



OBSERVATOIRE
DES MOBILITES

SEPTEMBRE 2024

Les transports collectifs routiers dans la région lyonnaise :

Expérience des usagers et perspectives pour en renforcer
l'attractivité

L'ESSENTIEL À RETENIR EN HUIT POINTS CLÉS

- › Les bus et les cars sont un mode nécessaire pour les publics captifs et le désenclavement des territoires.
- › Des aménagements dédiés les rendent avantageux pour les temps de trajet.
- › Le confort à bord et en attente est un facteur clé de l'attractivité.
- › La coordination entre les modes de transport est requise pour permettre des déplacements inter-modaux.
- › La lisibilité et l'accessibilité des offres sont essentielles pour leur compréhension et leur notoriété.
- › La mise en valeur du métier de conducteur améliore l'expérience des usagers et l'image de la profession.
- › La gestion du bruit et des conflits d'usages dans les cars contribue à l'expérience positive du déplacement.
- › Une communication positive et l'encouragement à expérimenter ces modes permettent le changement de comportement et le report modal.

Vécu et perceptions des transports collectifs routiers

ANALYSE ET MATÉRIAU

L'analyse a été conduite par l'Observatoire partenarial des mobilités sous l'égide de l'Agence d'urbanisme de l'aire métropolitaine lyonnaise. Elle repose sur une enquête de terrain et un groupe focus.

L'enquête de terrain a été réalisée par les étudiants.es de première année du master en urbanisme et aménagement de l'Institut d'Urbanisme de Lyon.

Le groupe focus s'est tenu le 27 juin 2024 en présence des partenaires de l'Observatoire des mobilités (Métropole de Lyon et SYTRAL Mobilités).

Pourquoi cette étude ?

Les transports en commun routiers ont de nombreux avantages. Ils assurent une desserte fine des territoires et permettent l'accès direct au niveau de la rue. Pourtant, leur utilisation est très souvent inférieure à celle des modes structurants (métro, tramway, train). Cette étude explore les raisons de cette sous-utilisation à partir des pratiques et des perceptions des usagers. À partir des retours de leur expérience, elle propose des pistes d'amélioration pour en renforcer l'attractivité.

Un mode de transport nécessaire pour répondre aux enjeux des transitions

Les transports collectifs routiers ont un rôle central à jouer dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre du secteur des transports. La mutualisation des déplacements réduit la pratique dominante de l'autosolisme. Bien que la part des déplacements effectués en transports collectifs soit en augmentation à l'échelle de l'aire métropolitaine lyonnaise, cette hausse reste principalement concentrée au cœur de la métropole. Presque trois-quarts des trajets domicile-travail sont encore réalisés en voiture, soulignant l'importance de renforcer l'attractivité des modes collectifs routiers pour élargir leur utilisation au-delà des centres urbains.

Une sous-utilisation qui interroge

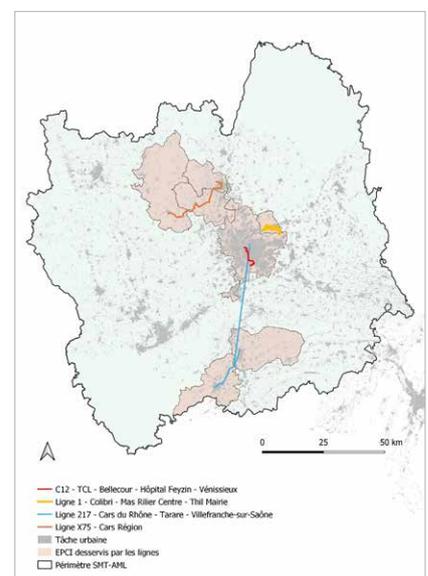
En dépit d'une couverture large du territoire et d'une finesse dans la desserte, la fréquentation des transports collectifs routiers est inférieure à celle des autres modes collectifs. Nous faisons l'hypothèse que des obstacles (inaccessibilité des arrêts, méconnaissance de l'offre, défauts de coordination entre les modes...) affectent l'expérience des usagers et expliqueraient ce déficit d'attractivité.

Une approche qualitative centrée sur l'expérience vécue et les représentations des usagers de quatre réseaux

L'enquête de terrain comprend un benchmark, un questionnaire « embarqué » (116 réponses) et des entretiens semi-directifs (11) avec des usagers. Le groupe focus avait pour objectif de présenter les résultats aux partenaires de l'Observatoire, de recueillir leurs réactions et d'identifier les axes de renforcement de l'attractivité.

L'enquête porte sur quatre lignes de bus et de cars sélectionnées pour leur type (urbain, interurbain), la diversité des tissus traversés, des profils d'usagers et des AOM. Il s'agit des lignes :

- › C12 des TCL (Bellecour - Hôpital Feyzin - Vénissieux) ;
- › 1 du réseau Colibri (Mas Rilier Centre - Thil Mairie) ;
- › 217 des Cars du Rhône (Tarare - Villefranche-sur-Saône)
- › X75 des Cars Région (Lyon - Le Péage-de-Roussillon-Annonay)





Une vocation sociale et des atouts à mettre en valeur, mais des barrières à l'usage à lever

DES CORRESPONDANCES À OPTIMISER EN GARE DE TARARE

| Départ du train pour Lyon | Arrivée du car en gare |
|---------------------------|------------------------|
| 7h11 | 7h21 |
| 8h11 | 8h13 |
| 17h30 | 17h48 |
| 18h30 | 18h43 |

DES AMÉNAGEMENTS À AMÉLIORER



L'arrêt Légny-Billy sur la ligne 217

Source : Rapport d'enquête « Attractivité des modes de transport collectifs routiers », mai 2024.

Un rôle social essentiel pour des usagers captifs

Les observations et entretiens montrent que les transports collectifs routiers sont indispensables pour les usagers dits captifs (scolaires, personnes sans permis ou non motorisées, personnes âgées). Dans les zones peu denses, ils permettent l'accès aux services et équipements.

« Quand vous avez des personnes âgées qui vont faire leurs courses, ils sont contents de nous avoir, ils nous reconnaissent. Ils n'ont pas d'autres moyens de se déplacer. » (Conducteur de bus sur la ligne 1, entretien réalisé le 15 mai 2024).

Un mode de transport économique et rapide

Lorsque les usagers prennent en compte l'intégralité des coûts de la voiture, ils reconnaissent un avantage économique aux bus et autocars.

« Il y a l'usure de la voiture, le carburant, le péage et le stationnement. Souvent quand j'y vais [à Lyon], je passe par l'autoroute. Ça me fait 9€ aller-retour, plus le gasoil. » (Usager de la ligne X75 des cars Région express, entretien réalisé le 4 mai 2024).

En ce qui concerne les temps de trajet, l'aménagement de voies réservées ou l'utilisation des autoroutes pour les trajets urbains les rendent comparables à l'usage de la voiture.

Un confort de voyage amélioré sur les longs trajets, mais des perceptions contrastées selon les lignes

Pour les lignes interurbaines, le confort à bord constitue un atout majeur. Les véhicules les plus modernes sont équipés de sièges confortables, de lumières et climatisation orientables, de prises électriques, etc. L'information en temps réel sur le trajet et les annonces vocales participent de ce confort.

Le confort à bord varie selon le matériel

roulant et le type de lignes. Pour les lignes urbaines les plus fréquentées, les heures de pointe sont souvent synonymes de sensation d'oppression. Pour améliorer l'expérience, il importe de travailler sur cette dimension.

Un temps de déplacement à utiliser à sa guise

Les observations témoignent d'un usage du temps de trajet mis à profit d'activités personnelles comme la consultation du téléphone, l'écoute ou le visionnage de contenus, ou encore la lecture. Contrairement aux temps de déplacement en voiture qui imposent de se concentrer sur la conduite, l'usage du bus permet de se détendre ou de se reposer.

Une coordination insuffisante pour des déplacements intermodaux

La mauvaise coordination entre les lignes de bus et les services ferroviaires complique les correspondances, rendant les trajets moins efficaces voire impossibles.

« Quand je veux aller à Clermont-Ferrand, il y a un départ de Tarare à 7h10 mais le car arrive à 7h20. (...) Pour rentrer c'est la même chose, le train arrive à 7h56 mais le car part à 7h48. » (Usager de la ligne 217 des Cars du Rhône, entretien réalisé le 14 mai 2024).

Des arrêts de bus peu visibles, parfois mal aménagés

Les arrêts de bus, particulièrement dans les zones rurales ou périurbaines, peuvent être insuffisamment équipés. Parfois présents aux abords de routes très fréquentées, leur accès peut être dangereux. L'absence d'équipements adéquats et leur mauvaise visibilité diminuent l'accessibilité. Or, les arrêts sont les portes d'entrées sur les réseaux et participent de la visibilité et de la connaissance des offres.

Le bruit à la source de nombreux mécontentements

Le bruit, particulièrement celui généré par les publics scolaires, est une source de gêne pour de nombreux usagers. L'ambiance dans le bus est essentielle pour améliorer l'attrait des transports en commun.

Les observations effectuées dans les bus et les cars montrent qu'elle peut drastiquement changer au moment du ramassage scolaire (brouhaha, chahut, utilisation de pistolets à eau, altercations...).

Recommandations pour renforcer l'attractivité

Adapter le confort aux types de lignes

Le confort doit être adapté selon le type de ligne : limiter la sensation de foule dans les lignes urbaines, s'inspirer du train pour les lignes interurbaines. Le confort d'attente doit également être renforcé, particulièrement pour les arrêts situés dans les zones peu denses.

Rendre l'information plus visible et accessible

La lisibilité des informations est un axe d'amélioration important. Les horaires et les informations doivent être compréhensibles. Ils doivent être accessibles facilement en ligne et aux arrêts.

Valoriser le rôle social des chauffeurs

La valorisation des multiples facettes du métier de chauffeur (accueil des usagers, transmission des informations pendant le trajet, aide aux plus vulnérables...) améliorerait non seulement l'expérience des usagers, mais également l'image du métier.

Communiquer positivement et encourager à faire l'expérience

Si les communications existent, un ton plus positif doit être adopté (arguments incarnés et proches du vécu). Les travaux psychologiques sur le report modal montrent que l'expérience est nécessaire. Les initiatives pour faire essayer ces modes (journées de gratuité, défis de mobilité) permettent d'initier de nouveaux comportements.

Mettre en place des aménagements dédiés et réduire la place de la voiture

L'attractivité des transports collectifs routiers dépend directement de celle de la voiture. Réduire l'avantage comparatif de la voiture par la création d'aménagements dédiés assurent la fiabilité de l'offre et donc l'avantage des modes collectifs routiers.

Renforcer l'intermodalité grâce à une meilleure coordination des offres

Un travail de synchronisation des horaires entre les différents modes de transport est essentiel pour faciliter les correspondances. Il rend possible l'intermodalité et améliore l'efficacité des trajets en réduisant les temps d'attente.

Directeur de publication : **Damien Caudron**
Réfèrent : **Thomas Moroni** - t.moroni@urbalyon.org

Ce rapport résulte d'un travail associant les métiers et compétences de l'ensemble du personnel de l'Agence d'urbanisme

