MIEUX COMPRENDRE LE COMPORTEMENT DES VOYAGEURS DE LA LIGNE FERROVIAIRE MULHOUSE-THANN-KRUTH

PAR STÉPHANE DREYER, CHARGÉ D’ÉTUDES PRINCIPAL MOBILITÉS / RÉSEAUX, AURM


Le premier tram-train interconnecté de France
Depuis décembre 2010, le tram-train relie l’entrée de la vallée de la Thur directement au centre-ville de Mulhouse. Les rames de tram-train circulent indifféremment sur le réseau SNCF et sur le réseau de tramway urbain. Les autorités organisatrices de transport (Région Alsace et agglomération mulhousienne) et les exploitants (SNCF et Soléa) sont arrivés à cette prouesse technique et organisationnelle.


Une démarche légère, réalisable par une « petite » agence
L’étude a porté sur la perception des « individus voyageurs » sur l’offre de transport, la tarification, l’achat et la validation des billets... L’objectif a été d’évaluer ce qui pose problème ou pas. La démarche a aussi permis de déboucher sur des propositions d’améliorations concrètes collant à la réalité du terrain. Pour cela, l’agence a réalisé une enquête qualitative auprès de 140 voyageurs à bord des trains et des trans-trains. Elle s’est déroulée sur une durée de cinq jours, dont un samedi. L’enquête qualitative est une « démarche légère », réalisable par une petite agence de moins de 20 salariés.

Mieux répondre aux attentes de « l’individu voyageur »
L’enquête a montré qu’il n’y a pas un groupe d’usagers mais des groupes d’usagers. Le voyageur de la semaine, se déplaçant pour le travail ou les études, est sensible à l’offre de service, au confort des rames et à l’information voyageur en cas de situation perturbée inopinée. Le voyageur du samedi, se déplaçant pour l’achat ou des visites, est plus sensible à la compréhension des tarifs. Ainsi, une information voyageur plus réactive en cas de situation perturbée pourrait répondre aux attentes des voyageurs de la semaine. La simplification de la tarification permettrait de capter de nouveaux voyageurs occasionnels. L’enquête a révélé qu’il est possible de mettre en place des mesures peu coûteuses répondant aux besoins spécifiques de chaque groupe. Elle a aussi permis d’évacuer certains sujets. Par exemple, l’affichage de temps d’attente dans l’urban et d’horaires sur la partie ferroviaire ne pose aucun problème aux voyageurs.

La meilleure connaissance des usagers sur une ligne de transports collectifs permet de faire émerger des propositions simples, efficaces et souvent peu coûteuses. La méthode utilisée présente l’intérêt d’être concrète, simple, peu onéreuse et de permettre une déclinaison rapide sur le terrain.