

Sur la base des modélisations effectuées, on peut tirer les conclusions suivantes pour le trafic régional de passagers :

- Sur la base des tarifs actuels et sur les relations considérées, **le coût du trajet** ne semble pas un facteur déterminant du choix du mode; cela ne veut pas dire qu'il ne faut pas tenter de le prendre en compte dans les modélisations car l'introduction de suppléments liés à la mise en place de services à grande vitesse peut avoir un effet de seuil important.
- C'est le **temps de trajet** qui est le paramètre le plus explicatif de la part modale du trafic régional ferroviaire; la variable retenue est ici le **meilleur temps combiné avec un indicateur de la variabilité du temps sur l'ensemble des dessertes ferrées**. On caractérise ici l'ensemble de la desserte ferroviaire et non plus un seul trajet considéré comme représentatif.
- Enfin, c'est la **fréquence par le biais du nombre des dessertes directes** qui joue un rôle important pour le calcul de la part modale du trafic régional.
- Le faible nombre de relations ne permet pas de prendre en compte de manière satisfaisante la captivité des modes. Cette captivité peut cependant avoir un impact non négligeable sur les élasticités et doit être intégrée à la réflexion.

#### 2.2.1.4 Analyses qualitatives

Au-delà des modélisations réalisées, il est intéressant d'essayer de mieux comprendre quels sont les déterminants de l'offre ayant un impact sur la demande par le biais des attentes des usagers. En Rhône-Alpes, ces attentes peuvent être connues par le biais des enquêtes P0/P1 menées conjointement par la SNCF et le Conseil Régional. Il existe également d'autres enquêtes menées plus spécifiquement dont il peut être intéressant de rappeler les résultats.

##### 2.2.1.4.1 Enquêtes P0/P1 : les attentes des usagers du fer

###### 2.2.1.4.1.1 Introduction

Dans le questionnaire des enquêtes P0/P1 menées conjointement par la SNCF et le Conseil Régional de Rhône-Alpes figure un volet qualitatif. Ce volet qualitatif, même s'il n'est pas disponible pour l'ensemble des enquêtes réalisées jusqu'à présent permet cependant de se faire une idée des attentes des voyageurs empruntant les TER et les trains grande ligne circulant dans la région.

Sur la base des enquêtes réalisées en 1996 et en 1995 sur la majorité des axes régionaux rhonalpains, nous avons effectué plusieurs analyses dont les résultats figurent ci-après sous forme de graphique.

#### 2.2.1.4.1.2 Notations et modalités de calcul

Les personnes enquêtées ont eu à ordonner une liste de propositions —d'améliorations souhaitées sur la ligne et des trains de la ligne— de la plus importante à la moins importante. Les réponses de chaque personne ont été codées de la manière suivante :

premier choix : 1

deuxième choix : 2

...et ainsi de suite jusqu'au dernier choix.

On a ensuite agrégé l'ensemble des choix des personnes sondées en effectuant les moyennes de ces valeurs.

La meilleure note théorique est 1 : ce serait celle d'une proposition considérée comme la plus importante par l'ensemble des personnes sondées. Les notes sont d'autant plus élevées que les propositions apparaissent d'autant moins importantes aux personnes sondées. L'échelle des notes va de 1 au nombre de choix possibles.

#### 2.2.1.4.1.3 Améliorations souhaitées sur la ligne

Deux questions principales concernent les souhaits des usagers ferroviaires.

La première concerne les améliorations souhaitées sur la ligne où a lieu l'enquête. Son libellé est le suivant :

Parmi les améliorations souhaitées sur la ligne où vous vous trouvez actuellement, classez par ordre d'importance celles sur lesquelles nos efforts devraient porter en priorité :

Numérotez de 1 à 5, 1 étant le plus important, et 5 le moins important

A - Les accès aux gares

(accès piéton, accès voiture, parking, desserte par transport en commun...)

B - Les gares en général

(aménagement, propreté, signalétique, convivialité des trains...)

C - Le personnel des gares

(accueil, disponibilité, compétence...)

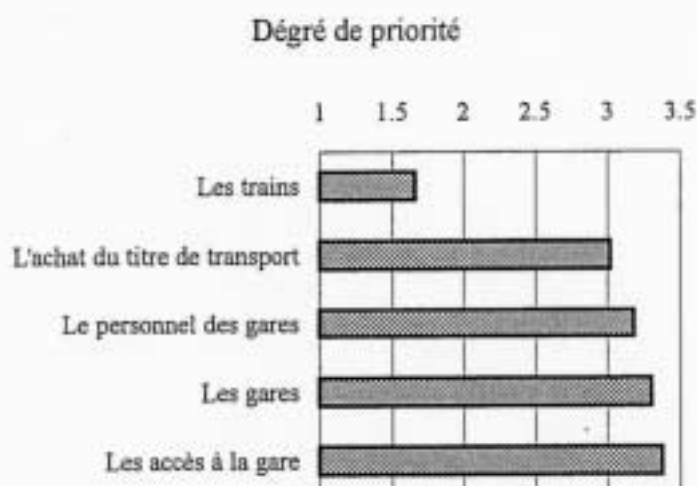
D - Les trains

(fréquence, rapidité, ponctualité, confort...)

E - L'achat du titre de transport

(simplicité, rapidité...)

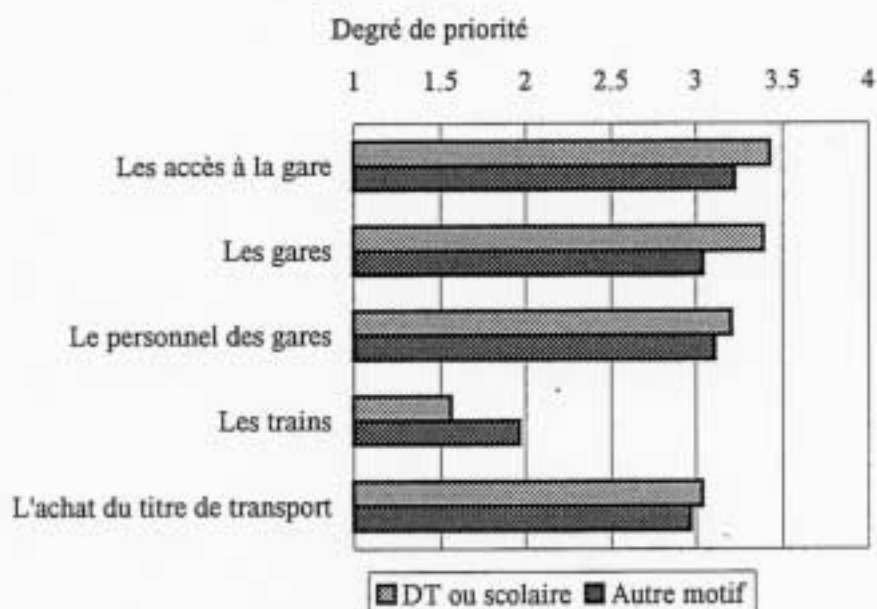
On a représenté sur les graphiques suivants la moyenne des classements obtenus par chaque type d'amélioration proposée. Plus la note est faible et plus l'amélioration est jugée souhaitable par les usagers.



« Les trains » (vitesse, fréquence, ...) sont les plus fréquemment cités en priorité. Précisons que c'est le seul choix qui fasse référence au temps de trajet.

Vient ensuite l'achat du titre de transport. Remarquons qu'il y a là aussi, mais dans une moindre mesure, une référence au facteur temps, l'achat d'un ou de plusieurs billets pouvant s'avérer relativement long, augmentant d'autant le temps de déplacement.

Le graphique ci-dessous croise les attentes des usagers avec le motif du déplacement, regroupé en domicile-travail/domicile-étude et autres motifs.

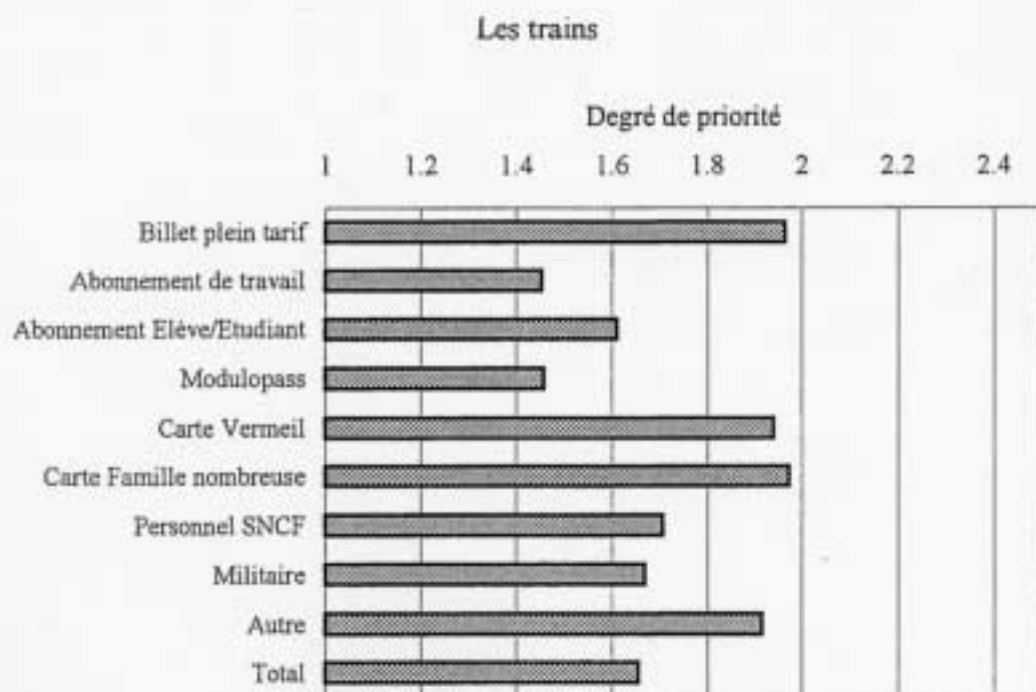
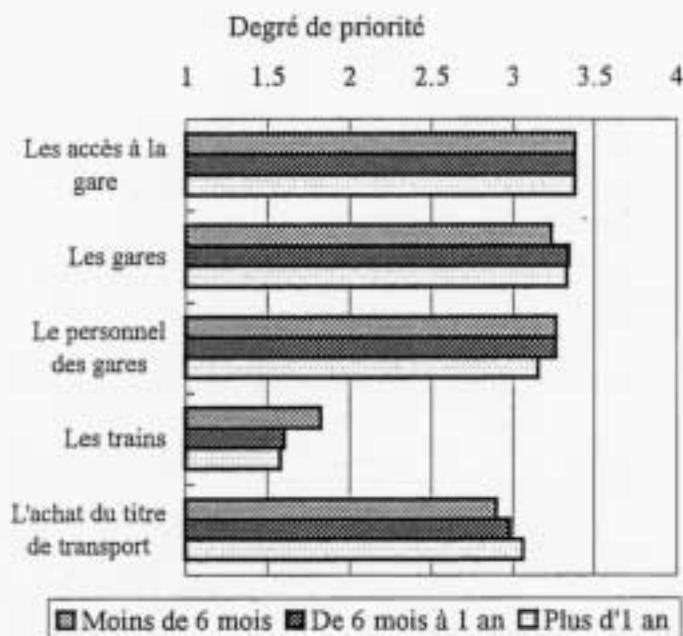


Comme on peut le voir, les usagers de la SNCF sont avant tout intéressés par l'amélioration des trains qui, quel que soit le motif, est jugée prioritaire loin devant les autres propositions. Cette amélioration est jugée encore plus souhaitable pour les usagers quotidiens du train (motif

⑤ Etude de la demande actuelle de transport liée au projet Lyon-Turin – Deuxième partie : analyse des facteurs clés de l'offre ayant un impact sur la demande

domicile-travail ou domicile-étude). Les autres propositions d'améliorations sont plus difficile à départager, même si l'achat du titre semble arriver au deuxième rang des attentes des usagers.

Le graphique ci-dessous qui croise les attentes des usagers avec la durée d'utilisation du train sur la ligne, n'apporte pas de changements majeurs concernant les attentes des usagers. On peut cependant constater que les usagers récents du train sont marginalement plus intéressés que les autres par une amélioration de l'accès au titre de transport et moins par l'amélioration des trains.



#### 2.2.1.4.1.4 Améliorations souhaitées dans les trains

⑤ Etude de la demande actuelle de transport liée au projet Lyon-Turin – Deuxième partie : analyse des facteurs clés de l'offre ayant un impact sur la demande

La seconde question concerne les améliorations souhaitées dans les trains de la ligne où a lieu l'enquête. Son libellé est le suivant :

Parmi les améliorations souhaitées sur les trains de la ligne où vous vous trouvez, classez par ordre d'importance celles sur lesquelles nos efforts devraient porter en priorité :

*Numérotez de 1 à 9, 1 étant le plus important, et 9 le moins important*

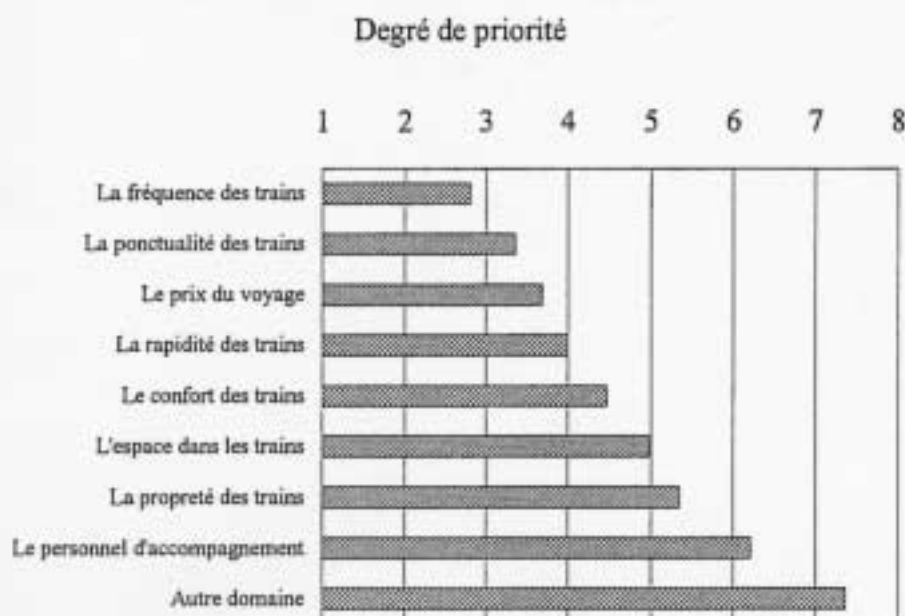
Domaine

- A - Confort des trains
- B - Espace dans les trains
- C - Fréquence des trains
- D - Prix du voyage
- E - Ponctualité des trains
- F - Personnel d'accompagnement
- G - Rapidité des trains
- H - Propreté des trains
- I - Autre domaine

Précisez : .....

Comme précédemment, on a représenté sur les graphiques suivants la moyenne des classements obtenus par chaque type d'amélioration proposée. *Plus la note est faible et plus l'amélioration est jugée souhaitable par les usagers.* On notera ici que la note maximum est 9 pour la deuxième question alors qu'elle était de 5 dans la première.

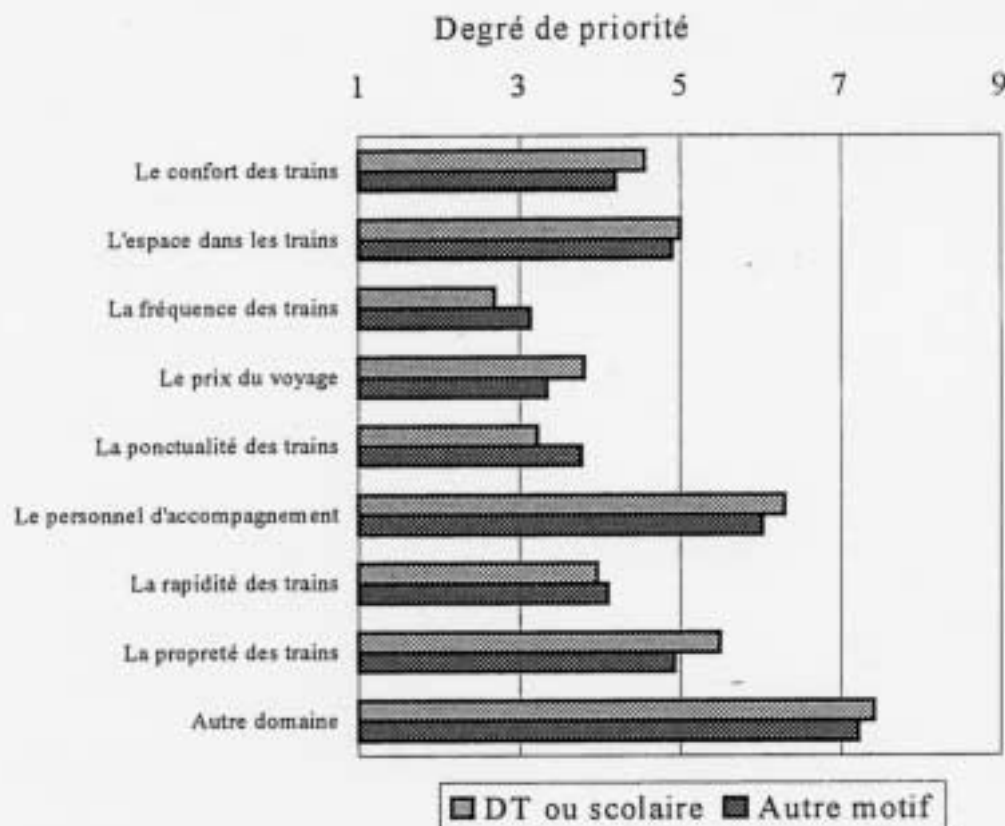
Les attentes des usagers sont les suivantes :



Il est intéressant de constater que la rapidité des trains s'avère globalement moins importante que leur fréquence. **La fréquence**, dans le cadre des déplacements domicile-travail, avec

horaire de départ ou d'arrivée contraint, participe du temps de déplacement global, de porte à porte. C'est aussi le cas de la ponctualité, qui fragilise ou renforce la chaîne des transports (l'ensemble des différents modes permettant la réalisation du déplacements), comme le montre le graphe suivant.

Le premier graphique réalisé croise les attentes des usagers avec le motif du déplacement, regroupé en domicile-travail/domicile-étude et autres motifs.

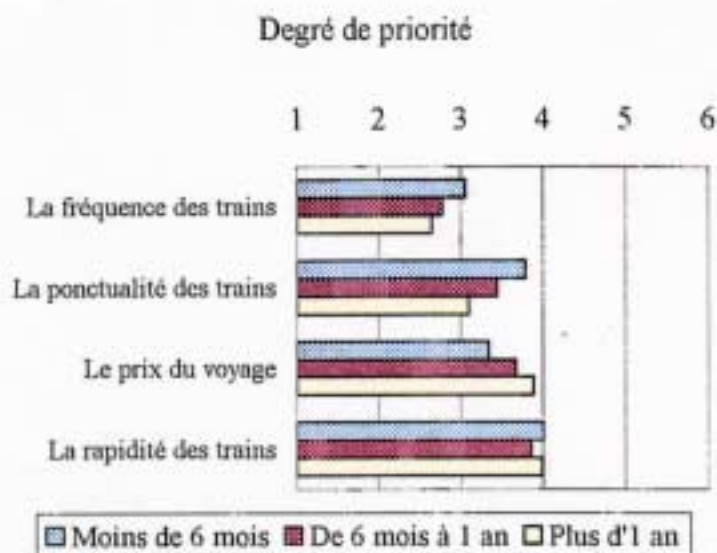


Comme on peut le voir, les préoccupations majeures des usagers réguliers (domicile-travail et domicile-étude) sont la fréquence et la ponctualité des trains alors que pour les autres usagers, il s'agit de la fréquence et du prix du trajet. Ces résultats se comprennent assez bien, les usagers réguliers disposant de formules d'abonnement plus économiques que les billets classiques. L'amélioration de la fréquence des dessertes reste la première attente de l'ensemble des usagers.

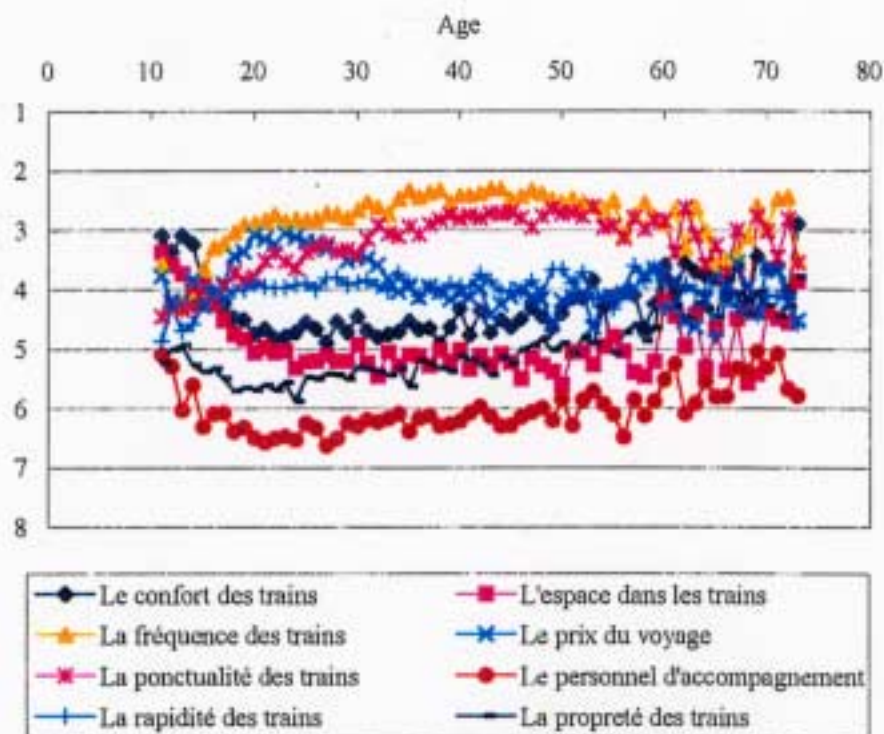
En quatrième position, on trouve la rapidité des trains suivie par le confort. Les autres possibilités d'améliorations apparaissent d'un intérêt moindre aux yeux des usagers.



Comme précédemment, le graphique ci-dessous qui croise les attentes des usagers avec la durée d'utilisation du train sur la ligne, n'apporte pas de changements majeurs concernant les attentes des usagers. On retrouve des classements analogues à ceux du graphique par motif, les usagers de longue durée (plus de 6 mois d'utilisation de la ligne) s'apparentant dans une large mesure aux usagers réguliers.



Le graphique ci-dessous permet de mesurer les attentes des usagers par rapport aux trains en fonction de leur âge.

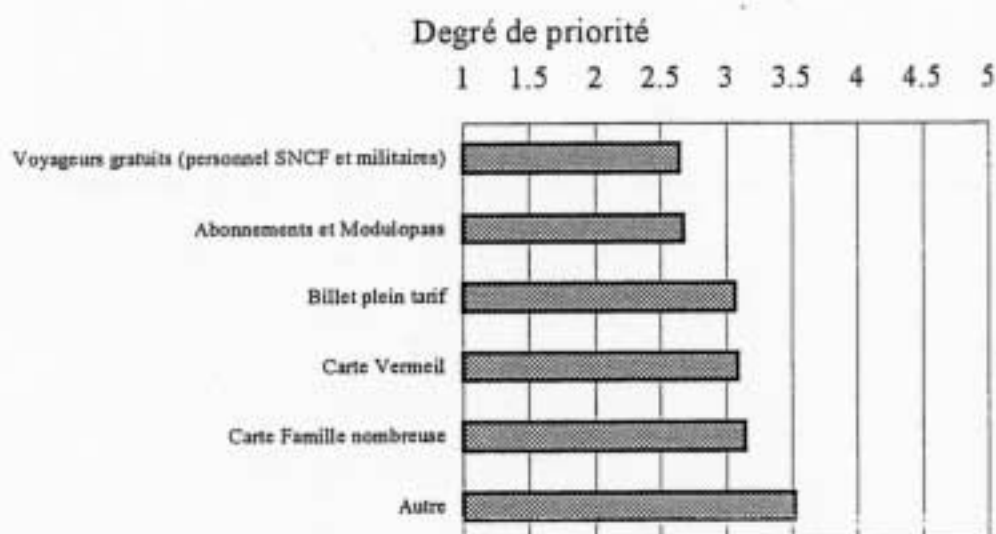


On distingue trois types de courbes : les courbes en cloche (avec un maximum) et en cloche « inversée » (avec un minimum), et les courbes constantes, horizontales.

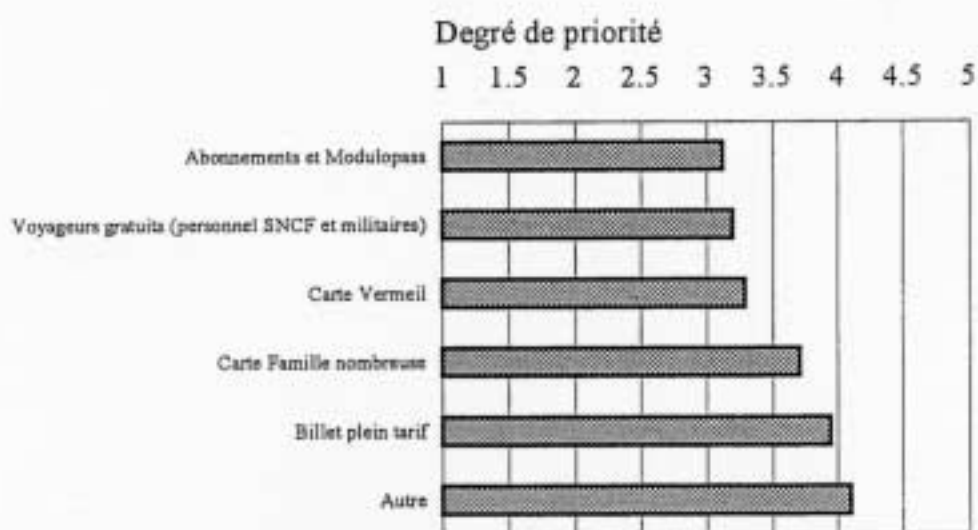
Ainsi la fréquence et la ponctualité des trains sont les plus importants vers 45-50 ans, beaucoup moins importants pour les jeunes de moins de 20 ans. A l'inverse, le confort, l'espace, la propreté et le personnel d'accompagnement des trains apparaissent moins importants dans la vie active (entre 30 et 50 ans) que pour les jeunes (de moins de 20) et les plus âgés (de plus de 60 ans). On accorde la même considération à la rapidité des trains quel que soit son âge. Enfin le prix est le plus ressenti pour les jeunes (de 18 à 30 ans) en âge de payer eux-mêmes leur trajet, ou responsable de leur finance.

Les graphiques ci-après croisent les attentes des usagers avec le type de titre de transport utilisé.

### La fréquence des trains

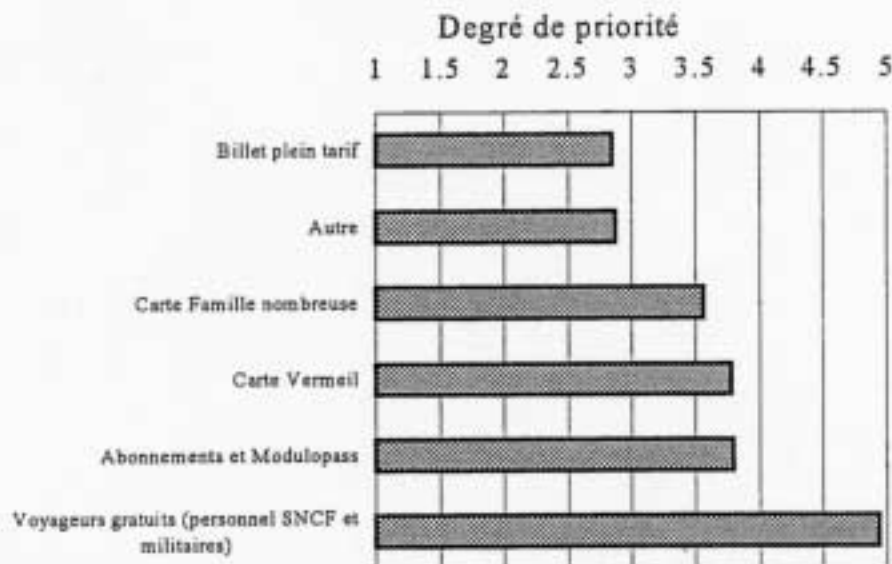


### La ponctualité des trains





## Le prix du voyage



Les priorités apparaissent telles qu'on peut se les imaginer ; les voyageurs payant les tarifs les plus élevés (billet plein tarif) étant beaucoup plus sensibles au prix du voyage que les autres (et notamment les voyageurs « gratuits » ou bénéficiant d'abonnement).

On notera la grande variation des appréciations pour les différentes catégories. Si le prix n'apparaît globalement (pour l'ensemble des voyageurs) qu'en troisième position, avec une note de 3,7, les voyageurs payant des billets plein tarif lui donnent une note de 2,8, lui accordant une plus grande importance que la fréquence (les voyageurs n'ayant pas d'abonnement ne voyageant pas fréquemment en train). **L'élasticité par rapport à la variable coût est donc fortement dépendante du niveau de la variable elle-même.**

Ces quelques graphiques rappellent la nécessité d'une analyse par segmentation du marché. Les différences entre catégories d'usagers peuvent être importantes même si l'on ne considère que le trafic régional.

### 2.2.1.4.2 Enquêtes sur l'axe Lyon-Grenoble : les attentes des usagers du fer et de la route

#### 2.2.1.4.2.1 Introduction

Le cabinet VECTIS a réalisé en 1994/1995 pour le compte de la SNCF une étude<sup>1</sup> de développement du marché régional dans le cadre du programme intercités ; cette étude qui avait plusieurs objectifs permet entre autre de mieux apprécier le jugement que les usagers portent sur les modes de transports (ici la voiture et le train sur l'axe Lyon-Grenoble). Elle permet aussi d'analyser quels sont les changements de l'offre ferroviaire qui sont susceptibles d'améliorer la part modale du train sur une relation particulière.

<sup>1</sup>« SNCF – Etude de développement du marché régional dans le cadre du programme intercités ; Résultats de la phase quantitative – Segmentation des voyageurs intercités », Mars 1995, Vectis, Hugues SILVESTRE

① Etude de la demande actuelle de transport liée au projet Lyon-Turin – Deuxième partie : analyse des facteurs clés de l'offre ayant un impact sur la demande

#### 2.2.1.4.2.2 Le jugement des usagers sur les modes de transport

Lors de l'étude, le cabinet VECTIS a réalisé une première segmentation des voyageurs circulant sur l'axe Lyon-Grenoble de la manière suivante :

- les utilisateurs du fer, (les clients effectifs),
- les usagers de la route (le marché potentiel) et
- les individus en situation de choix qui ont recours aux deux modes.

Ces trois cibles appellent trois types d'action spécifiques :

- fidéliser les utilisateurs du fer,
- attirer les usagers de l'automobile,
- augmenter la fréquentation des voyageurs en position de choix.

L'enquête réalisée auprès des usagers de la voiture et du train permet d'apprécier la manière dont ceux-ci jugent le mode qu'ils utilisent et le mode concurrent. Elle montre que l'ensemble du déplacement, et surtout les trajets initial et terminal des déplacements en train (de l'origine ou la destination à la gare) sont appréhendés par les voyageurs plus à travers la variable temps que distance.

Le tableau ci-dessous présente les premiers arguments cités pour et contre le train et la voiture selon le mode utilisé.

#### Relation Lyon-Grenoble : les usagers jugent les modes de transport

Utilisateur	Premiers arguments			
	Pour la voiture	contre la voiture	Pour le train	contre le train
...de la voiture	Liberté	Encombrements	Sécurité, repos	Accès à la gare, horaires, durée
...du train	Choix des horaires	Encombrements, coût	Repos	Durée, coût, fréquence

A la question « Quel est pour vous le premier argument en faveur de la voiture ?, les automobilistes répondent **la liberté**, puis les horaires, quand les usagers du rail répondent **les horaires** puis la liberté. Cette notion de liberté (choix de la destination en particulier) importe moins aux usagers du train ce qui est compréhensible puisque la destination qui les intéresse au premier chef est desservie par le fer.

Pour les usagers de la route, le premier en faveur du train est **la sécurité** presque à égalité avec **la possibilité de se reposer** ; pour les usagers ferroviaires, **le repos** est cité en premier, l'aspect sécurité étant ressenti nettement moins fortement.

A la question « Quel est pour vous le premier argument contre la voiture ? », les automobilistes répondent **les encombrements** alors que pour les usagers du train **coût et encombrements** sont presque cités à égalité.

Enfin contre le train, les automobilistes répondent **l'accès à la gare, la fréquence des trains et les horaires**. Pour les usagers du train, les deux premiers défauts sont **la durée et le coût du trajet**.

*La différence essentielle entre les utilisateurs des deux modes se résume ici à l'accès à la gare; pour les automobilistes, c'est l'un des critères de choix du mode.*

		Avantages et défauts		
		Intrinsèques (réponse des usagers du mode)	Communs (aux usagers des deux modes)	Relatifs (réponse des usagers de l'autre mode)
Fer	Qualités	Repos <sup>2</sup> Sécurité Travail	Repos <sup>3</sup> Sécurité Travail	Sécurité Repos Travail
	Défauts	Durée et coût (23 %) Nombre de trains (fréquence)	Durée Coût Nombre de trains (fréquence)	Accès à la gare (19 %) Horaires Durée Coût (12 %) Nombre de trains (fréquence)
Route	Qualités	Libertés Horaires	Libertés Horaires	Liberté des horaires <sup>4</sup> Liberté (au sens général) Pas d'offre ferré
	Défauts	Embouteillages (50 %) Risque (20 %) Coût (13 %) Parking	Embouteillages Risque Coût Parking	Embouteillages (33 %) Coût (27 %) Risque (17 %) Parking

Ces réponses doivent être considérées sous deux angles distincts : les usagers captifs d'un mode qui donnent un jugement dans l'absolu, et ceux en position de choix ou qui pratiquent ou ont utilisé les deux, qui peuvent donner un jugement relatif, comparaison des avantages et défauts des deux modes.

On peut voir que les réponses des usagers du mode et du mode concurrent sont comparables même si elles sont hiérarchisées différemment, à l'exception des défauts du fer pour lesquels on note les plus grandes différences

<sup>2</sup> Très largement cité

<sup>3</sup> Très largement cité

<sup>4</sup> très largement cité