



# **Livret des entretiens**



# **Entretiens avec des passagers**

N°	Format	Pseudonyme	Trajet	Date	Sexe	Age	Nationalité	Commune d'origine	Profession	Raisons du voyage	Statut de l'utilisateur
1	Formel	Gérard	Paris-Nantes	30/01/19	Homme	La soixantaine	Française	Nantes (dix kilomètres du centre ville)	Retraité, auparavant travailleur social	Retour de Paris pour des raisons familiales après un aller de Nantes	Plusieurs voyages
2	Formel	Lila	Paris - Nantes	30/01/19	Femme	21 ans	Française	Banlieue de Nantes	Etudiante en histoire de l'art	Raisons scolaires et visite d'une amie dans la capitale	1 <sup>er</sup> voyage
3	Formel	Guillaume	Paris-Nantes	30/01/19	Homme	24 ans	Française	Noilhac (Tarn) dans l'aire urbaine de Castres	Ancien étudiant en cinéma (montage), travaille aujourd'hui dans l'informatique (CDI en support informatique) après une période de chômage	Réalise ce voyage en car à l'issu d'un plus grand itinéraire (jusqu'en Angleterre) pour aller voir sa copine et des amis rencontrés sur les réseaux sociaux.	Plusieurs voyages
4	Formel	Nathalie	Nantes-Brest	31/01/19	Femme	40-50 ans	Française	Proximité de Lorient	Professeure d'EPS	Revient d'une visite à sa mère à Nantes	Habitué
5	Formel	Kirsten	Nantes-Brest	31/01/19	Femme	36 ans	Française, origine allemande	Saint-Herblain	Etudiante en histoire de l'art	Trajet Nantes-Vannes pour rendre son mémoire	Habitué
6	Formel	Abdou	Paris-Lyon	01/02/19	Homme	25-35 ans	Etranger	Lyon	Ancien étudiant en génie civile, travaille dans le domaine ferroviaire	Retour à son domicile à Lyon	Plusieurs voyages
7	Formel	Clément	Paris-Lyon	01/02/19	Homme	Environ 25 ans	Française	Vient de la région de Lyon, vit à Pairs	Intermittent du spectacle	Rend visite à sa famille dans la région de Lyon	Habitué
8	Formel	Anurag	Lyon - Marseille	03/02/19	Homme	Environ 22 ans	Française	Lyon	Etudiant ingénieur en master, en alternance	Fait le trajet Lyon - Marseille pour aller à la fac toutes les deux semaines, mais généralement en covoiturage.	Plusieurs voyages
9	informel	Amine	Lyon - Marseille	03/02/19	Homme	19 ans	N.R.	Besançon	Sans emploi	Part habiter chez sa grand-mère pour faire une coupure dans son quotidien de délinquant	1 <sup>er</sup> voyage
10	Formel	Jean	Marseille - Toulouse	04/02/19	Homme	50 ans	Française	Guéret	Architecte	Se rend deux fois par mois à Marseille pour voir son fils qui y habite avec sa mère.	Habitué
11	informel	Marcel	Toulouse - Brive	04/02/19	Homme	Environ 70 ans	Française	Pyrénées	Retraité	Va voir sa "compagne" à Limoges	Habitué
12	Informel	Sabrina	Marseille-Toulouse	04/02/19	Femme	35-40 ans	Française, d'origine maghrébine	Bordeaux	Travaille sur des documents	Retour chez elle après visite d'amis.	Plusieurs voyages
13	Informel	Laurent et Laurence	Brive-Paris	05/02/19	Homme et Femme	Entre 60 et 65 ans	Française	N.R.	Retraités	10 jours à Paris pour aller voir des amis.	Plusieurs voyages
14	Formel	Henri	Brive-Paris	05/02/19	Homme	Plus de 70 ans	Française	Toulouse	Retraité	Accompagne une amie faire ses papiers à Paris.	Plusieurs voyages
15	Formel	Fatima	Brive - Paris	05/02/19	Femme	27 ans	Etrangère, algérienne	Paris	Etudiante en physique-chimie	Doit aller régulièrement à Limoges pour des raisons administratives	Habitué
16	Informel	Bérengère	Paris - Marseille	06/02/19	Femme	50 ans	Française		Infirmière	Va quelques jours à Marseille pour des vacances	Plusieurs voyages
17	Formel	Camille	Paris-Angers	08/02/19	Femme	23 ans	Française	Montreuil	Etudiante	Va rendre visite à sa mère à Angers	Plusieurs voyages
18	Informel	Anissa	Auberge de jeunesse	08/02/19	Femme	25-30 ans	Française	Valence	Sans emploi	Rentre de Marseille après 2/3 semaines de vacances	Habitué
19	Formel	Lucia	Paris-Angers	10/02/19	Femme	La soixantaine	Française, origine tchèque	Nantes	Hydrologue	Fait beaucoup de stages à travers la France, et voyage aussi sur de longues distances ; Rentre chez elle après un voyage à Paris	Habitué
20	Informel	Marie-Jeanne et Geneviève	Nantes-Brest	11/02/19	Femme et Femme	Plus de 70 ans	Française	Lorient	Retraitées	Rentrent chez elles après avoir visité leur familles	2 <sup>ème</sup> voyage

N°	Format	Pseudonyme	Trajet	Date	Sexe	Age	Nationalité	Commune d'origine	Profession	Raisons du voyage	Statut de l'utilisateur
21	Formel	Gaël	Nantes-Brest	11/02/19	Homme	20 ans	Française	Brest	Etudiant	Rentre chez lui après voyage à Nantes pour organiser un festival	Habitué
22	Formel	Bruno	Brest-Rennes	12/02/19	Homme	50-60 ans	Française	Clédén-Cap-Sizun	Ingénieur licencié il y a 3 ans	Va à Paris pour un procès	Habitué
23	Formel	Oliver	Rennes-Paris	13/02/19	Homme	Environ 30 ans	Etranger, australien	périphérie de Melbourne	Guide touristique	En France pendant un mois, pour les vacances, il termine son voyage par Paris.	Habitué
24	Formel	Patricia	Paris - Clermont-Ferrand	17/02/19	Femme	Environ 50 ans	F	Clermont-Ferrand	aide-soignante	Retour d'un voyage à Paris avec ses amies/collègues	1ère fois
25	Formel	Helena	Paris-Clermont-Ferrand	17/02/19	Femme	70 ans	Française, origine portugaise	Clermont-Ferrand	Retraité, ancienne ouvrière	Revient de Paris où elle a été voir son fils	Habitué
26	Informel	Sandrine	Paris-Marseille	17/02/19	Femme	51 ans	Française	Caen	Commerçante à son compte	Visite à sa grande tante âgée et à une amie	1ère fois
27	Formel	Ginette	Marseille - Toulouse	18/02/19	Femme	Environ 70 ans	Française	Bézier (originaire de Marseille)		Enterrement	2ème voyage
28	Formel	Victor	Marseille - Toulouse	18/02/19	Homme	45 ans	Française	Montpellier	Comédien	Travail (passe régulièrement des auditions à Toulouse)	Habitué
29	Formel	Karim	Clermont-LSE	18/02/19	Homme	Environ 50 ans	Française et Tunisienne	Clermont-Ferrand	Professeur d'anglais	Va à l'aéroport pour voir sa famille en Tunisie	Habitué
30	Formel	Agnès	Grenoble-Genève	19/02/19	Femme	19 ans	Française	Anncy	Etudiante	Visite sa famille	Très habitué
31	Formel	Irma	Grenoble-Genève	19/02/19	Femme	Environ 65 ans	Française, origine créole	Marseille	Retraité, prof de musique pour compléter sa pension	Voyage professionnel	Très habitué
32	Formel	Claire	Grenoble-Genève	19/02/19	Femme	Environ 55 ans	Française	Anncy	? Ne travaille plus depuis qu'elle a la sclérose en plaque	Rentre chez elle après une visite de famille	Habitué
33	Formel	Martine	Toulouse-Paris	19/02/19	Femme	74 ans	Française	Montauban	Ancienne infirmière à la retraite	Rend visite avec son mari à leur fils à Paris	Habitué
34	Formel	Jennifer	Toulouse-Paris	19/02/19	Femme	22 ans	Française	Toulouse	Etudiante	Visite à des proches	Habitué
35	Formel	Thibault	Chamonix-Lyon	20/02/19	Homme	19 ans	Française	Lyon	Etudiant	Retour de Chamonix où il était pour les vacances	1er voyage
36	Formel	Lili	Chamonix-Lyon	20/02/19	Femme	21 ans	Française	Lyon	Etudiant	Rentre après des vacances	2ème voyage
37	Formel	Véronique et Michel	Lyon-Paris	22/02/19	Femme et Homme	60 et 65 ans	Française	Lyon	Retraité prof de menuiserie et institutrice	Vont voir leur fils à Paris	1er voyage
38	Formel	Robert	Lyon-Paris	22/02/19	Homme	45 ans	Française	Lyon	Sans emploi, cherche en pharmaceutique	Entretien d'embauche	Habitué
39	Fomel	Murielle	Clermont-Ferrand - Lyon	26/02/19	Femme	57 ans	Française	Clermont-Ferrand	N.R.	Week-end chez une amis à Lyon	1er voyage
40	Informel	Aziz	Grenoble-LSE	27/02/19	Homme	45 ans	Française	Grenoble	Electrotechnicien	Se rend en Tunisie pour voir toute sa famille	Habitué
41	Formel	Franck	Lyon -Anncy	27/02/19	Homme	43 ans	Française	Toulouse	Informaticien / en reconversion professionnelle (prépare le concours des écoles)	Rejoins son fills à Anncy	Habitué
42	Formel	Margaux	Clermont-Ferrand - Lyon	27/02/19	Femme	22 ans	Française	Clermont-Ferrand	A fini un BTS Management, en recherche d'emploi	Faire du Shopping à Lyon	Plusieurs voyages
43	Formel	Patrick	Clermont-Ferrand - Grenoble	27/02/19	Homme	63 ans	Française	Clermont-Ferrand	Retraité	Faire des travaux chez sa fille	Plusieurs voyages
44	Formel	Christine	Lyon - Sallanches	28/02/19	Femme	Entre 50 et 60 ans	Française	Venissieux	Ressources humaines	Week-end à la montagne	Plusieurs voyages
45	Formel	Paul	Chamonix - Lyon	02/03/19	Homme	Environ 30 ans	Française	Lyon	Chef d'entreprise	Week-end à la montagne	Plusieurs voyages
46	Formel	Carole	Rencontrée sur Paris-Marseille puis recontactée	05/03/19	Femme	Environ 50 ans	Française	Dans la Nièvre	Thérapeute en libéral	Trajet professionnel vers Nice	Habitué



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°1

### Entretien avec Gérard Liaison Flixbus Paris-Nantes 30 janvier 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Après une heure de trajet au cours duquel nous surveillons l'état du ciel (il avait neigé toute la semaine et il y avait un risque que le car puisse être bloqué), Gérard nous rend le questionnaire qu'il a rempli. Il nous demande si nous en sommes les rédactrices. Il nous fait plusieurs remarques, en particulier que certaines questions sont redondantes alors que certains points ne sont pas abordés selon lui. Nous en profitons pour lui proposer un entretien afin d'aller plus loin. Il accepte volontiers. L'entretien semi-directif a duré environ une demi-heure. Répondant au début seulement aux questions, Gérard a commencé par la suite à ouvrir ses réponses à d'autres sujets plus profonds, montrant par là un intérêt personnel pour le sujet.

Lors de ce trajet, Gérard utilise un SLO pour la première fois sur un trajet national bien qu'il ait déjà pris une fois un car transnational (Eurolines) pour aller en Espagne voir son fils. Pour ce trajet, il a passé quelques jours à Paris dans le but de voir sa famille. Il est venu en car et ce trajet correspond au retour, les deux trajets ayant été faits avec Flixbus (l'aller à 19€ et le retour à 1€). Il a pris ses billets 10-15 jours à l'avance. Pour ce trajet, il avait le choix entre le train, le covoiturage, la moto si le temps l'avait permis et le car.

La soixantaine, blanc de peau, barbe blanche taillée courte, vêtu d'un pull bleu, Gérard fait penser à un marin breton. Toutefois, ce n'est pas le cas : avant d'être en retraite il était travailleur social. Aujourd'hui, Gérard est un homme « nouvellement en retraite », divorcé. Il a un fils vivant à Valence. Habitant à dix kilomètres en dehors de Nantes, Gérard est souvent sur la route pour aller au centre-ville. Il utilise alors régulièrement sa moto. Il possède une voiture.

Au cours de la conversation, Gérard se montre très au courant de l'actualité des cars SLO mais également sensible à autres thèmes en particulier, notamment les grands processus d'aménagement du territoire. En effet, il aime ce genre de sujets qui parlent du quotidien des habitants et qui mélangent sociologie et urbanisme. Il a d'ailleurs effectué plus jeune une licence d'urbanisme à Vincennes (Paris 8) qu'il n'a pas « utilisée » selon ses mots. A côté de ces connaissances, il a également de nombreuses préoccupations et convictions en matière

politique, écologique et urbanistique. Il avoue ainsi s'être intéressé voire s'être impliqué dans les questions autour de l'aéroport Notre-Dame-des-Landes.

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Sur de courtes distances, en ville, Gérard utilise principalement sa moto. En été, celle-ci peut également lui servir sur de longues distances, entre Nantes et Paris par exemple.

Autrement, pour les longues distances, il préfère utiliser les transports en commun, en particulier les transports ferroviaires qu'il trouve plus écologiques que les transports routiers. Étant célibataire, il ne voit pas l'intérêt de prendre seul sa voiture, cela par conviction écologique. Cependant, le coût du train (hors low-cost) le dissuade de plus en plus de choisir ce mode de transport. Son choix se reporte alors sur le covoiturage, le « *Blabla* » selon ses mots, qui lui amène en plus un côté convivial qu'il apprécie. Le car est une troisième option qu'il teste lors de cet aller-retour.

*« Oui moi je prends les transports en commun car je suis tout seul, voilà, ça n'a aucun sens de prendre une voiture sauf si je me mets en chauffeur Blablacar et que du coup je prends du monde quoi. »*

*« Mais le train... je prenais souvent le train avant, je suis passé au Blablacar parce que la SNCF ne faisait aucun effort sur [les prix]... ça devenait un moyen de transport de riches le train ! Et Blablacar est venu un peu proposer d'autres solutions avec en plus le côté un peu convivial que j'aime bien. Maintenant il y a une offre de la SNCF qui est un peu plus concurrentielle avec Blablacar. Bon y a le car qui arrive [...] »*

Cependant, une quatrième option revient selon lui au goût du jour avec Ouigo. Il l'avait testée puis stoppée à cause des arrêts distants des centres-villes (« *C'est pas hyper pratique.* »). Maintenant que les trains Ouigo arrivent dans les gares centrales, il recommence à les utiliser de temps en temps, trouvant l'offre intéressante à la fois en temps et en prix.

Pour les trajets très longue distance à l'étranger ou pour aller voir son fils à Valence par exemple, le car est pour lui une alternative à l'avion, qu'il ne prend jamais. Il se décrit en effet comme « *un peu anti-avion* ».

### Sa vision du déplacement

Il se déplace principalement pour des raisons familiales et amicales, « *pour aller voir des gens* ». Ainsi, pour lui le car est une liberté puisqu'il est utilisé dans le cadre de loisirs et non pour le travail.

*« Oui oui c'est pas une contrainte. Quand c'est pas pour le travail... Là c'est vraiment pour aller voir des gens que j'avais envie de voir, c'est vraiment du loisir. »*

Contrairement à ses déplacements personnels sur lesquels il reste peu loquace, Gérard parle beaucoup de sa vision de la mobilité en général. Sans utiliser les termes, il parle ainsi beaucoup d'une injonction à la mobilité omniprésente aujourd'hui et qu'il déplore principalement pour des raisons écologiques mais également en matière de vie désirable.

*« On fait croire qu'il y a un besoin d'aller toujours plus vite, toujours plus loin, toujours plus ceci... Mais c'est un besoin qu'on nous impose, c'est pas la réalité de ce que les gens en fait vivent au quotidien ou ont envie de vivre quoi. »*

*« [à propos de l'avion] les bas prix plus les temps de transport, au niveau européen c'est un peu dramatique car ça rend possible des choses qui ne devraient pas être possibles [rire triste]. Un weekend à Madrid ou à Barcelone, y a plein de gens qui le font. C'est tout sauf écolo quoi. Et des gens qui vont vous dire par ailleurs "je fais attention à ci, je fais attention à ça" mais ça leur paraît normal d'aller trois jours à Barcelone... Le problème c'est que c'est pas du tout adapté aux enjeux environnementaux quoi. Il faudrait y aller au moins une semaine, il faudrait y aller en train ou en car mais dans des bonnes conditions quoi. »*

Il oppose cette injonction à la mobilité à la réalité qu'il perçoit. Selon lui en effet, les individus ne sont pas si mobiles à cause de diverses ancrages, en particulier s'ils sont propriétaires d'une maison dans une zone rurale. Il trouve alors paradoxal que le gouvernement (et ceux avant) poussent à devenir propriétaires tout en fermant les gares. Pour lui, le thème de la mobilité ne peut pas être déconnecté d'autres sujets de société.

*« [...] Les gens ils ne sont pas si mobiles que ça. [...] Dans les zones rurales et non en ville, les gens construisent, ils achètent quoi, ils sont moins en location. Donc après ils sont un peu pieds et poings liés quoi, ils ont acheté un truc mais oui si je m'en vais, si je vais dans un bassin d'emploi qui est plus important, le loyer, le prix du foncier va être plus important donc c'est un peu un frein. En fait les problèmes sont un peu liés quoi. »*

Pour lui, les individus n'ont pas tous les mêmes besoins en mobilité. Celle-ci serait l'apanage de citadins possédant des « *qualifications* » et pour lesquels le choix de la mobilité serait plus aisé puisqu'ils sont plus certains de trouver un travail correspondant à leurs compétences et un salaire de fait plus élevé. Le TGV est alors un mode de transport qui leur

convient, ce qui n'est pas le cas de tous. En effet, les plus défavorisés ont selon lui des aspirations en termes de mobilité et une possibilité de payer moindres :

*« [A propos du TGV] Ils s'imaginent que si la technique permet de faire des trajets très courts à très grand confort, tout le monde a besoin de ça. En fait les gens ont besoin d'avoir un transport qui soit, bon, de qualité correcte et à un prix, voilà, abordable. Le TGV au sens sans réduction il est hors de prix, hors de prix ! »*

La question de la mobilité est alors pour lui un « faux problème » résultant d'un mauvais aménagement du territoire voire de son absence : « c'est le marché quoi ». La concentration des emplois dans les grandes villes, la désertification des campagnes et le déplacement des catégories les plus défavorisées dans le périurbain créent selon lui de nouvelles nécessités de mobilité qu'il critique ardemment :

*« Les gens les moins riches habitent de plus en plus loin. [...] Donc on est en train de recréer du temps de déplacement, de la nécessité de mobilité donc on va dire 'bah quel est le meilleur transport ? Il faudrait penser au départ ne pas faire grossir les villes comme ça. »*

### **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

#### **La connaissance du service**

C'est la première fois que Gérard utilise ce mode de transport dans le cadre d'un trajet national. Il souhaite ainsi le tester. Il est cependant globalement au courant des évolutions du marché, connaissant la date de la loi et les changements des principaux opérateurs :

*« De nom, j'en connais surtout que deux, le troisième c'est lequel le troisième ? Car il y a Ouibus, Flixbus et ? Isilines ? Je ne connais pas. Non j'ai vu qu'il y en avait 5 ou 6 au départ et qu'il y en a qui ont mis la clé sous la porte, qui se sont fait racheter voilà, un grand classique. »*

Il ignore cependant que Flixbus organise des voyages à l'étranger, pensant que l'entreprise réalisait seulement des trajets en France.

#### **Le rôle du prix**

Il a choisi de prendre le car pour cette première expérience et en particulier Flixbus car c'était le moins cher. Pour ses voyages en général, c'est le prix qui lui fait choisir le mode de transport, outre son aversion pour l'avion.



*« Le prix, j'ai vu que c'était moins cher que les autres offres on va dire directement concurrentielles comme le covoiturage. »*

Il pense d'ailleurs que c'est le principal motif des usagers du car.

### **Les autres facteurs de choix du service : le temps**

Outre le prix et son dégoût de l'avion, d'autres facteurs entrent en compte dans le choix du car mais c'est le fait d'avoir du temps avec la retraite qui a permis ce voyage. Le temps de trajet est en effet perçu comme une contrainte et un élément négatif du car.

*« J'ai plus de temps, c'est vrai que mettre 5-6 heures pour venir à Paris pour moi ça fait un peu long, le train c'est deux heures, 2h30, la voiture c'est quatre heures donc c'est le mode le plus long quoi. [...] c'était trop long sur mes temps de congés ou de weekend, c'était pas tenable [...] je ne voulais pas perdre de jours en fait. [...] Donc maintenant que j'ai du temps effectivement, la durée du trajet me gêne moins. »*

*« On est arrivés à 18h, c'était un 12-18h. [...] C'est vrai qu'on est habitués à des temps plus courts. C'est un peu, cinq heures ça devient dur. »*

## **4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

De son point de vue, le car est donc principalement utilisé lors d'occasions ponctuelles dans le cadre de loisirs et non de travail. Sur la question de la création de déplacements via le car, il semble perplexe, le temps étant un obstacle important. Mais il avoue après réflexion que peut-être, cela a développé la mobilité de « *la population qui est la plus pauvre [...], pour qui c'est interdit de prendre le train quoi.* »

En effet, selon Gérard, les usagers du car sont des personnes souhaitant voyager à moindre coût et donc des personnes plus défavorisées tandis que les individus qui en ont les moyens prennent le train pour gagner du temps et pour des raisons écologiques. Hésitant et ne finissant pas ses phrases, Gérard ne semble cependant pas à l'aise avec ces réflexions :

*« Je pense que c'est le porte-monnaie qui fait le... Comme c'est plus long bah voilà c'est... La personne qui a les moyens je pense qu'elle prend plutôt le train parce que c'est deux heures quoi. Donc entre deux heures et cinq-six heures, voilà c'est pour éviter... Comme c'est un peu plus écolo en plus le train bah... »*

Sa représentation du car en termes de confort et de service est assez négative à la suite de son expérience sur des lignes Eurolines (voir partie suivante). De plus, contrairement

à l'avion ou au train, il n'y a pour les usagers aucun moyen de connaître les possibles retards des cars lors des intempéries afin de s'adapter ou encore les arrêts desservis (« *ça manque un peu d'informations* »). Cela passe également par le manque de visibilité des propositions de voyage sur le long terme (Eurolines ne proposant pas de voyages au-delà de deux mois), ce qu'il trouve « *pas du tout concurrentiel* ». Toutefois, le car a l'avantage à ses yeux d'accepter des bagages plus conséquents et sans surcoût, au contraire des deux autres modes.

Il se pose des questions sur le fonctionnement du système en lui-même. Ainsi, il se demande si les cars sont très remplis puisque des personnes prennent leur billet à la dernière minute et qu'il reste souvent des places libres. Il s'étonne également du fait qu'à l'aller, le car provienne de Auray, qui est une « *toute petite ville* » entre Vannes et Lorient (l'étude des communes desservies montre cependant qu'elle est desservie par le TGV, ce qui peut expliquer cette liaison par le car).

### **Son expérience personnelle à bord et en gare**

Gérard a déjà pris le car pour aller voir son fils en Espagne. Il est d'ailleurs assez critique des conditions de voyage sur les lignes Eurolines.

*« J'ai fait du Eurolines une fois y a quelques années pour aller en Espagne et alors là on est vraiment des bestiaux, c'est scandaleux. [...] Y a aucune place pour dormir, aucun confort. On s'arrête en rase-campagne à une station-service à trois heures du matin, vous sortez, on ferme le car à clé et puis c'est trois quarts d'heure l'heure de repos du chauffeur enfin bon. »*

Toutefois, ses voyages lui ont permis de découvrir que, contrairement au cas français, il existe en Espagne une « *culture du car* » couplée à une absence du train. Il a d'ailleurs été impressionné par les « *énormes* » gares routières qui y sont aménagées.

Lors des trajets en cars, Gérard dort ou lit. Ce voyage aller-retour lui a toutefois permis de découvrir le confort en car qu'il trouve « *calme* » (en parlant des cars, « *je trouve qu'ils sont bien* »). Le problème le plus important réside selon lui dans l'aménagement des gares et des arrêts. Un long moment de l'entretien est en effet consacré à la description péjorative de l'arrêt Haluchère à Nantes « *en rase campagne* » et d'une moindre manière de la gare Bercy Seine. Ce qui choque le plus Gérard, c'est bel et bien l'absence de confort :

*« Vous connaissez la gare de Nantes ? Haluchère. Vous allez voir, vous êtes sur le coin de la route, y a un abribus et puis rien. C'est scandaleux, c'est scandaleux. C'est devant une clinique et la clinique est obligée de fermer les portes à clé parce que les gens viennent utiliser les WC. On prend les gens pour des bestiaux. [...] C'est excentré déjà. Après il y a les transports en commun, le tramway qui arrive donc il n'y a pas de soucis là-dessus. Non mais c'est lamentable, c'est même incroyable que ça ait été autorisé à lancer les lignes sans qu'il y ait a minima un abri et des toilettes ! C'est hallucinant. [...] »*

« [sur la gare Bercy Seine] *Les toilettes j'ai pas vu mais c'est déjà abrité, c'est pas très gai parce que c'est un souterrain un peu, voilà, un peu parking. [...] Moi je suis venu en métro, quand vous sortez du métro, vous êtes un peu [perdus]. Moi je suis arrivé de nuit vendredi soir, vous êtes livrés à vous même sous la pluie, dans les travaux, la nuit, dans la boue, les gens ont des valises sur des chemins pavés, tout à fait idéal quoi. [...] Bon à Paris y a un guichet si vous voulez vous renseigner, y a des boissons, il y a un minimum quand même, c'est une grande gare routière quoi.* »

## 5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

Il pense prendre le car plus tard : selon ses mots, « *il ne ferme pas la porte* ».

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Gérard n'apprécie pas les pratiques low-cost à l'extrême des opérateurs (flexibilité des prix, très bas prix, etc). Il est sensible aux questions sociales et économiques sous-jacentes.

« *Un peu surpris par le prix à l'aller et au retour, j'ai pris 18 euros 99 à l'aller et 0 euros 99 au retour. Honnêtement je ne trouve pas ça très sérieux. [...] C'est vrai que je suis assez en colère contre ce genre de pratique. [...] Mais c'est pas simple pour personne, ni pour l'entreprise qui ne peut pas tenir, donc c'est probablement pour écraser la concurrence [...] Le low-cost il faut mettre des limites, sinon c'est pas... Soit les conditions de travail des chauffeurs sont pas à la hauteur, soit le [confort] sera nul.* »

De plus, il perçoit le monopole des opérateurs de manière négative, menant à une baisse du confort (toutefois il ignorait que Flixbus faisait aussi du transport international).

« *J'ai fait du Eurolines une fois y a quelques années pour aller en Espagne et alors là on est vraiment des bestiaux, c'est scandaleux. [...] Là il y a quelque chose à faire mais bon y a le monopole, c'est toujours pareil.* »

La question écologique lui tient également à cœur. Lors de ses choix modaux, il préfère les transports en commun. Il considère cependant le car comme moins écologique que le train. Il pense également que le car est un moyen facile pour remplacer le train qui est un service public. Ainsi, il n'est pas « favorable » au car idéologiquement. Il pense d'ailleurs qu'il devrait exister un droit de circuler gratuitement.

*« Moi le car au départ je suis pas favorable car je pense que le train est plus écologique et plus sûr aussi. Et que c'est aussi des investissements qui ne se font pas dans le train qui font que, voilà, ils sont un peu à la traîne. Donc c'est une solution un peu facile. [...] Mais bon... ils sont là, ils sont là. On ne m'a pas demandé mon avis. Si on m'avait demandé, j'aurais dit non. »*

*« [A la question si le transport devrait être public ou pas] ça devrait être le train. Parce que parallèlement à ça, les petites gares ferment. Pour moi c'est scandaleux. [...] le transport ça devrait être un droit de circuler à des prix tout à fait... Je suis pour la gratuité des transports. [...] ça faciliterait pour les gens qui voilà n'ont pas de ressources très importantes puis ça mettrait une indication forte sur l'impact environnemental. [...] Avant il y avait des trains un peu partout. Maintenant si on ferme tous les trains, on met des cars à la place bah oui on va dire que le car c'est mieux. C'est pas mieux, c'est parce que les trains ont fermé ! »*

Cependant, malgré ses convictions personnelles, il avoue profiter du service. Il utilise le service et se renseigne sur les trajets où les prix sont les plus bas. On peut sentir la contrainte exercée par le prix dans ses paroles à travers sa gêne et son incapacité à trouver une raison au choix du car, cela au regard de ses convictions.

*« J'ai regardé pendant le weekend si j'avais pu voyager avec deux fois 0,99, ça aurait été possible si j'avais pris un car à 6 heures le matin, j'aurais pu avoir un euro en venant de Nantes et en repartant. [...] Bon je l'ai fait là parce que... [...] Là j'en profite, je l'ai fait, mais ce n'est pas une piste intéressante quoi. »*



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°2

### Entretien avec Lila Liaison Flixbus Paris-Nantes 30 janvier 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Après une heure de trajet, nous sommes retournées voir Lila à l'arrière du bus, à qui nous avons distribué le questionnaire au début du trajet. Visiblement intéressée par notre démarche, elle a accepté de réaliser un entretien pour approfondir certains points du questionnaire. Lila nous a alors dit qu'il s'agissait pour elle de son premier trajet en car longue distance, en se demandant si son profil pouvait nous intéresser, ce à quoi nous lui avons répondu positivement. Nous nous sommes alors assises sur le siège d'à côté pour débiter un entretien dont la durée a finalement été d'un peu plus de vingt minutes.

Lila voyageait le mercredi 30 janvier sur ce trajet pour rentrer chez elle après un séjour à Paris qu'elle devait faire dans le cadre de ses études et pendant lequel elle avait pu voir une de ses amies vivant dans la capitale. Il s'agissait, selon ses mots, d'un trajet « *exceptionnel* » dans le sens où elle se rend rarement à Paris.

Lila est une jeune femme âgée de vingt et un ans. Elle vit dans une petite commune en périphérie de Nantes. Célibataire et sans enfants, elle vit depuis toujours chez ses parents. Lila est étudiante en master 1 d'Histoire de l'Art à l'Université de Nantes. En parallèle de ses études, elle n'a pas d'emploi étudiant. Titulaire du permis de conduire, elle possède et conduit sa propre voiture.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Lila est une usagère quotidienne de la voiture pour se rendre à la faculté et pour ses loisirs. Elle explique avoir grandi avec ce moyen de transport que toute sa famille continue aujourd'hui de privilégier compte tenu de leur éloignement géographique du centre-ville de Nantes. Elle considère la voiture comme le moyen de transport idéal, puisqu'il permet la plus grande liberté, et même si le train apparaît comme plus écologique, les problèmes y sont trop fréquents. La voiture est un moyen de transport qu'elle préfère aux transports en

commun pour différentes raisons. D'abord, elle trouve que les prix des transports en commun à Nantes ont trop augmenté. D'autre part, elle semble fuir également le tramway à cause du monde aux heures d'affluence :

*« Moi j'ai ma voiture donc j'ai environ vingt-cinq minutes de voiture, sans bouchons [rires] mais après au début je prenais les transports en commun, j'ai arrêté. [...] Ouais, bah déjà je mettais moins de temps on va dire à aller en voiture, même avec des bouchons, des fois c'était blindé, beaucoup trop de monde, et les prix ont augmenté donc au final ça me revenait moins cher de payer l'essence plutôt que l'abonnement. »*

Son rejet du tram se confirme par ailleurs par la suite lorsqu'elle évoque ce moyen de transport qu'elle n'apprécie pas du tout :

*« Ah j'avoue que le tram quand même des fois je suis pas fan, quand on est, selon les heures on va dire, quand on est collés les uns aux autres moi il n'y a rien de tel pour, je le prends pas. »*

Quant à ses voyages de longue distance, effectués souvent vers le sud de la France pour rendre visite à sa famille ou partir en vacances, Lila voyage en voiture, en train ou en avion et explique que le choix modal se fait alors en fonction de la distance. Par exemple, pour un trajet de trois heures, la voiture lui apparaît comme un choix raisonnable. Récemment, elle explique avoir préféré l'avion au train sur des longs trajets compte tenu des offres plus attractives pratiquées par certaines compagnies aériennes.

De manière générale, ses choix modaux n'ont pas changé dans le temps. Aujourd'hui, son statut d'étudiante la contraint néanmoins à être attentive au coût de ses déplacements, qui ne sont plus pris en charge par ses parents. Maintenant plus indépendante, elle se rend compte qu'elle se déplace un peu plus et cette situation explique notamment son récent intérêt pour l'offre de car.

### **Sa vision du déplacement**

Lila se définit comme une personne aimant voyager et utiliser les transports. Elle considère alors le voyage comme une activité synonyme de liberté :

*« Bah oui évidemment, parce qu'on peut aller où on veut quand, plus ou moins quand on veut, on va dire. »*

Concernant l'aller-retour Paris-Nantes, Lila nous dit s'être sentie obligée de faire ce déplacement, puisque c'était dans le cadre de recherches pour son master mais elle nous dit aussi l'avoir vu comme un plaisir puisqu'elle a pu voir une de ses amies, ce qui a pondéré l'aspect contraint du déplacement.

### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### La connaissance du service

Lila n'est pas une usagère habituée. C'est la première fois qu'elle fait le choix du car longue distance pour se déplacer. Nous lui demandons comment elle eu connaissance de cette offre. En tant qu'étudiante, Lila a des moyens limités et elle nous dit avoir comparé les offres dans l'optique de réaliser cet aller-retour entre Nantes et Paris. La publicité semble avoir largement contribué à la connaissance de ce service :

*« Bah c'est quand je regardais là pour venir justement sur Paris, j'ai regardé un petit peu tout quoi parce que c'est vrai, quand on est étudiant c'est important. [...] il y a la pub à la télé, on en voit de plus en plus donc j'ai regardé et les prix étaient quand même plutôt intéressants donc. »*

Elle nous explique ne pas en avoir ressenti le besoin de choisir ce mode de transport avant, en plus d'un certain nombre d'a priori :

*« Ouais je me déplaçais pas autant on va dire, pas le besoin du moins. C'était plutôt mes parents qui payaient aussi donc forcément on a moins le ressenti de l'argent et puis on entendait beaucoup moins parler [de cette offre] aussi donc forcément c'est pas les premières choses sur lesquelles on va voir quand il y avait pas de réputation et c'est vrai que des fois bah voilà les cars tout ça, on peut avoir un mauvais a priori sur le temps de trajet, le confort. »*

#### Le rôle du prix

Lila présente le car longue distance comme une réponse adéquate et indispensable à son nouveau statut d'étudiante, plus indépendante et donc contrainte financièrement, mais aussi plus mobile :

*« Bah avant j'avais pas vraiment l'occasion, on va dire, comme j'étais pas forcément encore en études supérieures mais depuis que j'y suis ouais c'était vraiment important qu'ils développent ça parce que bah toujours une question de prix de toutes façons. [...] oui si c'est vraiment moins cher, là je réfléchis pas. »*

On constate ici la prédominance du l'argument pécuniaire, qui se confirme dans le cas du trajet Paris-Nantes :

*« Bah là je vais pas me plaindre vu que c'était un trajet à un euro donc c'est sûr que là ça fait plutôt plaisir hein, le choix est vite fait quand on voit une offre pareille. Après [...] j'ai regardé quand même un petit peu les autres offres, des fois c'est vrai que ça commence à être un peu cher sur certains trajets et au final,*

*pour des fois dix euros de plus, le train est plus rapide, [...] on a plus d'espace, c'est plus confortable. »*

Néanmoins, on voit ici dans son témoignage que Lila reste prudente face aux offres proposées, certaines pouvant finalement être assez chères et moins compétitives au regard de l'offre ferroviaire, qui reste, aux yeux de Lila, plus confortable.

### **Les autres facteurs de choix du service**

Lila explique le choix du car essentiellement par les prix pratiqués.

## **4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Lila, avait, avant son premier trajet, certaines appréhensions. Elle s'inquiétait notamment de prendre un bus plein et de l'inconfort que cela aurait pu provoquer (bruit, odeurs, etc.). Par ailleurs, concernant ses représentations, Lila avait notamment un a priori sur les usagers. Assez gênée par cet aspect, elle avance là aussi l'argument pécuniaire et admet en riant se sentir partie prenante de cette population :

*« Bah, je pense que voilà, après c'est des stéréotypes surtout, mais c'est vrai que le car c'est quand même plus accessible donc c'est majoritairement pour les gens qui ont besoin de transport à bas prix, [...] je pense que c'est vraiment une question de prix à mon avis surtout. »*

### **Son expérience personnelle à bord**

Vraisemblablement, Lila semble satisfaite du service à bord du car et ne relève pas de dysfonctionnements majeurs, mis à part le réseau wifi qui fonctionne par intermittence et un léger manque d'espace pour ses jambes. Elle définit le confort comme « *correct* », apprécie que le bus ne soit pas rempli et la présence de toilettes, comme annoncé. Concernant ses appréhensions quant à la fréquentation, il semble là aussi que le voyage se déroule de manière « *correcte* » puisque le car n'est rempli qu'à moitié. Finalement, Lila définit son expérience sans « *déception ni bonne surprise* ».

Par ailleurs, cette nouvelle pratique a été chez Lila un sujet de discussion. Elle nous explique avoir parlé du tarif à ses proches, se demandant s'il ne s'agissait pas d'une « *embrouille* »:

*« [...] c'est quand même tellement étonnant de trouver quelque chose à ce prix là qu'on en parle aux autres pour dire wahou quoi [...] »*

Ainsi, Lila envisage de recommander ce moyen de transport à ses proches.



## 5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

Concernant les possibles conséquences de l'existence de cette offre sur ses déplacements, Lila livre une réponse ambivalente : d'une part, elle est consciente que les tarifs attractifs sur les bus longue distance pourraient la pousser à voyager plus et donc, de fait, à dépenser plus, notamment sur place ; d'autre part il est évident que cette offre la pousse à se déplacer, et elle voit cela d'une manière positive :

*« [...] au moins quand on voit qu'il y a une offre assez intéressante on se pose moins la question de se dire bon ouais peut-être pas, là c'est pas le bon moment. Là c'est plus simple on va dire ça aide à prendre des décisions et oui à aller plus souvent voir une personne. »*

Par ailleurs, Lila imagine tout à fait de le réutiliser pour ses propres déplacements en France, dans une certaine limite de temps de trajet. Elle insiste sur le confort, mais aussi sur le fait qu'il est nécessaire de créer des moyens de transports pour tous, en fonction de leurs priorités respectives (temps, confort, prix) :

*« [...] ça dépend de chacun en fait on va dire qu'il y en a qui préfèrent mettre un petit peu plus d'argent pour avoir quelque chose de moins long ou alors d'autres plus patients qui vont accepter de passer plus d'heures. Je pense qu'il faut des services pour tous mais le confort c'est je pense c'est un point important pour surtout les trajets de très très longue distance parce qu'au bout d'un moment être assis ça va mais le dos au bout d'un moment [...] »*

Par là, elle évoque également la possibilité de créer différents services de car, proposant respectivement différents niveaux de confort. Dans le même temps, elle considère problématique le fait de créer des classes au sein du service de car.

Sur l'aspect du prix, Lila insiste sur le fait que c'est un argument très important pour sa pratique future du car. Interrogée sur un monopole possible d'une seule compagnie en France, elle voit cela comme un problème. En effet, la compétition entre les opérateurs permet des prix bas.

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES

Concernant l'aspect écologique des cars longue distance, Lila y voit effectivement un moyen intéressant d'éviter à plusieurs personnes de prendre leur voiture individuelle. Se définissant comme assez peu sensible aux problématiques environnementales, Lila évoque spontanément les transports en commun. En effet, même si ces derniers lui semblent plus écologiques, leur prix serait selon elle trop souvent prohibitif :

*« [...] les transports en commun je trouve ça vraiment bien mais le problème malgré tout là je vois par exemple à Nantes le ticket a augmenté de dix centimes cette année, et forcément moi, rien que dix centimes c'est con ça fait vingt*

*centimes sur un aller retour, et forcément ça me pousse plus à prendre ma voiture alors que je sais pourtant que c'est pas forcément mieux. »*

De manière générale, Lila voit la question du prix comme un réel frein à des pratiques plus écologiques :

*« Bah si en fait tous les transports étaient au même prix là le problème écologique toucherait plus de gens puisqu'on choisirait plus en fonction du prix mais voilà plutôt en fonction de ce qui, qui est moins polluant. »*

Sur le sujet du financement des transports en France et la tension entre initiative privée et financement public, Lila craignait de ne pas "avoir assez de compétences" pour évoquer cette question. Elle a ensuite expliqué que la qualité du service et l'organisation de l'entreprise étaient les seuls critères vraiment importants :

*« Surtout du moment que le service est correct, que les salaires sont convenables, que tout fonctionne bien dans une entreprise respectant bien les règles, ça va. Après que les recettes aillent à l'Etat ou à quelqu'un qui a fait son chemin pour y arriver en soi ça m'est égal. »*



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°3

### Entretien avec Guillaume Liaison Flixbus Paris (Bercy) - Nantes 30 janvier 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Lors de la distribution des questionnaires, Guillaume avait accepté sans problème de le remplir et m'avait proposé d'en parler un peu plus si je voulais. Toutefois, je ne suis pas allée le voir tout de suite, ayant profité des remarques de Gérard sur le questionnaire pour enchaîner avec un entretien. Après l'entretien avec Gérard, je suis revenue à mon siège pour noter quelques informations. J'ai ensuite vu que Guillaume me faisait signe qu'il était disponible pour l'entretien. Je suis donc allée m'installer à côté de lui. Il m'a fait de la place en poussant son sac qu'il avait sur le siège voisin et l'entretien a pu débuter. Il a duré un peu plus d'une demi-heure.

Ce trajet en car n'est qu'une partie d'un itinéraire plus vaste composé de plusieurs étapes qu'il a réalisées durant ses deux semaines de vacances. Tout d'abord, Guillaume est allé voir « *sa copine* » à Birmingham en Angleterre. Son objectif suivant qui correspond au terminus du car est de passer quelques jours à Nantes chez des amis. Dans la même journée, il a donc effectué un Birmingham - Paris CDG en avion puis un Paris Bercy - Nantes en car, ce dernier trajet ne lui coûtant que 1€, le prix du billet. Après ces quelques jours à Nantes, il rentrera chez lui à Noilhac en car également.

Guillaume nous a tout de suite paru enclin à discuter, malgré selon lui un « *naturel timide* ». Âgé de 24 ans, brun de cheveux et blanc de peau, il possède un fort accent du Sud-Ouest. En effet, Guillaume habite chez ses parents à Noilhac, une petite ville du Tarn près de Castres. Il a réalisé ses études en audiovisuel à Paris afin d'être monteur. Après une période de chômage (3 ans) durant laquelle il a « *quadrillé* » Toulouse afin de trouver du travail près de chez lui, il est désormais en CDI dans le domaine de l'informatique. Il est support informatique par téléphone et travaille de nuit, « *rien à voir donc* » avec ses études initiales. Il a tout de même réussi à valoriser les compétences informatiques qu'il y a apprises et des connaissances linguistiques afin de décrocher cet emploi. Ce travail pris par défaut lui permet toutefois d'avoir une « *certaine sécurité d'emploi* » et surtout d'avoir un salaire raisonnable afin d'aller voir ses amis qu'il a majoritairement rencontrés en ligne et qui sont

donc « *dispatchés* » dans toute la France. Guillaume possède une voiture et a le permis. Il semble avoir réfléchi à sa mobilité et à ses représentations du car en remplissant le questionnaire.

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ ET SES HABITUDES DE DÉPLACEMENT

### Ses choix modaux

Guillaume m'explique très longuement ses difficultés dans le choix des transports. Sur des longues distances, il a le choix entre l'avion, le train et le car.

Le Sud-Ouest est très mal desservi par le train : « *Toulouse, c'est l'enfer* ». Il m'explique qu'il est ainsi plus rapide de passer par Bordeaux pour faire Toulouse-Paris que d'y aller directement, la ligne Intercités étant très lente et desservant de nombreux arrêts. Il utilisait cependant beaucoup le train quand il était étudiant à Paris pour rentrer chez lui. Le train est aujourd'hui pour lui une solution s'il ne veut pas se prendre « *trop la tête sur les bagages* ». Toutefois, il trouve les prix des billets trop chers et « *pas clairs* ». Comme il le dit : « *le problème [du train] c'est le prix* ». Le train reste malgré cela son mode de transport préféré.

Il n'a jamais utilisé le covoiturage, excepté avec des amis, à cause de sa timidité et le fait d'être « *un peu renfermé sur lui-même* ». Ce caractère l'empêche également de prendre un taxi ou un Uber. Il se dit qu'il devrait essayer de proposer des voyages en covoiturage mais qu'il n'a « *pas tellement le réflexe* ». Il est cependant au courant de la demande en la matière entre Castres et Toulouse, liée au manque de transport en commun.

Guillaume utilise beaucoup l'avion, en particulier pour des motifs professionnels. Le gain de temps permet en effet selon lui de contrebalancer le prix. Toutefois, si pour un itinéraire il lui faut multiplier les vols (et donc le prix du trajet), l'avion ne lui semble plus aussi attractif.

*« Quand c'est pris suffisamment en avance l'avion bizarrement c'est pas spécialement plus cher et un gain de temps si considérable que je me dis que ça vaut presque le coup de déboursier dans le cadre d'un Paris-Toulouse 20-30€ de plus et au lieu de passer ma journée dans un train ou dans un car à attendre, je suis là-bas en une heure et je peux direct débarquer et faire mes trucs quoi. »*

Quant au car, il ne l'utilise que pour un aller-retour par an. Puisqu'il en est à son quatrième aller-retour (Toulouse-Paris, Toulouse-Marseille, Toulouse-Nantes et ce trajet), nous pouvons en déduire qu'il a commencé à prendre le car au début de l'ouverture du service. Il ne les utilise que sur des longues distances et seulement pour aller voir ses amis, jamais pour le travail ou par contrainte :

*« Ça a rarement été, non ça a jamais été dans mes expériences professionnelles ou par commodité quoi, ça a toujours été 'je monte aller voir mes potes' [...] »*

Toutefois, les cars SLO ne desservent pas Castres : *« y en a pas des masses dans le Tarn, c'est principalement des cars de la région. »*. Pour prendre le car mais également l'avion, il faut donc aller à Toulouse où se trouvent la gare routière et l'aéroport principal. Il existe un aéroport à Castres mais uniquement desservi par la compagnie HOP très chère selon lui et qui n'amène qu'à Paris ou Ajaccio.

Le manque de transports en commun l'oblige cependant à prendre sa voiture pour rejoindre Castres voire Toulouse. Sur de courtes distances et/ou *« pour aller faire un tour »* au sein de la région, il utilise donc régulièrement sa voiture afin d'éviter des changements compliqués :

*« Je ne peux QUE y aller en voiture [...] J'ai aucun transport en commun qui pourrait me permettre de réduire mon empreinte carbone de ma mobilité. »*

*« Si je dois aller en Andorre [...] ou Toulouse, Carcassonne, ou la Méditerranée, je vais plutôt prendre ma voiture en fait. Parce que bon les cars Macron sont pas très présents à Castres ou je crois qu'il y en a quelques-uns à Albi mais c'est pas très clair. Non le seul que j'ai fait voilà j'ai fait Toulouse-Marseille une fois parce que c'était effectivement un peu plus pratique de prendre ça plutôt que de tenter le train parce que le problème encore une fois c'est que le train est tellement mal desservi dans ma région que je suis obligé d'aller à Toulouse pour aller à Marseille. Ce qui n'est pas logique. Ou alors il faut que j'aille je crois à Montpellier ce qui est un problème en tant que tel, il y a pas de bus. Il y a quelques bus de régions qui vont à Montpellier depuis Castres mais pareil ils sont pas fiables et il faut que ça concorde avec le temps et du coup, soit je me débrouille pour y aller en voiture directement, soit... [...] »*

En effet, Castres est une commune mal desservie par le train : un seul axe permet d'aller à Toulouse où passent *« quelques trains »*. La gare routière est cependant bien desservie et il est facile selon Guillaume d'arriver du Tarn jusqu'à elle en voiture. Les bus régionaux quant à eux ne sont *« pas toujours très fiables »* : Guillaume me raconte ainsi qu'il a une fois attendu un bus pour rien.

### **Sa vision du déplacement**

Selon lui, le car ne le pousse pas à bouger davantage car ses trajets sont motivés par le fait d'aller voir ses amis, trajets qu'il aurait donc réalisés dans tous les cas en se servant

d'un autre mode de transport. Selon lui, les personnes de son âge ont tout comme lui une mobilité principalement axée sur les loisirs.

*« Ma propre mobilité elle est principalement pour les loisirs. Et je pense que c'est le cas pour beaucoup beaucoup de gens de ma génération je dirais. »*

Guillaume semble toujours se renseigner sur les modes de transport qu'il utilise, afin de déterminer quel mode serait le plus avantageux pour lui. Il semble également prévoir son trajet dans les moindres détails : il savait par exemple qu'il y avait des problèmes sur le RER pour le mener de l'aéroport à Bercy et que les bus de remplacement étaient présentés comme peu fiables par la RATP. De plus, il semble très connecté. Il utilise beaucoup l'application Flixbus qui lui permet d'avoir accès aux trajets qu'il a déjà effectués :

*« Mais le car sinon je le prends une fois, un trajet aller-retour par an en gros. J'ai regardé d'ailleurs sur mon appli [...] J'ai l'appli, j'ai l'historique et les trajets que j'ai faits. »*

### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### Sa connaissance du service

Guillaume est au courant de la loi Macron qu'il conçoit comme l'instauration d'un système low cost de transport en France. Il sait que Flixbus est une entreprise allemande.

#### Le rôle du prix

Le prix est la raison principale pour laquelle il a choisi de prendre le car entre Paris et Nantes au lieu de prendre un vol direct Birmingham-Nantes. Le prix du billet à un euro l'a également dissuadé de prendre le train ou encore un car chez un autre opérateur :

*« La raison pour laquelle je fais ça, c'est pour des raisons de prix parce qu'en ce moment, Flixbus ils avaient fait cette offre de billets à un euro là et bon clairement... Comparer ça pour m'arranger à avoir un vol direct pour Nantes ou un train ou même un car chez quelqu'un d'autre, ça... »*

Ainsi, en général, le prix est pour lui « le principal attrait » du car. Guillaume est cependant conscient de la contrainte exercée par le prix sur son choix, balançant toujours entre le prix, le temps de trajet et le confort du mode. « A choisir » (expression qu'il répète tout au long de l'entretien), il aurait choisi un mode plus confortable. Pour ce trajet précis, il aurait en effet préféré prendre un vol direct depuis Birmingham. Il invoque toutefois les problèmes de service des compagnies aériennes pour justifier le fait de n'avoir pas choisi un

vol direct. La pratique du car est ainsi pour lui le « *dernier recours* » dans une hiérarchie personnelle des modes de transport :

*« Et du coup le car pour moi ce qui est pratique, c'est clairement pour moi le principal attrait c'est que c'est pas cher quoi parce que à choisir c'est vrai que le confort est, bon là aujourd'hui ça va, je suis surpris même. »*

*« Ce que j'ai remarqué c'est que, c'est vrai, enfin, ma perception de cette méthode de mobilité n'est pas... elle est un peu un dernier recours du prix quoi c'est-à-dire que moi à choisir j'aurais préféré prendre un vol direct par exemple à choisir. Mais en l'occurrence, bon, les dessertes en ce moment entre l'Angleterre et la France c'est compliqué [...]. »*

Les prix bas de Flixbus ont d'ailleurs conduit à créer une habitude chez Guillaume. En effet, ses anciens trajets ont été réalisés avec Flixbus car l'opérateur proposait à chaque fois de meilleurs prix. Depuis, Guillaume a téléchargé l'application et ne regarde plus les offres des autres opérateurs.

*« [...] J'ai regardé d'ailleurs sur mon appli et pour le coup – je ne fais qu'avec Flixbus par habitude parce que c'est les prix qui ont été les plus avantageux pour moi. [...] »*

### **Les autres facteurs de choix du service**

Guillaume trouve le car "pratique" pour la possibilité d'avoir des bagages, même si elle est limitée.

## **4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Pour lui le car est un mode peu confortable, de dernier choix (voir plus haut). Cependant, le problème le plus important selon lui provient du temps de trajet beaucoup trop long :

*« Le temps c'est sûr que c'est le truc le plus problématique je dirais dans le fait d'utiliser ces cars-là. C'est que... c'est long. Même 5h pour celui-là, voilà c'est... »*

Il perçoit le car comme une "solution low cost" pensée comme telle :

*« [...] je pense que le car est vraiment une solution low cost clairement, parce que ça a été pensé comme ça aussi en même temps. [...] C'est une*

*solution un peu plus simple de... d'aller se connecter 'irl' [in real life] sans avoir à déboursier allez disons 70€ dans le cadre d'un aller-retour de train, quand on a la chance. »*

A la question sur le profil des usagers des cars SLO, Guillaume hésite à répondre mais finit par dire que la majorité des usagers doivent être des personnes autour des 20-30 ans gagnant un peu plus que le SMIC et souhaitant aller voir leurs amis, un profil auquel il s'assimile. Selon sa propre expérience du chômage, il sait que les personnes très défavorisées se déplacent peu par manque d'envie et d'opportunités. De l'autre côté selon lui, les personnes aux revenus plus élevés choisiraient le confort du train ou l'avion s'ils n'ont pas, selon ses mots « *envie de s'emmerder* ».

*« Les gens qui gagnent un peu plus que le SMIC donc du coup des gens qui ont envie de bouger car je sais que les gens qui ont pas forcément - comme j'ai été chômeur pendant trois ans – quand on n'a pas les moyens et qu'on n'a pas forcément les aides, le déplacement est très rare. Et je pense que les gens qui se disent de faire ce déplacement ils sont généralement plus déterminés à le faire [...] peut-être des jeunes vraiment qui tombent sur une opportunité d'aller voir leurs potes... [...] Voilà je pense, le profil type ça serait plutôt la vingtaine-trentaine et avec des revenus pas immenses parce que je pense que les gens qui ont plus de revenus soit ils se prennent le confort de prendre le train, soit s'ils ont la possibilité ils prennent l'avion directement parce qu'ils n'ont pas envie de s'emmerder... »*

De plus, selon Guillaume, les usagers du car ont envie de bouger et sont déterminés à le faire : le car ne créerait pas de mobilités donc. Au travers de sa propre expérience, il perçoit pourtant le car comme une « *opportunité* » pour voyager et aller voir des amis à moindre coût.

*« Que ça encourage la mobilité peut-être, peut-être, mais je pense que c'est plus une opportunité pour les jeunes pour aller prendre l'air autre part que de rester plantés chez leurs parents à se morfondre de ne pas trouver de boulot [...] avoir la possibilité de ne payer que 10-20 € pour un aller-retour pour aller voir mes potes. »*

A la question sur le car permettant de trouver du travail, cela dans l'esprit de la loi, Guillaume répond catégoriquement non. En effet, à partir de son expérience, il croit se souvenir que Pôle Emploi ne rembourse les déplacements pour entretien d'embauche que s'ils sont effectués en train, incitant donc plus à ce mode de transport. D'une manière plus cynique, il pense que ce n'est pas des billets à petits prix qui vont changer l'état actuel de l'économie française.



## Son expérience personnelle à bord

Pour Guillaume, le confort est souvent absent dans le car, en contrepartie des bas prix. Il est d'ailleurs surpris du confort du car dans lequel nous sommes installés. Quand les cars sont remplis, il trouve cela moins agréable parce qu'il est alors « *moins tranquille* » :

*« [...] c'est vrai que le confort est, bon là aujourd'hui ça va, je suis surpris même. Normalement c'est pas aussi... moi [...] j'ai déjà fait des trajets où c'est plus rempli, où c'est moins agréable quoi. [demande de précisions de ma part] Voilà avec moins de place entre les sièges ou vraiment bondé avec plein de gens. Alors là j'ai un siège à côté qui est libre, je peux au moins poser mon sac, je peux être tranquille quoi. Et comme en plus il n'y a pas d'arrêt entre Paris et Nantes, il n'y aura pas besoin de le bouger quoi. »*

En effet, Guillaume souhaite surtout être tranquille dans le car afin de supporter le confort et le temps de trajet. Ces activités dans le car vont dans ce sens : dormir (« *assez facilement dans des trajets comme ça* »), écouter de la musique ou un podcast, regarder un film.

Outre un retard dû à un problème de trafic, Guillaume dit ne jamais avoir eu de mauvaises expériences avec le car. Toutefois, il se souvient d'une expérience « *très mauvaise* » qui lui est arrivée la veille du Jour de l'An dans un trajet Toulouse-Nantes en Flixbus. Cette expérience est due finalement à la prise d'habitudes dans le car : le trajet étant de 10h à 18h, Guillaume s'attendait à une pause au milieu du voyage afin de déjeuner dans une aire d'autoroute, ce qui arrive « *traditionnellement* ». Or, la pause a eu lieu « *au milieu de rien [...] dans [un] petit village* ». De plus, à sa demande d'ouvrir la soute pour récupérer quelques aliments dans ses bagages, le conducteur a refusé sans donner de raison. Guillaume est ressorti « *presque choqué* » de cet incident : son habitude du car (en termes de déroulement du voyage et de rapports avec le chauffeur) en a été déstabilisée.

*« Il [le chauffeur] a juste pas voulu me parler en fait. Il m'a ignoré complètement, il a été ignoble [petit rire]. Pour le coup, j'étais presque choqué par rapport au ton quoi. Et du coup j'ai pas mangé, j'ai été obligé d'attendre que le car arrive à ma destination et enfin j'ai pu manger. C'était clairement le pire truc que j'ai eu avec les cars [...] »*

Il n'a pas pour autant fait de réclamations, « *par flemme* » selon ses dires. Cette mauvaise expérience ne lui a cependant pas donné envie de changer de compagnie ni d'arrêter de prendre le car, puisque selon lui, le retour s'est bien passé. Mais cet incident l'a conduit à réfléchir sur le système low cost des SLO en général, autant en termes de confort personnel que de conditions de travail des conducteurs :

*« Le truc que je me doute c'est qu'on ne fait pas des billets si peu chers sans qu'il y ait un truc qui soit compliqué au niveau des gens à payer*

*j'imagine hein j'imagine que c'est des situations qui sont complexes. Mais là pour le coup, c'est là où je mettrais ma limite. »*

*« Je veux bien l'excuse du 'vous avez pas payé grand-chose, vous attendez pas à un service de luxe' je comprends tout à fait. Mais juste, il aurait pu très bien dire 'non pour des raisons de sécurité je peux pas ouvrir les soutes'. Il a même pas voulu me dire ça. [...] »*

Guillaume trouve les gares routières généralement peu pratiques en termes de renseignement. Il compare cependant la gare de Toulouse qu'il apprécie (aménagement « cohérent », en centre-ville et bien desservie par les transports en commun et la route) à celle de Bercy qu'il juge « déplorable » :

*« Pour le coup elle est plutôt bien, elle est pas trop mal fichue. Surtout comparée à celle de Bercy quoi qui est... qui est un peu sordide tout simplement, qui est utilitaire quoi. D'ailleurs c'est un peu le problème avec les gares, c'est souvent les galères pour piger qu'est-ce qui part d'où [...] et ça à Bercy c'est déplorable. A Toulouse c'est déjà plus cohérent, plus net. [...] elle est bien desservie par le métro à Toulouse [...] c'est à côté des allées Jean Jaurès qui sont probablement les axes du centre-ville qui sont les principaux de Toulouse [...]. »*

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

De but en blanc et avant que cette question lui soit posée, Guillaume se met à critiquer de lui-même le système des SLO, sujet auquel il a manifestement déjà réfléchi. Selon lui, les cars sont un moyen de rendre moins efficace le rôle de la SNCF afin de légitimer sa privatisation :

*« Après pfff je sais que le système des cars est discutable... [demande de précision] bah c'est comme ça qu'on fait pour que la SNCF elle ne marche plus un peu. [...] c'est le classique du comment on fait pour qu'un service public marche mal ? On le dé-fonde, du coup il marche mal, du coup les gens sont pas contents et du coup on dit 'eh bien on n'a qu'à le privatiser, ça règlera les choses !' ce qui est faux. Pour le coup comme je vais souvent en Angleterre, le train en Angleterre c'est un enfer bien pire que ce qu'on se trimballe avec la SNCF [...] »*

Toutefois, il se pense un peu « hypocrite » car même s'il est conscient des problèmes du système, il continue à en profiter et ce, à cause des prix imbattables. Il tente d'expliquer la confrontation existante et « compliqué[e] » entre plusieurs injonctions : la bonne action (le bio) dont la mise en pratique est réservée à ceux qui en ont les moyens, le manque d'argent

qui empêche d'y avoir accès mais également les représentations sociales et la publicité (les enfants voulant « *absolument* » du Nutella) :

*« Enfin je suis conscient de ça, après voilà c'est peut-être pas, c'est être hypocrite parce que je le prends mais en même temps un euro, malheureusement c'est ça le paradoxe : un moment on essaie de bien faire mais quand on a des fonds limités... C'est comme il faudrait qu'on bouffe bio et qu'on bouffe que des produits de qualité mais... [...] Moi je m'imagine souvent si on a des enfants et qu'ils veulent du Nutella absolument alors que le Nutella théoriquement c'est quand même très foireux au niveau de comment c'est fait huile de palme et j'en passe, s'il veut du Nutella à un moment soit vraiment faut faire le forcing et tout ça, ou alors... C'est compliqué dirons-nous [...] »*

Ce même sentiment de culpabilité se retrouve dans l'ensemble de ses choix modaux. Bien qu'il trouve que le car « *c'est toujours mieux que d'y aller en voiture en solo* », il avoue que ce n'est pas le meilleur mode de transport pour l'écologie. D'un autre côté, il se sent « *coupable* » d'utiliser sa voiture pour la plupart de ses déplacements. Il avoue également prendre souvent l'avion, « *le pire* » selon lui. Cependant, à chaque fois qu'il dit pratiquer un mode peu viable écologiquement parlant, il tente de le justifier. L'avion est alors présenté comme un transport en commun. L'utilisation de la voiture pour de courtes distances est justifiée par le fait qu'il vit « *en campagne* » et que le service de bus municipaux n'existe pas. Quand il imagine un mode de transport plus propre pour faire le voyage qu'il réalise actuellement, l'argument du temps vient contredire l'argument écologique :

*« Mais voilà, peut-être c'est vrai qu'à choisir si vraiment j'essayais d'agir de façon complète pour la planète c'est vrai qu'il faudrait que je prenne le train plutôt pour aller en Angleterre. Problème : c'est que ça prend une journée. Déjà ça prend une journée pour aller à Paris, alors pour aller à Paris et ensuite prendre jusqu'à Londres [...] et après à Londres j'imagine que je dois aller à Londres Houston pour aller dans la région qui m'intéresse [...] »*



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°4

### Entretien avec Nathalie Liaison Ouibus Nantes-Vannes-Lorient-Quimper- Brest

31 janvier 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Après les questionnaires entre 14h et 15h, nous sommes retournées voir Nathalie qui paraissait ouverte à la discussion. Elle n'a pas refusé l'entretien mais au fil du temps, il est vite apparu qu'elle avait accepté pour ne pas déranger. En effet, Nathalie semble très réservée : la discussion est parsemée de blancs et elle répond de manière très succincte aux questions. Parfois, elle n'y répond pas et continue à la place sa précédente réponse après une courte pause. De fait, je me retrouve à la couper en posant de nouvelles questions, en n'anticipant pas ces reprises inattendues. Cela a tendance à me rendre tendue à mon tour, craignant que ces interruptions ne la gênent. A la fin de l'entretien, je comprends grâce à une question de sa part qu'elle pensait que l'enquête allait remonter auprès des opérateurs, ce qui peut expliquer sa gêne. D'ailleurs, une fois que je lui ai expliqué la situation, elle se met à me parler de sa mère sans question de ma part à ce sujet. Finalement, l'entretien a duré un peu plus d'un quart d'heure.

Nathalie réalise ce trajet pour un déplacement familial. Elle va voir sa mère de 82 à Nantes. Ce trajet en est le retour et lui a coûté six euros. A l'aller, elle est partie de Lorient en voiture jusqu'à Laval où elle a continué en car Flixbus jusqu'à Nantes.

Nathalie a 51 ans, elle habite à Guidel, près de Lorient. Elle a les cheveux coupés courts, une voix assez douce mais laissant beaucoup de silences entre les mots. Elle travaille à 10km de chez elle, comme professeure d'EPS. Au long de la discussion, je devine qu'elle n'est pas célibataire : elle utilise le pronom « on » lorsqu'elle parle de voyages en avion. Elle a une voiture et le permis de conduire.

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Nathalie prend le car occasionnellement de Lorient à Nantes ou de Laval à Nantes. Elle le prend en semaine ou en weekend car « *franchement, ça dépend vraiment, quand j'en ai vraiment besoin.* ». Il semble que c'est surtout pour aller rendre visite à sa mère qui habite à Nantes.

Comme lors de ce trajet, il lui arrive de combiner car et voiture dans le même trajet lorsqu'une opportunité se présente. Ici, une connaissance allait jusqu'à Laval en voiture, elle a donc profité du trajet puis a continué en car. Selon Nathalie, prendre le car à cette occasion revient moins cher que de prendre sa voiture. Le choix des opérateurs se fait quant à lui en fonction des horaires qui lui conviennent.

« [À la question pourquoi le car plutôt que la voiture] *Bah parce qu'on avait cette partie en trajet avec un proche qui allait être en commun de toute façon donc je me suis dit autant le prendre, ça coûte moins cher ! Que la voiture.* »

Pour ce genre de trajets, elle utilise également le covoiturage plutôt en proposant des voyages qu'en étant passagère. Pour elle, le covoiturage est un moyen de partager des frais de transport et un service (pour ceux qui n'ont pas de voiture). Lors de ce trajet, son proche pouvait la transporter sur une partie du chemin, les horaires ne coïncidaient pas avec le reste de son trajet ou son retour donc elle a préféré le car. Le covoiturage passe généralement avant le car dans sa hiérarchie des transports : « *Y avait pas de covoiturage qui me convenait en horaires et puis voilà.* »

Bien que le trajet jusqu'à Nantes soit desservi par le train, elle ne le prend que « *très rarement* » et ce, « *même d'une façon générale* ». En effet, elle trouve le train « *trop cher* ».

Cependant, sur des trajets plus longs, la différence de temps se fait au profit du train. Elle utilise également sa voiture, en particulier pour aller en vacances.

« *Sur des trajets plus longs, y a vraiment une différence de temps et je prends le train plutôt, à cause de ça. [...] Oui je pense qu'au-delà de deux heures de car, je pense qu'entre guillemets "on perd du temps", pas mal de temps oui. [...] Mais autrement j'ai une voiture hein je conduis aussi. [Sur des courtes distances ?] Non, non, non ça m'arrive aussi de partir en vacances avec ou voilà."* »

En ce qui concerne l'avion, elle le prend, accompagnée, pour voyager. Elle va spécifiquement dans des aéroports locaux, quitte à faire une escale à Paris, car partir en avion de Paris a plusieurs désavantages à ses yeux.

*« On ne monte jamais sur Paris. C'est loin, ça coûte cher en stationnement, ça nous prend une journée. [Les aéroports de Nantes et Lorient desservent bien ?] Oui oui partout où on a envie d'aller pour l'instant, nous ça nous va. Quitte à faire une escale à Paris si besoin mais voilà. »*

Pour des trajets plus courts, elle prend généralement la voiture, pour le travail par exemple. Si elle souhaitait prendre un transport en commun pour aller travailler, elle devrait prendre sa voiture jusqu'à la gare ferroviaire pour 5 minutes de train. Sinon elle peut utiliser le vélo : elle se dit *« un peu feignante, mais ça [lui] arrive »*.

Son budget déplacement se situe aux environs de 200€ par mois mais elle avoue avoir répondu un peu au hasard sur le questionnaire à ce sujet. Dans tous les cas, *« c'est très variable »*.

### **Sa vision du déplacement**

Ses déplacements, du moins automobiles, ne sont pas limités par son budget. Elle trouve que c'est déjà une chance de posséder une voiture.

*« Moi je suis encore au diesel, une voiture qui consomme pas beaucoup donc... Je ne regarde pas. C'est pas ça qui va limiter mes dépenses. J'ai la chance de pouvoir me payer ça. »*

Son mode de transport idéal reste en effet la voiture qu'elle trouve *« difficile à égaler »* pour des raisons pratiques liées au fait qu'elle habite à la campagne où les transports en commun sont moins développés.

*« [À la question de son transport idéal] Hum ça dépend. ça peut être l'avion. Mais autrement la voiture est la plus pratique, difficile à égaler je pense quand même. Quand on vit à la campagne comme ça. »*

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

Elle ne prend pas le car depuis très longtemps (un an) mais elle a suivi avec intérêt la création de la loi Macron. Elle trouve le service *« pratique »*.

*« Ça fait pas très longtemps mais j'ai suivi ça depuis le début de la mise en place, les cars Macron. Je trouvais ça intéressant. Par rapport au tarif du train justement et puis la proximité, c'est un bon... je trouvais ça : pratique. »*

Elle en a parlé à sa mère qui s'est mise à l'utiliser.

## **Le rôle du prix**

Selon Nathalie, le car revient moins cher que la voiture individuelle et surtout que le train. Cela ne semble pas pour autant la raison première de son choix du car pour ce trajet.

## **Les autres facteurs de choix du service**

En effet, la première raison du choix du car pour Nathalie semble être les horaires, puis vient dans un second temps le prix et dans un troisième temps le confort. Les horaires du covoiturage, qui est pourtant un mode qui est plus avantageux pour elle (partage des frais du voyage), ne lui convenaient pas, de même pour les trajets à un euro de Flixbus.

*« Bah là l'heure me convenait bien parce que j'ai une autre activité derrière aujourd'hui, ça n'aurait pas été Ouibus ça aurait été un autre si l'heure m'avait mieux convenu. »*

*« [À propos des trajets à un euro de Flixbus] J'ai vu ça aussi mais les horaires ne me convenaient pas parce que je voulais profiter plus de ma maman, je me suis dit non, du coup je n'ai pas pris celui à un euro mais à six euros [rires]. »*

Pourtant, les cars SLO proposaient peu d'horaires différents dans la journée, surtout par rapport au train. Cela ne l'a pas dérangée puisqu'elle a trouvé de suite un horaire qui lui convenait : elle n'a donc pas réfléchi outre mesure sur le mode de transport.

*« [Peu d'horaires autres] Dans la journée oui mais celui-là me convenait donc je ne me suis même pas posé la question, c'est-à-dire les trains c'était moins bien. »*

Le choix modal du car se fait donc en fonction de divers facteurs : les horaires principalement, le prix mais également des « côtés pratiques » liés au fait de ne pas avoir les contraintes de la voiture, comme l'explique Nathalie. En effet, ne pas prendre sa voiture permet de s'occuper dans le car et à Nantes, elle n'en a pas besoin puisqu'elle peut utiliser les transports en commun.

*« [...] ça dépend, les côtés pratiques aussi, je peux avoir besoin de ma voiture sur place donc là je ne me pose pas la question. [...] Quand il n'y en a pas besoin, je prends un bus. »*

## 4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Nathalie n'avait pas d'*a priori* sur les cars SLO avant son premier voyage. En effet, elle est habituée aux cars grâce à son expérience professionnelle qui l'amène à beaucoup utiliser les cars scolaires auprès de compagnies locales. Elle semble d'ailleurs avoir de bons souvenirs de ces voyages et trouve le car dans ces occasions à la fois pratique (flexibilité des trajets grâce au chauffeur) et économique par rapport au train.

« [À propos de possibles a priori] *Non parce que j'ai l'habitude des déplacements en car professionnellement avec mes élèves donc voilà. [...] J'ai déjà fait beaucoup de trajets en car, je réserve souvent les cars, j'ai l'habitude de fonctionner avec les compagnies donc non, aucune appréhension. [...] On part au ski avec un transporteur local qui transporte 40 élèves, c'est très bien. Non, non, c'est un bon moyen de transport. Economique. [...] c'est sûrement mieux que le train. »*

Elle trouve le confort « *sympa* » et discute très souvent avec ses voisins. Elle trouve d'ailleurs que le profil des usagers est « *très très hétérogène* ». De manière générale, elle trouve le car « *très très pratique* ».

D'ailleurs, sa mère l'utilise également de temps en temps pour venir la voir. Cela lui est utile car elle n'a plus envie de conduire. Elle préfère le car au train dont le fonctionnement lui paraît compliqué.

*"Ma maman qui a 82 ans l'a utilisé aussi. Elle est beaucoup plus rassurée de prendre un bus où y a un chauffeur plutôt que de prendre le train. Donc elle a pris le bus avec sa petite valise. [...] Par exemple ma maman elle n'a plus envie de conduire, elle dit 'non je n'ai plus besoin, j'ai tout à Nantes' et elle prend le train ou le bus. Si j'ai besoin d'aller, si elle vient me voir. Donc pour elle ça n'a pas l'air d'être un problème. [...] C'est plus simple [que le train], y a pas plusieurs quais, plusieurs machins, être sûr d'être dans le bon, et bien là y a votre nom, on demande au chauffeur si on est dans le bon bus et c'est parti."*

### Son expérience personnelle à bord

Elle utilise le car depuis un an. Elle a déjà réalisé trois ou quatre voyages vers Nantes et deux vers Laval. Elle ne voit pas de différences en termes de service, de confort ou d'horaires entre les différentes compagnies, excepté une fois où Flixbus est arrivé « *très légèrement en avance* » car c'était le weekend et il y avait moins de monde sur les routes. Elle n'a pas eu personnellement de retards avec le car mais sa mère a eu une fois une demi-heure de retard pour cause de bouchons.



Nathalie nous dit que ce n'est jamais le même chauffeur sur cette ligne, excepté cette fois-ci où le chauffeur lui était familier. Elle me raconte qu'à l'aller le chauffeur est parti en avance et a délibérément oublié sur le trottoir des passagers.

*« Oh c'est jamais le même. Je le connaissais déjà celui-là mais non... Lundi j'en ai eu un un peu moins bien, qui est parti un peu en avance, qui a oublié une ou deux personnes. Je pense qu'il s'est fait remonter les bretelles. [...] On lui a dit 'il est 22, on devait partir à 30', le gars il a frappé au carreau, il ne lui a pas ouvert. »*

A propos des gares, Nathalie ne parle jamais de confort mais toujours d'accessibilité. Ainsi, la gare de Nantes pourtant décriée par beaucoup lui convient parfaitement (« *c'est parfait* ») car le tramway lui permet d'aller chez sa mère en vingt minutes. Elle est de plus au courant des endroits où il faut se garer près de la gare (« *le parking de la grande surface* »). De même pour la gare de Lorient qu'elle trouve « *très bien* ».

*« Elle est collée à la gare SNCF, au centre, très bien. Pour ceux qui viennent nous chercher il y a quand même du stationnement. »*

## 5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

Selon Nathalie, le car n'a pas créé de nouvelles habitudes dans ses modes de déplacements car elle le prend de manière irrégulière pour des trajets occasionnels. Pour les opérateurs également, elle dit ne pas en avoir « *assez fait pour avoir des habitudes* ».

*« [Création d'habitudes ?] Non car mes déplacements ne sont pas réguliers du tout. Et autrement au travail j'ai toujours ma voiture. »*

Elle profite donc du car quand elle en a l'occasion. Selon elle, le car ne mènerait donc pas à plus se déplacer : « *Oh non, je bougerais tout autant s'il n'y avait pas le car.* »

A l'avenir, elle pense continuer à utiliser le car, pour les mêmes raisons qu'aujourd'hui : « *Oui, je ne sais pas si ça sera 4, 5 ou 6 fois dans l'année mais voilà.* » Une augmentation du prix ne la ferait pas forcément arrêter le car, cela dépendrait de l'augmentation. Si par hasard le car devenait aussi cher que le train, elle hésiterait sur le fait de prendre le train qui lui paraît aux premiers abords un peu plus sûr en termes d'horaires.

*« Ça dépend de l'augmentation. Si c'est à 100% oui, s'il y a quelques euros de plus, non je continuerais sur le car oui. [Aussi cher que le train ?] Ah oui qu'est-ce que ça ferait ? Il y a peut-être plus d'assurance des horaires par le train... Quoique. »*

Selon elle, il est « *probable* » qu'un monopole aurait un impact sur l'offre des cars dans le sens où les prix augmenteraient. Elle voit donc la concurrence comme un moyen de conserver des prix bas.

*« Ça pourrait avoir un impact j'imagine. [Demande de précisions] Bah d'augmentation. Des prix oui. Moins il y en a [des opérateurs] et moins il y a de concurrence. Voilà, ils sont libres. »*

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Nathalie trouve le car plus écologique que la voiture individuelle. Cependant, elle se questionne sur la comparaison avec le covoiturage qui lui permet en plus de partager des frais et de rendre service à des personnes qui n'ont pas de voiture. Elle avoue que l'écologie n'entre pas en compte dans son choix du transport, « *pas vraiment, honnêtement* ».

*« C'est bien par rapport à la voiture individuelle oui. Mais avec le covoiturage, je ne sais pas lequel est le plus écolo mais bon. »*

Nathalie dit ne jamais s'être questionnée à propos du fait que les cars SLO étaient gérés par des entreprises privées. Elle se demande si le même genre de services inter-régional est assuré par le service public. Ne trouvant pas de réponse, elle en conclut que les opérateurs privés ont été efficaces en communication si l'on ignore qu'un même service public existe.

*« C'est vrai qu'en service public ça doit exister de façon régionale... Là on est inter-région. Je sais pas si ça existe de façon publique, j'en sais rien. Les services privés ont bien fait leur pub effectivement [rires]. »*



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°5

### Entretien avec Kirsten Liaison Ouibus Nantes-Vannes-Lorient-Quimper- Brest

31 janvier 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Lors de la distribution du questionnaire, Kirsten s'est montrée curieuse face à notre démarche. Elle nous a posé quelques questions sur notre formation en urbanisme. Après quarante minutes de trajet nous sommes revenues vers elle pour lui proposer d'approfondir le questionnaire avec un entretien plus détaillé. Kirsten a accepté, et nous nous sommes installées à côté d'elle, pour un entretien dont la durée a été finalement d'un peu plus de vingt minutes.

Kirsten voyage ce jeudi 31 janvier 2019 entre Nantes, où elle réside, et Vannes, où elle se rend pour rendre son mémoire de fin d'études. Elle voyage seule. Pendant son trajet, d'environ une heure trente, Kirsten boit sa tisane tout en lisant un roman d'heroic fantasy.

Kirsten est une jeune femme âgée de 36 ans. Elle est souriante et très avenante. Elle est habillée de façon décontractée. Comme son accent le laisse deviner, Kirsten est d'origine allemande. Elle est née dans la région de Dresde (Saxe). Elle vit depuis plus de dix ans en France. Kirsten a d'abord vécu à Rennes où elle a fait des études, et vit dorénavant dans la région de Nantes, depuis 8 ans. Elle habite plus précisément dans un appartement avec son conjoint au sein de l'écoquartier de Saint-Herblain en périphérie de Nantes. Kirsten est en train de terminer ses études dans le domaine social. Habitée du bus depuis son adolescence en Allemagne, elle a dû y avoir recours pour se déplacer durant ses études puisqu'elle effectue chaque été depuis quatre ans un stage de deux semaines à Vannes. Kirsten et son conjoint possèdent une voiture mais Kirsten n'a pas le permis de conduire.

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Au quotidien, Kirsten est une adepte de la marche à pied. C'est son mode de déplacement favori. Elle dit pouvoir marcher jusqu'à quatre ou cinq kilomètres si cela est nécessaire. Par ailleurs, son lieu de vie, un éco quartier, lui permet d'avoir accès aux transports en commun facilement (bus et tram). Elle les emprunte occasionnellement.

Kirsten se déplace sur de longues distances pour voir des proches, pour partir en vacances ou pour ses études. Pour ces déplacements occasionnels, Kirsten emprunte très peu la voiture puisqu'elle a très peur dans ce moyen de transport et qu'elle n'a pas le permis. Ainsi le recours au covoiturage est exclu. Ses choix modaux correspondent donc à l'avion, pour aller en Allemagne voir sa famille, au train et au bus. Lorsque Kirsten prévoit de se déplacer, elle compare les tarifs des différents moyens de transports disponibles ainsi que les horaires proposés :

*« Quand je veux voyager je regarde vraiment toutes les options parce que je dois comparer le prix et parce que, après il faut aussi un horaire qui convient. Là, par exemple, je me trouve dans ce car là par rapport à l'horaire. »*

Kirsten emprunte le train et le bus pour ses déplacements de longue distance, l'arbitrage se faisant alors selon les deux critères du prix et des horaires disponibles. Elle prend néanmoins moins souvent le train puisque, pour avoir des tarifs abordables, il faut réserver ses billets longtemps à l'avance et donc prévoir bien en amont ses déplacements, ce qui n'est pas évident pour elle :

*« Bus, train, enfin ça dépend de l'offre parce qu'en fait même en train on peut trouver des offres moins chères si on regarde trois mois en avance, mais comme on sait pas trop trois mois en avance si on va se déplacer ça n'est pas toujours facile. »*

Ainsi, le plus souvent, quelques jours avant sa date de départ, Kirsten indique que les prix du train correspondent à « trois fois et demi » le prix d'un trajet en bus. A prix égal, Kirsten préférerait prendre le train pour chacun de ses déplacements, notamment pour des questions d'accessibilité. En effet, Kirsten habitant à Saint-Herblain, elle se trouve plus près de la gare SNCF que de l'arrêt desservi par les cars Macron à Nantes-Haluchère et elle considère plus confortable le fait de ne pas avoir à traverser la ville avant ou après son trajet. Par ailleurs, elle détaille d'autres arguments en faveur du train, comme le confort durant le trajet et la fréquence sur certains trajets :

*« Il y a plein de choses en faveur du train. Je trouve que c'est plus anonyme, en effet en niveau des toilettes c'est plus confortable, c'est pas tout serré, ça ne bouge pas autant. Ils en proposent souvent [...] pour des destinations qui sont à une heure [de Nantes] c'est souvent toutes les heures, Rennes, Vannes c'est toutes les heures. »*

Enfin, même si Kirsten désapprouve l'avion, considérant qu'il s'agit d'un mode de transport anti-écologique, il lui arrive de le prendre pour se rendre dans son pays d'origine. En effet, l'avion lui permet de gagner du temps, tout en étant moins cher sur le trajet qui l'intéresse :

*« Pour aller en Allemagne, malheureusement faut le dire, souvent j'ai quand même pris l'avion dernièrement parce que c'est moins cher que les bus. C'est ridicule, c'est comme ça, mais c'est pas écologique du tout. [...] C'est plus rapide c'est surtout ça, on prend quatorze heures pour aller chez moi [en bus ou en voiture] et en avion ça m'en prend deux donc... »*

### **Sa vision du déplacement**

De manière générale, Kirsten dit aimer voyager. Elle ne considère pas cela comme une contrainte, mais plutôt comme une activité participant de sa liberté. Néanmoins, elle emploie le mot «*problème*» pour définir le moment où elle doit arbitrer pour choisir un moyen de transport en vue d'un déplacement qu'elle doit faire. Kirsten ne se déplace pas parce qu'elle le peut mais parce que certains déplacements lui sont nécessaires :

*« J'ai un déplacement à faire et après je regarde comment je vais résoudre le problème. Je ne vais pas prendre le bus juste parce que je peux. »*

En effet, trouver le meilleur prix et l'horaire le plus adéquat représentent possiblement pour elle un problème à résoudre pour éviter au maximum la contrainte financière et temporelle.

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

Kirsten est une habituée du car et semble posséder une culture du car puisqu'elle le prend depuis longtemps et dans différents contextes. De plus, elle vient d'un endroit où le car constitue un moyen de transport très courant. Déjà petite, pour aller à l'école, Kirsten empruntait quotidiennement ce moyen de transport :

*« Pour moi prendre le bus c'est assez commun, déjà pour aller à l'école je prenais le bus, c'était certes un bus plus petit mais je voyais pas comment faire autrement. »*

Kirsten a commencé à prendre le car longue distance à l'âge de dix-huit ans, alors qu'elle vivait encore dans sa région natale en Allemagne. Cela correspond au moment où elle a pu commencer à s'éloigner de chez elle et à se déplacer sans ses parents. Kirsten a découvert cette offre de car longue distance au début des années 2000, voyant passer sur les routes les cars Eurolines. Elle a commencé à prendre le car pour partir en vacances avec des amis et se définit alors comme une « *adepte* » du car depuis cette période. Plus récemment, Kirsten a découvert de la même manière Flixbus. En ce qui concerne Ouibus, elle a découvert l'offre directement sur le site de la SNCF, qui propose des trajets de la compagnie.

### **Le rôle du prix**

Les prix proposés par les cars SLO jouent un rôle central dans le choix modal opéré par Kirsten. Cette dernière explique que cette offre répond à un besoin. Même si Kirsten préférerait prendre le train, les tarifs sont très souvent prohibitifs pour elle et les cars Macron représentent une bonne alternative.

Même si les prix ont convaincu Kirsten, elle reste néanmoins interloquée par la flexibilité de ces derniers sur les trajets qu'elle emprunte :

*« Après ça m'étonne que les prix peuvent autant varier. Pour donner un exemple, aujourd'hui pour aller à Vannes, j'avais l'option de prendre le Flixbus pour 99 centimes et puis là j'ai payé sept euros mais c'est juste que l'heure ne me convenait pas du tout pour le Flixbus. Donc j'ai dû prendre un truc sept fois plus cher mais je comprends pas la différence de prix. [...] Même de Rennes à Nantes, je pense que ça variait entre 4 et 9 euros, je trouvais que neuf c'était un peu limite enfin abusé, alors que quatre euros ça me paraît très juste, très correct. Là, comme la différence un euro sept euros on se pose la question, qui calcule les prix, pourquoi, c'est en fonction de combien de gens il y a dans le bus. Je ne sais pas, je n'ai pas compris. »*

### **Les autres facteurs de choix du service**

Comme expliqué plus haut, le prix constitue le premier argument en faveur du choix du car pour Kirsten. Cette dernière explique aussi considérer cette offre comme plus écologique, puisqu'elle évite aux gens de prendre leur voiture individuelle.

Par ailleurs, on constate que le bus répond au fait que Kirsten ne puisse pas emprunter tous les modes de transports. Le train est souvent trop cher pour elle, et le covoiturage lui apparaît trop contraignant :

*« J'étais contente quand ça a commencé à exister pour aller à Rennes parce qu'avant j'avais le choix entre un train à 25 euros pour en dessous de 100 kilomètres ou un covoiturage. Certes le covoiturage c'est pas cher mais moi j'ai très peur en voiture et puis il y a aussi un point de départ, un point d'arrêt, enfin c'est pas aussi sûr que tout marche bien. Donc quand les bus ont été mis en place moi ça m'a vraiment aidée en fait pour ça. »*

## **4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Kirsten, qui semble posséder depuis longtemps une culture du car, n'avait pas d'a priori spécifiques quant à ce moyen de transport. Pour elle, prendre le bus relève du « commun ».

Depuis qu'elle a commencé à prendre le bus au début des années 2000 Kirsten a observé une amélioration du confort et du service en général. Elle trouve que l'offre SLO en France est meilleure en comparaison du service proposé par Eurolines :

*« Je pense qu'il y a des choses qui se sont améliorées, après c'est une comparaison que je fais entre les expériences que j'ai pu faire avec les Eurolines en 2000 et les Ouibus ou Flixbus maintenant enfin je veux dire c'est pas le même concept. »*

Habituée du bus, Kirsten tire de son expérience une connaissance de la fréquentation des bus. Elle pense que cette offre permet surtout aux gens modestes de se déplacer, et elle déplore un certain manque de mixité sociale :

*« Je pense qu'il y a beaucoup de gens qui ont pas le budget justement de prendre le train ou qui n'ont pas de voiture. Eux c'est clair c'est indispensable. [...] C'est clair et net, on peut voir que ce ne sont pas les gens très riches qui vont prendre le bus. Après au niveau des âges, ça ne fait pas différence, j'ai vu toutes les tranches d'âge. Peut-être qu'à certains moments on peut voir plus d'étudiants, c'est logique, qui rentrent pour les vacances chez soi ou après dans leur université. Mais sinon, non j'ai vu des gens âgés comme des gens jeunes. Mais clairement des gens d'un milieu plutôt défavorisé, ça se voit avec les bagages, les vêtements, leur façon de parler, tout ça. C'est dommage parce que je pense que si l'offre était meilleure et que si les gens prenaient en compte que c'est une offre écologique je pense que ça pourrait être plus mixé. »*

### **Son expérience personnelle à bord**

Kirsten insiste d'abord sur le manque de praticité du point d'arrêt des bus à Nantes. L'arrêt est assez loin de chez elle et non desservi par le tram qui passe près de son domicile à Saint-Herblain. De plus, l'arrêt est mal équipé pour accueillir les voyageurs selon Kirsten :

*« C'est vrai que Haluchère c'est compliqué, on n'est pas à l'abri de la pluie, et puis il faut traverser le rond-point à pied. Et si quelqu'un te dépose il va se faire klaxonner parce qu'il est mal stationné c'est clair.' »*

Selon elle, le confort des bus est satisfaisant, et comparable selon les compagnies qu'elle emprunte (Ouibus et Flixbus). Elle dit ne pas avoir de préférence entre les deux compagnies, mais remarque néanmoins que Ouibus ne permet pas les paiements en *Paypal* au contraire de son concurrent. Cet aspect n'empêche pas Kirsten de réserver des voyages chez Ouibus, mais c'est pour elle une contrainte.

Elle n'est pas très exigeante sur les services à bord, et malgré quelques nuisances Kirsten semble s'adapter aux désagréments. Elle cite les dysfonctionnements du réseau wifi sans pour autant s'en inquiéter : ce n'est pas pour elle un élément "*fondamental*" dans un moyen de transport. Par ailleurs, elle explique aussi avoir connu quelques retards :

*« Alors oui bien sûr, comme pour tout on va dire, c'est déjà arrivé qu'un bus soit venu une demi heure ou trois quarts d'heure plus tard, oui j'ai déjà eu. Par exemple pour un voyage aux Pays-Bas, il y a un Flixbus qui a eu une heure et quelque de retard à un arrêt où c'était en hiver, et il y a avait pas d'abris, il faisait froid. Ca arrive. »*

De même, elle a pu connaître des voyages avec des voisins ne sentant pas très bon, ou avec une climatisation dysfonctionnelle :

*« Il y a pu avoir des passagers qui ne sentaient peut être pas très bon ou des choses comme ça mais ça peut arriver dans n'importe quel transport. [...] Je trouve que oui au niveau du confort ça peut varier, si on est en été la clim fonctionne pas, c'est vrai une fois on a eu très chaud, c'est des petits trucs ça peut arriver dans n'importe quel transport, donc je trouve qu'il n'y a pas de points négatifs ou positifs spécifiques au bus, je dirais spécifiques au transport quoi. »*

Tout comme les retards, ce genre de désagréments peut arriver dans n'importe quel moyen de transport selon Kirsten et les nuisances seraient possibles lors de n'importe quel voyage. Le seul bémol demeure alors pour Kirsten le manque de place pour ses jambes, malgré son petit gabarit.

Enfin, Kirsten observe que le bus ne permet pas la convivialité d'un covoiturage et elle précise n'avoir que de très rares contacts avec ses voisins ou avec le chauffeur. Selon elle, le bus n'est « *pas forcément fait pour rencontrer des gens.* »



## 5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

Comme nous l'avons vu plus haut, le bus ne pousse pas spécialement Kirsten à se déplacer plus. Le bus correspond alors à une réponse adéquate à ses besoins de déplacement.

Kirsten pense continuer à utiliser le car pour ses déplacements compte tenu des tarifs avantageux. Elle indique ne pas souhaiter un monopole d'une compagnie puisque cela reviendrait à un phénomène similaire à la SNCF et donc mènerait à une augmentation des prix. Elle préfère qu'il y ait une offre diversifiée à bas coût. Elle serait prête à payer un peu plus cher ses trajets à condition que le confort et l'aspect écologique soient améliorés à bord :

*« S'ils investissent pour le confort oui, s'ils investissent dans un mode plus écologique et si c'est pour cela que ça coûte plus cher, pourquoi pas. Mais est-ce que les gens qui prennent habituellement le bus en ce moment pourront suivre et est-ce que les gens qui sont plus riches, qui pourraient payer la nouvelle offre, prendront le bus, c'est vraiment ça la complexité du thème. »*

A ce sujet, elle se demande alors si une augmentation des prix pourrait détourner certains usagers et réellement en convaincre d'autres.

Par ailleurs, Kirsten dit conseiller ce mode de transport à ses proches. Elle pense d'ailleurs qu'un voyage à deux serait plus agréable :

*« Surtout si on est à deux on peut parler, on peut faire des choses alors que sinon [en voiture] l'autre ok il peut parler un peu mais il faut se concentrer sur la route, il conduit quoi. En bus on peut, je ne sais pas, partager une tisane ou faire un jeu. »*

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

De manière générale, Kirsten semble sensible aux questions d'environnement et d'écologie. Kirsten considère le bus comme un mode de transport plutôt écologique puisque les bus permettent à plusieurs personnes de voyager au sein du même véhicule en leur évitant de prendre leur voiture individuelle. Aussi, Kirsten précise que certains bus utilisent des « solutions durables » pour leur carburant. Néanmoins, elle déplore que ce type de transport ne soit pas financé par les pouvoirs publics et que les bus ne soient pas encore électriques. Aussi, elle s'interroge sur l'efficacité de la compensation CO<sup>2</sup> proposée par la compagnie Flixbus :

*« Il y a cette idée de compenser l'émission de CO<sup>2</sup> sur Flixbus, à chaque fois j'ai décidé de payer ça même si ça me paraissait tellement faible. On se dit est-ce que ça compense vraiment mon empreinte écologique, je n'en sais rien. Mais voilà je suis prête à payer 22 centimes c'est quasiment rien hein. »*

Elle considère le train comme un mode plus écologique et aimerait y avoir plus recours pour être encore plus en adéquation avec ses convictions.



## FICHE SYNTHETIQUE N°6

### Entretien avec Abdou Liaison Flixbus Paris - Lyon 1<sup>er</sup> février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Dans la deuxième moitié du trajet, après la pause, nous sommes retournées voir Abdou qui était assis derrière nous pour lui demander s'il acceptait de réaliser un entretien. Il a accepté même s'il semblait un peu gêné, non habitué à la démarche. Nous nous sommes assises à deux sièges de lui parce que son manteau était sur le siège à côté et qu'il ne m'a pas proposé de l'enlever. L'entretien réalisé avec Abdou a duré une vingtaine de minutes.

Abdou voyageait ce vendredi 1<sup>er</sup> Février pour se rendre à son lieu de résidence et de travail. Il a pris le car de Paris à Lyon puis prendra le train car sa destination finale n'est pas desservie en car.

Abdou est un jeune qui a entre 25 et 35 et qui est resté très évasif durant l'entretien sur son identité et les raisons de son déplacement. Il est étranger et est venu en France pour finir ses études d'ingénieur (il a obtenu récemment un Master Génie Civil). Il a trouvé il y a peu un travail « dans les chemins de fer » à proximité de Lyon. Au vu de nos échanges, je suppose qu'il a fait ses études à Bordeaux ou à La Rochelle. Il est célibataire et n'a pas de voiture personnelle.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Abdou prend le car deux à trois fois par an pour faire des aller-retour. Les motifs de ces déplacements sont multiples puisqu'il peut utiliser le car pour aller en vacances, voir sa famille, pour ses études ou pour son travail comme c'est le cas ici. Mais s'il le pouvait, il préférerait prendre le train, voire même l'avion :

*« Atelier : Pourquoi l'avion ?*

*A : Parce que... c'est bien non ? D'aller à l'aéroport, prendre le vol, c'est plus rapide, c'est... mais vu mes moyens et mon niveau de vie je me suis fait au train, et maintenant au bus... mais peut-être qu'après ça va changer... je ne sais pas... »*

Pour Abdou, le train et l'avion sont donc plus attractifs que le car, à la fois en termes de vitesse et de confort. Indirectement, on peut penser que, pour lui, le mode de déplacement est associé au niveau de revenu : le jour où il gagnera assez d'argent, il prendra l'avion, car c'est plus rapide. D'ailleurs, c'est avant tout le temps de trajet qui fait qu'il ne conseillerait par forcément ce mode de transport à des proches, notamment si la personne se déplace pour se rendre à un rendez-vous tôt le matin (et serait donc obligée de prendre un car de nuit).

Malgré tout, Abdou a l'habitude de prendre le car puisque c'était le mode de déplacement principal dans le pays dont il est originaire :

*« ... en fait quand j'étais... parce qu'en fait moi je ne suis pas de la France donc quand je suis arrivé... et j'étais dans un pays où on se déplace en bus entre les villes... donc quand je suis arrivé je me demandais pourquoi en France il y a pas des bus, pourquoi on prend le train ou bien on prend le vol, ou tu fais du covoiturage... on m'a dit parce que parce que c'est une question de temps... que voilà... Le temps c'est de l'argent... »*

Enfin, Abdou n'aime pas le co-voiturage. Il a l'impression d'être plus en sécurité en car parce que le conducteur est obligé de ne pas dépasser une certaine vitesse, tandis que « si lui il [chauffeur de co-voiturage] a prévu de faire Paris-Lyon en 3h, il va faire Paris-Lyon en 3h... ». Il trouve aussi le car plus calme puisque le chauffeur met parfois de la musique en covoiturage.

### **Sa vision du déplacement**

Il est habitué à faire de longs déplacements, « parfois jusqu'à Toulouse », et n'est donc pas trop fatigué par le fait de prendre le car, qu'il prend plutôt seul. Au quotidien, il utilise les transports en commun puisqu'il n'a pas de voiture.

### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### La connaissance du service

Abdou a entendu parler du service de transport par car alors qu'il était encore étudiant. Il ne prend pas toujours Flixbus, et il a une bonne connaissance des différences entre les compagnies. D'après lui, Flixbus propose plus de plages horaires et dessert certaines villes non desservies par d'autres compagnies :

*« Parce que Flixbus, il y a beaucoup plus de... en fait pour se rendre dans certaines villes, parfois il y a que Flixbus qui y va... et il y a beaucoup plus de plages horaires par rapport à d'autres agences... parfois chez les autres compagnies il y a peut-être un seul bus par jour qui s'y rend donc Flixbus il y a beaucoup plus d'horaires... »*

#### Le rôle du prix

Le prix est un facteur central dans le choix du car pour Abdou. Dès le début de l'entretien, il précise que cette offre de transport est celle qui l'arrange le plus car il n'a pas beaucoup de « moyens financiers ». Entre le train et le car, le prix est la principale raison pour laquelle il choisit le car, tandis qu'il préférerait prendre le train qui permet de se déplacer plus facilement et de façon plus confortable :

*« C'est... les temps de trajet sont beaucoup plus courts et heu... et le confort je pense... après c'est plus pratique... c'est beaucoup plus par rapport au temps... et à l'argent... voilà les deux critères qui... »*

#### Les autres facteurs de choix du service

Abdou semble accorder de l'importance à la flexibilité que permet l'offre de car, notamment parce qu'elle permet de réserver à la dernière minute sans que les prix ne soient trop élevés :

*« Quand il le faut je prends le bus parce que le train, pour le prendre, il faut avoir réservé deux mois à l'avance... mais là il faut prévoir... si c'est deux mois à l'avance... il faut prévoir que là je vais partir pour avoir le prix beaucoup plus réduit... Là le bus... Je l'ai... j'ai pris le billet hier... Du coup... si c'est le train... je peux pas le faire... »*

D'ailleurs, il souligne le fait que si l'offre de car n'existait pas, il ne se déplacerait pas nécessairement moins, mais devrait prévoir chacun de ses déplacements plusieurs mois à l'avance afin d'avoir des billets de train ou d'avion bon marché. On notera qu'il voyage avant tout pour « des trucs précis », et pas parce que c'est moins cher en car.

## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Malgré tout, on notera une légère contradiction dans le discours d'Abdou. En effet, pour lui, le développement de cette nouvelle offre de car est quelque chose de positif car cela lui permet tout de même d'accroître ses possibilités de déplacement, et notamment de découvrir des endroits dans lesquels il n'aurait pas pu se rendre sinon :

*« Oh oui... ça nous arrange... ça nous permet de se déplacer... vraiment, je prends le bus je vais en Allemagne, je vais en Suisse... bon même si ça, ça met un peu plus de temps... mais heu c'est... plus rentable... La dernière fois j'ai pris... Paris – Genève à 35 euros... »*

Concernant le profil des usagers, il pense qu'il s'agit essentiellement des jeunes de moins de 35 ans. Cependant, il a aussi souvent vu des personnes âgées dans les cars qu'il a pris.

### Son expérience personnelle à bord

Abdou regrette le fait que les cars soient souvent en retard et que les gares ne soient pas encore aménagées. Par exemple, il a failli rater son car une fois parce qu'il ne trouvait pas l'arrêt. Malgré tout, il nuance ses critiques en trouvant des justifications aux limites de ce mode de transport, montrant ainsi une forme d'acceptation :

*« Atelier : Et à l'inverse, des mauvaises expériences ?  
I : Nan... à part le retard... souvent... y a des retards.... Bon... c'est dû aux embouteillages... après pas de grave... Peut-être dans les gares oui... Ça arrive, c'est un poteau là.... Il n'y a que ça... ils n'ont pas encore aménagé la gare routière... »*

Concernant le Wifi, il ne l'utilise plus parce qu'il a remarqué qu'il était obligé d'attendre après un certain temps d'utilisation<sup>1</sup>. Pendant les trajets, il a donc tendance à dormir ou écouter de la musique. Pour lui, ce n'est pas du temps perdu car « *c'est aussi souvent bien, ça permet de réfléchir...* ». Enfin, il a noté une amélioration dans le confort des cars : d'après lui, celui dans lequel nous étions était moins serré (car les « chaises », les « fauteuils », avaient sûrement été mieux agencés) et il y avait du chauffage, sous-entendant qu'il avait fait certains trajets sans.

---

<sup>1</sup> Cette limitation du Wifi dépend des compagnies : on ne peut utiliser que 80 MO pendant la journée chez Ouibus, alors que c'est illimité chez Flixbus.

## 5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS

Abdou ne voit pas d'améliorations de l'offre de car qui pourraient justifier une augmentation des prix, à part peut-être si les compagnies offraient des boissons et des sandwiches aux voyageurs. En effet, le temps de trajet sera toujours supérieur à celui du train puisqu'on ne peut pas augmenter la vitesse. Ainsi, si les prix augmentaient, il se tournerait vers le co-voiturage, même s'il apprécie moins ce mode de transport (voir ci-dessus).

A moyen-terme, il espère obtenir des avantages à la SNCF avec son nouveau poste « dans les chemins de fer ». Cela lui permettrait de ne plus prendre le car. De façon générale, s'il gagnait plus d'agent, il arrêterait de prendre le car.

## 6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Les questions environnementales ne rentrent pas en compte dans son choix pour ce mode de transport. D'un point de vue politique, il n'a pas suivi les débats autour de la loi en 2015. Cependant, il souligne le fait que l'idée de développer un réseau de car n'est pas particulièrement originale. En parlant d'Emmanuel Macron, il a dit :

*« Après il a eu l'idée de... bon... l'idée... il a copié ailleurs... Mais sinon, j'étais déjà dans un pays où il y avait les bus... »*



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°7

### Entretien avec Clément Liaison Flixbus Paris-Lyon 1<sup>er</sup> février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Clément était notre voisin durant ce trajet. Après lui avoir soumis le questionnaire, nous commençons à discuter et nous lui proposons de poursuivre la discussion et de l'enregistrer. Il accepte sans hésitation. Afin de laisser libre cours à la conversation, nous gardons la fiche d'entretien sur le côté, sans trop l'exposer, afin d'y jeter un coup d'œil. L'entretien a donc été relativement fluide et aduré 1h50.

Clément habite en région parisienne. Originaire de la région Auvergne-Rhône-Alpes, il rend visite pendant une semaine à sa famille et ses amis qui vivent toujours entre Lyon et Chambéry.

Clément est un jeune homme de 20-25 ans, au style plutôt décontracté (jean, baskets...). Il habite à Aubervilliers depuis deux ans, depuis qu'il est venu à Paris pour ses études en audiovisuel. Sa petite-amie, qui habite aussi à Paris, travaille dans la communication chez Havas. Il a fait un BTS audiovisuel, puis a commencé une licence de cinéma qu'il n'a pas terminée pour travailler d'abord en freelance, puis aujourd'hui comme intermittent, situation qui est selon lui « *pas le confort au level ultime mais c'est mieux* ». Il travaille sur des courts et longs métrages, principalement en France, et a beaucoup de temps libre lorsqu'il ne travaille pas. D'après lui « *quand j'ai des périodes où j'ai pas de travail j'en profite pour voir la famille, les amis, faire d'autres projets, partir en vacances... Prendre l'air* ». Ses parents sont séparés, son père vit à Belley (à proximité de Chambéry) et sa mère dans un autre village plus proche de Lyon. Il est donc originaire de la campagne et a eu besoin du permis pour se déplacer, il a donc une voiture qu'il laisse généralement en province. Il voyage peu hors du pays, mais il a déjà fait quelques voyages, notamment en Europe à Amsterdam ou Bruxelles.



## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Clément est plutôt flexible dans le choix de ses modes de transport et se définit comme un adepte du vélo, mais aussi des transports en commun et partagés. Au quotidien, il prend le plus possible son vélo, notamment pour se déplacer vers et dans Paris, tout comme sa petite amie. Pour se déplacer entre banlieues sur de plus longues distances, lorsqu'il n'a « *pas d'autre choix* », il prend les transports en commun (RER, métro, bus) ou « *s'arrange* » pour faire du covoiturage avec les « *gens de son équipe* ». Pour lui, l'idéal reste le vélo ou la marche à pied car « *c'est bon pour la santé et c'est écologique* ». Il défend donc la mobilité douce au niveau local en premier choix, mais critique les infrastructures parisiennes qu'il ne trouve pas assez adaptées :

*« En fait, les transports c'est pas non plus parce qu'ils sont là qu'il faut forcément les utiliser, quand t'es à un niveau très local. En vélo quand c'est à 5 min, ou même à pied c'est pas la mort de marcher. Moi dans ma tête j'ai envie mais bordel ils [la collectivité] nous aident pas quand même. Je comprends du coup que les gens prennent d'autres modes mais je pense qu'il y a des villes où c'est beaucoup moins valable, les villes comme Lyon, Amsterdam... ou en Suède. Là-bas ça t'encourage d'être en vélo. Tu manques pas de te faire tuer trois fois par des voitures. [...] A Paris c'est soi-disant la plus belle ville du monde mais désolé les routes sont dégueulasses. »*

Sur de longues distances, il se déplace essentiellement pour ses loisirs et rendre visite à ses proches, en train, en covoiturage ou en car. Il lui est déjà arrivé de faire des déplacements professionnels, comme à Lyon (en train) ou La Rochelle (en voiture, en prenant des covoitureurs) « *mais c'est vraiment très rare* ». D'après lui : « *comme j'ai une certaine flexibilité par mon travail, c'est bien parce que je peux partir n'importe quand en semaine ou quoi, je suis pas pressé. Je peux prendre la journée pour pouvoir voyager* ». Il est donc moins contraint par le temps, et ses convictions écologiques le poussent à être critique envers l'avion :

*« [Je prends] le train pour la rapidité forcément, le covoit c'est sympa, c'est un peu plus intimiste, tu vas un petit peu plus vite, y'a un côté plus road trip que le bus, mais comme c'est plus cher... Je prends le bus. Si on met le prix de côté, train, covoit, bus. [...] L'avion strictement jamais, sauf obligation pour partir loin en vacances, mais je bannis le truc écologiquement. C'est cher et je peux pas concevoir qu'on puisse faire un Paris-Lyon ou Paris-Bordeaux en avion non mais sans déconner les gars, c'est pas possible. Vous avez une empreinte écologique d'enfoiré ! En plus de payer plus de 100 balles tu dois y être 2 heures avant, au final, le temps c'est le même... »*

Ses choix modaux, au-delà du prix et d'autres facteurs externes, dépendent essentiellement des accompagnants (nombre et affinités), d'un rapport temps de trajet/temps sur place, des conditions d'accueil à l'arrivée (qui vient le chercher et à quelle heure) :

*« Ça me dérange pas de conduire, j'aime bien, mais ça dépend, si je suis avec des potes c'est plus sympa d'être en voiture... Ça dépend des jours en fait, si là faut impérativement que j'arrive à telle heure, c'est mieux que je garantisse ça à une compagnie qui va me garantir que j'arrive à tel endroit à telle heure. Après si y'a personne pour venir me chercher avec la voiture, je suis plus libre [avec une voiture] [...] Si je descends pour un week-end je peux pas prendre le bus, ça m'est déjà arrivé mais dans ce cas-là je prenais le train et fallait vraiment être bien organisé pour l'aller et le retour, pas trop cher et tout. »*

De manière générale, il note que ses modes de transports ont évolué depuis qu'il vit à Paris et qu'il doit se déplacer autrement qu'en voiture. En effet, vivre dans la capitale du pays modifie considérablement les habitudes de transport prises en campagne péri-urbaine :

*« J'avais la voiture en province, là c'est depuis que je suis à Paris que j'ai besoin de me déplacer autrement. [...] Du coup à la campagne beaucoup voiture, y'a pas trop de bus là où je vis, quand mes parents ils partent travailler ils vont dans une autre petite ville donc obligatoirement voiture... Les seuls bus qu'il y a c'est ceux du ramassage scolaire. J'ai jamais eu cette culture-là, c'est vraiment voiture. »*

### **Sa vision du déplacement**

Selon lui, le déplacement a toujours une valeur positive à partir du moment où ses motifs sont agréables. Sachant qu'il aime son travail, les personnes à qui il rend visite et sa région d'origine, c'est toujours un plaisir pour lui de se déplacer. En outre, le fait d'avoir et de prendre le temps de faire ses déplacements afin de ne pas « remonter dans l'urgence » lui permettent de les faire sereinement :

*« C'est marrant parce que d'un côté ou de l'autre, que je parte de Paris ou que je parte de chez moi pour aller au travail, d'un côté y'a un truc qui me tire, ça me plait de rentrer chez moi, de me balader, de faire des putains de trucs. Et de l'autre côté quand je remonte c'est que je sais ce que je vais faire, je me dis je vais attaquer un super long métrage ça va être trop bien, je vais rebosser avec telle personne, il va y avoir des célébrités ou des conneries comme ça... Y'a toujours un truc positif qui me tire, du coup je suis toujours content d'aller où j'vais. Quand je suis pas pressé et qu'il y a un truc positif au bout et tout je suis content. »*

Par ailleurs, les formes que prennent le déplacement dépendent selon lui fortement des habitudes et d'un « *déclic* ». A ce titre, il juge nécessaire de supprimer progressivement les modes de transports les plus polluants sur le territoire, de gré ou « *de force* » :

*« Y'a plein de gens qui ont ces habitudes là et quand tu leur fais de force prendre d'autres habitudes ils te disent bah ouais j'ai changé. C'est une question de déclic. Et à une échelle pareille à un moment faut forcément le faire de force. Tu vois piétonner le centre bah moi je trouve ça bien, déjà les rues sont pas forcément adaptées à la circulation en voiture, et quand tu y marches, y'a plein de quartiers où tu te rends compte que c'est pas énorme donc autant arrêter tout. »*

### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### La connaissance du service

Il a connu le service de car interurbain assez « *naturellement* » selon lui : « *quand je suis monté sur Paris pour les études et que j'avais pas de sous* ». Etant relativement jeune et connecté, c'est en surfant sur internet et sur les comparateurs de billets qu'il est tombé sur cette offre.

#### Le rôle du prix

Etant initialement à la recherche de modes de transport à moindre coût, il s'est alors dirigé vers cette offre low-cost. Le prix joue ainsi un rôle important dans ce choix modal, qui revient régulièrement dans ses discours, mais il n'est pas déterminant à lui seul, étant toujours associé à d'autres critères :

*« Le bus c'est bien parce que ça permet de s'adapter. Comme il y a beaucoup d'offres entre les compagnies, de manière générale à toutes les heures tu peux avoir un trajet. C'est pour ça que je le prends d'ailleurs. J'avais regardé le train, et c'était deux fois moins cher le bus et même si le train arrive à Saint Exupéry, il arrive à des horaires qui me conviennent pas. [...] Du coup c'est bien qu'il y ait cette diversité d'offre à des prix abordables, cette flexibilité, comme j'ai une vie un peu parfois itinérante. Même si je veux descendre dans le sud et voir d'autres gens, c'est pareil, y'a une offre accessible. En général quand je le prends je suis pas pressé donc l'offre elle est vraiment cool. »*

Finalement, c'est plus par rapport au prix « *anormal* » du train que le car devient compétitif à ses yeux. En effet, même s'il a constaté une amélioration de sa situation

financière, il n'envisage pas pour autant de dépenser cet argent dans des billets de train qu'il juge trop chers :

*« Le train trop cher donc je regarde même pas, 100 balles c'est même pas la peine [...] Pour moi dans la période où on est c'est pas normal de devoir payer le train aussi cher. Donc quoi qu'il arrive je prendrai toujours ces modes de transport là. Je prendrais peut être le train si j'ai masse d'argent, mais je prendrai pas des trains à 80 balles tu vois. Tu te dis en voiture c'est moins cher, tu te dis c'est pas logique, tu comprends pas les choses, comment ça peut être aussi cher le vendredi soir et le dimanche soir particulièrement. C'est juste de la demande. Du coup dans tous les cas je continuerai à prendre Ouigo et les bus parce que c'est moins cher. [...] Et c'est pas parce que j'ai un petit peu plus de moyens que j'y mets plus d'argent. Je suis moins à me dire entre 10 et 20 euros, mais ça va pas me faire dire bah tiens je vais prendre le TGV comme ça j'y suis en deux heures. »*

Même si le covoiturage revient moins cher que le train, Clément a le même raisonnement envers le covoiturage lorsqu'il est passager (car il est effectivement plus avantageux financièrement d'être conducteur) :

*« Le covoiturage je trouve ça cher... Pour venir jusqu'à Lyon je vais payer 40 euros voire plus pour 5h alors que là pour 7h je vais payer 15 si je m'y prends bien [...] J'ai une voiture mais elle est pas sur Paris, mais si j'avais ma voiture je pense que j'aurais fait un covoit, mais si j'avais pas trouvé de covoitureurs j'aurais pas fait le trajet tout seul. Parce que déjà pour l'argent et ensuite l'empreinte écologique. Ça coute super cher t'en as pour 60 euros avec les péages l'essence et tout. [...] Ça m'est déjà arrivé de prendre trois personnes et c'est intéressant parce que moi déjà je me fais embourser mon trajet. Tu passes un bon voyage, tu rencontres des gens intéressants, et en plus t'as une empreinte vachement réduite. »*

### **Les autres facteurs de choix du service**

Au-delà du prix du car et des autres modes de transport, un ensemble de facteurs participe à l'attractivité de cette offre selon Clément. Face à ses disponibilités soudaines et sa dépendance à des tiers pour un trajet porte-à-porte, il apprécie les multiples horaires proposés lui permettant de s'adapter aux contraintes des personnes venant le récupérer en voiture, le point d'arrivée plus proche de chez lui ou encore une réservation possible en dernière minute à des prix corrects :

*« Ouigo c'est 10 euros si tu te démerdes bien en semaine, donc là c'est vraiment pour l'heure, le côté j'arrive le plus proche de chez moi à une heure qui me convient mieux [...] J'ai pris la décision y'a 4 jours, j'ai contacté mes chefs et ils bossaient pas spécialement, j'ai des projets à la maison donc*

*je peux me permettre de foncer. Y'avait des offres de train, mais là comme je me suis dit que ce serait plus pratique de rentrer un vendredi soir, les trains étaient un peu chers, et c'était plus pratique pour mes parents de venir me chercher à Chambéry... Y'a une somme de trucs qui a fait que c'était plus pratique. Là pour le coup c'était un coup de tête, c'est souvent une semaine avant, pas plus. [...] Là je pars un vendredi parce que mes parents finissent plus tôt, que ça me fait plaisir de voir mes parents le vendredi soir, que j'ai un truc le lendemain matin, et que j'avais des trucs à faire à Paris avant. Mais j'aurais pu carrément partir mercredi ou jeudi. Quand j'ai le choix et que j'ai pas d'impératifs je préfère partir en semaine, c'est moins cher et plus tranquille. [...] A l'arrivée je m'arrange pour arriver en fin de journée après le travail. Par exemple j'ai jamais fait de trajets de nuit, j'ai jamais fait encore parce qu'arriver à Lyon à 5h du mat je saurais pas quoi faire. Personne va venir me chercher le matin. Je peux pas me démerder tout seul pour aller chez moi quoi qu'il arrive à un moment donné faut qu'il y ait une voiture. Elle est essentielle pour finir le trajet. Parce que je viens de la campagne quoi... »*

Ainsi, les horaires des trajets proposés semblent être aussi déterminants que leur prix. De manière plus secondaire, la possibilité de prendre plusieurs bagages, le fait qu'il n'y ait pas de changement sont aussi appréciables par rapport au train ou au covoiturage :

*« Ce qui est cool avec le bus c'est que niveau bagages tu regardes moins. En train t'as ta petite valise, ton bagage à main, en covoit pareil tu peux pas non plus amener ta maison [...] Ce qui me chagrine un peu c'est que le trajet entre Lyon et mon bled c'est au moins le prix du trajet Paris-Lyon [en train low-cost]. Plus le principe de la correspondance [Intercités Lyon-Chambéry] ... Le fait qu'il y ait pas de changement [avec le car] c'est quand même aussi pratique. »*

De plus, l'emplacement de la gare de départ peut également être plus ou moins pratique pour les usagers. A ce titre, Bercy-Seine est « assez centrale » selon lui, notamment « quand tu fais 7h de bus, c'est quand même mieux de pas te rajouter trop de trajet. »

## 4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Sa vision des modes de transport et de ses usagers est relativement segmentée socialement. En effet, selon Clément : « pour moi, les classes c'est plus t'es pauvre plus tu vas prendre un bus, ça va mieux tu fais un covoit ou quoi, puis train et avion ». Les divisions sociales se retrouveraient ainsi dans le système de transport, faisant du car l'apanage des classes les plus populaires :

*« Je dirais que y'a quand même pas mal d'étudiants, ou peut-être demandeurs d'emploi, ou familles avec moins de moyens, ça m'est déjà arrivé de voir des familles où tu sens qu'elles ont pas forcément les moyens, qui ont des valises et qui partent en vacances et qui peuvent pas se permettre de prendre le train. Pour moi ce serait pas mal classes populaires ou voyageurs du type back-packers, dans l'esprit du voyageur, prendre le train c'est un peu pêché, le bus fait aussi partie du voyage. Contrairement au train ou je vois plus de gens qui sont là pour le travail par exemple, parce que t'entends qu'ils sont au téléphone, sur leur ordi machin, tu sens qu'il y en a beaucoup plus qui font Paris-Lyon à cause du travail. »*

Au-delà des classes sociales, il associe un imaginaire du voyage aux cars, justifiant la plus forte présence de « voyageurs » dans le car et de « travailleurs » dans le train. Néanmoins, ce constat varie selon la longueur des lignes, où les petites lignes seraient selon lui plus mixtes socialement :

*« Je suis persuadé que sur des lignes Chambéry-Lyon y'aura plus de travailleurs tu vois. Des gens qui habitent à Chambéry et qui viennent bosser à Lyon, qui prennent le bus soit deux fois par jour ou deux fois par semaine par exemple. Pour faire un Chambéry-Lyon en termes de temps, de rapport temps-prix je veux dire, peut-être qu'il y aura plus de travailleurs [...] »*

A ce titre, sa notion de rapport temps-prix est intéressante pour illustrer l'attractivité d'une ligne pour les travailleurs.

### **Son expérience personnelle à bord**

Son expérience du car se concentre essentiellement sur la ligne Paris-Lyon-Chambéry, qu'il prend plusieurs fois par an (« une fois tous les deux-trois mois ») pour des séjours d'une semaine la plupart du temps. Il a néanmoins une certaine expérience du car lui permettant de se forger une opinion des gares et des avantages/désagrèments des trajets.

Selon lui, les points d'arrêt sont très primaires, plus que les gares routières/ferroviaires :

*« Les gares y'a juste du béton pour que les bus se posent dessus quoi c'est tout. Ça dépend certaines. Quand tu prends le bus à Perrache, Part-dieu c'est mieux indiqué parce que c'est des gares de train. Globalement c'est sur un parking quoi, si on fait des stops à Troie, Dijon, tu sais que c'est cet endroit-là, que t'as à peine de la place pour te garer, que c'est une sortie d'autoroute...Moi me concernant je m'en sors, Troie c'est des sorties d'autoroute sur un parking, quand t'arrives t'as des gens qui attendent avec leur voiture... Après quand tu payes un service c'est quand même un peu relou de te faire laisser sur le bord de la route à l'arrache. Mais moi ça me touche pas... »*

En outre, certains points de départ seraient également mal indiqués, c'est le cas au premier abord de Bercy-Seine :

*« Au début les Ouibus je les prenais en gare de Bercy même, et là à Bercy Seine au début j'ai eu un peu de mal à trouver. C'est pas très bien indiqué, faut vraiment savoir où aller. Y'a peut être un truc à faire. Les premières fois c'était GPS, tu suis les gens qui marchent, y'a du boulot à faire en termes de signalétique. Avant les Ouibus partaient de la gare de Bercy donc c'était facile, t'allais en gare et c'était réglé. »*

Par ailleurs, concernant ses occupations durant le trajet, il dit dormir, lire, réfléchir à ce qu'il va faire durant son séjour, utiliser son ordinateur... Il tente ainsi de se reposer et se détendre durant ses trajets. Clément semble également relativement accommodant face aux conditions de transport, attaché seulement aux services qu'il juge « *primaires* » :

*« Une ou deux fois dans les Ouibus au début les systèmes de climatisation étaient mal réglés et il faisait méga froid, alors que c'était en plein été et qu'il faisait 35 degrés dehors. En plus c'est pas écologique et t'es obligé de mettre une polaire dans le bus parce que tu te cailles. Pour moi c'est des trucs de base, quand il commence à faire 15 dans le bus en été, bon [...] Pour les prises et le reste, après faut pas non plus s'énerver et gueuler contre la compagnie et tout ça... Par contre si systématiquement t'as des désagréments avec ça et que c'est compris dans le prix du billet, à ce compte-là mettez-moi un prix moins cher ».*

Au-delà de la température ambiante, il signale également quelques retards de quinze à trente minutes, selon lui sans grande incidence. Parallèlement, il n'aurait jamais eu d'expérience humaine particulièrement marquante (positivement ou négativement) dans les cars. D'après lui, les usagers sont globalement sympathiques, mais certains chauffeurs seraient affectés par leurs conditions de travail :

*« Des rencontres pas spécialement, jamais eu de mauvais rapports avec les gens, bon après ça m'est arrivé qu'on voyage à deux avec ma copine et que la place à côté était prise, y'a toujours des gens arrangeants. [...] Les chauffeurs y'en a qui tirent un peu la gueule de temps en temps mais en même temps je comprends que le boulot puisse pas forcément leur plaire »*

## **5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS**

Pour Clément, le statut quo du car doit être maintenu. Paradoxalement, il refuse toute amélioration des conditions de transport (confort, services...), qui seraient susceptibles de menacer le système low-cost du car :

« S'il y a mouvement massif qui dit "ah mais faut que le wifi soit plus rapide, les sièges plus confortables" machin, ça va être des coûts qui vont se répercuter sur le prix du billet, qui vont aller vers plus de confort et dans le fond je m'en fiche. Tu prends le bus tu prends le bus, tu sais que tu prends le bus, donc à un moment j'ai envie de dire fais pas ton chieur. Si t'avais voulu le confort, t'aurais mis le prix dans un train ou une voiture, mais là tu prends le bus, donc accepte les conditions du bus. Tant que c'est bien ventilé, qu'il y a une bonne température, que les sièges c'est pas des trucs en bois... Pour moi c'est comme ça que ça doit être, si on commence à créer des bus limousine bah ouais... [...] C'est le principe même du véhicule, tu vas mettre plus de temps mais tu le fais avec plein de gens donc ça réduit les coûts et tu conduis pas, qu'il y ait la prise électrique ok ça peut être pratique, mais pour moi la prise électrique c'est le truc à ne pas dépasser. Même le wifi ça peut servir pour les gens qui bossent ok pourquoi pas mais faut pas qu'il y ait un besoin de bande passante trop élevée parce que ça va être l'escalade. »

A ce titre-là, il prône un « juste prix », conscient qu'un prix trop bas pourrait se répercuter sur les conditions de travail des chauffeurs ou menacer la soutenabilité de l'offre :

« Pour le coup je suis pas trop d'accord avec ces voyages à un euro c'est vraiment abuser... Je suis pas pour ça parce qu'après ça crée quelque chose de pas sain, c'est vraiment de la bataille et les gens tout ce qui est empreinte carbone, services, conditions de travail etc. tous les frais vont être tirés vers le bas et c'est pas éthique. Donc je sais déjà pas si c'est éthique ou pas, je me suis pas renseigné, mais faut pas que ça descende trop non plus et là y'a un prix à peu près normal [...] Pour Paris-Chambéry, une trentaine d'euros ça me paraît raisonnable, c'est à peu près ce que j'ai payé. Après pour Paris-Lyon, quand tu vois que le train est parfois à 10 euros, selon le nombre qu'on est dans le bus, les prix que je vois actuellement sont corrects, 15 euros c'est bien. 15 euros je les paye, comme y'a certains avantages d'horaires, que c'est plus flexible etc., je me dis que ça va. »

Ainsi, face à l'hypothèse d'une possible augmentation des prix, il est prêt à payer quelques euros de plus, dans la limite de ce qu'il juge raisonnable :

« A valeur de trajet égale, je vais pas mettre plus parce que c'est un bus, mais combien payer plus, si c'est à quelques euros près... Faut pas que ça dépasse non plus trop. Après au final c'est bien qu'il y ait des places moins chères pour ceux qui s'y prennent en avance, encore une fois ça équilibre. »

Au-delà du contrôle des prix, il prône une certaine transparence sur les coûts induits par le trajet :



*« C'est pas plus mal de savoir et de connaître dans quelle conditions tu fais ce trajet, quand tu prends ta voiture tu connais tes frais, là non, les frais d'entretien, du chauffeur, les gares... Forcément qu'il y a des coûts. »*

Finalement, même s'il a plus de moyens financiers depuis qu'il est intermittent, sa fréquence de déplacement n'aurait pas évolué. Ainsi, cette offre n'aurait pas donné lieu à plus de mobilité pour lui :

*« Je pense que dans ma tête, si j'ai pas envie de bouger je bouge pas. C'est vraiment j'ai le besoin, je me suis dit "ah bah tiens, j'ai pas de travail, je vais en profiter pour bouger", et pas "y'a cette offre, je vais bouger". Y'a vraiment quelque chose qui m'attire de l'autre côté. Donc ce trajet je l'aurais fait même sans cette offre, j'aurais pris le train à 10 ou 15 balles et on aurait trouvé une solution, personne ne m'aurait laissé à la gare tout seul. Donc en fait cette offre m'arrange. »*

## **6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES**

Clément est assez critique envers les pouvoirs publics, qui manqueraient à leur tâche de démocratiser les services de transport. Il considère que le secteur privé, avec cette offre low-cost accessible, prend le relais du service public :

*« En fait ce qui est traître, c'est ce que si le service public se bouge pas, c'est normal qu'il y ait des gens individuels qui se disent bah y'a un marché quoi. Donc on peut pas leur en vouloir, même si le marché est privé et qu'après ils en font ce qu'ils veulent, c'est quand même pas normal, pour moi c'est un service public qui devrait être accessible à tous. [...] Là où l'offre privée aide à ça, où les étudiants peuvent plus se bouger, ceux qui peuvent chercher du travail plus loin ils peuvent le faire à 10 euros s'ils ont un entretien... Pour moi cette offre elle est positive c'est juste qu'elle devrait venir du public quoi. Ce qui est dommage mais en même temps on en avait besoin. C'est comme les forfaits de téléphone, il y a un moment y'a un besoin que le privé vienne casser le monopole du truc, dire à un moment les gars c'est pas bon toutes ces marges que vous vous faites. C'est bien qu'il y ait de la concurrence. Si t'avais qu'une entreprise privée en France, on se ferait avoir, tandis que là comme t'as une pluralité des trucs, et qu'au final avec internet machin t'as le bus le covoiturage t'as tellement de services possibles qu'au final c'est mieux. »*

On constate, au fil de l'entretien, que son discours est parfois contradictoire (privé/public, développement/limitation de la mobilité...). En outre, il dit préférer une amplification de la segmentation sociale au sein d'un même mode de transport, plutôt qu'une séparation des classes par les modes de transport. Il a une vision plutôt pragmatique,

selon laquelle les conditions de confort reflèteraient les classes sociales, constat qu'il souhaite transparent :

*« Un train, quitte à ce qu'il y ait moins d'options, moins de trucs, que tes conditions de voyage soient moindres, mais plus accessibles quoi. Que le système des catégories 1, 2 dans les trains qu'il y en ait plus ou que je sais pas tu passes deux heures sans place assise mettons [...] C'est élitiste. Mais au final, si t'as aussi des places chères, ça rentabilise. Parce que les gens qui ont les moyens et qui ont besoin de confort ils l'ont et tant mieux, à 110 euros ça peut compenser des billets à 10 euros de l'autre côté pour ceux qui ont pas les moyens [...] Mais la réalité elle est comme ça, les gens riches sont riches, les pauvres sont pauvres, le clivage est de plus en plus impressionnant, donc en même temps il faut pas se cacher le truc. La réalité elle est comme ça. Ça empêche pas qu'il y ait des gens qui aient dans tous les cas besoin de faire ce trajet. Ça nous force à nous dire, tu renies ta classe quoi, si le train c'est 60 euros, tu t'arraches pour mettre 60 euros dedans pour faire croire que t'es pas une classe basse ? Je préférerais que ce soit assumé. Au moins c'est clair. C'est de pire en pire et on le cache de plus en plus. »*

Plus globalement, il semble avoir des valeurs écologiques et minimalistes. Concernant les déplacements et la consommation des biens et services, il conseille la « parcimonie » face au capitalisme dérégulé :

*« C'est pour ça que c'est bien qu'il y ait une pluralité d'offres à des horaires différents. Après j'encourage pas non plus, faut qu'il y a une certaine limite à ça, que ce soit pas une usine où t'as des trajets toutes les demi-heures où tu te dis bon après t'as une empreinte écologique... A un moment y'a une limite je pense [...] Quand je vois sur comparabus je me dis ouah y'a tout ça... Ça fait quand même beaucoup. Donc je serai curieux de savoir la réponse à la question si ça encourage à voyager, auquel cas si y'a beaucoup de gens, bah c'est mauvais parce que plus tu vas mettre de bus souvent plus des gens vont y aller, c'est mauvais [...] Moi j'ai un mode de vie un peu plus particulier tu vois donc bon tu sais pas si c'est valable pour moi... Après ça l'est pour beaucoup de gens, des étudiants, des gens qui ont des emplois particuliers [...] Les gens qu'ont créé ça ils sont peut être de bonne volonté mais dans le fond ils font quand même du chiffre aussi. Ça reste des entreprises, les mecs ils font quand même du business, s'ils font ces offres à 1 euro machin c'est quand même qu'il y a du business et de l'argent à se faire. Dans tous les cas, avant ce moyen de transport, les gens vivaient quand même. Avant y'avait pas de téléphone et les gens vivaient quand même. A terme, c'est bien qu'il y ait ces offres, c'est bien qu'on puisse communiquer, mais faut le faire avec sagesse quoi. C'est pas parce que t'as un téléphone qu'il faut t'en servir H24, qu'il faut surconsommer... Le principe est utile, c'est dans notre temps, mais il faut s'en servir avec parcimonie. »*



## FICHE SYNTHETIQUE N°8

### Entretien avec Anurag Liaison Ouibus Lyon – Paris 3 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Anurag était assis à l'avant du car, et il a semblé intéressé et un peu bavard lors de la distribution des questionnaires. Nous lui avons donc proposé de faire un entretien lorsque nous avons récupéré son questionnaire, ce qu'il a accepté. L'entretien a cependant été coupé par une pause dans une station-service, mais il touchait de toute façon à sa fin. Il a duré une vingtaine de minutes.

Anurag est en Master d'ingénieur (spécialisé sur les capteurs des véhicules) en alternance. Son université est à Marseille mais son entreprise est à Lyon. Il doit donc faire le trajet presque toutes les semaines. Il l'effectue généralement avec un de ses camarades de classe qui a sa voiture, mais ce n'était pas possible ce jour-là. Comme le train était trop cher, il a pris le car. Mais c'était la première fois qu'il le prenait pour faire ce trajet.

Anurag est un jeune français d'une vingtaine d'années qui a de la famille dans plusieurs pays différents en Europe (Angleterre, Allemagne, Espagne, etc), ce qui fait qu'il voyage régulièrement, en avion ou en voiture. Il semble très proche de son grand-père qui est architecte et qui habite en Allemagne, à Stuttgart, depuis qu'il est à la retraite. Il va le voir souvent, en voiture lorsqu'il est avec ses parents et en car lorsqu'il est seul, parce que le train coûterait trop cher. Au quotidien, il se déplace à pied, en voiture ou en transports en commun dans Lyon et dans Marseille. Comme il habite en face de son université, il se déplace moins dans Marseille (il est à Marseille depuis deux ans, pour son Master). Anurag a le permis et une voiture.

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

D'un point de vue intermodal, Anurag préfère prendre la voiture d'un de ses camarades avec qui il fait son trajet régulier entre Marseille et Lyon. Sinon, il préfère le car au covoiturage sur Blablacar parce que c'est moins cher et parce que les horaires sont fixes, même si « *avec les bouchons, tout est possible, comme la voiture* ».

De façon générale, Anurag apprécie prendre l'avion parce que c'est un mode de transport qu'il n'utilise pas souvent et parce que c'est plus rapide. Il l'utilise souvent pour des trajets qui seraient trop fatigants avec d'autres modes de transport, comme pour aller dans le Nord de l'Allemagne. Mais il a l'habitude de prendre un peu tous les modes de transport : l'avion, la voiture, le train, le car...

Anurag utilise peu sa voiture, même si cela ne le dérange pas de conduire. Pour les trajets Lyon – Marseille, il ne la prend jamais parce que cela lui reviendrait plus cher que de faire le trajet avec ses camarades, qui eux ont besoin d'une voiture à Marseille car ils habitent loin de l'université.

Les grèves SNCF n'ont pas influencé son choix pour le car puisqu'il ne prenait pas encore le train à ce moment là puisqu'il allait encore à l'université à Lyon.

### Sa vision du déplacement

Pour lui, c'est une bonne chose que l'on ait la possibilité de se déplacer plus. Grâce au car en particulier, on peut passer par plusieurs villes et profiter du paysage. Cependant, comme il ne prend pas souvent le car, il n'a pas l'impression de se déplacer plus depuis 2015.

A l'avenir, il serait prêt à reprendre le car pour voyager en Europe si le trajet est inférieur à 15h. Mais il regarderait auparavant s'il ne peut pas bénéficier d'offres promotionnelles pour voyager en avion ou en train.

## 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

### La connaissance du service

C'est le grand-père d'Anurag qui lui a conseillé de prendre le car de nuit pour lui rendre visite à Stuttgart parce que le train était trop cher. De façon générale, le choix de la

compagnie, entre Ouibus et Flixbus, n'est pas spécialement important pour lui. Il regarde les horaires et sélectionne le trajet qui lui convient le mieux. En effet, il ne prend pas le car assez souvent pour voir des différences entre les deux compagnies. Il a d'ailleurs remarqué que Flixbus proposait des trajets à 1 euro, mais ne l'a pas choisi parce que les horaires n'étaient pas adaptés (trop tôt le matin ou tard dans la nuit).

Pour réserver ses billets, il n'utilise pas un site de comparateur, mais va directement sur les sites des différentes compagnies et sélectionne le meilleur trajet en fonction du prix et des horaires :

*« Je vais direct sur le site de Ouibus, puis Flixbus, et puis je prends mon billet direct quoi... [...] En fait, je ne vais pas sur le site de comparateurs mais heu... je vais voir sur les deux sites vite fait les horaires et puis les prix et puis je prends le moins cher avec le bon horaire qui me convient quoi. »*

### **Le rôle du prix**

Le prix est un facteur important dans son choix pour ce mode de transport, et il arrêterait de le prendre si l'offre n'était plus bon marché. Dans les faits, le fait que les prix soient peu élevés le motive un peu plus à prendre ce mode de transport.

### **Les autres facteurs de choix du service**

Après le prix, les horaires sont un facteur important dans son choix en faveur du car. En effet, pour le trajet étudié, il a procédé à une comparaison entre deux offres de transport low-cost : le car et le Ouigo. Comme les horaires du Ouigo ont changé et que le trajet proposé l'obligeait à se lever trop tôt le matin, il a préféré prendre le car. On notera que le prix du billet de car était un peu plus cher (1 ou 2 euros) que le prix du Ouigo. C'est aussi parce que les horaires lui convenaient mieux qu'il a préféré choisir le car plutôt que le covoiturage sur Blablacar.

Cependant, il ne choisit le car que s'il n'y a pas de correspondance, parce que sinon, ça le « saoulerait trop », et il préférerait prendre le train. La durée du trajet ne le dérange pas, si ce n'est pas trop excessif :

*« Ben déjà c'est moins cher, et en plus si c'est quelques heures de trajet ben ça me dérange pas quoi... Après, faut pas qu'il y ait de correspondance par contre et heu... niveau trajet... il faut pas qu'il y ait non plus 12h quoi... Là par exemple je crois que c'était 4 / 5 heures... 4 / 5 heures ça me va bien »*

De façon générale, il ajoute que « c'est toujours sympa de prendre le car. »

## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Dans sa famille, seul son grand-père utilise régulièrement le car, et ce dernier en a une image positive et apprécie cette offre de mobilité. Son grand-père lui a aussi décrit les cars tels qu'ils étaient avant, ce qui fait penser à Anurag que la qualité du service s'est beaucoup améliorée par rapport à avant. Les cars actuels seraient plus confortables, entre autres parce qu'il y a le wifi, et que « *les trajets, tu ne les sens pas passer avec le temps, donc ça va* ». La possibilité de voir le paysage conduit à fortement valoriser l'image qu'Anurag se fait de ce mode de transport :

*« Oui c'est une bonne offre parce que déjà il y a plein de gens qui aiment bien prendre les cars... ben déjà mon grand-père... parce que lui c'est quelqu'un... à part le train il préfère prendre le car parce que déjà c'est moins cher et puis en plus les cars ils traversent plein de villes et du coup ça lui de voir le paysage, tout ça, puis il aime bien ça... alors que le train il trace sa route... »*

Concernant les usagers, il pense qu'il s'agit surtout d'habitues qui vont du domicile à leur « *boulot* », ou alors de retraités qui « *ont leur temps pour se balader* », et prennent ce temps parce que c'est moins cher. Donc pour prendre le car, il faut avoir le temps, et cela permet de profiter de prix avantageux. Le trajet en car peut aussi être l'occasion de se reposer pour ceux qui travaillent, en particulier si cela leur permet de ne pas avoir à conduire. Les travailleurs peuvent aussi profiter du trajet pour travailler. Néanmoins, il ne connaît pas beaucoup de personnes qui prennent le car, et n'en connaît aucune qui le prenne pour aller travailler.

### Son expérience personnelle à bord

Lors des quelques occasions où Anurag a pris le car, il n'a pas eu d'expériences négatives, le trajet s'est toujours bien passé et il trouve que « *les gens sont sympas* », même si il n'a pas encore fait de rencontres particulières. La première fois qu'il a dû prendre le car, c'était au moment de l'éruption de l'Eyjafjöll en 2010. Ils étaient en vacances en Turquie avec ses parents mais leur vol retour a été annulé. Ils avaient donc dû prendre un autre avion jusqu'en Autriche puis on leur avait payé le car jusqu'à Lyon. Le chauffeur avait été très sympathique puisqu'il les avait déposés devant chez eux car c'était sur sa route.

Sur de longues distances, comme pour aller en Allemagne, il préfère prendre le car de nuit parce que le temps passe plus vite. En effet, pendant les trajets, Anurag « *ne fai[t] pas grand chose* », il écoute généralement de la musique ou il dort. Il ne travaille que s'il n'a pas le choix.

Concernant les gares, il trouve qu'elles sont « plutôt pas mal » et accessibles en transports en commun. Il a d'ailleurs pu observer des améliorations. Mais il manque encore de personnel pour informer les voyageurs. Une fois, il a failli rater un car parce que l'arrêt du Flixbus qu'il est habitué à prendre pour aller en Allemagne avait changé de place. Pour ce trajet, il a dû demander à quelqu'un de la sécurité où partait son car parce que les Ouibus et les Flixbus ne partent pas du même endroit. D'après lui, ce manque d'informations est surtout un problème pour les personnes âgées :

*« Moi ça va encore, je suis jeune... Mais il y a d'autres personnes, un peu plus âgées qui ont parfois du mal à trouver... c'est vrai les endroits où le bus.. enfin où le car effectue son départ... et puis c'est vrai que, ça c'est un point... faudrait heu... en plus on est dimanche aujourd'hui.... c'est un point où les dimanches par exemple, faudrait qu'ils mettent plus de personnes... enfin de la compagnie Flixbus ou Ouibus, ou n'importe, qui soient disponibles pour renseigner les gens... peut être une ou deux personnes quoi, au moins. »*

## **5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS**

Anurag ne continuera pas à prendre le car si les prix augmentaient et devenaient plus chers que ceux du train. Cependant, à prix égal, il peut préférer prendre le car si les horaires lui conviennent mieux que le train :

*« Ah ben non si ça augmenterait le prix du bus, je prendrais le train parce que déjà le train heu... c'est quasiment... ben c'est le même prix que le bus puisqu'en fait, là j'ai pris mon billet à 9 euros, le train il est à 10 euros... Par contre, fallait que je me lève le matin... à 6h quoi... sinon j'aurais pris le train. »*

Anurag indique que son grand-père aime et a l'habitude de voyager, mais il prend de plus en plus l'avion à cause de son mal de dos.

## **6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES**

Concernant les chauffeurs et leur salaire, il avoue ne pas savoir comment le prix est calculé et comment les compagnies font pour payer les conducteurs, surtout pour les trajets à 1 euro. Mais en même temps, il comprend que Flixbus propose ce tarif, parce qu'il s'agit de cars partant à 2h ou 5h du matin. Pour lui, c'est donc une stratégie commerciale afin d'habituer les jeunes à prendre le car la nuit pour laisser plus de place aux autres clients, notamment aux personnes plus âgées, dans les cars qui partent pendant la journée. Il n'a pas vraiment suivi les débats autour de la loi en 2015.

Il est sensible aux questions environnementales parce que « *la pollution, il y en a beaucoup, et il y en a marre* ». C'est pour cela que pour ses trajets entre Lyon et Marseille, il cherche à privilégier le train, le car ou le co-voiturage, plutôt que de prendre sa voiture seul.





## FICHE SYNTHETIQUE N°9 :

### Entretien avec Amine Liaison Ouibus Lyon-Marseille 3 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

L'entretien a été réalisé de manière informelle avec mon voisin. Il semblait timide au début du voyage mais après avoir fumé un joint aux deux pauses, il a commencé à me parler, me racontant sa vie et ses projets.

Amine est un jeune de 19 ans originaire de la banlieue de Besançon, visiblement d'origine maghrébine. Pendant le trajet, il était habillé en survêtement bleu. Après un échec en 2<sup>nd</sup>e générale malgré son goût pour les mathématiques (il n'aimait pas le français), il a été orienté en 1<sup>ère</sup> pro gestion / administration. Cependant, il ne trouvait pas les cours intéressants et il a totalement décroché scolairement. Tout au long du voyage, il m'a raconté ses expériences délinquantes et m'a fait comprendre qu'il était actuellement dans une procédure judiciaire. Il n'était pas censé quitter Besançon, son avocate lui ayant dit d'attendre une semaine pour avoir l'accord du juge, mais il avait déjà réservé ses billets et a décidé de partir tout de même pour ne pas perdre l'argent dépensé.

Amine semble venir d'un milieu plutôt populaire. Il m'a demandé s'il pouvait emprunter mon téléphone pour envoyer un SMS car il n'avait plus de crédit (j'ai cru comprendre qu'il utilisait des cartes pré-payées qu'il se procurait de façon plus ou moins légale).

Ses plans d'avenir sont les suivants : travailler pendant deux ans et devenir riche grâce à des « combines », puis acheter des appartements et les louer afin de ne plus avoir besoin de travailler. Il semble s'être renseigné et posséder plusieurs connaissances sur ces sujets. Par exemple, il m'a parlé d'évasion fiscale, en particulier des sociétés écran en faisant référence au scandale des *Panama Papers*. Une fois qu'il sera riche, il souhaite aussi faire de l'aide humanitaire et m'a donné les montants d'argent nécessaires pour développer des réseaux d'eau dans certains pays d'Afrique.

Concernant ses déplacements, c'est la première fois qu'Amine prenait le car. Parti de Besançon le matin même en train, il a changé à Lyon pour prendre le car. Il est allé jusqu'à Cannes où habite sa grand-mère, afin de repartir de zéro et de réaliser ses plans d'avenir.

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Amine ne semble pas avoir l'habitude de voyager sur de longues distances. Il semble ne jamais avoir quitté Besançon, en dehors de quelques voyages à Cannes quand il était petit.

Sur de courtes distances, à Besançon, Amine me raconte qu'il se déplace dans des voitures volées, sans avoir le permis de conduire. Il serait allé une fois de cette manière avec des amis jusqu'à Dijon pour récupérer un autre ami qui s'était évadé de sa maison d'arrêt. Il s'est vanté pendant tout le trajet de conduire extrêmement bien malgré le fait qu'il n'ait pas le permis de conduire. Selon lui, il l'aurait cependant facilement grâce à son expérience de conduite. Il n'avait pas l'air de prendre l'épreuve du code au sérieux puisqu'il pensait s'inscrire à l'auto-école et demander à ce qu'on l'inscrive à l'épreuve dès le lendemain.

### Sa vision du déplacement

Le voyage semble pour Amine se référer à la liberté : le car lui permet de partir loin de ses problèmes judiciaires et de repartir à zéro. Voyager semble également pour lui un luxe : dans ses projets d'avenirs, il rêve ainsi d'acheter un yacht et de réaliser un tour du monde avec tous les enfants de sa famille, sans les adultes.

## 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

### Le rôle du prix

Amine a choisi le car car c'était le moins cher.

Selon lui, on ne peut pas se plaindre du manque de confort (wifi qui ne fonctionne pas, personnes qui parlent fort au téléphone, radio qui grésille pendant la moitié du trajet...) parce que le prix est particulièrement bas.

## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Son expérience personnelle à bord

Il a très peur qu'on lui vole son sac dans la soute, il observe donc attentivement les gens autour du car à chaque arrêt.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°10

### Entretien avec Jean

### Liaison Flixbus Marseille - Nîmes - Montpellier - Toulouse

### 4 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Jean était assis au même niveau que moi sur l'autre rangée de siège. Après avoir récupéré les questionnaires, je lui demandé s'il accepterait de faire un entretien car il n'avait pas l'air très occupé. Comme il était d'accord, je me suis assise à côté de lui et nous avons parlé une trentaine de minutes.

Jean revenait d'un week-end à Marseille où il avait rendu visite à son fils qui habite avec son ex-compagne. Il fait cet aller-retour régulièrement sur des grands week-ends de trois ou quatre jours.

Jean est un architecte de 50 ans qui habite à Guéret. Il a fait 6 ans d'études pendant lesquelles il a aussi travaillé. Il est actuellement conseiller au CAUE de la Creuse pour les collectivités et les particuliers, mais il souhaiterait trouver un emploi à proximité de Marseille afin de pouvoir voir son fils de 9 ans plus souvent. En effet, il est célibataire et ne vit plus avec la mère de son enfant. Il doit donc faire tous les quinze jours un aller-retour entre Guéret et Marseille pour voir son fils, avec qui il a « *un rapport fusionnel* ». Lorsqu'il était petit, il a beaucoup voyagé avec son père en France et dans toute l'Italie, principalement en voiture. Aujourd'hui, il doit faire régulièrement des déplacements professionnels dans différentes villes de France (Troyes, Epinal...). Il a le permis de conduire et une voiture.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Pour son trajet régulier entre Guéret et Marseille, Jean alterne les modes de transport. Il lui arrive de prendre sa voiture personnelle et de proposer le trajet sur Blablacar,

il a déjà pris le train, et depuis un an il prend parfois le car. Le temps de trajet ne varie pas beaucoup entre la voiture, le train et le car. En effet, dans les deux derniers cas, il doit de toute façon se rendre à Limoges en voiture faire une correspondance à Toulouse (voire passer par Paris en train quand c'est plus rapide de prendre le TGV entre Paris en Marseille plutôt que de faire Toulouse – Marseille).

Ainsi, pour lui, les trois modes de transport se valent, même si le trajet est « *un tout petit peu plus confortable* » en train. Lorsque Jean choisit le car, c'est parce que cela lui revient moins cher que le co-voiturage ou le train. Mais il reconnaît que le co-voiturage est « *peut-être un peu plus convivial* » parce que dans le car « *on est vraiment confiné dans un habitacle* ». Il utilise généralement le co-voiturage car c'est le mode de transport le plus pratique lorsqu'il n'existe aucune liaison simple en train, comme lorsqu'il a dû aller à Epinal ou à Troyes depuis Guéret pour des entretiens d'embauche. Il a aussi fait du co-voiturage en tant que passager et en tant que conducteur entre Guéret et Marseille pendant les grèves SNCF.

### **Sa vision du déplacement**

De façon générale, Jean est quelqu'un de très mobile, allant même jusqu'à dire qu'il ne fait que ça. Pour lui, il considère que se déplacer est plus une liberté qu'une contrainte :

*« Oh non, c'est plutôt une liberté oui... oui, oui, c'est pas une contrainte. De toute façon... sans contrainte il n'y pas de liberté... donc voilà... non, non... c'est les deux quoi »*

Mais il ne se déplace que pour des raisons professionnelles et pour aller voir son fils car il n'aime pas les vacances, pendant lesquelles il se « *fait chier au bout d'une semaine* » et il « *tourne en rond* ».

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

Jean a commencé à utiliser le car pour se rendre à Marseille il y a environ un an. Il a eu connaissance de cette offre via le site OuiSNCF en cherchant un billet de train. Il a d'abord utilisé Isilines qui proposait un trajet de nuit. Comme Isilines a arrêté de le proposer en Septembre dernier, il prend maintenant Flixbus, en allant directement sur le site de l'opérateur. Il n'a encore jamais pris de Ouibus, mais il sait que son fils en a pris un avec sa mère pour aller de Marseille à Paris.

Il regrette que la ligne Isilines qui faisait le trajet de nuit ait été supprimée car cela lui permettait de dormir dans le car. Il explique cette suppression par le fait que cette liaison

n'était pas rentable pour Isilines puisque le car était souvent beaucoup moins rempli que les cars Flixbus qu'il prend à présent.

### **Le rôle du prix**

Jean avait déjà pris le car avant 2015, et il lui semble que les tarifs ont diminué depuis la réforme.

### **Les autres facteurs de choix du service**

Même si la voiture est un mode de transport plus souple concernant les horaires et les pauses, Jean préfère prendre le car parce que c'est plus reposant vu qu'il n'a pas besoin de conduire et parce que ça lui permet de travailler. De ce fait, il a moins le sentiment de perdre son temps lorsqu'il prend le car :

*« Ah ben du temps perdu, du temps perdu... de toute façon... le temps il est incompressible quoi... à un moment donné il faut entre huit et douze heures pour faire Guéret... Guéret – Marseille... Donc que je le fasse en train... Non c'est, c'est par rapport à la voiture c'est pas du temps perdu... ».*

Les horaires ont aussi un rôle important dans son choix pour ce mode de transport puisqu'ils peuvent être plus adaptés pour lui quand il veut partir pour un grand week-end.

## **4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Jean n'avait pas d'*a priori* sur cette nouvelle offre de transport avant de la prendre puisqu'il a l'habitude d'utiliser le car depuis qu'il est petit pour partir en vacances et voyager à l'étranger. En particulier, il est allé avec Eurolines en Espagne à Saint-Jacques-de-Compostelle et il a pris régulièrement le car entre Marseille et le Verdon.

Pour lui, le car n'est pas qu'un mode de transport, mais aussi un lieu de rencontre. De façon générale, il trouve que les usagers *« sont plutôt sympas »* et que les chauffeurs *« sont marrants... ils sortent des conneries et tout... plutôt sympathiques... »*. Il dit avoir rencontré des personnes attachantes et sympathiques, même s'il ne les a pas revues et que *« ça reste des rencontres impromptues »*.

Jean apprécie le service proposé par cette offre de transport. Il n'a pas le sentiment qu'il y ait plus de problèmes de sécurité que dans un train ou dans un avion. Il ne serait pas opposé au fait de rajouter la possibilité de pouvoir acheter des petits-en-cas, mais il n'est pas favorable au fait de mettre des écrans sur les sièges parce qu'il trouve qu'il y a déjà des

écrans partout. Il ne voit d'ailleurs pas l'utilité des écrans qui montrent où est le car sur la route, au même titre qu'il trouve les radars de recul sur les voitures inutiles.

Pour ces raisons, il a déjà recommandé le car à des proches et il sait que son fils et sa mère ont déjà pris le car ensemble. Généralement, il le prend pour ses visites familiales, mais il dit que ça ne le dérangerait pas de le prendre pour des raisons professionnelles :

*« Mais je pourrais, je pourrais très bien... j'aurais très bien pu prendre le bus pour aller faire ma formation à Paris plutôt que le... plutôt que le train... mais j'ai pris le train. »*

Concernant les usagers, il ne pourrait pas dire s'il y a des usagers typiques du car. Pour lui, même si c'est peut-être un peu plus populaire, tout le monde peut prendre le car et tout le monde le prend :

*« C'est assez démocratique je pense... même si c'est peut-être un petit peu plus populaire... Mais non... je pense que tout le monde... tout le monde... tout le monde va le prendre. »*

### **Son expérience personnelle à bord**

Pendant les trajets, Jean essaie d'utiliser le temps pour travailler. Mais les tâches qu'il peut réaliser sont limitées par rapport à ce qu'il pourrait faire dans un train :

*« Atelier : J'essaie de travailler... mais on peut pas dire que je travaille beaucoup... je peux faire que du... comment dire... du courrier ... après le reste je ne peux pas le faire [...] ... parce que c'est pas possible de dessiner dans un car... c'est trop petit. C'est mieux le train.*

*I : En train vous réussissez mieux à travailler ?*

*Atelier : Ah oui... Oui, oui... Dans le train on arrive à ... plus facilement à ouvrir un ordinateur. »*

Par ailleurs, pour illustrer le fait que le car est un lieu de rencontres, il m'a raconté qu'une fois, il avait rencontré une femme âgée atteinte de la maladie d'Alzheimer dont le fils habite Guéret et qui prenait le car puis le train pour se rendre chez sa fille à proximité de Aix. Comme il allait dans la même direction, il est resté avec elle jusqu'à Lyon puis ils ont pris le train ensemble afin qu'il soit sûr qu'elle arrive à destination. Aujourd'hui, il revoit encore de temps en temps le fils de cette dame qui se trouve être un de ses voisins.

De façon générale, il trouve que le car est un mode de transport fiable puisqu'il a eu seulement une fois du retard parce que le car était bloqué à Marseille à cause des gilets jaunes.

## 5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS

A l'avenir, Jean pense prendre le car régulièrement, au moins une fois par mois pour aller à Marseille. Il le prend actuellement seul, mais il n'hésiterait pas à le prendre avec son fils qu'il occuperait avec des jeux de société ou en le faisant dormir. On notera également qu'il semble envisager de le prendre aussi dans le cadre professionnel si les liaisons proposées pour le trajet qu'il doit effectuer ne nécessitent pas trop de correspondances.

Si les prix augmentaient, il continuerait à prendre le car tant que l'augmentation ne serait pas excessive :

*« On ne peut pas dire que 20 euros l'aller-retour ce soit très cher... et si c'est 40, je continuerai à le prendre... Si c'est 120, je le prendrai pas. »*

Pour lui, ce qui justifierait une augmentation du prix, ce serait que le service ne soit pas rentable et que l'augmentation soit nécessaire pour pouvoir payer les chauffeurs.

## 6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Jean est sensible aux questions environnementales et, pour lui, prendre le car permet de diminuer les émissions de gaz à effets de serre car cela permet de diminuer le nombre de personnes se déplaçant en voiture individuelle. C'est d'autant plus le cas que les compagnies sont censées mettre un adjuvant écologique (« add blue ») pour moins polluer. Il a payé la compensation écologique (surtout que son montant n'est pas très élevé) mais il n'a pas regardé à qui l'argent serait reversé parce qu'il fait confiance : *« C'est global... c'est une attitude que j'ai... moi je fais confiance »*.

D'un point de vue politique, il n'a pas spécialement suivi les débats autour de la loi Macron. Mais il est favorable à la privatisation de ce service :

*« On est dans un système capitaliste, concurrentiel, pourquoi les boîtes privées ne pourraient pas le faire ? Le public ne veut pas le faire, le fait plus... »*

D'ailleurs, comme il travaille lui-même pour une délégation de service public en étant privé, il serait étrange qu'il ne soit pas favorable à la privatisation.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°11

### Entretien avec Marcel Liaison Flixbus Toulouse - Brive-la-Gaillarde 4 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

L'entretien a été réalisé de manière informelle avec Marcel que nous avons rencontré en distribuant les questionnaires. Lorsque nous lui avons demandé s'il accepterait de remplir un questionnaire, il n'a pas eu l'air de comprendre ce que nous lui disions et a commencé à nous raconter sa vie. Pendant une partie de cet entretien informel, il nous a montré des photos de ses enfants sur son téléphone.

Marcel effectuait ce trajet pour aller voir « son amie » à Limoges. C'est trajet qu'il effectue régulièrement.

Marcel est un monsieur plutôt âgé (entre 65 et 70 ans). Il avait du mal à trouver l'application « Galerie photo » sur son téléphone et j'ai dû lui indiquer où elle se trouvait. Il est né à Paris mais a grandi au Venezuela à partir de ses 6 ans. Ancien ingénieur dans le bâtiment, il est à la retraite aujourd'hui. Dans le cadre de son travail, il a beaucoup voyagé, en particulier en Amérique latine et en Asie. Il habite aujourd'hui une maison dans les Pyrénées. Marcel a quatre enfants. Une fille et un garçon nés d'un premier mariage, qui sont aujourd'hui respectivement ingénieure agronome et boucher. Il a ensuite eu deux autres enfants récemment (un petit garçon de 9 ans et une petite fille de 5 ans) avec une autre femme d'origine asiatique mais dont il est aussi séparé. La séparation semble s'être passée de façon difficile : d'après ses dires, il a dû se battre devant la juge pour obtenir une garde partagée. Au vu de la façon dont il a présenté ses enfants avec les photos, il semble être en admiration devant eux (en particulier sa fille).



## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Pour rendre visite à « son amie » de Limoges, il va en voiture jusque Perpignan puis prend le car jusque Limoges. En effet, contrairement au train, la ligne de car Perpignan-Limoges ne nécessite pas de correspondances.

Il est très en colère contre la SNCF. Selon ses mots, la SNCF prend en otage ses clients en augmentant les prix des trains de façon scandaleuse. De plus, le train dessert mal sa région. Pourtant, il se déplaçait fréquemment en train en France auparavant.

### Sa vision du déplacement

Marcel a beaucoup voyagé dans sa vie et a grandi à l'étranger. Il n'hésite pas à voyager, activité qui semble naturelle pour lui. Il a par exemple acheté sa voiture à Abu Dhabi avant de la ramener en France : il en est très fier car c'est un modèle de collection inexistant en France.

Marcel semble avoir une vision plutôt paternaliste des pays qu'il a visités et où il a travaillé. Ainsi, un des plus beaux projets qu'il a montés d'après lui est un projet de petits barrages pour développer l'agriculture locale en Afrique. Il est très ému en racontant que quelques années plus tard et grâce aux barrages qui ont permis le développement de l'agriculture, les "paysans" sur ce territoire ont pu se déplacer en vélo, en moto puis en voiture. Il insiste sur le fait qu'il est croyant et qu'il a été très touché à la vue de la pauvreté des enfants au Brésil.

## 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

### Le rôle du prix

Il effectue ce trajet en car pour des raisons économiques. Ce sont les prix trop élevés du train qui ont contribué à son report modal vers le car.

### Les autres facteurs de choix du service

Comme dit précédemment, le fait qu'il n'y ait pas de correspondance est un autre facteur qui le conduit à favoriser le car sur le train.

## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Il ne croit plus en la SNCF et pense que le développement des cars SLO est une bonne chose.

Il a d'ailleurs l'habitude de prendre le car : il l'utilisait beaucoup en Amérique latine.

### Son expérience personnelle à bord

Il préfère voyager de jour car il ne peut pas dormir dans le car. Voyager de nuit serait alors trop fatiguant selon lui.

Il n'a pas le souvenir d'événements particuliers arrivés dans le car en France.

## 5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS

A l'avenir, il souhaite faire un voyage en Italie, sûrement en car (ses propos ne sont pas clairs à ce sujet).

S'il devait aller à Paris, il ferait sûrement le voyage en car. Toutefois, il effectuerait le trajet en deux fois en s'arrêtant à Limoges.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°12

### Entretien avec Sabrina Liaison Flixbus Marseille – Toulouse 4 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Cette femme est ma voisine durant le trajet. Au départ, je lui propose le questionnaire, elle semble sceptique, demandant directement pourquoi de manière suspicieuse. Je lui explique que c'est un travail étudiant qui cherche à évaluer la durabilité et la désirabilité de la pratique du car. A la vue du questionnaire, elle se brusque face à l'appellation « *Macron* », disant qu'elle ne veut pas participer à une enquête pour son compte. Je lui précise que je ne suis pas « *macronienne* » et qu'il s'agit seulement de l'appellation courante de ce nouveau service. Elle me dit qu'elle n'était pas au courant. A partir de cet instant, un entretien informel (non enregistré) commence et dure environ une demi-heure.

Sabrina rentre chez elle à Bordeaux après avoir rendu visite à des amis à Marseille.

Sabrina est habillée de manière décontractée avec un certain « *style à la française* » (elle porte un béret). Elle est initialement fermée à la discussion, méfiante, du questionnaire et de mes intentions. Au fil de la discussion, elle est devenue plus souriante. Elle semble avoir entre 35 et 40 ans et être d'origine magrétine. Elle dit « *travailler* » dans le car, sur des cours papiers (est-elle professeur ou en formation ?). Elle voyage seule, elle n'évoque ni compagnon, ni enfants, ni travail, seulement ses « *amis* » à qui elle rend visite régulièrement, entre Paris et Marseille. Elle semble ainsi plutôt mobile.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Au-delà des pratiques de mobilités quotidiennes que nous n'avons pas abordées, elle se déplace « *régulièrement* » sur de longues distances, essentiellement en train et en car. Elle se dit contrainte à prendre le car lorsque le train est trop cher pour elle. En effet, selon elle :

« 40, 50 euros pour des Intercités, c'est de l'abus ». Elle dit alors « boycotter la SNCF », et ainsi Ouibus, qui appartenait selon elle encore à la SNCF [racheté par Blablacar] »<sup>1</sup>.

### **Sa vision du déplacement**

Elle semble se déplacer pour ses loisirs ou le travail, mais de manière volontaire. Néanmoins, elle ne conçoit pas que les prix du train puissent être facteur d'exclusion et voudrait pouvoir choisir son mode de déplacement.

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

Elle a connu le service pour son prix, en cherchant des alternatives au train.

### **Le rôle du prix**

Elle dit que c'est en comparant les prix qu'elle fait son choix et qu'elle pense ne pas être la seule. Même si elle évite au maximum Ouibus, elle le prend parfois, puisqu'elle se base essentiellement sur les prix pour faire son choix.

Elle trouve néanmoins globalement que, si les prix du train ont incontestablement augmenté, ceux du car aussi. Par ailleurs, elle trouve également « abusif » l'ensemble des surcoûts liés aux services supplémentaires, notamment aux bagages (1+1 gratuit mais payant au troisième avec Flixbus), mais aussi de réservation du siège. Elle me dit que les places où l'on se trouve sont 2 euros plus chères, contre 4 euros pour celles derrière le chauffeur (on se situe au second rang). Sachant que j'ai été placée ici aléatoirement, elle me répond qu'elle ne trouve pas ça juste que certains payent et d'autres non pour être à cette place.

### **Les autres facteurs de choix du service**

Sabrina se base également sur la concurrence intermodale au niveau du rapport temps-prix pour faire ses choix. Elle explique que pour faire ce trajet (Marseille-Bordeaux) il faut 6h de train, contre 9h de bus, à moitié prix. Par contre, lorsqu'elle a eu l'occasion de faire Paris-Marseille, elle préfère prendre un Ouigo. C'est un trajet qui est effectivement bien desservi en TGV et beaucoup plus rapidement (3h contre 10h).

---

<sup>1</sup> Elle semble s'informer (disant plusieurs fois « j'ai entendu ») sur des sites ou des réseaux alternatifs, qui peuvent parfois se baser sur des rumeurs (cf. Blablacar qui appartiendrait à la SCNF)

## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Elle n'a pas évoqué ses représentations du car et des usagers durant l'entretien.

### Son expérience personnelle à bord

Sabrina semble habituée aux conditions du voyage, sa posture est détendue, elle n'est pas gênée par le manque de place, elle semble s'y être accommodée. Elle a des affaires avec elle (sac avec boissons, nourriture, feuilles sur lesquelles elle « travaille » – qu'elle lit et annote). Par ailleurs, pendant le trajet, elle se repose et observe la route.

## 5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS

Lorsqu'on évoque le manque de rentabilité des opérateurs, elle répond qu'il faut trouver un « juste prix » pour maintenir ce service, qu'elle continuera probablement à prendre tant qu'elle aura le temps et qu'elle ne pourra s'offrir des billets de train.

## 6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

On discute ensuite des gilets jaunes. A propos des franges d'extrême droite de ce mouvement, elle me répond qu'il y aura toujours dans tous les cas des « fachos ». On parle d'une éventuelle récupération par Marine Le Pen, elle fait part de ses inquiétudes vis-à-vis de sa nièce.

Elle évoque plus généralement ses opinions politiques : elle trouve que le « régime » (elle se reprend en employant ce terme, en disant qu'il lui a échappé car il marque une tendance vers la « dictature ») doit démissionner. Elle explique que c'est « maintenant qu'il faut agir avant qu'il ne soit trop tard ». Elle en profite pour critiquer la nouvelle loi anticasseur, disant qu'« on aura bientôt plus le droit de manifester » et que « si on se balade en manif avec un chargeur de téléphone, il pourra être considéré comme une arme et on se fera arrêter pour ça ! ».

A contrario, elle me parle d'un régime idéal où les communes auraient le pouvoir à travers leurs maires, qui rendraient des comptes directement à leurs administrés. Mais aujourd'hui, les gens ne seraient pas assez informés des autres formes d'organisation

politique. Néanmoins, ils en « *auraient marre* » de se faire arnaquer, elle évoque notamment la question de l'évasion fiscale comme exemple.

Ainsi, Sabrina est plutôt antisystème (gouvernement, monopole de la SNCF...) et semble avoir des revendications anarchistes (autogestion, craintes de l'extrême droite...).



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°13

### Entretien avec Laurent et Laurence Liaison Ouibus Brive-la-Gaillarde-Paris 05 Février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Initialement, notre car devait partir de Brive-la-Gaillarde pour Paris à 12h25 mais il est arrivé environ à 14h40. Nous sommes arrivées vers 13h (nous savions que le car aurait une heure de retard car nous avons été prévenues par mail et sms) à « *l'arrêt de bus centre commercial ouest* », sur le parking d'un carrefour, où aucune indication n'était présente.

A cet arrêt, une femme et un homme d'une soixantaine d'années attendent avec des valises. Ils parlent entre eux du Ouibus, ne comprenant pas pourquoi il n'arrive pas, sachant qu'ils l'attendaient depuis plus de trois quarts d'heure avant l'heure prévue. Nous leur expliquons que nous avons reçu un mail à ce propos nous précisant que le car aurait une heure de retard et donc qu'il devrait arriver d'ici 30 min (il est arrivé 1h30 plus tard). La femme nous dit qu'elle n'a pas eu le temps de regarder. Nous commençons ensuite à discuter en attendant la venue du car, sous forme d'entretien informel pendant environ une heure.

Laurent et Laurence expliquent qu'ils vont à Paris pour voir des amis et de la famille. D'après elle : « *comme diraient mes enfants, on squatte trois jours chez l'un et chez l'autre* ».

Laurent et Laurence, d'une soixantaine d'années, ont tous les deux un style décontracté et sportif dans le genre alpin (lui avec un bonnet, elle avec une veste de montagne rouge, des bottes...). Ils avaient chacun une valise et un sac à dos. Ils viennent de régions différentes et se sont rencontrés il y a plus d'un an. Ils se sont rapidement installés ensemble à 25 kilomètres de Brive, afin justement d'éviter de multiplier les déplacements, ne vivant pas dans la même région (elle est de Lens, lui de la région). Elle a plusieurs enfants de son côté, mais lui ne dit rien à ce sujet. Ils semblent avoir des moyens qui restent modestes. Laurent travaillait dans la fonction publique territoriale, dans la culture.

Ils sont à la retraite et prennent ainsi du temps pour voyager. Ils reviennent d'un long séjour en Thaïlande (où ils sont allés deux fois et où ils prenaient le car sur « *des planches en bois* »). Ils ont également un camping-car. Ils se souviennent et rient d'ailleurs de « *la fois où le chauffage ne fonctionnait plus dans le camping-car* ». C'est un couple relativement joyeux et blagueur, s'accommodant de conditions de confort et de service rudimentaires.

## 2) LEUR APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Leurs choix modaux

Pour leurs trajets quotidiens, ils prennent essentiellement et presque exclusivement la voiture. Résidant dans un village excentré de la ville, ils n'ont pas d'autres moyens de se déplacer. Ils se sont d'ailleurs rendus à l'arrêt de car en voiture, la laissant sur le parking adjacent.

Sur de longues distances, ils semblent être des usagers réguliers du train, commençant tout juste à utiliser le service de cars. En effet, ils précisent qu'ils faisaient ce trajet Brive-Paris régulièrement en train Intercités (ou parfois Souillac-Paris), pour deux heures de trajet en moins.

### Leur vision du déplacement

Les déplacements sont pour eux à la fois un moyen de voyager et de rendre visite à leur famille et amis. Etant à la retraite, il s'agit donc essentiellement pour eux d'un moyen de transport au service de leurs loisirs.

## 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

### Leur connaissance du service

Récemment, Laurence a dû prendre un billet en dernière minute pour aller de Toulouse à Lens, où habite sa fille. Le prix du train était très élevé. Il serait, selon les périodes « *jusqu'à cinq fois plus cher* ». C'est à cette occasion qu'elle a découvert l'offre de bus, via le site oui.sncf. Elle a donc déjà fait une fois la liaison Toulouse-Paris, puis elle a pris le train entre Paris et Lens car Lens n'est pas desservi par le car.

### Le rôle du prix

Le prix semble être déterminant dans ce choix, puisque c'est pour cette raison qu'elle s'est dirigée vers ce service.

### Les autres facteurs de choix du service

Par ailleurs, au-delà du prix, il semblerait que le temps de trajet soit lui aussi déterminant, le trajet en car durant une ou deux heures de plus que celui en Intercités. Le



rapport temps-prix du car leur apparaît ainsi plus attractif que celui du train pour les trajets qui les intéressent.

## 4) LEUR EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Leurs représentations du car et des usagers

Selon eux, cette offre est bénéfique, notamment d'après certaines de leurs connaissances. Ils disent avoir une amie qui se déplace souvent de cette manière et qui en est très satisfaite. Ce constat leur laisse une impression positive d'un service apprécié par leurs pairs et donc potentiellement par eux-mêmes.

Par ailleurs, au-delà des points de vue des usagers de leur entourage, ils ne semblent pas, pour l'instant, avoir des représentations précises sur le service, notamment Laurent qui prend le car pour la première fois.

### Leur expérience personnelle à bord

Concernant l'arrêt de Brive-la-Gaillarde, ils le trouvent « *pratique* » car ils peuvent venir et y garer leur voiture. Sachant que rien n'est indiqué, Laurence explique qu'elle a déjà pris le car à cet endroit et donc qu'elle connaît ce point d'arrêt. Elle n'a donc pas de problème d'accès (en termes de visibilité, de connaissance...) au service.

Pendant que nous commençons à discuter, son compagnon revient. Il a essayé d'appeler le numéro d'urgence en vain, celui-ci n'étant pas fonctionnel : « *c'est une invitation à se démerder !* ». Pour autant, ils sont relativement détendus et souples, ne se plaignant pas de la situation.

Pendant le trajet, ils ont tous les deux mangé. Laurent a aussi, entre autres, lu son journal et Laurence son livre (elle préfère d'ailleurs voyager de jour pour cette raison).

## 5) LEUR VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

Pour le trajet qui nous concerne, Laurence a convaincu Laurent de prendre le car. Ils envisagent de continuer à le prendre à l'avenir plutôt que le train, tant qu'il reste moins cher. Ils se disent satisfaits, malgré le retard de deux heures par rapport à l'heure prévue. Laurent a entendu dire que les Flixbus étaient plus ponctuels que les Ouibus : ils prendront donc peut-être un Flixbus la prochaine fois pour « *essayer* », si l'horaire leur convient.

## 6) LEURS PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Ils n'ont pas clairement exposé leurs préoccupations environnementales et politiques, néanmoins, on peut supposer, notamment chez Laurent (ancien fonctionnaire) un certain « *sens* » du service public.

Ils ont fait remarquer que la gare SNCF de Souillac, proche de chez eux, avait failli fermer, mais est restée ouverte grâce à la mobilisation de la population, qu'ils semblaient soutenir. En outre, en cette journée de mobilisation (le retard est dû à une manifestation syndicale et des gilets jaunes), ils n'ont eu aucun mot désapprobateur à cet égard et semblaient accepter le retard qui en résulte.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°14

### Entretien avec Henri Liaison Ouibus Brive-la-Gaillarde-Paris 05 Février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Le car arrive de Toulouse à Brive-la-Gaillarde avec presque deux heures de retard, en raison des manifestations ralentissant la circulation sur ce trajet. Une fois dans le car, nous distribuons nos questionnaires lorsqu'un homme retraité de plus de 70 ans, assis à côté d'une femme africaine plus jeune que lui, indique qu'il va le remplir pour deux. Lors de l'explication de l'objet du questionnaire, il me lance « *Ah moi je connais bien les cars vous savez ! J'ai déjà travaillé pour eux !* ». Je lui demande si, à la fin de la distribution des questionnaires, je peux revenir vers lui afin de poursuivre la discussion sur le sujet. Il accepte avec enthousiasme. L'entretien a duré 50 minutes, ponctué de digressions.

Henri m'explique réaliser ce trajet pour accompagner une jeune femme d'origine centrafricaine à Paris pour renouveler son titre de séjour.

Henri est un homme retraité de « *bientôt 78 ans* », qui a grandi dans le quartier de la Patte-d'oie à Toulouse, ville qu'il n'a pas quittée. Il est grand, très mince, avec quelques dents en moins et habillé d'un t-shirt confortable. Il se dit : « *solide, je suis sportif. 18 ans 59 kg, 77 ans 59 kg ! Le docteur me dit que j'ai les tablettes, mais quelle tablette ? Il me parlait des abdominaux !* ». En effet, il a beaucoup pratiqué le VTT, mais également le ski. Il est dynamique et me raconte une anecdote qui illustre cet état d'esprit, où il répond, à une femme qui propose de l'emmener en voiture parce qu'il est âgé « *comment ça âgé, j'ai dit hop allez déposez-moi là vous allez voir si je suis âgé !* »

Il se définit aussi comme un « *vrai français* », mais aussi comme un « *bricoleur* », un « *aventurier* », un « *montagnard* ». Il a voyagé à l'étranger (Espagne, Autriche, Italie...) mais surtout en France (Pyrénées, frontière espagnole...), souvent en solitaire, particulièrement en Ariège où il a hérité d'une maison familiale et à Narbonne où il dispose d'un appartement. Henri serait en instance de divorce, il a deux enfants de cinquante et quarante-sept ans qui ont eux-mêmes des enfants. Il a toujours été actif et itinérant, habitude qu'il a gardée à sa retraite. En effet, selon lui : « *je sais pas ce que c'est de m'ennuyer ! J'ai toujours voyagé, mais je suis plus libre depuis la retraite !* ».

Avant cela, il a travaillé comme technicien dans l'aviation à partir de 1963, puis il est entré à la Caisse nationale avec un statut de fonctionnaire, puis à l'Institut de l'informatique de Toulouse. A ce titre, il estime avoir une « *bonne retraite* » et des « *économies* ».

Parallèlement, il dit avoir une « *mentalité de social, et je l'ai toujours eu parce qu'enfant, j'ai fait du scoutisme, et je pense que c'est ça qui m'a donné ce sens de l'autre...* ». A ce titre, il « *donne de son temps* », notamment aux enfants handicapés en leur fabriquant des objets adaptés, lors de voyages socio-culturels avec des enfants pendant lesquels il était « *responsable de car* » mais aussi dans le cadre de ce trajet en tant qu' « *accompagnateur* ». Par ailleurs, il a le permis et détient une voiture qu'il utilise si besoin.

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Henri utilise une diversité de modes de transport depuis sa jeunesse. En effet, il dit : « *j'ai eu une voiture très tôt, un vélo, une mobylette, un scooter, une voiture ! J'ai tout eu !* »

Au quotidien, Henri se déplace à pieds, vélo, trottinette et en transports en commun (bus, tramway, métro) combinés. Etant retraité et vivant aujourd'hui dans un secteur plus excentré de la ville, il profite des tarifs préférentiels pour se déplacer, notamment pour faire ses courses :

*« Au prix où ça coûte [les transports en commun]... A Toulouse, en plus avant, on ne payait pas en tant que retraité. Là ils nous font payer, mais c'est 12 euros par mois pour tous les moyens de transport ! Je prends le tram, je prends le bus, je prends le métro ! Je vais partout ! Je vais à carrefour ! A pied et à trottinette ! [...]*

*J'utilise tout ! Parce que quand il fait beau je prends le vélo. Mais, avant j'habitais à la Patte d'oie, maintenant je suis dans un quartier où il n'y a pas un commerce à moins de 2km. Je prends ma trottinette et y'a un bus toutes les heures. »*

Sur de plus longues distances, il prend la voiture, le train ou le car selon les destinations et l'existence/la praticité des dessertes. Concernant l'Ariège par exemple, il dit : « *Pour ne pas prendre la voiture, je prends le train ! Oui parce que pour aller là-bas y'a pas de bus. Mais des fois je prends la voiture...* ». A l'inverse, pour aller à Narbonne et Gressan, il y va en car, puisque « *par l'autoroute c'est direct...* ».

Au-delà des dessertes, il dit préférer le car à la voiture et au train, car il se « *laisse conduire* » et de plus, ce serait pour lui plus facile et pratique d'utilisation :

*« On va à la gare routière, on monte dedans et pof ! On est posés et puis c'est tout ! Tandis que le train... [...] faut aller sur le quai... [...] il faut valider, il faut monter et tout et tout... Surtout qu'à Toulouse, c'est une catastrophe hein ! C'est n'importe quoi parce que vous avez par exemple les escaliers... J'étais technicien hein... mais attention je suis un bricoleur... Et quand on*

*voit les escaliers alors qu'ils avaient la possibilité de faire des pentes ! Et ils n'ont pas fait de pente ! Alors pour les poussettes, les handicapés, et les trucs à roulettes pour les bagages-là, il faut les aider ! Eh bien il n'y a que des marches ! »*

On constate ainsi que son habitude des transports routiers et son imaginaire du car sans infrastructures particulières (quais, rails, escaliers...) déterminent la hiérarchie de ses choix modaux.

### **Sa vision du déplacement**

Pour Henri, les déplacements sont synonymes de « *liberté* », terme qu'il utilise pour caractériser ses expériences de voyage.

Il dit avoir « *toujours voyagé* », et aujourd'hui : « *là j'accompagne des personnes, je suis hébergé gratuitement, j'ai une très bonne retraite et je profite des trucs comme ça pour partir [...] Je vais en profiter à Saint Ouen pour me promener, c'est incroyable ! Pour faire des petits voyages ! »*

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

Il explique avoir connu ce service en demandant des renseignements directement à la gare routière. Il a commencé par faire un trajet avec Isilines, avant d'essayer les autres compagnies.

### **Le rôle du prix**

Le rôle du prix n'est pas clairement développé dans ses réponses concernant son choix du car. Il répond tout de même de manière affirmative à la question sur l'incitation par les prix, en expliquant : « *Alors moi pour aller à Paris c'est 90 euros l'aller-retour [pour deux] ! En train je compte plus...* ». En effet, la région de Toulouse étant relativement mal desservie par le train, ses prix peuvent être d'autant plus dissuasifs. Le prix du car est ainsi tout de suite mis en relation avec celui du train. En outre, il est aussi sensible aux prix d'appel à un euro, notamment entre Narbonne et Gressan, qu'il recommande.

Néanmoins, à chaque fois qu'il a été accompagnant dans le car, il n'a pas réservé ni payé lui-même son trajet : « *Ce n'est pas moi qui réserve, c'est la personne que j'accompagne. C'est elle qui s'occupe d'internet et tout ça.* » Ainsi, lorsqu'il se laisse guider et payer le trajet par un tiers, il devient moins sensible au prix qu'à d'autres critères.

Par ailleurs, citant plusieurs fois sa « *bonne retraite* » malgré son mode de vie relativement peu cher et parfois même rudimentaire (transports quotidiens peu chers ou payés par des tiers, expériences de séjour en tente et dans des cabanes abandonnées en montagne avec « *juste un sac à dos* »...) il semble être assez économe ou du moins, attaché

aux conditions de vie et de transport basiques. Ce constat est ainsi en cohérence avec le choix du car.

### **Les autres facteurs de choix du service**

Selon lui, la flexibilité et la pluralité de l'offre, lui permettant de partir à l'heure et la date qui lui convient, sont ses principaux critères de choix du car :

- *Et vous choisissez toujours en fonction des prix ?*
- *Beh non, c'est la période. Parfois on est obligé regarder la personne que j'accompagne pour son titre de séjour, c'est demain, donc c'est demain et c'est tout.*
- *Oui donc c'est les horaires ! Et après vous essayez toujours de prendre le prix le moins cher... ?*
- *Ah bah oui ! [...]*

*Là c'est février, c'est pas cher... Mais quand c'est les fêtes... Là, c'est plus cher.*

- *C'est donc des prix et des horaires qui vous conviennent ?*
- *Oui oh bah les prix, les horaires, c'est très bien, le confort aussi me convient très bien. Là j'ai même demandé au chauffeur, parce que d'habitude, on n'a pas le droit de manger, mais comme là il n'y a pas d'arrêt, je lui ai demandé et il m'a dit « Oui, vous faites attention », et puis voilà.*

Il ajoute ainsi le confort, qu'il trouve satisfaisant :

*« Ah bah là comme mode de transport y'a pas à conduire, euh c'est tranquille, sécurisé et tout et tout là ! Faut faire confiance au chauffeur quoi c'est tout. »*

## **4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Concernant ses représentations des usagers, Henri évoque une certaine diversité, mais fait rapidement une digression à propos des personnes d'origine africaine :

- *Sinon, qu'est-ce que vous pensez des gens qui prennent le car ?*
- *Je pense qu'il y a de tout. Il y a des étudiants... il y a de tout. Moi j'ai pas de catégories sociales... Moi je suis rentré dans le milieu africain mais ils ont un mode de vie que je peux pas m'adapter. Ils mangent avec les doigts, j'avais une cuillère pour manger mais elle [la femme qu'il accompagne] a mangé le pâté avec les doigts. Ils font pareil chez eux. Ils mangent n'importe quoi, n'importe quand, n'importe comment chez eux !*
- *Alors est-ce qu'il y a beaucoup de gens d'origine étrangère qui prennent le bus, vous avez remarqué ça ?*
- *Oh oui, il y a beaucoup d'Africains, parce que... Eh ! Les tarifs ! Moi j'ai accompagné beaucoup de personnes, de copines à la gare routière. Donc vous choisissez les dates pas chères et puis voilà...*

Ainsi, de manière plus ou moins consciente, il associe tout de même la pratique du car aux étudiants et aux personnes d'origine étrangère qui ont peu de moyens et ainsi, aux classes plutôt populaires.

### **Son expérience personnelle à bord**

Il a une certaine expérience du car sous plusieurs formes (cars de voyage, cars Macron...) et depuis l'existence de cette offre, il dit avoir pris le car plusieurs fois, mais de manière « *irrégulière* ».

Malgré sa vision positive des conditions de transport, il critique certains arrêts de car qu'il trouve inadaptés, surtout celui de Bordeaux :

- *[...] L'attente on est quand même un peu à l'abri. Sommairement, enfin bon la gare routière ils pourraient faire un peu mieux... Mais par exemple j'allais régulièrement à Bordeaux, à la gare routière, il n'y avait aucun arrêt ! Aucun abri ! Rien du tout ! A Bordeaux, il n'y a pas un abri fermé ! Un tout petit abri de rien du tout et après sinon c'est en plein vent.*
- *Et ben... Vous avez vu aussi l'arrêt de Brive ? C'est juste un petit arrêt de bus sur un parking c'est tout, y'a pas une indication. Comment vous vous y retrouvez-vous ?*
- *Parce qu'ils nous posent toujours au même endroit... Il y a plusieurs compagnies alors... Ils veulent pas se mettre ensemble pour fabriquer un abri ! A Bordeaux y'a pas un abri, c'est fou hein ! C'est fou, c'est fou...*

Ainsi, il critique plus l'aspect inconfortable des arrêts de car que leur manque de visibilité, puisqu'il se laisse globalement guider par la personne qui l'accompagne et qu'il connaît les points d'arrêt par son expérience.

Néanmoins, il raconte une expérience négative, indirectement en lien avec le travail ou l'attitude des chauffeurs :

*« On m'a oublié à Limoges ! [...] On descend pour quelques minutes et au moment que j'arrive, le bus il part ! Heureusement que la femme avec qui j'étais, elle l'a dit ! Ils ont fait demi-tour et ils sont revenus me chercher ! Il [le chauffeur] n'avait pas compté ! [...] On m'a oublié à Narbonne une première fois ! On m'a dit que le car était en panne et il n'est pas venu me chercher. Une fois, j'allais à Narbonne et j'avais mon VTT, alors je vais pour mettre mon VTT dans la soute, c'est prévu dans le contrat hein ! Et en fait quand je suis revenu, le chauffeur il a refusé de me prendre mon VTT ! »*

Par ailleurs, il se dit « *très bavard* » au fil de l'entretien, ce qui semble faire partie de ses occupations durant le trajet : « *J'essaie de me mettre à côté des personnes pour discuter un peu [durant les trajets]* ».

## 5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

Henri a répondu aux questions sur sa pratique sur le long terme par une digression sur le taux de remplissage et le marché. En effet, selon lui, cette offre fonctionne et il ne conçoit pas qu'elle ne puisse pas fonctionner : « *bah là c'est pas plein. Moi j'ai déjà vu des cars pleins !* ».

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Même s'il n'a pas dévoilé des convictions écologiques durant l'entretien, l'ensemble de ses pratiques, en lien avec les mobilités douces, partagées ou avec la nature, laisse penser qu'il est plutôt attaché à l'environnement qui l'entoure.

Au niveau politique, Henri est plutôt volatile, oscillant entre l'extrême gauche et l'extrême droite, mais il est contre la monopolisation du pouvoir par un seul :

*« J'ai pas voté pour lui mais je me suis dit c'est un jeune, il va apporter du nouveau... Alors bah pas Mélenchon hein, parce que là il a dépassé les bornes, mais comment il s'appelle... Moi j'avais voté pour la France Insoumise et... Dupont-Aignan ! Les idées sont pas mal ! Moi je dis en société, il ne faut pas qu'il y ait qu'un syndicat, pas qu'un seul parti ! Chacun son camp, personne n'est parfait, parfait n'existe pas avec tout ce qui arrive ! »*

Par ailleurs, il semble être peu croyant et plutôt terre-à-terre :

*« Les Africaines elles sont toutes croyantes, elles croient que leur famille va être ressuscitée, mais moi je peux pas croire ! Mais je les accompagne ! [rires] »*





## FICHE SYNTHÉTIQUE N°15

### Entretien avec Fatima Liaison Ouibus Toulouse – Paris 5 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Après avoir récupéré les questionnaires remplis, j'ai demandé à Fatima qui était assise sur le siège derrière moi si elle accepterait de faire un entretien. Elle a accepté, je me suis assise à côté d'elle, et l'entretien a duré une vingtaine de minutes.

Fatima faisait l'aller-retour entre Paris et Limoges pour des raisons administratives.

Fatima est une étudiante algérienne en Master de Physique – Chimie moléculaire, en France depuis 2016. D'abord inscrite à Limoges, elle est maintenant dans une université en région parisienne. Mais elle doit retourner à Limoges 6 ou 7 fois par an pour des raisons administratives. Elle est célibataire sans enfant et n'a pas de voiture. En dehors de ses allers-retours à Limoges, elle fait peu de déplacements longue-distance en France puisqu'elle rentre en Algérie pour les vacances.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Pour ses trajets entre Paris et Limoges, le car est devenu son mode de transport habituel, avant tout parce que c'est moins cher. Elle ne prend le train que si elle ne peut pas prendre le car :

*« je prends souvent le bus, parce que c'est moins cher que le train...  
sauf si heu... dans l'obligation... je prends le train. »*

De façon générale, ça ne la dérange pas de prendre le car, elle l'avait déjà pris à plusieurs reprises avant d'être obligée de se rendre à Limoges pour des questions

administratives. Toutefois, la majorité de ses autres déplacements de longue distance sont ses aller-retour en Algérie pour voir sa famille. Pour ce type de déplacements, elle prend systématiquement l'avion.

Concernant le covoiturage, elle l'a déjà pris une fois pour aller à Bordeaux parce que c'était moins cher que le car. Ses ami.e.s le prennent d'ailleurs souvent. Cependant, elle préfère le car parce que c'est plus tranquille et que l'on peut prendre plus de bagages. Elle ne prendrait donc le covoiturage que si le prix était vraiment inférieur au prix du car.

### **Sa vision du déplacement**

Ces allers-retours réguliers entre Paris et Limoges sont vécus comme une contrainte car la date et l'heure lui sont imposées, et elle est obligée de s'y rendre. D'ailleurs, elle fait généralement l'aller – retour dans la journée. Dans le cas présent, elle s'est levée tôt le matin et avait fini son rendez-vous aux alentours de 10h. Elle a eu le temps de voir quelques heures ses amies avant de rentrer directement en région parisienne. Pour ce type de déplacements contraints, elle apprécie l'existence de cette offre bon marché parce que sinon ce serait plus compliqué pour elle d'aller à ses rendez-vous :

*« Je pense que c'est bien... parce que parfois on n'a pas... Je sais pas... quand on a par exemple y'a que le train parfois le... par exemple moi aujourd'hui moi je... J'ai des études la journée, et j'ai... j'avais un rendez-vous aujourd'hui donc je suis obligée de... de venir. Donc heu.. j'imagine si il y avait que le train ce serait un problème.... Quand on a différents moyens de voyage ça va... on peut choisir...[...] On a le choix quoi. »*

Malgré tout, elle a précisé qu'elle apprécie pouvoir se déplacer pour voir des ami.e.s, de la famille ou autres, tant qu'il ne s'agit pas de démarche administrative. Lorsqu'elle était jeune, elle voyageait régulièrement en Algérie, ainsi qu'une fois en Turquie pour des vacances.

Comme Fatima est arrivée en France après le vote de la loi, elle ne peut pas dire si le développement de l'offre de transport par autocar lui a permis de se déplacer plus. Cependant, elle a semblé étonnée quand je lui ai expliqué que le car était très peu utilisé en France avant 2015 et que l'on se déplaçait alors essentiellement en train ou en voiture.

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

Fatima a eu connaissance du service par l'intermédiaire d'ami.e.s qui lui ont dit que c'était très facile de réserver son billet en ligne. Elle prend généralement des cars Flixbus

parce que c'est moins cher. C'était seulement la deuxième fois qu'elle prenait un Ouibus. D'après elle, il n'y a pas de différences en matière de confort entre les deux compagnies.

### **Le rôle du prix**

Le prix est la raison principale pour laquelle elle prend le car pour ces déplacements réguliers entre Paris et Limoge.

### **Les autres facteurs de choix du service**

Avec le prix, les horaires et le confort sont deux autres facteurs qui font que Fatima fait le choix du car pour ses déplacements :

*« En fait le plus important pour moi c'est le confort... et l'heure de voyage... et le prix... donc je regarde ces trois là. »*

Toutefois, les horaires du car sont moins adaptés à son type de déplacements que ceux du train puisqu'il y a plus de trains à différentes heures le matin et le soir. Ce serait donc plus « pratique » pour elle de prendre le train.

## **4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Les cars qu'elle a pris sont toujours tranquilles, elle n'a jamais eu de problèmes avec d'autres usagers puisque *« chacun... fait son truc »*. Elle pense que tout le monde prend le car, aussi bien des jeunes que des personnes âgées, et que les usagers partagent des critères de choix communs :

*« je pense tout le monde réfléchit du côté de... le prix du billet, le temps, les horaires... ».*

Comme ce mode de transport est calme et confortable, elle le recommanderait autour d'elle, surtout pour les personnes qui ont du temps. En effet, le car n'est pas un mode de transport adapté si on est pressé.

La durée du trajet est de ce fait la critique la plus importante que Fatima formule à l'encontre du car. En particulier, elle a effectué un trajet où le conducteur avait fait trente minutes de pause pour les passagers, puis de nouveau 30min de pause pour lui moins d'une heure après. Même si elle est d'accord avec le fait que les conducteurs doivent avoir le droit de faire des pauses, elle trouve que ce qu'avait fait le chauffeur dans ce cas là était illogique et qu'il aurait pu prendre sa pause avec les passagers pour ne pas trop rallonger le temps de trajet.

## Son expérience personnelle à bord

Elle est satisfaite du service proposé. Elle trouve que les cars sont confortables et qu'on s'y sent en sécurité. Les chauffeurs sont là si nécessaire et les cars sont presque toujours à l'heure (c'était la première fois qu'elle constatait un retard<sup>1</sup>). Pendant les trajets, elle regarde des vidéos, lit ou dort. Mais elle laisse entendre que le wifi ne fonctionne pas toujours.

Fatima choisit toujours des trajets dans la journée parce qu'elle se rend à la gare en transports en commun. Il faut donc qu'elle parte et qu'elle arrive à des moments de la journée où ils fonctionnent encore. En outre, elle se sent plus en sécurité en voyageant de jour :

*« Plutôt le jour... je voyage jamais la nuit parce que... ben généralement j'habite loin de la gare... et je me sens pas en sécurité si je reste toute la nuit à la gare ou bien... donc je préfère voyager la journée... Par exemple, à Paris... Je peux trouver le moyen de transport pour rentrer chez moi... mais par exemple à Limoges non...les transports en commun s'arrêtent à 20h donc... Si je suis à côté de la gare d'accord sinon... j'ai pas de moyen pour rentrer. »*

Enfin, elle a remarqué que les cars étaient souvent peu remplis, comme lors du trajet étudié (une vingtaine de personnes). De ce fait, elle peut utiliser deux sièges, ce qui est plus confortable. La seule fois où le car avait été complet était la fois où Flixbus avait proposé le trajet à 0,99 centimes.

## 5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS

Si les prix augmentaient, Fatima continuerait à prendre le car parce qu'elle est obligée de se rendre à Limoges pour ses rendez-vous administratifs. Cependant, elle arrêterait totalement de le prendre pour ses déplacements de loisirs. Elle ne voit pas ce qui pourrait améliorer le confort des passagers et justifier une augmentation du prix puisqu'elle trouve ce mode de transport déjà confortable.

Par ailleurs, une fois qu'elle aura fini ses études, Fatima ne pense pas continuer à prendre le car. En effet, une fois qu'elle aura un salaire, elle préférera prendre le train, car c'est plus rapide et plus confortable :

*« Quand je serai salariée, je prends pas le car... Je prends soit le train soit... un moyen de transport plus rapide... Je prends le bus juste parce que... ben... les billets sont moins chers... sinon quand j'aurai les moyens je prends le train, je préfère le train. C'est plus confortable, et aussi ça prend*

---

1 Le car que nous avons pris avait été retardé à Toulouse par un mouvement des « Gilets Jaunes ».

*pas beaucoup de temps... Au lieu de faire 5h je fais 3h par exemple... C'est plus rapide. »*

## **6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES**

Fatima s'est déclarée écologiste. Cependant, cela n'avait pas l'air de rentrer en compte dans son choix pour le car et si elle avait une voiture, elle ferait les trajets en voiture parce que c'est plus rapide. Enfin, cela lui est égal que le service soit assuré par une compagnie publique ou par des compagnies privées : *« le plus important c'est d'avoir un moyen pour déplacer et puis c'est tout »*.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°16

### Entretien avec Bérengère Liaison Flixbus Paris – Marseille 6 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

L'entretien a été réalisé de manière informelle pendant une pause du car.

Bérengère est une dame âgée d'environ 50 ans qui habite Dijon. Elle est infirmière et travaille régulièrement de nuit, dont celle du lundi au mardi juste avant son départ.

Afin de "prendre un peu l'air", elle part pour quelques jours à proximité de Marseille. Comme il n'y avait pas de trajet direct possible en car, elle a dû prendre un premier car vers 14h juste après sa nuit de travail de Dijon à Paris puis prendre une correspondance à 20h pour aller jusqu'à Marseille. Ce trajet correspond à ce deuxième voyage. Pour le retour, elle a réussi à trouver un voyage direct en car entre Marseille et Dijon.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Bérengère se déplace selon ses dires assez régulièrement sur de longues distances, surtout depuis que ses enfants sont grands et qu'elle a plus de temps pour elle.

Elle réalise souvent ce trajet. Auparavant elle le faisait en covoiturage. Elle préfère aujourd'hui le car parce que ce mode lui permet selon elle de se déplacer de manière encore plus durable. De plus, c'est un mode moins fatiguant : contrairement au covoiturage, elle n'a pas à conduire ou à rester éveillée pour tenir compagnie au chauffeur.

Elle a déjà pris plusieurs fois le car dont trois à quatre fois de nuit.

### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### **Le rôle du prix**

Pour ce trajet, elle a saisi l'occasion de la promotion de Flixbus.

### 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

#### **Ses représentations du car et des usagers**

Béregère pense que c'est une bonne chose que cette offre bon marché se soit développée parce qu'elle lui permet de se déplacer plus souvent. De façon générale, elle pense que cette nouvelle offre permet aux personnes à bas revenus de se déplacer plus fréquemment alors qu'ils ne le pouvaient pas avant, d'autant plus que la France se trouve dans un contexte de difficultés économiques.

#### **Son expérience personnelle à bord**

D'après son expérience des voyages de nuit, l'ambiance dans le car est toujours un peu bruyante dans la première partie du trajet puis devient plus calme au cours de la nuit. Elle trouve que le car est plus bruyant que le train, sûrement parce qu'il y a plus de règles dans le train, notamment l'obligation de se rendre dans le sas pour téléphoner.

Elle est d'accord avec le fait que ce mode de transport comporte des inconvénients (bruit des personnes qui parlent, difficultés pour dormir...). Pour elle, c'est avant tout parce que les gens et la société dans laquelle ils vivent sont trop individualistes. Mais en même temps, « *on ne peut pas tout avoir* ».

### 5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS

Pour Béregère, le développement du car est une avancée d'un point de vue écologique car cela permet de prendre moins la voiture.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°17

### Entretien avec Camille Liaison Flixbus Paris - Angers 8 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Camille est une connaissance et ma voisine durant ce trajet. Nous en profitons pour discuter de manière générale, puis elle accepte de m'aider dans cette enquête en répondant plus précisément à mes questions. L'entretien est donc facilité par le fait que nous nous connaissons et qu'elle est par ailleurs volontaire pour faire avancer cette enquête. L'entretien enregistré a duré environ une heure, sans compter la discussion informelle avant et après celui-ci.

Camille habite en région parisienne. Elle prend le car ce vendredi soir pour rendre visite à sa mère qui habite dans un village à côté d'Angers et passer le week-end chez elle.

Camille est une jeune femme de 23 ans, au style plutôt décontracté mais soigné (elle porte du rouge à lèvres, des baskets, un pantalon slim, un pull ample...). Elle habite et a toujours vécu à Montreuil, dans une maison dans le bas Montreuil. Elle a également vécu en Asie du Sud-Est, lors d'un échange universitaire. Elle est étudiante en Master 2 à Sciences Po et en stage de fin d'études à Emmaüs France, où elle gagne le minimum légal. Ses parents travaillent tous les deux dans le domaine de la culture. Ils sont séparés, son père vit à Montreuil et sa mère à Angers. Elle vit donc chez son père, n'étant pas encore indépendante financièrement. Elle rend visite à sa mère qui habite dans une maison de campagne une fois tous les deux mois environ. N'ayant pas le permis, elle se déplace aujourd'hui essentiellement en transport en commun.



## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Camille est plutôt flexible sur ses modes de transport. Au quotidien, elle marche, elle prend le bus ou se déplace à vélo à Montreuil. A Paris, elle prend le métro, le RER et le bus, notamment pour travailler et aller en cours. Venant de banlieue, elle a été habituée à se déplacer en voiture durant son enfance, mais elle prend les transports en commun dans et vers Paris :

*« Ma mère vu qu'elle habite dans un village elle a pas le choix de prendre la voiture, et mon père est en scooter. Ma mère quand elle vient [à Paris] elle prend les transports en commun. Mais quand j'étais petite on prenait la voiture. Après je viens de Montreuil, donc quand je vais dans Paris je prends les transports [en commun] sinon dans Montreuil je prends le bus ou je marche et je prends le vélo. Je vais pas descendre sous terre pour faire 3 arrêts ... »*

Sur de longues distances, elle se déplace essentiellement pour ses loisirs et elle a tout essayé : avion, train, car, covoiturage... sauf l'autostop. Ses choix modaux, au-delà du prix et d'autres facteurs externes, dépendent essentiellement de la distance du déplacement à réaliser, mais aussi des accompagnants (nombre et affinités), du confort à bord (en lien avec le nombre de bagages) et de « l'humeur » :

*« Ça dépend de la distance en fait, pour faire 2000 km je préfère l'avion... Mais à distance égale avec le bus, je préfère le train. Entre le bus et la voiture, ça dépend. Partir en voiture avec des gens qu'on connaît ça laisse une certaine flexibilité pour les arrêts, c'est plus sympa. Après si t'es avec des relou, mieux vaut être en bus. Niveau confort dans la voiture à cinq avec les valises ça peut aussi être plus galère. [...] J'ai pris plus de blablacar pendant un moment, c'était avant que l'offre [de car] se développe, y'a un côté convivial qui peut avoir un aspect négatif en fonction de notre humeur ou si on tombe sur des gens moins sympas... Y'a un côté plus sécurisant dans le bus »*

Néanmoins, si elle avait le choix, elle ne prendrait pas le car, mais plutôt le train voire la voiture. Selon elle, la voiture permet une flexibilité qu'elle ne retrouve nulle part ailleurs. Sans permis, elle est donc contrainte à prendre un transport collectif :

*« Si j'avais le choix je prendrais ma voiture et non le bus parce que ça me permettrait d'aller jusqu'à chez ma mère directement, d'avoir une souplesse sur place, d'être véhiculée, et de me faire rembourser mon trajet [en cas de covoiturage]. Tout dépend ce que je vais faire sur place et de là où je vais, de la distance à parcourir, et si sur place je vais avoir besoin d'une voiture, avec combien de personnes je voyage... Mais j'ai pas le permis donc la question se pose pas. »*

### **Sa vision du déplacement**

Sa vision du déplacement dépend de son objet (travail, vacances...), mais même s'il s'agit d'un déplacement pour le travail, elle le définit globalement comme une liberté. En effet, selon elle, les transports en commun permettent à ceux qui n'ont pas le permis de se déplacer malgré tout :

*« Ça dépend, quand je suis contrainte de perdre tous les jours 1h30 dans les transports et de me lever plus tôt pour ça c'est une contrainte. Après, quand t'es à Paris et que t'as pas le permis, pouvoir prendre les transports en commun c'est une liberté de dingue. Sur de longues distances, j'ai la chance de prendre un transport donc ça veut dire que j'ai la chance de partir en vacances. »*

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

Elle a connu ce service lors de ses premières vacances à l'étranger entre amis à sa majorité, essentiellement pour des déplacements de loisirs internationaux :

*« La première fois que je l'ai pris je pourrais pas dire... Je l'ai pris assez rapidement quand j'ai commencé à bouger vers 18-19 ans. [...] J'en ai entendu parler à l'époque avec Mégabus, pour mon premier voyage à Amsterdam avec une copine, j'avais failli le faire pour Berlin mais on s'est découragées, au final on avait trouvé des vols pas chers »*

### **Le rôle du prix**

Dès ses premiers voyages, elle explique que la première raison du choix du service était le prix, liée à son statut d'étudiante au budget serré :

*« A l'époque j'étais lycéenne, donc j'avais pas d'argent. Ça me permettait de bouger à petits prix ... »*

Cette raison est toujours valable aujourd'hui, puisqu'elle est toujours étudiante. Son mode de transport est donc essentiellement lié à son statut, qui est voué à évoluer :

*« Après le prix reste le critère number one. Quand j'aurai une situation financière plus confortable, je prendrai le train. Et peut-être même les premières classes (rires). »*

C'est donc comparativement au train qu'elle juge trop cher (mais qui reste son mode de transport préféré) qu'elle est contrainte de prendre le car. Elle est néanmoins consciente des coûts d'entretien du train et de ses infrastructures, qui conditionnent fortement son prix, et n'accuse pas la SNCF de tous les maux. Son prix reste néanmoins source d'exclusion selon elle, notamment pour se déplacer sur le territoire national :

*« Le train c'est cher, il coûte cher dans l'entretien, donc le prix réel du train est déjà très élevé. Mais par rapport à ce que ça coûte réellement, est ce que c'est cher ou pas... En tout cas, quand t'as pas les moyens comme moi, c'est cher. Et c'est quand même un droit primaire de pouvoir te déplacer sur le territoire national. Le prix est pas incitatif pour plein de gens, il exclut. Après les offres Ouigo ou TGV max permettent d'amortir les tarifs, mais personnellement quand je vois qu'un aller Paris Marseille peut coûter jusqu'à 150 euros là je suis désolée faut pas déconner. A 300 euros moi je me paye un vol à Marrakech. »*

Elle nuance également cette notion de prix en fonction de la fréquence de déplacement. En effet, avec l'offre TGV Max, elle explique que prendre le train régulièrement peut coûter moins cher que prendre le car :

*« Ça dépend, si j'allais toutes les semaines à Angers je prendrais le train. Entre payer un TGV max à 80 euros par mois et payer le bus 20 euros, je fais deux allers retours. Au final, ça me coûterait plus cher de prendre le bus. »*

Néanmoins, pour elle, la question ne se pose pas puisqu'elle n'est pas une voyageuse régulière.

### **Les autres facteurs de choix du service**

Au-delà du prix, d'autres facteurs entrent en jeu. Les horaires sont secondaires mais importants si on doit venir la chercher à l'arrivée : c'est le cas ici avec sa mère, qui va venir la

chercher à l'arrêt d'Angers ce qui implique qu'elle n'arrive pas trop tard (l'arrivée est prévue ici pour 21h35). Ensuite, et c'est un critère invariable, le temps de trajet compte pour elle, puisqu'elle l'associe à une « *perte de temps* ». Néanmoins, ce temps de trajet est relatif à la durée de ses vacances :

*« Tout est une question de contexte. J'ai une semaine de vacances, je veux partir en Moldavie, je ne vais pas prendre le bus. Mais au niveau national... Bon après je prendrais plus des bus de nuit pour les vacances mais t'es tellement ko que le lendemain tu fais rien. Après si j'ai 3 jours de vacances, c'est sûr que je vais pas passer 2 jours dans le bus. Ça dépend du temps que j'ai. Si je pars 3 semaines ça me dérange pas de perdre une journée dans les transports. »*

Concernant ce trajet, elle fait donc environ quatre heures de car pour partir en week-end, ratio qui semble lui paraître raisonnable.

## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Selon elle, les usagers du car dépendent de la période, mais aussi de leur classe sociale :

*« Je pense que comme on est vendredi soir y'a des gens qui travaillent à Paris et qui rentrent chez eux en Province. C'est des gens qui sont pour certains issus de l'immigration, de classe populaire, des jeunes... »*

De manière plus générale, elle considère que le système de transport révèle des classes sociales qui existent déjà dans le monde social. A ce titre, la concurrence et les offres low-cost peuvent contribuer à tirer les prix du système entier vers le bas, au bénéfice des usagers :

*« De toute façon, les classes de transport ont toujours existé, dans le train on a la première, la deuxième classe... Après y'a les bus, après y'a machin, après y'a le stop. Les classes sociales se reflètent dans les prix et le mode de consommation. Donc le car crée pas de troisième classe, elle existe. Après le fait de faire des prix cassés pousse les transports plus chers à baisser leurs prix, c'est pas une mauvaise chose pour le système global. A un moment donné, si les gens choisissent le bus ou le Ouigo, la SCNF va devoir réagir. »*

Néanmoins, elle a conscience des limites de ce système low-cost en termes de desserte, lorsque nous discutons de la notion de service public :

*« Le risque c'est qu'on réfléchit en termes de ligne rentable pas rentable. La mobilité c'est aussi un droit, un pouvoir. La concurrence permet de baisser les prix mais à trop jouer sur les intérêts financiers on va perdre la notion de service public, le petit bled bidul chouette restera des zones creuses. »*

### **Son expérience personnelle à bord**

Il faut d'abord noter que son expérience du car actuelle est influencée par son expérience en Asie du Sud Est. Lorsqu'elle vivait là-bas, elle avait l'habitude de le prendre, et cette habitude est restée à son retour en France :

*« Après vu que j'ai fait vraiment beaucoup de bus de nuit en Asie où je pouvais passer quatre jours dans le bus sur dix jours, à un moment donné je me suis habituée. D'ailleurs quand j'ai fait le Paris-Avignon c'était au retour d'Asie, c'est moi qui ai dit [à ses amies] c'est bon on va pas payer une blinde le train, on prend le bus, ça coûte trente balles, je l'ai fait une centaine de fois, vous allez pas faire vos chochottes ! »*

Par conséquent, elle compare énormément le car français avec son homologue asiatique. Si elle n'a pas eu d'expérience négative en France, elle trouve que le confort pourrait être optimisé, même si ce n'est pas un critère de choix majeur pour elle :

*« Après ce qui serait bien c'est pour les bus de nuit de faire des couchettes, des sièges qui s'allongent du moins. Pour le coup en Asie certains bus ont vraiment des lits quoi. On a moins la culture du bus qu'en Asie du Sud Est. »*

Plus globalement, dans le car, elle écoute beaucoup la musique, elle lit... Elle aimerait pouvoir travailler mais elle a parfois le mal des transports. Elle apprécie les grandes fenêtres pour apprécier le paysage, car *« on a une belle vue »*.

## **5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS**

A long terme, comme précité, sa pratique du car dépend de son statut, qui est voué à évoluer. Ainsi, lorsqu'elle aura une situation professionnelle, elle prendra très probablement le train. En cas d'augmentation, elle explique que tout dépendra du prix des autres modes de transport :

*« C'est relatif, si c'est 30 euros le bus et le train 35, je prendrai le train, si y'a un blabla à 25, je le prendrai. C'est clairement le prix qui me guide. »*

## 6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Politiquement, elle semble très attachée à la notion de service public, de droit à la mobilité et à la lutte contre les inégalités. Néanmoins, elle est pragmatique et a également conscience des avantages de la concurrence privée ou des coûts qui influent sur les prix. Concernant l'écologie, si ce n'est pas un facteur qui détermine son choix de transport (ne pouvant se le permettre), elle considère que c'est un « plus » :

*« Après il y a aussi la question écologique, les transports en commun c'est toujours mieux qu'une voiture individuelle. Je me dirais en plus c'est plus écolo, mais je ne vais pas le prendre pour cette raison en priorité. Une voiture partagée c'est déjà bien, si j'avais mon permis je pense que je prendrais aussi des gens avec moi. »*



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°18

### Entretien avec Anissa Auberge de jeunesse à Marseille 8 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

L'entretien a été réalisé de manière informelle à la table du petit-déjeuner de l'auberge de jeunesse Hostel Vertigo à Marseille. Lors du petit-déjeuner, j'ai entendu deux femmes derrière moi parler de leurs voyages en car. Au bout de dix minutes, une des femmes est partie. J'ai donc engagé la conversation avec celle restée finir son repas. Je me suis présentée en précisant que je faisais une étude sur les usagers du car puis je lui ai demandé si je pouvais lui poser quelques questions. La discussion a duré environ une heure.

Anissa est une jeune femme noire qui a entre 25 et 30 ans. Elle a grandi en Ardèche. Elle était auparavant employée mais a arrêté son contrat pour partir voyager quelques mois en Asie. Depuis son retour, sûrement en 2016, elle est sans emploi et habite avec sa sœur à Valence où elle s'occupe de son neveu de 4 ans. Elle n'a ni voiture ni permis.

Dans le cadre de la discussion, nous avons beaucoup parlé de politique, notamment du problème de la montée du populisme et du nationalisme en Europe. C'est une personne très ouverte sur le monde et qui semble avoir fait beaucoup de rencontres différentes. Elle aime bien Marseille parce qu'elle trouve les gens plus extravertis, plus chaleureux. Elle semble très cultivée, notamment en histoire, et elle a l'air de suivre l'actualité. A chaque fois qu'une question n'avait pas de réponse ou quand l'information était incomplète, elle disait vouloir chercher plus de données plus tard.

Anissa est à Marseille depuis le 28 janvier pour visiter la ville et parce qu'elle avait besoin de « *prendre l'air* ». Elle a prévu de rentrer à Valence pour le début des vacances scolaires afin de s'occuper de son neveu. Après notre discussion, elle devait prendre un car pour Nice dans le but de découvrir cette ville. Elle reviendra par la suite à Marseille avant de retourner à Valence.

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Anissa semble voyager assez souvent sur de longues distances.

Elle semble habituée à prendre le car, depuis environ deux ans. Lorsqu'elle était en Asie, elle avait l'habitude de se déplacer souvent en car. Elle s'est d'ailleurs demandée à deux reprises comment les personnes faisaient pour se déplacer avant la loi Macron.

Cela fait longtemps qu'elle n'a pas pris le train.

### Sa vision du déplacement

De façon générale, elle aime voyager.

## 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

### Le rôle du prix

Avant l'entretien, j'ai entendu les deux femmes dire que les prix du car ont augmenté ces derniers temps mais qu'ils restent moins élevés que le covoiturage. Une des femmes a fait remarquer que les prix élevés de Blablacar s'expliquent par la commission prise par l'entreprise sur les trajets. Par exemple, pour son dernier trajet en covoiturage, elle dit avoir payé 25 euros mais elle a appris que le chauffeur ne touchait que 20 euros. Pour elle, ces 25% de commission sont trop élevés.

Pour Anissa, le prix semble ainsi un facteur décisif dans le choix du car. Elle explique par exemple que pour le trajet Marseille-Nice, le service de car régional coûte trente euros alors que les opérateurs privés proposent des prix pouvant descendre jusqu'à cinq euros.

### Les autres facteurs de choix du service

Elle choisit de prendre le car plutôt que le covoiturage pour des raisons écologiques.

Elle trouve le car plus reposant que le covoiturage : en effet, il n'est pas nécessaire de parler pendant tout le trajet.



## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Anissa trouve que le développement de ce nouveau service est une avancée formidable car il permet de se déplacer plus facilement à bas prix, y compris pour les classes moyennes. Ces dernières peuvent ainsi consacrer une part moins importante de leur budget aux transports.

Ce n'est pas un problème pour Anissa de passer du temps dans le car. En effet, elle aime « *prendre son temps* » et les trois heures de car entre Valence et Marseille lui paraissent presque « *trop courts* ».

Elle apprécie la flexibilité du car, principalement le fait de pouvoir annuler gratuitement

### Son expérience personnelle à bord

Elle adore regarder le paysage en écoutant de la musique, même si d'après elle on ne voit pas très bien le paysage depuis l'autoroute.

Anissa trouve les sièges très confortables. Elle aime bien l'impression de confinement ressenti dans le car. Elle trouve pratique qu'il y ait des prises.

Le seul point négatif d'après elle vient de l'usage du téléphone. Premièrement, elle trouve que le téléphone rend difficile de parler et de créer des liens avec ses voisins : elle n'ose pas les déranger quand ils sont occupés sur leur téléphone. Deuxièmement, plusieurs personnes parlent d'une voix assez forte au téléphone pendant le trajet, dérangeant leurs voisins qui n'ont pas envie d'entendre leur conversation.

Elle a remarqué des différences entre les opérateurs. En particulier, elle trouve que les trajets de Ouibus sont plus chers depuis que la compagnie a été rachetée par BlaBlaCar. Sur le trajet Valence – Marseille (qui dure environ trois heures), elle a aussi remarqué que les chauffeurs Ouibus faisaient une pause de 30 min, alors que ce n'était pas le cas des chauffeurs Flixbus. Cela rend les trajets en Flixbus plus rapides mais elle semble apprécier de faire des pauses pour manger et boire.

## 6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Les questions d'écologie sont très importantes pour elle. Elle pense que chacun doit faire ce qu'il peut à son échelle.

Ainsi, elle s'en veut un peu d'avoir pris l'avion pour aller en Asie (même si elle n'avait pas eu trop le choix puisqu'il n'y a pas d'autres modes de transport). Selon elle, c'est un problème que les billets d'avion entre Paris et Marseille soient si peu chers, parce que cela incite les gens à le prendre.

L'écologie est une des raisons pour lesquelles elle préfère le car au covoiturage.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°19

### Entretien avec Lucia Liaison Flixbus Paris - Angers 10 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Après la distribution de questionnaires, Lucia est venue me voir à ma place pour rendre le sien en me disant qu'elle avait des remarques à faire sur le système SLO. Elle faisait le même trajet que moi et l'entretien n'a été interrompu, sauf une pause de 10 minutes au Mans, que par notre arrivée à Angers. Il a duré 1h15. Lucia avait annoté le questionnaire de plusieurs remarques, ce qui a permis de structurer la discussion.

Elle effectuait ce trajet Paris-Angers car elle revenait d'un week-end à Paris avec des amis.

Lucia a environ 60 ans ; elle est mariée et sans enfants. Elle porte un pantalon très ample de couleur vive. Elle est née en Tchécoslovaquie et arrivée en France il y a 25 ans, quand elle avait environ 35 ans. Elle se rend régulièrement dans son pays d'origine et fait des allers-retours constants entre les deux pays.

Lucia a longtemps habité Clermont-Ferrand et habite maintenant une maison à Taupont, à environ 20 km d'Angers. Elle dispose du permis de conduire et se sert très souvent de la voiture mais c'est un choix par défaut : sa commune n'est pas reliée en transports en commun, ce qu'elle déplore. Lucia est hydrobiologiste : elle étudie les milieux aquatiques, les plans d'eaux, fait des prélèvements biologiques... Cela a une grande influence, à la fois sur ses déplacements et sa conscience écologique.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Lucia se déplace souvent sur de courtes distances, notamment à Angers, mais elle voyage surtout souvent sur de longues distances à travers la France pour voir des amis, pour son travail ou pour effectuer de nombreux stages :

*« Je viens de faire une école de plantes... J'ai fait des stages pour découvrir un peu ce que l'école fait. Mais c'est pour moi personnellement, pour faire une reconversion, je suis en train de réfléchir autrement, à un autre projet [...] j'y suis allée en voiture parce que je m'y suis posée justement donc la voiture était remplie, j'suis pas partie à vide, j'suis partie trois-quatre mois donc...»*

Elle se rend également souvent en Europe de l'est, notamment à Bratislava, pour voir sa famille dont presque tous les membres habitent la Slovaquie. Elle s'y rend généralement en car, parfois en voiture « *si je veux me balader* ». Le trajet de car dure 24 heures.

Lucia affirme venir d'un pays où l'on n'a absolument pas la culture de la voiture, mais au contraire des transports en commun, en particulier du car. Elle raconte sa stupéfaction en arrivant en France, quand elle découvre le faible développement de ce mode de transport. Elle insiste sur le choix par défaut de la voiture inhérent à la France :

*« [En Tchécoslovaquie] je roulais pas en voiture. Déjà c'était pas possible financièrement : la voiture, c'était pas 3 salaires, c'était pas accessible, mais on en n'avait pas besoin. Les transports étaient denses, fréquents, et accessibles au niveau du prix. [En France], quand je pars en vacances on m'dit tu veux qu'on te dépose : j'dis j'ai pas envie, je suis grande je suis autonome je vais prendre le bus : ah ben non ; y a pas. Donc par exemple j'étais à Toulouse j'avais un train qui allait à la Roche et au-delà de la Roche pour aller à Boucaro ? Par exemple, il fallait qu'ils viennent me chercher en voiture, j'pouvais pas faire autrement. Donc déjà y a pas de communication entre les départements, très peu, donc ça ça m'a... surpris. Après j'suis allée à Angers et entre Angers et Nantes ça s'arrêtait presque à la limite entre Angers et Nantes pour moi c'était incompréhensible. [...] J'arrivais d'un pays où la hiérarchie des valeurs étaient inverse par rapport à la réalité française, c'est-à-dire : voiture individuelle. Pour moi la voiture c'était des loisirs ou des grands trajets, pas tous les jours. On arrive à aller à peu près partout en transport en commun, que ce soit au niveau du pays ou au niveau de la ville».*

Lucia utilise donc la voiture pour ses déplacements quotidiens les plus fréquents, mais c'est un choix par défaut, elle préférerait prendre le car :

*« Ben oui, je préférerais. Là je prends la voiture, j'ai pas le choix. Je travaille à Angers, j'habite à... Enfin... à 20 km d'Angers et y a pas de bus donc c'est voiture. »*

Pour ses déplacements de plus longue distance, Lucia prend la voiture quand elle part pour son travail avec du matériel, ou pour un long moment : « *Si je viens pour un long séjour je prends ma voiture parce que j'ai ma tente, je suis un peu autonome.* » Quand ce n'est pas le cas, elle préfère prendre le car. Elle a également essayé le covoiturage :

*« Je prends le covoiturage aussi mais au bout d'un moment heu... si j'ai besoin de bouquiner par exemple si j'allais à l'école je révisais beaucoup dans le bus, je préférais être toute seule pour réviser. »*

### **Le choix de ne pas prendre le train**

Lucia est peu habituée à prendre le train et elle n'aime pas beaucoup cela car elle trouve les tarifs trop élevés et la desserte mauvaise. Elle est particulièrement opposée aux TGV, pour des raisons sociales, mais aussi écologiques :

*« Mais par ex ce qui me déplaît... J'évite vraiment de prendre le train. Parce que les prix sont prohibitifs, ça l'a toujours été depuis le début et les... après les petites lignes qui existaient au niveau des départements ou entre les départements... J'ai vu plein de rails disparaître, depuis que je suis ici... Ils existaient encore il y a 25 ans et puis maintenant c'est transformé en voies vertes, piétonnes cyclistes, y a plus de trains. [...]... Je suis pas fan du TGV. [...] Si je peux prendre le car ou le train je préfère le car. Sur ce trajet, je prends toujours le car, je préfère parce que je peux bouquiner ou dormir, j'aime bien. Et puis j'aime pas l'atmosphère des TGV »*

### **Sa vision du déplacement**

*« Je me déplace beaucoup et j'aime voyager, donc je vais économiser pour pouvoir le faire, c'est un choix personnel. Le fait de pouvoir bouger... pour moi, c'est la liberté. »*

Pour Lucia, bouger est synonyme de liberté, et elle aime pouvoir être autonome dans ses déplacements, quitte, on l'a vu, à faire de longs et inconfortables trajets, dont elle s'accommode bien :

*« Pour aller à Bratislava, ça prend 24 heures. Mais c'est cool hein ! En 24 heures j'suis rendue de centre-ville à centre-ville ! Si c'est pas beau ça. Et y a suffisamment d'arrêts. Et le bus s'arrêtait à Paris et après la ligne était couplée avec celle pour Budapest. Donc une fois sur deux c'était un bus hongrois et un bus slovaque. Quand c'était le hongrois il nous débarquait à Vienne et puis on en prenait un autre pour Bratislava. Mais c'était déjà*

*beaucoup plus confortable parce que avant avant ; après la chute du mur, cette ligne s'est mise en place. Elle existait mais ne venait pas jusque Bratislava. Après y avait plusieurs changements. A l'époque, la branche Angers Paris n'existait pas alors je devais aller à Paris en train, et là je prenais le métro pour aller à la gare routière à Bagnolet. »*

### **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

#### **La connaissance du service**

Lucia prenait déjà Eurolines depuis longtemps et a commencé à utiliser les cars Macron dès leur mise en service, à l'occasion d'une formation :

*« Comme je faisais une formation à Paris, je partais beaucoup en stage en province et je cherchais des moyens pas chers pour bouger [...] »*

Elle était en effet depuis longtemps habituée à trouver des moyens peu chers de voyager, notamment grâce à des sites de comparateurs de billets. Elle s'est d'ailleurs servie d'un tel site pour ce voyage :

*« [Mon billet] Je l'ai trouvé sur BusRadar. C'est pas vraiment un comparateur, c'est plutôt... il fait figurer tout ce qui existe. Quand je choisis mon bus après il m'envoie sur le site de Flixbus. C'est comme un annuaire des horaires : y a les bus et y a Blablacar aussi dessus. Y avait que Flixbus et Ouibus qui faisaient ce trajet-là. Je crois que j'ai vu un Easyline. »*

#### **Le rôle du prix**

Pour Lucia, le prix n'est pas le premier critère de sélection du bus, elle cite d'abord le confort qu'apporte le fait de ne pas avoir à conduire, et le critère arrive après : *« Il y a le prix aussi mais bon... »*. Dans le questionnaire, à la question des raisons du choix du car, elle met ainsi le prix en quatrième. Pourtant, ce thème revient beaucoup dans notre discussion, et dans tous ses arguments en faveur du car, par rapport au train :

*« Atelier : Que pensez-vous des prix de billets de car ?  
« Lucia : Bah c'est intéressant. Parce qu'on peut choisir... ce trajet-là il est toujours assez bas, et même d'autres trajets... comparativement au prix du train, c'est intéressant. »*

Quand je lui demande si le bus lui permet de faire plus de déplacements, elle répond qu'elle dépense beaucoup en transport mais que c'est un choix. Et malgré cela, elle dépense moins que pour son loyer :

*« En fait quand y a pas le choix je me pose pas la question comme ça, pas en termes de prix. Si ça m'était pas possible financièrement, je ne me serais pas engagée à y aller, c'est pas limitatif je l'assume. C'est des choix personnels après. »*

*« Le budget de vos déplacements, est-ce que c'est beaucoup par rapport au salaire ? « C'est quand même moindre par rapport aux loyers. »*

### **Les autres facteurs de choix du service**

Même si la voiture est un mode de transport plus souple concernant les horaires et les pauses, Jean préfère prendre le car parce que c'est plus reposant vu qu'il n'a pas besoin de conduire et parce que ça lui permet de travailler. De ce fait, il a moins le sentiment de perdre son temps lorsqu'il prend le car :

*« Ah ben du temps perdu, du temps perdu... de toute façon... le temps il est incompressible quoi... à un moment donné il faut entre huit et douze heures pour faire Guéret... Guéret – Marseille... Donc que je le fasse en train... Non c'est, c'est par rapport à la voiture c'est pas du temps perdu... ».*

Les horaires ont aussi un rôle important dans son choix pour ce mode de transport puisqu'ils peuvent être plus adaptés pour lui quand il veut partir pour un grand week-end.

## **4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Le choix de la compagnie**

Lorsque je lui demande quelles sont les autres compagnies, Lucia doit regarder dans le questionnaire car elle ne les connaît pas. Elle semble pourtant bien connaître le système SLO : *« Flixbus, Ouibus, Isilines, c'est les 3 qui sont restées, mais y en a plein d'autres qui ont disparu. »*. Pour le trajet qu'elle effectue, *« Y a plus que Ouibus et Flixbus sur cette ligne, y a pas d'autres choix. »*

Elle ne considère pas qu'il y ait des différences entre ces deux opérateurs, à part légèrement en termes de prix : *« Flixbus ils sont des fois un peu moins chers, mais c'est pas énorme. »*

Lucia n'utilise pas que Flixbus ou Ouibus, mais aussi d'autres services conventionnés, même si certains ont disparu, ce qu'elle déplore :

« [...] *Je prends des petites compagnies [...] par exemple qui faisaient sud-est ou bien... je me souviens j'étais à Clermont à l'époque donc y avait un bus qui faisait... qui remontait du Gard, Cantal, pour finir à Clermont, et de là il montait à Paris. Le but était de ramasser localement pour monter les gens à Paris. Et à l'inverse. Je trouvais ça intéressant. Ça a disparu. je suis plus dans cette région là mais par exemple en Bretagne, j'ai du mal à trouver en dehors des grandes villes, à l'intérieur des terres. Entre Brest et Rennes, y a un Flixbus qui passe, je sais qu'il fait Brest, Saint Brieux Rennes, et au milieu, rien : faut prendre sa voiture. »*

## **Les gares**

En tant qu'habituée de longue date du transport en car, Lucia a vu de nombreuses gares, et témoigne de l'amélioration du service dans la gare de Strasbourg :

« *A l'époque, la branche Angers-Paris n'existait pas alors je devais aller à Paris en train, et là je prenais le métro pour aller à la gare routière à Bagnole. Elle est assez horrible hein [rire], glauque... dans le genre des gares pas conviviales, elle est pas mal [rire]. On me débarquait à Strasbourg, dans une rue où y avait rien, pas d'employés d'Eurolines... Après ils ont mis un bâtiment de chantier mais y avait toujours pas de toilettes pour les voyageurs. Et maintenant il y a une gare digne de ce nom avec des parkings, des toilettes... »*

Pour elle, si la gare de Bagnole reste *assez horrible*, le service « *s'améliore petit à petit* : *Je me souviens au début quand je prenais le Eurolines y avait des arrêts qui étaient des fois dans une zone un peu industrielle de la ville, y avait pas de structure, aucune personne, même pas un panneau pour indiquer le bus ou le car...* » Malgré tout : « *y a un sujet là-dessus : même c'est pour dire, Eurolines quand il passait par Angers, y avait rien indiqué sur l'arrêt, strictement rien. C'est oralement par l'agence où je prenais le billet qu'ils m'ont indiqué que voilà il s'arrête après l'abribus... voilà et puis c'est tout.* »

## **Ses représentations du car et des usagers**

Pour Lucia, le car n'est pas une perte de temps :

« *Ah non non absolument pas. Je fais plein de choses hein, la preuve !* [elle désigne le questionnaire]. *Ah ba non.* »



C'est au contraire un moyen écologique de se déplacer, et cela lui permet d'avoir une autonomie de transport.

Elle trouve que toutes sortes de gens prennent le car, mais ça dépend des trajets. Ainsi, « à Strasbourg y a beaucoup de gens qui viennent des pays de l'est, des étudiants... »

### **Son expérience personnelle à bord**

Lucia aime beaucoup le car mais il lui est déjà arrivé quelques ennuis, qu'elle me raconte d'un ton amusé :

*« Je montais à Paris avec un ami, pour prendre l'avion. On a passé une nuit dans l'auberge. Y a des voyageurs qui sont allés voir le chauffeur : « ça fume et ça pue dans le bus ». Donc le bus s'arrête et tout le monde sort sur la pelouse. Il regarde, et c'était le liquide de refroidissement qui coulait. Y avait eu une fuite. Donc il a fait venir les mécanos pour réparer. Ça a duré une heure à peu près. Donc y en a qui ont raté des trains. J crois qu'il y en a une même qui a raté un avion. Et ça coulait sur nos bagages. C'était LA panne.*

*Ils ont remboursé ?*

*Rien, rit-elle. Parce qu'ils ont une clause assez sournoise : si le bus n'a pas plus... je crois que c'est deux heures de retard... Ben y a pas de remboursement. Moi j'ai un sac qui était pas mal imbibé de liquide, mais je partais pas avec, il restait à Paris. L'autre ça allait, le sac à dos... mais ça empestait, je le laissais sur le balcon chez mes amis tellement ça puait. C'était quelque chose hein !*

*Par contre ce qui arrive assez souvent... -enfin, assez souvent- C'est de tomber sur des chauffeurs qui veulent pas s'emmerder et qui ferment les toilettes. Bon du coup après ils font plusieurs arrêts. Ça m'est arrivé que les chauffeurs disent clairement : bon les gens sont dégueulasses, j'ai fermé les toilettes et on va faire une pause. Mais si t'as une grosse envie... »*

Mais elle insiste sur le fait que cet incident était exceptionnel et que les toilettes qui ne marchent ne sont pas un facteur de nature à la dissuader de prendre le car : elle semble vouloir défendre le car et minimiser ses défauts.

## 5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS

Lucia continuera à prendre le car sur le long terme, mais s'inquiète du risque de monopole, qui risque de faire augmenter les prix, que ce soit le monopole de Flixbus ou de la SNCF (elle considère en effet que Ouibus, c'est la SNCF) :

- Lucia : Ces cars-là, la SNCF actuellement, j'ai vu dans le métro à Paris, des grandes publicités pour du e-billet, qui sont un peu moins chers mais aussi pour les bus. Y a les bus et ils sont en train de remonopoliser même les routes. Je veux dire y a des moins en moins d'autres compagnies (...) Je trouve ça regrettable que la SNCF fasse du forcing comme ça pour monopoliser ce créneau.
- Atelier : Mais Flixbus, c'est pas la SNCF.
- Lucia : Non mais y a plus qu'eux deux : Easyline y avait qu'un seul horaire. Je trouve ça dangereux. Flixbus tient parce que c'est une grosse compagnie en Allemagne qui fonctionne beaucoup dans les pays de l'est. Les compagnies françaises y a personne qui s'occupe des bus.
- Atelier : mais c'est peut-être aussi à cause de Flixbus ?
- Lucia : Mais ça... Eux ils n'ont pas augmenté leur fréquence, leurs horaires. Ils essaient d'étendre un petit peu sur d'autres trajets, les trajets transversaux. Mais si la SNCF passe au forcing comme ils font, j'ai peur que ça remette en danger la concurrence.
- Atelier : Le risque du monopole, c'est quoi ?
- Lucia : Ba c'est qu'ils vont augmenter les prix. Ils vont encore faire tout ce qu'ils veulent et nous on n'aura pas le choix.

## 6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

De par son travail d'hydrobiologiste, Lucia est très sensible à l'écologie, qui est pour elle complètement imbriquée à la politique et au « social » :

*« Le côté social et écologique ça me paraît indissociable parce que forcément ça empiète... quand y a pas de bus, vous êtes obligé de prendre la voiture, c'est socialement... c'est sociétal... c'est l'organisation politique, c'est le choix politique des transports, soit local soit national. Du coup ça impacte la vie sociale. Donc le social et l'écologique j'ai du mal à dissocier. Pour moi c'est imbriqué, ça marche ensemble. »*

Elle considère que le transport devrait être un service public, mais qu'il ne faut pas axer les politiques de transport sur le TGV, qui est réservé à une petite partie de la population :

*« J'ai vu plein de rails disparaître, depuis que je suis ici... Ils existaient encore il y a 25 ans et puis maintenant c'est transformé en voies vertes, piétonnes cyclistes, y a plus de trains. Et pour moi l'argument économique c'est pas suffisant, ça devrait être un service public, un service à la population, et pas l'inverse. On le laisse au bord du chemin parce que soi-disant c'est pas rentable, et quand on voit les prix des TGV... c'est une élite qui les prend, on peut pas le prendre tous les jours... et l'impact écologique pour construire les lignes de TGV, c'est monstrueux, alors qu'il y a des remblais de qualité pour les petites lignes qui existent depuis un siècle, donc c'est... inacceptable et... je trouve que actuellement la SNCF dépense énormément d'argent dans la publicité pour les e-billets : Ouibus, et les e-billets... depuis que les routes ont été ouvertes à la concurrence des autres compagnies de car : parce qu'il y avait un monopole de la SNCF, il pouvait pas y avoir, par exemple Eurolines elle avait pas le droit de prendre les passagers en national contre la SNCF, c'était le monopole de la SNCF. »*

De plus, elle considère le TGV dangereux et désastreux pour l'environnement :

*« ... Je suis pas fan du TGV (...). Je trouve ça dangereux, j'ai vu plusieurs fois la porte se refermer sur des gens et... Vous pouvez rien faire. Et... Et quand j'y pense c'est un désastre. En plus j'ai à charge d'avoir travaillé sur les milieux qui allaient recevoir la construction du remblai du TGV, c'est juste horrible. Ça a un gros gros impact : les TGV ont besoin d'un rail spécial qui supporte la grande vitesse. Donc il peut pas rouler sur les anciens remblais de train TER ou corail... les trains normaux... il a besoin de nouveaux remblais, même s'il y a déjà un existant. Donc c'est un impact énorme sur les milieux. Et c'est pas justifié pour moi parce que c'est une minorité de la population qui peut le prendre. Et c'est pas du propre parce que ça roule au nucléaire et c'est juste déplacer le problème. »*

Elle avait eu beaucoup d'espoir quand le service de car s'était développé mais a été déçue de la faible desserte vers les petites villes :

*« Maintenant que c'est ouvert à la concurrence -je me souvenais pas que c'était Macron qui avait fait la loi... y avait énormément de compagnies donc j'étais contente, j'allais pouvoir aller à la campagne... dans des villes de moyenne taille. Entre ces villes y en avait beaucoup et j'ai beaucoup discuté avec les chauffeurs -y avait pas énormément de gens donc on*

*discutait beaucoup entre nous et les chauffeurs- et ils disaient ouais c'est la nouvelle mode, c'était vraiment des prix très bas donc on se demandait "comment est-ce possible" pourquoi la SNCF avait des prix aussi énormes et... et donc les chauffeurs disaient qu'ils roulaient à perte. Mais si la publicité était faite suffisamment, les prix étaient censés monter un peu mais gagner des places pour que ça deviennent abordable. C'est par eux que j'ai appris qu'il y avait pas eu suffisamment de publicité de faite sur cette loi : qu'il y avait plusieurs compagnies, que ça existait quoi. Y avait pas eu assez de communication, ça se faisait plutôt de bouche à oreille. »*



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°20

### Entretien avec Marie-Jeanne et Geneviève Liaison Oibus Nantes – Brest 11 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

J'aborde ces deux dames assises l'une à côté de l'autre pour leur proposer le questionnaire. L'une d'elles me dit que c'est la deuxième fois qu'elle prend le car et qu'elle ne pourra pas vraiment m'aider. Je leur dis que justement, c'est d'autant plus utile de savoir ce qu'elles en pensent. Elles refusent gentiment de remplir le questionnaire mais nous discutons de manière informelle pendant une dizaine de minutes.

Geneviève est venue à Nantes rendre visite à sa famille et prend le car pour rentrer chez elle à Lorient.

Marie-Jeanne et Geneviève sont assises côte à côte, bavardent et semblent se connaître, ou se rencontrer et discuter avec sympathie. Elles sont relativement soignées (coiffées, maquillées) et à l'aise à leur place. Elles semblent avoir plus de 70 ans et être plutôt aisées. L'une d'elle habite très probablement en ville.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Sur de longues distances, elles prennent le car pour la seconde fois. Je leur demande pourquoi elles ne prennent pas le train, Marie-Jeanne me répond que c'est « *trop compliqué* ». Le car serait « *plus simple, il me dépose en ville, je peux rentrer chez moi tranquillement* ». Ainsi, ce choix modal semble s'appuyer sur une habitude du service de transport routier et sur des représentations du train comme étant « *compliqué* » avec toutes ses infrastructures (quais, rails, escaliers...). Face à leur âge avancé, la simplicité semble guider leurs choix de transport.

## **Sa vision du déplacement**

Elles se déplacent essentiellement pour voir leurs enfants et petits-enfants et donc, dans une perspective essentiellement positive. Même si le déplacement peut leur demander un effort, les conditions de transport ne sont pas désagréables d'après elles, facilitant le voyage.

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

A propos de la connaissance et des facteurs de choix du service, Geneviève répond que « *de toute façon je ne m'occupe de rien, c'est mes enfants qui me réservent le billet sur internet ou que sais-je !* ». Elle explique qu'elle n'a donc « *rien à faire* », ses enfants sont venus la chercher à Lorient pour l'amener à Nantes et au retour, ils lui ont réservé le car pour rentrer. Elle pratique donc uniquement cette ligne pour des raisons familiales et ce choix ne provient pas de sa propre volonté.

## **4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Puisqu'elles prennent le car pour la deuxième fois et qu'elles n'ont pas vraiment décidé de le prendre, leurs représentations du service et des usagers semblent abstraites. Elles semblent néanmoins avoir un imaginaire du car positif.

### **Son expérience personnelle à bord**

Elles trouvent globalement cette offre « *très bien* », « *calme* », « *confortable* », que ce n'est « *pas trop long* », que les cars sont « *ponctuels* », que c'est « *bien organisé* », notamment vis à vis des chauffeurs qui seraient à l'écoute.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°21

### Entretien avec Gaël Liaison Oibus Nantes - Brest 11 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Dans le bus très peu rempli de Nantes à Brest, Gaël m'a paru plus communicatif que les autres passagers. Je lui ai donc proposé un entretien qu'il a accepté.

L'entretien s'est interrompu au bout d'une quinzaine de minutes, quand le bus s'est arrêté pour une pause, mais nous avons ensuite passé la soirée avec Gaël, ce qui nous a permis de mieux le connaître et de lui poser des questions complémentaires.

Gaël est un homme de 20 ans aux cheveux bruns et courts. Il a l'air fatigué quand je le dérange pour lui donner un questionnaire : il a fait la fête à Nantes la nuit précédente et rentre à présent chez lui.

Gaël habite à Brest, dans un appartement à proximité immédiate du centre-ville. Il dispose du permis de conduire mais pas d'une voiture. Il a toujours vécu en Bretagne. Il fait des études en STAPS en deuxième année mais son activité principale consiste à organiser des festivals de musique. Il est en train d'en organiser un à Nantes et en a déjà fait dans d'autres villes de Bretagne et à Paris. Il aime parler à de nouvelles personnes, et voyager par des moyens assez originaux et contraignants : il a ainsi été jusqu'en Norvège en se donnant le défi de ne dépenser aucun argent.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

La vie de Gaël s'organise autour de trois pôles : Nantes, où il a son réseau associatif, Lorient, où vit sa famille, et Brest, où il habite et étudie :

*« J'étudie à Brest, j'ai de la famille à Lorient, et... on va dire que j'ai des amis à Nantes... Enfin une vie associative à Nantes. Je fais pas mal de déplacements. »*

Outre ces trois villes où il se rend de manière à peu près hebdomadaire –son trajet le plus fréquent étant Lorient-Brest - son activité d'organisateur de festival l'amène à se déplacer souvent dans toute la région. Il utilise pour cela une gamme de modes de transport à bas coûts allant du covoiturage au stop –ce dernier fonctionne apparemment très bien, en Bretagne :

*« Atelier : Tu te déplaces souvent ?*

*G : Ben toutes les semaines quasiment. Mais dans des villes différentes et avec des moyens différents. J'essaie d'alterner. Quand j'ai envie de rencontrer des gens, j'fais soit du covoiturage soit de l'autostop. (...) Mais du coup des fois j'prends l'bus quand je trouve pas de covoiturage ou quand c'est vraiment pas cher. »*

### **Sa vision du déplacement**

Gaël aime beaucoup bouger, l'université n'est pas très importante pour lui, et toutes ses autres activités nécessitent de se déplacer dans d'autres villes. Pour lui, bouger va de pair avec les rencontres, c'est pourquoi il aime par exemple beaucoup le covoiturage et le stop : *« Moi j'aime bien, j'adore même ».*

De manière générale, il est très flexible, prévoit ses trajets à la dernière minute, ce qui est également lié aux festivals qu'il organise : *« je m'adapte en fait. »* résume-t-il. *« Ça dépend vraiment. Là par exemple je l'ai pris cette semaine et la semaine dernière. Mais avant j'avais pas dû le prendre depuis un mois quoi. Ça dépend des opportunités et de... De mon emploi du temps quoi. »*

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

Gaël a pris pour la première le car en 2016. Il avait alors reçu des places pour un festival à Paris et devait s'y rendre depuis Lorient :

*« C'était 2016 la première fois que j'ai dû le prendre. C'était le plus long voyage –enfin le plus long.... C'était pour aller à Paris de Lorient, je sais plus combien d'heures de route y avait. (...) J'avais une place pour un festival.*



*Fallait trouver un moyen et comme j'ai pas le permis, enfin j'ai le permis mais j'ai pas de voiture donc heu... fallait que je trouve quelque chose. »*

Il ne se souvient plus de quelle manière il avait entendu parler des SLO mais pense que c'était par le bouche à oreille. Cela correspond bien à la manière dont il s'organise de manière générale, grâce des réseaux de connaissances :

*« Atelier : Comment t'en avais entendu parler ?*

*Gaël : Heu... Le bouche à oreille je pense. Et ça devait se lancer à cette époque-là. Quand j'avais eu mes places fallait que je trouve un moyen parce que j'avais reçu mes places le 23 août un truc comme ça et le festival était le 25. Et... en train c'était assez cher. Et là je crois que j'en ai eu pour 50 euros l'aller-retour alors qu'en train ça devait être l'aller. Ouais je pense que c'est le bouche à oreille, ça devait être mes parents qu'ont dû me dire ouais t'as qu'à prendre ça. »*

## **Le rôle du prix**

Gaël, présente le car comme une alternative au covoiturage, dans une région où le train est peu développé. Le prix est sa principale motivation pour prendre le car plutôt que d'utiliser le covoiturage. Pourtant la différence de prix peut paraître assez petite au premier abord :

*« Gaël : Ben par rapport au covoiturage, déjà c'est pas les mêmes prix. (...) Je fais souvent Lorient-Brest du coup ; c'est 5 euros du coup, même moins. Et en covoiturage ça va être entre sept et dix euros donc à force on économise quoi. C'est un trajet que je fais deux fois par semaine, voire même plus. Faut trouver des alternatives... Le temps de trajet est quasi similaire donc c'est pas plus mal ? (...) mis bout à bout ça économise une petite somme quoi. Ça économise un trajet au bout d'un moment.*

*Atelier : Ton budget transport est assez limité alors ?*

*Gaël : J'ai jamais fait trop attention mais heu... j'essaie d'économiser sur les transports pour réinvestir dans autre chose. »*

Gaël préfère ainsi ne pas dépenser dans le confort mais économiser plutôt pour d'autres activités.

## **Les autres facteurs de choix du service**

Les horaires constituent également un critère important dans le choix du mode de transport :

*« Et... ouais j'essaie de faire attention. Surtout sur les horaires aussi, je fais quand ça m'arrange. Je vais pas prendre un bus qui est le lendemain alors qu'il faut que je sois rentré le plus tôt possible. »*

Le calme peut également être important, mais pas dans toutes les circonstances :

*« C'est calme quoi. (...) Après j'aime bien parler avec des gens, mais là par exemple j'ai fait la fête hier alors j'me suis dit j'vais prendre un bus... au moins... »*

La durée du trajet ne compte pas beaucoup pour Gaël, quand il n'est pas pressé. Ainsi, il ne connaît pas exactement la durée du trajet Nantes-Brest, alors qu'il l'effectue assez régulièrement :

*« Gaël : Là par exemple sur Nantes-Brest c'est pas très loin quoi.*

*Atelier : C'est quand même cinq heures non ?*

*Gaël : Heu ouais peut-être j'ai pas trop regardé. Oui il doit y avoir cinq heures ouais. »*

De manière générale, Gaël n'accorde que peu d'importance au mode transport qu'il utilise : seul compte le déplacement. Il compare, pèse le pour et le contre entre ce qui est le moins cher et qui l'arrange le mieux en termes d'horaires et ne choisit principalement que d'après ces critères. Il relativise beaucoup l'inconfort du car, comme le montre sa réflexion à propos des trajets de nuit :

*« Ben c'est pas du grand repos mais après tu gagnes du temps quoi, en voyageant de nuit t'arrives le matin. Tu paies pas l'hôtel. Donc y a un avantage dans l'inconfort quoi (rire). »*

## **4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Etant enfant, Gaël n'avait jamais utilisé le car mais seulement les transports en commun. Il avait quelques appréhensions avant d'en utiliser un pour la première fois, mais celles-ci pesaient peu dans sa prise de décision : seul comptait le fait d'arriver, en l'occurrence jusqu'à Paris. Il relativise le manque de confort et les conditions assez difficiles qui étaient celles de son premier voyage, en car de nuit, un trajet d'environ 10 heures :

*« Je savais pas trop à quoi m'attendre au début ouais. Surtout que trajet de nuit j'me suis dit « comment je vais dormir etc. » et puis bon ça s'est bien passé hein : la preuve je suis encore là. (...). J'étais à la place tout derrière là (il l'indique), donc... ça s'incline plus. Et pareil pour les voyageurs... y avait des places avec des étiquettes et moi c'était la place du fond donc heu... De nuit c'est pas le plus... »*

Le fait d'être « *encore là* », est donc un signe que le voyage s'est « *bien passé* », le confort est très peu pris en compte dans l'appréhension du bus.

Considérant les usagers, Gaël n'avait pas d'idée particulière sur qui ils étaient, avant d'en devenir un lui-même. Depuis qu'il est devenu un usager régulier, il a repéré quelques tendances. Ainsi, quand je lui demande si le bus est toujours aussi vide (nous sommes une dizaine pour ce trajet) :

*« Heu ouais il est toujours comme ça quasiment. J'ai jamais rencontré quelqu'un que je connais je crois. Le type de personne ? En fait c'est très varié hein, heu je pense que ça va être plutôt... Il va pas y avoir beaucoup de personnes âgées. Plutôt jeune... Ouais je pense jeune après pas non plus très très jeune : tranche d'âge entre 18-35 ans je pense que c'est la majorité. Enfin je suppose, c'est mon aperçu. J'ai pas l'impression que ça varie entre la semaine et le week-end, non. Mais je sais que ça dépend des trajets que tu prends, des fois ça va être complet quand tu fais de plus longues distances. Quand tu fais Lorient-Paris, ça va être très souvent plein, mais sur des petites distances il va y avoir personne. »*

### **Son expérience personnelle à bord**

Gaël a une bonne opinion du car malgré les trajets de nuit qu'il a effectués dans des conditions difficiles sur les sièges non inclinables. Et pour cause : c'est un moyen de transport comme un autre pour lui. Il n'a jamais expérimenté de retard important, et quand les services du car ne fonctionnent pas, cela n'a pas d'importance car il ne s'en sert pas :

*« Là par exemple j'utilise quasiment jamais les prises, jamais la Wi-Fi... c'est juste histoire d'aller d'un endroit à un autre. »*

Sans considérer le car comme une perte de temps, il n'y travaille cependant pas. Ses activités sont assez variées :

*« Bof, on s'occupe comme on peut. Je lis, je dors quand j'ai fait la fête. Et sinon... Je regarde hein : les beaux bâtiments qu'on a à Vannes. Je regarde, des fois je parle avec les gens aussi, quand je suis à côté de quelqu'un et puis que le feeling passe bien. Je réponds à des questionnaires aussi. »*

## **5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS**

Ainsi, Gaël n'a pas d'opinion particulière sur le car. Il trouve cela pratique principalement car les prix sont bas. Ainsi, quand je lui demande si le confort est important pour lui quand il voyage :

*« Pas forcément non. Si les prix augmentaient mais que le confort augmentait, j'arrêtera peut-être pas de les prendre mais je les prendrais moins souvent. »*

## **6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES**

Gaël est sensible aux questions environnementales et pense que cela influe sur ses choix en termes de modes de transport. Le sujet a cependant été peu abordé au cours de l'entretien. Quant au fait que le système SLO soit privé ou public, cela ne lui importe peu *« du moment que les conditions (lui) vont »*.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°22

### Entretien avec Bruno Liaison Ouibus Brest – Paris 22 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Dans le bus entre Brest et Rennes, un homme d'une soixantaine d'années a spontanément engagé la discussion, en me rendant son questionnaire. Après un bref échange, il a accepté que je l'enregistre quand il me racontait sa propre expérience du car. Il faisait le trajet entre Quimper et Paris. L'entretien a duré 30 minutes, sans compter la discussion informelle qui a suivi jusqu'à ma descente du bus, à Rennes. Bruno avait beaucoup de choses à dire, sur le système SLO, mais aussi sur sa situation personnelle, et il a été parfois difficile de rester dans le cadre de l'entretien.

Bruno est un homme blanc d'environ soixante ans. Assis seul à l'avant, il semble avide de discussion. Bruno est né à Crest, dans la Drôme et il fait des études d'ingénieurs à Paris et à Nantes. Sa famille, qui vient de Pologne (lui est né en France) est pour une partie à Crest, et pour une autre à Paris, mais il a déménagé en Bretagne avec sa femme lorsqu'il y a décroché son premier emploi. Bruno habite donc maintenant une maison, à Cléden-Cap-Sizun, une petite commune près de Quimper, dans le Finistère. Il n'a pas d'enfants. Ancien ingénieur, il est en procès depuis trois ans contre son ancienne entreprise d'agroalimentaire pour licenciement abusif et en parle longuement au cours de l'entretien.

*« Je suis arrivé en Bretagne en 88. Avant avec ma femme... Je suis né à Crest, donc ma famille est originaire de Crest, après j'ai fait mes études à Paris, après à Nantes, heu... Et mon premier poste a été tout au bout là-bas en Bretagne. (...) J'ai passé 28 ans dans une entreprise familiale, mais à partir d'un moment il y a eu un changement de génération. Et on a considéré que l'entreprise familiale c'était d'un autre temps. »*

Grand habitué du train, Bruno avait une situation plutôt confortable (avec un salaire entre 2500 et 4000 euros), mais depuis la perte de son emploi, il fait des économies. C'est pourquoi il prend le bus pour ce trajet, où il se rend à Paris, puis à Crest, pour rendre visite à ses parents âgés.

Tout au long de l'entretien, Bruno insistera sur le caractère presque insulaire du Finistère, où il se considère comme isolé du reste de la France : « *Nous on est tout au bout*

*de la Bretagne » ou encore « Mais quand est excentré là-bas tout au bout de la Bretagne, on a le droit de pouvoir voyager comme les autres. ». Quand je lui demande ce qu'il pense de mouvement des Gilets Jaunes, il affirme en être totalement coupé : « Nous on est perdu tout au bout là-bas (rire).*

## **2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE**

### **Ses choix modaux**

Depuis qu'il a déménagé en Bretagne il y a une trentaine d'années, Bruno fait régulièrement des trajets jusqu'à Paris et Crest. Il va également parfois en Pologne, où habite une partie de sa famille. Ses déplacements de courte distance se font surtout vers Quimper, qui est à une quarantaine de kilomètres de son village.

Bruno est un habitué de longue date du train, auquel il est très attaché. Il en parle au passé d'un ton nostalgique : *« Avant j'adorais le train, je prenais toujours le train. (...). Avant y avait le train de nuit par exemple. On prenait très régulièrement le train de nuit. [Pour aller de Quimper à Paris].*

Alors qu'il ne prenait jamais l'autocar, sauf des petites lignes locales qui sont *« surtout utilisées par des élèves qui rentrent le soir ou le week-end. »,* la perte de son emploi l'a amené à prendre ce mode de transport plus souvent :

*« Mais... Depuis que j'ai perdu mon emploi toute façon on fait un peu plus attention déjà. Heu et puis l'écart [de prix] est quand même est assez important entre le train et puis le bus. »*

Pour ses déplacements de courte distance, Bruno utilise cependant principalement la voiture, comme par exemple pour se rendre à Rennes : *« Le procès est sur Quimper et bientôt on va à Rennes : ce sera en voiture hein. »*

### **Sa vision du déplacement**

Bruno affirme se déplacer plutôt souvent, en France. Il aime bien bouger mais vit le fait de devoir prendre la voiture comme une contrainte, en Bretagne :

*« En Bretagne, on est obligé de se déplacer en voiture, obligé : c'est trop de petites villes, de petits villages à gauche à droite. Y a un grand axe qui fait le tour de la Bretagne, qui est magnifique. Gratuit. Qui est... pas une autoroute mais des voies express à 110. (...) Y a pas d'autoroutes à partir de Rennes mais il y a des voies express qui favorisent beaucoup les*

*déplacements, donc les voitures roulent beaucoup. Et par rapport à cette boucle, les gens vont vers des petits villages, des petites villes pour se déplacer. »*

Bruno n'imagine pas des vacances sans déplacements, mais il ne trouve pas que la vitesse soit une priorité ; au contraire, il aime « *prendre le temps de voir les choses, de vivre. »*

### **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

#### **La connaissance du service**

Bruno a commencé à prendre le car quand il a été licencié. Il a alors le projet de faire un tour de France, avec sa femme, tour qui débute en décembre 2016. Il veut voyager à bas coût pour économiser, mais exprime également l'envie de voyager lentement. Grand habitué du train, il opte donc pour la première fois pour le bus, et affirme ne pas être déçu par son choix :

*« On connaissait pas vraiment les bus Macron. Et quand on y a goûté une fois on s'est dit c'est pratique, c'est pas désagréable. Avant on était habitués au train depuis trente ans, donc on continuait avec le train. Et puis le jour où la première fois on a initié notre parcours, [notre] tour de France, on s'est dit allez on va faire au rythme bus, pas au rythme train... On voit un peu de choses dans le train, et puis le bus c'est... On prend le temps de vivre, en quelque sorte. »*

L'utilisation des comparateurs de billets a été concomitante du moment où il a commencé à prendre le car : « *Depuis qu'il y a des bus, oui. Depuis qu'on va, nous, en bus donc depuis trois ans. Depuis que j'ai été licencié, c'est là qu'on a... Que je suis allé dedans avec mon épouse. »*

Depuis son tour de France en car, où il a utilisé ce mode de transport pour la première fois, il continue à l'utiliser plusieurs fois par an, pour se rendre à Crest chez ses parents, comme il le fait pour ce trajet, ou bien pour rendre visite à des amis, à Paris.

#### **Le choix de l'opérateur**

Pour Bruno, le choix de l'opérateur n'a pas d'importance, ils sont tous équivalents. D'ailleurs, alors que nous sommes dans un Ouibus pour ce trajet, il a réservé son retour dans un Flixbus. Depuis la première fois qu'il a pris le car, pour son tour de France, il choisit la compagnie uniquement en fonction du prix :

*« On avait pris les trois (opérateurs). Y avait Ouibus, Flixbus et puis... Isilines. Parce que le choix c'était sur les horaires, les prix étaient*

*globalement les mêmes. Des grandes différences si on s'y prend un peu plus tôt ou un peu plus tard mais si on s'y prend un peu plus tôt c'est globalement tous les mêmes prix. Y a des gros écarts surtout si on approche du but... »*

### **Le rôle du prix et de la flexibilité**

En grand utilisateur du train, Bruno compare beaucoup ce mode de transport avec les cars sur le critère du prix. Alors qu'il s'accommodait du fait d'avoir à réserver longtemps à l'avance pour trouver des prix non prohibitifs pour se déplacer, il apprécie maintenant la possibilité qu'offrent les cars de pouvoir prévoir son trajet à la dernière minute :

*« Ce que je trouve anormal c'est que les tarifs de la SNCF au départ soient élevés... Avant (...) on était habitué à se dire que le train c'était tant... Donc ça s'organisait, en quelque sorte. Le train c'était le déplacement des vacances, on n'improvisait pas les vacances puisque tout de suite c'était entre cent et deux cent euros pour faire un aller-retour.*

Par rapport au bus :

*Mais là j'ai décidé de prendre le bus y a huit jours. Avant je réservais à l'avance. (...). Je savais que j'irais, y a deux jours, j'étais sur les comparateurs, j'ai vu 25 euros... Par rapport à payer 80 si on prend le train, on n'hésite moins quand même. »*

Il est pourtant très conscient de la grande élasticité des prix des billets de car mais, comparant encore une fois avec la SNCF, il semble trouver cela normal. Il raconte ainsi que lors d'un voyage, il avait entendu des gens comparer les prix de leur billet respectif et s'en plaindre parce qu'« ils avaient payé quasiment le double que d'autres qui l'avaient pris plus tôt... Bon bah c'est pareil pour la SNCF aussi hein... »

### **Les autres facteurs de choix du service**

Ainsi, même si c'est la perte de son emploi qui a amené Bruno à utiliser les SLO, il en tire d'autres sources de satisfaction que le prix, notamment la flexibilité, la lenteur (voir plus haut), ou le calme :

*« Quand on a fait nos trajets, on a pris des bus de nuit et c'était... c'était agréable (...) [J'aime] prendre le temps de voir les choses, de vivre. J'aime pas l'avion. »*



## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Avant de prendre le bus pour la première fois, la vision qu'en avait Bruno venait de ce qu'il en avait entendu dire par sa famille du côté polonais. Il raconte l'histoire de la ligne de train qui reliait Paris à Varsovie et a été supprimée et peu à peu remplacée par des cars :

*« J'ai connu la période où c'était le train : gare du Nord-Varsovie, je l'ai pris une fois, ce train. Lorsque les TGV sont arrivés, cette ligne a disparu. Donc fallait prendre n'importe quoi, c'était n'importe quoi. Le TGV Paris-Bruxelles, changement, Bruxelles-Francfort, changement, heu... Donc à la fin fallait deux jours. Plus qu'avec l'ancien train qui était direct Paris-Varsovie. Et le prix avait bien augmenté aussi. Donc ça veut dire que plus personne ne prenait le train pour aller en Pologne. Ça veut dire qu'à partir de ce moment-là, les bus sont arrivés –les bus polonais, parce que c'est eux qui sont compétitifs- les gens se sont mis sur les bus à fond la gomme. »*

La première vision qu'il avait de ce mode de transport venait donc de ces cars qui reliaient Paris à Varsovie : *« des bus pas confortables, où les gens sont serrés, avec beaucoup de bagages. »* Il a donc été agréablement surpris la première fois qu'il est monté dans un car : *« Oui ma vision a changé (...) Mais je pense que maintenant c'est le même type de bus qu'ici hein, parce qu'à l'époque c'était beaucoup plus rustique. »*

Quand je l'interroge sur les usagers qu'il a eu l'occasion de voir dans les cars, Bruno déclare que la différence est plus forte avec les avions qu'avec les trains : *Je trouve que c'est les mêmes que dans les TGV. Mais pas les mêmes que dans les avions (rire).*

### Son expérience personnelle à bord

Bruno prend le car avec sa femme ou seul. Généralement, il lit, dort, regarde le paysage, ou parle avec ses voisins. Il trouve le bus plutôt confortable : *« Oui, on n'est pas trop serrés ; pour dormir, les gens peuvent baisser un petit peu. »* Il n'a jamais expérimenté de retard, mais trouve que les points d'arrêts sont souvent inconfortables. Il me raconte le seul incident vraiment désagréable qui lui soit arrivé : le chauffeur a un jour oublié de vider les toilettes, qui ont dégagé de mauvaises odeurs.

## 5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS

Bruno trouve qu'il y a plus de cars qu'avant, en Bretagne : *« Y a quand même des bus hein. Et –je trouve- plus qu'avant. Plus de lignes qu'avant. Des bus locaux hein. (...) Sur*

*Quimper aussi, de plus en plus, mais dans la ville je veux dire, ou bien dans l'environnement proche.* ». Il affirme qu'il continuera à prendre le car si les prix restent bas et si les temps de trajet sont respectés. Il fait également part du fait que le niveau de confort est variable selon les cars, mais c'est du prix plus que du confort dont dépendra sa pratique du car.

## 6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

**«La mobilité c'est un droit, un droit pour tous.»**

Tout au long de l'entretien, Bruno parle longuement de ses préoccupations politiques et affirme son attachement au service public, qui selon lui, devrait englober « *tous les moyens de transport, l'aviation aussi (c'est pas la voie que ça prend). (...) [car] La mobilité c'est un droit, un droit pour tous.* » Il préférerait ainsi « *largement des autobus qui soient publics.* »

Il critique notamment les impacts de la mise en concurrence car « *A partir du moment où c'est privatisé, c'est la recherche à l'économie donc entretien du matériel négligé...* ». Ainsi, pour lui la mise en concurrence de la SNCF est « *un scandale... C'est un scandale, c'est-à-dire que les moyens de transports c'est le service public. Transformer un service public en service payant c'est... C'est comme si en Bretagne on avait dit que l'électricité doit être rentable. Dans ce cas-là l'électricité elle serait jamais arrivée au bout de la Bretagne. (...) C'est une banalité ce que je vais dire mais on fait payer l'entretien des rails dans le prix de la SNCF, partout on chante qu'elle a une dette énorme et tout... Ici dans les bus ils paient pas l'entretien des routes, hein. Donc rien que ça ça fait un écart et... C'est totalement anormal (...) Quand on dit il faut les privatiser parce qu'ils ont une dette énorme et qu'en échange de la privatisation on va supprimer la dette, c'est se foutre du monde. C'est prendre les gens pour des imbéciles.* »

Après une longue diatribe sur le service public, Bruno résume ainsi son opinion sur l'évolution de la société :

*« Avant c'était la logique d'un service public et maintenant de rentabilité : concurrence, rentabilité, privatisation, tout ça c'est pareil. »*

En effet, son procès, qui dure depuis trois ans, l'a amené à s'intéresser à l'évolution des lois, notamment sur le travail :

*« Et pendant tout ce temps j'ai vu l'impact des lois Macron. Quand il était ministre de l'économie, c'était du tir en-dessous personne n'a rien vu. »*

De manière générale, Bruno semble avoir le sentiment de ne pas être écouté, et il décrit d'un ton fataliste et ironique les manifestations qui ont suivi diverses lois récentes.

Plutôt engagé dans son discours, il parle pourtant de ces manifestations avec le point de vue d'un spectateur :

« [à propos de la mise en concurrence de la SNCF] : *Les gens (les cheminots) ont protesté, ils ont fait des grandes manifestations, on les a tellement bien écoutés que... Ils ont rien eu. Donc maintenant on dit aux gens de s'exprimer : ils se sont exprimés, déjà. On dit « exprimez-vous »... Mais sur les sujets qui nous plaisent. [A propos de la loi travail] : « Là encore les gens avaient protesté... On dit exprimez-vous, ils se sont exprimés, les gens. Ils ont donné leur avis ils ont pas été entendus : ils veulent les écouter maintenant ? »*

Bruno semble intéressé par les questions d'écologie, mais peu informé. Ainsi, il dit à propos du TGV : *Est-ce que c'est pas le transport d'avenir aussi ? En termes environnemental. Le plus polluant c'est l'avion. Lui on devrait le taxer à fond la gomme.* Les questions environnementales ne semblent pas jouer dans ses choix de modes de transports.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°23

### Entretien avec Olivier Liaison Flixbus Renne – Paris 13 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Le bus était très rempli entre Rennes et Paris, et les places étaient numérotées : je n'avais d'autre choix que de m'asseoir à côté du voisin qui m'était assigné. Il s'agissait d'un jeune homme australien d'une trentaine d'années venu visiter la France pour un mois. Guide touristique dans son pays, il s'est avéré plutôt bavard et curieux de ce que je faisais. Nous avons naturellement engagé la discussion et il a immédiatement accepté un entretien.

Renforcée par un accent assez prononcé, la barrière de la langue s'est révélée importante ; de plus, Oliver est apparu moins bavard dans le cadre formel de l'enquête, aussi je ne l'ai enregistré qu'une dizaine de minutes et le reste de l'entretien a été informel.

Oliver a une trentaine d'années et habite dans un appartement à vingt minutes en voiture de Melbourne, auquel il se rend souvent, toujours en voiture. Il a fait des études de géographie et voulait travailler dans un parc naturel. Mais lors d'un petit boulot d'été dans un zoo, il a organisé une visite avec des touristes et cela lui a plu : « *So I thought I could just go on like this* »

De par son travail de guide touristique, il se déplace souvent, et organise des visites en bus. Il est venu en France pour un mois, pour rejoindre une amie qui l'a conduit en voiture dans les Alpes, à Bordeaux, Cognac et Saint-Malo. Il effectue le trajet Renne-Paris seul, son amie ne souhaitant pas se rendre à la capitale. Il doit y rester une semaine et y prendre son avion de retour. Dans le bus, il parle avec moi et le reste du temps, il dort, consulte son téléphone et regarde le paysage.

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses déplacements

De par son travail de guide touristique, Oliver se déplace souvent. Il effectue quotidiennement des déplacements pour se rendre à Melbourne, et régulièrement d'autres à travers l'Australie pour conduire des groupes de touristes vers diverses destinations :

*« I take tourists to tours... To see little penguins, all sort of things... Australia is beautiful, definitely, it's a long way but it definitely worth it. »*

C'est la première fois qu'il se rend en Europe mais il a déjà voyagé dans plusieurs pays différents en Amérique.

De manière générale, Oliver est un usager très flexible, tant pour ses déplacements courts que de longue distance. Il est son propre employeur et peut donc se permettre de prendre des vacances au moment où il le souhaite : *« I'm a tour guide so I just took a month out from work to hang out here. »*

Il a l'habitude de prendre des décisions à la dernière minute et organise ses vacances au pied levé pour se laisser une part d'imprévu. Il avait même prévu de ne pas prendre de billet de retour pour l'Australie et ne l'a fait que par contrainte :

*« I had to have a return flight otherwise they would not let me into the country, so... I was just gonna book one way because I did not know when I was gonna leave... but yeah, the travel agency said if I did not have a return flight they may not let me in so... cause I'm just a tourist. If I was not on a holiday I would get a one-way visa but yeah it's a tourist visa. »*

### Ses choix modaux

Pour ses déplacements de courte distance, il utilise toujours la voiture, principalement pour se rendre à Melbourne. Dans cette ville, il y a peu d'autocars, il pense que les habitants prennent beaucoup les trains et les tramways mais lui préfère conduire :

*« In Australia I take the car most of the time. People get more trains and trams, they are very popular in Melbourne, but buses just go in a bunch of local area or maybe... long distances, you know? So for either of those I normally drive. »*

Il lui est malgré tout déjà arrivé de prendre le train à Melbourne quand c'était plus pratique : *« Sometimes (I take) the trains inside Melbourne, when it's more convenient. »*

Il lui arrive de prendre l'avion pour ses déplacements de très longue distance (comme pour venir en France par exemple), mais c'est très rare. Quelle que soit la longueur

de ses déplacements, il utilise sa voiture. Ainsi quand je lui demande s'il prend parfois l'autocar, il déclare connaître une compagnie (privée) qui semble similaire aux SLO mais qu'il n'a jamais utilisée. Sa seule expérience de l'autocar remonte à l'enfance :

*« Hm... Not for a long time. I only drive everywhere. But there is a big company "greyhounds", I heard about this one, they are very big in Australia they go all around the country. It's been a long time now. (...) When I was younger, to go to school or whatever, we took the bus but... Yeah not so much these days. »*

### **Sa vision du déplacement**

Etant guide touristique, Oliver aime beaucoup se déplacer, visiter de nouveaux pays et agrandir son cercle de connaissances. Il affirme d'ailleurs avoir rencontré de nombreuses personnes pendant son voyage. Pour lui, se déplacer rime forcément avec nouvelles rencontres, et il organise ses voyages grâce à des réseaux de connaissance. Il prévoit d'ailleurs d'utiliser ce genre de réseau de connaissance pour trouver un endroit où dormir à Paris. Cependant, il n'a pas pris le bus spécifiquement pour les rencontres, mais simplement pour se rendre d'un point A à un point B.

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

Pour se rendre de Rennes à Paris, Oliver a consulté un comparateur de billet australien dont je n'ai pas pu saisir le nom. Il a l'habitude d'utiliser ce genre de sites internet pour voyager et il a trouvé son avion de la même façon. Quand il a vu que le bus était le moyen le moins cher pour se déplacer sur le site du comparateur de billet, il a tout simplement acheté le ticket. Il avait également regardé les covoiturages mais le bus était toujours le moins cher : il a payé son billet 30 euros.

### **Le rôle du prix**

Oliver est en vacances et ne prête pas attention au confort pour se déplacer : Il a simplement trouvé le moyen de transport le moins cher possible car après avoir tant voyagé, il ne lui reste plus beaucoup d'argent :

*« I spent the month here, went in the Alpes for a bit, snowboarding, and then Lyon, Bordeaux, Cognac... and... back to St Malo. That's why I'm broke (rire). »*

Le prix a donc été le facteur déterminant de son choix modal. Il n'est pas particulièrement stupéfait du prix qu'il a payé, qu'il trouve normal, mais a trouvé que le train était très cher, d'après ce qu'il a vu sur le comparateur de billets.

### **Les autres facteurs de choix du service**

Le prix a été le seul facteur de choix car, s'il trouve le car plutôt confortable, il ne savait pas du tout à quoi s'attendre et n'y accordait pas d'importance. Les services proposés dans le car ne sont donc qu'un bonus, comme l'illustre le fait qu'il ne savait pas qu'il y avait un réseau Wi-Fi disponible dans le car :

*« I think sometimes buses have Wi-Fi... Does this bus have Wi-Fi? Yeah? Here you go: modern technology. (...) If there was no wifi or other services like that I would have taken it anyway. »*

*« I don't care if it takes 2 hours or four hours. Just staying, look at the window. I was just looking for the most cost-effective way. »*

## **4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Oliver conduit des bus de touristes mais ils sont assez différents de celui dans lequel nous sommes assis : *« I do tour guide in buses... Not like those though, like half this size, only for like twenty people. I drive small buses around... »*. La seule expérience de l'autocar qu'a Oliver remonte donc à ses souvenirs d'écolier. Il ne s'attendait alors pas à grand-chose pour ce trajet. Il est agréablement surpris par le confort des sièges et mentionne d'un air amusé le fait que le car est en réalité en assez mauvais état d'entretien : il n'y a pas de tablette à chaque siège et il a trouvé des miettes sur son siège.

D'ailleurs, quand le chauffeur annonce que le bus a 20 minutes de retard et que je lui traduis l'annonce, il est surpris mais se ressaisit vite : *« I'm on holidays, as long as I get to Paris, in five or six hours it's fine »*.

Avant de monter dans le bus, Oliver ne savait pas qui étaient les utilisateurs de ce type de transport en France, pas plus qu'il ne sait qui monte dans les *« greyhound »* australiens. Il trouve qu'il y a toutes sortes de gens, mais apparemment surtout des jeunes, mais il n'avait pas d'avis sur la question auparavant.

## **Son expérience personnelle à bord**

Dans l'ensemble, Oliver est satisfait du bus dans lequel il est assis, mais très principalement à cause du prix qu'il a payé. En réalité, il semble à peine prêter attention au confort car tout ce qui lui importe est d'arriver à Paris :

« I noticed some have those tablets... and some don't. (rire). Buses can be very fine. (...)This sit was dirty when I sat on it : crumbs. But I don't care (rire) »

## **5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS**

Le fait d'avoir expérimenté le bus ne changera rien à ses modes de déplacements : s'il s'avère que ce moyen de transport est le moins cher conformément à ce qu'indique le comparateur de billets, il le prendra, mais sinon ce sera n'importe quel autre mode de transport. En Australie, il continuera à utiliser sa voiture.

## **6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES**

Oliver dit se préoccuper de l'environnement mais cela n'a pas d'impact sur ses modes de transports. Quant au fait que la compagnie soit privée, il trouve cela naturel, et ne pense pas particulièrement qu'il devrait en être autrement. Il ne s'est jamais posé la question du transport public, pas plus en Australie qu'ailleurs.





## FICHE SYNTHÉTIQUE N°24

### Entretien avec Patricia Liaison Flixbus Paris (Bercy) - Massy-Palaiseau - Bourges - Clermont-Ferrand 17 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Dès le début du voyage, nous avons un peu échangé avec Patricia et ses deux amies qui se sont installées tout au fond du car. Nous sommes assises deux rangées devant elles. Ce sont les premières à recevoir des questionnaires, qu'elles acceptent volontiers de remplir (une remplit pour les deux autres). Peu après, elles se mettent toutes trois à dormir. J'attends que l'une se réveille pour leur proposer un entretien. Patricia se lève en disant que ça la tiendra éveillée.

L'entretien se déroule correctement, Patricia est d'un naturel bavard. Je sens cependant au fur et à mesure de l'entretien qu'il est difficile de dépasser certains sujets comme le rôle des bas prix, omniprésent. Certaines questions la gênent un peu, comme celle sur l'écologie ou encore sur ses revenus. Finalement, l'entretien dure un peu plus d'un quart d'heure. Après l'entretien, j'entends par intermittence quelques phrases échangées avec ses amies qui sont ajoutées à la synthèse. L'enregistrement n'est pas de très bonne qualité : certaines phrases incompréhensibles n'ont pas pu être retranscrites ici.

Patricia va bientôt avoir 50 ans. Plutôt bavarde, elle parle un langage assez familier, avec une voix ressemblant à celle d'Arletty. D'apparence, elle me fait penser à l'actrice anglaise Olivia Colman. Elle vit « *un peu à l'extérieur* » de Clermont-Ferrand. Elle a une voiture et le permis, elle a d'ailleurs déjà dû regagner des points. Aide-soignante, elle semble avoir des conditions de vie plutôt difficiles : un petit salaire pour de nombreuses heures et nuits de travail qu'elle enchaîne. D'ailleurs, elle doit recommencer des nuits de travail dès le lendemain du trajet en car. Comme elle le dit à ses amies lors de leur voyage, elle n'a « *pas les moyens de [s]'offrir le resto tous les jours, tous les soirs* ». Après l'entretien, je l'entends dire en riant qu'il ne lui reste plus que vingt euros pour finir le mois car tout a été dépensé à Paris.

En effet, Patricia revient d'une virée de quatre jours à Paris entre copines après avoir « *laissé les hommes à la maison* ». Entre autres activités, ce voyage avait pour principal but un concert à l'Olympia. Ses deux amies sont du même âge qu'elle. Celle qui a rempli le questionnaire, Sylvie [le nom a été changé], est « *ASH* » soit Agent des Services Hospitaliers.

La dernière est retraitée, « *pas tout à fait mais presque* ». Ensemble, elles rient beaucoup et parlent fort. Elles jouent également sur leur portable au même jeu, connectées. Elles n'hésitent pas à parler avec leurs voisins, en particulier du prix que leur a coûté le billet. En effet, pour l'aller-retour effectué chez Flixbus, elles en ont eu pour deux euros chacune.

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Patricia n'a pas l'habitude de prendre le car. En effet, elle utilise surtout le covoiturage et généralement propose des trajets surtout pour des raisons financières plus que pour la convivialité, même si c'est important pour elle (voir paragraphe suivant).

*« Je fais beaucoup de BlaBlaCar. [Demande de précision] Alors en général c'est moi qui conduis, ça rembourse les frais et oh c'est pas mal aussi quoi. Financièrement et puis voilà après... [Rencontrer des gens ?] Ouais. »*

Elle trouve ça bien mais garde une mauvaise expérience de son dernier BlaBlaCar où elle était passagère. Cela lui permet de comparer le service de covoiturage à celui du car qu'elle trouve beaucoup plus sûr : « *Là au moins en car, on sait qu'on arrive à tel endroit, on part à telle heure.* »

*« J'ai trouvé le mec en retard, il s'endormait au volant, il avait fait la fête... Voilà, coincée à l'arrière alors moi avec mes jambes je ne pouvais plus marcher et tout. [...] Moi j'ai vu la dame pleurer à côté de moi car elle avait un rendez-vous médical et elle allait arriver une heure en retard. [...] Lui il l'a déposée comme ça au Géant casino et il lui a dit 'y a le bus qui est là-bas'. Non c'est pas cool, y en a quand même qui le font pour le fric. »*

Cet incident ne l'a pas dissuadée pour autant de vouloir prendre un BlaBlaCar pour ce trajet. Toutefois, une de ses amies mais surtout les prix imbattables lui ont fait changer d'avis.

*« Moi je voulais faire BlaBlaCar, ma copine était pas rassurée, elle avait peur qu'on ne soit pas à l'heure à l'Olympia. Donc elle a fait Ouibus, Flixbus et alors on est tombées sur une super promo : deux euros l'aller-retour. Donc c'était mieux que BlaBlaCar. »*

Elle trouve le train et l'avion trop chers. Le train a également le défaut selon elle d'être « *long [...] un peu* ». De fait, elle les utilise très peu voire pas du tout. Le car semble ainsi positionné dans sa hiérarchie personnelle des transports avant le train et l'avion à cause de leur prix. Elle pense que l'argent mis dans les billets reviendrait à la SNCF dans tous les cas puisqu'elle connaît le lien entre cars SLO et SNCF.

*« Le train, c'est un moyen de locomotion qui est trop cher. C'est comme l'avion. »*

*« Quand même le car par rapport au train, c'est ce qu'on disait. Après ça fait partie de la SNCF et la SNCF elle y perd pas quoi. »*

### **Sa vision du déplacement**

Elle se déplace peu pour ses loisirs par manque de moyens, ou alors en se servant des occasions qui lui sont offertes par son travail. C'est alors l'occasion de changer d'air. Ainsi, cela fait près de 20 ans qu'elle n'est pas allée à Paris *« depuis 2000 »*.

*« Le boulot parfois nous propose des petits séminaires, des jours à Disneyland, Futuroscope, machin sur des weekends. »*

Les voyages sont préparés à l'avance afin de trouver le moyen de locomotion le moins cher possible, que ce soit avec ses amies ou en passant par BlaBlaCar. Cependant, pour ce trajet ce n'est pas elle qui s'est chargée des transports mais Sylvie, qui avait la possibilité d'aller demander des renseignements à la gare routière afin de s'assurer des prix proposés.

*« [...] c'est Sylvie qui s'est occupée de tout. Bah comme c'est elle qui est plus sur Clermont que nous parce que nous on est à l'extérieur de Clermont donc... Moi je me suis occupée de l'hôtel, elle elle s'est occupée de nous promener à Paris, des billets de métro et du bus ! »*

A la question de son transport idéal, Patricia répond un peu à la va-vite l'avion puis justifie après par sa rapidité qui semble pour elle un luxe (voir partie sur le rôle du prix). En effet, malgré la proximité de l'aéroport, elle n'a pas les moyens de se le payer. A l'avion, qui est pour Patricia un mode rapide mais inaccessible financièrement, s'opposent le car et la voiture moins chers (pour lesquels des astuces existent pour déboursier moins) mais beaucoup plus lents. Ainsi, lorsqu'elle se déplace, Patricia multiplie les solutions pour ne pas dépenser beaucoup, au détriment du temps du trajet.

*« Moi ma fille elle habite à Draguignan, en une heure et demie je peux être à Draguignan [en avion]. En voiture [...] je passe par Montpellier parce que ça me fait moins cher en autoroute et je mets un peu plus de six heures. Et voilà, je le fais en BlaBlaCar et je prends du monde pour me rembourser un petit peu mes frais quoi. »*

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

Patricia connaît le service via divers moyens selon elle : sa propre expérience des plateformes Internet avec BlaBlaCar où apparaissent les offres SLO, ses collègues qui lui apprennent qu'elle peut avoir des réductions sur les billets de cars sur le site de la SNCF et enfin la communication des cars à travers leurs couleurs vives et leur présence au sein des

villes. Ce que raconte Patricia dans cet extrait montre également l'existence de « légendes » autour des cars SLO, avec l'astuce présumée des réductions de 50% pile un mois avant.

*« Déjà via BlaBlaCar, je crois que Ouibus, Flixbus ça se met je crois. Et puis j'ai des collègues de bureau qui m'avaient dit 'regarde des fois par la SNCF, si tu t'y prends un mois pile jour pour jour tu peux les avoir à moins 50%'. Et c'est pareil - bon je n'ai pas trouvé le truc - et pareil ça apparaît le Ouibus et le Flixbus. Et puis on les voit passer aussi donc après... »*

Un autre flou existe aussi autour de la personne politique à l'origine de la libéralisation des cars SLO perçue positivement par Patricia et ses amies :

*« Patricia : C'est vrai que c'est Macron... Non c'est Sarkozy qui a créé ça, il a fait un super truc.*

*Etudiante : Non c'est Macron.*

*P : Non c'est Sarko je crois.*

*E : Bah... ça s'appelle les cars Macron. [...] Quand il était ministre de l'économie sous Hollande.*

*P : Ah oui ? Ah d'accord. Je pensais que c'était Sarkozy...*

*[Se retourne pour demander à son amie Sylvie qui lui confirme que c'est Macron]*

*P : Ah bah oui.*

*E : Parce que vous en parlez ensemble ?*

*P : Oui parce qu'on se disait qu'il avait fait un très bon truc quoi. »*

## **Le rôle du prix**

Patricia ne dit pas clairement que c'est le prix qui est à la base du choix du car. C'est par la négation des autres modes perçus comme trop chers que je finis par comprendre que le prix est déterminant dans ses choix modaux.

Le choix de l'opérateur est également déterminé par le prix. Flixbus sort grand vainqueur de ce choix grâce à sa promotion imbattable de deux euros. Toutefois, celle-ci paraît aux yeux de Patricia et ses amis mystérieuse et arbitraire. L'incompréhension face au système tarifaire semble en effet relever de la loterie, d'un jeu auquel on peut gagner (ou non).

*« Non c'est qu'on a regardé, je vous ai dit, on s'est retrouvées toutes les trois pour mettre au point les machins et tout, et Flixbus était moins cher que Ouibus quand on a regardé. [...] Et je vous dis, on a payé même pas deux euros aller-retour chacune quoi. Oui parce que nous à l'aller c'est curieux, j'avais un petit jeune à côté de nous, on lui a demandé, lui il a payé vingt euros et il est parti de Clermont comme nous quoi. [Prise à l'avance ?] Pas sûres, on est tombées sur une promo mais... on s'est dit la Saint-Valentin mais je sais pas quoi, on sait pas. Est-ce qu'on l'a fait un mois avant on se rappelait plus donc une promo. »*

## Les autres facteurs de choix du service : le temps

Sur ce trajet, un autre facteur qui a fait pencher la balance en faveur du car et au détriment de BlaBlaCar a été de ne pas avoir à prendre sa voiture à Paris.

« [...] *Paris en bagnole, non. ça aurait été peut-être ailleurs je sais pas, on aurait peut-être pris notre voiture mais là Paris non.* »

## 4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Patricia apprécie le car car il lui donne la possibilité (et aux autres personnes « *qui n'ont pas de sous de se déplacer* ») de voyager grâce aux prix très bas. Sans la promotion à deux euros, elle aurait dû faire des concessions sur d'autres dépenses qui ont pu être faites durant ce voyage. Les très bas prix proposés par Flixbus sont doublement appréciés car non seulement ils permettent de voyager pour peu cher mais ils permettent surtout aux trois amies de dépenser leur budget voyage dans d'autres plaisirs, ce qui n'aurait pas été permis avec un autre mode de transport.

« *J'ai fait trente nuits, là je me prends des jours de repos puis je vais repartir sur quinze nuits de travail. Après j'ai le droit de passer un weekend... Mais je peux pas non plus - c'est ce que je disais à mes copines - j'ai pas les moyens de m'offrir le resto tous les jours, tous les soirs. Après voilà. [Le car permet de se faire plaisir ?] Oui tout à fait. C'est un bon truc.* »

« *Ça permet de faire des choses qu'on n'aurait pas fait si on avait pris BlaBlaCar déjà. Parce que BlaBlaCar ça faisait un budget plus cher tandis que là tous les midis on s'est fait un resto.* »

Patricia pense néanmoins que les bas prix du système SLO ne se font pas sans contrepartie pour ceux qui gagnent peu, la « *petite classe* » selon ses termes, qui sont selon elle les principaux usagers du car. Pour elle, la contrepartie réside dans l'absence de rapidité du transport. Lorsque je lui explique ce que nous pensons par « *troisième classe* », elle abonde tout de suite dans notre sens.

« *Je pense que c'est la petite classe hein, la preuve par rapport au prix. Ceux qui prennent ce moyen de transport sont prêts à mettre deux heures de plus peut-être que le train pour gagner trente ou peut-être même plus en euros. Ils s'en foutent. Eux ce qu'ils regardent c'est leur porte-monnaie d'abord. [Explication de notre étude sur la troisième classe] Ah oui moi je pense hein.* »

Les variations de prix ne la dérangent pas. Elles permettent selon elle de rendre le car encore plus attractif financièrement que le covoiturage, mais celui-ci l'est déjà à ses yeux en général. Selon Patricia, les prix qui varient font aussi partie des contreparties au système low-cost (« *on sait que c'est le jeu* »), un jeu dont les règles ne sont cependant pas connues.

Toutefois, elle espère que cette promotion ne conduira pas à augmenter les prix pour compenser les pertes de l'opérateur.

« [À propos des variations de prix] *Bof, ça après... Oui même déjà 20 euros c'était pas cher, parce que BlaBlaCar c'était 36, donc c'était pas cher quand même 20 euros. Et puis on sait que c'est le jeu. Rien que pour passer, avoir des points pour le permis dans les formations c'est ça aussi [...] pour finir de remplir les places des fois c'est moins cher. Alors là nous c'était même pas ça parce qu'on s'est inscrit avant donc on sait pas. Alors est-ce que c'est un peu comme le train, on s'inscrit tôt on paie moins cher, je sais pas.* »

« *Bon après je te dis, deux euros c'était bien mais... C'est pas une raison pour qu'ils les augmentent après, attention.* »

### **Son expérience personnelle à bord et en gare**

Malgré le fait qu'elles semblent assez connectées (elles jouent durant le trajet en réseau sur leur téléphone portable), les trois amies se méfient d'Internet lorsqu'elles doivent prendre leurs billets. L'une est donc allée les prendre à la gare routière de Clermont-Ferrand.

« *Alors Sylvie [...] elle a dit 'oulala moi je ne le fais pas par Internet', on savait pas trop, elle s'est déplacée à la gare routière et là on s'est dit Flixbus.* »

Patricia n'avait pas d'*a priori* sur le car avant de le prendre. En effet, les voyages proposés par son travail se déroulent généralement en car de location. Ainsi, ses amies et elles ont déjà leurs habitudes afin d'améliorer le confort de leur voyage : arriver en avance pour s'installer dans les places du fond où la place pour les jambes est plus grande.

« *Non parce que nous on fait des voyages avec le boulot des fois le weekend, on y va en bus donc... [...] C'est pas des Flixbus mais on prend un bus.* »

« *Le seul truc c'était qu'il faut arriver les premières parce que j'ai mal à une jambe donc il ne faut pas que j'aie la jambe coincée (rires).* »

Patricia dit ne pas avoir eu de mauvaises expériences avec le car. Elle est assez pointilleuse sur la propreté du véhicule, comparant l'état entre l'aller et le retour. Toutefois, elle est plus accommodante sur les services proposés (« *On ne peut pas tout avoir* ») comme sur le temps de trajet, contrepartie aux bas prix, qu'elle relativise.

« *Celui-là moins que celui qui nous a emmenées. Il est plus crade. [...] On n'avait pas la Wifi [se rectifie] si, mais on n'avait pas les prises. On peut pas tout avoir (rires).* »

« [À propos du temps de trajet] *On s'en fout. On part en weekend, on est pas... C'est vrai qu'il y en a qui disent que c'est long mais nous on s'en fout. On voit pas le trajet de la route, si on en a marre on dort. Après on joue, avec les portables maintenant c'est bien [...] on se prend pas le chou quoi.* »

Ses amies et elle aiment parler avec les chauffeurs, même durant la conduite, cela rend le trajet plus agréable. Ainsi, pendant le voyage, je la vois se lever pour aller demander au conducteur s'il y a du café. Quand elle revient, elle dit à ses amies qu'il n'y en a pas mais que le chauffeur le leur paie à l'arrivée. Cependant, elle sait que ce n'est pas toléré par mesure de sécurité.

*« Bah c'est qu'on en a pas eu l'occasion tout à l'heure. On va les voir, pour un petit café mais non, non je les trouve bien sympathiques. Après ils font un peu de charme, du rentre-dedans ouais. Si parce que quand on est arrivées, j'étais devant, tout ça. Mais c'est sympathique quoi, vaut mieux tomber sur quelqu'un comme ça qu'un gros grognon. [...] Bah en général on n'a pas trop le droit quand même [de parler au chauffeur], se déplacer non plus parce qu'on doit être attachées. »*

## 5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

Elle aimerait reprendre le car mais pour l'instant n'a pas de plan de prévu : *« Oh oui mais on sait pas où on sait pas quand. »*

Cependant, elle déplore qu'il n'y en ait pas partout. Ainsi, la ville de sa fille dans le Sud (à Draguignan dans une grande aire urbaine de 100 000 habitants pourtant) n'est pas desservie par le car.

*« Par contre, il n'y en a pas partout. Pour aller chez ma fille, je pourrais jamais le faire ça. [...] C'est dans le Var et y a pas de Flixbus qui s'arrête à Draguignan, ni de Ouibus. »*

Si les prix du car venaient à augmenter, Patricia ne sait pas si elle continuerait à l'utiliser, cela dépend de la comparaison avec les prix du covoiturage. Dans tous les cas, elle trouverait dommage que les prix augmentent puisque pour elle ce sont les bas prix qui font que le service est un bon service.

*« Ah bah si c'est au même prix que BlaBlaCar, après on verra quoi. [...] on se disait qu'il avait fait un très bon truc quoi. Donc si c'est pour les enlever ou les augmenter... ça permet un peu aux gens qui n'ont pas de sous de se déplacer. [...] »*

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Les questions d'ordre écologique et politique mettent un peu Patricia mal à l'aise. Très vite, le sujet est évincé pour revenir au prix du car comparé au prix des autres modes de transport. Ainsi, même sur le sujet écologique, je n'arrive pas à savoir si par *« économies »* elle entend des économies en termes de finances ou d'anti-gaspillage.

*« Bah disons que ça fait moins de monde sur la route. ça fait bien des économies.  
[Tentative de comparaison avec le train mais retour au prix du train] »*

Le fait que le service des cars ne soit pas public ne la dérange pas, du moment que le service est correct.

*« Moi ça ne me gêne pas. [Si le service est correct ?] Oui tout à fait, après... [Elle ne finit pas sa phrase] »*





## FICHE SYNTHÉTIQUE N°25

### Entretien avec Helena Liaison Flixbus Paris-Clermont-Ferrand 16h, 17 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Alors que je distribuais les questionnaires, Helena, qui était en train de regarder des photos sur un Ipad, contre la fenêtre du bus, s'est distinguée en déclarant ne pas savoir écrire. Elle avait l'air désolée et désireuse de m'aider, aussi je lui ai proposé de revenir plus tard pour « faire le questionnaire à l'oral », ce qu'elle a accepté. L'entretien a été facilité par le fait qu'elle avait un siège libre à côté d'elle. Le sujet de l'analphabétisme a marqué la discussion, et un des enjeux était de dépasser la violence symbolique que cela semblait représenter pour elle.

Pour ce trajet, Helena revenait de Paris, où elle s'était rendue à l'anniversaire de son petit-fils.

L'entretien a duré une quarantaine de minutes, sans compter des discussions informelles avant et après celui-ci. Helena parle très doucement et le car étant assez bruyant, la retranscription n'est parfois pas tout à fait exacte.

Helena a 70 ans. Née au Portugal, elle s'y rend régulièrement depuis qu'elle a émigré en France à 17 ans. Elle a longtemps habité à Vierzon mais quand son mari est mort, trois ans plus tôt, elle a déménagé à Clermont-Ferrand. Née d'une famille nombreuse et pauvre, elle a travaillé depuis ses 12 ans comme ouvrière dans diverses structures, mais principalement dans une usine de porcelaine. Elle possède le permis de conduire et une voiture.

*« J'ai jamais été à l'école. Je suis née au Portugal, je suis venue j'avais 17 ans. Je suis arrivée ici. A 12 comme ma famille était pauvre, quand papa est décédé on m'a mis au travail. J'ai tressé des fils pour faire après le lainage. (...) J'ai eu mon permis en 72. Je suis arrivée en France en 68, c'était donc 4 ans après. »*

Je n'ai pas réussi à comprendre en quoi consistait exactement son travail à l'usine de porcelaine :

*« J'étais à la qualité, c'est-à-dire que je faisais la qualité pour les grands restaurants, la tour Eiffel, tout ça. Dans l'usine de porcelaine. Et quelques temps après ils ont commencé à donner des explications, mais comme moi j'ai commencé quand j'étais très jeune, 13 ans, je suis partie, j'avais même pas 55 ans. Et j'ai bien fait parce que j'ai profité de petits enfants. »*

## **2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE**

### **Ses choix modaux**

Pour se rendre dans à Paris, Bourges, ou Portugal, Helena utilise l'avion, la voiture, ou (depuis deux ans) le car. Elle n'a jamais pris le train.

*« J'me suis déplacé aussi pour aller à Bourges, parce que j'ai un enfant –handicapé– qui est à George Sand [un centre hospitalier spécialisé en psychiatrie]. J'ai pas de difficultés pour y aller mais j'y vais juste moins de fois que je vais ici. Paris je viens pas tout le temps, juste pour des occasions, et j'fais toujours des allers-retours. Je dors pas tout le temps sur place. (...) Je vais à Paris pour voir les enfants, et j'utilise soit l'avion, soit le car. Le train ? Non jamais, je sais même pas comment ça marche. Si je l'ai pris c'était vraiment dans ma jeunesse. »*

*« Pour aller au Portugal j'ai pris le car mais ils font pas direct, faut changer en Espagne. »*

Elle dit, quand l'enregistreur est éteint à la fin de la discussion, qu'elle trouve le car bien plus simple à utiliser que le train.

### **Sa vision du déplacement**

Helena habite à Clermont-Ferrand avec sa mère de 90 ans qui peut de moins en moins bouger, et un ami de sa mère, au sujet duquel elle reste évasive quand je lui pose des questions.

Elle se déplace peu sur de courtes distances :

*« Je fais pas beaucoup de déplacements, y a tout ce qu'il faut à côté de nous. Juste si on va chez des amis, quelque chose, mais bon c'est à trois quatre kilomètres tout autour de Clermont. On se déplace pas. »*

Elle a le permis et possède une voiture qu'elle utilise pour les déplacements dans Clermont qui sont trop importants pour être effectués à pied.

Ses déplacements longues distances d'articulent autour de trois pôles : Paris, où résident son fils et sa fille, Bourges, où demeurent un de ses fils dans l'hôpital George Sand, et le Portugal, où elle se rend chaque été pour voir une partie de sa famille. Helena se déplace plusieurs fois par an sur de longues distances. Quand elle se rend au Portugal, c'est généralement pour tout l'été, mais en dehors de ce voyage annuel, ses déplacements sont très courts, en partie à cause de sa mère, qu'elle ne veut pas laisser seule :

*« J'fais que des allers-retours : par exemple j'y vais, je r'viens, j'y vais, je r'viens. Je suis allée à Paris hier et j'pars aujourd'hui. Je voyage beaucoup mais tout le temps des allers-retours. »*

### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### La connaissance du service

Helena a commencé à prendre le bus il y a environ de deux ans. C'est l'ami de sa mère qui a vu une publicité sur internet et lui en parlé. Depuis, elle prend la ligne Clermont-Ferrand - Paris régulièrement, toujours avec Flixbus. Ne sachant pas lire, c'est cet ami qui lui prend les billets aux horaires qu'elle lui indique.

*« Je prends Flixbus tout le temps tout le temps. De toute façon c'est pas moi, c'est quelqu'un qui le fait sur Google. Qui me le prends tout le temps parce que j'ai un ordinateur mais je sais pas m'en servir parce que je sais pas écrire... (...) J'ai même voulu essayer d'enregistrer [mes billets] sur le téléphone, mais comme je sais pas lire... J'ai un téléphone qui a internet et je peux y aller, mais ce qu'il y a c'est le petit macaron. Le petit macaron noir (elle parle du code barre du billet) là, vous savez ? Qu'on a sur le téléphone quand on a les billets ? Je peux pas le montrer... Là c'est l'ami de ma mère qui me les a pris (es billets). Je lui dis où est-ce que je veux et quand... »*

Elle évoque la première fois qu'elle a entendu parler de cette offre avec un ton stupéfait, presque émerveillé :

*« Depuis 3 ans j'habite à Clermont avec ce monsieur, et un jour il dit : si tu veux voir tes enfants, y a des cars, des billets à 99 centimes. J'ai dit quoi ? j'ai dit « tu rêves ! » il dit que non non non. Je pouvais pas y aller la semaine d'après mais j'y allée vite à Paris plus tard avec le car. »*

## Le rôle du prix

Se déplaçant principalement en voiture, Helena compare longuement le prix de ce mode de transport à celui du car. Pour elle, le car est incomparablement plus avantageux :

*« En voiture vous payez l'essence, le péage, l'usure de la voiture. En minimum aller-retour compter un plein. Maintenant le car c'est vraiment un besoin, un besoin. Je vais plus prendre ma voiture pour aller faire un aller-retour pour rien. C'est juste... pour mes enfants... plusieurs fois par an. »*

Elle fait des calculs que je ne comprends pas tout à fait à cause du bruit du car, omniprésent sur l'enregistrement :

*« Par la route y a les péages, ça revient beaucoup moins cher. C'est déjà 30 euros en moins. En voiture pour venir de Clermont-Ferrand, j'en ai pour 80 presque 90. Jusqu'à Vierzon y a 220 km, j'ai déjà 48, et après si je prends la voiture j'en ai pour 47 44. En arrivant ici (Paris) j'prends le RER à gare de Lyon, c'est vraiment... je fais un aller-retour pour 35 euros avec le ticket tout ça. Ça économise 440/450 km. Et je compte pas l'usure... »*

## Les autres facteurs de choix du service : le temps

Si Helena met clairement le prix en premier dans ses critères, elle indique que le fait de ne pas avoir à conduire, joue dans son choix. Conduire est en effet de plus en plus fatigant pour elle, ainsi que pour sa mère, qui l'accompagne de moins en moins dans les voyages en voiture. Ainsi quand je lui demande quel mode de transport elle utilisait avant le car :

*« C'était toujours la voiture. Je conduis et j'ai une voiture. Maintenant je conduis un petit peu moins parce que y a maman qui est âgée, elle est trop âgée pour ça donc je l'ai laissé à la maison pour venir aux 18 ans de mon petit garçon et j'y retourne parce que je peux pas la laisser longtemps. Je l'ai laissé hier une journée... (...) Et quand on arrive à 70 ans c'est fatigant de conduire, bien sûr. L'année dernière j'avais conduit pour aller au Portugal, maintenant j'y arrive plus. »*

## 4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Helena affirme apprécier beaucoup le car. Les raisons de son choix semble toujours se ramener au prix, ce qui amène à penser que le choix du car est en fait en grande partie un choix par défaut, un choix de dernier recours, puisque conduire devient trop fatigant et cher, que prendre le train est trop compliqué, et que l'avion est hors de prix. Il faut cependant

nuancer cette affirmation car au fil de la discussion, un autre critère est évoqué : celui de la convivialité, qui semble très important pour cette femme assez isolée.

Elle me raconte ainsi, d'un ton nostalgique, une rencontre avec son voisin de siège, lors de son dernier trajet :

*« C'est vraiment... si y a quelque chose qui a été bien fait, c'est ces cars. On en a parlé au début. (...) Déjà c'est calme. Ça m'est déjà arrivé d'avoir des rencontres. Un jeune garçon, c'était hier. Il était gêné pour charger son téléphone, je lui ai dit « Ecoutez j'ai deux chargeurs pour charger le téléphone si vous voulez je vous en prête un. » Il a dit « Oui justement je voulais vous demander si vous voulez me le passer pour 5-10 minutes ». J'ai dit non je te donne. Il a dit « vous faites des voyages de temps en temps ? » j'ai dit « Oui, quand il faut. Il a dit « Moi je vais voir ma grand-mère parce que je suis en vacances. Il a pris un paquet de gâteau et m'a demandé si j'en voulais et puis j'ai dit « Merci ».*

*Quand on est arrivés, il a dit bonne journée et puis... moi j'ai dit pareil. Vous voyez c'est vraiment pas grand-chose, mais... comme on dit c'est le contact. »*

Helena n'avait pas d'opinion sur les usagers du car avant d'en devenir une elle-même. Maintenant qu'elle le prend régulièrement, elle affirme voir toujours des gens différents.

*« Non j'vois toujours des gens différents. Je vous le dit, y a de tout. Des personnes de mon âge, des personnes même un petit peu plus. Mais je pense que y a énormément énormément des jeunes. Je pense que c'est vraiment une bonne chose que ça a été fait. Des jeunes qui ne travaillent pas, qui ne prennent pas de voiture. Vraiment des gens de tous âges. »*

### **Son expérience personnelle à bord et en gare**

Helena a une très bonne opinion du car, qu'elle juge convivial, mais aussi parce que ses trajets se sont toujours bien passés.

*« J'ai jamais eu de problème. Jamais en retard, jusque-là. J'ai jamais essayé les toilettes. Si j'ai besoin bien sûr j'irai. Mais sinon... »*

De plus, elle apprécie de voir régulièrement les mêmes chauffeurs, qu'elle trouve aimables :

*« Et ces chauffeurs là j'les ai eu quand je suis venue le 5 ou 6 décembre. Ils sont vraiment biens. Ils sont toujours presque avec nous, et ils sont gentils, parfois ils aident à porter les bagages. Une fois c'était pas eux. Parce que c'était 5heure un quart, j'rentre à la maison il était 11h du soir presque minuit. »*

## 5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

Quand je lui demande si elle va continuer à prendre le car, la réponse d'Helena est sans équivoque :

*« Ah mais bien sûr. Bien sûr. Y a même pas question si vous voulez de toutes façons moi je prendrai la voiture jamais toute seule pour venir à Paris. Quelques fois j'ai amené maman il y a trois quatre ans mais maintenant avec sa maladie... faut faire attention. J pense que pour elle ça y est c'est stop. Mais je continuerai le temps qu'j peux. Et pas en voiture. Puisqu'on a la possibilité de faire autrement je préfère faire autrement. Question dépense... »*

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Sujets non abordés car hors de propos : l'écologie ou la politique sont bien loin du quotidien d'Helena et n'influencent pas ses choix en termes de déplacements.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°26

### Entretien avec Sandrine

### Liaison Ouibus Paris-Lyon-Avignon-Marseille

### 23h, 17 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Sandrine se trouve être ma voisine au fond du bus. Quelques minutes après notre départ de la gare de Bercy-Seine je lui propose de remplir notre questionnaire. Elle me répond qu'elle ne souhaite pas écrire : il est déjà près de 23 heures et elle se sent fatiguée. Je lui propose alors de le remplir pour elle le soir-même ou le lendemain, tout en lui posant des questions issues de la grille d'entretien. Elle accepte volontiers en me disant qu'elle préfère me répondre de suite plutôt que le lendemain à notre réveil. Sandrine se montre rapidement assez affable. En effet, on sent qu'elle a besoin de parler. Elle évoque spontanément sa vie personnelle, vraisemblablement compliquée.

Sandrine voyage de nuit ce dimanche 17 février entre Paris et Marseille. C'est la première fois qu'elle se déplace en bus. Elle est partie à bord d'un autre bus à 18h00 de Caen, où elle réside, avec comme destination finale Marseille où l'attend une amie vivant là-bas. Sandrine part pour une semaine de vacances dans la région de Marseille, pour rendre visite à sa grande-tante de plus de 80 ans vivant à Cassis et également passer du temps avec son amie marseillaise. Elle prévoit de rentrer le dimanche suivant en train avec sa grand-tante venant passer quelques jours chez elle en Normandie. Pendant son trajet, Sandrine prévoit de dormir, mais aussi d'écouter de la musique et de jouer à des jeux de culture générale en ligne.

Sandrine est une femme âgée de 51 ans. Elle est habillée de manière moderne et élégante et elle ne fait pas son âge. Elle porte un haut et une écharpe de couleur parme et garde à ses côtés son sac à main de grande marque de luxe. Par ailleurs, elle ne cesse de pianoter sur son *iPhone* sur lequel elle envoie des textos, navigue sur *Facebook*, et joue à des jeux en ligne.

Sandrine semble vivre des événements compliqués dans sa vie personnelle et apparaît très affectée. Elle est en instance de divorce avec son mari avec qui elle entretient des relations conflictuelles. Elle vient de quitter le domicile familial pour s'installer dans un petit appartement avec sa fille. Sandrine vit donc depuis quelques semaines dans le centre-

ville de Caen avec sa fille unique âgée de 21 ans, actuellement en Master 1 de sciences de l'éducation à l'Université de Caen. Elle explique être très inquiète pour cette dernière qui vit mal la séparation de ses parents. D'ailleurs, pendant notre entretien elle échange des messages avec le petit ami de sa fille, lui aussi préoccupé par l'état mental de la jeune fille. Quelques jours auparavant sa fille a revu son père. Sandrine se dit ravie de cette entrevue puisque la rencontre s'est bien déroulée.

Sandrine a vécu par le passé à Lyon avec sa fille et son mari, et vit en Normandie depuis quelques années. Elle a pour seule famille une grand-tante âgée de plus de 80 ans dans le midi (à Cassis). Elle est titulaire du Baccalauréat et travaille, selon ses mots, depuis toujours. Elle explique beaucoup travailler et manquer de temps libre. Compte tenu de son activité professionnelle, Sandrine ne prend que quatre semaines de congé par an (deux l'été, une en hiver, et une à l'automne). Elle est commerçante (buraliste) et gagne environ 2200 euros par mois. Elle ne bénéficie pas d'un salaire fixe puisqu'elle est commerçante. Par ailleurs, Sandrine, titulaire du permis de conduire, possède sa propre voiture.

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Au quotidien Sandrine utilise sa voiture pour se déplacer dans Caen et sa périphérie.

De manière générale, Sandrine voyage peu sur longue distance puisqu'elle n'a pas beaucoup de vacances dans l'année. Elle a l'habitude d'aller dans le midi plusieurs fois par an pour ses loisirs et pour voir sa grand-tante. Quand elle se déplace, Sandrine a d'abord le réflexe de prendre sa voiture. Elle se définit d'ailleurs comme faisant partie de la « *génération tout-voiture* ». Il lui arrive de prendre le train lorsque des offres raisonnables se présentent et, de manière très occasionnelle, de prendre l'avion.

Elle considère aujourd'hui que ses dépenses lorsqu'elle prend la voiture sont trop élevées. En effet, elle estime dépenser entre 200 et 300 euros pour un voyage longue distance et trouve cela beaucoup trop cher pour elle.

### Sa vision du déplacement

Elle considère le fait de voyager comme une vraie liberté et indique en avoir besoin en ce moment. Sandrine dit avoir « *besoin de se vider la tête* » compte tenu de sa vie personnelle compliquée. Elle ne voit pas le déplacement comme une obligation, et dans le cas du trajet Caen-Marseille il s'agit d'un plaisir puisque cela va lui permettre de s'aérer et de voir ses proches.



### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### La connaissance du service

Sandrine découvre, avec les trajets Caen-Paris et Paris-Marseille, l'offre SLO. Par le passé, elle a déjà pris une fois le bus, dans un cadre touristique avec une compagnie liée à Brittany Ferries lors d'un voyage dans le sud de l'Angleterre il y a dix ans. Ce premier voyage avec l'offre SLO a été suggéré par sa fille, habituée du bus. C'est elle qui a trouvé le trajet et l'a aidée pour la réservation sur le site Ouibus il y a une semaine.

Sandrine connaissait l'existence des bus Macron mais n'avait jamais envisagé ce moyen de transport pour ses propres déplacements :

*« Moi je n'avais pas le réflexe du bus, c'est ma fille qui y a pensé, eux les jeunes pensent à ces nouveaux moyens de transports, moi je suis la génération tout voiture quoi. »*

Finalement, le bus permet à Sandrine d'éviter de prendre sa voiture et ainsi lui permet de faire des économies d'argent et d'énergie.

#### Le rôle du prix

L'offre de car répond à un besoin chez Sandrine : utiliser la voiture pour les longs déplacements est devenu trop coûteux pour elle, surtout depuis que sa situation familiale a changé. En effet, elle vit avec un seul salaire comme mère célibataire. De plus ses revenus sont assez fluctuants comme elle est commerçante. Ainsi, l'argument du prix explique le choix modal du car.

Selon elle, le bus est beaucoup plus économique que la voiture. En effet, elle avait calculé en amont de son déplacement le coût du voyage en voiture et en avion entre Caen et Marseille :

*« Entre le coût de l'essence et les péages ça fait plus de 200 euros, bon en avion déjà c'est environ 100 euros et en bus c'est encore mieux. »*

Finalement, Sandrine a déboursé 45 euros pour ses deux trajets, Caen-Paris et Paris-Marseille. Ce tarif apparaît en effet comme imbattable comparé aux autres offres de transport.

#### Les autres facteurs de choix du service : le temps

D'autres arguments expliquent que Sandrine ait été séduite par l'offre SLO, qui propose un service sensiblement différent du train. Sandrine explique considérer l'offre de bus comme tout aussi pratique que le train, si ce n'est même plus pratique. En effet, le trajet

Caen-Paris dure aussi longtemps en train et en bus (deux heures) puisqu'il n'y a pas de LGV entre les deux villes. De plus, le car permet à Sandrine d'éviter le changement entre la Gare Saint-Lazare et la Gare de Lyon, qu'elle ne trouve pas pratique.

Aussi, le bus lui permet de voyager de nuit pour « *ne pas perdre du temps sur place* » dans le Sud. Elle espère que les quinze heures de voyage passeront plus rapidement si elle peut dormir grâce à son siège inclinable. Ce mode de transport lui permet également d'éviter de conduire. Se disant éprouvée par son divorce, elle ne souhaitait pas dans ce contexte prendre la voiture et avoir à conduire seule pendant plusieurs heures. Ainsi pour toutes ces raisons le car lui est apparu comme le mode de transport idéal sur ce trajet.

## 4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Son expérience personnelle à bord et en gare

Indiquant que les bus français semblent plus confortables que le bus qu'elle a connu en Angleterre, Sandrine se dit satisfaite du niveau de confort. Elle regrette néanmoins que son siège, apparemment cassé, ne s'incline pas, puisqu'elle comptait là-dessus pour pouvoir dormir.

Elle critique par ailleurs la gare routière de Bercy-Seine. Elle précise qu'il y faisait froid, et qu'elle a trouvé l'endroit « *lugubre* ». Néanmoins, pour elle le confort en gare est vraiment secondaire par rapport au confort dans le bus.

## 5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

Cette offre SLO convient à Sandrine mais elle ne conseillerait pas le bus à tout le monde. Pour preuve, elle compte rentrer du sud en train avec sa grand-tante puisqu'elle considère que le confort du bus ne correspond pas aux besoins d'une femme âgée.

Elle pense utiliser ce moyen de transport à nouveau, régulièrement, pour ses déplacements longue distance à la condition du maintien des prix bas.

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Sandrine dit être sensible à la question environnementale, sans pour autant que cela ait un impact sur ses déplacements.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°27

### Entretien avec Ginette

#### Liaison Ouibus Marseille – Montpellier – Béziers – Toulouse

18/02/2019

### 1) PORTRAIT

#### **Circonstances de l'entretien :**

Après avoir récupéré les questionnaires, j'ai proposé à Ginette de faire un entretien et elle a accepté (elle était assise quelques rangées devant moi). Je me suis assise à côté d'elle et nous avons commencé. Elle répondait aux questions mais elle était un peu refermée sur elle-même, le regard tourné plus vers le paysage que vers moi. L'entretien n'a duré qu'une dizaine de minutes.

Ginette rentrait d'un séjour d'un mois à Marseille où elle était allée parce qu'elle venait de perdre son frère. Elle a fait l'aller en voiture avec sa famille et elle retournait à Béziers en car parce qu'elle était seule.

Ginette est une retraitée d'environ 70 ans. Elle était mécanicienne et a toujours vécu à Marseille. Cependant, lorsque son fils et sa compagne ont eu des enfants, elle a déménagé à Béziers parce qu'ils avaient besoin d'elle pour s'en occuper. Elle a aussi une fille qui habite en Lozère. Elle a le permis et une voiture.

### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

#### **Ses choix modaux**

Ginette annonce dès le début de l'entretien qu'elle préfère le car au train, parce que « *c'est quand même agréable* » et que « *c'est... à vase clos* ». Elle pense être plutôt une exception à ce sujet :

*« Il y a beaucoup de personnes qui doivent dire le contraire... Mais je ne suis pas comme tout le monde moi. »*

Cependant, elle utilise généralement la voiture pour « descendre » à Marseille parce qu'elle y va généralement en famille, avec ses enfants et ses petits-enfants, et que « *c'est quand même plus pratique* ». De ce fait, elle ne prend pas souvent le car. A chaque fois qu'elle l'a pris, c'était sur la ligne Marseille – Béziers :

*« I : Et du coup vous connaissez bien cette ligne en fait ?*

*G : Ah ben oui... celle là je la connais... mais je vous dis, sincèrement, c'est pas souvent souvent que je prends quand même le car... C'est une fois par an peut-être... »*

Il lui est aussi arrivé de prendre le train pour aller voir sa fille en Lozère. Dans ce cas, elle peut bénéficier de l'offre de billets TER de la région Occitanie à 1 euro :

*« Je vous dis... je prends pas beaucoup... autrement... je prends le train... oui... quand je vais chez ma fille... Mais là je paye 1 euros... Pour le trajet de 3h... Donc c'est pas la peine de s'en priver hein... »*

Enfin, elle ne s' imagine pas prendre le co-voiturage parce qu'elle se sentirait trop en insécurité :

*« Nan ça j'ai peur moi... Oh la la... enfin c'est plus par peur hein... c'est pas parce que bon... les gens... voilà... Ah non non... je ferai pas ça... Ah moi je me retrouve seule en voiture... Ah non non non... »*

### **Sa vision du déplacement**

Ginette dit ne pas avoir l'habitude de se déplacer sur de longues distances :

*« Non, non, non, non, non... Je suis casanière moi... Je suis pas... non, non. »*

Cependant, elle précise par la suite que si elle en avait les moyens, elle aimerait bien voyager. Mais comme elle a une petite retraite, elle ne peut pas se le permettre :

*« Honnêtement... ça me dirait... mais j'ai pas les moyens pour me permettre de... de voyager... voilà... de trop bouger... J'ai une petite retraite, donc heu... C'est pas facile hein... »*

Ses déplacements sont donc essentiellement des allers-retours à Marseille pour voir des proches et quelques visites chez sa fille en Lozère. On notera que, même si elle est contente de pouvoir s'occuper de ses petits-enfants, elle aurait préféré ne pas quitter Marseille :

*« Non, je vous dis sincèrement, au départ, je suis de Marseille, je suis pas de Béziers... J'habite Marseille au départ... Je suis allée habiter Béziers parce que mon fils s'est marié et que... voilà.. Il a eu des enfants... pour garder les petits-enfants... Donc je l'ai suivi... [...] Je suis tellement habituée à Marseille que je peux pas te dire la... Je préfère Marseille quand même... »*

### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### La connaissance du service

Ginette a appris qu'on « *pouvait faire quand même pas mal de trajets avec le car* » en lisant le journal local de Béziers, qui est, d'après elle, une ville bien connectée aux transports en commun (« *y'a pas de problèmes à Béziers* »). Cependant, ce n'est pas elle qui réserve ses billets de car mais sa belle-fille car elle n'est pas habituée à utiliser internet :

*« Je ne peux même pas vous expliquer comment elle a fait... Moi je suis encore de la vieille école... je ne suis pas internet et tout le reste, c'est pas pour moi... »*

Ginette a déjà pris le « *Flibus* » et le Ouibus.

#### Le rôle du prix

Si Ginette prend le car de temps en temps, c'est parce que ça lui revient moins cher comparativement à la voiture :

*« Bon... La voiture, franchement, c'est plus rapide. Ça... y'a pas de... Disons que j'évite parce qu'on est plusieurs dans la voiture... c'est pour ça que... je monte en voiture... mais c'est beaucoup plus cher la voiture hein.. ça revient plus cher que le car hein... faut dire hein... c'est plié... »*

#### Les autres facteurs de choix du service : le temps

De ce fait, si Ginette prend le car, c'est parce qu'elle effectue ce trajet Paris – Marseille seule, alors qu'elle l'effectue en famille (et donc en voiture) habituellement. Mais elle a aussi le sentiment d'être plus en sécurité et plus tranquille dans le car par rapport au train :

*« Je préfère le car quand même que le train... C'est agréable le train... mais après... on est plus tranquille dans un car... pour moi, je me sens plus en sécurité... voilà, c'est ça... plus en sécurité dans le car... par rapport aux passagers, par rapport aux gens qui... savez... y'a des fous de partout... »*

### 4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE

#### Ses représentations du car et des usagers

Pour Ginette, les usagers du car sont essentiellement issus des classes populaires :

*« G : Je vous dis sincèrement... C'est des gens qui ont pas beaucoup de moyens pour prendre... faut dire les choses hein...*

*I : Parce que pour vous, c'est avant tout pour ça qu'on choisit le car ?*

*G : Ah ben oui.. oui... honnêtement oui... C'est pour le car... c'est parce que c'est pas trop cher... Par rapport au train hein je parle... après... »*

Cela ne l'empêche pas d'avoir une vision positive du service proposé puisqu'elle trouve que les cars sont plutôt propres et que : « *on est bien installé hein... c'est agréable... ».*

### **Son expérience personnelle à bord et en gare**

Pendant les trajets, elle s'occupe comme elle peut, essentiellement en lisant et en regardant le paysage :

*« Ah ben je lis... j'ai pas je... je m'achète des livres, je lis... Je regarde le paysage, je lis... qu'est-ce que vous voulez faire ? »<sup>1</sup>*

Regarder le paysage lui permet aussi de profiter du beau temps, sauf lorsqu'il « fait moche », comme c'était le cas pour le trajet étudié.

Elle n'a pas eu de mauvaises expériences en car, « *en principe, ça se passe bien* ». Mais elle précise ensuite qu'elle ne le prend pas souvent et que peut-être, si elle le prenait une fois par semaine par exemple, elle aurait plus de choses à dire à ce sujet.

## **5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS**

De façon générale, Ginette est contente de pouvoir encore se déplacer et considère donc cela comme une liberté. Elle pense reprendre le car dans le cas où elle aurait besoin de se rendre seule à Marseille parce que c'est moins cher. Mais elle ne sait pas combien de temps elle pourra effectuer ce genre de déplacement au vu de son âge :

*« Ah ben oui... heureusement encore... encore un petit peu.. parce qu'après peut-être j'arriverai plus hein... Non, non... je.. je suis quand même assez autonome.... »*

## **6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES**

Ginette se dit sensible aux problématiques écologiques dans ses pratiques du quotidien :

*« Ben oui quand même... Ah ben oui quand même... Surtout à notre époque maintenant... l'écologie c'est... Ah moi je fais mon tri, je fais comme les petits vieux moi... je fais mes petits tris moi... je fais chez moi ce que je peux... Je trie mes... mes poubelles, je trie... voilà. »*

---

<sup>1</sup> On notera que pendant l'entretien, elle n'avait pas de livre devant elle mais un magazine de mode.

Même si ce facteur ne semble pas déterminer son choix pour le car, elle a son propre classement des différents modes de transport en fonction de leur durabilité :

*« Je pense ça doit plus polluer le train hein... Je sais pas... pour moi il me semble... que ça doit plus polluer peut-être... un peu plus... [...] Quand même le car c'est bien... la voiture individuelle... là c'est la pollution complète... La voiture c'est certain hein... c'est pour ça que bon... mais je, quand on sera riche on achètera électrique... »*



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°28

### Entretien avec Victor Liaison Ouibus Montpellier – Toulouse 18/02/2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Victor était assis derrière moi mais il avait l'air occupé à lire et travailler avec son téléphone pendant le trajet. Un peu moins d'une heure avant l'arrivée, il a eu l'air d'être plus disponible alors je lui ai demandé s'il accepterait de faire un entretien, ce qu'il a accepté. Je me suis retournée et il s'est un peu penché en avant pour que je puisse enregistrer. La conversation a duré une trentaine de minutes.

Victor se rendait à Montpellier pour quelques jours pour des raisons professionnelles.

Victor est un comédien – chanteur de 55 ans originaire de Normandie. Après le bac, il a fait une école de théâtre pendant deux ans. Il est actuellement célibataire et a un enfant. Il a habité un certain temps à Angers puis à Toulouse et vit maintenant à Montpellier. Comme il a gardé un réseau professionnel à Toulouse ainsi qu'un cercle d'amis, il fait régulièrement le trajet depuis Montpellier pour le travail et pour voir ses amis. Il n'a pas de voiture ni de permis de conduire.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Le fait d'être intermittent amène Victor à se déplacer régulièrement en France sur de longues distances puisqu'il doit parfois passer des auditions pour des compagnies localisées loin de chez lui. Dans le cadre professionnel, il prend plus souvent le train. En effet, à titre d'exemple, les horaires des cars pour aller à Paris ne sont pas adaptés puisqu'il doit soit voyager de jour et trouver un hébergement pour le soir, soit voyager de nuit et arriver « décalqué » le lendemain alors qu'il doit enchaîner avec ses auditions. Le train lui permet d'être plus reposé en arrivant :



*« En termes de distance.. pour aller à Paris par exemple le bus je l'ai fait une fois et... c'est un peu long... on arrive un peu sur les genoux quoi... Donc quand il faut derrière travailler, assurer... »*

Malgré tout, il a l'habitude de faire varier les modes de transport, surtout pour voyager entre Toulouse et Montpellier, puisqu'il effectue souvent ce trajet en covoiturage ou en car depuis 2015. Il a souligné l'avantage du covoiturage qui semble être, pour lui, un mode de transport plus sympathique :

*« Bon, le covoiturage c'est sympa parce que bon, on rencontre des gens, on discute, on discute plus facilement que dans un bus... les gens sont un peu plus sur eux dans un bus, ça se comprend [...] Le covoiturage ça a ses charmes quoi, de rencontrer des gens... J'ai fait plein de belles rencontres et tout ça... »*

On notera que Victor a très peu voyagé à l'étranger en dehors de la première fois où il a pris le car pour aller en Pologne il y a quelques années (avant 2015).

### **Sa vision du déplacement**

Victor n'a pas le sentiment de se déplacer plus depuis que l'offre de cars existe puisqu'il réalise souvent des déplacements professionnels : *« souvent c'est une obligation parce que c'est pour du boulot donc je me déplace de toute manière »*. Mais il souligne quand même qu'il ne *« pourrai[t] pas [s] permettre de prendre le train à chaque fois »*. Il pense donc que c'est quelque chose de positif que plusieurs modes de transport différents soient proposés aux usagers, même s'il préférerait qu'on investisse plus dans le ferroviaire pour que les billets de train soient moins chers :

*« C'est bien qu'il y ait des alternatives différentes... qu'il y ait la voiture, qu'il y ait le bus, qu'il y ait le train... Mais c'est vrai que sur une ligne de train comme Montpellier – Toulouse je trouve que c'est dommage qu'il y ait des lignes des bus, je trouve que c'est un non-sens finalement quelque part... Que les bus existent pour des endroits où finalement il n'y pas d'accès au train, c'est très bien, ce qui existe déjà avec les compagnies régionales.... En plus l'autoroute est déjà plus ou moins saturée de camions donc en rajouter encore... »*

De façon générale, il pense que *« c'est important que les gens se déplacent, c'est clair... »*. Mais il faudrait *« trouver le moyen qu'ils se déplacent de façon à ce que ça ait le moins d'impacts écologiques »*. C'est une des raisons pour lesquelles il est opposé au fait de se déplacer en avion au sein de la France :

*« Par exemple il y a l'avion mais il y a des lignes intérieures... qui sont... Je sais pas, par exemple entre Toulouse et Paris... bon... on gagne peut-être une heure et encore faut sortir de l'aéroport et rejoindre Paris... Mais le train est plus intéressant en termes écologiques et en termes de temps finalement ça revient au même, voire, c'est mieux quoi... Donc je trouve que c'est dommage de pas privilégier plutôt ça »*

### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### La connaissance du service

Victor a entendu parler du service de cars dans les médias et peu de personnes autour de lui utilisent ce mode de transport. C'était la première fois qu'il prenait Ouibus puisqu'il prend habituellement Flixbus parce que les horaires lui conviennent mieux. Cependant, comme l'arrêt de Ouibus à Montpellier est localisé plus près de chez lui, il prendra peut-être plus souvent Ouibus à l'avenir.

D'ailleurs, il a noté que la localisation des gares n'était pas toujours bien indiquée. Par exemple, il devait prendre un car une fois en Lozère sur une aire d'autoroute sauf que Flixbus n'avait pas précisé de quel côté de l'autoroute était situé l'arrêt et il n'y avait aucune indication. Heureusement, il a réussi à l'avoir, mais c'était une situation un peu stressante parce qu'il ne pouvait pas manquer ce car puisque c'était son seul moyen pour rentrer chez lui. De ce fait, il trouve que le manque d'informations aux voyageurs concernant les gares est problématique :

*« Il y a un truc qu'ils ont pas réussi aussi... C'est le... Un peu l'identification des points de départ... Je trouve que c'est un peu léger... Bon quand c'est dans une gare routière, c'est facile, mais... quand c'est sur le quai, sur un parking et tout, faudrait quand même qu'ils mettent des bornes, pour qu'on sache un peu si c'est là ou si c'est à 200m plus loin »*

En outre, à Angers, la gare est située en bordure d'autoroute, loin du centre-ville. Il n'est pas contre le fait que les arrêts soient localisés à proximité de l'autoroute pour éviter les pertes de temps, mais il pense qu'il faudrait améliorer les connexions avec les transports en commun pour permettre à tous de s'y rendre, y compris les personnes qui n'ont pas de voiture.

#### Le rôle du prix

Le prix est doublement important dans le choix de Victor pour le car puisqu'il le compare avec celui du train et celui du covoiturage. Par exemple, pour son trajet, il aurait payé 40 euros en train, 17 ou 18 euros en covoiturage, mais il n'a payé que 12 euros en car. De ce fait, le train, « *c'est exclu maintenant..* » et il « *jongle* » entre le car et le covoiturage dont le prix a augmenté ces derniers temps puisqu'un trajet Montpellier – Toulouse coûtait plutôt 12 – 15 euros il y a quelques années.

#### Les autres facteurs de choix du service : le temps

Le fait que les cars soient calmes et qu'il y ait la wifi sont des facteurs importants dans le choix de Victor pour le car plutôt que le covoiturage. En effet, même si le trajet est plus long, ces conditions lui permettent d'utiliser son temps de déplacement pour travailler :

*« Non pas du tout, c'est beaucoup plus long [le car]... En général c'est plus long... mais le fait de pouvoir travailler dedans, de pouvoir... voilà... avoir accès internet et tout ça fait que le temps passe quand même facilement ».*

L'avantage du car réside aussi dans le fait que *« c'est quand même un professionnel qui conduit »*, même s'il n'a encore jamais eu de mauvaises expériences en covoiturage. De ce fait : *« C'est toujours bien aussi, c'est toujours cool, un peu plus tranquille, sécurisant un bus... »*.

Mais son choix dépend aussi des horaires proposés et de son humeur : *« Donc je jongle entre le co-voiturage, le bus... ça dépend des horaires, ça dépend du prix, ça dépend de... ce que j'ai envie aussi... »*.

## **4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Pour le moment, il n'a jamais fait de réelles rencontres en car parce que, en comparaison avec le covoiturage, *« les gens sont un peu plus sur eux dans un bus »*. Ses échanges avec d'autres voyageurs sont donc limités à des petites discussions de 5min, *« mais pas plus que ça »*.

De façon plus générale, il pense que les usagers du car sont des personnes qui ont peu de moyens et qui choisissent ce mode transport pour le prix : beaucoup préféreraient prendre le train car c'est plus rapide (en particulier sur la ligne Montpellier – Toulouse où l'on met 4h en car contre seulement 2h en train) :

*« Je vois plutôt que c'est quand même assez populaire... Je pense que c'est des gens qui... pareil que moi quoi... qui peuvent pas mettre de l'argent dans le train, ou des choses comme ça quoi... »*

Mais malgré tout, il a tenu à relativiser ses critiques à l'encontre du car : *« Après ça reste quand même... on est pas revenu à la voiture à cheval... c'est pas l'horreur non plus quoi... »*.

### **Son expérience personnelle à bord et en gare**

En 2015, il a indiqué le fait que les cars entre Toulouse et Montpellier étaient vides, avec pas plus de 10 personnes en général. Mais ils se sont remplis depuis 1 ou 2 ans, sûrement parce que les compagnies ont fait le tri entre les lignes qu'elles pouvaient exploiter ou non. D'ailleurs, il est allé au Pays Basque en car pendant les vacances et il a remarqué que les compagnies ne proposaient pas la liaison qu'il a utilisée l'été. Il en déduit donc que, progressivement, les compagnies sont *« plus expérimentées... ont vu comment ça fonctionnait... parce que au départ c'est parti un peu dans tous les sens. »*

Pendant les trajets, Victor s'occupe essentiellement en travaillant ou en dormant. Il pense que le chauffeur peut jouer un rôle important pour « *détendre l'ambiance* » dans le car et faire en sorte que le trajet se passe au mieux :

*« La dernière fois que j'ai pris un bus il y avait un chauffeur très drôle qui faisait des blagues... bon, plus ou moins réussies... mais bon, il était vraiment au taquet, j'ai trouvé que c'était vraiment très professionnel... Je dis pas que les autres le sont pas... pas du tout... Mais lui il était vraiment... »*

## 5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

Il pense continuer à prendre le car à l'avenir. Cependant, il trouve que les horaires proposés par les compagnies de car ne sont pas « *pratiques* » parce qu'il n'y a aucun car qui part très tôt le matin. Il ne peut donc arriver qu'en fin de matinée ou en début d'après-midi au plus tôt à Toulouse, alors que le panel d'horaires des trains est plus large et qu'on peut faire du covoiturage entre Montpellier et Toulouse « *à n'importe quelle heure quasiment* ».

Concernant l'amélioration du service (petite télévision sur les sièges, possibilité d'acheter des en-cas...), il ne pense pas que ce soit la priorité actuelle, et cela n'aurait pas d'influence sur sa pratique du car : « *Je pense pas que ce soit vraiment le souci aujourd'hui... enfin pas pour moi... Ce genre de services optionnels... C'est pas vraiment... sauf sur de très longs trajets quoi...* ».

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Du fait de ses préoccupations environnementales et politiques, Victor préférerait prendre le train plutôt que le car. Il n'est pas en accord avec la politique de transport du gouvernement puisqu'il pense qu'il faudrait privilégier le ferroviaire plutôt que de développer une offre routière sur des lignes où on a déjà réalisé de gros investissements pour créer des voies ferrées. Il pense qu'il faudrait développer des aides « *pour que les gens puissent circuler facilement à des prix raisonnables* ». Mais, d'après lui, « *ce n'est pas [le] cheval de bataille* » du gouvernement. De fait, à cause des prix « *aberrants* » de la SNCF, il n'a pas d'autres choix que d'utiliser le car :

*« Je vais vous dire franchement... Si il y avait pas le prix, je prendrai le train ou le covoiturage.... Parce que c'est vrai qu'un gros diesel comme ça, je trouve ça... Je trouve que les prix de la SNCF sont vraiment aberrants.. C'est vraiment très très cher pour le train... et du coup ben voilà, moi je me suis replié là-dessus... je trouve ça dommage qu'on privilégie quelque part le bus plutôt que d'essayer de faire baisser le coût du train...[...] C'est comme le fret ferroviaire, ça devrait être beaucoup plus favorisé que les poids lourds sur l'autoroute ».*

Mais il fait remarquer qu'il y a une forme d'hypocrisie dans la société à vouloir faire porter la responsabilité du changement climatique sur les individus en leur demandant « *d'éteindre la lumière* » alors que certaines grosses entreprises industrielles gaspillent beaucoup plus d'énergie sans frein ni contrainte. *In fine* :

*« Mais encore une fois, c'est comme l'écologie, on nous responsabilise pour pas mal de chose alors que d'une certaine manière c'est pas nous qui faisons les choix ».*

Sur les questions plus sociales, Victor semble être un peu désabusé par la politique actuelle. Il n'a pas particulièrement suivi les débats autour de la loi Macron et fait remarquer à ce sujet : « *ça a été décidé comme ça, voilà, de toute façon, qu'est-ce qu'on qu'on peut y faire ?* ». Pour lui, il y a des « *choses plus graves* » qui se passent aujourd'hui « *pour les gens* » mais le fait de sortir protester dans la rue ne permet pas de changer les choses. Alors, concernant les cars : « *Les gens ont décidé, en haut-lieu, qu'il devait y avoir des bus.. Je l'utilise parce que c'est là... mais je cautionne pas forcément le fait d'avoir fait ce choix là* ».

Concernant les chauffeurs, il a conscience qu'ils travaillent sûrement dans de mauvaises conditions, mais il pense ne pas avoir d'autre choix que d'utiliser quand même cette offre de cars :

*« Je pense que, ils sont pas mal sous pression ouais... J'ai conscience de ça... mais comme quand j'achète un truc chez Amazon et que je sais que c'est de la merde... ou que j'achète du Mac Donald par exemple... ouais ouais... conscience de ça »*



## FICHE SYNTHETIQUE N°11

### Entretien avec Karim Liaison Ouibus Clermont-Ferrand – Lyon Saint-Exupéry 17 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Le bus entre Clermont-Ferrand et Lyon-Saint-Exupéry (LSE) s'est presque entièrement vidé en gare de Lyon Perrache, nous laissant seules avec un seul passager. Une discussion s'est rapidement installée avec le chauffeur, auquel a pris part ce passager à qui j'ai fini par proposer un entretien. Il ne nous restait qu'une quinzaine de minutes avant l'arrivée à l'aéroport, et le chauffeur entendait tout ce que nous disions, voire participait parfois à la discussion, aussi, les conditions n'étaient pas optimales, mais la discussion qui l'avait précédé a contribué à mettre Karim plutôt à l'aise. Il avait rempli un questionnaire au préalable et avait donc déjà commencé à réfléchir au sujet de l'étude. L'entretien enregistré a duré 13 minutes.

Karim est un homme d'une cinquantaine d'année, professeur d'anglais à Clermont-Ferrand depuis environ 20 ans. Il y habite, à deux minutes de l'école où il enseigne. Il est né en Tunisie et possède la double nationalité. Ce fait semble très important pour lui et il en parle beaucoup tout au long de la discussion. Marié avec des enfants, Karim possède le permis de conduire et une voiture.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Sur de longues distances, Karim va principalement en Tunisie, pour visiter sa famille, et à Paris, où habite son fils.

Pour aller jusqu'à l'aéroport qui le conduit en Tunisie, il utilise le covoiturage quand il trouve l'horaire qui lui convient et le car quand il n'y a pas de covoiturage disponible. Il lui arrive également d'accompagner simplement sa femme, tunisienne elle aussi, quand elle va en Tunisie ou qu'elle en revient ; dans ce cas, il utilise sa voiture. Pour ce voyage, il prend aussi parfois le bateau :

*« (...) c'est l'option maison-maison. La voiture je la prends devant ma maison à Clermont, et elle me pose devant ma maison, en Tunisie. Parce qu'on fait une traversée : 20 heures. Très joli, oui. »*

Pour ses déplacements à Paris lorsqu'il va voir son fils, il utilise généralement le bus, jamais le train qu'il trouve trop cher, sauf en dernier recours. Il lui arrive régulièrement d'utiliser le covoiturage, ou plus rarement sa voiture s'il voyage avec d'autres personnes :

*« Non pas le train : le train est très cher. Je l'aurais pris si j'avais que cette possibilité-là. Y a le covoiturage, y a le bus, y a ma voiture personnelle mais quand je suis en famille. Pour rentabiliser le voyage pour tout le monde. »*

A Clermont-Ferrand, Karim se déplace beaucoup à pied, car il habite à deux minutes de son établissement, et utilise également sa voiture :

*« Je travaille à deux minutes de mon domicile. C'est-à-dire... Je peux me réveiller quand ça sonne (rire). Donc c'est une chance exceptionnelle. Sinon, la voiture c'est comme tout le monde : pour les courses, les choses banales de la vie, quoi... »*

### **Sa vision du déplacement**

Karim déclare beaucoup aimer voyager, et déplore de ne pas pouvoir le faire plus souvent. En tant qu'enseignant, il dispose des vacances scolaires, mais reste souvent à Clermont-Ferrand, ce qu'il semble regretter :

*« Non, malheureusement c'est... On est comme tout le monde, on dépend beaucoup de nos disponibilités horaires etc. Là je me déplace parce que c'est les vacances, je vais en Tunisie, mais y a beaucoup de vacances où je décide de rester à Clermont. »*

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service et la manière de prendre les billets**

Karim a entendu parler des cars par le bouche à oreille et suppose que tout le monde est au courant de l'existence de ce service :

*« [A la question de savoir comment il en a entendu parler] : Par le bouche à oreille. [A la question de savoir s'il en parle autour de lui] : J'en ai pas besoin, parce que les gens le savent, ils connaissent déjà. Ils sont déjà informés. »*

Il possède les applications Flixbus et Ouibus (qu'il me montre sur son téléphone) et prend toujours ses billets de cette manière. Il regarde aussi beaucoup les comparateurs de billets pour vérifier qu'il n'y a pas de covoiturage moins cher. Il considère que les deux compagnies se valent, et a d'ailleurs pris une compagnie différente pour le retour (Flixbus). Karim ne connaît par contre pas Eurolines.

### **Le rôle du prix**

Le prix est largement la première raison du choix de Karim pour ce trajet. Il considère que le prix de son billet est largement plus avantageux, pour ce trajet jusqu'à l'aéroport que s'il était venu par un autre moyen. Il aurait pourtant pris un covoiturage s'il y en avait eu un. Pour ce trajet, il est prêt à attendre toute la journée à l'aéroport pour prendre son avion pour payer un prix aussi intéressant :

« [A propos du prix de son billet] *C'est rien, 11 euros, c'est gratuit. Vous savez combien ça me coûterait, mademoiselle, quand j'amène ma grosse voiture, ici ? C'est pas loin de 80 euros aller-retour. Et il y a l'autoroute, y a... Oui bien sûr. Il faut que je laisse la voiture aussi, j'ai compté heu... Le temps de l'accompagner [sa femme] à l'intérieur de l'aéroport, donc je paye le parking de l'aéroport. C'est cher aussi. Donc c'est rien... Venir tout seul... Alors que moi un aller-retour ça va revenir à même pas trente euros : c'est donné. La voiture, c'est cher. Quand on est seul, la voiture franchement... C'est pas rentable du tout. A la limite, t'emmènes quelqu'un, oui, deux. Tout seul ça vaut pas le coup. »*

Il trouve les cars confortables, calmes et agréables mais ne laisserait pourtant pas sa femme monter dedans seule. Il ne dit pas pourquoi :

« *Sinon quand c'est ma femme qui va en Tunisie, je l'emmène en voiture. Non non elle habite avec moi, mais quand elle se déplace pour l'avion, c'est moi qui l'emmène, quel que soit le prix, quel que soit le bus, je préfère l'accompagner. Toujours. Mais pour moi tout seul ça me dérange pas du tout. »*

### **Les autres facteurs de choix du service**

Karim prend également le car parce qu'il s'agit d'un moyen de transport plutôt confortable, même s'il constate que cela dépend des véhicules. Mais c'est surtout la présence ou non de covoiturage disponible qui est un critère décisif.



## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Avant de prendre le car, Karim ne s'attendait à rien de particulier, ni par rapport aux usagers (qui selon lui sont très divers, ça pourrait être n'importe qui), ni au niveau du véhicule lui-même. Aujourd'hui, il déclare en être très satisfait, même s'il ne le prend pas souvent :

*« Y a jamais de retard. Faut dire que mon usage n'est pas si fréquent que ça... »*

### Son expérience personnelle à bord

Karim aime bien les cars, et particulièrement celui dans lequel nous sommes assis :

*« J'aime bien, ce bus est très confortable. Ce bus-là je le trouve plus confortable que les bus habituels de Ouibus. (...) Peut-être que j'ai tort mais ce bus me paraît plus spacieux. Les fauteuils sont très confortables. »*

Habituellement, Karim trouve le confort « correct ». Il prend toujours le bus seul, ou avec sa femme. Dans le bus, il lit, et aimerait parler à des gens mais : *c'est rare, parce que les gens maintenant malheureusement ils ont le téléphone. Il y a plus de place pour la discussion : les gens discutent avec leurs connaissances. Moi j'ai envie de bavarder, j'aime bien. J'ai un téléphone aussi qui pourrait me permettre de contacter le monde mais je le fais pas.*

S'il devait en parler à des proches, Karim en donnerait une vision positive, mais qui semble seulement liée au prix : *« Je ne peux que l'encourager : c'est pratique. C'est pas cher. »*

## 5) Sa vision à long terme de la pratique du car : conditions et évolutions

La durabilité de la pratique du car de Karim est indissociable du prix de celui-ci. Il continuera à prendre le car si les prix restent plus avantageux par rapport aux autres modes de transports, notamment au covoiturage. Si un covoiturage est possible sur l'un de ses trajets, il privilégiera le covoiturage, si ce dernier reste dans les mêmes prix.

## 6) Ses préoccupations environnementales et politiques

Le sujet du transport comme service public n'a pas été abordé, mais l'écologie semble être un thème important pour Karim, qui l'a relevé dans le questionnaire. Pourtant, ce sujet ne conditionne pas son choix en termes de modes de transport :

*« Il y a un autre point que j'ai vu dans votre enquête : sur le... L'aspect écologique de ces transports. Ça c'est très bien. Moi je suis en faveur : moi j'ai fait installer des panneaux photovoltaïques sur ma maison. Franchement je suis conscient des dégâts de la pollution. Je prends aussi le bus parce que ça pollue moins que la voiture. Pour être honnête et clair avec vous,*

*c'est pas la première raison mais... Parmi les raisons qui entrent en ligne de compte. Voilà. Franchement.*

Il n'a pas par contre pas entendu parler de l'option proposée par Flixbus de compensation des émissions de CO2.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°30

### Entretien avec Agnès Liaison Flixbus Grenoble-Chambéry-Annecy-Genève 19 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Durant la distribution des questionnaires, Agnès s'était montrée compréhensive à propos de notre enquête. Je suis donc retournée vers elle une heure après pour lui proposer un entretien. Elle est assez réservée et répond gentiment à mes questions mais sans trop s'étendre à chacune. L'entretien dure ainsi un quart d'heure. L'enregistrement est de mauvaise qualité : certains passages n'ont pas pu être retranscrits car incompréhensibles.

Agnès est une jeune femme blanche de peau aux longs cheveux bruns, à la voix douce et posée. Elle porte un t-shirt Motorhead. Avant que je ne la dérange, elle écoutait de la musique sur ses écouteurs. Elle doit avoir un peu plus de 18 ans (elle était en terminale en 2016). Elle est en première année de psychologie à Grenoble, elle aimerait par la suite continuer en psychologie clinique. Elle n'a pas de voiture. Ses parents quant à eux habitent à Annecy. Ils ne semblent pas avoir de gros revenus (« à Annecy y a que des gens riches [...] alors que eux non »).

Pour ce trajet, elle prend le car pour rentrer de Grenoble, son lieu d'études, chez ses parents. Elle l'effectue régulièrement, soit un aller-retour par semaine. L'aller-retour lui a coûté environ huit euros.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Sur ce trajet, Agnès prend régulièrement le car : un aller-retour Grenoble-Annecy une fois par semaine ou toutes les deux semaines. Le car n'est cependant pas le seul mode qu'elle utilise pour ce trajet : il lui arrive également de prendre de manière moins fréquente un covoiturage (familièrement nommé "*covoit*") ou de partager la voiture d'une amie. Ainsi, bien que sa pratique du car soit régulière, il demeure une solution parmi d'autres dont l'utilisation peut dépendre (quand son amie ne rentre pas en voiture au même moment) ou d'une comparaison systématique des prix avec le covoiturage. Le train quant à lui n'est "*pas trop*" utilisé car "*beaucoup trop cher*", bien qu'il desserve le même trajet. Elle n'utilise pas

non plus les SRC car ils sont cantonnés au sein d'un département (comme le Trans'Isère) alors que ce trajet l'oblige à dépasser les frontières départementales.

« [Toujours le car ?] *Généralement. Après quand j'ai mon amie qui rentre en même temps je prends la voiture avec elle. Sinon généralement, c'est le car ou le covoit'.* »

« [...] *en ce moment je vois que le car est moins cher que le covoit', je prends plus le car que le covoit' mais après ça dépend de la différence de prix entre les deux et puis voilà.* »

Sur de longues distances, la même hiérarchie des choix s'opère entre les trois modes.

Le car est utilisé pour des loisirs et des visites aux amis, principalement en été et peu en période scolaire.

« *Je peux le prendre [le car] pour aller voir des amis dans n'importe quelle région, pour aller à des concerts, des choses comme ça. [Souvent ?] "En été oui, après bon là en période scolaire (rire) pas vraiment. Mais sinon en été tout ça, pas mal.* »

Le covoiturage est plus utilisé que le car sur les longues distances : Agnès trouve ce mode plus pratique car il permet de s'arrêter selon l'envie, contrairement au car. Elle a eu quelques déceptions lors de certains voyages mais généralement elle apprécie de pouvoir faire connaissance avec le conducteur.

Il lui arrive de prendre le train mais "quand ça arrange car c'est vraiment cher".

« [...] *le train mais quand ça arrange car c'est vraiment cher, sinon c'est car et covoit'. Même plus covoit' que car, sur de longues distances généralement.*" [Pourquoi ?] *Généralement je trouve qu'on fait vite connaissance avec la personne donc ça c'est cool. Et puis rien qu'être dans une voiture pour les longues distances c'est quand même [plus pratique], on peut s'arrêter quand on veut...* »

En ville sur de courtes distances, Agnès utilise principalement la marche et les transports en commun (tramway et bus) puisqu'elle n'a pas de voiture "personnellement".

### **Sa vision du déplacement**

Son mode de transport idéal n'est pas clairement défini : Agnès hésite entre le train pour sa rapidité et le covoiturage pour le côté convivial.

« *Je sais pas... C'est vrai que le train généralement c'est quand même le plus rapide... Mais je pense que je choisirais soit le train soit le covoit'. [Pour le côté convivial ?] Oui voilà c'est ça.* »

### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### La connaissance du service

Agnès connaît et prend le car depuis son année de terminale (2016-2017).

#### Le rôle du prix

Le prix est déterminant dans le choix du car par Agnès : *"Je l'ai pris parce qu'il était moins cher que le train (petit rire), beaucoup moins."*

Les bas prix du car l'incitent d'ailleurs à plus bouger et rentrer chez ses parents plus souvent. Si elle devait prendre le train ou si les prix étaient plus chers, elle se déplacerait moins.

*« [...] en ce moment c'est plus un par semaine [Pas un trop gros budget ?] Bah là justement c'est parce qu'ils sont moins chers en ce moment que j'en profite pour rentrer un peu plus. Et un aller-retour je sais que ça me fait un peu moins de 8€ l'aller-retour donc moi ça me va. Sachant que le train c'est 20€ l'aller-retour ça me va. »*

#### Les autres facteurs de choix du service

Les horaires sont également importants mais ce n'est *"pas [son] premier critère"*. En effet, Agnès est assez flexible sur les horaires : elle rentre ainsi chez ses parents en pleine semaine, un jeudi.

Le temps de trajet est également un élément décisif (mais secondaire par rapport au prix) en lien avec le fait que ce soit un trajet direct. Ainsi, Agnès choisit ses opérateurs en fonction du prix et du temps qu'ils proposent. C'est ce calcul qui l'amène à choisir souvent Flixbus.

*« [Pourquoi Flixbus aujourd'hui ?] Euh parce que pour rentrer à Annecy c'est le moins cher et c'est lui qui est généralement le moins long. Et qui est vraiment direct, ça c'est pour ça que je le prends surtout parce que les autres lignes de bus, en tout cas que je connais ou que j'utilise, elles sont beaucoup plus longues, beaucoup plus chères et avec des correspondances. »*

De par son utilisation régulière et répétée du car, Agnès semble avoir développé un savoir-faire en lien avec des connaissances spécifiques qui lui permettent de savoir quels opérateurs sont les plus à même de répondre à ses attentes. Ce savoir-faire crée alors des habitudes, en particulier celle de choisir spécifiquement Flixbus dont elle possède l'application. Lorsque je lui pose la question si ce sont vraiment des petites habitudes qui commencent à apparaître, elle me répond en riant que *"oui c'est ça, c'est exactement ça"*.

## 4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Agnès semble apprécier le car qui lui "va très bien, vraiment bien". Elle le trouve surtout pratique et peu cher. Elle relativise le temps du trajet qu'elle ne trouve "pas si long que ça".

*« Je trouve que c'est vraiment pratique, c'est pas si long que ça, après ça dépend mais généralement c'est pas si long quand il est direct et c'est vraiment pas cher du tout donc... Moi ça me va très bien. Vraiment bien. »*

Les petits prix proposés par les opérateurs tendent à lui donner envie de voyager et à lui procurer une impression de liberté.

*« [...] du coup je me suis dit rien que pour aller à Paris, j'avais pris un car qui coûtait 25€ [...] ça me donne plus envie d'aller quelque part, de voyager, c'est vrai même des petits voyages. Et ouais ça apporte quand même une sensation de liberté. »*

La très grande variation des prix la rend toutefois perplexe, elle ne comprend pas son fonctionnement.

*« [Récit du voyage à un euro] Ah ouais ?! ça j'avoue c'est cool. Mais c'est ça que je comprends pas parfois avec Flixbus, c'est la différence de prix, des fois le même trajet une semaine sur deux, ils peuvent avoir dix euros d'écart. Des fois j'ai payé des dix euros, des fois je paye des trois euros. Et je comprends pas (rires), ça c'est bizarre. »*

Selon Agnès, les principaux usagers du car sont des étudiants, surtout sur la ligne en direction d'Annecy qu'elle prend régulièrement. Elle l'explique par le fait que le car est peu cher et que la plus grande diversité des horaires (par rapport au train) le rend plus pratique pour rentrer chez soi ou aller voir des amis. En ce qui concerne les étrangers, elle voit à la montée que beaucoup de personnes n'ont pas de papiers français.

*« [...] je vois quand les gens montent et y a souvent des gens qui n'ont pas de papiers nécessairement français. Mais généralement en direction d'Annecy, souvent c'est des étudiants. Mais après ça dépend. [Profil type ?] Euh je sais pas forcément, honnêtement je sais pas trop, je pense qu'il y en a plusieurs mais déjà les étudiants je pense que c'est le premier. Puis après je sais pas, c'est des familles ou je sais pas... [Pourquoi des étudiants ?] à mon avis parce que c'est pas très cher et bah c'est vrai que pour rentrer voir ses parents ou voir ses amis c'est quand même beaucoup plus simple de prendre un car. Généralement les cars il y a plus de cars que de trains pour aller peu importe où. »*

## Son expérience personnelle à bord

La première fois qu'elle a pris le car, elle a eu peur d'avoir le mal des transports. Toutefois, cette peur a été dissipée car depuis elle l'a assez peu ressenti.

*« Euh bah j'avais peur d'être malade surtout (rires). Parce que moi c'est un problème que j'ai, j'avais peur de ça. Mais généralement ça se passe assez bien donc voilà. »*

Sur cette ligne, Agnès a ses habitudes. Le fait qu'il y ait généralement peu de monde dans le car lui permet d'avoir de la place, ce qu'elle apprécie. Elle trouve également bien les services du car qu'elle assimile au confort : elle utilise et apprécie la Wifi et les prises afin de charger son téléphone (bien que celles-ci ne soient pas toujours présentes). Dans le car, elle écoute de la musique afin de ne pas être malade ou révise ses cours.

*« Autant aujourd'hui y a du monde, d'habitude c'est qu'il y a pas beaucoup de monde [...] et c'est vrai que généralement j'ai vraiment tout le temps de la place, c'est cool. »*

*« C'est vrai que du coup le fait qu'il y ait de la Wifi souvent, mais ça c'est dans tous les cars mais c'est déjà bien et puis c'est vrai que le confort je trouve c'est pas mal, pour charger son téléphone, pas tout le temps mais généralement on peut et ça c'est cool. »*

Pour ce genre de trajets, Agnès a également ses habitudes lors de la prise des billets. Elle les prend au dernier moment, une fois qu'elle est sûre de réaliser ce déplacement, car « ça ne sert à rien de se dépêcher ». En effet, elle sait par expérience que sur ce petit trajet les prix ne montent pas à la dernière minute.

*« Souvent je le prends la veille ou deux jours avant. Quand c'est pour des petites distances comme ça. Après pour des longues distances, j'aime bien quand même être sûre. Mais là comme je le prends un peu tout le temps, je le prends on va pas dire à la dernière minute mais quand je sais que je peux vraiment y aller et que je vais pas avoir un empêchement tout ça. Parce que je me dis 'de toute façon ça sert à rien de se dépêcher' et puis voilà. [Prix pas trop cher la veille ?] "Bah non franchement justement non. Ca augmente généralement la veille mais généralement les prix ils restent les mêmes donc moi ça me va très bien »*

Malgré son utilisation répétée du car, elle dit ne pas avoir eu d'expériences négatives. Les seuls incidents qui lui viennent en tête sont les nombreux "petits retards" de Flixbus qu'elle relativise. De même pour le retard plus important, le fait de pouvoir être prévenu de manière plus ou moins efficace via l'application semble minorer le problème.

*« Avec Flixbus j'ai eu beaucoup de retards, vraiment beaucoup de retards. Après sinon il ne me semble pas avoir eu des expériences... Non ça allait,*

*c'était le seul truc où pour l'instant c'était un peu chiant. [...] Il y a souvent des petits retards là je m'en fous un peu mais un retard, c'est vrai qu'une fois on a eu 55 minutes ou un truc comme ça. [...] De base on n'était pas prévenus sur le moment mais moi comme j'avais l'application, ils disaient, ils estimaient un peu le retard mais après il montait de plus en plus, mais ils estimaient déjà un peu le retard et ça j'avoue que c'est bien. Au moins, on sait qu'il n'allait pas arriver directement. Si on voulait aller faire un truc on pouvait le faire et ça c'est bien. »*

## 5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

Agnès pense continuer à prendre le car, au moins pour réaliser ces allers retours entre son lieu d'étude et chez ses parents.

Si les prix venaient à monter, Agnès continuerait à prendre le car, faute d'autre choix mais elle se tournerait vers des alternatives moins coûteuses à l'occasion. Même si le confort augmentait, elle continuerait à chercher des modes plus économiques car en prenant le car, elle ne souhaite pas un mode confortable mais surtout peu cher.

*« Je pense que je n'aurais pas forcément le choix, je le prendrais mais si je peux trouver une alternative moins chère, c'est vrai que je prendrais l'alternative moins chère du coup. »*

*« Je sais pas. Honnêtement moi c'est pas mon but premier donc faut que ça rentre dans mon budget, faut que ça rentre dans tout donc tu vois. C'est vrai que même s'il y a un confort de fou, je pense que je prendrais quand même l'alternative (rires). »*

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Agnès ne prend pas le car par considération écologique. Cependant, elle trouve cela bien de prendre le car pour ces raisons, surtout en comparaison avec la voiture.

*« Honnêtement, c'est pas du tout mon but premier mais c'est vrai que je trouve quand même bien de faire ça. C'est pareil, c'est pas forcément ma première motivation mais voilà, mais c'est vrai que je trouve ça quand même mieux que la voiture. »*

Quant au fait que le service des SLO est un service privé, ce n'est pas une question qu'elle se pose généralement et n'a pas d'avis à ce propos.







## FICHE SYNTHETIQUE N° 37

### Entretien avec Irma Liaison Flixbus Grenoble-Genève 19 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Dans le car en direction de Genève, une foule de passagers est descendue à Annecy, dont la voisine d'Irma, à qui nous n'avions pas donné de questionnaire. J'ai profité de la place libre pour lui proposer un entretien, qu'elle a accepté. Irma était particulièrement volubile et prompte à changer de sujet, et c'était un vrai défi que de la canaliser pour qu'elle ne s'éloigne pas trop du sujet des mobilités, défi que je n'ai que moyennement relevé. Irma faisait un aller-retour Marseille-Genève dans la journée.

L'entretien a duré une trentaine de minutes, sans compter une interruption liée au passage de la douane.

Assise tout au fond du bus, contre la fenêtre, calée avec une couverture et plongée dans des partitions, Irma paraît complètement dans son élément, dans ce bus. Elle est une habituée de tous les transports low-cost et semble savoir comment y voyager le plus confortablement possible.

Elle est « Créole » mais elle reste peu précise sur ses origines et sur les nombreux pays où elle a habité : je sais simplement qu'elle a vécu, entre autres, en Allemagne, à Munich. Elle habite maintenant Marseille, probablement depuis longtemps car elle parle avec un fort accent marseillais. Elle se contente de dire qu'elle a habité « *dans plusieurs endroits. [Elle est] française parce que [...] nous Créoles on est français depuis quatre siècles.* » La soixantaine bien avancée, Irma ne travaille plus mais donne des cours de musique pour compléter sa retraite :

*« [...] faut bien vivre ! Les retraites aujourd'hui ne sont pas... surtout quand on a... Les femmes parfois pour des questions de familles elles abandonnent... Elles ont plusieurs professions, elles ont des arrêts... Donc la retraite ne va pas suffire. »*

Avant la retraite, elle a été assistante commerciale, mais on peut penser d'après ses dires qu'elle a arrêté de travailler pendant une période pour élever ses enfants, qui sont

maintenant partis du foyer. La musique tient une place importante dans sa vie, même si elle n'a pas pu en vivre auparavant. Nous échangeons également beaucoup pendant mais surtout après l'entretien, sur la place des femmes dans la société, sujet auquel elle semble très sensible :

*« Maintenant je donne des cours de musique... C'est pas que maintenant je fais de la musique c'est qu'à la base j'étais musicienne. Mais comme ça ne nourrit pas son homme, surtout quand on est une femme... [Discours sur Ségolène Royale qui aurait raté les élections de très peu à cause de son genre]. »*

Irma est veuve et a des enfants adultes. Elle dispose du permis de conduire et d'une voiture.

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Irma voyage beaucoup dans d'autres pays, plusieurs fois par an. Elle utilise toujours des transports low-cost, les cars mais surtout les avions :

*« [...] y a très longtemps je faisais, par Eurolines, j'allais à Barcelone, et puis c'est devenu trop cher et c'était pas trop pratique. Après donc j'ai arrêté donc j'ai fait l'avion, les low-cost, et puis j'ai fait le train. »*

En France, elle utilise parfois le train, mais uniquement quand elle réserve longtemps en avance, et la voiture quand elle voyage avec d'autres personnes, ou encore le car lorsque le prix est vraiment avantageux.

En ce qui concerne ses déplacements locaux, Irma a déménagé il y a peu dans un logement plus proche des transports en commun que le précédent :

*« Je prends les transports en commun. Parce que j'ai changé de logement. Et j'ai pas... J'ai plus de parking dans l'immeuble. Alors si on s'en va, on veut retrouver des places... On en retrouve plus ! Et avant je n'avais pas de transports en commun proches. Il fallait que je prenne par exemple un moment ma voiture je l'avais laissée près de mon ancien appartement, mais il fallait prendre le métro, c'était ¼ d'heure à pied, etc. [...] Et c'est vrai que quand je vais au théâtre je propose à mes amis de les conduire. »*

Elle fait le trajet Marseille-Genève pour la deuxième année consécutive et avait utilisé le car dès la première fois. C'est un voyage professionnel en rapport avec ses cours de musique mais je ne parviens pas à comprendre pourquoi, malgré mes questions, car elle change de sujet.

## Sa vision du déplacement

« [...] *il faut que je parte.* »

Irma parle longuement du fait de se déplacer comme partie inhérente de sa vie, un véritable besoin.

*« Sinon en général, une fois par trimestre, je pars, il faut que je parte. Mais [...] ça fait un petit moment que je n'ai plus voyagé, enfin l'été dernier. »*

Elle voyage énormément depuis toujours : *« J'étais à Oslo en Norvège en Janvier (2018). [...] Donc voilà. J'ai habité longtemps à l'étranger, j'ai beaucoup voyagé. Je suis habituée... »*. Et depuis toujours dans des conditions souvent assez difficiles -parfois en voyage de nuit- qu'elle raconte avec fierté :

*« Lorsque je vais à Düsseldorf que je fais des trucs à pieds que j'y vais avec des low-cost parce que le billet me coûte pas cher mais que l'aéroport il est à la frontière hollandaise et que là vous avez une heure et demie de route... J'ai pas besoin d'eux ! [De ses amis qui pensent qu'elle a besoin d'eux pour sortir] Que la nuit il faut partir à 6 heures du matin donc il faut partir soit la veille ou trouver un hôtel à proximité pas trop cher etc. et qui est en rase campagne et que vous devez faire des kilomètres à pied... J'ai pas besoin de quelqu'un pour sortir ! C'est pas une question de mode, c'est une question de... J'ai toujours été comme ça. »*

Pour concilier ses envies de voyages et des moyens limités, elle considère que ces conditions sont nécessaires : *« Quand je peux pas faire autrement je peux pas faire autrement »*. Apparemment très aventurière, Irma est prête à tester de nouveaux moyens de se déplacer :

*« [...] j'ai pas encore fait -j'ai en projet- Marseille-Londres qui existe, mais j'ai pas encore fait. [...] Si vous analysez, quand allez à l'aéroport, vous devez arriver quelques heures avant. Donc vous partez, vous payez un transport de bus : la navette à l'aéroport, à l'aéroport vous devez attendre... Finalement je me suis dit... C'est la même chose... Donc je me suis dit, ma foi, pourquoi pas. »*

## 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

### La connaissance du service

Grâce à ses voyages fréquents, Irma a acquis un véritable savoir-faire du low-cost. Malgré son âge, elle a par exemple deux portables, dont un smartphone, depuis lequel elle peut réserver

des billets. Elle connaissait Eurolines de longue date et avait entendu parler des cars dans les médias et par le bouche à oreille. Elle sait par exemple qu'on les appelle les cars Macron :

*« Et puis, on a parlé des nouveaux bus qui sont là... Parce que ça -les Ouibus, les Flixbus tout ça, c'est récent, ce qu'on appelle les bus Macron. Et... Je voulais les tester. »*

### **Le rôle du prix**

En tant qu'experte du voyage, Irma place le prix dans ses critères de choix les plus importants, et compare beaucoup ceux du bus à ceux du train :

*« [A la question de savoir si c'est beaucoup moins cher que le train] Ah oui, le train (rire), surtout que j'ai pris mon billet y a deux jours. Le train ce sont les vacances. Faut prendre des places un mois à l'avance pour avoir un bon prix, hein. [...] Je me suis dit je vais pas payer Marseille-Toulouse en avion, le train coûte des fortunes, alors c'est pour ça que j'ai pris le bus. »*

### **Les autres facteurs de choix du service**

Mais d'autres critères jouent dans le choix d'Irma, notamment la fréquence des lignes. Elle semble d'ailleurs se tenir très au courant de l'actualité des lignes de car. De manière intéressante, le choix du car se combine bien à ses autres moyens de transport low-cost :

*« J'avais un avion à prendre à Toulouse et je me suis dit -l'avion Toulouse-Varsovie était intéressant- je me suis dit je vais pas payer Marseille-Toulouse en avion, le train coût des fortunes, alors c'est pour ça que j'ai pris le bus. Voilà. Donc c'est une question de prix mais... aussi... Suivant les saisons y a des choses qui sont plus pratiques que d'autres. Et actuellement vue la diversité des lignes de bus, ça commence à devenir intéressant. »*

Selon Irma, prendre le car peut aussi être plus direct que le train, pour certain trajets, dans les voyages à l'étranger notamment :

*« J'avais pris Eurolines parce que c'était direct par rapport au train. Parce que Marseille-Barcelone c'est la croix et la bannière.»*

## **4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Irma semble voir le car comme un moyen de transport low-cost pas pire qu'un autre qui lui permet de se déplacer plus facilement :

*« Ça peut (m'aider à bouger plus) aujourd'hui pour aller aux aéroports il faut toujours pensez embouteillages ceci cela, faut être logique hein, en réfléchissant bien, c'est pas si mal que ça. On est peut-être un peu serré,*

*mais on a... Aujourd'hui j'ai pas mon ordinateur mais y a le Wi-Fi, y a tout ce qu'il faut quoi. »*

Elle trouve aussi que d'une certaine manière le car est parfois plus sûr que le train et me cite plusieurs exemples de lourds retards ou encore de pannes d'électricité.

### **Son expérience personnelle à bord**

Irma est habituée à faire de longs voyages et prend donc toujours de quoi s'occuper pour rentabiliser son temps de trajet. Elle va jusqu'à dire qu'il ne lui serait pas intéressant de prendre le car si elle ne pouvait pas travailler :

*« Quand on prend des longues distances, vaut mieux être occupé, prendre son travail : le travail qu'on n'a pas fait, on peut le faire (rire). Si j'avais pas à travailler, je prendrais peut-être pas le bus. Oui sauf, sauf pour voir des paysages spécifiques mais pas pour des choses comme ça où on s'arrête, prendre le bus à travers les montagnes tchéchènes, suisses, etc. à travers la Forêt Noire, quand je veux découvrir me divertir, regarder les lieux, oui. Prendre des trains spectaculaires, des trains de glaciers, des choses comme ça. Là je vais pas travailler, hein. »*

## **5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS**

Irma continuera à prendre le car, comme les autres moyens de transport qu'elle utilise, si cela continue à rendre ses voyages plus pratiques et peu chers. Elle surveille le nombre de lignes, et leur augmentation pourrait l'amener à accroître son utilisation.

## **6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES**

Irma semble assez peu préoccupée par l'environnement, en tout cas pas au point que cela influe sur ses modes de transport, même si elle « y pense » :

*« L'écologie ? Oui, oui aussi, j'y pense. Ça me fait plaisir de voir un bus plein. Ça dépend, par exemple avec les low-cost avions aussi ça me fait plaisir de voir qu'ils sont pleins. Ce sont des prix bas et comme ça c'est plein. A quoi ça sert de faire des prix chers et que le bus il est vide ? »*

Sans me parler exactement de politique, Irma semble avoir une conscience politique aigüe du centralisme français, qui contribue à lui donner envie de voyager :

*« [...] Il faut que je prenne l'air de la France, parce que le centralisme me pèse. (rire) Le centralisme il est pas ailleurs qu'à Paris). Ooh on le sent*

*partout. Et quand je vais à travers les provinces, je fais toujours ma petite enquête. Bon pour blagasser : j'étais en Alsace, je leur parle de ça, du centralisme parisien... Partout, partout, les gens se plaignent. Les gens se plaignent du centralisme français. »*



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°32

### Entretien avec Claire Liaison Flixbus Grenoble-Annecy 19 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Claire lisait quand je l'ai dérangée pour lui proposer de remplir un questionnaire : « *Ah mais moi je suis une handicapée ! Je suis un cas un peu particulier* », dit-elle d'emblée. Je lui ai assuré qu'il serait tout de même très intéressant qu'elle le remplisse et comme elle semblait rechercher le contact et la discussion, je lui ai alors proposé de parler plus longuement du car et de ses déplacements, ce qu'elle a accepté. Ce qu'elle appelait son handicap n'était pas visible et je n'ai pas voulu lui poser directement de questions à ce propos, mais le sujet a fini par s'immiscer dans la discussion, et a donné lieu à un échange dépassant largement le cadre de l'entretien.

Claire était volubile mais son regard optimiste se voilait parfois, et ses choix de déplacements étaient tant liés à sa maladie qu'il était difficile de rester dans le cadre de l'entretien. J'ai interrompu la discussion -qui a duré une trentaine de minutes- quand le sujet de la maladie devenait trop présent car il nous devenait difficile à toutes les deux de continuer.

L'enregistrement n'a pas fonctionné. De retour à ma place, j'ai immédiatement noté ce que nous avons dit et les citations ne sont donc pas toujours exactes.

Le hâle de son teint est souligné par un maquillage discret. Ses cheveux blancs sont mis en valeur par des vêtements noirs et bien coupés, probablement de marque, qui tranchent avec ceux des autres personnes à qui j'ai donné les questionnaires.

Claire est née à Paris et habite depuis une trentaine d'années en périphérie d'Annecy car elle adore les montagnes et le lac ; elle a environ 55 ans. Elle est mariée et possède le permis bien qu'elle ne conduise plus depuis quelques années. Elle travaillait avec des handicapés jusqu'à ce qu'elle soit obligée de faire un vaccin qui été à l'origine de sa maladie : la sclérose en plaque. Je ne sais pas à quel stade en était la maladie ; Claire pouvait encore marcher mais plus conduire et semblait se déplacer avec quelques difficultés.



## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Pour ses déplacements fréquents vers Annecy, Claire est conduite en voiture par son mari. Une fois dans la ville, elle utilise le bus.

Outre ces déplacements, Claire se rend également fréquemment à Paris et dans le Midi pour rendre visite à sa famille : « *J'ai ma famille un peu éparpillée* ». Elle utilise toujours le bus, depuis que ce service existe ; avant 2015, elle prenait la voiture ou le train si elle était seule. Elle prend le car uniquement sur de longues distances.

### Sa vision du déplacement

Pour Claire, se déplacer est très important car c'est le signe qu'elle est encore capable de vivre : « *Je bouge tant que je peux* » affirme-t-elle ainsi, quand je lui demande si elle aime se déplacer. Sa vision du déplacement est en fait assez ambivalente car chaque voyage est épuisant : « *que ce soit le train ou la voiture, ça me fatigue beaucoup, je mets deux jours à m'en remettre* ». Mais c'est pourtant un moyen de rester en contact avec sa famille, qu'elle voit d'autant plus depuis sa maladie.

Malgré ce qu'elle dit sur la difficulté de prendre le train ou la voiture, Claire ne se déplace pas plus depuis qu'elle prend le car, elle se déplace simplement pour moins cher.

## 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

### La connaissance du service

Claire ne s'est pas immédiatement rappelé de quelle manière elle avait entendu parler des cars Macron. « *Ça doit être mon mari* », affirme-t-elle quand je lui demande. A la question de savoir comment ce mari en a lui-même entendu parler, Claire répond qu'il « *l'a probablement lu dans un journal* » car « *il lit beaucoup de journaux* ». Elle se souvient malgré tout que qu'on parlait beaucoup des bus à l'époque, « *ça doit faire cinq ans* ». Elle-même n'en n'a pas entendu parler dans les médias " *oh bah c'est mon mari*".

Depuis qu'elle connaît ce service, elle prend toujours ses billets seule, à la gare routière d'Annecy : j'aime bien pouvoir expliquer exactement ce dont j'ai besoin.

### Les facteurs de choix du service

De manière assez originale, le premier critère de choix mentionné par Claire a été celui la praticité : « *c'est plus simple, le train faut faire des changements* ». Vient ensuite la

question du temps : « *depuis (la maladie) je suis un peu en vacances permanentes finalement* » (rire). Elle a donc le temps de se déplacer, ne peut plus conduire, cela la fatigue autant de prendre le train que le car et le train nécessite souvent des changements pour ses trajets. Dans ces conditions, elle semble considérer le prix comme un bonus, même si c'est un bonus important :

« *Qu'est-ce que vous pensez du prix des cars ?* »

« *C'est vraiment pas cher ! C'est trois fois moins que le train !* »

## 4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Avant de monter dans un car, Claire imaginait ça " *un peu comme un bus scolaire. Ça s'est bien amélioré, c'est super, en plus c'est convivial.*" Elle a été agréablement surprise de ce qu'elle a trouvé, et a du car une image très positive alors que le car scolaire est pour elle une image repoussoir. Elle ne se souvient pas en avoir un jour parlé à ses amis mais affirme que : " *si j'en parle à d'autres, je dirais que c'est bien.*" Son cercle proche de connaissances ne prend pas le car : " *ils n'ont pas sauté le pas*". Claire considère donc que prendre le car, c'est sauter un pas qui ne se franchit pas naturellement.

### Son expérience personnelle à bord

Claire a toujours eu du car une expérience agréable et elle semble déterminée à défendre ce mode de transport en citant plusieurs anecdotes. Sur la convivialité, elle raconte par exemple : « *Le Monsieur à côté de moi m'a fait la bise en partant* », ou encore « *les chauffeurs m'aident souvent à porter mes bagages* ». Elle trouve que le car est plus convivial que le train : " *c'est humain*". De plus, Claire n'a jamais eu de problèmes sur ses trajets. « *Là, les toilettes sont bouchées mais c'est la première fois, sinon y a jamais de problèmes, pas de retards...* ».

## 5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

Claire affirme qu'elle continuera à prendre le bus tant qu'elle le pourra.

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Claire se soucie de l'environnement mais cela n'a pas d'impacts sur ses déplacements.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N° 33

### Entretien avec Martine Liaison Flixbus Toulouse-Montauban-Limoges-Paris 19 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Nous avons fait la connaissance de Martine et de son mari lors de leur montée dans le bus à Montauban. Le couple s'est installé derrière nous et a de suite engagé la conversation, commentant les consignes du chauffeur. Nous leur avons expliqué notre démarche de recherche en leur proposant de répondre à notre questionnaire pendant le trajet, ce qu'ils ont accepté. Lors d'une pause sur une aire d'autoroute au sud de Limoges nous avons proposé à Martine de faire avec elle un entretien plus poussé. Nous nous sommes alors assis à côté d'elle pour débiter un entretien d'une petite vingtaine de minutes.

Martine et son mari faisaient, ce mardi 19 février, le trajet entre Montauban, où ils vivent, et Paris pour rendre visite à leur fils vivant dans la capitale. Ils étaient attendus vers 19h10 à la gare de Bercy par un proche venant les chercher en voiture.

Martine est une infirmière retraitée de 74 ans. Elle vit dans le centre de Montauban avec son mari dans leur maison. Son mari a repris une activité professionnelle pour aider leur fils. Le couple a plusieurs enfants et un petit-fils. Martine et son mari sont des retraités actifs, ils se déplacent beaucoup pour rendre visite à leur famille en région parisienne ou simplement pour voyager. Martine semble être assez engagée et politisée. Elle accueille régulièrement des migrants chez elle venus de région parisienne. Martine et son mari ont une voiture, et chacun le permis de conduire.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Martine et son mari utilisent au quotidien leur voiture pour se déplacer à Montauban et dans les environs. Pour les plus longues distances (pour leurs vacances et pour rendre visite à leurs amis ou à leur famille) le couple ne prend plus la voiture, voyant ce mode de transport comme trop fatiguant. L'avion et le train semblent alors plus adaptés. Néanmoins,

depuis 2018 et leur premier trajet pour voir leur fils à Paris, Martine explique privilégier un nouveau moyen de transport : le bus. Ce dernier vient alors notamment remplacer le train devenu trop cher pour elle :

*"En 2018 on est allés à Paris, après on est allés à Lyon, on est revenus à Paris, puis là on repart à Paris. On résistait, on prenait le train parce qu'on arrivait à avoir des trains à quinze euros le trajet, là maintenant c'est plus difficile."*

Selon Martine, les tarifs de l'avion ont aussi augmenté et il arrive que le couple choisisse plutôt le bus, notamment parce qu'ils peuvent partir en dehors des périodes de vacances et ainsi éviter la foule des grands départs :

*"On prends ou le bus, ou l'avion, on attend d'abord qu'il y ait plus de monde sur les routes. On peut partir n'importe quand, c'est ça l'avantage, et nous on le fait ça. En juillet-août on ne part jamais, on laisse les jeunes partir."*

### **Sa vision du déplacement**

Martine voit positivement le fait de se déplacer. En tant que retraitée, le fait de se déplacer n'est jamais pour elle une obligation mais plutôt un plaisir. C'est notamment le cas pour son trajet Montauban-Paris puisqu'elle va rendre visite à sa famille. Elle se définit comme une retraitée active se déplaçant régulièrement et plus fréquemment depuis qu'elle est usagère des bus. Elle considère par ailleurs l'offre de bus comme un moyen d'augmenter la liberté de déplacement des gens tout en les poussant "un petit peu plus à sortir" de chez eux.

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

Martine a eu connaissance de l'offre de cars interurbains dès 2015 et la loi de libéralisation du transport par autocar. Très réfractaire à Emmanuel Macron, elle a alors été marquée par la réforme de ce dernier, alors ministre de l'Economie :

*"Parce que je déteste Macron et quand il a fait ça j'étais furieuse"*

Elle explique avoir voulu, dans un premier temps, "résister" face à cette offre en continuant à prendre le train :

*"On résistait, on prenait le train parce qu'on arrivait à avoir des trains à quinze euros le trajet, là maintenant c'est plus difficile."*

Finalement, eu égard aux tarifs avantageux et compte tenu des moyens limités de Martine, retraitée, le couple a expérimenté les bus en 2018.

### **Le rôle du prix**

En effet, l'argument financier est le premier argument avancé par Martine pour expliquer le choix du bus. Compte tenu de sa petite retraite d'infirmière, elle explique ne pas avoir le choix, même si elle préférerait continuer à prendre l'avion ou le train, devenus trop chers depuis quelques temps :

*"Oui, je suis retraitée, j'étais infirmière voilà, je prends le car parce que les infirmières n'ont pas un gros, une grosse retraite voilà, j'avais pas un gros salaire ni une grosse retraite donc je suis obligée de me plier aux cars Macron, ce qui m'emmerde bien."*

### **Les autres facteurs de choix du service**

Malgré l'importance de l'aspect pécuniaire chez Martine, elle se dit aussi "maintenant [...] obligée de reconnaître" les aspects positifs de cette offre et les avantages qu'elle y trouve avec son mari. En effet, au delà des prix imbattables pratiqués par les compagnies, Martine trouve que les bus permettent des trajets plutôt confortables :

*"LL : Est-ce que vous trouvez que c'est une offre confortable ?*

*Martine : Oui, c'est sympa, en général c'est sympa, les gens sont gentils, on s'arrête manger quelque part dans un Flunch en général c'est sympa."*

Par ailleurs, Martine y voit un autre aspect important : la praticité du point d'arrêt. En effet, les bus Ouibus et Flixbus proposent un arrêt à la gare routière de Bercy dans le centre de la capitale, ce qui évite à Martine et à son mari le surcoût et la complexité des navettes depuis les aéroports :

*"L'avantage du bus c'est qu'il s'arrête à Bercy au centre ville, il s'arrête dans Paris quoi, tandis qu'après [en avion] il faut prendre de nouveau une navette, c'est plus compliqué."*

## **4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Martine est assez critique face au modèle de l'offre libéralisée de transport. Elle dénonce l'aspect trop libéral de cette offre, tout en rejetant pour autant la solution d'un monopole, et s'inquiète des conditions de travail des chauffeurs de bus :

*"Je sais qu'il [Emmanuel Macron] les paie mal, que tout va mal, bon. Une fois nous avons pris un bus à Paris qui revenait de je ne sais où, la*

[conductrice] *avait fait jour et nuit hein. On ne les respecte pas, [...] on est en plein libéralisme ma chérie, moi je suis contente d'avoir 74 ans. Il [Emmanuel Macron] en a profité pour mettre un Etat totalitaire sur ces pauvres chauffeurs, voilà ça tombe bien, il l'a créé à son image. [...] Je suis critique par rapport aux conditions de travail qu'on impose, je trouve que ce sont des gens qui devraient être rémunérés normalement, avec des conditions de trajet correctes, c'est à dire alors que le minimum pour aller à Paris c'est huit heures je crois, s'il faut huit heures il faut huit heures, ils ne peuvent pas arriver en six heures les pauvres types."*

Martine semble d'ailleurs plus préoccupée par le confort des chauffeurs que par celui des usagers :

*"Qu'ils humanisent les trajets, pour les transporteurs, nous ça va, mais pour les chauffeurs c'est terrible hein, moi je trouve ça terrible, une vie comme ça moi ça m'inquiète pour les jeunes."*

Quant à sa vision du service pour les usagers, elle craignait avant d'emprunter le car la longueur des trajets. La découverte du bus semble ne pas avoir confirmé ses a priori :

*"Agréablement surprise, ça m'a surprise parce que j'avais des à priori je me disais oh là là c'est long, non non pas du tout. Il me semble qu'on voit mieux le paysage, hein, on est plus près du paysage, pourtant c'est sympa le train et bien non je trouve qu'on le voit mieux là. Tout ce que je pensais, c'est faux."*

De même, ses a priori quant aux types d'usagers habitués des cars n'ont pas été confirmés. La surreprésentation des jeunes à bord semble être même un argument positif pour Martine :

*"Oui, je pensais qu'il y allait avoir que des vieux, mais c'est sympa il y a plein de jeunes, en général nous il y a beaucoup de jeunes quand on part. Ca c'est sympa."*

### **Son expérience personnelle à bord**

Martine parle spontanément du bus comme d'une expérience positive du point de vue du service. Elle semble assez réaliste face aux contraintes de ce moyen de transport et s'y adapte facilement :

*"Les arrêts sont sympas oui, courts bon mais suffisamment importants pour aller aux toilettes, pour prendre un déjeuner, bon écoutez on peut pas aussi rester longtemps sur un trajet de huit heures quoi."*

Les aléas, comme les retards, les gens désagréables ou le dysfonctionnement des toilettes par exemple, sont pour Martine des nuisances communes à tous les moyens de

transports. De même l'aménagement des points de d'arrêts et de départs n'est pas un aspect conditionnant sa pratique du bus :

*"Non non, nous ça va parce que on est une petite ville, on sort de la maison alors bon on avait déjeuné, on avait été aux toilettes, enfin aucun problème quoi. Un copain nous a amené, et nous voilà."*

## 5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

A terme, Martine pense continuer à utiliser le car pour ses déplacements, à condition que les tarifs restent raisonnables, c'est à dire aux alentours d'une vingtaine d'euros pour un Montauban-Paris. Par ailleurs, l'offre de car pourrait impliquer pour Martine une création de mobilité. En effet, elle dit envisager de rendre visite à un proche à Nantes dans le cas d'une ouverture de ligne :

*"J'ai un beau-frère à Nantes, j'ai jamais le temps d'y aller mais peut-être que s'ils font Montauban-Nantes on le fera."*

Martine recommande par ailleurs cette offre à ses proches réfractaires :

*"Oui, je les rassure sur le, parce que tout le monde parle comme moi, niveau danger, oui bien sûr niveau danger vous êtes sur les routes d'accord. Mais chaque fois je les rassure en leur disant vous savez vous allez être surpris c'est bien, prenez le une fois vous verrez. Voilà."*

## 5) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Comme renseigné plus haut, Martine est de manière générale très réfractaire aux politiques libérales d'Emmanuel Macron. Concernant la question des transports, Martine défend la gratuité des transports publics dans les villes :

*"Déjà moi je suis pour les transports gratuits dans les villes. Evidemment je trouve que c'est cher, parce qu'il y a des personnes âgées qui ne peuvent même pas prendre le bus pour aller de leur maison au marché."*

Sur l'aspect écologique, elle s'inquiète de l'empreinte carbone du bus malgré l'option "compensation CO<sup>2</sup>" proposée par Flixbus, rappelant là aussi l'aspect non idéal de son choix du bus par rapport au train :

*"Alors moi j'étais contre [le bus] dans le temps, j'étais pour le train."*

Elle s'inquiète également du nombre important de poids lourds circulant sur les routes.

*"Oui, mais c'est pas normal qu'il y ait autant de, vous avez vu tous les gros camions qu'il y a, les poids lourds, c'est lamentable hein, comme nous quoi le bus c'est un problème."*

Finalement, Martine voit toujours le train comme le mode de transport idéal, à condition de prix plus accessibles. Elle considère également nécessaire un financement du transport longue distance par les pouvoirs publics.





## FICHE SYNTHETIQUE N°34

### Entretien avec Jennifer

Liaison Flixbus Toulouse – Limoges – Massy-Palaiseau –  
Paris Bercy  
10/02/2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Jennifer était assise au fond du car avec deux places vides à côté d'elle. Après avoir récupéré les questionnaires, je lui ai demandé si elle accepterait de faire un entretien et comme elle était d'accord, je me suis assise à côté d'elle. Nous avons parlé environ 40min.

Jennifer profitait de ses vacances pour rendre visite à de la famille qui habite dans le Sud de l'Île-de-France.

Jennifer est une Française originaire de Toulouse de 22 ans. Après le bac, elle est allée en Corée pour faire une licence d'interprétariat de 4 ans, puis elle est revenue étudier un an en France pour obtenir une équivalence niveau Master. Elle fait actuellement une Académie de langue en Corée pour finaliser sa formation et était en France pour ses vacances. Elle n'a pas de voiture.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Depuis son plus jeune âge, Jennifer se déplace essentiellement en voiture avec un proche ou en avion quand elle est seule parce que c'est plus rapide (elle a un Skypass). Mais depuis deux ans, elle utilise plus le car que l'avion pour ses déplacements en France ou dans les pays européens limitrophes (Italie notamment) :

*« Moi j'étais très avion parce que... c'est rapide, c'est super pratique, ça va super vite.... Mais c'est vrai qu'en fait, tout d'un coup... j'ai presque jamais pris le train en fait, c'est trop bizarre... en fait je suis passée de l'avion au bus assez radicalement... Je crois que c'est pas du tout un profil typique. »*

Elle a utilisé le car pour la première fois en Corée puisque c'est le mode de transport qui est le plus utilisé là-bas pour les déplacements longue-distance : « *en fait je crois que c'est ça aussi qui m'a un peu ouvert sur les bus en France, c'est qu'en Corée c'est vraiment très développé, au point que personne prend ses billets en fait, tu te pointes et tu l'achètes direct parce qu'il y en a tellement, à toutes les heures, pour toutes les destinations, que en fait tu arrives à la gare et tu prends ton billet de bus* ». Elle l'a aussi pris une fois en Amérique latine alors qu'elle rendait visite à sa mère qui y travaille en ce moment. Elle a découvert l'offre de car en France pendant son année de Master. Comparativement à la Corée et à l'Amérique du Sud, elle trouve que les cars français sont plus modernes et plus confortables.

Ses trajets en car ont essentiellement pour motif d'aller voir sa famille qui est « *dans toute la France* » (Nantes, Paris, Bordeaux, Saint-Etienne) ou des amis. Comme elle aime bien l'art et que les billets de car ne sont pas chers, il lui arrive aussi maintenant de faire des séjours très courts à Paris pour voir des expositions :

*« Moi je suis très art... et c'est vrai que des fois j'ai... sur un coup de tête j'ai décidé de prendre le bus juste pour aller à Paris et voir une expo quoi [...] Comme c'est vraiment pas cher du coup on hésite moins... Je prendrais pas l'avion pour aller voir une expo... »*

Si elle n'aime pas le train, c'est d'abord parce qu'elle a peur de se faire voler ses bagages qui ne sont pas en soute comme dans le cas de l'avion ou du car :

*« Parce que j'ai tout le temps plein de bagages et ça me stresse un max en fait le train... on doit mettre les bagages je sais pas où devant là, dans les encadrés... et j'ai toujours peur de me faire piquer la valise et à chaque fois je stresse... »*

Elle a aussi fait de mauvaises expériences avec les autres voyageurs en train puisqu'elle est souvent tombée sur des familles bruyantes ou alors sur des personnes qui mangeaient, ce qui la dérangeait. Elle trouve qu'elle a plus d'intimité quand elle est en avion ou en car :

*« Et c'est vrai que le train, les sièges sont moins... les bus et les avions on a un peu d'intimité, on peut se mettre là dans un petit coin et on voit pas vraiment les gens... Mais dans le train des fois on est en face... ou les sièges sont tellement espacés que tout le monde peut nous voir, ou je sais pas... »*

In fine, elle souligne le fait que l'avion n'est pas nécessairement plus cher que le train, en particulier entre Toulouse et Paris, et qu'elle préfère payer un peu plus si cela lui permet de faire le trajet en seulement 1h plutôt que 6h en train.

Concernant le covoiturage, elle a précisé qu'elle n'avait pris ce mode de transport qu'une seule fois pour aller à Marseille et qu'elle n'appréciait pas cette offre parce que les gens « *ont tout le temps envie de parler* ». Si elle n'est pas « *asociale* », elle apprécie pouvoir se reposer pendant ses trajets. En covoiturage, elle avait l'impression de « *prendre un café* » pendant 6h, ce qui l'a « *calmé direct* » sur l'utilisation de ce mode transport : « *c'est plus possible, au*

*secours quoi ».*

### **Sa vision du déplacement**

Jennifer aime apprécie le fait de se déplacer et c'est quelqu'un de très mobile qui « *ne tient pas bien en place* ». Auparavant, elle avait tendance à privilégier les déplacements à l'international parce que les billets d'avion étaient presque aussi chers pour aller à Paris qu'à Dublin par exemple. L'offre de car l'incite au contraire à faire plus de « petits trajets », lui permettant de « *découvrir la France* ».

Autour d'elle, beaucoup de personnes ont le permis de conduire et se déplacent essentiellement en voiture ou en covoiturage. Elle pense qu'il n'y a pas de culture du car en France, ce qui explique que peu de personnes utilisent ce mode de transport. D'après elle, pour la majorité des gens, la hiérarchie des modes de transport est avion – train – car. Mais pour elle, le car se situe avant le train car elle trouve que l'offre ferroviaire est très mal organisée, que c'est « *le bordel* » dans les gares.

### 3) Les facteurs expliquant le choix du service de car longue distance

#### **La connaissance du service**

Jusqu'à présent, Jennifer n'avait pris que des Ouibus parce que les offres qu'elle trouvait sur le comparateur de billets étaient plus avantageuses. Cependant, elle a choisi Flixbus pour ce trajet parce que ça lui permettait de s'arrêter à Massy-Palaiseau, plus proche de sa destination finale. Le prix du billet était un peu plus cher, mais cela lui permettait d'économiser un ticket de RER ainsi que le temps de transport entre Paris et le Sud de l'Île-de-France donc elle a choisi cette solution : « *C'est vrai que les arrêts comptent finalement...* ». A l'avenir, il est probable qu'elle privilégie Flixbus parce que le wifi est illimité alors que ce n'est pas le cas dans les Ouibus (la limitation « *permet à peine de recevoir des messages sur messenger pendant le trajet mais de ne rien faire d'autre* »).

#### **Le rôle du prix**

Le fait que le car ne soit pas cher lui permet de se déplacer « *vachement plus* » et elle préfère que le prix des billets reste bon marché plutôt qu'il augmente en échange de l'amélioration du service à bord (en dehors de la Wifi). Grâce à cette offre de transport bon marché, elle peut rendre plus facilement visite à ses proches en réservant ses billets à la dernière minute, ce qui n'était pas le cas avant :

*« Je suis même pas sûre que je voyageais, que j'allais vraiment voir ma famille... enfin si peut-être... non pas vraiment, enfin, on y réfléchissait... alors que maintenant j'ai des vacances... Mais tout de suite je vais voir mes ami.e.s qui sont à Nantes, en Bretagne, à Paris... je vais voir ma famille et je me déplace tout de suite... et sans attendre... L'autre jour je suis allée à Bordeaux c'était pour 24h, juste j'ai pris le bus le matin, je suis revenue le soir, juste pour pouvoir manger avec ma copine parce que ça valait 1 euro 99 pour le déplacement »*

#### **Les autres facteurs de choix du service**

Si elle préfère maintenant utiliser le car plutôt que l'avion pour ses déplacements en France et en Europe, c'est d'abord parce que les points d'arrêt sont plus pratiques. En effet, les cars s'arrêtent à proximité des centre-villes alors que les aéroports sont excentrés, obligeant un de ses proches à venir la chercher :

*« Je sais pas si c'est plus pratique mais... c'est vrai qu'au niveau des... des points d'arrivée en fait, c'était un peu plus pratique des fois d'accéder à ... enfin d'être directement au centre-ville*

*par rapport aux aéroports »*

#### 4) Son expérience et sa vision du service

##### **Ses représentations du car et des usagers**

Jennifer n'a eu que des expériences positives avec les autres usagers du car. Les chauffeurs ont toujours été sympathiques, notamment la fois où elle est allée en Italie de nuit car il parlait tout bas de manière, « *plus adaptée à la nuit* ». Les usagers, essentiellement des jeunes et quelques retraités, lui semblent être plus proches d'elle socialement puisqu'ils feraient partie de la classe moyenne « *vraiment typique [...] ni trop bourgeoise, ni trop populaire, entre les deux* » et seraient moins pressés que les passagers des avions, donc plus « *dans son rythme* ». Par ailleurs, elle trouve que le car est un mode de transport beaucoup plus convivial et agréable que l'avion :

*« Je trouve que les gens qui prennent le bus sont vraiment sympa... enfin je sais pas comment dire... conviviaux... A chaque fois quand j'ai eu des gens à côté de moi c'était des gens vraiment sympa... il y avait pas de gêne... Par exemple, dans l'avion, si tu veux aller aux toilettes et que tu te lèves... je trouve que les gens à côté sont un peu « oh la la, elle se lève » [...] Alors que dans le bus tout de suite les gens sont genre « eh, ah non par de soucis » et tout, « tu viens d'où ? Qu'est-ce que tu fais ? », et tout... On peut parler... pas autant que Blablacar, mais un peu plus que l'avion ».*

Concernant les arrêts, son avis semble être partagé. D'un côté, elle est très critique vis-à-vis de celui de Bordeaux qui est « *vraiment un parking... c'est genre un No man's land* ». Elle remarque qu'il est impossible de se garer à proximité et que, même s'il est relié au centre-ville par le tramway, elle ne souhaiterait pas y arriver trop tard le soir :

*« Mais... c'est vrai que la nuit, ça me ferait peut-être un peu peur d'arriver seule... C'était pas un quartier qui craignait je pense, moins que, celui d'ailleurs de la gare de Toulouse, mais bon... c'est vrai que... du coup j' imagine qu'il devait pas y avoir de lampadaires, rien... »*

Elle regrette aussi qu'elle n'ait pas pu s'acheter de café dans la gare routière de Toulouse juste avant de monter dans le car. Cependant, elle a indiqué que l'importance qu'elle accordait à la qualité des arrêts s'est réduite qu'elle ait dû rester quelques heures dans la gare de Toulouse à attendre les premiers transport en commun. Pour elle, finalement, c'est à chacun.e de s'adapter :

*« Avant je pensais que oui... mais peut-être que c'est l'âge qui fait ça mais... maintenant non, pas trop... En fait une fois je suis arrivée à gare Matabiau, donc là, la gare routière de Toulouse, à ... en fait on devait arriver à 5h, 6h... 5h et demi peut-être du matin, donc j'étais censée prendre le premier métro. Mais on est arrivé vachement en avance en fait, on est arrivé à 4h du mat', du coup j'étais coincée, j'avais plus de batterie, je pouvais appeler personne... [...] du coup j'étais toute seule, j'ai attendu le premier métro dans la gare en prenant un café... mais*

*c'est vrai que l'ambiance, tout de suite quand je suis arrivée dehors... ça faisait un peu flipper quand même... Mais après je me dis ça fait partie de la vie... et si vraiment les gens ont trop peur de se perdre, faut mieux essayer de tomber en journée, et puis voilà... »*

### **Son expérience personnelle à bord**

Pendant les trajets, Jennifer a l'habitude de lire ou d'écouter de la musique et de s'occuper avec son téléphone quand elle a « *le mal de mer* ». Pour cette raison, le fait qu'il y ait la wifi est très important pour elle. Elle utilise plutôt le car de jour parce qu'elle va souvent à Bordeaux ou Lyon et qu'il n'y a pas de trajets de nuit à partir de Toulouse pour ces deux destinations. Cependant, elle préférerait voyager la nuit parce qu'elle a le sommeil lourd et que ça ne la dérange pas de commencer sa nuit dans le car et de la finir chez elle si elle arrive aux alentours de minuit. Elle a beaucoup voyagé de nuit avec son dernier copain. Il apportait deux oreillers, mais elle se débrouillait simplement avec son écharpe.

A chaque fois qu'elle a pris le car, il était plutôt plein, même complet lorsque les billets étaient à 99 centimes. De ce fait, elle aimerait bien pouvoir choisir sa place en amont comme dans les avions sans devoir payer 2 euros supplémentaires parce qu'elle n'aime pas être du côté du couloir et elle ne peut pas changer de place si le car est plein :

*« Il y a un truc que... j'ai un peu du mal avec les bus, c'est que, moi j'aime bien écouter la musique et du coup je regarde beaucoup le paysage, et une fois je suis tombée sur le couloir et là c'était vraiment dur, j'ai regretté tout le trajet d'avoir pris le bus... »*

### **5) Sa vision à long terme de la pratique du car : conditions et évolutions**

Elle a l'intention de continuer à utiliser ce mode de transport sur le long terme. Mais elle a regretté qu'on ne puisse pas toujours acheter de l'eau dans le car alors qu'il ne fait des pauses que toutes les 2 ou 3h. De façon générale, pour les trajets courts, elle ne payerait pas son billet plus cher pour avoir la possibilité d'acheter des en-cas ou des boissons ou d'avoir un écran avec des films. Mais elle serait prête à le faire pour des trajets longs

### **6) Ses préoccupations environnementales et politiques**

Elle est sensible aux questions d'écologie et essaie de privilégier maintenant le car par rapport à l'avion pour ses déplacements en France. Cependant, elle avoue que ce n'est pas un facteur déterminant dans son choix pour le car.



## FICHE SYNTHETIQUE N°35

Entretien avec Thibault  
Liaison Ouibus Chamonix-Sallanches-Annecy-  
Lyon Saint Exupéry-Lyon  
20 février 2019

### 1) PORTRAIT

#### **Circonstances de l'entretien :**

Pendant la distribution des questionnaires, Thibault avait accepté très vite de répondre au sien en apprenant que nous étions étudiantes en urbanisme. Il m'avait donc paru ouvert à un possible entretien. Une à deux heures après le départ du car, je suis donc allée lui demander s'il était possible de lui poser quelques questions supplémentaires, ce qu'il a accepté. Il a poussé le sac qu'il avait mis sur le siège voisin du sien pour me laisser la place de m'asseoir et l'entretien a pu débuter. Il a été difficile d'aller plus loin que les simples questions, peut-être à cause de la présence de deux de ses amis qui parfois riaient à ses réponses. L'entretien a ainsi duré un quart d'heure.

Brun de cheveux et de barbe, blanc de peau, Thibault porte des lunettes. Avant que je ne vienne lui poser mes questions, il s'occupait sur son ordinateur qui est éteint mais toujours sur ses genoux pendant l'entretien. Etudiant à l'université de Lyon, il est en première année de la licence Territoires et sociétés. Il doit donc avoir aux environs de 18 ans. Il a grandi à Lyon qu'il trouve "joli", ses parents y habitent toujours. Il n'a pas le permis.

Ce trajet réalisé en Ouibus correspond au retour d'un voyage de 5 jours de vacances au ski à Chamonix en compagnie de deux amis du lycée (placés devant lui dans le car). Thibault a pris pour la première fois le car lors de l'aller qui a également été effectué en Ouibus.

### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

#### **Ses choix modaux**

C'est la première fois qu'il prend le car. Pour ce genre de trajets de vacances, ses amis et lui auraient pu prendre soit la voiture, soit le train. Cependant, Thibault n'a pas le permis (ses amis oui) et suite à une comparaison du prix et du temps de trajet, le car s'est trouvé plus avantageux que le train.

« [Pourquoi le car aujourd'hui ?] *Parce que n'ayant pas le permis, la voiture c'était un peu compliqué. Et le train beaucoup plus cher et beaucoup plus long.* »

Autrement, ses amis et lui avaient la possibilité de prendre un covoiturage mais cela posait plusieurs problèmes en termes de nombre de voyageurs et de bagages.

« [...] *mais le problème quand tu viens à plusieurs et avec les bagages, les skis et tout... ça peut vite effrayer le covoitureur.* »

Auparavant, il partait en vacances en voiture avec ses parents. L'été dernier, il a pris seul un Ouigo pour aller à Marseille. Il apprécie cette offre de transport pour son prix mais il considère comme un "problème" les contraintes du Ouigo (les gares excentrées, les horaires matinaux).

« *L'été dernier je suis parti à Marseille, tout seul avant de me faire rejoindre par mes parents, j'y étais allé en Ouigo. Les TGV low-cost. Ah c'est sympa. [...] Oui et puis 19€ Lyon-Marseille... en première classe...* »

« [...] *les gares sont un problème avec le Ouigo, on ne peut y aller qu'à Charles de Gaulle ou... [...] nous c'est soit Saint-Ex', soit Perrache mais tôt le matin quoi.* »

Sur de courtes distances comme à Lyon, Thibault utilise les transports en commun. N'ayant pas le permis, il justifie sa pratique par l'absence de praticité de la voiture à Lyon et des préoccupations écologiques (à nuancer, voir partie 6.).

« *Moi totalement en transports en commun. [...] Bah déjà Lyon pour se garer en voiture c'est chiant et puis j'ai pas le permis aussi donc... [Rires des deux amis devant auxquels répond Thibault agacé]. Oui et aussi parce que c'est écologique. [Des questions qui te parlent ?] Un peu oui. J'essaie... du mieux que je peux.* »

## **Sa vision du déplacement**

Thibault semble percevoir le déplacement principalement comme un coût financier. Ainsi, lorsque nous parlons du fait qu'il est resté à Lyon pour ses études alors qu'il y vivait déjà, il me dit que « *ça fait des gains d'argent surtout* ».

Lorsqu'il se déplace, il aime regarder le paysage et c'est d'ailleurs pour cela que le train avec son "ambiance vacances" est son mode de transport préféré.

« *Ah le train j'aime bien. [...] Pour l'aspect paysage, je sais pas. Un aspect paysage, ça va doucement. En plus en France on a un réseau qui est assez âgé donc des gares qui sont assez jolies, je sais pas, ça fait une ambiance vacances. Le train je trouve que c'est sympa.* »



### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### La connaissance du service

Thibault a eu connaissance du service par des on-dit sur leurs bas prix, ce qui l'a mené à se renseigner pour ce voyage et à utiliser un comparateur de billets afin de choisir la meilleure offre pour ce voyage. Il connaît ainsi les trois opérateurs principaux (Ouibus, Flixbus et Isilines) ainsi que Eurolines. Il sait distinguer le type de services qu'offre chaque opérateur.

*« Bah j'ai entendu parler des bus Macron, je m'étais un peu renseigné vu que c'était pas cher [...] »*

*« [Isilines] Bah ça doit être les grosses lignes, Paris-Lille, Lyon-Marseille... [...] y a Eurolines aussi à l'étranger mais qu'en France, Eurolines je suis pas sûr... »*

De plus, grâce à la publicité, il est au courant des différentes promotions proposées par les compagnies. Ainsi, lorsque je lui parle des billets à un euro, il sait que c'est une offre de Flixbus. Il a également vu des publicités de Ouibus pour des trajets Lyon-Marseille à trois euros.

#### Le rôle du prix

Le prix tient un rôle décisif dans le choix du car pour Thibault : ce sont les bas prix qui rendent l'offre SLO attractive et qui l'ont mené à s'y intéresser. Cela est vrai pour les cars mais en général dans les choix modaux qu'il réalise.

Ainsi, il trouve ce déplacement peu cher. Il regrette cependant de n'avoir pas attendu un peu, ce qui lui aurait permis de profiter d'une promotion. Il semble avoir regardé plusieurs fois les prix et leur évolution.

*« [Pas trop cher ce voyage ?] Honnêtement, non. Même si j'avais vu que pendant les soldes ils avaient baissé un peu les prix. On s'y est pris un peu tôt mais bon. [...] c'est vrai que ça bouge pas mal. »*

#### Les autres facteurs de choix du service

Le prix n'est cependant pas le seul facteur de choix du service. Il est confronté au temps du trajet afin de trouver une balance entre les deux. Choisir son trajet sur un comparateur de billets a ainsi permis à Thibault d'effectuer ce calcul temps/prix.

Le choix de l'opérateur a également été effectué selon ce calcul à deux variables. Ouibus était ainsi le seul à proposer un direct entre Lyon et Chamonix tandis que Flixbus obligeait à réaliser ce trajet via Genève soit un trajet plus long et aussi cher.

*« Alors c'est surtout que c'est le seul trajet qui fait Lyon-Chamonix et sinon y avait Flixbus mais avec passage par Genève donc... deux heures en plus quoi. Pour le même prix. »*

A ces deux critères se rajoute celui de la proximité des gares au centre-ville (ce qui discrimine les Ouigo aux yeux de Thibault).

« C'est vrai que dans les critères je mettrais le prix en premier, le temps après et peut-être la proximité des gares, enfin pas... [Je complète : qu'elle soit à l'autre bout de la ville] voilà c'est ça. [...] Oui les cars l'avantage c'est que les cars arrivent à Perrache direct. »

## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Thibault n'avait pas d'*a priori* sur les cars, disant avoir 'tout de suite été convaincu' par cette nouvelle offre. Pourtant, sa cousine lui avait déconseillé de prendre le car suite à une mauvaise expérience dans un Ouibus quelques années auparavant.

« Ma cousine a pris un Ouibus, y a deux ans, elle 'm'a dit 'vas-y prends pas un Ouibus, c'est horrible, en plus on est tombés en panne, ils nous ont laissés à Nice, le chauffeur parlait italien, on n'a pas pu être dépannés [...] Après oui ça dépend de l'expérience ! Elle l'a pris une fois, elle dit que c'est nul. Moi au moins j'aurai fait l'aller-retour (rires). »

Il pense que ses parents accepteraient de prendre le car pour la raison qu'il est 'plus attractif' : sa mère a d'ailleurs utilisé ce mode de transport plus jeune en Angleterre.

En effet, selon Thibault, le car est "limite tout public" pouvant servir à tous et à "toutes les classes". Même les plus aisés peuvent selon lui y trouver un avantage, le car étant un mode plus tranquille et plus convivial que d'autres.

« Là c'était plutôt vacanciers pour les sports d'hiver [...] Moi je pense que c'est limite tout public, je pense qu'il peut y avoir des familles, des vacanciers, des gens qui vont pour le travail. Moi je pense que c'est vraiment... toutes les classes. [Même des personnes plus aisées ?] Oui [morceau incompréhensible] oui parce que être assis, pouvoir discuter, ça peut être sympa aussi. [Ralentir un peu aussi ?] Oui voilà, là ça donne un petit côté paisible. »

### Son expérience personnelle à bord

Thibault semble apprécier son voyage et les trajets en car qu'il a pu réaliser en général. Il apprécie particulièrement le fait de ne pas avoir à conduire et de laisser toute responsabilité au conducteur.

« Ah oui c'est sympa. En même temps c'est qu'on n'a pas à conduire et s'il y a un problème, on sait que le chauffeur va gérer quoi. Par exemple s'il y avait trop de neige on n'aurait pas besoin de chaîner. »

Il trouve que le confort dans le car est identique à celui du train mais paraît plus agréable, cela grâce aux différents services offerts (Wifi, prises, toilettes).

« C'est à peu près pareil... Dans le bus, y a quand même l'impression d'être mieux que dans le train. [Demande de précisions] Bah déjà avec les prises, le Wifi... les toilettes, c'est vrai que ça a l'air d'être bien. »

Il n'a pas le mal des transports et aime regarder le paysage pendant le voyage. Autrement, il apprécie les écrans dans le car qui permettent de voir en direct la position du car au sein du trajet. Pour lui, le car donne un peu l'impression de partir en colonie de vacances, tout comme le train d'ailleurs.

Bien qu'il n'ait pris le car que pour un aller-retour jusqu'ici, il a déjà expérimenté des retards, un retard important à l'aller qu'il légitime par l'état du trafic et un petit retard au retour qu'il relativise par rapport au premier.

*« Quoiqu'à l'aller on a eu un retard donc... Mais ça c'était à cause des départs en vacances et des bouchons. [Du retard aussi sur celui-là] Oui mais il va le rattraper là. Quand même on a eu deux heures de retard à l'aller. Un peu chiant... Plus les arrêts obligatoires sur les aires d'autoroute pour le chauffeur, bon. »*

## 5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS

Comme avec le Ouigo, le car et ses bas prix créent pour Thibault des envies de voyager. Selon lui, les promotions des opérateurs sont tentantes : il suffit d'avoir aimé une fois pour recommencer à prendre le car.

*« C'est pour la concurrence je pense [les promotions]. Surtout pour se faire de la pub. Pour faire venir les gens. [Et les gens restent après ?] Bah c'est tentant quand même et si les gens ils ont aimé, ils vont réessayer. Par exemple, moi j'ai aimé cette expérience donc si j'ai à nouveau à me déplacer en bus je réessaierai. »*

Ainsi, Thibault pense reprendre le car à l'avenir pour des visites familiales ou pour les vacances.

Cependant, si les prix venaient à augmenter, Thibault pense continuer à choisir le mode de transport le moins cher voire se détourner du car pour des modes plus rapides : le train ou l'avion.

*« Alors ben je pense qu'en étant étudiant, je continuerai à aller vers le moins cher. Et puis après pourquoi pas penser au train ou... ou à d'autres compagnies de bus. Et pourquoi pas l'avion pour des longs trajets. »*

En contrepartie d'une augmentation des prix, Thibault continuerait à prendre le car si les services étaient améliorés même s'ils les trouvent déjà satisfaisants.

*« Peut-être plus de services, par exemple des prises qui fonctionnent. [...] Après y a le Wifi, de bons sièges... peut-être un petit snack service avec je sais pas boissons, au moins bouteilles d'eau. »*

## 6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Cela ne dérange pas Thibault que les cars SLO soient un service privé. Bien qu'il dise utiliser les transports en commun à Lyon pour des raisons écologiques, ces dernières ne semblent pas être très déterminantes dans les choix modaux de Thibault. En effet, il trouve le car plus écologique que la voiture mais sa vision arrive rapidement aux économies effectuées avec le car.

*« [Le car] c'est mieux que la voiture... Et moins cher que la voiture surtout, avec le péage, l'essence... »*

*« Thibault : [...] Et pourquoi pas l'avion pour des longs trajets.*

*Etudiante : Malgré les préoccupations écologiques du coup ?*

*Thibault : [long silence gêné]*

*Etudiante : Désolée. Je t'embête (rires). »*



## FICHE SYNTHETIQUE N°11

Entretien avec Lili  
Liaison Flixbus Chamonix -Lyon  
20 février 2019

### 1) PORTRAIT

#### Circonstances de l'entretien :

En revenant de Chamonix, le bus était très peu rempli et personne ne semblait disposé à engager la discussion. J'ai finalement proposé à Lili de faire un entretien, ce qu'elle a accepté mais uniquement pour me rendre service, alors qu'elle n'était pas particulièrement intéressée par la démarche. La discussion s'est rapidement tarie après que j'ai essayé de creuser les questions d'injonction à la mobilité, sans réussir à aller au-delà de réponses toutes faites. L'entretien a duré 10 minutes.

Lili est une jeune femme blanche de 22 ans en troisième et dernière année d'étude d'audioprothésiste, « *pour faire des appareils auditifs* ». Elle étudie à Lyon mais sa famille habite Paris. Elle s'apprêtait à écouter de la musique sur son téléphone quand je l'ai dérangée. Elle ne dispose pas du permis de conduire.

### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

#### Ses choix modaux

Lili possède un abonnement TGV max<sup>1</sup>, qu'elle utilise presque un week-end sur deux pour se rendre de Lyon à Paris. Elle prend l'avion à peu près tous les étés, pour visiter des pays étrangers, pendant les vacances. Quant au car, c'est seulement la deuxième fois qu'elle l'utilise.

Pour ses déplacements de plus courte distance, Lili utilise les transports en commun ou les VTC : « *Dans Lyon, en tram surtout, pour aller à la fac. Sinon les VTC quoi, les Ubers,...* »

---

<sup>1</sup> Un abonnement qui permet aux 16-27 ans d'utiliser des Intercités et des TGV en illimité (Ouisncf.fr)

## Sa vision du déplacement

Quand j'ai essayé d'interroger Lili sur sa vision de la mobilité, je n'ai obtenu que des réponses assez banales. Ainsi, quand je lui demande pourquoi elle part chaque été, elle semble ne s'être jamais posé la question :

*« Parce que c'est les vacances d'été quoi donc j'ai pas cours, c'est le moment où on veut partir. C'est important de partir, après je pars pas souvent, en dehors de la France, que en été, à peu près une fois par an. En général en Europe, pas si loin que ça. »*

Quand je lui demande de me préciser ses raisons, la réponse lui semble évidente :

*« Changer de ses habitudes, changer d'air, faire de nouvelles activités, voir de nouveaux paysages. Cet été par exemple j'étais en Grèce : bah voilà quoi c'est beau la Grèce, les îles grecques et tout... »*

## 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

### La connaissance du service et la manière de prendre les billets

Dans l'entourage de Lili, personne n'est utilisateur de SLO : *« fin j'ai déjà entendu parler mais personne dans mon entourage quoi. Ils sont plutôt train. »*

Lili a l'habitude de prendre des TGV pour tous ses déplacements. Elle utilise toujours l'application trainline<sup>2</sup> mais pour ce trajet, ce n'était pas possible de prendre le train à moins de faire trois changements, et elle a vu sur cette même application qu'il était possible de prendre le bus :

*« Ben moi à la base j'connais pas. Enfin j'ai TGV max et je suis l'application trainline, du coup bah j'ai mis que je voulais aller de Lyon à Chamonix et heu ils m'ont mis les propositions, donc c'était soit le car, soit les trois trains. »*

Avant ce trajet, elle n'avait jamais utilisé de car à l'étranger, par exemple avec la compagnie Eurolines. Elle avait pris un Flixbus mais ne se rappelle plus pour quel trajet :

*« Ah si, j'ai déjà pris un bus comme ça, un Flixbus. Heu je sais plus aller où... Mais une seule fois. C'est ma deuxième fois, là. Enfin y avait l'aller aussi. »*

Elle connaît différentes compagnies de car, mais seulement de nom : *« je connais Flixbus aussi mais je connais pas les différences. »*

---

<sup>2</sup> Une agence de voyage consacrée à la vente en ligne de billets de train ou de bus en France ou en Europe. L'application smartphone inclut une option qui prend en compte les abonnements TGV max.

## Les facteurs de choix du service

Le prix semble n'avoir pour Lili qu'un rôle mineur, qu'elle mentionne comme un « plus », mais qui compte moins que le fait de ne pas avoir à faire de changements :

*« Aujourd'hui pour aller directement de Chamonix à Lyon sans arrêts c'était le seul moyen de transport et en même temps c'est pas cher aussi. »*

## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Lili ne s'attendait à rien de particulier avant d'utiliser un SLO pour la première fois. Cela lui rappelle un car scolaire, ce qu'elle semble trouver plutôt sympathique :

*« [...] Je m'attendais à ce que ce soit comme ça, quand même. Comme un car quoi. [...] On est à l'aise quand même c'est comme un car quoi donc... Je disais ça... Genre comme un car scolaire quoi, pas comme un bus de ville. Ouais comme en voyage scolaire quand on est dans le car, c'est ça que je voulais dire. C'est cette ambiance. »*

Elle trouve le car plutôt confortable tout en se plaignant de quelques incidents qu'elle semble trouver mineurs :

*« En termes de confort ça va, enfin là ça va. Après à l'aller par exemple y avait pas de prises donc voilà c'était un peu galère parce que quatre heures de train sans prises heu, voilà. Heu mais sinon c'est bien, c'est propre, y a ce qu'il faut... [Demande de précision] Niveau... Y les rangements en haut, y a les bagages on peut faire un peu ce qu'on veut... ça va quoi enfin rien à reprocher. J'avais testé les toilettes à l'allée ça va c'était propre... Par contre aujourd'hui y avait 10 minutes de retard... Sachant qu'ils disaient 20 minutes avant... voilà quoi. Mais sinon ça va. »*

### Son expérience personnelle à bord

Lili a très peu d'expérience du car puisque c'est son deuxième trajet. Elle trouve l'ambiance plutôt conviviale mais ne sait pas si c'est toujours le cas :

*« A l'aller j'ai parlé avec la personne à côté de moi et puis heu... Ben comme je l'ai pas pris souvent je peux pas vous dire quoi mais... »*

## 5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS

Lili ne deviendra probablement jamais une utilisatrice fréquente du car, puisqu'elle dispose de son abonnement au TGV, qu'elle trouve plus confortable, et qui a l'avantage de lui donner la possibilité de travailler. Mais maintenant qu'elle connaît ce service, elle pense le réutiliser :

*« Bah après je préfère le TGV au car, parce que là j'ai un peu la nausée et tout, c'est pas... en plus là c'est quatre heures, d'habitude c'est deux heures. Mais sinon les trajets ça me dérange pas, enfin j'aime bien. [...] Travailler dans le car ? Là comme ça dans le car non mais dans le TGV ouais. Si, en deux heures, y a le temps. »*

## 6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Comme pour beaucoup d'enquêtés, Lili ne pense pas que ses préoccupations environnementales influent sur ses modes de transport. Quant au fait que le car soit public ou privé, elle ignorait que les opérateurs étaient privés, et cela ne compte pas non plus dans ses choix de déplacement.





## FICHE SYNTHETIQUE N° 37

### Entretien avec Véronique et Michel Liaison Flixbus Lyon-Paris 19 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Le bus entre Lyon et Paris était trop rempli pour faire un entretien classique avec qui que ce soit. Véronique et Michel, qui prenaient le car pour la première fois, avaient l'air intéressés par l'étude mais ne souhaitaient pas remplir le questionnaire, je leur ai donc proposé une discussion que j'ai enregistrée. Ils étaient assis tout à l'avant et le chauffeur (qu'ils connaissaient) pouvait entendre tout ce que nous disions dans le car silencieux. Le couple semblait désireux de m'aider, mais un peu méfiant, et il était difficile de poser des questions très poussées, d'autant que j'étais debout et le car assez bringuebalant. L'entretien a duré 12 minutes.

Véronique et Michel sont âgés d'une soixantaine d'années et habitent près de Saint-Etienne. Véronique a un regard débonnaire et le couple semble heureux d'être dans le car. C'est surtout Véronique qui parle, son mari, moins à l'aise, ne s'exprimera qu'à la fin de l'entretien. Elle est professeure des écoles, mais bientôt à la retraite. Lui est déjà à la retraite, il était professeur de menuiserie. Ils ont un fils, qui habite à Paris, et à qui ils vont rendre visite lors de ce voyage, et une fille.

#### 2) LEUR APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Leur choix modaux**

Véronique et Michel utilisent généralement la voiture pour leurs déplacements. Ils bénéficient tous deux des vacances scolaires depuis longtemps, -Michel est à la retraite et a donc plus de temps- et sont habitués à partir à cette occasion, avec leur voiture. Ils sont aussi de grands usagers du train, qu'ils utilisent souvent pour se rendre à Paris et voir leur fils. Ils font ce trajet assez fréquemment mais leur fils vient également souvent les voir :

*« [...] Le train on le prend pour Paris... et puis je vois mon fils il vient régulièrement parce que [de Paris c'est facile] [...] Mais c'est vrai que d'habitude quand on bouge, c'est en voiture quand même. »*

C'est la première fois qu'ils utilisent le car et ils commencent prudemment : pour le retour, ils ont déjà réservé leur billet de train. Ils font ce trajet pour aller à Paris voir leur fils quelques jours et en profitent pour faire d'autres activités :

« [...] *Et on va au salon de l'agriculture, on va aussi voir une pièce de théâtre, voilà des choses comme ça. Jusqu'à lundi.* »

### **Leur vision du déplacement**

Quand je leur demande s'ils aiment bouger, ils hésitent puis répondent que « *oui, bien sûr* », comme si c'était la réponse que j'attendais, mais sans avoir l'air convaincus. Je n'ai malheureusement pas pu creuser la question. En tous cas, même s'ils partent à chaque vacance, ils ne vont jamais loin (sauf lorsqu'ils vont à Paris).

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

Véronique et Michel ne connaissent pas le système SLO et n'en ont pas entendu parler dans les médias au moment où la loi Macron est sortie. Ils savent simplement qu'il existe une ligne de bus jusqu'à Paris. Ils en ont entendu parler par un ami de leur fils, un chauffeur de car, mais déclarent aussi avoir tout simplement déjà vu des cars sur les routes :

« *Bah on en a entendu parler par Kévin et le copain de mon fils... (...) C'est notre voisin, on se connaît bien. [...] C'est-à-dire qu'ils sont de notre secteur [les cars] et un des chauffeurs, c'est un copain de notre fils Kévin, un qui faisait de la route avant, et qui nous en a parlé oui.* »

Leur fille leur en avait également parlé : « *Elle a dit « oh bah c'est pas mal finalement », pis bon, c'est moins cher, les tarifs sont attractifs, c'est moins cher que le train.* »

Ce trajet est donc un test, pour eux. Cependant l'utilisation des cars demeure assez complexe, notamment à cause du fait de devoir prendre les billets sur internet, et c'est donc leurs enfants qui s'en sont occupés :

« *A l'aller c'était pour tester. Sur internet, les billets ? Oui oui ! Mais euh les enfants s'en sont occupé \*rires\*.* »

### **Le choix de l'opérateur**

Etant donné que ce n'est pas le couple qui a acheté lui-même ses billets, Véronique et Michel n'ont pas choisi la compagnie à utiliser. Ils ont seulement vaguement entendu parler de Flixbus et de Ouibus :

« [A la question de savoir s'ils ont déjà entendu parler d'autres compagnies] : *Euh non... enfin si, il y a Ouibus, je crois que c'est la SNCF qui fait ça.* [A la question de savoir s'ils connaissaient Flixbus] : *Non, bah jusque-là, non... On ne sait même pas par qui c'est affrété...* »

## Le rôle du prix

Pour Véronique et Michel, le prix a été très important dans le choix du car, mais pas déterminant. C'est le prix ajouté à la recommandation des enfants, au prix du train comparativement, et à la difficulté de conduire dans Paris qui a joué, pour ce trajet :

« [A la question de savoir s'ils vont habituellement à Paris en voiture ou en train] : *Ben on a fait les deux hein, on est déjà monté en train et en voiture, mais enfin les voitures c'est pareil il faut être plusieurs [...] Si on est que deux euh...Pis bon il faut... Ça demande la conduite quand même dans Paris, on n'aime pas trop, on connaît pas (rires). Le GPS il nous le dit mais... [...] On sait que c'est un peu plus long mais... »*

En plus de leur faire faire des économies par rapport au train, le car arrive près de l'endroit où habite leur fils :

« *Parce que... c'est vrai que le train c'est cher ! Faut le prendre bien à l'avance... [...] Mais là aussi c'était par souci d'économie, c'était pour connaître et puis en même temps ça coûtait moins cher ! Et puis là en plus on s'arrête quai de Bercy, c'est vraiment proche de chez mon fils. »*

C'est donc l'ensemble de ces critères qui ont compté dans le choix de prendre le car pour ce trajet, et le prix n'est que l'un d'eux.

## 4) LEUR EXPERIENCE ET LEUR VISION DU SERVICE

### Leurs représentations du car et des usagers

Pour l'instant, Véronique et Michel sont plutôt satisfaits du confort du car, mais pour eux, la durée est un facteur plus important à prendre en compte :

« *Bah c'est bien... Mais c'est quand même nettement plus long ! Il est évident que pour les hommes d'affaires, c'est pas le transport idéal pour eux ! (rires) »*

Quand je leur demande qui sont, à leur avis les usagers du car, ils répondent à demi-mot qu'ils s'agit probablement de gens ayant peu de moyens :

« *Ben ceux qui veulent quand même un peu économiser je pense hein. Peut-être qu'il y a pas mal de jeunes parce que c'est quand même un peu moins cher, je sais pas... Comment vous vous voyez les choses mais... »*

### Son expérience personnelle à bord

Après plusieurs heures à bord du car, Véronique et Michel n'ont pas d'opinion particulière, hormis le fait que les chauffeurs « *sont sympas* » et qu'ils ont vu que beaucoup de monde est monté à Lyon. Ils ont pris le car, non pas de Lyon, mais de la ville où ils habitent, près de Saint-Etienne dont je n'ai pu saisir le nom, et ont trouvé cela très pratique. Ils étaient les seuls passagers à monter à cet arrêt.

## 5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS

Véronique et Michel pensent réitérer l'expérience du car : *Oh oui peut-être ! Pourquoi pas !*

Cependant, ils trouvent que le trajet est tout de même long et se voient mal emmener leurs proches plus âgés, pour qui ils jouent presque le rôle de testeurs : « *Enfin moi j'ai un cousin qui a 91 ans, pour Noël il est monté en train avec moi à Paris, mais peut-être qu'on partira une fois en car... Je lui ai dit « on verra, si c'est vraiment long... on verra ce que ça donne... ».*

S'ils trouvent le trajet trop long, ils arrêteront et si les prix sont les mêmes que ceux des trains, ils répondent sans hésitation : « *Ah ben, on prendra le train !* » Ils trouvent cependant que le train est parfois trop rapide pour pouvoir apprécier le paysage, mais dans ce cas ils pensent plutôt à prendre la voiture : « *... Mon père il est content du train parce que le trajet est rapide, mais il dit qu'on a pas le temps de voir grand-chose... Alors c'est pour ça on a hésité avec la voiture, mais là peut-être qu'en car, on est haut alors... peut-être qu'il viendra au printemps, en car, faire l'essai une fois.* »

## 6) LEURS PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Véronique et Michel, -particulièrement ce dernier, semblent plus sensibles aux questions économiques qu'environnementales. Michel semble trouver positif que les entreprises de car recherchent la rentabilité : « *Si ça fonctionne c'est normal qu'il y ait de la rentabilité, hein, c'est normal pour les entreprises. On va pas voyager à vide, hein.* »

Pour ce qui est de l'écologie, ils en ont entendu parler mais cela n'influe pas sur leurs choix en termes de modes de transport :

« *Oui ah bah oui ça c'est sur... Après euh... on en entend parler souvent parce qu'on a une fille qui travaille dans l'environnement... et puis on va chez les zéro déchets \*rires\*. [A la question de savoir si cela influe sur leurs déplacements] *En ce qui nous concerne personnellement, pas tout à fait.* »*



## FICHE SYNTHETIQUE N° 38

### Entretien informel avec Robert Liaison Flixbus Lyon-Paris 22 Février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Dans le bus très plein entre Lyon et Paris, l'atmosphère se prêtait peu à un entretien et aucun siège n'était de toute façon libre pour avoir une discussion approfondie avec qui que ce soit. Cependant quand il m'a rendu son questionnaire, Robert m'a raconté une anecdote qui lui était arrivée dans un car SLO. Je l'ai enregistré et une courte discussion de quinze minutes s'en est suivie. Debout dans le bus bringuebalant, les conditions d'entretien étaient assez médiocres, mais Robert, qui connaissait bien le système SLO, a été très intéressé par le sujet de l'étude et m'a livré quelques informations intéressantes.

Robert est un homme blanc non marié et sans enfants d'une quarantaine d'années. Il porte une chemise et a l'air soigné : il se rend à Paris pour essayer de trouver un travail, et pour rendre visite à des amis. Il est né à Lyon et y habite. Robert a fait des études de commercial et cherche maintenant du travail dans l'industrie pharmaceutique. Il possède le permis et une voiture.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Nous n'avons pas parlé des déplacements quotidiens de Robert. Pour les longues distances, il est au départ plus un habitué du train, qu'il utilise pour les vacances, que du car. Il est pourtant devenu depuis 2015 un usager courant du car.

Il évoque au passé un temps où il utilisait également beaucoup le covoiturage, en tant que conducteur :

*« Moi j'utilisais aussi bien le covoiturage... Je faisais !  
J'étais conducteur et je proposais... C'est bien et puis  
c'est aussi un moyen plutôt que de partir tout seul. »*

Pour le trajet qu'il effectue actuellement, il a vu sur un comparateur de billets que le bus était le moyen le plus avantageux en termes de prix. Il est habitué à faire cela car il effectue le trajet souvent :

*« Oui. Et plus avec souvent flibus, oui. Ils ont plus d'amplitude horaire. Et les trajets, ils sont déjà... Ils sont un peu plus courts avec Flibus qu'avec Ouibus... La dernière fois il (Ouibus) s'est arrêté trois fois, c'était insupportable ! Pour un trajet de six heures... »*

### **Sa vision du déplacement**

Pour Robert, se déplacer pour partir en vacances est très positif, il associe (sur le ton de l'évidence) le déplacement au fait d'apprendre, de découvrir de nouvelles choses, notamment en termes de culture :

*« Ouais ouais j'aime bien bah... Je suis curieux de partir, j'aime bien la culture donc heu musées, théâtres, heu... J'aime bien. »*

Le bus acquiert donc une valeur positive parce qu'il permet de faire bouger des gens :

*« Les gens sont plus statiques, à rester chez eux donc je trouve que le bus permet à tout le monde de bouger facilement. (...) Les gens comme moi, les personnes qui sont là, elles prennent pas le train, est-ce qu'elles iraient à Paris aujourd'hui ? Peut-être pas, hein ? »*

Cela lui permet également de pouvoir *« chercher un travail un peu loin de chez (lui). »*

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

Robert a entendu parler du système SLO dès 2015 dans les médias. Il est très au courant de la vie politique, et a cherché lui-même plus d'informations sur la manière dont fonctionnait le marché :

*« Je crois que c'est un chauffeur de Flibus qui nous avait expliqué que à l'époque... Ah non c'était pas un chauffeur, c'est moi qui ai cherché. Effectivement lorsque Macron a dérégularisé le transport, parce qu'à l'époque en France on pouvait faire des trajets en bus, pour faire des trajets inter-pays où en ville, mais pas de ville à ville. Tout ça avait été interdit depuis je crois... 1981, dans ces années-là, sous un gouvernement socialiste qui était sous le gouvernement de François Mitterrand, avec un ministre des transports... Je crois qu'il s'appelait heu... »*

*En tous cas c'était sous Mitterrand, à la première élection de Mitterrand. C'était pour protéger apparemment la SNCF, pour pas qu'ils concurrencent. »*

## **Le rôle du prix**

Comme pour beaucoup d'enquêtés, c'est le prix qui est le critère le plus important dans le choix du car comme mode de transport. Cependant, Robert ne le cite pas en premier, et semble difficilement admettre que c'est le cas. Ainsi quand je lui demande s'il considère que c'est du temps perdu d'être dans un car plutôt que dans un train, il répond immédiatement que : « *Non non non, mais si je... Je préférerais être plus rapide pour aller à Paris hein. Deux heures... Mais les prix sont un peu élevés, c'est certain.* » Il rapporte beaucoup la durée du trajet par rapport au prix, et semble, pour ces déplacements, toujours peser le pour et le contre entre temps et prix : « *C'est un peu long quand même... Enfin c'est pas cher.* ».

La comparaison se fait toujours avec le train, pas avec la voiture. Il a déjà pris le train pour le trajet Lyon-Paris et trouve que c'est cher mais justifié :

*« Oui les billets sont beaucoup trop chers, enfin le train... Enfin c'est-à-dire Lyon-Paris on y arrive en deux heures, là c'est cinq heures hein. Et puis on arrive en plein cœur de Paris... Enfin là aussi hein. Vous voulez dire quand vous trouvez que le prix du train est justifié ? Oui tout à fait, effectivement. »*

## **Les autres facteurs de choix du service**

Robert ne commence pas par le prix dans les raisons qui l'ont amené à prendre le car, mais préfère dire que c'est parce que « *Bah c'est très bien. C'est confortable, c'est propre, c'est calme. C'est bien parce que c'est super calme, y a pas de bruits et compagnie...* ». Il ne cite aucun inconvénient : « *Des retards ? Non y a même une fois y a même eu de l'avance (rire).* (Il raconte l'anecdote) *Je l'avais pris un vendredi soir tard vers 18h, je sais plus, normalement il devait arriver un tout petit peu avant minuit... Il était arrivé avec une demi-heure d'avance : y avait pas trop de circulation et peut-être bon ben arrivé sur le périph, c'est plus rapide.* »

## **4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Pendant toute la durée de la discussion, on sent l'ambivalence des sentiments de Robert vis-à-vis du car. Il en donne une définition positive, mais on peut sentir qu'il le prend surtout par contrainte. Il lui est difficile de s'associer aux usagers habituels du car. Ainsi, quand je lui demande qui prend le car, habituellement :

*« Ben... Après je pense que c'est des gens... Pas des classes moyennes. Y a des gens peut-être plus âgés,*

*c'est plus des gens qui font le trajet pour rejoindre de la famille, des gens de peu de moyens...  
Vous voulez dire des jeunes ?  
Bah ce sont des gens c'est-à-dire qui ont essentiellement peu de budget.  
Vous considérez que vous avez peu de budget, vous aussi ?  
Bah Je suis en recherche d'emploi donc je heu... suis encore sur l'économie (de budget) (rire). »*

La définition positive qu'il donne du car pourrait donc être liée au sentiment de déclassement qui accompagne le fait de voyager par contrainte dans un mode de transport long et inconfortable.

### **Son expérience personnelle à bord**

Robert est un habitué du bus et notre discussion a débuté sur une anecdote qu'il a voulu me raconter à propos des cars et des Gilets Jaunes.

*« On se dirigeait vers Paris, à peu près au mois de Décembre, au moment où y avait des manifestations avec les Gilets Jaunes. Forcément le bus a été arrêté, ils disaient, ils ont carrément scandé : « bus Macron, bus Macron » en direction du bus, parce qu'ils avaient pas compris que c'était un moyen de transport à bas coût, et qui est fait aussi pour les gens qui ont peu de moyens, des gens qui sont aussi peut-être dans des coins reculés... c'était un trajet Lyon-Paris... Ou peut-être Nancy-Paris. »*

Après l'entretien, Robert m'a dit qu'il ne se sentait pas du tout « Gilet Jaune », en riant. Il en parle avec une certaine hauteur.

## **5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS**

Robert continuera à prendre le car, mais pas si les prix augmentent jusqu'à atteindre ceux du train. De plus, quand la durée est trop longue, il prend le train même si celui-ci est bien plus cher :

*« Ouais ça arrive pour les vacances : enfin là je pars avec des amis, on prend un Ouigo puis après on loue une voiture... on va un peu loin pour le car. »*

Mais dans sa situation actuelle, où il essaie d'économiser, il souligne le fait qu'il a du temps. Le fait d'avoir du temps, associé au prix, est donc une raison très importante pour laquelle il a choisi le car :

*« Ben actuellement j'ai du temps. J'ai du temps donc je peux me permettre de me dire entre guillemets je perds du temps, je passe cinq heures, je bouquine... »*



## 6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Robert considère la privatisation comme une bonne chose car elle permet de faire baisser les prix, même si ce n'est pas toujours le cas :

*« Vous pensez que les bus ça devrait être public alors ?*

*Non. Non, c'est très bien que ce soit comme ça hein. Je pense effectivement que la concurrence a les points positifs de... J'allais dire faire baisser les prix, c'est pas toujours le cas... Les prix sont très bas, oui. »*

Quand j'évoque le fait que les compagnies sont de moins en moins nombreuses, il semble ne pas avoir réfléchi à la question mais avoir une vision assez libérale de l'économie :

*« L'autre, Easybus là, j'ai jamais pris, je prends toujours soit Flixbus, soit Ouibus.*

*Mais si il n'y a plus que Flixbus, les prix risquent d'augmenter, non ?*

*Ça j'en sais rien, c'est aux politiques de faire quelque chose. De faire respecter... c'est le jeu de la concurrence hein, c'est tout. Il faut essayer d'attirer : sur le prix, sur la prestation, ce qu'ils peuvent apporter... »*

En tous cas, il ressort surtout de la discussion que Robert s'intéresse à la politique et au système SLO. Il tient à chercher sur son portable qui était le ministre des transports qui avait interdit la libre concurrence des cars, sous Mitterrand :

*« C'est Charles Fiterman. Il était du PCF. Il avait interdit pour donner plus de champ libre à la SNCF comme c'était une société publique. Un ministre de plus pour le public... c'est un peu paradoxal de se dire que Macron dans un gouvernement socialiste... enfin Hollande était officiellement PS... a dérégularisé le truc. Enfin je trouve que c'est très bien hein ! C'est une bonne chose ! »*



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°39

Entretien avec Murielle

Liaison Flixbus Clermont-Ferrand - Lyon

26 Février 2019

### 1) PORTRAIT

#### **Circonstances de l'entretien :**

Murielle a été très intéressée et s'est montrée volontaire lors de la distribution des questionnaires. Dès qu'elle l'a eu rempli, je lui ai proposé d'effectuer un entretien enregistré avec elle, qu'elle a accepté de suite. Assise tout au fond du car, elle avait une place libre à côté d'elle et je m'y suis installée.

Murielle répondait attentivement à chaque question, la grille a donc été suivie presque scrupuleusement, même si la discussion allait parfois un peu plus loin.

C'est la première fois que Murielle emprunte les cars libéralisés, elle m'explique de prime abord que c'est son fils qui lui a réservé le trajet. Elle se rend en week-end chez une amie à Lyon, elle est très contente de partir car elle n'a jamais visité la ville. Elle emprunte habituellement un covoiturage pour ce type de trajet, mais là, elle a eu envie de tenter l'expérience sur les conseils de son fils.

Murielle a 57 ans et elle est mariée avec deux enfants de 26 et 23 ans. Après avoir passé son Baccalauréat, Murielle travaille tout de suite dans l'animation, mais rapidement elle passe le diplôme d'Éducatrice de jeunes enfants. Ainsi elle travaille dans plusieurs établissements spécialisés, dans la protection de l'enfance, et dans différentes crèches, avant de devenir AESH (Accompagnement des Enfants en Situation de Handicap) en école maternelle, un poste qu'elle occupe aujourd'hui en temps partiel (20h/semaine). Son mari, originaire de Saint-Etienne, travaille chez Michelin à Clermont-Ferrand. Murielle y a toujours vécu et cela fait des années qu'ils sont propriétaires de leur maison dans le centre-ville, située d'ailleurs à 10 minutes à pied de la gare routière. Murielle possède une voiture, mais n'aime pas du tout conduire et c'est à ce titre qu'elle cite le covoiturage comme son mode de transport préféré lorsqu'elle voyage seule. Elle explique que sa fille lui réserve ses trajets en covoiturage et c'est son fils qui lui a réservé son billet Flixbus, parce que « *moi vous savez... Internet, ce n'est pas trop mon truc. Je ne connais pas bien le service et Ouibus, ça ne me dit pas grand-chose* ». Elle effectue donc son tout premier trajet en autocar et ne semble pas bien connaître l'offre d'autocars libéralisée.

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Pour ses trajets pendulaires, Murielle alterne différents modes : elle se rend au travail à pied, en vélo ou en voiture, en fonction : « *en fonction de la météo et de ma disponibilité, de mon état de fatigue, c'est très irrégulier !* ». Elle explique que comme elle travaille à mi-temps, elle préfère prendre la voiture quand elle fait des plus petites journées car elle est davantage pressée de rentrer à son domicile que quand elle fait des grosses journées ! Pour les autres déplacements de courte distance, comme pour faire des activités physiques à Clermont-Ferrand, Murielle y va à pied ou en tram : « *Je prends des tickets, ils sont à 1,20€ environ, je n'ai pas d'abonnement. Je ne prends quasiment pas le bus, car en centre-ville, c'est beaucoup le tram !* ». Sinon, elle prend la voiture pour la plupart de ses autres déplacements du quotidien, comme pour les courses notamment.

En ce qui concerne les déplacements de longue distance, les choix modaux de Murielle sont également variés. Dans son enfance, Murielle prenait le train avec ses parents ; « *Je suis d'une famille nombreuse et mes parents à l'époque n'avaient pas de voiture, donc on partait en train, c'était des amis qui nous amenaient en voiture jusqu'à la gare (...) En fait on partait en centre de vacances, on allait en Lozère, ça faisait 2 heures de train... C'était des vacances à l'époque !* ». Puis, quand elle a eu 10 ans, ses parents ont eu une voiture, et ils ne se déplaçaient presque exclusivement qu'avec ce mode. Aujourd'hui, Murielle n'apprécie pas du tout de conduire et si elle ne voyage pas avec sa famille et que son mari ou ses enfants conduisent, elle préfère le covoiturage à tous les autres modes en raison de sa convivialité : « *c'est vrai qu'en covoiturage, on discute tout de suite !* ».

### Sa vision du déplacement

Murielle semble avoir une vision personnelle très claire du déplacement : pour elle, il s'agit d'une chance, d'une opportunité, liée à la découverte de nouveaux lieux et de nouveaux paysages. Elle dit apprécier le voyage en tant que tel, même s'il est parfois un peu long, notamment parce qu'elle dispose des vacances scolaires et qu'elle a le temps. Selon Murielle, le ressenti que l'on a du déplacement semble être défini par la raison / le motif pour lequel on se déplace :

*« Je ne me sens jamais contrainte... Oulala, non ce n'est pas une contrainte, sinon je ne serais pas là... Quand on y va dans le cadre des loisirs, ce n'est pas une contrainte, mais si on y va dans le cadre professionnel, c'est peut-être une contrainte ?! »*

### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### La connaissance du service

Murielle n'apprécie pas du tout le fait de conduire, et c'est cette raison qui l'a initialement poussée à prendre connaissance d'autres modes de transport que la voiture individuelle. Ayant l'habitude du covoiturage quand elle se déplace seule pour des trajets de longue distance, c'est son jeune fils qui lui a indiqué qu'elle pouvait également se rendre à Lyon en empruntant un autocar, en lui évoquant particulièrement la compagnie Flixbus. Elle a donc pris connaissance du service d'autocars libéralisés très récemment, car quand je lui demande si elle a trouvé qu'ils avaient été très médiatisés, elle répond : *« Je n'en ai pas tellement entendu parler... La preuve, je ne me suis pas intéressée jusqu'à ce que mon fils m'en parle ! Pourtant que j'étais proche de la gare routière, c'est fou ! »*

#### Le rôle du prix

Le rôle du prix est important pour Murielle dans le choix du car, mais ce n'est pas son premier critère de choix. Elle précise à nouveau que ce qui détermine son choix en premier lieu c'est le fait d'avoir à conduire ou pas : *« si j'étais avec mon mari aujourd'hui, j'aurais été en voiture. Là je prends le bus parce que moi je n'ai pas envie de conduire »*. Quand Murielle voyage avec son mari et / ou ses enfants, elle apprécie énormément la voiture individuelle. Mais elle effectue régulièrement des trajets de longue distance où elle voyage seule. Elle explique ainsi que : *« Pour aller à Lyon, la première chose que j'avais dis à mon mari, c'était que je prendrais un covoiturage ou le train ! Bah oui le train, c'est un peu le premier réflexe qu'on a si on ne veut pas conduire hein ! »*. Ainsi il semble que le prix constitue son second critère de choix : elle explique ainsi que *« pour le choix du bus plutôt que le train bah, la durée du trajet était raisonnable, l'aspect financier a joué et la proximité de mon domicile aussi »*.

#### Les autres facteurs de choix du service

Murielle emprunte donc le car parce qu'elle ne souhaite pas conduire, puis parce qu'il s'agit d'une offre à prix réduit. Néanmoins, au fil de notre conversation, je m'aperçois que les autres facteurs qu'elle cite pour expliquer le choix du car sont liés à sa fiabilité : *« J'apprécie le fait qu'on puisse se rendre à la destination prévue, qu'on soit partis à l'heure (...) »*. En approfondissant un peu les raisons qui l'inciteraient à prendre le car par rapport au train, et ce en considérant que les prix soient hypothétiquement identiques, je comprends qu'elle évalue la fiabilité des autocars au regard de celle du transport ferroviaire, qu'elle remet finalement en cause en raison d'une mauvaise expérience :

*« La SNCF c'est moins fiable hein quand même, il faut le savoir, parce que moi y'a pas longtemps j'ai fait une réservation pour aller sur Montluçon, la réservation a été annulée parce qu'il y avait eu un souci sur la voie ferrée donc j'ai eu recours au bus de la SNCF. Donc j'ai mis beaucoup plus de*

*temps que prévu : on s'est arrêté dans tous les villages et au lieu de mettre 1h30 j'ai mis le double ! Surtout quand on y va pour la journée, là...*

Enfin, Murielle ne prête que très peu attention aux prestations et au confort des autocars : « *Mais tout me va bien moi, je suis satisfaite d'être dans le bus. En termes de service et de confort, ça me va tout à fait. (...) Et les options proposées comme la Wi-fi et les prises, je m'en fiche complètement, je ne suis pas du tout là-dedans ! Je ne suis pas née avec ! \*rires\** ».

## **4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Bien que Murielle effectue son tout premier trajet en autocar, elle semble penser que cette offre peut intéresser certaines personnes qui se rapprochent de son propre profil : « *Je pense que je fais partie d'une certaine catégorie, et les familles aussi : les gens qui ne conduisent pas, qui avancent un peu dans l'âge et qui ont du temps.* »

Elle y voit en tout cas un intérêt particulier pour les familles, en raison des bas prix pratiqués : « *C'est sympa pour les familles parce que ça ne fait vraiment pas cher ! Bah en voiture, ça revient plus cher des fois parce qu'avec les péages...* », et c'est à ce titre qu'elle considère que l'offre est « *indispensable dans le paysage des transports en France* ».

### **Son expérience personnelle à bord**

Dès le début de notre entretien, Murielle me fait part de ses premières impressions sur son expérience à bord. En effet, grande adepte du covoiturage, elle apprécie le moment du trajet en tant que tel et la possibilité de pouvoir discuter avec d'autres passagers. C'est d'ailleurs cette convivialité, cette proximité avec d'autres voyageurs qu'elle attendait dans l'autocar :

*« Le temps de trajet, les prix et le fait de ne pas avoir à conduire me convenaient, et je me suis aussi dit que ça serait peut-être convivial, moi je suis quelqu'un de très sociable, mais là c'est un peu difficile parce que ma voisine ne parle pas français, c'est dommage ! Je trouvais ça sympa de discuter avec des gens dans le bus mais, ce n'est pas grave, je discuterai avec mon livre ! \*rires\* »*

## 5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

Il n'était pas facile d'essayer de comprendre comment Murielle pourrait se projeter vis-à-vis d'une éventuelle pratique à long terme de l'autocar puisqu'elle effectuait son premier trajet. Néanmoins, qu'elle continue ou qu'elle arrête de prendre le car, Murielle en attribue les raisons à son mode de vie et à sa condition physique, plutôt qu'aux conditions offertes par le service : « *Dans 5 ans, je me vois me déplacer autant qu'aujourd'hui ! Après dans 10 ans, tout dépendra de l'autonomie, ce serait lié à l'âge, tant qu'on peut se déplacer, il faut le faire !* ».

Dans un futur proche, il semblerait que Murielle soit prête à emprunter davantage le car en raison des prix intéressants proposés : « *Pour aller sur Paris par exemple, je prendrai probablement un Flixbus, j'ai une amie qui m'a dit qu'elle avait payé 49 € aller-retour, ce qui est dérisoire !* ». Enfin, en cohérence avec le fait que Murielle considère cette offre comme « indispensable » parmi les transports français, elle semble espérer que le service se développe et se pérennise : « *Ça marche bien parce que je suis étonnée de voir un bus avec autant de monde ! C'est bien, il faut persévérer parce que ça veut dire que ça marche.* »

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Murielle semble consciente du rôle que peuvent jouer les transports en commun dans la réduction des impacts environnementaux et des pollutions. Elle s'inquiète notamment des conséquences que cela peut avoir sur sa santé :

*« Déjà rien que là, j'appréhendais d'aller à Lyon avec la pollution. Par rapport à moi, c'est l'occasion d'aller voir une amie à Lyon, mais la pollution, c'est mauvais... c'est dommage quoi. Après j'essaie de ne pas y contribuer puisque je suis là dans un véhicule commun et non pas dans ma voiture individuelle. Cette offre est forcément plus écologique que la voiture individuelle. »*

Enfin, quand je lui demande si elle considère qu'un service de transports doit être géré par un service public, sa réponse est mitigée : elle considère que tant que les populations de tous types de revenus peuvent y accéder, il importe peu que le service soit public ou privé :

*« Pour moi, les transports ça devrait plus être un service public, parce que ça permettrait – bon après ça le fait quand même avec un service privé – de proposer des services à toutes les bourses mais finalement ça ne change rien... Donc bon, je n'ai pas vraiment d'avis là-dessus... que ça soit privé ou public, si ça reste identique, c'est bien. ».*



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°40 :

### Entretien informel avec Aziz

Liaison Ouibus Grenoble – Lyon Saint-Exupéry

27 Février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Aziz était assis côté couloir à l'arrière du car. Ayant l'air réceptif, nous étions intéressées par un entretien avec un homme entre 35 et 50 ans, et c'est l'âge qu'il semblait avoir. La liaison jusqu'à l'aéroport étant courte (une heure), nous avons décidé de ne pas lui distribuer le questionnaire, mais de privilégier un entretien qualitatif. L'entretien a commencé dès le départ du car de Grenoble. Aziz a refusé d'être enregistré, en expliquant qu'aujourd'hui « on ne pouvait jamais être sûr de rien », mais qu'il serait ravi de discuter et qu'il serait franc. En effet, il a été très avenant et a volontiers répondu aux questions posées.

Ainsi, nous avons discuté pendant près de 45 minutes de manière informelle. Assise à côté d'Aziz, je me référais à la grille d'entretien pour les questions, et la discussion se lançait assez naturellement.

Aziz part en Tunisie pour y voir de la famille, seul. Il habite Grenoble et a souhaité prendre le car pour éviter de demander à quelqu'un de le déposer ou de payer le stationnement à l'aéroport de sa voiture particulière.

##### **Description et profil de la personne**

Aziz a 45 ans. Ses parents se sont installés à Grenoble avant sa naissance, il y est donc né et y a toujours vécu. Il a toujours travaillé en tant qu'électrotechnicien après avoir passé un CAP dans le domaine et vit aujourd'hui à Grenoble avec sa femme et son fils. Il a beaucoup voyagé quand il était plus jeune, quand il travaillait pour Siemens et qu'il était encore célibataire. Il réparait des appareils électroniques (machines professionnelles) dans plusieurs pays du monde comme en Inde ou en Russie... Il y a 5 ans, il a passé un BTS en électrotechnique et il relève que reprendre une formation dans ce domaine qui le passionne a constitué une véritable opportunité pour lui. Plus jeune, il a aussi vécu et travaillé 3 ans à Paris, afin de profiter de ses cousins qui y habitaient, et faire la fête. Il préfère néanmoins largement Grenoble pour sa vie de famille, et m'explique qu'aujourd'hui il travaille sur place et ne se déplace presque plus.



## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Aziz utilise plusieurs modes de transports. Il explique qu'il a une forte pratique de la voiture individuelle, notamment lorsqu'il a des « parcours » à faire, c'est-à-dire quand il doit se déplacer à plusieurs endroits différents de manière consécutive. Néanmoins, il utilise depuis plusieurs années son vélo pour aller au travail, mettant 15 minutes pour s'y rendre. Il explique qu'avec l'âge, c'est très important de faire de l'exercice et que la première raison pour laquelle il prend le vélo c'est la santé. Ensuite, il relève que cela lui coûte beaucoup moins cher que de s'y rendre en voiture. L'autocar, il l'utilise depuis une dizaine d'années, bien avant la libéralisation de 2015 et ce, avec des compagnies différentes. Il l'emprunte pour ses déplacements longue distance comme rendre visite à des amis en France, à sa famille à Paris, et pour se rendre à l'aéroport de Lyon. C'est un trajet qu'il pratique assez souvent pour prendre l'avion et aller en Tunisie, le pays d'origine de ses parents. Depuis 2015, il utilise le car encore plus souvent, en raison des prix très intéressants.

### Sa vision du déplacement

Aziz pense que les déplacements font partie « *des choses les plus importantes dans la vie* ». Il a beaucoup aimé voyager en travaillant pour Siemens et découvrir de nouveaux pays. Il me raconte également que son fils est récemment parti au Japon, étant étudiant, et qu'il lui conseille de ne pas hésiter à aller vivre là-bas quelques années s'il le souhaite. Il considère le fait de se déplacer comme une véritable liberté et une opportunité de s'ouvrir au monde qui nous entoure. Ainsi, il apprécie particulièrement la voiture individuelle car selon lui, « *on est plus libre avec, si on a besoin de s'arrêter quelque part, on peut* ». Néanmoins, quand il était petit, il prenait souvent le train avec ses parents pour rendre visite à sa famille à Paris, et l'apprécie tout autant que le car. Il trouve cela très convivial, et ne prête pas vraiment attention au confort ou au temps de trajet, la simple possibilité de se déplacer constituant pour lui ce qui compte vraiment à ses yeux.

## 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

### La connaissance du service

Aziz prend les autocars libéralisés assez souvent pour se rendre à l'aéroport ou voyager en France. Il ne prête pas forcément attention aux différentes compagnies, mais il relève quand même que le confort est meilleur chez Ouibus que chez Flixbus. Néanmoins, il estime que le confort est suffisant dans n'importe quel autocar, notamment comparé aux conditions de voyage en Tunisie.

## **Le rôle du prix**

La pratique du car étant développée depuis de nombreuses années chez Aziz, il ne parle pas tout de suite du prix au cours de notre discussion. Mais quand j'aborde le sujet, il me dit qu'il a payé son billet 0,99€. Il exprime que c'est dérisoire, que « *c'est donné* », et que cela l'a conduit, à plusieurs reprises, à emprunter ce mode de transport sans hésiter. En allant plus loin, je lui demande quel mode il préférerait prendre – à prix égal – pour ce même trajet Grenoble-Lyon. Il me répond qu'il prendrait sans hésiter sa voiture individuelle.

## **Les autres facteurs de choix du service**

Même si Aziz admet que le prix constitue le facteur décisif pour le choix de l'autocar, il apprécie sa convivialité, tout comme il appréciait la convivialité du train. Puisqu'il considère qu'en termes de confort, c'est largement suffisant, il aime bien se déplacer en autocar. Il m'explique que pour ce trajet, les horaires proposés par Ouibus lui convenaient particulièrement, et qu'il s'agit souvent d'un des facteurs importants qui le conduit à choisir le car : « *L'autocar, je le choisis parce que c'est bien en termes de prix, et puis en termes d'horaires aussi* ».

## **4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Aziz se considère comme quelqu'un qui ne se prend pas la tête. Pour lui, l'autocar constitue donc un mode de déplacement « *comme un autre* », et il reconnaît l'atout majeur des bas prix pratiqués. Nous n'avons pas abordé sa représentation des usagers de l'autocar, car les réponses d'Aziz n'ont pas vraiment permis d'aborder ces questions.

### **Son expérience personnelle à bord**

Il semble qu'Aziz profite réellement du temps de trajet, notamment sur une liaison aussi courte, pour regarder le paysage. Cette fois, il était assis seul, mais il semblerait qu'il soit assez enclin à discuter avec un voisin sympathique s'il s'en présente l'occasion.

## **5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS**

Aziz fait partie des personnes rencontrées qui semblent disposer d'une certaine « culture du car ». Il n'hésite pas à prendre ce mode de transport même si cela signifie un éventuel confort insuffisant ou un temps de trajet un peu long. Il l'emprunte à l'instar d'un autre mode, en fonction des conditions qui l'arrangent, notamment le prix, les horaires et les localisations du point de départ et d'arrivée. Cette culture du car semble être conditionnée par l'habitude de ce mode à la fois en France, mais aussi en Tunisie comme il l'avait évoqué.

Pour lui, il ne fait aucun doute qu'il continuera à emprunter les autocars, tant que l'offre peut correspondre à ses besoins.

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Aziz pense que tout le monde doit être préoccupé par les problématiques environnementales et que « *en tant qu'être humain, on ne peut pas dire qu'on s'en fiche* ». Néanmoins, il reconnaît que cela ne tient pas une place prépondérante dans sa vie quotidienne, sauf les gestes simples et citoyens qui devraient être des automatismes pour tous, comme le fait de jeter ses déchets à la poubelle quand on est en extérieur.

En ce qui concerne ses préoccupations politiques, il a été intéressant de creuser un peu la vision d'Aziz, qui considère qu'en France, le climat général est trop tendu, notamment à propos des dissensions liées à l'ethnisation constante. Il dit « *au bout d'un moment, que tu sois noir, beur, blanc, jaune... On est tous des êtres humains, il faut arrêter toute cette violence, toutes ces prises de têtes qui ne sont pas fondamentales au fond* ». Il ajoute également : « *ce qui est important, c'est que les gens soient vrais, qu'ils soient humains* ».



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°41

Entretien avec Franck

Liaison Ouibus Lyon – Saint-Exupéry - Annecy

27 Février 2019

### 1) PORTRAIT

#### **Circonstances de l'entretien :**

Franck était assis sur le siège central de la rangée située tout au fond du car. Sans effectuer d'activité apparente, il semblait attentif lors de la distribution du questionnaire aux passagers. Il a tout de suite accepté de s'entretenir avec moi quand je lui ai demandé, ainsi que d'être enregistré.

Franck a répondu très naturellement aux questions de notre grille tout en se laissant aller à des précisions qui dirigeait un peu cet entretien. Nous avons conversé pendant près d'une heure, je m'étais assise à côté de lui car le siège était libre.

Il se rendait à Annecy, rejoindre son fils un peu précipitamment car il s'était blessé en ski, alors qu'il était en vacances chez les beaux-parents de Franck. Vivant à Toulouse, il avait pris l'avion le matin jusqu'à l'aéroport de Lyon-Saint-Exupéry, et finissait le trajet en autocar, comme il a toujours eu l'habitude de le faire.

Franck a 43 ans et vit à Noé, une commune proche de Toulouse avec sa famille. Il est pacé et a 4 enfants. Avant Toulouse, il a vécu à Nantes, à Paris et il a grandi près de Nice avec ses parents. Il a passé son diplôme d'ingénieur en informatique après son baccalauréat et travaille depuis 1998 dans ce même secteur. Il a beaucoup changé de « boîte de services » car c'était la seule façon d'être augmenté en salaire selon lui. Mais considérant son travail comme inutile pour les autres, il est en pleine reconversion professionnelle et prépare le concours de professeur des écoles qui aura lieu en avril.

Franck emprunte les autocars sur ce trajet Lyon-Annecy depuis une dizaine d'années, et prenait initialement les cars de la compagnie « CROLAR ». Quand les autocars libéralisés se sont positionnés sur ces mêmes trajets, il les a pris parce que c'était moins cher.

Les trajets de Franck sont multimodaux : il prend la voiture, mais aussi le train, le métro et le vélo pour se rendre au travail. Pour ses trajets de longue distance, il prend autant le train que l'avion, mais considère que le car peut être très pratique sur certaines liaisons comme le trajet qu'il effectue aujourd'hui. Il a également pris des covoiturages de temps en temps. Ce qui importe, c'est la praticité de son déplacement en termes d'horaires et de temps de trajet ; il compare toujours toutes les offres proposées pour les différents modes afin de choisir ce qui lui convient le mieux en fonction de son « *organisation et des contraintes du moment* ».

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITÉ : HABITUDES DE DÉPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Enfant, Franck avait l'habitude de se déplacer en voiture avec ses parents, pour les déplacements quotidiens comme pour les déplacements de longue distance : « *Je suis né avec la voiture moi. Puis mes parents habitent Nice donc partir en train, c'est super long, Nice-Marseille déjà c'est je sais pas combien de temps... Après, ils aimaient bien avoir la liberté d'aller où ils voulaient donc forcément à l'époque ouais. Et c'était pareil pour les déplacements quotidiens.* » Mais selon lui, cela n'a pas joué de rôle principal dans ses pratiques de mobilités actuelles : « *(...) c'était lié à des spécificités géographiques on va dire quoi, et là aujourd'hui, mon père prend énormément les transports en commun pour plein de trajets, s'il peut éviter la voiture il le fait donc euh... c'était pas quelque chose d'ancré chez lui. Moi c'est pareil après, je regarde tout ce qui existe et si je peux éviter la voiture, je le fais.* »

En effet aujourd'hui, les trajets pendulaires de Franck sont multimodaux : il emprunte 4 modes différents pour faire un trajet de 40km. Il prend sa voiture pour se rendre à la gare de sa commune où il enchaîne le TER et le métro toulousain, avant de terminer sa « course » en vélo :

*« Pour le travail, je prends le train, le métro et le vélo. Je mets ma voiture à la gare, après je prends le train, puis le métro, et je finis à vélo car j'habite à 40km de mon lieu de travail qui se trouve un peu en périphérie du centre de Toulouse. En fait, j'habite à 1km de la gare, mais c'est que je dépose les enfants à l'école en voiture et je me rends directement à la gare après. Au terminus du métro, il y a une gare de vélos, donc on peut laisser son vélo à l'abri, donc je le laisse là le soir et je le reprends le matin c'est très pratique ! Je fais 20 minutes de vélo pour finir le trajet. (...) Sinon, pour les déplacements quotidiens on prend la voiture en général. Pour aller dans Toulouse il nous arrive aussi de prendre le train, si l'endroit où on va est bien desservi. »*

Pour ses trajets de longue distance, Franck utilise l'autocar uniquement sur ce trajet Lyon-Anncy. Néanmoins, il a déjà fait ce trajet différemment : il a parfois fait Toulouse-Anncy en voiture, ou emprunté le train ou le covoiturage. C'est au prisme de ce trajet qu'il me précise ses habitudes de déplacements de longue distance. Pour lui, c'est la praticité qui prime pour organiser son trajet, mais elle n'est pas forcément associée à un mode en particulier :

*« Je vois en fonction de mes besoins. Typiquement, mon fils s'est blessé la cheville en ski hier, donc il fallait que je vienne rapidement à Anncy, donc en comparant, j'ai vu que l'avion et le bus ce matin c'était le plus simple, le plus rapide. J'ai regardé les prix, les horaires, et je vois, pour ce matin,*

*l'avion et le bus ça s'enchainait super bien. Que je prenne la voiture ou l'avion, ça dépend vraiment de mon organisation et des contraintes du moment. Le train, c'est de l'aéroport jusqu'à Annecy, mais il met à peu près 3 heures parce qu'il faut aller jusqu'à Lyon pour après reprendre un TER qui va jusqu'à Annecy donc c'est beaucoup plus long que le car. Le covoiturage, c'est une histoire d'horaire pour moi, parce qu'au niveau du tarif c'est à peu près la même chose [que le car]. Pis moi je préfère payer 5 € de plus qu'attendre deux heures entre l'avion et le car ou le covoiturage ! »*

### **Sa vision du déplacement**

Franck semble concevoir le déplacement en tant que tel comme un élément faisant partie intégrante de sa vie quotidienne, comme quelque chose de nécessaire. Il ne semble pas porter de jugement de valeur : la question n'est pas d'apprécier ou non un déplacement en lui-même, notamment parce que les déplacements de longue distance de Franck ne sont pas forcément effectués pour ses vacances :

*« Bah disons que ça [se déplacer] me dérange pas. C'est pas pour le plaisir forcément que je le fais, je me déplace beaucoup mais c'est pas forcément dans le cadre des vacances. Je me fais pas un projet en fait, je dois aller quelque part, je le fais et puis c'est tout. C'est pas un road trip où il se passe plein de choses ! C'est un déplacement, pas un voyage quoi. Je ne le vis pas non plus comme une contrainte, ça ne me coûte pas non plus de le faire, je dois le faire, je le fais. »*

Il est intéressant de noter qu'en réalité, Franck évoque davantage de plaisir lors de ses déplacements pendulaires, pour se rendre au travail :

*« J'aime bien cette convivialité dans les transports en commun que j'emprunte tous les jours pour aller au bureau. Parce que je connais les gens au fur et à mesure : en fait on connaît du monde grâce aux problèmes qu'on peut avoir de temps en temps : les grèves ou les incidents, ça permet aux gens de se voir sur le bord du quai et de se parler ou certains qui ont leur voiture proposent de prendre des gens quand ils vont à Toulouse par exemple, alors on discute dans la voiture etc... »*

Il semblerait que Franck s'accommode des contraintes et des contingences que peuvent impliquer ses déplacements : pour aller au travail, il lui est agréable de pouvoir discuter avec des connaissances qu'il s'est fait au cours des trajets. En revanche, pour des trajets de longue distance qu'il n'effectue pas forcément dans le cadre de ses loisirs, Franck semble adopter une position plus détachée : cela ne constitue ni un plaisir, ni une contrainte.

### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### La connaissance du service

Franck n'utilise les autocars libéralisés que dans le cadre de cet unique trajet : Lyon-Annecy afin de continuer le trajet qu'il a débuté depuis Toulouse en avion. Sa connaissance du service est de fait assez limitée et liée au fait qu'il utilisait auparavant une compagnie d'autocars régionale qui effectuait ce même trajet.

*« Je prenais avant les autocars de la compagnie « CROLAR », une compagnie de bus qui faisait ce même trajet et maintenant Ouibus les fait aussi. Je crois que c'est moins cher, parce qu'avant ils avaient le monopole donc forcément...Le trajet coûtait environ 30 € il me semble. Après, l'aller-retour était moins cher, ça faisait 40 € et de mémoire, l'aller simple était à 30€. Aujourd'hui je paie 15€. Je ne sais pas si CROLAR fait toujours ces mêmes trajets par contre... »*

#### Le rôle du prix

Au cours de notre conversation, il fut de plus en plus clair que le prix ne constituait pas le premier critère du choix du car pour Franck. En fait, le prix ne constitue presque jamais le tout premier facteur de choix dans l'organisation de ses trajets longue distance. En tout premier, Franck vérifie que les horaires de départ (et d'arrivée) correspondent à son besoin du moment :

*« [Ce qui me fait opter pour un mode de transport plutôt qu'un autre, ce sont] les horaires parce que c'est des trajets en multimodal, c'est d'abord le côté pratique de la chose, après c'est le prix qui peut jouer. Là le billet d'avion était à 100 € alors que le train c'était 200 € ! Donc oui il faut que les horaires et le temps de trajet ça colle pour moi : par exemple il y avait bien un Blablacar qui partait hier soir à 11h... Mais je n'avais pas envie de faire toute la route de nuit et il n'y avait aucune utilité à ce que j'arrive à Annecy à 5h du matin. Il fallait que j'arrive au plus vite pour mon fils mais pas à ce point-là ! »*

D'ailleurs, Franck relève qu'il empruntait ce même moyen de transport auparavant de la libéralisation des autocars, et qu'il payait presque le double du prix sans problèmes puisqu'il s'agissait du trajet le plus pratique et le plus court. Il ajoute même : *« aujourd'hui j'aurai préféré prendre le bus qu'aller louer une voiture pour aller à Annecy quoi. Parce que c'est moins contraignant pour moi donc voilà quoi. En dehors de toute considération financière. »*

## Les autres facteurs de choix du service

Au-delà du fait que le trajet Lyon-Annecy soit plus pratique et plus court en autocar qu'avec le train, Franck apprécie la simplicité et la facilité procurée par les modes de transports en commun :

*« Ce que j'aime bien, c'est que je n'ai pas à conduire, ça j'aime bien. On se pose, puis on attend et on est arrivé, ça c'est quand même assez confortable, ce qu'on retrouve dans le train aussi ou dans l'avion mais pas dans la voiture personnelle. »*

Franck estime également que le confort du car est tout à fait suffisant :

*« A propos de la qualité, pour moi, c'est un bus, pour moi y'a rien de particulier, il y a un siège, on est assis et puis voilà quoi. »* En approfondissant un peu plus cette question du confort, je lui demande d'envisager un trajet plus long que Lyon-Annecy en autocar : *« C'est vrai que ça doit être un petit peu plus compliqué ouais. Là sur 1h-1h30 ça va, mais un trajet plus long ça doit être différent, je ne sais pas. Dans ce cas-là, je prendrais le train, parce qu'un trajet de 5-6h, l'alternative c'est le train. »*

## 4) SON EXPÉRIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Initialement, quand Franck a entendu parler « à droite et à gauche des Bus Macron », il ne comprenait pas forcément ce que cette libéralisation allait signifier pour l'ensemble des transports en commun en France. A l'aune de la libéralisation en 2015, il pensait que cela était vraiment mis en place pour remplacer les trains, notamment les TER :

*« Bah les Flixbus et Ouibus on les a vu fleurir sur les autoroutes... du coup j'ai regardé ce qu'ils proposaient, voilà si ça pouvait m'intéresser. En fait, l'image que j'avais c'était plutôt un questionnement par rapport au TER : moi je prends le TER tous les jours et c'est vrai que le service a tendance à être réduit, et on avait le sentiment qu'ils ne proposaient pas grand-chose derrière, donc on a pensé que le bus allait remplacer un petit peu le train quoi. »*

Il reconnaît ne pas savoir quoi répondre quand je lui demande s'il pense qu'il existe des utilisateurs typiques du car. Il semblerait que cela soit lié au fait qu'il emprunte toujours la même liaison de manière très pragmatique.



## Son expérience personnelle à bord

Nous avons finalement peu parlé de l'expérience personnelle de Franck à bord de l'autocar, probablement en raison de ce détachement dont il fait preuve pour ses déplacements de longue distance. Il est vrai qu'il n'emprunte l'autocar que 2 à 3 fois par an, et ce sur un trajet qui dure 1h30, par conséquent, il ne se pose pas tellement la question de son expérience pendant le trajet, tant que le car part et arrive à l'heure, ainsi qu'à la bonne destination :

*« Ce n'est pas un élément [le confort] qui compte beaucoup pour moi quoi. Enfin disons que c'est un niveau de prestations qui est acceptable et du coup voilà, le confort me suffit, du coup je ne me pose pas de questions... Peut-être que s'il y avait des chaises en bois je me poserais la question, mais là... \*rires\*. »*

## 5) SA VISION À LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET ÉVOLUTIONS

Pour Franck, il est évident qu'il continuera à pratiquer l'autocar pour des trajets de ce type, plutôt courts et quand il s'agit du mode de transport le plus pratique pour une liaison. Il se verrait également bien voyager en autocar avec sa famille ou des amis.

*« Bah pour un petit trajet, je vais continuer à le prendre y'a pas de soucis. Après, j'aurai peut-être plus de réticence à prendre un car de nuit, ou un trajet qui va durer 12 heures en car... Disons que le confort pour 1h30 ça va quoi, mais pour un trajet de 6h déjà... disons qu'on ne se lève pas comme dans le train pour aller à droite à gauche... »*

En effet Franck reconnaît néanmoins le train comme étant son mode de transport préféré, et que si les prix étaient similaires à ceux de l'autocar, il n'hésiterait pas à opter pour le ferroviaire. Parallèlement, il reconnaît que le train n'est pas toujours idéal !

*« Bah à prix égal je choisirais le train. Mais après, le train, il y a des liaisons qu'on ne peut pas faire quoi donc euh... Clermont-Ferrand-Bordeaux, vaut mieux prendre le bus que le train parce que sinon il faut repasser par Paris, enfin je ne sais pas... »*

Enfin, Franck semble positionner les autocars libéralisés sur la même échelle de comparaison que les autres modes de transports : il s'agit d'une offre qui peut constituer le mode le plus pertinent sur certains trajets, à l'instar des autres modes (avion, train, voiture) qui peuvent aussi être les plus pertinents dans d'autres situations, d'autres cas de figure :

*« Oui [je recommanderai le car puisque] c'est quelque chose qui existe donc ça peut être pratique. Il faut juste le considérer comme un choix comme un autre. Ça fait partie de l'offre. Mais après pas plus que le train ou que le covoiturage. Je ne dirais pas « franchement, ne le faites pas »*

## 6) SES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Franck reconnaît que les problématiques écologiques ne tiennent pas une place prépondérante dans sa vie quotidienne, mais qu'il tente de le prendre en compte dans ses déplacements. Il fait preuve d'une très bonne connaissance de « l'empreinte carbone » :

*« Quand je fais train-métro-vélo je pense que je participe à ne pas prendre la voiture quoi mais dans la semaine, j'ai fait un aller-retour en avion. J'aurais mieux fait d'aller prendre ma voiture tous les jours pour aller bosser j'aurais dépensé moins de carbone. Après, rien que le fait de prendre l'avion plusieurs fois par an, je pourrais tout ce que je peux faire tous les jours. Après l'avion, si je ne l'avais pas pris, il serait parti quand même et fait autant de carbone alors, je participe pas [à réduire l'empreinte carbone] ... mais c'est pas tout à fait vrai non plus ! »*

Aussi, il considère que le mode le plus écologique est le train et quand je lui demande si cela l'incite à l'utiliser davantage, il me répond : *« Bah tous les jours oui. Après quand je peux euh... moi j'adore ça donc y'a le côté écologique et le côté confort aussi qui est pas mal. Mais j'ai l'impression que l'offre diminue et que les prix augmentent donc euh... ».*

Enfin, quand nous abordons les questions de service public / privé de transport en fin de discussion, il est très intéressant d'entendre le point de vue de Franck. Pour lui, l'ensemble des services d'intérêt commun et destinés à la population,- doivent être publics pour la simple et bonne raison qu'ils ne doivent pas avoir de vocation à être rentables :

*« Bah disons qu'il y a une notion de service public : il faut qu'il y ait une offre qui soit présente pour tout le monde, quelles que soient les caractéristiques géographiques. Mais si une ligne n'est pas rentable, est-ce qu'une entreprise privée va continuer à la couvrir ? Voila. C'est déjà ce qu'ils disent pour le public ! « C'est pas rentable » ... Ce qui est pour moi en totale opposition... un service public n'est pas rentable... c'est un service pour tout le monde et souvent, on essaie de faire passer ça dans le discours comme une chose acceptable : comme quoi ça doit être rentable : « L'hôpital doit être rentable, le transport doit être rentable » et tout ça mais... pas forcément ! Enfin pour moi c'est juste que ça doit être accessible à tout le monde : tout le monde a le droit de se soigner, de se déplacer, d'accéder à l'éducation... ».*

En tant qu'un utilisateur très fréquent des trains, Franck considère même que si l'offre de transport ferroviaire en France ne trouve plus assez de clientèle, c'est justement parce que l'offre a été réduite en termes de fréquences d'abord, et ensuite en termes de lignes :

*« C'est un peu le risque sous-jacent : ce qui est vrai avec le bus, c'est aussi vrai avec la SNCF, les lignes qui sont coupées parce qu'elles sont déclarées plus rentables... Sur certains trajets, il y a une réduction de l'offre : au lieu d'y avoir 3 ou 4 trains le matin bah y'en a plus que 1 ou 2, ce qui peut y avoir, c'est que de moins en moins de gens vont le prendre parce qu'il y a moins d'offre, et du coup les gens disent « bah y'a de moins en moins de personnes qui le prennent donc on réduit et on n'en met plus qu'un ». Du coup bah y'en a encore moins ! Alors que si au lieu de 3 ou 4 trains on en avait mis 5 ou 6, bah y'aurait eu dix fois plus de monde qui serait venu le prendre parce qu'il y aurait eu plus d'horaires proposés, plus pratique et du coup on développe l'offre... donc c'est vrai qu'il y a peut-être un temps d'adaptation le temps que les gens le prennent mais, les gens prennent le train s'ils ont le choix ! Pour moi il faudrait donc développer davantage l'offre de train pour la rentabiliser et ne pas faire le contraire en la réduisant... moins il y a de trains, moins il y a de passagers... Donc on dit qu'il y a de moins en moins de personnes qui prennent le train et on arrête la ligne. »*



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°42

### Entretien avec Margaux

Liaison Flixbus Clermont-Ferrand – Lyon – Grenoble

26 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Margaux était assise à côté de sa mère pas très loin de moi. Au moment de récupérer les questionnaires, je lui ai demandé si elle accepterait de faire un entretien. Elle s'est assise à côté de moi et nous avons parlé environ 40min, jusqu'à la fin du trajet.

Elle faisait l'aller-retour à Lyon dans la journée pour faire du shopping et voyageait avec sa mère qui prenait le car pour la première fois.

Margaux est une jeune femme de 22 ans originaire de Clermont-Ferrand où elle vit toujours chez ses parents, dans un appartement dont ils sont propriétaires, situé dans le Nord de la ville à une vingtaine de minutes du centre-ville en tramway. Son père travaille dans les usines Michelin et sa mère est actuellement sans emploi. Margaux a terminé un BTS en Management l'année dernière et un CDD de deux mois il y a peu au rayon librairie d'une grande surface. Elle recherche actuellement du travail. Elle a le permis et une petite voiture. Elle est célibataire et n'a pas d'enfant. A l'avenir, elle souhaiterait aller habiter ailleurs qu'à Clermont-Ferrand.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Margaux a commencé à prendre le car dès 2015 pour rendre visite à une amie qui habitait à Lyon parce que le trajet proposé était moins long que le train et surtout moins cher. En effet, le car traverse cette partie de la France en ligne droite tandis que le train fait un détour par l'Allier. Auparavant, elle se déplaçait peu sur de longues distances.

Depuis 2015, elle se rend deux ou trois fois par an à Lyon en car. Elle prend généralement celui qui part de Clermont-Ferrand à 7h40 et arrive à 9h puis repart de Lyon en fin de journée vers 18h30. Le trajet ne dure que 2h, voire 1h30 quand le car est en avance (ce qui arrive de temps en temps). On notera qu'auparavant, elle n'était allée à Lyon qu'une seule fois en train. Mais à présent, elle peut prévoir un aller-retour dans la journée à la dernière minute, de manière plus flexible :

*« J'y vais minimum maintenant deux fois par an pour les soldes ou juste comme ça pour sortir, m'balader [...] Avec des ami.e.s on se dit "ben tiens la semaine prochaine on va à Lyon", tac tac on prend les billets, 20 euros, et puis... »*

Cette nouvelle offre de déplacement lui a aussi permis d'aller passer une semaine à Paris pour des vacances.

Elle n'a jamais pris de covoiturage même si elle pense qu'il faudrait qu'elle essaie un jour parce que ses ami.e.s qui l'ont fait lui ont dit que *« c'était pas mal »* parce qu'on pouvait discuter avec d'autres gens. Mais elle craint de se retrouver avec des personnes qu'elle n'apprécie pas et de passer un mauvais trajet : *« il y a une chance sur deux de tomber avec des gens soit qui parlent pas, soit qui... qui pensent pas comme toi »*.

Pour ses déplacements au quotidien, elle essaie de privilégier les transports en commun. Mais elle les a déjà beaucoup utilisés pour aller en cours donc maintenant qu'elle a une voiture, elle a tendance à l'utiliser quand elle voit que le tramway est bondé. Elle n'utilise pas sa voiture pour des déplacements longue-distance parce que c'est une *« petite citadine »* qui n'est pas adaptée à ce type de trajets.

### **Sa vision du déplacement**

Margaux a développé une forme de rituels pour ses allers-retours à Lyon. Elle arrive le matin, va faire du shopping à Lyon Part-Dieu, puis elle va jusqu'au nouveau centre commercial Confluence pour se restaurer et finir sa journée et elle rentre. In fine, elle avoue ne pas connaître très bien Lyon en dehors de ces deux endroits : *« Mais vu que je vais tout le temps au même endroit, du coup je connais pas »*.

Pour elle, cette nouvelle offre de car répond à un véritable besoin parce qu'auparavant, on ne pouvait aller à Lyon qu'en train ou en voiture alors que c'est long et coûteux. Pour elle, grâce aux cars, *« Lyon, c'est vraiment à ta portée »*, ça permet *« de bouger plus »*, et les horaires des trajets sont plus flexibles. Ses allers-retours entre Lyon et Clermont-Ferrand répondent aussi à un besoin de changer d'air : *« Quand j'en ai un peu marre de Clermont, avec mes copines on regarde si, bon, on s'est fait une journée à Lyon, allez hop c'est parti »*. Ils lui donnent aussi accès à des magasins qu'elle ne peut pas trouver à Clermont-Ferrand, comme Primark.

A l'avenir, elle aimerait bien voyager plus souvent si elle en a les moyens :

*« Mais si un jour j'ai une amie qui me dit "tiens on part, je sais pas où, viens on part en bus, ou viens on prend l'avion", un truc comme ça, si c'est pas trop cher j'fais "ben écoute vas-y on s'paye une semaine de vacances" et puis voilà, go ».* De façon générale, ça ne la dérange pas de prendre les transports pour se déplacer.

### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### La connaissance du service

Margaux a entendu parler de cette nouvelle offre de transport dans les journaux télévisés puis sur les réseaux sociaux en voyant que des ami.e.s à elle l'utilisait. Avant de le prendre pour la première fois, elle s'est renseignée auprès de ses proches :

*« Je leur ai dit "ouais Flixbus, est-ce que c'est bien, c'est rentable, c'est pas trop cher ?", elles m'ont dit "oui ça va, bon pour certains trajets c'est un peu long mais après bon tu t'y fais"... Mais elles m'ont dit... enfin j'ai eu des bons retours donc je me suis dit pourquoi pas tenter... »*

Beaucoup de personnes autour d'elle utilisent le car parce qu'elle de de nombreux.ses ami.e.s qui habitent à la campagne et l'utilisent pour aller dans les grandes villes pour la journée. D'après elle, Flixbus dessert aussi des petites villes ou villages près de chez elle. C'est par exemple le cas pour Thiers, où notre car s'est arrêté en quittant Clermont-Ferrand : *« A Thiers, y'a pas vraiment d'arrêt Flixbus... Donc là t'as un arrêt, bon, au péage, mais pour les gens qui habitent par là c'est cool, ça les évite de faire... d'aller à Clermont pour repartir et repasser par chez eux en fait ».* Elle a précisé que le car ne s'y arrête pas systématiquement, seulement quand des personnes avaient réservé. D'ailleurs, il s'arrête souvent pour ne faire monter ou descendre qu'une seule personne. Pour elle, ce n'est pas forcément grave si les arrêts de car ne sont pas situés dans des gares tant qu'ils sont bien indiqués. En effet, *« c'est pas forcément grave si il n'y a pas de gros aménagements à chaque arrêt parce que c'est bien que le bus puisse s'arrêter un peu partout mais ce serait jeter de l'argent par les fenêtres que d'aménager des gares alors qu'il n'y a que quelques personnes qui montent. »*

Margaux utilise toujours Flixbus parce que les trajets proposés par Ouibus sont plus chers. En outre, les Ouibus s'arrêtaient à Lyon-Perrache tandis que les Flixbus la déposaient avant directement à Lyon Part-Dieu, à côté du centre commercial. Depuis quelques temps, tous les cars s'arrêtent à Lyon Perrache mais ça ne la dérange pas parce que *« en deux coups de métro »* elle arrive à Part-Dieu et parce que *« ça va, on n'est pas perdu dans Lyon ».*

De façon générale, Margaux a une très bonne connaissance du service de car entre Clermont-Ferrand et Lyon. En effet, elle sait que des cars partent tous les jours à 7h40, 9h ou 11h de Clermont-Ferrand et que les retours en sens inverse sont à 18h30 ou à 20h. Par ailleurs, elle trouve qu'avec l'application, c'est beaucoup plus facile de réserver un billet de car qu'un billet de train :

*« Avec l'application c'est super simple [...] Tu marques où tu pars, tu marques où tu vas, tu dis bon ben je veux partir vers telle heure... ah il y a tant de places de réservées, tu veux partir à telle heure, tu arrives vers telle heure... hop hop hop tu prends, tu payes et c'est fait et tu as directement les... les billets sur ton téléphone »*

### **Le rôle du prix**

Le caractère bon marché du prix est déterminant dans son utilisation de ce mode de transport car elle ne ferait pas ces déplacements entre Clermont-Ferrand et Lyon sinon. Elle a souligné le fait qu'elle ne payait qu'une vingtaine d'euros pour faire l'aller-retour en car, alors que les billets sont plutôt autour de 30 ou 40 euros en train. Le car est aussi moins cher que la voiture puisque le trajet revient moins cher que le prix de l'essence et du péage.

### **Les autres facteurs de choix du service**

Entre Clermont-Ferrand et Lyon, le temps de trajet est un facteur qui joue en faveur du car parce que le voyage en train ne dure qu'une heure de moins que le car donc « *ça ne vaut pas le coup* » de payer un billet de train, « *autant prendre le bus* ». D'ailleurs, si le train était plus rapide et pas trop cher (environ 30 euros l'aller-retour), elle « *mettrait le prix* » et prendrait le train. Dans le même ordre d'idées, elle trouve que les horaires de train ne sont pas adaptés parce qu'il faut partir à 6h du matin (ce qui est trop tôt) et le train de retour part à 20h de Lyon et arrive tard à Clermont-Ferrand alors que le quartier de la gare SNCF n'est « *pas très safe* », contrairement à celui de la gare routière qui est plus proche du centre-ville.

Une fois sur place, c'est aussi plus pratique d'être venue en car plutôt qu'en voiture parce que ça permet de ne pas avoir à chercher une place de stationnement non-payante. C'est donc un mode de transport plus simple à utiliser : « *Le bus tu payes, tu t'occupes pas de l'essence, du péage, de trouver une place... il te pose, il vient te rechercher, après tu fait ce que tu veux* ». En outre, s'il y a des embouteillages, elle pense que c'est mieux d'être passager que conducteur parce que c'est moins stressant, cela permet de ne pas avoir besoin de s'occuper du trajet.

## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Margaux apprécie beaucoup cette nouvelle offre de transport parce qu'elle a facilité et multiplié ses déplacements entre Clermont-Ferrand et Lyon. Outre le prix et les horaires, elle trouve que le car est un mode de transport agréable, entre autres parce que c'est calme et que certains services comme la Wifi sont proposés :

*« Oui, ben oui, tu te poses et puis t'es tranquille... enfin moi je regarde des séries, j'écoute de la musique donc après ouais c'est tranquille... puis il y a la wifi donc c'est cool »*

Ses ami.e.s aiment bien prendre le car aussi et Margaux n'hésiterait pas à conseiller ce mode de transport autour d'elle, d'autant plus que les passagers et l'ambiance dans le car sont « cool » et que ça lui rappelle ses voyages scolaires, qui sont peut-être ses « meilleurs souvenirs » :

*« Franchement ouais... Franchement déjà pour être... enfin dans le bus t'est tranquille, t'as de la place, t'es pas mal, t'as des boissons, t'as la wifi, t'as de quoi charger ton téléphone, enfin... tu fais ce que tu veux, si tu viens à plusieurs et tout tu peux être à côté des personnes avec qui t'es donc... c'est vrai que c'est cool...[...] L'ambiance elle est cool, il y a personne qui s'engueule... tout le monde est là, content, fait son truc...[...] Moi ça me rappelle quand je partais en voyage scolaire en fait... avec les gens du bus tu étais là, tu t'amusais, donc je me dis ouais c'est à peu près la même ambiance... »*

Concernant les usagers, elle n'a pas fait de rencontres particulières parce qu'elle voyage la plupart du temps avec des ami.e.s. Mais elle pense que leur profil est assez varié et que l'offre de cars est ouverte à tous types de publics :

*« Je trouve que c'est varié parce que bon... il y a des jeunes, ça c'est sûr, mais... il y a aussi des personnes, je vois qu'il y a des personnes qui vont à Lyon pour prendre l'avion et tout, il y a des personnes âgées, des personnes de tout âge, je trouve ça cool, il y a des personnes qui viennent avec leurs enfants... enfin avec leur bébé et tout... et je me dis au moins Flixbus c'est vraiment pas cantonné à une seule... à un seul groupe de personnes quoi... je me dis ils se sont diversifiés... Donc c'est vrai que c'est cool, ça évite de dire que Flixbus c'est que pour les jeunes, il y a que les jeunes qui le prennent... ben non en fait... il y a tout le monde »*

In fine, elle regrette qu'on n'ait pas de véritable culture du car en France et que les gens n'aient pas trop ce mode de transport. Mais malgré sa vision très positive de ce mode de transport, elle reconnaît que les trajets sont parfois un peu longs : « Tu es dans



*l'ambiance du... du trajet, on est tous dans la même galère, on est tous là assis, dans le bus, à regarder le paysage et tout... ».*

### **Son expérience personnelle à bord**

Généralement, quand elle prend le car entre Clermont-Ferrand et Lyon, il est « *bondé* », sauf la dernière fois où elle l'a pris. D'après elle, ça dépend de la destination finale du car : ceux qui vont jusqu'à Grenoble ont tendance à être plus remplis que ceux qui vont ensuite jusqu'à Milan : « *ça monte un peu partout, ça monte et ça descend à Lyon, ça monte et ça descend à Turin...* ».

Elle est satisfaite par le service proposé : « *franchement, j'ai pas à me plaindre* ». Elle n'a jamais rencontré de problèmes et la climatisation est toujours bien réglée, y compris lorsqu'elle a fait des trajets où il faisait 35°C à l'extérieur. Elle apprécie avoir la possibilité d'acheter une bouteille d'eau dans le car si nécessaire.

Pour le moment, elle n'a pris le car que dans la journée mais si elle devait faire un trajet de plus de 6h, elle préférerait le faire de nuit afin de perdre moins de temps et de payer une nuitée en moins : « *t'as la journée devant toi et tu as pas perdu 6 heures de ta journée en temps de trajet en fait* ».

## **5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS**

Margaux compte continuer d'utiliser le car à l'avenir. Par exemple, elle serait prête à utiliser ce mode de transport si elle devait passer un entretien d'embauche loin de chez elle :

*« ça évite le... de conduire... déjà pas à avoir à stresser d'avoir le trajet... donc là t'es dans le bus tu dis.. bon tu penses un peu à ça, mais tu peux te changer les idées en regardant le paysage, en écoutant la musique... ça évite le... ouais ça évite le stress... enfin je dirais »*

Elle serait aussi prête à utiliser ce mode de transport pour voyager en Europe car elle l'a déjà fait dans un cadre scolaire (elle est allée à Rome et à Londres en car avec sa classe quand elle était au collège). C'est un des avantages qu'elle trouve à Flixbus : « *Tu te dis, tu peux aller partout dans l'Europe pour pas trop cher* ». Elle doit bientôt aller à Londres en avion pour des vacances. Elle a choisi ce mode transport parce qu'il est plus rapide et que certaines compagnies proposent des trajets low-cost accessibles financièrement : « *Donc là tu te dis bon... Je mets un peu plus cher, mais c'est vrai que ça va plus vite... Mais en soi, si tu veux faire tout le trajet en bus, c'est cool, puis c'est pas trop cher* ». Elle serait prête à prendre le car pour aller en Espagne ou au Portugal si les billets de train ou d'avion coûtaient plus que trente euros par rapport au prix des billets de car.

## 6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Margaux est sensible aux questions d'écologie « avec la fonte des glaces et tout ». Pour elle, le car est un mode de transport plus écologique que la voiture : « Le bus, ça t'évite que toutes ces personnes prennent leur voiture. Si on est tous regroupés dans un truc, qui pollue qu'une seule fois au lieu d'une quarantaine ».



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°43

### Entretien avec Patrick

Liaison Flixbus Clermont-Ferrand – Lyon – Grenoble

26 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Patrick était assis seul sur l'autre rangée de sièges au même niveau que moi. Dans la deuxième partie du trajet (entre Lyon et Grenoble), je lui ai demandé s'il accepterait de faire un entretien et il était d'accord. Nous avons parlé une vingtaine de minutes.

Patrick allait rendre visite à sa fille qui habite Grenoble pour l'aider car elle fait des travaux.

Patrick est un retraité de 63 ans originaire de la région de Clermont-Ferrand. Aujourd'hui, il vit avec sa femme dans une maison dont ils sont propriétaires et qui est située dans la périphérie de Clermont-Ferrand. Après un BTS en électrotechnique, il a fait une carrière dans la technique en bureau d'étude puis il a obtenu un poste « *technico-commercial* » avant de devenir directeur d'une agence de distribution de matériel électrique : « *J'avais une option de technique et la notion de commerce me déplaisait pas et ça a pris un petit peu le dessus et j'ai fini pratiquement purement commercial. Y a des moments où on se laisse porter par le système et par les opportunités* ». Sa compagne travaille encore et il a une fille qui habite Grenoble. Il a le permis de conduire et une voiture.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

C'est seulement la deuxième fois que Patrick prend le car. Généralement, Patrick se déplace en voiture parce que cela lui permet d'être plus flexible, plus souple dans l'organisation de son trajet : « *Oui c'est ça ben disons que je pars à l'heure où je veux, je fais ce que je veux alors j'ai quand même quelques contraintes...* ». Il se déplace régulièrement sur de longues distances, pour aller voir sa famille et partir en vacances, et associe la voiture à une plus grande liberté :

*« Oh ben j'vais, on va pas mal sur Lyon, sur Paris, sur Grenoble... C'est les points disons d'attache qu'on a qu'on fait assez souvent. Parce que j'ai de la famille mais... Autrement c'est bon quand on part en loisir c'est souvent en voiture parce que bon ben on se promène donc on a une liberté de mouvements qu'on a en voiture qu'on aura pas en bus ou en train. »*

Comme Patrick et sa femme habitent à 25km de Clermont-Ferrand, ils ont chacun une voiture pour être mobiles : *« Mon épouse travaille encore donc elle prend la voiture pour aller au travail et moi... Si je veux faire quelque chose il me faut une voiture à côté. Notre moyen de déplacement prioritaire, c'est la voiture »*. Et quand il travaillait encore, Patrick devait beaucoup se déplacer seul en voiture :

*« Avant pour mon travail j'ai pas mal voyagé aussi heu... J'étais commercial donc bon je faisais surtout des petits trajets sur la région mais c'est... ça m'arrivait aussi de faire des déplacements un peu plus importants en France, en voiture. Donc je faisais à peu près 50 000 km/an. J'en ai bouffé pas mal. »*

Patrick ne se voit pas prendre le covoiturage : *« Non, on n'est pas des adeptes de ça, pour l'instant. (rire). Non non c'est pas notre truc. »* Il ne prend souvent pas le train non plus parce que les trajets ne sont pas pratiques pour les liaisons transversales : *« le train il est pas plus rapide, il faut quasiment aussi longtemps parce qu'il faut passer par Lyon et souvent y a un changement [...] vue l'état du réseau ferré, vue que maintenant on a des autoroutes on va aussi vite en bus. Et en plus c'est moins cher donc bon. Puis c'est pas moins confortable et on n'est pas sur des grands grands trajets, bon trois heures de train heu de bus, bon aujourd'hui ça se fait sans problème. »*

Patrick a déjà pris l'avion quelques fois pour aller à Paris ou en Europe, mais *« pas très souvent »*. Pour les trajets vers la capitale, c'était des déplacements financés par son entreprise, mais il trouve que *« c'était de l'argent perdu »* parce qu'*« avec les retards plus les bouchons »*, le voyage était plus long qu'en train.

In fine, comme il n'y a pas de gare TGV à Clermont-Ferrand, le train est un mode de transport rapide que pour aller à Paris. Pour tous les autres trajets, Patrick semble dépendant de sa voiture : *« Donc souvent c'est la voiture, si on part un peu en travers j'ai envie de dire, si on va en Alsace ou si on va en Bretagne, y a pas 50 solutions, c'est la voiture qui est le plus rapide »*. Il pourrait prendre l'avion depuis l'aéroport de Clermont-Ferrand, mais il trouve que c'est souvent une perte de temps vu que les aéroports sont excentrés, et que les billets sont trop chers :

*« Et c'est de la folie quand on voit le coût des billets, par Air France c'est de l'ordre de 150 euros. Ah oui ça coûte moins cher de prendre Easyjet pour aller à Vienne ou à Rome que de monter à Paris de Clermont. Bon ben aujourd'hui y a une clientèle d'affaire qui prend l'avion parce que c'est les entreprises qui payent les billets... Mais les particuliers y a personne qui le prend, c'est trop cher »*.

## Sa vision du déplacement

Patrick semble avoir une vision positive du fait de se déplacer parce qu'il pense que c'est une bonne chose que cette nouvelle offre de transport existe car « *ça permet à plus de gens de se déplacer ou de se déplacer plus souvent* ».

## 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

### La connaissance du service

Patrick a entendu parler de cette offre de transport par car dans les médias, où « *il y a eu quand même assez de tapage de fait* ». Puis il est allé sur internet pour regarder « *l'organisation, les horaires les coûts, pour voir si justement on pouvait s'en servir ou pas* ».

Autour de lui, seul son frère prend régulièrement le car pour aller de Clermont-Ferrand où il habite aussi jusqu'à Lyon où habite son fils. Il peut le faire parce qu'il habite dans le centre de Clermont-Ferrand et qu'il peut utiliser les transports en commun ou le métro quand il est à Lyon. Mais Patrick fait remarquer que cette offre de car n'est pas accessible à tous : « *c'est que vrai que si vous allez de campagne à campagne, vous avez du mal à prendre un bus hein. Dès qu'on peut circuler en centre-ville et qu'il y a une navette, ben c'est intéressant* ».

Patrick a choisi Flixbus parce que les offres de trajets lui convenaient mieux. Il pense que cette compagnie est actuellement la mieux placée sur le marché :

*« Ouais parce qu'a priori sur ce trajet c'est eux qui sont le... Où y a le plus de choix et en plus a priori qui sont les mieux placés, j'ai essayé de regarder avec Ouibus, j'ai pas trouvé ma vie. Donc apparemment aujourd'hui ceux qui sont le mieux organisés et qui ont le plus d'horaires apparemment c'est Flixbus, sachant qu'il y a quand même un ménage qui est en train de se faire au milieu de tous ces organisations de bus et que Flixbus est apparemment en train de tirer son épingle du jeu. »*

### Le rôle du prix

Pour Patrick, le prix est un critère de choix du car seulement sous certaines conditions :

*« Bon ben c'est une version économique quand on a le temps, quand on n'a pas trop de problèmes spécifiques... De bagages et autres. »*

Si c'est économique, c'est parce que c'est moins cher que la voiture puisque le billet de car est moins cher que le prix des péages. En effet :

*« un aller-retour en voiture Clermont-Grenoble, aujourd'hui j'en aurais... Avec l'autoroute pour à peu près 50 euros... Et là des billets à 12 euros, et encore je me suis un peu loupé parce que j'ai un peu trop attendu et ils étaient à 99 centimes donc ce qui veut dire que j'aurais pu faire l'aller-retour pour deux euros... Bon là je le fais pour 25 mais bon c'est vrai que malgré tout c'est quand même relativement économique. »*

### **Les autres facteurs de choix du service**

Si Patrick a décidé de prendre le car pour ce trajet, c'est avant tout parce qu'il est seul (sans sa compagne) et parce qu'il a le temps :

*« Mon épouse travaille alors plutôt que faire le trajet tout seul, ben, je préfère le faire en bus. [...] C'est pour ça, c'est l'occasion, sinon c'est vrai que je le fais assez souvent en voiture, mais quand j'ai pas d'obligations précises, j'ai du temps donc voilà. »*

L'utilisation du car lui permet donc de ne pas « user la voiture tout seul », d'autant plus qu'il n'en aura pas besoin une fois sur place puisque sa fille doit venir le chercher à la gare. C'est aussi moins fatigant d'utiliser le car plutôt que d'avoir à conduire :

*« Donc c'est pour ça que maintenant je me laisse un peu conduire parce que... J'ai pas d'horaires, c'est la première fois de ma vie. J'ai d'obligations, pas d'horaires... C'est pour ça que je prends ce moyen de transport. En plus c'est moins fatigant et puis j'ai l'occasion de faire ce que je veux : regarder le paysage, lire, de regarder mes mails, alors qu'autrement c'est vrai qu'en voiture ça demande plus d'attention. [...] Et effectivement plus de fatigue à la sortie. »*

Par ailleurs, il a remarqué que le temps de trajet en car était presque équivalent au temps de trajet en voiture, et plus rapide que le train :

*« Je fais souvent le trajet de Lyon et que Clermont-Lyon en bus ou en voiture, à 10 minutes près... Tout à l'heure pour venir on a mis, quoi... Pour aller dans le centre de Lyon, on a mis peut-être cinq minutes de plus qu'en voiture. Donc tout compte fait y a pas de différences, hein. Sur Grenoble y en a un peu plus parce que bon, y a l'arrêt à Lyon, le détour par Satolas1... Si tout va bien de Clermont, on met trois heures. Bon là on va en mettre un peu plus mais bon... Mais même sur Lyon, c'est vrai que c'est... Pour aller du centre-ville au centre-ville, c'est plus rapide que le train. »*

On notera que ce facteur temps pourrait le conduire à utiliser le car pour d'autres trajets que Clermont-Ferrand – Grenoble parce que Clermont-Ferrand n'est pas très bien intégrée dans le réseau ferroviaire français et que, de ce fait, le car devient le mode de transport le plus rapide après la voiture pour plusieurs trajets :

*« Bon sur Paris c'est un peu différent, mais par exemple aller sur Bordeaux, quitte à le faire en bus, que à le faire... Surement plus à le faire en train, parce qu'en train il doit falloir 12 heures pour descendre à Bordeaux de Clermont, heu... Non on passe pas par Paris mais parce que c'est des petites lignes, des tortillards, des TER qui se traînent à 60 donc... Alors qu'en bus, bah j'crois que pour aller à Bordeaux ça doit être de l'ordre de 5h30, c'est l'autoroute tout le long »*

## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Patrick n'a jamais eu de mauvaises expériences avec des usagers et il lui semble que, « globalement [...] il y a une bonne ambiance ». Pour lui, les usagers du car sont essentiellement des personnes qui ont du temps et peu de ressources financières :

*« Je pense qu'il y avait ben les étudiants, les retraités, enfin les gens qui ont davantage peut-être de temps et peut-être des moyens plus limités. Heu parce que c'est vrai que... Bon c'est les vacances, mais y a quand même pas mal de jeunes. C'est vrai qu'aujourd'hui –on en revient toujours au problème des coûts- pour un coût moindre ça permet de se déplacer, et à partir d'un moment où on n'a pas de problème de temps. C'est toujours pareil hein, faut l'argent et le temps. Et disons que si on a plus de temps que d'argent, on s'en sort facilement avec le bus. Et à la retraite c'est un peu le même problème. »*

### Son expérience personnelle à bord

Concernant ce mode de transport, Patrick trouve que « dans l'ensemble c'est plutôt confortable », parce que « on n'a que de l'autoroute, quasiment, on n'est pas secoués, on n'est pas basculés ». Il ne trouve que le car pose des questions de sécurité particulières : « Ah non y a pas plus de problèmes avec le bus qu'en voiture ou par le train hein. Après tout peut arriver partout, hein (rire). J pense qu'aujourd'hui on a du matériel qui tient la route, et confortable. Des routes qui sont quand même assez bonnes. Donc non non c'est pas un souci. »

Il a été surpris par le fait que ce service de cars soit autant fréquenté : « Moi j'ai été surpris parce que je pensais que... Qu'il n'y aurait pas une affluence énorme dans ces bus... Et chaque fois que je les prends ils sont quasiment pleins ».

## 5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS

Patrick pense qu'il réutilisera le car de façon occasionnelle à l'avenir, en particulier pour aller voir sa fille à Grenoble et s'occuper de ses petits-enfants, s'il n'a pas besoin de voiture sur place :

*« Oh occasionnellement, oui. Ça sera pas de façon régulière, mais ce trajet, j'ai des chances de le faire plusieurs fois et plus souvent donc effectivement si –mon épouse va être à la retraite- donc effectivement si on n'a rien de prévu en dehors, sachant que là-bas [à Lyon] on a quand même une voiture pour se déplacer, bah il est possible aussi qu'on le reprenne tous les deux pour se déplacer [...] C'est un moyen pratique ».*

## 6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Patrick est sensible « sans plus » aux questions environnementales. Il pense que l'écologie est « devenue un commerce », ayant permis d'augmenter le prix des aliments « sous prétexte qu'ils sont bios ». Il est assez pessimiste sur ces questions : « déjà je crois pas qu'on va sauver la planète », et il pense que les individus ne peuvent pas faire grand-chose comparé à la pollution émise par les grandes entreprises : « Regardez aujourd'hui on supprime le glyphosate aux gens qui en mettent un petit peu dans leur jardin et les gros pollueurs, ils ont le droit de... C'est absurde, et pour beaucoup de choses c'est comme ça ».

Patrick est dubitatif sur le fait que ce service ne soit pas subventionné en partie par la puissance publique parce qu'il ne pense pas que ce soit rentable. Sinon, il pense que ce sont les sous-traitants qui perdent de l'argent et non Flixbus :

*« Je pense que quand même y a une partie subvention qui doit pas être négligeable derrière parce que [...] Quand on voit quand même des places à 99 centimes. Y a quand même le chauffeur, y a quand même le carburant, l'autoroute... Alors c'est vrai qu'aujourd'hui y a du monde. Y a sûrement des bus qui voyagent plus à vide donc je sais pas. Je pense que le rendement globalement doit être bon sinon ça existerait plus. Surtout qu'en plus on passe par des plateformes. Flixbus à la base c'est allemand si je dis pas de bêtises. Il passent par des sous-traitants... Donc c'est vrai que c'est peut-être pas eux... Qui perdent de l'argent, parce qu'il y a pas de matériel qui roule... C'est le sous-traitant qui supporte le risque. Mais bon... »*



Patrick a un avis partagé sur la privatisation de ce service de transport par car. Il ne semble pas satisfait par le service proposé par la SNCF mais en même temps, il semble être attaché à l'existence d'un service public :

*« Le problème c'est que quand on voit ce qu'il se passe avec la SNCF... Il ne peut qu'y avoir des problèmes... En sachant qu'en plus toutes façons à terme la SNCF elle est vouée à être sur un marché concurrentiel... Et donc... ça va devenir une entreprise privée un petit peu... Donc c'est un petit peu dans l'ère du temps. C'est peut-être, y a des moments, un peu dommage... Parce que c'est vrai qu'après y a aussi la notion de service et c'est que quand on passe dans le privé y a plutôt une notion de rentabilité que de service. Mais bon comme le service public, ils veulent jouer et veulent fonctionner comme des services privés... Et supprimer tous les services publics qui existaient jusqu'à présent... ça se discute quoi... »*

On notera que les critiques que Patrick fait à la SNCF sont peut-être liées au fait que sa femme a été contrainte dans ses déplacements pendant les périodes de grève parce qu'elle utilise la voiture puis le train pour se rendre au travail et *« c'est vrai que les trains correspondants aux horaires de travail étaient quand même dans l'ensemble assez assurés, mais bon y avait des jours où ils étaient pas là : c'est un peu la désorganisation la plus complète. »*



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°44

### Entretien avec Christine Liaison Oibus Lyon – Annecy – Sallanches – Chamonix 27 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Christine était ma voisine. Après qu'elle a fini de remplir le questionnaire, nous avons fait un entretien d'une vingtaine de minutes puis continué à discuter jusqu'à ce qu'elle descende du car.

Christine se rendait à Sallanches chez une amie pour passer un week-end.

Christine est une femme d'une quarantaine d'années, originaire de Vénissieux où elle habite toujours dans un quartier pavillonnaire avec son conjoint et ses deux enfants (une fille de 20 ans en première année de médecine et un fils de 17 ans en première). Elle a un diplôme niveau bac+3 et travaille actuellement dans les ressources humaines.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Christine dit ne pas être une « *grande habituée du Oibus* » même si elle le prend trois ou quatre fois par an, à chaque fois pour aller voir une amie qui habite Sallanches. Ce nouveau service de car lui permet d'aller la voir plus régulièrement. En effet, elle n'aime pas se déplacer seule en voiture et la connexion ferroviaire entre Lyon et Sallanches n'est pas pratique :

*« Après, je trouve un peu bête moi de me déplacer toute seule, dans une voiture. Quand même on fait un petit peu attention à notre planète, donc là le fait qu'il y ait cette offre c'est sûr que ça m'encourage à y aller un petit peu plus souvent [...] c'était quand même une belle galère en train. En voiture, j'y allais mais plutôt aux beaux jours parce que malgré tout,*

*conduire sous la neige, j'ai une vieille voiture, je ne suis pas très équipée donc euh.... Là non seulement il y a l'aspect éco-responsable mais aussi c'est vrai qu'il y a aussi le côté : y'a pas à se soucier de la météo... une vieille voiture pas équipée. »*

Cependant, elle reconnaît que prendre le car rallonge son trajet par rapport à la voiture parce qu'il y a un arrêt à Lyon Saint-Exupéry et parce qu'elle doit se rendre jusqu'à la gare routière : « *Donc ça fait 3h30, en voiture c'est 2h30 donc ça fait une heure de plus quoi. Plus normalement les 20 minutes d'embarquement, plus, moi j'habite Vénissieux dans la banlieue de Lyon donc ça va très vite hein c'est en métro. Mais bon malgré tout ça fait... en gros je mets 4h quoi* ».

D'ailleurs, c'est à cause du temps de trajet qu'elle n'utiliserait pas le car sur une longue distance s'il existe une liaison ferroviaire plus rapide :

*« Un TGV Lyon-Paris je me pose pas la question : même si c'est hyper cher, on a la chance d'avoir 2 salaires on peut s'acheter des billets de TGV, bon on y va pas toutes les 3 minutes à Paris mais ça me viendrait moins à l'idée d'y aller en bus quoi ! [...] [le bus serait] trop long... alors qu'en moins de 2h, on fait Lyon-Paris, quand on a la chance de pouvoir le faire... »*

Mais de façon générale, pour les vacances, elle se déplace plutôt en voiture avec sa famille. Elle n'a pris que très rarement l'avion et ne garde pas une bonne impression de sa dernière expérience parce qu'elle a payé son billet très cher :

*« Parce que ça calme vite aussi hein, un trajet en avion [...] ça demande d'être un peu initié un peu comme avec Ouibus... Ouais, récemment, je suis très peu habituée à prendre l'avion, et j'en ai eu pour une somme astronomique pour aller à Berlin. Avec ma fille justement et je me suis retrouvée à payer 600 € pour deux billets, je pense qu'il y a eu un problème \*rires\* parce que j'avais pris des bagages, des assurances etc... et quand j'ai vu la note j'ai voulu annuler et on m'a dit bah non c'est plus possible ! Alors que j'étais encore sur le truc... alors je me dis qu'il faut quand même être un bon pigeon voyageur pour après connaître tous les pièges dans lesquels il ne faut pas tomber quoi... »*

## **Sa vision du déplacement**

Christine apprécie pouvoir se déplacer et quitter Lyon le temps d'un week-end :

*« Alors que là [avec le car], je me pose moins la question : c'est facile, c'est sympa, je vais prendre un petit bol d'air [...] Juste, contempler les sommets enneigés, et ça c'est... c'est la magie Ouibus ! ».*

### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### La connaissance du service

Christine a rencontré des difficultés pour prendre ses billets. En effet, sur l'application de Ouibus où elle a réservé ses billets, on ne peut pas en prendre deux en même temps et si on veut en modifier un, il faut l'annuler puis refaire une réservation, ce qu'elle ne trouve pas très pratique :

*« C : je voulais changer mon voyage, je voulais le repousser. Et en fait, il faut...je ne suis pas parvenue à modifier mon trajet. Il fallait que je l'annule et que j'en reprenne un, et que je refasse tout le truc, donc je me suis... »*

*Atelier : Oui ça vous a dissuadée quoi...*

*C : Oui, tout à fait. Et pareil pour prendre un retour, alors peut-être que c'est mon grand âge qui fait que je n'ai pas su faire ! (rires) Mais à chaque fois, je suis obligée de prendre un aller, puis un retour, j'ai jamais trouvé le truc, c'est trop pénible ! [...] Il faut rentrer les cartes bleues 25 fois, il faut valider... Je trouve que ça pourrait être simplifié quand même, c'est pas super top quoi. »*

Elle trouve donc que l'application n'est pas très bien faite. De même, elle trouve que les indications aux arrêts ne sont pas très précises, ce qui lui a causé du stress supplémentaire :

*« Et ce matin, j'étais un peu angoissée parce que je ne le voyais pas arriver ! Parce qu'on nous dit d'être là 20 minutes avant, il devait partir à 45 et il a dû arriver à 45, donc je me suis dis oh lala je ne suis pas au bon endroit [...] c'est pas bien indiqué, pis c'est une gare ou on ne va plus du tout, c'est la gare de la Part-Dieu nous maintenant. [...] Oh bah alors Gare de Perrache, enfin à part pour prendre les bus, j'ai l'impression que très peu de Lyonnais continuent à fréquenter cette gare... Donc là, pis ouais je ne voyais pas la signalétique Ouibus ! Je me disais que quand même ils pouvaient faire un petit effort. Puis ils pourraient envoyer un petit truc avec les smartphones ! Là je n'étais même pas sûre d'être sur le bon quai, tout ça... »*

Christine prend toujours Ouibus parce qu'elle a pris l'habitude de cette compagnie, mais elle n'est pas satisfaite par les horaires proposés donc elle va sûrement regarder les trajets proposés par Flixbus pour ses prochains déplacements : *« Je n'ai jamais regardé en fait ! Maintenant que j'ai trouvé un truc je fais toujours le même ! (rires) Mais peut-être que Flixbus fait le même oui. Et du coup c'est vrai que je me conforme aux horaires imposés quoi ! C'est qu'il y aurait eu un Ouibus à 7h30 ce matin j'aurais préféré ! Là ça me fait arriver tard malgré tout. Ah bah tiens il faudrait que je regarde les Flixbus aussi ! »*

Autour d'elle, personne ne prend le car, sauf un couple d'amis qui voyage extrêmement fréquemment..

### **Le rôle du prix**

Comparé au train, Christine fait remarquer que le car est « *carrément pas cher* » puisque le billet était à 17 euros pour l'aller contre 76 euros en train. Elle pense aussi que c'est un mode de transport accessible financièrement aux jeunes en comparaison avec le train qui est beaucoup trop cher : « *je me dis que pour les jeunes, c'est génial quand même hein ! [...] Bon après Lyon-Paris c'est long, mais un TGV à 250 €, un jeune de 18 ans ne peut pas s'offrir ça !* ». D'ailleurs, elle aimerait bien « *habitu[er]* » ses enfants à prendre le car, même s'ils n'ont pas beaucoup de temps et qu'elle ne sait pas si « *ils seraient très débrouillards sur les Ouibus* ».

### **Les autres facteurs de choix du service**

Au-delà du prix, il semble que Christine trouve aussi que le car soit plus pratique que le train car ça lui permet d'éviter d'avoir un changement : « *Il y a une sacrée différence [de prix]... pour un service qui... enfin en train j'ai un changement, je crois que c'est aussi long en plus !* ».

L'offre de car a aussi pour avantage d'être particulièrement flexible puisqu'on peut organiser son week-end « *sans avoir à planifier trop à l'avance, j'ai pris comme ça la semaine dernière... ah non même pas car je l'ai pris lundi soir pour mercredi !* ». Comme c'était les vacances de février, elle avait peur qu'il n'y ait plus de place, mais finalement, elle n'a pas eu de difficultés pour réserver même si le car est plein.

## **4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE**

### **Ses représentations du car et des usagers**

Christine a remarqué que les autres usagers sont organisés pour s'occuper dans le car : « *je vois que les gens sont tous équipés, ils ont leurs ordis...* ». Mais elle pense qu'en France il n'y a pas de culture du car et elle est très impressionnée par la capacité des touristes étrangers à utiliser ce mode transport :

*« Oui je pense que ce n'est pas dans notre culture à nous... c'est vrai hein... effectivement on voit beaucoup d'Espagnols, enfin là il y avait beaucoup d'étrangers qui attendaient le bus ; des Asiatiques... Enfin je me dis mais les gens sont vachement intelligents et dégourdis ! J'oserais pas m'aventurer à l'étranger dans un bus, avec 35 000 bus... pis visiblement les dames avaient des énormes valises donc elles avaient dû faire un énorme périple en France... Je me dis woah, chapeau quoi parce que moi je ne suis*

*pas sure de savoir me débrouiller très très bien. [...] du coup le bus ça nous paraît une expédition ! On se dit oh lala mais ça ça va être galère, enfin avec tous nos a priori ! Voilà mon a priori quand je dis que je n'irais pas à Barcelone en bus (rires) en disant que je vais avoir mal au dos enfin c'est un peu bête parce qu'en voiture c'est pareil... ! »*

### **Son expérience personnelle à bord**

Christine semble apprécier ses trajets en car parce qu'elle « profite du paysage, c'est sympa quand même ». Elle peut aussi répondre aux sms et lire donc « ça [lui] convient très bien ». Mais elle n'a jamais fait de rencontres en car parce que « c'est la première fois que je prends un bus aussi plein. D'habitude je n'ai jamais personne à côté de moi ! ». De ce fait, elle se demande comment ce service peut être rentable pour les compagnies puisque les cars n'étaient remplis qu'au tiers les fois précédentes.

Cependant, elle critique le fait qu'il n'y ait pas de personnels en gare pour orienter les usagers, même si elle a conscience que ça pourrait avoir un impact sur le prix du billet :

*« Tout est en ligne. Et c'est vrai que je voyais là en attendant le bus, qu'il y avait d'autres compagnies qui avaient un guichetier, les gens allaient acheter...Là c'est sur [...] Alors très certainement que je prendrais par l'appli, mais en tout cas, bah ce matin, au lieu de me dire " Oh la la est-ce que je suis au bon endroit, est-ce que je suis au bon endroit, pourquoi le bus n'arrive pas !? ", bah je serais allée au guichet et il m'aurait dit que le bus allait arriver ! Bon voilà, après, ce sont des services qui se paient aussi. »*

Toujours au sujet des gares, elle a eu une mauvaise expérience la première fois qu'elle a pris le car parce qu'il l'a déposée sur une aire d'autoroute à proximité de Sallanches alors que ses ami.e.s l'attendaient à la gare SNCF. Mais à part cela, elle pense qu'il est possible de prendre l'habitude d'utiliser le car :

*« C'est ça, c'est comme tout ! C'est pas si terrible au final, on se rend compte que c'est bien pratique. Enfin si j'ai eu une déconvenue la première fois que j'ai pris ce Ouibus, pour moi, j'allais à Sallanches en train, et j'étais persuadée que les Ouibus allaient de gare à gare. Et en fait je me suis retrouvée dans un arrêt, à Sallanches, mais au milieu de rien. Et j'étais à l'extérieur et là je me suis dit mince, mais tu fais, j'avais un énorme sac (rires)... et du coup j'ai pris le risque de monter dans la camionnette d'un mec (rires) Mais maintenant je fais attention... Et je crois que cette fois-ci, il arrive en gare de Sallanches, mais il y va que l'hiver parce que les autres fois c'était sur une espèce de parking de Blablacar là, han ! Je me suis vraiment retrouvée bête parce que je n'imaginais pas une seconde qu'un Ouibus n'arrive pas dans une gare... Donc, il n'y a qu'en faisant qu'on apprend ! »*

## 5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS

A l'avenir, Christine ne pense pas utiliser ce mode de transport pour des trajets trop longs parce que ce serait trop inconfortable, même si elle pourrait quand même y réfléchir :

*« Je me dit que ça va pour des trajets très courts. Ou pour des jeunes, parce que je comprends très bien que financièrement c'est très avantageux. S'ils peuvent aller à Barcelone en bus... Moi je n'irai pas à Barcelone en bus ! [...] ça doit durer des plombes, que voilà... Un très long trajet je pense que j'hésiterais quand même... parce que si c'est pour avoir super mal au dos, descendre du bus et être tout cassé (rires) et pas pouvoir profiter... Mais bon après je fais un peu ma vieille mais si demain on me proposait un truc à Barcelone en bus, peut-être que j'y réfléchirais à deux fois »*

## 6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

C'est parce que le car est un moyen de transport collectif accessible financièrement que Christine part à la montagne pour le week-end, sinon elle ne ferait pas le déplacement ;

*« Là je pars pour le week-end et c'est vrai qu'en voiture je n'y serai pas allée, en me disant bah la météo n'est pas assez clémente, et puis je suis toute seule il est hors de question que je prenne la voiture euh et que j'aille polluer pour mon petit plaisir à moi toute seule... ».*

De façon générale, elle semble très sensible aux questions d'écologie et ne se déplace qu'en transports en commun à Lyon.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°45

### Entretien avec Paul Liaison Ouibus Chamonix – Lyon 2 Mars 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Après avoir récupéré les questionnaires, je suis allée voir Paul qui était assis au fond du car pour lui demander s'il accepterait de faire un entretien. Je me suis assise à côté de lui et nous avons discuté pendant une vingtaine de minutes.

Paul était parti quelques jours faire du ski à Chamonix et il rentrait chez lui. On devait l'emmener en voiture mais ça a été annulé à la dernière minute alors il a fait l'aller en covoiturage et le retour en car. Pour se rendre à l'arrêt de car à Chamonix, il a utilisé un transport en commun et il prendra le métro en arrivant.

Paul est un chef d'entreprise de 35 ans originaire de Lyon. Il a fait une école de communication et d'événementiel (Bac+5) à Paris. Au cours de sa formation, il est allé plusieurs fois à l'étranger. Aujourd'hui, il habite dans un appartement dont il est propriétaire dans le centre de Lyon et il dirige une entreprise spécialisée dans la formation pour les dentistes. Il est célibataire et n'a pas d'enfant. Il n'a pas de voiture ni le permis de conduire. Comme il habite à proximité de son travail, il effectue ses déplacements quotidiens en trottinette.

#### 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

##### **Ses choix modaux**

Paul se déplace souvent sur de longues distances, généralement pour aller à Paris ou dans le Sud de la France, pour des raisons professionnelles ou pour voir des proches (amis ou famille). Comme il s'agit généralement de trajets entre des grandes villes, il les effectue plutôt en train quand il ne peut pas les faire dans la voiture d'un proche parce que c'est plus



habituel et plus rapide, même s'il reconnaît que ça coûte cher vu qu'il n'a pas de carte de fidélité :

*« C'est vrai que les liaisons sont plus... sont plus communes en train, avec la SNCF... Et c'est un peu plus rapide que avec les bus ».*

Il prend rarement le car, c'était seulement son 3ème ou 4ème trajet. A chaque fois qu'il l'a pris, c'était pour aller dans les Alpes pour un week-end (à Annecy ou Chamonix) parce que l'offre de train n'est pas adaptée. Dans ce cas, il regarde d'abord les offres de covoiturage et ne prend le car que lorsqu'il ne trouve pas de proposition qui lui convienne :

*« J'ai regardé d'abord le co-voiturage et j'ai fait mon aller en co-voiturage... Ensuite... Et pour le retour c'était un peu plus compliqué et j'ai regardé le train mais c'était très long... Et du coup après, en troisième option, j'ai regardé effectivement si il y avait des... des Ouibus.... Ce qui était le cas, et c'est pour ça que j'ai pris un bus pour le retour. »*

In fine, le car est pour lui un « moyen de transport alternatif » qu'il n'utilise que lorsqu'il ne peut pas faire le trajet en train ou dans la voiture d'un proche. Il n'a donc pas l'habitude de consulter les offres proposées par ce service :

*« Je savais que ça existait... J'ai pas forcément le réflexe de regarder tout le temps pour faire mes trajets si je peux les faire en car... Et là comme j'avais pas vraiment le choix... Du coup j'ai regardé à ce moment là »*

### **Sa vision du déplacement**

Paul est quelqu'un de très mobile qui aime se déplacer parce que, pour lui, c'est une véritable liberté :

*« C'est forcément une liberté [...] On est lié à des contraintes de temps, d'horaires, des choses comme ça... mais c'est toujours très agréable justement, d'aller d'un point A à un point B... soit pour les loisirs, soit pour le travail... Du coup c'est bien que l'offre soit complète et... qu'on puisse avoir le choix... »*

Quand il était jeune, il a fait beaucoup de voyages, en France et à l'étranger. Lorsqu'il étudiait à Paris, il faisait régulièrement des allers-retours à Lyon pour voir sa famille et il a pris plusieurs fois le car lorsqu'il était aux Etats-Unis, au Canada, en Australie et au Sri Lanka pour voyager. Il est donc habitué à être très mobile.

### 3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE

#### La connaissance du service

Il pense avoir pris connaissance de cette offre de transport via la publicité mais également parce qu'on en a beaucoup parlé dans l'actualité, ce qui « *a fini d'ancrer qu'il y ait des bus [...] dans la tête des gens* ». Cette offre s'est donc créé une place dans le paysage des transports en commun en France :

*« C'est quelque chose maintenant qui est assez connu, assez commun et c'est vrai que ça fait partie maintenant des choses que je regarde quand j'ai à faire un trajet si jamais j'ai pas la possibilité de le faire en covoiturage... Du coup c'est un réflexe qui est devenu habituel. »*

Autour de lui, seul un très bon ami fait de nombreux trajets en car ou en covoiturage, mais sinon la majorité de ses proches font leur trajet en voiture.

Il n'a toujours pris que des Ouibus, sûrement « *par hasard* ». Pour le trajet étudié, son premier réflexe a été de regarder directement sur le site de cet opérateur, il a trouvé sa destination aux horaires qui lui convenaient et il a réservé un billet. Si les horaires proposés n'avaient pas été adaptés, il aurait sûrement été voir sur le site d'un concurrent, mais ça n'a pas été nécessaire.

#### Le rôle du prix

Pour Paul, le prix n'est pas un facteur déterminant dans son choix pour le car puisqu'il aurait pris le train si une liaison avait existé, même si ça avait été plus cher. Mais il pense tout de même que le succès de cette nouvelle offre de transport vient du fait qu'elle est bon marché et il pense que si les compagnies développaient des services supplémentaires, ils devraient rester optionnels « *pour que les gens qui veulent juste faire le trajet, sans avoir à payer très cher, puissent faire le trajet de base* ».

#### Les autres facteurs de choix du service

La possibilité de transporter plusieurs bagages, y compris s'ils sont encombrants, est un avantage du car comparativement au train et au covoiturage :

*« L'avantage aussi c'est les... à la fois en terme de confort, c'est... parfait... et même en terme de bagages du coup... moi là je reviens du ski, du coup j'ai trois... j'ai mes skis, mes chaussures, une valise... Il y a pas de limitation particulière pour les bagages, et ça c'est agréable. »*

Il pourrait aussi prendre le car en cas de grève SNCF. Même si les dernières ne l'ont pas concerné directement vu qu'il se déplaçait moins à ces périodes, il sait que le car serait « *une des premières solutions de secours* » qu'il envisagerait si le trafic ferroviaire était de nouveau perturbé.

## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Pour Paul, le car ne peut pas remplacer le train et ça ne lui viendrait pas à l'esprit de l'utiliser pour faire un trajet long desservi en TGV comme Lyon – Paris. Il pense que cette nouvelle offre de transport doit « *venir en complément, pour des liaisons qui sont difficiles en train, qu'elles puissent être faites en bus* ». A ces conditions, il est plutôt satisfait du service proposé :

*« J'ai eu que des expériences positives, à la fois en termes de confort, en termes de ponctualité, c'est vraiment très agréable... et je pense que c'est un... une très bonne offre, si elle vient en tant qu'alternative aux grandes lignes justement de train... Il y a des trajets qu'on ne peut pas faire en train, et du coup, ben à ce moment là le bus a toute sa place pour gérer ça justement »*

Concernant les usagers, il n'a pas eu beaucoup d'échanges avec les autres passagers « *parce que... voilà... on se connaît pas trop, les gens discutent pas forcément entre eux* », mais il n'a jamais eu de problèmes. Pour lui, les usagers du car sont essentiellement des personnes qui, comme lui, l'utilisent ponctuellement :

*« Je suis pas sûr que ce soit... un moyen de transport... régulier, pour des personnes... à mon avis ça vient plus... voilà... pour des besoins ponctuels... de séjours, soit pour les loisirs, soit pour le travail, mais vraiment ponctuel... Je suis pas sûr qu'il y ait des gens qui prennent le Ouibus tous les jours, comme un vrai moyen de transport, comme ça peut être le cas pour le train, ou pour la voiture... c'est vraiment une sorte de dépannage pour un trajet bien particulier... »*

De ce fait, il n' imagine pas prendre le car de façon journalière ou hebdomadaire pour aller de son domicile à son travail par exemple. Le car est plutôt associé au voyage, et il pense que beaucoup d'usagers ont eu leur première expérience en car à l'étranger pendant des vacances puis ont pris conscience qu'ils pouvaient aussi utiliser ce mode de transport en France pour leurs week-ends ou leurs vacances.

## Son expérience personnelle à bord

Les premières fois où il a pris le car, il a été surpris par le faible nombre de passagers parce qu'il a déjà fait des trajets Annecy – Lyon avec 4 ou 5 passagers seulement. Il semblait dire que c'était une exception que le car soit plein, comme c'était le cas pour le trajet étudié, vraisemblablement parce que c'était les vacances. Il se demande donc comment cette offre peut être rentable pour les opérateurs.

Il apprécie beaucoup les chauffeurs de car, qui sont toujours « *très sympas* » parce qu'ils sont « *souriants, aimables, prêts à rendre service. Donc ça c'était agréable aussi, et ça fait partie du petit côté positif, du voyage en bus* », d'autant plus que c'est quelque chose qu'on ne retrouve pas dans le train.

De façon générale, il utilise ses temps de transport pour lire, travailler ou dormir, mais il reconnaît qu'il a « *plus de mal* » à travailler dans le car que dans le train parce que « *c'est un peu moins confortable* ». Cependant, comme il ne l'utilise que occasionnellement pour les vacances, il ne perçoit pas nécessairement ses trajets comme du temps perdu :

*« Dans l'absolu oui... après, moi, j'utilise le bus que très ponctuellement quand je peux pas prendre le train... justement parce que le train est à la fois plus rapide... et peut-être presque un peu plus confortable... que, peut-être le bus... »*

## 5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS

A l'avenir, il aura tendance à privilégier le covoiturage sur le car parce que c'est plus rapide et efficace que le car (il n'y a pas d'arrêts intermédiaires, les voitures roulent plus vite...), mais aussi parce que c'est plus convivial et parce que c'est un mode de transport qui permet de faire des trajets de porte à porte :

*« Après le covoiturage il a deux avantages : le côté un peu plus convivial parce qu'on discute forcément, et avec le conducteur et avec les autres passagers... C'est un peu plus facile que dans un bus, pour le coup... Et puis la deuxième chose, c'est la flexibilité aussi du co-voiturage par rapport au lieu de départ et d'arrivée... souvent... du coup les... même si il y a un lieu de départ et d'arrivée fixes, le conducteur peut faire un petit détour pour nous déposer vraiment soit à notre domicile, soit à un endroit qui nous arrange plus... et pour le coup le Ouibus fait pas ça... »*

D'ailleurs, si les prix du car devaient augmenter, il pense que ce mode de transport risquerait plus de subir la concurrence du covoiturage que du train. Par exemple, pour son trajet, il a payé 19 euros alors qu'il avait payé 17 euros à l'aller en covoiturage. Dans ce cas il

n'y a pas beaucoup de différences mais si le billet de car passait à 30 euros par exemple, il « *imagine que pour certaines personnes, ça les... inciterait à choisir plus le covoiturage que le bus* ». Le concernant, il pense continuer à prendre le car si nécessaire :

*« ... Sûrement dans la mesure où... entre guillemets ça me dérangerait pas de payer un peu plus cher pour des trajets que je pourrais pas faire autrement qu'avec le bus... Après il y a... la grosse concurrence des bus, plus que le train, je pense que c'est le covoiturage aujourd'hui... »*

Il recommanderait « *sans problème* » le car autour de lui. Mais il a critiqué la qualité des arrêts qui sont souvent « *sur un bout de parking, non abrité, donc quand il pleut c'est un peu la galère...* ». Si pour le moment, « *ça fait partie du... des petits inconvénients qu'on est prêt à accepter parce qu'on sait aussi qu'on paye pas très cher...* », il pense qu'à l'avenir il faudra construire des « *choses plus sympas* » pour créer une véritable habitude d'utilisation de ce mode de transport :

*« Là on est au début, de l'aventure de ces cars... Donc on accepte que ce soit un peu comme ça... mais je pense qu'à terme du coup, si... le réseau continue à se développer... il faudra aussi développer les infrastructures. »*

## **6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES**

Paul est sensible aux questions environnementales et il a tendance à privilégier les transports collectifs plutôt qu'individuels. Mais cela ne le conduit pas forcément à privilégier le car sur le covoiturage parce que le covoiturage est déjà, pour lui, une démarche « *environnement-sensible* ».

D'un point de vue politique, il a suivi ponctuellement les débats sur la libéralisation des transports, en particulier le fait que l'offre de car n'était pas rentable au départ, que plusieurs compagnies ont fait faillite, d'où le fait qu'il ne reste que deux grands concurrents sur le marché aujourd'hui. Mais il a suivi ces débats de loin, et il ne pense pas que l'offre de transport doive nécessairement être gérée par le secteur public :

*« Ça me dérange pas si on... assure et la sécurité, et le confort, et l'information... ça me dérange pas que ça fasse partie d'un service privé ».*



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°46

### Entretien avec Carole Liaison Flixbus Paris – Lyon – Marseille 6 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Nous avons rencontré Carole lors d'un trajet de nuit entre Paris et Marseille. Carole étant très communicative et visiblement critique face à l'offre SLO, nous lui avons proposé de réaliser un entretien. Carole étant malade ce jour-là, elle nous a proposé de se revoir à Paris avant ou après l'un de ses trajets vers le sud, pour procéder à l'entretien. Deux semaines plus tard, Carole nous a recontacté sur l'adresse mail de l'atelier que nous lui avons transmise pour nous proposer de se retrouver le mardi 5 mars à 17 heures aux alentours de Bercy. Nous avons donc retrouvé Carole au Café Chaballier pour un entretien semi-directif d'environ 55 minutes.

Carole voyageait le mercredi 6 février 2019 entre son domicile dans la Nièvre et Nice, où elle devait se rendre quelques jours pour son travail. Carole avait pris un train intercity depuis la Nièvre jusqu'à Paris, puis le Flixbus entre Paris et Marseille. Elle comptait ensuite rallier Marseille à Nice avec un autre bus le lendemain. Carole est une habituée des cars Macron. Elle prend ce moyen de transport depuis la fin de l'année 2018, et a déjà fait le trajet domicile-Nice plusieurs fois.

Carole est une femme d'une cinquantaine d'année. Elle apparaît comme une femme dynamique, elle parle vite. Carole vit dans un petit village du département de la Nièvre, à proximité de Cosne-sur-Loire dans une maison. Elle vit seule dans sa maison mais est en couple. Elle a un fils unique qui vit sur Paris. Carole est indépendante en libéral. Plus précisément, elle est thérapeute réflexologue. En raison de son activité professionnelle, elle est amenée à se déplacer régulièrement, pour des expositions et des conférences, mais aussi pour aller rencontrer des patients. Carole a beaucoup voyagé, notamment en Europe et aux Etats-Unis. Carole est titulaire du permis de conduire et possède une voiture.

## 2) SON APPROCHE DE LA MOBILITE : HABITUDES DE DEPLACEMENT AU QUOTIDIEN ET SUR LONGUE DISTANCE

### Ses choix modaux

Au quotidien, Carole se déplace en voiture, faute de transports en communs :

*"La voiture, en campagne, on est obligés, on a rien du tout [...] il y a pas du tout de bus dans notre milieu rural, il y a des horaires de bus mais c'est une catastrophe, on a que deux fois par semaine et c'est des horaires très compliqués donc c'est même pas la peine."*

Carole se déplace sur longue distance pour des raisons professionnelles et familiales. Elle prend la voiture, le train, l'avion, et depuis quelques temps le bus SLO pour ses déplacements professionnels, au détriment du train. Là aussi, Carole évoque le problème de la voiture. Pour aller prendre le train ou le bus SLO, elle doit se déplacer en voiture entre son domicile et la gare, elle explique solliciter des proches pour éviter de laisser sa voiture dans les parkings :

*"Ca c'est clair c'est une sacrée dépendance à la voiture pour le milieu rural quand on veut faire des grands déplacements comme ça. [...] J'utilise les réseaux de solidarité, je demande à un voisin, je me fais emmener par des voisins puis ils viennent me rechercher, je leur dis quand est-ce que je reviens. Je ne laisse pas ma voiture à la gare, c'est pareil les gares ne sont plus surveillées, toutes ces gares de province ça craint, faut pas laisser les voitures trop longtemps c'est repéré très vite."*

Actuellement, Carole se déplace sur longue distance uniquement pour des raisons professionnelles, et ce toutes les deux semaines. Elle se rend à Nice, en passant par Paris. Carole utilise alors deux moyens de transport différents, le train intercity entre son domicile et la capitale, puis les bus SLO entre Paris et Nice. Carole explique avoir la possibilité de prendre aussi un bus SLO entre chez elle et la capitale mais dénonce néanmoins le manque de fréquence et là aussi la mauvaise desserte de ce territoire rural :

*"Je pourrais prendre le bus pour venir à Paris mais c'est compliqué, on est très mal desservis nous par Flixbus dans la campagne. L'arrêt le plus proche c'est Cosne, il y a Nevers aussi, mais il y en a très peu dans la semaine c'est très mal desservi."*

Carole a beaucoup utilisé le service de covoiturage BlaBlacar en tant que conductrice par le passé, avant de l'abandonner faute d'utilisateurs intéressés par ses trajets :

*"BlaBla c'est moi qui le faisait, je prenais ma voiture j'emmenais du monde mais, bon il y a eu plusieurs fois où j'ai eu personne en blabla, donc du*

*coup je trouvais que les trajets me coûteraient cher donc j'ai dévié doucement vers le train, et après vers le bus ouais."*

Enfin, concernant l'avion, Carole explique le prendre dans le cas de ses déplacements privés (loisirs et visite de proches). Il est néanmoins compliqué pour Carole de faire le choix de l'avion pour ses déplacements professionnels. En effet, elle devrait prévoir à l'avance ses déplacements pour avoir des tarifs raisonnables et aller jusqu'à l'aéroport d'Orly lui semble trop compliqué :

*"Je pourrais descendre à Nice en prévoyant longtemps à l'avance avec Air France pour trente cinq euros mais c'est trois mois à l'avance. Puis faut aller à Orly, mon voyage il va être encore plus pourri, ouais puis faut pas qu'il y ait de problèmes dans le RER pour que j'aille choper mon avion."*

### **Sa vision du déplacement**

Ce sujet n'a pas été évoqué directement avec Carole. Cette dernière se déplace beaucoup et semble être une adepte du voyage de tourisme. Apparemment, le fait de se déplacer n'est donc pas une contrainte pour elle.

## **3) LES FACTEURS EXPLIQUANT LE CHOIX DU SERVICE DE CAR LONGUE DISTANCE**

### **La connaissance du service**

Carole a déjà eu plusieurs expériences du bus par le passé. Elle a déjà pris le bus dans le cadre de ses voyages de tourisme et elle connaît bien l'offre Eurolines :

*"Eurolines je faisais des déplacements vers la Hollande, la Tchéquie, il y a quinze, il y a vingt ans on va dire maintenant."*

Par ailleurs, elle est en train de devenir une habituée de l'offre SLO en France. Elle voyage dans ce type de bus depuis la fin de l'année 2018 et ses premiers trajets entre Nevers et Paris. Le bus lui permettait alors de se rendre à Paris en deux heures et quart, soit le même temps qu'en voiture, tout en évitant de prendre son véhicule :

*"Là, fin 2018, ouais j'avais trouvé ça sympa parce que c'est deux heures et quart, c'est mieux qu'en voiture pour ça. En voiture on met deux heures et demi, la voiture à Paris c'est pas possible, les vignettes, les machins, en campagne on a des vieilles bagnoles qui roulent très bien, mais qui passent plus à Paris donc le bus c'est bien, et ça nous coûte moins cher que le train."*



Depuis le début de l'année 2019, elle réalise des longs trajets toutes les deux semaines. Elle explique avoir eu recours au bus pour pouvoir y passer la nuit et ainsi gagner du temps :

*"Au départ je suis venue au bus parce que c'était des voyages de nuit. C'était plus pratique voilà. [...] C'était gain de temps voilà. L'idée c'était ça, dormir, bouquiner, dormir et pas perdre de journée quoi."*

### **Le rôle du prix**

Carole explique que l'argument principal expliquant le choix du bus est celui de pouvoir y voyager de nuit. L'argument du prix, également important, vient alors dans un deuxième temps. Elle explique trouver "*rigolo*" le fait de faire des long trajets pour seulement un euro, et considère que ce tarif extrêmement bas peut constituer un "*piège*" pour les usagers, puisque ces derniers se retrouvent obligés d'accepter des conditions de voyage médiocres.

### **Les autres facteurs de choix du service**

Plus précisément, Carole hiérarchise ainsi les facteurs expliquant son choix :

*"Le coût. Et nocturne. Et, non c'est nocturne en premier, et malgré tous les désagréments c'est le prix qui fait que je continue à le faire. Ca serait quarante euros, cinquante euros j'aurais arrêté depuis longtemps."*

Il est important pour Carole, puisqu'elle se déplace longtemps loin de chez elle, de ne pas perdre du temps, et le bus lui permet de bien gérer son temps. Carole aurait préféré voyager en train de nuit, mais la SNCF en propose de moins en moins. Selon elle, elle n'a pas le choix et voyager avec des trains en journée lui ferait perdre trop de temps. De plus, Carole explique que le TGV lui coûterait dans tous les cas trop cher, et revient ainsi sur l'argument du prix :

*"C'est vrai que si je prenais le TGV ce serait beaucoup plus cher. Non c'est clair qu'entre un euros et quatre vingt dix euros j'ai vite réfléchi hein. Et puis ça me ferait prendre la journée, j'ai trouvé un billet à 40 euros mais ça me faisait prendre la journée quoi, ça me faisait rentrer chez moi la nuit, voilà je suis coincée à l'arrivée."*

## 4) SON EXPERIENCE ET SA VISION DU SERVICE

### Ses représentations du car et des usagers

Carole s'attendait à une meilleure qualité de service et à un meilleur confort dans les bus SLO :

*"Je pensais vraiment pas que c'était aussi crado, aussi, je m'attendais à un peu plus de luxe, à un petit peu plus de confort."*

Carole gardait en effet un très bon souvenirs de ses voyages à bord d'Eurolines et au cours d'excursions touristiques :

*"Bah comme les voyages en bus je sais pas quand on veut se faire un déplacement touristique voilà on prend un bus, c'est déjà un peu plus confortable quoi. [...] Ouais, je trouve que Eurolines, je faisais des déplacements vers la Hollande, la Tchéquie [...] on dormait, c'était très bien, c'était calme. [...] Il n'y avait pas cette ambiance là avec Eurolines, pas du tout, on voyageait des fois deux jours, même pour aller à Amsterdam, il y avait une bonne ambiance."*

Aujourd'hui, Carole a acquis une expérience du bus et ses à priori se confirment en partie concernant la fréquentation. En effet, Carole s'attendait "à tout" et confirme observer une grande variété d'usagers, entre les "petites mamies" et les "étudiants". Elle est étonnée, par ailleurs, du "grand nombre" de migrants à bord des bus SLO.

De manière générale, Carole décrit la population à bord comme une "population [n'ayant pas] vraiment le choix quoi, qui s'écrase, et qui prend les conditions comme elles sont quoi."

### Son expérience personnelle à bord

Carole voyage exclusivement à bord de bus Flixbus, par habitude. Séduite par les offres à un euro, elle pense ne pas pouvoir trouver mieux chez une autre compagnie.

Carole ne critique pas le bus en lui-même. Comme elle l'a expliqué, elle apprécie ce mode de transport, qu'elle a beaucoup emprunté dans le passé. Néanmoins elle est très critique du service proposé par Flixbus et des conditions de voyage. Trois volets se dégagent de sa critique : les défauts d'organisation et de qualité du service en gare et à bord, l'incompétence ou le manque de professionnalisme des chauffeurs, et les nuisances des autres passagers.

D'abord, Carole dénonce un grand manque d'organisation et de sécurité du service Flixbus. Concernant le service, Carole critique en particulier les gares routières et les arrêts qu'elles trouvent très peu accueillants et anxiogènes :

*"C'est toujours des gares routières très glauques hein, ça craint, même dans les aéroports c'est des endroits à l'écart comme ça ils payent pas de temps de parking mais c'est limite quoi. [...] Et les arrêts moi sur mon trajet Paris-Nice c'est assez glauque dans les stations services, il y a en a une qui est très très crado, très abîmée, mais ils s'arrêtent toujours là."*

Carole critique les trois gares routières qu'elle fréquente sur son trajet Paris-Nice : celle de Bercy-Seine, celle de Marseille Saint-Charles et celle de Nice-Ville :

*"[A propos de la gare routière de Bercy-Seine] Je trouve ça tellement crade que quand on arrive on ne bouge pas, on attend le quai de son bus, et hop on monte. [...] Et puis ce truc où c'est pas cher si vous partez à une heure, à deux heures du matin, bon c'est bon quoi, on peut pas tout tolérer, je ne me vois pas dans le parc de Bercy à deux heures du matin. En plus la gare a énormément dégradé le parc, il est dégoûtant, il était beau avant, c'est devenu Verdun, tout le monde passe, il y a pas d'espace pour les roulettes, Alors que c'était un beau parc, il s'est dégradé là en quelques mois."*

*"[A propos de la gare routière de Nice-Ville] La gare routière qui est très glauque, se trouve à l'autre bout de la ville, et quand on ne connaît pas c'est très moyen. Alors c'est vrai qu'il y a le tram qui est à côté, mais il n'est pas indiqué, faut passer sous un tunnel. Non ça craint, je ne suis pas seule quand je suis à Nice, on m'accompagne à chaque fois et on vient me chercher."*

*"La gare de Marseille c'est terrible quand on a des correspondances pendant deux heures. On a rarement de quoi s'asseoir. La dernière fois le lieu d'attente était fermé avec des banderoles, soit disant pour le ménage. Moi maintenant je ne me laisse plus faire, j'ai retiré les banderoles, j'ai déplacé les bancs parce que à un moment ça suffit d'être complètement laissé comme ça. Alors il y a juste des vigiles qui passent mais il n'y a pas de personnel. Le pire c'est le dimanche soir à Marseille, oh la la, le dimanche soir pour une femme blanche seule d'un certain âge c'est vraiment pas génial hein. On se sent à part, c'est vraiment bizarre."*

Par ailleurs, Carole critique vivement le confort à bord. Cette dernière, qui a justement choisi cette offre pour les voyages de nuit, dit avoir des difficultés à dormir et insiste sur son aspect fatigant. Carole explique voyager à chaque fois dans des bus "de remplacement" et non dans des bus Flixbus. Selon elle, les bus des sous-traitants seraient moins confortables et elle dénonce des conditions de voyage particulièrement pesantes pour certains passagers :

*"J'ai jamais eu un Flixbus et on a que des bus serrés. On ne peut pas descendre le siège, enfin c'est une promiscuité quand même fatigante, très fatigante."*

*"C'est trop fatigant et en plus la fin du trajet est très longue, parce qu'il s'arrête beaucoup, il tourne. Les chauffeurs ont souvent des potes dans le coin donc ils prennent leur temps bon [soupir] ça n'en finit plus quoi voilà. Et puis l'arrêt à Lyon est fatiguant, parce que c'est en plein milieu de la nuit donc si on vient de s'endormir allez hop."*

*"Il faut récupérer hein quand même, je trouve que pour les gens qui sont en surpoids, pour des gens âgés, c'est pas évident, ou pour les genoux c'est pas évident. J'ai souvent vu des gens qui ne bougeaient pas, qui étaient coincés, ils se taisaient quoi, c'est impressionnant."*

Toujours concernant le service, Carole se plaint du manque d'attention porté aussi bien aux voyageurs qu'au bon déroulement du trajet. Selon elle, il y a un défaut d'organisation et de surveillance, notamment à cause d'un manque de personnel en gare. Elle trouve que les passagers sont *"laissés à [eux]-mêmes"* et insiste notamment sur la question des bagages, un aspect selon elle mal géré par la compagnie, en route comme en aval du trajet en cas de perte. Elle livre alors une anecdote :

*"La dernière fois, dans le dernier voyage, il y avait un groupe. Le chauffeur était au téléphone pendant la pause à Orly et le groupe a sorti plein de valises. Puis le chauffeur a fermé sa soute, automatiquement, et il est parti. Puis il y a quelqu'un qui lui a fait des grands signes parce qu'il y avait des bagages qui avaient été sortis et qui n'étaient pas du groupe, et laissés sur le tarmac. Mais il n'avait même pas regardé quoi. Ce genre de, voilà, je trouve qu'au niveau sécurité, au niveau sérieux, c'est une catastrophe."*

Pour Carole il y a également un sérieux problème de propreté et d'entretien des bus :

*"Le bus n'est pas nettoyé et hop après il est tout de suite re-rempli, ils vont juste ramasser le petit sac poubelle qu'il y a dans le dossier mais il n'y a pas de nettoyage des appuie-têtes ni des accoudoirs. Il n'y a rien, donc quand vous avez des gars qui toussent et bah vous remontez derrière vous chopez le virus c'est clair. [...] En fait, entre deux voyages ils ne désinfectent pas, ils ne passent pas une bombe de désinfectant rien du tout, on y a va quoi, on enchaîne avec la suite."*

Elle dit être inquiète également sur le plan de la sécurité routière et de la sécurité en général à bord des bus. Elle raconte notamment l'anecdote d'un chauffeur qui a annoncé lors d'un voyage conduire pour la première fois un bus de cette taille. Elle souhaiterait qu'il y *"ait un peu plus de contrôle de temps en temps, qu'une brigade de Flixbus tourne pour vérifier toutes les normes."* Carole explique aussi que le système de bus ne permet pas de

contrôler la fréquentation et elle précise faire "attention à planquer" ses bijoux et appareils électroniques :

*"Un des plus grand dangers c'est que vous pouvez prendre un billet avec un faux nom, avec un mail et une carte bleue. C'est à-dire que s'il y a une agression, s'il y a quelque chose qui se passe dans le bus, si quelqu'un pique votre sac et tout ça, on ne retrouve personne des passagers. [...] Donc voilà, donc vous n'avez pas de garantie de qui est dans le bus, le chauffeur vérifie à peine."*

Ensuite, Carole déploie une vive critique des chauffeurs et dénonce un "manque de professionnalisme" lié à une mauvaise organisation générale du service Flixbus. Elle trouve notamment que les chauffeurs ne sont pas assez attentifs aux passagers :

*"Et puis je trouve que, ce que je n'avais jamais remarqué, les chauffeurs ne se baladent pas dans les allées, ils ne vont jamais voir si tout va bien, jamais. [...] Il y a ça aussi, quand on fait une pause, ils ne vérifient jamais. Quand le chauffeur remonte dans le bus, il démarre puis il s'en va. [...] Je n'ai jamais eu de vérification, jamais, et je me dis bah dis donc, faut penser à la personne qui est à côté de soi, il faut veiller vraiment sur une personne quoi."*

Elle revient aussi sur quelques anecdotes isolées témoignant selon elle là aussi d'un grand manque de professionnalisme :

*"Ils sont entre eux, ils regardent devant, ils téléphonent, régulièrement ils prennent leur téléphone pendant qu'ils conduisent, j'en ai même eu un qui a fumé. Il s'est allumé une clope avant d'arriver à Lyon. J'ai halluciné, alors il y a un monsieur qui lui a dit quand même d'arrêter, on était arrivés un quart d'heure après en plus, c'était assez fou qu'il allume sa clope. [...] Aussi, ils mettent la radio, très souvent moi j'ai la radio toute la nuit hein, en continu, donc ça c'est quand même pas chouette quoi, c'est vachement."*

Carole s'interroge par ailleurs sur différentes pratiques des chauffeurs qu'elle qualifie de "trafics" et les décrit comme agissant dans une certaine "impunité" puisque échappant à toute hiérarchie pendant les voyages. Elle détaille là aussi un ensemble d'anecdotes sur des pratiques qu'elle dit constater régulièrement au cours de ses trajets :

*"Je trouve qu'il y a un peu de trafic. Il y a des arrêts où les gars ils attendent et ils payent en espèce pour monter dans le bus, bon ça, ça existe. Je l'ai vu deux fois, on ne dit rien c'est pareil, ils font leur sauce. On a l'impression qu'il n'y a pas de hiérarchie, que les chauffeurs ne sont pas surveillés, qu'il n'y a pas de contrôle et ils font ce qu'ils veulent."*

*"Il y a un trafic des bonnes places, c'est à dire que les places derrière les chauffeurs il y en a quatre, elles sont soit-disant réservées pour le chauffeur donc ils mettent leurs affaires perso. Et s'il y en a qui en ont vraiment besoin, c'est six euros en plus payés directement au chauffeur. C'est un supplément qu'on paye directement au chauffeur. Et puis vous avez des papiers qui vous disent que vous pouvez donner un pourboire au chauffeur. Et pareil leur petit trafic de snack je sais pas quoi, bon c'est un peu douteux quoi, c'est leur truc en plus à eux quoi."*

*"Des fois il y a des gens qui font un peu des trafics et qui ont des gros sacs. Là, pareil, le chauffeur demande un surplus en espèce pour accepter le gros sac. Bah oui, comme il y a personne, il n'y a pas de hiérarchie autour, ils y vont, ils font des petits trucs entre eux, puis ils se tiennent entre eux, ils s'appellent tout le temps, ils se connaissent bien."*

A propos des chauffeurs, Carole se demande enfin si ces derniers seraient aptes à réagir en cas de problème. Elle remarque en effet que ces derniers doivent subir des conditions de travail difficiles :

*"Je ne sais comment ils sauraient gérer, parce que en même temps ils sont crevés les chauffeurs ça se voit qu'ils enchaînent, ils enchaînent les longs trajets, ils vont jusqu'à Gênes là. [...] Ils ont des objectifs, ouais on les voit, ils bossent bien. J'en ai eu un qui était très fatigué, il faisait un peu des embardées la nuit."*

Enfin, Carole semble très remontée contre les autres passagers et leur manque de "civisme". Carole dénonce d'abord la saleté des autres passagers, les mauvaises odeurs, et les nuisances sonores dues à l'utilisation du téléphone portable :

*"Les odeurs faut apprécier, faut pas être trop sensible hein, il y a beaucoup de gens sales c'est clair, et puis il faut éviter d'aller dans les toilettes du bus c'est clair les hommes qui y vont, qui en font partout."*

*"Par exemple j'ai eu un monsieur très crado qui s'est incliné sur le siège devant quoi. Je l'avais carrément sur mes genoux et j'ai eu un grand moment de solitude quoi. J'avais vraiment la tête du monsieur sur... et bon ma seule solution c'était de m'incliner pour voilà, ça c'est quand même limite."*

*"Je trouve que les gens n'ont pas du tout de discipline par rapport au téléphone. Ca sonne, ça sonne toute la nuit, et les gens répondent toute la nuit dans toutes les langues, ça c'est quelque chose c'est incroyable, et ils parlent fort et on y va. J'ai une dame qui était montée à Lyon et elle a téléphoné non stop de Lyon à Marseille."*

Carole se plaint aussi du fait que les voyageurs ne respectent pas leur numéro de place, ce qui participe d'un grand manque d'organisation digne d'une "bétaillère" :

*"Personne ne respecte les réservations de place, les numéros de place, ça aussi j'ai vu une mamie venir avec son numéro de place et la dame elle lui a dit non non. Du coup elle s'est assise ailleurs quoi. [...] Bah la mamie elle s'est écrasée, et le chauffeur a fait comme s'il n'avait pas entendu qu'il y a avait un problème et hop il a enchaîné quoi."*

*"Et puis vous pouvez remonter, votre place elle est prise hein, j'ai vu ça l'autre fois, le gars il a changé de place, il a pris la place de la fille qui était descendue. Puis quand elle est remontée elle s'est mise ailleurs, elle a rien dit, elle a trouvé ça normal."*

Si l'on peut comprendre le mécontentement de Carole face à certaines situations, on remarque également que les anecdotes racontées font presque exclusivement mention de personnes musulmanes ou africaines, avec qui elle semble assez mal à l'aise :

*"J'ai eu un appel à la prière une fois, six heures et demi du matin. Bon le chauffeur l'a laissé à fond, on en a tous profité. Voilà là c'est le genre d'attitude où bah c'est pas laïc et vous vous taisez parce que vous êtes en minorité. Faut se taire, voilà le genre de situation un petit peu communautaire et qui est étonnante ; vous ne verriez pas ça dans le train."*

*"Par exemple, j'avais une jeune femme blanche qui était assise à côté de moi pendant un voyage. [...] Je me suis assoupie et quand je me suis réveillée elle n'était plus à côté de moi et on était à un arrêt. Il y a une dame musulmane qui est arrivée pour me demander si la place était libre. Je lui ai dit non parce que pour moi le jeune femme s'était juste absente. Et il y a un monsieur musulman qui m'a dit non vous mentez, elle est partie. Je dis non je ne crois pas, elle a dû descendre, il me dit non elle est partie, toi tu t'assois là, vous la laissez s'asseoir là. Et elle s'est assise contre moi, elle a pris plein de place, m'a bousculée et tout ça, et là c'était de la provoc. Ma réaction n'était pas raciste, ça été quelque chose de très tendu et après bon bah elle a téléphoné tout le long. Et lui c'est comme si il la protégeait de moi."*

*"J'ai eu une dame musulmane qui n'a pas voulu que je baisse mon siège pour dormir. Elle était derrière, elle prenait deux places, elle était sur le côté, elle m'a dit non tu baisses pas. Alors déjà elle m'a tutoyée, elle m'a dit tu baisses pas ton siège, j'ai dit si je vais baisser un petit peu, je ne vais pas le baisser complètement. Et du coup j'ai pas osé le rabaisser complètement, donc j'ai pas pu bien dormir, j'étais pas bien quoi. Et ça c'était de la provoc et je sais que si j'avais été, je pense que je devais être la seule blanche dans le bus, et je pense que si j'avais dit écoutez Madame non j'ai droit de dormir comme vous, ça aurait créé quelque chose. Donc voilà c'est*

*pas, et pourtant je travaillais avec des musulmans j'ai voilà il y a pas de problèmes mais là il y a quelque chose de très intense."*

*"Par exemple, il y a très souvent des femmes blacks qui voyagent avec plein de sacs et elles passent les premières, elles bousculent même si on est vingt à attendre, elles passent devant et elles rentrent. Alors il faut les laisser passer et elles font toujours comme ça, sur le trajet de Nice il y en a beaucoup qui font ça. On laisse et puis c'est tout. Donc il y a vraiment des histoires, il y a des solidarités entre communautés et c'est vrai que s'il y avait une petite jeune blanche seule qui arrivait moi, elle irait s'asseoir à côté de moi plus facilement parce que dans le fond c'est très souvent des Syriens ou des Erythréens qui sont tous seuls, qui ont pas de bagages, qui n'ont pas forcément des papiers, qui accaparent un petit peu le fond et donc vaut mieux pas y aller pour une femme. Et puis c'est vrai qu'il y a souvent des chauffeurs musulmans et quand il y a des femmes musulmanes qui parlent fort et qu'il y a des personnes qui demandent, ils ont tendance à défendre la dame musulmane en disant bah non c'est bon, voilà, c'est un monde pour eux."*

Commentant ces comportements, Carole dénonce donc des formes de "communautarisme", entretenues par le fait que les gens s'isolent dans leur bulle au cours de leur voyage. Elle dénonce un manque d'échange et de solidarité, et avoue d'ailleurs y participer en faisant elle aussi du "communautarisme" :

*"Mais à force de s'isoler on fait du communautarisme, c'est les Blancs devant, les Blacks au fond sans bagages."*

*"Chacun est dans son truc, avec son téléphone, avec ses écouteurs. Il y a beaucoup d'hommes seuls, les trois quarts c'est des hommes seuls, les femmes seules il y en a allez, cinq pour cent c'est tout hein, et elles s'isolent aussi, il y a très peu de solidarité."*

*"Je pense que tout le monde a ses écouteurs, se met dans sa bulle, a son téléphone, et puis voilà attend que ça passe quoi."*

En réaction aux nuisances qu'elle constate, Carole s'équipe et déploie des stratégies pour passer le meilleur voyage possible et atténuer la gêne. D'abord, pour les raisons expliquées plus haut, Carole choisit toujours de s'installer à l'avant du bus en faisant "toujours attention d'être dans les cinq six premiers rangs". Depuis l'anecdote des valises laissées sur le tarmac à Orly, Carole prend soin de toujours avoir son bagage près d'elle à bord. Par ailleurs elle emporte toujours plusieurs équipements : des boules quies pour pouvoir dormir, un foulard, des gouttes d'eucalyptus, et un masque en polaire pour ne pas respirer les mauvaises odeurs, un bonnet pour ne pas poser sa tête directement sur le siège, un grand manteau pour faire office de couverture. Elle s'inquiète surtout de l'hygiène et n'hésite pas à passer du désinfectant sur certaines parties du bus :



*"Moi je met tout le temps mes trucs d'eucalyptus pour ne pas tomber malade parce que ça tousse beaucoup c'est quand même très promiscuité et puis c'est quand même pas du tout ventilé, c'est ventilé que dans les arrêts et c'est tout, et on enchaîne tout de suite un autre parcours. [...] Moi j'ai toujours des lingettes, tout le temps, pourtant j'étais pas comme ça avant. Avant de poser la tête, j'ai un bonnet, mais je nettoie le repose-tête, et aussi au niveau de la grille de ventilation."*

Carole s'équipe également d'une lampe frontale pour pouvoir lire la nuit. Elle explique que les petites veilleuses ne suffisent pas et gênent ses voisins. Enfin, elle prend des réserves de nourriture et de boisson expliquant anticiper une éventuelle panne :

*"Ah j'ai à manger, à boire, toujours. J'ai un stock en cas de panne, mon sac la moitié c'est de la bouffe car je ne veux pas dépendre d'eux, je me dis ils ne feront pas venir un bus de remplacement."*

## **5) SA VISION A LONG TERME DE LA PRATIQUE DU CAR : CONDITIONS ET EVOLUTIONS**

Carole n'envisage pas de conseiller à un de ses proches les bus SLO. Ou alors elle expliquerait bien toutes les nuisances et conseillerais de voyager à deux plutôt que tout seul.

Dans son cas, Carole dit continuer à utiliser le bus compte tenu des tarifs, mais elle préférerait arrêter :

*"Ca serait quarante euros, cinquante euros j'aurais arrêté depuis longtemps. [...] Je vais continuer mais à condition que ce soit un euro, dix euros. Ca, ça va, mais je ne tolérerais pas ça pour cinquante euros. [...] Si je pouvais arrêter j'arrêtera hein, franchement, parce que c'est vrai qu'à la fin du voyage j'ai envie de me laver de la tête aux pieds, je suis fatiguée."*

Par ailleurs, Carole pense que l'offre SLO va se dégrader et que cette offre ne peut pas être acceptée par tout le monde :

*"Je pense que dans quelques années il faudra veiller à l'entretien des bus. Ouais ouais ça se dégrade, c'était bien parce que les bus étaient neufs mais ça va se dégrader. [...] Il y a une certaine population qui acceptent ça mais il y en a une autre qui accepterait pas quoi, voilà, des gens d'un certain milieu social ils le feraient pas ça, voilà."*

## 6) SES PREOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES ET POLITIQUES

Concernant l'écologie, Carole critique vivement la communication de Flixbus. Pour elle, les bus SLO ne sont pas une offre de transport écologique :

*"Pas du tout, pour moi c'est vraiment crado, c'est vrai quand ils reparlent de ça c'est vraiment, ça serait, oui c'est ridicule, ils seraient plus propres, et puis au niveau des déchets il y a rien de trié, les bouteilles, les machins, non non c'est pathétique ça, c'est du vent, c'est vraiment quelque chose... »*



# Entretiens avec des conducteurs

N°	Pseudonyme	Trajet	Date
1	Yvette	Paris - Clermont-Ferrand	26/02/19
2	Bilal	Paris - Marseille	17/02/2019, nuit
3	Antoine	CF - LSE	18/02/2019, jour
4	Sélim	LSE - Grenoble	18/02/19
5	Jean	Brest-Rennes	12/02/19
6	Marc	Lyon - Paris	22/02/19



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°1

### Entretien avec Yvette, conductrice Liaison Ouibus Paris - Clermont-Ferrand 25 février 2019 (trajet de nuit)

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Au début du trajet, nous avons demandé à la conductrice si nous pouvions distribuer des questionnaires. A ce moment, elle nous a dit qu'elle avait aussi des choses à dire sur ce nouveau service de cars. Une fois arrivés à Clermont-Ferrand, nous sommes donc restées une trentaine de minutes avec elle pour discuter.

Yvette vient de Clermont-Ferrand, elle a deux filles dont une qui est encore au lycée. Elle travaille pour une PME de cars sous-traitée par Ouibus.

#### 2) TRAJETS EFFECTUÉS ET VISION DES USAGERS

Le sujet des différents trajets effectués par Yvette n'a pas été abordé, nous savons seulement qu'avant 2015 elle faisait des trajets internationaux (touristiques).

Sur les usagers, elle constate que :

- Il y a beaucoup de jeunes : c'était le public qui était principalement visé en développant l'offre.
- Il y a moins de personnes âgées que ce qui était attendu (c'était leur deuxième public cible).
- Elle souligne le fait que la présence d'étrangers (sous-entendus extra-européens) ferait fuir les autres catégories d'usagers.
- En semaine, il y a quand même quelques travailleurs, dont certains qui font l'aller-retour dans la journée.

#### 3) CONDITIONS DE TRAVAIL AVANT/APRÈS 2015

Sa PME sous-traitante va cesser ses activités en Mars à cause du rachat par Blablacar, qui impose des tarifs trop bas pour que ce soit rentable. Elle affirme que Blablacar veut transformer l'offre SLO en véritable offre low-cost où les conducteurs assurent un service

minimum. Le risque est que Blablacar embauche des chauffeurs d'Europe de l'Est qui seront moins bien payés.

A cause du rachat de Ouibus, elle risque de se faire licencier : sa PME ne va conserver que 2 salariés sur 10 après avoir signé le contrat avec Blablacar.

#### **4) VISION DU SYSTÈME, CRITIQUES**

Le sujet n'a pas été abordé.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°2

### Synthèse avec Bilal, conducteur Liaison Ouibus Paris-Marseille 17 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Discussion avec le chauffeur au moment où j'arrive à l'avant du car pour distribuer des questionnaires.

Il est conducteur de car depuis 2004, dans la compagnie Philibert, sous-traitante de Ouibus. Son père possédait déjà une entreprise de cars en Afrique quand il était petit (il est d'origine nord-africaine). Il habite Lyon et fait donc l'étape Paris – Lyon puis un conducteur le relaiera pour la fin du voyage.

Pendant la pause, le conducteur nous a montré sa fiche de paye, il gagne près de 3000 euros par mois. Pour cela, il travaille quatre jours par semaine, temps nécessaire pour faire trois allers-retours entre Paris et Marseille puis rentrer à Lyon. Son travail est fatiguant car il vit toujours en horaires décalés, et il est souvent absents. Mais il est content de pouvoir gagner autant d'argent sans avoir fait d'étude (« travaillez plus pour gagner plus, comme dirait Sarko »). Il semble avoir pour projet de rembourser le crédit de sa maison, puis de retourner s'installer à Tunis, d'où il est originaire.

#### 2) TRAJETS EFFECTUÉS ET VISION DES USAGERS

##### **Trajets effectués**

Il semble faire essentiellement des trajets sur la ligne Paris – Marseille, mais avant 2015, il faisait des trajets plus longs à l'international.

Le premier sujet qui est venu dans la discussion est la question de la propreté du car, ou plutôt de la saleté des voyageurs. Il m'a raconté plusieurs anecdotes, dont la fois où il a trouvé des os de poulet par terre, un tampon hygiénique entre deux sièges, des cannettes jetées dans les WC, ou une bouteille de whisky qui a roulé jusqu'à l'avant du car alors qu'il freinait de façon un peu sèche. Cela a été l'occasion pour lui de me donner une idée du coût d'un bus : les sièges valent 180 euros (et on ne peut pas changer les pièces séparément : si le bouton pour incliner

le siège est cassé, il faut changer tout le siège), la cuvette des toilettes 500 euros (elle est changée en moyenne tous les 6 mois), chaque pneu coûte 500 euros (et 800 euros pour les pneus neiges). Au total, un car coûte environ 150 000 euros, c'est-à-dire le prix d'une maison. Avant, les conducteurs possédaient leur car, mais les entreprises ont arrêté ce système parce que ça conduisait les conducteurs à être trop exigeant concernant la propreté, créant des tensions avec les clients.

### **Vision des usagers**

Concernant les passagers, il m'a dit qu'il y avait des gens qu'il voyait régulièrement sur sa ligne, notamment un qui lui avait envoyé un SMS pour savoir si c'était bien lui qui conduisait un mardi, parce qu'il savait qu'avec ce chauffeur, il pourrait s'endormir plus facilement (conduite plus douce).

Il pense aussi que la majorité des voyageurs sont des personnes d'origine étrangère qui ont pris l'habitude de prendre le car dans leur pays d'origine, ou alors des français qui ont voyagé dans des pays où l'on prend beaucoup le car. Mais pour le reste de la population, il pense que le car reste à leurs yeux un mode de transport bas de gamme, classé en-dessous de l'avion, du train et de la voiture. D'un point de vue sociologique, il voit beaucoup de jeunes, et de personnes âgées, mais ces dernières sont plus présentes en été qu'en hivers.

De façon générale, il trouve que les passagers râlent beaucoup, notamment quand il y a du retard, alors qu'ils voient bien que le bus est bloqué dans un embouteillage par exemple. Il les trouve également pas toujours respectueux de son travail (cf. ce qu'il disait sur la propreté du car).

### **3) CONDITIONS DE TRAVAIL AVANT/APRÈS 2015**

Le conducteur a beaucoup parlé des compétences qu'il était nécessaire de développer pour que les trajets se passent au mieux. D'abord, il y a un réel travail de gestion du temps puisque, en particulier le dimanche, les temps de trajet prévus sont supérieurs aux temps de trajet réel. Il a donc attendu 5 – 10 min les potentiels retardataires et va sûrement faire une pause d'un peu plus que 30 min pour ne pas arriver trop tôt à Lyon (s'il arrive trop en avance, il ne pourra pas entrer dans la gare). Il ne pouvait pas attendre plus longtemps à Bercy, car il sait que sinon les passagers vont commencer à râler, même si le conducteur sait qu'ils arriveront en avance à Lyon.

En termes de conduite, il dit adopter une conduite souple et, surtout, réduire progressivement sa vitesse (de 90km/h à 80km/h) pour accompagner les passagers dans leur sommeil. Le conducteur doit aussi observer tout ce que font les passagers. Par exemple, une fois, une femme est montée à bord du car et pendant le trajet, il a entendu des pleurs de bébé alors qu'il n'était pas sensé y avoir de bébé. En allant la voir, il a réalisé qu'elle avait caché son bébé sous ses vêtements. Quelques jours plus tard, la même femme veut monter dans son car (trajet retour). Il l'a reconnu et lui signale qu'elle n'a pas pris de billet pour son bébé. Comme elle décide de s'allonger sous les roues du car pour l'empêcher de partir tant qu'elle n'était pas à bord, il a dû attendre 2h que la police intervienne avant de pouvoir commencer son trajet. L'observation est donc une compétence très importante d'après lui. Comme il l'a répété à plusieurs reprises : « on voit tout ». Concernant les bagages, il demande aux passagers de les

mettre dans la soute avant le contrôle des billets. C'est une façon pour lui de s'assurer qu'il n'y ait pas de vols.

Enfin, il a insisté sur le fait qu'ils étaient obligés d'être « multitâches » du fait du manque de personnels pour s'assurer du bon fonctionnement du service. Par exemple, un jour où il a crevé un pneu, il a dû appeler lui-même les réparateurs, parce qu'il n'arrivait pas à obtenir de réponse de l'assistance de son entreprise, normalement sensée gérer ce genre de problèmes.

#### **4) VISION DU SYSTÈME, CRITIQUES**

Du fait du coût élevé de l'entretien des cars, des salaires, et des coûts des trajets (pour un Paris – Marseille, 700 euros d'essence et 280 euros de péage), cette offre de transport n'est pas rentable. D'après lui, si Ouibus n'a pas fait faillite, c'est que la compagnie est soutenue financièrement par la SNCF (donc financée en partie par nos impôts), et c'est ce qui permet de faire des offres de trajet à 20 euros ou moins.

Le conducteur donc insiste à plusieurs reprises sur le fait que nous avons de la chance d'avoir cette offre de transport si peu chère en France, en partie financée par l'État.

##### **Comparaison avec Flixbus**

Il a ensuite comparé le fonctionnement de Ouibus et de Flixbus. Pour lui, Flixbus est une entreprise beaucoup plus rationnelle et efficace, qui a toujours un temps d'avance sur sa concurrente française. Avant de créer des lignes, ils font des études socio-éco-démographiques de chaque ville pour positionner leurs arrêts de façon stratégique (il a donné l'exemple de la ligne Paris – Marseille : Flixbus a directement positionné son arrêt intermédiaire à Avignon, alors que Ouibus l'a d'abord positionné à Aix, sauf que personne ne montait ni ne descendait à Aix). Ensuite, il m'a expliqué que l'accueil des voyageurs était meilleur chez Flixbus, avec plus de personnels en gare. C'est en partie lié au fait qu'en Allemagne, les gares de car seraient beaucoup mieux aménagées, presque aussi bien que nos gares TGV, et que Flixbus essaierait donc de proposer un service équivalent en France, même si les infrastructures ne sont pas encore au rendez-vous.

##### **Les gares**

Il critique vivement la gare de Bercy-Seine, parce qu'il est très difficile pour les usagers de s'y orienter, en particulier quand ils ne lisent pas / parlent pas / comprennent pas le français. Pour lui, il faudrait commencer par diviser la gare en deux, avec les Flixbus d'un côté et les Ouibus de l'autre. Il m'a aussi expliqué pourquoi les Ouibus arrivaient maintenant également en gare ce Bercy – Seine, et plus dans la gare Bercy TGV : les voisins de la gare TGV ont porté plainte parce que les cars faisaient trop de bruit, ce qui avait conduit à dévaloriser leur propriété immobilière. Ouibus a perdu le procès, c'est pour cette raison que les départs / arrivées se font maintenant aussi à Bercy – Seine.

En conclusion, ce conducteur avait l'air d'apprécier son travail, même s'il regrettait le manque de respect de certains passagers. Pour lui, ces derniers ne se rendent pas compte de la chance qu'ils ont de pouvoir se déplacer pour si peu chère sur de si longue distance, ce qui



est rendu possible en partie grâce aux financements de la puissance publique. D'après lui, les passagers ne s'intéressent qu'à trois choses : leur siège, leurs bagages et le fait d'arriver à l'heure. Il essaie donc de s'employer au mieux pour répondre à ces attentes.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°3

### Entretien avec Antoine, conducteur Liaison Ouibus Clermont-Ferrand – Lyon-Saint- Exupéry 18 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Le bus entre Clermont-Ferrand et Lyon-Saint-Exupéry (LSE) s'est presque entièrement vidé en gare de Lyon-Perrache, nous laissant seules avec un seul passager. Je me suis assise à l'avant pour pouvoir poser quelques questions au chauffeur, d'abord sous couvert de curiosité, puis en lui parlant de l'enquête. Une discussion s'est rapidement installée avec lui et le seul passager restant.

Antoine est un homme blanc d'une bonne trentaine d'années. Son métier principal : directeur d'une compagnie de canoë. Pour exercer ce métier, il a dû passer le permis D (poids lourd avec transport de personnes), et s'est dit qu'il pouvait utiliser cette compétence pour travailler hors-saison dans une compagnie de bus. Il a alors commencé à travailler dans la compagnie des Transports Rhodaniens, où il est intérimaire depuis 2016 environ. Il ne prend pas le bus pour le plaisir ou ses loisirs.

Antoine nous apprend qu'il n'y a pas de vente de billets entre Lyon Perrache et Lyon Saint-Exupéry (LES), probablement pour ne pas concurrencer la navette. Le chauffeur a un jour vendu un billet LSE-Clermont-Ferrand à quelqu'un qui souhaitait faire LSE-Lyon, car c'était le seul moyen. D'après lui, s'il était possible de prendre des billets de car LES-Lyon, celui-ci risquerait d'être rempli par des personnes souhaitant aller à l'aéroport et qui prendraient toute la place au détriment des autres souhaitant descendre à d'autres arrêts.

#### 2) TRAJETS EFFECTUÉS ET VISION DES USAGERS

Antoine ne voyage pas toujours dans le même bus. Ses trajets sont variés, entre Paris, Lyon et l'aéroport de Lyon, et il va parfois jusqu'à Milan.

Le car sur cette ligne est souvent plein, au moins à moitié. En effet, il n'y a qu'un seul Ouibus qui fait la liaison entre Clermont-Ferrand et Lyon Saint-Exupéry dans la journée et le trajet prend autant de temps qu'en train tout en étant bien moins chère que la navette. Mais il arrive parfois qu'il n'y ait que quatre personnes selon les horaires et les saisons. La compagnie est obligée de mettre des lignes fixes en semaine mais il y a moins de monde.

### **3) CONDITIONS DE TRAVAIL AVANT/APRÈS 2015**

La société de bus est sous-traitée par Flixbus pour une partie de ses trajets seulement. Antoine ne voit pas de différence particulière dans ses contrats quand il est employé par la compagnie seule, ou par la compagnie en tant que sous-traitante de Flixbus, en tous cas pas dans le montant du salaire. Puisqu'il a été engagé après 2015, il ne sait pas si les conditions de travail ont changé depuis la loi.

Il trouve qu'il n'est pas trop à plaindre car contrairement à d'autres, il ne fait ce travail qu'en intérim. Cependant, le métier est dur : les trajets nécessitent des coupures dans son travail : il conduit parfois pendant 4 heures le matin puis reprend le car 4 heures le soir. Cela prend donc la journée, or il n'est payé que pour les 8 heures de conduite (et non pour la journée de travail loin de chez lui).

Le salaire est surtout faible par rapport aux risques d'accidents encourus, d'autant que les entreprises leur font faire beaucoup d'heures de conduite. Si la paye tenait compte du fait qu'ils ont des vies entre leurs mains : « On serait payés comme des ministres ». Si le salaire était meilleur, le travail lui semblerait moins pénible.

D'après ce que lui ont dit d'anciens chauffeurs, « dans le temps » le métier était plus reconnu et mieux payé.

### **4) VISION DU SYSTÈME, CRITIQUES**

D'après Antoine, un car coûte cher (25 000€) et que donc il faut le rentabiliser. Cependant, les gens n'ont pas beaucoup l'habitude de prendre le bus : le fait de faire des trajets à 1€ sert ainsi à fidéliser les clients.

Ses critiques du système SLO portent surtout sur les difficultés du métier de chauffeur, détaillées plus haut.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°4

### Entretien avec Sélim, conducteur Liaison Flixbus Lyon-Saint-Exupéry - Grenoble 18 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

Sélim est un homme blanc d'une quarantaine d'années, probablement Tunisien ou Marocain. Il a une longue barbe poivre et sel.

Lors du trajet entre Lyon Saint-Exupéry (LSE) et Grenoble, le car était très plein, et Sélim de bonne humeur : il fait des blagues, aide les passagers avec leurs bagages, etc. Au début du trajet, alors que le car a démarré depuis environ 10 minutes, je lui demande s'il est possible de faire passer des questionnaires. Après une longue discussion, des hésitations, il est sur le point de faire une annonce aux passagers pour m'aider dans l'enquête, mais finalement refuse. Il me propose d'appeler directement Flixbus pour demander si je dispose d'une autorisation –que je n'ai pas, bien évidemment- et je renonce quand me dit qu'il n'acceptera que si je peux lui garantir de lui trouver un emploi si jamais Flixbus le renvoie.

Le chauffeur me promet néanmoins qu'il m'aidera et, à notre arrivée à Grenoble, m'explique les raisons de son refus.

#### 2) TRAJETS EFFECTUÉS ET VISION DES USAGERS

Thème non abordé.

#### 3) CONDITIONS DE TRAVAIL AVANT/APRÈS 2015

Thème non abordé.

#### 4) VISION DU SYSTÈME, CRITIQUES

Sélim a déjà eu deux antécédents avec Flixbus.

Un mois auparavant, il a signalé que les phares de son véhicule ne fonctionnaient pas. Flixbus lui a alors interdit de démarrer et lui a envoyé un réparateur qui a fait un très mauvais

travail. Sélim a alors refusé de partir et a expliqué à ses supérieurs que rien n'était réparé. Les voyageurs ont dû quitter le car et étaient très mécontents. Flixbus a par la suite dit que c'était Sélim qui avait annulé le voyage et a rejeté la faute sur lui. Il a reçu un blâme.

La veille de notre voyage, une jeune femme accompagnée d'un homme a voulu monter. La femme est passée mais l'homme avait des billets datant d'un autre jour. Sélim a donc refusé qu'il monte, bien que la femme ait supplié de le laisser passer. Il a transmis l'information à Flixbus, avec quelques réticences, compte-tenu de ce qui lui était arrivé.

A cause de ces deux incidents, il craint de perdre son travail. Il a notamment peur que les passagers se plaignent à Flixbus d'avoir été dérangés dans leur trajet par nos questionnaires, ce qui pourrait se retourner contre Sélim par la suite. Ses critiques du système SLO portent surtout sur les difficultés du métier de chauffeur, détaillées plus haut.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°5

Entretien avec Jean, conducteur  
Liaison Ouibus Nantes – Brest  
12 février 2019

### 1) PORTRAIT

#### **Circonstances de l'entretien :**

Lors d'une pause entre Nantes et Brest, j'ai pu échanger quelques mots avec le chauffeur, qui fumait une cigarette.

Jean est un homme blanc d'une cinquantaine d'années.

### 2) TRAJETS EFFECTUÉS ET VISION DES USAGERS

Jean conduit toujours le même car, sur la même ligne, avec un autre chauffeur, qui lui n'est pas toujours le même.

Il compare son car à une « Rolls Royce », et en vante notamment les suspensions. C'est lui qui le nettoie et il semble y être attaché.

D'après lui, les passagers sont surtout des jeunes, il voit souvent les mêmes têtes.

### 3) CONDITIONS DE TRAVAIL AVANT/APRÈS 2015

Il les trouve plutôt bonnes. Avant 2015, il travaillait déjà sur cette ligne pour une compagnie locale que Ouibus a sous-traitée, mais cela n'a pas changé ses conditions de travail.

### 4) VISION DU SYSTÈME, CRITIQUES

Jean n'a pas de critiques particulières contre le système SLO. Il apprécie son travail de chauffeur, notamment le fait de parler avec les passagers, et semble de bonne humeur.



## FICHE SYNTHÉTIQUE N°6

### Entretien avec Marc, conducteur Liaison Ouibus Brest-Rennes<sup>1</sup> 13 février 2019

#### 1) PORTRAIT

##### **Circonstances de l'entretien :**

En montant dans le car, nous demandons au chauffeur l'autorisation de distribuer des questionnaires. Il nous pose quelques questions et nous sentons que ce chauffeur a des choses à dire, nous profitons de la pause déjeuner (sur une aire d'autoroute) pour l'aborder au moment de remonter dans le car.

Marc est un homme blanc d'une quarantaine d'années qui travaille comme conducteur depuis longtemps, et pour cette compagnie depuis 2015, c'est-à-dire son rachat par Ouibus.

#### 2) TRAJETS EFFECTUÉS ET VISION DES USAGERS

Le chauffeur nous dit faire plusieurs lignes, pas seulement celle-ci. Il relate croiser parfois les mêmes personnes sur les mêmes lignes, car « certains travaillent à Paris et rentre en Province le week-end, et inversement ».

#### 3) CONDITIONS DE TRAVAIL AVANT/APRÈS 2015

Selon Marc, ses conditions de travail ont largement empiré depuis 2015 : les temps de pause ne peuvent pas être respectés, sinon, il y aurait du retard sur les trajets). A propos des horaires, il nous dit que ceux-ci sont impossibles à réaliser, il nous montre une feuille de route où chaque arrêt correspond un horaire précis, illustrant une véritable pression.

Selon lui, les chauffeurs n'auraient pas le temps de dormir assez, ce qui est très dangereux : « *ça ne va pas dans le bon sens et c'est de pire en pire* », « *vous n'entendez pas parler des accidents à BFM, mais quand vous voyez des bus sciés en deux parce que le chauffeur s'est endormi sur l'autoroute, je peux vous dire que ça arrive* », « *il va falloir des accidents de 80 morts pour qu'on réagisse* ».

<sup>1</sup> La ligne entière est Brest-Paris mais nous nous arrêtons à Rennes

## 4) VISION DU SYSTÈME, CRITIQUES

Marc rapporte que l'entreprise où il travaille a déposé le bilan et licencié ses conducteurs, ils n'emploient plus directement des chauffeurs. Les prix bas tirent le système vers le bas selon lui, notamment à cause de la concurrence internationale « *bientôt, les roumains seront mieux payés que nous, et nous, on va finir par dormir là (il montre le couloir)* ». Les polonais seraient payés 800 euros, eux plus, mais il pense que leurs salaires seront tirés vers le bas.

### Les cars

Concernant les cars, il dit que « *ces cars ne coûtent rien, le moteur est de mauvaise qualité et consomme énormément* », en plus « *ils ne sont pas confortables, les sièges ne peuvent plus se mettre en mode couchette, ils sont les uns sur les autres...* ». Il nous a aussi dit que Blablacar a racheté Ouibus, et l'a revendu à Total<sup>2</sup> et « *qu'on ne sait pas où on va finir* ».

### Les gares

Suite aux questions de Marc, nous lui disons que nous réalisons une étude sur la pratique du car en urbanisme. Il nous demande quel est le rapport entre l'urbanisme et le car, nous lui répondons que le transport participe à l'aménagement du territoire. Dans ce cas, « *il y a du travail* », affirme-t-il : selon lui, les gares ne sont pas aménagées, pas faites pour accueillir les cars. « *Allez à Bordeaux et vous verrez, vous descendez et vous arrivez dans ça de boue, sans abri, et quand il neige, imaginez...* ».

<sup>2</sup> Nous n'avons pas pu trouver de sources confirmant cette information