



Ligne TER Mulhouse-Thann-Kruth

Quelle appropriation par les voyageurs ?

SYNTHESE ET ENJEUX - L'essentiel



L'étude montre que les voyageurs de la ligne sont à plus de **90% satisfaits ou très satisfaits**. Elle montre également une différence entre les **habitants de la vallée plébiscitant le train et les habitants du secteur Thann-Mulhouse présentant une préférence partagée entre le train et le tram-train**. Au-delà de ces constats généraux, l'étude pointe un certain nombre de grands enjeux constituant une synthèse de l'étude.

➔ Disposer du même standard d'information

Les fiches horaires, les sites internet... ne fournissent pas toujours une information cohérente. Comme le voyageur utilise la quasi-totalité des canaux d'information, il est nécessaire que toutes ces sources utilisent la même nomenclature.

➔ Soigner l'accessibilité cyclable et piétonne aux gares

70 % des voyageurs rejoignent leur gare / station de départ et d'arrivée à pied. Il existe donc un enjeu fort pour soigner l'accessibilité piétonne et cyclable aux gares, véritable portes d'entrée du transport public.

➔ Simplifier les tarifs, l'achat et la validation des billets

Deux tarifications, cinq types de billets, des règles de compostage peu compréhensibles rendent le voyage compliqué surtout pour les occasionnels. La dématérialisation des titres de transports est une chance à saisir pour simplifier toutes ces démarches.

➔ Améliorer l'information en cas de situation perturbée inopinée

L'affichage des temps d'attente sur les panneaux lumineux dans les stations urbaines, des horaires sur le réseau ferroviaire ne pose aucun problème aux voyageurs. Presque **100% des voyageurs sont satisfaits de l'information délivrée en situation normale**. Ce chiffre tombe à **41% en cas de situation perturbée inopinée** (5 abonnés sur 10 non satisfaits).

➔ Faciliter les correspondances en semaine

Les correspondances sont surtout réalisées en gare centrale la semaine et à Thann Saint-Jacques le samedi. En semaine, les difficultés rencontrées relèvent :

- de la correspondance train/ tram-train non systématique,
- du manque de confort à Thann-Gare et Thann Saint-Jacques,
- de difficultés à réaliser les correspondances avec les autres lignes TER en gare centrale de Mulhouse.

Les voyageurs enquêtés le samedi déclarent ne pas avoir rencontré de difficultés (clientèle surtout constituée d'occasionnels).

➔ Travailler sur l'ambiance aux heures de pointes

Les personnes sont satisfaites de l'ambiance à bord des rames. Le voyage est vécu comme un moment de convivialité. Toutefois, un ressenti plus mitigé est perceptible aux heures de pointe :

- des problèmes de bruit, d'incivilités, d'insécurité...
- manque de courtoisie de certains voyageurs,
- beaucoup de monde.

➔ Mieux répondre aux attentes des catégories de voyageurs

L'enquête a montré qu'il n'y a pas un groupe d'usagers mais des catégories d'usagers. Par exemple, le voyageur de la semaine, se déplaçant pour le travail ou les études est sensible à l'offre de service, au confort des rames et à l'information voyageur en cas de situation perturbée inopinée. Le voyageur du samedi, se déplaçant pour des achats ou des visites, est plus sensible à la lisibilité des tarifs.

Ainsi, par exemple, une information voyageur plus réactive en cas de situation perturbée, plus de trains à certaines heures, pourraient répondre aux attentes des voyageurs de la

semaine. La simplification de la tarification permettrait de capter de nouveaux voyageurs occasionnels.

L'enquête a ainsi révélé qu'il est possible de mettre en place des mesures peu coûteuses répondant aux besoins spécifiques de chaque catégorie : occasionnels, abonnés, habitants de la vallée et du secteur Thann Cernay.



Soléa et SNCF disposent de leur propre fiche horaire. L'édition d'une fiche horaire papier unique simplifierait le voyage des occasionnels.



GLOSSAIRE

AURM	Agence d' U rbanisme de la R égion M ulhousienne
m2A	M ulhouse A lsace A gglomération
MTK	M ulhouse T hann K ruth
PLU	P lan L ocal d' U rbanisme
PMR	P ersonne à M obilité R éduite
PTU	P érimètre de T ransport U rbain (réseau Soléa)
RFN	R éseau F erré N ational
RN	R oute N ationale
SNCF	S ociété N ationale des C hemins de fer F rançais
TAD	T ransport A la D emande (Boug'EnBus)
TER	T ransport E xpress R égional
TGV	T rain à G rande V itesse
TT	T ram- T rain

Source des illustrations : AURM sauf mention contraire

SOMMAIRE

Synthèse et enjeux : l'essentiel.....	2
Enquête : méthode et données de cadrage.....	4
Introduction : contexte, objectifs et organisation de l'étude.....	5
1. Préparation du voyage	7
2. Accès aux gares et stations	11
3. Titres de transport	15
4. Information voyageur	21
5. Voyage	25

L'ENQUETE - Méthode et données de cadrage



L'enquête qualitative est une « démarche légère ». Elle consiste à réaliser une série d'entretiens, guidés par un questionnaire, face à des usagers. Les résultats se présentent sous la forme de statistiques et de paroles d'usagers. Le choix a été fait de réaliser ce type d'enquête. Elle permet de mesurer le ressenti des voyageurs et de détecter des champs d'interventions possibles.

Des enquêtes réalisées en semaine et un samedi en janvier 2015

114 enquêtes ont été réalisées en semaine en janvier 2015 : Mercredi 07/01, lundi 12/01, mardi 13/01, du mardi 27/01 au vendredi 30/01.

29 enquêtes ont été réalisées le samedi 31 janvier 2015.

Deux tronçons enquêtés présentant des offres TC différentes

L'agence d'urbanisme a réalisé les enquêtes sur les tronçons :

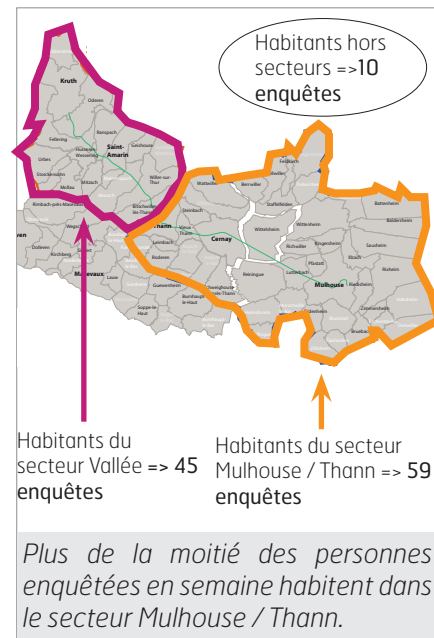
- Kruth/Thann Saint-Jacques à bord des trains navettes Kruth / Thann et train directs Mulhouse / Thann / Kruth => 37 questionnaires.
- Thann Saint-Jacques / Mulhouse à bord des trains directs Mulhouse / Thann / Kruth et des trams-trains => 77 questionnaires.

L'objectif d'interroger le maximum d'occasionnels

Un voyageur occasionnel est un voyageur ne disposant pas d'abonnement. Pour effectuer son voyage, il achète des tickets à l'unité ou en carnet.

En semaine, 44% des personnes interrogées étaient des abonnés, 56% des occasionnels. Plus de la moitié des personnes interrogées étaient donc des occasionnels.

Cela correspond à l'objectif d'interroger le maximum d'occasionnels. En effet, ce sont les personnes les plus susceptibles de rencontrer des difficultés lors de leur déplacement. Près de 8 occasionnels sur 10 empruntent la ligne au moins une fois par mois.



Quelques données de cadrage sur le profil des personnes interrogées

Répartition des personnes enquêtées par âge en semaine et le samedi

	Semaine		Samedi
	Nb. enquêtes	%	Nb. enquêtes
10-18 ans	17	15%	2
18-25 ans	33	29%	5
25-60 ans	56	49%	18
60 ans et plus	8	7%	4
Total	114	100%	29

La plus forte représentation des plus de 25 ans le samedi s'explique en partie par l'absence des scolaires et un public plus familial.

Répartition des motifs de déplacements en semaine et le samedi

	En semaine		Le samedi
	Nb. enquêtes	%	Nb. enquêtes
Travail	50	44%	6
Etude	26	23%	1
RDV	14	12%	13
Visite	14	12%	7
Tourisme	2	2%	2
Achat	4	4%	7
Autres	4	4%	2
Total	114	100%	29

Répartition des motifs de déplacement en semaine (distinction abonnés / occasionnels)

	Occasionnels	Abonnés
Travail	15	35
Etude	16	10
RDV	12	2
Visite	14	0
Tourisme	2	0
Achat	3	1
Autres	2	2
Total	64	50

En semaine : le motif travail prédomine chez les abonnés, des motifs variés sont relevés chez les occasionnels.

Le samedi : près de 69 % des déplacements le sont pour les achats, les visites. Il s'agit d'un public plus détendu.

INTRODUCTION - Contexte, objectifs et organisation de l'étude

L'agence d'urbanisme de Mulhouse travaille depuis plusieurs années sur la ligne MTK. En 2014, l'agence a proposé à ses partenaires de mieux **comprendre le ressenti des utilisateurs de la ligne**. Ils sont des acteurs essentiels d'une **desserte innovante mais restant complexe dans son utilisation**. La meilleure connaissance des usagers a permis de faire émerger des propositions simples, efficaces et souvent peu coûteuses.

➔ Le premier tram-train interconnecté de France

Depuis décembre 2010, le tram-train relie l'entrée de la vallée de la Thur directement au centre-ville de Mulhouse. Les rames de tram-train circulent indifféremment sur le réseau RFN et sur le réseau tramway urbain. Les autorités organisatrices de transport (Région Alsace et m2A) et les exploitants (SNCF et Soléa) ont réussi cette prouesse technique et organisationnelle.

➔ Une offre complexe

La ligne propose une offre train, tram-train et tramway urbain. Deux tarifications et deux systèmes d'information voyageurs coexistent. Les tickets papiers se déclinent en 3 formats différents. Les règles de validation des titres de transport sont compliquées. **Le déplacement est particulièrement complexe pour le voyageur peu habitué au transport**

public. Or, le projet tram-train avait justement pour objectif de séduire de nouveaux voyageurs occasionnels.

➔ Mieux connaître la perception des voyageurs

L'étude a porté sur la perception par les voyageurs de l'offre de transport, de la tarification, de l'achat et la validation des billets... L'objectif a été d'évaluer **ce qui pose ou non problème**. La démarche a aussi permis de déboucher sur des propositions d'amélioration concrètes.

➔ Analyser les étapes de déplacement et faire des propositions

Le voyageur réalise 5 grandes étapes de déplacement. Il prépare tout d'abord son voyage (1). Il se rend ensuite à la gare (2) et achète son billet (3). Il recherche l'information sur les horaires, les tarifs (4) avant de réaliser son voyage (5).

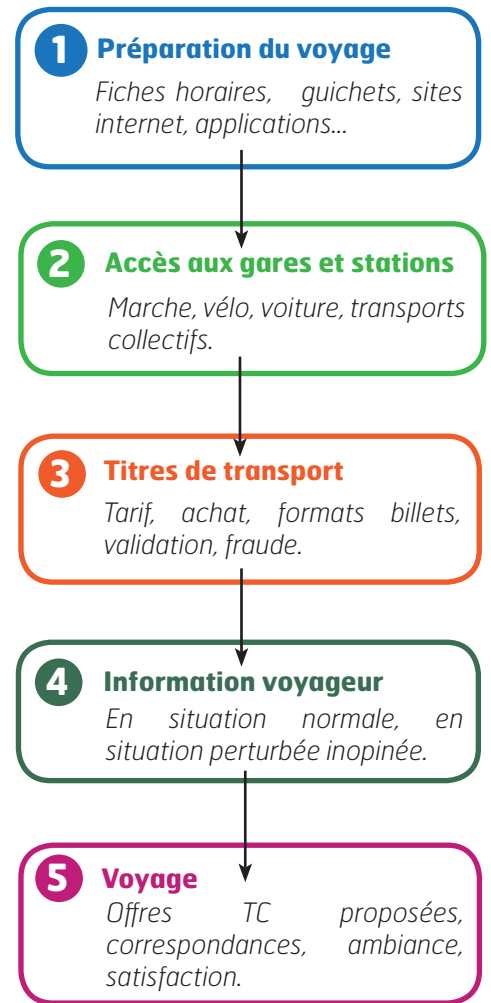
Pour chacune des 5 grandes étapes de déplacements, l'étude a :

- examiné l'existant,
- complété le diagnostic avec l'enquête qualitative pour mieux comprendre la perception, le degré de compréhension et les difficultés ressenties par les voyageurs au cours de leur déplacement,
- présenté des propositions pour améliorer le fonctionnement du système en prenant en compte la dimension psychologique des voyageurs.

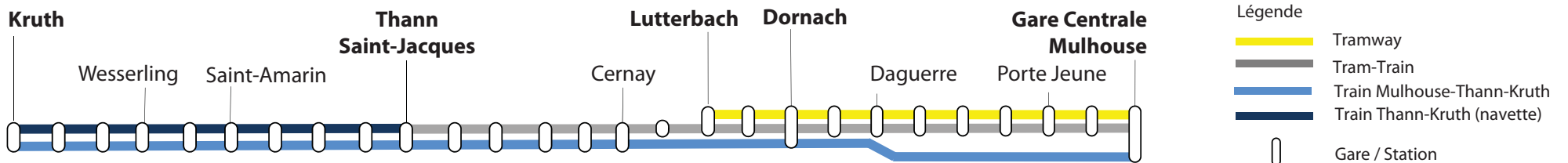
Pour faciliter la lecture du document, une couleur a été utilisée pour chaque étape de la chaîne de déplacement.

L'étude opère la distinction entre les propositions :

- **Court terme** : facile à mettre en œuvre, coût financier limité (exemple : nouvelle fiche horaire, amélioration du site internet...).
- **Moyen terme / long terme**: adapter ou changer des équipements (valideurs, émission des billets...).



Synoptique de l'offre transport collectif de la ligne MTK : le mixage des offres tramways, trams-trains et trains







① PREPARATION DU VOYAGE

“ Ce qu’il faut retenir...

- Pour préparer son déplacement, **le voyageur dispose de très nombreuses sources d’information** : guichets, fiches horaires, sites internet, applications smartphone, **mais qui ne fournissent pas toujours une information complète et cohérente.**
- Pourtant, les voyageurs **utilisent la quasi totalité des canaux d’informations mis à leur disposition.**
- Les habitants du **secteur Vallée ne consultent que les informations SNCF**, les habitants du **secteur Thann / Mulhouse panachent un peu plus l’information SNCF et Soléa.**
- Il est donc nécessaire de disposer du **même standard d’information** (noms des gares et stations identiques, présentations des horaires des trains, des trams-trains et des tramways...) pour l’ensemble des sources de renseignement.

1 PREPARATION DU VOYAGE - Diagnostic → Guichets, fiches horaires

SNCF et Soléa disposent de leurs propres guichets et fiches horaires

4 guichets pour Soléa et SNCF

Soléa dispose d'une agence commerciale en gare de Mulhouse et à la Porte Jeune. SNCF dispose d'un espace de vente en gare centrale et d'un guichet en gare de Thann. Les voyageurs peuvent s'y informer, acheter leurs titres de transport, trouver les fiches horaires. Il n'est pas possible d'acheter des billets et des abonnements TER dans les agences commerciales Soléa. Le guichet SNCF de la gare de Thann vend des billets et des abonnements Attitudes. Cela n'est pas le cas de l'espace de vente SNCF de la gare centrale de Mulhouse.

4 « Points de vente Soléa »

Les points de ventes Soléa sont des commerces (tabacs, supermarché...) vendant des titres de transport Soléa et Attitudes. Ils mettent à disposition des fiches horaires et de la documentation commerciale. Sur la ligne MTK, quatre commerces à Wesserling, Moosch, Vieux-Thann et à Mulhouse font partie du réseau de distribution.

2 fiches horaires papier

Soléa et SNCF diffusent leur propre fiche horaire. La fiche horaire Soléa indique les horaires des tramways de la ligne 3 et des trams-trains entre Thann Saint-Jacques et Mulhouse. Elle ne mentionne pas les horaires des trains.

La fiche horaire SNCF présente les horaires des trains et des trams-trains. Elle ne mentionne pas les horaires des tramways de la ligne 3.

Des fiches horaires incomplètes

Fiche horaire SNCF : absence du détail des horaires de chaque arrêt de la section Daguerre / gare Centrale, des horaires du tramway 3.

	TER	TER	TT	TER	TT
SNCF	★	★	tram train		tram train
Mulhouse		5.34		5.54	
Gare-Centrale			5.49		6.20
Porte-Jeune			5.54		6.24
Daguerre			6.00		6.30
Mulhouse Dornach		5.38	6.05	5.58	6.35
Lutterbach (Ht-Rhin)		5.41	6.10		6.40
Gräffenwald		5.46	6.16		6.46
Cernay		5.52	6.22	6.11	6.52
Vieux-Thann-Zi		5.57	6.26	6.17	6.56
Vieux-Thann		5.59	6.28	6.19	6.59
Thann (A)		6.01	6.30	6.21	7.01
Thann (D)		6.02	6.32	6.22	
Thann (centre)		6.04	6.34	6.24	
Thann St-Jacques	5.32	6.09	6.36	6.26	
Bitschwiller (Ht-Rhin)		6.12			6.30
Willer-sur-Thur	5.37	6.19			6.33
Moosch					6.36
St-Amarin					6.40
Ranspach					6.42
Wesserling	5.47				6.45
Fellerling					6.48
Oderen					6.51
Kruth	5.53	6.31			6.54

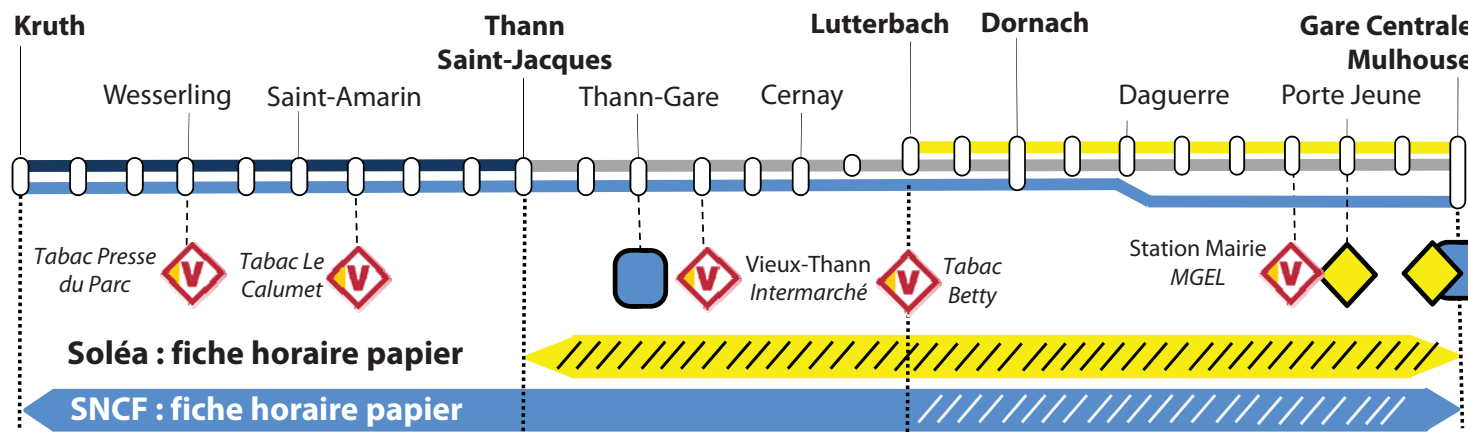
Source : extrait fiche horaire SNCF ligne MTK

		Tram 3	TT	Tram 3	TT
Soléa					
Gare Centrale	départ	5.31	5.49	6.04	6.20
Porte Jeune	passage	5.35	5.54	6.08	6.24
Daguerre	passage	5.40	6.00	6.14	6.30
Dornach Gare	passage	5.44	6.04	6.18	6.34
Lutterbach Gare	arrivée	5.49	6.10	6.23	6.40
Thann Gare	passage		6.32		7.01
Thann St-Jacques	arrivée		6.36		

Source : extrait fiche horaire Soléa

Fiche horaire Soléa : horaire des principales stations / gares, pas de mention des trains et des correspondances entre les trains les trams-trains à Thann Saint-Jacques.

Les guichets et les fiches horaires : les canaux «classiques» d'information des voyageurs



Légende



Espaces de vente et d'information SNCF



Agences commerciales Solea



Commerçants point de ventes Soléa



Information partielle

De multiples sites internet donnant le plus souvent une information partielle

TER : une information complète de Kruth à Zu Rhein

www.ter.sncf.com/alsace

Le site et l'application TER indiquent les horaires des trains, des trams-trains et des tramways de la gare de Kruth à la station de Zu Rhein. Ils ne mentionnent pas les horaires des trams-trains et des tramways de la ligne 3 pour les 7 stations urbaines de Daguerre à la Place de la gare. L'application SNCF directe propose une information en temps réel sur le même périmètre.

Voyage SNCF : une offre tram-train peu lisible

<http://www.voyages-sncf.com>

Le site et l'application voyage SNCF ne fait pas référence aux 7 stations urbaines (de Daguerre à la Place de la gare) ni au tramway. Le tram-train est assimilé à un TER. Il ne mentionne pas les horaires dans les stations de Musées et de Zu Rhein à la différence du site TER. Pour Lutterbach, il indique uniquement les 2 allers / retours effectués en train.

Soléo : les horaires des trams-trains et des tramways

<http://www.solea.info>

Le site et l'application Soléo indiquent les horaires de passage des trams-trains et des tramways mais limités à Thann Saint-Jacques. Ils n'indiquent pas les horaires des trains ni les correspondances possibles avec les trains navettes à Thann Saint-Jacques. Le site ne présente aucune photo du tram-train.

Le nom du tram-train et des stations changent selon les sites

Départ	14h19	14h49	14h55	15h19
A partir de	4.80 €	4.80 €	4.80 €	4.80 €
Durée	00h41 Direct	00h41 Direct	00h27 Direct	00h41 Direct
Voyagez avec	TER	TER	TER	TER

Source : extrait site voyage sncf.com

DÉPART	ARRIVÉE	DURÉE	MODE
15h19	16h00	41 mn	TramTrain

Source : extrait site TER Alsace

Le site SNCF.com présente le tram-train comme un TER.

06h50	MULHOUSE GARE CENTRALE	TER
07h30	THANN GARE	
07h54	MULHOUSE VILLE	TER
08h22	THANN GARE	

Source : extraits site voyage sncf.com

Partir de l'arrêt : gare de Mulhouse MULHOUSE

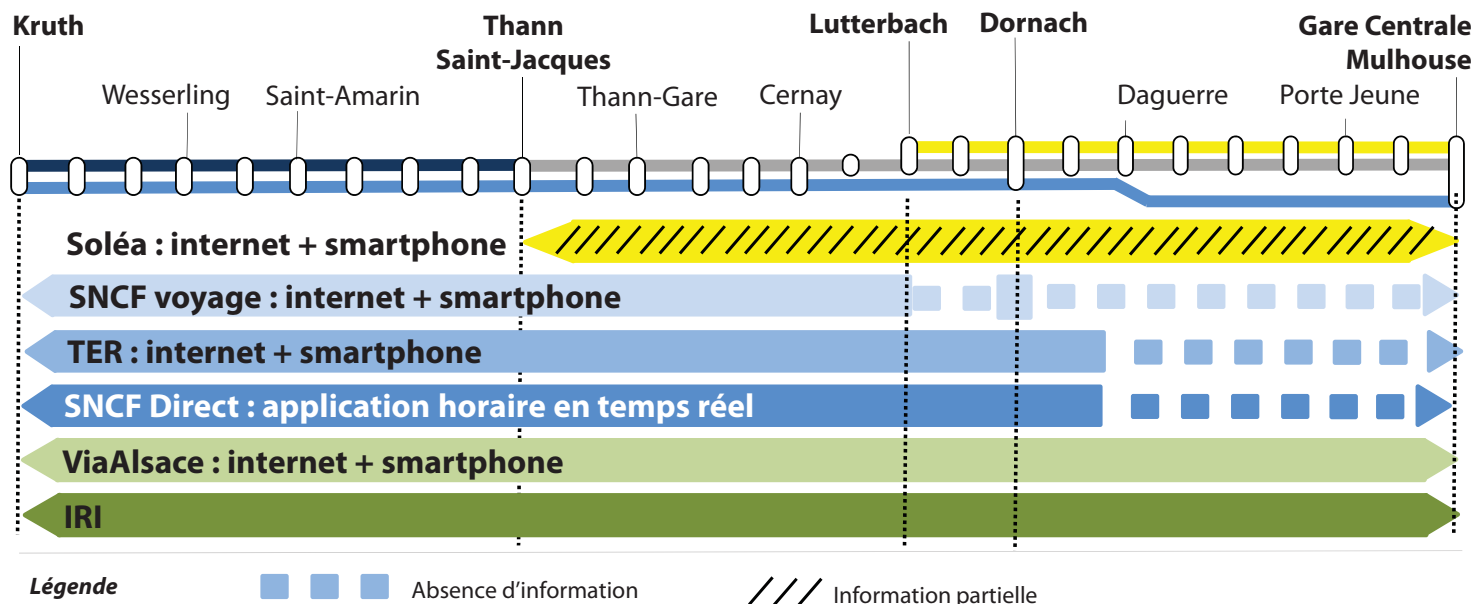
Source : extrait site ViAlsace

Plusieurs noms possibles pour la gare centrale de Mulhouse selon qu'il s'agisse d'un train, d'un tram-train ou d'un tramway.

Vialsace et IRI : une information complète de porte à porte !

Seuls le site et l'application Via Alsace et IRI proposent une information complète avec des horaires des trains, trams-trains et des tramways.

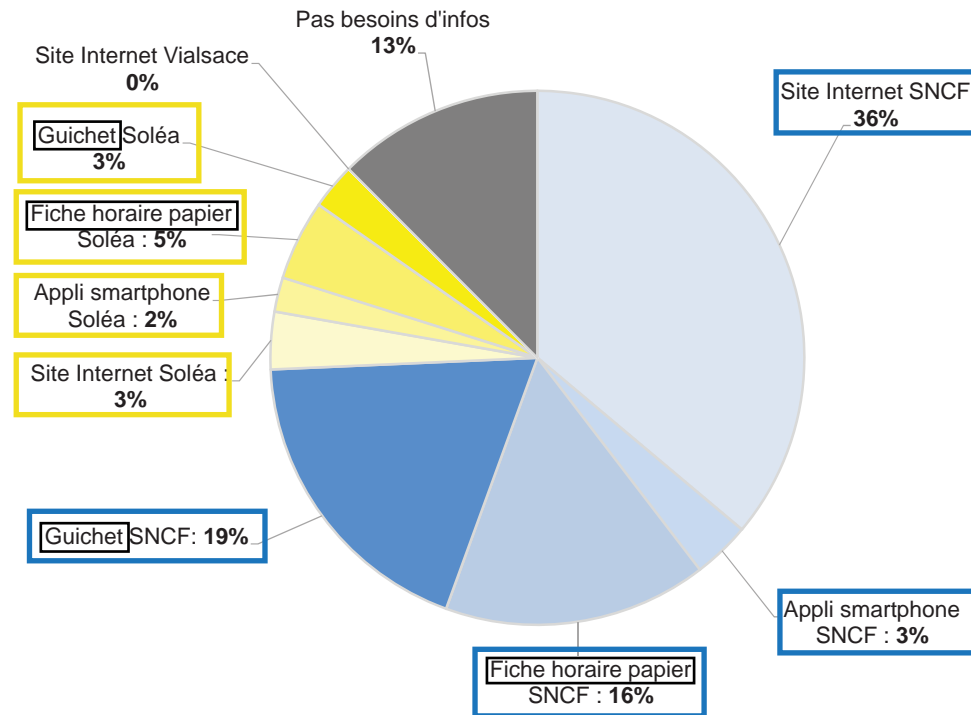
Les sites et les applications des exploitants SNCF et Soléo fournissent une information partielle,





Les voyageurs utilisent la quasi totalité des canaux d'information

Question : où recherchez-vous les informations sur les horaires, les prix, les abonnements ?



Source des données : enquête AURM

114 enquêtes

Les canaux d'information SNCF très utilisés

74 % des personnes interrogées consultent les sites internet de la SNCF (cf. encadrés bleus sur le graphique) et 13% consultent l'information Soléa (cf. encadrés jaunes sur le graphique).

Les habitants de la vallée ne consultent que l'information SNCF

9 voyageurs habitant le secteur vallée sur 10 consultent les sources d'information SNCF. Plus de 1 voyageur sur 10 n'a pas besoin d'information.

Les habitants du secteur Thann/Mulhouse panachent plus les informations SNCF / Soléa

7 voyageurs habitant le secteur Thann-Mulhouse sur 10 consultent les sources d'information SNCF, 2 sur 10 l'information Soléa. 1 personne sur 10 n'a pas besoin d'information. Ce chiffre est le reflet de la mixité d'offre tram-train / train. Toutefois, les informations SNCF restent très majoritaires.

Le rôle encore important des fiches horaires papiers et des guichets

43 % des personnes interrogées recherchent des informations soit au guichet, soit dans les fiches horaires (cf encadrés noirs sur le graphique). Cela confirme l'attachement des voyageurs à l'information humaine et sur support papier.

Aucune mention des points relais et de Vialsace

Plusieurs voyageurs ont souhaité disposer d'un site commun d'information des voyageurs alors que ViAlsace propose ce service.

En semaine, 9 voyageurs sur 10, le samedi, 8 voyageurs sur 10, n'ont pas de difficultés à trouver l'information.

Propositions d'amélioration

Court terme

- Mieux faire connaître ViaAlsace et les points relais.
- Valoriser l'offre tram-train sur les sites SNCF et Soléa.
- Editer une fiche horaire papier unique, ou à défaut présenter les mêmes horaires sur les fiches Soléa et SNCF.
- Dans toute la documentation disponible, indiquer les correspondances avec BougEn'bus, Citiz (autopartage), Vélocité (vélo en libre service), les réseaux autocars et Soléa.

Moyen / long terme

- Disposer de la même base horaire sur l'ensemble de la ligne afin d'alimenter l'ensemble des sites, des applications et des fiches horaires.



② ACCES AUX GARES ET STATIONS

“ Ce qu’il faut retenir...

- L'accès est possible à pied depuis toutes les gares et stations de la ligne.
- 70 % des voyageurs rejoignent leur gare / station de départ et d'arrivée à pied.
- Un enjeu fort de soigner l'accessibilité piétonne et cyclable aux gares, véritables portes d'entrée du transport public.



Un accès possible à pied depuis toutes les gares et stations

⊕ De multiples possibilités d'accès aux gares et stations dans m2A

Dans l'agglomération mulhousienne, le voyageur peut rejoindre les stations de tram-train à pied ou à vélo mais aussi avec le réseau bus/tramway de Soléa et en vélos en libre-service Vélocité. A noter la présence de parkings voitures dans les stations de Zu-Rhein, Dornach, Musées et de Lutterbach.

⊕ Voiture, marche, vélo : principales possibilités d'accès hors m2A

Le voyageur peut rejoindre les gares en voiture. Il peut également les atteindre à pied ou à vélo. On peut également relever la présence du TAD Boug'Enbus et de dessertes autocars permettant de rejoindre les gares. La gare de Cernay dispose d'une station d'autopartage (Citiz).

⊖ Peu d'aménagements modes actifs hors m2A

Les aménagements cyclables et piétons permettant d'accéder aux gares sont encore peu présents. Pourtant, l'urbanisation longe la voie ferrée dans la vallée. La géographie est donc favorable à la marche et au vélo.

Des ambiances différentes aux abords des gares et stations

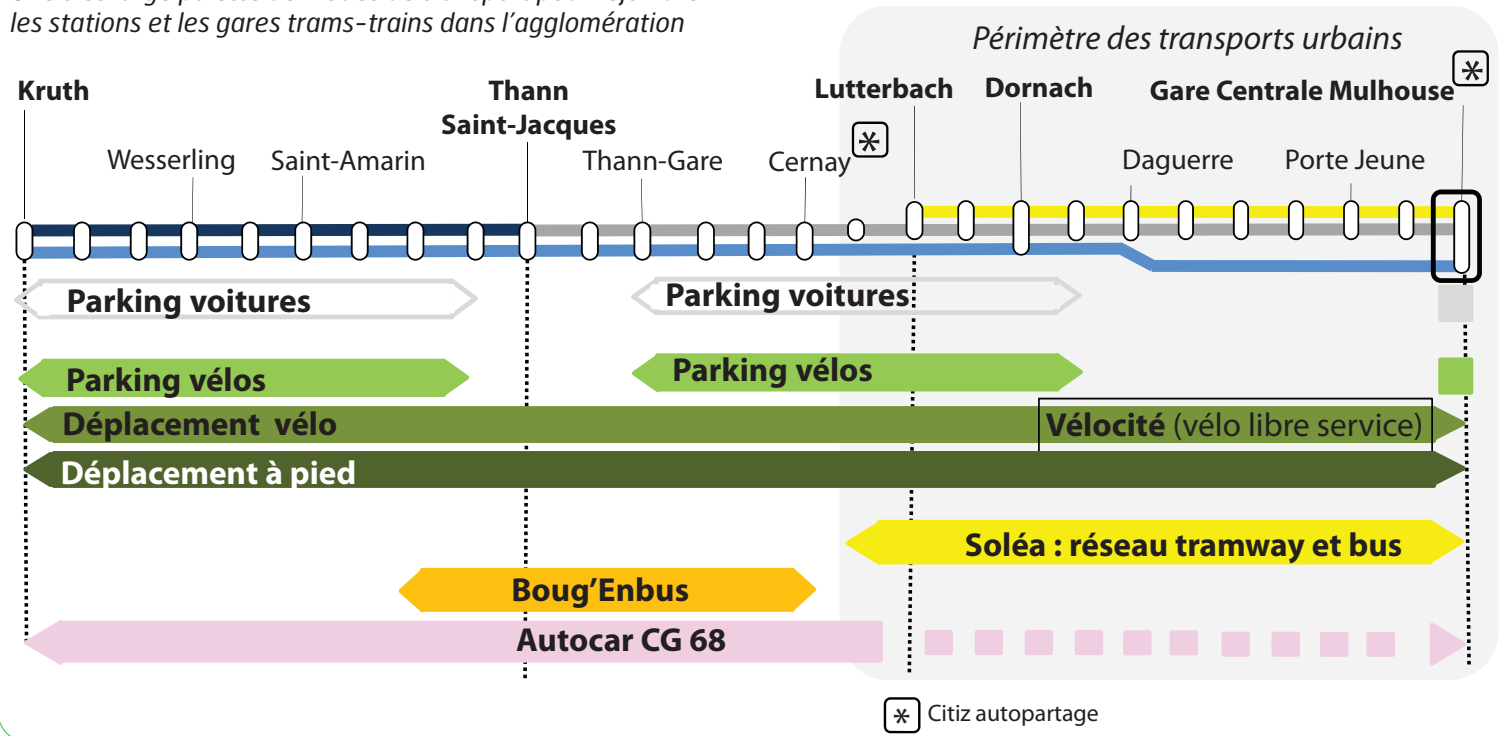


Partie urbaine : une foule nombreuse, un accès privilégié à pied aux stations (exemple de Porte Jeune).



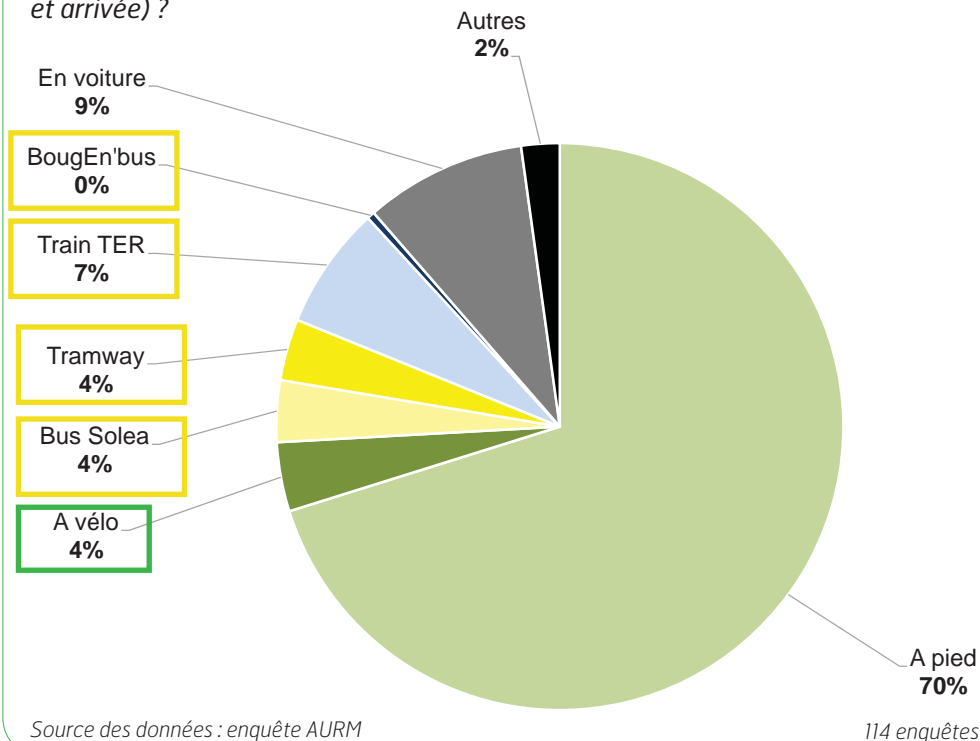
Partie ferroviaire : des aménagements d'accessibilité et d'intermodalité (parkings voitures, abris vélos...), une fréquentation plus faible (exemple de Vieux-Thann ZI).

Une très large palette de modes de transport pour rejoindre les stations et les gares trams-trains dans l'agglomération



Le piéton est le roi de la ligne Mulhouse-Thann-Kruth

Question : quel mode de transport utilisez-vous pour accéder à votre gare (départ et arrivée) ?



➔ Un fonctionnement s'apparentant à celui d'un tramway urbain

70 % des voyageurs interrogés rejoignent leur gare de départ et d'arrivée à pied. Ils sont 4 % à utiliser le vélo. La proximité entre l'urbanisme et les gares de la ligne Mulhouse/Thann/Kruth favorise la marche et le vélo pour accéder à la gare.

➔ 15 % des voyageurs en échange avec d'autres lignes TC

8 % des personnes enquêtées poursuivent leur déplacement en bus et tramway Soléa (principalement les habitants du secteur Thann-Mulhouse). 7 % sont en échange avec d'autres lignes TER du sud-Alsace (principalement des habitants du secteur Vallée).

➔ L'usage limité de la voiture

Moins de 10 % des personnes interrogées rejoignent leur gare ou station en voiture.

L'observatoire tram-train, daté de Juillet 2013, a recensé le nombre de voitures stationnées dans les parkings des gares de la ligne pour un jour courant de semaine. Près de 300 voitures ont été dénombrées. Ces 300 voitures ont généré 600 voyages (un voyage aller et un voyage retour). Les voyageurs rejoignant leur gare en voiture représentent 10% des 6000 voyages / jour. Les chiffres de l'enquête sont donc cohérents.

➔ La satisfaction des voyageurs à nuancer

En semaine, 9 voyageurs sur 10 (le samedi 8 sur 10) déclarent ne pas avoir de difficultés pour rejoindre leur gare / station de départ. Cette vision est un peu déformée puisque le voyageur habitué «ne voit plus les problèmes d'accès aux gares».

Les voyageurs non satisfaits précisent:

- «La traversée de la RN est risquée pour rejoindre ma gare. Les voitures roulent trop vite».
- «Il n'y a pas de pistes cyclables pour aller à la gare».
- «Le quai n'est pas déneigé, il y a du verglas, c'est dangereux».

Propositions d'amélioration

Court terme

- Mieux déneiger les quais et les accès piétons / cyclables aux gares.
- Elaborer le principe d'un maillage piéton / cycle en lien avec les gares dans les documents d'urbanisme (PLU).
- Dans le cadre des projets urbains, prévoir soigneusement l'accès piéton / cycle aux gares.

Moyen / long terme

- Créer des continuités cyclables et piétonnes au droit des gares.
- Sécuriser les franchissements de la RN 66 en direction des gares pour les piétons et les vélos.
- Améliorer l'accès voiture à la gare de Thann.
- Permettre l'accessibilité des PMR aux trains.





③ TITRE DE TRANSPORT

“ Ce qu’il faut retenir...

- Des tarifs et des règles de compostage complexes auxquels s’ajoutent de nombreux formats de billets.
- Certains voyageurs occasionnels peuvent **se retrouver en situation de fraude sans le savoir**.
- Les tarifs SNCF et les guichets sont privilégiés par les voyageurs.
- L’usage de la tarification Attitudes est marginale.
- La **nécessité de simplifier la tarification, d’uniformiser les règles de compostage et les formats de billets** : actions indispensables pour capter de nouveaux voyageurs occasionnels.
- La **dématérialisation des titres de transports**, une chance à saisir pour dépasser l’ensemble des contraintes tarifaires, de compostage, de formats de billets.

3 TITRE DE TRANSPORT - Diagnostic → Les tarifs



La superposition de deux tarifications sur la même ligne

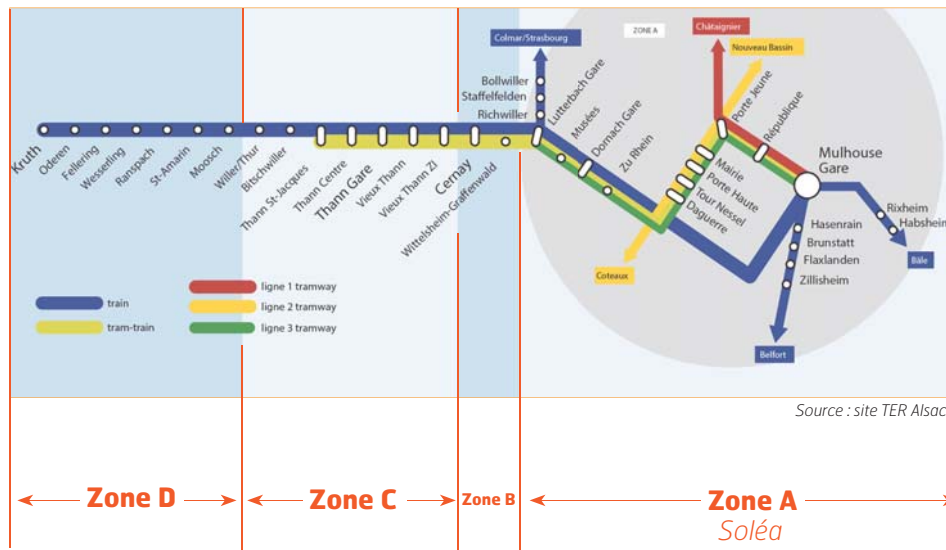
⌚ La tarification zonale multimodale Attitudes

La tarification se compose de 4 zones tarifaires. Dans une zone ou un ensemble de zones, le voyageur peut, avec un même ticket, se déplacer en train et tram-train, avec les autocars du Conseil Départemental et les bus/tramway de Soléa. Il est également possible de disposer d'abonnements mensuels.

⌚ La tarification kilométrique SNCF

Le prix est proportionnel à la distance parcourue. La tarification SNCF ouvre le droit aux réductions SNCF : carte reflex, tonus, famille nombreuse, 12-25... Il existe la possibilité de disposer d'abonnements mensuels et annuels.

Les quatre zones tarifaires d'Attitudes



Des prix différents pour le même trajet

	«Tarification zonale multimodale»	«Tarification kilométrique» Tarif de base	
Soléa	A Gare Centrale	départ	
	République	1,50€	
	Porte Jeune	1,50€	
	Mairie	1,50€	
	Porte Haute	1,50€	
	Tour Nessel	1,50€	
	Daguerre	1,50€	
	Zu-Rhein	1,50€	
	Dornach Gare	1,50€	
	Musées	1,50€	
	Lutterbach Gare	1,50€	
	Attitudes	B Graffenwald	4,40€
		Cernay	4,40€
		C	Vieux-Thann ZI
Vieux-Thann			4,90€
Thann Gare			4,90€
Thann Centre			4,90€
D		Thann SJ	4,90€
		Bitschwiller	6,40€
		Willer-sur-Thur	6,40€
		Moosch	6,40€
		St-Amarin	6,40€
		Ranspach	6,40€
Wesserling		6,40€	
Fellingring		6,40€	
Oderen	6,40€		
Kruth	6,40€ - arrivée	8,00€ - arrivée	

Comparaison des tarifs Attitudes et SNCF au départ de la gare centrale de Mulhouse, en rouge le prix le plus cher, en vert le moins cher et en noir les prix équivalents.

3 TITRE DE TRANSPORT - Diagnostic —> Les billets

Cinq formats de billets différents

➔ Deux formats de billets Soléa

Format Edmondson



Validité :

- après achat : plusieurs années,
- après compostage : 1h pour un voyage aller uniquement.

Achat :

- agences commerciales Soléa,
- commerçants «Point de vente Soléa»,
- distributeurs automatiques Soléa,
- internet.

Format M- Ticket



Validité : 1h après achat pour un voyage aller uniquement.

Achat : smartphone.

➔ Trois formats de billets Attitudes

Format Edmondson



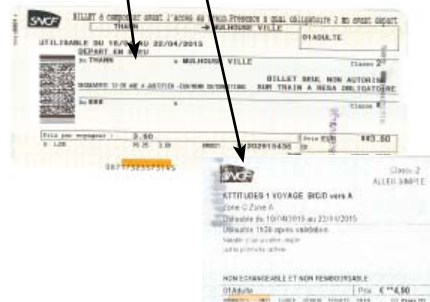
Validité :

- après achat : plusieurs années,
- après compostage : 1h30 pour un voyage aller uniquement.

Achat :

- agences commerciales Soléa,
- commerçants «Point de vente Soléa»,
- guichet SNCF gare de Thann,
- distributeurs automatiques Soléa,
- Internet.

Format IATA + ISO



Validité :

- après achat (à l'unité) : 7 jours,
- 24h après compostage pour un voyage aller uniquement.

Achat : distributeur automatiques SNCF (format ISO) et guichets SNCF (format IATA).

➔ Trois formats de billets SNCF

Format IATA + ISO



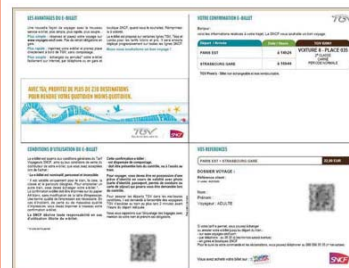
Validité :

- après achat (à l'unité) : 7 jours,
- 24h après compostage pour un voyage aller uniquement.

Achat :

- distributeur automatiques SNCF (format ISO),
- guichets SNCF (format IATA).

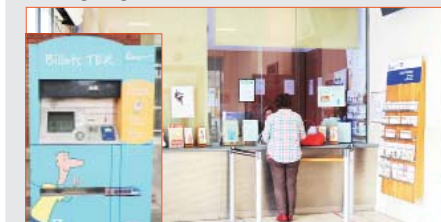
Format E-billet



Validité : impression A4 valide pour une date et un horaire donné (combinaison train Intercité ou TGV + ligne Mulhouse-Thann-Kruth) ; trajet sur le réseau TER Alsace.

Achat : internet (voyage SNCF et TER Alsace).

Des modalités d'achats compliquées



Distributeur de billets SNCF et le guichet de la gare de Thann.



Distributeur de billets Soléa et l'agence commerciale Porte Jeune.

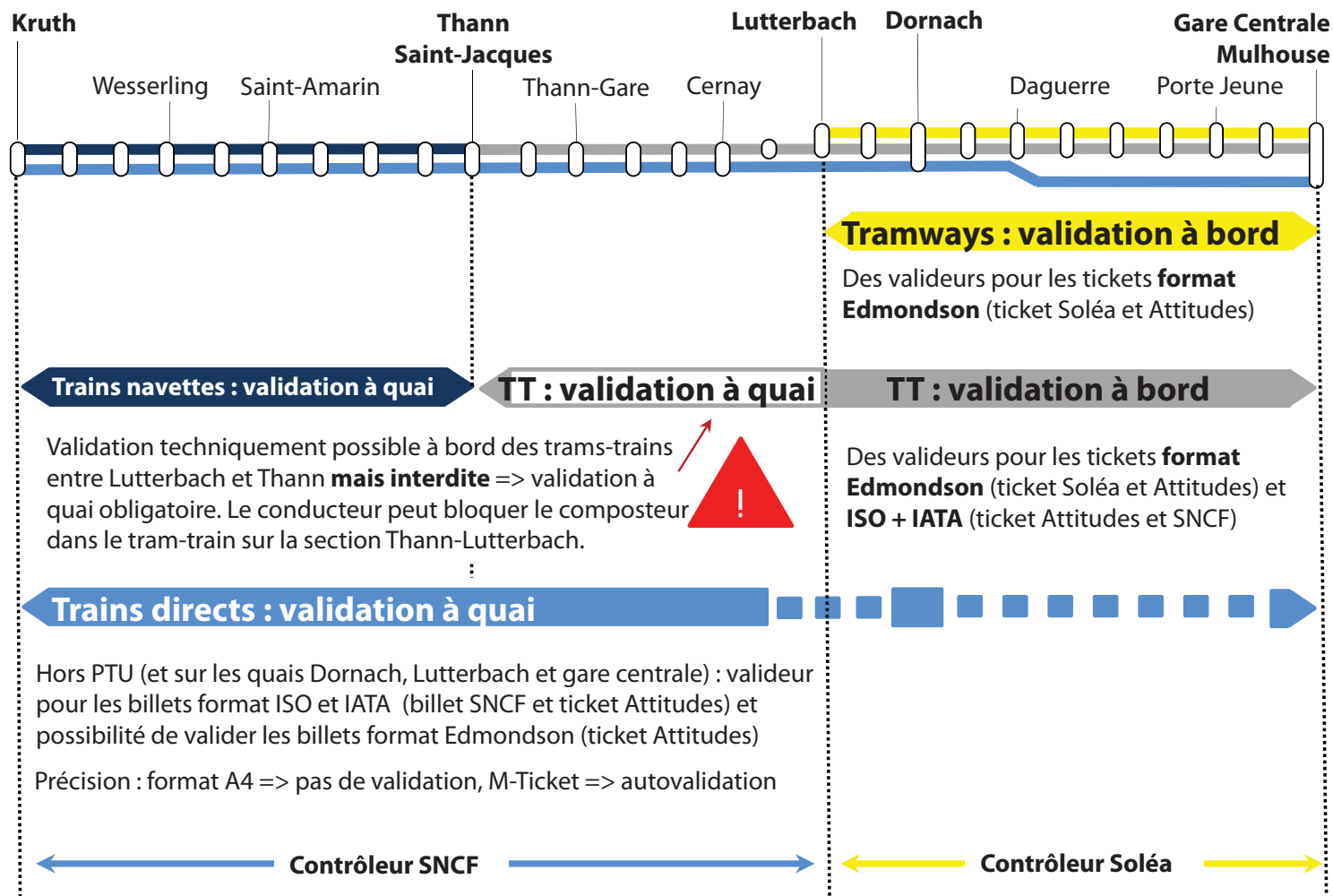
L'achat des tickets et abonnements Attitudes est possible aux distributeurs de billets Soléa et SNCF, dans les agences commerciales et les points de ventes Soléa, et seulement au guichet SNCF de Thann. En gare de Mulhouse, les titres Attitudes s'achètent uniquement à l'agence commerciale Soléa.

L'achat des tickets et abonnements SNCF est uniquement possible aux distributeurs et dans les espaces de ventes SNCF.



Des règles particulièrement compliquées de validation des billets

La possibilité technique de valider les billets à bord du tram-train entre Lutterbach et Thann ne rend pas compréhensible l'obligation de valider à quai.

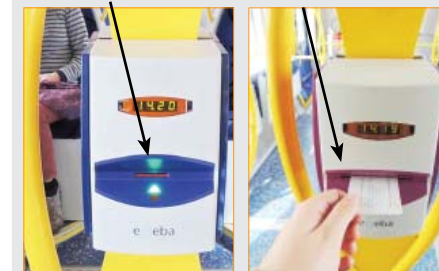


Des valideurs compostant trois formats de billets papiers

A bord des tramways Edmondson



A bord des trams-trains Edmondson ISO / IATA



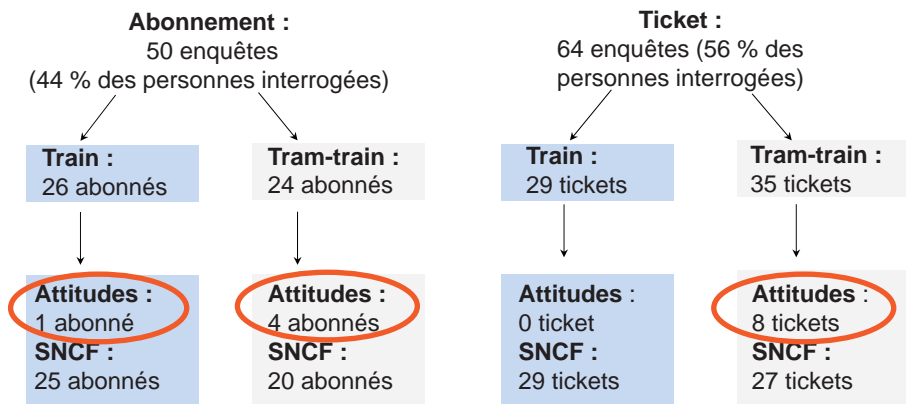
A quai dans les gares Edmondson ISO / IATA





Les tarifs SNCF et les guichets privilégiés par les voyageurs

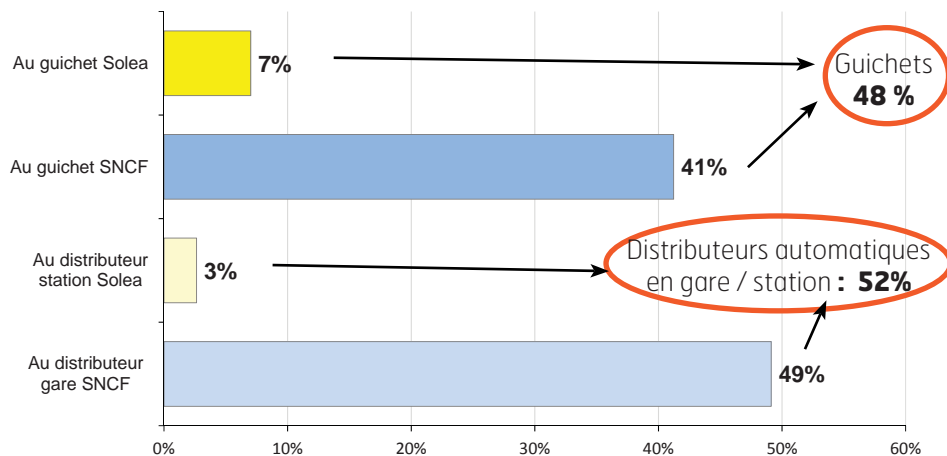
Question : avez-vous actuellement un abonnement ? Un ticket ? Lequel ?



Attitudes n'est quasiment pas utilisé par les voyageurs du train

Source des données :
enquête AURM
114 enquêtes

Question : où avez-vous acheté votre billet / votre abonnement ?



Source des données : enquête AURM

114 enquêtes

⊖ La tarification Attitudes peu attractive

Sur les 50 abonnés, on compte seulement 5 abonnés Attitudes (10% des abonnés).

Sur les 64 occasionnels, 8 personnes enquêtées détenaient un ticket Attitudes (12,5% des occasionnels).

La tarification Attitudes n'est quasiment pas utilisée par les voyageurs du train.

⊖ Une bonne connaissance des tarifications... mais en apparence

En semaine, 9 voyageurs sur 10 (8 sur 10 le samedi) déclarent ne rencontrer aucune difficulté à comprendre les tarifs. Les voyageurs choisissent sans doute leur tarification par habitude.

En effet, seulement 6 personnes sur 10 déclarent connaître les zones tarifaires (A,B,C,D). A peine 5 personnes sur 10 connaissent l'existence de la double tarification Attitudes / SNCF.

Les usagers du tram-train ont une meilleure connaissance des tarifications. Ils sont 7 sur 10 à connaître les zones tarifaires et la double tarification.

Certains voyageurs comparent les tarifications SNCF et Attitudes.

⊖ L'importance des guichets pour acheter les billets / abonnements

48 % des personnes interrogées ont acheté leur billet ou abonnement aux guichets et 52 % au distributeur automatique.

6 habitants de la vallée sur 10 achètent leurs billets aux distributeurs automatiques (absence de guichet en amont de Thann).

Les personnes allant au guichet justifient leur choix notamment par la complexité de la tarification. Ils ne veulent pas avoir à réfléchir pour obtenir le meilleur prix. Ils veulent éviter de se tromper. Aucune personne enquêtée n'a cité les commerçants points relais ou internet.

⊖ Deux principales causes de difficultés d'achat

En semaine 9 voyageurs sur 10 déclarent ne pas rencontrer de difficultés (8 sur 10 le samedi). Les difficultés d'achat découlent :

- d'un manque de clarté des tarifs.
«Je ne sais jamais quelle zone prendre, je ne comprends pas bien les zones tarifaires».
- ou d'une difficulté d'achat à la borne.
«Je ne comprends pas comment acheter un billet sur les distributeurs, je vais donc au guichet SNCF à Thann».



Les occasionnels plus exposés à la verbalisation

➔ Des abonnés relativement peu verbalisés

Près d'un quart des personnes enquêtées a déjà été verbalisé sur la ligne.

10 abonnés sur 50 ont déjà été verbalisés (1 abonné sur 5). Les abonnés sont verbalisés pour défaut d'abonnement «*Je n'avais pas mon abonnement sur moi*».

Sur les 44 occasionnels interrogés, 20 ont été déjà verbalisés (1 occasionnel sur 3).

➔ De multiples causes de verbalisation des occasionnels

Au-delà de l'absence de ticket, des difficultés de compostage ou de non compréhension des tarifs sont à l'origine de la verbalisation des voyageurs occasionnels :

- «*J'avais composté mon billet dans le tram-train et non sur le quai*».
- «*Je n'ai pas compris les zones tarifaires, j'ai donc pris un mauvais ticket*».
- «*Je ne savais pas que sur la partie ferroviaire, il fallait un ticket pour le chien, sur le réseau Solea c'est gratuit*».

➔ Certains voyageurs fraudent à leur insu

9 occasionnels sur 10 déclarent ne pas rencontrer de difficultés pour composer les billets ou pour trouver le bon composteur.

Pour ceux qui ont rencontré des problèmes, on peut citer des difficultés :

- **déoulant du format des billets :**
«*Le grand ticket ne rentrait pas dans le composteur*».
- **des règles de compostage :**
«*Je me suis fait verbaliser car j'ai validé dans le tram-train à Cernay*».

Sur les 14 personnes ayant validé leur ticket dans le tram-train, 3 l'ont validé à bord sur le tronçon Lutterbach / Thann Saint-Jacques. Ils étaient donc en fraude sans le savoir. Il est en effet interdit de valider son billet à bord du tram-train entre Thann et Lutterbach.

➔ Le risque de détourner les occasionnels de la ligne

Le risque de décourager les occasionnels est important. Ils sont faces à de nombreux pièges : non compréhension de la tarification, des réductions, des règles de compostage... **En étant de bonne foi, l'occasionnel peut être en situation de fraude sans le savoir.**

Propositions d'amélioration

Intégration tarifaire

- supprimer la double tarification SNCF / Attitudes qui crée de la confusion.
- remplacer la tarification actuelle par une **intégration tarifaire combinant la tarification kilométrique SNCF et la tarification Soléa**.

Court terme

Avec l'intégration tarifaire :

- Mieux faire connaître les points relais, notamment dans la vallée.

Sans l'intégration tarifaire :

- Communiquer et faire de la **pédagogie autour de la tarification Attitudes** : les zones, les tarifs, lieux d'achat (action SNCF en cours).
- Faciliter le choix du voyageur entre la tarification Attitudes et SNCF.
- Faire converger les **réductions tarifaires entre Attitudes et SNCF** (cartes de réduction, âge, animaux...) ainsi que les durées d'abonnements (abonnement annuel Attitudes).
- Proposer à la vente les **titres Attitudes aux guichets SNCF de la gare de Mulhouse**.

Indépendant de l'intégration tarifaire :

- Permettre le compostage des billets à bord des trams-trains entre Lutterbach et Thann.
- Adapter les règles de contrôle : verbalisation possible par la SNCF en cas de validation à vue (comme dans l'urbain sur le réseau Soléa).

Propositions d'amélioration moyen - long terme :

- Avoir la possibilité d'acheter les tickets et les abonnements SNCF aux distributeurs automatiques et dans les points accueil Soléa.
- Disposer d'un **format unique de billet sur l'ensemble de la ligne**.
- Dématérialiser les titres de transports : billets sur smartphone (**billet numérique** type M-ticket) sur l'ensemble de la ligne).



④ INFORMATION VOYAGEUR

“ Ce qu’il faut retenir...

- Deux systèmes d’information des voyageurs : Soléa et SNCF.
- Les voyageurs satisfaits de l’information fournie en gare en situation normale.
- Les voyageurs, surtout les abonnés, peu satisfaits de l’information délivrée en cas de situation perturbée inopinée.
- Enjeu de faire de la ligne MTK une véritable ligne pilote pour la gestion de l’information en cas de situation perturbée non prévue.

SNCF et Soléa disposent de leur propre système d'information des voyageurs

⊕ Deux systèmes d'affichage dynamiques sur les quais

Dans les gares SNCF de la section Lutterbach / Kruth, les tableaux lumineux de quai affichent les horaires de passage des prochains trains et trams-trains.

Dans les stations Soléa de la section urbaine Daguerre / Gare Centrale, les tableaux lumineux de quai annoncent les temps d'attentes des prochains tramways et trams-trains.

Sur la section Lutterbach / Zu Rhein, les tableaux lumineux de quais SNCF indiquent les horaires des prochains trains, trams-trains et tramways.

⊕ Deux systèmes d'annonces sonores dans gares et stations

L'annonce vocale du passage des prochains trains et trams-trains est systématique dans l'ensemble des points d'arrêts de la section Zu Rhein / Kruth.

Dans les stations du réseau Soléa, aucun message sonore n'annonce les prochains tramways et trams-trains. Cependant une prise de parole est possible en cas de situation perturbée inopinée.

⊕ Deux gammes différentes de panneaux dans les points d'arrêt

Entre Lutterbach et Kruth, dans les gares SNCF, les panneaux sont de couleur bleue.

Entre Daguerre et la Gare Centrale, dans les stations Soléa, les panneaux sont de couleur gris et jaune.

Les gares situées sur la section Lutterbach / Zu Rhein panachent les panneaux bleus SNCF et les panneaux gris et jaunes Soléa.

Deux systèmes d'informations différents dans les points d'arrêt

Soléa



Affichage des temps d'attente.

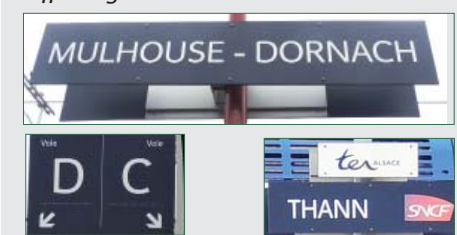


Des panneaux «gris et jaune».

SNCF

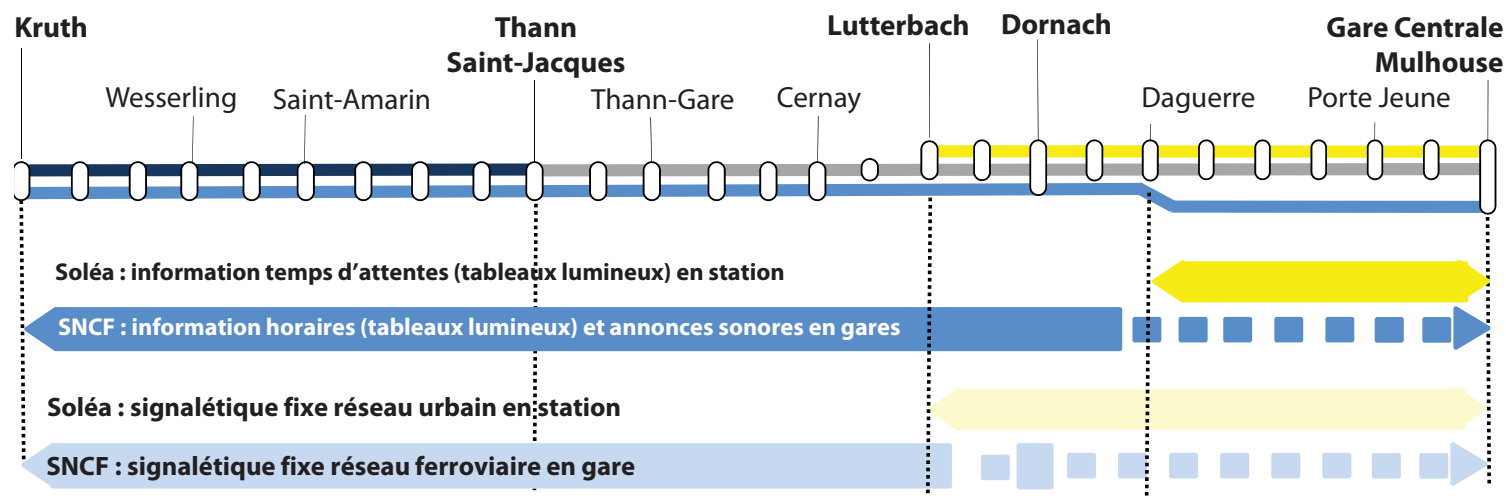


Affichage des horaires.



Des panneaux «bleu».

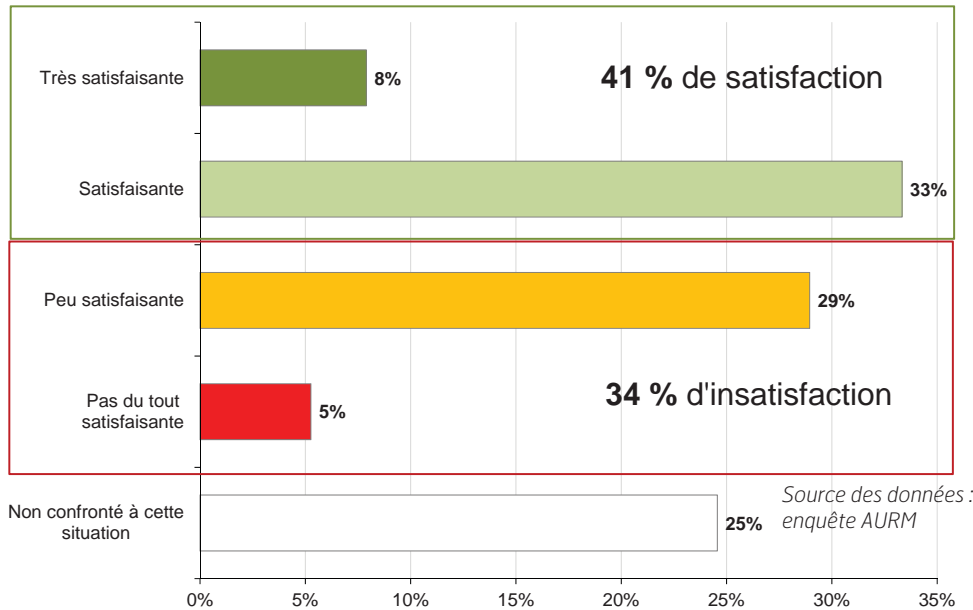
Deux systèmes d'informations voyageurs dans les gares et stations





L'information en situation perturbée inopinée peu satisfaisante

Question : trouvez-vous que l'information, en cas de situation perturbée non prévue, est satisfaisante ?



Quatre grands motifs d'insatisfaction

Les personnes enquêtées insatisfaites de l'information délivrée en cas de situation perturbée non prévue citent le plus fréquemment :

- L'absence d'information :
«Des trains sont supprimés sans que l'on soit prévenu».
«Il n'y a pas de contrôleur sur la ligne pouvant avertir les usagers en cas d'incidents».
- Le manque de fiabilité de l'information :
«Le temps d'attente n'est jamais précis : on passe de 10 min à 20 min puis à 30 min. Ce n'est pas pratique pour s'organiser».
«Les annonces sur les retards arrivent trop tardivement, on n'a pas le temps de s'organiser».
- L'absence de motif :
«Ce serait bien d'avoir plus de détails sur les raisons et les conséquences lorsqu'il y a un incident».
«On n'a pas assez de renseignements sur la cause de l'incident et le temps d'attente exact».
- Des plans de substitution à améliorer :
«Mettre des bus de remplacement en cas d'incident».

Propositions d'amélioration

Court terme

- Annonce des retards plus rapide pour permettre aux voyageurs de s'organiser.
- Donner plus rapidement le motif du retard.
- Avoir une meilleure estimation des temps de retard.
- Informer de façon continue le voyageur.

Moyen - long terme :

- Formation à la prise de parole des conducteurs et fourniture d'éléments de langage pour expliquer aux voyageurs les raisons du retard.

La ligne pourrait devenir un terrain d'expérimentation pour l'information des voyageurs en cas de situation perturbée. Elle pourrait devenir une référence nationale pour les exploitants.

Presque 100 % de satisfaction en situation normale

Les temps d'attente dans les stations urbaines, les horaires sur le réseau ferroviaire ne posent aucun problème au voyageur. Les plans, les horaires affichés en gare donnent l'information recherchée selon les voyageurs. La totalité des personnes enquêtées en semaine est satisfaite. Le samedi, le niveau de satisfaction est un peu moins fort (4 personnes non satisfaites sur 29).

Mais 41 % de satisfaction en situation perturbée inopinée

41 % des personnes interrogées sont satisfaites de l'information délivrée en cas de situation perturbée inopinée. Elles sont 35 % à ne pas être satisfaites et 25 % à ne pas avoir été confrontées à cette situation. 5 abonnés sur 10 sont insatisfaits contre 2 occasionnels sur 10. Les abonnés sont plus sensibles. Ils fréquentent quotidiennement la ligne et ont des contraintes horaires (début des cours, prises de postes...).





5 VOYAGE

“ Ce qu’il faut retenir...

- Une offre TC très forte mixant trains, trams-trains et tramways.
- Des préférences pour le train ou le tram-train très différentes suivant les publics : voyageur de semaine, du samedi, voyageur habitant le secteur Vallée...
- Des correspondances réalisées en gare centrale la semaine, à Thann Saint-Jacques le samedi.
- Une ambiance à bord jugée satisfaisante sauf en heures de pointes.
- La quasi-totalité des personnes interrogées satisfaites de leur déplacement.
- Des améliorations différentes à apporter suivant les besoins spécifiques des différents publics.

Une offre TC très forte mixant trains, trams-trains et tramways

⌚ Train et Tram-train : deux offres complémentaires en semaine

La ligne Mulhouse-Thann-Kruth mixe les dessertes trains (Mulhouse-Thann-Kruth), trams-trains (Mulhouse-Thann) et tramways (Mulhouse-Lutterbach).

Les tram-trains permettent de rejoindre directement, sans correspondance, le centre-ville de Mulhouse. Les trains permettent d'atteindre la gare centrale de Mulhouse sans avoir à passer par le centre-ville. Les voyageurs peuvent y effectuer des correspondances avec d'autres lignes TER ou le TGV.

⌚ Des correspondances possibles à Thann Saint-Jacques et Dornach

Des trains navettes circulent entre Kruth et Thann Saint-Jacques. Ils sont en correspondance avec les trams-trains.

En gare de Dornach, des changements sont possibles entre les trains des lignes Mulhouse/Colmar et Mulhouse/Thann/Kruth, mais aussi avec le tram-train et les tramways de la ligne 3.

⌚ Train et Tram-train : une offre combinée le week-end

Le samedi, les trams-trains circulent toutes les 30 min entre Mulhouse et Thann Saint-Jacques. Ils sont en correspondance une fois par heure avec les trains navettes Thann Saint-Jacques / Kruth.

Le dimanche, le fonctionnement est le même, mais avec une fréquence à l'heure des trams-trains. Ils sont en correspondance avec les trains navettes en gare de Thann.

Trois matériels roulant différents ayant chacun son propre design



Des **tramways** aux couleurs de Soléa circulant sur le réseau urbain de m2A.

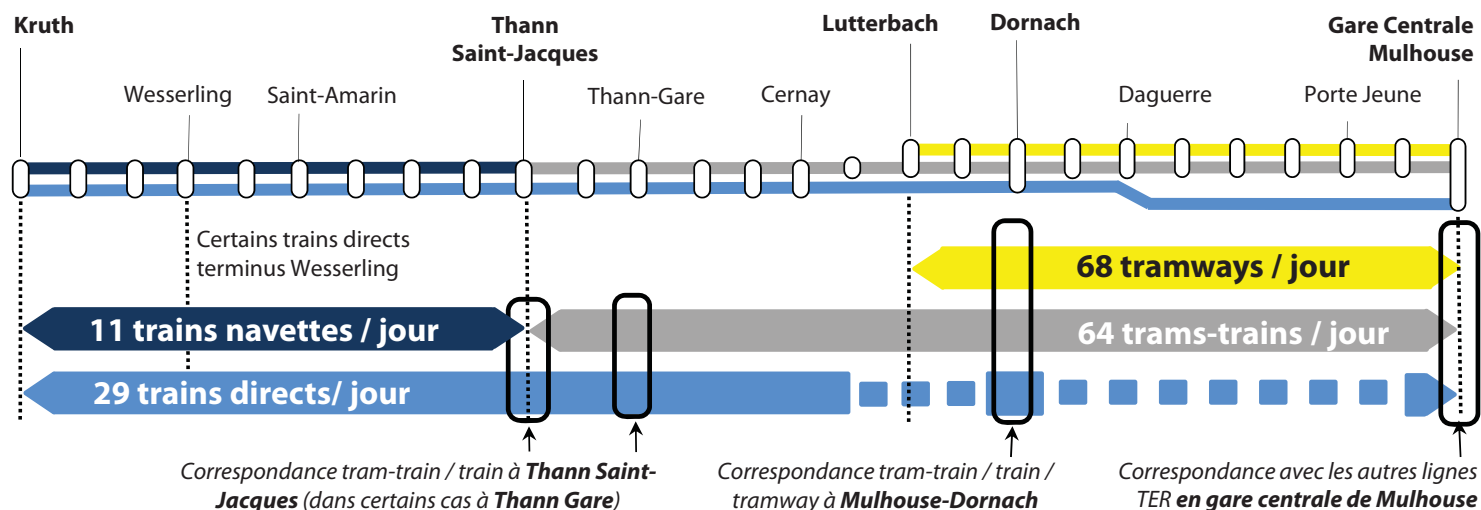


Des **trains** aux couleurs du TER-Alsace circulant sur la ligne ferroviaire MTK.



Des **trams-trains** combinant les designs du train et du tramway, circulant sur le réseau urbain de m2A et la ligne ferroviaire MTK.

L'offre particulièrement forte sur la section Thann / Mulhouse avec plus de 90 circulations / jour train + tram-train.

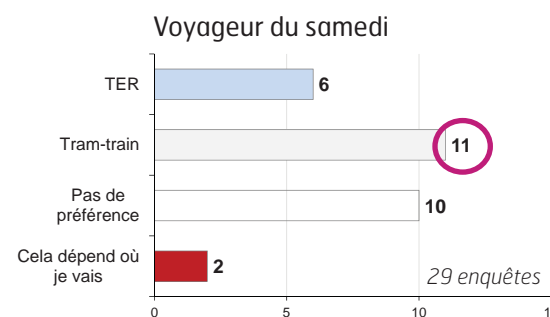
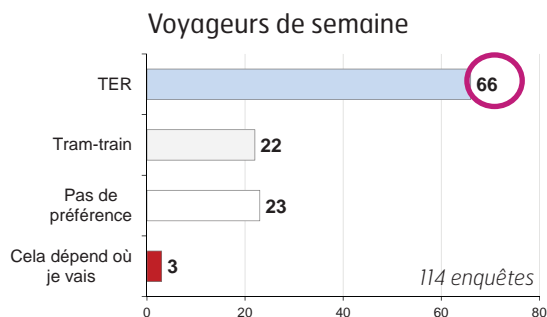




Des préférences très différentes suivant les publics

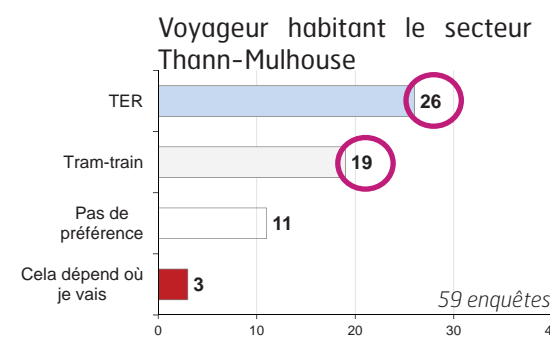
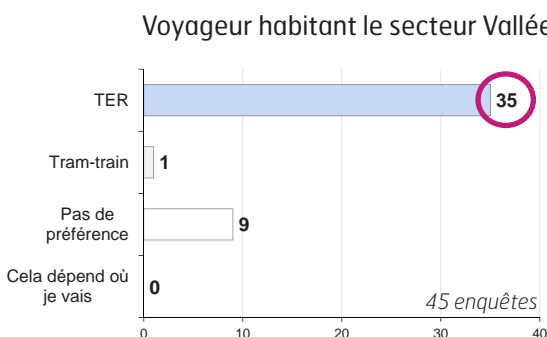
Question : préférez-vous prendre le TER ou le Tram-train ?

Distinction voyageurs de la semaine et du samedi



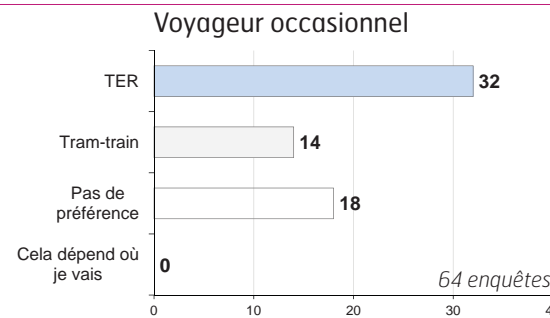
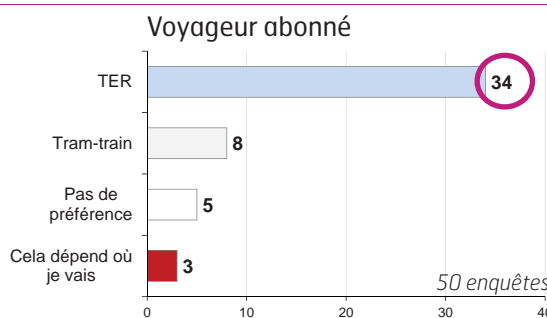
Le train est plébiscité par les voyageurs de la semaine alors que le tram-train l'est par les voyageurs du samedi.

Distinction voyageurs habitant dans le secteur Vallée et Thann-Mulhouse



La préférence pour le train est quasi exclusive pour les habitants de la Vallée alors que pour les habitants du secteur Thann-Mulhouse la préférence est partagée entre train et tram-train.

Distinction voyageur abonnés / occasionnels



Les abonnés préfèrent très largement le train par rapport au tram-train.

D'une façon générale, les personnes préférant le TER justifient leur choix par la rapidité, le confort et la tranquillité du voyage.

Les personnes préférant le tram-train justifient leur choix par l'habitude, la desserte du centre-ville de Mulhouse et les horaires.

Source des données : enquête AURM

Des correspondances en gare centrale la semaine, à Thann Saint-Jacques le samedi

En semaine

➔ Le quart des personnes réalise une correspondance en semaine

29 personnes enquêtées sur 114 ont réalisé une correspondance sur la ligne MTK.

➔ La majorité des changements réalisés en gare centrale

Avec 16 correspondances sur 29, la gare centrale de Mulhouse est le principal point de correspondance. Cela s'explique par les plus de 90 trains et trams-trains par jour circulant entre Thann et Mulhouse. Depuis la gare centrale de Mulhouse, les voyageurs peuvent poursuivre leur voyage sur d'autres lignes TER et TGV.

9 correspondances s'effectuent à Thann-Gare ou à Thann Saint-Jacques. Les correspondances ne sont pas systématiques à Thann Saint-Jacques. 12 trains navettes et 2 autocars par jour circulent chaque jour vers la vallée.

➔ Des correspondances effectuées par les habitants de la Vallée

12 des 45 personnes enquêtées, habitant le secteur Vallée, ont réalisé une correspondance.

9 des 59 habitants du secteur Thann-Mulhouse et 8 des 10 personnes n'habitant pas le secteur ont réalisé une correspondance. La correspondance en gare centrale est particulièrement utilisée par des personnes n'habitant pas le territoire.

➔ 3 personnes sur 10 non satisfaites de leurs correspondances

Deux principales raisons d'insatisfaction ont été invoquées :

- temps d'attente trop long et manque de confort à Thann-Gare et Thann Saint-Jacques : *«La correspondance n'est pas bien accordée à Thann Saint-Jacques, ce n'est pas pratique».*
- difficultés pour réaliser les correspondances avec les autres lignes TER en gare centrale de Mulhouse : *«Le temps pour réaliser la correspondance est un peu court, je dois courir pour avoir le train à Mulhouse».*

Le Samedi

➔ La moitié des personnes réalise une correspondance

Le samedi, sur 29 personnes enquêtées 16 réalisent une correspondance.

➔ Gare de Thann Saint-Jacques : principal point de changement.

Cela s'explique par l'offre de service. Il n'y a pas de desserte train directe dans la vallée mais une correspondance quai à quai en gare de Thann Saint-Jacques. Cette correspondance a lieu toutes les heures entre le tram-train et le train navette. Les usagers du samedi se déplaçant principalement pour les loisirs ou les achats, donc sans grande contrainte horaire. Ils acceptent plus facilement de réaliser un changement. Ils prennent le train à la gare la plus proche de leur domicile pour atteindre leur destination. Cette pratique est moins courante en semaine car il y a des interruptions d'offres navettes TER, notamment en matinée.

➔ L'ensemble des voyageurs satisfaits de leur correspondance

Le samedi, les voyageurs enquêtés déclarent ne pas avoir rencontré de difficulté pour réaliser leurs correspondances.

Deux principaux points de correspondance



Tram-Train arrivant en gare de Thann Saint-Jacques : correspondance avec le train navette Thann Saint-Jacques/Kruth.



TER 200 en gare de centrale de Mulhouse : correspondance avec les trains MTK et les trams-trains Mulhouse-Thann Place de la gare.



Une ambiance à bord jugée satisfaisante sauf en heures de pointe

Question : trouvez-vous que l'ambiance dans le tram-train / train est agréable ?

	Semaine		Samedi	Train	TT	Occasionnels	Abonnés
Pas agréable	10	9%	0	3	7	3	7
Plutôt agréable	68	60%	22	32	36	33	35
Très agréable	36	32%	7	20	16	28	8
Total	114	100%	29	55	59	64	50

Source des données : enquête AURM

➔ Les personnes enquêtées satisfaites de l'ambiance

En semaine, 9 voyageurs sur 10 sont satisfaits de l'ambiance à bord des trains et des tram-trains.

Le samedi : l'ensemble des personnes enquêtées est satisfait.

➔ Une satisfaction moins forte parmi les abonnés et les utilisateurs du tram-train

7 abonnés sur 50 et 7 voyageurs du tram-train sur 59 ont trouvé le voyage désagréable.

Par contre, seuls 3 occasionnels sur 64 ne trouvent pas l'ambiance à bord agréable. Ils sont majoritaires à trouver le parcours calme et confortable. Ils empruntent le train et le tram-train surtout en heures creuses.

➔ Un ressenti négatif aux heures de pointe

Lors des heures de pointe, les voyageurs mentionnent :

- des problèmes de bruit généré par les scolaires ;
- un manque de courtoisie, des incivilités et de l'insécurité ;
- trop de monde dans les rames aux pointes du matin et du soir ;
- des contrôleurs verbalisant trop : cantonnés à un rôle de police, ne faisant pas assez de pédagogie (ambiance parfois triste).

➔ Le voyage comme moment de convivialité

Toutefois, certains voyageurs trouvent le train calme et confortable.

Le train est «la voiture collective» des habitants de la vallée. Les voyageurs y retrouvent des amis : «c'est comme à la maison».

Des voyageurs ont indiqué pouvoir avoir une activité pendant le trajet : travail, lecture etc.

Certains voyageurs déclarent même ne plus utiliser leur voiture pour leurs déplacements domicile-travail au profit du train / tram-train.

Des ambiances différentes



Dans les **tramways** : plus de monde, des personnes voyageant debout.



Dans les **trains** : une ambiance plus cosy avec de nombreuses places assises.



Dans les **trams-trains** : une ambiance à mi chemin entre le train et le tramway.



La quasi-totalité des personnes interrogées satisfaite de leur déplacement

Question : globalement, êtes-vous satisfait de vos déplacements sur la ligne ?

	Semaine		Samedi	Train	TT	Occasionnels	Abonnés
Pas satisfait	3	3%					
Peu satisfait			2	1	2	0	3
Satisfait	64	56%	18	29	35	34	30
Très satisfait	47	41%	9	25	22	30	17
Total	114	100%	29	55	59	64	50

Source des données : enquête AURM

➔ 97 % de satisfaction

Les personnes interrogées déclarent à 56% être satisfaites et à 41% être très satisfaites de leurs déplacements sur la ligne. Les voyageurs avancent les motifs de satisfaction suivants :

- offre de service (avec le cadencement les voyageurs ne consultent plus les horaires),
- desserte directe du centre-ville de Mulhouse en tram-train,
- de meilleurs horaires depuis décembre 2014,
- certaines personnes ont basculé de la route vers le rail,
- du temps pour lire...

➔ Des motifs d'insatisfaction

Les voyageurs avancent les motifs d'insatisfactions suivants :

- manque de trains à certaines heures,
- voyage un peu long : trop d'arrêts en tram-train notamment à Thann,
- ambiance : trop de bruit,
- des retards,
- tarification : durée de validité des billets TER (7 jours depuis début janvier) ; double tarification.

➔ Des abonnés moins satisfaits

34 occasionnels déclarent être satisfaits. 30 déclarent être très satisfaits. Aucun occasionnel ne déclare être peu ou pas satisfait.

30 abonnés déclarent être satisfaits. 17 déclarent être très satisfaits. 3 abonnés déclarent être peu satisfaits.



Près 90 trains et trams-trains circulent chaque jour entre Thann et Mulhouse contre 48 trains avant 2010.



La gare de Thann-Centre, fait partie des quatre gares nouvelles créées avec l'arrivée du tram-train.



Des propositions d'amélioration différentes des voyageurs de semaine et du samedi

Question : avez-vous des suggestions à faire pour améliorer vos déplacements sur la ligne ?

⊕ Les personnes enquêtées la semaine sont sensibles au confort et à l'offre

- Confort et équipement des rames (cités 31 fois) : *«ajouter des toilettes et des sièges plus confortables dans le tram-train, certaines fois le TER n'est pas très propre : faire plus régulièrement le ménage, rajouter des arceaux vélos dans le tram-train»...*
- Offre train / tram-train (citée 20 fois) : *«rajouter des trains qui vont dans la vallée en soirée, supprimer des arrêts à Thann pour gagner du temps, adapter les rames en fonction de l'affluence»...*
- Ambiance (citée 10 fois) : *«avoir plus de contrôleurs ou d'agents de sécurité dans les trains, les contrôleurs devraient faire un premier passage avant de contrôler et mettre des amendes.»...*
- Tarifs, achat, compostage (cités 9 fois) : *«faire converger les titres Attitudes/SNCF : prix, tranche d'âge, possibilité d'acheter son abonnement SNCF sur la borne Soléa»...*

⊕ Les personnes enquêtées le samedi sont sensibles à la tarification

- Tarifs, achat, compostage (cités 16 fois) : *«avoir des tarifs famille attractifs pour le tram-train et un billet standart pour éviter les tarifs et les billets différents, mieux expliquer les zones tarifaires pour avoir une meilleure lisibilité des tarifs, faire converger les titres Attitudes / SNCF : prix, tranche d'âge, simplifier les tarifs pour les non-initiés : j'ai accompagné un ami pour l'aider à choisir le bon ticket»...*
- Offre train / tram-train (citée 9 fois) : *«Rajouter des trains le dimanche et surtout après 20h30 qui montent dans la vallée, rajouter des tram-trains le soir, prolonger le tram-train jusqu'à Bitschwiller»...*
- Confort et équipement des rames (cités 9 fois) : *«mettre un abri de quai en gare de Wesserling (direction Mulhouse), nettoyer plus régulièrement les trams-trains»...*

Propositions d'amélioration

Court terme

Correspondance :

- Maintenir ouverte la salle d'attente de la gare de Thann pendant toute la durée de fonctionnement de la ligne.
- Mettre en place des dispositifs de chauffage en gare de Thann Saint-Jacques.

Autres propositions :

- Avoir plus d'agents de médiation ayant un rôle pédagogique.
- Faire une campagne de civilité dans le tram-train.
- Mettre un fond sonore dans le tram-train.
- Rajouter des portes-bagages dans le tram-train.
- Etude fine des besoins des déplacements des habitants, des emplois, des établissements scolaires, des équipements (touristiques, culturels...) situés le long de la ligne.
- Définir la ou les clientèles cibles que l'on souhaite capter : habitants de la vallée, occasionnels, abonnés...

Moyen - long terme :

Correspondance :

- Optimiser les correspondances en gare de Mulhouse en lien avec le tram-train (notamment la ligne Mulhouse-Belfort).
- Mettre en place une marquise en gare de Thann Saint-Jacques.

Autres propositions :

- Davantage de trains navettes dans la journée pour plus de correspondances.
- Correspondance systématique Tram-Train / train à Thann Saint-Jacques.
- A partir des résultats et de la clientèle recherchée, élaborer des scénarios d'adaptation de l'offre ferroviaire.
- Accélérer la vitesse de circulation des trains et trams-trains.



L'étude portant sur l'analyse de l'appropriation des voyageurs du système train / tram-train / tramway de la ligne ferroviaire MTK a été pilotée par :

- la Direction des Transports et des Déplacements (DTD) de la Région Alsace,
- le pôle Mobilités-Transports de m2A.

La SNCF, Soléa et le Pays Thur Doller ont été associés à la démarche.

Les partenaires de l'agence d'urbanisme ont été informés de l'avancement du dossier.



Etude éditée et imprimée par :
L'Agence d'Urbanisme de la Région Mulhousienne

Rédaction :
Stéphane DREYER
stephane.dreyer@aurm.org - tel : 03.69.77.60.81
avec l'appui d'Amandine MEYER (apprentie à l'AURM)

Toute reproduction autorisée avec mention précise de la source et la référence exacte.

AURM

33 Avenue de Colmar - 68 200 MULHOUSE
Tél. : 03 69 77 60 70 - Fax : 03 69 77 60 71

www.aurm.org