

PREDIM - MOUVER

PROSPECTIVES DE MOBILITES INTERMODALES ET MULTIMODALES

Enquête sur le bassin de mobilité de l'agglomération de Lille.

Document d'étape pour le Comité de pilotage et pour le Comité scientifique

Février/Mars 2003

Introduction

Nous n'avions pas connaissance en entamant ce chantier des réflexions conduites par le CESR Nord-Pas-de-Calais sur l'amélioration des services. Or il se trouve que l'axe de notre recherche est proche de ce *“service de bout en bout des transports collectifs”*, titre de cet excellent dossier. Et cela va nous permettre de dialoguer avec les observations qui y sont faites et notamment sur celle qui figure dans les premières lignes :

“Chacun pratique peu ou prou la plurimodalité, comme M. Jourdain faisait de la prose, sans le savoir. Il s'agit de comprendre à quels déterminants obéit le choix du mode pour chaque individu ou groupe d'individus pris isolément, afin d'être capable d'agir sur ce choix. Atteindre cet objectif nous paraît être le chemin efficace de la construction d'une véritable alternative à la voiture particulière.”

Extrait de l'introduction du rapport du CESR Nord-Pas-de-Calais sur l'amélioration des services

Pour le faire, nous avons choisi de confronter les opinions de deux populations radicalement opposées – des moins 25 ans et des plus de 25 ans –, tant sur les pratiques de déplacement, que sur la vision du territoire qu'enfin sur la familiarité face aux moyens d'informations et singulièrement sur les pratiques des technologies personnelles.

Dans une démarche qui fait succéder une enquête qualitative puis une enquête quantitative, nous tenterons d'apporter une contribution. Nous en sommes au terme de la première étape (donc le rendu de l'enquête qualitative dans une perspective de construction de l'enquête quantitative). Deux tables rondes nous permettent d'énoncer quelques pistes de travail. Rappelons qu'il ne s'agit en rien de résultats statistiquement généralisables.

SOMMAIRE

Introduction.....	1
Nous sommes encore à l'ère du choix modal et pas encore dans de la construction plurimodale	6
Sans doute faisons nous de l'intermodal, mais nous faisons d'abord du choix multimodal	6
L'intermodalité au quotidien est occasionnelle, voir exceptionnelle :	6
Pour une pratique de nouveaux modes, la connaissance des réseaux est incontournable... ..	6
... ainsi que celle de leur mode de fonctionnement, de leur apprentissage	7
... et pourtant, le client se trouve face à une information difficile à obtenir	7
L'information, c'est d'abord la "facilitation du parcours"	7
... tant dans son organisation.....	7
... que dans son déroulement.....	7
L'information, c'est aussi un service dû aux usagers	7
La difficile conciliation d'une exigence collective et de requêtes individuelles... ..	9
Une prise de conscience civique	9
L'information doit aussi être individualisée.....	9
Les deux intermodalités : le trajet et le parcours quotidien	9
Car, c'est en effet l'information qui fabrique le choix modal	10
Les activités de la journée déterminent le choix VP/TC.....	10
Le VP permet des activités inconcevables en TC	10
La planification des transports se construit dans un schéma porte-à-porte.....	10
Les temps du déplacement quotidien	12
Il n'existe pas <u>un</u> temps mais <u>des</u> temps du déplacement :	12
"La vie n'est que transports" ou la fatalité des temps du déplacement	13
Le ratio temps/distance ou la sombre relativité du temps.....	13
Les déplacements, un temps subi incontournable ?	14

Une contrainte (quel que soit le moyen).....	14
... dans le cadre d’une mobilité quotidienne vécue comme croissante.....	14
Un temps mal vécu parce qu’il déracine, et qu’il est vécu comme une fatalité.....	14
Un temps vécu comme “incompressible” quelle que soit sa durée	14
Un temps sur lequel on n’a pas prise. Il renvoie à la résidence :	14
Un temps fatalement “improductif”	14
Un temps saccadé, haché qui échappe aux possibilités de maîtrise	14
Le temps passé impacte le vécu des transports.....	15
Image négative des opérateurs de TC	16
Peu préoccupés par l’usager.....	16
Un monopole, des fonctionnaires... ..	16
Peu innovant et en déficit de modernité	16
De quoi est fait une image positive de transports collectifs ?	17
Plus objectivement, la presse est moindre à certains moments	17
Cette image positive est faite de convivialité.....	17
Mais tous les TC ne sont pas égaux devant les usagers.....	17
Quel contenu donner au temps du transport ?	19
On peut rentabiliser ce temps en le rendant utile :	19
On peut aussi l’occuper en se divertissant.....	19
Mais gagner en confort permettrait de l’optimiser.....	19
On peut aussi tenter de le réduire	19
Les services sont-ils une justification pour utiliser les TC ?.....	20
Des services ? à condition de se concilier à des TC agréables... ..	20
... et de “coller” au plus près du déplacement	20
Quand les TC façonnent l’image de la ville	21
La représentation des territoires est tributaire des accessibilités offertes par les transports	21
La routine et l’évasion	21

Deux familles de déplacements contrastées et opposées	21
La routine.....	22
Qu'apprend-on de la confrontation autour de l'âge ?	22
L'âge est-il un clivage face à la mobilité urbaine ?	22
Une contradiction entre mobilité accentuée et autonomie bridée.....	22
Les occupations du temps des jeunes	22
La place des technologies personnelles	23
Comité de pilotage du mardi 11 mars	24
Le mal vivre des transports public, un phénomène général.....	24
L'information intermodale.....	26
Les pistes de travail	26
Première piste : L'assurance certitude-temps du TC	26
Deuxième piste : L'apprentissage de l'intermodal.....	26
Troisième piste : la théorie du chaînon manquant	27
Quatrième piste : Les "pré-requis" d'une mobilité urbaine satisfaisante	27
Cinquième piste : L'individuel et le collectif.....	29
Sixième piste : Les facilitations du quotidien	29
Le mal être des transports en commun.....	31
New York Times – 17/02/03 – It's Your Subway's Dowdy Sister (<i>in extenso</i>).....	31
Journal du Dimanche – 16/02/03 – La 13, maudite ligne... (extraits)	32
Libération – 17/02/03 – Les difficultés des transports urbains londoniens (extraits).....	32
Libération – 10/03/03 – Le self-control du contrôleur (extraits).....	33
A Nous Paris – 27/01/03 – Mobilité intégrale.....	34
Libération – 09/04/02 – Ronde de nuit d'un bus lillois (extraits)	35

Nous sommes encore à l'ère du choix modal et pas encore dans de la construction plurimodale

“Chacun pratique peu ou prou la plurimodalité, comme M. Jourdain faisait de la prose, sans le savoir”, affirme le rapport évoqué. Qu'en est-il dans les représentations des voyageurs du quotidien ? Où en est la représentation de l'intermodalité dans l'esprit des Lillois (et des habitants du bassin de mobilité) ?

Sans doute faisons nous de l'intermodal, mais nous faisons d'abord du choix multimodal

Nous aurions tendance à dire que nous sommes encore à l'ère du choix modal ; nous sommes plutôt dans de la multimodalité que dans de l'intermodalité :

- *“Je prends la voiture et uniquement la voiture ou le tramway et alors seulement le tramway”.*
- *“Je prends les transports 2-3 fois par semaine et sinon ma voiture”.*

L'intermodalité au quotidien est occasionnelle, voir exceptionnelle :

- *“Je laisse la voiture à Euralille et on fait les magasins en métro... mais c'est exceptionnel”*
- *“Quand je dois prendre le train pour aller à Paris, je laisse la voiture sur le parking”.*

L'enquête quantitative précisera les données de fréquences sur les différents dispositifs intermodaux accessibles. Mais à ce stade, on ne peut s'empêcher de poser la question du pourquoi. L'explication se trouve-t-elle seulement dans cet enjeu d'information spontanément évoqué ? Ou ces explications masquent-elles des objections, des obstacles, voire des réticences plus profondes ?

Pour une pratique de nouveaux modes, la connaissance des réseaux est incontournable...

- *“Le TER je ne sais pas comment ça marche ; dans mon village personne n'a pu m'expliquer”.*
- *“ On n'a pas les fiches horaires”*
- *“Je ne prenais pas les transports parce que je ne savais pas qu'il y avait un arrêt pas loin de chez moi”*
- *“Dans le métro ce n'est pas clair, il faut vraiment connaître parce qu'ils ne mettent pas les directions mais les stations”*

... ainsi que celle de leur mode de fonctionnement, de leur apprentissage

- *“A Paris, je suis perdu ; je ne sais jamais combien il faut de tickets avec les zones et tout ça”*
- *“Je ne sais toujours pas dans quel sens fonctionne les bus. Je vais systématiquement dans la mauvaise direction ”*
- *“Le TER ça paraît compliqué, parce qu’on a pas l’habitude”.*

... et pourtant, le client se trouve face à une information difficile à obtenir

Les guichets sont insuffisants, le personnel est peu disponible, les plans sont trop complexes :

- *“Ils sont plus là pour vendre des trucs que pour nous renseigner”*
- *“Ils répondent vite, on est perdu, on n’a rien compris”*

L’information, c’est d’abord la “facilitation du parcours”...

... tant dans son organisation...

Ce qu’on attend : faciliter le parcours, organiser son trajet, connecter les réseaux (surtout dans un contexte confus de recouvrement de réseaux). Bref, simplifier le quotidien :

- *“On pourrait avoir tous les plans (des différents modes) sur le même support”(même si ailleurs, certains estiment déjà les plans trop complexes !)*
- *“Le but c’est de se simplifier la vie”*

... que dans son déroulement

Le temps réel : Signaler et expliquer les imprévus est une exigence forte

- *“Savoir pourquoi on est en panne et combien de temps ça va vraiment durer”*

L’information, c’est aussi un service dû aux usagers

Alors qu’on est en face d’un déficit caractérisé de l’information :

L’information n’est pas fiable

- *“Parfois, ils disent vraiment n’importe quoi”*

- *“Quand on veut faire une carte ils ne disent pas tout ce qu’il faut apporter comme documents, il faut encore revenir”*

Les usagers se débrouillent seuls...

- *“ On regarde les grands plans”*

... voire entre eux

- *“Je regarde une carte, je demande aux gens”*

La difficile conciliation d'une exigence collective et de requêtes individuelles

On est conscient que les TC doivent satisfaire l'intérêt du plus grand nombre...

- *“Ce sont surtout les grands axes qui sont bien desservis”*

... et donc pas toujours les exigences personnelles. Ce qui surgit d'une façon logique, c'est :

- *“comment construire de l'individuel au sein du collectif ?”*

Donc, deux idées derrière ces observations

Une prise de conscience civique

La prise en compte de la nécessité de satisfaire des exigences collectives au travers des pratiques du TC ou plutôt de la non pratique de la voiture.

L'information doit aussi être individualisée

Et pourtant, cette information-là devrait permettre de construire son propre trajet ; d'optimiser, d'estimer son propre parcours dans sa propre organisation du temps. C'est cette information qui fabrique son choix modal.

Les deux intermodalités : le trajet et le parcours quotidien

Et là surgit une autre idée : l'intermodalité ne se pense pas uniquement dans l'organisation d'un trajet conjuguant plusieurs modes, mais aussi – et surtout – dans une intermodalité qui se pense dans l'organisation, l'anticipation des différents trajets qui façonne la mobilité du quotidien dans son entier. Ces deux registres de l'intermodalité doivent être interrogés. Cela introduit la théorie du “chaînon manquant” illustré en page suivante.

En d'autres termes, s'il existe une interrogation trop forte dans un seul des segments de mon parcours que je me prévois pour la journée, il ne me reste plus qu'à pratiquer un mode individuel pour tous les déplacements de ma journée.

Car, c'est en effet l'information qui fabrique le choix modal

Ce choix du mode pour la journée se construit dans l'anticipation, donc déjà dans de l'information. A cet égard, notons que l'utilisation du VP nécessite une organisation préalable, une anticipation plus forte du fait des aléas de ce mode :

- *“Si je prends la voiture, je prévois de partir plus tôt”*
- *“Il m'est arrivé de ne pas pouvoir aller en cours parce que j'avais pas trouvé une place pour me garer”*

Poursuivons ce raisonnement du choix modal. On retrouve les arguments classiques des arbitrages TC/VP :

Les activités de la journée déterminent le choix VP/TC

Le VP est préféré en cas de parcours inhabituel, appelant des écarts au trajet récurrent (rappelons que toutes les participants étaient multimodes) :

- *“Si je n'ai pas à bouger (traduire “si je fait mon trajet habituel” !!! Le paradoxe veut que le trajet récurrent est vécu comme ... sédentaire)), je prends le métro et le TER ; sinon je prends la voiture”*
- *“Si je dois aller quelque part après les cours, je prends mon scooter sinon j'y vais en bus”*

Le VP permet des activités inconcevables en TC

- *“Indispensable pour aller au supermarché”*
- *“Si je dois ramener des amis après le ciné”*

La planification des transports se construit dans un schéma porte-à-porte

De façon tout à fait classique – et au-delà des problématiques d'accessibilités aux TC (proximités temporelles et spatiale, fréquence, etc.) et des reproches plus ou moins convenus (sécurité, propreté, etc.) –, la difficulté essentielle du TC est de répondre au *porte-à-porte* :

soit par le manque de précision :

- *“On ne peut pas aller à l’endroit précis où l’on veut”*
- *“Il y a toujours un moment où il faut marcher”*

soit par la complexité et la perte de temps :

- *“S’il y a 36 changements, ça ne vaut pas la peine, ce n’est pas pratique”.*

Les temps du déplacement quotidien

Le temps ! parlons-en justement. Il cristallise tous les reproches. On accable le temps perdu du fait des transports, le temps de mauvaise qualité passé dans les transports, la difficulté à y déployer du temps utile, de la détente, etc. Mais derrière ce masque du temps, n'y aurait-il pas un mal vivre du transport, une vraie difficulté à aborder le déplacement au quotidien d'une façon générale.

Une obsession domine : “*gagner du temps*” ou du moins “*en perdre le minimum*”

Le temps libre, le temps pour soi ne sont jamais suffisants ; ce qui implique en creux que le temps du transport n'est pas un temps libéré ; c'est – pour tous et à des degrés divers – un temps “*contraint*”, “*subi*”, voire “*improductif*”.

Tous, même les plus jeunes, disent manquer de temps. Le moindre temps perdu est mal vécu. Même l'imprévu qui ne peut être imputé au transporteur est vécu comme une perte de temps. Le temps d'attente est le paroxysme du temps perdu. Ce n'est d'ailleurs pas une spécialité du temps du transport. C'est un syndrome – les résultats de l'Observatoire Chronos l'attestent – qui traverse tous les temps obligés (les courses, le travail, les tâches domestiques, etc.) de la société d'aujourd'hui. Le temps du transport n'est pas une exception, mais il est celui qui cristallise le plus fortement ces dimensions négatives.

Allons plus loin pour tenter de comprendre les impact sur le vécu des transports. Peut-être il y a-t-il un point d'entrée dans la compréhension des attitudes face aux transports.

Il n'existe pas un temps mais des temps du déplacement :

- **Le temps d'accès,**
variable selon les configurations géographiques et complexe parce qu'il y a au moins deux “bouts” à chaque déplacement et que les azimuts des déplacements ont la fâcheuse tendance à se multiplier et à se disperser géographiquement, rendant aux TC la tâche de servir les proximité à chaque fois plus difficile. L'étalement urbain en outre ne facilite pas les choses.
- **Le temps d'attente lors de l'achat du titre de transport**
c'est sans doute le temps sur lequel les moyens d'action paraissent *a priori* les plus accessibles ; soit en offrant d'autres modalités d'accès à ces titres (automates, web, boutique, etc.), soit en les rendant virtuels (SMS par exemple en attendant l'internet mobile), soit en les

intégrant (abonnement, titres multiopérateurs, billettique/ monétique, etc.).

- **Le temps d'attente du moyen de transport**

c'est évidemment celui qui syncretise toutes les mauvaises opinions, alors que dans la majorité des cas, il ne pose que peu de problème et qu'en creux les participants reconnaissent curieusement une vraie supériorité dans ce domaine aux TC sur les VP.

- **Le temps du déplacement lui-même**

Un temps long (en moyenne une heure par jour). Nous y revenons longuement, car il ouvre de nouvelles attentes et donc de nouvelles perspectives.

Si la voiture n'est évidemment pas concernée par le temps d'attente, elle n'échappe pas pour autant aux critiques des participants sur les temps perdus, auxquels s'ajoutent bien entendu les incertitudes déjà évoquées sur le temps de parcours. En revanche, on crédite ce temps d'occupations diverses (radio, téléphone, travail, etc.).

- *“Quand on conduit sa voiture on perd du temps aussi ; mais on est occupé, on s'en rend moins compte”.*

“La vie n'est que transports” ou la fatalité des temps du déplacement

A force d'entendre que nous appartenons à une société nomade, nous finirions pas croire que ses membres assument cette hypermobilité. Il n'en n'est rien ; en tout cas pour ce qui relève des déplacements quotidiens récurrents. Sans doute en est-il autrement pour les week-ends, courts séjours et autres vacances. En tout cas, les participants disent très clairement la différence du vécu en TGV, voire autres grandes lignes ou avion qu'en transports urbains ; en ajoutant qu'ils comprennent mal que des durées proches voire identiques des déplacements urbains (une heure pour Bruxelles ou Paris depuis Lille) produisent des résultats radicalement différents en termes de vécus du temps.

Le ratio temps/distance ou la sombre relativité du temps

- *“En une heure on va en Hollande ou à Paris ; parfois on met aussi une heure pour traverser Lille, ça c'est du temps perdu”.*

Mais si nous nous concentrons dans le quotidien, il faut beaucoup gratter pour trouver des connotations positives. C'est la fatalité qui prime ; celle d'un déplacement sur lequel on ne dispose d'aucune prise.

Les déplacements, un temps subi incontournable ?

- *“Ca fait partie du quotidien, du décor”*
- *“On est habitué depuis tout petit. Déjà pour aller à l'école on prenait le bus scolaire”*
- *“Je connais bien les lignes, je connais tous les raccourcis”*

Une contrainte (quel que soit le moyen)

- *“Je me déplace parce que je n'ai pas le choix”*
- *“En bus ou en voiture, c'est pareil, il faut y aller !”*
- *“Je bouge toute la semaine alors le week-end j'essaye de me déplacer le moins possible”*

... dans le cadre d'une mobilité quotidienne vécue comme croissante

- *“On se déplace de plus en plus”*
- *“Je fais plus de trajets qu'avant, quand j'étais plus jeune”.*

Un temps mal vécu parce qu'il déraçine, et qu'il est vécu comme une fatalité

- *“Il n'y a plus rien à côté de chez nous, on est obligé de sortir de son quartier”*
- *“De la perte de temps, mais c'est comme ça, on n'a pas le choix”*

Un temps vécu comme “incompressible” quelle que soit sa durée

- *“C'est minimum 10 minutes, mais ça peut être plus”*
- *“Il me faut 30-40 minutes, en métro ou en voiture. J'habite loin c'est tout ”*

Un temps sur lequel on n'a pas prise. Il renvoie à la résidence :

- *“On ne peut rien y faire, il faudrait déménager”*

Un temps fatalement “improductif”

- *“On n'a rien à y faire”*
- *“On ne peut rien y faire”*
- *“Du temps perdu”*
- *“Du temps mort”*

Un temps saccadé, haché qui échappe aux possibilités de maîtrise

- *“En métro ça va vite, mais après il faut attendre le bus”*
- *“Il faut faire des changements ; ça casse le rythme, ça ralentit”*

Le temps passé impacte le vécu des transports

C'est sur ce temps passé que se greffent les reproches faits aux TC : la foule, la promiscuité, la saleté, l'insécurité, les odeurs. Bref, les autres... c'est l'enfer !

- *“Les stations de métro sont moches”*
- *“Le TER, c'est vieux”*
- *“Le Cambrai-Lille, c'est toujours bondé, j'étais debout pendant une heure”*
- *“Les odeurs, les gens qui vous collent”*
- *“Ça pue tout le temps”*

Et pourtant, ce temps est-il impossible à partager avec d'autres ? Les foules qui partagent une rame ou un bus pour aller au stade ou revenir d'un concert ne font pas état d'une promiscuité pourtant au moins aussi dense. Oui ! mais ils sont sur une projet, un territoire commun. Cela pose la question des composantes positives du TC (après avoir examiné les répercussions sur l'image des transporteurs).

Image négative des opérateurs de TC

Ne négligeons pas un dernier point qui participe de la représentation que l'utilisateur se fait des transports : les opérateurs et leurs agents.

Peu préoccupés par l'utilisateur

- *“Ils ne s'excusent jamais quand il y a des pannes alors qu'on a payé”*
- *“ Ils disent qu'il y en a pour 2-3' et c'est une heure !”*
- *“Quand il font la grève, ils ne mettent même pas de panneaux sur les arrêts de bus”*

Un monopole, des fonctionnaires...

- *“Il y a un peu l'image du fonctionnaire ou des gens qui sont très laxistes, ils n'ont pas le temps, ils ne sont pas aimables*
- *“On a des a priori ; on se dit que si on téléphone, ils vont nous mettre deux heures en attente”*

Peu innovant et en déficit de modernité

- *“Utiliser les téléphones portables ça pourrait rajeunir l'image des transports en commun ”*
- *“ Je ne comprends pas pourquoi il y a autant de problèmes sur le métro alors que c'est paraît-il le top. J'en doute vraiment”*
- *“Les trams, ils les ont un peu refaits mais le reste c'est vieux, ringard. Ils pourrait mettre des nouveaux trains quand même”*

De quoi est fait une image positive de transports collectifs ?

Tout, et de loin, n'est pas négatif dans le temps du transport. Au détour d'un certain nombre de remarques surgissent des images de ce qui est vécu positivement dans les temps du transport

Le moment et la tension personnelle qui l'accompagne définissent en partie la qualité du temps du déplacement :

- *“Le soir, c'est difficile, le matin on finit sa nuit”*
- *“Ce n'est pas la même chose si c'est pour aller travailler ou pour aller voir des amis”*
- *“Ça dépend si on est en retard ou si on a le temps. Quand on est stressé le métro qui s'arrête cinq minutes, c'est long ”*
- *“Ça dépend de notre état d'esprit, si on a eu une sale journée, 20 minutes c'est long”.*

Plus objectivement, la presse est moindre à certains moments

- *“Le week-end c'est plus agréable, il y a moins de monde et on n'a pas de contraintes horaires”*

Cette image positive est faite de convivialité

- *“Avec une copine, ça passe vite ; on papote”*

Mais tous les TC ne sont pas égaux devant les usagers

C'est encore une question de vécu du temps :

- *“Une heure en TGV on lit, on travaille ; en TER c'est du temps perdu”*
- *“Le tram et le bus c'est sympa, on se ballade, on voit le paysage”*
- *“(en bus ou tramway) on se balade en ville”*
- *“Le tram ça a un côté rétro, c'est sympathique”*
- *“On est à l'extérieur, c'est plus sécurisant”*

Mais rien n'est parfait. Ce qu'on gagne d'un côté on le perd de l'autre :

- *“(les bus) Il y a beaucoup de piétons, les feux rouges, les travaux...”*
- *“Les accès pour les handicapés, les poussettes, les personnes âgées, c'est compliqué donc le bus prend du retard”*
- *“Le métro (moins plaisant, plus sale et insécure), c'est le mieux pour aller en centre-ville (sous entendu, c'est plus rapide)”*

Quel contenu donner au temps du transport ?

Les stratégies de temps, rarement construites délibérément, n'en sont pas moins très clairement exprimées. On note une dimension presque compulsive à occuper le temps.

On peut rentabiliser ce temps en le rendant utile :

- *“En allant au métro, j'en profite pour prendre mes RV au téléphone. J'ai l'impression de gagner du temps”*
- *“Je révise mes cours”*
- *“J'en profite pour lire les livres pour la fac”*

On peut aussi l'occuper en se divertissant

- *“On passe le temps en envoyant des SMS”*
- *“On lit un bouquin, on est dans son monde”*
- *“Je feuillette des magazines”*
- *“Je téléphone pour tuer l'ennui”*

Mais gagner en confort permettrait de l'optimiser

- *“On pourrait travailler si on avait plus de place... Le TER ça devrait être comme dans le TGV parce qu'on peut aussi y passer une heure”*
- *“Si c'était plus agréable peut être qu'on aurait pas envie d'en sortir si vite”*
- *“S'il y avait moins d'embouteillages et des places de parking, la voiture ça serait moins stressant”*

On peut aussi tenter de le réduire

- *“Je connais bien les lignes, je connais tous les raccourcis”*
- *“Sur ma ligne de bus, il y a des travaux en ce moment ; je prends plus le tram du coup”.*

Ce qui apporte une certaine satisfaction, mais suppose une connaissance qu'on n'a que rarement et en tout cas pas sur l'ensemble du dispositif.

Les services sont-ils une justification pour utiliser les TC ?

Au premier abord, ils sont peu connus et peu utilisés, les gens y sont peu sensibles. Cette offre n'a que peu d'intérêt pour les plus jeunes. En revanche, elle séduit plus les adultes et particulièrement les femmes dans une perspective pratique et opportuniste de productivité du temps personnelle. On en déduit que les services annexes proposés dans les lieux des transports n'ont de sens que s'ils s'inscrivent dans un cadre agréable et s'ils présentent la commodité de gagner du temps sur le temps ; donc de se situer sur le jalonnement même du parcours.

Des services ? à condition de se concilier à des TC agréables...

- *“Il faut se sentir bien pour avoir envie d'y rester”*
- *“Plus vite j'en sors mieux je me porte alors je fais mes achats avant ou après”*

... et de “coller” au plus près du déplacement

- *“Il faut que se soit vraiment sur le trajet. A la gare, il y a une boîte aux lettres mais elle est un peu excentrée et je n'y vais pas. Il faudrait vraiment qu'elle soit à la descente des escaliers du métro”*

Quand les TC façonnent l'image de la ville

Dernier point et non le moindre, la représentation de la ville passe en grande partie par celle des transports, par les cartes routières et celle des transports publics. Ce sont elles qui façonnent une certaine vision du territoire, de ses proximités, de son étendue et de ses éloignements. Demain, l'information empruntant d'autres canaux impactera aussi la vision du territoire. Comment ?

La représentation des territoires est tributaire des accessibilités offertes par les transports

Les territoires sont difficiles à représenter spontanément. On schématise le plan du réseau urbain ou routier. Les cartes des réseaux de transport sont à la base de ces représentations. On cite plus volontiers le nom des stations que celui des quartiers

De fait, les représentations des moyens de transport sont fondamentales dès lors que ce sont elles qui façonnent l'image de la ville

“ Transport en commun ” = “ Transports urbains ” = “ Ville ”

La routine et l'évasion

Nous avons cette perle de l'intervenant qui “ *ne bouge pas* ” quand il est dans un déplacement routinier. Alors inversons le problème et demandons-nous qu'est-ce qui fait ou ferait “ bouger ” le quotidien ?

Deux familles de déplacements contrastées et opposées

Le modèle dominant des déplacements est routinier. Les transports urbains se confondent avec le quotidien, le déplacements travail/étude, les courtes distances = la routine, la galère

Le TGV, le train grande ligne, l'avion... représente l'exceptionnel, le voyage, les longues distances = le fantasme, la détente...

Mais au-delà de l'évasion du quotidien, cela s'appuie sur du tangible. On conceptualise mal qu'une heure de déplacement urbain soit aussi peu efficace en regard d'une heure de déplacement longue distance ; tant dans la performance de distance/temps parcourue que de temps utile/perdu.

La routine

- . Pour les jeunes, par l'absence de choix (pas de VP)
- . Pour les adultes, du fait d'un mode d'organisation des temps contraints (travail, courses...)
- . Les jeunes adultes (étudiants) sont les plus mobiles et déclarent un espace plus élargi
 - *“Le matin c’est plus ou moins toujours pareil alors que le soir c’est décalé, je fais presque à chaque fois un autre trajet, je fais des choses, je vais voir des amis”*

Qu'apprend-on de la confrontation autour de l'âge ?

L'âge est-il un clivage face à la mobilité urbaine ?

Nous avons présupposé des différences de représentation, d'attitudes et de comportements autour d'un clivage d'âge. Qu'en est-il à ce stade du qualitatif ? Encore une fois, le nombre de personnes interrogées lors du qualitatif est bien trop restreint pour tirer des enseignements définitifs. Néanmoins quelques pistes s'ouvrent qui nous aideront à formuler les questions de l'enquête quantitative.

Une contradiction entre mobilité accentuée et autonomie bridée

Précisons d'une façon générale, même si cela se recouvre avec les tranches d'âge, c'est moins l'âge précis qui compte que le triptyque “âge / pouvoir d'achat / autonomie”. En tout état de cause, le degré et surtout la dispersion des mobilités est fonction de l'autonomie. Cela nous conduira à définir des quotas liés à cette autonomie au sein de l'enquête quanti.

Le gisement de mobilité des jeunes est évidemment plus important. Néanmoins leur souhait de sortir, de parcourir les lieux de la ville, de voir des amis, etc. est largement bridé par leur pouvoir d'achat. C'est moins le cas des étudiants qui disposent à la fois d'une ambiance, d'une liberté de mouvement, et des moyens de l'assumer. Ceci nous encourage à proposer un quota d'étudiants dans la vague quali (la moitié des 300 jeunes ?).

Les occupations du temps des jeunes

On ne sera pas très étonné d'une vision générale moins résignée, plus “rebelle” des jeunes sur les différents points de vue. Leur propos sont parfois vifs, emportés. On y dénote aussi une propension à l'ennui pesant, négatif dans les temps du transport. Cela retentit sur une occupation du temps compulsive (téléphone mobile, SMS, etc.) ; même si cela s'éloigne de l'information transport, cela

reste du domaine de l'information qui se déploie dans l'espace du transport. A ce titre, elle doit être prise en considération.

La place des technologies personnelles

Contre toute attente, les jeunes sont moins branchés sur les technologies personnelles que l'autre groupe. En tout état de cause, et ceci est plus conforme, ils se disent beaucoup moins concernés par la praticité, par la précision des organisations, par la planification, par l'anticipation. Nous devons vérifier dans l'enquête les rôles de ces technologies personnelles dans ces populations respectives

QUE CONCLURE ?

Comité de pilotage du mardi 11 mars

Avant de conclure, faisons état du débat qui a eu lieu lors de la restitution par Média Mundi/Chronos des enseignements de la première phase.

Par rapport à la suite à apporter à ce dossier, les membres du comité ont exprimé deux points de vue relativement contrastés.

- Hervé Avroin (Transpole) se demande si les résultats de la recherche sont bien en phase avec l'objet de l'étude qui portait sur les systèmes d'informations du futur et si l'échantillon des tables rondes était bien représentatif des populations qui fréquentaient les TC.
- A cette objection, Catherine Gauter répond qu'il aurait été suspect que cette phase qualitative découvre autre chose que des enseignements de fond sur les diverses perceptions du transport d'une part et d'autre part, que les pratiques des TC n'est qu'une des composantes d'une mobilité urbaine qui s'enrichit de nombreux autres modes.
- Guillaume Uster (Inrets) pour sa part estime que d'une part les axes d'investigation proposés – même s'ils se situent en amont de l'investigation, "restent dans les clous" et d'autre part cette investigation n'est que le premier volet d'un chantier qui a besoin de prendre appui sur une connaissance robuste de la mobilité urbaine.
- Compte tenu de ces points de vue et des différents échanges qui ont eu lieu autour de ces réflexions, Mundi/Chronos propose de travailler les pistes suivantes qui seront formalisées dans un questionnaire soumis aux intéressés à la fin du mois.

Le mal vivre des transports public, un phénomène général

Partant d'une interrogation sur les aspects d'intermodalité et d'informations, nous sommes revenus naturellement, malgré des relances faites aux participants, sur les grands classiques de récriminations face aux déplacements. Il ne faut pas y voir une fuite. Cette fatalité, c'est l'horizon qui s'offre à une population qui ne connaît rien d'autres. C'est la même chose partout dans le monde. Nous proposons en annexe des articles récents sur les vécus des transports parisiens, londoniens, new yorkais et ... lillois. Mêmes motifs, mêmes punitions !

Dans le même temps, on observe ailleurs d'autres offres et d'autres résultats dans la perception qu'en ont les clients. Si on se tourne vers Rennes par exemple, le taux de satisfaction des TC est de 95%. Du côté de Grenoble, de Nantes ou de Strasbourg, si les taux ne sont pas à ce niveau, il y a quelques motifs de satisfaction.

L'information intermodale

On ne peut rejeter l'intermodalité au motif que les usagers ne la pratiquent pas, même si elle lui est proposée. On sort renforcés dans nos convictions que l'information est un préalable à toute acceptation d'un modèle multimodal.

Mais est-ce seulement l'information ? Il y a évidemment en amont et à côté de l'informations bien d'autres pistes qui mériteraient d'être analysées dans la vague quantitative. Tentons de les sérier et nous proposerons en conséquence – et après les commentaires des membres des deux comités – une formulation définitive du questionnaire.

Les pistes de travail

Première piste : L'assurance certitude-temps du TC

L'incertitude s'ajoute à la méconnaissance pour miner la fréquentation des TC. Mais l'incertitude n'est plus forcément là où on pensait. On a curieusement en TC (en tout cas sur les TCSP) l'assurance d'une fréquence connue du moins sur les plages horaires de forte densité. On prend acte du paradoxe suivant : les TC – du moins ceux en site propre –, sont crédités d'une certaine garantie de temps de parcours, tandis que la voiture renvoie à des incertitudes de plus en plus nombreuses (embouteillages, autres perturbations, possibilités réduites de parking, méconnaissance là aussi des possibilités de parking, etc.).

De fait, on prend moins de marges de précaution de temps en métro qu'on en prend en voiture, nous disent les participants.

Et si cette garantie s'étendait aux autres temps, ceux de plus faibles fréquences ? Autrement dit, ne peut-on construire des propositions de cadencements identifiées clairement selon des espace-temps, qui abolisse les incertitudes. C'est en tout cas une voie travaillée par l'exploitant de Rennes et qui semble féconde. Elle mériterait d'être évaluée dans l'enquête.

Deuxième piste : L'apprentissage de l'intermodal

L'intermodal n'est pas rejeté, il est peu connu. Nous nous donnerons les moyens d'évaluer les pratiques réelles dans les configurations les plus classiques pour éprouver les seuils de connaissance et de résistance. Mais ce qui pose problème, ce sont les ruptures de charge. On ne les maîtrise pas. Et souvent, on en ignore même les mécanismes, ou bien, ce qui revient au même, on surévaluent les obstacles (donc déficit de l'information).

En matière d'intermodalité VP-TC, on fait l'hypothèse que l'utilisateur est crispé à son volant. Ce n'est pas ce qu'on entend dans les réponses. Ce n'est pas non plus ce qu'illustre les premiers pas des par-relais quand les propositions sont pertinentes. Ce n'est pas non plus ce que nous mesurons dans l'Observatoire Chronos.

Il semble qu'il y ait une évolution des perceptions de la voiture. En revanche, on ne reconnaît pas à la marche à pied le statut d'un mode. Et qu'en est-il des modes alternatifs : vélo, deux roues, car sharing, etc. ?

[à cet égard, il pourrait être intéressant et pertinent pour l'étude de se livrer après la prochaine campagne de communication transport du mois de Mai portant sur l'intermodalité, à un questionnaire à l'identique pour mesurer l'effet de la campagne sur ces perceptions]

En matière d'intermodalité TC-TC, il semble que la difficulté surgisse plutôt de la méconnaissance des offres existantes et une réticence *a priori* des ruptures de charges. Quel serait l'accueil d'offres d'informations qui résolvent ces problèmes ?

Nous proposons de mesurer ces deux gisements de demande dans l'enquête.

Troisième piste : la théorie du chaînon manquant

A la jonction des deux précédentes pistes ; entre le principe de certitude et les offres d'interconnexions qui comblent les carences de l'offre TC, il y a cette théorie du chaînon manquant. Quelles seraient les modalités d'une offre qui assurerait une continuité de services pour la mobilité urbaine et qui permettrait de conjuguer toutes les offres possibles, tant individuelle que collectives, tant motorisées que non motorisées (glisse et marche à pied).

Quatrième piste : Les "pré-requis" d'une mobilité urbaine satisfaisante

Mais il semble qu'avant d'aborder l'intermodalité, avant de proposer de nouveaux services, de nouveaux dispositifs d'information, il faille s'assurer que les exigences basiques d'une bonne mobilité urbaine sont satisfaites d'une part et tenter de définir ce que sont les conditions d'une urbanité des transports publics.

Nous ne proposerons donc pas de mesurer les items classiques : Ponctualité, Sécurité, Sureté, Propreté, Information, etc. –, les résultats en sont déjà connus par d'autres enquêtes.

Nous suggérons plutôt de brasser ces items classiques avec d'autres items que nous avons saisi au fil du dialogue avec les participants des tables rondes. Ces items s'ouvrent sur le vécu des temps de

transport, sur les notions de temps partagé et d'urbanité, sur les exigences face aux services, sur les perceptions des opérateurs, sur le clivage routine/évasion, etc.

Une fois cette liste d'items établis, nous proposerons une méthodologie de hiérarchisation qui permettent aux personnes interrogées de positionner ces appréciations dans un ensemble composite plus large.

Cela devrait nous permettre de contourner les visions convenues et de proposer une approche plus robuste du vécu de la mobilité urbaine.

Cinquième piste : L'individuel et le collectif

A cet égard, trois registres différents se sont imposées dans les analyses

- Le registre d'une mobilité accentuée, d'azimuts dispersés et d'un territoire archipelisé qui définissent ce que nous avons appelé "*la construction de mon trajet dans mon organisation du temps*"
- Le registre du bien collectif face à l'individuel est nouveau. C'est celui d'un sentiment de civisme dont il faut mesurer la prégnance
- Enfin, le registre de la "bulle". La bulle, c'est d'abord celle de l'automobiliste. Mais n'y a-t-il pas une bulle chez le voyageur TC qui s'enferme dans sa sieste, son rêve, son livre, son journal, son jeu sur le mobile, etc. ?

Sixième piste : Les facilitations du quotidien

Cette dernière piste d'interrogation peut être rangée dans une rubrique générique de "facilitations du quotidien". Nous avons identifié des exigences de facilitation sur au moins trois registres :

- les services : quels services ? quels modalités d'accès aux services ? et dans quel environnement ?
- la tarification et les incidences des titres "facilités" : les abonnements (et leur différentes durées jusqu'au titre annuel), les titres multiopérateurs, le "sans contact", les titres multifonctionnels (c'est-à-dire qui offrent d'autres services que les accès aux transports)
- et, bien entendu, l'information dans ses différentes composantes.

Annexes

Le mal être des transports en commun

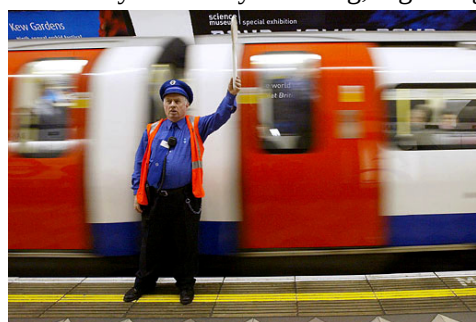
New York Times – 17/02/03 – It's Your Subway's Dowdy Sister (*in extenso*)

The next time you grow surly about New York City subway service, consider using a subway in which the following takes place : Two train lines (the equivalent of, say, the A and the L) are taken completely out of service, one for weeks, after a derailment caused when a loose motor somehow falls from the bottom of a speeding train. (*"Motors don't fall off without a reason,"* says a spokeswoman, helpfully. *"We are identifying possible reasons."*)

On a busy Thursday morning, signaling problems cause 7 of the city's 10 remaining subway lines to experience serious delays and shutdowns. Even when most lines are running well, they can become so dangerously crowded that station workers, like gangs of embattled prison guards, pull accordion gates closed and bar the entrances. Breakdowns are such a routine part of everyday travel that few riders even seem to bother growing angry about them, instead wearing looks of pained resignation. "I suppose they're used to it, really, by this time," said Gary Fraser, a station superintendent, adding, *"It doesn't do them much good to get angry, now does it?"*

Ruth Fremson/The New York Times

A London station assistant holds a paddle to signal all clear



Apparently not, because if it did, even Londoners — whose diffident anger is sometimes hard to detect by a visiting New Yorker — would undoubtedly be screaming about the state of their subway. While it can claim the distinction of being the world's oldest, it is no longer even close to being the world's best.

Spending a few days aboard it to compare it to the New York City subway is a fascinating, harrowing and hilarious exercise in transit system sociology. In many ways, the two subways are like sisters — one rude, ungainly and serious of purpose, the other more proper and petite but very much on the flighty side.

If you had been sitting on the Circle line of the London Underground one day last week, you would have had a hard time telling the two apart. The train's windows were marred by scratched graffiti. The announcements were hard to hear and the traditional subway conductor's warning — "Staicleeclusndoes" — was well slurred.

Inside the train, there was a familiar unwashed odor, which belonged to a man with his fly half-unzipped, surrounded by greasy McDonald's hamburger bags. As he conducted an intense private argument, thumping himself on the forehead, a well-dressed hipster across from him, reading Umberto Eco, shot him lethal looks.

Roberta Bowie, 17, and Peter Crowley, 16, who were making out — or snogging, as the British say — on the platform at the King's Cross St. Pancras station, said there were actually many similarities

between the two systems. Like the subway, the tube is plagued with pole huggers, those who stand inside crowded trains and selfishly take up all of the hand space on the vertical support poles. It also has door blockers, who willfully stand in open train doors, forcing people to shove past them. "Sometimes," Ms. Bowie said, wide-eyed, *"it gets quite violent."*

But just when one might start to believe that a subway is a subway is a subway, the differences slowly become apparent — some tiny, but many profound. For example, instead of metal straps for holding on, some London trains have an apparatus that looks like a small black light bulb, which is not as easy to grip in a swaying train and certainly does not lend itself to a decent name for those who use it — straphangers, yes, but bulbhangers?

The tube's smallest train cars are also curved inward toward the top, meaning that if you are tall, there is a chance in a crowded train that you will get your head caught in the closing doors. Asked if he had seen this happen to people, a platform conductor smiled a big toothy smile and said, *"Aw yeah, loads."*

In other areas, however, there are vast improvements over the New York subway. There are electronic signs that tell riders, to the minute, when the next train will arrive. There is an intercom system that a live human being actually answers. There are vending machines on most platforms that sell a dozen delicious varieties of Cadbury chocolate candies.

And finally, there is a true cultural divider between the two train systems — the intelligible signs throughout the tube that apologize profusely for poor service and explain exactly what went wrong. Try to imagine having subway problems in the morning and seeing a long printed sign by evening, entitled *"This morning's poor service"* in which a top transit official writes, *"I am very sorry that so many of you experienced difficulties on your journeys to work this morning"* and adds that repairs *"are taking longer than we originally thought."*

At the Camden Road tube station one evening last week, Priyesh Shah, a dentist, agreed that this was undoubtedly the height of civilization.

Then, with what almost appeared to be an angry look, he added: *"But apologies don't fix the trains, now do they?"*

<http://www.nytimes.com/2003/02/18/nyregion/18TUNN.html>

Journal du Dimanche – 16/02/03 – La 13, maudite ligne... (extraits)

Cette ligne de métro – une des plus chargée de la capitale avec 18.000 passagers/heure – est la seule qui ne connaît pas d'heures creuses. Les usagers réguliers de cette ligne grognent *"On est serré comme des sardines quelques soit l'heure de la journée, c'est simple c'est toujours bondé."* *"Le problème c'est qu'il n'y a pas assez de rames, il faudrait que les métros passent plus souvent"*

Libération – 17/02/03 – Les difficultés des transports urbains londoniens (extraits)

Depuis l'instauration de la taxe sur les voitures en centre-ville, Susan Usher envisage, à 38 ans, de changer de métier. Secrétaire dans un hôpital du nord-est de la capitale, elle habite au sud, dans une lointaine banlieue. *«Quand je me suis mariée, j'ai déménagé à Croydon parce que c'était moins cher.»* En chemin, elle dépose ses enfants de 2 et de 4 ans chez sa mère. De son bureau à chez elle, elle met

quarante-cinq minutes. *«Pour faire le même trajet, il faudrait que je change cinq fois de bus. Vous imaginez avec les enfants et la poussette ! Cela prendrait plus de deux heures.»*. *«Si au moins nous avions des métros et des bus dignes de ce nom. Ils sont tout le temps en panne, en retard et plein à craquer.»* Une critique qui revient dans toutes les bouches. Peut-on frapper les voitures individuelles quand le chaos règne dans les transports collectifs ? Le Tube, cet étroit conduit qui parcourt les tréfonds de la capitale, explose sous la masse. Avec des moyens presque inchangés, le plus vieux métro du monde transporte 1 milliard de passagers chaque année, soit deux fois plus qu'il y a vingt ans.

A la station de Mile End, Mandy, directrice de bureau, n'en peut plus : *«C'est un cauchemar !»* Elle attend la rame depuis une demi-heure et doit encore prendre un train avant de regagner sa maison, dans le comté de Hertford. Un coup d'oeil sur sa montre : *«Je viens de le louper.»* Ces derniers temps, elle passe près de quatre heures par jour dans les transports. *«Parfois, j'ai envie d'appeler mon patron et de lui dire que je ne viens plus travailler.»*

<http://www.liberation.fr/page.php?Article=89222>

Libération – 10/03/03 – Le self-control du contrôleur (extraits)

Denis 42 ans, contrôleur SNCF sur les grandes lignes de l'est de la France : *« Depuis quelques années, la situation s'est beaucoup dégradée. D'abord, les gens sont peut-être moins sympas. Mais surtout les conditions matérielles se sont dégradées. On roule avec des locomotives électriques ou Diesel qui font un peu ringardes à côté des TGV flambant neufs. Parfois, les clients ne comprennent pas qu'ils voyagent encore dans des trains Corail à compartiments pour des tarifs qu'ils trouvent très élevés, sans voiture-bar, sans endroit pour que les enfants s'amusent, avec parfois des toilettes hors service et la clim en rade. On fait notre possible pour rendre tout cela supportable, on place les gens, on fait en sorte que personne ne reste debout. On est souple. Mais quand il y a un accident ou qu'une loco tombe en panne, on est incapable de trouver du matériel de remplacement. Car, avant le lancement du TGV Est, prévu en 2006-2007, il n'y a plus d'investissements sur les lignes Est. Conséquence, il y a de plus en plus de retard, les réservations ne sont pas affichées, et les gens râlent. (...) Dans certains trains, l'ambiance est détestable. Le pire, c'est l'accident en route et l'immobilisation de la rame, la nuit, en rase campagne. Aujourd'hui, on communique, on donne nos infos le plus vite possible, on essaie de faire patienter les gens du mieux possible. Mais ceux qui ratent les correspondances, arrivent en retard à un rendez-vous ou ceux qui n'ont pas de portable pour prévenir leur famille (il y en a encore...) entrent parfois dans une colère noire. Et là il ne vaut mieux pas montrer le bout de sa casquette. (...) Les gens ne veulent pas savoir qui est responsable du bordel. Eux, ils ont payé cher leur billet et veulent un service à la hauteur. Quand on leur explique les histoires d'investissements, qu'on tente de leur faire comprendre que nous en sommes autant victimes qu'eux, ils nous répondent : "Je ne suis pas là pour écouter votre discours syndical." (...) Mes collègues qui travaillent dans les TER (réseau régional) me disent que c'est pareil. Pas d'investissements, des retards, de l'inconfort, des passagers agressifs et énervés. Dans ces cas-là, il faut bien respirer, se redresser quand on traverse un wagon et avoir l'air d'avoir un but quand on avance, sinon on se fait aligner. Les pires, dans ces cas-là, ce sont les gens un peu âgés, mais pas en retraite : ils travaillent encore et ont toujours peur*

d'être en retard. Les jeunes râlent, mais dans leur coin. Les vieux, eux, ne supportent pas de ne pas en avoir pour leur argent. J'espère que le TGV ne sera pas inauguré en retard, sinon je crois qu'il va falloir vraiment être fort psychologiquement pour tenir nos voyageurs».

<http://www.liberation.fr/page.php?Article=94297>

"Je prévois une demi-journée pour gérer les imprévus"

Une cadre in Enjeux Les Echos de mars 03

"Les voyageurs n'admettent pas, et de moins en moins, de ne pas être informés. Ils ressentent cela comme de l'indifférence"

Louis Gallois, président de la SNCF in La Tribune 04/03/03

A Nous Paris – 27/01/03 – Mobilité intégrale

Selon le Crédoc, depuis 30 ans en France les déplacements ont augmenté de 40% et le trajet moyen a été multiplié par cinq.

Libération – 09/04/02 – Ronde de nuit d'un bus lillois (extraits)

Gare Lille-Flandres, 17 heures. Bientôt le départ du bus 13 de Transpole. Alain, 46 ans, chauffeur, hèle la deuxième dame qui vient de monter. Solennel : «Question de sécurité, madame. Pas plus d'une personne dans le bus.» Elle le regarde sans comprendre, il lui répond par une mine hilare. «Des fois, y en a qui me croient, et qui redescendent.» Elle sourit : «Avec ce qui se passe en ce moment, on est disposé à croire beaucoup de choses. Des agressions, des problèmes... Moi ? Non, il ne m'est jamais rien arrivé.»

Hôtel de ville. Un chapeau de toile sur les yeux, anguleuse, tassée, charentaises aux pieds, la vieille ressemble à la Carmen Cru de la bande dessinée. Elle s'approche d'une jeune femme assise. Elle veut sa place, malgré un bus presque vide. L'autre se lève, docile. La dame se hisse et s'assoit, ratatinée derrière sa canne. «Vous avez vu ?, chuchote le chauffeur, y a pas que les jeunes qui sont emmerdants.»

Porte des Postes. Plus de vingt préados d'un coup, en survêtement et sac à dos. Retour des centres aérés, encadrés par deux animatrices tranquilles. «Hé, au bowling, ils ont sdam (volé, ndlr) un truc, ils se sont fait griller», raconte un jeune. Un autre : «Wallah, on a passé plus de temps à attendre le bus que dans la piscine !» Il fait chaud, la traversée de Lille-Sud commence. Au volant, Alain reste jovial. Le bus se remplit, sans se vider. Ça bouchonne dans la travée. Miracle, pas de poussette. Un même, debout : «Hé Omar, laisse ta place à la dame.» Omar se lève. Puis, un autre : «Hé Bachar, laisse la place !» Bachar, oeil de braise et sourcil de jais, se lève. Une jeune femme trisomique s'assoit.

Lille-Flandres. Ils ne sentent pas bon. Ils sont assis au fond. L'odeur se répand. A l'avant, deux jeunes filles, le nez dans leur mouchoir, roulent des yeux indignés. A Seclin, le couple malodorant descend. Le chauffeur rigole : «Ça va ? Pas trop mal à sa tête ? C'est la nouvelle eau de Cologne qui vient de sortir.» Les filles rangent leur mouchoir. «D'habitude, ils sentent moins fort. Des problèmes de sécurité ? Non, jamais. Sauf de temps en temps des jets de cailloux de petits cons.» 21 h 30. République, service de nuit. «Les jeunes, ils n'en ont rien à cirer, ils savent qu'ils ne risquent rien. Ils disent : "Fais gaffe, ch'uis mineur, si tu me touches, j'appelle le 119" (SOS enfance maltraitée, ndlr). Ils font les cadors, mais quand on discute, ils ne sont pas méchants. C'est juste une coquille. Des fois, ils voudraient bien parler mais ils n'osent pas, leurs copains sont là. Le lendemain, ils viennent vous voir : "Scuse-moi, j'étais énervé."»

Alain raconte : «Quand ils voient de nouvelles têtes, ils testent. Quand j'ai commencé le métier, je me vexais, je prenais les insultes pour moi. Maintenant, je sais que ce n'est pas nous qu'ils visent, c'est le bus, l'uniforme.» Ronchin. Un jeune monte en trombe. Un habitué, presque un copain. Le cheveu noir, très ras. «Héé ! Six minutes de retard ! J'ai cru qu't'étais passé en avance !» Alain joue : «Alors tu t'es dit : "Enculés de Transpole." Après ils s'étonnent d'être agressés...» L'autre : «Héé ! Tu lis dans mes pensées ! Et ça va à part ça ?»

«"Nique ta mère", ça veut dire "bonjour", et "enculé", c'est "comment ça va". On est obligé de se plier à leurs conneries. Celui qui n'a pas son ticket, tant pis, c'est lui qui a raison. Si on les dépose là où ils veulent, ils trouvent qu'on est sympa. On s'adapte, parce qu'on est seul», explique un jeune chauffeur, agressé une fois. «On a tout le temps l'impression de baisser son froc, dit un autre. On nous fait passer des tests psychologiques. On nous pose des questions : "Si on te crache dessus, qu'est-ce que tu fais ?", il faut répondre "j'm'essuie". Avant de prendre le volant, t'as déjà une pression : celle de la direction.».

<http://www.liberation.fr/quotidien/semaine/020409-020017053PRES.html>