviewés considèrent que c'est une préoccupation secondaire pour eux.

Les attentes prioritaires sont donc avant tout pragmatiques. Les interviewés se prononcent majoritairement pour un service efficace et d'un bon rapport qualité prix. Le prix le plus bas, le souci d'être en sécurité ou de se sentir bien sont plus minoritaires dans l'échantillon.

4.6.2 – Satisfactions et insatisfactions vis-à-vis du réseau

Les abonnés manifestent surtout leur satisfaction à propos du **réseau qui est jugé bien dans l'ensemble et pratique** : Un bon niveau de desserte, de bonnes prestations, une bonne fréquence pour le tram et une assez bonne fréquence pour les bus, les bornes d'information sur le temps d'attente pour le tram.

Ils sont également assez nombreux à considérer que c'est **agréable** tant au niveau du confort, "on est bien assis", que de l'ambiance, "la musique".

Enfin, plusieurs manifestent leur **satisfaction à propos du personnel** : "Les chauffeurs sont la plupart agréables". "Les chauffeurs sont en général très agréables, ils disent «bonjour» et «au revoir», ils font leur travail". "Les agents d'accueil dans les bus et le tram, c'est intéressant, pas pour moi spécialement mais pour les personnes âgées, ils les aident à poinçonner, à monter et ils veillent au respect des jeunes envers les personnes âgées".

Les insatisfactions majeures portent aussi principalement sur **certaines caractéristiques du service de base jugées insuffisantes et sa fiabilité qui laisse à désirer**, mais aussi sur **le confort, l'ambiance, l'information insuffisante, le personnel et le prix** :

- "Les bus qui passent en avance plusieurs fois de suite" ou "qui passent tantôt en avance, tantôt en retard, mais jamais à l'heure". "Quand il y a deux trams qui se suivent après on attend 5 minutes". "Le fait que l'on attende beaucoup aux correspondances. Ainsi alors que le trajet dure en moyenne ¼ d'heure, on est obligé de prévoir ½ heure si l'on ne veut pas être

¹⁴ Que ce soit un moyen de transport moderne, qu'il soit très bon marché, qu'il soit d'un bon rapport qualité prix, qu'il soit avant tout efficace et adapté à mes déplacements (rapidité notamment), que je sois pris en charge et transporté en toute sécurité, que je m'y sente bien, qu'il me permette de découvrir de nouveaux lieux, de flâner...

en retard". "Les voies de bus qui sont empruntées par des voitures". "Le manque de fréquence sur certaines lignes". "Le fait qu'il n'y ait pas de bus le soir et la nuit". "C'est stupide qu'ils finissent si tôt". "Pas assez de bus et de tram le soir". "Pas assez de fréquence en été". "Pas assez du bus"...

- *"En été, il fait super chaud". "Avec les sacs d'école, il n'y a pas de place, quand il fait chaud on est mal. Dans les nouveaux bus, il y a moins de places assises et il y a moins de tubes pour se tenir et moins de boutons pour appuyer pou l'arrêt, ce n'est pas pratique même si c'est plus pratique pour les poussettes".*
- *"La radio qui est trop forte". "Les gens qui fument, le manque de respect, les sièges percés les canettes et les aliments par terre, le risque d'agression..."*
- *"Il n'y a pas assez d'information. Par exemple la navette du 14 juillet, il faut le deviner, il faut se renseigner". "Quand ils sont en grève, on n'est pas prévenu et quand on appelle, ils ne savent pas s'il y aura un bus".*
- *"Les chauffeurs ne sont pas toujours sympas, les gens arrivent, ils accélèrent".*
- *"Le tarif du ticket a beaucoup augmenté". "Les transports sont chers".*

4.6.3 – Les améliorations attendues

Les améliorations souhaitées portent en premier sur **les améliorations à apporter au service pour le rendre plus performant** :

- *"Il faudrait développer davantage le réseau pour aller plus rapidement sur les axes prioritaires de Saint-Etienne". "Il faudrait une ligne directe, faisant le lien entre les deux extrémités, par un raccourci, pour traverser la ville".*
- *"Il faudrait des bus plus fréquents". "Plus de fréquence sur les lignes de bus, c'est moins bon que le tram, c'est moins grand, il y a moins de place".*
- *"Il faudrait plus de tram le soir, je l'utiliserais de temps en temps, j'ai des conférences à la fac le soir et je dois me faire raccompagner parce qu'il n'y pas assez de tram le soir". "Il faudrait qu'il y ait davantage de transports à la sortie des discothèques qui sont en dehors de la zone urbaine". "Il faudrait que le réseau aille plus loin, par exemple à Odessa, ce serait bien pour le tourisme". "Mis à part des bus le soir, je ne vois pas d'amélioration à apporter, le réseau est déjà très bien".*
- *"Il faudrait qu'ils respectent les correspondances".*
- *"Il faudrait la climatisation en été".*

Le deuxième type de demande assez récurrent concerne la **présence de personnel dans les bus pour améliorer les relations, le respect des autres, réduire la fraude, se sentir plus en sécurité, soutenir les conducteurs** :

- *"Il faudrait mettre des personnes dans les bus, comme c'est fait dans les trams, à toute heure sur les lignes qui craignent le plus (lignes 10 et 9) et après 18 H sur la 3 par exemple". "Améliorer la sécurité, mettre plus de personnes de la STAS dans les bus pour que les jeunes se lèvent pour que les personnes âgées puissent s'asseoir, des petites choses civiles comme ça". "Pour les lignes les plus difficiles, il faudrait qu'il y ait des accompagnateurs qui soient chargés d'intervenir en cas de soucis, pas pour moi personnellement, et puis aussi quand il y a des lignes de nuit".*
- *"Qu'il y ait plus de personnes pour faire respecter les lois : Il y a des gens qui fument dans le car et on ne leur dit pas grand chose, nous on n'ose pas". "Les jeunes qui fument, j'aimerais*

que le chauffeur puisse faire appel à des jeunes de la sécurité qui entreraient subrepticement".

- "Il faudrait que les chauffeurs soient plus relaxes". "Il faudrait faire des contrôles plus souvent contre la fraude. Je n'en ai pas vu souvent, mais quand il y en a, ils sont bien organisés".

Enfin, il y a quelques souhaits pour **une simplification des tarifs** ("la multiplicité des cartes fait qu'on ne s'y retrouve pas") et **une stabilité des prix**.

4.6.4 – Les améliorations récentes qui ont été appréciées

Presque tous les interviewés ont une ou plusieurs améliorations récentes à faire valoir.

Sont cités certains points évoqués précédemment (les nouvelles lignes, l'augmentation de la fréquence du tram et de certaines lignes de bus, les extensions de ligne, les agents d'accueil dans les véhicules), mais aussi le renouvellement des véhicules (bus et tram) dont on apprécie l'esthétique, le confort, l'accessibilité (pratique pour les poussettes), la propreté, les nouveaux écrans d'information dans les véhicules **et le Pass annuel** :

- "Des personnes sont présentes dans les trams pour guider ou pour la sécurité. Je me sens plus en sécurité. Il y a aussi plus de contrôles qu'avant. C'est bien parce que je trouve dommage qu'il y en ait qui payent et d'autres qui profitent. Ca m'est arrivé de frauder, mais rarement".
- "Les nouveaux bus sont propres. C'est agréable d'avoir du neuf". "Il y a eu des améliorations en terme de confort et d'hygiène. Avant, c'était des bus avec des vieux fauteuils en mousse, ça ne faisait pas propre, pas soigné. Maintenant, c'est moins confortable, c'est des banquettes en plastique avec un tout petit peu de rembourrage, mais ça fait plus propre". Le consensus sur la réussite des nouveaux investissements ne fait néanmoins pas l'unanimité au moins sur certains points : "Dans les nouveaux bus, il y a moins de places assises par rapport aux autres et on ne peut pas bien se tenir, il y a moins de tubes pour se tenir et donc moins de boutons d'arrêt".
- "Le changement des trams récemment : Ils sont tout neufs donc c'est agréable. Ils ont refait la ligne, ça fait joli. Ils ont mis des panneaux de signalisation pour indiquer les temps d'attente, avant il y avait seulement les horaires affichés et ils étaient souvent arrachés". "Les écrans près des trams où on peut voir le temps d'attente c'est pratique".
- "L'invention des Pass annuels pour les jeunes et les moins de 26 ans, c'est plus facile d'accès pour les gens qui utilisent les transports tous les jours et au niveau prix on est gagnant". "Le Pass annuel, c'est du bon marketing, tout le monde est satisfait. C'est beaucoup plus pratique au niveau des conditions d'achat et en plus c'est moins cher. Psychologiquement, par rapport à des mensuels, l'annuel permet de payer les 2 mois d'été même si l'on voyage moins".

4.7 – L'abonnement annuel et la fidélisation au réseau

Un des objectifs de l'abonnement annuel est de favoriser la fidélisation au réseau.

Si le Pass annuel est unanimement apprécié par les personnes interviewées, paradoxalement elles sont peu nombreuses (1/3) à être presque certaines de reconduire leur abonnement à l'automne. Beaucoup ne savaient pas exactement ce qu'elles allaient faire à la rentrée, d'autres allaient quitter l'agglomération de Saint-Etienne. On perçoit chez beaucoup l'intention de basculer, dans un avenir plus ou moins proche, dans une pratique de déplacement où la voiture sera prédominante parce que c'est indispensable ou simplement plus pratique.

4.7.1 – Le renouvellement de l'abonnement

En juillet au moment des entretiens, seules 5 personnes sur 15 interviewées, étaient à peu près certaines de renouveler leur abonnement. Mais pour plusieurs d'entre elles, il s'agissait d'une intention à durée limitée le temps de finir les études ou de pouvoir acheter une voiture :

- *"Je continuerai à l'utiliser dans les prochaines années et j'en prendrai un pour ma fille aussi si besoin est".*
- *"Je souhaiterais avoir une voiture personnelle parce que c'est plus pratique que le bus. De temps en temps, prendre la voiture c'est plus approprié, lorsqu'il pleut, on peut s'arrêter précisément là où on veut. C'est plus rapide. Mais je continuerai tout de même à utiliser les transports publics avec le Pass annuel parce qu'en voiture on ne peut pas tout faire", (Étudiante, 24 ans, n'a pas encore son permis).*
- *"L'an prochain, je reprends le Pass Jeune. Dans 2 ans, j'achèterai une voiture si je travaille. Cela me permettra d'aller travailler à Lyon, vers des endroits dont la desserte est chère ou à l'extérieur de Saint-Etienne. Si je travaille au centre, je continuerai d'utiliser le tram, c'est plus pratique et de manière générale pour aller au centre, sauf le soir puisqu'il n'y a plus de bus".*
- *"Je n'achèterai pas de voiture l'an prochain, mais il m'en faudra une à un moment, cela dépend de l'endroit où je serai. Je finis mes études dans deux ans, je chercherai du travail. Je ne sais pas si je continuerai à utiliser les transports en commun. Si mon emploi est en ville, oui. Auquel cas je n'achèterai pas de voiture".*
- *"Je ne sais pas si je vais rester à Saint-Etienne. Tant que je reste, je ne vais pas changer mes habitudes, mais je ne veux pas m'engager sur plus d'un an".*

Il y a ensuite ceux (5/15) qui ne savent pas très bien ce qu'ils vont faire, ils hésitent, cela dépend de l'endroit où ils vont trouver du travail, s'ils vont déménager. Si les conditions sont favorables à l'utilisation régulière des transports en commun, alors ils se réabonneront :

- *"Je ne sais pas si je vais reprendre un Pass Jeune. Je ne sais pas si je vais autant utiliser les transports en commun, parce que pour faire le trajet entre les deux bouts des lignes, c'est plus rapide de faire le tour de la ville en voiture. Le tram s'arrête à chaque arrêt et met $\frac{3}{4}$ d'heures. J'aimerais pouvoir le faire en voiture, cela prend $\frac{1}{4}$ d'heure. Cela dépendra de la disponibilité de la voiture de mon copain. Je n'achèterai pas de voiture, je ferai le trajet avec d'autres ou j'emprunterai la voiture de mon copain, mais il faudrait que je puisse conduire toute seule avant".*
- *"Je viens de recevoir les documents pour le réabonnement et je suis entrain d'hésiter si je prends la voiture ou pas. Je vais me marier, il y a une voiture pour deux. Soit j'achète une deuxième voiture, soit je reprends le Pass. Même si j'achète une voiture, je continuerai à prendre les transports en commun de temps en temps pour aller en centre ville, c'est plus pratique. Je prendrai à ce moment là un titre temporaire, le pass de dix, le ticket à l'heure où éventuellement le Pass mensuel pour pouvoir l'arrêter à tout moment. Ce qui me gêne c'est l'engagement sur un an".*
- *"Cela dépendra de l'endroit où je vais trouver du travail. Si c'est proche du centre, j'irai en bus et je reprendrai un Pass annuel, si c'est en dehors, j'irai en voiture. Si j'achète une voiture je continuerai à utiliser le bus et le tram en journée pour me rendre au centre".*
- *"Je déménage de Saint-Etienne vers avril / juin, j'aimerais prendre le Pass annuel de décembre à juin".*
- *"Ça ne me dit rien de prendre le bus pour aller travailler, en voiture c'est plus direct. Si le bus me déposait juste devant mon travail, j'y penserais. Je n'ai pas l'intention d'acheter de Pass à l'avenir, sauf si je trouve un travail où le bus est plus intéressant que la voiture, alors pourquoi pas !".*

Il y a ceux enfin qui savent qu'ils ne reprendront pas le Pass annuel parce qu'ils vont quitter l'agglomération de Saint-Etienne (2/15), déménager près de Saint-Etienne et n'auront plus besoin des bus pour aller travailler (1/15) ou vont étudier ou travailler en dehors de l'agglomération (2/15).

4.7.2 – Un abonnement à durée indéterminée et les autres attentes

Dans ces conditions beaucoup d'interviewés ne se sentent pas concernés par un abonnement à durée indéterminée ou ne savent pas s'ils en auront l'utilité, ne sachant pas très bien ce qu'ils vont faire à moyen terme (6 mois, 1 an). Ils le trouvent intéressant *"dans l'absolu"*. D'une façon générale l'abonnement à durée indéterminée serait intéressant, s'il ne nécessitait pas d'engagement supérieur à un an (6 mois serait mieux pour certains) et si ensuite on pouvait l'arrêter quand on veut.

Les avantages qu'ils trouvent à ce type d'abonnement, c'est de ne plus avoir besoin de le renouveler tous les ans : *"C'est vraiment bien, pas besoin de renouveler tous les ans. Tant qu'on est sur la ville, on pourrait faire un prélèvement tous les mois et jusqu'à ce qu'on dise stop. Une carte illimitée, c'est encore mieux, il faut y songer sérieusement"*.

Les autres attentes relatives au Pass annuel portent essentiellement sur son prix (*"qu'il soit un peu moins cher"*), sur l'obligation de le valider à chaque montée (*"La seule chose c'est qu'on soit obligé de le valider à chaque fois"*). *"Valider le titre de transport à chaque montée, c'est aberrant pour des gens abonnés à l'année, cela devrait être révisé"*) et sur les avantages associés au Pass qui sont jugés trop limités et qui devraient toucher d'autres services.

5. LA CARTE HEBDO COMBINÉE DES BOUCHES-DU-RHONE

5.1 – Introduction

La carte hebdo combinée (CHC) a été créée par le département des Bouches-du-Rhône et les réseaux urbains du département à l'automne 2001 et début 2002 selon les relations. Elle permet aux souscripteurs de ce forfait hebdomadaire calendaire interurbain d'utiliser les réseaux urbains à l'origine ou à la destination de la relation qui a été souscrite. La CHC est accessible à tous, mais elle est personnelle. Pour l'acheter, il faut donc être muni d'une carte transport départementale en cours de validité. L'établissement d'une carte transport et l'achat des coupons de la CHC, se font chez les dépositaires de la billetterie départementale, en général les points de ventes des gares routières. Le coupon de la CHC est un coupon magnétique compatible avec le réseau Liberté de la RTM, sur les autres réseaux il est utilisé comme un titre à vue.

Les enquêtes ont été menées auprès d'utilisateurs de la CHC sur la relation Aubagne Marseille et sur la relation Aix-en-Provence Marseille. Ces cartes sont vendues respectivement 10,3 € et 16,5 €. Elles donnent droit pendant la semaine souscrite, du lundi au dimanche, à la libre circulation sur les lignes autoroutières reliant ces villes, à 14 déplacements sur le réseau urbain marseillais et à la libre circulation soit sur le réseau urbain aubagnais, soit sur celui d'Aix-en-Provence.

Avant la mise en service de la CHC, les utilisateurs de ces réseaux devaient utiliser sur chacun d'entre eux un titre spécifique. Le prix de l'abonnement hebdomadaire départemental n'a pas changé, il a même été réduit sur Aix-en-Provence Marseille (105 F le 17 septembre 2001 pour la CHC, au lieu de 110 F pour la carte hebdomadaire tout public Aix – Marseille sans droit à la correspondance). La libre circulation accordée sur les réseaux urbains n'a donc entraîné aucun surcoût pour ceux qui n'utilisaient que cette carte. En revanche pour ceux qui utilisent les réseaux urbains, l'économie est substantielle puisqu'en 2002, un abonnement hebdomadaire libre circulation sur la RTM vaut à lui seul 8,8 €, tandis que les déplacements coûtent respectivement 0,33 € sur le réseau des autobus aubagnais, 0,73 € sur le réseau aixois et 1,13 € sur le réseau marseillais si on les paie au ticket vendu en carnet ou en carte.

Pour appréhender les motivations et les comportements des utilisateurs de ce nouveau titre, 12 entretiens non directifs ont été réalisés durant l'été 2002. Les personnes interviewées l'ont été par téléphone.

Elles ont été sélectionnées sur la base d'un questionnaire succinct qui leur a été remis aux guichets des gares routières et qu'elles ont bien voulu remplir. Au moment du recrutement de l'échantillon (juin et juillet 2002), aucun étudiant n'était présent sur le réseau et n'a donc pu être interviewé.

5.2 – Principales caractéristiques des personnes interviewées

Sur les 12 personnes interviewées :

- 7 sont des femmes et 5 des hommes,
- Tous ont entre 30 et 55 ans et travaillent.
- 8 habitent sur le PTU d'Aubagne (4 à Aubagne, 2 à Auriol, 1 à Peypin, 1 à Cuges-les-Pins) et travaillent à Marseille,
- 2 habitent Marseille et travaillent, l'une à Aubagne, l'autre à Aix-en-Provence,
- 1 habite Aix-en-Provence et travaille à Marseille,

- 1 habite sur le PTU d'Aubagne à La Penne-sur-Huveaune et travaille à Aix-en-Provence.

Toutes les personnes interviewées, sauf une qui est célibataire, sont mariées et / ou ont des enfants à domicile.

On notera aussi que sur les 12 personnes interviewées, 7 ont le permis de conduire et une voiture à leur disposition, 1 a le permis mais ne conduit plus, suite à un accident (c'est son épouse qui conduit la voiture), 2 femmes n'ont pas de permis mais leur mari a une voiture, 2 hommes n'ont pas de permis et pas de voiture (l'un des deux est entrain de passer le permis).

5.3 – Le choix du mode de transport et la CHC

La CHC est utilisée par des personnes qui voyagent régulièrement sur le réseau départemental pour des déplacements domicile étude ou domicile travail. Seules celles qui l'utilisent pour leurs déplacements domicile travail ont pu être interviewées dans le cadre de cette évaluation.

Dans l'échantillon, 7 personnes utilisaient déjà régulièrement le réseau départemental avant la CHC et les 5 autres sont de nouveaux utilisateurs.

Nous avons donc cherché à analyser, pour ces deux types d'utilisateurs de la CHC, en quoi cette nouvelle offre tarifaire avait pu induire de nouveaux comportements pour leurs déplacements domicile travail et pour d'autres motifs de déplacements.

5.3.1 – Les anciens utilisateurs de la ligne départementale

Parmi les sept interviewés qui utilisaient déjà la ligne départementale avant la création de la CHC et qui sont donc passés à la CHC au moment de sa création, la plupart achetaient auparavant la carte hebdomadaire, un seul achetait des carnets de 6 trajets.

Pour cette personne, l'achat de la CHC plutôt que des carnets de 6 tickets, a correspondu à un changement de comportement modal puisque depuis qu'elle l'achète, elle fait tous ses déplacements domicile travail, matin et soir, avec sa voiture pour le trajet entre son domicile et la gare routière d'Aubagne, le car départemental entre Aubagne et Marseille et la RTM pour rejoindre son lieu de travail, alors qu'auparavant elle revenait souvent avec son mari de Marseille à Auriol en deux roues, mais elle avait *"de plus en plus peur"*. On peut donc considérer que la CHC a incité certaines personnes à utiliser plus régulièrement les transports en commun qu'elles ne le faisaient auparavant et à moins avoir recours à un autre mode (voiture ou moto) de bout en bout.

Mais les transferts modaux que l'on peut attribuer à la CHC, ont surtout concerné les trajets terminaux. Plutôt que de marcher, ce que faisaient certaines personnes par souci d'économie à Marseille et à Aix-en-Provence, elles prennent maintenant les transports en commun.

Pour leurs trajets dans Marseille parmi les 7 interviewés :

- 5 utilisaient déjà la RTM, soit avec un abonnement mensuel (une personne qui réside à Marseille), soit en payant au déplacement avec une carte à valeur ou une carte personnelle, soit en utilisant une carte hebdomadaire.
- 2 autres n'utilisaient pas le réseau RTM. L'une n'en avait pas la nécessité, elle va de La Penne-sur-Huveaune à la gare routière de Saint-Charles en train avant de prendre le car Aix – Marseille. L'autre, ayant déjà deux titres à payer, allait à pied dans Marseille par souci d'économie. Cela lui prenait 20 minutes à l'aller et autant au retour. Depuis la CHC, elle prend le bus ou le métro.

Maintenant 6 utilisent la CHC pour faire la partie marseillaise de leur déplacement domicile travail quotidien en métro ou en bus, tandis que la septième s'en sert éventuellement le samedi quand elle vient faire des courses au centre de Marseille.

Pour la partie du trajet domicile travail sur les territoires des PTU d'Aubagne ou d'Aix-en-Provence, le recours aux transports en commun était moins fréquent :

- Sur Aix-en-Provence, l'un utilisait le réseau et achetait des tickets à l'unité, l'autre allait à pied par souci d'économie ayant déjà deux titres à payer. Depuis la CHC les deux utilisent le réseau aixois.
- Sur Aubagne, 3 empruntaient les autobus aubagnais¹⁵, avec une carte hebdomadaire ou une carte à voyages et continuent d'utiliser ce réseau avec la CHC tandis que les 2 autres continuent d'utiliser leur voiture pour rejoindre la ligne départementale. A Aubagne, nous n'avons donc pas d'exemple de report modal sur le bus qui pourrait être dû à la CHC.

5.3.2 – Les nouveaux utilisateurs de la ligne départementale

Les 5 autres interviewés ont commencé à emprunter ou à réutiliser le réseau départemental après septembre 2001, au moment de la création de la CHC ou de l'expérimentation télébilletique multimodale d'Aubagne Marseille¹⁶ ou plus tard.

Parmi les 5, 2 sont de nouveaux utilisateurs des transports en commun. Ils ont changé de travail dans Marseille et n'ont plus besoin d'y aller en voiture : l'une devait prendre sa voiture parce qu'elle en avait besoin pour son service, l'autre l'utilisait parce que son lieu de travail était mal desservi et que le trajet en transports en commun était beaucoup trop long. On notera, cependant que l'une des deux qui a des horaires de travail décalés par rapport aux heures de pointe, a repris sa voiture pendant les vacances *"parce qu'aux heures creuses, il y en a encore moins (de navettes) et que je passerais trop de temps dans les transports. Sinon cette navette c'est une pure merveille"*.

Les 3 autres avaient déjà utilisé la ligne départementale pour aller travailler, puis leur lieu de travail ayant changé, ils avaient abandonné les transports en commun pour leur voiture personnelle, une voiture de service ou la marche à pied. Leur lieu d'emploi ayant de nouveau changé ou la mise à disposition du véhicule de service ayant cessé, ils sont revenus aux transports en commun par commodité ou obligation.

Pour ces 5 nouveaux utilisateurs du réseau départemental et de la CHC, l'utilisation des réseaux urbains n'est pas systématique :

- Sur Marseille, une utilisatrice va à pied (1/4 d'heure de marche) et n'utilise le métro que lorsqu'elle est en retard ou qu'il pleut. Un autre va systématiquement à pied à son travail qui est proche de la gare routière.
- A Aubagne, sur 4 utilisateurs potentiels du réseau, 1 seulement emprunte les autobus aubagnais, 2 utilisent leur voiture et le quatrième après avoir utilisé sa voiture, puis renoncé à cause des problèmes de parking, va maintenant à pied jusqu'à la gare routière.
- A Aix-en-Provence, le nouvel abonné va à pied à la gare routière qui est proche de son domicile.

¹⁵ Une ne les utilise que le matin, car le soir on vient la chercher à la gare routière en voiture du fait d'un service déficient le soir sur la ligne qui relie Aubagne à Cuges-les-Pins

¹⁶ 2 des interviewés ont participé à une expérimentation de télébilletique multimodale sur la ligne Aubagne Marseille. Cette expérimentation avec une carte sans contact qui a précédé la mise en service de la CHC sur la ligne donnait droit déjà à la correspondance sur le réseau urbain.

5.3.3 – Le recours à la CHC pour d'autres déplacements que le domicile travail

La CHC étant un titre libre circulation hebdomadaire (limitée à 14 déplacements seulement sur le réseau de la RTM) peut donc être aussi utilisée pour d'autres motifs de déplacement. Pour apprécier l'impact de la CHC sur d'éventuelles évolutions de comportements pour d'autres motifs de déplacement à caractère professionnel ou personnel, il paraît nécessaire de distinguer les personnes selon qu'elles ont ou non le permis de conduire et une voiture :

- Dans l'échantillon, deux hommes n'ont pas de permis et pas de voiture dans le ménage. L'un habite Marseille. Quand il achète la CHC, c'est parce qu'il travaille sur un chantier à Aix-en-Provence ou plus loin à Venelles au nord d'Aix, dans ce cas, il utilise la CHC sur Marseille pour n'importe quel type de déplacement jusqu'à épuisement de ses droits pour aller à la gare routière prendre le car (mais cela peut lui arriver d'y aller aussi à pied) et pour ses autres déplacements. S'il a consommé les 14 voyages dans la semaine, il utilise sa carte RTM qu'il recharge. L'autre réside à Aix où il n'a pas l'occasion d'utiliser sa CHC puisqu'il réside à côté de la gare routière et qu'il n'utilise pratiquement pas le réseau pour ses loisirs les semaines où il travaille. A Marseille, il se rend à son travail à pied depuis la gare routière, il lui arrive en revanche d'utiliser ponctuellement sa CHC pour faire des courses ou pour des déplacements professionnels, mais ce n'est pas souvent.
- Toutes les autres personnes de l'échantillon ont au moins une voiture dans leur ménage qu'elles conduisent elles-mêmes ou que conduisent leur conjoint ou leurs enfants et c'est presque toujours en voiture qu'elles effectuent leurs déplacements personnels. Sauf une exception, toutes les personnes interviewées qui ont au moins une voiture au foyer n'utilisent pratiquement jamais leur CHC pour se déplacer dans le PTU où elles résident, celui d'Aubagne en l'occurrence. Seule une personne qui habite Marseille utilise les possibilités offertes par la CHC pour se déplacer dans Marseille jusqu'à épuisement de ses droits :

"Pour mes autres déplacements, je prends quand même ma carte tant que je suis dans les 14 voyages. Sinon, je me fais conduire par ma femme ou quelqu'un d'autre en voiture. J'utilise au maximum la carte en dehors du boulot. Je n'achète jamais de tickets en plus". (Auparavant, cette personne utilisait une carte personnalisée RTM, mais il ne sait plus si elle était "hebdomadaire ou si c'était une quantité d'argent en provision").

Si certaines personnes se servent de leur CHC pour leurs déplacements personnels, c'est à Marseille en cours de journée ou après le travail, pour des déplacements professionnels ou personnels (courses ou visites) ou le week-end quand elles vont faire des courses à Marseille toutes seules. Mais dans la plupart des cas, les détenteurs d'une CHC quand ils vont à Marseille le week-end, y vont en voiture parce qu'ils se déplacent à plusieurs, en couple ou avec des enfants :

- *"Cela m'arrive de temps en temps de faire des déplacements en bus ou en métro à Marseille pour faire des courses après le travail, mais pour les autres déplacements dans Aubagne ou quand on va à Marseille, je voyage en voiture avec mon mari".*
- *"J'utilise toujours ma voiture pour mes loisirs. Je n'ai pas le réflexe de prendre la navette quand je vais à Marseille pour les loisirs. Ça serait bien".*
- *"Il m'arrive d'utiliser la CHC pour redescendre sur Marseille le samedi, si je ne travaille pas, comme je peux avoir gratuitement le voyage. J'y vais seule et c'est pour faire des courses. Sinon je n'irais pas. Je n'utilise pas le réseau après. Je vais à pied. Si jamais on descend en famille, on prend la voiture. Mon fils qui a aussi une CHC pour aller au lycée à Marseille, les seules fois où il utilise la RTM avec sa CHC, c'est pour les loisirs s'il descend sur Marseille le week-end".*
- *"Quand je vais faire mes courses à Aubagne, j'utilise ma voiture. Quand je vais les faire au centre de Marseille, le samedi pour acheter des vêtements, je vais jusqu'à Marseille en voiture et à Marseille, j'utilise la CHC pour la RTM".*

- *"Le week-end, je prends la voiture, parce qu'avec les enfants, c'est plus pratique. En plus, j'ai un gros chien".*

5.3.4 – L'incidence de la CHC sur le choix du mode et la mobilité

Globalement tous les utilisateurs de l'ancienne carte hebdomadaire ont donc profité du nouveau système. **Presque tous ont économisé le coût des tickets ou des cartes** qu'ils achetaient pour voyager sur un ou, plus rarement, deux réseaux urbains. Quelques-uns ont **profité des nouveaux droits associés au titre pour emprunter un réseau urbain** qu'ils n'utilisaient pas auparavant par souci d'économie pour rejoindre leur lieu de travail.

On peut aussi considérer que **la CHC a pu inciter certaines personnes à utiliser plus régulièrement les transports en commun** plutôt que d'utiliser alternativement les transports en commun et un autre mode motorisé.

Pour les nouveaux utilisateurs du réseau départemental, le choix des transports en commun plutôt que celui d'une voiture n'a pas été, à proprement parler, induit par la CHC. Il a toujours correspondu en fait à une modification du lieu de travail qui devenait accessible aux transports en commun ou à la perte d'une voiture de fonction qui servait aussi au déplacement domicile travail. Quant à l'utilisation des réseaux urbains qui est offerte avec la CHC, elle n'est pas systématique, y compris à Marseille. On peut même considérer qu'à Aubagne, elle est plutôt rare.

On notera aussi que **la CHC ne répond pas à tous les besoins**, ainsi deux personnes de l'échantillon doivent acheter en plus de la CHC un autre titre pour effectuer leurs déplacements domicile travail. Pour l'une, c'est un AHT SNCF pour aller d'une commune du PTU d'Aubagne voisine de Marseille où elle réside, à la gare routière Saint-Charles où elle emprunte la ligne départementale avec la CHC pour rejoindre Aix-en-Provence. Pour l'autre, ce sont des tickets de car pour aller de la gare routière d'Aix-en-Provence à son lieu de travail qui se situe dans une commune voisine non desservie par le réseau urbain.

Restent **les motifs de déplacement autres que domicile travail** sur lesquels la CHC a, semble-t-il, encore peu d'incidence, au moins parmi les actifs. La CHC a permis à plusieurs personnes d'économiser des tickets pour leurs déplacements personnels ou professionnels à Marseille, mais elle n'a pas pour autant induit beaucoup de nouveaux déplacements de ce type sur le réseau marseillais. La majorité des détenteurs d'une CHC n'utilisent pas le droit d'usage que cette carte leur confère sur les réseaux d'Aix ou Aubagne pour leurs déplacements domicile travail et cette gratuité d'usage que leur accorde la carte, ne les incite pas à utiliser les transports en commun de ces deux villes pour leurs déplacements personnels qu'ils continuent à faire à pied ou en voiture. On notera l'effet un peu pervers de la CHC qui incite une personne de l'échantillon à restreindre son usage des transports en commun marseillais lorsqu'elle a épuisé ses droits, plutôt que d'acheter un autre titre en attendant d'avoir acquis une nouvelle carte¹⁷ alors qu'auparavant elle n'adoptait pas ce genre d'attitude avec les titres qu'elle achetait pour circuler sur la RTM.

Pour les déplacements interurbains du week-end, la CHC est parfois utilisée pour aller faire des courses à Marseille, mais uniquement quand la personne se déplace seule. Le week-end, ce sont peut-être les jeunes qui en profitent le plus pour leurs déplacements de loisir sur Marseille.

¹⁷ Comportement que l'on rencontre couramment dans les réseaux de transport urbain qui proposent des titres à nombre de déplacements limité pendant une période de temps elle aussi limitée.

5.4 – Les avantages que procure la CHC

Pour les personnes interrogées, les avantages que procure la CHC se situent essentiellement à trois niveaux :

- Le fait de **pouvoir utiliser pour le même prix un réseau urbain** que l'on n'utilisait pas avant par souci d'économie. Cet avantage concerne tout particulièrement les personnes qui auraient dû souscrire trois abonnements pour faire leur déplacement domicile travail de bout en bout en transport en commun et qui préféreraient donc faire un des trajets à pied. Le fait aussi de pouvoir utiliser la carte occasionnellement le samedi pour des usages personnels.
- **L'avantage financier** par rapport à ce que cela coûtait auparavant. A ce sujet, certaines personnes se souviennent précisément du prix qu'elles payaient pour le trajet qu'elles effectuaient sur la ligne interurbaine qui desservait leur commune avant que ne soit mis en place la navette. D'autres apprécient l'avantage financier dans l'absolu ou par rapport au coût de la voiture ou même par rapport d'autres réseaux qui sont un peu une référence (Paris notamment).
- La **commodité** de la nouvelle carte qui simplifie l'accès aux réseaux : le fait de n'avoir à acheter qu'une seule carte au lieu de 2 ou 3.

Il est difficile d'établir une hiérarchie entre ces avantages. Certains mettent en avant la simplicité et l'avantage financier, d'autres parlent d'un prix correct, d'autres n'évoquent que le prix, d'autres enfin sont surtout sensibles au surcroît d'utilité au niveau de l'usage des réseaux que leur apporte la carte combinée.

- *"C'est très bien de faire des combinés, comme ça on ne se prend pas la tête à prendre un ticket pour le métro, un autre pour le bus... et on ne se retrouve pas dans une situation où on préfère prendre la voiture même si c'est pas économique".*
- *"La CHC, ça m'évite d'avoir à faire 2 cartes différentes. Ça m'arrivait souvent de les perdre où de les oublier. Là, avec une seule carte, c'est clair et net. On passe partout, c'est plus rapide et plus pratique. Et puis par rapport à la voiture : le coût et la facilité. C'est moins cher et on n'a pas le stress des embouteillages, pas de souci de stationnement. En plus les chauffeurs, les filles au guichet sont aimables. Il y a un côté familial. Tous ceux qui prennent la navette le matin se connaissent".*
- *"Comme je vous l'ai dit, j'utilise plusieurs modes de transport, la CHC m'apporte une grande simplification en n'ayant plus qu'une seule carte pour emprunter tous les réseaux. C'est vraiment le cadeau principal que j'aime beaucoup. Je trouve que son prix est justifié. Je n'ai rien à dire là-dessus".*
- *"Ce que m'apporte la carte c'est déjà de ne pas avoir à aller chercher un billet. C'est facile, j'ai ma carte. Il ne faut pas avoir tous les jours l'appoint et la monnaie pour prendre son ticket. C'est plus pratique. Et puis ça fait une réduction sur le tarif à l'unité. C'est bien aussi. Ça revient moins cher pour ceux qui prennent régulièrement les transports en commun". (Nouvelle utilisatrice des transports en commun suite à un changement d'emploi qui lui a permis de ne plus avoir recours à sa voiture pour aller travailler).*
- *"Quand j'ai appris que l'on me retirait mon véhicule de service, je suis allé sur le site Lepilote.com et j'ai fait tous les cas de figures possibles pour voir quelles étaient les solutions les plus rapides, les plus pratiques et les moins chers. La CHC, c'est le meilleur rapport qualité prix. On arrive à peu près au même tarif à 1 ou 2 euros près, en comptant le bus d'Aubagne, le ticket de train et la carte RTM. Le seul problème, c'est qu'on est alors obligé d'avoir trois cartes. La carte hebdo est beaucoup plus pratique, on a une carte dans la poche et c'est tout. C'est vraiment très pratique de n'avoir qu'un seul ticket à prendre pour toute la semaine et pour tous les transports. Le prix de la CHC est très raisonnable, notamment par*

- rapport à la voiture*". (Nouvel utilisateur des transports en commun suite à la perte du droit d'usage d'un véhicule de service).
- *"C'est très avantageux, parce qu'avant, on avait l'abonnement sur Marseille et aussi l'abonnement Marseille – Aix et en plus des tickets sur Aix. Ensuite ça a été combiné, c'est un très grand avantage"*.
 - *"La carte me fait faire des économies. C'est bien"*.
 - *"Le prix, c'est correct. Surtout par rapport à Paris"*. (Nouvel utilisateur).
 - *"Dans les années 80, quand je prenais le car de Cuges pour Marseille, c'était 162 F la semaine. Maintenant ce n'est plus que 65 F. J'ai apprécié, ça fait une différence. Financièrement, c'est bien. Ça me permet de me déplacer en transport en commun dans Marseille. Avant je ne prenais pas d'abonnement sur Marseille parce que ça aurait coûté trop cher de prendre 3 abonnements. C'est très bien de pouvoir cumuler les trois pour le même prix. Maintenant j'y gagne. Ça me coûte moins cher et je perds moins de temps"*.
 - *"La CHC me permet d'utiliser le réseau d'Aix-en-Bus. Avant, je ne l'utilisais pas, j'allais à pied jusqu'à mon travail. Je marchais 15 minutes. Maintenant je prends le bus à côté de la gare routière et il me dépose à côté de mon travail. Ça a été une bonne chose que cette carte soit créée. Depuis que la CHC existe, j'utilise beaucoup plus les transports en commun que ce soit à Aix ou à Marseille"*.
 - *"La CHC me permet d'aller toute seule à Marseille le samedi, de temps en temps pour aller faire des courses, chose que je ne ferais pas, si je ne l'avais pas. Avoir la CHC, c'est l'occasion de redescendre"*. (Nouvelle utilisatrice de la CHC, avant utilisait sa voiture pour aller travailler à Marseille, beaucoup trop loin pour prendre un bus).
 - *"Avec la carte combinée, c'est parfait, je fais systématiquement l'aller et le retour avec le car 13"*. (Utilisait précédemment une carte 6 voyages et revenait la plupart du temps en 2 roues avec son mari).
 - *"La CHC est un plus dont je ne profite pas, mais c'est un plus pour ceux qui ont besoin de faire une correspondance. On n'a plus à justifier de son statut de salarié, comme c'était le cas en 1997"*. (Nouvel utilisateur depuis 2002 de la ligne départementale qu'il avait déjà utilisée en 1997-98).

5.5 – Les attentes, les insatisfactions, les améliorations à apporter aux transports en commun

Pour comprendre l'incidence du tarif sur les comportements de la clientèle et relativiser son importance par rapport à d'autres facteurs, il paraissait important de cerner quelles étaient les attentes principales des clients interviewés vis-à-vis des transports en commun en général, les satisfactions / insatisfactions qu'ils peuvent ressentir à l'égard des réseaux qu'ils sont amenés à utiliser et les améliorations qu'ils souhaiteraient voir apporter à l'offre de transport.

5.5.1 – Les attentes principales vis-à-vis des transports en commun

Nous avons demandé aux interviewés de choisir, parmi sept propositions¹⁸, celles qui correspondaient le mieux à leur attente principale vis-à-vis des transports.

¹⁸ Que ce soit un moyen de transport moderne, qu'il soit très bon marché, qu'il soit d'un bon rapport qualité prix, qu'il soit avant tout efficace et adapté à mes déplacements (rapidité notamment), que je sois pris en charge et transporté en toute sécurité, que je m'y sente bien, qu'il me permette de découvrir de nouveaux lieux, de flâner...

Un seul interviewé place en tête de ses préoccupations le rapport qualité / prix, puis en second la sécurité.

Pour onze des douze abonnés interviewés, c'est l'efficacité du réseau de transport et sa bonne adéquation aux déplacements qui priment sur toutes les autres considérations. Pour préciser ce qu'ils entendent par efficacité certains insistent sur la rapidité, d'autres sur la fréquence (*"avoir suffisamment de desserte le soir pour pouvoir rentrer chez soi"*), la ponctualité ou la fiabilité. En deuxième position :

- Cinq des interviewés rappellent que le prix, aussi, entre en considération, sans lui donner pour autant une trop grande importance. Ils parlent d'un bon rapport qualité prix, d'un prix qui doit rester abordable, d'un service qui *"ne doit pas être trop cher non plus"*, *"du prix aussi, mais ce n'est pas primordial"*.
- Deux insistent sur la sécurité et un sur la modernité.
- Les trois autres n'ont évoqué que l'efficacité.

La clientèle des navettes est donc avant tout préoccupée d'avoir un service efficace, les autres attentes qu'elle place en deuxième position qu'il s'agisse du prix ou d'être transporté en toute sécurité sont d'ailleurs jugées satisfaisantes dans le cadre du service actuel. Le marché visé par ce type de service, tout du moins celui des personnes qui l'utilisent pour leurs déplacements domicile travail, est donc très homogène en terme d'attentes prioritaires.

5.5.2 – Satisfactions et insatisfactions vis-à-vis du réseau

L'opinion sur les réseaux urbains et interurbains que permet d'utiliser la CHC est toujours très bonne à propos de la navette CG 13, bonne à propos de la RTM et d'Aix-en-Bus¹⁹ et très critique vis-à-vis des Autobus Aubagnais.

5.5.2.1 – La navette CG 13

Les appréciations générales sur le service de CG 13 sont toujours laudatives. Elles portent principalement sur la bonne conception du système, la fréquence aux heures de pointe (en dehors des mois d'été), la ponctualité, le confort, la propreté, l'amabilité des conducteurs et du personnel commercial à la gare d'Aubagne. Les réserves concernent la fréquence des navettes en été et les conditions de parking pour ceux qui ne veulent pas ou ne peuvent pas se rendre à la gare routière d'Aubagne en bus. La fréquence des navettes l'été aux heures creuses et aux heures de pointe provoque des gênes, des retards et même dans certains cas un retour à l'utilisation de la voiture.

- *"C'est très confortable, ponctuel et bien organisé"*.
- *"C'est très bien. Par rapport aux lignes départementales d'avant, il n'y a aucune comparaison : c'est confortable, ils sont à l'heure, etc."*.
- *"La navette, c'est impeccable, rien à dire, tout va bien. Et même en plus, j'ai vu récemment l'augmentation (de fréquence) aux heures de pointe, c'est vraiment impeccable"*.
- *"Le trajet est relativement court, les cars sont de bonne qualité, on attend l'aménagement de la gare routière (Aix-en-Provence) qui a été un peu chamboulée avec l'arrivée du TGV"*.
- *"Les lignes départementales : aucun problème. J'ai apprécié la mise en place de certaines personnes supplémentaires dans les cars 13 qui aident les chauffeurs à vérifier les cartes."*

¹⁹ Cette appréciation sur Aix-en-Bus n'est fondée que sur deux interviews ce qui est tout à fait insuffisant pour identifier une éventuelle diversité d'appréciation sur ce réseau.

- Cela fait beaucoup moins d'attente pour le chauffeur ou pour nous, c'est vraiment une bonne chose".*
- *"Elle est nickel au niveau confort, climatisée, chauffée très propre. On a la musique, les chauffeurs sont aimables. C'est très bien. Il ne manque que la télé, mais on ne va peut-être pas abuser pour ¼ d'heure de transport. Il n'y a rien à dire".*
 - *"La navette, c'est une pure merveille, surtout par rapport au train. Bon je préférerais qu'il y en ait toutes les 20 minutes pendant les heures creuses plutôt que toutes les demi-heures. Quand on se rend compte que l'on vient de la rater et qu'on sait qu'il faut attendre une demi-heure avant de pouvoir prendre la suivante, il faut vraiment être très civique pour faire comme moi et continuer à prendre les transports en commun. En période scolaire, je prends les navettes aux heures creuses, il y en a toutes les demi-heures, mais pendant les vacances, il y en a encore moins, alors je prends ma voiture, sinon je passerais trop de temps dans les transports. Sinon la navette est très agréable, elle est climatisée, on peut lire. Moi je fais mon courrier, j'écris alors qu'avant je n'écrivais pas. On n'a pas le stress de devoir conduire sur l'autoroute". (Nouvelle utilisatrice de la navette qu'elle utilise aux heures creuses pour ses déplacements domicile travail, Aubagne Marseille, auparavant elle allait en voiture à son précédent travail).*
 - *"En cours d'année, ça va, mais il y a toujours le problème des vacances d'été. Chaque année, ils nous enlèvent des navettes en juillet et après il y a des problèmes et donc ils en rajoutent... Il faut prévoir d'en mettre le matin et le soir pour les gens qui vont travailler".*
 - *"C'est sensationnel. Il est toujours à l'heure et il en part toutes les 10 minutes. Le problème, actuellement, c'est que, comme c'est les vacances, il n'y en a que toutes les demi-heures, sauf un qui a été rajouté à 7H45. Ça pose pas mal de problèmes, par exemple ce matin je l'ai pris à 7H30 et j'ai voyagé debout avec 3 autres personnes. Quand on arrive à 7H25 pour prendre le car, il est déjà plein. On parle beaucoup d'insécurité, mais il y a eu que 2 fois des problèmes en 8 ou 9 mois ce n'est rien du tout".*
 - *"Les cars 13 sont ponctuels, c'est magnifique. Ce n'est pas comme le train. C'est très bien. J'ai vécu 8 ans et demi à Paris, alors je suis habitué aux transports en commun. Il était temps qu'ils fassent des réseaux combinés dans la région de Marseille. Ce que j'apprécie c'est le temps d'attente. Toutes les 10 minutes c'est très bien. Ça permet de ne pas stresser. Sauf pendant les vacances où il y a moins de bus. Et c'est un très bon système de coupler les transports en commun pour inciter les gens à ne pas prendre leur voiture. Le parking à Aubagne, c'est le seul point noir".*
 - *"C'est vraiment quelque chose qui a été bien conçue, bien pensée et qui est efficace. L'inconvénient, c'est le stationnement à la gare d'Aubagne quand on arrive. Le parking est payant. Mon ami peut m'accompagner le plus souvent mais quand il ne peut pas, il faut payer le stationnement toute la journée. C'est un peu un inconvénient à l'heure actuelle où avant les parkings étaient gratuits". (Ne prend pas les Autobus Aubagnais qui mettent un peu plus longtemps qu'en voiture).*

5.5.2.2 – La RTM

D'une façon générale, les abonnés à la CHC sont satisfaits des services de la RTM. On notera trois types de réserves : la fiabilité de certaines lignes de bus, la chaleur dans le métro l'été et l'impossibilité d'accéder depuis le terminus de la navette en provenance d'Aubagne à certains quartiers de Marseille.

- *"La RTM, aucun problème". "La RTM, c'est bien". "La RTM, je connais bien, il n'y pas de problème". "La RTM, ça va aussi, les métros et les bus sont à fréquence très régulières". "Le métro à Marseille, c'est une pure merveille". "La RTM, c'est très bien quand ils ne sont pas en grève. Il y a des couloirs pour les bus c'est très bien".*

- *"C'est un petit peu moins précis que la navette, mais bien quand même parce que je me rends compte que l'on peut aller un peu partout avec les circuits, donc c'est impeccable. Le moins fiable, c'est le 42 qui part de Dromel qui manque à l'heure indiquée sans prévenir sans rien. C'est celui-là qui me déçoit".*
- *"A la RTM on a toujours plus de souci. C'est normal, c'est un service qui est beaucoup plus grand. Ils ont moins le temps de traiter au cas par cas. Depuis la carte combinée, ils sont beaucoup plus attentifs. C'est normal, vu qu'ils ont un produit plus ciblé. Dans l'ensemble, je n'ai pas eu de souci à la RTM, même les grèves. En fait, je ne suis pas vraiment concernée par la RTM, je la prends vraiment pour une question de facilité. Je peux faire le trajet en 10 minutes à pied".*
- *"Les bus de la RTM, c'est moins pratique à cause du monde et puis ils sont souvent pris dans les bouchons et ce n'est pas toujours à heure régulière, mais sinon ça va".*
- *"La RTM, cet été je regrette que les métros ne soient pas aériens. On ne peut pas rester dans les rames, on étouffe, il n'y a pas d'aération, il fait chaud, ça dégage de l'air chaud, c'est du jamais vu, ça. Avant-hier, on est resté 30 minutes dans le métro parce qu'il y avait une panne et on étouffait. En ce moment ça vaut mieux de prendre le bus que le métro".*
- *"La RTM, c'est très pratique quand on est dans le centre de Marseille. Mais par exemple, hier j'avais une course à faire du côté du boulevard de Plombières, on aurait pu prendre la navette et ensuite le problème c'est d'aller là où on devait aller c'était impossible".*

5.5.2.3 – Les Autobus Aubagnais

C'est à l'évidence le maillon faible du système que les abonnés évitent d'emprunter s'ils en ont la possibilité. Certains utilisent alors leur voiture, mais cela pose le problème du parking, d'autres se font accompagner ou on vient les chercher, d'autres enfin vont à pied. Pour ceux qui sont captifs des Autobus Aubagnais parce qu'ils ne conduisent pas, par souci d'économie ou encore parce qu'ils viennent travailler à Aubagne, les défaillances du réseau (horaires non respectés, arrêts non respectés, services non faits, amplitude et fréquence insuffisantes) sont la source d'une insatisfaction profonde qui génère du stress chez les uns, tandis que d'autres cherchent des palliatifs tels que l'auto-stop.

- *"Les autobus Aubagnais, je ne les prends pas parce que je suis véhiculée. Et tant que le parking (près de la station Esso) n'est pas payant ça va. Le jour où le maire va le faire passer payant, ça sera difficile. Le parking de la gare il est payant. Je n'ai pas les moyens de me garer là-bas et de payer pour toute la journée".*
- *"Les Autobus aubagnais, je ne les prends pas. J'habite un petit peu en dehors de la ville et c'est un tout petit peu plus confortable pour moi de prendre la voiture que d'attendre le bus qui met un peu plus de temps. J'ai 5 minutes de marche jusqu'à l'arrêt. Avec ma voiture je suis en 3 – 4 minutes au centre, en bus il me faut 10 minutes. C'est pas énorme, mais c'est un gain de temps".*
- *"Je trouve qu'à Aubagne, les bus ne servent à rien. Je suis sur les lignes 4 et 5. Et les 2 bus passent exactement aux mêmes horaires. C'est une aberration. Mais comme on n'est pas très loin du centre ville, je vais à pied ou en voiture prendre les cars 13. Mais ils ont quand même amélioré, ils ont mis des bus à 7H pour permettre la navette de 7H10 ou 7H20. Mais moi cela ne m'intéresse pas. Il n'est pas question que je passe plus d'une heure dans les transports".*
- *"En octobre 2001, lorsque j'ai commencé à travailler, je prenais le car (Autobus Aubagnais). Normalement, il devait passer à 12H55, j'étais là-bas à moins vingt et des fois il arrivait à moins vingt, des fois moins le quart. Plusieurs fois je ai raté la navette et j'arrivais en retard, alors j'ai abandonné, mais je trouve que c'est vraiment dommage. Maintenant je prends ma voiture et je vais jusqu'à Aubagne. En plus, il n'y en avait pas suffisamment non plus. Des*

fois quand je rentrais le soir, il n'y avait plus de 9 qui me ramène chez moi (Auriol). Les Autobus Aubagnais, je n'en suis pas du tout satisfaite, ils manquent de ponctualité et il n'y a pas assez de bus".

- *"Les Autobus Aubagnais, il n'y en pas assez et ils ne sont pas assez ponctuels. Je stresse en permanence de peur de ne pas attraper la navette. En ce moment où il n'y a des navettes que toutes les demi-heures. Les premiers jours j'ai eu de gros problèmes. Le soir je ne prends plus le car d'Aubagne à Cuges, on vient me chercher en voiture à la gare, parce que pour peu qu'on ait un problème sur l'autoroute, quand on arrive, il n'y a plus de car pour Cuges". (Prend depuis 20 ans le car de Cuges-les-Pins à Marseille, n'a pas de permis).*
- *"A part la ponctualité qui fait souvent défaut, le reste est bon. Ce qui ne va pas, c'est que quelque fois, sur les bus d'Aubagne, il y a un bus qui ne vient pas à l'heure indiquée, qui ne passe pas du tout et on passe au suivant, sans prévenir. Le 9, il est souvent en retard. Il m'est arrivé souvent de faire du stop pour compenser le retard".*
- *"Les Autobus Aubagnais, c'est bien aussi, en dehors des retards sur la 9 le matin. Il arrive qu'il soit en retard, alors je manque la navette de 6H30, je dois prendre celle de 7H et j'arrive en retard à mon travail".*
- *"Ce qui ne me satisfait pas, c'est la fréquence et les horaires des bus d'Aubagne. Il serait bien aussi d'abriter les gens qui attendent le bus au pôle d'échange d'Aubagne, parce que quand on doit attendre un bus pendant une demi-heure sous la pluie, soit on est à 40 dans le local où on vend les billets et là il fait très chaud, soit on est trempé de partout. On n'est abrité ni du vent, ni de la pluie".*
- *"Les conducteurs ne sont pas toujours très agréables. Ils ne respectent pas forcément les arrêts quand on appuie sur le bouton. C'est inadmissible. Et ils conduisent à toute allure, vraiment trop vite. Ils passent avant les horaires prévus".*

5.5.2.4 – Aix-en-Bus

Comme nous l'avons déjà signalé, l'échantillon des personnes qui utilisent ce réseau est beaucoup trop petit pour prétendre cerner les différentes opinions sur ce service, mais les seules appréciations recueillies sont positives ce qui est un signe :

- *"Aix-en-Bus, tout va bien, rien à dire là dessus".*
- *"A Aix il fait plus chaud qu'à Marseille mais les bus sont climatisés".*

5.5.3 – Les améliorations attendues

Elles concernent les défauts évoqués précédemment :

- La fréquence de la navette l'été qui est beaucoup trop réduite et s'avère insuffisante pour répondre correctement aux besoins des navetteurs et que l'on souhaiterait voir maintenue presque au même cadencement que le reste de l'année : *"Ne pas supprimer les navettes l'été, au moins aux heures de pointe parce qu'ils sont bondés : toutes les 10 minutes, c'est parfait".*
- Certains aspects du fonctionnement de la navette que des clients trouvent un peu gênant pour leur propre confort : arrêts intermédiaires, les scolaires à la sortie des classes :
 - *"Le seul jour où je suis embêtée, c'est le mercredi avec la sortie des scolaires. Des fois on aimerait qu'il y ait des priorités, surtout pour les travailleurs. Je pense que les scolaires pourraient patienter jusqu'à la deuxième navette, surtout qu'il n'y a que 10 minutes d'écart. Surtout dès que tout le monde est assis, il ne prend plus". (Prend la navette à la station Esso où elle peut garer sa voiture gratuitement).*

- *"Je souhaiterais qu'il y ait moins d'arrêts dans Aix-en-Provence et que le car aille directement à l'autoroute. Est-ce que c'est utile les 3 arrêts intermédiaires entre la gare routière et l'autoroute ? On perd du temps le matin à ramasser les gens. Il faudrait qu'ils viennent jusqu'à la gare routière".*
- Le respect des horaires pour les Autobus Aubagnais, sans parler des problèmes d'amplitude et de fréquence : *"Il faudrait améliorer la ponctualité et prévenir quand un bus ne passe pas à l'heure, surtout les autobus aubagnais".*
- L'aménagement de parking à Aubagne pour faciliter l'intermodalité voiture – navette. Le réseau des Autobus Aubagnais paraît en effet tellement éloigné du standard qui pourrait satisfaire la clientèle que celui-ci ne suscite pas d'attente d'améliorations de la part de ceux qui ne l'utilisent pas.
 - *"Il y a beaucoup à faire au niveau des parkings. Sur Aubagne, c'est la course à l'emplacement pour laisser sa voiture et pouvoir prendre la navette. Moi, maintenant je vais à pied, mais avant j'avais décidé de prendre ma voiture et de me garer au parking, mais c'est de plus en plus dur de se garer. Je pense que cela pénalise les transports en commun. Il faut trouver un système qui permette aux gens de laisser leur voiture en toute confiance parce qu'il y en a qui viennent de très loin. Je pense qu'il faut faire un gros effort en périphérie de Marseille, dans les villes comme Aubagne ou Le Penne-sur-Huveaune par exemple".*
 - *"Je pense que ce qu'il faudrait, c'est des grands parkings aménagés à l'extérieur de la ville de Marseille et après un système de transport en commun qui desservirait l'intérieur et plus d'information. Ce qui n'était pas facile pour moi au début de l'année dernière, c'était de me repérer, de savoir quel bus prendre, à quel endroit. Il y a quelque chose à faire au niveau de l'information à Marseille".*

5.6 – Les attentes vis-à-vis de la tarification

Certaines personnes ont évoqué spontanément des insatisfactions vis-à-vis du système tarifaire, notamment en ce qui concerne le réseau de distribution des titres qui est limité aux gares routières.

Le système actuel oblige les abonnés à acheter à l'avance son titre, en général le vendredi. En cas d'oubli, les personnes qui doivent prendre un bus pour rejoindre la gare routière vont devoir payer ce voyage de bus le lundi matin avant de faire la queue pour acheter leur abonnement. Il est donc souhaité que la CHC soit vendue chez l'ensemble des dépositaires ou qu'il y ait des titres de plus longue durée. *"C'est un peu contraignant de ne pouvoir acheter la carte que dans un seul endroit. Ça m'est arrivé d'oublier de la prendre le vendredi ou le samedi comme je le fais d'habitude et je me suis retrouvé le lundi matin sans carte. J'ai dû payer mon trajet Auriol – Aubagne car on ne peut acheter la carte qu'à Aubagne. Ce serait bien qu'elle soit disponible dans les points de vente où l'on trouve les tickets des bus aubagnais".* *"Ce qui est contraignant, c'est l'achat de la carte. On est obligé d'aller à un pôle précis situé à la gare d'Aubagne. Si on oublie de l'acheter le samedi matin, on est coincé. On est obligé de se lever d bonne heure le lundi matin pour aller l'acheter. Sur Marseille, c'est pareil, il n'y a qu'un pôle qui est ouvert à des horaires précis. Ce qu'il faut améliorer c'est le débit d la carte, que l'on puisse l'acheter dans les bureaux de tabac par exemple comme avant les tickets".*

D'autres qui sont directement concernés par un trajet de train ont souhaité que l'abonnement soit étendu aux services SNCF même si on doit payer un peu plus cher. *"J'aurai aimé que l'abonnement du train soit compris dans la carte combinée, même si elle avait été un peu plus cher".*

Les autres thèmes qui sont présentés ci-après ont été évoqués par l'intervieweur dans le cadre de l'entretien, ils ne correspondent donc pas à des remarques spontanées des interviewés.

5.6.1 – Les services inclus dans l'abonnement

D'une façon générale, les abonnés ne se plaignent pas que la CHC comprenne seulement 14 déplacements sur la RTM. Seule une personne de l'échantillon qui habite Marseille et qui limite volontairement l'usage du réseau au nombre de déplacements auxquels il a droit avec la CHC, souhaiterait qu'il y en ait un peu plus : "16 ou 18".

En ce qui concerne la SNCF, plusieurs personnes se disent intéressées par l'inclusion du train dans la CHC. Deux personnes le souhaitent parce que l'une peut être amenée à aller du côté de Saint-Charles depuis Aubagne, l'autre parce qu'elle rejoint la gare routière de Saint-Charles avec le train en provenance d'Aubagne pour aller ensuite sur Aix-en-Provence. Plusieurs autres pensent que ce serait plutôt une bonne chose et plus pratique.

En revanche, d'autres considèrent qu'il faudrait d'abord améliorer le service de la SNCF qui n'est pas très efficace et fiable avant de songer à l'intégrer dans l'abonnement.

5.6.2 – Le télépaiement ou le rechargement à une borne

Le projet d'une carte rechargeable par télépaiement est perçu comme un moyen d'éviter de faire la queue aux guichets et de pouvoir acheter son forfait quand on veut, "mais encore faut-il que ce soit fiable. Ils ont essayé une CHC électronique, mais c'était intenable, ça marchait une fois sur deux..."

5.6.3 – Un abonnement mensuel

D'une façon générale, les abonnés préféreraient une durée d'abonnement plus longue.

La mensualisation correspond à une attente et pratiquement personne ne réclame une réduction financière supplémentaire en contrepartie d'un engagement mensuel.

Le principal avantage serait de réduire le nombre d'actes d'achat, de ne pas avoir à se préoccuper toutes les semaines d'acheter la carte à l'avance ou de devoir faire la queue au guichet le lundi matin.

La majeure partie des abonnés adhérerait sans réticence à la mensualisation :

- *"Cela m'arrangerait mieux au mois. Ça m'éviterait de devoir y aller toutes les semaines, bien que j'adore les petites jeunes filles du bureau, surtout que mes horaires ne sont pas les mêmes que ceux du guichet. Au mois, ce serait mieux".*
- *"Mensuel, j'aimerais bien. Une fois par semaine, c'est un peu trop mais une fois par mois, ça serait bien".*
- *"Je préférerais un système comme la carte orange à Paris. On la prend pour un mois et on est tranquille. C'est pratique".*
- *"J'aimerais que ce soit mensuel. Toutes les semaines, ça nous tue. Mais bon...ou à la limite donner le choix au client, qu'on puisse ne prendre qu'une semaine si on part en vacances, mais si je vais travailler, je préférerais que ce soit mensuel".*
- *"Ça serait peut-être bien de la mensualiser, en fait je ne sais pas trop. Moi je l'achète à l'avance le vendredi soir pour la semaine suivante afin d'éviter d faire la queue. Ce que je souhaiterais c'est que l'on puisse, si l'on tombe malade, par exemple, se faire rembourser la carte ou en reporter la validité sur la semaine suivante. Aujourd'hui il faut la revendre à quelqu'un. Cela ne m'est jamais arrivé, mais l'on m'a prévenu".*

Mais plusieurs personnes souhaitent néanmoins conserver le système hebdomadaire pour l'un "parce que l'on peut être malade, avoir une semaine de congé imprévue, avoir un enfant malade et se retrouver avec une carte qui ne sert à rien", pour l'autre "parce que je ne vais pas tout le temps travailler sur Aix".

En fait, pour satisfaire l'idéal serait de pouvoir disposer des deux : "Il faudrait qu'on puisse avoir le choix entre la carte hebdo et une carte mensuelle, parce que surtout en ce moment avec les histoires d'ARTT, il y a pas mal de semaines de congé qui se baladent. Il faudrait que les deux systèmes existent".

5.6.4 – Un abonnement à durée indéterminée

Le projet de créer un abonnement de plus longue durée, voire à durée indéterminée et que l'on pourrait interrompre en cas de nécessité reçoit trois types de réponse qui caractérisent bien la diversité des attentes et comportements des abonnés, entre :

- Ceux qui souscrivent sans réticence au projet parce qu'ils ont connu ailleurs un système équivalent avec prélèvement automatique qui leur convient parfaitement :
 - "Une carte de six mois par exemple avec un retrait mensuel, ça serait bien, plutôt que de passer tous les lundis au guichet où il y a du monde, surtout avec la rentrée scolaire qui va arriver. Ça serait bien un abonnement sur une plus longue période. Je serais prête à m'engager sans aucun problème, c'est ce que j'avais sur Paris avant et avec le retrait automatique c'est vraiment pratique, ça évite de perdre du temps aux guichets".
 - "Un abonnement à durée indéterminée avec prélèvement automatique, ça peut être envisageable. Je serais prête à m'engager pour 3 ou 6 mois".
- Ceux qui attendent que ce type d'abonnement soit assorti d'un avantage financier en compensation de la durée de l'engagement et des petites vacances ou des arrêts maladie durant lesquels on ne suspendra pas l'abonnement et on ne l'utilisera pas :
 - "Un abonnement à durée indéterminée, c'est encore mieux à condition que l'on puisse récupérer par rapport aux jours de congé. Il faut que l'on puisse rentrer dans nos frais, entre les jours de congé et le reste".
 - "Bien sûr, si le tarif est préférentiel et avec en cas d'immobilisation ou de longue maladie une partie remboursée si on a un justificatif, par exemple si on a une jambe cassée et qu'on ne peut pas aller au travail pendant un mois, mais pour les petits arrêts d'une semaine ou de 10 jours".
 - "Il faudrait voir financièrement ce que ça donne. Mais moi je ne vais sur Marseille que la semaine".
 - "Avec un tarif préférentiel, oui, par exemple mensuel ou annuel".
- Ceux qui ne souhaitent pas s'engager parce que ce n'est pas dans leur mentalité ou simplement parce qu'ils ne travaillent pas toujours aux mêmes endroits :
 - "Non parce que je ne vais pas tout le temps travailler sur Aix. Souvent je travaille sur Marseille. Je travaille dans le bâtiment et là je finis un chantier sur Aix et après je ne sais pas où je vais travailler. Alors je ne peux pas me permettre de prendre un abonnement à long terme".
 - "Non, ça ne me dit pas trop. Il vaut mieux être libre de prendre cette carte au moment où le juge opportun de la prendre. Qui dit abonnement, dit contrainte de l'utiliser. Le transport, il faut que ce soit quelque chose de très simple".

- *"Un abonnement à durée indéterminée ne m'intéresserait pas spécialement, c'est dans mes réflexes, j'aime bien prendre mes dispositions. Parce qu'il se peut qu'il y ait un problème ou que l'on prenne des vacances. Une fois par mois, ça serait mieux qu'annuel, il me semble".*

5.6.5 – Un système zonal

A propos de l'instauration d'un système de tarification zonal dans l'aire urbaine marseillaise, la référence d'une partie des abonnés est celle de la région parisienne que certains connaissent bien pour l'avoir pratiquée. Pour d'autres, en revanche, la notion de tarification zonale reste floue et de ce fait il est difficile de les amener à se prononcer sur ce concept.

Ce qui est attirant dans le système zonal pour plusieurs interlocuteurs c'est le principe de la multimodalité, de pouvoir utiliser toutes les lignes qui desservent leur destination ce qui devrait simplifier et fluidifier les transports en commun.

"Ce qui serait bien, ça serait une CHC à zones comme la carte orange. Puisque maintenant tout est rattaché à Marseille. Les zones en périphérie de Marseille devraient bénéficier d'un système de transport qui permette d'amener les gens de manière beaucoup plus simplifiée. Ce qu'il faudrait, c'est la fluidité. On rentre dans un bus, on en sort et on en prend un autre mais toujours avec la même carte. Là on ne peut pas monter dans le bus qui vient de la Ciotat et fait Aubagne Marseille parce que c'est un autre ticket. Ça fout les boules. Surtout quand on est debout dans le bus d'Aubagne et qu'on voit partir le bus de la Ciotat à vide, alors qu'il va à la même destination. Il n'y a pas de coordination logique avec d'autres bus qui viennent d'autres secteurs. Il faudrait une coordination des billets : une carte pour tout le monde, pareille avec seulement des différences de zone et une harmonisation des transports".

Pour d'autres, le système zonal est plutôt synonyme d'une tarification progressive avec la distance et d'un système plus complexe à gérer, notamment pour les trajets qui sortent des zones auxquels ils seraient abonnés.

"Moi je ne suis pas pour un système zonal. Ceux qui sont éloignés ont énormément de problèmes de transport, donc il faut mettre les transports en commun à leur portée, financièrement. Si j'ai pris la navette c'est parce que ça me revient moins cher que de prendre ma voiture entre l'essence et le parking ; Il faut donner un coût plus intéressant à ceux qui sont loin, sachant le nombre de transports qu'ils ont à prendre".

6. LA TARIFICATION DES PARKINGS RELAIS DE STRASBOURG

6.1 – Introduction

Les 3 premiers parkings relais (P+R) de la Communauté Urbains de Strasbourg ont été mis en service en même temps que la première ligne de tram, en décembre 1994. A l'automne 2000, avec l'ouverture de deux nouvelles lignes de tramway, 5 nouveaux P+R sont venus compléter le dispositif dont un P+R supplémentaire sur la première ligne au printemps 2000.

Il existait deux types de tarification pour les P+R :

- Les abonnements au réseau qui permettent à leur titulaire d'accéder gratuitement à 5 P+R sur 8.
- Les abonnements Espass P+R qui coûtent presque 40 % plus cher qu'un abonnement mensuel normal et qui permettent d'accéder à 2 des 8 P+R (Rives de l'Aar et Rotonde). Les personnes qui accompagnent le détenteur d'un abonnement Espass P+R bénéficient d'un aller retour gratuit sur le tramway pour la journée lorsque celui-ci se gare dans un P+R.
- Les forfaits à la journée permettent de stationner sans contrainte de durée et donnent droit à un aller retour sur le tram pour chaque occupant du véhicule. Ils coûtaient au moment des interviews 2,4 € dans 6 P+R et 2,7 € dans 2 P+R.

On notera que le parking de l'Etoile, très proche du centre ville, n'est pas accessible aux abonnés et supporte une tarification unique à 2,7 €.

L'accès aux parkings est libre et gratuit le dimanche et en semaine après 20 H et avant 7 H du matin.

Pour plus de détails sur la tarification et les ventes du réseau strasbourgeois, on se référera au chapitre 3 du tome 1 et au chapitre 7 du tome 2 du rapport de recherche "Innovations tarifaires dans les réseaux urbains"²⁰.

Pour appréhender les motivations et les comportements des utilisateurs de la tarification des P+R et plus particulièrement de la tarification à la journée, 14 entretiens non directifs ont été réalisés durant l'été 2002, 3 avec des abonnés et 11 avec des utilisateurs occasionnels. Les personnes interviewées l'ont été par téléphone.

Elles ont été sélectionnées sur la base d'un questionnaire succinct qui leur a été remis aux guichets des P+R et qu'elles ont bien voulu remplir.

²⁰ Op. déjà cité.

6.2 – Principales caractéristiques des personnes interviewées

Sur les 14 personnes interviewées :

- 9 sont des femmes et 5 des hommes,
- 1 a 16 ans (voiture sans permis), 1 a 25 ans, 6 ont entre 30 et 40 ans, 4 ont entre 40 à 55 ans, 2 ont plus de 65 ans,
- 1 est collégienne et va rentrer au lycée, 9 sont salariés, 2 sont retraités, 2 femmes ayant respectivement 3 et 4 enfants ne travaillent pas actuellement.
- 7 habitent dans la CUS : 2 à Schiltigheim, 3 à Illkirch, 1 à Reichstett, 1 à Strasbourg (à Cronembourg) et 7 habitent hors de la CUS de 15 KM à 40 KM du centre ville.

Les 3 personnes qui habitent Illkirch sont des abonnés mensuels et utilisent le P+R quotidiennement pour aller travailler.

Tous les autres sont des utilisateurs moins réguliers et paient à chaque utilisation du P+R. Il leur arrive éventuellement d'acheter d'autres titres pour circuler sur le réseau (carnets à tarif réduit, tickets à l'unité, Famili Pass) lorsqu'ils ont à faire plus d'un aller retour sur le réseau. Leur fréquence d'utilisation du réseau est très variable : 5 à 6 fois ou 1 à 2 fois par semaine pour les retraités, 2 ou 3 fois par semaine pour 2 interviewés, sinon entre 1 fois par semaine et 1 fois par mois pour les autres.

6.3 – Les comportements d'usage

Au sein de la clientèle des P+R, il faut distinguer ceux qui résident dans la Communauté Urbaine de Strasbourg (CUS), en général dans les communes périphériques, de ceux qui résident à l'extérieur de la CUS dans un rayon assez large autour de Strasbourg. Selon la zone de résidence, le choix du P+R par rapport à d'autres modes de déplacement ne se pose pas de la même façon et l'impact des P+R sur le comportement de mobilité n'est pas le même.

C'est pourquoi il nous a paru important de présenter succinctement les pratiques d'usage de ces deux types d'utilisateurs qui nous ont été décrites, de cerner les facteurs qui leur font préférer une solution transport plutôt qu'une autre pour aller au centre ville et enfin d'analyser l'impact que les P+R ont eu et pourront avoir à l'avenir sur leur usage des transports en commun.

6.3.1 – Comportements d'usage des personnes qui résident hors de la CUS

Les personnes interviewées qui résident hors de la CUS ont des statuts assez différenciés : une collégienne qui a une voiture qu'elle peut conduire sans permis, quatre actifs dont deux travaillent dans la CUS (un en périphérie, l'autre au centre), une mère au foyer, une retraitée. Les motifs et les fréquences de déplacement à Strasbourg sont donc assez différenciées : travail, affaires professionnelles, soins, courses, loisirs, visites. Leur mode de transport est presque toujours la voiture et le P+R quand il s'agit d'aller au centre, à l'exception d'une personne à qui il arrive aussi d'utiliser le train.

- La retraitée interviewée qui habite Gumbsheim, va une à deux fois par semaine en ville et utilise systématiquement le P+R. *"On ne va plus stationner en ville. C'est pour faire des courses, je fais beaucoup de courses. Et puis des fois c'est pour faire un petit tour à Strasbourg. Je suis toujours à 8 H30 au parking pour être à 9 H à Strasbourg. On a dû aller deux fois à l'hôpital, c'est bon aussi, on sort à l'hôpital"*. Elle voyage seule ou avec son mari. *"Une fois, on était 3, avec ma fille mais c'est rare. Pour les autres déplacements on prend la voiture. Il n'y a pas d'autre moyen de locomotion"*. Elle n'utilise pas le train.

- La collégienne qui habite Gombsheim, se sert de sa voiture pour "aller en ville", et stationne au P+R d'Hoenheim. Elle met une vingtaine de minutes pour aller au P+R, c'est à une bonne vingtaine de KM. Elle n'utilise pas le train, ni les bus en ville, elle n'en a pas l'occasion. Pour ses déplacements locaux à proximité de Gombsheim, elle utilise sa voiture et des fois le vélo.
- La mère, de famille (4 enfants de 5 à 15 ans) qui habite Kingersheim (à une quarantaine de km de Strasbourg), va à Strasbourg pour les médecins et les courses environ 1 fois par mois et plus à certaines périodes (pendant les soldes par exemple). Utilise systématiquement le P+R et le tram. Habituellement, elle se gare place de l'Etoile, "*c'est une habitude*". Une à deux fois, elle s'est garée au P+R d'Illkirch mais elle trouve qu'elle ne gagne pas de temps. "*Le tram met à peu près le même temps pour gagner le centre que d'aller à l'Etoile par l'autoroute*".
- Le salarié qui habite Haguenau, utilise sa voiture pour aller à son travail à l'entrée de Strasbourg. Il utilise aussi sa voiture pour les autres déplacements sauf s'il doit aller en ville. Dans ce cas, il laisse la voiture au relais tram, aussi bien pour ses affaires professionnelles que pour ses déplacements privés. Le week-end ou le soir, il utilise aussi les parkings relais tram. Une fois sur deux, il est accompagné de ses enfants ou d'amis. Il utilise les P+R en moyenne 2 fois par semaine. En semaine c'est plutôt pour le travail, tandis que le week-end c'est plutôt avec les enfants pour des activités culturelles et des courses.
- Un autre salarié qui habite Griesheim, à une trentaine de km de Strasbourg, utilise aussi sa voiture pour aller travailler. Pour aller en centre ville faire de courses, se promener, faire visiter à des amis... il utilise les P+R, n'importe quel jour de la semaine aussi bien le week-end qu'en semaine, le soir... Il est toujours accompagné. Il utilise pratiquement toujours le même parking, celui de Baggersee qu'il appelle en fait Auchan.
- Une salariée à temps partiel qui habite Kilstett, se rend 2 fois par semaine pour son travail à Strasbourg et utilise le relais tram. Pour les courses en ville, elle utilise également le relais tram. Elle voyage seule quand elle va au travail, mais cela lui arrive aussi d'aller en ville avec ses enfants. Elle n'utilise que le tram, jamais les bus, ni le chemin de fer. Son mari travaille à Strasbourg où il dispose d'une place de parking payée par son entreprise. Il y va en voiture. Son fils aîné utilise le train jusqu'à la gare de Hoenheim et le tram jusqu'à son lycée.
- Une autre salariée habite et travaille à Sélestat. Elle a déjà utilisé le P+R et le Famili Pass quand elle est venue à Strasbourg. Elle va à Strasbourg 1 à 2 fois par mois pour raison professionnelle, faire des courses ou pour des sorties. Quand elle y va pour son travail, elle utilise souvent le train depuis qu'elle a découvert les avantages du train couplé avec le tram. En revanche, pour une sortie en soirée, elle y va plutôt en voiture à cause du problème du retour. Elle ira plus souvent l'année prochaine à Strasbourg quand ses enfants seront au lycée. Elle se gare au P+R de l'Étoile et n'utilise pas systématiquement le tram.

6.3.2 – Comportements d'usage des personnes qui résident dans la CUS

L'échantillon des personnes qui résident dans la CUS comprend 5 salariés (dont 3 utilisent quotidiennement le P+R et sont abonnés au réseau tandis que les deux autres vont à leur travail en voiture ou en vélo), un retraité qui utilise aussi 5 à 6 fois par semaine le P+R et une femme au foyer, mère de famille, qui avait fait pour la première fois l'expérience du P+R alors qu'elle utilise d'habitude les bus ou le tram.

- Les trois salariés abonnés habitent Illkirch :
 - *L'une stationne habituellement au P+R de Illkirch et prend le tram pour aller travailler. Elle fait en général un aller retour par jour en tram mais cela lui est déjà arrivé de faire un aller retour supplémentaire à midi pour aller à Auchan, mais c'est rare. Quand elle a certaines courses à faire ou quand elle doit récupérer ses petits enfants à l'école le soir, elle doit utiliser sa voiture donc elle va le matin jusqu'à l'Étoile en voiture et doit repayer le P+R*

- puisque ce parking n'est pas accessible aux abonnés. Cela lui arrive 5 à 6 fois dans le mois. Elle utilise aussi le P+R le samedi quand elle a envie d'aller en ville.*
- *Un autre utilise le P+R puis le tram tous les jours pour aller travailler au centre ville. Le fait de prendre sa voiture pour aller jusqu'à la station de tram "est une facilité parce que à pied j'en ai pour 6 à 7 minutes. C'est parce que je suis trop faignant pour marcher, c'est rien d'autre. Sinon le tram je ne l'utilise que très rarement pour des déplacements à titre privé. Dans ce cas c'est la voiture".*
 - *Une troisième fait 2 allers retours domicile travail par jour en tram et stationne au P+R à Baggersee. Elle travaille à des horaires très ponctuels, doit donc être à l'heure ce que lui permet le tram avec sa voiture jusqu'au P+R. Pour ses autres déplacements vers le centre, elle prend toujours le tram. Elle n'utilise jamais le bus. Elle utilise sa voiture pour aller voir sa fille, pour des déplacements en périphérie. "Il m'arrive de travailler le soir au Palais des Congrès, donc le tram c'est très important pour moi".*
 - Deux salariés habitent Schiltigheim et n'utilisent le tram que pour se rendre au centre ville, pour aller à leur travail ils utilisent un autre moyen de transport.
 - *"Notre mode de transport, c'est surtout la voiture. Je vais au travail en vélo et mon épouse travaille en dehors de CUS, donc elle prend la voiture. Nous utilisons le tram pour aller au centre ville. Quand je voyage seul, je vais à la station à pied, je prends en général 2 tickets à la borne pour l'aller et le retour, parfois plus si je sais que je vais devoir réutiliser le tram. Nous utilisons le P+R, quand nous allons à deux, faire des courses au centre ville et quelques fois pour aller en ville avec la famille. J'utilise le tram 5 à 10 fois tous les 2 mois".*
 - *"Je n'habite pas à côté d'une ligne de tram, mais ce n'est pas très loin, c'est à 5 minutes en voiture". Elle prend toujours sa voiture pour aller travailler où elle dispose d'une place de parking. Pour les autres motifs de déplacement, soit elle utilise son vélo, soit elle va à pied quand c'est juste à côté, sinon elle prend le tram. Elle utilise les P+R, 2 à 3 fois par mois. "Ce n'est pas beaucoup. C'est pour aller au centre ville". Mais le soir elle va en voiture pour aller au cinéma et gare la voiture dans les parkings gratuits ou même dans les rues, cela dépend. Quand il fait beau, elle prend le vélo. Pour les achats elle se déplace seule, pour les sorties elle est accompagnée. Elle prend très peu le bus quasiment jamais, alors qu'elle le prenait beaucoup quand elle était étudiante.*
 - Une autre interviewée, mère de famille de trois jeunes enfants qui habite Reichstett, ne travaille plus et se déplace donc que pour des motifs personnels. Elle utilise le réseau (bus ou tram ou les deux) 3 ou 4 fois par mois, vraiment quand elle en a besoin, plus pour des démarches ou des soins médicaux que pour des courses. Pour faire les courses, elle a des magasins dans les parages. Son mari travaille à Reichstett et utilise la voiture. Ils ont utilisé le P+R en juin 2002 pour aller à l'hôpital avec leurs 3 enfants. C'était la première fois que son mari allait en ville en voiture et c'est elle qui lui a conseillé le P+R. Avant quand ils allaient en ville, ils utilisaient le bus. Elle-même n'a pas le permis de conduire mais va le passer bientôt.
 - Un retraité habite le quartier de Cronembourg à Strasbourg. Il ne se déplace plus que pour des motifs personnels, depuis qu'il est à la retraite. Il utilise le P+R et le tramway pour aller en ville, stationne généralement aux Ducs d'Alsace. Il utilise le réseau 5 à 6 fois par semaine et voyage en général accompagné de son épouse pour leurs achats, leurs rencontres...

6.4 – Le choix du P+R

6.4.1 – Les attentes prioritaires de la clientèle des P+R à l'égard des transports en commun

Nous avons demandé aux interviewés de choisir, parmi sept propositions²¹, celles qui correspondaient le mieux à leur attente principale vis-à-vis des transports en commun.

Les utilisateurs des P+R sont très majoritairement (10 sur 14) attentifs à l'efficacité et à l'adéquation du service transport à leurs besoins de déplacements : rapide, facilement accessible, fréquent. Ces personnes placent ensuite en deuxième position de leurs attentes prioritaires soit le fait d'être transporté en toute sécurité, soit la modernité, soit le bon rapport qualité prix.

Trois personnes attendent d'abord un bon rapport qualité / prix et ensuite la sécurité.

Une autre attend en premier lieu d'être transportée en toute sécurité et place en second la modernité.

On notera donc que la clientèle actuelle des P+R ne met jamais en tête de ses préoccupations un prix très avantageux et assez peu souvent le rapport qualité / prix. **Les utilisateurs du P+R sont avant tout soucieux d'avoir un transport efficace bien adapté à leur besoin de déplacement, d'être transportés en toute sécurité** et ils sont attentifs au fait que ce soit moderne.

6.4.2 – Comparaison entre le P+R et le tout voiture

De fait, les arguments avancés par les utilisateurs des P+R pour justifier leur choix de ce système par rapport au « tout voiture » et au parking en centre ville, sont **d'abord d'ordre pratique** :

- Pour aller en ville, l'utilisation d'un P+R puis du tram ne met **pas plus de temps** et c'est même **souvent plus court** aux heures de pointe que la voiture, sans compter le temps de trouver une place pour se garer en centre ville.
 - *"Pour aller en centre ville, pour faire des courses, se promener, faire visiter à des amis qui viennent, le truc dans le genre, c'est pratique".*
 - *"Le choix du P+R n'est pas seulement pour une raison économique, c'est aussi un aspect gain de temps, c'est un système qui fonctionne bien, moi je trouve que c'est très judicieux.*
 - *"Ça me convient bien le tram. Je suis aussi vite au boulot en tram qu'en voiture pour aller à la place de l'Étoile. J'ai déjà fait mon calcul, ça met autant de temps, il y a moins de trafic pour sortir des parkings et tout ce qui suit. Oui, c'est sûr que ça coûte moins cher. De toute façon on n'a plus le choix, il n'y a plus de parking, on est obligé de prendre le réseau. C'est un grand progrès, on peut pas le négliger".*
 - *"La voiture, c'est néanmoins plus intéressant (que le tram) parce que vous êtes chez vous, vous n'êtes pas entouré, n'avez pas l'odeur des autres en été, etc., mais pour les déplacements domicile travail le temps et l'aspect financier font que le tram est beaucoup*

²¹ Que ce soit un moyen de transport moderne, qu'il soit très bon marché, qu'il soit d'un bon rapport qualité prix, qu'il soit avant tout efficace et adapté à mes déplacements (rapidité notamment), que je sois pris en charge et transporté en toute sécurité, que je m'y sente bien, qu'il me permette de découvrir de nouveaux lieux, de flâner...

plus intéressant. Le temps que je dépose mon 4x4 au P+R et que j'aille en tram au centre ville ou que j'y aille direct en 4X4, c'est pareil en temps. En revanche, le parking en centre ville c'est l'horreur et je tourne pendant ½ heure pour trouver une place".

- *"Nous le prenons régulièrement. Avec le tramway en 10 minutes vous êtes partout alors qu'à certaines heures, rien que pour y arriver ou vous dégager, il faut une ½ heure".*
- C'est **plus simple** que de tourner en rond pour trouver à se garer et on est souvent plus proche en tram de sa destination qu'en voiture.
 - *"On se pose même pas la question quand on est à plusieurs, on va directement au parking relais. C'est ce qu'il y a de plus simple et de plus pratique. Se garer au centre ville c'est jamais évident".*
 - *"Si on veut aller en ville le dimanche, il n'y a de place nulle part, vous ne trouvez pas de place nulle part. Toutes les rues, tout est encombré".*
- C'est **moins stressant**, on est **plus tranquille**, **on se laisse transporter**, on peut lire...
 - *"J'utilise le P+R de Hoenheim quand je vais à Strasbourg pour mon travail comme pour les courses. Au point de vue temps c'est la même chose. C'est le problème de trouver à se garer : C'est aussi pratique pour moi de laisser ma voiture au relais et de prendre le tram que de tourner en rond pour me garer. Du point de vue financier c'est aussi plus économique. Avant la ligne B, j'utilisais le P+R de la Rotonde, seulement cela me faisait prendre l'autoroute. Au niveau temps c'était à peu près la même chose, seulement moi, je n'aime pas trop prendre l'autoroute. Je profite du temps passé dans le tram (25 minutes) pour lire. C'est très agréable. J'apprécie de me laisser transporter au lieu de s'énerver à chercher une place en ville. C'est aussi bien. J'ai toujours une place assise à l'aller, pas toujours au retour, mais ce n'est pas grave. Ce système de P+R me permet d'avoir de la liberté au niveau des horaires. Des tram, il y en a très souvent et on a sa voiture à l'arrivée".*

Ceci étant, **l'argument financier est loin d'être négligeable** :

- Le **fait que ce ne soit pas plus cher quand on se déplace à plusieurs** est un atout important,
- Le fait aussi **qu'il n'y ait pas de contrainte de temps** sur la durée du stationnement et de l'utilisation du retour en tram, si ce n'est dans la journée, rend le système très attractif par rapport à un stationnement de plus de 2 heures en centre ville.
 - *"Au niveau coût : 2 heures de parking, cela me reviendrait à peu près au même prix".*
 - *"Et puis c'est très avantageux. Cela arrive que l'on emmène d'autres personnes avec nous, on se groupe, on voyage à 3 ou 4, deux petits enfants, des membres de la famille... on emmène tout le monde. C'est intéressant".*
 - *"C'est vraiment le côté pratique. On pose la voiture dans un P+R et on prend le tram. On va faire nos courses et on revient. Ça nous coûte moins cher que de prendre la voiture jusqu'à un parking du centre et de payer pour toute une journée de parking. On évite de se trouver dans les bouchons surtout le week-end parce que c'est un trafic monstre. On roule à côté des voitures, tranquille, sans aucun souci. On utilise le P+R à 2 en général, parfois plus quand il y a de la famille et qu'ils veulent aller en ville. C'est vraiment le rapport qualité prix le meilleur".*
 - *"C'est pour la tarification que je prenais le parking relais place de l'Étoile parce que vous avez un billet pour toute la famille et je trouve que c'est très pratique. C'est plus relaxe pour tout le monde. En revanche si vous avez plusieurs gros achats ou si vous allez faire des courses dans la zone industrielle, c'est pas toujours évident".*

- *"Le tram me convient bien. Se garer à l'extérieur et aller en centre ville en tram me convient bien. Le P+R, c'est déjà moins cher que d'aller se garer au centre. Et puis il y a tellement de choses qui ont changé en ville (sens interdits, feux rouges...) que c'est pas forcément intéressant d'aller au centre".*

6.4.3 – Comparaison entre le P+R et le bus + tram

Le choix du P+R peut également résulter d'un arbitrage entre le bus seul ou avec le tram et le P+R avec le tram.

Face à cette alternative qui ne concerne que les personnes qui résident dans la CUS, les attitudes des utilisateurs du P+R sont assez différenciées. Ainsi, on trouve :

- **Ceux qui souhaiteraient ne pas utiliser du tout leur voiture** et qui aimeraient avoir un arrêt de bus bien desservi près de chez eux ou que le tram soit prolongé ou encore que la tarification soit aussi avantageuse pour le bus + tram que pour le P+R. Pour eux le P+R est un pis aller :
 - *"Le plus emmerdant c'est de prendre la voiture pour aller au relais. Parce que le bus ne passe pas tout près de chez moi. Je préférerais sauter dans mon bus, juste à côté de chez moi et aller au relais en bus. Ce n'est pas une histoire de cher, c'est de prendre la voiture, de la chauffer pour rien l'hiver alors que le trajet est court".*
 - *"L'arrêt de bus c'est pas très loin mais comme moi j'ai des problèmes de hanche et de cheville, ça fait toujours trop loin. Quand il y a du verglas, je marche jusqu'à l'arrêt d'Illkirch ou mon mari me dépose là bas. Je préférerais avoir un arrêt de bus tout près de chez moi pour prendre le bus et puis il n'y a pas assez de fréquence".*
 - *"Cela m'est arrivé de prendre un bus quand je n'avais pas ma voiture. J'attends le prolongement du tram pour ne plus avoir à prendre ma voiture pour aller au P+R".*
 - *"Quand j'habitais à Lingolsheim et j'utilisais l'autobus. J'habitais à 2 minutes de l'arrêt, mais maintenant je n'ai pas de bonne desserte en bus pour rejoindre le tram. Illkirch est très mal desservi et en plus il y a des travaux encore pour un an sur la route de Lyon".*
 - *"Ce qui me satisfait le moins, c'est que je dois prendre la voiture jusqu'au relais tram. Cela me revient moins cher d'aller au relais tram que de prendre un bus, c'est bizarre".*
- **Ceux qui apprécient le P+R + tram à cause de son prix avantageux et de son confort par rapport au bus qu'ils utilisent par ailleurs :**
 - *"C'était la première fois. On en avait déjà parlé. Il fallait que l'on aille en ville mon mari et moi. J'ai dit avec tout le trafic, il suffit que l'on aille au parking à Hoenheim. On a trouvé cela très bien, on avait des tickets pour l'aller et pour le retour pour toute la famille (5 personnes). On n'est pas embêté à chercher un place de parking au centre ville et puis on a toujours le tram quoi. Si on avait à le refaire, on l'utiliserait" (Faisait habituellement le trajet en bus + tram).*
 - *"Avant le tram, on utilisait le bus et la voiture. Le bus c'est plus bruyant par rapport au tram".*
- **Ceux qui n'ont pas une bonne desserte en bus mais qui de toute manière ne sont pas très enthousiastes à l'idée de monter dans un bus**, alors finalement la voiture ce n'est pas si mal :
 - *"Au niveau tarif, c'est pratiquement la même chose, sauf que prendre la voiture et aller jusqu'au relais tram, c'est plus confortable. Pour prendre le bus, je dois marcher de chez moi jusqu'à l'arrêt de bus, attendre. C'est beaucoup moins pratique. C'est peut-être un peu de la paresse de ma part et puis le bus je n'aime pas trop cela".*

- Enfin ceux qui **ont une desserte en bus pas loin de chez eux mais qui sont allergiques au bus** pour des raisons pas toujours explicites et qui peuvent être liés à des mauvais souvenirs d'enfance par exemple :
 - *"Je ne sais pas s'il y a un bus qui me permettrait d'aller à la station. Là où j'habite, c'est à 300 m à vol d'oiseau. Mais le bus ce n'est pas mon truc, autant j'apprécie le confort du tram et le système tram, le bus non. Cela doit me rappeler de trop mauvais souvenirs scolaires. Je ne sais pas. Je prenais le bus quand j'allais à la piscine et j'avais horreur de la piscine en plus".*
 - *"Vis-à-vis du tram je n'ai rien à redire, c'est vraiment chouette, c'est très moderne, propre, pratique, rapide. Le bus c'est moins... Je me sens moins en sécurité dans le bus que dans un tram. Aussi, c'est moins confortable".*
 - *"Non je ne suis pas pour les bus. Ce système de montée et d'afflux à l'avant, ça m'horripile. Non, c'est ma femme qui utilise le bus de temps en temps. Moi j'ai horreur des bus".*

6.4.4 – Comparaison entre le P+R et le train + tram

Les personnes qui résident hors de la CUS et qui ne résident pas dans une grande ville utilisent très rarement le train. Parmi les personnes interviewées, une seule qui habite près de Sélestat avait pris récemment l'habitude d'emprunter plutôt le train que sa voiture pour ses déplacements professionnels à Strasbourg. Pourtant les communes de résidence sont presque toutes desservies, mais la fréquence n'est pas suffisante et le prix n'est pas jugé avantageux pour des déplacements à plusieurs, même s'il existe des réductions. Même pour les déplacements scolaires les horaires ne sont pas toujours bien adaptés. En fait, ce que les habitants hors CUS souhaiteraient avoir, ce sont des trams trains et des prolongations du tram à l'extérieur de la CUS.

- *"Entre le train et la voiture, question temps, c'est à peu près similaire. Tout dépend de l'heure où vous passez. A l'heure de pointe, le train plus le tram, c'est beaucoup plus agréable. Mais autrement c'est à peu près équivalent. Avec le train + tram, il n'y a pas le stress de se garer. C'est plus relaxant, plus convivial. Si on pense aussi à un environnement écologique, il vaut mieux le train et le tram que la voiture. En terme de confort c'est pareil. Si on voyage à plusieurs la voiture est plus intéressante quoique on doit pouvoir bénéficier de réductions".*
- *"Utilise très rarement le train pour aller à Strasbourg. Le train, c'est plutôt la fête pour les enfants, pour le marché de Noël par exemple. On pourrait aller à pied à la gare, mais c'est tout de même à 2,5 à 3 km. Et puis quand on voyage à 5, je crois que c'est tout de même moins cher en voiture qu'en train".*
- *"Le train, il faut arriver à la gare. La voiture, c'est tellement plus pratique. Quand on ne pourra plus conduire, on prendra peut-être autre chose".*
- *"Mon fils utilise le train jusqu'à Hoenheim pour aller au lycée. Les horaires du train sont plus ou moins adaptés. Pour l'aller cela va mais pour les retours ce n'est pas évident. Compte tenu de ses heures de sortie, il a souvent pas mal d'attente jusqu'au train. Hoenheim, c'est très bien pour lui, avant il fallait aller jusqu'à la gare de Bischheim, prendre un bus, un train des tas de trucs".*
- *"Je n'utilise pas le train, je pense que c'est un peu plus cher que d'aller en voiture. A la rentrée scolaire, je me servirai de ma voiture pour aller au Lycée à Bischheim, mais j'irai aussi en train, cela dépendra des horaires".*
- *"Si ma commune (Griesheim) était bien desservie par un site propre, je prendrai les transports en commun au lieu du P+R, à condition que le tarif soit attractif".*

- *"Il faudrait trouver un moyen pour que la ligne de tram aille jusqu'à l'aéroport. Ça serait pile poil. Parce que prendre un train (habite Haguenau), changer à la gare pour descendre dans le tram et puis après aller jusqu'au bout de la ligne et devoir recharger pour prendre un bus, c'est casse pied. Il y a une magnifique ligne de chemin de fer qui passe juste à 200 m de l'aéroport et il n'y a pas moyen de construire une halte. Ce serait bien que ce soit jumelé".*

6.4.5 – Satisfactions et insatisfactions vis-à-vis des P+R et du tram

D'une façon générale, les utilisateurs du système P+R et tram sont **dans l'ensemble très satisfaits**. Au point que certains n'ont aucune critique, ni suggestion à faire :

- *"J'aime bien, franchement il n'y a pas de problème. Je ne vois par d'amélioration à apporter. C'est bien comme c'est".*
- *"C'est bien comme c'est. Je ne vois rien. Il n'y a pas de souci. Le confort il est comme il est. C'est très bien comme cela".*
- *"Il n'y a rien qui me gêne. Ça marche bien, il a toujours été à l'heure. J'ai toujours trouvé de la place. Il y a des jours où c'est plus rempli que la semaine. C'est bien il y a des arbres, de l'ombre".*

Ce à quoi les utilisateurs des P+R sont particulièrement sensibles, c'est de **pouvoir trouver facilement une place pour se garer** et de pouvoir **accéder confortablement au tram**. On perçoit bien à travers leurs remarques que c'est **la certitude de trouver facilement une place dans le P+R qui constitue un des principaux atouts du système**. Atout qu'il est essentiel de conserver. Même remarque à propos des files d'attente aux heures de pointe à l'entrée de certains parkings qui perturbent l'habitué avant tout soucieux d'efficacité. C'est sur ces thèmes notamment que les utilisateurs font des suggestions : établir deux files d'entrée une pour les abonnés avec un badge et une autre pour la vente aux occasionnels ou encore paver les cheminements piétons pour faciliter l'accès aux quais quand il pleut, etc.

- *"Quand j'arrive à 7 H 5 - 7 H 10 le matin au parking de l'Étoile, je vois le parking rempli, les gens ils sont passés avant 7 H gratuitement. Les places les plus proches de la station sont déjà occupées. A l'arrière du parking, il n'y a déjà plus une seule place. Et moi avec mon abonnement je dois repayer".*
- *"Le P+R de l'Étoile, il est un peu petit. Cela fait plusieurs fois que j'arrive vers 10H30 - 11H et pour trouver une place, c'était limite".*
- *"A la Rotonde, c'est un gros nœud de circulation alors il y a trop de monde, tandis qu'aux Ducs d'Alsace c'est vide au 9/10^{ème}. Aux Ducs, le parking est à 50 m de la station de tram. C'est tout de même pas aussi pire que la ratée sensationnelle du parking du pont de l'Aar. Il est beaucoup trop loin de la ligne de tram et puis l'avenue est très passante et puis le passage piéton est à leurs risques et périls".*
- *"L'accès entre le parking et le tram, il est en gravier, quand il pleut, il faut jongler entre les flaques d'eau, c'est pas évident. Que l'accès piéton soit entièrement pavé ce serait une bonne chose".*
- *"A propos du P+R, la caisse cela met du temps. Surtout maintenant à la rentrée, je crains le pire. Il faut attendre quelques fois 6 à 7 minutes pour pouvoir entrer, parce que les gens ne voient pas le panneau et ne préparent pas leur monnaie... Elle est très gentille la fille. Parfois, ils sont deux, ils perdent leur temps. Il faudrait qu'il y ait plusieurs files. Pour les abonnés qu'on ait seulement à montrer sa carte et passer. Un système de badge et c'est bon. Sinon pas d'autre souhait".*

Même quand ils ont subi une déconvenue, les utilisateurs des P+R ont tendance à ne pas en faire trop grief au réseau. C'est notamment le cas de personnes dont la voiture a été fracturée

sur un P+R ou qui se sont fait voler leur porte-monnaie dans le tram. D'une façon générale **le problème de la sécurité** dans le tram, mais aussi dans les parkings constitue une préoccupation à laquelle beaucoup d'interviewés sont sensibles sans qu'elle soit pour autant dramatisée.

- *"Je trouve que c'est tellement agréable le tram, c'est tellement bien. Non, je ne vois rien à améliorer. C'est très pratique, il y a un tram toutes les 5 ou 10 minutes. La sécurité, il n'y a jamais eu de problème. Par contre, j'ai eu ma voiture fracturée sur le P+R d'Hoenheim, il y a à peu près 1 an. Ça m'a un peu refroidi, 1300 F de franchise. En plein jour, comme ça. Bon d'accord, il n'y a pas de sécurité. Que ce soit un peu plus surveillé, si c'était possible. Les P+R, c'est bien, c'est très bien même. C'est l'idéal pour nous".*
- *"Je suis satisfait à 95 %. Il y a une période où la sécurité a été très préoccupante, mais il semblerait que cette engeance commence à se calmer actuellement. Généralement, on ne le prend pas au moment des forts afflux, ma femme s'est fait voler son porte-monnaie une fois. Là, il faut faire très attention. Il y avait autrefois des tringles auxquels étaient accrochés des courroies pour se tenir. Mais elles ont été supprimées. Les gens dans les couloirs ne peuvent pas se tenir. Quand le tram n'est pas complet, il faut faire très attention".*
- *"Il y a parfois des petits problèmes, cela peut arriver dans tous les services. La sécurité non plus, il ne m'est jamais rien arrivé. Mais tout de même le soir vers 21H30 quand je reviens du Palais des Congrès, cela me fait un petit peu peur. Surtout en hiver. Ce qui m'a marqué, c'est la dégradation des sièges, la saleté, c'est dégueulasse. Il faut faire attention quand on s'assoit. C'est durant la dernière année".*

Autre préoccupation assez voisine, celle de **l'affluence des jeunes** à la sortie des écoles qui est source de **gêne**, de **bousculades** et parfois d'**incivilités**. Certains utilisateurs des P+R demandent un peu plus de contrôle et de surveillance pour améliorer la sécurité et prévenir les incivilités.

- *"Le tram, je suis toujours satisfaite. C'est parfois un peu bondé. Les enfants ne sont pas toujours aimables. Bon, mais ce sont les aléas du tram, quoi ! Plus il y a de moyens de circulation, plus il y a de brassage de population et puis cela ne va pas toujours dans le bon sens".*
- *"Maintenant c'est calme, mais quand il y a les écoliers, c'est pas évident, on vous marche sur les pieds, vous êtes bousculés, vous êtes coincés. Je sais qu'après 5 heures c'est une catastrophe. Vous arrivez à peine à entrer la porte et puis on vous bouscule dans tous les sens. J'ai des horaires souples. Si j'arrive à partir avant 5 heures, bon ça va mais après, c'est les pires des moments".*
- *"Il n'y a pas assez de contrôle des billets dans le tram. Depuis 2 ans, j'ai dû les voir 3 fois. Si j'ai droit à 3 contrôles par an, j'ai intérêt à frauder et payer les amendes directes, je suis gagnant. Côté confort, non cela convient. Il faut que cela soit utile. C'est un peu comme au Mac Do., on peut manger debout, on y va pour manger pas pour s'éterniser. Peut-être plus de médiateurs, je ne sais pas à quelle fréquence ils tournent. J'ai dû déjà intervenir auprès de jeunes qui embêtaient des petits vieux. Non je n'ai pas à me plaindre".*

Enfin, il y a les habituels contretemps dus à des grèves qui ne gênent pas trop ces types d'utilisateurs sauf quand ils ne sont pas au courant à l'avance.

- *"Je trouve cela très sympa, honnêtement je trouve cela bien. La seule déconvenue, c'est d'être arrivée alors qu'il y avait une grève, je n'étais pas au courant. Il n'y a aucun problème pour trouver une place au P+R de Hoenheim, ce qui n'était pas toujours le cas à la Rotonde".*
- *"Le tram, il s'arrête là où on a rendez-vous, c'est pratique. Je n'ai jamais été déçue. Tout est bien. Ça m'est arrivé deux fois cette année que je voulais l'utiliser et qu'il était en grève. J'ai dû annuler des RV. Mais bon autrement. Qu'ils soient en grève cela ne me dérange pas..."*

6.5 – La tarification des P+R

La tarification du P+R est un des atouts importants du système et elle est appréciée par tous les utilisateurs, même si certains la trouvent un peu chère pour un usage individuel. La comparaison avec le prix du parking au centre ville est toujours faite à l'avantage du P+R quel que soit la durée du stationnement sur le P+R. Quelques accommodements restent à trouver pour régler des cas spécifiques.

6.5.1 – Les différentes attitudes vis-à-vis du système tarifaire et des prix

Dans l'échantillon on retrouve plusieurs types d'attitudes vis-à-vis de la tarification.

Les **enthousiastes** qui l'utilisent presque toujours le P+R à plusieurs et qui apprécient non seulement le prix mais surtout le fait que **tout soit compris dans le forfait quel que soit le nombre d'occupants** :

- *"La tarification telle qu'elle est me convient. Dans mon budget, cela ne représente rien du tout, un machin infime, n'en parlons pas. C'est minime pour nous. Quand on a besoin d'utiliser des tickets en plus, on prend le Minipass (carnet à tarif réduit réservé à certains ayants droit). On a la carte pour personnes âgées de plus de 65 ans".*
- *"Le tarif relais, c'est formidable, c'est très bien. Moi je dis, si j'y vais en famille, moi je paie mon parking et j'y vais à 4. C'est vachement pratique, c'est rentable. Pour les couples, les petits vieux... Vous êtes à 2, vous gagnez pratiquement 1 personne. A deux, c'est déjà rentable".*
- *"On a l'avantage d'avoir tout compté, on a une place de parking et puis on prend le tram et on va en ville. Le billet de tram pour tous les passagers, c'est bien. Le prix c'est honnête. Moins cher ce serait encore mieux, mais bon !".*
- *"Le tarif des P+R, c'est assez raisonnable. C'est beaucoup plus intéressant d'aller prendre le relais tram, de mettre sa voiture et d'avoir 5 tickets AR pour 2,4 €, ça c'est clair".*
- *"Le prix, cela va. Il faut bien que l'on paie. C'est intéressant que les deux soient mêlés, le parking et le transport. C'est attractif. Surtout que c'est valable pour tous les occupants de la voiture".*

Il y a les **calculateurs** qui comparent avec le prix du parking en centre ville et qui sont certains de l'avantage financier du P+R :

- *"Combien coûte une heure de parking, moi je ne sais plus. Comme moi je reste des bonnes matinées à Strasbourg, c'est correcte, ce n'est pas cher, ce n'est pas cher du tout".*
- *"La tarification est intéressante. Quand je me garais en ville, honnêtement, cela me revenait plus cher. Dans un parcètre à 10 F l'heure, ça chiffre plus vite. Surtout quand on y va pour une journée, c'est intéressant".*
- *"Avec l'euro, il y a eu une petite inflation. Comparé à la voiture, ça reste toujours abordable".*

Il y a les **solitaires** qui ne sont pas abonnés parce que leur usage n'est pas assez fréquent. Ils trouvent que c'est **un peu cher pour une personne seule, mais bon**. Certains se consolent en croyant que leur voiture est gardée, d'autres en pensant aux fois où ils l'utilisent à plusieurs et profitent alors du système tarifaire.

- *"C'est un peu cher quand on est seul, mais quand on est deux ou même à quatre, c'est avantageux. Pour une personne cela peut sembler un peu cher, mais bon".*
- *"Le prix quand je suis tout seul c'est à peu près équilibré, quand on est plusieurs, c'est plus intéressant, c'est certain".*

- *"Je trouve que c'est un peu cher quand je l'utilise seule. C'est comme si j'achetais 2 billets de tram. Autrement la voiture est gardée, je n'ai pas de souci à me faire".*

Il y a les **abonnés** qui accèdent librement au parking et qui bénéficient des avantages de la carte à vue que l'on n'a pas à penser à oblitérer. L'inconvénient c'est de ne pas pouvoir accéder de temps en temps au parking de l'Étoile quand on en a besoin et de devoir repayer. Le fait de payer le P+R alors que l'on est abonné pour obtenir un tarif plus avantageux pour les personnes qui accompagnent n'est pas mal perçu en revanche.

- *"Quand j'ai l'abonnement, je suis tranquille. Je ne suis pas obligée d'oblitérer mon billet, je suis tranquille quoi. Il n'y a pas le risque d'oublier de poinçonner et de se faire prendre un jour où on a oublié de poinçonner. Quand j'ai mon abonnement, j'entre et je sors, j'entre et je sors et je suis tranquille quoi. Souvent je paie double. Étant abonnée, je paie tout de même le parking de temps en temps, quand je suis accompagnée, je prends le ticket pour que ma famille puisse voyager sur le tram à moindre coût ou quand je dois stationner à Étoile".*
- *"J'achète un abonnement mensuel. J'ai toujours acheté l'abonnement mensuel, sauf en août. Je trouve que c'est un peu cher. Ceci étant, comme j'ai droit avec l'abonnement au parking, je considère ne rien avoir à redire à propos du prix. J'ai acheté une fois un pass hebdo, sinon je n'ai jamais utilisé d'autres titres, ni la tarification P+R à plusieurs. Je pense que la tarification P+R, c'est très bien. J'ai entendu beaucoup de gens dire que c'était très bien".*
- *"Financièrement parlant, l'abonnement c'est beaucoup plus intéressant que la voiture. Rien qu'en gazole ce serait beaucoup plus coûteux".*

Il faut noter que pratiquement personne ne se plaint de n'avoir droit qu'à un aller retour sur le tram et de ne pas avoir accès au réseau de bus. Le fait de devoir à l'occasion acheter un Famili Pass ou de payer quelques voyages supplémentaires avec des tickets n'est pas un problème.

- *"Il m'est arrivé, pas pour Noël dernier mais celui d'avant, de prendre un pass famille parce qu'il se trouvait que j'avais de la famille en visite et on en a profité pour se promener, faire plusieurs déplacements. J'avais garé la voiture au P+R et avais acheté un pass famille. Les tickets ce n'était pas suffisant".*

6.5.2 – Les suggestions d'aménagement de la tarification

Les suggestions d'aménagement de la tarification sont peu nombreuses et ne concernent pas nécessairement la tarification P+R à proprement parler.

On notera une suggestion pour **mieux satisfaire les personnes qui utilisent fréquemment les P+R**, mais pas assez souvent (moins de 4 fois par semaine) pour amortir un abonnement. Une personne suggère que le réseau vende des entrées en nombre à prix réduit, même si elles sont à durée de validité limitée (1 an par exemple) : *"Faire une carte de 5 entrées dans le relais tram, pour des personnes qui le prennent pas souvent comme moi. Je ne sais pas si cela vaut le coup. Comme les entrées à la piscine : 10 entrées, 20 entrées, c'est valable 1 an".*

Une autre souhaiterait avoir des **tarifs promotionnels à certaines périodes** : *"Faire des coups de pouces pour les soldes, le marché de Noël. Il y a une année où il y avait une tarification spéciale pour aller en train au marché de Noël avec les enfants".*

Quand à l'abonnée qui est amenée à utiliser 5 à 6 fois par mois le parking de l'Étoile, elle serait disposée à payer son abonnement un peu plus cher (50 F ou 60 F de plus par mois) pour pouvoir de temps en temps se garer à l'Étoile. *"Moi ce n'est pas ce que je paie. Ça pourrait être 300 F, ça serait plus rentable, cela ne me dérangerait pas".*

Enfin pour ceux qui sont amenés à faire plusieurs trajets sur le tram, puisque certains vont, après s'être garé, acheter un Famili Pass dans un kiosque, pourquoi ne pas leur offrir le choix entre le tarif P+R traditionnel et un tarif P+R libre circulation plus cher.

6.6 – L'incidence des P+R sur la mobilité et le partage modal

Le P+R est une offre de service spécifique qui se distingue du service de base du réseau.

Les P+R dont la fréquentation s'est développée régulièrement au fil du temps, ont-ils permis de conquérir une nouvelle clientèle ? Dans quelle mesure la tarification collective qui a été instaurée pour les P+R, peut être un facteur déclenchant de nouveaux comportements ?

Estimer l'incidence de la tarification de ce service sur son attractivité, sur les comportements de mobilité et de choix modal de la clientèle revient à essayer de classer les différentes composantes de l'offre de service en fonction de l'importance relative que leur accorde la clientèle.

Selon pratiquement tous les interviewés, **c'est le tram au sein du système P+R + tram qui a entraîné des modifications de comportement d'usage**. Ainsi, personne n'envisage les P+R sans le tram, ni ne souhaite pouvoir utiliser les bus avec la tarification P+R. Les qualités reconnues au système sont avant tout celles du tram et non pas celles du réseau dans son ensemble ou celles de sa tarification.

La tarification forfaitaire du P+R est néanmoins perçue comme un avantage important par rapport à la tarification traditionnelle du réseau dès lors que l'on voyage à plusieurs :

- Elle incite à ne pas se poser de question, à aller directement au P+R, même si on est nombreux dans la voiture puisque la tarification forfaitaire inclue le tram pour tous les occupants du véhicule.
- Elle est aussi vraisemblablement génératrice d'une induction de fréquentation du réseau et du centre ville, puisque avec ce système l'on peut y accéder en évitant les embouteillages, les problèmes de place de parking, sans surcoût et même le plus souvent à moindre coût.

Pour illustrer ces considérations nous avons rassemblé une série de remarques que les utilisateurs font à propos de la mise en service du tram et des P+R sur l'usage du réseau en distinguant ceux qui résident à l'intérieur du PTU de ceux qui résident à sa périphérie.

Pour les personnes qui résident en dehors du PTU, le P+R + tram les a amenées à fréquenter les transports en commun qu'ils n'utilisaient jamais avant la mise en service du tram. On peut même se poser la question de savoir si pour certains habitants qui résident dans des communes relativement bien desservies par des transports ferrés régionaux, ce n'est pas une étape intermédiaire entre le tout voiture et une utilisation des transports en commun de bout en bout avec le train + tram. En tous les cas, ils sont plusieurs à souhaiter que les services ferrés soient prolongés assez loin dans les zones périurbaines.

Pour les résidents de la CUS, le système P+R + tram peut avoir amené certains à utiliser un réseau qu'ils n'avaient jamais emprunté auparavant, mais ils ne sont vraisemblablement pas majoritaires. On trouve en effet, parmi les utilisateurs du système P+R + tram, d'anciens utilisateurs du réseau qui auraient peut-être cessé complètement de l'emprunter, suite à leur changement de statut, si le tram n'avait pas été mis en service et s'il n'avaient pas les P+R pour y accéder. On trouve aussi des personnes qui continuent à utiliser l'ensemble du système transport en commun y compris le bus seul.

Nous avons ensuite rapporté le point de vue des utilisateurs des P+R sur l'incidence que peut avoir le système et son principe de tarification sur leur niveau de fréquentation du centre ville.

6.6.1 – L'évolution des comportements due à la mise en service du tram et des P+R

6.6.1.1 – Les personnes qui résident dans la CUS

Au sein de l'échantillon des personnes qui résident dans la CUS et qui utilisent la P+R, on trouve un peu tous les cas de figure.

Il y a ceux qui **utilisaient déjà le réseau, mais qui l'utilisent moins souvent parce qu'ils ont changé de statut, de quartier et de mode de vie** :

- *"Quand j'étais étudiante je prenais beaucoup plus le bus, j'étais abonnée. J'habitais à Neudorf, donc c'était aussi plus près et j'allais plus souvent en ville, je sortais plus souvent. Depuis 2 ans, je travaille, je suis enseignante, j'ai changé de lieu de résidence, je vis avec mon ami et j'ai une voiture ce qui change beaucoup de choses. Et puis aussi je sors moins souvent".*

Il y a ceux **qui utilisaient déjà le réseau et qui ont adopté la nouvelle offre de service, d'emblée ou parfois après essai d'autres solutions** :

- *"Avant le tram, on utilisait le bus et la voiture".*
- *"J'ai toujours utilisé les transports en commun depuis 20 ans. Je suis une mordue de la CTS".*
- *"Avant qu'il y ait le tram je prenais le bus jusqu'à l'Étoile, il fallait ¾ d'heure. J'ai changé plusieurs fois, avant d'opter pour l'abonnement. Avant quand je pouvais me garer au parking au Port Autonome (on avait pas le droit, mais tout le monde le faisait), j'utilisais plus souvent ma voiture et pas les P+R. Quand il y a eu le tram, j'ai commencé à le prendre, mais après j'ai trouvé qu'il y avait trop de monde, trop de bousculade. Je préférais la voiture, parce qu'aux heures de pointe c'est dur. J'ai un handicap, j'ai été opérée à la hanche. J'ai une carte de COTOREP, mais ça ne sert à rien".*

Enfin, il y a **ceux qui vraisemblablement ne seraient pas devenus des utilisateurs assidus du réseau de tram s'il n'y avait pas eu le système P+R** :

- *"Les trams je les utilisais quand j'étais gamin, collégien et étudiant. Ensuite je n'ai plus utilisé les transports en commun durant ma vie professionnelle. Je n'avais pas de temps à perdre. La mise en service de la première ligne de tram a correspondu avec la fin de ma vie professionnelle et nous l'utilisons régulièrement. Il y a quelques endroits privilégiés où je peux stationner du point de vue scolaire ou militaire, mais je les utilise très peu. Car rien que pour arriver en ville, c'est l'enfer".*

6.6.1.2 – Les personnes qui résident en dehors de la CUS

Pour les personnes qui résident en dehors de la CUS, la situation qui prévalait avant la mise en service du tram et des P+R était beaucoup plus homogène. **Pratiquement personne n'utilisait le réseau de transport en commun. C'est donc le nouveau système qui leur a fait adopter l'usage du tram. Ils n'ont pas pour autant découvert le réseau de bus.**

- *"Auparavant, j'allais beaucoup aux Halles, mais comme il y a beaucoup de trafic et que c'est souvent complet, on stationnait à Rotonde. Mais maintenant, pour nous, Hoenheim est beaucoup plus pratique. Avant on ne prenait pas les transports en commun".*
- *"Même quand je vais aux Halles, je ne me gare plus aux Halles, je me gare toujours à l'extérieur. Avant le tram, on se garait plutôt en centre ville. Avant le tram, j'utilisais parfois le bus mais rarement, c'est pareil pour aller à Schiltigheim voir ma sœur".*
- *"Auparavant, je disposais d'une place réservée dans un parking du centre ville, j'utilisais donc plus facilement mon véhicule. Depuis que je n'ai plus cette place, j'utilise les P+R. Je*

n'utilisais jamais les transports en commun avant les P+R et c'est clairement depuis qu'ils existent que j'utilise le réseau".

- *"Avant de m'installer à la campagne, il y a 10 ans, j'habitais en ville. J'utilisais alors très régulièrement le réseau de bus. Avant l'ouverture de la ligne B du tram, j'utilisais déjà les P+R et me garais alors à la Rotonde. C'était pour un usage vraiment ponctuel. Je ne travaillais pas à l'époque. Depuis qu'il y a le P+R à Hoenheim, j'utilise plus souvent le réseau. Depuis 2 ans, c'est très régulier du fait que je travaille".*
- *"Depuis qu'il y a plusieurs tram, c'est beaucoup plus pratique. Avant j'y allais professionnellement en voiture et j'utilisais les P+R, mais maintenant que c'est de plus en plus difficile pour se garer et que j'ai fait l'expérience du train plus tram, je trouve cela très pratique".*
- *"C'est seulement depuis qu'il y a le tram et les P+R que j'utilise les transports en commun, mais on ne vient pas plus à Strasbourg. On n'est pas très amateur de la ville".*

6.6.2 – L'incidence sur la mobilité

Parmi les utilisateurs du système P+R+ tram, ils sont plusieurs à constater que **c'est ce système d'offre combinée qui les amène à venir plus souvent en ville** et que sans lui, ils viendraient moins souvent ou ils iraient ailleurs qu'en centre ville pour faire leurs courses par exemple.

- *"Je vais plus facilement au centre ville depuis que cela existe. C'est attractif. Certains samedis, je ne serais carrément pas allé au centre ville si les P+R n'existaient pas. J'aurais fait mes courses ailleurs".*
- *"Peut-être que je vais plus facilement en ville tout de même depuis qu'il y a la ligne B et le P+R à Hoenheim".*

Ils sont également relativement nombreux à constater que **leur usage des transports en commun augmente grâce à cette offre et à la tarification attractive.**

- *"J'utilise plus les transports en commun avec l'abonnement et les P+R".*
- *"Les P+R, comme le Famili Pass associé au forfait découverte de la SNCF, incitent certainement à utiliser davantage les transports en commun".*
- *"Le tram je trouve que c'est un moyen de transport très agréable. J'utilise de moins en moins ma voiture. Depuis qu'il y a les lignes B et C, je l'utilise de plus en plus souvent".*
- *" Le jour où j'aurai le permis, j'utiliserai le P+R".* Pour l'instant, ils l'ont utilisé une seule fois en famille.

Enfin, il y a ceux qui reconnaissent que **sans cette offre, ils utiliseraient un autre mode de déplacement** (la marche à pied + le tram, le vélo...) mais vraisemblablement pas le bus.

- *"Le P+R c'est quelque chose qui me convient parfaitement. Je ne prendrais pas le bus si il n'y avait pas les trams. S'il y avait pas le tram, en fait je crois que j'utiliserais plus le vélo".*
- *"S'il n'y avait pas de parking, je ferais le déplacement à pied jusqu'à la station de tram. S'il n'y avait pas eu le tram, en revanche, je n'aurais pas utilisé le bus".*

7. LA TARIFICATION FAMILIPASS DE STRASBOURG

7.1 – Introduction

Le ticket Familipass a été créé en mai 1995. C'est un titre "libre circulation", valable durant 24 heures après la première validation, pour 2 à 5 personnes de la même famille dont au moins un enfant qui voyagent ensemble. Ce ticket n'est pas valable pour un couple sans enfant, mais il peut être utilisé par une personne seule.

Vendu en 2002, au moment des entretiens, à 3,8 €, son prix est équivalent à celui de 4 tickets vendus en carnet (le carnet de 5 tickets était vendu à la même époque 4,7 €). Il est vendu 25% plus cher que le forfait individuel « libre circulation » valable 24H (Tourpass).

En 2001, le réseau a vendu environ 65.000 Familipass, soit l'équivalent de 390.000 déplacements.

7.2 – Principales caractéristiques des personnes interviewées

Sur les 10 personnes interviewées :

- Il y avait 8 femmes et 2 hommes,
- 8 avaient entre 30 et 50 ans et 2 plus de 60 ans,
- 7 travaillent dont 2 à temps partiel, 2 femmes s'occupent de leurs enfants jeunes et une personne est à la retraite.
- 7 habitent dans la CUS (5 à Strasbourg, 1 à Schiltigheim, 1 à Bischheim), 3 en dehors de la CUS (à Mulhouse, Sélestat et Kingersheim).
- 2 ont de grands enfants qui n'habitent plus chez, les 8 autres ont entre 1 et 5 enfants à la maison.

Deux personnes interviewées n'ont pas de voiture et deux autres n'ont pas de permis mais une voiture au niveau du ménage.

7.3 – Les pratiques de déplacements et d'usage du réseau

Pour les personnes qui habitent dans la CUS, les pratiques de déplacement des interviewés sont assez diversifiées :

- Il y a ceux qui utilisent systématiquement leur voiture pour aller au travail et ceux qui préfèrent y aller en transports en commun,
- Pour les autres déplacements, la plupart des personnes interviewées utilisent assez couramment les transports en commun, sans parler de ceux qui n'ont pas de voiture et qui n'utilisent que ce mode de transport, d'autres utilisent plutôt leur voiture sauf pour aller en centre ville, alors ils utilisent les transports en commun.

D'une façon générale, les utilisateurs du Familipass ont plutôt une bonne opinion des transports en commun en général et n'hésitent pas à emprunter le réseau, y compris les bus s'ils sont adaptés à leurs besoins.

- *"Le tram c'est plus commode, il y a souvent des problèmes ici (à l'hôpital) pour se garer. Et puis j'ai toujours fait comme ça. Avant j'étais directement sur la ligne. Ça va aussi bien comme ça. Quand j'utilise la voiture pour aller travailler, c'est surtout le week-end. Il y a*

moins de circulation et puis, le dimanche, pour arriver à 6 H30 du matin, c'est un peu juste en tram".

- *"On prend l'autobus quand on ne peut pas prendre le tramway et que l'on ne veut pas utiliser la voiture. C'est exceptionnel, pour aller à la gare par exemple".*
- *"Ça nous arrive de flâner en bus pour visiter les environs de Strasbourg".*

Pour ceux qui résident en dehors de la CUS, leurs motifs de déplacement à Strasbourg étaient liés à des motifs personnels ou professionnels.

7.4 – Le choix du mode de transport

7.4.1 – Les attentes prioritaires de la clientèle à l'égard des transports en commun

Nous avons demandé aux interviewés de choisir, parmi sept propositions²², celles qui correspondaient le mieux à leur attente principale vis-à-vis des transports en commun.

Sur les 10 personnes interviewées, la moitié cite en premier le rapport qualité / prix et place en deuxième position la sécurité ou l'efficacité.

Les autres attendent que les transports en commun soient avant tout un mode de déplacement efficace, rapide, ponctuel, qui passe près du domicile (senior), soit facile d'accès et convivial.

Aucun d'entre eux n'a évoqué le fait que ce soit avant tout bon marché.

7.4.2 – Avantages comparés des transports en commun et de la voiture

D'une façon générale, les interviewés préfèrent les transports en commun à la voiture particulière pour se rendre au centre ville, y compris en petit groupe.

Les atouts de la voiture restent forts en certaines circonstances, mais ce n'est pas systématiquement le mode de transport privilégié.

Ainsi on trouve, au sein de l'échantillon des interviewés, plusieurs attitudes :

- **Ceux qui sont attachés à la voiture et qui ne souhaitent pas que l'on pénalise son usage au-delà du centre ville** : *"L'atout de la voiture, c'est la liberté individuelle. La voiture est irremplaçable. Il faut bien le faire savoir. On ne peut supprimer la voiture de la ville. Mais pour le centre ville, le tramway est ce qu'il y a de plus intéressant : Il n'y a pas de problème de parking, le centre ville est bien desservi. Mais le tramway ne dessert pas tout Strasbourg".*
- **Ceux qui n'ont pas de voiture et qui considèrent qu'à certaines heures ou pour certaines tâches, une voiture serait bien nécessaire** : *"Je préférerais avoir une voiture pour sortir en soirée avec les enfants et pour faire les courses parce qu'en transport en commun ce n'est pas toujours évident. Mais pour la ville c'est tout de même mieux le tram".*
- **Ceux qui utilisent un peu tous les modes en fonction des circonstances** et qui préfèrent dans la mesure du possible se déplacer en ville autrement qu'en voiture : *"Moi j'utilise autant le vélo que les transports en commun. C'est le temps qui décide et la fatigue de l'individu. Mais j'aime le vélo, c'est plus actif que d'être dans un bus ou une voiture. Au moins aussi*

²² Que ce soit un moyen de transport moderne, qu'il soit très bon marché, qu'il soit d'un bon rapport qualité prix, qu'il soit avant tout efficace et adapté à mes déplacements (rapidité notamment), que je sois pris en charge et transporté en toute sécurité, que je m'y sente bien, qu'il me permette de découvrir de nouveaux lieux, de flâner...

rapide, on n'a pas de problème de parking. Quand on a des objets volumineux à ramener, il vaut mieux avoir la voiture".

- **Les seniors qui n'ont plus de voiture et qui s'en portent bien parce qu'ils sont bien desservis par le réseau** : *"Je pourrais éventuellement demandé à des voisins de m'emmener en voiture, mais c'est beaucoup plus pratique de prendre le bus. Je trouve que pour ça qu'à Strasbourg on est gâté. C'est très bien. Je souhaite pouvoir aller encore longtemps en autobus et en tram".*

7.4.3 – Satisfactions et insatisfactions vis-à-vis des transports en communs

Les personnes interviewées sont satisfaites dans l'ensemble de l'offre de transport et plusieurs d'entre elles ne font état d'aucun motif d'insatisfaction.

Parmi ceux qui évoquent des motifs d'insatisfaction, il s'agit principalement de :

- **L'amplitude du service et la fréquence à certaines heures** pour ceux qui utilisent fréquemment les transports en commun : *"Le dimanche soir pour rentrer (de l'hôpital où la personne travaille), c'est pareil, même le dimanche après-midi, il faut parfois attendre ¼ d'heure, même d'avantage. J'aime pas tellement attendre". "Depuis qu'ils ont changé avec le tram, je trouve que l'on attend trop le bus et pour le soir c'est trop décalé, on attend une demi-heure, une heure".*
- **La surcharge aux heures de pointe et les tensions qui peuvent survenir entre les voyageurs** : *"La seule insatisfaction, c'est quand il y a beaucoup de monde, c'est quand même un peu inconfortable, c'est dû à la taille. Quand on peut, il faut donc éviter les heures d'affluence, c'est ce que nous faisons le plus souvent". "Les enfants ne sont pas toujours aimables. Bon mais ce sont les aléas du tram quoi. Plus il y a de moyens de circulation plus il y a de brassage de population et puis cela ne va pas toujours dans le bons sens". "Il y a un an encore, j'avais un petit chien que j'emmenais avec moi. Je me faisais agressée à cause du chien. Je me mettais dans un coin, je la mettais sous le siège, je faisais en sorte qu'elle n'embête pas mais il y a toujours des râleurs. Depuis qu'il est mort, je suis beaucoup plus tranquille. Plus personne ne me gêne".*
- **Les problèmes de sécurité** : *"Ma belle sœur, elle habite à Bitche, elle vient avec sa voiture et la gare devant chez moi. Elle voulait aller en ville en voiture, je lui ai dit que l'on ne va plus en voiture en ville. On prend le bus et elle s'est tout fait voler dans le bus ses papiers, son argent. Alors là, j'ai été embêtée. Ils n'ont pas l'habitude de mettre leur sac devant eux. Ils le laissent dans le dos. C'est un petit grand ennui". "Un fois un chauffeur était un peu trop brusque dans les accélérations et les freinages et je suis tombé dans le bus. Ça m'est arrivé qu'une fois depuis 3 ans que je suis là".*

Les conducteurs des bus sont plutôt appréciés, ce qui constitue un avantage du bus sur le tram : *"Je trouve que depuis qu'il y a le tram, les chauffeurs de bus sont plus aimables. Le tram vous arrivez, même en courant, bon il part. Ça fait vraiment automatisme. Les chauffeurs de bus, ils attendent. Comparativement, c'est plus humain".*

7.4.4 – Améliorations attendues

Les améliorations attendues sont très centrées sur l'offre :

- Plus d'amplitude et de fréquence le dimanche sur le tram.
- La fréquence des bus en correspondance avec le tram, surtout le soir.
- Mettre plus de rames aux heures de pointe ou allonger les rames : *"S'il y avait une voiture de plus aux heures d'affluence ce serait bien. Je me demande si on n'a pas vu trop petit à un*

moment donné. Ce n'est pas la fréquence, c'est la taille. Est-ce que l'on peut rallonger les rames ?"

- Développer les bus accessibles aux poussettes : *"Moi, j'ai surtout le problème de la poussette ; dans certains bus, c'est vraiment impossible de monter avec une poussette. Quand il y a une ou deux marches, ça va encore".*

Certaines personnes suggèrent également de faire peut-être quelque chose pour la sécurité dans le tram, notamment à l'heure de la sortie des classes.

7.5 – La Famili Pass

7.5.1 – Le contexte d'utilisation du Familipass

Pour tous les interviewés, **le Familipass n'est jamais le seul titre qu'ils connaissent et qu'ils utilisent**. Il s'insère dans un ensemble de solutions tarifaires qu'ils utilisent en fonction des circonstances.

Parmi les autres titres utilisés par les 10 interviewés, on trouve pratiquement tous les titres de la gamme tarifaire : tickets à l'unité ou en carnet à plein tarif ou à tarif réduit, le pass 24H individuel, le P+R, les abonnements plein tarif ou à tarif réduit pour les jeunes, la gratuité pour les seniors qui ne paient pas d'impôt sur le revenu...

- *"Mes enfants ont la carte city²³ l'année scolaire, mais pas de carte pour les vacances. Donc, pendant les vacances, quand on y va à 4 ou 5, on utilise alors le Familipass. Durant l'année scolaire, j'utilise plutôt des tickets plein tarif pour moi et des tickets verts pour le plus jeune qui a 5 ans quand je l'amène avec moi. Quand mon mari nous accompagne pour aller au centre, alors on y va en voiture et on prend le P+R, soit Rotonde, soit Les Ducs. A ce moment là, tout le monde a des tickets. C'est tout de même beaucoup plus pratique, si on peut y aller ensemble".*
- *"J'ai déjà utilisé le Familipass avec mon mari et des enfants, mais le plus souvent je viens de Mulhouse en train avec mon fils et éventuellement d'autres enfants. Si je viens seule avec mon fils et que nous ne faisons qu'un aller retour, ça n'est pas avantageux, j'achète un carnet, sinon on prend un Familipass".*
- *"Quand je travaillais, je prenais la carte tous les mois. Mon mari qui travaille prend l'abonnement mensuel. J'achète des carnets minipass pour les voyages que je fais seule ou avec mes enfants quand le Familipass ne se justifie pas. Quand je sais que j'aurai beaucoup de déplacements à faire durant la semaine, cela m'arrive aussi de prendre l'abonnement hebdomadaire. J'utilise le Familipass quand je voyage avec les enfants ou en famille avec mon mari et les enfants. Je peux acheter 3 Familipass ou plus par mois. Je l'utilise surtout le week-end pour visiter la famille, faire des courses, se balader. Des fois nous n'utilisons pas le retour parce que quelqu'un nous raccompagne en voiture".*
- *"Quand mes enfants sont là, ils ne vont plus en voiture en ville, ma fille a trois enfants, ils sont 5, elle va à un bureau de la CTS et prend un billet pour une famille. Elle l'achète pour plusieurs jours. Moi je l'achète peut-être 1 fois dans l'année. Quand mes petits enfants viennent. Comme je devais aller 2 fois en ville, je me suis dit qu'il fallait que je demande. Alors j'ai pris le billet pour famille de 24 H. Le matin et l'après-midi".*

²³ Comme la grande fille a la carte City, la mère a pris aussi une carte City pour les autres enfants. *"Ils ne l'utilisent pas tous les jours, des fois quand ils sont en retard pour aller à l'école, ils prennent le bus qui passe juste devant chez nous".*

- *"Je voulais emmener mes petits enfants à Europaparc, donc avant de les emmener là bas à la gare routière, je suis passée à Kléber pour acheter ce fameux Familipass. J'ignorai que le prix du transport était inclus dans le prix d'entrée du parc. Donc le Familipass, je ne l'ai pas encore utilisé. J'attends donc une occasion pour l'utiliser".*
- *"J'utilise un ticket simple, un ticket 24 H ou un Familipass, cela dépend de la composition du groupe. J'utilise le Familipass depuis février ou mars. On se déplace à 4 ou 5 et on peut faire plusieurs déplacements le matin, le midi et le soir".*
- *"Le Familipass, c'est la seule fois où je l'ai acheté, parce que j'avais plein de boutiques à faire avec les enfants (juillet 02). Du P+R, nous avons pris le Tram jusqu'à la gare pour acheter le Familipass pour la journée. L'aller retour offert avec le P+R ne suffisait pas pour tous les déplacements de la journée".*

7.5.2 – Pourquoi ils choisissent le Familipass

L'avantage qui préside au choix du titre, c'est son prix relatif par rapport aux autres titres. Les personnes calculent sans problème qu'à partir de quatre déplacements, c'est plus avantageux. Certains savent que même si l'enfant ne paie pas, le fait qu'il soit avec eux permet aux parents de payer moins cher. L'autre avantage mis en avant, **c'est la simplicité du ticket unique et le fait qu'il est valable sur une période de 24H** :

- *"J'ai trois enfants, cela ne revient pas cher".*
- *"Le prix comparé à l'aller simple. Je ne vois pas ce qui pourrait m'intéresser d'autre".*
- *"Quand l'enfant avait 4 ans, nous n'avions pas nécessairement besoin d'un Familipass, car cela n'était pas avantageux. Mais quand même, c'était intéressant à partir de 4 déplacements. A quatre déplacements, je ne sais plus ce que l'on faisait. Maintenant avec l'enfant qui paie, 3 AR cela fait 6 tickets, le calcul est vite fait".*
- *"Pour l'été c'est vraiment pratique. C'est plus simple d'avoir un seul ticket et pas 36 tickets à oblitérer. C'est tout de même beaucoup moins cher que si j'achetais des tickets pour tout le monde. Pour autant de personnes, c'est un bon prix, pour l'AR, c'est vraiment bien. Je peux faire ce que je veux dans la journée. Même dans l'après-midi, si je veux repartir, je peux repartir. C'est bien d'avoir le choix au niveau tarifaire, si on est à plusieurs, s'il n'y avait pas ce ticket, on hésiterait parce que ça fait vraiment plus cher".*
- *"L'avantage, c'est de pouvoir l'utiliser sur 24H, de pouvoir faire plusieurs déplacements".*

Tous saluent cette initiative tarifaire et certains regrettent que ce titre n'existe pas dans les autres réseaux français. Il donne au réseau une image de tarification relativement bon marché, contrairement au billet à l'unité qui apparaît assez cher :

- *"C'est une très bonne initiative. Dans beaucoup de villes (Tours, Amiens...) nous n'avons pas trouvé de titre équivalent et nous avons été déçus".*
- *"Le carnet c'est bien, le Famili Pass c'est bien, le P+R ça c'est bien".*
- *"Le Familipass, c'est sûr que si j'ai plusieurs trajets à faire au-delà d'un aller retour et que je suis pressée avec les enfants, c'est bien. Mais on aime aussi marcher".*
- *"Je trouve que le billet est un peu cher. Le Familipass cela va parce que l'on est plusieurs".*

7.5.3 – Comment ils ont découvert le Familipass

Si certains l'ont découvert en lisant les affiches et la publicité sur le lieu de vente, aux points d'arrêt ou dans le bus, la plupart ont connu son existence par un vendeur, au kiosque de la gare notamment, ou même par des contrôleurs. Le fait que ce soit un titre peu courant dans les

réseaux français, qu'il ne soit intéressant que dans certaines conditions qui ne sont pas très courantes (voyage en famille en transport en commun) est probablement la raison pour laquelle, la **prescription de la part d'une personne du réseau pour un premier achat** soit très fréquente et que le bouche à oreille ne soit pas cité :

- *"C'était la première fois que je l'achetais. J'avais vu de la publicité là où on achète les tickets et puis même dans le bus je crois".*
- *"J'ai connu le Familipass par une publicité à l'espace bus. J'ai d'abord cru que c'était valable que l'été et ai découvert que c'était valable toute l'année. Mais comme plusieurs de mes enfants ont la carte City, je n'ai pas l'occasion de m'en servir en dehors de l'été".*
- *"C'est au bureau de vente de la gare qu'on me l'a proposé. Sinon je ne le connaissais pas du tout".*
- *"J'ai connu le Familipass, il y a un an. C'était un dimanche, on faisait le tour avec mon père et la famille, nous avons été contrôlés 3 fois. Nous utilisions des tickets. C'est le contrôleur qui nous avait croisés plusieurs fois qui nous a informés de l'existence du Familipass".*
- *"J'ai connu le Familipass à la gare. C'est la personne du kiosque qui a proposé de faire un Familipass pour mon fils et moi".*
- *"J'ai découvert le Familipass à l'occasion d'un voyage en juillet. Je suis allée à la gare au guichet et c'est la personne du guichet qui m'a proposé ce titre. J'ai déjà utilisé les tickets à tarif réduit avec ma carte famille nombreuse, mais dans le cas du déplacement de juillet, le Familipass était plus intéressant".*

7.5.4 – Les lieux et la fréquence d'achat

Les habitants de la CUS sont souvent obligés d'acheter les Familipass à l'avance parce qu'il n'est en vente ni dans les bus, ni dans les points de vente secondaires. D'autre part, certains ne savent pas que l'on peut acheter le Familipass aux distributeurs automatiques. Enfin, certains n'ont pas toujours la monnaie. Donc les personnes les plus organisées les achètent au distributeur en nombre pour les payer avec une carte de crédit.

- *"J'achète au station des tickets en carnet parce que c'est moins cher (les achète par 4 carnets) et les Familipass par 5 pour les payer avec une carte de crédit, c'est plus commode".*
- *"Je ne savais pas que l'on peut acheter les Familipass aux distributeurs automatiques. J'ai demandé l'année dernière à une vendeuse qui a dit qu'on ne pouvait le trouver que dans les grands points de vente. Je dois penser à m'approvisionner à l'avance. Je n'y pense pas toujours".*
- *"J'en achète à l'avance quand je peux à la station de tram, mais je n'ai pas toujours la monnaie. Et le conducteur de bus lui n'en vend pas".*

7.5.5 – Les principaux problèmes évoqués et les suggestions d'amélioration

Les deux problèmes soulevés concernent :

- **L'insuffisance d'information sur le produit** : ceux qui ont découvert le Familipass tardivement alors qu'ils auraient pu en avoir l'usage avant, semblent être assez nombreux. *"Il n'y a pas assez d'information sur le Familipass, c'est par hasard qu'on en a appris l'existence. Il y a des gens qui ne sont pas au courant".*

- **Le réseau de distribution du titre, notamment le fait qu'il ne soit pas disponible dans certains points de vente de quartier et à bord des bus :** *"Des fois j'explique au conducteur du bus que je vais prendre le Familipass au tram, les conducteurs disent que c'est à mes risques et périls. Le dépositaire du quartier ne vend pas les Familipass". "Ce serait bien si on pouvait l'acheter auprès des chauffeurs de bus. Ce serait trop compliqué chez tous les marchands de tabac". "Il faut que les conducteurs de bus vendent des Familipass".*

Pour ceux qui résident en dehors de la CUS et qui viennent en train, ils suggèrent que l'on puisse acheter le billet de tram, en l'occurrence le Familipass en même temps que le billet de train : *"Ce serait très pratique". "Un billet tram train, ce serait bien. Ce que j'apprécierai c'est de pouvoir prendre le billet à Mulhouse".*

7.5.6 – Les autres suggestions d'aménagement de la tarification

D'une façon générale **les utilisateurs du Familipass sont familiers du réseau et connaissent bien la tarification**. Ils sont assez nombreux à noter certaines insuffisances et à faire des suggestions tant à propos de la gamme tarifaire qu'à propos des règles d'usage. L'enjeu de ces remarques est très souvent d'**obtenir un prix plus incitatif** pour un usage à plusieurs ou régulier :

- *"Il y a des fois où les bus sont tellement décalés que quand arrive le bus, le ticket est périmé. 5 minutes avant que l'on arrive à destination, on se fait verbaliser. Je trouve que ce n'est pas normal, pas honnête. Ça m'est déjà arrivé, il y a 3 ans, c'est pourquoi je vous en parle. L'heure était dépassée de 2 minutes. Pour cela je n'étais pas d'accord".*
- *"Nous trouvons que la tarification du P+R était un peu injuste, car habitant sur la ligne, on payait plus cher quand on était plusieurs. Nous aurions eu intérêt à aller nous garer dans le P+R de l'Étoile tout près de chez nous, on aurait eu chacun un ticket. Ça nous serait revenu moins cher. Maintenant, il y a le Famili Pass et le Tour Pass, alors cela va".*
- *"Les couples sans enfants sont tout de même lésés par rapport au Familipass. Il n'y a rien pour eux. Ils auraient pu faire quelque chose pour les couples".*
- *"Ce qui aurait été bien, c'est des billets un peu moins chers, juste pour l'aller retour. A la place du Tour Pass qui est valable 24 H, juste un aller retour pour 3 ou 4 heures. 2 heures, c'est un peu juste. Là, il y a pas mal de travaux, alors on met un peu plus de temps".*
- *"Le pass été, ils auraient pu faire quelque chose pour les enfants de moins de 10 ans. Il n'y a rien pour les plus jeunes entre 4 et 10 ans. Ils ont le tarif mini, mais ce n'est pas vraiment l'excuse. Avec le Pass été, il y a des activités proposées. Il faudrait supprimer la limite d'âge inférieure. Avec ma deuxième fille qui va avoir 4 ans, si on va à la piscine, il va falloir payer tout le temps pour elle. Si elle pouvait avoir une carte aussi qui soit à la semaine ou au mois".*
- *"Au distributeur, on ne peut pas cumuler plusieurs achats de tickets différents un Espass et un Familipass par exemple. Le City à tarif réduit devrait être en vente dans les distributeurs, c'est enquinant de devoir l'acheter au guichet, avec la queue que vous pouvez imaginer".*
- *"Et puis l'abonnement, s'ils pouvaient faire un petit effort pour ceux qui ne travaillent pas pour qu'on le prenne pour le mois, dès fois ce ne serait pas mal".*
- *"Si mes petits enfants étaient restés plus longtemps, une semaine ou plus, alors j'aurais pris quelque chose de plus long. Parce qu'avec les billets cela coûte cher. Avec le Familipass cela peut aller. Je trouve que c'est pas mal".*

7.6 – L'incidence des Famili Pass sur la mobilité et le partage modal

A l'exception d'un interviewé qui considère que le prix n'a aucun impact sur sa mobilité en transport en commun (*"Je considère que le Familipass n'a pas modifié mon comportement de mobilité, je n'hésiterais pas à prendre le bus, même s'il n'y avait pas le Familipass"*), tous les autres pensent que le prix très attractif et la simplicité d'usage du Familipass les incitent à aller plus fréquemment à plusieurs en transport en commun, notamment en centre ville, voire à utiliser le train et le réseau urbain plutôt que la voiture.

- *"L'existence du Familipass m'amène à utiliser plus souvent le réseau, bien sûr. C'est une invitation à l'utiliser parce que si l'on revient le lendemain, on ne paie pas plus. S'il n'y avait pas de Familipass, on l'utiliserait moins souvent. C'est une invitation très claire à consommer"*.
- *"Le Familipass incite à utiliser plus les transports en commun, surtout le tram, mais pas trop le dimanche"*.
- *"Avec le Familipass, on a tendance à utiliser plus les transports en commun, c'est plus facile pour moi de dire : bon j'emmène tous mes enfants et puis on va en ville. Si je devais acheter des tickets pour tous, ce serait trop cher je trouve"*.
- *"Cela pousse certainement à utiliser davantage les transports en commun. Avec le forfait découverte de la SNCF et le Familipass, on fait plus volontiers le trajet de bout en bout en train et en tram, à condition que l'on n'ait pas à aller dans les zones industrielles pour des achats"*.
- *"Ça me permet de faire découvrir Strasbourg à d'autres enfants quand je viens à Strasbourg avec mon fils pour ses rendez-vous d'orthodontiste "*.

8. LES TICKETS LIBERTE 2H ET 1 JOUR DE LYON

8.1 – Introduction

Le ticket Liberté 1 jour a été créé en 1997. C'est un titre personnel et nominatif qui permet d'utiliser l'ensemble du réseau TCL pendant toute la journée à partir de la première oblitération.

Le Ticket Liberté 2H a été créé en 1999. C'est aussi un titre "libre circulation" valable durant 2H après validation. Son utilisateur doit avoir fini son déplacement à l'issue des 2H. Il doit être oblitéré après 9 heures et avant 16 heures. C'est un titre personnel.

L'utilisateur d'un TL 1J ou d'un TL 2H doit inscrire son nom et son prénom sur le ticket.

En 2002, au moment des entretiens, le TL 1 jour était vendu à 3,8 € et le TL 2 heures à 1,7 €. Le prix du TL 2H est sensiblement moins cher que deux tickets vendus en carnet de 10 à 10,6 € et a fortiori que deux tickets vendus au détail à 1,4 € l'unité. Ces tickets normaux donnent droit à 1 heure de transport et le retour est interdit avec le même ticket. Quant au TL 1J, il est amorti dès le 4^{ème} déplacement avec des tickets en carnet et dès le 3^{ème} avec des tickets achetés à l'unité.

En 2001, le réseau a vendu 560.000 TL 1J (soit environ 1,8 millions de déplacements) et 1,7 millions de TL 2H (soit l'équivalent de 3,6 millions de déplacements) à comparer aux 15 millions de tickets vendus à l'unité et aux 29 millions de tickets vendus en carnet de 10.

On notera que le TL 1J sert aussi de titre aux détenteurs de la carte liberté famille (accessible à un couple avec ou sans enfants) qui permet à plusieurs personnes de la même famille de voyager ensemble le mercredi, le samedi ou le dimanche pendant la journée.

8.2 – Principales caractéristiques des personnes interviewées

Les personnes que nous avons interviewées avaient fourni leurs coordonnées à un enquêteur lors de l'achat d'un ticket Liberté 2H ou d'un ticket Liberté 1 jour.

Parmi ces 16 personnes, 5 avaient déjà acheté un TL 2H, 5 un TL 1J et 6 les deux titres TL2H et TL 1J.

Les principales caractéristiques des personnes interviewées sont :

- Une forte prépondérance de femmes, 13 pour 3 hommes seulement,
- Une sur-représentation des jeunes : 6 entre 20 et 25 ans, 6 entre 25 et 60 ans et 4 de plus de 60 ans,
- 5 sont étudiants, 7 travaillent, 4 sont retraités.
- 13 habitent dans la COURLY (9 à Lyon, 1 à Meyzieu, 1 à Villeurbanne, 1 à Bron, 1 à Saint-Fons), 3 en dehors de la COURLY (1 près de Genève, 1 près d'Ambérieu-en-Bugey et 1 à Rive-de-Gier).
- 8 sont mariés, 4 ont des enfants, 8 sont célibataires dont certains vivent chez leurs parents.
- 4 n'ont ni permis, ni voiture au foyer, 2 n'ont pas de voiture mais ont le permis, 10 ont une ou deux voitures au foyer, mais 2 d'entre eux ne conduisent pas.

8.3 – Les pratiques de déplacements et d'usage du réseau des utilisateurs des Tickets Libertés.

L'échantillon est diversifié en termes de profil (actifs, étudiants, retraités non actifs, visiteurs...) et de pratiques de déplacement. Les 16 entretiens permettent de cerner parmi les utilisateurs des Tickets Liberté au moins cinq types de clients et de pratiques d'usage du réseau :

- **Les actifs** qui ont recours plutôt à leur voiture ou au train pour tout ou partie de leurs déplacements domicile travail et assez peu aux transports en commun urbains, alors que pour les autres déplacements urbains à motif personnel ou même professionnel dans l'agglomération, ils ont tendance à privilégier les transports en commun. N'utilisant pas les transports en commun pour leurs déplacements réguliers ou seulement de façon non systématique, ils ne s'abonnent donc pas. Pour leurs déplacements personnels ou professionnels, ils utilisent soit des tickets au déplacement, soit des forfaits « libre circulation » de courte durée (Tickets Liberté 2H ou 1 Jour).
 - « *J'utilise mon véhicule pour aller à mon magasin et en revenir le soir pour des raisons de sécurité. Comme j'arrive vers 8H15 – 8H30 le matin, je trouve très facilement de la place pour me garer. Je ferme tard le soir entre 20H30 et 21 H et descendre dans le métro à cette heure là, je l'ai fait 2 ou 3 fois, mais cela m'a un peu coupé l'envie de continuer. Je prends les TCL quand je vais chez mon comptable ou mes fournisseurs. Effectivement, en journée, il n'y a pas de problème et cela m'est plus facile d'utiliser le métro que de déplacer ma voiture et de chercher à la garer ».*
 - « *Pour aller à mon travail qui se situe en dehors de la COURLY, j'utilise ma voiture, mais quand je me déplace dans Lyon (1 à 2 fois par semaine pour faire des courses et puis aussi pour mes loisirs), c'est bus métro. Je n'utilise jamais ma voiture dans Lyon ».*
 - « *J'habite Bron, je prends les TCL matin et soir. Pour aller à l'extérieur de Lyon, j'utilise ma voiture, mais pour aller au centre ville j'utilise les TCL. Tout dépend de mon emploi du temps. Dans le cas où il y a des grands trous dans mon emploi du temps, alors je prends ma voiture pour pouvoir plus rapidement rentrer chez moi, parce qu'en voiture je mets 10 minutes, alors qu'en TCL, il me faut quarante minutes. Je suis gagnant en voiture au niveau temps. Pour aller à la Fac, je dois changer de nombreuses fois. Je dois prendre un bus, selon le bus que j'arrive à prendre, je prends soit le bus, soit le métro, j'ai un changement de métro et je reprends le tramway. Si je voulais je pourrais prendre ma voiture tout le temps. Je peux me garer sans problème. Le choix des transports en commun pour aller à la Fac, ce n'est pas tellement par souci d'économie. En fait des fois j'ai à faire en centre ville et avec ma voiture, ce n'est pas évident d'aller en centre ville et puis au niveau pollution, il faut y mettre un peu du sien ».*
 - « *J'habite Rive-de-Gier et travaille à Lyon. Je fais le trajet en voiture. Je préfère aller en voiture par ce qu'il n'y a pas de métro à côté de mon travail, il y a le tram mais c'est très compliqué. En voiture, je mets 1 H à l'aller et 1 H au retour quelquefois plus le soir parce que c'est tout bouché. En revanche, pour aller à La Part-Dieu faire des courses, voir un médecin ou autres, je laisse ma voiture au parking de la gare de Vénissieux et j'utilise les TCL. Je prends le métro, de temps en temps le tram, mais jamais le bus ».*
 - « *J'habite à Lyon et je travaille à Givors, j'y vais en train, je vais à la gare à pied, j'habite à côté de la gare et je travaille à côté de la gare de Givors. J'ai un abonnement salarié pour le train. Pour mes autres déplacements personnels je vais en tram, notamment quand je vais à Villeurbanne, sinon à pied ou en métro. J'utilise 3 ou 4 fois par semaine les TCL. Je me déplace aussi en voiture avec mon ami, souvent, pour des promenades. J'utilise peu les TCL le soir. Je n'aime pas sortir seule le soir que ce soit dans la rue, dans les transports en commun ou n'importe où, car je ne se sens pas en sécurité. Mais quand je suis avec mon copain, je prends les transports en commun avec lui ».*

- « *Quand je travaillais je faisais 4 trajets par jour, j'allais en voiture à cause des horaires du matin, il fallait que j'y aille de bonne heure. Ça allait plus vite. J'arrivais à me garer. A midi je pouvais prendre les bus pour aller en ville avant de retourner au travail. En général l'après midi pour retourner au travail je prenais le bus pour ne pas faire trop de km. Je faisais mes trajets domicile travail moitié en voiture (le matin), moitié en bus (l'après-midi) ».*
- **Les étudiants** qui utilisent les transports en commun pour leurs déplacements domicile étude, mais qui ne s'abonnent pas tous les mois, soit parce qu'à certaines périodes ils vont moins souvent à la fac (périodes de révision et d'exams), soit parce qu'ils sont en vacance. Dans ces cas, ils sont amenés pour leurs déplacements personnels à utiliser d'autres titres de transport y compris les Tickets Liberté.
 - « *Pendant l'année scolaire, je me déplace surtout en métro, bus, vélo. J'utilise le métro pour aller à la Fac. Cela m'arrive aussi d'utiliser les transports en commun pour mes loisirs, aller faire du sport. Pendant les vacances scolaires, je prends très rarement le métro comme je ne vais plus à la Fac, j'utilise le vélo pour les distance pas trop longues et les rares fois où je prends le métro, je paie soit avec un ticket (carnet de 10), soit avec un TL 2 H ».*
 - « *J'habite en centre ville, j'utilise les transports en commun pour aller à la Fac, etc. Le soir on a tendance à beaucoup utiliser le métro, parce que pour se garer dans la presque île, la nuit, c'est une peu la croix et la bannière. Je vais en voiture quand je suis avec des amis : pour des courses au Carrefour (revenir en métro de Carrefour, c'est horrible), pour tous les déplacements hors la ville, par exemple pour aller à l'aéroport, les TCL ont mis en service une desserte SATOBUS, mais il ne passe qu'à très peu d'endroits et ce n'est pas pratique, donc je me fais emmener ».*
 - « *L'année scolaire passée, j'utilisais uniquement les transports en commun en moyenne pour 2 AR par jour pour mes déplacements domicile faculté. J'utilisais aussi les transports en commun le week-end pour mon travail. J'avais assez peu de déplacements pour loisirs ou autres. J'ai quitté la région lyonnaise en juin, mais j'ai dû y retourner une fois cet été pendant une journée. C'est à cette occasion que j'ai pris un TL 1 jour ».*
- **Les retraités** qui utilisent en général les transports en commun quand ils se déplacent seuls et plus souvent la voiture quand ils sortent avec leur conjoint. Des retraités ont des pratiques de déplacement régulières certains jours de semaine, mais dans la majorité des cas, ils adaptent leur mobilité au contexte (leurs désirs, le climat...).
 - « *Aujourd'hui j'utilise souvent les transports en commun avec ma carte gratuite. J'arrive à les prendre tout le temps même les samedis et les dimanches pour aller me promener au vieux Lyon, c'est pratique. J'ai une voiture mais ne la prends pas parce qu'en ville on ne peut jamais se garer, les parkings sont chers (Part Dieu). Je prend les bus, moi. Le métro et puis le bus. Le tramway aussi ça m'arrive de le prendre ».*
 - « *Pour me rendre en ville, j'utilise plutôt les transports en commun, quand je me déplace seul, car avec mon mari, c'est plutôt la voiture. Entre la voiture et les transports en commun, c'est moitié / moitié environ. De chez moi, je prends le 27 jusqu'aux cordeliers, j'ai le 69, je peux prendre aussi le métro et un car. Autrement le tramway ne passe pas bien loin, j'aime bien ».*
 - « *J'habite près d'une station de métro. J'utilise les transports en commun pour sortir : loisirs, courses...J'utilise le métro, les bus, le tram. Mais je n'aime pas sortir le soir, le moins possible. Des fois je reste dans mon quartier et je cavale à pied. Hier, j'ai pris 3 billets à 1,4 €. Quand il fait beau, je sors pratiquement tous les après-midi. L'été, je sors souvent mais à la campagne. Il n'y a rien de régulier dans mes déplacements ».*

- *« J'habite à Lyon. J'utilise beaucoup ma voiture à cause de ma femme qui est handicapée et de ma fille qui est malade. Mais personnellement quand j'ai l'occasion de prendre le bus ou le métro je le fais volontiers. Par exemple, tous les samedi, je prends le métro. Les autres jours, le soir pour aller en ville, si ce n'est pas nécessaire de prendre la voiture, je prends le métro ou le bus. Ça m'arrive souvent environ 2 fois par semaine, avec le samedi cela fait 3 fois. J'aimerais mieux me servir plus des bus et du métro, mais je suis charge de famille et je ne peux pas me permettre d'agir à ma guise. Il m'arrive aussi de voyager avec ma femme et ma fille en transports en commun ou avec mes petits enfants quand ils viennent de Paris. Je les a emmené en tram pour leur faire découvrir la ville et les avantages du tram ».*
- **Les autres non actifs** qui utilisent le réseau à l'image des retraités quand ils se déplacent seuls alors qu'ils vont plutôt en voiture quand ils voyagent à plusieurs.
 - *« Ma mère utilise le réseau juste pour aller faire ses courses pour des déplacements ponctuels et de courte durée ou pour aller voir sa sœur. Sinon son mari l'emmène en voiture ».*
- **Les personnes qui résident loin** et qui viennent occasionnellement à Lyon.
 - *« J'habite Echevenex dans l'Ain à côté de Genève. Je suis allé 2 fois cette semaine à Lyon parce que ma fille qui est étudiante s'y installait. Je prends le train Lyon Genève et après je prends les TCL. Pour aller à Genève, je prends ma voiture que je gare à l'arrivée et prends les TPG. J'aime mieux cela que de circuler en voiture dans Genève. Si je dois venir en voiture à Lyon, je la garerai dans le parking de la résidence de ma fille et me déplacerai en transports en commun. Je suis allée 6 fois à Lyon depuis le début de l'année ».*
 - *« J'habite à Lompnas à 75 km de Lyon. Je suis venue à Lyon avec mes filles qui font leurs études à Lyon, pour faire des courses avec elles. J'ai fait le trajet en train depuis Ambérieu-en-Bugey, puis me suis déplacé à pied ou en métro avec elles. Je n'aime pas trop cela le métro, je préfère aller à pied. Je ne viens jamais en voiture, c'est beaucoup plus pratique de faire comme cela. J'ai déjà pris le bus, mais moins souvent que le métro qui est plus pratique. Je vais 2 ou 3 fois par an à Lyon. S'il n'y avait pas mes filles à Lyon, je n'irais jamais. Pour les autres déplacements, comme j'habite à la campagne, c'est donc en voiture que je me déplace ».*

A l'exception des personnes qui ne résident pas sur le territoire de la COURLY ou de sa zone d'influence directe et qui n'empruntent le réseau qu'occasionnellement lorsqu'ils viennent en visite à Lyon, les utilisateurs de Tickets Liberté sont utilisateurs plutôt fréquents des transports en commun (plusieurs fois par semaine).

Ils n'en sont pas pour autant des utilisateurs réguliers au jour le jour, au moins durant la période où ils achètent des Tickets Libertés : Les actifs ont plutôt recours à la voiture pour les déplacements pendulaires, quant aux étudiants, c'est durant la période de l'année où ils n'ont plus l'obligation d'aller aux cours, ce qu'ils font la plupart du temps en transport en commun, qu'ils achètent des Tickets Libertés.

Certains non actifs ont des pratiques de déplacement régulières mais selon des périodicités plutôt hebdomadaires. Dans la majorité des cas, ils empruntent le réseau de façon assez intensive (2 ou 3 fois par semaine), mais sans régularité pour des déplacements à motif personnel (courses, loisirs, promenades).

8.4 – Les pratiques tarifaires et le choix des Tickets Libertés

8.4.1 – Connaissance de la tarification et typologie des pratiques tarifaires

Les visiteurs occasionnels de l'échantillon, ainsi qu'une mère de famille qui ne parle pas bien le français, avaient une connaissance assez peu développée de la tarification lyonnaise et ils s'en référaient à leurs enfants pour choisir le titre approprié. C'est dans ce cadre qu'ils ont été amenés à utiliser les Tickets Libertés, titres qu'ils utilisent majoritairement, le recours aux autres tickets étant plus rare. *« En fait je ne connais absolument pas la tarification. Je m'en remets à ma fille. C'est elle qui a choisi le TL 1 J parce qu'elle connaît mieux ».*

Les autres utilisateurs ont en général une assez bonne connaissance de la tarification même s'ils se cantonnent à n'utiliser que deux titres ou trois titres pour la plupart d'entre eux.

Dans l'échantillon, on a trouvé chez les **actifs**, les **retraités** et **autres non actifs** pratiquement tous les types de panachages tarifaires entre tickets :

- **Tickets à l'unité et TL 2H**, *« J'utilise les tickets à l'unité ou les tickets 2 H. Je n'achète jamais de ticket journée, ni de carnet de tickets ». « Avant, quand je travaillais, j'utilisais les tickets en carnet, je ne prenais pas d'abonnement (parfois mon mari passait me chercher ou m'accompagnait à mon travail). Maintenant, je prends des TL 2 H pour des courses rapides et des tickets à l'unité quand mon déplacement est plus long. Je n'achète plus de carnets. Je ferais mieux d'en acheter. Je n'ai jamais pensé à acheter de TL 1 jour ».*
- **Tickets à l'unité et TL 1J**, *« Je ne connais pas le TL 2H, de toute façon pour moi c'est trop court. J'ai toujours utilisé le TL 1J ou quelque fois le ticket à l'unité ».*
- **Tickets en carnet et TL 2H**, *« J'utilise des tickets en carnet parce que je ne savais pas bien quel allait être mon emploi du temps. D'autre part, souvent on me ramène en voiture. Mais j'ai fait le calcul et vais prendre un abonnement à partir du mois d'octobre parce que on ne me ramènera pas. C'a m'est arrivé de prendre le TL 2 H quand j'avais à faire une course en bus loin et que ça me faisait plus d'une heure ».*
- **Tickets à l'unité et TL 2H et 1J**, *« L'année passée j'étais étudiante. J'achetais un abonnement ou des tickets en carnet au tarif étudiant. Maintenant, j'achète souvent des tickets à l'unité mais jamais de tickets en carnet. Cela m'arrive d'acheter des tickets Liberté 2H et des tickets journée. Plus de tickets Liberté 2H que de tickets journée. Le 1 jour c'est rare ».*
- **Tickets à l'unité ou en carnet et TL 1J**. *« J'achète des tickets à 1,4 euros, un pour l'aller et un pour le retour. Comme je ne sorts pas régulièrement, je préfère payer au ticket à 1,4 €. Quand je peux, comme là en début de mois, j'achète un carnet. Je ne sais pas si je voyage plus quand j'ai un carnet, mais je trouve que cela file vite. Quand on a un carnet, on n'a pas ce problème de monnaie au distributeur. Quand je travaillais, j'étais abonnée. Je sais qu'il y a un abonnement senior, mais je préfère payer au coup par coup et puis en hiver je sortirai moins souvent. Quand j'ai plusieurs trajets à faire dans la journée, je prends le TL 1 J. J'ai reçu la nouvelle la carte TCL, mais je ne sais pas comment la faire charger cette petite carte. Cette carte, comment peut-on faire pour changer de tickets ? On ne peut pas avec le ticket liberté. C'est pour cela que je l'ai laissé de côté, on verra bien ». « 2heures c'est trop court, alors moi c'est soit le TL 1 jour ou le ticket en carnet ».*

Ces pratiques tarifaires ne sont pas figées. Ainsi certains avaient par le passé eu l'occasion d'utiliser d'autres titres, notamment des abonnements quand ils étaient actifs ou étudiants, tandis que d'autres ont l'intention d'abandonner la tarification au déplacement pour s'abonner dans un avenir proche.

En ce qui concerne les étudiants, les pratiques tarifaires sont beaucoup plus diversifiées et changent en cours d'année. Ainsi les étudiants que nous avons interrogés utilisent au cours d'une même année selon les périodes des abonnements Campus, des carnets à tarif réduit, des TL 2H et des TL 1J mais beaucoup plus rarement des tickets à l'unité.

- *« J'utilise l'abonnement campus durant l'année scolaire. Mais je ne l'achète pas nécessairement tous les mois, car je n'ai pas besoin d'aller régulièrement à la Fac. Quand je suis en stage à l'Hôtel Dieu, j'y vais à pied. Sinon je voyage peu en métro avec des tickets et le TL 2 H. J'ai utilisé aussi le TL 1 jour, surtout l'été dernier parce qu'e j'ai dû venir 2 ou 3 fois sur Lyon pour des problèmes administratifs, mais je ne l'a jamais utilisé dans l'année ».*
- *« Je continue à fonctionner avec des tickets à la journée, des TL 2H, des tickets étudiant en carnet de 10. Quand je ne prends pas mon abonnement mensuel, si je pense que je vais avoir pas mal de trajets à faire j'achète un carnet. Ca dépend aussi s'il y a la queue aux machines, si j'ai de la monnaie. C'est conjoncturel. L'année passée j'achetais un abonnement sauf les mois où je révisais et ne sortais pas de chez moi. Du coup si j'avais des trajets à faire, j'utilisais des tickets. A la rentrée, quand j'ai voulu reprendre mon abonnement, vous avez vu les queues ! Quand je passe devant le bureau des TCL et qu'il y a $\frac{3}{4}$ d'heure de queue, (limite comme au Louvre : à cet emplacement vous en avez pour 1 heure et demi), je pars en courant, je sors ma trottinette. Comme la Fac reprend assez tard, je vais attendre encore un peu pour faire les démarches pour l'abonnement ».*
- *« J'ai déjà utilisé l'abonnement mensuel étudiant, les carnets de tickets pour étudiant et jeunes, le TL 1 J, le TL 2H. Je crois qu'il y a aussi un TL 1H comme le TL 2H où l'on marque son nom, mais je ne l'ai jamais utilisé. Pendant les vacances, j'ai acheté des carnets et des Tickets Libertés. Pour l'instant je ne me suis pas réabonné parce que j'attends l'avis pour aller chercher la carte Técély. Comme j'ai attaqué vers le 10 septembre, donc je n'avais pas intérêt à prendre un abonnement ».*

8.4.2 – Le contexte d'utilisation du TL 2H et du TL 1J

Les TL 2H sont soit utiliser pour faire des allers retours rapides avec éventuellement un arrêt intermédiaire, soit un enchaînement de courts déplacements entre une origine et une destination distincts. Il faut que l'ensemble du périple puisse se dérouler en deux heures au maximum, ce qui permet de satisfaire certains motifs mais certainement pas tous.

Le motif le plus souvent évoqué est celui des courses ou des courtes visites :

- *« Je l'utilisais quand j'avais des petites courses à faire. Maintenant que je suis abonnée je ne l'utilise plus mais je l'achète toujours pour ma mère qui l'utilise pour faire des courses ponctuelles et de courte durée ou pour aller voir sa sœur ».*
- *«Je l'utilise plus pour des courses, des démarches».*
- *«J'utilise les tickets 2 H depuis que je suis sur Lyon pour aller faire des courses et quand je sais que je n'en ai pas pour longtemps, vers la Part-Dieu par exemple ».*
- *«Le temps d'aller, de revenir, de faire mon truc, c'est vraiment pour les choses ponctuelles, du type je descends à la Fnac, j'achètes quelque chose et je reviens ».*
- *«Je prends un TL 2H à l'aller le matin et un autre au retour l'après-midi avant de repartir en train. Le matin j'ai fait 3 trajets : Gare – Fac – Bellecour – Résidence Universitaire et au retour j'ai dû faire encore 2 ou 3 trajets ».*
- *« C'est pratique quand j'ai pas mal de trajets à faire, déposer des objets chez plusieurs personnes ».*
- *« J'arrive à faire 4 trajets en 2 H, une tournée (agence de voyage, mairie...) ».*

Mais il a aussi ceux qui l'utilise pour des motifs professionnels ou pour retourner à leur travail l'après-midi :

- « En 2 heures j'ai largement le temps d'aller chez un fournisseur, de passer ses commandes et de revenir, pour aller chez mon comptable également qui est à Villeurbanne. Je l'utilise entre 4 et 6 fois par mois, pour des motifs professionnels essentiellement ».
- « Quand je travaillais, j'utilisais beaucoup le TL 2H pour aller en ville avant d'aller au travail l'après-midi. Pour faire des courses aussi quand je savais que je n'allais pas rester longtemps. Dans le mois je l'utilisais 5 à 6 fois ».

Ce titre est considéré comme peu adapté à certains motifs de déplacement parce que sa durée de validité est trop courte « pour aller faire les magasins », « pour les loisirs », « dès qu'il s'agit d'une démarche un peu compliquée ».

Quand la durée du TL 2H ne leur paraît pas suffisante pour ce qu'ils ont l'intention de faire, la plupart des interviewés utilisent des tickets unité et plus rarement des tickets en carnet (des tickets normaux).

Si le TL 2H est avant tout un titre que l'on achète pour se déplacer seul et rapidement, en revanche **le TL 1J est assez souvent utilisé par des personnes qui voyagent accompagnées :**

- « Quand j'ai de la famille qui vient, cela nous arrive aussi de prendre le ticket à la journée ».
- « C'est ma fille qui a acheté le TL 1 J parce que l'on ne sait jamais très bien où l'on va, donc on prend cette facilité là. C'est seulement à mon arrivée à Lyon qu'on décide avec mes filles des endroits où nous irons et si c'est à pied ou en métro que nous y allons. Je ne programme pas à l'avance ce genre de chose ».
- « Je prends le 1 J quand je sais que je vais me déplacer plusieurs fois, quand je suis avec quelqu'un et que je veux lui faire découvrir Lyon ».

Plus généralement, c'est quand on est sûr de faire beaucoup de trajets dans la journée (shopping, loisirs, visites...), que l'on achète un TL 1J :

- « Quand je pense faire beaucoup de trajets dans la journée, j'achète un ticket à la journée. A partir de 5 trajets c'est rentable. A partir de 2 AR, je considère que c'est rentable je ne sais pas si ce l'est dans les faits. Je l'utilise pour de multiples petits déplacements, un après-midi shopping par exemple... »
- « J'ai déjà pris aussi le forfait 1J à 3,8 € parce que je devais circuler toute la journée, comme cela, je n'avais plus à penser aux deux heures ».
- « Le TL 1J est pratique quand je fais une course et que je vais me balader en ville et que je ne sais pas quand je vais rentrer, comme cela je peux prendre tous les bus. Je ne sais pas combien de fois je prends le bus. Je n'hésite pas à le prendre. Je vais, je viens dans tous les sens. C'est idéal. Quand je sors, c'est pour me balader ».
- « J'utilise régulièrement le TL 1J le samedi. Je vais le samedi matin à l'office israélite près de mon ancien domicile en centre ville, à 6 ou 7 km de chez moi. Les autres jours j'utilise plutôt des tickets, sauf si exceptionnellement je sais qu je devrai me re-déplacer le soir alors je prends le ticket à la journée ».
- « Je prends un TL 1J quand je sais que j'ai plus de quatre trajets à faire dans la journée ».

8.4.3 – Les avantages respectifs du TL2H et du TL1J

Le TL 2H est apprécié avant tout pour l'économie qu'il permet de réaliser par rapport aux autres tickets :

- « *C'est plus intéressant que d'utiliser 2 tickets* »
- « *Pour moi je trouve que c'est beaucoup moins cher. En 2 H on peut faire 1 AR et cela revient moins cher que d'oblitérer 2 tickets même en les ayant acheté en carnet* ».
- « *Si je peux faire plusieurs déplacements ça vaut le coût. Je ne sais plus, j'avais calculé, je pensais qu'il fallait en faire plus que 2. Je découvre qu'en fait c'est intéressant pour 1 AR seulement, même par rapport aux tickets en carnet* ».

Mais aussi pour la simplicité d'usage qu'il procure :

- « *Par exemple, il permet d'aller dans les 2 sens, or un jour je m'étais trompée de sens et j'avais dû payer un second ticket pour prendre le bon sens. Avec le ticket 2 H on n'est pas empoisonné* ».
- « *Je n'ai qu'un seul ticket à avoir sur moi. Ça évite de faire la queue pour acheter un autre ticket* ».

Le TL 1J est également apprécié pour son prix dès lors que le voyageur sait qu'il aura au moins quatre trajets à réaliser dans la journée, **mais c'est surtout la liberté d'aller et venir sans se soucier de rien, notamment de ne pas avoir à oblitérer son titre à chaque voyage**, qui est appréciée :

- « *Le TL 1J, c'est le prix et une fois qu'on l'a, cela évite de penser. Et puis en plus cela s'achète dans les bus, c'est bien* ».
- « *le TL 1 J est avantageux parce qu'il suffit de le valider une fois, il n'y a pas à le valider à chaque montée. Il suffit de l'avoir dans la poche. C'est mieux, puisque dans le métro, il y a des stations où il y a 2 bornes et que tout le monde doit valider même ceux qui ont un abonnement, ce qui à mon avis n'est pas très logique parce qu'un abonnement au mois je ne vois pas la nécessité de le valider à chaque montée. Par exemple dans les stations qui sont des nœuds, aux heures de pointe, comme il n'y a pas assez d'endroits pour valider, c'est un peu la panique ou la galère. Le TL 1 jour, on n'a pas à le revalider alors on a une insouciance complète* ».
- « *Avec le TL 1J, je n'ai plus à penser aux deux heures. Comme cela c'est fait. Le TL 1 jour, c'est à un bon prix parce que on peut utiliser tous les modes pendant toute la journée* ».
- « *Ce titre me convient très bien, car je ne sais jamais très bien combien de temps je vais rester faire des courses. Et puis au retour on est pressé, alors aller encore composer un ticket, on perd du temps. Le TL 1J, on ne le compose qu'une fois et c'est terminé. La liberté de pouvoir circuler, de ne pas avoir à acheter un autre ticket ou d'avoir à penser qu'il faut le valider. On peut oublier parce que l'on est pressé* ».
- « *Ce que j'apprécie beaucoup avec la TL 1J, c'est que je poinçonne mon ticket une fois et après c'est terminé. Je n'ai plus à ouvrir mon sac. Et puis quand j'ai des paquets, j'apprécie beaucoup* ».
- « *Avec le TL 1J, on n'a pas à oblitérer à chaque fois et si on veut s'arrêter à un endroit, on n'est pas obligé de reprendre un ticket. Notamment quand on reprend le bus dans la même direction on est obligé de reprendre un ticket* ».

Les Tickets Libertés permettent de réaliser des économies dans un certain contexte de mobilité et de limiter les actes de validation et les actes d'achat, de perdre moins de temps devant les

distributeurs et de disposer de plus de temps pour se déplacer, de ne plus être contraint par des interdictions au niveau du retour ou des prolongements de parcours.

La liberté qu'apportent ces titres est donc toute relative et les usagers l'apprécient à l'aune de la cherté et des contraintes d'usage du système tarifaire en général.

8.5 – Les insatisfactions et les attentes de la clientèle

Pour pouvoir apprécier l'impact des Tickets Libertés sur l'usage des transports en commun, il convient de cerner les attentes principales de la clientèle, d'identifier les insatisfactions majeurs qui peuvent constituer un frein à l'usage... afin de relativiser les avantages que procurent les Tickets Libertés dans un environnement où de multiples facteurs ont une incidence sur la fréquentation des transports en commun.

8.5.1 – Les attentes prioritaires de la clientèle à l'égard des transports en commun

Nous avons demandé aux interviewés de choisir, parmi sept propositions²⁴, celles qui correspondaient le mieux à leur attente principale vis-à-vis des transports en commun. Sur 15 interviewés qui ont pu préciser, parmi ces propositions, celles qui leur paraissaient prioritaires, on retiendra :

- Une nette prépondérance pour un service efficace et bien adapté aux déplacements (cité 7 fois en première position et 4 fois en 2^{ème} ou 3^{ème}),
- Autant de personnes qui privilégient soit d'être pris en charge en toute sécurité, soit d'avoir un bon rapport qualité / prix (cités chacun 3 fois en première position et 4 fois en 2^{ème} ou 3^{ème}),
- Deux autres attitudes nettement plus minoritaires mais qui existent néanmoins sont que ce soit avant tout bon marché (cité 1 fois en première position et 3 fois en 2^{ème}) ou que le réseau leur permette de découvrir de nouveaux lieux et de flâner (cité 1 fois en première position).

8.5.2 – Motifs de satisfaction et d'insatisfaction vis-à-vis du réseau

Quand les usagers établissent des comparaisons pour expliciter leur satisfaction, ils se réfèrent presque toujours à l'agglomération parisienne, à ses prix et à son métro. **Le réseau lyonnais est surtout apprécié** pour :

- **La propreté de ses stations** : « *Contrairement à Paris il est propre, ça ne sent pas mauvais, c'est toujours impeccable, c'est important* », mais aussi leur **convivialité** : « *Les stations ont toutes un petit quelque chose* » et le **sentiment de sécurité** : « *C'est indéniable que comparé à Paris, les métros sont plus propres et qu'ils sont bien plus sûrs. Cela fait 2, 3 ans que tous les soirs c'est impossible de prendre le métro sans voir des agents de sécurité* », « *Le métro, on dit que c'est dangereux, mais ce n'est pas dangereux* ».
- Les **qualités pratiques du métro** qui « *passé tout le temps* », qui est « *très bien organisé* », « *que l'on peut utiliser tout le temps, tous les jours y compris le dimanche* ».
- Le **confort des bus** et le **calme du tramway**.

²⁴ Que ce soit un moyen de transport moderne, qu'il soit très bon marché, qu'il soit d'un bon rapport qualité prix, qu'il soit avant tout efficace et adapté à mes déplacements (rapidité notamment), que je sois pris en charge et transporté en toute sécurité, que je m'y sente bien, qu'il me permette de découvrir de nouveaux lieux, de flâner...

- **Le niveau de prix** qui est jugé un peu cher, **mais tout de même moins cher qu'à Paris** :
« *Je le trouve un peu cher, même si comparé à Paris* ». « *Le prix, en région parisienne, c'est plus cher* ».

A l'exception des personnes qui ne résident pas dans la région lyonnaise et qui n'y viennent qu'occasionnellement, **la clientèle des Tickets Libertés connaît bien le réseau et s'avère sensible aux différents dysfonctionnements du service.**

Paradoxalement, on retrouve parmi les motifs d'insatisfaction les thèmes de la sécurité et du prix que d'autres considéraient plutôt comme des motifs de satisfaction, tout au moins en comparaison de Paris.

Les motifs **d'insatisfaction** les plus souvent cités concernent principalement :

- **Les différentes formes d'incivilité et un sentiment d'insécurité** :
 - « *J'ai eu souvent des embêtements. Il y avait des gens qui fumaient. Alors moi je ne me gênais pas, je leur disais. Mais, pensez-vous, ils n'arrêtaient pas. Ça m'énervait, je ne supportais pas ça. Nous, on fait attention et eux, ils ne font jamais attention. Après j'ai compris, on ne dit plus rien, mais c'est embêtant. Dans le métro aussi ça arrive, rarement, mais dans les bus c'est assez fréquent. J'ai vu des conducteurs qui râlaient. J'en ai vu qui ne démarraient pas, ils attendaient qu'ils finissent de fumer, qu'ils éteignent leur cigarette. C'était très bien. C'était une bonne tactique je trouve* ».
 - « *Les gens qui dérangent, qui mettent le bordel dans le bus. Je vois des jeunes filles qui se font agressés par des mecs, des vieilles dames ou des personnes qui sont handicapées et qui voudraient avoir leur place et des jeunes qui ne veulent pas leur céder la place* ».
 - « *Je n'aime pas bien le métro. C'est pratique et rapide mais alors on y trouve une faune ! Ou la, la ! Pas du tout de sécurité. Le soir c'est souvent sale* ».
 - « *On a un sentiment d'insécurité plus grand qu'à Paris. Je ne suis jamais tranquille quand je suis dans les stations, sauf bien sûr, si on se trouve à la place Bellecour. En descendant à Saxe Gambetta, ça va à peu près, mais le soir ça craint, pour moi. Une fois il y avait un monsieur qui en tabassait un autre et puis une autre fois un monsieur qui était complètement ivre et qui emmerdait tout le monde. Moi, je sors pas de mon travail à 8H et demi du soir pour avoir ça* ».
 - « *Le métro surtout, on a peur parfois de le prendre. Pas de surveillance, il n'y a rien. Le soir, passé 11 heures, on n'a pas très confiance en soi-même. Comme à Paris. On n'est pas très rassuré* ».
- **L'insuffisante fréquence de passage des bus et des trams, les itinéraires trop longs et la fiabilité du service** :
 - « *Les trajets, c'est long. On fait un grand détour avant qu'on arrive à Bonneville, c'est long. Ils devraient faire des trajets plus directs. Ils font trop de détours. Encore maintenant, il y a 2 "67", mais avant c'était un peu minable* ».
 - « *Souvent les horaires des cars c'est selon la circulation* ».
 - « *Bien souvent dans le métro et même dans les bus, on est debout. De la Part-Dieu revenir par le 28, bien souvent je suis debout. Quand j'ai des paquets, c'est gênant parce que l'on est serré. Plus vite on arrive mieux on est servi* ».
 - « *Les retards. Ils ne sont jamais à l'heure, jamais, jamais, jamais. Ça fait un peu râler. Il n'y a pas que moi, tout le monde râle. On est tassé dans les bus. En plus il y a du monde. Quelque fois cela dépasse 1 heure, je ne repaie pas* ».

- « *Le métro c'est rapide il n'y a pas de problème, il y en a toutes les 4 minutes. Les bus c'est beaucoup plus long, c'est ¼ d'heure ou 20 minutes selon les endroits où l'on va. La rapidité, c'est primordial dans Lyon* ».
- **La cherté du réseau notamment pour les courts trajets :**
 - « *Il est un peu cher. Moi je ne paie plus, mais il est un peu cher* ».
 - « *C'est un peu cher. Ça a augmenté. C'est comme ça. Si on a un trajet très court à faire : 1 € c'est cher. Ça m'arrive de prendre un métro pour 4 stations, c'est cher quoi* ».
 - « *Le ticket augmente tous les ans. Les prix augmentent tous les ans, c'est ma plus grande insatisfaction* ».
- **Les grèves :**
 - « *Les grèves c'est affreux. Les grèves quand on travaille qu'est ce que c'est empoisonnant. Ma fille qui n'a pas de voiture. Combien de fois je fais la navette pour l'emmener au travail !* »
 - « *Les grèves, notamment en période d'examen, pour moi qui devais aller à Bron !* »
- **L'organisation des contrôles :**
 - « *Les voyous qui fraudent alors que tout le monde paie. Les contrôles qui ne se font pas toujours comme il faut. Il n'y en pas le soir, alors qu'il y a des gens louches*».
 - « *Il n'y a pas assez de contrôle, la fraude ça va* ».
 - « *Les contrôles sont trop musclés. Je n'ai jamais eu de problème d'amande sur le réseau. J'ai eu, en comptant bien, une vingtaine de contrôles en un peu plus d'un an et demi (je n'ai pas de chance apparemment parce que j'ai des amis qui n'ont été contrôlés que 2 fois en 3 ans). Ils ne sont pas musclés en terme de nombre, mais musclés dans la façon dont cela se passe. C'est plus agressif. Les contrôleurs se sentent moins obligés d'être agréables, d'être là pour le bien-être des clients, c'est un peu trop martial comme démarche. En moins de deux ils mettent en doute la parole des gens. C'est très désagréable* ».
- **L'information des voyageurs :**
 - « *Les plans, ils sont beaux, mais ils sont très succins, on ne sait pas où l'on se trouve, il y a le nom de la station où est-ce ? Dans quelles rues ?* »

8.5.3 – Les avantages comparés des différents modes de transport

Entre modes de transport en commun, c'est le métro qui est privilégié pour ses performances et sa bonne adéquation aux besoins de déplacement (rapidité, fréquence...). Le bus dont les performances sont souvent critiquées recueille des avis partagés. Certains le préfère au métro, essentiellement parce qu'il circule à l'air libre et permet de voir ce qui se passe dehors, comme le tram. Mais cet avantage n'est déterminant que pour ceux qui recherchent dans les transports en commun un moyen de transport pour flâner et découvrir de nouveaux lieux. Il y a en revanche ceux qui sont allergiques aux bus : « *J'utilise uniquement le métro, je n'ai pas du tout accroché avec le bus. Je n'étais pas habituée à prendre le bus et puis il doit y avoir aussi des problèmes pour arriver à l'heure* ». « *Les bus, je n'e les ai jamais aimés. C'est les mauvais souvenirs d'école peut-être* ».

Comparés à la voiture les transports en commun ont plusieurs atouts aux yeux des utilisateurs de Tickets Liberté :

- Le fait de ne pas se retrouver bloqué dans les embouteillages et d'avoir à chercher une place pour se garer,
- Le fait que la voiture pollue et coûte chère,
- Le côté pratique des transports en commun en ville qui s'avèrent plus rapides que la voiture et souvent plus confortables quand il fait chaud par exemple,
- La sécurité : « à un certain âge, on risque beaucoup moins en transport en commun qu'en voiture... ».

Mais **la voiture conserve**, notamment aux yeux de la clientèle des actifs, **des avantages** pour les déplacements domicile travail quand on n'a pas de problème de parking. Elle est privilégiée pour des raisons de sécurité, de confort, parce qu'elle est pratique au retour du travail et le soir. La voiture donne aussi un sentiment de liberté et de moindres contraintes, mais elle reste chère et elle pollue :

- « Je préfère prendre la voiture à cause du retour du soir. Je trouve très facilement de la place le matin pour me garer car j'arrive vers 8H15 – 8H30. Je ferme mon magasin relativement tard le soir, vers 20H30 – 21 H. Descendre dans le métro à cette heure là, je l'ai fait 2 ou 3 fois, mais cela m'a un peu coupé l'envie de le faire ».
- « En fait, j'aime bien être dans ma petite voiture, tranquille. Quand je rentre du travail, je n'aime pas trop voir plein de monde, c'est cela qui me dérange avec les transports en commun et c'est pour cela que je prends la voiture. Cela me coûte un peu plus cher mais je préfère être en voiture. Les embouteillages ne me gênent pas ».
- « Ce n'est pas pareil. Avec la voiture, même s'il y a des embouteillages, on va directement chez soi. Alors qu'en TC, il faut attendre le bus s'il y a un changement. On est souvent debout. Quand vous avez fait votre journée, on est encore debout. On fait avec. Quand on a déjà des bus pour circuler, c'est déjà bien ».
- « Quand je sors de Lyon, je préfère être en voiture qu'en transports en commun ».
- « J'ai l'intention de passer mon permis, mais pas d'avoir une voiture. Je suis contre le fait d'utiliser la voiture en ville. Le soir peut-être, c'est très pratique. Mais bon, on perd du temps, ça pollue et puis ça coûte cher en plus ».

8.5.4 – Les améliorations constatées et celles que l'on souhaite voir mettre en place

Comme dans les autres réseaux, la clientèle est surtout marquée par les investissements matériels :

- « Ils ont fait beaucoup de progrès à Lyon en installant le métro, le tram, en supprimant les gros bus qui fumaient beaucoup ».
- « Mis à part l'arrivée du tram qui simplifie beaucoup de choses. Les véhicules changés et mis à neuf, je ne vois pas grand-chose ».
- « Les bornes que ont été mises en place pour la vente des titres, elles sont supères, c'est très beau ».
- « Passer ses tickets dans la machine, on n'a besoin de personne, c'est pratique .Il y a une grande facilité ».

Mais ils sont aussi plusieurs à avoir constaté une amélioration des conditions de sécurité :

- « *Je ne suis pas sûr qu'il y a 4 ans, il y avait des personnes de la sécurité. C'est bien, mais il n'y en a pas assez* ».
- « *La sécurité ça s'est vraiment amélioré, c'est vraiment très bien. Avant les derniers métros à minuit pour des jeunes filles seules ce n'était pas génial* ».

Quant aux améliorations attendues, elles concernent surtout :

• **La sécurité :**

- « *Je pense que beaucoup de Lyonnais ne prennent pas le métro à cause de la sécurité* ».
- « *La présence de personnes de la sécurité le soir. Il n'y en a pas assez. On est plus rassuré si on voit 2 messieurs qui sont là pour la sécurité. Il faudrait qu'il y en ait dans tous les métros. Pour moi, c'est essentiel, c'est le seul truc, c'est le seul point négatif pour le métro lyonnais. Le soir, on se sent moins en sécurité, il fait nuit, ce n'est pas la même population, il y a moins de monde. Ça arrive que l'on soit 2 ou 3. Même si, objectivement, il n'y a pas de réel danger, voir qu'il y a des personnes de la sécurité, ça crée un climat. S'il n'y a des personnes de la sécurité, on ne fait pas attention aux personnes qui montent dans le métro, on n'a absolument pas peur. C'est la mesure essentielle. Pas des policiers, parce que ça ne crée pas un climat de confiance, mais des personnes qui sont en civil avec un insigne, on sait qu'ils sont de la sécurité, qu'ils soient en contact direct avec la police s'il y a quelque chose de grave, pourquoi pas ! S'il pouvait y avoir des personnes dans toutes les rames le soir ce serait merveilleux. Aujourd'hui, j'hésite à le prendre toute seule le soir, je le prends parce que je dois rentrer chez moi. J'hésite à rentrer après 10 heures. Si je peux j'évite. J'aime autant rentrer en vélo. Je me sens plus en sécurité* ».
- « *Ce qui était très bien autrefois c'est qu'il y avait 2 personnes dans les bus, on se sentait en sécurité. 2 personnes dans les bus c'était très bien* ».

• **L'offre de transport (fréquence, desserte, rapidité) :**

- « *Pas d'attente particulière, en dehors des horaires pour les bus* ».
 - « *Il y a des zones laissées à l'écart en terme de desserte et des parcours de lignes assez biscornus et pas très efficaces* ».
 - « *Il faudrait améliorer la rapidité. On pourrait aussi utiliser les anciennes voies de chemin de fer pour faire passer le tram. Il y a des lignes qui sont utilisées épisodiquement pour faire du transport de marchandise, il y en a d'autres qui ont été enterrées cela permettrait à pas mal de gens d'aller se promener le long de la Saône pour les loisirs le dimanche, jusqu'à Roche Taillée de créer d'autres lignes vers l'ouest, l'est, vers Villeurbanne* ».
 - « *Effectivement le réseau est en bon état. Mais bon, il y a des zones, le nord de Bron jusqu'à Villeurbanne par exemple, où il n'y a que des bus qui ont des parcours assez chaotiques et qui ne mènent pas vers des grands points...Alors que le tramway T1 a été construit en parallèle à la ligne B et que beaucoup de Lyonnais trouvent cela assez stupide...Moi pour l'instant, c'est ce que j'entends. D'autant que pour les Lyonnais, c'est plus rapide d'utiliser le métro plutôt que le tramway du fait que les arrêts sont plus espacés* ».
- **Le prix :** « *Les tickets sont trop chers. Il n'y que cela qui me dérange* ». « *Les transports en commun sont toujours en grève et c'est trop cher* ».

8.5.5 – Les attentes tarifaires, notamment à l'égard des Tickets Libertés

Plusieurs interviewés sont tout à fait satisfaits du système des Tickets Liberté et d'une façon plus générale de la tarification pour les déplacements occasionnels. C'est notamment le cas des

personnes qui ne résident pas dans la région lyonnaise. Ils ne voient pas d'amélioration à apporter et se satisfont bien du système tel qu'il est.

Les autres, comme nous l'avons déjà signalé, sont assez nombreux à critiquer **la cherté du réseau lyonnais**, même si certains tempèrent leur constat en se référant aux tarifs encore plus onéreux de la région parisienne, oubliant à cette occasion que ces derniers s'appliquent aussi aux trains et aux RER, ce qui n'est pas le cas à Lyon. Seuls les étudiants considèrent qu'avec leurs tarifs spécifiques, ils sont un peu épargnés au niveau des prix. On notera aussi que plusieurs personnes pensent que des prix plus bas induiraient une plus grande fréquentation et probablement des résultats financiers améliorés, ils souhaitent en particulier que les résultats de la lutte contre la fraude se traduisent par une baisse des tarifs :

- « *La tarification est un petit peu onéreuse. Honnêtement, le TL 2H est plus avantageux et le TL 1J est aussi un peu cher* ».
- « *Je souhaite que cela n'augmente pas, mais il ne faut pas rêver* ».
- « *Le prix des tickets en carnet pour les étudiants est plus abordable, mais pas celui du carnet de tickets au prix normal. Si je n'étais pas étudiant j'accepterais mal de payer aussi cher pour un aller simple. 5,9 F c'est à peu près normal* ».
- « *En tant qu'étudiante, je trouve que l'on n'a pas à se plaindre, avec les tickets à tarif réduit et l'abonnement mensuel. L'abonnement mensuel n'est pas extrêmement cher, environ 200 F. Ce n'est pas non plus très bon marché. Je sais qu'à Bordeaux, ils ont un abonnement annuel très bon marché* ».
- « *En tant que personne âgée, j'ai la réduction pour les trains mais je n'ai pas de réduction pour les transports en commun, parce que je paie des impôts, pas beaucoup. Quand même, arrivé à un certain âge ils pourraient faire comme à la SNCF. A la SNCF, ils font 25 % de réduction. Ils ne m'ont pas demandé si je payais des impôts ou quoi. TCL pourrait bien le faire. Du fait que l'on paie des impôts, on n'a rien. Je trouve que ce n'est pas sympa. Qu'ils fassent une réduction de 25 %, mais pas seulement sur l'abonnement, car celui-ci, c'est pour les personnes qui sortent tous les jours. Qu'ils fassent des tickets pour les retraités à 25% de moins. A la rigueur en carnet de 10 avec une réduction de 20 à 25 %. Pour les retraités, on prend beaucoup plus les bus, cela laisserait les routes plus dégagées* ».
- « *Si les prix étaient plus bas, ça permettrait à beaucoup de gens de ne pas tricher, ça permettrait aussi d'attirer d'autres personnes à prendre le métro, le trolley ou le bus et ça simplifierait beaucoup les choses. Par la quantité, les TCL seraient peut-être plus gagnants qu'en laissant les prix élevés, au lieu d'augmenter chaque fois les prix pour la rentabilité. Plus de vente et moins de places non utilisées* ».
- « *Le nouveau système qu'ils ont adopté est assez répressif, d'ailleurs on constate que les contrôles ont augmenté puisqu'ils sont plus simples à réaliser avec le nouveau matériel. Je pense que les habitudes ont changé, je suis sur Lyon depuis un an, j'ai pu voir que beaucoup plus de gens validaient du fait de l'augmentation des amendes et des contrôles plus poussés. J'espère de ce point de vue là ce qui sera gagner du fait qu'il y a moins de fraude sera répercuté sur le prix du titre de transport à la fin de l'année ou le jour du bilan quoi. C'est la seule chose que j'attends. S'ils ne répercutaient pas cette baisse de la fraude sur les tarifs, ce serait eux qui seraient « voleurs ». Je trouve que pour la qualité du réseau lyonnais, le prix est assez élevé pour un aller simple. C'est excessif pour une personne normale. Je trouve que le ticket unité est très cher pour l'offre TCL* ».

Au-delà des remarques sur les prix et les augmentations, certains souhaitent voir **modifier des règles tarifaires** : l'interdiction du retour dans l'heure ou l'allongement de la durée de validité pour le TL 2H par exemple. De telles mesures atténueraient la cherté du réseau pour certains types de déplacement et permettraient surtout d'élargir l'usage du titre à d'autres motifs de déplacement. Elles permettraient aussi à ceux qui ne sont pas directement desservis par le

réseau ferré de pouvoir profiter de ces titres ce qui n'est pas le cas aujourd'hui du fait des temps d'attente et de parcours trop longs avec les bus :

- « *Il faudrait faire un ticket qui durerait 1 H mais qui permettrait de faire un AR. Moi souvent je vais à Villeurbanne (chez mes parents), j'en ai pour 10 minutes et il faut que je reprenne un tickets quoi. Ce serait quand même plus logique. Quelque soit la distance on paie le même prix, alors ce n'est pas très logique que l'on ne puisse pas faire un AR, pour ceux qui font des courts trajets* ».
- « *Ça dure 2 heures, mais il faudrait que cela dure 3 heures. 2 heures ça passe très vite. On est déjà à ½ heure de Bonneville, ça fait ½ heure de fichu. C'est trop court, pour le métro c'est bien, mais pour le bus c'est trop court. La limite d'utilisation à 16 H c'est peut être un peu juste.* »
- « *Le TL 2H est peut-être un peu juste en temps. C'est quelque chose qui doit être bien pour ceux qui vivent en centre ville. Généralement ils ne déplacent pas leur voiture ou ils n'en n'ont pas et les déplacements en centre ville sont assez faciles parce que le réseau est plus dense. Donc je pense que c'est un titre plus intéressant pour les habitants du centre ville. Pour moi, si je vais au centre ville ou plus loin, il me faut 40 ou 50 minutes pour arriver. Il me faut utiliser un bus pour rejoindre une station de métro ou de tramway*».
- « *La durée limitée à 2H : Ça dépend des fois, avec le métro ça va, mais les bus avec les horaires, ce n'est pas très bien adapté. On essaie de faire correspondre* ».
- « *Il faut pouvoir faire l'AR en 2 heures ce qui n'est pas toujours possible. 2H ça permet de faire pas mal de chose, d'aller en ville. Pour le cinéma c'est un peu court. Si on veut se rendre dans le centre ou quoi, 2 heures, c'est assez. Pour le prix, c'est bien. En 2 heures on a le temps de faire pas mal de déplacements métro puis bus... Si c'était plus long, ça serait mieux bien sûr. Que ce soit validé avant 16 heures, c'est une contrainte. On se débrouille autrement. Mais bon si c'était à 18 H, ce serait un peu mieux que 16 heures.* »
- « *2H cela passe vite, 3 H ce serait mieux* ».
- « *C'est très rare d'avoir à faire une chose qui tienne en 2 heures de temps. En revanche que le titre soit limité à 18 H ce n'est pas gênant parce que lorsque l'on sort le soir c'est nécessairement plus de 2 heures* ».

Les autres critiques portent principalement sur **le réseau de distribution des titres** et sur **le nouveau support Técély** dont la mise en place laisse a perturbé pas mal cette clientèle :

- « *Quand je vais chez mes parents à Francheville le haut, il n'y a pas de tabac, on est condamné à acheter le titre dans le bus, mais on est dépendant de ce qu'il a. Quand il n'a pas de TL 2H, ni de TL à la journée on est obligé d'acheter un ticket. Ça leur arrive de ne pas avoir de TL 1 jour par exemple* ».
- « *Les points d'accueil TCL ne sont pas forcément bien signalés. Sur les grands plans dans les stations notamment. Et puis ils ne doivent pas être très efficaces, parce qu'en début de mois, il y a des queues assez importantes. Il faudrait mieux mettre plus de personnel en début de mois...Il y a des queues assez décourageantes. Et puis comme les gens craignent plus d'être contrôlés, ils achètent plus de tickets, les distributeurs automatiques sont trop peu nombreux au niveau des nœuds ou à d'autres endroits. Il y a des endroits comme à Part-Dieu, par exemple, où il n'y a que 2 DAB et il y a régulièrement une queue de 4 personnes devant chaque DAB. Ils devraient revoir à certains endroits le nombre de DAB, maintenant que les gens fraudent moins. Il y a aussi une chose que je ne comprends pas bien au niveau des urbanistes* ».
- « *Avant, pour les abonnements cela allait, mais maintenant qu'il y a la nouvelle carte ! La distribution a commencé en juin juillet pour ceux qui avaient déjà un abonnement et qui avaient donné leur photo. Mais maintenant ce sont tous les autres et depuis le retour des* »

vacances cela ne désemplit pas. Je ne vois pas en quoi c'est beaucoup plus simple. Avant, avec les coupons on n'avait même pas besoin de mettre un pied dans les agences TCL. C'était en vente quasiment partout. Pour les gens qui habitent en banlieue, non mais pour les gens qui habitent en ville, c'était vraiment facile. Cette carte donne un peu l'impression d'être fichée. C'est une carte à puce que l'on doit valider à chaque trajet. Avant l'abonnement c'était un synonyme de liberté, on pouvait faire 50 fois de suite le même trajet... Maintenant chaque trajet est enregistré, on n'a rien à cacher mais cela fait un peu "flicage". Cela va leur servir pour faire des statistiques, mais c'est comme les gens qui sont opprimés parce qu'il y a des caméras dans les rues. A propos de la validation systématique beaucoup de gens en parlent. Les gens s'en plaignent toute la journée. Aussi, parce que cela fonctionne encore assez mal dans les bus. Donc les gens rouspètent. Tout le monde rouspète unanimement autour de la carte. Il y a beaucoup de gens qui sont un peu déstabilisés ».

- *Avec Técély, il faut valider pour toute montée alors que l'on paie pour 1 mois. Si on ne le valide pas, on a une amende de 5 euros, quelque chose comme cela, ce qui me fait bondir. C'est un peu inutile et un peu oppressant. L'avantage, c'est que quand on n'est pas à l'heure de pointe et l'on voit un métro, avec un abonnement, on pouvait courir et monter dans le métro sans souci, plutôt qu'à avoir à ouvrir son sac et mettre le titre. Je crois qu'il y a une carte Técély que l'on recharge et où l'on peut mettre 1 jour dessus. Si on ne prend pas la carte Técély, on n'a pas besoin de valider. En fait je ne sais pas bien, vu que je n'ai pas encore la carte Técély, mais ce doit être la même absurdité que pour l'abonnement au mois ».*

Quant aux **suggestions à propos de nouveaux titres**, on observe une certaine septicité sur l'utilité d'un abonnement annuel (mais la population qui utilise des Tickets Liberté n'est vraisemblablement pas la cible privilégiée pour ce type de titre). Les autres demandes portent sur le développement d'abonnements de courte durée et de titres plus adaptés aux loisirs :

- *« Je souscrirais assez volontiers un abonnement annuel, si c'est intéressant au niveau du prix et des modalités de paiement. C'est surtout intéressant pour ceux qui résident à Lyon. Moi, c'est la première année que je reste à Lyon l'été. Ça vaut la peine, si on peut payer en 10 fois. En tant qu'étudiante, on ne peut pas mettre beaucoup chaque mois dans les transports en commun » « Pour les étudiants cela dépend de la réduction, mais je ne suis pas sûre que cela serait très intéressant, on peut être absent 2 mois... ».*
- *« Un ticket pour les sorties en soirée ».*
- *« Un abonnement pour le week-end, cela me rendrait service. Comme cela se fait dans Paris ou dans les trains. Des tarifs pour 4 week-ends par exemple ».*
- *« Qu'il y ait des abonnements hebdomadaires ou sur plusieurs jours. Entre 1 jour et 1 mois, il n'y a rien ».*
- *« La carte famille, j'en ai entendu parler, mais je n'ai pas fait attention. Oui, il faut des photos. Pour des enfants qui restent chez moi 8 ou 10 jours. Surtout que l'on va pas se servir du tram tous les jours. Déjà aller faire des photos (25 francs par photo, 2 gosses plus moi, c'a fait 75 francs). C'est bien si les gens sont sur place mais pour des gens de passage, cela ne vaut pas la peine. Pour les tarifs famille, s'il suffisait de montrer sa carte d'identité alors ce serait intéressant ».*

8.6 – L'incidence sur la mobilité et le partage modal

D'une façon générale, les personnes interviewées ne considèrent pas que l'utilisation des tickets Liberté les ait amenés à se déplacer plus souvent ou à modifier leur fréquence d'usage des transports en commun par rapport à d'autres modes : *« Je n'ai pas changé mes habitudes de déplacement depuis 7 ans que j'habite Lyon. J'ai adopté mon petit traintrain et puis voilà. Le ticket 2 H n'a rien changé », « Je n'hésite pas à utiliser les TC, même si je paie au voyage ».*

Au dire des interviewés, les évolutions relatives à la mobilité en transport en commun sont liées à des **changements d'activité ou de lieu de résidence, à une relative inadéquation de la qualité de l'offre de transport en commun aux attentes des usagers** ou au fait de **ne pas avoir de voiture** :

- « *Je viens d'arrêter de travailler. Avant j'allais à mon travail en tramway et métro tous les jours. Maintenant j'utilise les transports en commun essentiellement pour faire des courses* ».
- « *Quand je faisais mes études, j'habitais déjà Rive-de-Gier et j'allais à l'école à Vaise, je prenais le train puis le métro. Je connais très bien le réseau, mais c'est vrai que cela ne m'attire plus. J'ai trop utilisé le train quand j'étais élève et n'en ai plus envie. L'hiver, il fait froid. Il faut attendre le train, tout cela* ».
- « *J'utilise moins les transports en commun à Lyon que quand j'habitais Paris. Ici, honnêtement, je ne les trouve pas très pratiques. Le métro n'amène pas très loin. Ce n'est pas suffisamment bien desservi. Et puis, il y a ce sentiment d'insécurité le soir qui freine un petit peu. Honnêtement, quand je me suis installée à Lyon, j'ai choisi un appartement à côté d'une station de métro et mon commerce est à côté d'une station de métro. Je ne voulais pas prendre ma voiture. C'était la raison première pour laquelle j'avais choisi les endroits de mon installation. Je dois dire que relativement rapidement j'ai déchanté et je prends la voiture tous les jours* ».
- « *J'ai changé de quartier, car je ne pouvais pas me garer près de chez moi, j'avais toujours des P.V. Je me suis installé à 4 ou 5 km. de mon lieu de travail. Quand je travaillais, je me servais de la voiture pour aller le matin et revenir le soir et puis après tout ça, je me servais surtout des transports en commun* ».
- « *Avant, j'avais une voiture, donc je ne me servais pas du bus. J'allais au travail en voiture où j'avais un parking. Je n'utilisais pas le bus, j'allais à pied si ce n'était pas loin. J'allais très peu en ville, quand j'y allais, je prenais le bus mais c'était rare* ».
- « *J'ai l'intention de passer mon permis, mais pas d'avoir une voiture. Je suis contre le fait d'utiliser la voiture en ville* ».

L'incidence du prix sur la mobilité en transport en commun, plusieurs en parlent, mais de façon plus générale, soit parce qu'ils trouvent que c'est globalement trop cher, soit parce qu'ils bénéficient maintenant de la gratuité totale. D'autres, au contraire, insistent sur le fait que cela n'a pas d'incidence sur le fait de se déplacer et d'utiliser les transports en commun :

- « *Avant, je calculais, je faisais attention. Depuis que j'ai la gratuité et que je suis à la retraite, j'ai tendance à utiliser plus les transports en commun* ».
- « *Si je pouvais ne pas les utiliser, je ne les utiliserais pas. Quand on est étudiant et jeune salarié et qu'on ne gagne pas beaucoup, à chaque fois c'est cher* ».
- « *Je ne suis pas regardant. Si le conducteur n'a pas de ticket et que je suis pressé, je prends une pièce et puis c'est bon* ».

La seule incidence des Tickets Liberté dont parlent certains, c'est celle sur leur mobilité pendant la durée de validité du titre :

- « *Peut-être que cela a modifié son comportement (elle parle de sa mère), dans la mesure où quand on a un ticket 2 H, cela oblige à se dépêcher un peu. Je ne sais pas si elle y va plus fréquemment. Non cela n'a pas vraiment changé son comportement* ».
- « *Je ne sais pas combien de fois je prends le bus avec le TL 1J. Je n'hésite pas à le prendre. Je vais, je viens dans tous les sens. C'est idéal. Quand je sors, c'est pour me balader* ».

Les interviewés ont donc du mal à déterminer si ce type de titre a eu une incidence sur leur mobilité.

Le fait qu'il s'agisse de déplacements occasionnels, explique peut-être cette difficulté à analyser de façon précise l'incidence de la seule tarification sur leur comportement d'usage des transports en commun.

Pourtant, il est indéniable que ces titres sont appréciés pour l'économie et la facilité d'usage qu'ils procurent. Mais, au regard des principaux facteurs qui influent sur la mobilité et le choix modal, il ne semble pas que les avantages que procurent les Tickets Liberté soient suffisants pour modifier de façon significative le comportement des usagers ou tout au moins la perception qu'ils ont de l'évolution de leur pratique.