

Syndicat des Transports d'Ile-de-France

Enquêtes qualitatives et quantitatives visant à évaluer les projets de fiabilisation des radiales ferrées en Ile-de-France

Phase 2.1 : Qualitatif
(Groupes de Discussion)

Avril 2004

STRATEC

RAND *Europe*

Sommaire

1.	Objectifs.....	1
1.1.	Perception et comportements	1
1.2.	Enchaînements d'impacts.....	1
1.3.	Améliorations possibles	1
1.4.	Evaluation des coûts	1
1.5.	Contributions des caractéristiques des voyageurs, de leurs voyages et de l'offre de transport	2
1.6.	Phase quantitative	2
2.	Méthode	3
2.1.	Brève description	3
2.2.	Utilité	3
2.2.1.	Exploration et découverte	3
2.2.2.	Contexte et profondeur	3
2.2.3.	Interprétation.....	3
2.3.	Quand les utiliser ?	3
3.	Les 3 groupes.....	4
3.1.	Composition théorique.....	4
3.1.1.	Choix des personnes	4
3.1.2.	Choix de la période de recrutement.....	6
3.1.3.	Choix des gares	6
3.1.4.	Choix des lignes.....	6
3.2.	Recrutement.....	6
3.3.	Déroulements des groupes de discussions	6
3.3.1.	Lieu et dates	6
3.3.2.	Composition réelle des groupes	7
3.4.	Informations générales	7
3.5.	Animation	7
4.	Résultats bruts et interprétation	8
4.1.	Evocation spontanée.....	8
4.1.1.	Phrases et mots clés.....	8
4.1.1.1.	Dans le positif	8
4.1.1.2.	Dans le négatif.....	8
4.1.2.	L'irrégularité	8
4.2.	Paramètres influençant la perception du voyage.....	8
4.2.1.	Eléments d'influence positive	8
4.2.1.1.	Par rapport à la voiture	8
4.2.1.2.	Avantages primaires.....	9
4.2.1.3.	Avantages secondaires	9
4.2.2.	Eléments d'influence négative	10
4.2.2.1.	Désavantages primaires.....	10
4.2.2.2.	Désavantages secondaires	10
4.2.3.	Facteurs personnels influençant la perception des avantages et inconvénients	11
4.2.3.1.	Homme/Femme.....	11

4.2.3.2. Paramètres ponctuels.....	11
4.2.3.3. Etudiant/Actif	11
4.2.3.4. Motif du déplacement	11
4.3. Indices et causes hypothétiques d'irrégularités	12
4.3.1. Indices.....	12
4.3.1.1. Le retard au départ du train (ou à son arrivée en gare de départ).....	12
4.3.1.2. Les incidents en cours de trajet.....	12
4.3.1.3. Le retard à la gare d'arrivée	13
4.3.1.4. Le retard à la destination finale	13
4.3.2. Les causes supposées	13
4.4. Mesure de gravité	13
4.4.1. Seuil de l'identification d'un retard	13
4.4.2. Seuil d'intolérabilité d'un retard.....	14
4.4.3. Fréquence acceptable des retards	15
4.4.4. Influence des causes	15
4.4.5. Importance de l'information	16
4.4.6. Paramètres personnels.....	16
4.4.6.1. Hommes/femmes	16
4.4.6.2. Qualité du service actuelle des lignes fréquentées	16
4.5. Attitudes induites	17
4.5.1. Sentiments exprimés par les usagers.....	17
4.5.2. Comportements induits.....	17
4.5.2.1. Le matin	17
4.5.2.2. Le soir	20
4.6. Les solutions côté transporteurs	20
4.7. Adéquation des indicateurs de ponctualité des transports de la RATP et de la SNCF	21
5. Synthèse.....	22
6. Annexes.....	24
6.1. Annexe 1 : Questionnaire de recrutement de CDA	24
6.2. Annexe 2 : Listes des gares de recrutement	27
6.3. Annexe 3 : Résultats du recrutement.....	28
6.3.1. Groupe 1	28
6.3.2. Groupe 2	29
6.3.3. Groupe 3	30
6.4. Annexe 4 : Guide d'animation.....	31

1. OBJECTIFS

1.1. Perception et comportements

Améliorer la connaissance des impacts de l'irrégularité sur les voyageurs ainsi que des comportements qu'ils adoptent pour y faire face est l'un des grands objectifs de cette phase qualitative.

On peut caractériser par plusieurs mots-clés la perception :

- **INDICES** : Quels sont les signes qui permettent aux usagers de déceler l'irrégularité, les retards, l'allongement du trajet ?
- **SEUILS** : Quels sont les seuils de retards au-delà desquels les voyageurs perçoivent les irrégularités ?
- **COMPARAISON** : Il est important de pouvoir comparer la valeur que les utilisateurs accordent à la régularité du trafic par rapport aux autres services proposés (propreté, sécurité...).
- **ACCEPTABILITE** : Existe-t-il un seuil au-delà duquel l'utilisateur n'acceptera plus d'utiliser ce moyen de transport ?
- **ECHELLES** : La perception des irrégularités n'étant pas linéaire, il faut déterminer des échelles de perception selon la fréquence et l'amplitude des retards.
- **INFORMATIONS** : La perception sera-t-elle différente si l'utilisateur est tenu au courant de la situation ?

Différents comportements possibles des usagers sont à envisager :

- Vont-ils choisir de partir avec une certaine MARGE de SECURITE ?
- Préféreront-ils un CHANGEMENT d'HORAIRE ?
- Ou un CHANGEMENT d'ITINERAIRE ?
- Ou encore un CHANGEMENT de MODE de circulation

1.2. Enchaînements d'impacts

Il est important d'identifier les éventuels enchaînements d'impacts de façon à cerner le système dans lequel se manifeste l'essentiel des coûts et profits liés à la régularité des horaires. En effet, certains comportements adoptés par les usagers pour réduire les conséquences dommageables qu'ils auraient à subir du fait du retard des trains, ont pour effet de reporter tout ou partie des dommages sur d'autres intervenants plus ou moins consentants. C'est notamment le cas lorsque l'employeur admet, sans sanction, des retards occasionnels de ses employés.

1.3. Améliorations possibles

Il serait intéressant d'identifier les éventuelles suggestions que feront les usagers en matière d'améliorations possibles des prestations du transporteur.

1.4. Evaluation des coûts

Il conviendra aussi de formuler une méthode d'évaluation des coûts et avantages perçus d'améliorations des prestations des transporteurs dans le domaine de la régularité.

1.5. Contributions des caractéristiques des voyageurs, de leurs voyages et de l'offre de transport

Il faudra identifier les caractéristiques personnelles des usagers, de même que les caractéristiques de leurs déplacements et de l'offre de transport qui interviennent dans la perception du coût de l'irrégularité par les voyageurs.

1.6. Phase quantitative

La phase qualitative doit naturellement déboucher sur la préparation de la phase quantitative de l'étude.

2. METHODE

2.1. Brève description

Un groupe de discussion est un groupe constitué dans le but de générer une vision commune des expériences, des opinions, des attitudes et des besoins des participants. Le groupe fonctionne mieux lorsque les participants, en nombre limité, guidés par un animateur expérimenté, ont l'occasion de discuter de leurs intérêts communs dans un milieu ouvert et agréable.

2.2. Utilité

Tout comme les autres méthodes de recherche qualitative, les groupes de discussion fournissent de l'information pour répondre à 3 objectifs fondamentaux :

2.2.1. Exploration et découverte

Les méthodes qualitatives sont particulièrement utiles au regard de la génération des idées et de la définition des problèmes. Les méthodes quantitatives ne conviennent pas à cette fin car elles supposent des instruments de recherche préétablis qui limitent l'étendue des choix offerts aux participants. Ainsi, les clients ou usagers peuvent être réunis dans un groupe de discussion pour aider à préciser les besoins. Ces sessions peuvent même conduire à la proposition de solutions et à un éclairage sur certaines questions en suspens qui conduiront à des options et recommandations relatives au programme.

2.2.2. Contexte et profondeur

Les groupes de discussion peuvent ajouter du contexte et de la profondeur aux questions complexes. Ils sont particulièrement utiles quand il s'agit d'obtenir un aperçu des expériences et des réflexions des gens. Même si les participants possèdent certaines caractéristiques communes, ils partagent rarement les mêmes attitudes et opinions. Si on leur en donne l'occasion, ils peuvent apporter une variété d'opinions et un contexte riche aux sujets de discussion.

2.2.3. Interprétation

Les participants des groupes peuvent fournir une interprétation précieuse des questions en discussion. En écoutant leurs échanges, les évaluateurs peuvent comprendre l'éventail des opinions et des contextes qui sous-tendent les comportements et les attitudes des gens.

2.3. Quand les utiliser ?

Les groupes de discussions sont indiqués quand on souhaite :

- Explorer des comportements et des attitudes qui sous-tendent les résultats ;
- Analyser des questions interprétatives (les comment et pourquoi des résultats) ;
- Examiner des comportements et des motivations complexes ;
- Obtenir une connaissance approfondie du sujet ;
- Cerner les problèmes que le programme doit aborder ;

3. LES 3 GROUPES

3.1. Composition théorique

3.1.1. Choix des personnes

Il faut, dans un premier temps, choisir les segments de voyageurs sur lesquels le travail va être effectué. Pour déterminer cette segmentation, une liste des caractéristiques applicables aux usagers est un outil indispensable.

Les variables suivantes sont à considérer :

- Le motif du déplacement (ex : travail / études ou autres)
- Le sexe de la personne : les contraintes horaires homme/femme sont-elles différentes ? La femme a-t-elle plus dépendante des transports en communs (pas de voiture) ?
- Son âge (avec pour seule contrainte la majorité de l'interviewé)
- Sa situation de famille (avec ou sans enfant) : les enfants à aller chercher sont-ils perçus comme un facteur aggravant à la perception des retards ?
- Son activité professionnelle
- Sa catégorie socioprofessionnelle
- L'utilisation des RER ou des trains de banlieue
- L'appartenance à la grande ou petite couronne (ou plus particulièrement le temps de parcours : certaines banlieues plus éloignées desservies par des directs devenant plus « proches » que des gares de la petite couronne)
- Le nombre de relais (voyage direct ou avec des correspondances) et donc les risques de rater sa correspondance en cas de retard.
- La fréquence des trains sur la ligne utilisée
- L'utilisation occasionnelle ou habituelle du réseau. Il est à noter qu'on exclut ainsi les « dégouttés » du chemin de fer ayant abandonné les transports en commun. Cependant, leur recrutement paraît difficile (sur les routes particulièrement or c'est probablement le mode pour lequel le train est le plus déserté) et ils ne peuvent être interrogés qu'isolément des autres groupes sous peine de contamination du mécontentement.
- L'utilisation des « bonnes » ou « mauvaises » lignes

La variable segmentante principale va être le motif de déplacement (en ce qui concerne le choix des groupes).

Il faut maintenant préciser les usagers apparaissant dans chaque groupe. Il est important de distinguer les utilisateurs des bonnes et mauvaises lignes. Un groupe domicile-travail est donc constitué sur base du critère de bonnes lignes et un groupe domicile-travail sur les mauvaises. Le groupe « autres déplacements » comporte un échantillon de chaque type.

Cela aurait pu suffire. Cependant, comme l'a appris l'enquête sur les lois d'arrivée, le comportement des usagers des lignes à haute fréquence (HF) et des lignes à basse fréquence (BF) peut être très différent. En effet, le voyageur empruntant une ligne où les trains se succèdent à moins de 10 minutes va-t-il remarquer le retard d'un train ? En connaît-il seulement l'horaire ? Si son train est supprimé, le percevra-t-il ? Contrairement à l'usager d'une ligne à faible fréquence dont le train est

supprimé (le suivant n'arrivant que 15 minutes plus tard). Il convient donc de faire intervenir cette notion dans les groupes de discussion.

Il a donc été décidé de constituer chaque groupe de 5 personnes utilisant des lignes HF et 5 personnes de lignes BF.

Le mode de rabattement joue, lui-aussi, un rôle important dans le comportement des usagers. Les 2 grandes catégories de rabattement possibles doivent être représentées : « par ses propres moyens » et « via les transports en commun ». Le cycliste est, par exemple, plus libre que la personne arrivant à la gare en bus.

En résumé, les groupes de discussions suivants ont été visés :

- **Un groupe de personnes utilisant les transports pour se rendre à leur travail Effectuant leur trajet sur de mauvaises lignes**
 Moitié femmes, Moitié hommes
 Un tiers entre 25 et 35 ans - Un tiers entre 36 et 45 ans - Un tiers entre 46 et 55 ans
 Répartis au plan des activités professionnelles : ouvriers - employés - cadre moyen - cadre supérieur (1 étudiant)
 Partie célibataire - Partie vivant en couple - Partie avec enfants (représentativité nationale)
 Répartition selon le mode de transport utilisé pour se rendre à la gare : à pieds - bus - voiture
 Partie utilisant plusieurs transports en commun pour se rendre à leur travail : train, RER, métro, Bus
- **Un groupe de personnes utilisant les transports pour se rendre à leur travail Effectuant leur trajet sur de bonnes lignes**
 Moitié femmes, Moitié hommes
 Un tiers entre 25 et 35 ans - Un tiers entre 36 et 45 ans - Un tiers entre 56 et 55 ans
 Répartis au plan des activités professionnelles : ouvriers - employés - cadre moyen - cadre supérieur (1 étudiant)
 Partie célibataire - Partie vivant en couple - Partie avec enfants (représentativité nationale)
 Répartition selon le mode de transport utilisé pour se rendre à la gare : à pieds - bus - voiture
 Partie utilisant plusieurs transports en commun pour se rendre à leur travail : train, RER, métro, Bus
- **Un groupe de personnes utilisant les transports pour d'autres motifs Moitié effectuant leur trajet sur de mauvaises lignes/autre moitié effectuant leur trajet sur de bonnes lignes**
 Moitié femmes, Moitié hommes
 Un tiers entre 25 et 35 ans - Un tiers entre 36 et 45 ans - Un tiers entre 56 et 55 ans
 Répartis au plan des activités professionnelles : ouvriers - employés - cadre moyen - cadre supérieur (1 étudiant)
 Partie célibataire - Partie vivant en couple - Partie avec enfants (représentativité nationale)
 Répartition selon le mode de transport utilisé pour se rendre à la gare : à pieds - bus - voiture
 Partie utilisant plusieurs transports en commun pour se rendre à leur travail : train, RER, métro, Bus

3.1.2. Choix de la période de recrutement

Peu importe la période de l'année pendant laquelle le recrutement a lieu. Il faut cependant en tenir compte dans l'interprétation des groupes de discussions. En effet, si de mauvais résultats du point de vue de la régularité ont été enregistrés les semaines précédant le groupe de discussion, les interlocuteurs risquent d'être influencés négativement. Il convient donc de connaître le contexte et d'en tenir compte lors de l'interprétation du qualitatif sans pour autant imposer de période de recrutement. Ainsi, les lignes du RER E habituellement considérées comme de bonnes lignes, doivent faire l'objet d'un peu plus d'attention. En effet, mi-décembre, le nouveau raccordement Madeleine – St Lazare de la ligne 14 et le prolongement du RER E à Tournan ont été mis en service ce qui a occasionné plus de problèmes qu'en temps normal. La situation est retournée peu à peu à la normale mais cet épisode peut encore être présent dans les mémoires des usagers.

La date de début retenue pour cette campagne de recrutement a été le 4 janvier.

3.1.3. Choix des gares

Comme mentionné précédemment, le plus large panel de voyageurs possible doit être présent. Le recrutement s'est fait sur les quais des gares de l'annexe 2 compte tenu du classement vis-à-vis de la régularité et de la fréquence de celles-ci. Les gares ont été choisies en fonction de leur appartenance à la petite ou à la grande couronne ainsi que vis-à-vis des lignes qu'elles desservent.

On a, de plus, considéré l'importance relative du point de vue du trafic des voyageurs des stations de recrutement afin d'obtenir la plus grande diversité possible de voyageurs.

3.1.4. Choix des lignes

Le choix des lignes est basé sur 2 critères : les personnes ciblées sont celles utilisant de bonnes et de mauvaises lignes et de HF / BF. Les lignes dont les retards pouvaient être considérés comme moyen vu leur classe de régularité ont été délibérément exclues. Seules, les gares extrêmes (dont l'indice des retards est supérieur à 11.5 % ou inférieur à 8 %, sachant que cet indice varie de 3 à 18.4 %) ont été retenues. Cependant, certains voyageurs empruntaient plusieurs lignes via leur correspondance ce qui a parfois introduit une ligne de classe de régularité moyenne bien que les lignes passant par la gare enquêtée ne soient pas dans cette catégorie.

Parmi ces lignes, les lignes HF et BF se répartissent de manière quasi égales. Le travail vise donc 50 % de lignes HF et BF.

3.2. Recrutement

Le recrutement a été effectué par le bureau Catherine Delannoy & Associés. Les personnes en charge du dossier se sont rendues dans les gares de recrutement et y ont accosté les usagers correspondant aux 3 groupes de discussion avec, comme support, le questionnaire en annexe 1.

3.3. Déroulements des groupes de discussions

3.3.1. Lieu et dates

Les groupes de discussion ont eu lieu les jeudi 14 et vendredi 15 janvier 2004 de 19h00 à 21h30 en ce qui concerne le motif domicile-travail/étude et le même vendredi de 12h00 à 14h30 pour les motifs autres. Le local prévu à cet effet se situait rue de Provence (espace vidéo Provence) à Paris (9^{ème} arrondissement).

Le local était équipé d'une prise de son et d'image permettant d'enregistrer la discussion sur cassettes audio et vidéo. De plus, une personne du bureau CDA assurait une prise de note informatique durant 2 des 3 groupes.

3.3.2. Composition réelle des groupes

La composition réelle des groupes de discussion est détaillée dans l'annexe 3. Il est cependant important de noter que le groupe loisirs ne se composait pas uniquement de voyageurs n'utilisant les transports en commun que pour leurs loisirs : s'ils ont bien été recrutés alors qu'ils ne se déplaçaient pas professionnellement, plusieurs utilisent le train et RER pour se rendre à leur travail et connaissent donc aussi bien le réseau que les usagers des 2 premiers groupes.

3.4. Informations générales

Les groupes de discussion ont été suivis par les personnes suivantes :

-	M. J. GOLDBERG	-	STIF	-	jeudi (groupe 1)
-	Mme S. FRITSCH	-	STIF	-	jeudi (groupe 1)
-	M. V. DEDECKER	-	SNCF	-	jeudi (groupe 1)
-	M. H. BISEUIL	-	RFF	-	jeudi (groupe 1)
-	M. H. DUCHATEAU	-	Stratec	-	jeudi, vendredi (groupe 1, 2 et 3)
-	Melle L. PHILIPPART	-	Stratec	-	jeudi, vendredi (groupe 1, 2 et 3)
-	Mme C. SAUT	-	RATP	-	vendredi (groupe 3)
-	Mme C. NOUZARÈDE	-	RATP	-	vendredi (groupe 3)
-	M. E. TARDIVEL	-	RATP	-	vendredi (groupe 2)
-	Mme L. DEBRINCAT	-	STIF	-	vendredi (groupe2)

3.5. Animation

Les débats étaient menés par Mme D. Gondange, psychologue. Elle s'est basée dans son animation sur le guide présenté dans l'annexe 4. Ce guide a été réalisé par le bureau CDA sur base de la réunion du 9/12/2003 (Maison de la RATP). Ses différents points visent à remplir les objectifs de la phase 2.

4. RESULTATS BRUTS ET INTERPRETATION

4.1. Evocation spontanée

4.1.1. Phrases et mots clés

Il a été demandé aux usagers de caractériser à partir de mots ou de phrases courtes leur perception des trains de banlieue et RER. Voici ce qu'il est ressorti de cet exercice.

4.1.1.1. Dans le positif

Quotidien, pratique, rapide, bien fléché, gain de temps, musique.

4.1.1.2. Dans le négatif

Sale, collant, odeurs, vieux, austère,

Attente, bondé, cher, pas de places assises, foule, oppression, « comme du bétail »,

Insécurité, pickpockets, tag, danger, agression, colis piégés, vol à la tire,

Fatigue, bruyant, stressant

Manque d'informations, incidents d'exploitation, suppression de train, queue, manque de climatisation,

Grève, harcèlement des mendiants

4.1.2. L'irrégularité

L'irrégularité n'est mentionnée par les participants que quand l'animatrice les incite à prendre cette direction. Ce ne sont pas tant les retards qui apparaissent que leurs conséquences (foule, monde...). Les usagers considéraient en effet que même avec les retards, ils parvenaient plus rapidement à destination qu'en utilisant leur véhicule.

Un groupe, seulement, s'y est montré plus sensible : le groupe Travail / Domicile des usagers de « bonnes » lignes. Il semblerait que l'irrégularité les perturbe de manière plus importante que les voyageurs des « mauvaises » lignes ou les voyageurs de loisir.

4.2. Paramètres influençant la perception du voyage

Il a été demandé aux intervenants de déterminer les éléments, à la fois personnels et propres au transporteur, qui influencent de manière positive ou négative leurs perceptions du trajet réalisé.

4.2.1. Eléments d'influence positive

4.2.1.1. Par rapport à la voiture

Bon nombre d'usagers ont choisi naturellement de comparer les trains de banlieue et RER à la voiture. Les différents avantages ci-dessous les ont conduits à choisir les transports en commun plutôt que leur véhicule personnel :

- Bien qu'une majorité des voyageurs dispose d'une voiture, il a été dit que les trains permettaient d'éviter l'achat d'une auto.

- L'ÉCONOMIE du parking (et du temps pour se garer), de l'essence, des péages et des éventuelles contraventions.
- Pas de nécessité d'ATTENTION de conduite.
- Le fait de connaître le TEMPS DE TRAJET (on sait quand on part et quand on arrive) contrairement à la voiture : les embouteillages ne permettent pas de déterminer avec exactitude le temps d'arrivée.
- Quel que soit le moment de la journée, le temps de parcours sera identique (même en heure de pointe).
- La pollution moindre engendrée ou encore la possibilité de boire quelques verres.

Le moindre coût semble un paramètre déterminant quoique le prix du billet (et même de la carte orange) soit en constante augmentation. Cet avantage est prépondérant dans le choix modal des usagers. La plupart des usagers possèdent une voiture ce qui laisse sous-entendre que la demande pourra être fortement élastique et l'amélioration du service offert peut conduire à un accroissement de la demande.

De plus, les usagers apprécient la sensation d'être « porté », de n'avoir rien à prendre en charge. Ceci est en opposition avec l'utilisation de la voiture qui nécessite une attention constante.

4.2.1.2. Avantages primaires

Les avantages primaires sont ceux considérés comme décisifs dans le choix des transports en commun comme mode de déplacement, en opposition aux avantages secondaires qui sont des plus mais qui ne conduisent pas un voyageur à se tourner vers les trains et RER. Les avantages primaires principaux sont :

- La RAPIDITE et donc le GAIN DE TEMPS par rapport à la voiture ou au bus.
- LA SÉCURITÉ procurée par les HORAIRES précis et la RÉGULARITÉ.
- Les ÉCONOMIES (par exemple les forfaits jeunes)
- La DESSERTE importante (il existe toujours une station près de chez soi), donc un grand RÉSEAU (permet de vivre en banlieue) permettant l'ACCÈS DIRECT AUX CENTRES et aux GRANDES LIGNES

Le temps de trajet est un des arguments les plus importants. Malgré les désagréments dus aux transports en commun, on connaît de manière quasi certaine le temps de parcours, l'heure d'arrivée, éléments capitaux pour l'organisation de sa journée. Les modes de transports tels que voitures, bus, trams sont trop aléatoires du point de vue horaire aux yeux des usagers.

4.2.1.3. Avantages secondaires

Ceux-ci, bien que de moindre importance, fidélisent la clientèle qui a fait le choix des transports en commun pour les raisons précédentes.

- La PROPRETÉ et l'HYGIÈNE des trains et des stations.
- La CONVIVIALITÉ, les transports en commun sont un lieu de rendez-vous avec les amis prenant les mêmes trains mais aussi un lieu de RENCONTRES multiculturelles et de DISCUSSIONS.
- Il est possible de s'occuper durant le trajet en TRAVAILLANT (surtout si on a une place assise), en LISANT (notamment les petits journaux distribués dans les gares), de se DÉTENDRE voire dormir ou de DÉJEUNER.
- La TRANQUILLITÉ et la sensation d'ÉVASION et de LIBERTÉ.

- La possibilité d'ÊTRE ASSIS durant le trajet.

4.2.2. Éléments d'influence négative

4.2.2.1. Désavantages primaires

Ci-après les inconvénients que les voyageurs considèrent comme les plus rédhibitoires dans leurs transports.

- Le MANQUE D'INFORMATION (ou une information onéreuse : cfr numéro de renseignement de la SNCF) quant aux retards et l'absence d'interlocuteurs compétents et pédagogues. Le manque d'information nuit gravement à l'image des transporteurs. L'utilisateur considère ce manque d'information comme une négligence grave et lourde de conséquence.
- Le RETARD des trains (incidents d'exploitation, de personne...) et donc l'ATTENTE longue en gare. Les retards restent une cause de défection vis-à-vis du transport par chemin de fer quoiqu'il semble que c'est avant tout la non-information qui exacerbe le ressentiment des navetteurs.
- L'INSÉCURITÉ surtout au-delà d'une certaine heure le soir : « parfois, je descends du train quand je ne me sens pas en sécurité », « des bandes de jeunes traversent tout le train et j'ai peur ». Un sentiment d'insécurité se développe dans les gares et même dans les trains au-delà d'une certaine heure. Le manque de propreté, les dégradations ne font que renforcer ce sentiment. La présence de personnel (facteur sécurisant) dépend du transporteur.
- Le MONDE dans les trains et sur les quais. La densité de personnes sur les quais et dans les trains conduit à un inconfort manifeste qui s'ajoute aux inconvénients du retard lui-même et prive le voyageur de presque tous ses avantages secondaires (lecture, tranquillité, travail, convivialité).
- La mauvaise organisation des CORRESPONDANCES (mauvaises coordinations entre les différents organes de transports en commun).
- Les GRÈVES.
- Le PRIX à l'unité du billet.

4.2.2.2. Désavantages secondaires

De même, les inconvénients suivants sont considérés comme des nuisances bien qu'ils ne dissuadent pas forcément l'utilisateur d'employer les trains de banlieue :

- L'absence de CLIMATISATION conduisant à de grandes chaleurs en été et de grands froids en hiver.
- Le manque de train passé une certaine heure.
- L'ÉTROITESSE des sièges.
- L'absence D'ABRIS en suffisance dans les gares de banlieue.
- Le manque D'ANTICIPATION du service.
- La VÉTUSTÉ des rames.
- Les personnes coupables D'INCIVILITÉ (fumant, parlant trop fort, écoutant la radio au maximum...) vu l'absence de personnel dans les trains et RER.
- Le manque D'ACCÈS aux personnes à mobilité réduite.
- La gêne occasionnée par les bagages dans les tourniquets d'accès aux voies.
- Le monde aux guichets entraînant des queues et temps d'attente importants.
- L'absence de toilettes dans les rames.

Si un usager voyage sur une ligne à gros problèmes, les inconvénients secondaires vont probablement s'effacer par rapport aux inconvénients primaires (le manque d'information, les correspondances manquées, l'attente, les quais bondés).

Les voyageurs circulant sur de bonnes lignes vont se montrer, eux, beaucoup moins tolérants quant aux éventuels retards.

4.2.3. Facteurs personnels influençant la perception des avantages et inconvénients

4.2.3.1. Homme/Femme

Les hommes et les femmes accordent aux avantages les mêmes valeurs cependant, les femmes ont tendance à insister de manière beaucoup plus importante sur la sécurité. Elles se sentent plus menacées que les hommes. Cet inconvénient peut influencer de manière importante leur comportement.

4.2.3.2. Paramètres ponctuels

Différents paramètres indépendants du transporteur peuvent contribuer à une perception plus négative de l'irrégularité. Par exemple : l'habillage des enfants plus long que prévu, des conflits familiaux, le fait de voyager seul ou simplement un réveil tardif.

D'autres éléments permettent, eux, une perception favorable du trajet comme un temps extérieur agréable, un sourire sur le chemin de la gare ou encore la politesse des autres usagers.

4.2.3.3. Etudiant/Actif

Les étudiants sont plus sensibles encore que les actifs à la notion d'économie (ne disposant pas de revenu et préférant utiliser leurs économies à leurs loisirs). Ils ne disposent pas forcément d'une voiture (mais parfois d'un autre moyen tel que le scooter ne permettant pas les distances plus longues) ce qui les rend plus dépendants des transports en commun.

4.2.3.4. Motif du déplacement

Le motif de déplacement tient une part importante dans la définition des classements inconvénients/avantages.

Point de vue du prix, les personnes se déplaçant pour leur travail savent leur carte orange en partie remboursée tandis que les personnes utilisant les transports en commun pour leur loisir achètent un ticket « à l'unité » (revenant beaucoup plus cher). Il y a donc une différence de classement pour cet élément.

Du point de vue des retards, il faut relever que la plupart des trajets effectués pour les loisirs ne sont pas liés à un horaire précis. Les retards sont donc moins importants pour les personnes ne se déplaçant pas pour raisons professionnelles.

Les personnes utilisant les trains pour leur travail vont être plus sensibles aux inconvénients et avantages primaires. Au contraire, les motifs loisirs (voyageant plus souvent hors heure de pointe) sont plus sensibles aux avantages secondaires.

4.3. Indices et causes hypothétiques d'irrégularités

4.3.1. Indices

Les usagers sont sensibles à certains détails qui leur font ressentir l'éventualité d'une irrégularité. Ils ont particulièrement décrit plusieurs phases de l'irrégularité : le retard au départ, l'incident en cours de trajet, le retard à l'arrivée du train et enfin le retard à destination.

4.3.1.1. Le retard au départ du train (ou à son arrivée en gare de départ)

Tant que le train n'est pas en gare ou vient d'y arriver, les signes qui avertissent les voyageurs d'une irrégularité sont les suivants :

- La PRÉSENCE de pompiers, gendarmes ou contrôleurs en nombre dans la station.
- Une grande AFFLUENCE sur les quais ou au contraire des quais vides.
- L'ALLURE d'un direct passant à vitesse très réduite.
- L'ouverture ou la fermeture des PORTES plus lentes que d'habitude.
- Les ANNONCES via les haut-parleurs ou l'ABSENCE D'AFFICHAGE.

Les indices de l'irrégularité peuvent être aussi fournis par les comportements des autres voyageurs :

- L'AGRESSIVITÉ des gens.
- Les navetteurs soufflent, SOUPIRENT.
- Le BOUCHE-À-OREILLE sur les quais.
- Le VISAGE des personnes présentes, leurs regards à leur MONTRE, les DISCUSSIONS sur les quais ainsi que la présence de personnes supposées prendre le train précédent.

Ces 4 points se basent sur la capacité des usagers à reconnaître une ambiance habituelle ou inhabituelle uniquement à l'attitude des autres voyageurs. Un navetteur peut repérer un dysfonctionnement uniquement sur le comportement voire l'ambiance générale sur les quais.

Les participants considèrent majoritairement que, jusqu'à leur montée dans le train, ils sont encore maîtres de leur sort : « Sur le quai, on est toujours chez nous », « tant qu'on est pas dans le train, on peut toujours changer d'avis ».

Les temps d'attente sur quai peuvent être désagréables du point de vue du confort : quais bondés ou non abrités.

4.3.1.2. Les incidents en cours de trajet

Bien que moins de signes aient été évoqués, il ressort de l'ensemble de la discussion que les incidents en cours de trajet ont d'autres implications. Les indices sont les suivants :

- Un ARRÊT inexpliqué entre 2 stations.
- Une VITESSE de parcours plus LENTE que de coutume.
- Un ARRÊT anormalement LONG dans une station.

Dans les 2 premiers cas, les usagers se considèrent piégés et impuissants. La gestion psychologique de ce type de retard est donc très différente de celle du dernier genre.

4.3.1.3. Le retard à la gare d'arrivée

Le retard à l'arrivée du train est naturellement la somme des retards qui précèdent. Un usager peut le percevoir en voyant la foule attendant de monter dans son train et donc à sa difficulté à descendre de celui-ci.

4.3.1.4. Le retard à la destination finale

Il est celui qui importe le plus aux voyageurs. Cette notion diffère de la précédente quand on doit introduire les correspondances. Si un train arrive en retard et que le navetteur manque sa correspondance, les sentiments et réactions de l'usager vont être très différents de ceux d'un voyageur ne devant pas prendre d'autre moyen de transport.

L'interprétation se basera toujours sur le retard à l'arrivée malgré les nombreux effets dynamiques intervenant dans la perception des retards.

4.3.2. Les causes supposées

Les usagers, bien que peu informés de la cause exacte d'un retard, connaissent les causes possibles des retards par le « bouche-à-oreille » (en règle générale). Les retards sont, à leur avis, pour la plupart dus à :

- Des problèmes causés par des usagers : colis suspects, agressions, vols, vandalisme, suicides ou malaises.
- Les incidents techniques : la rupture de caténaires, des aiguillages défectueux, problème de matériel roulant.
- Le changement de réseau (RATP/ SNCF).
- Le dégagement de voie pour un train de grande ligne.

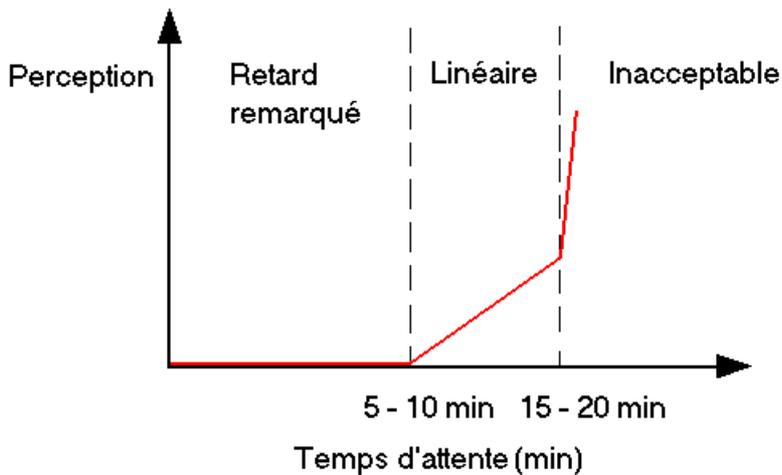
4.4. Mesure de gravité

La gravité dépend de chacun des intervenants, notamment du point de vue de leurs horaires. Si ceux-ci sont aménageables dans une certaine plage horaire, la conséquence des retards sera moins importante.

Il est très important de noter que tous les seuils envisagés touchent aux retards à l'arrivée et non aux étapes intermédiaires.

4.4.1. Seuil de l'identification d'un retard

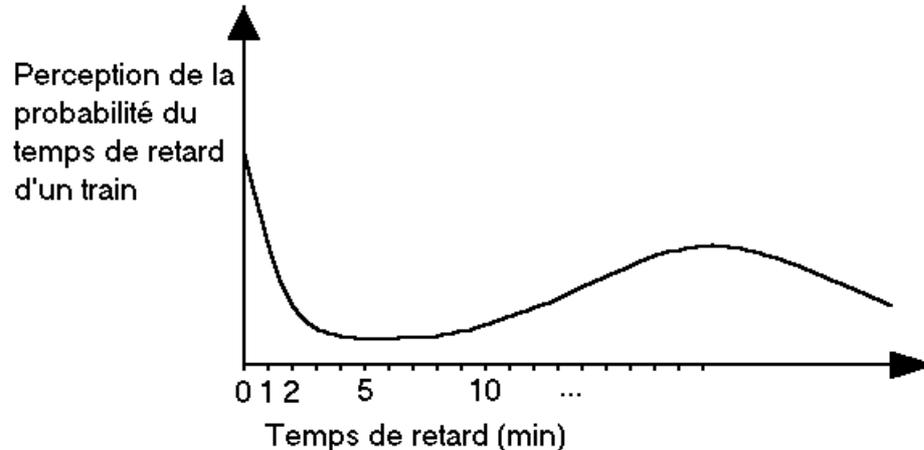
L'identification d'un retard varie d'une personne à l'autre. La majorité considère cependant que le retard peut être identifié comme tel au-delà de 5 voire 10 minutes. Néanmoins, il est à noter que seul le retard final compte. Ainsi, si un retard de 2 minutes sur le premier mode transport fait rater à l'usager sa correspondance et donc le met 20 minutes en retard à destination, il s'agit d'un retard inacceptable bien que très faible. Les avis des différents interviewés variaient mais en restant dans une même fourchette. On peut résumer les perceptions du temps de retard comme suit :



1. Le retard remarqué : dès les premières minutes, l'utilisateur est conscient du retard mais ne considère réellement son train comme retardé qu'au-delà de 5 à 10 minutes.
2. Le vrai retard : l'utilisateur considère le retard comme important mais pas encore inacceptable.
3. Au-delà de 15 à 20 minutes, le voyageur considère le retard comme tout à fait inacceptable.

Les seuils s'élèvent peu à peu quand la fréquence des incidents diminue : un retard sera d'autant mieux vécu qu'il se produit rarement. On estime à une fois par mois le « reset » mémoire-retard des usagers.

Une partie des utilisateurs des transports en commun spécifie cependant que dès les toutes premières minutes, la peur du retard s'installe : il est l'heure et le train n'est toujours pas là. Le stress est généré par l'absence de certitude : ils n'ont aucune idée du moment d'arrivée du train (5 minutes ou 2 heures). Les voyageurs perçoivent que peu de trains n'ont un retard que de 1 ou 2 minutes, le réseau étant tellement complexe que si une rame « rate » son créneau horaire, elle perd encore du temps en devant céder le passage à d'autres. Cela suppose la connaissance intuitive des usagers d'une distribution des retards du type suivant :



Il est important de faire ici la distinction entre l'heure souhaitée et l'heure limite d'arrivée. L'heure souhaitée est celle visée par le voyageur. Tandis que l'heure limite est l'heure au-delà de laquelle un retard est effectif (par rapport à un tiers, l'employeur par exemple). Ainsi, si un usager doit être à son travail avant 9 heures (heure limite), il peut viser 8h50 comme heure d'arrivée. Les heures souhaitée et limite peuvent naturellement être identiques.

4.4.2. Seuil d'intolérabilité d'un retard

L'acceptabilité d'un retard varie selon l'impératif des usagers. Le classement des motifs de déplacement selon l'importance accordée à la ponctualité est le suivant :

1. Un rendez-vous pour un entretien d'embauche, chez le médecin, avec un client ou pour toutes autres raisons qui impliquent de grandes responsabilités ou un enjeu important.
2. Le travail : un retard au travail peut toujours être compensé mais la justification peut s'avérer difficile vis-à-vis de l'employeur.
3. Les loisirs : à moins d'un rendez-vous précis (avec un ami ou pour un spectacle, cinéma...), les usagers sont moins pressés et donc moins prompts à juger un retard intolérable.

La première catégorie ne peut envisager aucun retard. L'utilisateur adapte son comportement en fonction de cette donnée.

De plus, lorsque le retard du train dépasse 15 à 20 minutes, les usagers estiment que le confort à bord des trains devient tout à fait inacceptable.

4.4.3. Fréquence acceptable des retards

La fréquence de répétition des retards est aussi sujette à des seuils d'acceptabilité :

1. Une fois voire 2 fois par mois est la fréquence considérée comme acceptable vis-à-vis de l'employeur.
2. Une fois par semaine est à la limite de l'acceptable.
3. Au-delà d'une fois par semaine, cela devient tout à fait inacceptable.

Les voyageurs du groupe domicile-travail / mauvaises lignes estiment cependant que la fréquence actuelle des retards tourne autour de une voire deux fois par semaine. La répétition du phénomène de retard conduit à une certaine exaspération. Un usager subissant un retard, alors que la ligne est très régulière depuis quelques semaines prendra ce retard avec plus de philosophie que si le retard précédent date d'un jour ou 2.

Quand il a été demandé aux voyageurs des mauvaises lignes leur perception de l'évolution des retards ces dernières années, ils ont dit ne pas avoir remarqué d'évolution ni dans un sens ni dans l'autre.

Les usagers des bonnes lignes ont eux précisé ressentir une légère augmentation.

4.4.4. Influence des causes

Quoique la cause ne change rien à la fréquence ou à la durée de retard, il apparaît qu'un retard dû à une cause indépendante de la volonté du transporteur est mieux perçu par les usagers. Ainsi, la plupart acceptent plus facilement un retard causé par la chute d'un arbre durant une tempête ou un malaise qu'un incident technique (matériel roulant ou lignes).

Cependant, les intempéries n'excusent pas tout. L'utilisateur considère qu'il existe des causes extérieures que le transporteur pourrait prévoir : le gel d'un aiguillage (la température étant annoncée) par exemple.

Une autre attitude bien que moins fréquente consiste à refuser de considérer la cause de retard. Le transporteur doit tenir ses engagements (« la cause, on s'en fout mais qu'on soit à l'heure au boulot ou que la SNCF/ RATP assume les conséquences d'un éventuel retard »).

4.4.5. Importance de l'information

Il est important de noter que ce n'est pas tant le retard que n'acceptent pas les usagers mais bien la non-information sur celui-ci. Ils considèrent que ce genre d'incidents est toujours susceptible d'arriver mais estiment que les transporteurs ont le devoir d'informer les clients. Un retard annoncé leur permettrait d'adapter leur comportement et de gérer eux-même leur déplacement.

De plus, les voyageurs considèrent comme blessant (« on nous prend pour des imbéciles ») que le transporteur annonce après 15 minutes d'attente que le train aura ¼ d'heure de retard.

4.4.6. Paramètres personnels

4.4.6.1. Hommes/femmes

Les retards sont vécus de manières différentes selon les personnes. Cependant, une ligne directrice peut être dégagée des discussions : les mères de famille (et de manière plus exacerbée encore, les mères d'enfants en bas âges : « je dois aller chercher mon enfant à la crèche sinon, ils l'envoient au commissariat », « Maintenant, ça va mieux, mais quand mes enfants étaient petits c'était la cata ») sont plus sensibles aux retards de fin de journée. Ceci s'explique aisément par les contraintes horaires des crèches, écoles en plus des repas à préparer. Un retard perturbe toute l'organisation de la soirée. Le matin aussi, les mères de famille font preuve d'un sentiment exacerbé d'injustice et culpabilisent lors des retards. Plusieurs réagissent en compensant leur retard par des heures supplémentaires le soir.

L'importance d'arriver à temps au travail est présente aussi chez les hommes mais de manière moins tranchée et aucun homme n'a fait allusion ni aux repas, ni aux enfants. Il est probable qu'ils se sentent beaucoup moins liés le soir en comparaison avec les femmes.

Les personnes dont l'horaire est aménageable (plage horaire de travail) sont plus détendues face à l'irrégularité et choisissent de prendre le train en dehors du maximum d'affluence.

4.4.6.2. Qualité du service actuelle des lignes fréquentées

Les seuils sur les mauvaises lignes peuvent être considérés comme supérieurs aux seuils des bonnes lignes, les usagers ayant assimilé la notion de retard (contrairement aux bonnes lignes sur lesquelles les voyageurs sont moins tolérants car peu habitués à ce phénomène).

On remarque donc un phénomène d'accoutumance aux retards sur les usagers des mauvaises lignes. L'échantillon traité n'a probablement pas la même composition que celui des bonnes lignes : ceux qui, malgré tous les problèmes, sont restés fidèles au chemin de fer, ont une psychologie différente. Cette psychologie peut être vue comme une capacité à admettre les retards. Ceux qui en étaient dépourvus ont déjà changé de mode de transport.

Au contraire, le groupe d'utilisateurs de bonnes lignes comptent des gens qui supportent les retards mais aussi des personnes qui considèrent ceux-ci comme inadmissibles au-delà d'une certaine limite (que les mauvaises lignes ont franchi). S'ils voyageaient sur de mauvaises lignes, ils auraient peut-être déjà changé de mode de transport. Mais ce n'est pas le cas vu la régularité de leur ligne. Les voyageurs circulant sur de bonnes lignes vont se montrer beaucoup moins tolérants quant aux éventuels retards.

4.5. Attitudes induites

4.5.1. Sentiments exprimés par les usagers

Il existe différentes manières de vivre le retard pour les usagers. Elles sont exprimées dans la liste ci-dessous :

- La culpabilité car quelqu'un attend l'utilisateur (son employeur, son entourage...)
- La colère, la révolte et l'énervement : le voyageur en veut au transporteur pour les conséquences que le retard va entraîner dans sa journée. Cette colère se dirige vers le personnel du transporteur.
- L'injustice : les usagers considèrent leur ticket de transport comme un contrat qui engage le transporteur à les emmener à destination en temps et en heure. Ils se considèrent comme des clients lésés, et ce d'autant plus qu'aucune indemnisation n'est prévue par les transporteurs (contrairement aux grandes lignes TGV et aux avions)
- L'impuissance : les usagers sont complètement dépendants des transporteurs et n'ont aucun pouvoir sur leur situation (particulièrement lorsqu'ils sont dans le train et non en gare dans l'attente de celui-ci)
- La honte : les usagers ressentent le même sentiment que, lorsque enfant, ils craignaient d'arriver à l'école en retard et en concevaient une certaine honte.
- La paranoïa : même si aucun reproche n'est fait au travail, l'utilisateur ressent la critique informulée pour son retard.
- Le sentiment de n'être pas présentable à son travail (transpiration, stress...)

On peut résumer l'attitude des usagers comme suit : avant l'heure limite, c'est une question de confort (ne pas courir après le train, prendre son café, lire son journal...) après l'heure, c'est une question de honte et de culpabilité.

4.5.2. Comportements induits

Différents comportements peuvent être observés vis-à-vis de cette irrégularité. Tout d'abord, la non-prise en compte de celle-ci. L'utilisateur estime qu'il n'est pas de sa responsabilité de prévoir un « temps retard ». Les attitudes diffèrent entre le matin et le soir vu la différence d'enjeux entre ces 2 périodes.

Néanmoins, lorsqu'il s'agit des loisirs, les précautions prises sont pratiquement nulles.

4.5.2.1. Le matin

Il apparaît comme une constante que les retards matinaux sont beaucoup plus pénalisants que les retards de soirées, que les usagers qualifient de dérangeants mais ils considèrent qu'ils doivent « prendre sur eux ». Ce fait est en opposition avec les retards matinaux dont les conséquences et enjeux peuvent être très importants.

A. S'informer

En cas de retard, le voyageur va tenter de connaître la nature exacte du retard (avant de prévenir les personnes adéquates (4.5.2.1.C) pour prévenir de la durée de son retard). Il va donc rechercher des informations quant à l'origine, la cause et les conséquences de l'incident.

Les usagers réguliers peuvent estimer la durée d'un retard en fonction de la cause annoncée de celui-ci (par exemple, un « incident grave de voyageur » correspond à un suicide et donc un retard important tandis qu'un « incident de voyageur » peut représenter un malaise et donc seulement une dizaine de minutes de retard).

Les informations permettent à l'usager de redevenir maître de son destin. Un retard annoncé donne la possibilité au voyageur de comparer sa solution « train en retard » avec tout autre solution (autre itinéraire plus long, moins rapide, changement de mode...). Il récupère ainsi sa capacité de choix : s'il décide de prendre ce train malgré le retard annoncé, il en accepte les conséquences. D'où la disparition du sentiment d'impuissance.

B. Les « 3 trains »

Indépendamment de tout retard et de leur seuil de précaution (refus d'intégration de l'irrégularité), les voyageurs se sont, tous, accordés à dire qu'ils connaissent 2 ou encore 3 horaires différents de train le matin. Ils les ont qualifiés comme suit :

1. Le train « parfait » : il s'agit du train qui permet d'arriver maximum 5 minutes avant le début du travail voire à l'heure exacte (l'heure évoquée ici est l'heure limite et non l'heure souhaitée). Il leur permet de prendre leur café et de ne pas courir dans les couloirs. Celui-ci n'est évoqué que par des femmes. La majorité des usagers considèrent qu'il n'existe pas de train parfait et commence leur décompte au train normal qui à leurs yeux s'assimile au parfait.
2. Le train « normal » : celui qui n'arrive pas tout à fait à l'heure mais dont le retard est considéré par les usagers comme acceptable (maximum 15 minutes) mais qu'ils considèrent comme stressant.
3. Le train « pas normal » : à savoir le train inacceptable, ils doivent courir dans les couloirs et rentrer discrètement dans leur bureau.

Il est possible de lier ce comportement des 3 trains avec la figure représentant les seuils de tolérance (pg 14). En effet, si la fréquence est importante, l'ensemble des 3 trains peut se trouver dans la partie horizontale du graphe. Ce qui signifie que si, par exemple, le troisième train est en retard la valeur accordée aux minutes de retard sera différente selon la fréquence. Lorsque l'usager manque le deuxième train et que le troisième est retardé, le retard de celui-ci s'ajoute au retard du voyageur (le troisième train étant déjà, en soi, stressant) et aura, aux yeux du navetteur, une influence d'autant plus néfaste que la fréquence sera faible.

C. Avertir

La première préoccupation d'une majorité de navetteurs est de prévenir les personnes susceptibles de les attendre à l'arrivée, et ce que ce soit un proche ou une relation professionnelle.

Cependant, lorsqu'un voyageur emprunte une ligne dite mauvaise, les retards sont tellement fréquents qu'ils sont presque devenus la norme. Si bien que les proches ou relations ne s'étonnent pas du retard du navetteur même s'il ne les prévient pas.

D. Prendre un train plus tôt

Suite aux retards récurrents, plusieurs usagers ont décidé de partir plus tôt. Ainsi beaucoup précisent prévoir une demi-heure de trajet supplémentaire tous les matins. Ce seuil de précaution, variant en général de 15 à 30 minutes, peut être considéré comme une décharge morale : le voyageur a tenu compte d'un retard éventuel d'autant de minutes. Au-delà, il n'est plus responsable, l'incident étant trop important que pour être prévu. On peut appeler ce seuil de précaution le seuil de « bonne conscience ». Les femmes choisissent cette option plus fréquemment que les hommes. De plus, plus l'importance de la ponctualité est grande, plus cette marge de précaution augmente. Il est enfin à noter que les usagers des mauvaises lignes intègrent beaucoup plus la notion de précaution qu ceux des bonnes lignes.

Ce mouvement « précaution » s'oppose à une autre tranche d'usagers qui ne prennent aucune précaution et partent du principe que c'est au transporteur à mener à bien sa mission.

E. Changer de mode de transport

S'ils sont informés d'éventuels retards (suffisamment importants que pour justifier un changement de mode), ils peuvent choisir de prendre leur véhicule personnel, une autre ligne du même réseau ou encore un autre transport en commun comme le bus (s'ils en ont la possibilité). Ces derniers étant généralement plus lents (car assujettis à la circulation routière), la durée du retard doit justifier ce changement de mode. Les usagers souhaiteraient de plus la validité de leur titre de transport sur un itinéraire secondaire que le transporteur pourrait proposer.

Certains usagers demandent à leur employeur une voiture de société. Ils se considèrent ainsi couverts vis-à-vis de lui : si l'employeur refuse, il accepte les inconvénients que les transports en commun peuvent générer ; s'il accepte, c'est à l'utilisateur de prendre ses précautions et à partir plus tôt.

Il est à noter que les usagers semblent moins exigeants du point de vue de la régularité vis-à-vis des transports tels que trams et bus (par rapport aux trains et RER) car ils savent que ceux-ci ont à subir les encombrements routiers.

Il est aussi important de noter que les femmes peuvent changer de mode de transport au-delà d'une certaine heure de crainte des agressions. : « je préfère appeler mon mari ».

F. Adapter son programme d'activité au risque d'irrégularité

Comme déjà mentionné précédemment, les personnes disposant de plages horaires plutôt qu'une heure précise peuvent adapter leur travail en fonction du retard que ce soit pour le travail ou pour les loisirs.

La plupart des usagers ont déclaré rester plus tard le soir au travail quand ils ont commencé en retard. Certains vont même jusqu'à rester plus longtemps que le temps de retard qu'ils ont eu (suite au sentiment de culpabilité précédemment évoqué).

Une troisième attitude consiste à ne plus prendre d'engagement important le matin, prévoyant toujours ainsi la possibilité d'un retard.

G. Les demandes aux transporteurs

Les usagers en retard demandent principalement aux transporteurs de combler leur besoin de contrôle (sentiment d'impuissance), de les décharger de leur sentiment de culpabilité et de faire preuve, à leur égard, de justice. La résolution de ces 3 problèmes passe par :

1. La remise d'un justificatif certifiant à leur employeur que leur retard est bien dû à un problème de transport en commun (quoique cette solution ne soit pas la bonne à long terme, le patron ne pouvant indéfiniment accepter ces excuses) pour les groupes 2 et 3. L'obtention d'un justificatif est motivée par le sentiment de culpabilité vis-à-vis de leurs responsabilités. Il est injuste aux yeux des usagers qu'ils supportent les conséquences d'un fait indépendant de leur volonté et souhaitent que via ce « mot d'excuse » le transporteur les décharge de ce poids.

Le voyageur se dégage de ses responsabilités vers son employeur ou vers le transporteur. Vers son employeur, en ce sens que son retard de quelques minutes ne justifie pas une remarque (mais fait tout de même perdre de l'argent au patron). Vers le transporteur, si l'employeur décide de ne pas accepter ce retard (l'employé renvoie son employeur vers le transporteur). L'utilisateur se met en quelque sorte hors-jeu. Une telle attitude a été remarquée durant les groupes jusqu'à l'extrême : un navetteur a noté qu'en voiture, il n'y a pas de justificatif possible. Le justificatif devient pratiquement une assurance.

2. Le remboursement ou tout du moins une compensation financière pour la perte de temps occasionnée par le transporteur répond au besoin de justice des navetteurs.
3. Des excuses en bonne et due forme des transporteurs pour le désagrément subi.

Les demandes de justificatifs n'ont pas été mentionnées dans le groupe des mauvaises lignes. Celui-ci reste une solution à un problème d'ordre exceptionnel : on ne peut rendre un justificatif tous les jours. Sachant que la régularité de leur ligne est de mauvaise qualité, ils ont choisi d'autres techniques en intégrant, tous, des facteurs de précaution.

4.5.2.2. Le soir

Les usagers ne prennent pas spécialement de précaution le soir car ils ne peuvent pas toujours déterminer à quelle heure ils vont partir et leurs obligations ne sont plus d'ordre financier mais plus moral. Le navetteur ne peut pas quitter une demi-heure plus tôt son travail, pour être certain de rentrer chez lui à l'heure.

Le changement de transport en commun reste : on prend le bus ou une autre ligne. Mais la plupart du temps, l'utilisateur prend son mal en patience, s'occupe dans le train (lecture, musique, jeux) et prévient sa famille de son retard.

4.6. Les solutions côté transporteurs

Il a été demandé aux usagers quelles solutions ils mettraient en place s'ils en avaient les moyens. La plupart de celles-ci ont trait à l'information et non aux retards eux-mêmes qu'ils considèrent comme pratiquement inévitables. Les voici :

- La mise en place de MOYENS D'INFORMATION sur les RETARDS (au moins avec 15 minutes d'avance et une estimation plus réaliste des retards réels) et sur les ITINÉRAIRES ALTERNATIFS existants (via une autre ligne train/RER ou bus mais pour laquelle leur ticket serait toujours valable) tels que :
 - Une ligne RADIO du type de celle existant sur les autoroutes (« 107.7 ») diffusée dans les gares et dans les trains.
 - Un NUMÉRO VERT (en opposition au numéro payant de la SNCF) auquel pourraient s'adresser les navetteurs pour connaître la situation de leur train. Cette solution mécontentait cependant une partie des usagers qui estimaient que ce n'était pas à

eux de faire la démarche de s'informer mais au transporteur de leur donner directement les renseignements.

- Un INTERLOCUTEUR chargé de la gestion des renseignements en cas de retard : les usagers auraient ainsi une personne informée et compétente à laquelle s'adresser.
- Des BORNES INTERACTIVES disponibles dans les gares et informant de la situation en temps réel.
- La mise en place d'un TICKET ÉQUIVALENT qui permettrait comme sur les grandes lignes de recevoir une compensation au-delà d'un certain retard ou d'une certaine fréquence de celui-ci.
- L'instauration d'un SERVICE DE RÉCLAMATIONS auprès duquel les usagers pourraient faire part de leurs doléances.
- La mise en place de SERVICES DE BUS OU DE NAVETTES gérés par le transporteur qui prendraient en charge les voyageurs dès lors qu'un problème survient.
- Distribuer automatiquement des JUSTIFICATIFS à l'intention des employeurs.
- Plus de FRÉQUENCE de train.

Malgré tous les retards, ce ne sont pas des aménagements des voies, le remplacement du matériel roulant (pourtant beaucoup critiqué : trop vieux, sale...) ou autres améliorations influençant directement la régularité que les usagers ont mentionnés. Ils ont admis le principe que les retards étaient presque inévitables. Toutes les solutions avancées ont pour but unique de mieux vivre le retard et non de le résorber.

Pour preuve l'accent très important mis sur l'information (sous toutes ses formes) disponible en cas de retards. Ces améliorations redonneraient aux voyageurs l'impression de maîtrise de la situation. C'est aussi la raison pour laquelle les arrêts imprévus (entre 2 gares) et les retards sur le trajet sont si mal vécus : mis à part informer leurs proches, ils ne leur restent aucune liberté de comportement.

Les autres solutions tendent à la justice et au respect de leur personne en tant que client. Le sentiment général de n'être pas considéré comme tel mais plutôt comme un prisonnier des transports en commun les pousse à une importance exacerbée de la justice à la limite de la loi du talion : « je suis en retard, je vais avoir des problèmes, pourquoi le transporteur n'en aurait-il pas (service de réclamation) ou ne les assumerait-il pas (remboursements, justificatifs) ?

Le fait de demander une fréquence accrue de train est considéré comme une limite du risque : si l'utilisateur arrive 2 minutes en retard à la gare, son retard à l'arrivée sera plafonné par l'intervalle de fréquence. Ainsi, quand il y a 1 train toutes les 5 minutes, 2 minutes de retard à la gare sont moins pénalisantes que quand la fréquence n'est que de 4 par heure.

4.7. Adéquation des indicateurs de ponctualité des transports de la RATP et de la SNCF

Pour les personnes interrogées, la valeur importante était le retard à destination. Quels que soient les correspondances ratées ou le mode de déplacement finalement choisi ! Les déclarations des usagers seraient donc plus faciles à comparer en termes de « retard voyageurs » comme le fait déjà la RATP. Cependant, ces informations ne vont pas au-delà de la gare d'arrivée RATP ou SNCF, il n'existe aucun renseignement quant aux problèmes de coordinations des correspondances avec les bus.

5. SYNTHÈSE

Les groupes de discussion ont permis de déterminer les lignes directrices dont il faudra tenir compte lors de l'élaboration du questionnaire de préférences déclarées.

1. Le coût estimé du temps perdu durant un retard ne se trouvera pas entièrement chez le voyageur. Une partie sera supportée par des tiers (consentant ou non) soit le transporteur, soit l'employeur. Le navetteur ne supporte qu'une faible part de ce coût le matin par contre, le soir, il en est entièrement victime (pas de justification possible). Il conviendra de prendre ce fait en considération.
2. L'étude a révélé un fait important : les usagers sont rarement prisonniers des transports en commun. Ils ont, le plus souvent, choisi de prendre le train ou le RER et disposent d'un véhicule personnel. Cela signifie que l'élasticité de la demande sera assez grande. Une amélioration du service peut donc conduire à une augmentation de la demande.
3. La fréquence de l'irrégularité influence l'amplitude acceptable de celle-ci. Moins souvent elle se produit, plus le retard est toléré.
4. Plus les horaires sont souples, moins l'irrégularité pose de problème aux navetteurs. Le motif ou les plages horaires d'arrivée au travail sont donc des éléments prépondérants dans la perception de l'irrégularité.
5. Un comportement intéressant est la considération des 3 trains. Quelle valeur accordent les usagers à ces différents trains ? Le retard du train parfait (moins grave car il permet toujours une marge de sécurité) vaut-il moins que le retard du train normal qui entraînent automatiquement une perte plus importante pour l'employeur (retard plus important) ?
6. Il existe une différence importante entre les attentes des hommes et celles des femmes. L'ordre de préférence des avantages / désavantages s'en trouve modifié : la sécurité dans les trains et stations est un exemple flagrant des sentiments et donc des comportements induits différents que l'on peut observer d'un sexe à l'autre.
7. Que se soient les hommes ou les femmes, une nuance importante intervient quant à la situation familiale : les personnes ayant des enfants à charge et plus précisément de jeunes enfants valorisent beaucoup plus le temps perdu le soir. Leurs obligations personnelles pèsent presque autant que leurs obligations professionnelles. Ce coût estimé du temps perdu diminue au fur et à mesure que l'enfant grandit (et devient plus indépendant).
8. Le motif de déplacement est un facteur influençant de manière importante la valorisation du temps perdu. En effet, l'utilisateur qui se déplace pour certains loisirs accordent généralement peu d'importance à 10 minutes de retard (ex : les soldes attendront 10 minutes de plus). Tandis que les personnes allant travailler ressentent plus nettement une perte (même s'ils n'en supportent pas forcément eux-mêmes toutes les conséquences). Plus l'enjeu du déplacement est important, plus la valeur d'un retard va augmenter.

9. Comme précisé précédemment, au sein d'un même groupe travail-domicile, la perception et la valorisation du retard vont être différentes selon qu'on se trouve dans un sens ou dans l'autre du déplacement (Domicile → Travail ; T→ D) car la part du coût à supporter est différente.
10. La fréquence des trains fait varier le coût alloué aux retards. Les retards des usagers sont, en quelque sorte, absorbés par la fréquence. Si un navetteur arrive 2 minutes en retard son retard à destination est moins grave si la fréquence est importante.
11. La préoccupation des voyageurs reste le retard à destination. Quel que soit le retard du train, des effets dynamiques peuvent conduire l'usager à octroyer une valeur importante à un retard minime (effet de correspondance manquée). Il est donc important de savoir dans quelle mesure les personnes interrogées subissent des facteurs d'amplification du retard.
12. Si les retards sont considérés comme gérables par les usagers, ce sont surtout les conséquences de ceux-ci qui sont jugées gênantes. La valorisation d'un retard peut augmenter d'autant plus que le confort dans les trains et sur les quais diminue.
13. Dernier point mais non le moins important, l'information. Celle-ci réduit grandement le coût des retards aux yeux des voyageurs. Ils accordent un grand prix à leur liberté et leur libre arbitre. De ce fait, fournir une information claire qui leur permet d'assumer leur propre choix diminue leur estimations des désagréments (car ils ont pu juger que de 2 maux, c'était le moindre). De ce fait, il convient de séparer retard au départ et retard à l'arrivée du train car lors d'un retard en cours de trajet, quelle que soit l'information, aucun choix n'est possible. Les voyageurs font part du sentiment d'être pris au piège alors que si des annonces sont faites sur les quais, il est encore temps de changer d'avis et de mode de déplacement.

Il faut maintenant intégrer ces différents résultats dans l'approche des préférences déclarées.

6. ANNEXES

6.1. Annexe 1 : Questionnaire de recrutement de CDA

Catherine DELANNOY & ASSOCIES - 29 rue de Miromesnil - 75008 PARIS - 01.42.65.27.42

NOM DE L'ENQUETEUR :

JOUR : |__|__| HEURE : |__|__| MINUTES : |__|__| N° DU QUESTIONNAIRE |__|__|__|

GARE: / _____ /

ETUDE 7809 - RECRUTEMENT

Q.1. Bonjour, je réalise une étude auprès de voyageurs qui utilisent certaines lignes de trains et de RER transiliennes. A quelle gare allez-vous prendre le train/ RER ?

Noter en clair / _____ /

Q.2. A quelle gare descendrez-vous de ce train/ RER que vous allez prendre ?

Noter en clair / _____ /

Q.3. Recoder la ligne de train / RER empruntée par l'interviewé(e) dans le tableau ci-dessous

RER D Sud-Est (Combs la Ville)	<input type="checkbox"/> 1	→ Groupe 1 ou 3 (ML)
RER D Nord	<input type="checkbox"/> 2	
Paris St Lazare Mantes la Jolie via Poissy	<input type="checkbox"/> 3	
Paris Nord Persan (Val)	<input type="checkbox"/> 4	
Paris Est Longueville	<input type="checkbox"/> 5	
RER C Etampes	<input type="checkbox"/> 6	
RER C Versailles Chantier	<input type="checkbox"/> 7	
RER C Dourdan	<input type="checkbox"/> 8	
RER C Breigny	<input type="checkbox"/> 9	
Paris Est La Ferté-Milon	<input type="checkbox"/> 10	
Paris Est Coulommiers	<input type="checkbox"/> 11	
Paris Nord Pontoise	<input type="checkbox"/> 12	
RER E Chelles	<input type="checkbox"/> 13	→ Groupe 2 ou 3 (BL)
Paris St Lazare Versailles/ Saint Nom La Bretèche	<input type="checkbox"/> 14	
Paris St Lazare Maison Laffitte/ Nanterre Université/ Cergy	<input type="checkbox"/> 15	
Paris St Lazare Corneilles en Parisis	<input type="checkbox"/> 16	
RER A	<input type="checkbox"/> 17	
RER C Versailles	<input type="checkbox"/> 18	
Paris Est Bondy-Aulnay	<input type="checkbox"/> 19	
RER E Villiers	<input type="checkbox"/> 20	
RER E Navettes	<input type="checkbox"/> 21	
Paris Montparnasse Rambouillet	<input type="checkbox"/> 22	
Paris Montparnasse Sèvres	<input type="checkbox"/> 23	
Paris St Lazare La Verrière/ St Quentin/ La Défense	<input type="checkbox"/> 24	
Paris Est Esbly/ Crécy	<input type="checkbox"/> 25	
RER C St Quentin	<input type="checkbox"/> 26	

Q.4. D'une façon générale, utilisez-vous cette ligne **le plus souvent**...

De votre domicile à votre travail	<input type="checkbox"/> 1	→ <i>Groupe 1 ou 2</i>
De votre travail à votre domicile	<input type="checkbox"/> 2	
De votre domicile à votre lieu d'études	<input type="checkbox"/> 3	
De votre lieu d'études à votre domicile	<input type="checkbox"/> 4	
De votre domicile à un autre lieu (loisirs, spectacles,...)	<input type="checkbox"/> 5	→ <i>Groupe 3</i>
D'un autre lieu à votre domicile	<input type="checkbox"/> 6	
D'un lieu à un autre lieu sans rapport avec votre domicile	<input type="checkbox"/> 7	

Q.5. Quel est le dernier moyen de transport que vous avez utilisé pour arriver dans cette gare ?

A pied exclusivement	<input type="checkbox"/> 1	→ 50%
En voiture: passager	<input type="checkbox"/> 2	
En voiture: conducteur	<input type="checkbox"/> 3	
En taxi	<input type="checkbox"/> 4	
En deux roues	<input type="checkbox"/> 5	
En train	<input type="checkbox"/> 6	→ 50%
En bus	<input type="checkbox"/> 7	
En RER	<input type="checkbox"/> 8	
En métro	<input type="checkbox"/> 9	
En tramway	<input type="checkbox"/> 10	
Autres	<input type="checkbox"/> 11	

Q.6. Quel âge avez-vous ?

/ / / : ANS (Âge en clair)

Moins de 18 ans	<input type="checkbox"/> 1	→ <i>STOP INTER</i>
18 – 25 ans	<input type="checkbox"/> 2	→ <i>Attention quotas</i>
26 – 35 ans	<input type="checkbox"/> 3	
36 – 45 ans	<input type="checkbox"/> 4	
46 – 55 ans	<input type="checkbox"/> 5	→ <i>STOP INTER</i>
Plus de 55 ans	<input type="checkbox"/> 6	

Q.7. Coder le sexe de l'interviewé(e)

Homme	<input type="checkbox"/> 1	→ 50%
Femme	<input type="checkbox"/> 2	→ 50%

Q.8. Quelle est votre profession précisément?

_____ (en clair)

	ITW	CF
	Q.8.	Q.9.
Agriculteur	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
Artisan/commerçant	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
Cadre supérieur/Profession libérale	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
Cadre moyen/Technicien	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
Employé	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
Ouvrier	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6
Retraité	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7
Etudiant	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 8
Autre inactif	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 9

Q.9. Quelle est la profession du chef de famille ? _____ ↑

_____ (en clair)

Q.10. Quelle est votre situation familiale ?

Marié(e)/ vivant maritalement sans enfant	<input type="checkbox"/> 1	→ 1/3
Marié(e)/ vivant maritalement avec enfant(s)	<input type="checkbox"/> 2	→ 1/3
Célibataire/ veuf(ve)/ divorcé(e) sans enfant	<input type="checkbox"/> 3	→ 1/3 (<i>Panacher</i>)
Célibataire/ veuf(ve)/ divorcé(e) avec enfant(s)	<input type="checkbox"/> 4	

Dans le cadre d'une étude que nous menons auprès des voyageurs, nous souhaiterions que vous participiez à une réunion de consommateurs sur les transports en Ile de France, qui aura lieu à l'adresse suivante:

6.2. Annexe 2 : Listes des gares de recrutement

	Fréquence Faible (inférieure ou égale à 4,6)	Fréquence Forte (supérieure ou égale à 6,3)	Mauvaises lignes	Bonnes lignes	Nb de recrutements à faire	Type
Groupe 1	Ivry		X		3	Domicile-Travail / Domicile-Etudes
	Lagny-Thorigny		X		3	
		Pontoise	X		3	
		Nanterre Université (groupe V)	X		3	
Groupe 2	Esbly-Crécy			X	3	Domicile-Travail / Domicile-Etudes
	Versailles Rive Gauche			X	3	
		Colombes		X	3	
		Joinville le Pont		X	3	
Groupe 3	Maison-Laffitte (groupe III)			X	3	Domicile-Loisirs / Loisirs- Loisirs
		Bry s/ Marne		X	3	
	Louvres		X		3	
		Epinay s/ Seine	X		3	

6.3. Annexe 3 : Résultats du recrutement

6.3.1. Groupe 1

N°	Prénom	Gare de montée	Gare de descente	Motif	Dernier moyen de transport	Age	Profession ITW	Profession CF	Situation familiale	Ant. d'ut.	Véhicule personnel	Groupe	Lignes utilisées	Classe rég	Classe fréq
1	Fatia	Lagny	Gare du Nord	Travail-domicile	A pied	45 ans	Employée de bureau	Responsable d'un magasin de PAP	Mariée avec enfants (3)	8 ans	voiture	RER E	Chelles	3	HF
												Paris Est	Château Th	2	HF
													Crécy - Esbly	3	BF
													La Ferté Milon	1	BF
2	Malika	Versailles RD	Nanterre U	Domicile-travail	A pied	45 ans	Assistante de direction		2 ans	?	Paris St-Lazare RER A	Groupe II	3	HF	
3	Rachida	Cergy	Nanterre U	Domicile-travail	En train	28 ans	Etudiante		Célibataire sans enfant	3 ans		Paris St-Lazare	Groupe III	3	HF
												RER A		3	HF
4	Philippe	Ivry s/ Seine	Pérelre	Etudes-domicile	A pied	35 ans	Agent administratif		Marié sans enfant			RER C	Pontoise	1	BF
5	Thierry	Nation	Ivry s/ Seine	Travail-domicile	En bus	25 ans	Technicien de mesure		Marié avec enfant		parfois véhicule de fonction	RER C	Pontoise	1	BF
												RER B		2	HF
6	Mickael	Arcueil cachan	Gare de Lyon	Travail-domicile	A pied	25 ans	Etudiant/ lerc de palais		Célibataire sans enfant			RER B		2	HF
7	Pierre	Versailles	Lagny	Travail-domicile	En bus	46 ans	Cadre export		Célibataire sans enfant		voiture	Paris Est +RER C	Château Th	2	HF
													Crécy - Esbly	3	BF
													La Ferté Milon	1	BF
8	Farida	Ivry s/ Seine	Choisy	Travail-domicile	En bus	40 ans	Assistante de direction		Mariée avec enfants (2)	1 an	voiture	RER C	Versailles	1	BF
													Dourdan	1	BF
													Etampes	1	BF
9	Christine	gare du nord	Pontoise	Travail-domicile	En bus	45 ans	Educatrice	Au chômage	Mariée avec enfant (23 et 24 ans)	1 1/2 an	?	RER B		2	HF
												RER C		1	BF
10	Jean-Sébastien	Pontoise	St Michel	Travail-domicile	En bus	25 ans	Professeur de sport		Célibataire sans enfant	5 mois	voiture	RER C		1	BF

6.3.2. Groupe 2

N°	Prénom	Gare de montée	Gare de descente	Motif	Dernier moyen de transport	Age	Profession ITW	Profession CF	Situation familiale	Ant. d'ut.	Véhicule personnel	Groupe	Lignes utilisées	Classe rég	Classe fréq
1	Dominique	Joinville le pont	Auber	Travail-domicile	En bus	50 ans	Secrétaire en assurance	Directeur commercial	Mariée sans enfants	Long-temps	voiture	RER A		3	HF
2	Eliane	Colombes	St lazare	Travail-domicile	A pied	45 ans	Enseignante	Chef de service	Mariée sans enfant		non	Paris St-Lazare	Groupe IV	3	HF
3	Nelly	Joinville le pont	Chatelet	Travail-domicile	En voiture: conducteur	52 ans	Comptable	Représentant	Mariée avec enfant (23 ans)		voiture	RER D	Survilliers Fosses	1	HF
												RER A		3	HF
4	Frédéric	Colombes	St lazare	Domicile-travail	En train	31 ans	Décorateur		Célibataire sans enfant		non	Paris St-Lazare	Groupe IV	3	HF
5	Samia	Joinville le pont	Chatelet	Travail-domicile	En bus	25 ans	Professeur d'anglais		Célibataire sans enfant	4 1/2 mois	non	RER D	Survilliers Fosses	1	HF
												RER A		3	HF
6	Didier	Joinville le pont	Chatelet	Travail-domicile	A pied	35 ans	Comptable		Marié avec enfants (3, 5 ans)		voiture	RER A		3	HF
7	Véronique	Esbly	Gare de l'Est	Domicile-travail	En bus	35 ans	Secrétaire	Comptable	Mariée avec enfant (5 ans)	1 an	voiture	Paris Est	Esbly-Crécy	3	BF
8	David	Esbly	Gare de l'Est	Travail-domicile	En bus	23 ans	Etudiant en alternance informatique	Electricien	Célibataire sans enfant	2 mois	voiture	Paris Est	Esbly-Crécy	3	BF
9	Samuel	Versailles RG	Austerlitz	Travail-domicile	A pied	34 ans	Maître d'œuvre BTP		Célibataire avec enfant		voiture	RER C	Versailles	1	BF
													Dourdan	1	BF
													Etampes	1	BF
10	Edouard	Versailles RG	Porte Maillot	Travail-domicile	En bus	24 ans	Commercial automobile		Marié sans enfant	5 ans	scooter	RER C	Pontoise	1	BF

6.3.3. Groupe 3

N°	Prénom	Gare de montée	Gare de descente	Motif	Dernier moyen de transport	Age	Profession ITW	Profession CF	Situation familiale	Fréq. d'ut	Ant. d'ut.	Véhicule personnel	Groupe	Lignes utilisées	Classe rég	Classe fréq
1	Fabien	Bry s/ Marne	Nation	Lieu-Autre lieu	Bus	25 ans	Commercial informatique		Marié avec enfant	tous les jours	8 ans	voiture	RER A		3	HF
2	Mariam	Louvres	Goussainville	Domicile-Autre lieu	A pied	23 ans	Etudiante en stage		Célibataire sans enfant	variable		non	RER D	Surveilliers Fosses	1	HF
3	Lionel	Epinay s/ Seine	Pont de l'Alma	Autre lieu-Domicile	RER	54 ans	Décorateur		Marié sans enfant	2/sem		voiture	RER C		1	BF
4	Albert	Bry s/ Marne	Nation	Autre lieu-Domicile	A pied	34 ans	Animateur pour jeunes		Marié avec 1 enfant	souvent		non	RER A		1	HF
5	Camille	Bry s/ Marne	Auber	Domicile-Autre lieu	Voiture-Conductrice	44 ans	Coiffeuse	Gérant sté dans BTP	Mariée avec enfant (24, 20, 10 ans)	3/sem	3 mois	voiture	RER A		1	HF
6	Annie	Maisons-Laffitte	Châtelet	Autre lieu-Domicile	En bus	51 ans	Traductrice freelance	Agent commercial importations	Mariée avec enfants (25, 23, 15 ans)	1 ou 2/sem		voiture	RER A		3	HF
7	Pierre	Maisons-Laffitte	Nation	Autre lieu-Domicile	En bus	43 ans	Ingénieur		Célibataire avec enfant (16, 17 ans)	1 ou 2/sem		voiture	RER A		3	HF
8	Karima	Maisons-Laffitte	Auber	Autre lieu-autre lieu	A pied	25 ans	Assistante de gestion	Agent de sécurité	Mariée sans enfant	ts jours (tps partiel)			RER A		3	HF
9	Inès	Epinay s/ Seine	St Michel	Autre lieu-Domicile	En bus	35 ans	Commerciale ameublement	Maître d'hôtel	Mariée avec enfant (3, 10 ans)	4/sem		voiture	RER C		1	BF
10	Gilles	Maisons-Laffitte	Châtelet	Autre lieu-Domicile	A pied	33 ans	Agent EDF		Célibataire sans enfant	3/mois	30 ans	non	RER A		3	HF

6.4. Annexe 4 : Guide d'animation

GUIDE D'ANIMATION - Etude Irrégularité

180 minutes

Exposé des raisons d'être de la réunion - Présentation des participants (Age, situation de famille, lieu d'habitation, activité professionnelle et lieu de cette activité)

INTRODUCTION (15 minutes avec présentation)

Fréquence d'utilisation des trains de banlieue - différentes occasions d'utilisation (trajet professionnel et/ou associé à une activité de loisir) - degré d'antériorité de leur utilisation - horaires d'utilisation - mode de trajet jusqu'à la gare et depuis la gare jusqu'à son lieu de destination

1. EVOCATIONS SPONTANÉES LIÉES A L'UTILISATION DES TRAINS DE BANLIEUE-RER (20 minutes)

- A partir de mots pour constituer le groupe,
- A partir d'images mentales et qui illustrent ce qu'il vient à l'esprit à propos de ce thème,
- Choix lié à l'utilisation des trains de banlieue-RER pour des trajets professionnels et/ou pour des activités de loisirs, vacances (lieu de vacances ou aéroport...),

Motivations associées à chacun des motifs d'utilisation,

Si choix de ces moyens de transport pour uniquement les activités de loisirs, raisons de leur exclusion des trajets professionnels,

- Approfondissement des évocations à partir d'images découpées dans des magazines mis à disposition des participants et qui symbolisent leur vécu des trains de banlieue ou RER (en reprenant les termes utilisés par les participants),
- S'ils n'existaient plus qu'est-ce qu'il manquerait dans ce qu'ils peuvent vous apporter,

On liste ensemble tous les positifs, tout ce que vous appréciez dans ces moyens de transport (ce qu'ils vous offrent en terme de service, ce qu'ils vous permettent...) : économie - facilité - choix lié à la multiplicité des horaires - solution par rapport aux encombrements de la région parisienne - moindre fatigue - moindre stress - possibilité de travailler, de se reposer, de lire...

<p>2. DETERMINATION DES ELEMENTS PERSONNELS, EXTERIEURS ET PROPRES AU MOYEN DE TRANSPORT INFLUENCANT LEUR "VECU" RELATIF A L'UTILISATION DES TRAINS DE BANLIEUE -RER (30 minutes)</p>
--

a) Détermination des différents éléments influençant la manière de vivre ce moyen de transport

Consigne (groupe trajet professionnel) : *"Si l'on pense à tout ce qu'il se passe depuis le moment où vous vous levez jusqu'au moment où vous arrivez à votre destination et où vous réalisez ce pour quoi vous vous étiez déplacé en train-RER, qu'est-ce qui peut influencer soit positivement, soit négativement votre manière de vivre votre transport en train ou RER..."*

Consigne (groupe trajet loisirs) : *"Si l'on pense à tout ce qu'il se passe depuis le moment où vous programmez votre voyage, le jour même où vous prenez votre train pour vous rendre sur le lieu prévu (lieu d'activité de loisirs - de vacances - de départ pour autre moyen de transport comme avion ou autre gare...), qu'est-ce qui peut influencer soit positivement, soit négativement votre manière de vivre votre transport en train ou RER"*

- Mention des différents éléments influençant **positivement** la manière de vivre son transport en train

en considérant les éléments de vie personnel, professionnel, les éléments extérieurs (événement appris aux informations radio, saison, temps, rencontre...) et ceux liés au moyen de transport proprement dit (une fois dans la gare et sur le quai, pendant son temps de transport et jusqu'à son lieu de destination),

- Mention des différents éléments influençant **négativement** la manière de vivre son transport en train

en considérant les mêmes différents éléments (parti en retard-enfant malade-voiture en panne-pluie-retard du train...),

Puis hiérarchisation des différents types d'éléments (personnels-externes-liés au transport proprement dit) depuis le plus important jusqu'au moins important.

b) Eléments spécifiques déterminant le degré de satisfaction du voyage en train de banlieue

- Quels éléments suggèrent que le voyage proprement dit va être **satisfaisant** ou **insatisfaisant**,

depuis le moment où l'on arrive à la gare (perception du lieu intérieur, du tableau d'affichage, des annonces éventuelles, du quai...) - en passant par la perception du train à son arrivée (affluence dans les voitures ou au contraire places disponibles...) - par la qualité du voyage dans la voiture - le trajet proprement dit (événements pouvant survenir dans la voiture, événements extérieurs, immobilisation du train...) jusqu'au moment de l'arrivée,

- Quels éléments peuvent le prouver concrètement,

- Globalement, qu'est-ce qu'un voyage satisfaisant...et insatisfaisant,

à partir d'une série d'associations - de mots...,

- Parmi les éléments constituant le voyage comme insatisfaisant, place associée à l'irrégularité et degré d'importance de l'irrégularité comparativement aux autres facteurs pouvant influencer l'idée et la réalité d'un voyage insatisfaisant,

- Si vous aviez l'occasion d'exprimer aux responsables de ces moyens de transport, toutes les conséquences de cette irrégularité, quelles sont-elles le jour même où elles se produisent, et dans l'absolu...

(emploi du temps, ou sur les conditions de transports, ou sur la manière dont on aborde dans le temps ce moyen de transport...)

Quelles conséquences apparaissent les plus importantes,

- Comment percevez-vous plus globalement cette irrégularité (en reprenant les expressions utilisées par les participants) par rapport aux avantages que vous procure ce moyen de transport,

"La balance" avantages/inconvénients s'équilibre t-elle aujourd'hui, qu'est-ce qui peut compenser pour vous ce problème ponctuel d'irrégularité,

Et qu'est-ce qui peut faire basculer les choses dans une perception négative, qu'est-ce qui peut conduire à ne plus le supporter et à opter pour un autre moyen de transport,

- Même si vous n'êtes pas responsables bien sûr de ces moyens de transport, avez-vous une idée des causes liées à cette irrégularité,

Et quelles solutions pourriez-vous envisager...qu'est-ce qui selon vous pourrait diminuer la fréquence de cette irrégularité,

Vous seriez prêt à ...pour moins d'irrégularité...vous préféreriez...mais moins d'irrégularité.

3. DEFINITION DE L'IRREGULARITE A PARTIR DE SES DIFFERENTS SIGNES (20 minutes)

Consigne : "Pour se centrer plus particulièrement sur ce problème d'horaires éventuels, quelles sont toutes les choses à partir desquelles vous vous doutez qu'il y a problème ce jour là..."

- Quels sont les signes indiciels de l'irrégularité,
- Comment se manifeste concrètement cette irrégularité et qu'est-ce qui apparaît le plus important, le plus dérangeant pour le voyageur, l'irrégularité elle-même ou ses manifestations avant, pendant et après le voyage proprement dit,

Degré d'importance des différents phénomènes subis par l'irrégularité (le retard lui-même, l'incertitude liée à l'importance de ce retard, manque d'informations, affluence sur le quai, voitures bondées lorsque le train arrive, attente d'un autre train accentuant le retard, manque de confort dans les voitures, incidences dans les autres moyens de transport de relais

- A partir de votre expérience, quels sont pour vous les différents types d'irrégularité,
- Dans quels cas l'irrégularité est tolérable et dans lesquels elle est perçue inacceptable

(en fonction des causes, du temps de retard, des conséquences de vie dans la voiture, de son emploi du temps, des impératifs horaires liés à d'autres activités, de loisirs, ou lié au relais d'un autre moyen de transport : avion par exemple...),

Vérifier les différences de perception selon les trajets aller ou retour / selon les activités de loisirs et impératifs qui leur sont associés;

- Quelle est la fréquence de cette irrégularité,

et quelle est la perception de son évolution même "subjective" depuis que l'on a recours au train de banlieue ou RER.

4. ATTITUDES GENEREES PAR L'IRREGULARITE DES TRAINS DE BANLIEUE-RER (45 minutes)

a) Les différentes attitudes face à l'irrégularité

Consigne : "Sans systématiquement reproduire un discours de mécontentement évident et lié au retard des trains mais vous avez le droit aussi d'exprimer cette attitude, au fond de vous-mêmes que se passe t-il lorsqu'il arrive ce genre de choses, que vous dites-vous secrètement...Pour cela je souhaiterais que chacun exprime individuellement son attitude globale et toutes ses pensées face à des problèmes éventuels de retard..."

- Restitution individuelle en groupe,

- Approfondissement de ce qui se passe spontanément dans votre esprit, de ce qui peut s'y passer dans un second temps et l'attitude globale qui en résulte,

Recensement des différentes attitudes de manière à établir une typologie.

Description des différents états engendrés par cette irrégularité (accompagnés de ses conséquences en chaîne...), en suggérant le négatif comme le positif (même si de toute évidence il est plus faible)

la colère - le stress - la dépendance et soumission - l'anxiété relative à l'absence d'information sur la cause - sentiment d'abandon

la discussion avec les autres voyageurs - la rencontre...,

Evocation du type de journée qui se prépare avec irrégularité - du type de soirée...,

L'état se prolonge t-il dans la journée, ou se révèle t-il éphémère,

- Découpage d'images illustrant le ressenti et restitution individuelle du sens de chacune des images découpées en groupe,

- Listing des différents facteurs pouvant faire varier cet état dans un sens ou dans l'autre,

(incluent facteurs liés à la vie personnelle, professionnelle, à l'attitude elle-même du transporteur, au caractère éventuellement répétitif de ce phénomène, aux conditions extérieures (atmosphériques...).

b) Détermination des éléments justifiant le mécontentement - ceux le renforçant - ceux le relativisant - ceux le neutralisant

Consigne : "Qu'est-ce qui peut faire que l'on prend plus ou moins bien les choses...(par rapport à vous-mêmes, et par rapport à l'attitude des responsables de ces moyens de transport)

- Discours spontané,
- Variation de l'attitude selon les causes de l'irrégularité,
- Etablissement d'un parallèle entre les types, les causes d'irrégularité et respectivement les différentes attitudes des voyageurs,
- Variation de l'attitude selon les conséquences de l'irrégularité - conséquences sur le voyageur - sur le voyage proprement dit - sur l'emploi du temps ou les obligations succédant le voyage (réunion professionnelle importante - attente des enfants seuls à la maison...),

Vérifier en fonction du trajet aller et/ou du trajet retour,

Conséquences sur les impératifs liés à des activités de loisirs - utilisation d'un autre moyen de transport après le voyage en train-RER...,

- Recensement des cas, des situations, des moments où l'on ressent très négativement les choses (en distinguant le trajet aller et le trajet retour...) et de ceux où l'on manifeste plus de tolérance,

en distinguant ce qui a trait au voyageur et ce qui a trait aux motifs justifiant cette irrégularité,

Autrement dit, Eléments qui influent positivement le vécu et le ressenti de l'irrégularité : information au préalable avant le départ pour la gare (radio, TV, Internet), sur le lieu de la gare par les responsables de ces moyens de transport,

et l'inverse,

- Opinions liées au rôle du "transporteur" dans la gestion auprès des voyageurs de cette irrégularité,

Expression des attentes à l'égard du transporteur dans la gestion, l'information liées à cette irrégularité.

5. LES CONSEQUENCES, COTE VOYAGEURS, IMPLIQUEES PAR L'IRREGULARITE DES TRAINS DE BANLIEUE-RER (30 minutes)

Consigne : *"Depuis que vous prenez le train ou le RER, avez-vous évolué ou pas dans votre manière d'aborder votre voyage relativement au risque éventuel de retard, si oui de quelle manière, si non pourquoi"*

- Discours spontané,

- Approfondissement d'une attitude éventuelle liée à une absence de précautions voire à un refus d'intégrer ce phénomène d'irrégularité (intégration de l'irrégularité sans conséquences dans le comportement), et pourquoi..., quel motif de déplacement - quelle activité professionnelle - horaires flexibles liés à cette activité professionnelle,

activités de loisirs non soumises à des impératifs d'horaires,

Distinguer absence de précautions liée aux deux trajets (aller et retour) ou à un seul trajet, et raisons (dans le contexte professionnel et de loisirs),

- Adoption d'une attitude liée à une prise de précautions systématique ou ponctuelle, et alors en fonction de quels facteurs et dans quels cas,

- Facteurs pouvant empêcher cette prise de précautions,

- Différents types d'attitude émergeant de cette prise en considération de l'irrégularité et parallèlement les conséquences pour l'usager, avant et après son temps de transport,

Exemples suivants non mentionnés aux participants

Par exemple le fait de partir plutôt implique quoi avant et après le temps de transport...rapport entre ce que l'on gagne avec une prise de précautions et ce que l'on perd, ou ce que cela fait subir par ailleurs,

Choix possible ou pas du moment dans la journée - choix de l'itinéraire - choix d'un autre mode de transport,

- Degré de satisfaction et d'insatisfaction lié aux solutions mises en place par les voyageurs pour être moins pénalisés par cette irrégularité,

Les conséquences de cette irrégularité s'avèrent-elles moins contraignantes, moins pénalisantes que les solutions trouvées,

- Est-ce que le transporteur donne les moyens au voyageur afin qu'il s'organise d'une autre manière pour éviter ce problème d'irrégularité, si oui lesquels,

si non, comment le transporteur pourrait vous aider à mieux gérer votre transport, choix de lignes si possible, horaires comportant moins de risques, moindre fréquence des trains pour plus de régularité, nouveau mode d'information par SMS sur mobile...