Les usagers face à l'information diffusée par les réseaux de transports collectifs urbains

Rapport final

Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement

DRAST – Mission Transport

(PREDIT 1996 – 2000)

Lettre de commande n° 00MT05

Christian HARZO
(responsable scientifique)

Virginie FAVRE-MERCURET

Frédéric COUTY

Marie-Pierre CLERGET

Septembre 2001

Observatoire Social de Lyon - 30 rue Ste-Hélène ● 69002 LYON
Tél. 04 78 38 52 00 ● Fax : 04 78 38 52 02 e-mail : oslyon@yahoo.fr

Association loi 1901 ● SIRET : 414 981 829 00016 ● Code NAF : 732 Z
N°TVA intracommunautaire : FR66414981829

SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE 2

PREMIÈRE PARTIE : RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE COMPLÉMENTAIRE 9

I. LE TRANSPORT PUBLIC, GUIDE POUR LA CONNAISSANCE ET L'APPROPRIATION DU TERRITOIRE 10

II. L'INFORMATION DIFFUSÉE PAR LES RÉSEAUX : UNE PROBLÉMATIQUE COMPLEXE 12

III. QUEL APPRENTISSAGE ? 16

IV. CONCLUSION : UNE INFORMATION PROMOTIONNELLE AU SERVICE DES RÉSEAUX 17

SECONDE PARTIE : LES ENQUÊTES AUPRÈS DES PERSONNELS DES RÉSEAUX ET AUTRES PERSONNES RESSOURCE 18

INTRODUCTION 19

PREMIER CHAPITRE : TROIS TERRAINS DE RECHERCHE 20

I. LA RÉGIE DES TRANSPORTS DE MARSEILLE (RTM) 20

II. LA COMPAGNIE DES TRANSPORTS DE L'AGGLOMÉRATION VALENTINOISE (CTAV) 22

III. LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORTS DE L'AGGLOMÉRATION STÉPHANOISE (STAS) 23

SECOND CHAPITRE : PERCEPTIONS DES PERSONNES RESSOURCE SUR LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES USAGERS 26

I. LA RÉGIE DES TRANSPORTS DE MARSEILLE 28

II. LA COMPAGNIE DES TRANSPORTS DE L'AGGLOMÉRATION VALENTINOISE 40

III. LA SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS DE L'AGGLOMÉRATION STÉPHANOISE 44

TROISIÈME CHAPITRE : LES USAGERS DEVANT LEURS DIFFICULTÉS : PRATIQUES ET SOLUTIONS MISES EN OEUVRE 49

I. LE BOUCHE À OREILLE 49

II. L'ENTRAIDE ET LES STRUCTURES RELAIS 50

III. L'USAGE DE REPÈRES 52

IV. USAGE DES CHIFFRES 53

V. USAGE TRÈS LOCALISÉ DES RÉSEAUX ET APPRÉHENSIONS D'UTILISATION 54

CONCLUSION 55

TROISIÈME PARTIE : L'ENQUÊTE AUPRÈS DES USAGERS 59

INTRODUCTION 60

PREMIÈR CHAPITRE : LA POPULATION INTERVIEWÉE 61

I. CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES 61

II. HABITUDES DE DÉPLACEMENTS 63

SECOND CHAPITRE : CONNAISSANCE ET UTILISATION DE L'INFORMATION 68

I. LES DOCUMENTS D'INFORMATION CONNUS 68

II. LES INFORMATIONS ÉCRITES 71

III. LES INFORMATIONS ORALES 82

TROISIÈME CHAPITRE : APPRENTISSAGE ET APPROPRIATION 85

I. A LA RECHERCHE D'UNE INFORMATION SUR… 85

II. APPROPRIATION DU RÉSEAU 87

CONCLUSION 95

CONCLUSION GÉNÉRALE ET PRÉCONISATIONS 96

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES 110

ANNEXES 113

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le « droit au transport », maintes fois affirmé depuis que son principe fut inscrit dans la Loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI) de décembre 1982, ne règle pas la question de l'accès réel aux transports collectifs urbains, dont on sait qu'il se heurte à divers obstacles. La prise de conscience de ces obstacles a contribué à la mise en œuvre de politiques de « désenclavement » des quartiers périphériques d'habitat social ; elle a conduit également au développement de systèmes de tarification sociale visant - dans certaines villes et agglomérations - à corriger les inégalités de revenus limitant l'accès au transport public pour des raisons de solvabilité et à faciliter ainsi les déplacements des personnes en situation de précarité financière ou de pauvreté (parmi lesquelles les chômeurs et bénéficiaires du RMI). L'amélioration de l'offre de transport collectif et l'existence de dispositions tarifaires discriminantes suffisent-elle à assurer l'accès de tous aux transports collectifs ? Sans sous-estimer le fait que les conditions premières d'accès au transport sont en premier lieu l'existence même du service de transport et ensuite la capacité financière d'y accéder[1], l'OSL s'est proposé de consacrer cette recherche à la question de l'information des usagers, en se fondant sur l'hypothèse qu'elle est une des composantes essentielles de concrétisation du "droit au transport". La LOTI d'ailleurs, précise explicitement que « le droit au transport comprend le droit pour les usagers d'être informés sur les moyens qui leur sont offerts et sur les modalités de leur utilisation »[2].

Les enjeux pressentis autour de cette problématique de l'information des usagers des transports publics urbains paraissent encore plus évidents si l'on relie le droit au transport au droit à la ville, dont il est indissociable. Au-delà du déplacement, c'est l'accès à la ville et à ses ressources qui constitue l'enjeu final du droit au transport. Et si les directives accompagnant la mise en œuvre des Contrats de ville 2000 – 2006 insistent sur l'importance des volets « déplacements » dans les Contrats de ville et les Grands projets de ville, c'est explicitement pour « conjuguer droit au transport et droit à la ville », pour « permettre à des personnes disposant de revenus modestes, vivant en périphérie et généralement moins motorisés que la moyenne de la population, d'accéder au droit commun de la ville »[3]. Une véritable fonction de « dé-relégation » est ainsi attribuée au service public de transport urbain.

Proclamer le droit au transport, affirmer le droit à la ville sont les actes symboliques d'un Etat providence qui entend ainsi réduire la tension permanente entre l'aspiration fondamentale à l'égalité démocratique et les inégalités structurelles qui marquent la société française, certaines se réduisant alors que d'autres se creusent. Passer de la proclamation symbolique d'un droit à la construction des conditions de sa concrétisation nécessite la conjonction, sur le terrain, d'un grand nombre de moyens. Cette recherche s'est construite sur l'idée selon laquelle l'information est l'un des ces moyens.

---

1 L'équipe de l'OSL participe, dans le cadre du même programme de recherche sur Déplacements et inégalités, à une autre recherche - menée conjointement avec le Laboratoire d'Economie des Transports et l'Agence d'Urbanisme pour le développement de l'Agglomération lyonnaise – sur le thème des tarifications sociales.

2 Loi n° 82-1153, article 2 – alinéa 4, J.O. du 31 décembre 1982.

3 DTT – DIV, Instructions relatives au volet déplacement dans les Contrats de ville 2000-2006 et Grands projets de ville, B.O. du Ministère de l'Equipement, des Transports et du Logement du 25 mars 2000 – n° 2000 – 5.

- Le contexte

La plupart des réseaux de transports collectifs urbains (TCU) ont étudié les besoins de leurs usagers en matière d'informations. Toutes les études réalisées dans ce domaine mettent en évidence un besoin croissant, voire une exigence des usagers en matière d'information. Ces besoins sont à la fois quantitatifs et qualitatifs et peuvent se résumer dans un souhait global d'"être mieux informé" notamment à deux moments de l'action de déplacement : avant le déplacement et pendant celui-ci[4]. Ces observations sont à relier à une tendance plus générale de développement des attentes en matière de qualité de service.

La densification, l'extension spatiale et la complexification des réseaux et de leur fonctionnement (trajets et horaires mais aussi tarifications par exemple) placent tous les usagers des TCU devant un volume accru d'informations à traiter.

De nombreux réseaux de transport urbain, à partir du développement des applications de l'informatique et de l'électronique, ont fait porter leurs efforts sur le développement des systèmes automatiques d'information (SAI) : bornes urbaines, information aux arrêts, télématique. Les SAI sont eux-mêmes issus des progrès réalisés dans les systèmes d'aide à l'exploitation (SAE). L'un des souhaits principaux des usagers concerne la connaissance du temps d'attente aux arrêts de bus, et d'importants efforts ont été faits en ce sens.

Les politiques d'information des réseaux dont le développement des SAI est une composante innovante, visent plusieurs objectifs que l'on peut tenter de résumer ainsi :

- Ne pas faire du manque d'information un frein à la fréquentation des TC.
- Améliorer la qualité du service et informer les usagers existants pour les fidéliser.
- Capter de nouveaux clients par une information efficace, notamment les usagers non résidents et de passage dans l'agglomération.
- Améliorer et moderniser l'image des réseaux.

Les préoccupations des réseaux par rapport à l'information des usagers sont donc essentiellement d'ordre commercial.

Concernant l'information des usagers, les enquêtes portent essentiellement sur les SAI et beaucoup moins sur les moyens d'information classiques. Ces enquêtes de satisfaction révèlent l'intérêt du public pour ces nouveaux outils, en lien principalement avec l'information sur les temps d'attente : "Les nouvelles technologies d'information trouvent un bon écho auprès du public"[5].

On observe cependant que l'angle d'évaluation des SAI est essentiellement technique et ergonomique (CERTU, 96). Les difficultés possibles d'utilisation des nouvelles technologies par certaines populations semblent éludées, partant de l'affirmation selon laquelle "(...) un nombre sans cesse croissant de personnes est maintenant accoutumé aux systèmes et aux claviers électroniques",

[4] *CERTU,* Les systèmes automatiques d'information, *1996, p. 6.*

[5] *BEGAG A., CLAISSE G., DEJEAMMES M., PAUZIE A.*Les nouveaux systèmes d'aide à l'information des usagers de transports collectifs urbains : acceptabilité et marché. *Actes INRETS, n° 19, 1989, p. 74.*

en conséquence de quoi les interrogations sur les difficultés possibles concernent essentiellement les personnes âgées ou les touristes[6].

La lecture transversale de ces enquêtes permet d'établir une première segmentation des informations diffusées par les réseaux. Elle illustre bien la complexité de la question. En effet, quatre grandes segmentations des informations à la disposition des usagers peuvent être dégagées, selon les paramètres suivants :

- Le mode de communication, qui peut être de trois types :

- Les informations orales transmises directement de personne à personne (par d'autres usagers, par les conducteurs, par les personnels des guichets, par les agents d'accueil, de médiation ou autre).

- Des informations écrites sous forme de dépliants ou plaquettes individuels et d'affiches (plan de réseau, guide du réseau, fiches horaires, guide des tarifs, informations aux arrêts).

- Des informations par écran (télématique, borne urbaine, panneaux d'affichage électronique, information embarquée…).

Il convient de rappeler ici que l'information sur écran est pour l'essentiel de l'information écrite. La distinction fondamentale demeure donc entre communication écrite et communication orale, les nouveaux outils de communication constituant pour les uns - familiers des écrans, claviers, etc...- une facilitation ou / et un attrait, pour les autres une barrière supplémentaire.

- Le lieu de diffusion, qui permet de distinguer :

- Les informations obtenues à domicile (téléphone, télématique) et nécessitent donc un équipement personnel.
- Les informations aux arrêts, stations, pôles d'échange.

- Les informations "dans la rue" (notamment gares SNCF et routières, pôles d'échange, bornes urbaines).

- Les informations embarquées (dans les voitures de bus, de tramway, de métro).

- Le mode de relation usager-informateur, qui génère deux types d'informations :

- Des informations qualifiées de "passives" (écrit, certains écrans).
- Des informations dites "interactives" (personnes, certains écrans).

Enfin, cette segmentation se combine à la diversité des contenus d'information délivrés, tous supports confondus (les itinéraires, les tarifs, les correspondances, les horaires - théoriques et réels-, les retards et les perturbations des réseaux, les terminus, etc...).

6 *CERTU, op. cit., p. 13.*

Nos hypothèses de recherche seront guidées par le constat selon lequel l'évolution générale de l'information est marquée par une intellectualisation et une progression de l'abstraction dans l'usage des TCU. Les aspects les plus repérables de cette évolution sont :

- une diminution de la présence humaine dans et autour des réseaux (dans les bus, le métro, aux points de vente, aux arrêts...). Certes on a vu ressurgir fortement ces dernières années le thème de la "présence humaine" dans les réseaux, mais on sait que l'insécurité est l'élément moteur de ce mouvement ; et les missions affectées aux nouveaux emplois qui se développent au sein des réseaux de TCU ne portent (pour le moment) que marginalement sur des tâches d'information, l'urgence étant à la lutte contre l'insécurité et la fraude et à la médiation des conflits.

- une "technicisation" de l'usage des TC, de l'achat des titres de transport, de la demande d'information ou d'itinéraires (bornes interactives, minitel, messages sonores pour les fermetures des portes ou les stations d'arrêt, information en temps réel sur les horaires...).

- un élargissement et une complexification des gammes tarifaires (introduction de la billettique...).

- une complexification des réseaux liée à l'extension des P.T.U. (périmètre des transports urbains) et au développement des interconnections.

Ainsi l'usager est-il amené à synthétiser et à recouper un grand nombre d'informations pour trouver (construire) la réponse adéquate (c'est à dire optimum) à son besoin particulier. Ce qui requiert des possibilités d'abstraction importantes dont les principales composantes sont :

- une capacité à maîtriser l'écrit et les représentations graphiques, sachant que "la représentation cartographique de la ville ne semble pas être acquise facilement par les individus même résidents"[7],

- une capacité à maîtriser le territoire urbain,

- une capacité à manipuler des outils interactifs,

- une capacité à calculer afin d'optimiser le rendement des titres de transports (rendement relatif des abonnements mensuels, des coupons en carnets ou cartes, des titres utilisables en heures creuses...),

- une capacité à anticiper ses besoins et ses déplacements.

Cet ensemble de capacités, certaines fractions de la population, que l'on ne peut a priori désigner comme étant "les personnes âgées", "les étrangers", etc., ne le possèdent pas ou ne le maîtrisent pas pleinement.

7- *Les nouveaux systèmes d'aide..*, op. cit. , p. 85.

- Nos hypothèses

Dans le cadre d'études ou recherches réalisées précédemment, nous avons pu faire un certain nombre de constats nous permettant d'avancer l'hypothèse selon laquelle l'absence totale ou partielle de maîtrise de l'information constitue un frein à l'utilisation des TCU. Nous faisons référence plus particulièrement ici à nos travaux sur la mobilité des chômeurs (Harzo, Rosales-Montano, 1995), sur la demande de déplacement dans les quartiers d'habitat social (Harzo, Couty, Richard, 1997 et 1998) et sur la mobilité en ville nouvelle (Harzo, Rosales-Montano, Clerget, 1998).

Non seulement ces travaux indiquent que le rapport à l'information et à sa maîtrise constitue globalement un frein à l'utilisation des TCU, mais ils ont permis également d'observer :

- des transferts vers d'autres modes lorsque le trajet est complexe ou nouveau, ou en cas de déplacement ponctuel ("l'investissement en information" paraissant alors disproportionné),

- une utilisation peu rationnelle et approximative des TCU : valorisation des trajets habituels, des lignes principales ou des trajets radiants, absence de repérage des horaires (induisant des temps d'attente qui eux-mêmes confortent une image négative des TC),

- l'utilisation d'une tarification inadaptée ou pratique de la fraude, par méconnaissance du droit à une tarification préférentielle,

- l'existence d'expériences "traumatisantes" dans l'utilisation des TC (cas de personnes se perdant, effectuant de véritables périples avant de parvenir à leur but, par exemple)

- une absence d'adaptation des habitudes de déplacement aux changements de l'offre de transport (nouveaux trajets, nouveaux horaires, nouveaux tarifs...).

- l'attente d'accompagnement par une tierce personne.

Cette recherche s'est donc attachée à vérifier l'hypothèse selon laquelle :

- une information

➡ privilégiant la communication écrite sous ses différentes formes
➡ de plus en plus sophistiquée et abstraite...

…est génératrice d'inégalités :

➡ quant à l'accès aux transports collectifs urbains,
➡ quant à l'accès à la ville et à ses ressources
➡ quant à l'adéquation de l'usage des TCU aux besoins des usagers.

En effet, dès lors que l'utilisation d'un outil requière des compétences spécifiques et que ces compétences sont inégalement réparties au sein de la population, il est légitime de parler d'inégalité. Parmi différents auteurs, J. Rémy et L. Voye ont bien montré comment la capacité de mobilité – qu'ils désignent comme la condition de participation au milieu urbain – « n'appartient pas également à tout le monde[8] ». En effet, expliquent-ils, « la capacité de mobilité est étroitement liée

[8] C'est nous qui soulignons.

et à la capacité financière des individus, et peut-être plus encore à une certaine capacité culturelle qui développe ou limite les exigences d'un enracinement spatial concret et stable. Dans cette perspective, on peut dire que plus on a affaire à une population qui a besoin de repères concrets et non transposables, plus la capacité de mobilité est réduite ; c'est généralement le cas des groupes sociaux défavorisés qui fondent leur sécurité dans les relations de voisinage et dans la connaissance personnelle. Les groupes sociaux dominants possèdent (…) une capacité d'abstraction leur permettant, dans des espaces qu'ils ne connaissent pas, de se repérer aisément à partir d'une grille transposable de lecture de l'espace. »[9]

Notre hypothèse est qu'en matière de transport collectif urbain, l'information des usagers qui théoriquement pourrait être un facteur de réduction de ces inégalités – notamment culturelles – face à la capacité de mobilité, peut aussi être un facteur aggravant, notamment lorsqu'elle fait appel à des compétences spécifiques, inégalement maîtrisées.

- Méthodologie

La problématique développée ci-dessus a tout d'abord été affinée et la pertinence des hypothèses soumise à une première vérification, au moyen d'une analyse bibliographique complémentaire, dont les résultats sont exposés dans la première partie de ce rapport.

Trois niveaux d'enquête ont ensuite été mis en œuvre, sur trois sites diversifiés. Ces sites sont les réseaux de transport urbain de Marseille, Saint-Etienne et Valence. Leurs caractéristiques sont présentées au début de la seconde partie du rapport.

Une première enquête - par entretiens – avait pour cible les exploitants et autorités organisatrices de chacun des réseaux. Elle avait pour objectifs :

- de faire l'inventaire des moyens de communication utilisés par les réseaux
- d'identifier la politique du réseau en matière de communication / information
- de recueillir des données issues d'enquêtes éventuellement existantes
- de recueillir l'opinion (la perception) des professionnels du transport (encadrement) sur la capacité de leurs différents types de clients à maîtriser l'information proposée.

Une seconde enquête - également par entretiens – a été réalisée d'une part en direction d'agents des sociétés de transports urbains au contact du public (conducteurs, agents d'ambiance, contrôleurs, personnels affectés à l'information), d'autre part à de professionnels du secteur social et de la formation (travailleurs sociaux, formateurs d'alphabétisation, formateurs de la formation professionnelle, professionnels de l'insertion, etc.). Considérés ici comme informateurs-relais, ces professionnels ont été interrogés sur leur perception des difficultés rencontrées par les personnes avec lesquelles ils sont en contact pour maîtriser l'information et utiliser le réseau de TCU d'une manière générale.[10]

[9] REMY (Jean) et VOYE (Liliane). La ville : vers une nouvelle définition ?, Paris, L'Harmattan, 1992, p. 73.

[10] Nous savions, avant d'entreprendre cette recherche, que certains organismes de formation organisent pour certains publics des activités d'apprentissage de l'usage des transports collectifs. De même, certains centre d'alphabétisation travaillent à partir de supports « transport ».

La troisième et dernière enquête s'adressait aux usagers des différents réseaux. Il s'agit d'une enquête par questionnaire administrée à une centaine de personnes par réseau. Cette enquête a porté :

- sur des faits : les habitudes de déplacements (motifs, trajets, fréquence, modes utilisés), les titres de transport utilisés (pour les usagers des TCU), les types d'information utilisés régulièrement ou non...
- sur des opinions : difficultés éventuellement rencontrées pour utiliser le réseau de TCU, justification de l'usage ou du non-usage des TC, opinions sur l'information proposée, suggestions en matière d'information.

Ces enquêtes ont été réalisées :

- sur site (dans les réseaux de TCU)
- dans la rue (en centre ville et dans les quartiers périphériques)
- dans des lieux d'accueil de populations particulières (missions locales, organismes de formation, centres sociaux, clubs 3ème âge...

Le seconde partie du rapport expose les résultats des deux premières enquêtes ; la troisième partie synthétise les résultats de l'enquête auprès des usagers.

La conclusion croise l'ensemble de ces résultats, synthétise les résultats de la recherche au regard des hypothèses qui l'ont guidée et présente quelques préconisations en matière de politique d'information des usagers.

PREMIÈRE PARTIE : RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE COMPLÉMENTAIRE

La première phase de cette recherche s'est attachée à explorer la littérature scientifique selon différents axes susceptibles d'enrichir la problématique initiale et de valider la pertinence des hypothèses avancées (sans prétendre, à ce stade, les vérifier).

On s'intéressera dans un premier temps aux rapports entre transport public et territoire urbain. On rendra compte ensuite de la façon dont les chercheurs ont analysé l'information diffusée par les réseaux dans sa complexité. On s'arrêtera enfin sur la question, elle aussi complexe, de l'apprentissage.

I. LE TRANSPORT PUBLIC, GUIDE POUR LA CONNAISSANCE ET L'APPROPRIATION DU TERRITOIRE

La connaissance de la cité se réduit de plus en plus et se résume bien souvent aux déplacements entre les points les plus significatifs de la ville pour chaque individu. « La connaissance basique et fondamentale » de la cité devient ainsi « la connaissance des déplacements qu'on peut y réaliser ». L'importance du transport public urbain trouve ici tout son sens. En effet, il est la « configuration d'un habitus d'appropriation de l'espace urbain », d'une part, en satisfaisant la nécessité fonctionnelle de déplacement (dimension fonctionnelle ou de service), et d'autre part, en donnant la possibilité de connaître et vivre la ville (dimension symbolique ou d'identification avec le territoire de son parcours). (Crespau-Echegoyen, 1998).

Le transport public est ainsi un élément capital de la structure de l'espace urbain, dans la mesure où il fonctionne comme un guide pour la lecture et l'interprétation du territoire.

- La dimension symbolique

La dimension symbolique est propre à chacun. Chaque usager identifie ou lit l'espace urbain par le biais de ses références intimes.
R. Ledrut expliquait en 1973 que « la lisibilité [de la ville] apparaît comme imaginaire, c'est à dire que les signes ne sont ni des signaux, ni des repères conventionnels. Le jeu des signes et des symboles donne à la lecture de la ville un potentiel fortement affectif et social ». Cette subjectivité s'applique à l'appréhension du territoire urbain, aux repères du voyageur mais plus spécifiquement aux trajets eux-mêmes. En effet, l'usager se construit un cheminement qui s'appuie par exemple sur des points de repères visuels personnels dans la ville. C'est ainsi que la notion de « trajet » présente l'espace et le déplacement dans une interaction mutuelle des sujets et des lieux. Le trajet traverse et organise les lieux en les sélectionnant et les reliant ensemble. Il « apparaît comme une errance qui décompose et recompose la ville ». En somme, l'espace est un lieu pratiqué.

Les usagers de la ville ont donc des « sensibilités » différentes et chacun d'eux peut attendre quelque chose du transport public (Sensot, 1999). D'une part, parce que leur représentions sont variables, d'autre part, parce que l'usage de la ville est également différent. Les « mille manières de faire » sont, en fait, les « mille pratiques par lesquelles des utilisateurs se réapproprient l'espace organisé par les techniques de la production socio-culturelle. ».

- La dimension fonctionnelle

Le « service » transport apparaît moins comme un mode de connaissance que comme l'outil fondamental pour la production d'activités diverses. On lui demande donc d'être efficace, fiable, facile d'accès, etc… Pour cela, les sociétés de transports mettent en œuvre de nouvelles technologies rendant le transport public de plus en plus performant. Parmi celles-ci, l'information, longtemps laissée pour compte, est aujourd'hui un des éléments privilégiés.

C'est ici que les dimensions fonctionnelle et symbolique des transports se rejoignent. En effet, le transport public urbain devient un guide pour la connaissance et l'appropriation du territoire si l'information joue un rôle de passerelle entre les deux dimensions.

Pour cela l'information TC doit se dé-spécialiser, s'ouvrir sur le monde de l'urbain et sa diffusion doit aussi s'opérer hors du réseau. C'est une condition fondamentale pour l'appréhension du territoire urbain et la « pratique » des transports collectifs.

En 1978, un rapport de l'Institut de Recherche des Transports (n°167 33) préconisait déjà de ne jamais dissocier le monde du transport de celui de la ville, le réseau collectif du milieu urbain dans lequel il s'insère, l'usager du bus des équipements collectifs urbains, et l'information était alors considérée comme une passerelle entre chaque bi-modalité. (cité par Begag /Claisse / Moreau, 1987)

Aujourd'hui, les plans de réseau et les plans de quartier sont bien souvent les seuls supports articulés aux activités urbaines. Ceux-ci apparaissent d'une part comme un mode de communication restreint, d'autre part, les destinations autour desquelles tend à se concentrer l'information ne sont pas forcément celles vers lesquelles toutes les populations ont besoin de se déplacer.

Bien que la littérature spécialisée dans le domaine des déplacements en TC reconnaisse que se déplacer en TC c'est « consommer » la ville, et malgré d'importants investissements dans les réseaux en matière d'information-voyageurs, le lien avec la connaissance de la ville n'est pas toujours opéré et n'est pas le premier objectif affiché par les exploitants. Du point de vue du transporteur, l'information reste un outil d'utilisation du réseau et non un outil destiné à faciliter l'usage de la ville. De plus, elle s'adresse à un « modèle-type de voyageur » négligeant le fait que les usagers de TC constituent une population très hétérogène par ses besoins et par ses capacités à utiliser le réseau.
Ainsi, l'information diffusée par les réseaux de transport est aujourd'hui problématique tant sur la forme que sur le fond.

II. L'INFORMATION DIFFUSÉE PAR LES RÉSEAUX : UNE PROBLÉMATIQUE COMPLEXE

Pour l'exploitant, deux logiques ont orienté et encouragé le développement de l'information-voyageurs.
La densification, l'extension spatiale et la complexification des réseaux contraignent les exploitants à une gestion toujours plus rigoureuse et à des gains de productivité toujours plus importants. C'est pour répondre à cette nécessité que se sont développés les Systèmes d'Aide à l'Exploitation (SAE) permettant la transmission de l'information en temps réel.
En même temps, face à l'accroissement de son aire de marché et pour fidéliser sa clientèle, l'exploitant a développé une information promotionnelle sur le service transport. Pour cela, il a fait appel à des techniques de marketing donnant une image dynamique du réseau. Il a pu, par ce biais, porter ses efforts sur une information fonctionnelle valorisante afin de tenter de conquérir un large public.

Ainsi, entre l'information promotionnelle et l'information fonctionnelle, les exploitants doivent faire face aujourd'hui à un système de communication complexe. Il faut ajouter à cela plusieurs éléments conjoncturels contribuant aux difficultés liées à la diffusion de l'information :

- diversification des modes de transports,

- accroissement du nombre de liaisons,

- accroissement des flux,

- hétérogénéité croissante des populations,

- construction d'espaces de plus en plus vastes et de moins en moins lisibles.

La signalétique et les dispositifs d'affichage ont tenté de s'adapter à cette complexité par un accroissement quantitatif des messages ou par de nouvelles technologies (Lacoste, 1997).
Cependant, l'accroissement du volume général d'informations crée deux perceptions contradictoires du « besoin d'information ». D'un côté, l'usager a besoin d'une masse d'informations plus importante du fait de la complexité du réseau et de la diversité de l'offre qui nuisent à la compréhension du réseau, de l'autre, l'exploitant vise une information adaptée à la gestion performante du réseau basée davantage sur une logique d'efficacité que de transparence. En même temps, il cherche à produire une information plus opérationnelle et à donner une image plus attrayante de son service.
Cette contradiction peut être résolue par une double opérationnalité entre la coordination des informations produites à l'usage interne et celles en direction du public grâce aux SAE qui sont utilisés pour alimenter les systèmes d'information voyageurs. Plus généralement, les nouvelles technologies d'information permettent ainsi de concilier les dimensions fonctionnelles et promotionnelles de l'information aux usagers (Begag, Claisse, Dejeammes, Pauzie, 1989).

On peut cependant faire l'hypothèse que ce raisonnement est « idéalisé » par les professionnels car, en se raccrochant à de nouveaux supports d'information, ils semblent oublier que certaines populations ne maîtrisent pas les moyens classiques (plans, fiches horaires, destinations affichées à l'extérieurs des bus…) et encore moins les technologies modernes (télématique). Celles-ci sont alors de véritables handicaps devenant parfois une cause de non-utilisation du transport collectif.

En effet, le principe d'efficacité des dispositifs de balisage, d'affichage et de la télématique correspond à un « modèle-type de voyageur, c'est à dire un individu actif, mentalement concentré, visuellement doué, poursuivant des objectifs clairs et bien posés, à qui il suffit d'un soutien cognitif au long de son parcours. » (Lacoste, 1997)

- L'information écrite et l'orientation dans l'espace

Les différents supports de la lecture sont de plus en plus nombreux. « Publicité, quotidiens, magasines, catalogues, écrans multimédia, consoles de jeux, signalétique urbaine… jamais la lecture n'a autant été sollicitée dans la vie quotidienne au point que, par contre coup, l'illettrisme apparaît dans toute sa puissance. Il rend difficile la lecture de l'imprimé, certes, mais aussi des notices, des panneaux, des horaires, des orientations de l'espace… » (Mayol, 1999)

En effet, pour se déplacer dans une ville, et plus spécifiquement pour utiliser les TC, il est impératif de savoir lire. Consulter des horaires, trouver les correspondances, prendre une ligne dans le bon sens, acheter le titre adapté, suivre les indications en cas de situation perturbée… autant de situations où l'usage des TC devient problématique si la lecture n'est pas maîtrisée.

Or, différentes enquêtes ont montré que l'illettrisme concernerait entre un adulte sur trois et un sur cinq (Besse 1995). L'ouvrage de C. Quin et Y. Merlet « L'amélioration de l'information et de la qualité de service dans les réseaux de TC », précise qu'une part supérieure à 20% des voyageurs TC ne sait pas lire ni interpréter les textes et les pictogrammes constituant la signalétique dans les espaces TC.

La connaissance insuffisante de la langue française par les populations immigrées constitue aussi un obstacle à l'information sur le service transport. Certes, l'absence d'accès à l'information par voie « officielle » peut être remplacée très efficacement par le « bouche à oreille » des réseaux sociaux, mais cette substitution ne diminue pas la nécessité d'améliorer l'information diffusée par le réseau.

Dans ce contexte, la conséquence directe est une capacité amoindrie à se repérer géographiquement et l'usage du réseau TC devient limité et peu rationnel. En effet, l'absence de guide comme les panneaux de direction ou les plans et cartes, oblige l'usager de la ville à se servir de points de repère ponctuels et éparpillés dans la ville. Mais ces repères ne sont pas situés les uns par rapport aux autres, aucune unité n'existe entre eux. La ville apparaît donc comme un territoire discontinu, ponctué par quelques éléments intégrés à l'univers personnel de l'individu et qui n'ont pas de liaison entre eux.

Les TC sont alors sensés assurer cette liaison mais l'incapacité à situer géographiquement les destinations souhaitées empêche l'usager d'établir une relation entre elles et par conséquent de construire, de manière autonome, son parcours.
Ces usagers sont bien souvent capables de se déplacer en TC dans un endroit précis à partir d'une origine connue d'eux parce qu'ils ont appris visuellement le parcours. Mais si, pour se rendre dans cette même destination, l'origine est différente, ils ne sauront pas faire le trajet. S'ils doivent réaliser plusieurs activités, ils n'hésitent pas à repasser par leur point d'origine, pour repartir en direction d'un lieu qui peut être proche de leur première activité. Cette mauvaise

utilisation du réseau entraîne une multiplication des correspondances et des temps de parcours plus longs qu'ils ne devraient l'être.

Certains usagers, s'ils maîtrisent bien la partie du réseau utilisée souvent, n'osent pas s'aventurer au-delà de la partie du réseau qu'ils connaissent. Le recours au taxi apparaît alors fréquemment comme une solution alternative, même chez les ménages les plus en difficultés financières. A. Begag, notamment, s'est intéressé à l'utilisation du taxi par les populations maghrébines, comme palliatif au déficit de mode d'emploi de la ville (Begag, 1991).

La lecture d'un plan ou d'une carte dépasse la question de l'illettrisme. En effet, cet exercice demande un effort intellectuel basé sur la conceptualisation de l'espace, sur l'imaginaire, la projection dans un espace immatériel. La représentation cartographique de la ville est ainsi acquise difficilement par les individus. A ce propos, les auteurs du rapport « Les nouveaux systèmes d'aide à l'information des usagers de TCU » se demandaient - et cette question reste posée- « à quel moment la référence au plan devient nécessaire et dans quelle mesure un usager pourra suivre aveuglément son itinéraire décrit par une succession de trajets unitaires sans avoir eu l'opportunité de définir la direction globale de son déplacement, et donc, se trouvant dans l'impossibilité d'élaborer une carte mentale de son trajet origine /destination. » (Begag, Claisse, Dejeammes, Pauzie, 1989).

Dans ce contexte de l'illettrisme, et plus généralement, face aux difficultés d'orientation dans l'espace, il faut interroger la signalétique actuelle utilisée par les réseaux.

- Signalétique et télématique

La signalétique

Il existe une grande dispersion entre les réseaux du point de vue de la forme de la signalétique. La signalétique ne relève pas seulement de l'information mais suppose que la hiérarchisation comme la complémentarité des réseaux et des espaces, les principes d'implantation des jalonnements piétonniers soient préalablement définis. La signalétique n'est pas seulement vitale à l'intérieur des espaces exploités, elle doit également assurer une cohérence d'informations entre extérieur et intérieur.

La signalétique suppose (Quin/Merlet, 1992) :
- que ceux qui la conçoivent connaissent bien les espaces en question, qu'ils tiennent compte du fait qu'il s'agit d'espaces lus en « mouvement » par des usagers qui ont un cheminement propre recomposant pour leur propre compte ces espaces,
- une logique facile à décrypter par l'utilisateur ; la signalétique doit mettre en évidence les chemins les plus courts pour celui qui recherche un service déterminé et permettre d'identifier l'espace transport, de s'y repérer et de s'orienter,
- des messages simples, clairs, continus, répétitifs et hiérarchisés.

Outre les problèmes spécifiquement liés à la gestion du réseau (par exemple, carence, insuffisance, lecture difficile de l'information pour des raisons liées à la dégradation des supports d'information ou à l'absence d'entretien), la signalétique n'est pas toujours fonctionnelle bien que les principes de son efficacité soient connus et reconnus.

On peut en effet se demander si elle est toujours pertinente et surtout si elle est adaptée à tout public.

Le système de balisage et d'affichage correspond à un modèle de voyageur et ces « supports sont supposés raccordés par une intelligence attentive, appliquée, rationnelle, qui intègre au fur et à mesure les éléments mis à sa disposition et n'hésite pas à se lancer à la recherche de l'information quand elle n'est pas immédiatement disponible. » (Lacoste, 1997)

Cependant, ce modèle de voyageur est loin de correspondre au profil-type des usagers des TC. Chacun d'eux a ses propres réactions face aux panneaux d'affichage et la signalétique ne suffit généralement pas à une orientation satisfaisante (Borzeix, 1997).

- La télématique

La télématique regroupe les systèmes de type Minitel, Audiotel, Internet, téléaffichage par panneaux à messages variables, écrans vidéo, bornes interactives etc…

« L'intérêt de la télématique est de permettre une actualisation rapide, en temps réel de l'information et une mise à disposition personnalisée, en fonction du média utilisé et des besoins de l'utilisateur, grâce à l'interactivité en particulier. » (Pécheur/Klaerr-Blanchard, 1997)

Toutefois, les nouveaux supports électroniques (télématique, guichets automatiques…) renforcent la complexité de l'écrit. Ils supposent à la fois une capacité de lecture et une compétence de gestion logique des informations. L'exemple le plus significatif, car le plus pénalisant pour les usagers, concerne les distributeurs de billets. Ils peuvent poser des difficultés dans la mesure où il est demandé à l'usager de lire les différentes propositions tarifaires, de faire un choix et enfin de valider ce choix. Cela demande d'une part d'être capable d'identifier les divers titres, de les comprendre, de les comparer afin de faire le choix qui correspond à sa situation, et d'autre part, de savoir se servir de l'appareil.

La télématique crée ainsi des problèmes aux personnes ayant des difficultés de lecture mais également à toute une autre partie de la population, à savoir les individus qui ne maîtrisent pas l'outil informatique ou sont récalcitrants à ces nouvelles techniques.

Les personnes âgées sont, par exemple, réputées imperméables aux nouvelles technologies mais reconnaissons que les outils ne sont pas toujours adaptés à leur facultés physiques ou mentales.

Par exemple, l'introduction du système de billétique à Marseille a causé de nombreux tourments aux personnes âgées tant sur le plan informationnel que technique : difficultés pour introduire les cartes dans les fentes des valideurs, lire les informations sur les écrans des valideurs (crédit sur les cartes hors abonnement…). Au cours d'une recherche (Gallenga, 1997) sur la réception et la compréhension par les usagers âgés de ce nouveau système de billetterie, une cliente de 70 ans résume la situation :

« Si on prend le temps de nous expliquer, on peut comprendre. Mais quand on arrive dans une station, qu'il n'y a personne, et que c'est une machine qui doit vous renseigner, on se sent perdu. On essaie de comprendre comment ça marche, mais c'est écrit en petit sur leur télé et pour peu qu'on ait oublié ses lunettes, c'est la catastrophe. Alors on attend de voir si quelqu'un veut bien vous aider. »

III. QUEL APPRENTISSAGE ?

Ainsi, la complexité du système urbain et notamment du système de transport pose la question de son apprentissage.

Dans les TC, tout est fondé sur l'auto-apprentissage à partir de l'écrit. En effet, bien que l'apprentissage puisse avoir un caractère gestuel, oral ou écrit, « l'utilisation de l'écrit permet à l'activité de transmission de s'exercer en l'absence de tout initiateur et à celle d'acquisition de s'effectuer en présence d'un « substitut matériel de l'initiateur » qui est une consigne écrite abstraite ». L'initiateur est alors relayé par un appareillage signalétique (de type électronique ou non) associant couleurs et textes (Trouard-Riolle, 1983).

Toutefois, l'apprentissage par « l'initiateur/objet » paraît souvent insuffisant voire totalement inefficace aux yeux de certains initiés. Ces derniers peuvent alors faire appel à des « initiateurs ponctuels », comme les autres voyageurs ou le personnel TC, dans la mesure où la situation le permet (capacité de l'initié à formuler son problème, présence d'initiateurs secondaires, initiateur et initié parlant la même langue…).

L'ouvrage de H. Trouard-Riolle apporte un point de vue intéressant à ce sujet. Une expérience met en scène trois situations d'apprentissage des TC dont celle de l'utilisation d'un distributeur automatique par deux fillettes. L'expérience montre que la machine présente une défaillance dans son rôle d'initiateur parce qu'elle demande presque toujours une intervention extérieure pour compléter l'apprentissage des initiés. L'auteur rend donc compte d'un contraste entre, « l'instrumentalité » du réseau déterminant le savoir-faire des concepteurs, et la socialisation du réseau qui est le fait vécu par les utilisateurs du transport en tant qu'apprentis.

Ainsi, l'apprentissage fondé sur l'oral persiste malgré la multiplication des initiateurs/objet. L'importance de l'intervenant humain comme médiateur avec l'initiateur instrumental, essentiellement basé sur l'écriture, s'affirme, et la tradition orale reste prépondérante en représentant le fondement de la socialisation.

L'utilisation des TC est basée sur une gestuelle collective et repose sur un consensus par lequel les usagers doivent accorder leur rythme. « L'apprentissage apparaît ainsi comme celui de cette rythmique sociale ». En effet, le transport se caractérisant par un univers plus social qu'instrumental, l'apprentissage consiste lui-même en une relation sociale plus qu'instrumentale.

L'expérience présentée par H. Trouard-Riolle porte sur l'apprentissage des TC par les enfants mais les mécanismes sont les mêmes pour certaines populations adultes. Le transport représente « les autres » en tant qu'extériorité. Les individus « sortent de la maison, du voisinage et de leur territoire familier pour aborder les grands rythmes sociaux ». Par conséquent, l'apprentissage des TC est bien vecteur de socialisation. C'est pour cette raison que les formes d'apprentissage des TC (et plus généralement de la ville) doivent être multiples et l'oral doit être reconsidéré comme un mode de connaissance dominant et non comme un substitut de l'écrit.

IV. CONCLUSION : UNE INFORMATION PROMOTIONNELLE AU SERVICE DES RÉSEAUX

La littérature spécialisée sur les transports publics vante avec insistance les mérites des nouveaux supports de l'information-voyageurss, mais les contraintes ou les difficultés rencontrées par certaines populations sont rarement exprimées.

Les nouvelles technologies d'information apparaissent comme un vecteur d'amélioration de l'image des réseaux et comme un moyen de fidéliser la clientèle. L'information-voyageurs fait, en effet, partie des stratégies des entreprises. Mais elle apparaît plus souvent comme un outil promotionnel au service de l'image du réseau que comme un mode d'emploi de l'usage des TC et de la ville.

D'ailleurs, le lien entre usage de la ville et usage des TC n'est généralement pas opéré pas le biais de ces nouveaux supports informationnels. Il paraît plus difficile aujourd'hui de répondre aux attentes de l'usager sur le contenu de l'information que sur sa forme ou sa rapidité.

L'information est donc de plus en plus massive, mais par le biais de la télématique l'écrit reste le moyen le plus sollicité. L'accès à l'information ne peut donc pas être considéré comme plus facile parce qu'elle est quantitativement plus importante ; au contraire elle se spécialise, se technicise, excluant plusieurs catégories d'usagers. Ainsi, cette technisation fait oublier que le rôle de l'information est de réduire l'incertitude du voyageur.

De plus, plusieurs articles soulignent que, plutôt qu'un manque d'information, l'accumulation de celle-ci, au niveau de la signalétique notamment, risque d'aboutir à des contradictions. L'usager n'est alors plus en mesure de retrouver, dans cette masse d'informations, celles qui lui sont nécessaires ce qui renforce son incertitude.

La redondance de l'information peut s'avérer essentielle si des usagers n'ont pas accès à certains supports, mais elle n'est crédible que si « l'information est traitée globalement, en tant que système, et non comme la juxtaposition d'information papier, orale, affichage… ». Dans ce contexte, et en lien avec l'apprentissage de l'utilisation des TC, il est important d'informer sur l'information, c'est à dire de faire connaître le moyen de prendre connaissance de l'information disponible. (Pécheur/Klaerr-Blanchard, 1997).

Du point de vue de notre problématique de recherche sur l'information diffusée par les réseaux, en tant que génératrice potentielle d'inégalités quant à l'accès au transport urbain et la ville, on peut estimer que ce complément de recherche bibliographique conforte très largement nos hypothèses de recherche, dont la confrontation avec le terrain permettra – ou non – de confirmer le bien fondé.

SECONDE PARTIE : LES ENQUÊTES AUPRÈS DES PERSONNELS DES RÉSEAUX ET AUTRES PERSONNES RESSOURCE

INTRODUCTION

L'enquête par entretiens auprès des personnes ressource avait pour objectifs :

- de dresser l'inventaire des moyens de communication utilisés par les réseaux,
- d'identifier la politique des réseaux en matière de communication / information,
- de recueillir la perception de divers acteurs de la ville sur la capacité des usagers TC à maîtriser l'information diffusée par les exploitants.

Pour cela une enquête par entretiens a été menée auprès de professionnels des transports (personnels en contact du public, encadrement du service marketing ou commercial, autorité organisatrice) et auprès de professionnels du secteur social et de la formation (travailleurs sociaux, formateurs d'alphabétisation…).

Trois terrains de recherche ont été choisis : Marseille, Valence et St-Etienne. La recherche a porté sur ces trois sites sur le périmètre de transports urbains.

Le tableau suivant présente pour chaque terrain d'enquête le nombre d'entretiens réalisés.

	TERRAINS DE RECHERCHE		
	Marseille	Valence	St-Etienne
Exploitant	RTM	CTAV	STAS
Entretiens réalisés			
Acteurs sociaux	8	9	7
Personnels en contact du réseau	14	6	9
Encadrement du réseau	4	2	2
Autorité organisatrice	1	1	1
TOTAL	22	18	19

Plusieurs entretiens ont eu lieu en groupe par conséquent le nombre de personnes rencontrées est supérieur au nombre d'entretiens réalisés.

PREMIER CHAPITRE : TROIS TERRAINS DE RECHERCHE

Pour réaliser les enquêtes, nous avons choisi trois terrains différents qui correspondent tous trois à un réseau de transports publics urbains. Ces réseaux sont ceux des agglomérations de Valence, St-Etienne et Marseille.
Ces trois réseaux présentent un certain nombre de spécificités tout en proposant quelques caractéristiques communes.
Ainsi, par leur taille et leurs modes de transports, ces terrains offrent la possibilité de comparer et de mesurer l'influence de ces variables sur l'information voyageurs.
Par ailleurs, ces trois réseaux font appel à des systèmes de billétique proches demandant une communication tarifaire particulière du fait de la multiplication des titres. Ceci permet un point de comparaison. De plus, tous trois utilisent des supports informationnels innovants ou particulièrement intéressants du point de vue de cette recherche.

I. LA RÉGIE DES TRANSPORTS DE MARSEILLE (RTM)

La RTM couvre un périmètre des transports urbains de 360 km² et dessert environ 800 000 habitants sur le réseau municipal et 73 000 sur le réseau départemental (Aubagne, Allauch, Plan de Cuques et La Penne sur Huveaune).
Deux lignes de métro, une ligne de tramway et plus de 70 lignes de bus sont à la disposition des usagers.
Au total, la RTM réalise 493 000 voyages par jour.

Depuis 1993, la RTM est équipée d'un système de billetterie magnétique appelé " le réseau liberté ". Le principe général de la tarification repose sur un système de " carte personnelle " sur laquelle il est possible de recharger des abonnements au mois ou de l'approvisionner de différents crédits. Elle fonctionne en fait comme un porte-monnaie électronique. Cette carte est rechargeable à l'Espace Infos, chez les dépositaires, aux distributeurs des stations de métro ainsi qu'au point de vente RTM situé à la Gare St Charles.

- Les particularités des supports informationnels

Plan du réseau

Le plan du réseau a subi plusieurs transformations lors de sa dernière édition. Les noms des arrêts ont été supprimés afin d'éviter de surcharger le document. Pour faciliter sa lecture, les lignes des bus sont caractérisées selon leur fonction et selon la zone de desserte. Cette typologie est retranscrite au moyen de couleurs. On trouve ainsi :
- les lignes de rabattement sur le métro (en rose et orange + dégradés des deux couleurs),
- les lignes desservant le centre ville (en vert + dégradé de la couleur),
- les autres lignes (en grisé).

Malgré ces efforts, le plan reste de petit format par rapport à l'étendue du réseau et la police de caractère est également petite.

Le visiophone

Outre les supports d'information classiques comme le plan du réseau ou les fiches horaires, la RTM dispose d'un système d'information innovant : le visiophone.
Il s'agit de bornes interactives en lien avec un agent RTM. Les usagers ont la possibilité, à tout moment, d'actionner un bouton qui permet l'apparition de l'agent à l'écran. Ce dernier peut répondre aux questions les plus diverses : recherches d'itinéraires, problèmes de cartes rejetées par les valideurs, information sur la situation du service en cas de perturbations ou encore prise en compte de certaines réclamations.
Au-delà de sa fonction informative, le visiophone permet certaines actions résolvant immédiatement un problème posé.
Dans chaque borne, les clients peuvent insérer leur carte autorisant l'agent à visualiser la carte, comprendre le problème et le cas échant délivrer une contre marque permettant à l'usager de voyager jusqu'au prochain point RTM où seront réglées les difficultés rencontrées. L'agent intervient également sur l'ouverture des portillons permettant les entrées et sorties des usagers ne pouvant emprunter les tourniquets (personnes avec poussettes…). De plus, un système de caméras et de haut-parleurs permet le cas échéant de guider le client.
A l'aide du système informatique associé au visiophone, il est possible de surveiller le bon état de marche d'une partie du matériel (distributeurs, escaliers mécaniques…).

Lepilote
Dans le cadre d'un large partenariat, la RTM est accessible par un serveur d'information sur les déplacements multimodaux (par minitel et internet). Ce serveur est exploité par l'association Lepilote qui regroupe divers autorités et organismes (AO, collectivités locales, exploitants TC, exploitants routiers…). Les informations émises concernent les TC urbains et interurbains, la circulation, les lieux publics et activités culturelles. A terme, trois types d'informations y sont diffusés : information permanente, évènementielle et en temps réel (en cours d'élaboration).
Ce serveur permet à l'utilisateur un service de recherche d'itinéraires pour ses déplacements en TC.

- Organisation de l'information et éléments complémentaires

Le service communication est rattaché au service commercial, il gère l'Espace Infos (vente, gestion des dossiers tarifaires et informations diverses) et l'accueil téléphonique.
Le secteur métro prend à sa charge les 12 points d'accueil répartis dans les 26 stations et gère le visiophone.
Par ailleurs, chaque secteur (ou dépôt) s'occupe au niveau local de l'information diffusée, par exemple, en cas de situation perturbée.

On note qu'il n'existe pas de bureau d'information sur le réseau de surface en dehors de l'Espace Infos.

A la mise en service du réseau liberté, la RTM a supprimé les points de vente dans le métro et multiplié les distributeurs. Pour compenser la suppression de personnel en station, et notamment sur les stations non équipées en point d'accueil, la régie a installé les visiophones permettant de répondre aux difficultés rencontrées par la clientèle. Ainsi, un seul agent couvre l'ensemble du réseau.

Il n'existe pas de dispositif de type agents de médiation à la RTM.

II. LA COMPAGNIE DES TRANSPORTS DE L'AGGLOMÉRATION VALENTINOISE (CTAV)

La CTAV dessert six communes (prochainement une septième) soit environ 114 000 habitants.
Le réseau compte une dizaine de lignes ainsi que plusieurs lignes express desservant les établissements scolaires et d'enseignement supérieur.

La CTAV réalise par an :
- 6.4 millions de voyages
- 3.1 millions de km

La société de transport a beaucoup investi pour offrir à sa clientèle un matériel de pointe (plancher surbaissé, billétique sans contact, plusieurs véhicules au gaz naturel…).
En outre, depuis la fin de 1994, elle a mis en œuvre un concept de ligne pilote fondé sur une amélioration significative des principales composantes de l'offre et du service. Aujourd'hui, ce concept est appliqué sur 3 lignes de bus : la fréquence est plus élevée, le confort y est supérieur (accessibilité totale, climatisation, abris bus réaménagés avec bornes d'information et trottoirs surélevés), une plus grande régularité et ponctualité (suivi par satellite, couloirs bus et feux prioritaires) et annonce du prochain arrêt sur écran vidéo.

Depuis 1992, la société est équipée d'un système de billettique magnétique et depuis peu d'un système de validation sans contact.

- Les supports informationnels particuliers /remarquables

Fiches horaires :

Sur les fiches horaires, le plan de ligne reprend le même principe que le plan du réseau c'est à dire qu'on peut visualiser le trajet de la ligne par rapport au plan de ville. On trouve également la liste des quartiers desservis par la ligne, les établissements qu'elle dessert et les arrêts de descentes concernés. Enfin, sont aussi répertoriés les dépositaires situés sur son parcours.

Plan du réseau :

De grand format, le plan de la CTAV est très lisible car les lignes y sont représentées par un trait épais et les terminus sont indiqués en gros caractères. De plus, il présente l'avantage d'avoir comme trame de fond le plan de ville. Au recto, les rues de l'agglomération sont listées (certaines rues, en italique dans la liste, ne sont pas représentées sur le plan mais leur situation est codée).

Guide bus :

Le guide du réseau est très convivial et très complet. Les rubriques présentées sont :
- « Où trouver toutes les informations ? »
- « Ville pratique avec les bus ? »
- « Liste des établissements scolaires. »

- « Où aller avec les lignes ? »

Visiobus :

Tous les bus sont équipés d'un écran vidéo diffusant des informations sur le réseau, des informations locales et d'autres séquences comme la météo. Les commerçants et associations de l'agglomération utilisent régulièrement le visiobus comme support publicitaire.

- Quelques informations complémentaires

La politique de communication a pour objectif, d'après l'encadrement marketing du réseau, de communiquer autour de la performance et la convivialité du réseau : lignes fortes, matériel neuf et non polluant, carte sans contact permettant un gain de temps et une indépendance, climatisation, abonnement annuel…

Quatre agents d'accueil et de médiation sont détachés de la Ville et mis à la disposition de la CTAV.

III. LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORTS DE L'AGGLOMÉRATION STÉPHANOISE (STAS)

La société de transport dessert 15 communes de l'agglomération stéphanoise soit près de 300000 habitants pour un PTU de 210 km2.
Une quarantaine de lignes de bus et de trolleybus ainsi qu'une ligne de tramway sont à la disposition des usagers.
La STAS transporte, par an, près de 39 millions de voyageurs et réalisent 9 millions de km.

La billetterie magnétique permet un système tarifaire par modulation horaire (heures creuses / heures de pointe).

- Le Bus Info

Le Bus Info est un véhicule itinérant assurant tous les premiers jeudis de chaque mois une permanence à la poste de Firminy. Il propose une information personnalisée, des documents STAS et la vente de titres.
De plus, à chaque rentrée, le Bus Info propose des permanences supplémentaires dans plusieurs points de l'agglomération stéphanoise.

- Quelques informations complémentaires

Après la mise en place du tarif unique et l'apparition de la billétique engendrant une multiplication des titres, la STAS se situe désormais dans une logique de simplification de sa

gamme tarifaire. Depuis le 1er février 2001, sa volonté est de la rendre " plus simple et plus accessible " puisque le nombre de titres passe de 17 à 10 pass.
Elle propose de nouveaux visuels sous forme de tableaux à plusieurs entrées (client de plus de ou moins 26 ans / occasionnel ou régulier) permettant à chacun de se situer dans une catégorie de voyageurs et ainsi choisir celui qui correspond le mieux à sa situation.
En même temps, elle crée l'abonnement annuel.

Parmi ses différents secteurs d'activités, la STAS compte un important service de prévention. Une trentaine d'agents locaux de médiation sociale circulent sur le réseau. Outre, leurs activités liées à la sécurisation du réseau et à la médiation, ils ont une mission d'accueil de la clientèle et d'information.

Extraits des plans des trois réseaux d'enquête

Plan du réseau de St-Etienne (STAS)

Plan du réseau de Marseille (RTM)

Plan du réseau de Valence (CTAV)

SECOND CHAPITRE : PERCEPTIONS DES PERSONNES RESSOURCE SUR LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES USAGERS

Cette partie sera consacrée à l'analyse des entretiens qui permettra de décrire le niveau de maîtrise de l'information chez les usagers TC tel qu'il est perçu par les personnes ressource. Préalablement, nous devons faire part des difficultés rencontrées lors de cette phase de la recherche. Ces considérations sont d'abord d'ordre méthodologique mais constituent, en définitive, des éléments de réponse à la problématique.

Excepté les personnels de réseaux, les prises de rendez-vous avec les autres personnes ressource, notamment issues du milieu associatif, ont été laborieuses. Les refus ont été nombreux, soit parce que les personnes estiment qu'elles-mêmes ou leur structure, n'ont pas la compétence pour parler du sujet, soit parce qu'elles n'ont " rien à reprocher au système de communication du réseau de transport " concerné, et que pour l'information diffusée, " ça va ".

A cela s'ajoute un autre cas de figure. Les individus acceptent l'entretien mais, au final, ont peu d'éléments à nous transmettre. Dans tous les cas, il semble que ces personnes se basent essentiellement sur leur propre expérience avec les TC ou sur l'image qu'elles en ont. Elles ne se positionnent pas par rapport au public qu'elles rencontrent et les entretiens sont donc moins riches.
Toutefois, dans le cas contraire, les éléments apportés sont intéressants, comme, les remarques sur les supports informationnels même si les observations ne concernent pas spécifiquement la population cible mais l'ensemble de la population. De plus, compte tenu du nombre de refus, le champ des opportunités d'entretiens s'est trouvé fortement restreint. Par conséquent, nous n'avons pas pu rencontrer autant de structures que nous le souhaitions notamment à Marseille malgré la taille de l'agglomération.
Enfin, il a été difficile de faire se concentrer les interviewés sur le sujet. Ils avaient, en effet, tendance à expliquer les problèmes concernant la desserte ou les horaires.

Plusieurs enseignements ont toutefois été tirés de ces différentes difficultés rencontrées lors de la prise de rendez-vous. Dans un premier temps, elle a été l'occasion d'interrogations complémentaires par rapport à la problématique ainsi que d'un questionnement quant à la méthodologie utilisée.
Dans un second temps, nous avons constaté que les réponses que nous pouvions apporter à ces questions allaient dans le sens de nos hypothèses.

Il est vrai que le nombre de refus a été important, mais avec une argumentation plus développée de notre part, certaines personnes ressource finissaient par reconnaître l'importance de la problématique et accepter les entretiens. Elles se révèlent d'ailleurs être de très bons informateurs. Parallèlement, d'autres contacts ont réagit immédiatement en nous confirmant leur connaissance du sujet.

Le bilan de la prise de rendez-vous est donc le suivant :

- Nous avons tout d'abord émis une réserve quant aux motivations des refus liées à la « non-capacité » de nos interlocuteurs. En effet, ce type de refus a parfois été accompagné de commentaires signifiant que les problèmes d'accessibilité aux TC émergent davantage de difficultés liées au service de base des transports, c'est à dire en terme de fréquence, de couverture, d'amplitude horaire, ainsi qu'à l'aspect tarifaire. Pour ces personnes, l'information n'apparaît pas de manière spontanée comme une source de discrimination quant à l'accès au transport. Pour elles, les préoccupations de leur public se situent à un autre niveau. Ceci nous permet donc de penser que les refus de rencontre ne relèvent pas d'une « incompétence » mais sont plutôt la conséquence d'un manque d'intérêt pour l'information voyageur en considérant que la priorité des réflexions doit être donnée à d'autres domaines.

- Ajoutons que les refus d'entretien ne sont pas liés au type de structure contactée. Nous estimons donc que cet intérêt mitigé porté à l'information voyageur résulte, effectivement, du fait que le service transport est positionné en premier sur une échelle d'importance, mais qu'il est également lié à la personnalité de l'interlocuteur et à la politique de la structure concernée.

Certaines personnes ont fait preuve d'une capacité limitée à considérer objectivement les aptitudes intellectuelles du public rencontré et à se détacher de leurs propres expériences et représentations. Pour certains, l'usage des TC "va de soi", l'accès à l'information ne pose aucune difficulté et le bien fondé de notre requête était parfois difficile à établir. Par opposition, d'autres personnes se sont montrées plus disposées à ce type d'exercice bien que n'étant pas elles-mêmes utilisatrices des TC.

- Le peu d'intérêt suscité par le sujet chez certains de nos contacts a dans un premier temps généré un doute quant au bien fondé de nos hypothèses : le fait que des acteurs sociaux ignorent les difficultés rencontrées par la population dans le domaine de l'information sur les transports signifiait peut-être que ces difficultés étaient de peu d'importance ? Les premiers entretiens réalisés ont immédiatement levé ce doute pour et consolidé nos hypothèses. C'est ce que nous nous efforcerons de montrer.

Ainsi, en début de recherche, les premiers constats étaient les suivants :

- l'intérêt porté à la thématique relève de la sensibilité de l'interlocuteur et de la politique de la structure à laquelle il est rattaché,
- la connaissance du sujet ne dépend pas systématiquement du fait d'être usager ou non même si cela y contribue,
- les difficultés rencontrées par la population en matière d'accès à l'information sont réelles.

Chaque réseau constituera une entrée au traitement des entretiens laquelle permettra ensuite une grille de lecture par thèmes transversaux. Cette méthode permettra d'une part de mesurer l'impact du contexte urbanistique et d'autre part de distinguer les éléments relevant des particularités locales en matière de politique de communication des problématiques constantes relevant de l'usage des TC.

I. LA RÉGIE DES TRANSPORTS DE MARSEILLE

Au sein du personnel RTM, deux principaux types de discours se dégagent. A l'énoncé de la problématique de recherche, en introduction de l'entretien, nous avons pu constater deux premières réactions. D'un côté, une partie du personnel envisage d'emblée l'information voyageurs du point de vue de l'information en temps réel, et d'un autre côté, une partie du personnel évoque davantage l'information quotidienne et fonctionnelle. Toutefois, dans les deux cas, les discours sur l'organisation interne de l'entreprise en matière d'information sont récurrents.

Les réactions des autres personnes ressource (associations, services sociaux…) sont plus homogènes dans la diversité des sujets abordés. En effet, les digressions sur les pratiques internes à la RTM n'existent pas et les discours sont uniquement centrés sur les résultats des actions de communication et non sur leur mise en œuvre. De même, l'information en temps réel est moins souvent citée que par les personnels RTM.

Face aux variations de discours, nous proposons de balayer successivement les thèmes les plus fréquemment abordés par les personnes interrogées. Nous distinguerons le personnel RTM des autres personnes interrogées, et, le cas échéant, nous analyserons les écarts au sein des employés de la RTM.

I.1. L'information en temps réel

La problématique générale, à savoir en quoi l'information diffusée par les réseaux de Transports Publics Urbains peut jouer un rôle discriminant dans l'accès au transport et à la ville, vise en priorité un public en grande difficulté. Cette population cible n'exclut pas la prise en compte de l'ensemble des voyageurs mais nous nous attachons particulièrement à celle-ci.
De plus, nous nous consacrons davantage à l'information fonctionnelle que promotionnelle, c'est à dire à l'information "de base" liée à l'accès et à l'usage du réseau. Toutefois, nous considérons également les autres formes d'information bien qu'elles ne constituent pas des axes d'analyse prioritaires.
Par exemple, l'information en temps réel qui est, certes, une composante prioritaire en terme de qualité de service ne peut être considérée dans cette recherche comme une information pouvant être discriminante quant à l'accès aux TC, dans la mesure ou elle ne conditionne pas cet accès, mais constitue un « plus » en terme de qualité de service. On peut en d'autres termes considérer cet outil comme relevant d'un niveau secondaire par rapport au rôle de l'information dans l'accès et l'usage strict des TC.

Toutefois, parmi le personnel RTM, cette thématique est très souvent apparue ; il n'est donc pas question de l'occulter, d'autant plus que pour certaines personnes interrogées "information voyageurs" signifie en premier lieu "information en temps réel". De plus, les analyses approfondies des entretiens ont permis de rapprocher les discours des personnels sur l'information en temps réel avec leurs remarques concernant la politique de communication de la RTM.

L'information en temps réel est décrite par une partie du personnel de la RTM comme l'information primordiale pour les usagers, notamment par l'encadrement.

« L'information qu'il faut soigner le plus, c'est celle de terrain en temps réel »

Cela n'est pas le cas des autres personnes ressource (représentants des usagers) qui s'intéressent beaucoup moins à cet aspect de l'information.

Comment expliquer cet écart de représentation entre un personnel qui estime qu'un tel service est capital pour la clientèle et un public qui ne semble pas y être attaché ?

1.1.1. Un langage de profession

L'information en temps réel est une ambition très clairement affichée par les entreprises de transport collectif urbain. Elle est devenue un outil indispensable pour l'amélioration de la qualité du service et la promotion du transport collectif. Au sein des entreprises, en particulier les plus importantes, ce type d'information est depuis longtemps inscrit dans les pratiques, les projets et surtout dans le langage. L'information en temps réel fait manifestement partie des "cultures d'entreprise", ou plus largement, de la "culture professionnelle" de ce secteur d'activité.

En revanche, le public y est moins familiarisé et possède sans doute plus de facilités à évoquer la partie "visible" du service. Rappelons qu'une information en temps réel efficace résulte d'un nombre important d'actions au sein de l'entreprise, souvent non perceptibles par la clientèle.

1.1.2. Un bénéfice pour le personnel de terrain

Très souvent, il apparaît au cours des entretiens réalisés avec le personnel de la RTM, en particulier avec le personnel de terrain et celui de l'Espace Infos, que l'information en temps réel est essentiellement assimilée à l'information diffusée en cas de situation perturbée. Au titre de l'information en temps réel, l'information quotidienne, par exemple sur les temps d'attentes, est beaucoup moins considérée.
D'une part, l'information dynamique est encore peu développée sur le réseau RTM ; d'autre part, les dysfonctionnements du service et autres perturbations extérieures à la RTM (manifestations, circulation…) semblent difficiles à vivre pour le personnel de terrain, confronté directement à une clientèle insatisfaite dans ces situations. Cette pénibilité justifie donc l'intérêt porté par nos interlocuteurs à l'information en temps réel qui se présente comme un dispositif facilitant la relation clientèle. L'information semble ici abordée du point de vue du confort du personnel et moins comme un objectif de qualité de service supérieur pour la clientèle. En effet, il est capital pour le personnel de terrain que les usagers soient prévenus des difficultés d'exploitation afin de limiter les mécontentements supplémentaires et éviter d'être la cible permanente des contestations.

Ce type de discours s'inscrit dans un contexte plus large, celui de la communication interne. Les discours au sujet de l'information en temps réel sont bien souvent mis en corrélation avec les opinions sur la communication interne de l'entreprise. En effet, le sentiment général est que l'information en temps réel n'est pas maîtrisée, face aux situations perturbées. Une mauvaise communication interne en serait le motif.

« Le problème de l'information en temps réel est un problème de communication interne. On n'est pas au courant de ce qui se passe sur le terrain. Faut pas que ce soit les clients qui nous apprennent quand un bus ne passe pas. » (un agent de l'Espace Infos)

Les observations sur la communication interne proviennent d'une majorité de personnes interrogées. Cette thématique mérite que l'on y consacre une analyse plus fine. Nous y reviendrons donc dans le cadre du chapitre sur la politique de communication.

I.2. Les populations identifiées comme rencontrant des difficultés d'accès à l'information

La notion de « maîtrise » de l'information chez les usagers est appréhendée de façon différente selon les acteurs. Les personnels RTM n'ont pas connaissance de l'étape initiale dans l'usage des TC, celle du choix du mode de déplacement, pour lequel l'information est primordiale. Ils parlent donc d'une clientèle acquise et non d'une clientèle potentielle. Les autres acteurs sont plus compétents pour évoquer les difficultés liées à l'accès aux transports.

I.2.1. Opinions du personnel RTM

Les personnels RTM ont eu tendance à « typer » la clientèle : il y a ceux qui demandent des renseignements et ceux qui n'en demandent pas.

Ainsi, les agents (agents de terrain et personnel de l'Espace Infos) se déclarent davantage sollicités par les usagers occasionnels ou les nouveaux arrivants. Sur le terrain, il s'agit essentiellement de renseignements à propos d'horaires ou d'itinéraires, mais l'Espace Infos répond bien sûr aux questions d'ordre tarifaire que les agents de terrain disent moins rencontrer.
Toutefois, la clientèle régulière semble également être demandeuse de renseignements sur les horaires. Elle s'adresse soit au personnel de terrain, pour connaître par exemple l'heure de départ du bus lorsque celui-ci est au terminus, soit elle contacte l'accueil téléphonique.

Les jeunes sont considérés comme étant une clientèle plus autonome, contrairement aux personnes âgées

Au-delà de cette typologie sommaire, présentée par la majorité des personnes rencontrées à la RTM, les représentations sur l'accès aux TC selon les secteurs d'activité et d'exploitation (dépôts) sont différentes.

Les discours des agents du secteur de St Pierre, de l'Espace Infos et les responsables du service marketing/commercial portent essentiellement sur les clients ayant des difficultés au niveau de la maîtrise et l'appropriation des supports informationnels.
A l'inverse, les agents travaillant sur le secteur Arenc sont plus attachés aux difficultés quotidiennes de la population. En effet, ils sont ici très souvent en contact avec un public d'origine étrangère, en situation de précarité sociale et financière, et pour beaucoup ne parlant ni ne lisant le français. Le personnel de ce secteur évoque donc plus facilement l'ensemble du processus d'accès et d'utilisation des TC que ceux travaillant sur le secteur de St Pierre, confrontés à une clientèle plus favorisée.

I.2.2. Les autres personnes ressource

Les personnes issues des associations ou services sociaux décrivent le même profil d'usagers rencontrant des difficultés d'accès aux TC que celui mentionné par les agents RTM du secteur d'Arenc.
Il s'agit d'une population analphabète et/ou socialement très en difficulté. Les discours sur les supports informationnels sont moins prégnants ; le sujet est avant tout abordé en terme d'accessibilité et d'apprentissage.

I.3. Les difficultés rencontrées

I.3.1. L'analphabétisme et la culture de la lecture

Perceptions du problème chez le personnel RTM

Nous nous attendions à ce que l'analphabétisme soit l'un des premiers problèmes évoqués par le personnel RTM. En réalité, il l'est rarement.
Cette difficulté n'est jamais évoquée par l'encadrement (Espace Infos, service marketing et commercial) ni par les agents de terrain du secteur St Pierre. Pour ces deux catégories de personnel, les difficultés d'accès à l'information proviennent des supports d'information. Toutefois, sur le secteur d'Arenc, l'analphabétisme est plus souvent apparu et ce problème est décrit comme une thématique à part entière dans l'information voyageur.

L'analphabétisme n'est donc pas perçu chez l'exploitant comme un problème lié à l'information voyageurs, mais comme un problème particulier dont la RTM ne semble pas estimer qu'il relève de sa compétence.

Perceptions du problème chez les personnes ressource

Chez les autres personnes ressource, la question de l'analphabétisme apparaît de la même manière qu'au sein du personnel RTM. Seuls les acteurs sociaux concernés par cette problématique, du fait de leur activité professionnelle ou associative, l'ont évoquée spontanément. Les autres ont systématiquement décliné les supports d'information qui leur semblent poser problème.

En somme, l'ensemble des entretiens révèle deux positions par rapport au problème de l'analphabétisme dans son rapport à l'usage des TC.

Une partie des personnes interrogées pense que l'information écrite est une source de difficulté quant à l'accès aux TC mais que ce mode de communication est incontournable. Ce groupe de personnes pense par exemple que l'information à la RTM est bien faite et que l'écrit reste le meilleur support :

> « A Marseille, il y a beaucoup plus d'immigrés que l'on pense qui ne savent ni lire ni écrire… On essaie d'avoir un maximum de supports écrits, le problème c'est comment faire quelque chose de mieux que l'écrit ? (…) »

> « Il y a les fiches horaires, de l'information partout, il y a pas mal de choses et tout ce qu'on leur donne. Je ne sais pas ce qu'on peut faire de mieux. »

L'oral n'est pas considéré comme un bon palliatif car il présente aux yeux de ces interlocuteurs des aspects négatifs. L'information orale paraît ici comme génératrice d'erreurs et d'incompréhensions chez les usagers.

> « On incite les gens à venir retirer un imprimé, pour éviter qu'ils disent quand ils n'ont pas les bons papiers " on nous a dit ça au téléphone" . »

Généralement, ce type de remarques sous-entend que les personnes analphabètes ont toujours la possibilité de se faire aider par leur entourage.

Une autre partie des interviewés, la plus importante, considère également que les défauts de maîtrise de l'écrit génèrent des difficultés importantes dans l'accès et l'appropriation des TC, mais elle estime que ce mode de communication peut être détourné et juge son usage excessif. Ces personnes accordent une place plus importante à l'information orale.

> « C'est toujours de l'information écrite, même si elle est bien faite, ça reste de l'écrit. »

> « Information égale communication, mais il faut plus de communication verbale (…) l'information par voie de presse par exemple, le problème c'est que tout le monde ne lit pas la Provence. »

Cette dernière citation amène une autre réflexion : certaines habitudes culturelles peuvent jouer un rôle discriminant dans l'appropriation de l'information voyageurs.

En effet, l'analphabétisme n'est pas le seul obstacle à la réception d'une information écrite. La dimension culturelle semble occuper une place tout aussi importante. Certains de nos interlocuteurs insistent sur le fait que toutes les populations n'ont pas l'habitude de lire, ne possèdent pas de culture collective fondée sur la lecture. L'idée développée est par ailleurs que « les gens savent lire mais ne savent pas regarder l'information. »

Un conducteur explique, par exemple, le cas d'un point d'arrêt où les deux sens de circulation se trouvent sur le même trottoir imposant aux usagers de lire la banderole avant du bus pour ne pas se tromper de direction. Or, il semblerait que beaucoup empruntent le premier bus venu sans avoir lu préalablement l'information nécessaire à leur voyage.

> « Les clients suivent le mouvement, ils n'ont pas le réflexe de regarder la banderole. »

Les agents décrivent également une scène, apparemment typique, lors des attentes sous un abri-bus. Lorsque, par exemple, une affiche est placardée afin d'informer que l'arrêt n'est exceptionnellement pas desservi, certains clients ne verront pas le message et attendront comme à leur habitude le bus.

> « Aux points d'arrêts, les gens attendent, ils ne lisent pas. Ils sont habitués (…) Quoi de mieux que la présence humaine ? »

ou encore :

> « On affiche les horaires d'été mais ils ne les regardent pas. Parfois, c'est écrit " dépôt" sur le bus et ils nous font signe quand même ».

La lecture est aussi perçue comme une question de culture collective que certaines populations ne possèdent pas.

> « La lecture n'est pas dans toutes les cultures. Les Comoriens[11], ce n'est pas dans leur culture , ils ne lisent pas. C'est une culture orale. Il ne faut pas leur donner un papier, il faut dire. »

[11] La population comorienne est importante à Marseille.

I.3.2. La tarification et la billétique

La gamme tarifaire

Les agents en contact et les personnes du secteur associatif s'accordent à dire que la tarification est maîtrisée même si la multiplication des titres rend le système un peu complexe.

« Il y a beaucoup trop de titres, ça tue l'information, mais globalement les gens connaissent la tarification, ça se dit. »

« Aujourd'hui, les gens maîtrisent la tarification, avec les kiosques, les machines, je pense qu'on est clair… »

« On a peu de demandes sur les tarifs. Les gens connaissent. On a plus des questions sur les itinéraires (…) »

L'encadrement de la RTM semble moins optimiste. Un des cadres estime que « les clients ne connaissent même pas la petite gamme tarifaire, pour 70% d'entre eux. Ils ne connaissent que le titre qu'ils utilisent. »

Cette personne regrette visiblement l'utilisation peu intensive de l'éventail tarifaire et semble attribuer son faible usage à une mauvaise connaissance de celle-ci chez la clientèle.

Parallèlement, le personnel en contact associe la faiblesse des demandes d'informations à une absence de besoin « puisque la tarification est connue ».

Au final, l'idée que la tarification est rendue complexe par sa trop grande diversité est apparue plusieurs fois.

« Il n'y a pas d'interlocuteur, on se retrouve avec des machines, il y a 3 millions de cartes, on ne s'y retrouve pas. »

Cette personne pointe ici deux autres difficultés. La première vise l'absence de personnel en station (que nous traiterons plus loin), la seconde concerne l'usage du support tarifaire c'est à dire la billettique.

La billetterie à la RTM est effectivement un souci récurant dans les discours. Plusieurs niveaux de difficultés ont été soulevés.

L'utilisation des automates :

Les manipulations à accomplir sont jugées trop rapides. De plus, le principe de fonctionnement étant fondé sur une information écrite, le problème de l'analphabétisme ou de l'illettrisme prend ici tout son sens. Les personnes ayant des problèmes de vue ont également des difficultés devant les écrans.

« Sur l'écran il faut toucher à plusieurs endroits, ça va vite, faut demander. »

Les personnes âgées sont décrites comme étant les plus en difficulté face aux machines.

« Les personnes âgées sont paumées avec les distributeurs, il y a trop de titre, c'est trop compliqué »

« Pour les gens qui travaillent avec, ça coule de source mais pour une personne profane c'est plus compliqué. Surtout pour les personnes âgées. »

Le rechargement des cartes

« Les gens sont prisonniers d'un système de tarification qui ne les informe pas de ce qu'il y a dessus (solde restant sur la carte). C'est comme pour un compte en banque si on ne sait pas combien on a… »

« Avec la carte Maestro, on n'a pas le temps de lire le nombre de tickets qu'il reste, ce système c'est un problème quand on a des difficultés de vue. »

Ce conducteur et cette personne mal voyante résument l'ensemble des commentaires entendus au sujet du rechargement des cartes.

Les usagers ne peuvent pas toujours contrôler le solde de leur carte. Par exemple, les personnes qui utilisent uniquement le bus ne peuvent connaître leur crédit que lors de la validation du ticket à bord du bus. Il n'existe pas de borne dédiée à cette fonction sur le réseau de surface. Pour cela, il faut se rendre aux distributeurs situés dans l'enceinte du métro ou à l'Espace Infos.

Le second problème concerne la lisibilité de l'information au niveau du valideur. L'information défile très vite et les caractères sont jugés trop petits.
Pour les publics les plus en difficulté, le principe de rechargement est, dans son ensemble, compliqué : « Ils se perdent, quand il faut qu'on recharge ou qu'on ne recharge pas. »

La validation

Le principe de validation n'a pas été remis en cause par les interviewés. Toutefois, des problèmes annexes peuvent apparaître.
Par exemple, lors d'une rencontre avec un groupe d'alphabétisation une jeune étudiante étrangère, depuis peu en France et s'exprimant difficilement, profite de la réunion pour nous expliquer que sa carte a été refusée par le valideur. Elle pensait qu'il n'y avait plus de crédit alors qu'elle avait acheté sa carte en même temps que ses amies et pour le même nombre de déplacements réalisés. Sa carte était probablement démagnétisée mais elle ne connaissait pas ce type de problème. Sans notre intervention, elle aurait jeté sa carte…

I.3.3. Les autres difficultés d'accès à l'information ou les déficits d'information

Information aux points d'arrêt

L'information aux points d'arrêt n'a pas été évoquée par les représentants des structures associatives. Il semble que les usagers ne rencontrent aucune difficulté particulière avec ce type d'information, ni à propos d'une mauvaise lisibilité, ni sur l'éventuelle absence d'information.
Ce sont les agents RTM qui en ont parlé. Plusieurs ont spontanément reconnu que l'information n'est pas toujours présente sur les potelets mais tous justifient cet état de fait par les dégradations opérées par la population. Deux motifs de vandalisme sont mis en avant.

« C'est un gros problème ici, l'information est faite sur les potelets mais les jeunes la détruisent, la brûlent. Ca tient un jour ou deux. Souvent on rencontre des gens qui se plaignent qu'ils attendent depuis un quart d'heure car il n'y a pas d'horaires. L'information est faite mais elle ne peut pas être suivie. (…) Dans ce secteur, l'information c'est dur. »

« Les horaires sur les potelets sont souvent arrachés comme ça les gens ont les horaires de passage chez eux. »

La première observation est formulée par un agent travaillant sur le secteur d'Arenc et plusieurs de ses collègues en ont fait de même. La seconde est celle d'un contrôleur rattaché au dépôt de Saint-Pierre où par ailleurs aucune remarque sur les dégradations réalisées par les jeunes n'a été faite.

Le secteur nord est effectivement une zone de forte délinquance mais l'intérêt de ces remarques n'est pas dans une comparaison entre les deux secteurs. Nous voyons ici une expression des pratiques d'usage des TC ou plutôt l'interprétation qu'ont les agents des habitudes de la clientèle.
En effet, seuls les agents du secteur St Pierre pensent que la clientèle prépare son voyage, qu'elle se renseigne sur les heures de passage. Par exemple, ils expliquent : « les gens regardent les horaires de départ, ici il y a une cinquantaine d'appels par jour pour les horaires. ». De même, la complexité des horaires du fait de leur diversité leur est souvent signalée par les clients alors que les agents d'Arenc n'en ont pas parlé.

Les besoins en terme d'information horaire paraissent très différents d'un secteur à l'autre.

D'un côté, la clientèle est décrite comme étant méticuleuse, attentive à la préparation de ses voyages en TC, prête pour cela à arracher les horaires de passage afin de mieux préparer ses trajets et sollicitant fréquemment le personnel à ce propos.

De l'autre côté, les conducteurs et vérificateurs du secteur Arenc pensent que les clients ne consultent pas les horaires et par conséquent qu'ils ne sont pas dérangés par la multiplication des informations.

« Les gens attendent que le bus passent, ils ne consultent pas les horaires. »

Les différences sociales et culturelles entre les deux zones paraissent avoir un impact important sur les besoins en matière d'information.

Le réseau de nuit, Fluobus

Il semble que les informations sur le réseau de nuit soient insuffisantes bien que des améliorations aient été apportées.

« On a fait fort, on ne peut plus se tromper, on a mis un chiffre à la place des lettres… »

Pourtant, les usagers ne partagent pas le même point de vue que ce conducteur :

« Le grand jeu, c'est de trouver les lignes de nuit, même quand on sait lire et écrire. »

« Une fois le métro fermé il n'y a pas d'indication pour prendre le bus de nuit. »

« Avec les bus de nuit c'est impossible de savoir d'où part le bus, le circuit… On se perd avec le Fluobus. »

Le métro

Les personnes se situant difficilement dans l'espace privilégient les déplacements en bus plutôt qu'en métro. En effet, le métro constitue un frein à l'appropriation de la ville car les usagers, sous terre, ne bénéficient pas des repères que peut offrir le paysage urbain.

« Beaucoup de gens appréhendent le métro, c'est sous terre, avec les escalators… Le trolley c'est différent, ils peuvent visualiser l'extérieur. Ils ne prennent pas le métro ou sont accompagnés, mais c'est pas lié à la claustrophobie. »

« Avant j'avais peur à St Charles car il y a beaucoup de " trous ", j'avais peur de me perdre. Maintenant je le prends à Réformés, j'ai pas peur. »

Cette dernière personne préfère emprunter le métro à partir d'une station sans correspondance, car les stations de correspondance impliquent de savoir lire les panneaux de direction.

I.4. L'information orale dans le métro

I.4.1. Débat à propos des maîtres-chiens

Dans le métro, les maîtres-chiens sont très souvent interpellés par la clientèle, pour toutes sortes d'informations : des itinéraires, la validité du titre en cours, l'utilisation des automates, etc. Ces derniers sont souvent considérés comme des employés de la société de transport alors qu'ils dépendent d'une entreprise de sécurité extérieure. Ils sont par ailleurs décrits comme les seules personnes présentes dans les stations, les agents RTM étant considérés comme absents.

L'encadrement du secteur métro juge ces interventions plutôt satisfaisantes, d'autant plus qu'elles comblent une lacune de l'entreprise pour un coût zéro. D'ailleurs, bien que non-officiel, ce type d'informateur est pris en considération dans la liste des sources d'information.

« Dans le métro, on trouve 13 points d'accueil (…), et dans chaque station, un cadre administratif (…), un visiophone (…), et les maîtres-chiens qui sont près des lignes de péage. C'est une information "informelle" c'est à dire qu'ils ne sont pas officiellement missionnés sur l'information mais ils sont très souvent sollicités, ils amènent les clients au visiophone quand ils ne peuvent pas renseigner, parfois ils servent même d'intermédiaires ils posent eux-mêmes la question à la personne de permanence au visiophone. De même, ils accompagnent aussi l'achat au distributeur. »

Toutefois, cette position n'est pas partagée par l'ensemble du personnel. Pour certains agents, les maîtres-chiens induisent parfois la clientèle en erreur, notamment sur des questions tarifaires.

« Ils doivent plutôt aiguiller vers le visiophone ou donner de simples informations mais pas plus, car ils peuvent donner de mauvaises informations au détriment des clients et après on ne peut pas rattraper les erreurs. »

Nous avons pu observer que certains agents de sécurité agissent de la sorte et orientent effectivement les clients vers le visiophone, mais la gestion des informations qui leur sont demandées relève d'une initiative personnelle. Il paraît difficile d'exiger qu'ils ne répondent pas à cette clientèle qu'ils côtoient toute la journée et qui est très demandeuse. Ceci joue par ailleurs incontestablement un rôle de valorisation de leur fonction.

Plusieurs de nos interlocuteurs estiment cependant que les maîtres-chiens vont « au delà de leur rôle » :

« Il faudrait des emplois-jeunes devant les distributeurs. Il y a les maîtres-chiens mais ce n'est pas leur boulot. »

« Devant les distributeurs, il faudrait quelqu'un de disponible tout le temps vers les machines, en fonction d'accueil. Parce qu'avec les maîtres-chiens, il y a un amalgame dans leurs tâches. »

Le manque de personnel en station est ressenti par tous. Les usagers y sont très sensibles et beaucoup déplorent cette absence. « Dans les grosses stations, il y a eu maintien de personnel mais uniquement dans certaines stations et après certaines heures il n'y a plus personne, les gens sont livrés à eux-mêmes (…) Les maîtres-chiens ne sont pas une solution, faute de personnel qui puisse expliquer. »

Il est vrai que les maîtres-chiens rendent énormément de services aux clients, mais ils n'ont évidemment pas les compétences du personnel face à certaines questions.

> « Une fois, le maître-chien n'a pas pu m'indiquer si c'était possible de circuler encore avec mon ticket. »

I.4.2. Le visiophone

> « Plus de présence humaine serait positif mais la politique aujourd'hui, c'est les machines. Une machine ne correspond pas à l'efficacité de la présence humaine. »(un contrôleur)

Le visiophone est une de ces « machines », un outil développé par la RTM censé assurer la fonction d'accueil dans les stations dépourvues de points d'information, ou en dehors des heures d'ouverture de ceux-ci.
Son principe est ingénieux. Il permet qu'une seule personne couvre l'ensemble du réseau et peut résoudre un certain nombre de difficultés à distance. Il est complémentaire des points d'accueil. « Le visiophone est le meilleur des outils, il organise la rencontre entre l'informé et l'informateur, c'est un complément des points d'accueil où l'on conclut l'information. »

Les principaux motifs d'appels concernent des recherches d'itinéraire ou des problèmes de validation.

Pourtant le visiophone ne semble pas répondre aux attentes des clients, et le personnel RTM, à l'exception des agents y travaillant, est plutôt sceptique et son succès paraît plutôt mitigé.
Plusieurs inconvénients et insuffisances ont été rapportés.

Il semble perçu comme un dispositif indépendant du principe de présence humaine c'est à dire qu'il n'est pas reconnu comme le remplaçant des agents en station.

> « Le visiophone est très peu utilisé, il ne remplacera jamais la présence humaine (...). »
> « Le visiophone a un aspect négatif car il renvoie l'idée que la présence humaine s'est raréfiée. On ne sait pas si la personne, le zombi, derrière est à New York, Paris ou ici. Ca ne va pas dans le sens d'un sentiment de sécurité. » (un responsable de la RTM)

La majorité des personnes interrogées pensent qu'il n'est que très rarement utilisé, soit parce qu'il n'est pas connu, soit parce que le contact avec la machine n'intéresse pas les usagers.
D'après nos interlocuteurs, cet appareil est insuffisamment mis en avant, sa signalisation est trop discrète.

> « Le visiophone n'est pas forcément connu, il n'y a jamais grand monde devant. Il est discret, une signalétique influencerait son utilisation. »
> (Après avoir posé une question sur le visiophone) « Je ne connais pas. Pourtant je suis utilisatrice des transports. Mais le problème c'est que l'information ne passe pas. Il n'y a pas beaucoup d'endroit où c'est indiqué. Ca pourrait par exemple être indiqué sur les tickets ou par des grandes affiches dans le bus ou dans le métro. »

Bien que l'appareil permette un contact oral et visuel avec un agent, le visiophone reste un instrument qui peut rebuter une partie du public. De plus, l'objectif de cet appareil n'est pas toujours très bien compris.

> « Les personnes âgées auront toujours une réticence, il y a le barrage de la machine (visiophone) et pourtant beaucoup de retraités utilisés les transports en commun. »

> « Les gens sont craintifs, parfois ils ne poursuivent pas leur manœuvre. Parfois, ils sont surpris de voir quelqu'un apparaître. Le mot "opérateur", dans "un opérateur va vous répondre", n'est pas toujours compris, ils ne savent pas que quelqu'un va apparaître. » (un agent de permanence au visiophone)

Le visiophone n'apparaît pas comme une solution de secours pour les personnes ayant le plus de difficultés d'appropriation des TC. Le principe d'information orale n'est pas suffisant, le contact en face à face reste le mode de communication privilégié.
Il semble cependant que la RTM commence à prendre conscience de cette attente :

> « Quoiqu'il en soit, l'humain ne peut pas être remplacé. D'ailleurs on a remis du monde en station. » (un agent RTM)

I.5. Opinions sur la politique de communication

Plusieurs personnes s'accordent à dire que la RTM a fait beaucoup de progrès en matière d'information voyageurs. L'amélioration de la lisibilité du plan est particulièrement relevée même si celui-ci n'est pas encore très fonctionnel.

> « Pour les plans, des améliorations ont été faites, avant ils étaient illisibles. Mais il y a encore du travail, même pour un professionnel c'est difficile. » (un conducteur)

La dernière campagne d'information tarifaire a été fortement remarquée et très appréciée. Toutefois, on reproche à la RTM de ne pas pérenniser certaines informations après d'importantes actions de communication.

> « Ils font des opérations coup de poing, ils mettent le paquet mais après plus rien. »

Nous avons recueilli peu de commentaires sur la politique de communication de la RTM de la part des personnes ressource ne faisant pas partie du personnel. Les observations portent sur des éléments particuliers du système d'information mais aucune appréciation globale n'est développée sur la politique.
Les discours des personnels à ce propos sont plus nombreux mais le système d'information voyageurs est très souvent mis en relation avec la politique de communication interne. Cette dernière est l'objet de vives critiques chez les personnels en contact.
Il semblerait que l'information ne circule pas toujours très bien entre les différents secteurs d'activité, d'une part, entre les personnels terrains (conducteurs / contrôleurs) et les agents de l'Espace Infos, et d'autre part, entre les cinq secteurs d'exploitation.

A l'Espace Infos, on reproche au personnel de terrain de ne pas transmettre au plus vite les difficultés rencontrées sur le réseau, empêchant ainsi les agents de l'accueil téléphonique d'apporter des réponses précises à la clientèle et inversement.

« Il ne faut pas un service commercial déconnecté, il faut faire des actions entre service commercial et équipe de terrain. »

De même, les personnels des différents secteurs regrettent de ne pas connaître, par exemple, les évènements particuliers sur les lignes qui ne concernent pas leur dépôt ou de ne pas avoir suffisamment d'informations lors de grosses perturbations sur le réseau.

« Souvent les conducteurs ne savent pas répondre dès que ça sort de leur dépôt. »

Dans tous les cas, les personnes rencontrées estiment que cette mauvaise gestion de la communication interne pénalise les usagers.

Ces observations sur la communication interne ne concernent pas seulement l'information en temps réel. C'est l'ensemble du système informationnel qui est concerné. Le personnel en contact estime ne pas avoir suffisamment d'informations sur le terrain ni de formation appropriée à leur fonction.

« On n'a pas de formation sur l'information clientèle, on n'est pas au courant. Il y a des formations mais elles ne sont pas appropriées aux fonctions des contrôleurs. »

« On manque d'informations sur le terrain. »

Par exemple, les conducteurs et vérificateurs sont très souvent sollicités sur l'information tarifaire mais ils estiment ne pas être toujours en mesure de répondre. Ils pensent ne pas être suffisamment informés sur les nouveaux produits

« En tant que vérificateurs, on devrait être au courant des nouveaux produits. »

L'encadrement interrogé n'a pas évoqué ces difficultés de communication interne mais son approche de la politique globale de communication de la RTM apporte quelques éléments allant dans le sens du personnel en contact. Un des cadres explique par exemple qu'il n'y a pas "de vue d'ensemble" à la RTM en matière d'information diffusée à la clientèle. "L'information est laissée à la sensibilité du responsable commercial de chaque secteur.[12]" Une autre personne confirme ces propos en précisant qu'il n'existe pas de texte d'orientation en la matière.

L'information étant laissée à la charge des secteurs, sa diffusion inter-secteurs dépend également des initiatives individuelles. Si ce type d'action n'est pas un processus habituel, on comprend la position du personnel de terrain regrettant de ne pas disposer de l'information nécessaire à transmettre à la clientèle.

Par ailleurs, une personne de l'autorité organisatrice, reconnaissant que l'AO est peu investie en matière d'information voyageurs, estime « qu'une meilleure information doit passer par une réorganisation du réseau, de la structure de l'entreprise. C'est par la politique interne qu'elle doit passer »

Ainsi, l'ensemble des acteurs du transport opère un lien étroit entre communication interne et information voyageurs. Ce lien peut paraître évident, mais il n'a pas été établi à Valence ou à St-Etienne. Comparativement, l'importance du réseau marseillais rend la gestion de la communication interne beaucoup plus difficile, expliquant sans doute que ce problème ne soit pas apparu sur les deux autres réseaux.

[12] L'information évoquée ici est une information fonctionnelle concernant les lignes du dépôt concerné.

Nous avons par ailleurs relevé une volonté commune aux cadres interrogés : celle d'éviter la profusion de l'information et de distribuer les informations selon les types d'usagers afin que la clientèle ne soit pas noyée sous une masse d'informations qu'elle aurait à trier. Pour eux, « tout le monde n'a pas besoin de toute l'information. »

Ainsi, certains supports informationnels sont conçus sur ce principe. Par exemple, il n'existe pas de guide descriptif du réseau regroupant tous les titres disponibles. Selon leur âge et leur statut, les clients ont à leur disposition deux guides tarifaires recensant les titres appropriés à leur situation.

II. LA COMPAGNIE DES TRANSPORTS DE L'AGGLOMÉRATION VALENTINOISE

A Valence, les discours au sein du personnel CTAV sont beaucoup plus homogènes qu'à la RTM, mais on observe un clivage important entre l'exploitant et les autres personnes ressource (milieu associatif) par rapport à la capacité des usagers à s'approprier l'information.

Les populations identifiées comme ayant des difficultés d'accès à l'information présentent un profil moins diversifié qu'à Marseille. Il s'agit surtout d'un public analphabète et/ou en situation de précarité sociale.

A Valence, les personnes ressource ont paru plus qualifiées pour parler de notre problématique. Nous avons recueilli beaucoup d'éléments sur le niveau de maîtrise de l'information des usagers TC et sur les moyens mis en œuvre pour résoudre leurs difficultés quotidiennes.

II.1. Petit réseau : accessibilité plus grande ?

A priori, l'information diffusée par le réseau CTAV est efficace et accessible.

La petite taille du réseau semble favoriser son appropriation dans la mesure où il ne propose qu'une quinzaine de lignes et que les correspondances sont, par conséquent, limitées. La lisibilité du réseau est simplifiée par le fait que toutes les lignes passent par le centre ville.

> « Dans l'ensemble, il n'y a pas de difficultés car c'est un petit réseau. On navigue bien car on a des repères comme la Place Leclerc. »
> « Les correspondances sont assez rares car c'est une petite ville, il y a peu de correspondances. »

Malgré la petite taille du réseau et d'après les descriptions recueillies, les publics les plus en difficulté rencontrent néanmoins un certain nombre de difficultés : les correspondances sont parfois laborieuses et l'usage de réseau demeure très localisé.

> « Elles connaissent les lignes du quartier, le reste c'est plus compliqué. »
> « Les clients ne connaissent qu'une seule ligne : la ligne qu'ils empruntent. »

L'effet « petit réseau » n'aide pas à la mémorisation des lignes et plus globalement à l'appropriation du réseau.

> « Deux lignes vont à Auchan, mais les personnes âgées se fixent sur une ligne, si elles loupent le bus d'une ligne elles ne vont pas prendre l'autre ligne. »

Cependant, par rapport aux autres réseaux, le personnel en contact décrit une relation plus personnalisée avec la clientèle du fait de sa petite taille. Les clients semblent solliciter plus facilement le personnel.

> « Ils viennent vers nous, ils aiment bien venir nous parler (…) l'information demandée est souvent un prétexte pour parler, discuter. »

Cette relation paraît réciproque puisque le personnel explique qu'il va régulièrement au devant de la clientèle, notamment en matière d'information tarifaire :

> « Parfois certains clients ne demandent pas de renseignements, mais comme c'est un petit réseau on finit par connaître les clients. Sur le terrain, les agents d'ambiance vont voir les clients quand elles voient que certains utilisent toujours des tickets à l'unité, elles leur disent qu'elles circulent au plus cher, elles leur parlent des abonnements et des autres titres. »

> « Parfois, on fait le premier pas, par exemple, si on voit qu'une personne âgée utilise toujours des tickets on lui propose de prendre un abonnement, on leur dit que peut-être elles ont droit à la gratuité. »

II.2. La multiplication des horaires

Le problème de la multiplication des horaires est beaucoup plus souvent dénoncé que sur les autres réseaux. Les différents horaires sont source d'erreurs, et leur lecture aux arrêts se révèle être un réel problème, surtout du point de vue du personnel en contact. En effet, les usagers se trompent fréquemment de grille horaire et les conducteurs sont accusés de ne pas être ponctuels.

> « Les horaires c'est de plus en plus complexe, tout en étant averti, je me suis trompé. Entre les horaires verts, le samedi… Les clients se trompent très très souvent, alors on leur demande s'ils ont bien regardé. »
> « Bien souvent, les clients ne regardent pas les bons horaires, parfois faut aller à l'arrêt avec eux pour expliquer les horaires (horaires verts, samedi…). C'est quelque chose de compliqué : le samedi les horaires sont les mêmes toute l'année mais pendant les vacances ils regardent les horaires verts (….) Le point noir à la CTAV en matière d'information c'est qu'il y a trop d'horaires différents. Par exemple, il y a trois horaires différents dans une semaine. Pendant les vacances d'été c'est pire, il y a les horaires verts, les horaires d'été et du samedi… les gens nagent. »

II.3. Le réseau du dimanche

L'information autour du réseau du dimanche présente, pour l'ensemble des acteurs interrogés, d'importantes lacunes « parce que les bus ne passent pas aux mêmes endroits que la semaine et les numéros de ligne deviennent des lettres, les gens ne comprennent plus. Ils identifient le « V » de Valbus car c'est pareil la semaine. »

La question des lettres est la plus problématique.

> « Il y a de grosses difficultés le dimanche. Avec le passage des chiffres aux lettres, les clients se mélangent d'autant plus que le tracé est différent. Les gens reconnaissent des chiffres mais pas des lettres. Au début on voulait démarquer le réseau du dimanche, mais finalement c'est encore plus compliqué. Les réclamations à ce sujet ne diminuent pas avec les années, c'est un réel problème. »

Toutefois, la CTAV a pleinement conscience de cette difficulté et elle souhaiterait changer son système. Lors d'une rencontre avec l'Autorité Organisatrice, la question avait été abordée, le jour même, au cours d'une réunion avec l'exploitant.

II.4. L'usage d'un autre mode

A Valence, plus qu'ailleurs, la marche à pied est utilisée comme remplacement aux TC quand leur utilisation est jugée difficile ou quand il s'agit de réaliser un trajet non connu.

> « Une nouvelle salariée est venue du Plan jusqu'au centre ville à pied car elle ne savait pas quelle ligne prendre, dans quel sens. »

Cette alternative a peu été évoquée dans les autres agglomérations. On peut se demander si la taille de la ville est ici la variable déterminante. Cette partie de la recherche ne peut répondre à cette interrogation, l'enquête quantitative apportera des éléments complémentaires à ce sujet.

De même, le taxi apparaît de temps en temps comme une solution de secours mais dans une moindre mesure.

> « Elles font appel au taxi très souvent, c'est un réflexe, elles sont sûres d'arriver. »

II.5. Le visiobus

Les discours à propos du visiobus sont très variables selon qu'il s'agit d'un agent CTAV ou d'une autre personne ressource.

Dans l'ensemble, le personnel CTAV estime que le visiobus est très regardé et que la population s'imprègne facilement de l'information émise.

> « Il est regardé, un client est un jour venu se plaindre que le visiobus ne fonctionne pas. »

Cependant, les agents d'ambiance semblent plus réservés :

> « Ils le regardent bien mais pas spécialement sur la CTAV : plus pour l'horoscope, la météo. On le voit bien quand il y a une déviation, le nombre d'appels augmentent. S'ils lisaient les informations sur le réseau, ils n'auraient pas besoin de téléphoner. »

Pour les autres acteurs, le visiobus ne remplit pas sa fonction.

D'une part, ce mode de communication n'est pas adapté à de nombreuses situations : selon la place qu'on occupe à bord du bus on ne voit pas très bien, en voyageant à plusieurs les usagers ne font pas attention aux informations émises, ou encore les petits déplacements ne laissent pas le temps de lire.

D'autre part, le visiobus reste un support de communication écrit, donc, inaccessible pour un public analphabète et de surcroît peu attrayant. Plusieurs personnes souhaiteraient qu'il soit sonore ou qu'il accorde une place plus importante à l'image.

> « Personne ne regarde, il faudrait qu'il soit sonore. Il n'interpelle déjà que les gens qui maîtrisent l'écrit. Mais en moyenne, les gens ne regardent que la météo. »
> « Le visiobus pourrait donner plus d'informations imagées et moins écrites. Les gens le regardent mais c'est quand même de l'information écrite. Je ne suis pas sûre qu'ils ont les informations. Il est regardé car la télé attire l'œil, ils regardent la photo car elle est plus parlante mais le texte à côté ??? »

II.6. Politique de communication

La communication du réseau CTAV est jugée globalement bonne. L'illettrisme et l'analphabétisme sont néanmoins considérés comme le problème principal de l'accès aux TC à Valence, l'information diffusée reposant essentiellement sur l'écrit.

Pourtant, les personnes ressource reconnaissent « qu'il est difficile pour la CTAV de faire mieux ». Pour elles, la solution passe par un travail auprès des individus les plus en difficulté car « c'est plus aux personnes à s'ouvrir qu'à la CTAV de se mettre à leur niveau ».

> « C'est difficile d'échapper à l'écrit, la solution c'est qu'il n'y ait plus d'analphabètes ! Il faut plus travailler sur le relationnel que sur le support. »

Pour cela, nos interlocuteurs souhaitent voir se développer les dispositifs d'alphabétisation et le renforcement des relations orales entre le public et l'exploitant.

Il est également suggéré davantage de partenariat entre les structures associatives intervenant auprès des populations défavorisées et l'entreprise de transport. Par exemple, une personne souhaiterait l'intervention de la CTAV dans les groupes de formation.

Notons que l'information diffusée par la CTAV est particulièrement soignée et, par le biais du guide bus, elle opère un lien entre information fonctionnelle du réseau et activités urbaines. Ce traitement est peut-être la raison pour laquelle les personnes ressource (hors personnel réseau) estiment que l'exploitant peut « difficilement faire mieux ».

La ville de Valence met à la disposition de l'exploitant quatre agents d'ambiance. Ces derniers estiment que leur activité sur le réseau est consacrée à 90% à l'information ou à l'orientation des voyageurs. Ces agents sont effectivement un relais important sur le terrain mais apparemment insuffisant car il est demandé une présence humaine plus signifiante sur le réseau. Cette présence s'inscrit dans une logique d'accueil et non dans une optique de sécurisation.

III. LA SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS DE L'AGGLOMÉRATION STÉPHANOISE

St Etienne est le seul terrain où les discours des personnels de l'entreprise et des autres personnes ressource se rejoignent.

Les usagers, tous profils confondus, semblent ici connaître moins de difficultés qu'ailleurs : « globalement ils se débrouillent. ». Les problèmes rencontrés relèveraient essentiellement des supports informationnels jugés complexes ou ne correspondant pas aux attentes de la clientèle.

III.1. Une accessibilité « presque parfaite »

III.1.1. Les personnels STAS

Pour les personnels de la STAS, les clients sont « habitués » ; ils connaissent les horaires : « de leur ligne par cœur » ; "les correspondances, la tarification, ils savent".

Aucun membre de la STAS interviewé n'évoque la possibilité que le public puisse rencontrer des difficultés d'accès aux transports par défaut d'information. Certains usagers comme les occasionnels, les personnes âgées ou les étrangers à la ville peuvent effectivement avoir quelques problèmes mais ce sont plutôt des cas isolés. L'illettrisme, par exemple, n'est jamais évoqué par les personnels STAS.

En cas de perturbations, les agents en contact estiment que les clients ont parfois des difficultés à emprunter d'autres itinéraires que celui auquel ils sont habitués mais, pour eux, cela n'est pas un signe d'une connaissance approximative du réseau. Il s'agit d'habitudes trop ancrées qui empêchent les usagers d'envisager eux-même un autre parcours. Le personnel doit donc les guider bien qu'il estime que les clients en soient capables. Plusieurs agents jugent la clientèle « assistée ».

> « Dès qu'il y a une perturbation ils sont perdus, certains n'ont pas le réflexe de dire "y'a pas de tramway mais je peux prendre par exemple le 7 à Dorian". Ils maîtrisent leur ligne, ils ont leur coutume. A St-Etienne, les gens sont assistés. »

Le personnel interrogé rattaché à l'Espace Transport déclare recevoir beaucoup d'appels pour des renseignements sur les horaires ou les itinéraires. Pour ces personnes, la raison de ces nombreux appels vient également d'un manque d'autonomie de la clientèle et non pas de difficultés sociales ou culturelles.

> « Beaucoup d'informations sont demandées sur les horaires, les correspondances, les gens sont toujours en train de demander. Du matin au soir ça téléphone. On a l'impression qu'ils vont prendre un avion, ils demandent l'heure, des détails. Ils sont vraiment assistés et de plus en plus. »

Sur le terrain, les agents d'accueil et les conducteurs ont souvent la même perception.

> « Les bornes horaires, jamais ils ne les regardent, les gens demandent. Au lieu de regarder, les gens demandent à quelle heure le bus passe, c'est plus une question de fainéantise. »

Notons que cette "fainéantise intellectuelle" a également été relevée quelques fois par le personnel de la RTM et de la CTAV. Il est vrai que c'est bien souvent une question de facilité

pour les usagers et que toutes les sollicitations de la clientèle sur le prochain départ des bus ne proviennent pas uniquement des personnes ne sachant pas lire ou ayant des difficultés visuelles !

Toutefois, si certains personnels jugent cette "assistance" à la clientèle démesurée, pour d'autres c'est un bienfait et une volonté de l'entreprise.

> « La STAS assiste, mais dans le bon sens du terme, énormément la clientèle. »

III.1.2. Les autres personnes ressource

Pour l'autre partie de nos contacts, responsables ou animateurs associatifs et services sociaux, l'accessibilité au réseau stéphanois est moins remarquable dans le sens où, ici comme ailleurs, l'utilisation des transports ne va pas de soi.

Les habitants connaissant des difficultés pour se déplacer en TC présentent les mêmes caractéristiques socioculturelles qu'à Marseille et à Valence, les points de blocages étant globalement identiques.

> « Les gens du quartier s'en sortent plutôt bien mais il faut dire que c'est pas très compliqué sur St-Etienne. Ils se débrouillent sur l'axe qu'ils connaissent. D'ici au centre ville ils savent faire. Si on complique un peu plus la parcours c'est plus délicat. »

Les parcours "plus compliqués" sont notamment les déplacements avec correspondances.

L'usage du réseau reste géographiquement très localisé et limité aux déplacements connus.
Les déplacements se font souvent en groupe "avec quelqu'un qui connaît bien la ville" ce qui permet alors un accompagnement discret. La famille est également un appui important dans les déplacements en TC.

Toutefois, à St-Etienne, les discours accordent une place plus importante à l'apprentissage, ceci laissant penser que la population "s'en sort".

Les déplacements contraints, comme les démarches administratives ou les courses, constituent d'excellents leviers d'apprentissage.

> « Les premiers parcours sont pour les administrations, c'est comme cela qu'ils apprennent, et les courses ça fait déplacer les gens. »

Nos intermédiaires expliquent qu'une fois les déplacements habituels intégrés, l'utilisation des transports est moins angoissante et plus facile. Les trajets sont peu à peu complexifiés et la surface géographique de la mobilité étendue.

> « Les femmes font plusieurs trajets, elles ont l'habitude de fréquenter les marchés, Jacquard, Bellevue, et elles utilisent plusieurs lignes. »

Par ailleurs, l'analphabétisme est décrit comme un frein temporaire que les individus arrivent ensuite à dépasser.

> « Les femmes immigrées, pas alphabétisées, savent se débrouiller, elles connaissent les circuits dans St-Etienne. Elles ont compris les systèmes de transports. Ce sont des femmes qui ont été obligées de se débrouiller. »

Un responsable d'une structure d'accueil explique que l'analphabétisme provoque une bonne mémoire et en particulier une bonne mémoire visuelle (repères avec les magasins, etc.) puisque les personnes concernées n'ont pas la possibilité d'avoir un recours à un document qu'elles conservent.

Enfin, le tramway, desservant la ville du nord au sud, s'impose comme un élément structurant majeur. Le long de cet axe se trouvent de nombreux points de repères comme les zones commerçantes, la Préfecture, la Maire, la gare, la CAF, la sécurité sociale, le stade... Il est vrai que la concentration au centre ville de ces différents équipements facilite la lecture de l'espace et par conséquent celle du réseau de transport.

Les motifs de visites ou d'appels à l'Espace Transport concernant les renseignements d'itinéraires sont significatifs.

> « Les clients demandent pour se rendre dans une rue ou au service des eaux et à la bibliothèque qui ne sont pas en centre ville. Sinon, le reste est au centre donc on n'a pas trop demandes pour des parcours. »

La structure urbaine apparaît donc comme un élément déterminant de l'accès à la ville qui contrebalance les éventuelles difficultés des usagers à se repérer dans l'espace. Cela explique sans doute la disposition de nos interlocuteurs à décrire une population sans difficultés majeures pour se déplacer en TC.

Une information efficace, et à la portée de tous, diffusée par l'exploitant pourrait être un élément supplémentaire de cette accessibilité presque parfaite (pour le moins décrite comme telle), mais les remarques formulées au sujet des supports informationnels révèlent un certain nombre de lacunes.

III.2. Des supports d'informations complexes

Comme sur les autres réseaux, les horaires de la STAS changent plusieurs fois par an. Leur multiplication peut provoquer quelques confusions chez la clientèle mais pour le personnel de l'entreprise ce sont les fiches horaires qui ne sont pas assez explicites.

> « Les horaires ne sont pas très explicites, les gens sont un peu perdus quand ils déplient les fiches. C'est peut-être pour ça qu'ils téléphonent. En fait, c'est la formule d'édition qu'il faut revoir. »

> « Les fiches horaires sont complexes même nous (les conducteurs) nous devons nous y reprendre à plusieurs reprises entre petit "a", petit "b"... ça pourrait être plus simple. »

Le plan du réseau a été l'objet de nombreuses observations. D'une part, parce qu'il ne fonctionne pas comme un plan de ville ; d'autre part, le choix des couleurs et des symboles utilisés rend sa lecture laborieuse.

Un fond de plan, au format plan de ville avec le nom des rues indexées, fait particulièrement défaut aux usagers qui cherchent à se rendre dans un lieu qu'ils ne situent pas géographiquement. Une recherche d'adresse s'avère ainsi longue et fastidieuse.

> « C'est pas forcément la ligne qu'ils cherchent, eux ils cherchent souvent une rue. Mais là, c'est juste un plan du réseau. »

> « Le plan, ils s'en servent mais à condition qu'ils connaissent le quartier car sur le plan, le nom des rues n'est pas répertorié. »

Par ailleurs, le plan est « compliqué car il y a trop de mélange de couleurs. On a des difficultés à suivre le trajet des lignes. » Plusieurs personnes relèvent un manque de repères physiques comme certains monuments et « un symbolisme obscur ». « Il faudrait une symbolique plus parlante. »

Le support d'information tarifaire semble apprécié mais la diversité des titres n'est pas toujours très bien comprise. Cependant, au moment de la réalisation de l'enquête, la STAS venait de mettre en oeuvre une procédure de simplification de la gamme tarifaire dans le but de la rendre plus compréhensible.

> « On a voulu moderniser et puis on s'est compliqué la vie avec la multiplication des titres. Aujourd'hui, on re-simplifie, on pourrait faire encore mieux mais on passe déjà de 17 titres à 10 titres. »

III.3. Les fonctions des personnels STAS et la diffusion de l'information

> « Les conducteurs sont très sollicités, pareil pour les vérificateurs et les agents d'accueil. Quelle que soit la tenue, s'il y a du personnel au sol disponible, il est très sollicité. Par exemple, place Dorian, vers le centre de régulation, les conducteurs sont très sollicités car c'est un lieu de prise de service, donc ils circulent, attendent.. »

Cette description, faite par une personne de l'encadrement à la STAS, est sans doute idéalisée. En effet, cette perception des choses est loin d'être partagée par tous les agents de la STAS.

Les vérificateurs sont décrits, et se décrivent eux-mêmes, comme étant peu interpellés par la clientèle du fait de leur rôle de contrôleur symbolisant chez les usagers "la répression".

> « C'est rare quand les vérificateurs renseignent les clients, on dirait que les gens n'osent pas, en général c'est bien vers nous qu'ils se renseignent. » (un ALMS)

> « Mais je ne sais pas si l'information nous concerne, nous avons un rôle de répression, les gens font la différence entre les différents agents de la STAS. (...) On vient souvent nous voir pour nous signaler qu'il y a un incident ou il y a des "mémés balance", elles nous disent "lui, il n'a pas validé. » (un groupe de vérificateurs)

III.4. Ambition de la STAS en matière d'information

Depuis plusieurs années, la STAS dispose d'un service de prévention et de sécurité du réseau fondé sur un principe de médiation. Pour cela, une trentaine d'ALMS circule sur le réseau. Leurs missions sont diverses et ne reposent pas uniquement sur la sécurisation des conducteurs et de la clientèle. Ils accueillent, informent et orientent. Ils possèdent une tenue STAS et sont parfaitement identifiables par les usagers.

Ces agents tiennent des fiches quotidiennes d'activité qui permettent de constater que l'information voyageurs au quotidien occupe la part la plus importante de leur temps de travail.

Par ailleurs, lors de perturbations sur le réseau, les ALMS sont affectés aux arrêts afin de prévenir et d'expliquer à la clientèle les difficultés d'exploitation en cours. Ces opérations permettent de pallier les inconvénients de l'information écrite qui soit n'est pas comprise, soit n'est pas lue.

> « Avant, on collait des affiches pour prévenir mais les gens n'ont pas le réflexe de lire ; ils vont attendre que le bus passe alors qu'il ne passe pas. Donc on a pris l'habitude de mettre du monde à l'arrêt. (...) La STAS met en oeuvre un maximum de choses pour mettre le plus de monde possible sur le terrain. »

St-Etienne est le seul terrain de recherche où aucune demande en faveur d'un renforcement du personnel d'accueil n'a été demandée. La corrélation entre le système ALMS et cette absence de personnel supplémentaire est évidente.

Pourtant, aucune remarque, ni positive, ni négative, ne nous a été transmise concernant ce dispositif. Par exemple, aucun de nos intermédiaires (hors personnel STAS) n'a émis l'idée que l'utilisation des TC était rendue plus facile du fait de la présence des ALMS.

Le rôle des dépositaires en matière d'information n'a été abordé qu'à la STAS. Conscient de leur importance, un des dirigeants de l'entreprise regrette que ceux-ci ne s'impliquent pas davantage dans la diffusion de l'information. Pour cette personne, ils pourraient assurer un rôle d'intermédiaire entre le public et l'exploitant sans avoir à y consacrer du temps, en mettant par exemple à disposition des plans du réseau. Mais les dépositaires se plaignent du manque de place sur les présentoirs et n'assurent guère le suivi de la diffusion.

> « Il y a aussi les dépositaires, on a un problème avec eux. Ce qui les intéresse c'est le chiffre. Ils représentent 50% des ventes, ils ont un rôle à jouer dans l'information. On leur donne des plans mais ils n'appellent pas pour dire qu'ils n'en ont plus. »

La STAS propose également aux dépositaires deux demi-journées de formation, non obligatoires, et leur fait parvenir un courrier à l'occasion des nouveautés tarifaires.

Ces acteurs ont effectivement un rôle important à tenir en matière d'information mais leur implication se révèle très variable.

TROISIÈME CHAPITRE : LES USAGERS DEVANT LEURS DIFFICULTÉS : PRATIQUES ET SOLUTIONS MISES EN OEUVRE

Selon les capacités d'appropriation de l'information et face aux éventuelles difficultés, les utilisateurs des TC mettent en œuvre différentes stratégies de « compensation ».

Naissent alors un certain nombre de pratiques, qui sont en quelque sorte des palliatifs au manque d'information ou aux difficultés d'accès à l'information (liées à l'analphabétisme par exemple).

I. LE BOUCHE À OREILLE

Le bouche à oreille apparaît comme la première source d'information, notamment en matière d'information tarifaire. Parfois, ce mode de communication est officiel. C'est par exemple le cas de l'information sur la gratuité.
En effet, la RTM et la CTAV ne font aucune communication autour de la gratuité. Chaque fois que cet élément a été évoqué, les réseaux ont cherché à justifier leurs pratiques :

> « L'information tarifaire est complexe et pas assez précise. On parle, sur les plaquettes, de demi-tarif mais on s'arrête à la gratuité car ça dépend des conditions. Il y a trop de conditions différentes pour tout mettre sur papier, c'est différent selon les catégories. » (RTM)

> « Globalement les gens savent que la gratuité existe, l'info circule. Il n'y a pas d'information de la part de la CTAV ? C'est pour éviter les pertes de temps car ça évite d'avoir à dire sans arrêt si les gens y ont droit ou pas droit. Ca évite que tout le monde vienne demander s'ils y ont droit alors qu'ils n'y ont pas droit. » (CTAV)

Ainsi, l'exploitant, mais également les partenaires de ce système tarifaire (comme le département et le CCAS), comptent sur le bouche à oreille. Ils estiment d'ailleurs que ce système fonctionne parfaitement et qu'il n'est pas nécessaire de communiquer davantage.

> « Le CCAS prend en charge deux types de catégories sociales pour les dossiers de tarification sociale : les personnes âgées et les chômeurs indemnisés. Ce ne sont pas les catégories les plus défavorisées en matière d'information, pas les plus nécessiteuses. Les personnes âgées savent qu'il existe une tarification, c'est connu. On n'a pas à faire de pub. »

Les responsables associatifs partagent la même opinion concernant l'importance du bouche à oreille dans la connaissance de la gratuité : « Pour la gratuité, les gens le savent ».

II. L'ENTRAIDE ET LES STRUCTURES RELAIS

II.1.L'entraide

L'entraide permet une autre forme d'apprentissage des TC. Nos interlocuteurs distinguent deux formes d'entraide : celle de l'entourage proche de l'individu et celle du voisinage dans une situation particulière.

Dans les familles d'origine étrangère, les enfants ou la fratrie sont les plus souvent sollicités et interviennent à différents niveaux. Ils accompagnent, expliquent le fonctionnement des distributeurs et dans une moindre mesure conseillent sur la tarification. Certaines tâches, comme des démarches administratives, sont souvent laissées à la charge de l'aidant mais, pour leurs déplacements, les individus acquièrent peu à peu une certaine autonomie.

« C'est ma fille qui fait les démarches administratives, c'est comme l'assistante sociale. C'est elle qui m'a montré comment valider. »

« Moi, c'est ma sœur qui m'aide. »

Mais dans certains cas, quand ce relais n'existe pas (individu isolé, déplacement personnel), la question de l'accessibilité est beaucoup plus préoccupante.

« Les grands frères, les voisins expliquent. Ca s'autorégule, il y a toujours quelqu'un qui sait faire. Mais c'est surtout un problème quand il s'agit d'une démarche individuelle… »

L'existence d'un réseau de sociabilité a un impact considérable dans l'appropriation du territoire urbain et, par conséquent, sur la mobilité en TC. Les visites aux amis ou à la famille, habitant dans un quartier éloigné, obligent à des déplacements en bus.
La connaissance de la ville et du réseau est donc peu à peu élargie.

« Ils se repèrent au marché, à la Place de l'Hôtel de Ville, à l'école des enfants et aux quartiers où habitent les copains. »

En situation d'embarras, certaines personnes n'hésitent pas à demander de l'aide, notamment devant les distributeurs mais les expériences ne sont pas toujours très satisfaisantes.

« Quand on demande des fois on tombe sur des gens sympas, mais des fois des personnes ne prennent pas le temps. »

« Sur l'écran, il faut toucher à plusieurs endroits ça va vite, faut demander. S'il y a un vigile ou une autre personne qui sait se débrouiller, on demande. »

Ce type d'intervention extérieure ne permet pas d'apprentissage. Si dans le cas d'un rechargement de carte tarifaire par distributeur, l'individu laisse les commandes à la personne qui lui vient en aide, il ne saura pas ensuite reproduire la manipulation. Il y a apprentissage lorsque la personne effectue elle-même les manipulations.

Le personnel des réseaux en contact est également souvent sollicité mais il semble exister une plus grande réticence à s'adresser à celui-ci. Les personnes en difficulté expriment en effet une crainte devant cette démarche.

« Il est plus facile de demander un renseignement au voisinage qu'au personnel concerné. »

« Parfois je n'ose pas demander aux conducteurs, j'attends d'être à la maison. »

Une des personnes ressource à Valence explique ceci en partie par une spécialisation du langage du personnel qui n'est pas à la portée de tous.

« Les chauffeurs ont un "langage", les termes qu'ils emploient ne sont pas adaptés au public. (…) Il faut qu'ils soient plus accessibles au public. »

La crainte d'avouer son ignorance, le langage des professionnels (mais aussi parfois leur incapacité à interpréter la demande) constituent de réels blocages chez certaines personnes. Le recours au personnel est alors contraint et non spontané.
Un responsable associatif à St-Etienne nous a fait part d'une anecdote significative.

« Une jeune fille du centre cherchait des renseignements sur son parcours. Elle est allée à l'Espace Transport, on lui a donné une fiche horaire c'est tout, avec du bleu, du vert, du blanc de partout. Pendant, les vacances elle n'est pas arrivée à s'y retrouver. Finalement, elle a fini par demander au conducteur. En fait, elle n'osait pas demander. Tout le temps, je lui disais "tu t'es renseignée pour le bus ?", mais elle n'y allait jamais à cause de ça. »

Pour d'autres personnes ressource, la gêne résulte d'abord d'une mauvaise maîtrise de la langue ou de la peur de ne pas se faire comprendre, du personnel des réseaux comme de toute autre personne.

« Il y a une forte population comorienne sur ce quartier et d'Allemagne de l'Est sur un autre. Ce sont des populations qui ne comprennent peut-être pas l'écrit, elles ne vont pas demander, ne vont pas dire "je ne sais pas lire" … »
« Les gens ne vont pas facilement demander un renseignement. Les personnes âgées n'osent pas, hésitent, elles ont peur de ne pas exprimer leur demande clairement.
« Ils appréhendent, déjà aller devant quelqu'un d'autre ; ils se disent " je vais dévoiler mes handicaps". Parce que dans les services publics l'accueil est uniforme. »

Chez les étrangers, la peur du racisme peut également être un frein au désir de se renseigner, notamment chez les femmes qui "appréhendent de demander à quelqu'un de français."

II.2. Les structures relais

Certaines structures associatives se positionnent comme l'entourage, c'est à dire en formateur et en informateur. Elles servent d'intermédiaires aux personnes qui n'osent pas s'adresser au voisinage ou au personnel. Elles interviennent dans l'apprentissage du trajet mais également au niveau de l'information tarifaire. Elles aident, par exemple, à la constitution des dossiers de tarification sociale.

« On sert de relais, on fournit la liste des pièces à fournir, qu'on donne car c'est pas possible de tout retenir d'un coup, ce qu'on leur lit. Et puis à la maison, il y a toujours quelqu'un qui lit. »
« Quand il y a des formations externes, on explique tout, où prendre le bus, à quelle heure. Quand on parle de la Place Leclerc, elles disent "quel bus, y'en a plein…". Elles sont assistées mais on est obligé du fait du problème de langue ».

Ces structures font également de l'accompagnement quand les difficultés ou le renfermement sur soi sont trop importants.

Très souvent, les associations d'alphabétisation mettent en œuvre des actions autour de l'apprentissage des TC. Les animateurs apprennent aux individus à se repérer sur un plan de réseau, à lire les informations sur un titre de transport ou à utiliser les fiches horaires.

> « Dans le groupe d'alphabétisation, on travaille sur des supports de type plan de réseau, sur l'utilisation des transports en commun. Ce travail a d'ailleurs été la motivation d'une maman, elle ne pouvait pas prendre les transports donc elle a choisi l'alphabétisation. »

III. L'USAGE DE REPÈRES

III.1. Se repérer sur le territoire urbain

D'après nos interlocuteurs, la population analphabète ou illettrée mais aussi les personnes socialement déstructurées (public qui cumule souvent les deux handicaps) possèdent d'énormes difficultés pour se repérer dans l'espace. Pour combler ces lacunes, ces personnes tentent de se fabriquer quelques repères.

> « Il y a un classement par quartier mais elles ne se repèrent pas. « D'où je pars, où je vais » elles ne savent pas.(…) Il y a un problème d'espace en général. Il y a un contexte culturel mais c'est aussi le reste, ce sont des personnes déstructurées à tous les niveaux. »
>
> « La première des difficultés des femmes maghrébines c'est qu'elles ont du mal à situer certaines administrations ou comment y aller. Mais c'est aussi difficile car il faut expliquer par rapport à d'autres repères qu'elles connaissent. »
>
> « Les plans, ça ne leur parle pas. La gauche, la droite, elles ne connaissent pas. Elles ont des points de repères alimentaires comme ED, Leadl ou Monsieur 10F… Aussi le commissariat, la Mairie, la Préfecture, la Poste, le parc pour les enfants, les HLM et la tour de l'Europe. »

Cette personne ressource nous explique qu'elle n'hésite pas à mimer le trajet (« là, on tourne comme ça puis comme ça ») par rapport au point de repère connu lorsqu'elle explique un parcours.

Le nom des quartiers est parfois peu significatif ; d'autres appellations sont alors utilisées :

> « Quand on leur dit "la Prat", elles ne connaissent pas, pour elles c'est l'hôpital. »

Les difficultés pour se situer géographiquement dans une ville ne concernent pas uniquement l'usage des TC. Quand les individus sont aussi utilisateurs de voitures, les problèmes sont identiques. Ces personnes se servent également des seuls repères connus, même si cela représente une perte de temps. Dans tous les cas, l'usage du territoire est peu rationnel…

> « C'est pareil quand elles sont en voiture, elles prennent l'autoroute car les sorties sont signalées. Elles garent toujours leur voiture au même endroit dans Valence, elles attendent à cet endroit qu'une place se libère, elles ne vont pas chercher de place ailleurs. Elles n'ont qu'un seul repère à Valence. »

III.2. Des repères propres aux TC

Sur les réseaux, le fonctionnement par repères personnels est également appliqué. Par exemple, les individus vont utiliser les couleurs des stations de métro, ou en bus, un élément structurant du paysage.

« Le décor, les couleurs, les images. Par exemple, un jour une station de métro a été repeinte et une personne n'a jamais trouvé la station en question. A St Charles il y a un dessin de train, à la Timone, un médecin, à Noailles des légumes symbolisant le marché. Si on change le dessin les gens n'auront plus leurs repères. La décoration doit être pérenne. »
« On indique le lieu de travail, le nom de l'arrêt et le repère du stade. »

L'identification des lignes de bus ou de métro est très souvent facilitée si celles-ci sont associées à une couleur. Une jeune fille à Marseille en cours d'alphabétisation explique : « il y a le métro rouge et pour la Timone c'est le bleu. »

Les TC, à l'inverse, peuvent aussi constituer une grille de lecture de l'espace urbain. En effet, ils apparaissent comme des éléments structurant de la ville et constituent des repères visuels importants.

A St-Etienne, le tramway circule sur la rue principale où plusieurs points de repères sont utilisés. Cet axe est fréquemment utilisé dans les explications orales. D'ailleurs, pour les quartiers excentrés, situés loin de cet axe, il est plus difficile aux acteurs d'indiquer un itinéraire.

« Pour se repérer, il y a l'avantage de la grande rue (tram) qui fait l'ossature de la ville »

De même, le nom des rues n'est pas toujours un élément significatif ; les arrêts ou les numéro de lignes de bus constituent alors de véritables jalons en complément d'autres éléments structurants.

«" 37 rue Hoche" c'est pas normal pour eux mais il faut dire "bus 32 avant le pont de l'autoroute, portail vert… »

A Valence, la place Leclerc au centre ville est le point de correspondance de toutes les lignes de bus et pour beaucoup « c'est la "place des bus ou des cinémas" mais c'est pas la place "Leclerc".

IV. USAGE DES CHIFFRES

Dans le processus d'apprentissage des TC, les numéros de lignes sont les premières informations retenues par les usagers. De ce point de vue, on comprend la nécessité de conserver le numéro des lignes de semaine sur les réseaux de nuit et du dimanche.

« Ils connaissent les numéros des bus, le chiffre ça passe bien. »
« Quand le numéro de la ligne est intégré et le trajet fait une fois, ça va. »

De même, si la billettique complexifie l'achat des titres de transport, la consultation du solde restant sur les cartes est facilitée par les chiffres.

« Sur les valideurs, ce sont des chiffres donc la population étrangère a moins de problèmes. »

V. USAGE TRÈS LOCALISÉ DES RÉSEAUX ET APPRÉHENSIONS D'UTILISATION

Les personnes rencontrant des difficultés importantes pour circuler en transport en commun ou les personnes en phase d'initiation utilisent le réseau de façon particulièrement restreinte.
Les personnels en contact disent surtout être sollicités par une population occasionnelle ou par un public voyageant sur des lignes qu'ils ne connaît pas. Ces difficultés à se repérer contraignent à un usage très centralisé autour du quartier d'habitation et de ceux habituellement fréquentés.

« On a des questions surtout de la part des gens qui sortent de leur quartier. »
« Ceux qui ne se repèrent pas font toujours le même circuit, ils vont toujours au même endroit. »

Cet usage restreint du réseau impose aux usagers d'anticiper leurs déplacements inhabituels. Or cela n'est pas possible dans des cas d'urgence. Les individus vivent alors des situations angoissantes ressenties comme des impasses.

Une personne ressource à St-Etienne décrit, par exemple, qu'un soir un des fils d'une famille suivie par la structure est venu demander d'emmener sa petite sœur et sa mère à l'hôpital. Notre interlocuteur n'y était pas très favorable au premier abord et leur a suggéré de prendre le bus. Il s'est aperçu ensuite que « cette démarche était impossible pour eux » et les a finalement conduits.

En fait, le parcours à réaliser en bus sortait de leur trajet habituel et cette famille ne savait pas comment se rendre à l'hôpital en question. La perspective d'emprunter une ligne de bus inconnue dans une situation déjà anxiogène paraissait impensable. Le recours au taxi aurait pu être une solution mais la situation financière de la famille ne le permettait pas.

Un sentiment d'appréhension vis à vis de l'utilisation des TC existe bel et bien et nous a été signalé de nombreuses fois.

« Quand ils ne connaissent pas, c'est plus perturbant. Ils angoissent. La question c'est "où descendre". »
« S'ils ont envie de se déplacer ils y arrivent, c'est plus de l'appréhension, "je ne vais pas savoir faire". »

L'appréhension conduit les individus à demander plusieurs fois le même renseignement. Certains conducteurs ne comprennent pas toujours le motif de ces demandes et sont parfois agacés.

« Il y a des clients agaçants, ils sont très habitués au réseau et ils posent toujours les mêmes questions "le bus va bien à ..... ?". Ce sont toujours les mêmes qui posent la question. »

Certains clients ont régulièrement besoin que le personnel des réseaux leur confirme les informations dont ils disposent.

« Ils demandent de tout mais souvent c'est pour une confirmation, même s'ils n'osent pas le dire. Ils ont besoin d'être rassurés, d'avoir des informations complémentaires. »

Les agents des espaces commerciaux et ceux des accueils téléphoniques sont les plus confrontés à ce type de public. Les informations tarifaires ou les informations sur les horaires sont les plus concernées.

Deux principales situations sont décrites :

- Les usagers apprennent une information par le bouche à oreille et viennent alors chercher confirmation : « Certaines personnes fonctionnent sur le "on m'a dit que...", elles connaissent l'information mais elles ont besoin d'être rassurée. »

- D'autres, souvent des personnes âgées, appellent par exemple pour se faire confirmer les horaires des lignes de bus : « Les horaires sont à disposition mais ça ne sert à rien, on passe la journée au téléphone à donner les horaires, c'est toujours les mêmes qui téléphonent, surtout les personnes âgées. Les gens ont plus confiance quand ils ont l'information oralement. Quand ils téléphonent, beaucoup ont les horaires sous les yeux. »

Notons que l'information téléphonique est très importante. Les trois réseaux déclarent recevoir énormément d'appels.

CONCLUSION

Deux principales catégories d'individus sont identifiées en difficulté face à l'information :

- les personnes âgées et les « technophobes »,
- les personnes en grande précarité sociale.

Les premières sont particulièrement désorientées face à l'outil informatique. Ce sont ces personnes qui, d'après le personnel de terrain, font preuve de la plus "grande fainéantise intellectuelle" et qui préfèrent faire appel aux personnels plutôt que de chercher l'information par elles-mêmes. Dans le même ordre d'idée, elles ont plus que les autres besoin d'entendre confirmer oralement les informations dont elles disposent déjà.

La dernière catégorie de personnes présente un profil plus nuancé, et les points de blocage se situent à différents niveaux. On y distingue les personnes socialement déstructurées et celles touchées par l'analphabétisme.

Les premières se révèlent relativement désarmées face à l'utilisation des TC, et les structures d'accueil sont souvent contraintes de les accompagner. A noter que cette population n'éprouve pas forcément de difficultés avec la langue.

> « Les français ne savent pas se débrouiller, c'est un public plus marginalisé, plus passif, ils ont plus besoin d'accompagnement. »

Ces personnes cumulent par ailleurs précarité sociale et précarité financière. Le coût des transports est alors un frein à la mobilité, tout autant que ses modalités d'utilisation.

A l'inverse, la population analphabète, souvent étrangère, met plus facilement en place des stratégies de contournements et l'apprentissage des TC est plus rapide (notamment pour les personnes arrivées récemment de l'étranger).

Mais pour tous, le problème majeur des individus est l'incapacité à se situer dans l'espace, ce qui provoque une appréhension à utiliser les transports.

Les TCU constituent un guide indéniable pour la connaissance et l'appropriation du territoire. En effet, les entretiens ont montré que les réseaux représentent pour les usagers une grille de lecture et d'interprétation du milieu urbain. La connaissance de la ville qu'ont les usagers des TC correspond fréquemment à la connaissance des déplacements qui y sont réalisés. Les processus d'apprentissage des TC correspondent à l'apprentissage de la ville.
L'information voyageur se positionne ainsi comme un outil facilitant l'usage de la ville.

Pour contourner leurs difficultés d'accès à l'information voyageur et faciliter leur apprentissage des TC, les usagers mettent en place des stratégies de compensation basées sur des repères puisés dans l'activité et le paysage urbain.

Les pages suivantes présentent deux schémas synthétisant l'ensemble de ces éléments de réponses. Le premier présente les difficultés rencontrées par type d'usagers. Le second résume les stratégies de contournement mises en œuvre par ces populations

Schéma 1

Schéma 2

TROISIÈME PARTIE : L'ENQUÊTE AUPRÈS DES USAGERS

INTRODUCTION

L'enquête auprès des usagers des réseaux de Marseille, St-Etienne et Valence avait pour objectif principal d'évaluer leur utilisation et leur maîtrise effective de l'information diffusée par les sociétés de transport.

L'échantillon n'a pas été focalisé sur les personnes en difficultés ou habitants des quartiers d'habitat social afin de vérifier l'hypothèse d'une inégalité d'accès à l'information selon le degré de maîtrise de l'écrit et les capacités d'abstraction de chacun.

Les enquêtes se sont déroulées du 17 juillet au 10 août 2001.
Au total, 300 questionnaires ont été administrés en face à face auprès des usagers des TC. Les individus ont été interrogés soit au cours de leur trajet soit au moment de leur attente aux points d'arrêts. Nous avons pris soin de varier les quartiers ainsi que, le cas échéant, les modes de transports utilisés (bus, tramway ou métro).

Les questionnaires sont répartis sur les trois PTU de la manière suivante :

- Marseille : 105 questionnaires administrés (35 %),
- St-Etienne : 101questionnaires (34 %),
-Valence : 94 questionnaires (31 %).

Les usagers ont été interrogés sur :

- leurs habitudes de déplacements,
- leur perception et utilisation de l'information écrite et orale diffusée,

PREMIÈR CHAPITRE : LA POPULATION INTERVIEWÉE

I. CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES

I.1. Répartition par âge et par sexe de la population enquêtée

Age	Nb. cit.	%
Non réponse	9	3
Moins de 20 ans	27	9
De 20 à 30 ans	51	17
De 31 à 59 ans	129	43
60 ans et plus	84	28
TOTAL	300	100

La moyenne d'âge est de 46 ans.

La répartition par sexe montre une sur-représentation des femmes par rapport à la moyenne nationale, puisqu'elles représentent 73 % de l'échantillon (au niveau national, les 2/3 de la clientèle des transports publics sont des femmes. Données GART, 1999). Cette sur-représentation vient surtout du réseau marseillais. En effet, le nombre de refus chez les hommes y a été beaucoup plus important

I.2. Répartition par situation professionnelle

L'échantillon est composé de 36% d'actifs occupant un emploi, issus principalement de la catégorie socioprofessionnelle « employés/ouvriers ».
Les demandeurs d'emplois représentent 9% des personnes interrogées et 10% des individus se déclarent sans profession. Les personnes retraitées sont 28%. Au total, l'échantillon rassemble 47 % d'inactifs.
Enfin, nous observons 14 % de scolaires ou d'étudiants ainsi que de personnes en formation.
La part des personnes en recherche d'emploi est plus importante à Valence (16%). Les personnes actives occupant un emploi sont plus nombreuses à St-Etienne (41%).

I.3. Niveau de motorisation

70 % des individus sont des personnes captives des TC. A St-Etienne les individus interrogés sont un plus nombreux à avoir un véhicule à disposition, à l'inverse de Valence.

I.4.Niveau de maîtrise de la langue française

Le niveau de maîtrise de la langue française, écrit et parlé, constitue une variable clef de notre problématique. Or, il nous était très difficile d'évaluer scientifiquement cet indicateur par le biais du questionnaire.
Néanmoins, cette entrée d'analyse ne pouvait être négligée. Nous avons donc tenté d'appréhender la maîtrise du français chez les individus interrogés par le biais d'une échelle sommaire.

Celle-ci résulte de la capacité des personnes interrogées à comprendre les questions posées et à formuler des réponses. Le questionnaire, composé de nombreuses questions ouvertes, permettait effectivement un réel dialogue avec les usagers, laissant par ailleurs un temps d'administration suffisamment long pour apprécier le niveau de compréhension et d'expression des individus.
Ainsi, le codage s'est effectué de la manière suivante :
- compréhension et/ou expression difficile (reformulation systématique du libellé des questions ou, malgré nos efforts, incompréhension d'un grand nombre de questions.)
- compréhension et/ou expression moyenne (personnes ne comprenant pas certaines questions)
- bonnes compréhension et expression

Cette méthode a l'inconvénient de ne pas évaluer le niveau de lecture. Néanmoins, plusieurs personnes ont déclaré ne pas savoir lire ou ne pouvoir déchiffrer que quelques mots. Nous avons regroupé ces usagers dans une catégorie distincte, celle des "personnes ne lisant pas le français".

Niveau de maîtrise du français	%
Non-réponse	2
Personnes ne lisant pas le français	3
Compréhension et/ou expression difficile	4
Compréhension et/ou expression moyenne	8
Bonne compréhension et expression	83
TOTAL (N=300)	100

Ainsi, près de 20% de l'échantillon connaît de plus ou moins grandes difficultés avec la langue française. Les personnes d'origine étrangère ont été les plus nombreuses à refuser d'être interrogées par crainte de ne pas comprendre ou de ne pas être comprises. De ce fait, une partie de la population cible n'a pu être prise en compte.

Les personnes en recherche d'emploi ou sans profession sont également les plus touchées par ces difficultés.

II. HABITUDES DE DÉPLACEMENTS

II.1. Les TCU : mode de transport le plus utilisé

Plus de 80% des individus déclarent utiliser les TCU comme mode principal de déplacement. 8% des personnes interrogées utilisent plus souvent la voiture (conducteur) et, pour 5% de la population, la marche est le premier mode de déplacement.

1er mode utilisé	Marseille	St-Etienne	Valence	TOTAL
TCU	89	79	78	82
VP Conducteur	7	11	6	8
VP Passager	1	2	6	3
MAP	2	6	7	5
Autres modes	0	2	2	1
TOTAL	100	100	100	100

(N=300) ; résultats en %

A Marseille, les TCU sont plus fréquemment le premier mode utilisé par rapport à Valence ou St-Etienne, où la marche à pied occupe une place plus importante. En effet, la taille de l'agglomération marseillaise favorise l'utilisation des TC, les distances à parcourir pouvant être très importantes, d'une part entre les lieux de résidence et le centre ville, d'autre part à l'intérieur même du centre ville.
A Valence et à St-Etienne, les occasions de marche à pied sont plus nombreuses du fait d'une concentration géographique plus importante des équipements en centre ville.

II.2. Fréquence d'utilisation des TCU

Fréquence d'utilisation	Marseille	St-Etienne	Valence	TOTAL
Tous les jours	66	57	49	58
3 à 4 fois par semaine	16	20	29	21
1 à 2 fois par semaine	14	12	13	13
Moins souvent	3	9	7	6
TOTAL	100	100	100	100

(N=300) ; résultats en %

Plus de la moitié des personnes interrogées déclare être des utilisateurs quotidiens des TCU. La part de ce type d'usagers est plus importante à Marseille, à l'inverse de Valence où la clientèle possède un usage moins régulier des TC.

II.3. Motifs et périodes de déplacements en TCU

Motifs de déplacements	Marseille	St-Etienne	Valence	TOTAL
Courses	60	63	56	60
Loisirs, visites	49	50	47	49
Travail/Stage	50	44	40	45
Démarches administratives	20	9	10	13
Santé (médecin, hôpital...)	10	9	14	11
Etudes	5	12	3	7
Recherche emploi	2	3	2	2
Autre	9	4	11	8
TOTAL	100	100	100	100

(N=300) ; résultats en % ; réponses multiples

Les principaux motifs de déplacements sont : les courses, les loisirs et le travail. Les déplacements contraints de type « travail » et « démarches administratives » sont plus importants à Marseille qu'ailleurs.

Par conséquent, à Marseille, les déplacements en périodes de pointes sont plus fréquents qu'à St-Etienne et Valence, où l'on davantage de déplacements en heures creuses. Remarquons qu'à St-Etienne, 62% des individus déclarent se déplacer généralement l'après-midi. Une formule tarifaire « heures de pointes/heures creuses » en vigueur sur le réseau STAS depuis de longues années incite sans doute les usagers à avoir leurs activités en heures creuses.

Périodes de déplacements	Marseille	St-Etienne	Valence	TOTAL
Avant 7h	11	17	6	12
7h-9h	36	20	29	28
9h-12h	34	37	36	36
12h-17h	36	62	41	47
17h-19h	31	23	26	27
après 19h	11	9	10	10
variable	20	7	21	16
TOTAL	100	100	100	100

(N=300) ; résultats en % ; réponses multiples

II.4. Titres de transports utilisés[13]

Titre de transport	Marseille	St-Etienne	Valence	TOTAL
Ticket à l'unité	13	11	20	15
Réserve de voyages	11	30	17	19
Réserve en tarif réduit	0	4	14	6
Abonnement	30	31	30	30
Abonnement en tarif réduit (ou gratuité)	44	25	17	29
TOTAL	100	100	100	100

(N=300) ; résultats en %

Les formules d'abonnement sont les plus fréquemment utilisées : elles représentent plus de la moitié des titres de transports cités.
A Valence où l'on a plus d'occasionnels qu'à Marseille ou à St-Etienne, les usagers utilisent davantage des tickets à l'unité.

II.5. Lignes les plus utilisées et correspondances

Afin de caractériser plus précisément la mobilité TC, nous avons demandé aux individus de préciser les lignes qu'ils utilisent le plus fréquemment. Cette information a été recodée en « nombre de lignes citées ». Cette variable permet alors de distinguer les individus ayant une mobilité plutôt éclatée au sein du PTU, de ceux ayant une mobilité plus localisée et restreinte.

Voir tableaux page suivante.

[13] Selon les réseaux, la gamme tarifaire varie et les titres possèdent des dénominations différentes. Nous avons codé les titres par grandes catégories, afin de connaître la part des abonnés, la part des usagers utilisant des tickets à l'unité ou encore la part de ceux fonctionnant avec une réserve de voyages. Par exemple, les carnets de tickets au sens strict n'existent plus sur ces trois réseaux ; il s'agit maintenant de « pass » ou de « cartes 10 voyages », nominatives ou non. Nous les avons regroupés dans la même catégorie (« réserve de voyages »), ainsi que toutes les formules permettant un rechargement, correspondant soit à nombre de voyages soit à une somme d'argent ou encore à des unités. Les "abonnements" regroupent également tous les titres mensuels et annuels.

Nombre moyen de lignes citées	
Marseille	2.9
St-Etienne	2.3
Valence	2.2
TOTAL	2.5

(N=300)

Nb de lignes	Marseille	St-Etienne	Valence	TOTAL
1 ligne	14	27	28	23
2 lignes	24	36	39	33
3 lignes	30	19	15	21
4 lignes et plus	28	18	16	21
TOTAL	100	100	100	100

(N=300) ; résultats en %

Les personnes interviewées ont cité entre deux et trois lignes, plutôt deux à St-Etienne et Valence et plutôt trois à Marseille (où l'on rencontre 15% de personnes qui en citent 5).

Les niveaux de correspondance reflètent les précédents résultats. Au cours des trajets habituels, les utilisateurs du réseau marseillais effectuent davantage de correspondances : 14% déclarent emprunter, généralement, pour un même parcours, plus de deux lignes contre 8 et 9% à St-Etienne et à Valence.
A Valence, les utilisateurs TC effectuent le plus souvent une seule correspondance (55% des personnes interrogées sur le réseau CTAV). A St-Etienne, les correspondances sont moins nombreuses (pour des trajets habituels, 45% n'utilisent qu'une seule ligne).

Correspondances	Marseille	St-Etienne	Valence	TOTAL
Non réponse	4	5	0	3
Pas de correspondance	30	45	36	37
1 correspondance	51	43	55	50
2 correspondances ou plus	14	8	9	10
TOTAL	100	100	100	100

(N=300) ; résultats en %

La taille du PTU, l'offre de transport et la configuration urbaine déterminent des habitudes de déplacements très différentes d'une agglomération à l'autre.
A St-Etienne et à Valence, les individus citent un nombre identique de lignes régulièrement utilisées, alors que l'offre et la taille des réseaux sont considérablement différentes. Néanmoins, le niveau de correspondances est plus important à Valence.
La forme radiale de la desserte du réseau CTAV semble, avant la structure urbaine, un facteur déterminant, puisqu'il existe une même concentration d'équipements en centre ville des deux agglomérations.
A St-Etienne, la STAS dispose de plusieurs lignes transversales reliant les quartiers, ce qui limite les correspondances. A l'inverse, le point principal d'échanges de la CTAV est situé en centre ville, où passent toutes les lignes à l'exception d'une seule. Les occasions de correspondance y sont donc plus nombreuses.
A Marseille, les correspondances sont nombreuses du fait de l'éclatement des points d'attraction, de la taille du réseau et du principe de rabattement du réseau bus sur le réseau Métro. Pour se rendre en centre ville depuis un quartier périphérique, les correspondances bus/métro sont bien souvent une nécessité.

SYNTHÈSE DU DESCRIPTIF DE LA POPULATION

Profil moyen de l'échantillon :

Socio-démographie :

- moyenne d'âge : 46 ans
- 36% d'actifs occupant un emploi

Mobilité en TCU :

- TC = 1er mode de déplacement utilisé
- 70% de captifs
- Usage quotidien des TCU
- Motif principal de déplacement en TC : courses
- Période principale de déplacement : heures creuses
- Titre de transport privilégié : abonnement
- Nombre moyen de lignes fréquemment utilisées: 3 lignes
- Nombre moyen de correspondances effectuées lors des trajets habituels : 1

Eléments de mobilité propres aux terrains de recherche

Marseille :

- Premier mode de transport : très largement les TCU
- Utilisateurs quotidiens des TC
- Part importante des déplacements contraints
- Beaucoup de déplacements en heures de pointe
- Clientèle abonnée
- Usage du réseau éclaté et multiples correspondances

St-Etienne :

- Part importante des individus motorisés
- Part importante de la marche à pied
- Clientèle régulière
- Beaucoup de déplacements en heures creuses (après-midi)
- Système tarifaire utilisé : réserve de titres
- Usage du réseau limité (2 lignes citées) et niveau de correspondances faible

Valence :

- Beaucoup de marche à pied
- Part importante d'utilisateurs occasionnels
- Beaucoup de tickets à l'unité
- Usage du réseau limité (2 lignes citées) et beaucoup de correspondances

SECOND CHAPITRE : CONNAISSANCE ET UTILISATION DE L'INFORMATION

L'enquête auprès des usagers avait pour but :

- d'évaluer la connaissance qu'ont les usagers de l'information mise à leur disposition
- d'appréhender la manière dont ils se l'approprient
- de recueillir leurs opinions sur cette information.

Le questionnaire a donc été construit de manière à interroger les individus successivement sur ces trois points.

I. LES DOCUMENTS D'INFORMATION CONNUS

I.1. Qu'est ce qu'une « information » ?

Pour introduire le sujet de l'information dans le questionnaire, nous avons choisi de commencer par une question très générale et ouverte afin de recueillir des réactions spontanées sur notre sujet. Nous avons demandé aux individus s'ils connaissaient des documents d'information (de la RTM, de la STAS ou de la CTAV) et, le cas échéant, s'ils pouvaient en citer.

Lors de l'administration du questionnaire, nous nous sommes aperçus que l'expression " documents d'information " suscitait de nombreuses incompréhensions. Très souvent les personnes interrogées demandaient " qu'entendez-vous par information ? " ; " c'est quoi l'information ? "
Nous avons décidé de conserver le caractère spontané de la question, quitte à obtenir un taux élevé de non-réponse.
La réaction des interviewés est par ailleurs intéressante dans la mesure où elle signifie que les usagers TC n'ont pas une définition claire de ce qu'est une « information » ou, tout au moins, des différentes fonctions qu'elle peut occuper. Dans de nombreux cas, des personnes nous ont dit ne connaître aucun document d'information ; or tout usager connaît l'existence d' au moins une source d'information, par exemple les horaires.

Le terme " information" semble évoquer en premier lieu pour les individu l'information " promotionnelle ", et beaucoup moins souvent l'information " fonctionnelle ". Les personnes déclarant de ne pas connaître de documents d'information n'envisagent pas, par exemple, les plans de réseau ou les horaires, comme de véritables " informations ", mais elles recherchent d'abord des supports de type " publicitaire ". Le mot " communication " est par contre beaucoup mieux compris.

« Connaissez-vous les documents d'information de la STAS /CTAV/RTM ? Si oui, pouvez-vous en citer ?

Documents cités (en %)	Marseille	St-Etienne	Valence	TOTAL
Aucun document cité	84	46	55	62
Horaires	9	27	13	16
Courrier envoyé par l'exploitant	0	12	9	7
Dépliants tarifaires	3	16	1	7
Affiches et autres documents écrits à disposition aux pts d'information*	2	6	4	4
Guide bus	0	0	11	3
Affiches embarquées	1	5	1	2
Visiobus	0	0	5	2
Plans	1	3	0	1
Autres	3	6	4	5
NR	3	5	3	4
	N= 105	N= 101	N= 94	N=300

(N=300) ; résultats en % ; présence de réponses multiples
*hors documents de types fiches horaires, plans….

62% des personnes interrogées ne citent aucun document : soit elles disent ne connaître aucun document ; soit elles déclarent ne pas comprendre la question ; soit elles donnent des réponses erronées (comme la liste des titres de transport qu'elles connaissent)

Dans l'ensemble, les horaires sont les documents les plus souvent cités, puis les courriers envoyés par les exploitants avec les dépliants tarifaires.
Les plans sont très rarement évoqués : seule 1% de la population a considéré ce document comme un support d'information.

I.2. D'un réseau à l'autre

On note d'importantes variations d'un terrain à l'autre. A St-Etienne, 46% seulement de la population interrogée ne cite aucun document, contre près du double à Marseille.

A St-Etienne, les dépliants tarifaires et les horaires sont beaucoup plus souvent cités.

A Valence, la CTAV met à disposition de sa clientèle un « guide bus » regroupant toutes les informations nécessaires à un déplacement en TCU : informations sur les tarifs, les horaires de chacune des lignes, un plan, etc. Ceci explique le fait que les dépliants tarifaires soient peu évoqués à Valence, cette source d'information étant reportée sur le guide bus. Le guide est cité par 11% des individus à Valence.

Ces « bons » résultats pour St-Etienne et Valence peuvent peut-être s'expliquer par les opérations de distribution des documents dans les boîtes aux lettres (horaires des lignes desservant le quartier et informations tarifaires pour la STAS, guide bus pour la CTAV).
A la RTM, ce type de pratique n'existe pas. Le seul courrier envoyé est à destination des nouveaux arrivants (fiches horaires des lignes du quartier, titres de transport offerts pendant une semaine, informations tarifaires…). Les coordonnées sont fournies à la RTM par contrat entre l'exploitant et EDF/GDF. Ce service existe également dans les deux autres entreprises.

Quant au visiobus, particularité du réseau valentinois, il est cité par 5% des individus interrogés sur ce réseau.
A l'inverse, le visiophone à la RTM n'est jamais mentionné ; mais il est vrai qu'il s'agit d'une source d'information orale, la question posée (« connaissez vous des documents d'information ») suggérant plutôt des réponses concernant l'écrit.

I.3. D'un usager à un autre

Documents cités	Usagers réguliers	Usagers occasionnels	Ens.
Aucun document cité	61	69	62
Horaires	17	10	16
Courrier reçu du réseau	5	10	7
Dépliants tarifaires	8	3	7
Affiches et docs. disponibles aux points d'information	3	5	4
Guide bus	4	0	3
Affiches embarquées	3	0	2
Visiobus	2	0	2
Plans	2	0	1
Autres	6	0	5
	N= 237	N= 58	N=300

(N=300) ; résultats en % ; présence de réponses multiples

Par rapport aux usagers réguliers, les utilisateurs occasionnels des TC sont proportionnellement un plus nombreux à ne mentionner aucun document et leurs réponses sont moins diversifiées.

Documents cités	Personnes ne lisant pas le français	Compréhension et/ou expression difficile	Compréhension et/ou expression moyenne	Bonne compréhension et expression	TOTAL
Aucun document cité	100 (8)	85 (11)	72 (18)	59 (146)	62
Horaires	0	0	20 (5)	17 (42)	16
Courrier envoyé par l'exploitant	0	0	4 (1)	8 (19)	7
Dépliants tarifaires	0	0	4 (1)	7 (18)	7
Affiches et autres documents à disposition aux points d'information	0	0	0	5 (12)	4
Guide bus	0	8 (1)	0	4 (9)	3
Affiches embarquées	0	0	4 (1)	2 (5)	2
Visiobus	0	0	0	2 (5)	2
Plans	0	0	0	2 (4)	1
Autres	0	8 (1)	0	5 (11)	5
	N= 8	N= 13	N=25	N=249	N=300

(N=300) ; résultats en % et nombre d'individus ; présence de réponses multiples

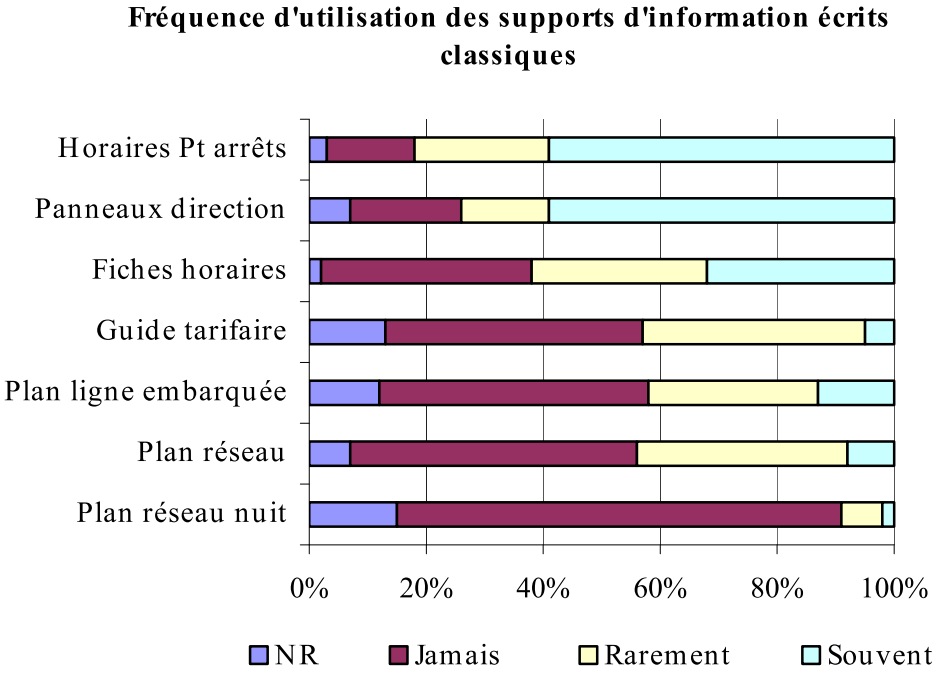
Malgré la faiblesse des effectifs dans les différentes catégories, on constate un lien significatif entre le niveau de maîtrise de la langue française et la capacité à citer des documents d'information.
Le bilan de cette question spontanée sur les documents cités s'avère peu satisfaisante, compte tenu de l'importance de la modalité « aucun document cité ».

Toutefois, les documents cités montrent, d'une part la prépondérance des horaires sur les autres supports, et d'autre part, l'attention portée au courrier de l'exploitant reçu en boîte aux lettres. Au cours des analyses suivantes, nous essayerons de mettre en relation ces observations avec l'usage effectif de ces documents. Les horaires sont-ils les informations les plus utilisées ? Quel rôle joue le courrier reçu dans l'appropriation des informations ? Les plans, très peu cités, sont-ils aussi peu utilisés ?

II. LES INFORMATIONS ÉCRITES

II.1. Niveau d'utilisation

Nous avons proposé aux personnes enquêtées une série de documents écrits. Pour chacun d'eux nous souhaitions connaître la fréquence d'utilisation.
Les supports informationnels ont été choisis parmi les documents écrits classiques, généralement proposés sur tous les réseaux de TCU.



En annexe sont présenté les données par terrain d'enquête.

II.1.1. Les horaires

Dans l'ensemble, les horaires (fiches horaires et affichages aux points d'arrêt) sont les informations les plus consultées, les affichages aux points d'arrêt étant privilégiés. Ces résultats sont évidents dans la mesure où il s'agit d'une information nécessaire au quotidien pour se déplacer en TC, et de surcroît la plus soumise aux changements.

Les résultas de cette question s'avèrent relativement différents d'un réseau à l'autre.

A Marseille, on constate une appropriation moyenne des fiches horaires, puisque la plupart des personnes, qui ne les consultent pas, expliquent tout d'abord qu'elles n'en possèdent pas, et ensuite parce qu'elles préfèrent attendre directement à l'arrêt. Seule une minorité estime ne pas en avoir l'utilité car elle connaît déjà les horaires de passages. Les usagers de la RTM représentent, sur l'ensemble de l'échantillon, les plus faibles consommateurs de fiches horaires (53% de la population concernée ne les utilisent jamais, contre 35% à St-Etienne et 19% à Valence).
A l'inverse, à St-Etienne, la première raison déclarée de non-utilisation des fiches horaires est le sentiment de ne pas en avoir besoin, car les usagers estiment connaître les horaires de passage. Dans ce cas, le non-usage n'est donc pas lié à une mauvaise appropriation de l'information.

Il est vrai qu'à St-Etienne les individus sont plus nombreux à préciser qu'ils utilisent toujours les mêmes lignes, sous-entendu qu'il leur est facile de retenir les horaires de celles-ci. Pourtant la comparaison des fréquences de consultation des fiches horaires, entre les personnes déclarant n'utiliser qu'une seule ligne et celles ayant une mobilité plus éclatée sur les réseaux, ne permet pas de présenter le type de mobilité en TC comme une variable discriminante. Les deux sous-populations (mobilité restreinte et mobilité éclatée) utilisent tout autant les fiches horaires.

Les fiches horaires sont beaucoup plus souvent utilisées à Valence. L'absence de mode lourd et les fréquences de passage, comparativement plus faibles qu'à St-Etienne et à Marseille, suffisent-elles à expliquer une meilleure appropriation des fiches horaires ?

Quelques personnes, réparties de manière égale sur les trois réseaux, n'utilisent pas les fiches horaires car elles les jugent complexes d'utilisation.

"Je ne comprends pas comment elles fonctionnent, c'est trop compliqué, je ne m'y fie pas bien, j'attends."

"Je ne m'y retrouve pas, je connais mes horaires."

D'autres déclarent ne pas en posséder car elles ne savent pas où s'en procurer ou elles ignorent leur existence.

"Je ne les ai pas, je ne savais pas qu'on pouvait en demander à l'Espace Infos."

"Je ne les ai pas, on ne les trouve pas dans les tabacs."

"Je ne savais pas qu'il y en avait, j'attends".

II.1.2. Les plans et les panneaux de direction

- Les plans de réseaux

Près de la moitié de l'échantillon déclare ne jamais utiliser le plan du réseau.
Bien que le réseau valentinois soit le plus petit, les usagers de la CTAV sont proportionnellement plus nombreux à utiliser ce document que dans les autres réseaux.

Les motifs de non-utilisation sont assez proches d'un réseau à un autre. Le plus souvent, les personnes interrogées expliquent qu'elles empruntent toujours les mêmes lignes et, par conséquent, qu'elles n'ont pas besoin de consulter le plan.
A St-Etienne, où 60% des individus ne consultent jamais le plan du réseau, l'argument « connaissance de la ville » apparaît plusieurs fois, alors qu'il est absent à Marseille et à Valence. Ajoutons que les usagers de la STAS utilisent souvent une seule ligne et que le taux de correspondance est faible.

On relève également que, sur l'ensemble de l'échantillon, la fréquence d'utilisation des TC et le nombre de lignes généralement utilisées ne possède pas d'influence sur la consultation des plans de réseau.
Par contre, les différentes situations professionnelles, et par conséquent les différents types de mobilité, semblent avoir une incidence sur l'utilisation des plans. Par exemple, les individus en recherche d'emploi, amenés à se déplacer dans différents secteurs des agglomérations, déclarent utiliser le plan du réseau un peu plus souvent que les personnes actives qui réalisent davantage de parcours quotidiens.

Situation prof. / Utilisation du plan	Actif	Recherche d'emploi	Sans profession	Retraité	Scolaire/ étudiant	TOTAL
NR	5	4	3	14	2	7
Jamais utilisé	55	32	53	43	57	49
Rarement	11	32	13	14	17	15
De temps en temps	21	25	20	21	17	21
Souvent	8	7	10	7	7	8
TOTAL	100	100	100	100	100	100

(N=300) ; résultats en %

La lecture des plans est un exercice difficile. L'incapacité à se projeter et visualiser l'espace en une seule dimension est fréquente et touche tout type d'individu.
Sur chaque terrain d'enquête, plusieurs personnes ont signalé ne pas savoir utiliser cette information.

"C'est compliqué, je ne comprends pas bien, je les voudrais plus simples."
"J'ai des difficultés à me situer, les rues sont trop rapprochées, ça ne respecte pas les distances."
"On s'y perd."

Outre les difficultés liées à leur mode d'emploi, les plans font également l'objet de critiques quant à leur forme. Ils sont jugés trop complexes ou inutiles car ils ne font pas référence aux repères habituels des individus.
Plusieurs personnes souhaiteraient voir figurer le nom des rues tout en respectant l'échelle. En somme, il est suggéré que les plans de réseaux soient calqués sur le modèle des plans de ville. Il a également été observé l'absence de certaines structures et institutions sur les plans.

"Ca n'a pas d'utilité, il n'y a pas le nom des rues, c'est trop petit."
"Il manque le nom des rues, les indications comme les cliniques, les espaces de loisirs comme le parc Longchamps… Faut d'abord utiliser un plan de ville puis regarder à quoi ça correspond avec le plan des bus. Faudrait tout regrouper, quitte à faire un document plus grand."

- Les plans des réseaux de nuit

Chacun des trois réseaux propose une desserte de soirée décrite sur un plan spécifique, distinct du réseau de journée.

Les résultats de l'enquête montrent que les trois quarts des personnes interrogées n'utilisent jamais ce document. La première explication est qu'elles n'en ont pas besoin parce qu'elles ne sortent pas le soir, ou alors parce qu'elles utilisent un autre mode de transport.

Lors des entretiens auprès des personnes ressource à Marseille, on nous avait plusieurs fois signalé un manque d'information relatif au réseau de soirée. Dans cette enquête, nous n'avons pas relevé de remarque particulière à ce niveau. Il est vrai que les observations formulées lors de la phase de recherche précédente concernaient un manque d'information général sur l'utilisation du réseau de soirée comme, par exemple, la signalisation des points d'arrêt. Il n'avait pas été question du plan en particulier.

- Les plans de lignes embarqués

Les plans de lignes embarqués ne sont pas présents de manière homogène sur les trois réseaux. Le réseau de surface de la RTM est pratiquement entièrement équipé de cette information, alors qu'à Valence peu de bus le sont. Nous n'avons donc pas interrogé les habitants de Valence sur cette question.

Les utilisateurs du réseau marseillais sont plus intéressés par les plans de ligne que ceux de St-Etienne. D'une part, ils sont plus nombreux à les utiliser, et d'autre part, une partie des motifs de non-utilisation laissent entendre qu'ils souhaiteraient s'en servir davantage : plusieurs personnes ont expliqué que la mauvaise lisibilité du document les empêche de l'utiliser. Deux difficultés ont été soulevées :

- les caractères de police sont trop petits,
- le plan est mal placé dans le bus[14], et selon la place que l'on occupe, il est plus ou moins facile à lire.

> "C'est écrit trop petit, c'est mal lisible, j'ai entendu plusieurs personnes se plaindre de la non-lisibilité."
> "C'est trop haut, trop petit, on voit mal."

De plus, certaines personnes regrettent qu'il ne soit pas toujours affiché ou qu'il ne corresponde pas à la ligne concernée.

> "C'est pas toujours affiché ou c'est pas le bon."
> "Il est rarement présent et rarement valable."

A St-Etienne, le plan de ligne est moins souvent utilisé. Au cours de l'enquête, nous avons pu remarquer que celui-ci est moins souvent présent dans les bus qu'à Marseille. Les principales raisons de non-utilisation sont identiques à celles du plan de réseau. Les usagers connaissent leur ville et ils n'ont donc pas besoin de ce document. La relation "connaissance de la ville" et "connaissance du réseau" est très fréquente à St-Etienne.

- Les panneaux de direction

La signalisation est très souvent utilisée. Ce résultat brut n'est pas, en soi, très intéressant. Comme les horaires, cette information est nécessaire au déplacement et il est compréhensible qu'elle soit utilisée. Toutefois, les usagers utilisent fréquemment les mêmes lignes et les réponses auraient pu être similaires à celles liées à l'usage des fiches horaires. A priori, la connaissance des horaires de passage signifie également que les individus connaissent les lignes desservant leurs arrêts habituels ou, pour Marseille, qu'ils connaissent visuellement leurs parcours pour joindre le métro sans nécessairement lire les informations de direction.

[14] Les plans de lignes embarqués sont accrochés au plafond de l'autobus et situés au milieu de l'allée centrale.

L'importance accordée aux informations de directions par les usagers engendre donc deux réflexions :

- soit les individus, malgré notre soin, ont mal interprété la question et ils ont confondu les indications de direction avec le numéro des lignes, ce que nous avons pu observer chez quelques personnes,

- soit ce type d'information est incontestablement, au quotidien, très importante aux yeux des utilisateurs (et pas uniquement pour les usagers occasionnels puisque ces derniers prêtent moins attention à cette information que les usagers réguliers).

Les remarques associées aux réponses tendent à pencher pour la deuxième réflexion. En effet, très souvent, les personnes interrogées précisent qu'elles regardent les inscriptions de direction, pour vérifier qu'il n'y a pas de modifications de parcours, ou encore pour les lignes de bus proposant des itinéraires partiellement desservis ou en fourche.

A Marseille, compte tenu des nombreuses possibilités de correspondances et des occasions de se rendre dans des lieux non connus, les informations de direction sont plus souvent consultées.

II.1.3. Les informations tarifaires

Les informations sur les tarifs (termes employés dans le questionnaire) sont relativement peu consultées. Les personnes abonnées, donc la clientèle régulière, ont tendance à les consulter davantage, surtout au moment des rentrées scolaires et souvent par curiosité. Celles qui ne les consultent jamais estiment qu'elles n'en ont pas besoin. Soit parce qu'elles sont habituées à leur titre, qui leur convient et n'ont donc pas l'intention d'en changer, soit parce qu'elles pensent que la gamme tarifaire ne change jamais.

Les résultats sur les trois terrains d'enquête sont très homogènes à ce niveau. Néanmoins, les non réponses à Marseille et Valence sont importantes. A Marseille, cette modalité regroupe une majorité d'individus qui ne connaissaient pas l'existence des dépliants. A Valence, le guide bus fait office de guide tarifaire, mais la clientèle a également à sa disposition une autre documentation spécifique pour les tarifs. Malgré son existence, plusieurs personnes ont déclaré ne pas connaître ce dépliant.

II.1.4. Le visiobus à Valence

Lecture du visiobus	%
NR	4
Toujours	26
Souvent	36
Rarement	29
Jamais	5
TOTAL	100

(N=94) ; résultats en %

Indépendamment de la série de questions précédentes, nous avons interrogé les valentinois sur le visiobus (fréquence de lecture, informations lues le plus souvent et opinions).
Seuls 5% d'entre eux déclarent ne jamais le regarder lors d'un déplacement en bus (avec parmi eux, deux personnes ne sachant pas lire et une autre ayant des problèmes de vue !)

Informations lues le plus souvent	%
NR	14
Horoscope	44
Tout / rien en particulier /ce qui passe au moment du voyage	32
Information CTAV	12
Cinéma	11
Informations diverses sur ville	11
Programme TV	10
Météo	9
Informations locales et régionales	9
Autres loisirs et manifestations culturelles	7
Histoires drôles/Astuces	6
Offres emplois	3
Autre	5

(N=94) ; résultats en %

Un tiers des usagers regarde l'ensemble des informations diffusées par le visiobus, c'est à dire toutes les annonces qui défilent au moment de leur trajet.
L'horoscope est bien plus souvent cité que les informations concernant la CTAV. Les informations sur la ville regroupent soit des informations au sujet de diverses manifestions, soit des informations pratiques. Nous les avons distinguées de la rubrique "loisirs et manifestations culturelles" dès qu'il était mentionné "Valence" ou "ville" afin de conserver les références au contexte urbain.

Un tiers de la population interrogée à Valence pense que le visiobus, "c'est très bien" sans plus de précision. Pour d'autres, le visiobus constitue un réel outil d'information à tous les niveaux de la vie quotidienne. Certaines personnes regrettent qu'il n'y ait pas davantage de communication sur les activités proposées par la ville de Valence.

"C'est bien, on a certaines infos que l'on n'aurait pas sans ça."
"C'est bien, grâce au visiobus, je me suis inscrit à un concours d'agent d'entretien et d'accueil que je vais passer en septembre."

Les individus apprécient particulièrement les informations sur la vie locale, et le visiobus apparaît comme un outil de communication performant.

"Il sert bien pour certaines personnes, l'écran c'est mieux, l'info passe mieux."
"C'est un moyen de faire passer l'info, c'est bien que ça annonce les manifestations de la ville. Dommage qu'à la place de l'horoscope, il n'y ait pas autre chose."
"Il donne des infos sur vie locale, quand il se passe quelque chose dans un quartier."

D'autres personnes estiment que cet appareil est un divertissement au cours du trajet, "il fait patienter", "ça occupe".

On note également que seulement trois personnes justifient l'intérêt du visiobus pour les informations concernant la CTAV. De même, sur la ligne du Valbus (ligne pilote du réseau), le visiobus annonce les prochains arrêts ; or, personne ne l'a évoqué.
Outre les annonces de type "horoscope, histoires" qui sont pour les individus un moyen de patienter, l'intérêt est donc essentiellement tourné vers les activités urbaines.

II.1.5. Utilisation des distributeurs de titres de transports

Utilisation des distributeurs	Marseille	St-Etienne	Total
Non-réponse	17	11	14
Jamais	22	41	31
Rarement	19	32	25
Souvent	27	14	21
Toujours	13	3	8
TOTAL	100	100	100

(N=206) ; résultats en %

En lien indirect avec le rapport à l'écrit, nous pouvons à présent nous intéresser à l'usage des distributeurs de titres (à Marseille et à St-Etienne où les usagers ont cette possibilité).
Les automates à disposition sur le réseau RTM permettent d'acheter l'ensemble des titres, contrairement au réseau STAS où sont en vente uniquement les titres pour des déplacements occasionnels. Par conséquent, l'utilisation de ces appareils est plus importante à Marseille : 22% des utilisateurs RTM déclarent ne jamais utiliser les distributeurs, contre 41% à St-Etienne.

A St-Etienne, la première raison déclarée de non-utilisation des distributeurs est que tous les titres n'y sont pas proposés. Les usagers expliquent également qu'ils ont "l'habitude" d'acheter leur pass auprès des dépositaires ou au guichet. Les dépositaires sont aussi préférés pour des raisons de proximité du domicile ou du travail, ou parce que l'acquisition de titres est regroupée avec d'autres achats.

A Marseille, les personnes qui n'utilisent pas les distributeurs estiment que ces appareils sont "compliqués" ou qu'elles n'osent pas s'en servir. Cette explication est la première raison de non-utilisation. La seconde vient du nombre important de personnes voyageant gratuitement. En effet, les usagers circulant avec des cartes de gratuité, notamment les personnes âgées, ou certaines tarifications sociales, ne peuvent pas utiliser les automates puisque ces titres sont délivrés à l'Espace Infos ou par les services sociaux..

On notera par ailleurs l'importance de l'âge au niveau de l'utilisation de ces machines : la rupture s'effectue après 60 ans, où l'on relève 60% de personnes déclarant ne jamais se servir des distributeurs.

Age Distributeurs	Moins de 20 ans	De 20 à 30 ans	De 31 à 59 ans	60 ans et plus	TOTAL
Non-réponse	0	8	11	21	12
Jamais	20	16	24	60	32
Rarement	45	32	26	13	26
Souvent	35	35	25	2	22
Toujours	0	8	13	4	9
TOTAL	100	100	100	100	100

(N=200) ; résultats en %

II.2. Connaissance et utilisation

Le tableau suivant confronte une partie des supports d'information connus et cités en question ouverte avec l'usage déclaré de ces mêmes supports.

II.2.1. L'information écrite

Résultats en % horizontaux

Docs utilisés Docs cités	NR	Jamais utilisé	Rarement	De tps en tps	Souvent	Très souvent	TOTAL
	Fiches horaires						
Horaires	0	13	13	21	42	13	100 (N=48)
Courrier exploitant	0	20	10	25	15	30	100 (N=20)
Guide bus*	0	0	10	20	60	10	100 (N=10)
Ens population	2	36	9	21	21	1	100 (N=300)
	Horaires aux points d'arrêt						
Horaires	0	6	2	13	54	25	100 (N=48)
Ens population	3	15	5	18	35	24	100 (N=300)
	Plan						
Plans	0	0	75	0	25	0	100 (N=4)
Ens population	7	49	15	21	8	0	100 (N=300)
	Guide tarifaire						
Dépliants tarifaires	0	5	35	50	10	0	100 (N=20)
Guide bus*	30	20	0	50	0	0	100 (N=10)
Courrier exploitant	5	35	25	30	5	0	100 (N=20)
Ens population	13	44	15	23	5	0	100 (N=300)

*modalité concernant uniquement les usagers du réseau valentinois.

Les documents cités par les usagers renferment bien souvent les informations qu'ils utilisent… Par exemple, les personnes qui répondent les "horaires" à la question "connaissez-vous des documents d'information ?", sont très nombreuses à utiliser les fiches horaires (87% contre 50% pour l'ensemble de la population).

La confrontation des variables "connaissance de l'information" et "usage de l'information" est intéressante par rapport aux courriers envoyés par les exploitants. En effet, cette démarche semble favoriser l'appropriation et l'usage de documents tels que les fiches horaires ou les dépliants tarifaires puisque leur utilisation est plus fréquente chez les personnes qui connaissent et citent le courrier envoyé par l'exploitant.

II.2.1. La gamme tarifaire

Lors des entretiens avec les personnes ressource, il semblait aux personnels en contact et aux travailleurs sociaux que la tarification était aujourd'hui maîtrisée par un grand nombre d'usagers. Pour les conducteurs et vérificateurs, l'absence de questionnement sur la tarification de la part de la clientèle signifiait une bonne connaissance de celle-ci. A l'inverse, l'encadrement des sociétés de transports paraissait plus réservé quant à la maîtrise de la gamme tarifaire par les usagers.

Par ailleurs, différentes recherches et études de l'OSL auprès des publics en difficultés financières et sociales ont montré que ce public a beaucoup de difficulté à s'approprier les gammes tarifaires. Outre les aspects financiers (difficultés à avancer de « grosses » sommes d'argents, comme pour les abonnements), la méconnaissance des titres contraint fréquemment ce public à voyager au plus cher. En effet, ces personnes ignorent parfois où se renseigner (ou n'osent pas), ne connaissent pas ou ne peuvent pas recourir aux dépliants tarifaires.

Par le biais de cette enquête auprès des usagers des TC, nous souhaitions donc évaluer plus précisément le niveau de connaissance de la tarification. Nous avons donc demandé aux personnes interrogées de citer les titres de transport qu'elles connaissaient indépendamment du titre utilisé.

Nb titres cités	%
Non réponse	6
Aucun titre cité	38
1 titre	27
2 titres	16
3 titres et plus	13
TOTAL	100

(N=300) ; résultats en %

	Nb moyen titres cités
Marseille	1
St-Etienne	2
Valence	1
TOTAL	1

(N=300)

Les individus citent en moyenne un seul titre. Les utilisateurs du réseau stéphanois en citent davantage que leurs homologues à Marseille et Valence.

Les personnes abonnées, ou se déplaçant avec un système de réserve de voyages, citent plus de titres que les personnes utilisant des tickets à l'unité.

Le tableau suivant confirme l'observation précédente : plus les individus utilisent fréquemment les TC, plus ils connaissent la gamme tarifaire proposée par l'exploitant.

Fréquence TC / Nb titres cités	Tous les jours	3 à 4 fois par semaine	1 à 2 fois par semaine	Moins souvent	TOTAL
Non- réponse	6	6	0	11	6
Aucun titre	34	33	56	58	38
1 titre	29	30	21	21	27
2 titres	15	19	18	5	16
3 titres et plus	16	13	5	5	13
TOTAL	100	100	100	100	100

(N=300) ; résultats en %

L'apprentissage des TC, et notamment en matière de tarification, s'opère donc par une pratique régulière.
Toutefois, cet apprentissage est conditionné par la volonté ou la capacité à s'approprier les guides tarifaires. Les individus citant le plus grand nombre de titres sont également les personnes qui déclarent utiliser le plus souvent les informations sur les tarifs.

Nb de titres cités / Usage des guides tarifaires	Aucun titre cité	1 titre	2 titres	3 titres et plus	TOTAL
Jamais	61	51	32	36	49
Rarement	16	15	16	25	17
De tps en tps	19	27	48	25	28
Souvent	3	6	4	14	6
TOTAL	100	100	100	100	100

(N=300) ; résultats en %

Si la pratique régulière des TC est un vecteur d'apprentissage indéniable, elle ne suffit pas à l'appropriation de toute l'information diffusée par les exploitants. Comprendre et utiliser à bon escient la tarification demande une bonne maîtrise de la langue française.

Les données suivantes montrent que le nombre de titres de transport cités est étroitement lié au niveau de maîtrise du français des individus interrogés. 62% des personnes comprenant mal le français ou s'exprimant difficilement ne citent aucun document (et 31% ne répondent pas à la question), contre près de la moitié parmi les personnes maîtrisant parfaitement la langue.
Les non-réponses regroupent essentiellement des personnes qui n'ont pas compris la question ou qui n'ont pas su formuler de réponse.

Maîtrise du français Nb titres cités	Personnes ne lisant pas le français	Compréhension et/ou expression difficile	Compréhension et/ou expression moyenne	Bonne compréhension et expression	TOTAL
Non réponse	37	31	0	4	5
Aucun titre cité	38	62	44	36	38
1 titre	25	0	32	29	28
2 titres	0	8	20	17	16
3 titres et plus	0	0	4	15	13
TOTAL	100	100	100	100	100

(N=300) ; résultats en %

III. LES INFORMATIONS ORALES

III.1. Les points de vente et d'information

17% de la population ne se rend jamais dans les points d'information et de vente des réseaux. Les usagers de la CTAV sont, d'une part plus nombreux à fréquenter l'espace d'information et de vente, et d'autre part ils s'y rendent plus souvent.

A Marseille, l'espace d'information et de vente est moins fréquenté, mais les personnes qui s'y rendent y vont plus souvent. On notera qu'à la RTM, il existe plusieurs points d'information répartis sur le réseau métro. Ces espaces ne réalisent aucune vente de titres mais assurent le renouvellement des cartes personnelles[15].
Afin de permettre une comparaison entre réseaux, les marseillais ont été interrogés sur leur fréquentation de l'Espace Infos, le centre d'information et de vente principal situé en centre ville. Ceci explique sans doute la plus faible fréquentation du point central, les usagers se répartissant aussi sur les points d'information du métro.

A St-Etienne, l'Espace Transport est le moins visité.

Fréquentation des guichets d'info/vente	Marseille	St-Etienne	Valence	TOTAL
Jamais	30	15	5	17
Rarement	35	53	44	44
Tps en tps	19	2	27	16
Souvent	12	19	19	20
TOTAL	100	100	100	100

(N=300) ; résultats en %

[15] Il existe un seul point de vente sur le réseau métro RTM (station de la gare St Charles), distinct du guichet d'information originel.

Les motifs de fréquentation des guichets sont très différents d'un réseau à un autre.

A Marseille et à Valence, les renouvellements de dossier tarifaire représentent le premier motif de déplacement pour l'espace d'information et de vente. Il s'agit donc d'usagers réguliers. Les ventes de titres de transports y sont peu fréquentes, contrairement à St-Etienne où les achats constituent le premier motif de fréquentation de l'Espace Transport.

Motifs de fréquentation des guichets d'info/vente	Marseille	St-Etienne	Valence	TOTAL
Renouvellement carte ou abonnement	34	14	29	25
Renseignements divers	15	15	12	14
Achat de titres de transport	5	24	9	13
Horaires	7	21	8	13
Itinéraires	18	6	13	12
Tarification	5	6	8	6
Perturbations	6	3	6	5
« En cas de besoin »	2	2	6	3
Problème de billettique	3	5	1	3
Autre	3	5	6	5
TOTAL	100 (N=70)	100 (N=85)	100 (N=84)	100 (N=239)

(N=239, soit nb d'individus déclarant se rendre aux guichets) ; résultats en %

Les renseignements concernant des horaires sont un autre motif de fréquentation important à St-Etienne : 21% des individus déclarent se rendre aux guichets pour des renseignements concernant les horaires contre respectivement 7% et 8% à Marseille et à Valence.
A l'inverse, les usagers des réseaux RTM et CTAV se rendent davantage aux points d'information pour se renseigner sur des itinéraires.

III.2. Le visiophone à Marseille

Usage du visiophone	%
Non-réponse	9
Jamais	48
Une fois	12
Plusieurs fois	7
Souvent	1
Ne connaît pas l'appareil	24
TOTAL	100

N=105 ; résultats en %

Nous avons interrogé les usagers de la RTM au sujet du visiophone de la même manière que les Valentinois sur le visiobus.
Près de la moitié des individus rencontrés n'ont jamais utilisé le visiophone, tout en affirmant le connaître. Un quart déclare ne pas connaître le visiophone.
20% seulement disent l'avoir déjà utilisé, dont 12% une seule fois. Ces résultats confirment les observations faites par les personnes ressource lors des entretiens. Cet

appareil est peu utilisé et beaucoup ne le connaissent pas.
L'analyse des raisons de non-utilisation du visiophone montrent que certaines personnes, ayant déclaré ne l'avoir jamais utilisé, visualisent bien l'appareil mais ignorent sa fonction. Ainsi, la part des personnes ne connaissant pas réellement l'appareil est encore plus importante.

Certaines personnes, connaissant le visiophone, ont déclaré ne pas l'avoir utilisé par manque d'occasions ; quelques personnes nous ont déclarés « qu'il n'y a jamais eu d'urgence". Le visiophone est considéré par certains comme un outil de secours et non comme une source d'informations directe.

> "Je connais, mais je croyais que ça servait qu'en cas de problème. Je ne savais pas qu'on pouvait faire tout ça avec."

De même, le principe de base (être en liaison directe et visuelle avec un agent) n'est pas toujours connu ; plusieurs personnes ont déclaré qu'ils ne le savaient pas ou qu'ils ont été surpris la première fois qu'ils l'ont utilisé :

> "La première fois c'est déroutant, on ne s'attend pas à voir un visage."

Certains usagers reconnaissent ne pas l'utiliser, car ils n'y pensent pas ou parce qu'ils ne s'y sont jamais intéressés.
Enfin, une minorité refuse d'employer le visiophone car ils jugent ce mode d'information "impersonnel" et ont le sentiment de "parler à un robot".

Les personnes qui ont déjà utilisé l'appareil sont dans l'ensemble satisfaites de ce service. Elles estiment que cet appareil est "utile, bien". Quelques-unes apprécient de pouvoir se renseigner par ce biais "quand il n'y a personne", ou "quand le guichet est fermé." On note néanmoins quelques remarques négatives concernant le temps d'attente. En effet, il s'écoule plusieurs minutes avant d'être en contact avec l'agent RTM.

TROISIÈME CHAPITRE : APPRENTISSAGE ET APPROPRIATION

I. A LA RECHERCHE D'UNE INFORMATION SUR…

Comment opèrent les usagers pour obtenir une information ? S'adressent-ils indifféremment aux personnels des réseaux et à leur entourage ? Les interlocuteurs varient-ils selon le type d'information recherchée ? En somme, où et comment se renseignent-ils selon l'information souhaitée ?
Afin d'analyser les phénomènes de sélection des sources d'information en fonction du type d'information recherchée, nous avons demandé aux personnes d'expliquer comment elles procèdent pour obtenir une information concernant des itinéraires, des tarifs et des renseignements lors de perturbations sur les réseaux (grèves, problèmes d'exploitation diverses ou de circulation).

Comment faites-vous pour vous renseigner si vous avez besoin d' une information concernant des…. ?			
En %	Perturbations	Itinéraires	Tarifs
Non-réponse	21	10	26
Informations de l'exploitant			
S'adresse au conducteur	8	27	9
S'adresse au contrôleur	3	2	1
Se rend dans un guichet d'information	18	52	54
Consulte l'affichage occasionnel du réseau	9	___	___
Joint le standard téléphonique	26	8	4
Consulte un dépliant ou un plan	___	11	3
Consulte les affiches embarquées	___	___	4
Autres sources d'information			
S'adresse à l'entourage (immédiat ou familial)	5	5	2
Autres sources d'info	- médias (presse, TV, radio) : 19 - N'utilise pas les TCU et ne se renseigne pas : 19	___	- S'adresse aux dépositaires : 3
	N=300	N=300	N=300

Résultats en % ; présence de réponses multiples

I.1. …des perturbations

L'accueil téléphonique est le plus souvent utilisé en cas de perturbations annoncées sur les réseaux (26%). Les médias et les guichets d'information font ensuite jeu égal, avec respectivement 19% et 18% des individus ; 9% de la population évoque l'affichage occasionnel des réseaux aux points d'arrêts.

19% de la population indique ne pas utiliser les TCU les jours de perturbations. Ces personnes n'ont considéré que les perturbations liées aux grèves, et n'ont pas pris en compte, par exemple, les problèmes de circulation.

Enfin, une partie des non-réponses concerne des personnes qui n'ont jamais été confrontées à une telle situation et qui ont préféré ne pas répondre, ne sachant pas quelle serait leur attitude.

A Marseille, lors de perturbations, l'Espace Infos apparaît moins fréquemment comme une source de renseignements. En cas de grève, les médias sont plus souvent cités qu'à St-Etienne et Valence.
Les usagers de la CTAV à Valence prêtent plus attention à l'affichage exceptionnel de l'exploitant. Ils sont aussi plus nombreux à déclarer ne pas utiliser les TC en période de grève.

I.2. …des itinéraires

Lorsque les usagers cherchent un itinéraire en TC, la moitié d'entre eux se renseigne en priorité aux guichets d'information. Les conducteurs sont la seconde source d'information (27%), notamment à Marseille où 34% des usagers déclarent se renseigner auprès d'eux pour leurs parcours. Seule 11% de la population consulte un plan. Le standard téléphonique est une voie de recours pour 8% des individus.

A Marseille, on peut penser que la nécessité de se renseigner sur un itinéraire est plus fréquente.

I.3. …des tarifs

Concernant les demandes tarifaires, les points d'information sont la principale source de renseignement (54%). Les conducteurs sont parfois sollicités à ce sujet (9%). Notons que cette démarche est plus fréquente chez les usagers de la CTAV. De même, le point d'information occupe une place plus importante à Valence.
On relève que seulement 3% des individus utilisent des dépliants tarifaires.
Les dépositaires sont essentiellement cités à St-Etienne (8%) et quasiment jamais à Valence et à Marseille.
Les non-réponses sont principalement issues de personnes utilisant toujours le même titre de transport et déclarant n'avoir jamais eu besoin de se renseigner au sujet de la tarification.

Les usagers des TCU ont donc tendance à sélectionner leurs sources d'information selon les renseignements dont ils ont besoin.
Les points d'information sont préférés pour les demandes d'itinéraires et tarifaires, alors que l'accueil téléphonique est réservé aux situations de crise. Les conducteurs renseignent quant à eux essentiellement pour des questions d'itinéraires. Dans tous les cas, l'information orale prédomine.

Pour les questions concernant les tarifs et les perturbations, certaines personnes, qui n'ont jamais eu l'occasion de demander de renseignement, ont préféré ne pas répondre. D'autres n'ont pas fait ce choix et ont imaginé leur comportement le cas échéant. Ainsi, une part des réponses formulées est fondée sur des actions projetées et non sur des actes réalisés. Ces projections sont calquées sur des comportements " modèles ", considérés par les individus comme "logique" ou "qu'il est légitime de faire".
De ce fait, certaines sources d'information nous paraissent minimisées : nous pensons tout particulièrement à l'entourage. Le rôle de l'entourage dans l'apprentissage des TC est sans doute plus important dans le quotidien ; les entretiens avec les personnes ressource avait bien mis en évidence le poids des solidarités familiales et amicales dans l'initiation aux TC.
On notera que lorsque l'entourage est sollicité, une fois sur deux c'est l'entourage immédiat (autres clients, passants) qui est interpellé. Puis, les individus déclarent faire appel à leurs amis et enfin leur famille proche.

II. APPROPRIATION DU RÉSEAU

II.1. Le sentiment de connaître le réseau

« Avez-vous le sentiment de bien connaître le réseau de transport, c'est-à-dire de connaître les différentes lignes (bus/métro ou TW) ?

Connaissance du réseau	Marseille	St-Etienne	Valence	TOTAL
Oui	71	61	64	65
Non	29	39	36	35
TOTAL	100	100	100	100

(N=283, hors non-réponse) ; résultats en %

Trois personnes sur cinq estiment bien connaître le réseau de transport.

Les usagers marseillais sont les plus nombreux à déclarer bien connaître le réseau RTM (71% contre respectivement 61% et 64% à St-Etienne et à Valence).

Bonne connaissance	%
Non-réponse	9
Utilise souvent	23
Conn. des lignes non-utilisées	17
Connaissance de la ville	16
Conn. des lignes utilisées	16
Se repère	15
Utilise les TC depuis longtemps	10
Habitude	7
Utilise beaucoup de lignes	4
Effet taille du réseau	3
Autre	8

(N= 185) ; résultats en % ; présence de réponses multiples

Méconnaissance	%
Utilise peu de ligne ou ne connaît que les lignes utilisées	65
Ne connaît pas la ville	10
Utilise peu les TC	8
Usage récent	5
Ne se repère pas	5
Documentation TC non utilisée	5
Manque d'informations	4
Effet taille du réseau	2
Autre	3

(N= 98) ; résultats en % ; présence de réponses multiples

Le sentiment de bien connaître le réseau repose sur :

- la fréquence d'utilisation,
- le fait de connaître les lignes non utilisées,
- le fait de connaître la ville,
- le sentiment de savoir se repérer,
- le fait d'utiliser les TC depuis longtemps et d'en avoir l'habitude.

Certaines personnes déclarent bien connaître le réseau de transport parce qu'elles connaissent les lignes qu'elles utilisent le plus souvent. En somme, elles connaissent ce dont elles ont besoin aujourd'hui et la notion de réseau est restreinte. Ce sont surtout des personnes sans profession, qui utilisent les TC une fois par semaine ou moins souvent.

A l'inverse, le sentiment de ne pas très bien connaître le réseau est motivé par le fait que les individus concernés ne connaissent que les lignes qu'ils utilisent (22%). Le fait de ne pas connaître la ville ou de ne pas utiliser souvent les TC est parfois une justification, mais dans une moindre proportion.

La modalité "effet taille du réseau" est présente chez les deux sous-populations ; elle renvoie aux remarques du type "c'est un petit réseau, il est donc facile de tout connaître", ou au contraire "c'est un grand réseau, ce n'est pas possible de tout connaître".

Ne jamais se perdre, bien se repérer, ou ne jamais demander de l'aide sont pour les personnes interrogées des indicateurs de connaissance du réseau et, parfois, une source de fierté.

"Je ne demande jamais de l'aide, je me débrouille bien, je me sens bien."

"Parce que je vais dans des endroits où d'autres ne vont pas."

"Parce que je ne panique pas quand je dois prendre une ligne que je n'utilise pas habituellement."

"Je sais quel bus prendre, où changer et lequel prendre en cas de changement, je ne me perds pas."

A St-Etienne, le fait d'utiliser les TC depuis longtemps et le fait de bien connaître la ville, ou encore d'y être né, sont des arguments importants dans le sentiment de bien connaître le réseau STAS.

"Oui, je connais, je suis stéphanois !"
"Oui, je connais, je connais bien la ville, j'y habite depuis 1968."

Le courrier qu'envoie la STAS apparaît comme favorisant l'apprentissage du réseau. Plusieurs personnes semblent y attacher beaucoup d'importance, et affirment connaître le réseau parce qu'elles reçoivent et utilisent cette information.

A Valence, le guide bus a aussi un rôle initiateur, et son appropriation contribue au sentiment de bien connaître le réseau.

"Je connais le réseau, j'utilise beaucoup le bus et je regarde le livret, les plans, les horaires…"
"Oui, je le connais, je prends le bus régulièrement, et à chaque rentrée, j'épluche le dépliant des horaires (…)."

Inversement, certains usagers ont l'impression de ne pas bien connaître le réseau de TC, car ils ne se documentent pas assez :

"Je ne lis pas assez le livret, les cartes, je ne connais pas les lignes du week-end."
"Je ne suis pas trop documentée, je me limite à mes besoins."

Notons que les personnes ayant le sentiment de bien connaître le réseau utilisent plus souvent les fiches horaires et prêtent davantage attention à la signalisation de direction.
L'utilisation des autres informations écrites, ainsi que la fréquentation des points d'information, ne possèdent pas d'influence sur le sentiment de bien connaître le réseau.

La population estimant bien connaître le réseau est davantage composée de personnes actives, d'usagers quotidiens et de personnes réalisant plus de correspondances sur leurs parcours habituels.

II.2. Se rendre en TC dans des lieux que l'on ne connaît pas

Le niveau d'appropriation du réseau peut se mesurer à la capacité des individus à se rendre en TC dans un lieu où ils ne sont jamais allés auparavant.

Nous avons donc testé les personnes sur cette dimension et étudié, selon les cas, les conséquences au niveau de l'organisation de leurs déplacements.

« Vous arrive-t-il d'utiliser les TC pour vous rendre dans des lieux où vous n'êtes jamais allé en TC ?

Se rendre en TC dans des lieux non connus	Marseille	St-Etienne	Valence	TOTAL
Non-réponse	10	7	6	8
oui	75	49	63	62
non	14	45	31	30
TOTAL	100	100	100	100

(N=300) ; résultats en %

Pour quelles raisons les individus ne se rendent pas en TC dans des lieux qu'ils ne connaissent pas.	%.
Non-réponse	8
Pas l'occasion de se rendre dans de nouveaux lieux	33
Accompagnement en VP par l'entourage	20
Effectue le déplacement avec sa propre voiture	19
Aucun lieu non connus en TC	6
Ne se rend pas dans ces lieux	4
Réalise toujours le même trajet	3
Préfère s'y rendre à pied	2
Fait appel à un taxi	2
Autre	2
TOTAL	100

(N=89= individus répondant non à la question précédente) ; résultats en % ; présence de réponses multiples

30 % des usagers ne se rendent pas dans des lieux où ils ne sont jamais allés auparavant en TC. Ce type de population est plus représenté à St-Etienne. Le plus souvent, ces usagers expliquent qu'ils n'ont pas l'occasion ne se rendre dans des secteurs de l'agglomération qu'ils ne connaissent pas. Ce motif est également fréquent à Valence.

Parmi les personnes qui ne vont pas en TC dans des lieux qu'elles ne connaissent pas, une part importante préfère faire le trajet en voiture ou se faire accompagner en voiture par quelqu'un de leur entourage.

"J'évite d'aller où je ne connais pas. Je me fais accompagner par des camarades."

"Je n'y vais pas, ou je me fais accompagner en voiture, ; je ne m'aventure pas seule où je ne connais pas."

"Je dois aller à la gare, il y a une nouvelle navette (…), je vais essayer de me débrouiller sinon je me ferais conduire en voiture."

Certains, lorsqu'ils n'ont pas de solution « de rechange », font appel à un taxi.

Lorsque les usagers se rendent dans des lieux où ils ne sont jamais allés auparavant, on constate que le recours aux renseignements oraux est le cas le plus fréquent.

Les sources sont les points d'information de l'exploitant, les conducteurs, parfois l'accueil téléphonique et, plus occasionnellement, les personnes visitées ou l'entourage.
Les conducteurs peuvent être la première et unique source d'information, mais il est fréquent que les individus leur demandent un complément d'information ou une confirmation, notamment quand la première source de renseignement est une information écrite.
L'information écrite, comme les plans de réseau ou les plans de ligne, est rarement la seule source d'information.

"Je regarde le plan pour comparer les arrondissements et je demande pour confirmation."

Plusieurs personnes disent ne pas utiliser les plans car cet exercice est trop compliqué.

"Je demande au conducteur. J'ai déjà regardé le plan mais c'est compliqué, je n'arrive pas toujours à me retrouver sur une carte."

"Je demande au kiosque, le plan ça m'a pas frappé, arrêt à droite, à gauche… je préfère demander."

D'autres n'hésitent pas à effectuer un déplacement supplémentaire pour aller se renseigner au point d'information :

"Je viens d'abord en bus au bureau d'information et je demande au guichet."

Les parcours en correspondances sont les plus difficiles à maîtriser pour un nouvel itinéraire.

"Je demande au conducteur surtout pour les correspondances."

"Je demande au bureau. Au début, je demandais toujours au bureau ; maintenant j'allie les demandes au bureau et la lecture du plan, mais je crains les correspondances. Je ne sais pas les trouver seule donc pour ça je demande au bureau."

Pour contourner la lecture du plan ou pour éviter les demandes au point d'information, certaines personnes cherchent la ligne à emprunter en lisant toutes les indications de direction situées à l'avant des bus (surtout à Valence et à St-Etienne où la plupart des lignes passent en centre ville).

"J'ai regardé tous les panneaux de direction, maintenant je connais."

"Je fais un repérage à pied, je regarde les directions, puis je prends le bus ou alors je prends ma voiture."

On a vu précédemment qu'à l'exception de l'usage des fiches horaires et de la signalisation, le fait d'utiliser ou non l'information (écrite et orale) diffusée par les exploitants n'influençait pas le sentiment qu'avaient les individus de connaître le réseau.

A l'inverse, lorsque les individus sont interrogés comme ici sur leurs comportements effectifs, on observe que les fréquences d'utilisation de l'information ont un rôle déterminant dans l'appropriation et l'accès au réseau.

En effet, les personnes déclarant se rendre en TC dans des lieux où elles ne sont jamais allées auparavant sont également celles qui utilisent le plus l'information diffusée par le réseau. Elles utilisent plus souvent l'ensemble de l'information écrite (sauf les guides tarifaires où le niveau d'utilisation est identique entre les usagers qui se rendent dans des lieux non connus et ceux qui n'y vont pas) et se rendent davantage aux points d'information et de vente.
De même, ces usagers ont une fréquence d'utilisation des TC plus importante, et les correspondances sur leur parcours habituels sont plus nombreuses.

On notera également que les actifs déclarent moins que les autres personnes se rendre en TC dans des lieux qu'ils ne connaissent. Ces personnes utilisent les TC essentiellement pour des déplacements domicile-travail, les occasions de se rendre dans des quartiers non connus sont

plus rares. Ce sont de plus des personnes plus souvent motorisées, ayant probablement recours à leur voiture pour leurs déplacements inhabituels.

II.3. Se tromper ou se perdre en utilisant les TC

Se tromper ou se perdre	Marseille	St-Etienne	Valence	TOTAL
Non-réponse	11	6	5	8
Oui	47	28	53	42
Non	42	66	41	50
TOTAL	100	100	100	100

(N=300) ; résultas en %

42% de l'échantillon déclarent s'être déjà trompé ou perdu en utilisant les TC.

Bien que le réseau CTAV soit le plus petit, les usagers valentinois se trompent plus souvent.

L'organisation du point de correspondances en centre ville (Place Leclerc) est peut-être responsable de ces erreurs. Plusieurs lignes de bus marquent leur arrêt d'un côté ou de l'autre de la place en fonction de leur destination. Aucune voirie et sens de circulation ne permettent de mémoriser facilement le point d'arrêt correspondant à la direction souhaitée puisque pour sortir du stationnement les véhicules font le tour de la place (cf. photo n°1 de l'organisation des correspondances). De plus, les bus stationnent les uns derrière les autres n'ayant pas de place spécifiquement réservée. Ceci ne permet pas de voir tous les numéros de lignes sur les véhicules à l'arrêt. Quand elles arrivent par l'arrière des bus, les personnes interrogées expliquent qu'elles ont tendance à se presser pour ne pas manquer le bus et montent alors dans "le premier venu". Malheureusement, il arrive que ce ne soit pas le bon. (cf. photos n°2 et 3)

Photo n°1 : Organisation des correspondances sur la Place Leclerc à Valence

Photo n°2 : Arrêt de bus Place Leclerc à Valence en heures creuses

Photo n°3 : Arrêt de bus Place Leclerc à Valence en heures de pointe

A St-Etienne, seule 28% de la clientèle TC reconnaît s'être déjà trompée.

L'erreur la plus fréquente est d'emprunter une mauvaise ligne, puis de descendre au mauvais arrêt et se tromper de direction. Beaucoup disent que l'inattention est à l'origine de leurs erreurs.
Jugée parfois mauvaise ou absente, la signalisation de l'exploitant est aussi décrite comme une source de confusions.

> "Je me suis trompée d'arrêt. Les arrêts ne sont pas marqués dans le bus, alors où s'arrêter ? Je suis donc remontée à pied."
> "La ligne était détournée, ce n'était pas indiqué que le terminus était modifié."

Certains usagers utilisent au quotidien des repères qui leurs sont propres et quand ceux-ci sont absents, les occasions de faire des erreurs sont plus nombreuses. Les types de bus en circulation sont souvent différents d'une ligne à l'autre. Habitués à un modèle, les individus ont tendance à regarder la forme du bus au lieu du numéro ou de la direction et peuvent donc se tromper.

"Je me suis trompée de ligne, je ne faisais pas attention ; d'habitude c'est un bus articulé, là c'était un bus normal. J'ai pris un autre bus articulé d'une autre ligne."
"Je me suis trompée de numéro de ligne car j'ai confondu deux bus qui circulent au gaz, alors que d'habitude l'autre ligne n'a pas de bus au gaz. J'ai repris le bus en sens inverse et je suis revenue au point de départ pour prendre le bon bus."

Certaines expériences peuvent se révéler plus ou moins traumatisantes.

"Une ligne ne passait pas aux mêmes endroits à l'aller et au retour. Je me suis arrêtée à un endroit que je ne connaissais pas. Une voisine m'a vu pleurer et m'a expliqué où j'étais."
"J'ai été mal renseignée par un conducteur, c'était une mauvaise ligne, j'étais très perdue. C'est mon fils qui est venu me chercher."

CONCLUSION

Cette enquête a permis de sonder des comportements de toutes catégories d'usagers face à l'information diffusée par les réseaux de TCU.

Le décalage entre les informations diffusées par les sociétés de transport et les informations maîtrisées par les usagers est évident. La communication écrite est privilégiée par les sociétés de transport alors qu'elle est sous utilisée par la clientèle.

L'absence d'utilisation des supports écrits touche en particulier les personnes connaissant des difficultés avec la langue française ainsi que les usagers moins initiés aux TC, mais elle est aussi le fait d'individus maîtrisant parfaitement la lecture.

L'enseignement principal de cette phase de la recherche est que la capacité d'appropriation de l'information écrite conditionne le niveau d'accès aux réseaux de transport.

CONCLUSION GÉNÉRALE ET PRÉCONISATIONS

« L'objectif de l'entreprise c'est récupérer un maximum de monde, faut mettre les TC à la portée de la clientèle. Après on dit « sécurité… » mais il y a peu de gens qui ne prennent pas le bus à cause de la sécurité. C'est parce qu'ils n'ont pas d'information, ne savent pas où prendre le bus… » (un conducteur)

- Les modalités d'accès aux TCU : des inégalités entre les usagers

L'accès aux TCU ne se résume pas à l'aboutissement du ou des déplacements dont on a besoin. Cet accès tient compte du niveau d'appropriation des TCU, lequel dépend d'un processus d'apprentissage dont chaque maillon doit être maîtrisé par l'usager. L'accès est partiel si un maillon vient à manquer bien que le déplacement puisse être réalisé.
Ces maillons, ou étapes, peuvent être la recherche d'itinéraires, la recherche d'un titre de transport adapté au besoin, s'informer ou savoir intercepter l'information sur des perturbations ou des changements dans les pratiques du réseau, organiser son parcours en conséquence, etc.

La recherche bibliographique, les entretiens auprès des personnels des réseaux et l'enquête auprès des usagers permettent de recenser quatre principales modalités d'accès aux TCU :

- apprentissage "empirique" des TCU,
- apprentissage "théorique" des TCU,
- connaissance de la ville,
- culture collective locale des TCU.

Nous appelons "apprentissage empirique" la disposition des individus à utiliser les TC qui est fondée sur l'expérience (l'acquis) des TC de la personne et liée à l'ancienneté d'utilisation du réseau.
L'"apprentissage théorique" repose sur l'aptitude des usagers à rechercher et s'approprier l'information écrite ou orale diffusée par les exploitants.
La modalité d'apprentissage des TC par la "connaissance de la ville" correspond à la capacité des individus à faire le lien entre leur connaissance et leur pratique de la ville et l'usage des TC.
Enfin, la « culture collective locale » prend en compte les comportements culturels et historiques locaux face aux TC.

Ces axes d'apprentissage ne dépendent pas les uns des autres mais sont complémentaires. Lorsque les trois modes de connaissance sont mis en œuvre, l'accès aux TCU est total (complet). Si une ou plusieurs modalités sont absentes, elles peuvent se substituer aux autres. Selon le type de substitution, l'appropriation des TC est plus ou moins réussi.

Le sentiment de bien connaître le réseau ne dépend pas de l'utilisation de l'information. La fréquence d'utilisation de l'information est identique chez les usagers déclarant connaître ou

non le réseau. A l'inverse, une pratique du réseau intensive, quotidienne, éclatée ou en encore de longue date, donc une connaissance des TC fondée sur l'expérience, encourage cette opinion.

Cependant, l'appropriation effective du réseau semble dépendre du niveau de connaissance théorique de ce dernier. Les personnes qui se rendent en TC dans des lieux où elles ne sont jamais allées auparavant, sont celles qui ont une bonne « connaissance pratique » des TC mais aussi celles qui connaissent et utilisent davantage l'information (écrite ou orale) diffusée par l'exploitant.
On observe donc un décalage entre perception et appropriation réelle des TCU : les personnes qui s'approprient l'information disent bien connaître le réseau et se rendent en TC dans des lieux qu'elles ne connaissent pas, alors que les usagers qui n'utilisent pas l'information vont moins souvent dans des lieux qu'ils ne connaissent pas mais leur sentiment de connaître le réseau est identique aux premiers.

Ainsi, est-ce le besoin de se déplacer intensément en TC qui conduit à un apprentissage théorique, donc un meilleur accès au réseau, ou, est-ce la capacité à atteindre ce niveau théorique qui favorise une utilisation accrue des TC ? Ou encore, est-ce la capacité à s'approprier le réseau de transport qui détermine le besoin de se déplacer en TC ?

Les enquêtes que nous avons réalisées ont montré qu'une connaissance théorique limitée du réseau n'interdit pas l'usage des TC ni le sentiment de bien le connaître mais qu'elle diminue son appropriation.
Il peut être objecté qu'une non-utilisation de l'information voyageurs ne signifie pas une mauvaise appropriation du réseau mais qu'elle exprime un non-besoin.
Cette observation est acceptable pour les personnes actives réalisant des déplacements habituels domicile-travail, qui ont effectivement moins besoin de s'informer sur de nouveaux tarifs ou de se rendre dans des lieux qu'ils ne connaissent pas. Cependant, pour les personnes inactives et les chômeurs, les motifs de déplacements sont divers et les occasions de se rendre dans des lieux qu'elles ne connaissent susceptibles d'être plus fréquentes.

L'appropriation et l'accès aux TC dépendent donc de la capacité d'apprentissage théorique du réseau que l'expérience empirique des TC ne compense que partiellement. L'absence de connaissance théorique se présente donc comme un générateur d'inégalités quant à l'appropriation des TCU.

Certes, la connaissance pratique permet un accès au réseau de TC mais il est fortement contraint et peu rationnel.

L'enquête auprès des usagers permet d'observer des comportements significatifs d'une mauvaise appropriation des TC. Par exemple, on constate :

- un transfert vers d'autres modes lorsque le trajet est nouveau ou l'attente d'un accompagnement par une tierce personne,
- une valorisation des trajets habituels,
- l'existence d'expériences plus ou moins "traumatisantes".

Les contraintes liées à l'absence de connaissance théorique ne sont pas toujours avouées ou conscientes.
Les usagers utilisent ce qu'ils connaissent mais ne connaissent pas plus que ce qu'ils utilisent. Ils estiment utiliser ce dont ils ont besoin. Une partie de la population considère ne pas avoir besoin d'utiliser les documents d'information, ne pas avoir besoin de se rendre au point d'information et de vente, ne pas avoir besoin de se rendre dans des lieux qu'elle ne connaît pas…

Le besoin du service transport dans sa globalité est restreint comme la notion de réseau l'est aussi. Par exemple, une part importante de l'échantillon déclare connaître le réseau parce qu'elle connaît les lignes qu'elle utilise régulièrement. Il semble que le niveau de connaissance borne la notion de besoin, c'est à dire que certains usagers ont besoin de ce qu'ils connaissent et ce n'est pas le besoin qui provoque la connaissance du service transport. En somme, si l'information ne vient pas à eux, ils ne la connaissent pas et estiment alors ne pas en avoir la nécessité. Le visiophone à Marseille illustre très bien ces observations. Interrogée sur sa connaissance et sa fréquence d'utilisation de l'appareil, la clientèle déclare connaître le visiophone et ne pas l'utiliser car elle n'en a pas l'utilité. Or, nous avons constaté que la machine n'est pas utilisée car les individus ne la connaissent pas bien alors qu'ils pensent ne pas en avoir besoin.

De même, "ne pas avoir l'occasion" de se rendre en TC dans des lieux non connus peut aussi signifier que le besoin n'est pas provoqué. L'individu concerné n'envisage pas cette possibilité dans la mesure où il ne sait pas comment s'y rendre.

Ceci est valable pour toutes les situations où un déplacement en TC pourrait faire appel à une connaissance théorique du réseau : lire un horaire, un plan, une direction… En définitive, une partie de la population a peu conscience de ses limites.

Ce phénomène est particulièrement connu chez les personnes illettrées ou semi-illettrées. Roger Girod montre dans « L'illettrisme »[16] que "la plupart des semi-illettrés, et pratiquement tous les autres individus dont les connaissances de base laissent à désirer", n'ont pas le sentiment de pâtir de ce fait. Pourtant, l'auteur explique que leurs très faibles capacités de lecture, d'écriture et de calcul les handicapent lourdement. « Bien qu'elles ne les gênent guère tant qu'ils demeurent dans les limites de ce qu'elles leur permettent de faire, elles les empêchent de dépasser ces limites et même, pour commencer, de concevoir l'idée de les dépasser. Il reste que la plupart des adultes semi-illettrés ne ressentent pas le besoin de combler les lacunes de leur instruction de base parce qu'elles ne les gênent pas ou pas beaucoup dans leurs activités telles qu'elles sont. »

Dans ce contexte, on comprend la tendance d'une partie du public à valoriser ses trajets habituels puisque les déplacements en transports collectifs ne posent pas de problème particulier tant qu'il s'agit de parcours appris et maîtrisés. Les difficultés apparaissent lorsqu'il s'agit d'effectuer des déplacements nouveaux ou exceptionnels.

16 GIROD R., *L'illettrisme*, Collection Que sais-je ?, PUF, 1997, 127 p.

L'enquête auprès des usagers a montré que l'accompagnement peut être une solution mais elle contraint les individus à attendre que leur entourage soit disponible et elle ne peut s'appliquer qu'au cas où le déplacement est anticipé. Les modifications de trajets exceptionnelles sur les réseaux lors de perturbations restent alors une difficulté puisque de tels événements sont bien souvent signalés par le biais d'affichages.[17]

L'information orale s'impose donc comme le mode de contournement privilégié. Cette attitude est d'ailleurs le fait d'une importante partie de la clientèle des TC, même parmi les personnes qui maîtrisent parfaitement la lecture. Les renseignements verbaux sont très largement les plus employés, soit ils constituent le seul mode d'information soit ils complètent les informations écrites. Roger Girod explique aussi que beaucoup de personnes qui n'ont pas trop de peine à lire ou pas de peine du tout s'en remettent souvent à l'information orale.« C'est le cas, par exemple, au sujet de l'horaire des trains. Sur l'ensemble des adultes interrogés en 1990 et auxquels ils arrivent de voyager en train, environ 40% ne consultent jamais les horaires imprimés, y compris les horaires affichés sur les murs de la gare. Ils se bornent à téléphoner à celle-ci, à demander aux guichets, à se renseigner auprès de proches, de voyageurs ou d'autres personnes. »[18]

Ces observations rappellent les témoignages du personnel en contact à Marseille et St-Etienne, les uns déclarant qu'ils sont souvent sollicités par « fainéantise intellectuelle », les autres constatant que la clientèle a besoin d'être assistée oralement à toutes les étapes du déplacement en TC.

L'information orale est donc fortement prisée par l'ensemble de la clientèle des TC comparativement à l'information écrite, finalement peu appropriée par les usagers. Elle est le principal mode d'accès aux TC quand l'apprentissage théorique des réseaux ne peut être mis en œuvre. Cependant, les difficultés de lecture sont souvent associées à des compétences limitées de communications orales. Pour Alain Bentolila[19], il faut maîtriser la langue pour se faire comprendre d'interlocuteurs dont la bonne volonté n'est pas illimitée lorsqu'il s'agit de donner du sens à des propos inintelligibles. Les illettrés ou semi-illettrés parlent, mais elles ne se font pas comprendre. Ainsi, l'information orale diffusée par les réseaux de TCU est une ressource

---

17 Quelques précisions sur la définition de l'illettrisme :
On trouve de nombreuses définitions de l'illettrisme et selon celles-ci les statistiques sont très variables. Dans l'ensemble, le terme « Illettrisme » est "*plus utilisé en français pour désigner un degré particulièrement bas – mais pas absolument nul- de maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul.* " (GIROD R., 1997) Cette définition prend en compte les personnes socialement destructurées qui ont perdu leur savoir de base. Pour Marceline Bodier dans son article "Du nouveau sur l'illettrisme" (in Sciences humaines, n°57, janvier 1996, pp 10-13) l'illettrisme *"s'étend aujourd'hui à l'utilisation des savoirs de base."*

Quelques chiffres :

- D'après une enquête du Groupe permanent de lutte contre l'illettrisme (réalisée en 1988 auprès d'un millier de personnes de nationalité française), un peu plus d'un français adulte sur cinq serait à peu près incapable soit de lire, soit d'écrire ou de lire et d'écrire (GIROD R, 1997)
- Une enquête de l'Observatoire nationale de la lecture de 1995 auprès de jeunes français âgés de 18 à 23 ans estime que 20% de cette population est touchée par l'illettrisme (dont 12% ne sont capables que de la lecture superficielle d'un texte court et synthétique et 4% sont limités à la lecture de phrases simples isolées.
- Les immigrés n'ayant jamais été scolarisés, vivant en France forment 1.5% de la population adulte du pays. Les neuf dixièmes selon des estimations de l'INSEE, ou bien ne savent pas parler le français, ou bien ne savent pas le lire ni l'écrire. (GIROD R, 1997)

18 Roger GIROD, *L'illettrisme (1997), op. cit.*

19 Philippe PERRENOUD, *Le couloir de l'illettrisme, compte rendu de l'ouvrage d'Alain Bentilola : De L'illettrisme en général et de l'école en particulier* in Cahiers Pédagogiques, n°360, janvier 1998, pp. 62-64.

partielle selon le niveau de maîtrise de la langue. Certains usagers refusent de faire appel aux personnels en contact de peur de ne pas être compris. Par exemple, à Marseille, une femme explique qu'elle n'utilise pas le visiophone car : « Je ne parle pas très bien, je n'ose pas parler à quelqu'un qui parle bien français. »

La connaissance de la ville constitue une autre forme d'apprentissage des TCU et un autre moyen de contourner les supports informationnels écrits. Connaître la ville est un appui indéniable notamment lorsqu'il s'agit d'effectuer de nouveaux parcours ou quand les trajets des lignes sont exceptionnellement modifiés. Les individus sont plus autonomes quand ils peuvent s'appuyer sur des repères puisés dans le paysage urbains de différents quartiers de la ville même s'ils ne sont pas des lieux habituellement fréquentés.

A St-Etienne et à Marseille, mais dans une moindre proportion sur ce dernier terrain, la connaissance de la ville et celle du réseau semblent simultanées. Les usagers ont le sentiment de connaître le réseau parce qu'ils connaissent la ville. A St-Etienne, pour parler du réseau STAS, les références à la ville sont fréquentes. Par exemple, il est très souvent arrivé que les personnes interrogées nomment les lignes qu'elles utilisent par leur destination et non par leur numéro. Il existe bien une relation entre la structure urbaine et la structure du réseau qui montre que les TCU s'imposent aussi comme une grille de lecture de l'espace urbain. En somme, si la connaissance de la ville est première par rapport à l'usage du réseau de TC, elle permet un meilleur accès à celui-ci. Si les apprentissages de la ville et du réseau s'opèrent en même temps, les TCU sont eux-même un mode d'appropriation de la ville.

Ceci explique notamment pourquoi les personnes qui ont des difficultés à se repérer géographiquement, et de surcroît si elles ont une mauvaise maîtrise de la langue écrite ou parlée, préfèrent éviter d'emprunter les réseaux de métro. Dans sa thèse, Félicia Goledzinowski[20] montre les difficultés d'orientation spatiale dans l'univers souterrain du métro parisien et les capacités mentales dont l'individu doit faire preuve pour utiliser le métro quand ce dernier n'est pas l'univers familier. Elle définit « la spécificité de la fonction d'orientation dans l'espace souterrain, la nature de l'espace mental nécessaire à s'orienter dans le métro et les obstacles qui s'opposent au façonnement de cet espace mental. » Elle explique par exemple que « dans l'espace physique du métro, rien ne facilite la prise de conscience de l'espace global où ont lieu les déplacements. Quant à la représentation de l'espace, seul le plan mural du réseau, offre une représentation de Paris en fond de plan. Mais cet élément ne peut-être raccordé à une information quelconque concernant l'espace physique de la ville. Par ailleurs, la mention écrite des lieux (signalisation de la station identifiées à une ou deux rues de la surface) ne peut compenser l'absence de conscience de l'espace global. » Les obstacles à l'acquisition de l'espace mental proviennent en partie « de la nature de l'espace physique du métro, et des représentations de la ville et du réseau. L'espace unifonctionnel du métro constitue un véritable écran qui masque l'espace local de l'ensemble du quartier desservi, et qui empêche en cours de trajet, le façonnement d'une représentation de l'espace globale de la ville et du réseau. Les confusions de stations, la vague perception d'un style de ligne plutôt que d'un lieu spécifique, sont de vrais obstacles à la genèse, en cours de trajet, d'une représentation spatiale claire. »

En cas d'absence de tout repère spatial dans le métro, l'information orale, ou selon F. Goledzinowski la « prise en charge affective » est de nouveau une voie de secours, mais « même un renseignement verbal, souvent codé exige la bonne maîtrise du mode de lecture du plan, et peut, si on n'est pas « dans le coup » accentuer ce désir de prise en charge affective. » Ce désir de prise en charge

[20] Félicia GOLEDZINOWSKI, *Migration, espace, et orientation spatiale. Une étude des difficultés de cheminement au sein du réseau métropolitain de Paris*, in Hommes et migrations, n°954, septembre 1978, 24 p.

réduit alors la volonté d'autonomie de l'individu. Pour éviter, les obstacles ou la dépendance à autrui, certains voyageurs refusent donc l'utilisation du métro, comme cette femme à Marseille qui explique : « Je ne prends pas le métro pour ne pas me perdre car je ne lis pas les directions. Ou alors on m'accompagne. C'est comme le bus, je le prends toute seule mais si je ne connais pas je me fais accompagner. »

Enfin, l'enquête sur trois terrains a montré des comportements face à l'information voyageurs très différents d'un réseau à un autre. Une forme de culture collective locale des TC semble avoir un impact fort sur ces comportements et sur les représentations qu'ont les individus de leur connaissance du réseau. Par exemple, St-Etienne est « depuis toujours » doté d'un tramway et les habitants sont connus pour leurs dispositions à utiliser les TC. C'est sur ce réseau que les usagers sont les plus nombreux à déclarer qu'ils connaissent bien le réseau car ils l'utilisent depuis longtemps, qu'ils n'ont pas besoin d'utiliser l'information écrite car ils la connaissent ou encore qu'ils ne se trompent jamais.
Comparativement, le réseau valentinois est plus petit mais il est aussi plus jeune. Sa taille ne facilite pas spécifiquement son accès ni son appropriation. Les personnes interrogées à Valence sont par exemple plus nombreuses à avouer se perdre ou se tromper régulièrement sur le réseau. De même, les personnes ressource rencontrées à Valence avaient particulièrement insistées sur le fait que les déplacements en TC sont souvent centralisés autour du quartier. Parallèlement, les usagers du réseau CTAV sont aussi plus nombreux à utiliser les informations orales ou écrites diffusées par l'exploitant.

Ainsi, la taille du périmètre des transports n'apparaît pas comme un élément discriminant quant à l'accès aux TCU mais elle semble influencer l'appropriation de l'information. Par exemple, l'offre de transport étant moins importante à Valence qu'à St-Etienne et à Marseille, la lecture du plan de réseau est sans aucun doute moins complexe et les Valentinois le consultent davantage. De même, le nombre de lignes permet au réseau d'éditer un guide regroupant l'ensemble des fiches-horaires. Il permet aux usagers d'avoir en permanence les renseignements dont ils pourraient avoir besoin au lieu de chercher en plusieurs fois au point d'information les renseignements nécessaires (fiches horaires notamment).

Les pratiques locales en matière d'utilisation de l'information dépendent donc des pratiques de communication des exploitants mais aussi de "l'apprentissage fonctionnel collectif " acquis dans le temps. Il semble qu'à St-Etienne et Marseille où l'utilisation des TC est plus ancienne, les usagers font davantage appel à leur connaissance pratique à l'inverse de Valence où l'apprentissage théorique est plus souvent mis en œuvre.

Les différentes étapes de cette recherche permettent de valider l'hypothèse centrale qu'une information privilégiant la communication écrite sous différentes formes, de plus en plus sophistiquée et abstraite est génératrice d'inégalités quant à l'accès aux TCU et quant à l'adéquation de l'usage des TCU aux besoins des usagers.

En effet, l'absence d'une ou plusieurs modalités d'apprentissage des TC constitue un frein à leur utilisation. Les points de blocages n'entraînent pas systématiquement un inaccès aux TC mais un usage approximatif du réseau répondant partiellement aux besoins de déplacement de la population.

On peut donc parler d'inégalité d'accès aux TC puisqu'un accès optimum suppose des capacités intellectuelles :

- à maîtriser l'écrit et les représentations graphiques, le territoire urbain,
- à manipuler des outils interactifs,
- à calculer et optimiser le rendement des titres de transport
- à anticiper ses besoins et ses déplacements.

Or ces aptitudes font toutes appel à un apprentissage écrit des TC.

En résumé, l'information voyageurs :

- ne remplit pas vraiment le rôle qui pourrait être le sien dans l'apprentissage de la citadinité,
- est destinée à un public standardisé, à un usager modèle, visuellement et mentalement capable de rechercher les éléments dont il a besoin et faisant preuve d'une grande adaptabilité à la « technisation » de l'usage des TC,
- est basée sur un auto-apprentissage à partir de l'écrit et néglige le fait que l'initiation, fondée sur un mode de communication orale, persiste et que ce mode est privilégiée par la population. Celle-ci manifeste ainsi un besoin « d'information personnalisée », besoin résultant d'une absence de personnel d'accueil sur le terrain, qui ne peut être pris en charge par un « initiateur/objet ».

- Préconisations

Pour une présence accrue du personnel de terrain et une information privilégiant l'oral

Enrayer l'illettrisme n'est évidemment pas le rôle des exploitants urbains. Toutefois, l'information orale est privilégiée par l'ensemble des usagers TC. Elle doit donc retrouver une place centrale dans les politiques de communication des réseaux.
L'information orale peut revêtir différentes formes. Le renforcement d'une présence du personnel de terrain aux lieux de grande affluence, aux points de correspondance complexes ou encore devant les distributeurs de titres de transport peut en être une.

Depuis plusieurs années, la "présence humaine" a été renforcée dans les véhicules ou aux points d'arrêts. De nouveaux métiers ont vu le jour par le biais de dispositifs divers : agents d'ambiance, agents locaux de médiation sociale, médiateurs…
Ce nouveau personnel pourrait donc être envisagé comme une ressource idéale pour résoudre les problèmes d'apprentissage du transport public et, globalement, de l'information voyageur grâce aux relations de face à face avec la clientèle et à la communication orale.
Or, les tâches attribuées à ces agents sont fondées sur des principes de médiation et de sécurisation plus que sur des principes d'information. Ce personnel n'apparaît pas systématiquement comme « initiateur ». Certes, il peut, par exemple, aider à la manipulation des appareils comme les distributeurs de titres mais leur formation ne permet pas toujours de renseigner les usagers sur le choix du titre.
Pour cela, les formations (et les missions) devraient être autant articulées autour de la médiation et de la gestion des conflits qu'autour de l'information.

Ce personnel pourrait faciliter l'orientation des usagers dans les stations de métro ou aux points d'arrêts de correspondances. Il viendrait en aide aux personnes ayant des difficultés avec les automates.

> « Devant les distributeurs, il faudrait quelqu'un de disponible tout le temps, en fonction d'accueil. »

Leurs interventions permettraient une meilleure gestion des files d'attente. L'exemple des agents sur le réseau RATP devant les distributeurs a été cité plusieurs fois.

> « L'achat au distributeur est difficile, il faut plus de personnel devant. 40 personnes font la queue au guichet et paient en carte bleue alors qu'il y a des distributeurs. »

Pour cette personne, une partie des clients, réglant par carte bancaire, aurait la possibilité d'effectuer son achat au distributeur mais elle ne le fait pas car elle rejette la machine. Un personnel à la disposition des usagers près des distributeurs permettrait donc d'aider les personnes en difficulté et, de surcroît, décharger les points de vente.

Les espaces commerciaux et d'information existent, par nature, pour répondre à une clientèle désorientée ou en quête d'information. Cependant, ils ne répondent pas à toutes les situations.
Il arrive que les clients aient besoin d'un renseignement nécessitant une réponse immédiate mais les files d'attente peuvent être décourageantes. Cela peut être le cas d'une personne qui, s'apprêtant à prendre le bus, hésite sur la direction à prendre et donc sur l'arrêt d'attente. Avec le temps d'accès au guichet (en supposant qu'il soit à proximité), le client en question risque de manquer son bus.
Ou encore, il arrive que les renseignements donnés par les agents aux guichets soient incomplets ou mal compris. La présence d'un agent sur le terrain permettrait de vérifier que l'information a bien été enregistrée et de guider le client vers le bon arrêt.

> « Place Leclerc, il faut expliquer quel est le bon quai à prendre. A l'accueil, ils devraient préciser aux clients le sens à prendre ou bien ils le disent mais les clients ne retiennent pas toutes les informations. »

L'agent « informateur » doit faire preuve d'ouverture et d'une grande accessibilité, en somme d'une capacité d'écoute et de compréhension. Il doit être identifiable comme membre du réseau mais également être distingué des autres personnels.

> « Il faut plus de personnel de terrain pour l'orientation, qu'il soit reconnaissable ; il faut plus d'information orale. C'est pas une question de langue, surtout il faut quelqu'un de disponible, qui comprenne la demande, sache expliquer. Car elles disent toujours "oui" même si elles ne comprennent pas. »

> "Il faut mettre plus d'agents d'accueil, identifiables, comme à l'ANPE ou à la poste, comme étant là pour expliquer comment se rendre à tel endroit (...), mais il faut des gens debout avec une étiquette car quand on est assis ça signifie qu'on est occupé à autre chose."

> « Quoi de mieux que la présence humaine, ça fait une entreprise ouverte, ça montre le côté humanité de la société. Mais il faut avoir du monde pour jouer le jeu, ça demande du personnel. Faudrait un service à part. »

L'exemple des « agents d'accueil itinérants » en gare du Nord Banlieue à Paris est riche d'enseignements. Partant du constat que les cheminements dans la gare sont de plus en plus problématiques et simultanément que les voyageurs sont de plus en plus condamnés à se

débrouiller seuls, il a été imaginé un système « d'agents itinérants allant à la rencontre des problèmes, les résolvant sur place au moment où ils surgissent, avant qu'ils ne dégénèrent, et travaillant au plus proche du public » (Borzeix / Lacoste, 1997)[21]. Cette formule correspond aussi à d'autres objectifs tels que le renforcement de la sécurité, l'aide à la maintenance technique et à la surveillance des machines…

Ainsi le système d'information et de communication dans la gare repose sur trois dispositifs :

- la signalétique et les systèmes techniques préposés à gérer les flux de voyageurs
- les locaux d'information
- les agents itinérants s'adressant aux demandes d'information « personnalisée ».

La notion d'information personnalisée est très intéressante. En effet, très souvent les voyageurs souhaitent trouver une information concernant leur trajet sans avoir à se rendre en différents endroits ou à rencontrer différents interlocuteurs. Ce qu'offre l'agent itinérant a, dans ce sens, le caractère d'une « prise en charge momentanée mais globale de l'usager ». Il informe, aide à trouver ce que le voyageur cherche, accompagne le cas échéant. « Ce compactage des fonctions d'aide et d'information, tantôt complètement indissociables tantôt articulées l'une sur l'autre, va de soi pour des voyageurs qui ont à résoudre simultanément plusieurs problèmes ou un même problème sur plusieurs facettes. »

L'agent s'adapte donc à la situation particulière de l'usager, il personnalise sa réponse en s'adaptant « à la langue du voyageur et à sa situation émotive. ». Pour cela, il n'hésite pas à reformuler des questions mal posées, à déplacer des problèmes, à suggérer des solutions inédites. « Il peut soit indiquer verbalement un itinéraire vers une station, ou donner au voyageur un plan en le laissant trouver par lui-même, ou encore utiliser les deux possibilités. Il peut aussi diriger l'usager vers un plan mural, lui montrer du doigt son itinéraire, lui apprendre à consulter les automates et à apprivoiser les machines à information ». Par ces interactions, l'information retrouve alors un visage humain en conjuguant le monde des objets et le monde de relations sociale (Lacoste, 1997).

Le principe de prise en charge « globale » du voyageur, c'est à dire renseignements et aide matérielle, trouve toute sa place dans la problématique de l'apprentissage des TC.
Toutefois, il faut rappeler que « la confiance dans les contacts humains est inégalement répartie, car si certains ont peur des machines, d'autres ont peurs des hommes et les évitent. » (Lacoste, 1997).

Dans cette perspective, le contact téléphonique peut apparaître comme une solution plus satisfaisante pour l'usager. Cependant, ce mode d'information reste limité à la préparation du voyage et ne peut résoudre un problème au cours du trajet.

En cas de situation perturbée, les réseaux recourent souvent à la communication orale par le biais d'annonces sonores, mais le degré d'appropriation de l'information varie considérablement selon les capacités d'interprétation de l'usager lui-même et en fonction du niveau de connaissance du territoire dans lequel il se trouve.

---

[21] BORZEIX A., LACOSTE M., *Les traversées de la gare. La méthode des trajets pour analyser l'information voyageur,* DRAST, février 1997.

C'est donc bien comme une relation interactive qu'il faut penser l'information voyageurs puisqu'elle « opère par un continuum entre le dire, le montrer et le faire ».

Des supports d'information écrits encore plus simples et rapides à lire

L'information écrite reste inévitable. Les politiques de communications doivent s'efforcer d'éditer des documents employant dès que possible un système de pictogrammes facilitant la lecture pour tous. Les enquêtes ont montré que les supports écrits sont souvent négligés et par toutes les catégories d'usagers. Ce phénomène est évidemment plus marqué dans certaines zones urbaines socialement et culturellement défavorisées. Une jeune femme enquêtée à St-Etienne décrit par exemple que les affiches tarifaires embarquées sont loin d'être à la portée de tous les habitants. Pour elle, l'exploitant n'a pas conscience du taux d'illettrisme dans son quartier. Elle estime que la communication écrite pourrait être simplifiée et souhaiterait que l'information vienne aux usagers plutôt que ce soit à eux de la chercher.

> "Trois quarts des personnes sont illettrées à Montreynaud. Rien que l'affiche des tarifs dans le bus est mal faite. C'est écrit trop petit, les conditions ne sont pas toutes écrites, ils ne précisent pas quand il faut un badge… Et puis, il faut aller jusqu'à Dorian. Tout le monde n'y va pas et puis faut comprendre l'information qu'ils donnent. En fait, faut des choses claires et plus simples."

L'information voyageurs : un outil favorisant l'usage de la ville

Les réseaux n'ont pas suffisamment conscience de leur rôle dans l'apprentissage et l'interprétation du milieu urbain. L'information voyageurs devrait se positionner comme un outil facilitant l'usage de la ville. Les repères géographiques les plus courants, les activités de la ville pourraient davantage être pris en compte dans les supports informationnels ou traduire plus fidèlement le paysage urbain (dans les plans ou dans les outils de type visiobus). Par exemple, le nom des arrêts de bus ne sont pas toujours significatifs.

> « J'essaie de me débrouiller avec le plan. Mais le problème du plan c'est que les arrêts ne correspondent pas aux rues, le nom de l'arrêt ne correspond pas très bien à ce que ça dessert. Par exemple, le nom c'est "Village" et c'est pas ça. Le village est plus loin. » (une cliente des TC interrogée à Valence).

Les plans de réseaux seraient davantage adaptés aux besoins des usagers s'ils fonctionnaient comme des plans de ville intégrant des éléments significatifs pour la clientèle. Ces éléments doivent être calqués sur les repères puisés dans l'activité et le paysage urbain et utilisés par les individus lorsqu'ils mettent en place des stratégie de contournement de l'écrit. En somme, les exploitants doivent à leur tour s'approprier ces repères afin d'en tenir compte dans la conception de leur politique de communication. Celle-ci doit être ouverte sur le monde urbain et non uniquement conçue comme un outil d'utilisation du réseau.

Actuellement, les plans de réseaux indiquent le plus souvent les principales structures municipales, administratives, scolaires ou universitaires, ou encore les centres commerciaux les plus importants. Les repères indiqués ne correspondent pas systématiquement aux besoins de l'individu. Par exemple, certains dispositifs sociaux comme les PMI (centre de Protection

Maternelle Infantile), les commerces de type « discount », les marchés ou encore les haltes garderies/crèches, etc, figurent rarement sur les plans de réseau TC.

Il paraît néanmoins difficile, surtout pour les grands réseaux, d'y faire figurer tous les équipements de manière exhaustive et de surcroît en gros caractères. L'inscription du nom des rues et leur indexation peuvent être une solution. En effet, le fonctionnement des plans de réseaux calqué sur un plan de ville facilite leur appropriation.
A défaut de pouvoir signaler sur les plans de réseau les éléments cités précédemment, les plans de lignes embarqués ou les fiches horaires pourraient y faire référence.

Dans tous les cas, la lecture des plans reste un exercice réservé aux personnes initiées. Elle demande de réelles capacités, comme celles de se repérer dans l'espace, d'interpréter l'environnement, sans parler de la maîtrise de la lecture.

La CTAV a déjà réalisé un travail sur l'annotation des équipements. Le guide bus et les fiches horaires de chaque ligne présentent, sous forme de liste, les quartiers et les lieux desservis par la ligne en question.

Deux entrées de lecture y sont possibles :

- sur le Guide-Bus, on trouve la liste des équipements desservis par telle ou telle ligne et les arrêts correspondants. Notons que ce type d'information existe dans la plupart des réseaux mais le réseau valentinois propose aussi des équipements bien souvent négligés ailleurs (par exemple, les structures relatives à la vie professionnelle comme les centres de formations, la maison des syndicats…)
- sur les fiches horaires, on peut lire "où puis-je aller avec cette ligne ?" et la liste des équipements est inscrite de manière explicite, ce qui fait la particularité de ce support. En effet, habituellement les équipements sont annotés à l'aide de symboles en marge de la présentation du plan de ligne et ne concernent que les structures les plus courantes.

Les conducteurs ont aussi un rôle important à jouer dans la relation connaissance du réseau / connaissance de la ville. En effet, les clients, par leurs questions, transforment les agents des réseaux en "informateurs de la ville". Les non-usagers font parfois de même et considèrent que le personnel des entreprises de transport, de par sa connaissance du réseau, peut informer sur la ville. Ce type de réaction montre bien la nécessité pour les exploitants à s'investir dans l'information urbaine, surtout face à des usagers qui n'ont que l'information orale comme mode d'accès au réseau.

> « Les gens demandent où se trouve telle ou telle entreprise. Des zones industrielles se construisent, les bus y passent mais nous on ne sait pas quelle entreprise il y a, l'information ne redescend pas au conducteur. »
>
> « Fréquemment on a des demandes de renseignements pour une fin d'itinéraire ; les gens demandent le chemin, les rues à prendre. Ca, c'est pas spécialement des gens qui prennent le bus, c'est aussi par ceux qui sont en voiture. »

Le rôle pédagogique des réseaux

Pour l'information écrite comme pour l'information orale, les exploitants doivent tenir compte du fait qu'une partie de leur clientèle n'a pas la capacité d'utiliser toutes les modalités d'apprentissage des TC. Diverses interventions peuvent être envisagées directement sur l'information diffusée afin de réduire ces inégalités d'accès.

Parallèlement, il est légitime d'envisager des modifications de comportements chez les usagers. En effet, l'expérience des TC produit chez les usagers des habitudes en matière d'information tournée vers l'information orale. Les efforts des exploitants, notamment en matière de communication écrite, ne peuvent aboutir tant que la clientèle n'aura pas le réflexe d'utiliser les différents supports. Dans ce contexte, peut-on envisager « l'éducation de l'usager » ? La clientèle doit aussi savoir où trouver et trier l'information (qui est de plus en plus massive) sans que ces exercices deviennent de véritables parcours du combattant. Pour les y aider, les réseaux de TCU doivent avoir un rôle pédagogique afin d'apprendre à leur clientèle à utiliser à bon escient leur information. Eduquer l'usager c'est par exemple lui apprendre qui peut le renseigner sur quoi, à quoi sert tel ou tel support et où celui-ci est disponible. En somme, l'usager manque de « mode d'emploi » de l'information des TC.

Plusieurs procédés peuvent permettrent la diffusion d'un "mode d'emploi" : par des affichages simples, des annonces sonores dans les espaces transport, par le biais des structures relais implantées dans les quartiers où l'information circule plus difficilement, ...

Les rapprochements entre milieu associatif et sociétés de transport sont de plus en plus fréquentes mais les entretiens réalisés auprès des travailleurs sociaux laissent penser qu'eux-mêmes ne disposent pas toujours d'information TC. Pourtant, les structures sociales ou associatives sont des relais incontestables entre le public et les exploitants notamment en matière d'information tarifaire. Un partenariat plus étroit entre services sociaux ou milieu associatif et les TC permettrait aux travailleurs sociaux d'une part d'être informés sur les tarifs, le service global de l'entreprise de transport, d'autre part de faire redescendre l'information auprès du public.
Ceci sensibiliserait davantage les services sociaux à la question de transport qui n'est souvent abordée qu'en terme de coût et non sous l'angle de l'information. Une meilleure connaissance du réseau au sein des structures sociales inciterait peut-être les travailleurs sociaux à évoquer avec leurs publics leurs difficultés de déplacement de manière globale. Les structures sociales fournissent une aide à la mobilité mais qui est uniquement financière. Elles négligent par exemple d'expliquer aux bénéficiaires comment fonctionnent les réseaux ou simplement où ils peuvent se renseigner.

Les trois exploitants participent à des actions de "citoyenneté" ou encore de "paix urbaine" consistant à des rencontres avec les établissements scolaires ou les associations afin de présenter l'entreprise, ses différents métiers et les conséquences des pratiques de vandalisme ou d'incivilité.

Ces interventions ont pour origine le combat contre l'insécurité par le biais de l'amélioration de l'image du réseau. Elles sont l'occasion pour les intervenants d'informer le public des tarifs et du fonctionnement du réseau. Par exemple, les rencontres avec les classes de CM2 permettent

d'informer les élèves, qui devront utiliser les TC pour se rendre au collège l'année suivante, des abonnements existants et des lignes de bus à emprunter.
Tous les acteurs ayant évoqué cette démarche l'approuvent et l'encouragent. Mais elle ne permet de toucher qu'une partie de la population susceptible de rencontrer des problèmes d'utilisation des transports en commun.

Le volet de l'information pourrait être l'objet d'un traitement similaire aux actions de prévention-sécurité mais indépendamment de celle-ci. C'est à dire que les exploitants doivent aller au devant de la clientèle. Les interviewés reprochent par exemple que « l'entreprise ne pousse pas à l'information, que c'est une démarche personnelle. Ce sont les clients qui doivent aller chercher leur information. »
Or, on sait que cette démarche n'est pas évidente pour une population non initiée aux TC et/ou socialement en grande difficulté.

> « Aller à la CTAV, prendre un dépliant, le lire elles-mêmes qu'elles ne comprendront pas... non, c'est trop compliqué. » (un travailleur social)

Se rendre aux points d'information des réseaux, souvent situés en centre ville, est déjà une difficulté en soi, mais ajouté à cela, le coût d'un déplacement spécialement dédié à une recherche d'information est un frein supplémentaire.

L'exploitant doit donc s'appliquer à "décentraliser" son système de communication en renforçant sa présence dans les quartiers excentrés ou socialement en difficulté. La solution pourrait être un système de permanences régulières dans une structure connue du public ou par un système de " bus-infos ". Certains personnels des TC ou médiateurs (et autres dénominations) pourraient également être chargés d'assurer des contacts avec les associations de quartier. Ceci impose que les dispositifs de prévention n'interviennent plus uniquement dans les bus ou arrêts mais au sein des quartiers. Leur présence permettrait de diffuser largement l'information.

- L'information d'aujourd'hui perçue par les exploitants

Aujourd'hui, l'information fonctionnelle diffusée par les réseaux de TCU est loin d'être le premier soucis des exploitants. A la question : "Comment définissez-vous la politique de communication du réseau?", les responsables des services commerciaux ou marketing ont beaucoup de difficultés à répondre. La réponse est détournée en une énumération des supports informationnels existants ou des lacunes de l'entreprise qui sont à réparer.

L'encadrement évoque le plus souvent l'information en temps réel et ses difficultés de gestion, mais jamais les problèmes que peut rencontrer la population en matière d'accès à l'information fonctionnelle du réseau. De même, aucune réflexion sur l'amélioration des supports d'information en faveur d'un public illettré ou analphabète n'a été engagée.
Cette absence de réflexion sur l'accès pratique à l'information vient-elle d'un éloignement du terrain, d'un intérêt plus marqué pour l'information promotionnelle ou d'un désintérêt pour les publics en difficulté ?

On a souvent entendu dire par l'encadrement « qu'une bonne information doit être autant fonctionnelle que promotionnelle ». Pourtant certaines remarques ne vont pas dans ce sens :

> « Les personnes au RMI, ne sont pas les plus sensibles à l'information, ce n'est pas une bonne cible, c'est plus simple pour eux, ils connaissent le réseau, ce sont des captifs, ce sont des fidèles. L'information est surtout destinée à fidéliser la nouvelle clientèle. » (un cadre de réseau)

A l'inverse, le personnel en contact est plus souvent critique vis à vis des supports utilisés et leurs discours sont plus recentrés sur la question de l'appropriation de l'information par la clientèle.

Dans tous les cas, la problématique est limitée à une analyse des pratiques de l'exploitant. Aucun acteur des transports n'établit le lien entre « consommation des TC » et « consommation de la ville » et n'envisage l'information diffusée par les réseaux comme une information au service des activités urbaines. En d'autres termes, l'information n'est pas (encore) perçue comme l'une des interfaces privilégiées entre droit au transport et droit à la ville.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

AMPLELAS A., "L'évolution des transports collectifs urbains et l'émergence d'une nouvelle génération grâce aux technologie de l'information", Transports, n°383, mai-juin 1997

BALMAIN E., La complémentarité en transports urbains et interurbains. Le cas de Lyon, ENTPE, 1996, pp 46-51

BAUER D., CHARRIER O., DUBECHOT P., MARESCA B., Histoires individuelles et situations d'illettrisme, CREDOC, septembre 1991.

BAYART D., BORZEIX A., LACOSTE M., LEVY E., A la recherche de l'information voyageur, Centre de recherche et de Gestion (C.R.G.), École polytechnique, Paris, mai 1994.

BEGAG A., La ville des autres, la famille immigrée et l'espace urbain, PUL, Lyon, 1991, 159 p.

BEGAG A., CLAISSE G., DEJEAMMES M., PAUZIE A.Les nouveaux systèmes d'aide à l'information des usagers de transports collectifs urbains : acceptabilité et marché. Actes INRETS, n° 19, 1989, p. 74.

BEGAG A., CLAISSE G., MOREAU P., Minitel, information et transports collectifs : analyse de marché, LET, 1987.

BERGERHOFF J., " Information aux passagers des transports publics - Que peut apporter la technologie ? " , UITP, 1996/6, pp. 40-43.

BESSE J.-M., L'écrit, l'école et l'illettrisme, Magnard, col. Les guides Magnard, 1995

BODIER M., "En 1996, plus d'un jeune homme adulte sur dix a des problèmes en lecture", Insee Première, n°541, septembre 1997.

BODIER M., "Les bases en lecture des appelés sans qualification", INSEE, Données sociales, 1999, pp. 490-497.

BORZEIX A., LACOSTE M., Les traversées de la gare. La méthode des trajets pour analyser l'information voyageur, DRAST, février 1997.

CERTEAU (de) M., L'invention du quotidien - 1/ Arts de faire, Union Générale d'Editions, col. 10/18 n° 1363, 1980.

CERTU, L'information des voyageurs dans les transports collectifs urbains, Rapport, 23 p. Analyse des conventions et cahiers des charges d'exploitation.

CERTU, Les systèmes automatiques d'information, 1996, p. 6.

CNAF. "L'illettrisme", Informations sociales, n°59, 1997.

COLOMBIES J.L., "Déambulation urbaine", (échos de l'atelier « Éducation à l'environnement urbain » – « Éducation populaire et citoyenneté - Apprendre la ville"»), Territoires, N° 390 bis, septembre 1998, p. 17.

CREDOC. "L'illettrisme - Un handicap culturel amplifié par le chômage", Consommation et Modes de vie, N°65, février 1992.

CRESPAU-ECHEGOYEN J.L., " Le Marketing appliqué au TC. L'apport des sciences sociales dans les relations avec le public ", Les Transports en commun urbains, un défi pour nos villes, Actes du colloque ENPC des 3-5 mai 1998, pp. 433-448.

DTT – DIV, "Instructions relatives au volet déplacement dans les Contrats de ville 2000-2006 et Grands projets de ville", B.O. du Ministère de l'Equipement, des Transports et du Logement du 25 mars 2000 – n° 2000 – 5.

ECO U., "Sémiologie des messages visuels", Communications, N° 15, 1970.

FOURIER M., BA S., LAPLANCHE L., L'accueil des populations étrangères dans les services publics, ADRI, 1996.

FRIZE N., Étude des références culturelles qui entourent et définissent les notions de bruit, les actions d'entendre et d'écouter, Paris, Les Musiques de la boulangère, 1997.

GALLENGA G., Le changement culturel au sein d'une entreprise de service public : les usagers âgés et la billétique dans les transports en commun de Marseille, Maison Méditerranéenne des Sciences de l'homme, IDEMEC, Aix-en-Provence, 1997.

GIROD R., L'illettrisme, collection Que sais-je ?, PUF, 1997, 172 p.

GOLEDZINOWSKI F., "Migration, espace urbain, et orientation spatiale. Une étude des difficultés de cheminements au sein du réseau métropolitain de Paris", Hommes et migrations, n°954, septembre 1978, 24p.

GOURNAY (de) C., L'errance communicationnelle. Ville mobilité et communication, ARTE, Paris, juin 1989.

GPLI (Groupe permanent de lutte contre l'illettrisme). Journal du GPLI, "En toutes lettres", La Documentation française.

HARZO C., ROSALES-MONTANO S., Tarification, aide aux déplacements et précarité financière, recherche réalisée pour la Délégation Interministérielle à la Ville, la Direction des Transports Terrestres et l'UTP, Agence d'Urbanisme de Lyon et Observatoire Social de Lyon, 1994

HARZO C., ROSALES-MONTANO S., CLERGET M.P., Chômage et déplacements, recherche réalisée pour la Délégation Interministérielle à la Ville, la Direction des Transports Terrestres et l'UTP, Agence d'Urbanisme de Lyon et Observatoire Social de Lyon, 1995

HARZO C, COUTY F., RICHARD C., Etude sur l'adaptation innovante entre demande et offre de transports dans les quartiers d'habitat social de Saint-Etienne, Observatoire Social de Lyon, 1998

LEDRUT R., Les images de la ville, éd. Anthropos, 1973.

LYNCH K., L'image de la Cité, trad. franç. Dunod, 1969.

MARCOS I., "Le trajet de pèlerinage au couvent de Sao José de Ribamar", Sémiotique et Bible, N°90.

MAYOL P., "Lire des livres : transmission, transformation", Projet, N° 258-1999, pp. 117-121.

PECHEUR P., KLAERR-BLANCHARD G., "Télématique et information multimodale", TEC n°144, sept./oct. 1997, pp36-43.

PERRENOUD P., "Le couloir de l'illettrisme. Compte rendu de l'ouvrage d'Alain Bentillola : De l'illettrisme en général et de l'école en particulier (1998), Cahiers pédagogiques n°360, janvier 1998, pp.62-64

PIOT O., "Le multimédia risque d'aggraver les inégalités sociales", Le Monde des Initiatives, 3/06/98.

PREVERT A., "Téléphonie appliquée : Lyon va de l'avant", Transport public, UTP, n° 988, janvier 2000, pp. 31-32.

QUIN C., MERLET Y., L'amélioration de l'information et de la qualité de service dans les réseaux de Transport collectifs urbains, CGPC, 1993, pp. 8-10.

REMY J., VOYE L., La ville : vers une nouvelle définition ?, Paris, L'Harmattan, 1992.

RYO Y., "Agir pour le service public local", Territoires, N° 392, novembre 1998

SENSOT P., "Vers une esthétique des transports publics", La lettre du Gart, mai 1999, n°152

TROUARD-RIOLLE (M.). A l'école du transport : un rite souterrain, CAESAR, Université Paris X-Nanterre, juin 1983.

UNAF. "L'illettrisme", Réalités familiales, n°51.

VIEYTES J., "Information voyageur : quel gain de clientèle ? ", Transport public, UTP, n°956, février 1997, pp. 30-38.

VIRILIO P., "Aller vers et voir venir", Urbanisme, n° 310, janvier-février 2000, pp. 38-40.

"Côté Banlieue", Autrement, éd. Autrement, N° 77-10/1994.

"Information clientèle : tous les supports sont bons", Transport public, UTP, n°946, mars 1996, pp. 32-39.

"L'information téléphonique, un lien privilégié avec les clients", Transport public, UTP, n°992, mai 2000, pp. 18-22.

"Nouvelles technologies de communication et personnes âgées", Réseaux, N°96, juillet-août 1999.

"Seniors - Un défi à gérer", La lettre du Gart, GART. N° 153, juin 1999.

ANNEXES

I. Usage des documents classiques d'information par réseau (en %)

Marseille	Fiches horaires	Plan réseau	Plan réseau nuit	Guide tarifaire	Horaires Pt arrêts	Panneaux direction	Plan ligne embarquée
NR	2	14	17	17	3	4	10
jamais	53	46	70	44	10	10	40
rarement	10	10	8	17	5	3	14
de tps en tps	20	23	1	21	12	9	20
souvent	11	7	4	1	41	23	14
très souvent	4	0	0	0	29	51	1
TOTAL	100 (N=105)	100 (N=105)	100 (N=105)	100 (N=105)	100 (N=105)	100 (N=105)	100 (N=105)

St-Etienne	Fiches horaires	Plan réseau	Plan réseau nuit	Guide tarifaire	Horaires Pt arrêts	Panneaux direction	Plan ligne embarquée
NR	1	1	7	5	1	6	15
jamais	35	59	86	41	24	35	52
rarement	12	20	3	17	6	9	10
de tps en tps	21	16	4	27	22	11	13
souvent	22	4	0	10	35	27	8
très souvent	10	0	0	1	13	13	2
TOTAL	100 (N=101)	100 (N=101)	100 (N=101)	100 (N=101)	100 (N=101)	100 (N=101)	100 (N=101)

Valence	Fiches horaires	Plan réseau	Plan réseau nuit	Guide tarifaire	Horaires Pt arrêts	Panneaux direction
NR	3	6	22	16	6	11
jamais	19	40	70	47	11	13
rarement	5	16	4	10	4	2
de tps en tps	22	23	2	22	20	11
souvent	30	14	1	5	28	20
très souvent	20	0	0	0	31	44
TOTAL	100 (N=94)	100 (N=94)	100 (N=94)	100 (N=94)	100 (N=94)	100 (N=94)

II. Présentation d'une page de fiche-horaires de la CTAV à Valence