

MULHOUSE

Mieux comprendre le comportement des voyageurs de la ligne ferroviaire Mulhouse-Thann-Kruth

[Par **Stéphane Dreyer**, chargé d'études principal mobilités / réseaux, AURM]

L'agence d'urbanisme de Mulhouse travaille depuis plusieurs années sur le projet et le suivi de la liaison ferroviaire Mulhouse-Thann-Kruth. Cette ligne a la particularité d'accueillir depuis décembre 2010 des circulations trains TER, trams-trains et tramways. En 2014, l'agence a proposé à ses partenaires de mieux comprendre la perception des « individus voyageurs ». Les utilisateurs de la ligne sont des acteurs essentiels d'une desserte innovante mais qui reste complexe d'utilisation.

L premier tram-train interconnecté de France

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

La ligne propose une offre train-TER, tram-train et tramway urbain. Deux tarifications et deux systèmes d'information voyageurs coexistent. Les tickets papier se déclinent en trois 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.

C'est pourquoi l'agence d'urbanisme a proposé d'analyser la ligne en partant de « l'individu voyageur ». Cette initiative a rencontré l'adhésion forte des deux autorités organisatrices et des deux exploitants.

Une démarche légère, réalisable par une « petite » agence

L'étude a porté sur la perception des « individus voyageurs » sur l'offre de transport, la tarification, l'achat et la validation des billets... L'objectif a été d'évaluer ce qui pose problème ou pas. La démarche a aussi permis de déboucher sur des propositions d'améliorations concrètes collant à la réalité du terrain. Pour cela, l'agence a réalisé une enquête qualitative auprès de 140 voyageurs à

bord des trains et des trams-trains. Elle s'est déroulée sur une durée de cinq jours, dont un samedi. L'enquête qualitative est une « démarche légère », réalisable par une petite agence de moins de 20 salariés.

Mieux répondre aux attentes de « l'individu voyageur »

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

bée pourrait répondre aux attentes des voyageurs de la semaine. La simplification de la tarification permettrait de capter de nouveaux voyageurs occasionnels. L'enquête a révélé qu'il est possible de mettre en place des mesures peu coûteuses répondant aux besoins spécifiques de chaque groupe. Elle a aussi permis d'évacuer certains sujets. Par exemple l'affichage de temps d'attente dans l'urbain et d'horaires sur la partie ferroviaire ne pose aucun problème aux voyageurs.

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

Dans Mulhouse, les trams-trains « gris et bleus » circulent sur les mêmes voies que les tramways jaunes.

