

PREDIM - MOUVER PROSPECTIVES DE MOBILITES URBAINES

DU MONOMODAL A L'INTERMODAL PLACE DE L'INFORMATION ET DES CANAUX DANS LES PRATIQUES DES MODES DE TRANSPORT

ENQUETE SUR LE BASSIN DE MOBILITE DE L'AGGLOMERATION DE LILLE

VOLET QUANTITATIF

17 JUIN 2003

Sommaire

Introduction.....	4
Méthodologie	4
Recueil de l'information.....	4
Lecture des tableaux.....	4
Les poids des modes.....	7
Les pratiques de l'échantillon sur les trois grands modes.....	7
Les grands modes et leur pratique.....	9
Les transports collectifs	9
La marche à pied	9
La voiture.....	9
Les modes secondaires et/ou alternatifs	10
Définir les grandes classes de modalités de déplacements	11
Définir les classes d'attitudes	11
La multimodalité est un cercle vertueux	13
La multimodalité se conjugue à tous les modes	14
Mobilité, sociabilité et flexibilité	15
Attitudes face aux modes Une facilitation généralisée de la pratique de la ville	16
La praticité des déplacements urbains	16
La voiture ? Pourquoi pas... mais attention "galère"	16
Les TC ? Pourquoi pas... mais attention au prix	17
Un meilleur vécu des temps du transport	17
D'abord, la facilitation du quotidien.....	17
Des priorités contrastées sur l'évolution des TC	18
La fréquence et la garantie des horaires en priorité	18
Communiquer et informer.....	18
La composition du groupe "multimodes"	19
Des accélérateurs des pratiques multimodales, mais pas de déterminisme.....	19
La multimodalité	20
La lecture de la mobilité du groupe.....	21
Une mobilité pratique, visible et fluide	21
Quelles réponses pour l'évolution de la mobilité urbaine ?.....	21
La recherche de facilitation du quotidien	21
L'économie des transports	22
Les attentes en matière de TC.....	23
L'accroissement de l'offre TC	23
Le principe de certitude.....	23

Le principe d'urbanité	23
L'information à la base de l'organisation de la mobilité	23
La tarification et les tickets	23
Les principes de l'information multimodale	25
Les outils et leurs usages.....	25
La recherche d'information	26
L'accès à l'information transport.....	28
La lisibilité du réseau est un prérequis	28
Les accès autonomes à l'information	28
Perception de l'information TC existante	29
Les attentes en matière d'info TC	29
Conclusions.....	30

Introduction

Ce qu'il s'agit d'explorer dans cette seconde phase de l'étude MOUVER, c'est la vision des pratiques multimodales actuelles, des obstacles et perspectives – et singulièrement les systèmes d'informations – qu'elles donnent à voir aujourd'hui et des exigences à satisfaire pour améliorer la mobilité urbaine en général dans un contexte dont nous avons rappelé les grands principes dans le premier volet (voir étude qualitative MOUVER, février/mars 2003).

Nous avons choisi de privilégier une piste qui consiste à isoler les grandes catégories de modalités et à cerner les déterminismes et les attentes et bien entendu de comparer pratiques et attitudes de ceux qui ont des mobilités différenciées dans leurs modes.

Méthodologie

Recueil de l'information

Une enquête quantitative réalisée en avril 2003 à Lille et sa région.

612 personnes interrogées en face à face se répartissent comme suit :

- 49% de 15 à 25 ans et 51% de 25 ans et plus.
- 51% d'hommes et 49% de femmes.
- 34% habitent Lille, 33% sa "banlieue" proche et 33% plus loin.
- Tous sont actifs et/ou étudiants, élèves.
- Tous sont mobiles, ils passent plus de 4h hors de leur domicile chaque jour.
- Tous possèdent un téléphone mobile.

Le questionnaire se trouve en annexe.

Lecture des tableaux

Les zones géographiques (Lille, 1^{ère} couronne, 2^{ème} couronne) ont été définies en s'appuyant sur le maillage de transports en commun de la région (Transpole + TER).

- Lille est entendu comme "ville intra-muros"
- La 1^{ère} couronne recouvre le réseau "urbain" de Transpole.

- La 2^{ème} couronne correspond à peu près au "réseau suburbain" de Transpole.

Une carte est jointe en annexe.

Les réponses recueillies pour chaque question ont été triées selon trois types de critères :

- L'identité des répondants :
 - o Le lieu de résidence
 - o L'âge
 - o La qualité (actifs, inactifs, étudiants...)
- Les moyens de transport déclarés comme "*habituellement utilisés*" :
 - o Le type de moyen de transport regroupe tous ceux qui déclarent habituellement les modes (à pied, TC et VP). Ces modes n'étant pas nécessairement exclusifs, les trois familles ont des recoupements.
 - o Pour isoler les populations en grandes familles, nous avons distingué 4 consolidations (toujours sur le registre "*habituel*") : "*Seulement à marche à pied*", "*seulement en TC*", "*VP+TC*" et "*seulement en VP*"
 - o Ces deux bases de tri sont issues de la question "A10" du questionnaire.
- L'attitude envers la voiture ("*irréductible auto*") et les TC ("*Pro-TC*"). La question "B15" a servi de base à ce tri.

En outre, certains items ont été triés en fonction des questions C1 et C2.2 c'est-à-dire selon les méthodes employées pour se renseigner sur les TC. Il s'agissait de connaître les pratiques et attitudes des usagers qui utilisent des moyens technologiques (téléphone, internet), qui se débrouillent seul (consultation de plans...) et qui se renseignent auprès des agents du transporteur.

L'indice de multimodalité

La question A10 sert de référence. Les moyens de déplacement longue distance ont été exclus du calcul ("TGV", "Grandes Lignes" et "autres" qui peut être assimilé à l'avion) – afin d'être au plus près du quotidien des répondants.

100 points ont été attribués à chaque réponse "*habituellement*" à chacun des modes de déplacement déclaré et 33 points pour une réponse "*parfois*". Le nombre de points accumulés définit la multimodalité de l'individu : plus il est important plus la personne utilise habituellement des modes de déplacements différents.

L'indice de mobilité (B4.1)

Cet indice est calculé à partir de la fréquentation d'un ou plusieurs de 10 sites du bassin de mobilité sélectionnés pour leur importance stratégique. Ces trajets étaient à la fois "individualisés" (aller faire du sport, aller vers un lieu inhabituel de travail...) et "communs" (aller à la gare Lille Flandres...), certains étaient "directifs" (aller au marché de Wazemmes...) et d'autres plus "libres" (se rendre au cinéma dans la banlieue de Lille...).

Méthode de la double hiérarchisation (questions C7 et C8)

Principe : Opérer un choix entre un certain nombre de caractéristiques ou d'items en séparant ce qui est important de ce qui l'est moins, ou ce qui doit être amélioré en priorité de ce qui peut attendre..

L'interviewé matérialise son choix en faisant des tas des petits cartons qui lui sont remis par l'enquêteur. Chaque tas constitué est ensuite classé par ordre d'importance.

L'indice de synthèse est calculé en fonction de 2 paramètres :

- Le nombre de caractéristiques figurant dans chaque tas permet de prendre en compte l'intensité de la réponse. Ex : si une personne ne considère qu'aucune caractéristique est à améliorer, toutes les cartes sélectionnées seront posées dans le tas n°2, elle n'a donc que très peu d'intérêt pour le problème posé.
- Le classement des caractéristiques dans chaque tas.

La formule de calcul est la suivante pour chaque caractéristique :

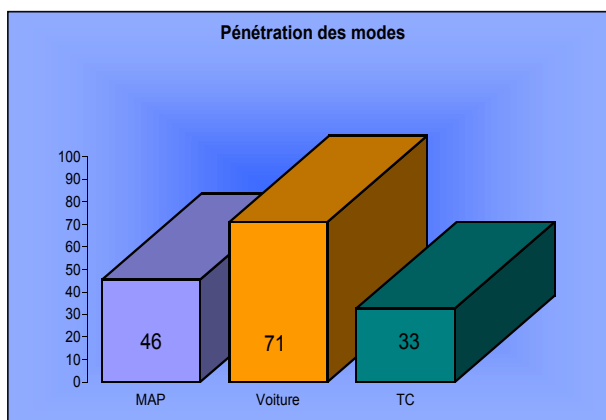
$$(\text{Terme 1}) - (\text{Terme 2})$$

- Terme 1 : nombre de caractéristiques du tas n°1 pondéré par un coefficient égal à l'inverse du rang occupé dans la hiérarchie de satisfaction, (pour 21 caractéristiques, la première obtient le poids 21)

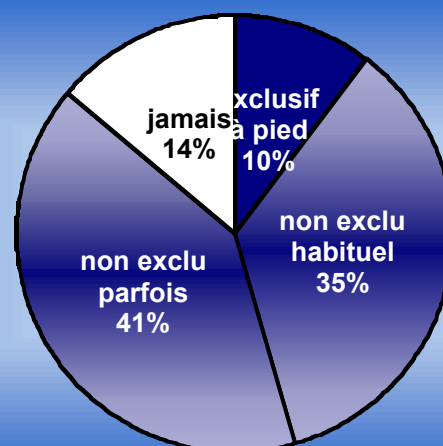
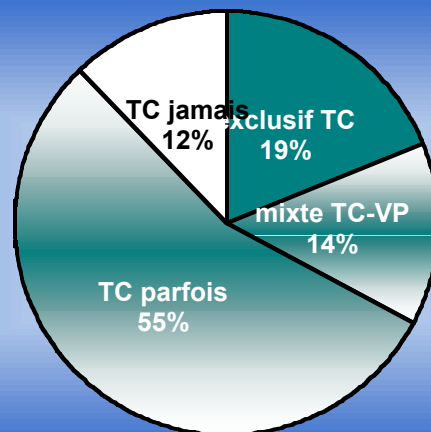
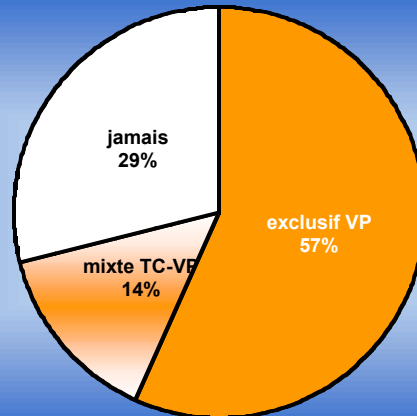
- Terme 2 : Calcul identique sur le tas n° 2

Les poids des modes

C'est moins les pratiques des modes en général qui nous intéresse ici que leur conjugaison ou leur non conjugaison dans l'organisation générale de la mobilité, dans la pratique de la ville et des activités du quotidien (travail courses, détente, sociabilité, loisir, etc.).



Les pratiques de l'échantillon sur les trois grands modes
(page suivante)



Les grands modes et leur pratique

Les trois graphiques de la page précédente isolent les grandes catégories de mode pour singulariser les sous-populations (à chaque fois, on y retrouve bien entendu l'intégralité de l'échantillon et sa place par rapport au mode analysé).

Les transports collectifs

Les intensifs TC (en déclaration *habituelle*) représentent 33% de l'échantillon. On y distingue 19% d'exclusifs et 14% de mixtes TC-VP. Une très faible population ne les pratique jamais (12%) et un grand marais (55%) les pratiquent *parfois* ; ce qui peut-être *très peu*.

La marche à pied

Dans ce mode, comme en TC, on retrouve deux groupes extrêmes relativement restreints : les *exclusifs* (10%) et les *jamais* (14%). Le solde des 3/4 de la population se partagent en deux sous-groupes relativement équilibrés d'*habituels* (35%) et de *parfois* (41%).

La voiture

La pratique de la voiture est autre. 57% de la population est exclusif de ce mode. A l'autre extrémité, 29% ne la pratique *jamais* (toujours au sens *habituel*) ; et nous retrouvons bien entendu les 14% de mixtes TC-VP.

Il est ici important de distinguer – du fait du grand nombre de jeunes de moins de 18 ans interrogés – la part des usagers de la voiture comme conducteur et comme passager. Le plus fort pourcentage d'élèves passagers d'un véhicule doit être attribué à l'absence de permis de conduire et à une organisation familiale des déplacements (jeunes sans permis, adultes accompagnants).

- A noter, le passage massif à l'utilisation d'un véhicule dès lors que l'on passe d'étudiant à actif.
- La voiture est présente dans 95% des foyers
- 88% des plus de 25 ans ont le permis de conduire, 34% des moins de 25 ans (29% des étudiants). Une étude Sofres de septembre 2000 ("les jeunes et l'automobile") affirme même que 80% des jeunes de 18 à 19 ans sont titulaires du permis et que 17% de ceux qui ne l'ont pas envisagent de le passer. De plus, un jeune sur deux est à la fois titulaire d'un permis et propriétaire d'une voiture.

Pratique de la voiture	Conducteur <i>habituel</i>	Passager <i>habituel</i>
Ensemble	53%	14%
Etudiants	22%	19%
Elèves	4%	31%
Actifs	80%	7%

Les modes secondaires et/ou alternatifs

Les “deux roues motorisées” ont été naturellement intégrées à la pratique VP. Par leur spécificité, ils appellent néanmoins des commentaires que nous regroupons avec ceux des pratiques des vélos et des autres modes de glisse (rollers, skates et trottinette).

La pratique habituelle du vélo se concentre presque exclusivement dans le petit groupe des TC-VP. Sa pratique élargie (au *parfois*) s’étend à tous les groupes, mais avec une domination des utilisateurs de TC. Mais cette pratique plus accentuée ne se limite pas au vélo. Elle s’étend à la glisse, aux deux roues motorisés, mais aussi au TER ou au TGV. Pour chacun de ces modes, le groupe TC-VP affiche la pratique la plus importante.

Les modes alternatifs			
Pratique du vélo	Ensemble	TC	TC-VP
Ensemble	35%	50%	56%
Habituel	7%	12%	29%
Pratique des deux roues motorisés	Ensemble	TC	TC-VP
Ensemble	14%	16%	18%
Habituel	5%	4%	9%
Pratique des modes glisse	Ensemble	TC	TC-VP
Ensemble	13%	23%	28%
Habituel	2%	5%	8%

C’est une première occasion de souligner que la multimodalité se conjugue... à tous les modes.

Une deuxième occasion nous est offerte par les pratiques du train dans ses composantes locales et longue distance.

Les modes train

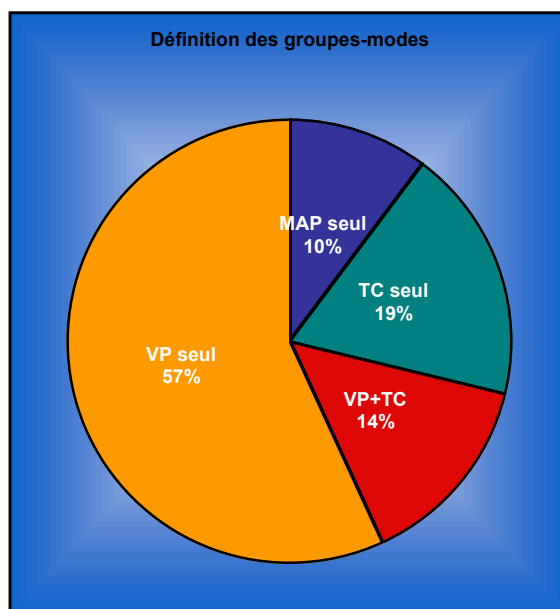
Pratique du TER

	Ensemble	TC	TC-VP
Ensemble	18%	46%	54%
Habituel	4%	13%	21%

Pratique du TGV/GL

	Ensemble	TC	TC-VP
Ensemble	34%	38%	42%
Habituel	1%	2%	3%

Définir les grandes classes de modalités de déplacements



Cette première analyse se résout dans le graphique ci-dessus qui dégage les quatre grands groupes qui pilotent notre analyse. Nous avons exclu de la définition des groupes les pratiques secondaires et alternatives que nous mettrons à contribution en revanche dans les analyses qui suivent.

Définir les classes d'attitudes

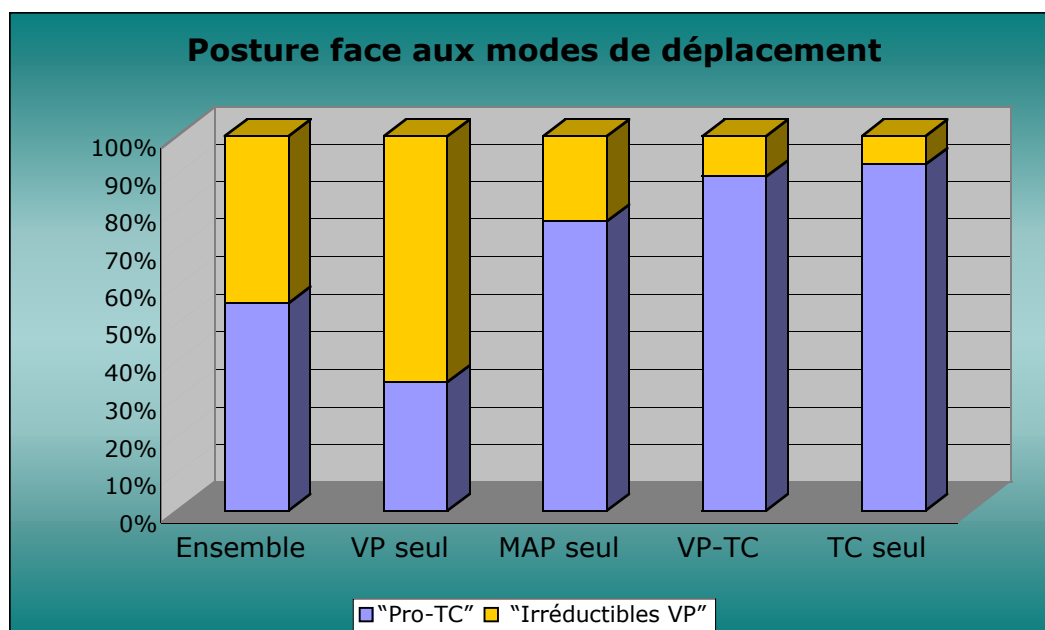
A la question de savoir s'ils sont prêts à pratiquer les TC si ces derniers "*vous permettaient de faire de façon satisfaisante vos trajets quotidiens*", cinq réponses étaient proposées sur lesquelles se positionnent nos quatre groupes.

Postures face aux modes	Ensemble	VP seul	MAP seul	VP-TC	TC seul
- Je n'utiliserai plus ma voiture pour mes déplacements habituels	8%	4%	8%	13%	17%
- Je n'hésiterai pas à remplacer mes trajets en voiture par des TC	17%	8%	31%	27%	33%
- Je combinerai la voiture et les TC	32%	24%	39%	49%	43%
Total "Pro-TC"	57%	36%	88%	89%	96%
- J'ai accès à des TC, mais je ne veux pas les utiliser	9%	13%	14%	1%	2%
- Je continuerai à n'utiliser que ma voiture	37%	56%	12%	10%	6%
Total "Irréductibles VP"	46%	69%	26%	11%	8%

(La question n'étant pas verrouillée par une seule réponse possible, nous sommes face à des totaux dépassant légèrement 100%)

Ce tableau offre une double surprise :

- La première est de voir un gisement aussi conséquent de population (57%) se déclarant prêt à composer avec la voiture, soit en l'abandonnant, soit surtout en trouvant des combinaisons intermodales.
- La seconde, peut-être plus importante, est de constater un gisement non négligeable d'utilisateurs VP seul (36%) prêts à composer avec les TC.



Ce clivage constitue une des modalités de lecture des résultats de l'étude.

La multimodalité est un cercle vertueux

Ceux qui nous intéressent le plus sont les 33% d'utilisateurs des TC et singulièrement les 14% de "multimodes". Pourquoi le sont-ils ? Comment le sont-ils ? Et, surtout, le resteront-ils ? Un premier regard au travers de leur pratique des différents modes.

Les VP+TC, minoritaires (14,5%. Ils se définissent par une pratique conjointe de deux grands modes sur l'item "utilisé habituellement"), sont dans une pratique de la voiture où prévaut le statut de passager.

Pratique de la voiture	Ensemble	VP seul	VP+TC	TC seul
Voiture passager <i>habituel</i>	14%	11%	55%	-
Voiture passager <i>ensemble</i>	83%	76%	98%	90%
Voiture conducteur <i>habituel</i>	53%	86%*	25%	-
Voiture conducteur <i>ensemble</i>	61%	88%	40%	13%

* Les 3% qui manquent pour atteindre 100% (86% + 11%) sont les utilisateurs exclusifs de deux roues motorisés.

Ils sont non seulement dans des pratiques mixtes TC/VP accentuées...

Pratique habituelle	Ensemble	VP+TC	TC seul
Bus de ville	12%	45%	31%
Bus scolaire	7%	24%	19%
Bus banlieue	5%	11%	17%
Métro	22%	54%	73%
Tramway	7%	20%	22%

... ils sont, aussi, de tous les groupes, les plus consommateurs de modes alternatifs comme nous avons déjà eu l'occasion de le souligner...

Pratique habituelle	Ensemble	VP+TC	TC seul
Vélo	7%	29%	-
2 roues motorisés	5%	9%	-
Roller, skate, trottinette	2%	8%	3%

... et de train - tant en local qu'en longue distance

	<i>Ensemble</i>	VP+TC	TC seul
TER <i>habituel</i>	4%	21%	8%
TER <i>ensemble</i>	26%	53%	40%
TGV <i>habituel</i>	1%	3%	1%
TGV <i>ensemble</i>	34%	42%	34%

Leur pratique de la marche à pied en ville se situe largement au-dessus de la moyenne, sur une durée plus longue et, surtout, dans une acceptation forte de ce mode :

	<i>Ensemble</i>	VP+TC	TC seul
Pratique de la marche à pied	46%	72%	82%
Durée jour de MAP > 30'	51%	70%	72%
Durée acceptable > 30'	33%	51%	33%

La multimodalité se conjugue à tous les modes

Concluons ce premier volet par le constat que la multimodalité se conjugue à tous les modes, que la démultiplication des ressources de mobilité – de la marche à pied à la voiture – est un ensemble indissociable qui permet une meilleure pratique de la ville et qu'on assiste à un début de pratique de la multimodalité urbaine. Mais allons plus loin et regardons les grands traits de cette population.

Mobilité, sociabilité et flexibilité

Les intensités de la sociabilité et la flexibilité se corrèlent avec celle de la multimodalité.

Sortie dîner entre amis ou en famille	Ensemble	VP+TC
Au moins deux fois par mois	59%	72%

Organisation de la vie quotidienne	Ensemble	VP+TC
Varie tous les jours en fonction des opportunités	26%	32%
Souhaite une organisation libre du travail	66%	71%

Plus sociable et plus flexible, ce groupe est, avec celui des “TC seul”, le plus mobile

	Ensemble	VP+TC	TC seuls
Indice de mobilité	61%	72%	78%

Attitudes face aux modes

Une facilitation généralisée de la pratique de la ville

La praticité des déplacements urbains

Les opinions du groupe multimode sur les TC sont au top, le plus souvent même au-delà du groupe TC seul... mais plus dans **une vision de la praticité des déplacements urbains** que dans un souci idéologique (il s'aligne sur le faible nombre de *cela coûte trop cher à la collectivité*).

	Ensemble	VP+TC	TC seul
<i>Les TC permettent de se déplacer rapidement</i>	59%	85%	81%
<i>C'est le moyen de transport le mieux adapté à la ville</i>	66%	93%	83%
<i>Cela coûte trop cher à la collectivité (VP = 12%)</i>	13%	15%	17%
<i>Les TC desservent bien la ville</i>	75%	91%	81%
<i>Les TC desservent bien la région</i>	39%	59%	40%
<i>A l'heure au rendez-vous avec les TC</i>	23%	46%	35%

La voiture ? Pourquoi pas... mais attention "galère"

... à l'inverse, ses opinions sur **la voiture** sont dominées – comme pour le groupe TC seul – par **son coût, ses nuisances et le stress**.... Mais il reste une majorité de ce groupe pour considérer la voiture comme le moyen le plus confortable pour se déplacer en ville (56% vs. 44%)

	Ensemble	VP+TC	VP seul
<i>... une nuisance pour la ville</i>	34%	47%	27%
<i>... cela me coûte trop cher</i>	33%	47%	23%
<i>... c'est la galère pour se déplacer en ville</i>	51%	74%	38%

Au demeurant, la moitié (49%) maintiendrait sa mixité VP+TC, même si les TC permettaient de faire les trajets quotidiens de façon satisfaisante, contre 40% qui basculent sur les TC (25% en moyenne) en TC exclusifs et en une accentuation des conjugaisons TC-VP.

Les TC ? Pourquoi pas... mais attention au prix

Au contraire de l'ensemble – qui fait prévaloir la **sécurité** comme condition pour une pratique plus intensive des TC (10% contre 18% en 1^e condition) –, ce groupe privilégie le **prix** (18% contre 10%, 34% contre 19% en 1^e + 2^e condition).

Un meilleur vécu des temps de transport

Le vécu des temps de transport est nettement plus positif... chez ceux qui le pratiquent que chez les autres...

	Ensemble	VP+TC	TC seul	VP seul
<i>J'ai l'impression de perdre mon temps dans les TC</i>	45%	29%	24%	70%

... même s'ils partagent avec tous les groupes à l'identique le souhait d'y passer le moins de temps possible (85% contre 89%). Cela permet de souligner au passage l'importance des *a priori* des non-utilisateurs sur ces transports collectifs qu'ils ne pratiquent pas.

D'abord, la facilitation du quotidien

Cette exigence de facilitation au sein des *multimodes* se perçoit à différents niveaux. Elle éclaire la vision des modes de transport qui doivent s'activer – ou devrait pouvoir s'activer – selon ces mêmes principes.

	Ensemble	VP+TC	TC seul
<i>Conjuguer tous les modes de paiement (dont mobile)</i>	71%	80%	73%
<i>Le mobile simplifie la vie quotidienne (tout à fait)</i>	55%	63%	48%
<i>Le mobile, un outil indispensable</i>	52%	59%	54%

Des priorités contrastées sur l'évolution des TC

La fréquence et la garantie des horaires en priorité

Négligeant les priorités (1^{er} rapidité ; 2^{ème} propreté ; 3^{ème} confort) exprimées par l'ensemble de l'échantillon (et donc dominées par ceux... qui ne pratiquent pas ou peu les TC), celles des utilisateurs de TC vont plutôt aux fréquences, et – rejoignant l'ensemble de l'échantillon –, à la garantie des horaires et des temps de parcours :

<i>En indices de priorité hiérarchisés (de -441 à 441 et sur 21 propositions)</i>	<i>Ensemble</i>	<i>Ensemble TC</i>
<i>La fréquence des passages le soir ou les week-ends</i>	66 (n°5)	104 (n°1)
<i>... la rapidité</i>	113 (n°1)	87 (n°2)
<i>La fréquence des passages dans la journée</i>	66 (n°6)	83 (n°3)
<i>Garantir les horaires et les temps de transport</i>	69 (n°4)	78 (n°4)
<i>... la propreté</i>	80 (n°2)	64 (n°5)
<i>... le confort</i>	74 (n°3)	62 (n°6)
<i>Améliorer les correspondances</i>	26 (n°7)	25 (n°8)

Communiquer et informer

<i>Indice des priorités hiérarchisées d'amélioration des TC (de -441 à 441 et sur 21 propositions)</i>	<i>Ensemble</i>	<i>Ensemble TC</i>
<i>Téléphoner avec mon mobile dans les transports</i>	1 (n°10)	52 (n°7)
<i>Des infos sur les perturbations sur mon mobile</i>	-38 (n°13)	3 (n°9)*

* tous les autres items ont un indice négatif pour les utilisateurs TC

Le jeu des classements des priorités d'amélioration des TC fait surgir plusieurs éléments dans l'ordre des communications en général : pouvoir téléphoner, recevoir des informations sur son mobile et accéder à des informations transports.

La composition du groupe “multimodes”

Des accélérateurs des pratiques multimodales, mais pas de déterminisme

- Le groupe TC-VP est équilibré : 30% d'élèves [14%], 31% d'étudiants [19%], 8% d'autres inactifs [8%] et 30% d'actifs [59%] (la taille de l'échantillon est indiqué entre [...]).
- Il compte une forte pondération de 15 à 17 ans (48% vs. 24%).
- Il est à l'équilibre homme-femme.
- 38% habitent hors du domicile des parents [66%]
- 93% déclarent la présence d'une voiture au foyer [95%] dont ils sont les principaux conducteurs à 42% [74%]
- Ils sont détenteurs d'un permis de conduire à hauteur de 39% [62%]
- L'équipement vélo de ce groupe (66%) est précisément le double de l'échantillon [33%]. Idem pour les scooters et mobylette (15% contre 8%).
- A égalité de poids sur Lille, ils sont plus présents sur la 2^{ème} couronne (46% vs. 33%) et moins sur la 1^{ère} (22% vs. 33%)

L'âge moyen relativement bas implique une forte proportion habitant chez les parents (83% contre 62%) ; cela explique la pratique de la voiture comme passager ; pratique sans doute accentuée par l'éloignement géographique du groupe (2^e couronne : 46% contre 33%).

S'il existe des déterminismes de pratiques multimodales, il n'y a pas de corrélation unique entre ces déterminismes d'âge, de localisation, de résidence, etc., et les pratiques multimodales. Tous n'habitent pas chez leurs parents, tous ne sont pas inactifs.

Il y a bien d'autres choses que l'on comprend dans les attitudes de ce groupe face à la mobilité, aux modes de transport et au mode de vie en général.

La multimodalité

Un écart significatif apparaît au niveau de l'âge pour la multimodalité. L'écart s'accroît encore au bénéfice des élèves. C'est au niveau des pratiques modales que les écarts s'avèrent naturellement les plus importants. Les usagers des TC affichent un indice de 60% supérieurs aux automobilistes. Quant à l'écart entre les automobilistes et les multimodes, il est supérieur du simple au double (191/406). La surprise est qu'il y a de faibles écarts entre les trois zones radioconcentriques du bassin de mobilité étudié. La localisation urbaine n'est pas un facteur d'accentuation ou de diminution des pratiques multimodales.

	Indice de multimodalité
Lille	251
1 ^e couronne	229
2 ^e couronne	264
moins de 25 ans	283
Plus de 25 ans	210
Actif	210
Elèves	333
Étudiant	290
Exclusif à pied	184
Exclusif TC	342
VP-TC	406
Exclusifs VP	191
A pied	317
TC	370
VP	234
Irreductibles Auto	192
Pro-TC	298

La lecture de la mobilité du groupe

Une mobilité pratique, visible et fluide

En résumé, cette population multimode est très mobile.

Elle manifeste une grande liberté dans l'organisation de ses déplacements, une forte diversité de modes conjuguée sur le mode opportuniste.

Il n'y a pas dans ce groupe d'attachement particulier ni à la voiture, ni aux TC. Ce ne sont que des moyens de vivre la ville et d'accéder à l'ensemble de ses ressources.

La voiture est d'abord rejetée dans sa dimension "galère" et secondairement et à égalité dans son coût et ses nuisances écologiques. En revanche, ce groupe manifeste la propension la plus forte au report modal vers les TC si des améliorations étaient offertes.

Ce qui domine, c'est l'esprit de praticité de la mobilité en général pour les 3/4, teinté de sensibilité écologique pour la moitié d'entre eux.

Le regard sur les coûts est intéressant. Le coût pour la collectivité de l'organisation des transports leur est indifférent comme pour le reste de la population. Le coût pour l'individu de la pratique de la voiture n'est pas supportable. Et le coût des transports collectifs est déterminant. C'est d'ailleurs le groupe qui place la plus haut cette exigence d'une baisse de coûts comme condition d'une plus grande pratique des TC.

Quelles réponses pour l'évolution de la mobilité urbaine ?

En matière d'amélioration de l'offre déplacement et singulièrement de l'offre TC, ce groupe s'affranchit en partie des requêtes générales pour insister sur six points :

Deux points d'ordre général :

La recherche de facilitation du quotidien

Cela nous renvoie à la fameuse citation du qualitatif : *"Comment m'organiser pour planifier le moins possible !"*

L'économie des transports

Cette population, dominée par les jeunes, est moins solvable ; et dans le même temps très mobile. On peut imaginer qu'il y a là un obstacle important à leur mobilité. La multimodalité est sans doute aussi une façon de jouer de cette économie. Dit autrement, cela rejoint l'observation déjà faite dans la première phase que des modules d'abonnement transports collectifs, ouverts sur plusieurs modes et offrant des perspectives économiques, bien ciblés permettrait à la fois de fidéliser plus cette population tout en satisfaisant au principe de facilitation du quotidien. En fait, ce n'est ni plus ni moins que l'application du principe si bien développé en Ile-de-France par la carte Imagine'R.

Les attentes en matière de TC

L'accroissement de l'offre TC

Un élargissement des plages d'accès (plus tard le soir, les week-ends) est prioritaire. Cela renvoie à un principe entendu dans le qualitatif sur l'amélioration de l'accessibilité à la ville. Conjointement, cette requête de l'augmentation de l'offre passe par de meilleures fréquences.

Le principe de certitude

Ce principe, isolé dans l'enquête qualitative, se manifeste tant dans l'importance accordée par les utilisateurs de TC à l'information du voyageur que dans la garantie des horaires

Le principe d'urbanité

Il s'agit là de répondre à ces temps morts du transport¹ et de satisfaire à une exigence de mieux vivre les TC que nous avons soulignée dans la première phase de l'étude. Il s'incarne pour cette même population par la nécessité d'une animation des TC (dans ses lieux et dans ses modes mêmes).

L'information à la base de l'organisation de la mobilité

Comment ne pas voir que cette liberté de pratique se conjugue nécessairement avec une familiarité avec l'offre ? Cette grande souplesse des usages des différents modes de transport repose nécessairement sur une connaissance a priori et une maîtrise des accès à l'information.

La tarification et les tickets

- Les TC sont chers pour 58% de l'échantillon. 70% des habitants de Lille les trouvent onéreux. Les utilisateurs de VP sont ceux qui les jugent les moins chers.
- Seuls 33% de l'échantillon possède un abonnement aux TC, 44% achètent des billets à l'unité et 15% des carnets de tickets. Les abonnés sont surtout des jeunes (plutôt élève qu'étudiant). 46% de ceux qui n'utilisent que les TC achètent des tickets, contre 82% des multimodaux.

¹ Patrick Vautier, directeur marketing de la RATP, parle à cet égard justement de "*tunnels temps morts*" (Séminaire Inrets/CNAM sur les systèmes d'informations des voyageurs, 22 Mai 2003).

- L'achat des titres de transport s'effectue principalement aux automates (45% *le plus souvent*), viennent ensuite les guichets (23% *le plus souvent*) et en bon dernier les points Transpole (94% *jamais*).
- Les utilisateurs réguliers de TC se tournent plutôt vers les automates alors que les occasionnels ont tendance à fréquenter le guichet (permet de demander des renseignements en même temps ?).

Les principes de l'information multimodale

Cette enquête nous permet d'énoncer en la matière quatre grands principes en matière de communication et d'information relatifs à la mobilité en général et aux TC en particulier :

- Faire un usage abondant et multiple des TC suppose d'abord **une forte lisibilité de l'offre de mobilité** existante, de ses obstacles et des garanties que ces offres proposent en matière d'horaires et de temps de parcours.
- **L'accessibilité ouverte et multiple à l'information.** Mais on ne peut se suffire de ce premier, mais incontournable, degré d'information. Il faut pouvoir également accéder au foisonnement d'informations (horaire, tarif, temps de parcours, etc.) dans des modalités diverses.
- **Immédiateté, personnalisation et customisation de l'information.** Dans ces modalités diverses, le téléphone mobile est privilégié par le double avantage qu'il offre de l'immédiateté et de la personnalisation. Pour autant, cela n'exclut pas les autres modalités d'accès à l'information.
- Quatrième et dernier principe : **le temps réel de l'information.** Il dépasse le principe de certitude plutôt lié à la planification. On y retrouve une idée esquissée dans la phase qualitative de cette itération permanente entre l'organisation planifiée des transports et les inflexions qu'imposent à la fois les perturbations exogènes (perturbations) et celles qu'imposent un mode de vie placé sous le signe des changements en temps réel (interpellations, opportunités...).

Les outils et leurs usages

Tous les répondants disposent d'un **téléphone mobile**, l'outil pratique par excellence simplifie la vie, facilite le quotidien, permet de gagner du temps, d'organiser sa vie personnelle.

Opinion sur le mobile	Ensemble	VP-TC
Un outil indispensable	52%	59%
Simplifie votre vie quotidienne	55%	63%
Facilite vos déplacements	74%	76%

Sans surprise, les plus jeunes en ont un usage ludique (71% *jamais* pour les plus de 25 ans contre 21% chez les moins de 25 ans) et comme "passe-temps" lorsque l'on s'ennuie par exemple. Ce sont également eux qui pratiquent le plus le SMS, les MMS, les jeux, les téléchargements... Ils maîtrisent mieux que leurs aînés les fonctionnalités des appareils et en tirent parti au-delà de la simple fonction téléphonique.

Utilisation des mobiles	Ensemble	Moins de 25 ans	Plus de 25 ans
SMS	78%	93%	62%
MMS, Wap, I-mode	10%	15%	4%
Jeux, musique, radio	34%	56%	12%
Téléchargement	27%	44%	10%

Encore plus qu'en matière de déplacements, c'est sur les pratiques des technologies personnelles que le clivage entre les deux groupes d'âge s'avère le plus marqué. Pourtant l'usage du SMS – longtemps presque monopole des moins de 25 ans – n'est plus aujourd'hui leur apanage exclusif. 62% des plus de 25 ans déclarent le pratiquer. Le format entre peu à peu dans les mœurs. Les 10% d'utilisateurs des nouvelles possibilités des mobiles (MMS, i-mode...) sont sans doute annonciateurs d'une génération à venir d'internet mobile. Mais dans tous les cas, il s'avère que l'introduction de ces formats inédits passe par les jeunes générations.

Seuls 3% de l'échantillon (soit 18 personnes) disposaient d'un **PDA**.

L'internet est utilisé par 36% de l'échantillon (24% ont accès à une connexion haut débit). 40% des personnes équipées se connectent tous les jours et 40% plusieurs fois par semaine. Internet est utilisé aussi pour accéder à des services pratiques (57%).

Le téléphone mobile s'impose comme outil massifié, le PDA n'est pas un outil pertinent dans une vision massifiée des communications transport. Le mobile doit être envisagé comme un tout. Il faut tenir compte à la fois de ses fonctions "basiques" d'appel ; de ses possibilités d'alerte (SMS) et des possibilités enrichies de l'internet mobile (guidage, personnalisation, customisation,...).

La recherche d'information

La recherche d'informations pratiques à partir du téléphone mobile est relativement développée, mais l'utilisation des services des opérateurs est encore rare.

Téléphone mobile	Moins de 25 ans	Plus de 25 ans
Recherche info pratiques	45%	45%
Utilisation des services des opérateurs	17%	15%

L'accès à l'information transport

La lisibilité du réseau est un prérequis

Naturellement, l'information déplacements est mieux dominée par les usagers des TC.

La lisibilité du réseau est un prérequis d'une pratique soutenue des TC. On remarquera que les multimodes se déclarent encore plus au courant.

Les pratiques du net, du service téléphonique, des plans y sont maximum pour des usages liées aux organisations de la mobilité. On les sent à l'aise dans ces instruments, notamment les plans Transpole qu'ils pratiquent pour 77% (contre une moyenne de 63%).

Les modalités d'informations sur les trajets inhabituels des TC

La pratique d'internet est encore marginale, celle des services téléphoniques est à peine plus importante en matière de TC. Les trois autres modalités s'équilibrent à peu de choses près.

L'accès à l'info déplacement	Ensemble*	VP seul*	TC1*	TC2**
<i>Je demande à d'autres personnes</i>	44%	40%	51%	50%
<i>Je demande à des agents de la cie</i>	24%	18%	33%	44%
<i>Je consulte un plan, une carte</i>	43%	42%	46%	42%
<i>Je vais sur internet</i>	9%	10%	8%	6%
<i>J'appelle le service téléphonique</i>	8%	8%	8%	11%
<i>Autres</i>	5%	5%	6%	5%

* Comment vous renseignez-vous en général pour organiser vos déplacements ?

** ... et pour organiser un trajet inhabituel en TC ?

Les accès autonomes à l'information

La consultation des plans se fait d'une façon générale plus sur un panneau que sur un plan sur soi . Les TC-VP se donnent nettement plus les moyens d'une accessibilité autonome à l'information.

La consultation des plans	Ensemble	TC seul	TC-VP
Sur un panneau	38%	42%	44%
Sur un plan sur soi	27%	33%	41%

Perception de l'information TC existante

Les utilisateurs de TC paraissent globalement satisfaits de l'information sur les TC : y accéder semble relativement aisé, sa qualité est satisfaisante... Ils ont dans l'ensemble une bonne connaissance du réseau (ils connaissent les heures de passage ; encore plus lorsqu'ils sont multimodes).

Info TC	Ensemble	TC	VP+TC	VP
<i>Faciles d'accès</i>	59%	82%	78%	43%
<i>Efficaces</i>	58%	77%	78%	44%
<i>Connaît les heures de passage</i>	44%	77%	84%	22%
<i>Connaît le fonctionnement</i>	70%	90%	87%	60%

On peut en conclure que les informations sont plutôt de bonne qualité et accessibles... à condition de les chercher ! Les utilisateurs de VP ont une piètre opinion des TC dans ce domaine. En fait, ces mauvais scores des usagers VP témoignent d'une attitude de défiance générale face aux TC.

L'information TC paraît néanmoins insuffisante :

- 30% déclarent ignorer totalement le mode de fonctionnement des TC.
- 37% aimeraient connaître les horaires (principe de certitude).
- 23% des VP seuls affirment qu'ils utiliseraient les TC si on leur expliquait le fonctionnement.

Les attentes en matière d'info TC

On n'identifie pas d'attente singulière quant à l'information, sauf en creux. Au thème de l'information est toujours préféré ceux de la rapidité du déplacement, du confort et de la propreté.

Les plus jeunes et les utilisateurs de TC sont séduits par les propositions relatives au téléphone mobile ("*info sur mon mobile lors des perturbations*", "*consultation des horaires et tarifs sur mon mobile*") de même que par la possibilité de pouvoir l'utiliser lors de leurs déplacements ("*pouvoir téléphoner avec le mobile dans les transports*").

L'information en station (bornes, panneaux lumineux) est moins attractive pour eux alors qu'elle paraît plus appropriée aux utilisateurs "occasionnels". Est-ce là le manque de pratique des TC qui apparaît ? Moins souvent en contact avec les TC, ils ne ressentent pas la nécessité d'une information mobile et disponible hors des TC.

Conclusions

- La lisibilité des TC (réseau, tarifs, horaires, temps de trajet...) est importante. Elle doit être envisagée sur deux axes : temporel et géographique. Elle permettra de les faire connaître, de consolider leur légitimité et donc de favoriser leurs utilisations.
- Nous n'avons pas encore cerné si les multimodaux isolés dans cette enquête, le resteront. Nous avons simplement conclu que ce n'est pas seulement l'absence d'autres choix qui les conduisent à ces pratiques multimodes. L'absence de posture *a priori* sur les modes est encourageante pour une pratique plus libre des différents modes accessible dans la ville.
- A propos de multimodalité, il sera intéressant d'éprouver dans d'autres contextes l'indicateur imaginé ici : pour le faire évoluer si nécessaire, l'infléchir ou le confirmer en l'état.
- Il serait intéressant de "saisir" et d'identifier les points de rupture du basculement du TC au VP, concomitante à l'entrée dans la vie active. De même, il serait utile d'approfondir l'évolution du VP vers le TC.
- L'information transport est une requête commune à toutes les populations ; à un moindre degré par les non-utilisateurs de TC. Mais, c'est bien entendu vers eux que doivent d'abord se diriger les efforts d'une lisibilité spontanée du réseau, de son dispositif spatial, temporel et tarifaire..
- La multiaccessibilité de l'info est également importante ; à la fois pour satisfaire toutes les occurrences et aussi pour répondre à l'illettrisme technologique d'une partie de la population. On ne soulignera jamais suffisamment la place considérable du mobile en matière d'informations déplacements, tant par la massification de son équipement que par l'immédiateté de ses usages. Pour ces raisons, c'est l'outil par excellence de l'info en temps réel, voire de la planification des trajets. Pour ses derniers, l'internet fixe aujourd'hui est prépondérant jusqu'à ce que les protagonistes sachent mettre en place des dispositifs et des modèles économiques convaincants pour tous : usagers, fournisseurs d'informations, opérateurs télécom, équipementiers, agrégateurs d'informations, etc.