

# Atelier

# Cars Macron

## Le transport interurbain par autocar

### Tome 2 Enquête de terrain

Une offre low cost à l'épreuve de  
la durabilité et de la désirabilité

Anaëlle Gaulier  
Marie-Anne Goujon  
Léa Lambert

Amélie Amayen  
Juliette Amster  
Juliette Chilowicz



**INTRODUCTION**  
p.1

Partie 1  
**QUI SONT LES USAGERS DES SLO ?**  
p.18

Partie 2

**DES DIFFÉRENCIATIONS SELON LES GROUPES : UNE TYPOLOGIE DES USAGERS**

p.30

**Chapitre 1**

**LES USAGERS DU CAR : DES TRAITS COMMUNS MALGRÉ LA VARIÉTÉ DES PROFILS OBSERVÉS**

p.16

Partie 1

**LE CAR, CONNU POUR SON PRIX CONCURRENTIEL, CHOISI POUR DES DÉPLACEMENTS**

p.48

Partie 2

**UN MODE DE TRANSPORT CHOISI PAR DÉFAUT : DES TRAJETS EN PARTIE SUBIS**

p.69

Partie 3

**LE DÉVELOPPEMENT D'HABITUDES ET D'UNE CULTURE DU CAR**

p.127

**Chapitre 2**

**L'INSCRIPTION D'UNE NOUVELLE MOBILITÉ DANS LES MODES DE VIE : ENTRE CONTRAINTE ET HABITUDE**

p.46

Partie 2

**L'OFFRE SLO : UNE DURABILITÉ LIMITÉE SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL**

p.176

Partie 1

**LES CONDITIONS DE LA PÉRENNISATION DE L'OFFRE SLO**

p.162

**Chapitre 3**

**L'OFFRE SLO : UNE OFFRE DURABLE DANS LE TEMPS ?**

p.161

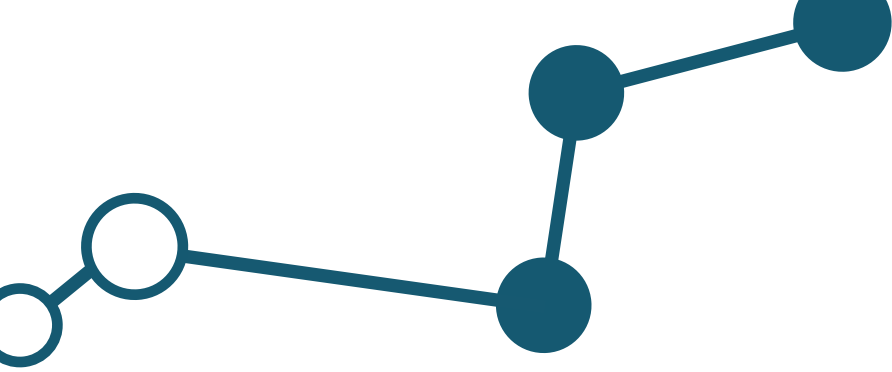
Partie 3

**UNE DURABILITÉ EN QUESTION SUR LE PLAN POLITIQUE : LA REMISE EN CAUSE DE L'IDÉE DU TRANSPORT COMME SERVICE PUBLIC**

p.193

**CONCLUSION**  
p.209





# INTRODUCTION

*« Historically, increases in mobility have been viewed by most historians as indicators of progress; increased mobility, of both people and goods, has fostered economic growth, reduced our vulnerability to hostile forces of nature, expanded our intellectual horizons, and liberated much of humankind from claustrophobic social constraints and subservience to oppressive local rulers. But the benefits of mobility have costs. »<sup>1</sup>*

ADAMS, J. (2000). « The Social Implications of Hypermobility », Report for OECD Project on Environmentally Sustainable Transport, Paris, start p.95

<sup>1</sup> « Historiquement, le fait que la mobilité augmente a été vu par la plupart des historiens comme un indicateurs de progrès ; la croissance de la mobilité, à la fois des personnes et des biens, ayant favorisé la croissance économique, réduit notre vulnérabilité aux forces hostiles de la nature, élargit nos horizons intellectuels et libéré une grande partie de l'humanité des contraintes sociales claustrophobiques et de la soumission à des puissances locales oppressives. Cependant, les bénéfices de la mobilité ont des coûts. »

Que ce soit pour des raisons professionnelles, pour nos loisirs ou pour aller voir nos proches, le développement de modes de transport toujours plus rapides nous incite à nous déplacer toujours plus loin et toujours plus souvent. La progressive démocratisation de la voiture a fait émerger l'idéal d'une société mobile. Mais cela n'a duré qu'un temps. Depuis plusieurs années, la course à la vitesse a renforcé les fractures sociales dans les pratiques de mobilité puisque le train, l'avion mais également la voiture deviennent de moins en moins accessibles financièrement à toute une partie de la population, se retrouvant alors exclue du monde clos des « hypermobiles ».

Dans ce contexte, les SLO ou Services librement organisés, plus connus sous le nom de « cars Macron », ont été présentés comme un moyen de répondre à cette incitation sociale à la mobilité, mais aussi à la nécessité de garantir un droit de se déplacer pour tous. Comme cela a été montré dans le premier tome de cette étude, les cars sont en effet censés constituer une offre de transport low-cost, accessible aux classes populaires, et soutenable d'un point de vue environnemental en se substituant à la voiture individuelle. Mais à quel prix ? Comparativement au train, le car est un mode de transport plus lent et potentiellement moins confortable, ce qui explique en partie le fait qu'une offre low-cost puisse se développer. Il convient alors de se demander comment les usagers de ces « cars Macron » perçoivent le retour de ce mode de transport, peu développé après la seconde guerre mondiale au bénéfice du train (Guihéry, 2015). Ce sera l'objet du second tome de cette étude.



## LE CAR : UNE « TROISIÈME CLASSE »<sup>2</sup> POUR RÉPONDRE AUX INÉGALITÉS EN MATIÈRE DE MOBILITÉ ?

Comme cela a été montré dans le tome précédent, plusieurs auteurs ont mis en avant l'existence d'une injonction sociale à la mobilité d'autant plus problématique que notre société se caractérise par de fortes inégalités d'accès à la mobilité pour des raisons physiques, budgétaires ou d'accès aux moyens de transport, sans compter les conséquences environnementales sous-jacentes à l'augmentation des déplacements. Ce constat a fait émerger des débats autour de la notion de « droit à la mobilité », qui impliquerait une responsabilité des pouvoirs publics dans ce domaine et nécessiterait leur intervention pour réduire les inégalités et promouvoir des mobilités dites durables.

En France, la voiture et le train ont été privilégiés depuis la période d'après-guerre comme modes de déplacement à longue distance. Ils ont effectivement bénéficié d'un fort investissement public, se traduisant par la construction d'un vaste réseau autoroutier et du réseau ferroviaire sous l'égide de la SNCF. A partir des années 1980, les pouvoirs publics décident d'investir dans un nouveau type de liaisons ferroviaires : les Lignes Grande Vitesse. Si elles ont l'avantage de réduire le temps de trajet entre des points éloignés de l'hexagone, elles ont deux principaux défauts. D'une part, elles délaissent toute une partie du territoire, auparavant desservi par les Intercités, comme le souligne E. Auphan (2012) : « *ce nouveau chemin de fer fait du voyage en TGV une sorte de « vol terrestre » qui traverse désormais en parasite l'espace parcouru à grande vitesse, un peu à l'image d'un avion dans les airs, à cette différence notable près que la ligne à grande vitesse s'inscrit de manière continue au sol, mais à travers un territoire superbement ignoré.* » D'autre part, ces lignes ont conduit à l'augmentation des tarifs des billets (encore plus forte pour ceux qui prennent le leur à la dernière minute) du fait de la nécessité d'amortir les investissements réalisés mais aussi à la faveur de l'introduction de la réservation obligatoire et du Yield Management<sup>3</sup>. Pour ces raisons, une barrière tarifaire et spatiale semble s'être érigée, réduisant l'accès d'une partie de la population au transport ferroviaire. A cela s'ajoute le fait que le prix de l'essence et des péages consécutifs à l'utilisation de la voiture individuelle pèse lourdement sur le budget des ménages, en particulier ceux qui ne disposent pas de revenus élevés. Aujourd'hui, le développement du car pourrait donc être considéré comme la création d'une troisième classe de transport, destinée à ceux qui n'ont plus les moyens de prendre le train ou la voiture.

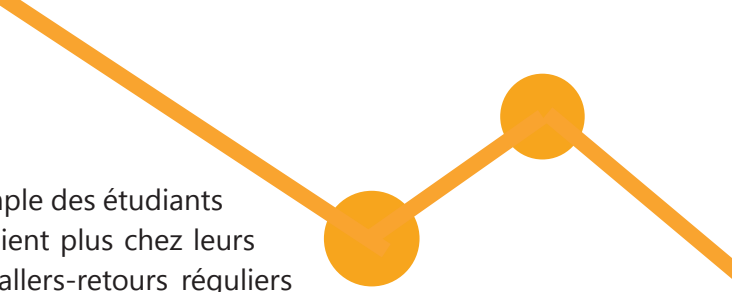
Ce constat est d'autant plus important que la période actuelle semble se caractériser par une progressive précarisation des classes moyennes.

## UNE DIFFUSION DE LA PRÉCARITÉ AU SEIN DE LA SOCIÉTÉ CRÉANT UNE DEMANDE DE TRANSPORT LOW-COST ?

Les crises économiques successives depuis les années 1970, notamment celle de 2008, semblent avoir installé un climat d'incertitude dans nos sociétés. Cela peut avoir des conséquences sur le comportement des ménages, notamment en les conduisant à limiter leurs dépenses. Le budget qu'ils consacrent aux transports peut être le premier touché puisqu'il est potentiellement plus flexible que celui qu'ils consacrent au logement par exemple, plus vital et pour lequel ils ont moins de marges de manoeuvre.

<sup>2</sup> Memmi, D. « Le retour de la 3e classe ?, Comment déclasser sans larmes le service public », La vie des idées, 16 octobre 2018

<sup>3</sup> Mode de tarification des prix également utilisé par les opérateurs de cars, dont nous avons déjà parlé dans le tome 1.



Pour illustrer ce phénomène, on peut prendre l'exemple des étudiants et jeunes diplômés. En 2013, 30% des étudiants n'habitaient plus chez leurs parents, ce qui les conduit potentiellement à faire des allers-retours réguliers sur de longues distances entre leur lieu d'étude et le domicile de leurs parents<sup>4</sup>.

Cependant, y compris après l'obtention de leur diplôme, ils ne sont pas épargnés par les conséquences de l'instabilité de la conjoncture économique actuelle et leur diplôme les protège de moins en moins face à la précarité : « avec l'élévation des niveaux d'étude, le travail intermittent, les contrats temporaires, l'oscillation entre des périodes d'emploi et de chômage ou entre formation et emploi touchent une population que l'on pensait épargnée : les diplômés de l'enseignement universitaire » (Ballatore, del Rio Carral et Murgia, 2010). Cette précarité, couplée avec des besoins importants de mobilité, peut être à l'origine d'une demande croissante pour un service de transport à bon marché, que le train et la voiture sont de moins en moins en mesure de procurer.

Ainsi, on peut se demander si les usagers des « cars Macron » ne regrouperaient pas des individus situés socialement à la frontière entre les classes populaires et les classes moyennes. Cette France des « *petits moyens* » a été définie par Marie Cartier, Isabelle Coutant, Olivier Masclat et Yasmine Siblot (2008) : « si les personnes dont il est question occupent généralement des positions professionnelles subordonnées – et en ce sens restent proches des classes populaires –, la plupart d'entre elles ne sont pas des ouvriers, mais des employés et secondairement des techniciens, des cadres moyens ; elles ont acquis suffisamment de ressources pour ne plus s'identifier complètement aux classes populaires et ne plus être confondues avec elles. Mais, d'un autre côté, leur manière de se situer socialement, comme certaines spécificités en termes de pratiques domestiques et culturelles, ainsi que les échecs et revirements de leurs parcours professionnels et résidentiels empêchent de les rattacher purement et simplement aux « classes moyennes ». Cela nous amène à poser la question de la désirabilité sociale des cars Macron, puisque ces populations plus fragiles économiquement se retrouveraient potentiellement contraintes à utiliser un mode de transport lent et peu confortable, par rapport à l'offre ferroviaire.

Néanmoins, le car peut également répondre à une demande de la part de populations plus favorisées socialement. En effet, il est important de rappeler que, par rapport à ces dernières, les classes populaires ont tendance à moins se déplacer sur de longues distances (Jouffe, 2014). L'offre de transport de voyageurs par car pourrait donc bénéficier avant tout à ceux qui ont déjà l'habitude de se déplacer et surtout le temps de le faire. Parmi eux, on peut penser aux jeunes des classes moyennes voire supérieures. A ce sujet, on peut noter que le voyage est une « *pratique élitiste ancienne* » qui « *remplit plus que jamais des fonctions socialisatrices distinctives* » (Réau, 2009). Le car étant très utilisé dans de nombreux pays étrangers, il pourrait être perçu positivement dans les représentations des jeunes qui ont eu les moyens d'aller dans ces pays et qui pourraient donc continuer à le prendre en France en le considérant comme un mode de transport récréatif qui fait partie de « l'aventure » du voyage. Un autre groupe qui n'est pas nécessairement issu des classes populaires et qui pourrait bénéficier de cette nouvelle offre de transport est celui des seniors. Plus mobiles qu'auparavant (Fontanes et al., 2014), l'utilisation du car pourrait leur permettre de se déplacer plus facilement sur de longues distances, sans nécessiter de changements comme c'est souvent le cas en train, et en leur évitant de conduire leur voiture.

La présente étude devrait permettre de répondre à ces premières pistes de réflexion sur les usagers du car et leurs motifs de déplacement.

---

<sup>4</sup> Source : INSEE Première n°1686, « Depuis 2000, la part des 18-29 ans habitant chez leurs parents augmente à nouveau ».



## PROBLÉMATIQUE

L'objet du second tome de cette étude est donc de se focaliser sur les usagers des « cars Macron » qui ont été jusque-là très peu étudiés<sup>5</sup>. Il s'agira de comprendre quel est leur profil social, mais également quelles pratiques ils ont des cars et quelles représentations ils associent à ce mode de transport. Nous nous demanderons comment l'utilisation du car s'inscrit dans leur mode de vie, à court et à long terme, et dans quelle mesure le recours à ce mode de transport est choisi ou subi par ses usagers. In fine, cette analyse des profils et des pratiques des usagers nous permettra d'interroger le système des « cars Macron » dans sa globalité, notamment concernant sa soutenabilité économique et environnementale.

---

<sup>5</sup> Voir tome 1.

## HYPOTHÈSES DE RECHERCHE

La première hypothèse concerne le profil des usagers : nous supposons que **l'offre de cars attire surtout des usagers aux moyens financiers limités** à la recherche de tarifs avantageux. Cependant, nous pensons également observer une variation du profil des usagers en fonction du type de liaison étudié. En effet, on peut supposer que les lignes de cars doublant des liaisons TGV sont utilisées par un public plus populaire n'ayant pas accès au train pour des raisons financières. Il s'agirait dans ces cas d'une véritable troisième classe de transport. Au contraire, les liaisons de cars dont le temps de trajet n'est pas significativement plus long que celui en train accueilleraient un profil plus diversifié socialement. Cette première hypothèse établit le prix comme le facteur le plus déterminant dans le choix du car de la part des usagers.

La seconde hypothèse porte sur la pérennité économique de cette offre de transport. Nous supposons que **cette offre repose en grande partie sur le maintien de prix bas**, une augmentation des prix risquant de conduire à une moindre utilisation de ce service. Pour cette raison, nous supposons que les usagers perçoivent de manière positive la concurrence entre les opérateurs, cette dernière permettant selon eux une diversification de l'offre et une baisse des prix. Ainsi, pour une majorité d'usagers, les autres avantages qu'ils pourraient trouver au car (écologie, confort, possibilité de voyager de nuit, etc.) ne seraient pas suffisamment influents pour assurer seuls la pérennité de leur pratique. De ce fait, la plupart des usagers du car accorderaient plus d'importance à la possibilité de se déplacer à bas prix qu'à leur confort.

Selon la troisième hypothèse, **l'offre SLO attirerait également des usagers par sa flexibilité**. Du fait de la multiplicité des opérateurs et de la faiblesse des contraintes liées aux infrastructures, une plus grande diversité dans les horaires et dans les trajets est possible. La plateforme de cette offre participe également de sa flexibilité. Ainsi, une partie des usagers du car seraient des personnes familiarisées aux outils du numérique et aux pratiques modales flexibles.

La quatrième hypothèse pose que **l'offre SLO serait appréciée pour les déplacements de loisirs**, conduisant ainsi à une revalorisation du car comme moyen de transport. Le car s'inscrirait dans un imaginaire lié aux loisirs, permettant de partir en vacances à bas coût. Dans les représentations, le car bénéficierait d'une image positive surtout chez les personnes l'ayant déjà pris en vacances à l'étranger ou lors de voyages scolaires. Enfin, le car ne serait pas toujours considéré comme un mode de transport fatigant et inconfortable ; il pourrait être utilisé par des personnes désireuses de se reposer, de se laisser mener jusqu'à leur destination. Pour ces raisons, ce mode de déplacement serait en train de devenir une habitude pour une partie des usagers, qui l'utiliseraient régulièrement et auraient développé un savoir-faire relatif à l'égard de l'autocar. Ils s'accommoderaient des conditions de voyage parfois médiocres, notamment en développant des formes d'entraide entre voyageurs. En outre, l'offre de car renforcerait l'injonction contemporaine à la mobilité (se déplacer plus souvent et plus loin étant valorisé par notre société). Il conduirait à la création de mobilités occasionnelles qui n'auraient pas été effectuées en l'absence de cette offre bon marché et se juxtaposeraient aux autres modes de transport sans s'y substituer totalement.



Néanmoins, la cinquième hypothèse vise à nuancer la précédente : nous pensons que le car constitue pour une majorité d'usagers **un mode de transport « par défaut »** dont l'usage est en partie subi. Même pour les usagers habitués, leur pratique du car ne serait pas encore assez régulière pour s'insérer complètement dans leur mode de vie. Ainsi, le car ne serait que rarement le mode de transport idéal aux yeux des usagers. Avant d'effectuer ce choix, chaque autre mode serait soupesé selon une hiérarchie des modes en fonction des trajets, le car n'étant pris que si les premiers modes de transport sont indisponibles. De ce fait, s'ils en avaient les moyens, les usagers préféreraient choisir d'autres modes plus confortables (plus rapides, meilleur service, meilleurs horaires, etc.) ou plus en adéquation avec leurs convictions (plus écologiques, assurés par le service public, etc.). Le car semble alors se substituer, par défaut, aux autres modes de transport.

Enfin, la sixième hypothèse met en doute la durabilité environnementale de ce mode de transport. En effet, l'écologie serait un facteur peu déterminant dans le choix des usagers pour ce mode de transport : peu de personnes choisiraient le car plutôt que leur voiture individuelle ou le co-voiturage avec pour objectif premier de réduire leurs émissions de gaz à effet de serre. En outre, une partie des usagers utiliseraient le car alors qu'une offre ferroviaire, moins nocive pour l'environnement, existerait pour leur trajet. Une partie des usagers ne se seraient pas déplacés en l'absence de l'offre d'autocars, et créeraient à ce titre des déplacements supplémentaires. Enfin, on fait l'hypothèse que le taux de remplissage sur un nombre non négligeable de lignes est inférieur à 50%. Dans ces conditions, le développement du transport interurbain par car ne conduirait pas nécessairement à un bilan environnemental positif.

Avant de commencer à présenter les résultats de notre enquête, nous allons nous employer à décrire la méthodologie que nous avons mise en œuvre. L'objet du premier chapitre sera ensuite d'analyser les données que nous avons collectées sur le profil et les pratiques de mobilité des usagers. Après en avoir donné une vue d'ensemble, nous présenterons une typologie d'usagers fondée sur leurs caractéristiques et leurs pratiques du car. Dans un second chapitre, nous nous concentrerons sur l'impact de cette nouvelle offre de car sur les modes de vie des usagers. Plus précisément, nous étudierons les motifs d'utilisation du car, les conditions de développement d'une culture du car chez certains usagers et les raisons pour lesquelles on peut supposer que ce mode transport reste subi pour une majorité d'usagers. Enfin, le dernier chapitre posera la question des conditions de la durabilité de l'offre de car dans le temps, aussi bien d'un point de vue économique que d'un point de vue environnemental.

# MÉTHODOLOGIE

## TERRAIN D'ÉTUDE

Afin de répondre à notre problématique et de tester nos hypothèses, nous avons réalisé une enquête de terrain au sein d'autocars en France. Voyageant nous-mêmes à bord, nous avons pu recueillir des données quantitatives et qualitatives que nous allons maintenant présenter.

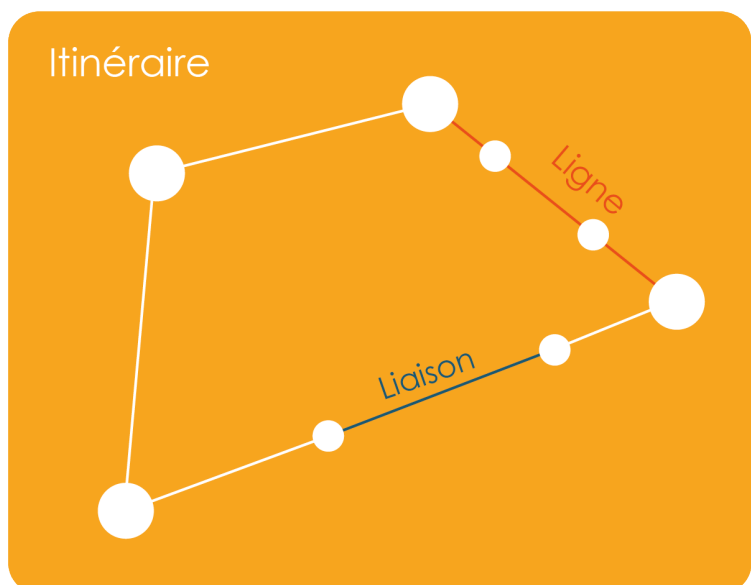
### DÉLIMITATION DU TERRAIN

Notre enquête a duré cinq semaines et s'est déroulée à bord d'autocars sur trois itinéraires que nous avons élaborés suite aux résultats obtenus dans le premier tome de cette étude. Chaque itinéraire a été effectué à deux reprises, à chaque fois par des groupes de deux personnes.

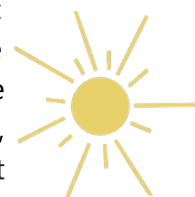
Plusieurs critères ont été pris en compte dans la constitution des itinéraires. Tout d'abord, nous avons tenu à faire des liaisons radiales (depuis ou vers Paris) et des liaisons transversales (entre deux villes de région). Ensuite, il semblait important de passer par des métropoles, mais aussi par des villes moyennes, des arrêts aéroportuaires et des villes touristiques. Enfin, nous avons emprunté des liaisons qui sont desservies par TGV ainsi que des liaisons qui sont mal desservies en train. Afin de sélectionner les régions au sein desquelles nous allons effectuer nos itinéraires, nous avons décidé de prioriser les deux régions que nous avons le plus étudiées dans le cadre du premier tome de cette étude : la région Auvergne-Rhône-Alpes et la région Bretagne. Il a été choisi d'éviter spécifiquement les régions du Nord et du Nord-Est du territoire français car une grande partie des liaisons y circulant sont des liaisons internationales et sont en dehors du périmètre de notre étude.


### ITINÉRAIRES CHOISIS

Avant de présenter nos trois itinéraires, des précisions de définition sont nécessaires. Nous appelons liaison le trajet direct entre deux arrêts. Une ligne peut alors être composée de plusieurs liaisons si elle comporte au moins un arrêt intermédiaire. A titre d'exemple, la ligne Toulouse - Paris comporte généralement les liaisons Toulouse - Limoges, Limoges - Orléans, Orléans - Paris. Nos itinéraires sont composés de plusieurs lignes et ils débutent et se terminent toujours à Paris, formant ainsi une boucle. Ils duraient entre 28h et 40h de transport et étaient effectués sur trois ou quatre jours.



Le premier itinéraire choisi, « itinéraire soleil », se compose de quatre lignes : Paris-Lyon, Lyon-Marseille, Marseille-Toulouse et Toulouse-Paris. Cet itinéraire combine les points d'intérêts suivants : des liaisons radiales longues entre Paris et Marseille faisant directement concurrence au TGV, la desserte d'un aéroport (Marseille-Provence), la desserte de villes moyennes, arrêts intermédiaires de lignes Marseille - Toulouse et Toulouse - Paris.



 Le deuxième itinéraire, « itinéraire océan », se compose de quatre lignes également, ou de cinq lignes dans le cas d'un détour vers la Normandie : Paris-Nantes, Nantes-Brest, Brest-Rennes, Rennes-Paris ou éventuellement Rennes-Caen puis Caen-Paris. En lien avec la revue de presse effectuée dans le tome 1, cet itinéraire comporte plusieurs petites liaisons faisant concurrence au TGV. Localisé en Bretagne, il permet de s'intéresser à une région où un réseau d'autocars était déjà développé avant l'arrivée des SLO en 2015.

Enfin, le troisième itinéraire, « itinéraire neige », se compose de sept lignes avec là aussi des variantes : Paris - Clermont-Ferrand, Clermont-Ferrand - Lyon-Saint-Exupéry (LSE), LSE - Grenoble, Grenoble - Genève ou Grenoble - LSE, Genève - Chamonix ou LSE - Chamonix, Chamonix - Lyon, et Lyon - Paris. Cet itinéraire présente d'abord l'intérêt de compléter l'étude de cas menée sur la région Rhône-Alpes dans le tome 1. Ensuite, ce troisième itinéraire rassemble différentes liaisons infrarégionales mal desservies par le train, des courtes liaisons entre des métropoles (comme Lyon-Grenoble) ainsi que la desserte d'un aéroport (Lyon-Saint-Exupéry). Enfin, la desserte de Chamonix permet d'étudier la desserte d'une station touristique.



Par ailleurs, nous avons tenté, lors des réservations de billets, de faire varier les opérateurs (essentiellement Flixbus et Ouibus, les deux leaders du marché), les moments des trajets (hors et pendant les vacances scolaires de février, week-end et semaine, nuit et jour). Compte tenu de ces critères, nous avons pu également observer une grande variété de prix sur les trajets choisis (plus ou moins chers selon la date de réservation et l'affluence sur la période du trajet).

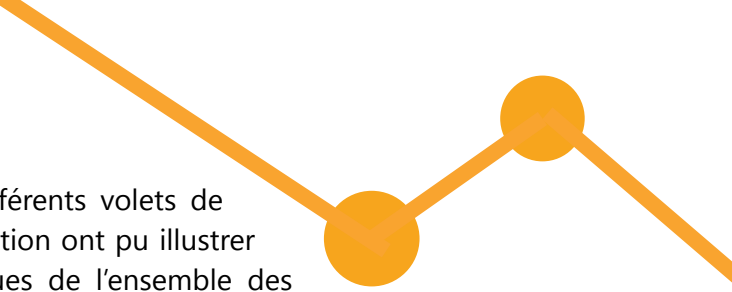
## DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

Sur le terrain, il a été choisi de combiner les trois modes d'enquête classiques en sciences sociales (observation, questionnaires, entretiens). Nous avons appliqué ces trois modes d'enquête à chacun de nos trajets.

### OBSERVATION

Afin d'observer concrètement les conditions d'accès et de transport des usagers, nous avons élaboré une grille d'observation<sup>6</sup> que nous avons remplie systématiquement lors de nos trajets. Cette grille reposait sur deux volets : la description des gares de départ, des arrêts intermédiaires et des gares d'arrivées, et la description du car et du déroulement du trajet. Concernant les lieux de desserte, il s'agissait de caractériser la localisation, l'accessibilité et la qualité des services proposés aux usagers. Concernant le voyage en lui-même, il s'agissait de décrire les passagers (taux de remplissage, âge moyen, profil social, comportements à bord, relations avec le chauffeur), l'état du car (propreté, fonctionnement des services), et le déroulement du trajet (respect des horaires, nombre et fréquence des pauses, interventions du chauffeur, événements particuliers).

<sup>6</sup> Voir annexe 6.



Ces données avaient pour but d'alimenter les différents volets de notre analyse. D'abord, les données des grilles d'observation ont pu illustrer certaines démonstrations. Ensuite, les informations issues de l'ensemble des grilles d'observation ont été, pour les plus objectivables, compilées au sein d'un tableau récapitulatif présenté en annexe<sup>7</sup>. Enfin, les informations sur les gares ont été partiellement compilées au sein de « fiches gares », présentées elles aussi en annexe du dossier<sup>8</sup>. Nous avons fait le choix de réaliser six « fiches gares » pour donner un aperçu de l'état des lieux de desserte. Les fiches ont donc été établies pour donner à voir des exemples qui nous semblaient intéressants et illustrer les principaux types de gares existants : une gare aéroportuaire, une gare dans une commune touristique, une gare parisienne, une gare dans une métropole, une gare dans une ville moyenne, et une gare dans une petite ville. Au delà de la visée de collecte d'informations, le remplissage systématique de ces grilles nous a permis, en tant qu'enquêtrices, d'être très attentives au déroulement des trajets.

## *DONNÉES QUANTITATIVES : L'ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRES*

### *Collecte des données*

Dans le but de récolter des données quantitatives, nous avons établi un questionnaire que nous avons distribué et fait remplir aux passagers lors des trajets<sup>9</sup>. Ce questionnaire comportait sept rubriques relatives aux caractéristiques du trajet effectué, au profil social des répondants, à leurs pratiques de mobilité et à leurs représentations de la mobilité (intitulées, dans l'ordre, « Votre trajet », « Votre profil », « Les motifs et les caractéristiques de votre trajet », « Accès au service », « Le choix du car par rapport aux autres modes de transport », « Votre expérience avec le car », « Vos déplacements en général »). Le questionnaire comportait au total 89 questions et il fallait au moins 20 minutes pour le remplir. Il a été construit via la plateforme Google Forms. Nous avons projeté dans un premier temps de transmettre, par sms ou par mail, le lien du Google Form aux passagers pour qu'ils le remplissent en ligne pendant le trajet, tout en ayant une petite réserve de questionnaires imprimés à distribuer aux personnes réfractaires à cette méthode. Nous avons cependant constaté lors des premiers trajets que la majorité des gens étaient plus à l'aise avec le format papier (certains n'ayant pas le matériel adéquat pour le format numérique, d'autres préférant éviter de transmettre leurs coordonnées personnelles). De plus, l'aspect matériel du questionnaire a incité les voyageurs à remplir le questionnaire dans la foulée de la distribution, le format numérique permettant au contraire de repousser cette tâche. La récolte des questionnaires s'est donc faite en grande partie par le biais du format papier. Nous avons donc saisi par la suite la majorité des réponses sur la plateforme Google Form.

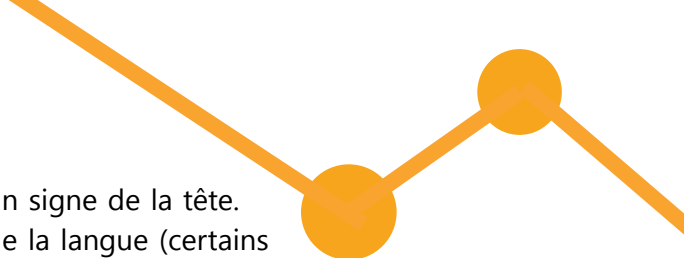
La distribution des questionnaires a constitué la première étape lors de notre entrée dans le car. Elle s'est effectuée pendant l'installation des passagers avant le départ ou au moment de l'arrivée du car sur l'autoroute (pour éviter les secousses). L'objectif était de distribuer le questionnaire très rapidement, dans les vingt premières minutes du trajet, lorsque les voyageurs n'ont pas encore eu le temps de commencer leurs activités de voyage (mettre leurs écouteurs, s'endormir, etc.) afin de capter toute leur attention et de maximiser le nombre et la qualité des réponses.

Si la grande majorité des usagers sollicités ont accepté de répondre au questionnaire, certains passagers ont néanmoins refusé de le remplir. La plupart du temps, ces passagers n'ont pas fourni

<sup>7</sup> Voir annexe 1A.

<sup>8</sup> Voir annexe 1B.

<sup>9</sup> Au-delà de la diffusion lors des trajets sur les itinéraires, le lien a été également été transmis, dans une moindre mesure, à des passagers rencontrés lors de nos passages dans les gares parisiennes.



de motif, répondant « non merci » verbalement, ou par un signe de la tête. Les refus ont différents types d'explications : la barrière de la langue (certains voyageurs ne pouvaient ni lire, ni écrire ou ni parler en français), la fatigue de l'usager, ou simplement son envie de mener une activité personnelle pendant le trajet. Il est nécessaire de rappeler qu'il s'agissait d'un questionnaire assez long à remplir, et que cet aspect a pu freiner certains passagers. Les comptages effectués nous ont permis d'obtenir le pourcentage des usagers ayant refusé de répondre au questionnaire (53,7% d'entre eux<sup>10</sup>), et de déterminer ainsi le biais inévitablement induit par les passagers non enquêtés.

### *Préparation et uniformisation du jeu de données*

Nos données sont constituées des 674 réponses aux 89 questions du questionnaire. Pour pouvoir traiter statistiquement ces réponses, nous avons dû construire de nouvelles variables ; les questions qui autorisaient un choix multiple de réponses ont dû être divisées en autant de variables qu'il y avait de modalités de réponse. En cas d'absence de réponse, nous avons écrit « NR » (non renseigné). Par ailleurs, l'effectif de réponses pour un certain nombre de variables étant particulièrement faible, il a été décidé de regrouper certaines d'entre elles ainsi que certaines modalités de réponses<sup>11</sup>. Les deux variables relatives au type et au montant des prestations sociales (question 18 et 19) ont été supprimées car les réponses étaient trop disparates. De même, la variable concernant la possession ou non d'une carte de fidélité (question 21) a été jugée non significative (seuls 17 individus ont répondu en posséder une). Enfin, les questions 73, 74 et 75, qui donnent des informations sur les conditions de déplacement en car dans d'autres pays européens, ont été traitées de manière qualitative. On notera que la variable du temps de trajet a été créée a posteriori (à partir de l'heure de départ et d'arrivée) et que nous avons classé les communes de résidence des usagers selon quatre catégories, comme dans le tome 1, en fonction de leur taille : les métropoles (statut officiel), les villes moyennes (plus de 20 000 habitants), les petites villes (entre 20 000 et 3 000 habitants) et les villages (moins de 3 000 habitants). Cette classification comporte des limites et des avantages déjà évoqués dans le tome 1 et sur lesquels nous ne reviendrons donc pas ici.

In fine, le jeu de données comprend 212 variables, traitées comme des variables qualitatives non ordonnées. Pour chacune de ces variables, un tri à plat a été effectué. On notera que les réponses à la question sur la catégorie socioprofessionnelle sont à relativiser car l'auto-déclaration pour cette question est généralement peu fiable. De même, concernant la nature du contrat de travail, nous n'avions pas prévu le statut de non-salarié dans les modalités de réponses, et les usagers relevant de ce statut sont donc potentiellement sous-représentés dans les résultats.

---

<sup>10</sup> Nous avons rencontré 1254 personnes et 674 ont rempli un questionnaire.

<sup>11</sup> Voir Annexe 3.



## Principe général de l'ACM

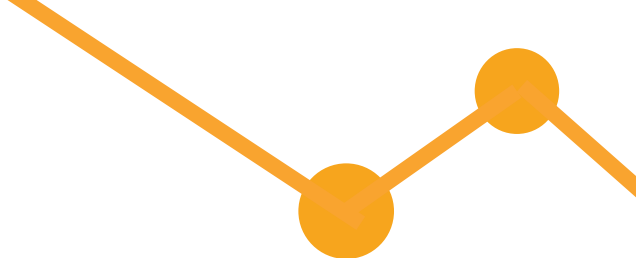
« L'analyse des correspondances multiples est une technique descriptive visant à résumer l'information contenue dans un grand nombre de variables afin de faciliter l'interprétation des corrélations existantes entre ces différentes variables. On cherche à savoir quelles sont les modalités corrélées entre elles.

L'idée générale est la suivante. L'ensemble des individus peut être représenté dans un espace à plusieurs dimensions où chaque axe représente les différentes variables utilisées pour décrire chaque individu. Plus précisément, pour chaque variable qualitative, il y a autant d'axes que de modalités moins un. Ainsi il faut trois axes pour décrire une variable à quatre modalités. Un tel nuage de points est aussi difficile à interpréter que de lire directement le fichier de données. On ne voit pas les corrélations qu'il peut y avoir entre modalités, par exemple qu'aller au cinéma est plus fréquent chez les personnes habitant en milieu urbain. Afin de mieux représenter ce nuage de points, on va procéder à un changement de systèmes de coordonnées. Les individus seront dès lors projetés et représentés sur un nouveau système d'axes. Ce nouveau système d'axes est choisi de telle manière que la majorité des variations soient concentrées sur les premiers axes. Les deux-trois premiers axes permettront d'expliquer la majorité des différences observées dans l'échantillon, les autres axes n'apportant qu'une faible part additionnelle d'information. Dès lors, l'analyse pourra se concentrer sur ses premiers axes qui constitueront un bon résumé des variations observables dans l'échantillon. »

« Analyse des correspondances multiples (ACM) », Joseph Larmarange (2018), URL : <http://larmarange.github.io/analyse-R/analyse-des-correspondances-multiples.html>

Cette analyse a été réalisée avec le logiciel R. 19 réponses n'ont pas été prises en compte du fait d'un nombre trop important de champs non renseignés. La population de l'analyse effectuée comprenait donc 655 individus. 33 variables ont été utilisées pour réaliser l'ACM. Elles renseignent sur le profil des individus ainsi que sur leurs pratiques de mobilité à longue distance :

- L'âge.
- Le genre.
- La catégorie socioprofessionnelle.
- Le niveau de diplôme.
- La composition du ménage.
- La nationalité.
- La commune de résidence.
- La nature du contrat de travail.
- Le salaire.
- La durée du trajet.
- Le moment de réservation du billet.
- Le critère le plus important dans le choix pour le car.
- Le fait d'avoir ou non effectué le trajet en l'absence de car.
- La préférence pour un autre mode de transport.
- Le mode de transport qui aurait été préféré.
- La première raison pour laquelle ce mode de transport aurait été préféré.
- La fréquence d'utilisation du car.
- Le fait d'avoir déjà pris le car dans un pays européen.

- 
- La possession d'une voiture.
  - La fréquence des déplacements longue-distance.
  - Les motifs de déplacement longue-distance (travail, études, famille, amis, loisirs, autres, NR).
  - Les 5 modes de transport qu'ils utilisent le plus souvent pour leur déplacement longue-distance (classement entre la voiture, l'avion, le car, le train et le covoiturage).
  - Le budget consacré aux déplacements longue-distance.

L'annexe 3 détaille la façon dont l'ACM a été mise en œuvre. La typologie d'utilisateurs obtenue grâce à cette analyse sera présentée en détails dans le premier chapitre puis sera mobilisée tout au long des chapitres suivants.

### *DONNÉES QUALITATIVES : LA RÉALISATION D'ENTRETIENS*

En complément des questionnaires, nous avons mené des entretiens avec un échantillon de passagers choisis durant nos trajets. Souhaitant réaliser des entretiens semi-directifs, nous avons établi une grille d'entretien construite autour de six volets : le profil et le parcours de vie des usagers, l'utilisation du car (habitude, raisons), la place du car dans les habitudes de déplacement (fréquence des déplacements, choix modaux, expérience du car), les représentations du car et de la mobilité en général, les conditions de la durabilité de la pratique du car, et les préoccupations environnementales et politiques des usagers.

Nécessitant plus d'investissement que le questionnaire, cette méthode a été difficile à mettre en place dans un contexte où la plupart des personnes à bord semblaient vouloir rester seules et au calme, notamment dès la tombée de la nuit. Nous avons donc progressivement identifié des moments de la journée plus propices à la réalisation d'entretiens. De même, nous avons constaté qu'une durée de trajet plus longue permettait à l'entretien de « *faire passer le temps* » et ainsi d'occuper certains passagers. Notre stratégie a alors consisté à engager la conversation avec nos voisins pour préparer le terrain à la demande d'un entretien, ou à repérer certains profils de passagers potentiellement intéressés lors de la distribution des questionnaires.

Nous avons dû adapter notre méthode au cours de l'enquête, puisque les entretiens formels (enregistrés à l'aide d'un dictaphone) étaient parfois compliqués à réaliser. Nous avons donc procédé à un certain nombre d'entretiens informels (sans dictaphone). En effet, selon le profil de l'enquêté et le contexte de l'entretien (à l'arrêt de car par exemple), la conversation servait de matériel d'enquête à part entière, afin de ne pas limiter la spontanéité de la discussion par l'usage d'un enregistreur. De manière générale, les entretiens formels ont permis de restituer avec exactitude le discours des enquêtés et certaines formulations particulièrement intéressantes. Les entretiens informels ont permis une certaine spontanéité et une absence de filtre à la parole, même s'ils demandaient ensuite de retranscrire et reconstituer en aval les discours avec quelques inexactitudes. Ils ont également permis de toucher des enquêtés plus réfractaires à un entretien enregistré.

Nous avons tenté de diversifier les profils des interviewés, en modulant nos critères de sélection au fur et à mesure de la constitution de l'échantillon. Finalement, quarante-six entretiens ont été réalisés. Il s'agit, dans le détail, de trente-sept entretiens formels et neuf entretiens informels.

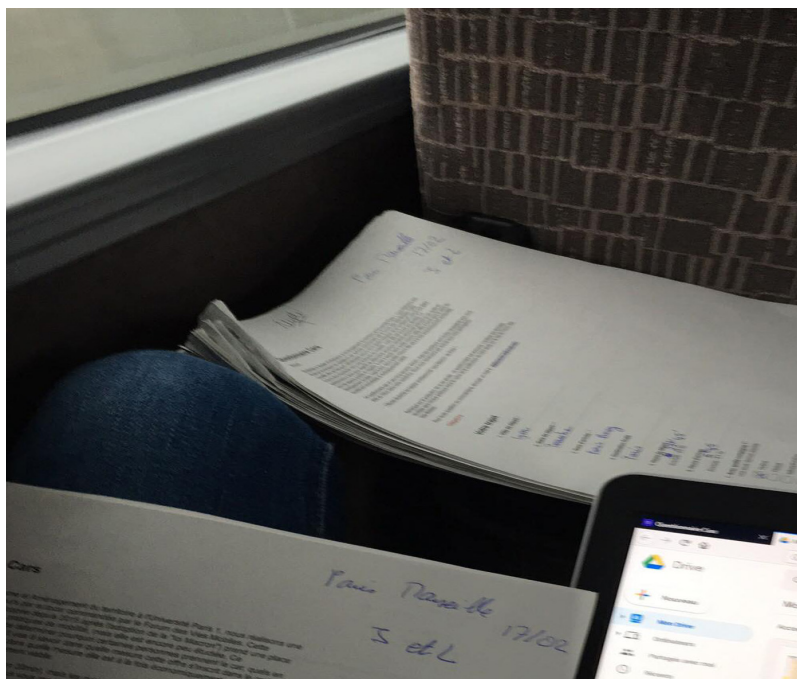
La réalisation de ces entretiens nous a permis d'approfondir les résultats issus des questionnaires, en confrontant les typologies à des profils que nous avons rencontrés. Néanmoins, le choix de l'enquêté

étant parfois aléatoire ou contraint, les profils des interrogés ne peuvent illustrer parfaitement tous les types identifiés à travers les questionnaires. Ainsi, certains groupes, comme ceux des jeunes usagers, sont sous-représentés dans l'enquête qualitative.

Les entretiens nous ont permis également d'approfondir des sujets auxquels nous n'avions pas pensé en amont de l'enquête, comme le fait qu'il existe potentiellement aujourd'hui une culture du car en France ou que le prix conduise les usagers à relativiser grandement les conditions de confort.

Pour rendre compte au mieux des entretiens, nous avons établi pour chacun d'entre eux une « fiche de synthèse »

présentant l'essentiel des discours des interrogés. Chaque fiche a été construite autour de six grands volets : le portrait de l'enquêté, l'approche de la mobilité, les facteurs expliquant le choix du SLO, l'expérience du car et la vision du service, la vision à long terme de la pratique du car, et les préoccupations environnementales et politiques. Les synthèses sont regroupées dans le volume d'annexes. En outre, dans le corps de notre texte nous avons renseigné, en note de bas de page, les caractéristiques des enquêtés cités de la manière suivante : pseudonyme, âge, profession et lieu de résidence si renseigné.

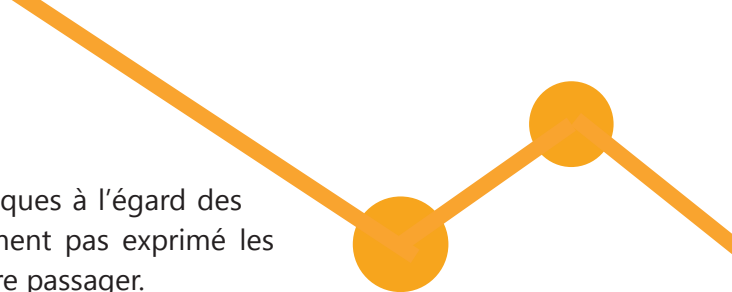


Source : Atelier Cars Macron (02/2019)

### *Le terrain de l'autocar : approche et rapports enquêtrices-enquêtés*

L'autocar apparaît dans un premier temps comme un lieu ouvert et facile d'accès dans le cadre d'une recherche. L'accès au terrain d'enquête est seulement conditionné à la réservation d'un billet pour un trajet, et ce principalement sur Internet (il est aussi possible d'acheter son billet dans une gare routière mais cette solution reste marginale). Nous avons ainsi décidé d'être à la fois en position de passagères et d'enquêtrices afin d'entrer sur le terrain « par le bas », et non « par le haut ». Ainsi, nous avons fait le choix de ne pas solliciter l'accord des opérateurs, qui auraient pu nous refuser l'accès aux cars et ainsi entraver l'enquête. Nous avons donc demandé l'autorisation au chauffeur de mener notre enquête par questionnaire durant le trajet en nous présentant. A l'exception d'un chauffeur en contentieux avec la hiérarchie de Flixbus, tous les chauffeurs que nous avons sollicités ont accepté. La négociation du terrain a donc été relativement aisée, les conducteurs n'y voyant « pas d'inconvénient » sous réserve du respect de la volonté et de la tranquillité des usagers.

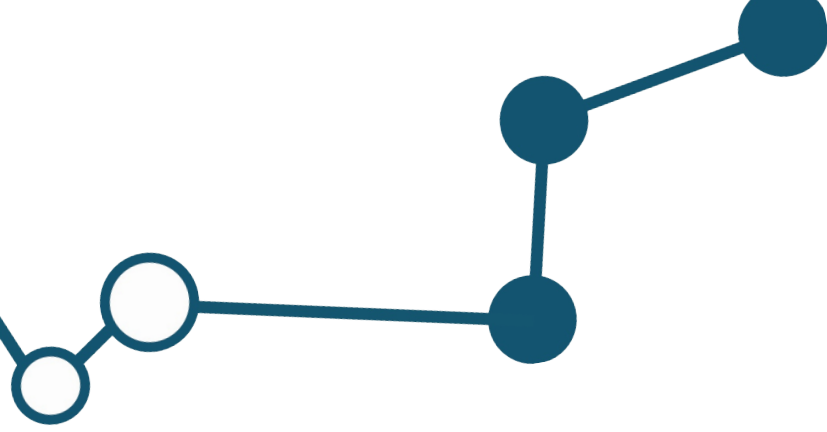
Néanmoins, le contexte d'enquête a été source de contraintes et d'effets inattendus. Le car est un lieu confiné, où les voyageurs sont assis à proximité les uns des autres et où il est difficile de créer un cadre intime propice à l'expression des enquêtés. En effet, les discussions au sein du car sont facilement audibles par les autres passagers. Cette contrainte semble avoir eu une incidence sur la liberté de parole des enquêtés ; nous avons ainsi récolté moins d'informations personnelles (famille, trajectoire de vie, convictions politiques, etc.) que de données sur les pratiques de mobilité. Ce constat a été confirmé par la réalisation d'un entretien hors du car, après une prise de rendez-vous avec une passagère. Lors de cet entretien réalisé dans un café, celle-ci a semblé beaucoup plus libre dans ses paroles, exprimant y



compris des propos ouvertement racistes ou très critiques à l'égard des conducteurs. L'enquêtée concernée n'aurait certainement pas exprimé les mêmes propos à proximité d'un chauffeur ou d'un autre passager.

C'est donc en tant que passagères que nous avons mené cette enquête, avec les biais liés à notre propre expérience du car que cela comporte. En effet, trois d'entre nous avaient déjà expérimenté plusieurs fois ce moyen de transport, et avaient donc un regard déjà tranché sur les pratiques du car. Néanmoins, s'il pouvait être difficile pour elles de se distancer de leurs propres représentations, elles avaient l'avantage de connaître les différents aspects du terrain étudié et ont ainsi pu s'adapter facilement à l'espace du car pour nouer des relations de confiance avec les enquêtés.

La relation d'enquête est essentiellement à penser comme une relation sociale et symbolique avec les enquêtés. D'après Pierre Bourdieu : *« si la relation d'enquête se distingue de la plupart des échanges de l'existence ordinaire en ce qu'elle se donne des fins de pure connaissance, elle reste, quoi qu'on fasse, une relation sociale qui exerce des effets (variables selon les différents paramètres qui peuvent l'affecter) sur les résultats obtenus »*. Ainsi, nous nous sommes interrogées sur les effets du statut, de l'origine sociale, du genre, de l'âge, du langage, de l'attitude et des vêtements de la chercheuse sur les rapports sociaux avec les enquêtés. D'une part, le fait d'être une jeune femme, avec une attitude et des vêtements décontractés pouvait favoriser une certaine proximité, notamment avec les plus jeunes. En effet, les étudiants qui, comme nous, avaient des enquêtes à réaliser faisaient preuve de solidarité, tout comme les adultes qui faisaient preuve d'empathie face à la « jeunesse ». Il est à noter, avec précaution et seulement dans certains cas, que le fait d'être des femmes a un impact sur les enquêtés de même sexe - plus en confiance - et de sexe opposé - qui peuvent parfois vouloir séduire ou impressionner. De l'autre, le statut d'étudiante dans une grande université et le fait d'utiliser un langage plus soutenu pouvait être mis en avant avec les enquêtés plus aisés ou plus âgés, pour également créer une connivence, tout en constituant parfois un obstacle à la relation sociale avec certains enquêtés. En effet, nous nous inscrivons socialement dans la population enquêtée, dont une partie est elle aussi diplômée, favorisant une proximité sociale propice à la réalisation de l'enquête. Ces observations nous ont donc poussées à adapter en permanence nos modes d'approche des enquêtés, pour créer des situations favorables à l'enquête et ainsi obtenir un maximum d'informations. La posture d'enquêtrice induit effectivement plus de réticence que celle de simple voyageuse, nous obligeant parfois à jongler entre ces deux statuts, en jouant de notre sociabilité et en transformant les discussions déclenchées en éléments d'enquête. Pendant les observations en gare, en autocar et durant les arrêts, la présence de jeunes étudiantes enquêtrices qui se présentent comme telles aux usagers a un impact qu'il est difficile de mesurer précisément sur l'attitude de ces derniers et même sur celle des conducteurs pendant les trajets. Le choix de l'observation participante durant cette enquête nous a permis néanmoins d'être associée au groupe des voyageurs, favorisant une certaine complicité et une approche plus facile pour la diffusion des questionnaires et des entretiens, plus que si nous n'étions pas montées dans les cars.



## CHAPITRE 1

# LES USAGERS DU CAR : DES TRAITS COMMUNS MALGRÉ LA VARIÉTÉ DES PROFILS OBSERVÉS



D'après notre première hypothèse, les usagers des SLO ont pour la plupart un faible budget à consacrer au transport. Derrière les moyennes se cache néanmoins un éventail de profils que notre étude nécessite de regrouper en une typologie d'usagers. Dans ce chapitre introductif, nous brossons un premier tableau des usagers des « cars Macron » grâce à notre enquête par questionnaire. Nous avons choisi de décrire d'abord leur profil social, puis leurs pratiques de mobilité en dehors du car. Nous considérons en effet que les pratiques de mobilité font partie de leur identité en tant qu'usagers. Après avoir esquissé ces grandes tendances, nous présenterons les différents types d'usagers issus de notre analyse. Le but de cette typologie est de pouvoir identifier leurs traits communs et leurs différences, pour analyser ensuite de manière plus approfondie, dans les chapitres suivants, la manière dont le car s'inscrit dans leurs modes de vie et comment se construit leur choix de ce mode de transport.

# I- QUI SONT LES USAGERS DES SLO ?

Dans cette partie, nous étudierons le profil des usagers des « cars Macron » grâce aux données quantitatives issues de nos questionnaires. Quand c'est possible, nous comparerons ces données avec celles obtenues par l'Arafer lors de son enquête de 2017 sur le même sujet<sup>10</sup> ainsi qu'avec les données INSEE sur la population française. Nous nous intéresserons d'abord au profil social des usagers (âge, CSP, etc.), puis à leurs pratiques de mobilité (fréquence, modes de déplacements, etc.). En effet, il nous semble que l'usage des SLO est influencé à la fois par la classe sociale et par les habitudes de déplacements.

## A) DES PROFILS SOCIAUX NUANCÉS

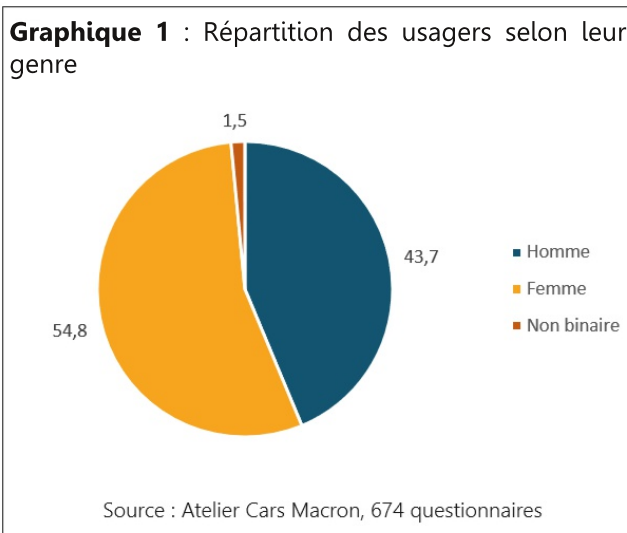
Le but de cette première sous-partie est de décrire le profil social des usagers dans leur ensemble et de vérifier l'hypothèse selon laquelle ils feraient majoritairement partie d'une « petite classe », dont le budget consacré au transport ne serait pas compatible avec les tarifs du train. Ce terme de « petite classe » nous vient d'une enquêtée, Patricia<sup>11</sup>, qui l'utilise pour décrire les usagers des SLO :

*« Je pense que c'est la petite classe hein . 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. »*

Comme cela a déjà été souligné dans l'introduction générale, nous utilisons aussi cette expression de « petite classe » en référence aux travaux de Marie Cartier, Isabelle Coutant, Olivier Masclat, Yasmine Siblot (2008) sur les « petits moyens », qui désignent une classe entre le haut des classes populaires et le bas des classes moyennes, souvent employés ou cadres moyens.

La description des variables caractérisant le profil de nos usagers nous permettra de donner une idée globale de l'identité sociale des usagers des SLO.

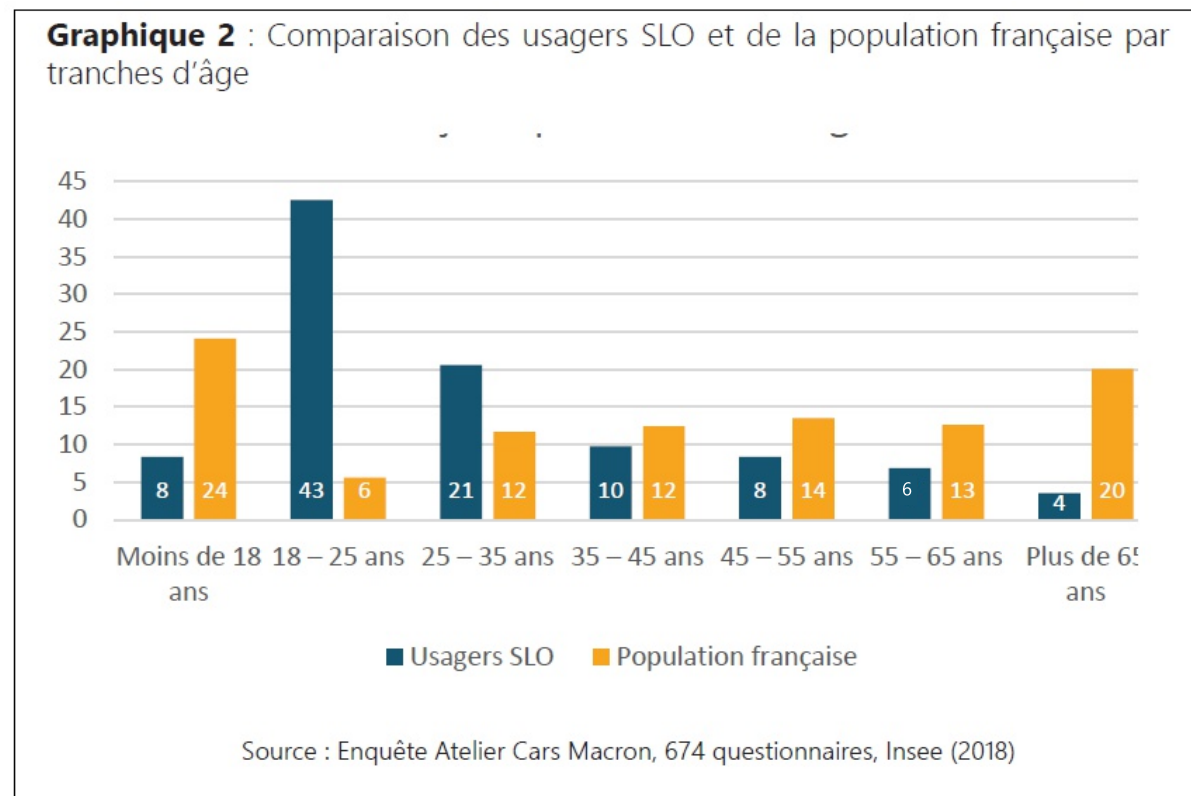
Dans notre enquête, les usagers des SLO comptent à peu près autant de femmes que d'hommes (à l'image de la population française, respectivement 52% et 48%) comme le montre le graphique ci-contre.



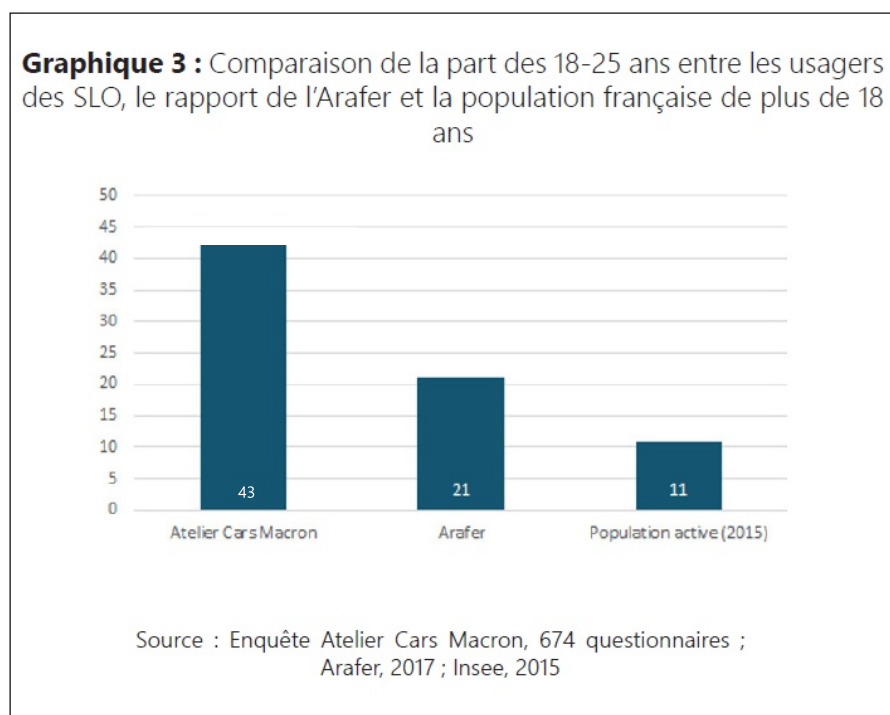
<sup>10</sup> ARAFER, Les pratiques de mobilité des voyageurs sur les lignes régulières d'autocar librement organisées, enquête 3e trimestre 2017, 2018.

<sup>11</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand), Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

Les SLO semblent attirer un large public de jeunes entre 18 et 25 ans : 42,6% d'entre eux font partie de cette tranche d'âge.



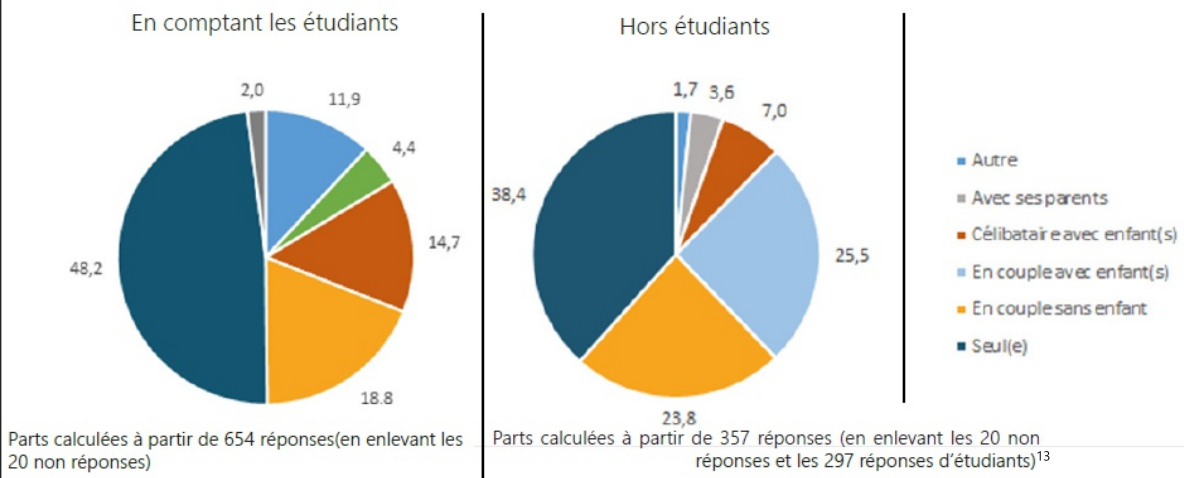
S'il est impossible de comparer nos données, l'ensemble des usagers SLO aux données de l'Arafer du point de vue de l'âge<sup>12</sup>, il est intéressant de comparer l'importante part de 18-25 ans à celle de l'Arafer (21% des usagers observés) et de l'Insee (6% de la population française).



<sup>12</sup> La comparaison est difficile car l'ARAFER n'a pas utilisé les mêmes tranches d'âge que nous. Cependant, vous trouverez les graphiques réalisés par l'ARAFER à ce sujet en annexe 6.

De nombreux répondants déclarent faire partie de ménages composés de personnes seules. Ils sont 48,2% dans l'ensemble des usagers, 38,4% lorsque l'on retire les étudiants des usagers. En comparaison, en France, en 2013, 15,5% des ménages sont composés d'une personne seule.

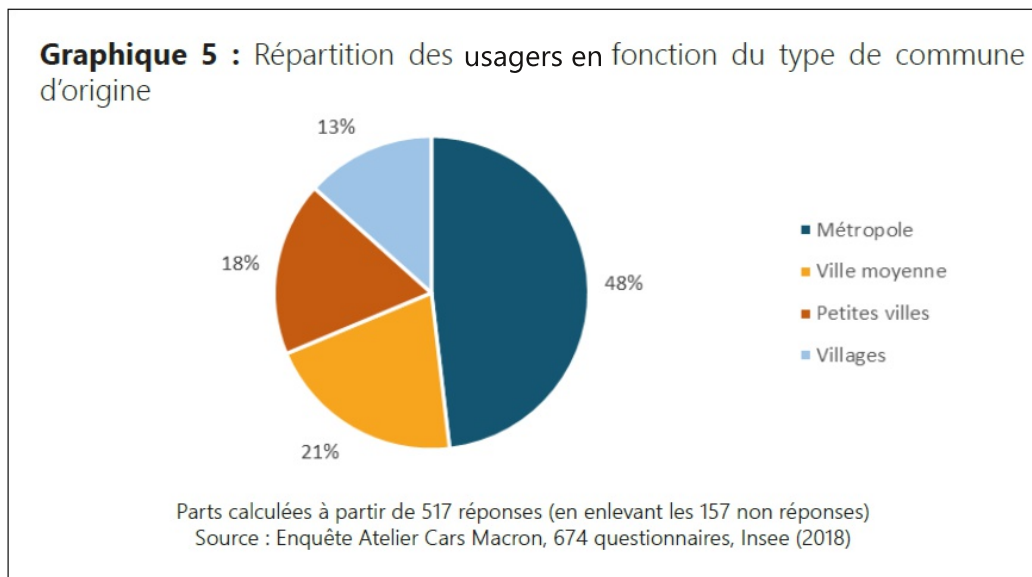
**Graphique 4 : Répartition des usagers selon le type de ménage**



Source : Enquête Atelier Cars Macron, 674 questionnaires, Insee (2018)

Une grande partie des usagers (48%) déclare habiter dans une métropole<sup>14</sup>.

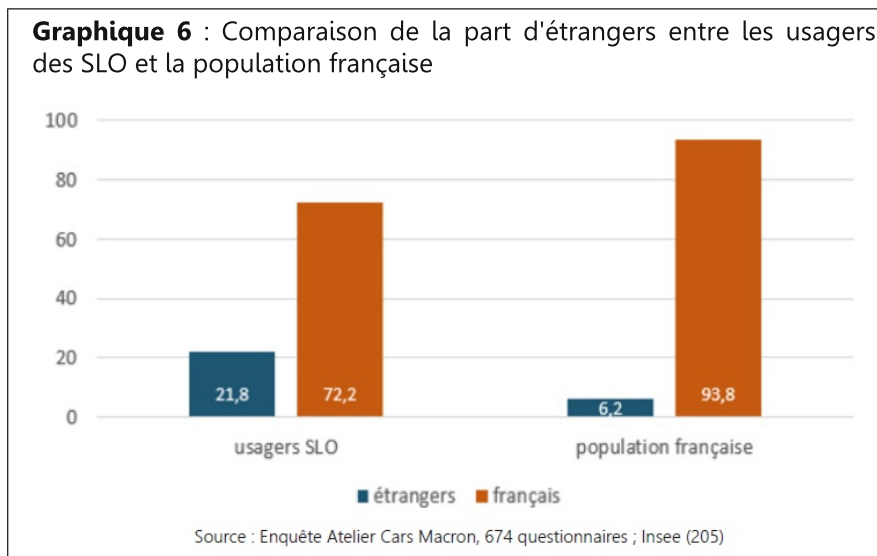
**Graphique 5 : Répartition des usagers en fonction du type de commune d'origine**



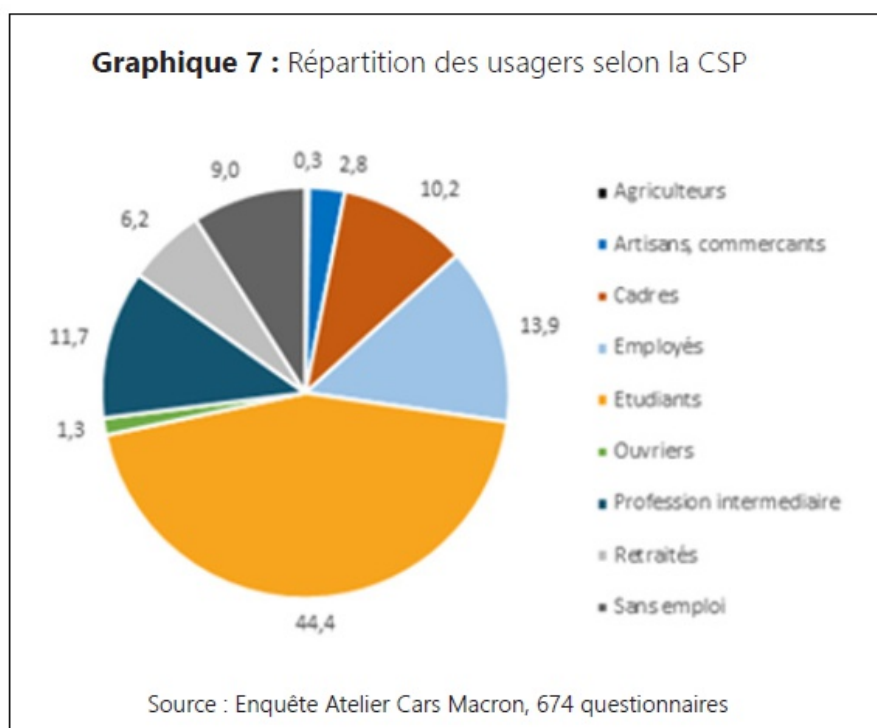
<sup>13</sup> Les étudiants vivant généralement seuls, ils peuvent gonfler les moyennes de nos résultats.

<sup>14</sup> Nous appelons métropole une ville de plus de 100 000 habitants.

Les usagers des SLO comptent une part élevée d'étrangers (22%) par rapport à la population française (6%), comme l'illustre ce graphique.



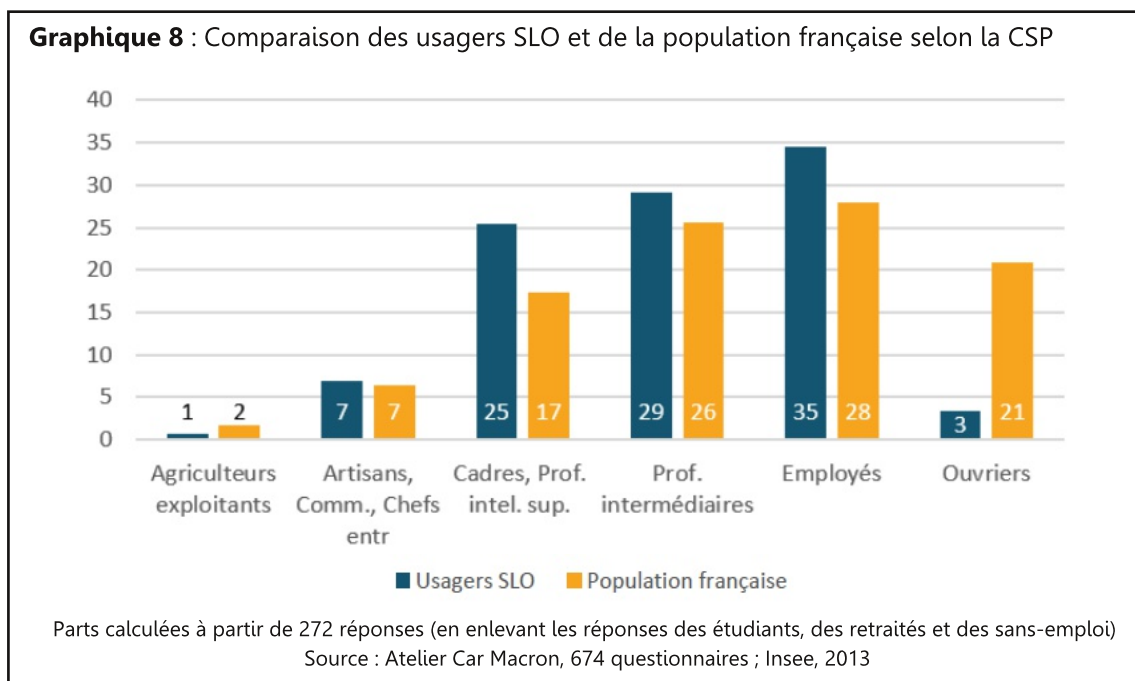
Les SLO attirent un public d'étudiants très nombreux au regard de leur part dans la population nationale : ils représentent 44,4% des usagers contre 3% des Français<sup>15</sup>, ce qui semble cohérent avec la grande part de jeunes constatée.



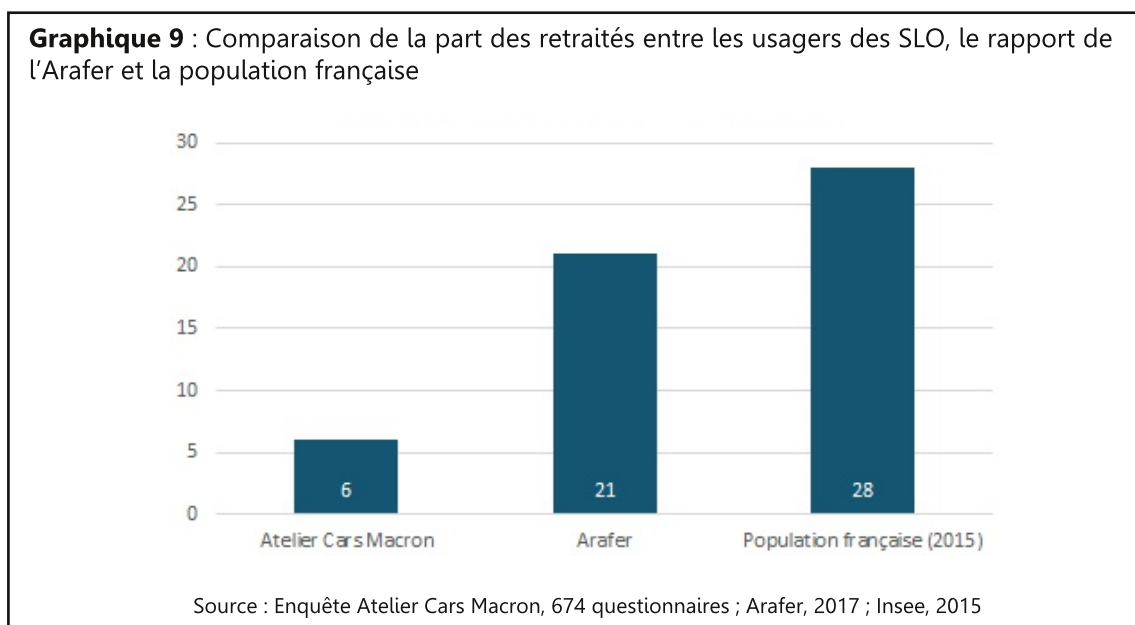
<sup>15</sup> Insee, Population totale par âge au 1er janvier 2016 - France métropolitaine.



Si l'on compare les CSP des usagers des SLO à celles de la population française<sup>16</sup>, on remarque une surreprésentation des employés (7 points) et des cadres (8 points) parmi les usagers des SLO.



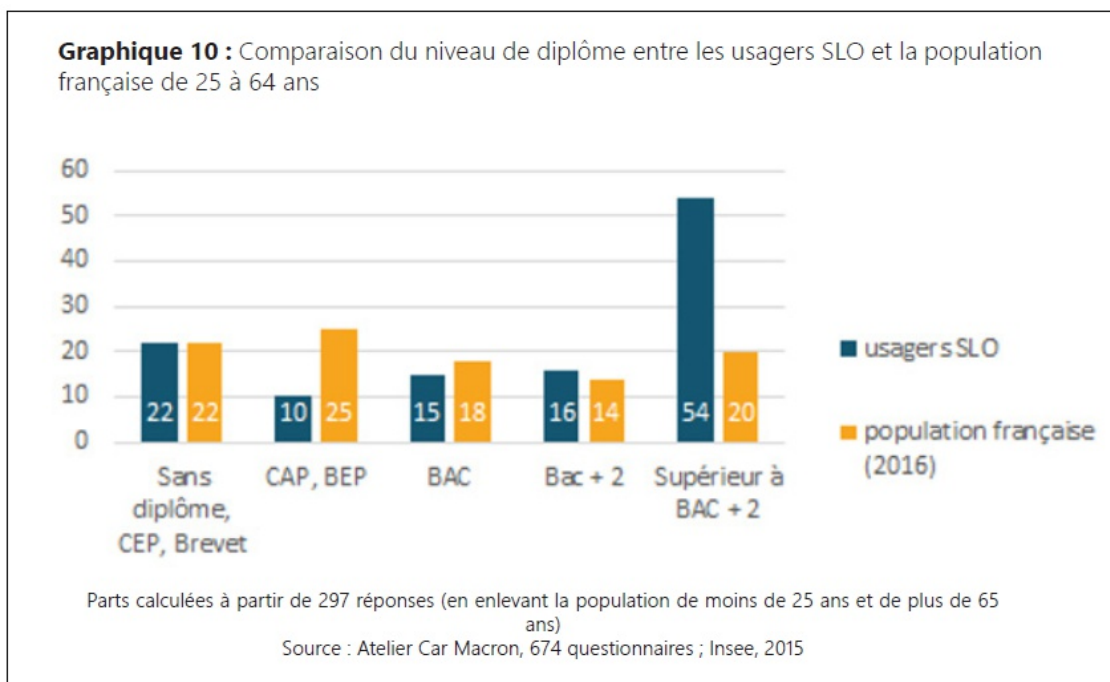
La part de retraités parmi les usagers des SLO (6%), est bien moins élevée que dans la population française (28%) et dans l'enquête réalisée par l'Arafer en 2017 (21%). La différence de résultats entre notre enquête et celle de l'Arafer peut s'expliquer par des différences dans les itinéraires choisis, ou bien par la méthodologie employée<sup>17</sup>.



<sup>16</sup> Sans les étudiants, ni les retraités, ni les sans-emplois, c'est-à-dire plus de la moitié de répondants : ces résultats sont donc à prendre avec précaution, d'autant que les enquêtés ont eux-mêmes coché la catégorie à laquelle ils appartenaient.

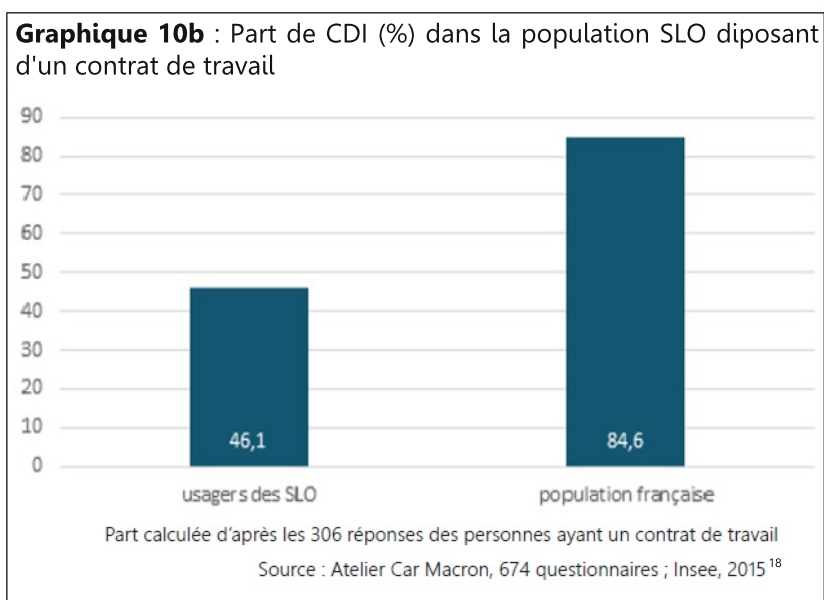
<sup>17</sup> Pour obtenir ses chiffres, l'Arafer a coopéré avec les trois principaux opérateurs (Flixbus, Isilines, Ouibus) qui ont relayé par email un questionnaire dans les autocar et gares routières (exercice 2017, Arafer, 2018.). En outre, les données de l'Arafer ont été obtenues à partir de liaisons de nature plus variées que les nôtres, et sur une amplitude plus importante dans le temps : tout le premier semestre de 2017. La méthodologie complète figure en annexe 6.

Le graphique suivant, où sont comparés les niveaux de diplôme des usagers des SLO et ceux de la population française, montre en effet une surreprésentation d'usagers ayant un niveau de diplôme supérieur à Bac 2 (54% des usagers SLO contre 20% de la population française).



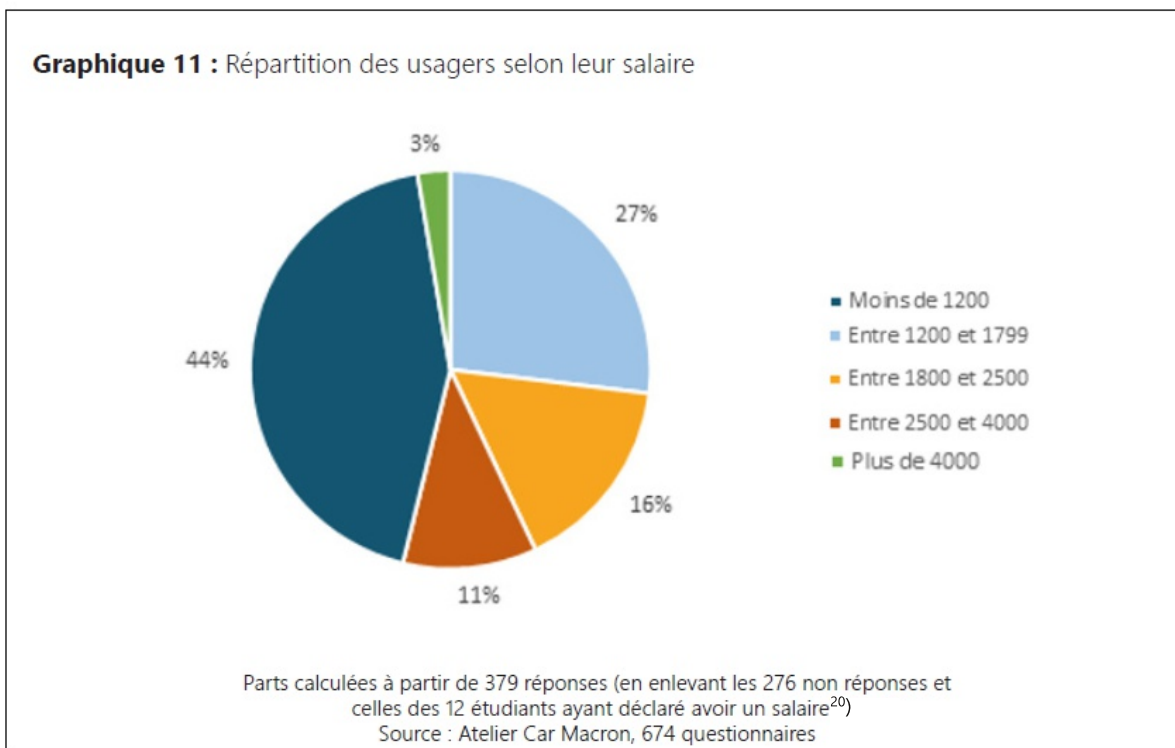
On notera cependant que les personnes peu diplômées ont tendance à moins répondre aux enquêtes par questionnaire, d'autant plus que le nôtre était particulièrement long. Cela pourrait expliquer en partie cette faible part de non diplômés.

Les usagers des SLO se caractérisent également par des contrats de travail particulièrement précaires. Ainsi, si l'on enlève les répondants étudiants, inactifs et sans activités professionnelles, moins de la moitié d'entre eux ont un CDI alors que c'est le cas de près de 85% des actifs en France, comme le montre le graphique ci-dessous.



<sup>18</sup> En sachant que l'Insee compte les CDI avec les fonctionnaires. Si nous additionnons la part de CDI avec celle des fonctionnaires pour notre enquête, nous arrivons à un total de 57,6% des usagers disposant d'un contrat de travail.

Le salaire de nos enquêtés est en moyenne peu élevé<sup>19</sup> : près de la moitié d'entre eux gagnent moins de 1200 euros par mois. Si l'on additionne cette part avec celle des usagers déclarant gagner entre 1200 et 1799 euros, il ressort que 71% d'entre eux gagnent moins de 1799 euros par mois, quand le salaire moyen mensuel français est de 2250 euros en 2018<sup>20</sup>.



<sup>19</sup> Il est à noter que seuls 42% des usagers ont indiqué le montant de leur salaire.

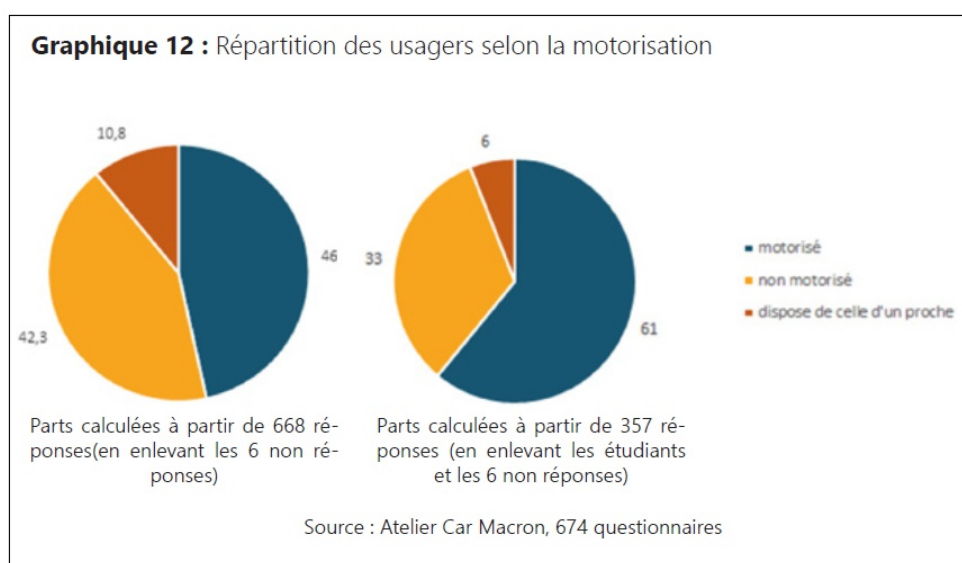
<sup>20</sup> Il aurait été intéressant de comparer plutôt le salaire médian de nos usagers au salaire médian français mais nous ne disposons que de tranches de revenus, la comparaison ne serait donc pas fiable.

<sup>21</sup> Le graphique qui montrait le salaire des usagers en comptant les 12 réponses des étudiants ayant déclaré avoir un salaire était similaire à celui hors étudiants. De plus, les 12 réponses des étudiants ne sont potentiellement pas fiables étant donné qu'il n'y avait pas de tranches de revenu inférieures à 1200 euros..

## B) DES DÉPLACEMENTS FRÉQUENTS ET UNE PRATIQUE DU CAR OCCASIONNELLE

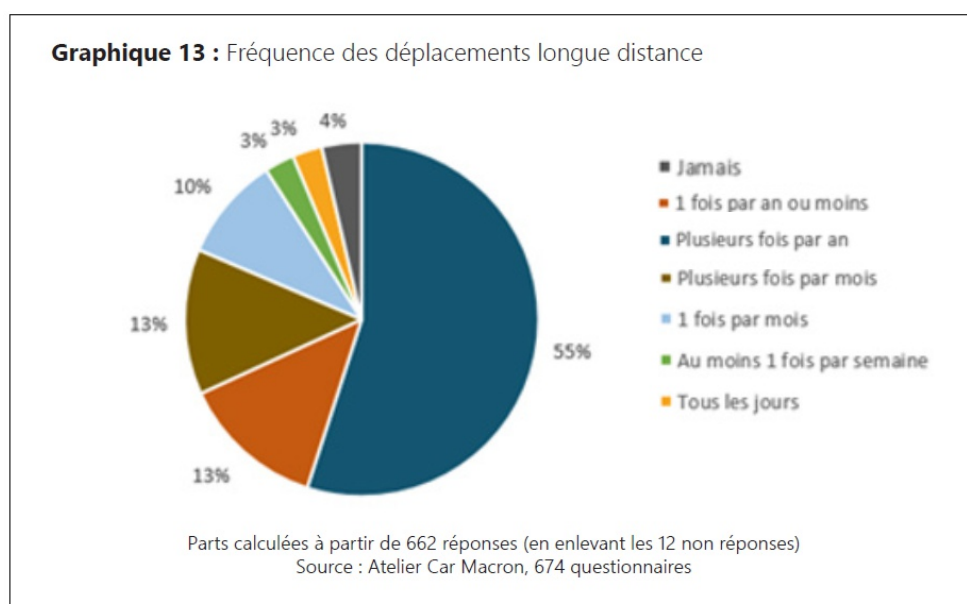
Dans cette seconde sous-partie, notre objectif est de caractériser les pratiques de mobilité des usagers des cars Macron. Nous cherchons à savoir s'il s'agit de personnes particulièrement mobiles par rapport au reste de la population française, mais aussi à caractériser le choix du car dans leurs déplacements.

Selon les résultats de notre enquête, les usagers des SLO se distinguent par un faible taux de motorisation. Même en ne tenant pas compte des étudiants, la part d'usagers motorisés (61%) reste beaucoup plus faible que dans la population française, où elle atteint 80% (Insee, 2015). Cette faible motorisation peut être une des explications possibles de la pratique du car.



Pour mesurer la fréquence de déplacement des usagers des SLO, nous disposons uniquement de données sur leurs déplacements de longue distance, définis dans les questionnaires comme des déplacements entre plusieurs régions.

Si une grande majorité des usagers (55%) déclarent se déplacer plusieurs fois par an, 13% déclarent quant à eux se déplacer plusieurs fois par mois sur de longues distances.

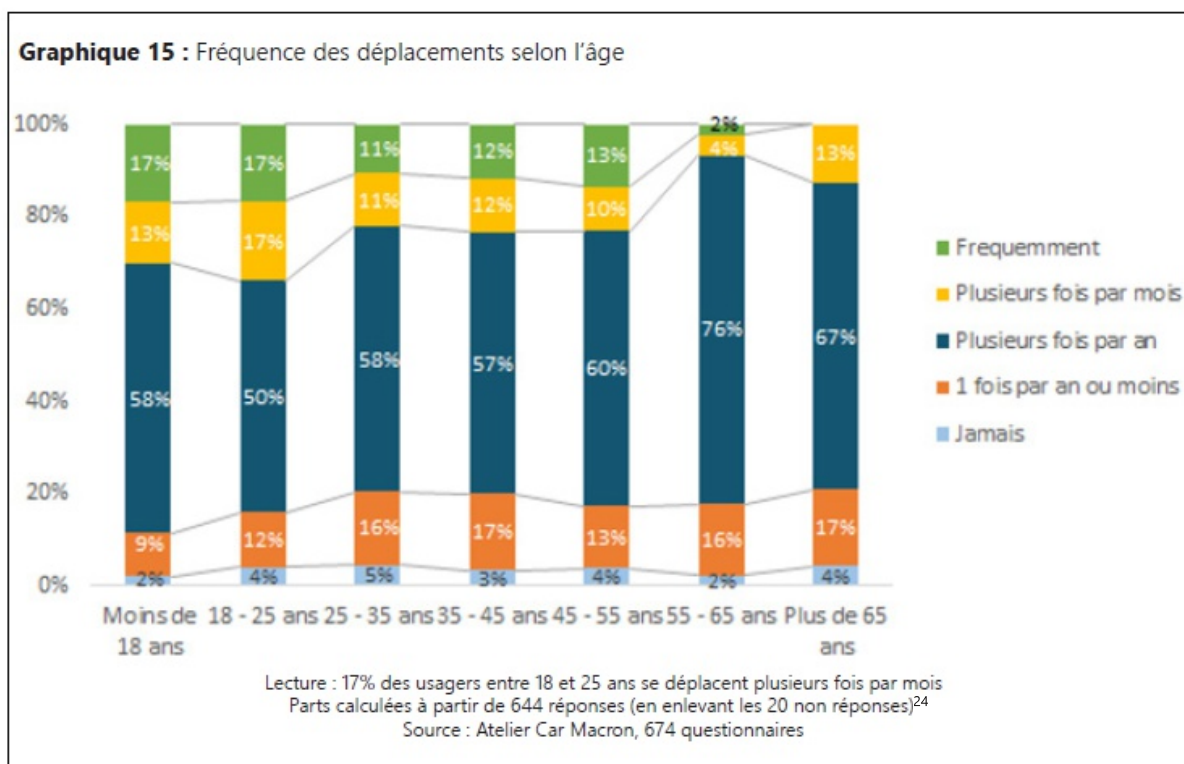


Cette fréquence de déplacement varie selon l'âge : les 18-25 déclarent ainsi se déplacer plus fréquemment que les individus des autres tranches d'âge. Une enquête menée à Rennes (Isabelle Danic et Béatrice Valdes, 2016) montre que les étudiants se déplacent beaucoup pour rendre visite à leur famille :

« Plus des trois quarts des étudiants décohabitants disent voir leur famille chaque semaine : 34 % une fois et 45 % plusieurs fois par semaine. Moins de 2 % des étudiants décohabitants déclarent ne jamais avoir de contacts avec leur famille. Pour les plus jeunes, le retour dans la famille durant le weekend est systématique, aboutissant à une vie pendulaire entre ville universitaire et commune d'origine, déjà décrite dans la littérature (Erllich, 1998, p. 192) »

C'est le cas de Lili<sup>22</sup>, étudiante à Lyon, qui rend visite à sa famille à Paris presque tous les week-ends. Elle possède un abonnement TGVmax et l'utilise pour se déplacer aussi souvent qu'elle le souhaite.

Les déplacements mensuels pour rendre visite à des proches sont également effectués par d'autres types d'enquêtés, plus âgés, dont les membres de la famille habitent différentes régions. Par exemple, Jean<sup>23</sup>, un architecte creusois de 50 ans, fait des allers-retours entre Guéret et Marseille pour voir son fils en bas âge. Il a beaucoup voyagé avec son père quand il était jeune et doit régulièrement faire des déplacements professionnels dans différentes villes de France (Troyes, Epinal, etc).



<sup>22</sup> Entretien 36 (Chamonix-Lyon), Lili, la vingtaine, étudiante.

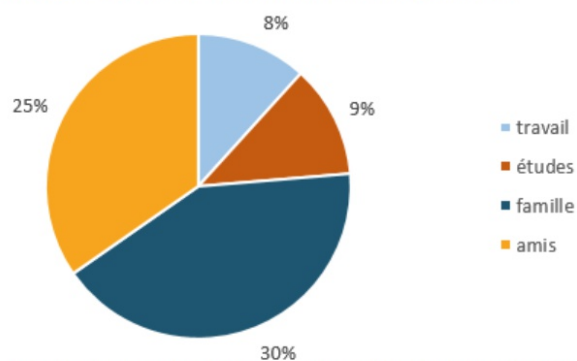
<sup>23</sup> Entretien 10 (Marseille-Toulouse), Jean, 50 ans, architecte, Guéret.

<sup>24</sup> « Fréquentement » désigne les déplacements quotidiens compilés aux déplacements de plus d'une fois par semaine.



D'après les résultats de nos questionnaires, les usagers se déplacent principalement sur de longues distances pour des motifs personnels : 30% des usagers déclarent se déplacer pour rendre à leur famille et 25% pour rendre visite à des amis. Seuls 17% d'entre eux se déplacent dans le cadre de leurs études ou de leur travail.

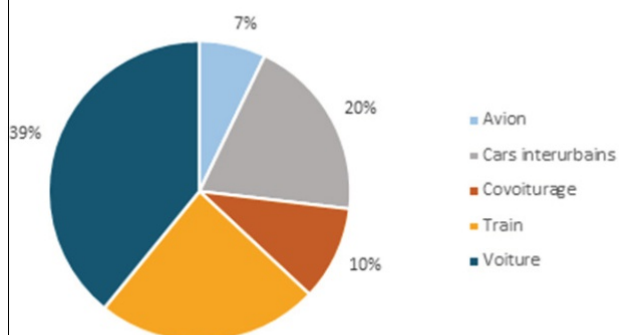
**Graphique 16 : Motifs de déplacements longue distance**



Parts calculées à partir de 1353 réponses<sup>25</sup>(en enlevant les 33 non réponses)  
Source : Atelier Car Macron, 674 questionnaires

Pour leurs déplacements de longue distance, les usagers utilisent la voiture pour 39% d'entre eux ce qui est assez peu, comparé au reste de la population. En effet, d'après l'enquête « Mobilité des personnes »<sup>26</sup>, les Français ont parcouru 46,6 millions de kilomètres en train, 101,1 millions de kilomètres en avion et 175,6 millions de kilomètres en voiture pour leurs voyages en 2008. Cette plus grande part de la voiture pour les trajets de longue distance dans la population générale par rapport à notre enquête doit être mise en relation avec le faible taux de motorisation général observé. Le train vient en deuxième position puisqu'il représente près d'un quart des choix modaux des usagers. 20% des usagers ont déclaré utiliser les cars interurbains. Le covoiturage et l'avion viennent en dernière position dans les choix modaux des usagers des SLO.

**Graphique 17 : Choix modaux**



Parts calculées à partir de 562 réponses (en enlevant les 112 non réponses) à la question « Par quel(s) moyen(s) de transport principalement [vous déplacez-vous sur de longues distances] ? »  
Source : Atelier Car Macron, 674 questionnaires

Après avoir étudié les pratiques de mobilité des usagers des SLO en dehors du car, il apparaît qu'il s'agit d'une population peu motorisée, se déplaçant régulièrement sur de longues distances, pour la majorité d'entre eux, avec des différences selon l'âge. Enfin, s'ils utilisent en majorité la voiture pour leurs déplacements de longue distance, le train et les cars interurbains sont également beaucoup cités comme premier choix modal.

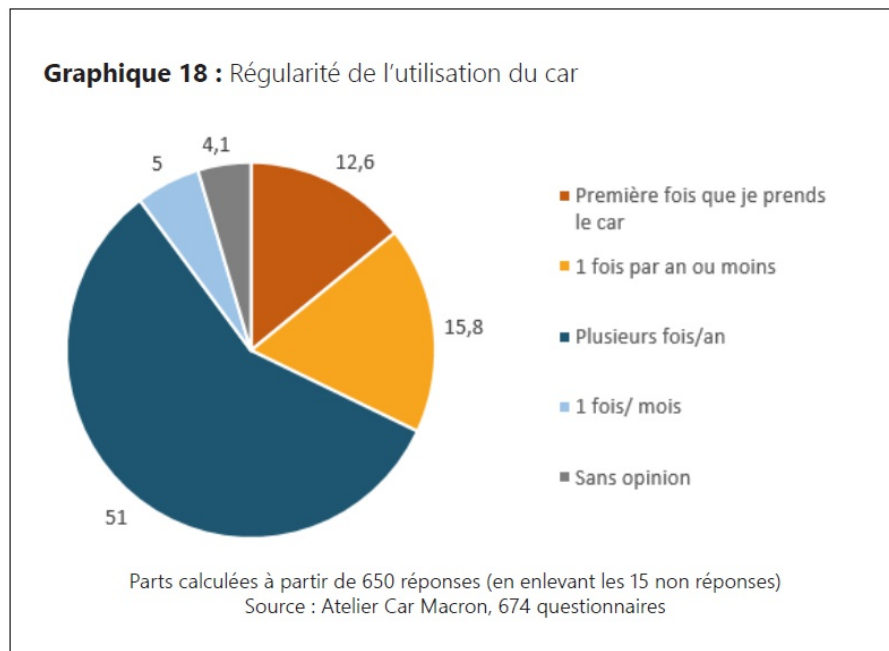
Nous allons maintenant mettre en avant quelques variables concernant la pratique du caren elle-même, pour montrer la fréquence de son utilisation.

<sup>25</sup> Le nombre importants de réponses est dû au fait que la question était à choix multiple

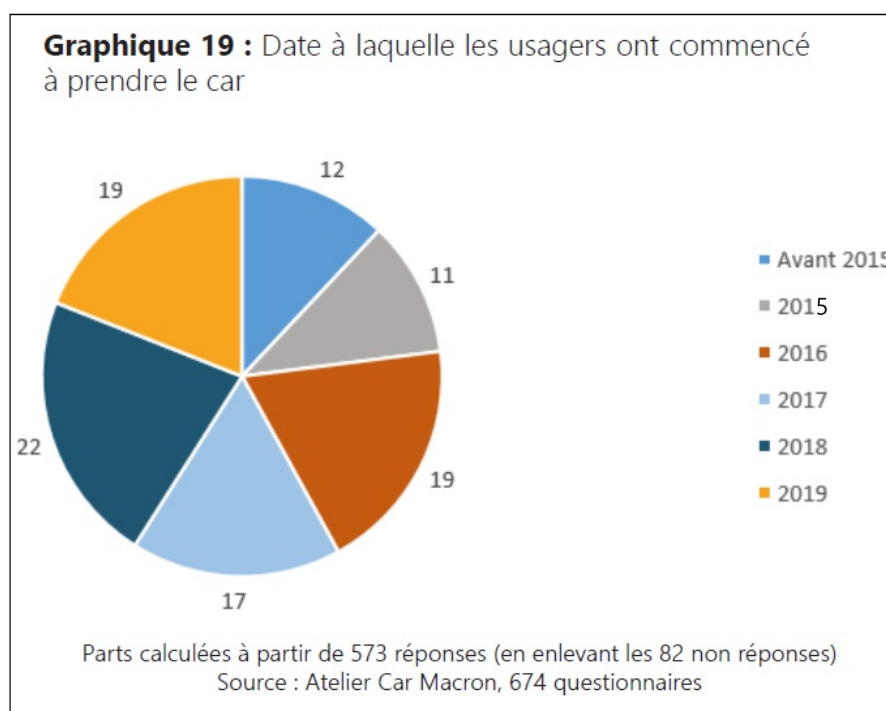
<sup>26</sup> INSEE, « Enquête mobilité des personnes » (Ministère de la Transition écologique et solidaire, 2008).

## UNE UTILISATION CONTRASTÉE DU CAR

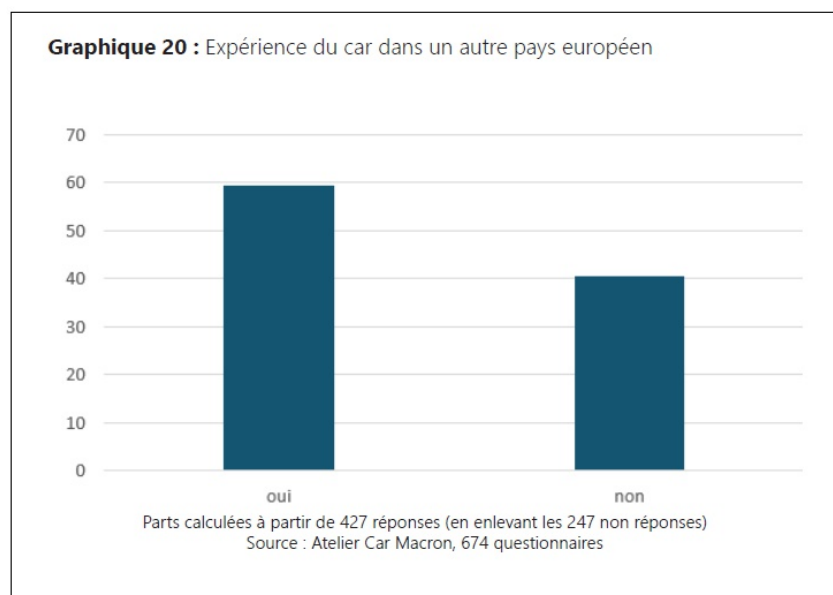
Les voyageurs des SLO déclarent pour la majorité d'entre eux utiliser le car plusieurs fois par an (51%). Mais nombre d'entre eux l'utilisent rarement : 15,8% des usagers déclarent l'utiliser une fois par an ou moins, et 12,6% le prennent pour la première fois. Seuls 5% d'entre eux le prennent au moins une fois par mois.



Pour la plupart des répondants à notre enquête, l'utilisation du car est récente. La majorité (22%) d'entre eux ont commencé à le prendre l'année précédente, tandis que 19% ont commencé à le prendre en 2019, une part supérieure à celle des usagers ayant déclaré prendre le car pour la première fois. Il est à noter que 12% des usagers ont commencé à prendre le car avant 2015, c'est-à-dire avant la loi de libéralisation des SLO.



La majorité de nos enquêtés (60%) a déjà eu une expérience du car dans un pays européen. Si cette donnée n'est pas disponible à l'échelle de la population française, le pourcentage reste important.



La description de ces données brutes nous a permis de brosser un tableau général du profil des usagers des SLO. Nous avons observé une majorité de jeunes et d'étudiants, une grande part de diplômés, mais aussi un salaire moyen (hors étudiant) assez faible. Nous relevons également une faible part de retraités, par rapport aux résultats de l'Arafer. En outre, malgré les précautions méthodologiques citées, il est intéressant de constater que les SLO sont en majorité empruntés par des citoyens, venant de villes de plus de 100 000.

Nous avons complété ce tableau par la description des pratiques de mobilité des usagers des SLO. A ce stade, il semble qu'il s'agisse de personnes à la mobilité importante, se déplaçant fréquemment sur de longues distances. Il est à noter que cette fréquence varie selon l'âge des répondants. De plus, les usagers des SLO sont faiblement motorisés par rapport à la population française. Concernant leur pratique du car, il semble que les usagers SLO l'utilisent à une fréquence assez variée. Pour une bonne partie d'entre eux, il s'agit d'une utilisation datant d'un an ou moins (plusieurs prennent d'ailleurs le car pour la première fois), alors que la moitié d'entre eux prennent le car depuis plus longtemps, voire depuis une date antérieure à la « loi Macron ».

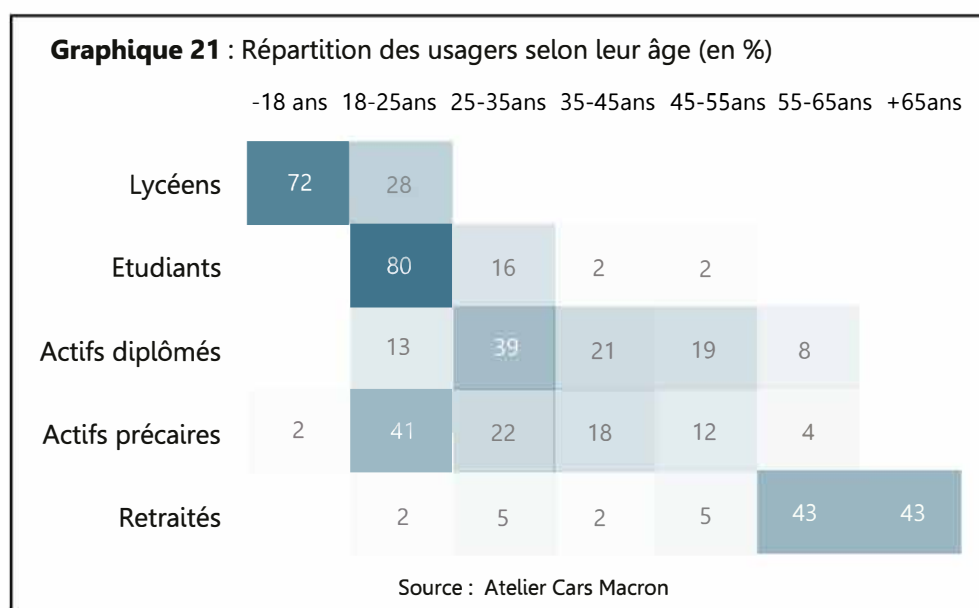
A l'issue de cette étape de description globale de nos résultats quantitatifs, il est maintenant nécessaire de faire une analyse plus fine des profils des usagers des SLO. C'est dans ce but que nous les avons regroupés à travers une typologie.

## II- DES DIFFÉRENCIATIONS SELON LES GROUPES : UNE TYPOLOGIE DES USAGERS

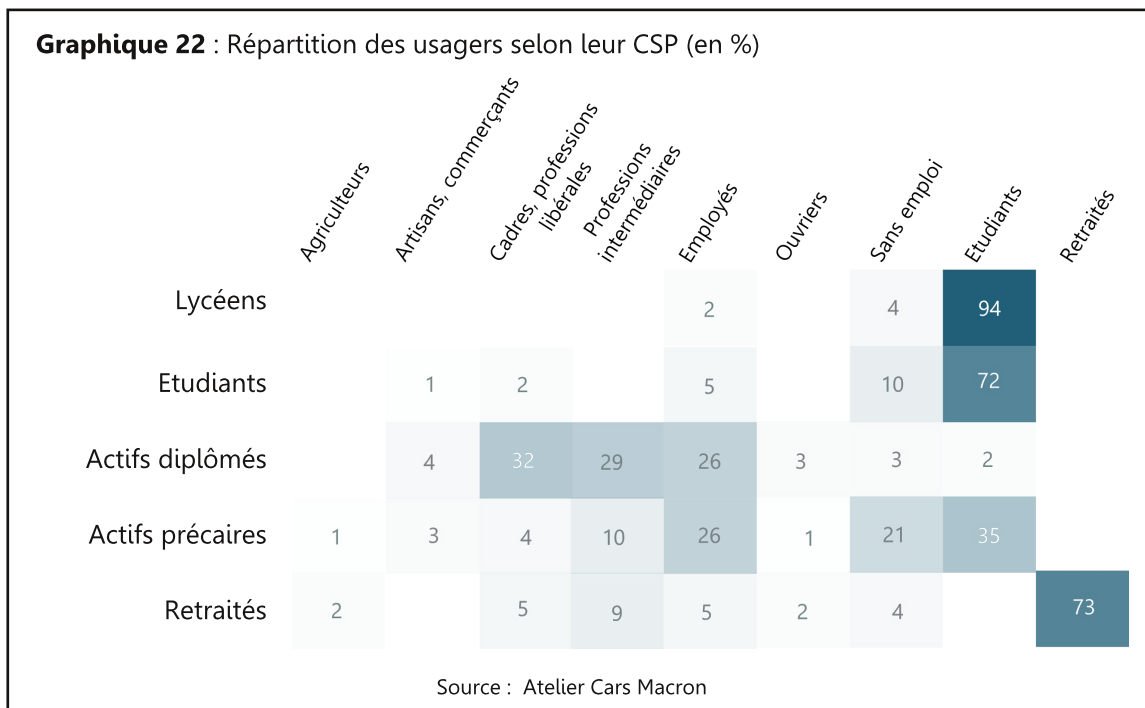
A l'issu de ce tableau général sur le profil des usagers des « cars Macron », il apparaît qu'il ne s'agit pas uniquement de personnes appartenant à la « petite classe » : les jeunes sont majoritaires et la part des individus diplômés semble être importante. Par ailleurs, contrairement à notre hypothèse, il semble que la part des personnes âgées soit particulièrement faible par rapport à ce qu'on pourrait penser. Ce sont ces nuances qu'il va maintenant falloir étudier. Pour cela, comme nous l'avons déjà dit dans la partie méthodologie, nous avons effectué une Analyse des Correspondances Multiples (ACM) qui a permis d'identifier 5 groupes d'usagers : les lycéens, les étudiants, les actifs diplômés, les actifs précaires et les retraités. Ils seront présentés dans la première sous-partie. La seconde sous-partie aura pour objectif de tester l'hypothèse que nous avons faite concernant la répartition des usagers en fonction des types de liaisons. En effet, nos observations dans les cars nous ont laissé penser que certains types de liaisons étaient fréquentés par des publics plus précaires ou contraire plus favorisés que la moyenne des usagers. On s'appuiera sur la typologie des usagers pour tester cette hypothèse.

### A) DES USAGER AUX PROFILS DIVERSIÉS

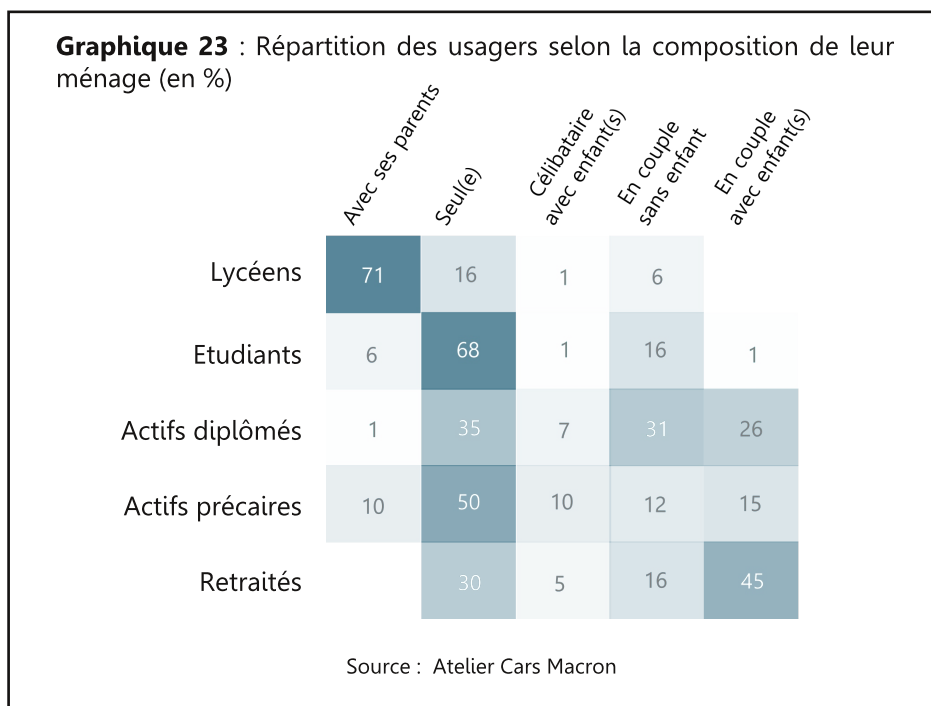
Avant de commencer à décrire chaque groupe précisément, on peut noter que l'ACM a laissé apparaître que certaines variables sont particulièrement discriminantes dans la différenciation de divers profils d'usagers. Tout d'abord, comme le montre le graphique cidessous, l'âge joue un rôle très important. On voit effectivement que les jeunes de moins de 25 ans sont concentrés dans les deux premiers groupes, tandis que les personnes âgées de plus de 55 ans sont essentiellement présentes dans le dernier groupe.



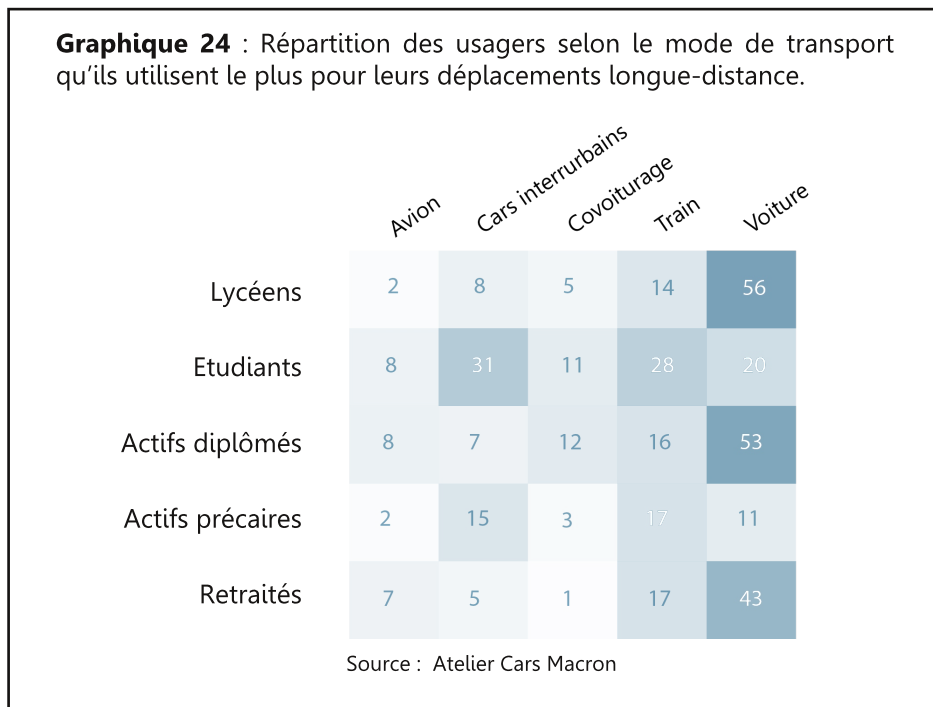
Ensuite, on peut voir que la catégorie socioprofessionnelle contribue à distinguer le groupe des actifs diplômés du groupe des actifs précaires puisque la quasi-intégralité des cadres sont dans le groupe des actifs diplômés. On notera toutefois qu'il est important de relativiser les données sur les catégories socio-professionnelles du fait de la composition de notre population : la majorité des individus sont des étudiants et nous n'avons pas d'informations sur leur milieu social d'origine.



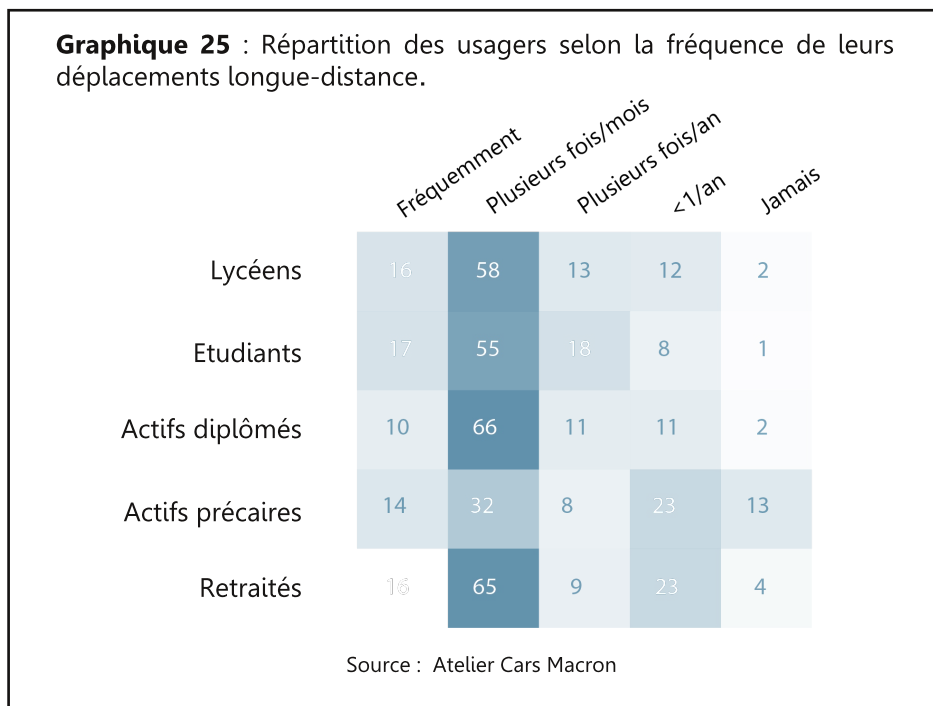
Concernant la composition du ménage, on voit que cette variable permet de faire ressortir les deux groupes de jeunes, qui vivent souvent seuls ou avec leurs parents. On voit aussi le groupe des actifs précaires se distinguer de celui des diplômés sur la part d'individus vivant seuls ou qui sont célibataires avec enfant(s).



Les usagers se distinguent aussi par leurs pratiques de mobilité. Par exemple, on voit sur le graphique ci-dessous que trois groupes utilisent régulièrement la voiture pour leurs déplacements longue-distance alors que ce n'est pas le cas pour les deux autres.



Ils ne se déplacent pas non plus sur de longues distances à la même fréquence. Le groupe des actifs précaires semble en particulier moins mobile que les autres groupes.



Nous allons à présent nous employer à décrire plus précisément les différents groupes d'usagers en mettant en avant les variables qui font qu'ils se distinguent les uns des autres.



## LES LYCÉENS

Ce premier groupe comprend 69 individus dont 72% ont moins de 18 ans et 28% entre 18 et 25 ans. Nous pouvons supposer qu'il s'agit en grande majorité de lycéens puisque 94% des enquêtés de ce groupe déclarent être étudiants. Ils sont caractérisés par une autonomie limitée en matière de logement et financière. En effet, 71% d'entre eux vivent encore chez leurs parents et c'est le groupe qui déclare le plus avoir à sa disposition la voiture d'un proche (33%). La majorité des individus qui font partie de ce groupe habitent dans une petite ville ou un village.

Il s'agit d'un groupe plutôt mobile : seuls 13% d'entre eux déclarent se déplacer moins d'une fois par an ou jamais (comparé à 16% de l'ensemble de notre population). Pour ces déplacements, la majorité d'entre eux utilisent le plus fréquemment une voiture (56%). Comme on peut le voir sur le tableau 1, il s'agit généralement de déplacements pour rendre visite à leur famille (75%) et/ou pour les loisirs (61%), mais également pour voir leurs amis (45%) ou pour leurs études (22%). On ne notera qu'avec les retraités, c'est le groupe qui se déplace le moins pour des raisons professionnelles, ce qui est cohérent avec le fait qu'il s'agisse de jeunes scolarisés. Ils ont une expérience variée du car : 39% d'entre eux déclarent l'utiliser plusieurs fois par an tandis que 19% d'entre eux l'utilisent pour la première fois.

**Talbeau 1** : Comparaison des motifs de déplacement longue-distance des jeunes usagers avec l'ensemble de la population étudiée.

	Travail	Etudes	Visite famille	Visite amis	Loisirs	Autre
Lycéens	3%	22%	75%	46%	62%	4%
Ensemble	18%	19%	65%	55%	53%	7%

Lecture : 3% des lycéens ont déclaré effectuer des déplacements longue-distance pour leur travail. On notera que les répondants pouvaient cocher plusieurs motifs.

Taux obtenus après avoir enlevé les 51 enquêtés (7% de la population étudiée) qui n'avaient pas répondu à la question.

Source : Atelier Car Macron

Malheureusement, nous n'avons pas réalisé d'entretiens avec des lycéens lors de notre enquête de terrain. Cependant, le profil de Thibault<sup>27</sup> semble pouvoir illustrer ce groupe d'usagers. Il s'agit d'un étudiant de 19 ans en première année universitaire de géographie à Lyon. Il vit encore chez ses parents et quand nous l'avons rencontré, il prenait le car pour la première fois pour aller faire du ski à Chamonix avec des amis de lycée. Cela ne fait pas longtemps qu'il voyage seul et il était jusque là habitué à partir en vacances en voiture avec ses parents.

<sup>27</sup> Entretien 35 (Chamonix-Lyon), Thibault, 19 ans, étudiant, Lyon.

## LES ÉTUDIANTS

Le groupe que nous avons appelé "étudiants" est le plus nombreux avec 237 individus. 80% d'entre eux ont entre 18 et 25 ans et 16% entre 25 et 35 ans. Ils sont en très grande majorité étudiants (77%). Mais ce groupe compte aussi 10% de personnes sans emploi, 5% d'employés et 4% de personnes exerçant une profession intermédiaire. La part d'étrangers n'est pas négligeable puisque les membres de ce groupe sont 25% à ne pas avoir la nationalité française. C'est le groupe qui a la part la plus importante de personnes vivant seules (68%). Près de la moitié d'entre eux (49%) habitent dans une métropole.

C'est le groupe le plus mobile : 35% déclarent voyager plusieurs fois par mois ou plusieurs fois par semaine sur de longues distances contre 26% de l'ensemble de notre population. Ils font ces déplacements pour des motifs variés (64% pour voir des amis, 62% pour voir leur famille, 50% pour leurs loisirs et 35% pour leurs études, voir tableau 2). Logiquement, c'est le groupe qui se déplace le plus pour ses études et on notera que les étudiants se déplacent plus que la moyenne de notre population sur de longues distances pour aller voir leurs amis. Cependant, leur budget de déplacement est très contraint puisque 58% d'entre eux y consacrent moins de 50 euros chaque mois et une part non négligeable des individus appartenant à ce groupe ont déclaré qu'ils n'auraient pas effectué ce trajet en l'absence de car (20%, contre 16% pour l'ensemble des enquêtés). C'est le groupe le moins motorisé (63% n'ont pas de voiture à leur disposition contre 93% de l'ensemble des enquêtés). Le second mode de transport qu'ils utilisent sur de longues distances est le covoiturage (27%) mais ils préféreraient prendre le train à 58%. Ils semblent avoir l'habitude d'utiliser le car : 57% déclarent l'utiliser plusieurs fois par an et 14% plusieurs fois par mois. Par ailleurs, 51% d'entre eux l'ont déjà pris à l'étranger.

**Tableau 2** : Comparaison des motifs de déplacement longue-distance des étudiants avec l'ensemble de la population étudiée.

	Travail	Etudes	Visite famille	Visite amis	Loisirs	Autre
Etudiants	12%	35%	62%	64%	50%	11%
Ensemble	18%	19%	65%	55%	53%	7%

Lecture : 12 % des étudiants ont déclaré effectuer des déplacements longue-distance pour leur travail. On notera que les répondants pouvaient cocher plusieurs motifs.

Taux obtenus après avoir enlevé les 51 enquêtés (7% de la population étudiée) qui n'avaient pas répondu à la question.

Source : Atelier Car Macron

Anurag<sup>28</sup> est un exemple typique de ce groupe. Français d'origine étrangère et originaire de Lyon, il est actuellement inscrit en Master d'ingénieur en alternance. Son université est à Marseille et son entreprise à Lyon (où habitent aussi ses parents). Il effectue donc des allers-retours entre les deux villes plusieurs fois par mois, généralement en voiture avec ses amis de la fac qui sont dans la même situation que lui. Pour le trajet étudié, il avait décidé de prendre le car parce que ses amis ne faisaient pas le trajet et que les horaires de l'offre TGV low cost, Ouigo, étaient inadéquats. Il a déjà pris le car plusieurs fois à l'étranger pour aller voir sa famille en Allemagne et il a l'habitude de voyager sur de longues distances en utilisant des modes de transport variés (généralement voiture et avion quand il est avec sa famille).

<sup>28</sup> Entretien 8 (Lyon-Marseille), Anurag, 22 ans, étudiant ingénieur en alternance, Lyon.

## LES ACTIFS DIPLÔMÉS

Ce groupe comporte 179 individus qui ont en grande majorité entre 25 et 55 ans (78%). Il ne compte que 4 étudiants dont deux sont doctorants (l'un est en CDI et la dernière en reprise d'étude puisqu'elle a entre 45 et 55 ans). Parmi les actifs, c'est le groupe qui compte la plus grande part de personnes diplômées (79% ont au moins un BAC+2 contre 57% de l'ensemble de notre population), d'individus haut placés dans l'échelle sociale (32% de cadres et 29% de professions intermédiaires, ces deux groupes représentant respectivement 10% et 12% de l'ensemble de notre population). Pour ces raisons, ils ont des revenus un peu plus élevés que les autres actifs. En outre, si l'on enlève les 15 individus inactifs de ce groupe, on constate que 70% déclarent avoir un emploi stable (CDI ou fonctionnaire). Cela est supérieur au taux obtenu pour l'ensemble de notre population (57%) et se rapproche du taux de l'INSEE pour l'ensemble de la population (85%). Ce groupe comprend aussi 12 des 16 individus ayant déclaré être non-salariés. Enfin, il s'agit du groupe qui compte la part la plus importante de personnes vivant en couple, avec ou sans enfant(s) (respectivement 26% et 31% contre 15% et 19% de l'ensemble de notre population).

Les individus de ce groupe sont très mobiles puisque 29% se déplacent au moins plusieurs fois par mois sur de longues distances (contre 6% de l'ensemble de notre population). Comme pour l'ensemble de la population, les visites familiales sont leur premier motif de déplacement longuedistance. plus souvent pour leurs loisirs et ils se déplacent particulièrement souvent pour leur travail, comparativement aux autres groupes (voir tableau 3). Concernant les modes de déplacement, on notera que c'est le second groupe le plus motorisé (74% ont une voiture contre 61% de notre population) et ceux qui en font partie utilisent de ce fait le plus souvent la voiture pour leurs déplacements sur de longues distances. Cependant, s'agissant du second mode de transport pratiqué le plus souvent, ils semblent utiliser presque autant le car (24%), que le train (24%) ou le covoiturage (19%). En plus d'être très mobile, ce groupe semble donc habitué à une grande variété de modes de transport. Du fait de leurs salaires relativement élevés, les "actifs diplômés" sont ceux qui consacrent le budget le plus élevé à leurs déplacements (54% consacrent plus de 50 euros par mois contre 40% de notre population). De ce fait, on peut penser que le faible prix du car n'est pas le motif principal de leur mobilité et qu'il se seraient déplacés même si cette offre bon marché n'avait pas existé. D'ailleurs, 85% des individus de ce groupe ont déclaré qu'ils auraient fait ce déplacement en l'absence de car. Si une majorité des individus de ce groupe utilisent le car plusieurs fois par an, ils sont aussi nombreux comparativement aux autres groupes à ne l'utiliser qu'une fois par an (20%) ou pour la première fois (16%). C'est malgré tout le deuxième groupe ayant le plus utilisé le car dans un pays européen (49%).

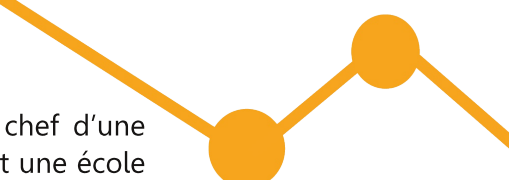
**Tableau 3** : Comparaison des motifs de déplacement longue-distance des des actifs diplômés avec l'ensemble de la population étudiée.

	Travail	Etudes	Visite famille	Visite amis	Loisirs	Autre
Actifs diplômés	37%	3%	66%	56%	64%	2%
Ensemble	18%	19%	65%	55%	53%	7%

Lecture : 36 % des actifs diplômés ont déclaré effectuer des déplacements longue-distance pour leur travail. On notera que les répondants pouvaient cocher plusieurs motifs.

Taux obtenus après avoir enlevé les 51 enquêtés (7% de la population étudiée) qui n'avaient pas répondu à la question.

Source : Atelier Car Macron



Paul<sup>29</sup> fait partie de ce groupe d'usagers. A 35 ans, il est chef d'une entreprise spécialisée dans la formation des dentistes à Lyon. Il a fait une école de communication et d'événementiel qui l'a amené à voyager à l'étranger, notamment aux Etats-Unis et en Australie où il a pris le car pour la première fois. Actuellement, il se déplace régulièrement sur de longues distances. Il a l'habitude d'utiliser des modes de transport varié. Outre le car, il se déplace beaucoup en train, mais également en voiture avec des proches ou en faisant du covoiturage puisqu'il n'a pas le permis de conduire. Pour le trajet étudié, il avait choisi le car parce que c'était le mode de transport le plus pratique et aux horaires qui lui convenaient le mieux pour rentrer chez lui de Chamonix où il avait passé des vacances, le prix étant alors un facteur secondaire dans son choix pour ce mode de transport.

## LES ACTIFS PRÉCAIRES

Ce groupe de 114 individus se caractérise d'abord par un important taux de non réponses aux questions en fin de questionnaires sur les habitudes de mobilité longue-distance. Cela est peut-être lié au fait que près de la moitié des individus le composant sont étrangers, ne parlant alors pas forcément très bien français. On compte autant de jeunes dans ce groupe que dans l'ensemble de la population étudiée, mais les 35 - 55 ans sont surreprésentés (30% contre 10% dans notre population). Les employés et les sans emploi sont surreprésentés (respectivement 26% et 21% contre 14% et 9% dans notre population) mais on compte aussi une part non négligeable d'étudiants (35%), même si elle est inférieure à la part d'étudiants dans l'ensemble de notre population. Deux facteurs peuvent expliquer le fait que des jeunes (moins de 35 ans) soient présents dans ce groupe et pas dans celui des étudiants. Premièrement, plus de la moitié de ces enquêtés de moins de 35 ans semblent avoir terminé leurs études puisqu'ils ont indiqué leur CSP ou le fait qu'ils n'avaient pas d'emploi. Deuxièmement, la quasi-totalité des étudiants de ce groupe indiquent avoir un contrat de travail ou être sans emploi. Ils peuvent aussi avoir pris une année de césure ou être dans une période de transition entre leurs études et le monde professionnel.

De façon plus générale, plusieurs éléments montrent que ce groupe est composé de personnes plus précaires que le groupe précédent. En effet, si l'on enlève les étudiants ainsi que ceux qui n'ont pas répondu à cette questions, on compte 49% des 49 enquêtés restant qui gagnent moins de 1200 euros et 39% qui gagnent entre 1200 et 1800 euros. Ce sont des proportions plus importantes que celles obtenues pour la population dans son ensemble comme on l'a vu dans la partie précédente (respectivement 44% et 27%). Ils sont peu diplômés, 58% des individus du groupe ayant seulement un diplôme égal ou inférieur au BAC (contre 36% de notre population). C'est aussi le groupe qui a la part la plus importante de célibataires avec enfant(s) (10% contre 4% de notre population). Ils vivent toutefois majoritairement seuls, comme l'ensemble de notre population.

Du point de vue des pratiques de mobilité, on peut observer que ce groupe est moins mobile que les précédents puisque 36% déclarent se déplacer moins d'une fois par an sur de longues distances (contre 17% de notre population). Ils consacrent un budget peu élevé à ces déplacements. Ils sont aussi très peu motorisés (54% d'entre eux n'ont pas de voiture à leur disposition contre 10,8% de l'ensemble des enquêtés). Si 20% des individus de ce groupe n'ont pas renseigné les motifs de leurs déplacements longue-distance, on constate que ceux qui l'ont fait se déplacent surtout pour rendre visite à leurs proches et peu pour leur travail et leurs études (voir tableau 4). Ils ont une utilisation du car comparable à la moyenne de notre population (50% l'utilisent plusieurs fois par an et 15% pour la première fois). Trop peu de personnes ont répondu à la question sur les modes de transport

---

<sup>29</sup> Entretien 45 (Chamonix-Lyon), Paul, la trentaine, chef d'entreprise, Lyon.



généralement utilisés pour se déplacer sur de longues distances pour pouvoir en tirer des conclusions, mais on sait que la moitié des individus de ce groupe auraient préféré effectuer le trajet en TGV.

**Tableau 4** : Comparaison des motifs de déplacement longue-distance des actifs précaires avec l'ensemble de la population étudiée.

	Travail	Etudes	Visite famille	Visite amis	Loisirs	Autre
Actifs précaires	19%	16%	64%	39%	24%	10%
Ensemble	18%	19%	65%	55%	53%	7%

Lecture : 15 % des actifs précaires ont déclaré effectuer des déplacements longue-distance pour leur travail. On notera que les répondants pouvaient cocher plusieurs motifs.

Taux obtenus après avoir enlevés les 51 enquêtés (7% de la population étudiée) qui n'avaient pas répondu à la question.

Source : Atelier Car Macron

Comme il s'agit d'un groupe relativement hétérogène, il est difficile de trouver un profil type parmi les entretiens que nous avons réalisés. Mais on peut considérer que Patricia<sup>30</sup> est représentative de ce groupe. Aide-soignante de 50 ans, elle a un petit salaire et habite « un peu à l'extérieur » de Clermont-Ferrand. Ses conditions de travail sont difficiles puisqu'elle doit souvent travailler de nuit. Elle a une voiture et se déplace souvent en covoiturage, en tant que conductrice ou passagère. De façon générale, elle se déplace peu sur de longues distances, sauf lors d'occasions particulières comme lorsqu'elle peut bénéficier de promotions via son Comité d'Entreprise. Lorsque nous l'avons rencontrée, c'était la première fois qu'elle prenait le car et elle revenait d'un séjour à Paris où elle était allée voir un concert avec des amies après avoir « laissé les hommes à la maison ».

## LES RETRAITÉS

Ce groupe, de 56 individus, concentre les personnes âgées (86% déclarent avoir plus de 55 ans contre 10% de l'ensemble des enquêtés) et les retraités (73% des individus de notre groupe). La part d'étrangers est très faible (4%) et ils sont plutôt faiblement diplômés (21% ont un CAP / BEP et 22% un BAC+3 contre respectivement 6% et 14% de notre population). Ils ont un bon niveau de salaire puisque 36% d'entre eux gagnent plus de 1800 euros par mois contre 17% de l'ensemble de notre population.

Il s'agit d'un groupe relativement mobile : si peu d'individus se déplacent régulièrement sur de longues distances, 64% d'entre eux déclarent le faire plusieurs par an (comme 55% de nos enquêtés). C'est le groupe qui déclare le plus faire ses déplacements longue-distance pour ses loisirs et, logiquement, qui se déplace le moins pour des raisons professionnelles (voir tableau 5). Le budget qu'ils consacrent à ce type de déplacement suit la moyenne de notre population puisque la moitié des individus de ce groupe dépensent moins de 100 euros par mois. Il s'agit du groupe le plus motorisé : 93% possèdent une voiture, qu'ils utilisent généralement pour leurs déplacements de longue distance. Ils sont d'ailleurs 16% à déclarer qu'ils auraient préféré utiliser ce mode de transport pour le trajet étudié (2ème préférence après le TGV qui est préféré par 20% des individus du groupe).

<sup>30</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand), Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

Néanmoins, c'est le groupe qui semble le plus satisfait par le choix du car puisque 68% n'auraient pas préféré utiliser un autre mode de transport (contre 54% de notre population). Ces usagers semblent utiliser le car de façon ponctuelle : la moitié le prennent moins d'une fois par an ou pour la première fois contre 29% de l'ensemble de nos enquêtés.

**Tableau 5** : Comparaison des motifs de déplacement longue-distance des retraités avec l'ensemble de la population étudiée.

	Travail	Etudes	Visite famille	Visite amis	Loisirs	Autre
Retraités	4%	-	69%	46%	71%	-
Ensemble	17%	17%	61%	50%	49%	6%

Note de lecture : 5 % des retraités ont déclaré effectuer des déplacements longue-distance pour leur travail. On notera que les répondants pouvaient cocher plusieurs motifs.  
Taux obtenus après avoir enlevés les 51 enquêtés (7% de la population étudiée) qui n'avaient pas répondu à la question.

Source : Atelier Car Macron

Laurent et Laurence<sup>31</sup> sont des représentants intéressants de ce groupe. Il s'agit d'un couple de retraités qui se déplacent beaucoup en voiture car ils habitent dans un territoire rural (près de Brive-la-Gaillarde) et partent souvent en vacances en camping-car. Nous les avons rencontrés à l'arrêt de car alors qu'ils allaient passer 10 jours chez des amis à Paris. Laurence a indiqué avoir déjà utilisé le car auparavant pour aller voir sa fille, qui habite en Champagne-Ardenne : les billets de train étant trop chers entre Toulouse et Lens, elle a pris le car jusqu'à Paris puis le train jusqu'à Lens puisqu'il n'y avait pas de liaisons en car sur ce trajet.

## B) DES DIFFÉRENCIATIONS SELON LES LIAISONS

Cette typologie d'usagers étant établie, il est intéressant d'analyser la répartition des différents groupes en fonction des types de trajets. En effet, comme cela a déjà été dit, nous avons eu le sentiment, lors de nos trajets, d'observer des différences dans le profil des usagers en fonction des liaisons. Il s'agira donc ici de voir si certaines liaisons ne constitueraient pas une véritable troisième classe de transport en concentrant les usagers les plus précaires, tandis que d'autres liaisons seraient utilisées par un public plus diversifié. Pour cela, nous avons distingué 4 types de liaisons. Les premières sont les liaisons radiales, c'est-à-dire celles qui relient Paris à une autre ville. Elles se caractérisent par le fait que le car vient généralement doubler une liaison TGV, offre de transport plutôt onéreuse. Le second type de liaisons regroupe les liaisons transversales pour lesquelles les connections ferroviaires sont parfois moins bien assurées ou moins rapides. Nous avons aussi distingué les liaisons menant ou partant d'un aéroport puisque nos observations de terrain nous ont laissé penser qu'elles sont fréquentées par un public particulier. Enfin, le quatrième type de liaisons est celui qui comprend une ville étrangère au départ ou à l'arrivée. Parmi nos

<sup>31</sup> Entretien 13 (Brive-la-Gaillarde - Paris), Laurent et Laurence, couple de retraités, près de Brive.



enquêtés, 276 ont effectué une liaison radiale (41%), 317 une liaison transversale (47%), 59 une liaison aéroportuaire (9%) et 22 une liaison à l'étranger (3%), comme le montre le tableau 6. Du fait du faible nombre de répondants ayant effectué un trajet depuis ou vers l'étranger, ce type de trajet ne sera pas étudié ici.

**Tableau 6** : Répartition des enquêtés en fonction du type de liaison sur laquelle ils ont effectué leur trajet.

Liaisons radiales	Liaisons transversales	Liaisons aéroportuaires	Etranger	Total
41%	47%	9%	3%	100%

Note : Sur l'ensemble de la population des enquêtés, 41% des individus ont effectué un trajet sur une ligne radiale.  
Source : Atelier Car Macron

De prime abord, on peut constater que les profils d'utilisateurs ne sont pas également répartis dans les différents types de liaisons. En effet, les lycéens sont surreprésentés sur les lignes transversales, où ils représentent 15% des répondants alors qu'ils ne sont que 10% du total des enquêtés (voir tableau 7). Par ailleurs, les étudiants sont sous-représentés sur les liaisons aéroportuaires. Les actifs diplômés sont quand à eux surreprésentés sur les liaisons aéroportuaires (53% des individus ayant effectué un trajet sur ce type de liaison font partie du groupe des actifs diplômés alors qu'ils ne représentent que 27% de la population totale). A l'inverse, les actifs précaires sont sous-représentés pour ce type de liaison. Les étrangers ne sont sur- ou sous-représentés pour aucun type de liaison.

**Tableau 7** : Comparaison des motifs de déplacement longue-distance des retraités avec l'ensemble de la population étudiée

	Liaisons radiales	Liaisons transversales	Liaisons aéroportuaires	Etranger	Ensemble
<b>Lycéens</b>	6%	15%	10%	-	10%
<b>Étudiants</b>	37%	36%	19%	45%	35%
<b>Actifs diplômés</b>	29%	20%	53%	27%	27%
<b>Actifs précaires</b>	18%	17%	8%	28%	17%
<b>Retraités</b>	8%	9%	8%	-	8%
<b>Exclus</b>	3%	3%	2%	6%	3%
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%

Note de lecture : Parmi les enquêtés ayant effectué une liaison radiale, on compte 6% de jeunes usagers. Au sein de l'ensemble de notre population, 10% des individus appartiennent à ce groupe.  
Source : Atelier Car Macron

Afin de préciser ces premiers résultats, il s'agit à présent d'étudier plus finement les données relatives au profil social et au profil de mobilité des enquêtés en fonction du type de trajet.

## DES LIAISONS AÉROPORTUAIRES QUI SE DISTINGUENT PAR UNE FORTE PROPORTION D'ACTIFS AISÉS

Pour commencer, on peut constater que les usagers des liaisons aéroportuaires sont plutôt d'âge moyen : près de 60% des enquêtés effectuant un trajet sur une liaison aéroportuaire ont entre 25 et 45 ans contre un peu moins de 40% de l'ensemble des enquêtés (voir tableau 8).

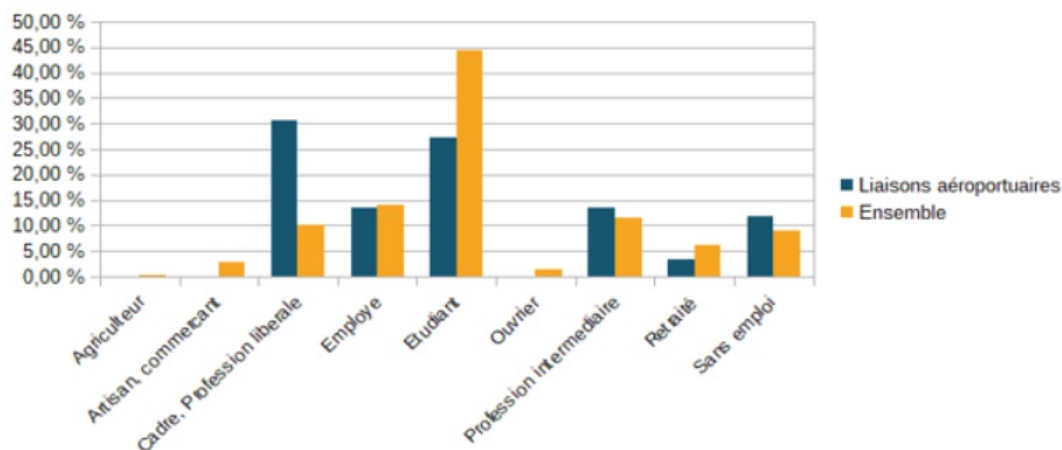
**Tableau 8** : Répartition des enquêtés en fonction de leur tranche d'âge pour chaque type de liaison..

	- 18 ans	18 - 25 ans	25 - 35 ans	35 - 45 ans	45 - 55 ans	55 - 65 ans	+ de 65 ans
<b>Radiales</b>	5%	42%	25%	8%	10%	7%	5%
<b>Transversales</b>	12%	45%	15%	9%	7%	6%	12%
<b>Aéroportuaires</b>	5%	27%	32%	19%	8%	7%	5%
<b>Etranger</b>	-	50%	23%	14%	5%	9%	-
<b>Ensemble</b>	8%	43%	21%	10%	8%	7%	8%

Lecture : 8% des enquêtés effectuant leur trajet sur une liaison radiale ont moins de 18 ans.  
Source : Atelier Car Macron

Les cadres y sont surreprésentés puisqu'on en compte 30% sur les liaisons aéroportuaires contre 10% dans l'ensemble de notre population (voir graphique 26). Ils gagnent relativement bien leur vie avec une surreprésentation des enquêtés gagnant plus de 1800 euros par mois, voire plus de 4000 euros moi. Ce sont par ailleurs les enquêtés effectuant un trajet sur ce type de liaison qui ont le taux le plus important de possession d'une voiture (71% contre 46% de l'ensemble de notre population (voir tableau 9). Pour toutes ces raisons, on peut supposer que ces usagers font plutôt partie de la classe moyenne, voire de la classe moyenne supérieure. Ils prennent le car pour se rendre à l'aéroport car c'est un mode de transport plus pratique que le train pour ce type de destination. Cette analyse est à mettre en lien avec les politiques tarifaires des autocaristes puisque le tarif moyen des dessertes d'aéroports est plus élevé que celui des autres liaisons (7,3 c pour 100 km au 4ème trimestre 2017 contre 4,6 c pour les autres liaisons).

**Graphique 26** : Comparaison de la répartition des enquêtés effectuant leur trajet sur une liaison aéroportuaire avec l'ensemble des enquêtés selon leur CSP



Source : Atelier Car Macron

**Tableau 9** : Répartition des enquêtés selon leur possession d'une voiture pour chaque type de liaison.

	Possèdent une voiture	Ont à leur disposition la voiture d'un proche	N'ont pas de voiture à leur disposition
<b>Radiales</b>	45%	8%	46%
<b>Transversales</b>	43%	14%	43%
<b>Aéroportuaires</b>	71%	7%	22%
<b>Etranger</b>	32%	-	64%
<b>Ensemble</b>	46%	11%	43%

Note : 45% des enquêtés effectuant leur trajet sur une liaison radiale possèdent une voiture.  
Taux obtenus après avoir enlevés les 25 enquêtés (4% de la population étudiée) qui n'avaient pas répondu à la question.  
Source : Atelier Car Macron

En termes de pratiques de mobilité, il faut noter que peu de ces enquêtés se déplacent fréquemment sur de longues distances (plus souvent que plusieurs fois par mois). La grande majorité (environ 60%) ont déclaré se déplacer plusieurs fois par an et 17% ne se déplacent qu'une fois par an ou moins. Concernant les motifs de déplacements longue-distance, les usagers des lignes aéroportuaires se distinguent par une surreprésentation des enquêtés ayant déclaré se déplacer pour des raisons professionnelles et pour leurs loisirs. On peut supposer qu'une partie des usagers des lignes aéroportuaires ne se déplacent pas souvent sur de longues distances, mais vont vers des destinations lointaines pour des motifs récréatifs quand ils le font. Ils utilisent le car pour se rendre dans les aéroports car ces derniers sont mal desservis par le réseau ferroviaire et que laisser sa voiture sur le parking d'un aéroport sur une longue période est coûteux. De façon générale, les enquêtés des lignes aéroportuaires consacrent un budget plus important que les autres enquêtés à leurs déplacements longue-distance (25% y consacrent plus de 100 euros contre 14% de l'ensemble de la population).

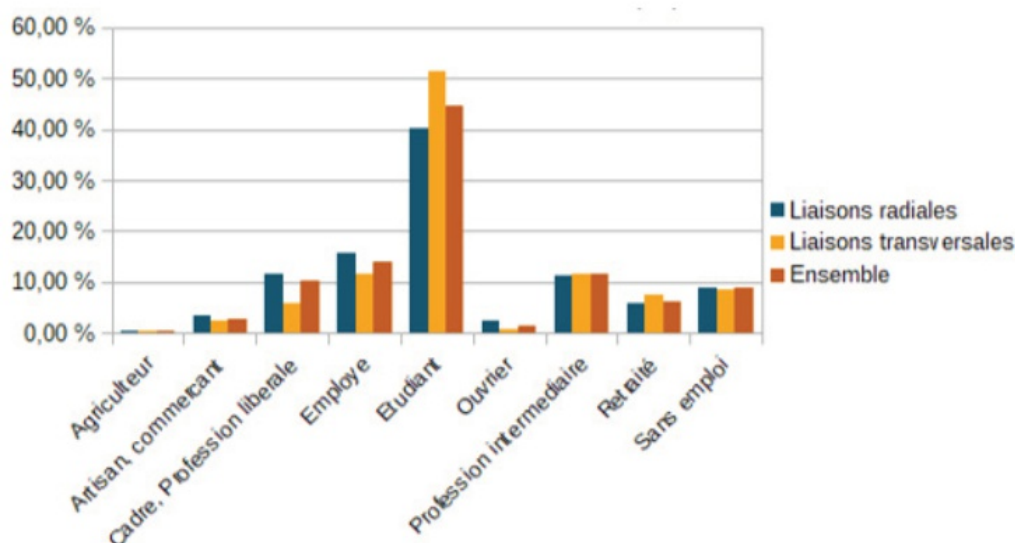
Lors de l'enquête de terrain, nous avons effectué deux entretiens avec des personnes effectuant leur trajet sur une ligne menant à l'aéroport Lyon Saint-Exupéry. L'un d'eux, Aziz<sup>32</sup>, est un électrotechnicien de 45 ans qui est né à Grenoble et y vit toujours. Lorsqu'il était plus jeune, il se déplaçait beaucoup à l'international dans le cadre professionnel : travaillant pour Siemens, il devait aller réparer des appareils dans de nombreux pays étrangers comme l'Inde ou la Russie. Aujourd'hui, il se déplace moins à l'étranger pour son travail mais, ayant la double nationalité tunisienne, il se rend régulièrement dans le pays d'origine de ses parents avec sa famille. Pour ce type de déplacement, il prend généralement le car jusqu'à l'aéroport puis l'avion.

## DES LIAISONS RADIALES ET TRANSVERSALES AVEC DES PROFILS D'USAGERS RELATIVEMENT SIMILAIRES

Pour les liaisons radiales et transversales, on peut d'abord constater que les profils des enquêtés se distinguent peu. Comme on a pu le voir dans le tableau 9 ci-dessus, on peut seulement observer une légère surreprésentation des 25 - 35 ans sur les liaisons radiales et une surreprésentation des lycéens sur les liaisons transversales. En termes de catégories socioprofessionnelles, on peut voir sur le graphique 27 que les liaisons transversales comportent une part plus importante d'étudiants que les liaisons radiales. Au contraire, les liaisons radiales semblent intégrer une part plus importante d'actifs, notamment des cadres et des employés. Concernant la commune de résidence, les enquêtés ayant effectué leur trajet sur une liaison transversale sont un peu plus originaire d'une métropole alors que ceux qui ont effectué leur trajet sur une liaison radiale sont un peu plus originaires d'une ville moyenne (voir tableau 10).

Cela pourrait s'expliquer par le fait que les personnes habitant une métropole ont généralement la possibilité de prendre le TGV ou au moins un train direct pour se rendre à la capitale, tandis que ce n'est pas le cas pour ceux habitant une ville moyenne. Ils sont donc plus enclins à prendre le car puisque ce mode de transport ne constitue pas nécessairement une plus grande perte de temps et peut permettre de faire le trajet sans correspondance.

**Graphique 27** : Comparaison de la répartition des enquêtés effectuant leur trajet sur une liaison radiale ou transversale avec l'ensemble de la population selon leur CSP



Source : Atelier Car Macron

<sup>32</sup> Entretien 40 (Grenoble - LSE), Aziz, 45 ans, électrotechnicien, Grenoble



**Tableau 10** : Répartition des enquêtés selon leur possession d'une voiture pour chaque type de liaison.

	Métropole	Ville moyenne	Petite ville	Village
Radiales	43%	25%	17%	15%
Transversales	52%	17%	20%	11%
Aéroportuaires	44%	16%	21%	19%
Etranger	84%	15%	-	-
Ensemble	48%	21%	18%	13%

Note : 43% des enquêtés effectuant leur trajet sur une liaison radiale habitent dans une métropole.  
 Taux obtenus après avoir enlevés les 157 enquêtés (23% de la population étudiée) qui n'avaient pas répondu à la question.  
 Source : Atelier Car Macron

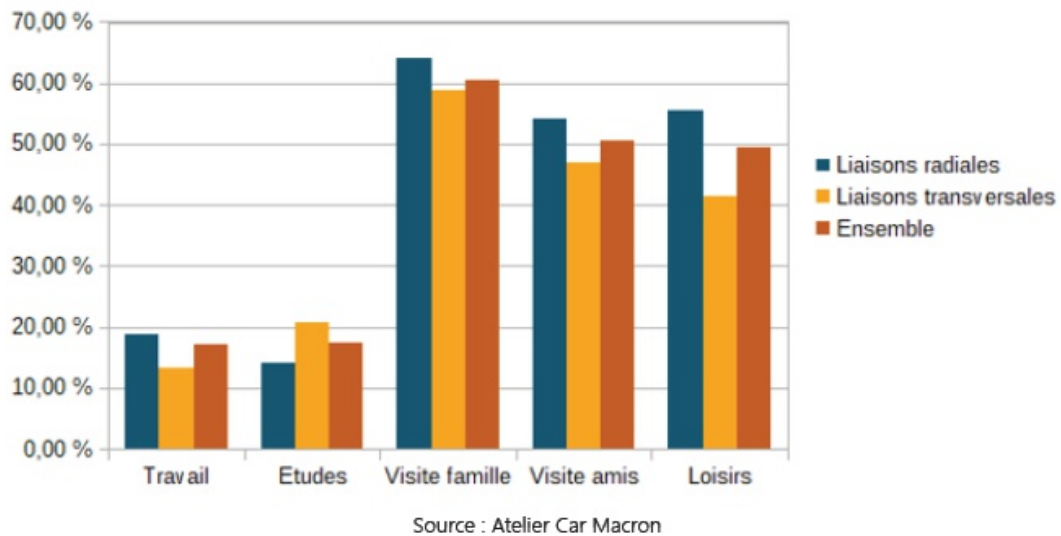
Concernant les habitudes de mobilité, on peut constater que les enquêtés effectuant leur trajet sur une liaison transversale sont plus mobiles que ceux effectuant leur trajet sur des liaisons radiales. En effet, plus de 30% des premiers se déplacent au moins plusieurs fois par mois, voire plus souvent, sur longue distance, tandis que cette fréquence élevée ne concerne que 24% des usagers du second groupe (voir tableau 11). De plus, les enquêtés voyageant sur une ligne transversale se déplacent moins pour rendre visite à leurs proches ou pour des loisirs (voir graphique 28). Une part plus importante que dans les autres groupes effectue ce type de déplacement pour ses études, alors que les enquêtés voyageant sur des lignes radiales effectuent plus souvent des déplacements de longue distance pour des raisons professionnelles. Cela est cohérent avec les observations effectuées plus haut : les lignes radiales semblent être davantage utilisées par des actifs tandis que les lignes transversales sont davantage utilisées par des jeunes, généralement étudiants, effectuant ces déplacements pour se rendre dans la ville où ils étudient.

**Tableau 11** : Répartition des enquêtés selon la fréquence de leurs déplacements longue-distance pour chaque type de liaison.

	Jamais	1 fois par an ou moins	Plusieurs fois par an	Plusieurs fois par mois	Fréquemment
Radiales	3%	14%	59%	11%	13%
Transversales	4%	12%	52%	17%	14%
Aéroportuaires	5%	17%	59%	12%	7%
Etranger	-	19%	67%	-	14%
Ensemble	4%	13%	56%	14%	13%

Note : 33% des enquêtés effectuant leur trajet sur une liaison radiale habitent dans une métropole.  
 Taux obtenus après avoir enlevés les 28 enquêtés (4% de la population étudiée) qui n'avaient pas répondu à la question.  
 Source : Atelier Car Macron

**Graphique 28** : Comparaison des motifs de déplacement de longue distance des enquêtés voyageant sur une liaison radiale ou transversale avec l'ensemble de la population

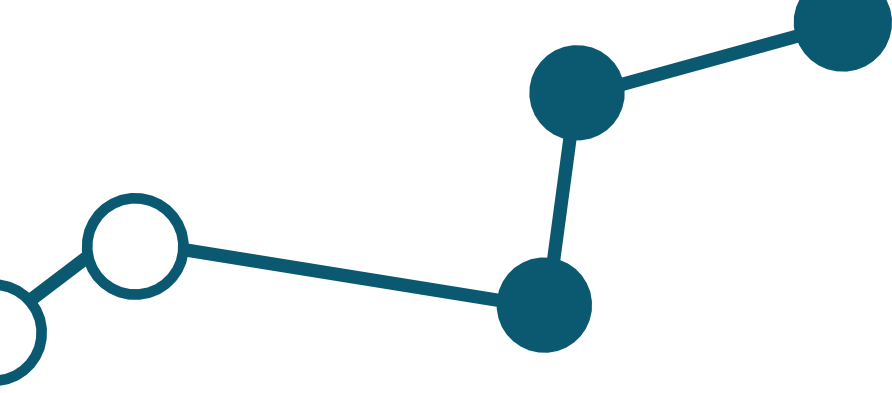


Pour conclure, cette seconde partie a permis de mettre en évidence cinq groupes d'utilisateurs aux profils et aux pratiques différenciées. On notera que le groupe des "actifs précaires" est le plus hétérogène. Il comporte de nombreuses personnes sans emploi, mais également des étudiants et une part importante d'étrangers. Il faudra donc traiter les résultats obtenus pour ce groupe avec prudence.

La comparaison de la répartition des profils d'utilisateurs en fonction du type de liaisons a permis de mettre en avant les spécificités des liaisons aéroportuaires. Il serait intéressant, dans le cadre d'un travail futur, de chercher à identifier des différences plus fines au sein des liaisons radiales et transversales, notamment en distinguant les liaisons menant vers des sites touristiques ou en distinguant les villes de destination et de départ selon leur taille.



A l'issu de ce premier chapitre, il est possible de nuancer certaines des hypothèses que nous avons faites en introduction. En effet, la part importante d'étudiants et de bas salaires parmi nos enquêtés confirme qu'une majorité d'usagers a des moyens financiers limités. Toutefois, il faut souligner le fait qu'ils ne sont pas les seuls à utiliser les "Cars Macron" et qu'une partie des usagers semblent bénéficier d'un emploi stable et d'un salaire relativement élevé. Les chapitres suivants seront l'occasion d'étudier, entre autres, ce qui conduit ce second type d'usagers à utiliser ce mode de transport low-cost. Concernant les types de liaisons, il est encore difficile d'affirmer ou d'infirmer les hypothèses que nous avons faites à ce sujet à ce stade. En effet, ce premier chapitre ne montre pas que les lignes radiales, généralement aussi assurées par le TGV, sont fréquentées par un public plus précaire que les lignes transversales. Il apparaît malgré tout que les lignes aéroportuaires ne sont pas utilisées par un public particulièrement défavorisé, ce qui laisse penser qu'on ne peut pas considérer que l'offre de cars constitue dans son ensemble une troisième classe de transport. Ce sujet sera approfondi dans les chapitres suivants. En effet, l'étude des pratiques et des représentations des usagers doit être prise en compte afin de mieux comprendre comment cette nouvelle offre de transport s'inscrit dans leurs modes de vie.



## CHAPITRE 2

# L'INSCRIPTION D'UNE NOUVELLE MOBILITÉ DANS LES MODES DE VIE : ENTRE CONTRAINTES ET HABITUDE

Le premier chapitre de cette étude nous a permis de mieux cerner la fréquentation du car par la construction d'une typologie d'usagers. Il est alors nécessaire de comprendre comment l'usage des cars SLO s'inscrit dans les modes de vie de ces derniers. D'abord, nous chercherons à expliquer, et ce pour chacun des différents groupes, le choix du car. Pourquoi les usagers se déplacent-ils ? Quels sont les facteurs expliquant le choix de ce mode par rapport aux autres modes de transport ? Ensuite il s'agira de déterminer si le choix du car peut correspondre à un choix par défaut. En effet, l'aspect du prix expliquant le choix du car chez la majorité des usagers, il sera important de questionner la part de subi et la notion d'injonction à la mobilité que l'offre SLO viendrait potentiellement renforcer. Enfin, il s'agira de déterminer si certains usagers qui s'accommodent de cette offre acquièrent des habitudes participant d'une culture du car.



# 1) LE CAR, CONNU POUR SON PRIX CONCURRENTIEL, CHOISI POUR DES DÉPLACEMENTS RÉCRÉATIFS

Dans cette première partie, il s'agit de comprendre le processus menant au choix du car comme moyen de déplacement. Pourquoi et comment les usagers en viennent-ils à choisir le car pour se déplacer et quels sont les facteurs extérieurs venant motiver leur décision ? D'abord, il est nécessaire d'analyser les motifs du déplacement. Ensuite, il s'agira de comprendre comment les usagers ont pris connaissance de l'offre et dans quelle mesure la communication des opérateurs et l'influence des pairs participent à la découverte du service. Enfin, nous nous intéresserons au prix comme facteur déterminant du choix du car au détriment des autres moyens de transports existants.

## A) LES LOISIRS ET LES VISITES AUX PROCHES

### DES DÉPLACEMENTS EN MAJORITÉ POUR DES RAISONS PERSONNELLES

Les données quantitatives issues du questionnaire présentent les usagers du car comme effectuant, pour la majorité d'entre eux, des déplacements récréatifs liés à des motifs personnels. Ce sont le plus souvent des déplacements pour rendre visite à leurs proches (amis et famille) ou pour des loisirs. Il s'agit donc de déplacements désirés et synonymes de distraction, qui n'ont pour la plupart pas de caractère obligatoire.

Au-delà du récit de leur propre expérience du car, certains usagers ont d'ailleurs un avis sur les motifs de prise du car en général. Ils pensent, comme c'est le cas pour eux, que le car est surtout utilisé dans le cadre de loisirs ou de visites aux proches. L'un d'entre eux<sup>1</sup>, âgé d'une vingtaine d'années, pense que 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, pour beaucoup de gens de ma génération je dirais. »*

Ce même enquêté précise d'ailleurs que, selon ses souvenirs, Pôle Emploi ne rembourse les entretiens d'embauche que si les demandeurs d'emploi s'y rendent en train. Ces derniers n'ont donc

---

<sup>1</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes), Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac.

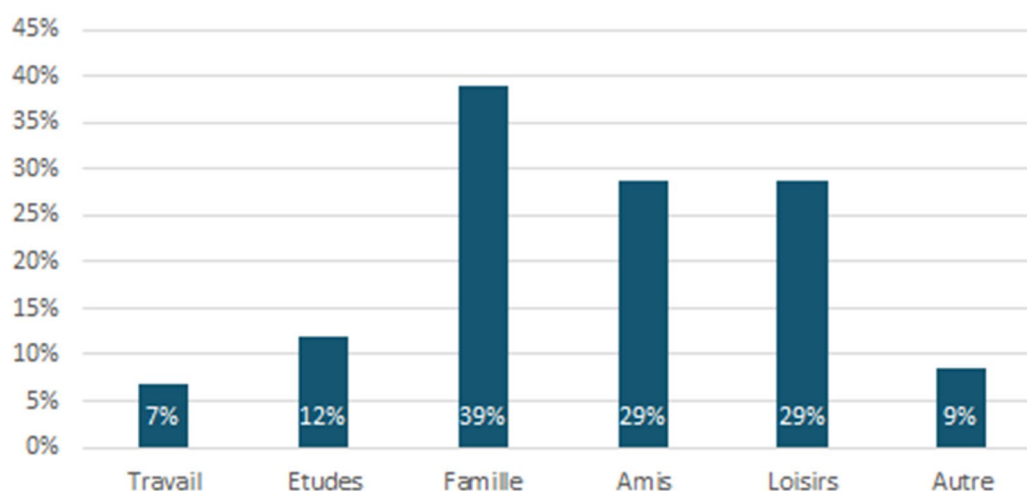
pas de raison d'utiliser le car pour chercher du travail. Cette information est confirmée sur le site de Pôle Emploi qui indique que les aides à la mobilité n'incluent pas de bons de transports en car SLO<sup>2</sup>.

Malgré cette tendance générale, nous observons des nuances selon les profils d'utilisateurs, qu'il appartient dès à présent de détailler.

## DES ÉTUDIANTS TRÈS MOBILES EN QUÊTE DE LOISIRS

Comme nous l'avons vu dans le premier chapitre, les individus appartenant au groupe des étudiants se déplacent généralement sur de longues distances pour leurs déplacements personnels. On retrouve les mêmes tendances pour les trajets de l'enquête puisque, au sein de ce groupe d'utilisateurs, 40% disent aller voir des amis, et près de 30% précisent effectuer leur trajet pour rendre visite à leur famille, ces deux motifs pouvant être concomitants. Par ailleurs, 30% disent effectuer leur trajet dans le cadre de loisirs. De manière générale, concernant le moment de leurs déplacements, 55% des étudiants disent se déplacer en car surtout pendant les week-ends, ce qui semble cohérent avec des déplacements de type récréatif.

**Graphique 1** : Réponses à la question "Pour quel(s) motif(s) effectuez-vous ce trajet ?"



Lecture : 39% des 674 répondants ont coché la case "Famille" pour le motif de leur trajet.

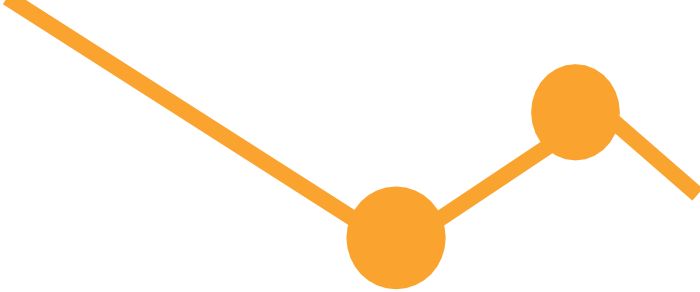
Note : Ces résultats sont issus d'une question permettant plusieurs réponses.

Certains entretiens viennent confirmer ces éléments. L'un des usagers interrogés<sup>3</sup> précise qu'il a toujours vu le car comme un moyen de transport lui permettant de rejoindre ses amis :

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

<sup>2</sup> Pôle Emploi [en ligne]. *Les aides financières. Aide à la mobilité.*

<sup>3</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes), Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac.



Le car est aussi présenté comme le moyen de pratiquer certains loisirs. Un jeune usager<sup>4</sup>, Thibault, effectuait par exemple le trajet Chamonix-Lyon au retour d'un séjour au ski en compagnie de deux amis du lycée. Ce dernier décrit une impression de colonie de vacances, qui renvoie à des souvenirs d'enfance liés aux vacances et aux voyages. Une autre jeune usagère<sup>5</sup> nous explique prendre le car pour l'ensemble de ses déplacements récréatifs :

*« 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 car semble également permettre des courts séjours dans des grandes villes pour des jeunes attirés par les équipements des métropoles. Une jeune usagère<sup>6</sup> explique par exemple que le car lui permet, en plus de rendre visite à sa famille, 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 ne prendrais pas l'avion pour aller voir une expo. »*

Le car peut aussi être utilisé pour aller faire du shopping dans une métropole ayant un pôle commercial plus important. C'est la raison pour laquelle Margaux<sup>7</sup>, une autre jeune femme vivant à Clermont-Ferrand, se rend régulièrement à Lyon pour la journée. Elle explique avoir développé une forme de rituel pour ces allers retours. Elle commence par faire du shopping à Lyon Part-Dieu, puis se rend au nouveau centre commercial Confluence pour se restaurer et finir sa journée, avant de retourner finalement à Lyon Part-Dieu pour prendre son car-retour. Avant 2015 et le développement de l'offre SLO, elle n'était allée à Lyon qu'une seule fois en train. A 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, me balader [...] Avec des amis on se dit "ben tiens la semaine prochaine on va à Lyon", tac tac on prend les billets, 20 euros. »*

Par ailleurs, les étudiants ont recours au car dans le cadre de leurs études. Ils sont en effet près de 20% à voyager pour ce motif pour le trajet étudié. Là aussi, les entretiens menés auprès des usagers confirment cet aspect venant nuancer l'idée selon laquelle les étudiants usagers des cars SLO se déplacent surtout pour des motifs récréatifs. Plusieurs enquêtés interrogés réalisaient lors de notre enquête des trajets pour des raisons scolaires. C'est notamment le cas de Lila<sup>8</sup>, qui revenait de

---

<sup>4</sup> Entretien 35 (Chamonix-Lyon), Thibault, 19 ans, étudiant, Lyon.

<sup>5</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève), Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy.

<sup>6</sup> Entretien 34 (Toulouse-Paris), Jennifer, 22 ans, étudiante, Toulouse.

<sup>7</sup> Entretien 42 (Clermont-Ferrand-Lyon), Margaux, 22 ans, diplômé en management en recherche d'emploi, Clermont-Ferrand.

<sup>8</sup> Entretien 2 (Paris-Nantes), Lila, 21 ans, étudiante en Histoire de l'Art, agglomération de Nantes.



Paris après un déplacement dans le cadre de son Master en Histoire de l'Art, de Kirsten<sup>9</sup> qui allait rendre son mémoire de fin d'études à Vannes, ou encore d'Anurag<sup>10</sup> qui explique rentrer à Marseille où se situe sa faculté après deux semaines d'alternance en entreprise à Lyon.

Dans le cas des étudiants, le déplacement en car n'est donc pas toujours synonyme de trajets effectués dans un but proprement récréatif. Le déracinement de sa ville ou de sa région d'origine impose aussi à beaucoup de jeunes usagers d'emprunter le car pour faire des allers retours entre l'endroit où ils travaillent ou étudient et le lieu d'où ils viennent et où ils ont des attaches familiales et amicales. Les étudiants mènent alors une vie pendulaire (Danic, Valdes, 2016). S'intéressant au "processus d'autonomisation des jeunes" à partir de l'exemple des étudiants rennais, les auteurs présentent les résultats suivants : plus des trois quarts des étudiants décohabitants disent voir leur famille chaque semaine, 34 % une fois et 45 % plusieurs fois par semaine. Ainsi, lorsque 55% des étudiants expliquent prendre le car essentiellement les week-ends, on peut y voir les déplacements pendulaires d'étudiants décohabitants et ainsi nuancer l'aspect seulement récréatif de leurs déplacements.

## DES ACTIFS PRÉCAIRES CHERCHANT À S'EXTRAIRE DE LEUR QUOTIDIEN

Au sein de ce groupe, les motifs personnels sont là aussi dominants. Ils sont plus de 40% à préciser rendre visite à leur famille dans le cas du trajet étudié, tandis que près de 25% disent aller voir des amis, et près de 20% disent effectuer le trajet pour des loisirs. Chez cette catégorie d'usagers, plus âgée que celle présentée plus haut, le car est alors perçu positivement, comme le moyen de s'extraire du quotidien et de "*changer d'air*", expression récurrente dans les entretiens. C'est le cas notamment de Bérangère<sup>11</sup>, Anissa<sup>12</sup> et Clément<sup>13</sup>, tous trois rencontrés lors de trajets sur la ligne Paris-Marseille. Ces passagers, âgés respectivement de 50, 30 et 25 ans, expliquent effectuer leurs trajets dans le but de "*changer d'air*" à l'occasion de leurs vacances. Sandrine<sup>14</sup>, âgée de 51 ans, correspond également à ce type de profil. Elle explique avoir besoin de se "*vider la tête*" pour échapper à son quotidien familial difficile.

## DES ACTIFS DIPLÔMÉS MOBILES, ALTERNANT UN USAGE PROFESSIONNEL ET RECREATIF DU CAR

Outre les motifs récréatifs, il est important de souligner que le car est aussi fréquenté par des travailleurs pour des motifs professionnels. Une conductrice<sup>15</sup> de bus confirme à ce propos voir régulièrement des habitués dans les cars qu'elle conduit en semaine, devant effectuer des allers retours quotidiens sur des trajets intra-régionaux. Si le motif professionnel est assez peu représenté à l'échelle de l'ensemble des individus, il est significatif chez les actifs diplômés, puisque 16% d'entre eux effectuent le trajet étudié pour cette raison, alors que la part de ce motif est beaucoup plus marginale chez les autres groupes.

<sup>9</sup> Entretien 5 (Nantes-Brest), Kirsten, 36 ans, étudiante, Saint-Herblain.

<sup>10</sup> Entretien 8 (Lyon-Marseille), Anurag, 22 ans, étudiant ingénieur en alternance, Lyon.

<sup>11</sup> Entretien 16 (Paris-Marseille), Bérangère, 50 ans, infirmière.

<sup>12</sup> Entretien 18 (rencontrée dans une auberge de jeunesse à Marseille), Anissa, la trentaine, sans emploi, Valence.

<sup>13</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, 25 ans, intermittent du spectacle, Paris.

<sup>14</sup> Entretien 26 (Paris-Marseille), Sandrine, 51 ans, commerçante, Caen.

<sup>15</sup> Entretien chauffeur 1, Yvette, conductrice de car sur la liaison Ouibus Paris-Clermont-Ferrand, le 25 février 2019.

De plus, lorsqu'on observe la temporalité des déplacements de ce groupe en général, on constate que 66% des actifs diplômés disent utiliser le car pour des déplacements en semaine, ce qui est cohérent avec des déplacements professionnels. Carole<sup>16</sup>, par exemple, ne prend le car que pour ce motif, tous les quinze jours, et explique considérer le car bien trop fatiguant pour ses trajets privés. Jean<sup>17</sup>, un architecte, utilise lui aussi le car pour ses fréquents déplacements professionnels dans toute la France, et l'utilise parfois pour ses déplacements privés.

**Photo 1** : Vacances au ski à Chamonix avec le car



Photographie prise le 20/02/2019 par l'Atelier.

Les usagers du car se déplacent donc surtout pour leurs déplacements personnels. L'observation des différents groupes d'usagers nous permet alors de cerner les nuances propres à chaque profil et de les expliquer. Logiquement, les usagers qui ont du temps, étudiants et retraités, ont particulièrement tendance à utiliser le car pour des déplacements récréatifs, tandis que les actifs diplômés, par exemple, voient davantage le car comme un moyen de transport utile pour leurs déplacements professionnels. Désormais, il s'agit de cerner par quel biais les usagers ont eu connaissance des SLO.

<sup>16</sup> Entretien 46 (Paris-Marseille), Carole, la cinquantaine, thérapeute réflexologue, alentours de Cosne-sur-Loire.

<sup>17</sup> Entretien 10 (Marseille-Toulouse), Jean, 50 ans, architecte, Guéret.

## DES RETRAITÉS LOGIQUEMENT ADEPTES DES DÉPLACEMENTS RÉCRÉATIFS

Comme leur statut le laisse suggérer, les retraités ont du temps et n'ont à utiliser le car que pour leurs loisirs ou pour visiter leurs proches. Pour le trajet étudié, une grande majorité, soit 64%, disent se déplacer pour rendre visite à leurs proches et 25% dans le cadre de loisirs. Martine<sup>18</sup> et son mari, par exemple, se déplacent en bus pour aller voir leur fils à Paris ou pour faire du tourisme. Gérard<sup>19</sup>, récemment retraité, prend le car pour la première fois à l'occasion d'une visite familiale dans la capitale.

Il est maintenant nécessaire, après avoir défini les motifs de déplacement, de s'intéresser à la manière dont les usagers ont eu connaissance du service SLO. Sur cet aspect, nous n'avons pas recueilli de données quantitatives, mais les entretiens permettent de saisir les trajectoires menant à la connaissance et à l'essai du service. Aussi, ils permettent de repérer de grandes tendances, qui parfois diffèrent selon les groupes d'usagers.

---

<sup>18</sup> Entretien 33 (Toulouse-Paris), Martine, 74 ans, infirmière retraitée, Montauban.

<sup>19</sup> Entretien 1 (Paris-Nantes), Gérard, la soixantaine, travailleur social retraité, agglomération de Nantes.



## B) LA CONNAISSANCE DU SERVICE VIA LA COMMUNICATION DES OPÉRATEURS ET L'INFLUENCE DES PAIRS

### DES JEUNES SENSIBLES AUX CAMPAGNES DE COMMUNICATION DES OPERATEURS ET AUX CONSEILS DE LEURS PROCHES

Dès 2015, les opérateurs ont mené de grandes campagnes publicitaires pour inscrire cette nouvelle offre de car dans le paysage des modes de transport français. Ils se sont beaucoup appuyés sur les nouvelles technologies très utilisées par les jeunes. Le réseau social *Facebook* a été particulièrement mobilisé avec des publicités ciblées consécutives à la visite des sites des opérateurs. Mais la diffusion de cette offre s'est aussi faite par la multiplication des cars sur le réseau routier. En effet, certains usagers expliquent avoir découvert le service en remarquant la présence de cars sur les routes et dans les gares, notamment la flotte de la compagnie Flixbus, très reconnaissable à sa couleur verte. Ceci implique que les usagers concernés soient déjà mobiles, comme une part importante des étudiants. Lila<sup>20</sup>, une jeune usagère prenant le car pour la première fois, explique avoir vu sur les routes "*de plus en plus*" de cars SLO, avant de finalement décider de tester l'offre.

Outre ces campagnes de communication, il est important de noter que les deux principaux opérateurs, Flixbus et Ouibus, sont présents sur de nombreux sites permettant la comparaison des prix entre les différentes offres de transport comme *goeuro.fr*, *trainline.fr*, ou encore *comparabus.com*. Les trajets de la compagnie Ouibus sont également proposés sur le site de vente des billets SNCF, *oui.sncf*, et sur la plateforme de covoiturage *BlaBlacar*, ce qui constitue un paradoxe. En effet, la SNCF diffuse alors des offres concurrentes, participant largement à l'inscription des SLO à ses côtés dans le paysage des transports. Kirsten<sup>21</sup> a par exemple découvert l'existence de Ouibus sur le site de la SNCF.

Enfin, c'est le bouche-à-oreilles qui a fini de convaincre plusieurs étudiants de tester cette offre. Sensible aux commentaires de son entourage familial sur les bas prix et curieux de vérifier par lui-même la nature de l'offre, Thibault<sup>22</sup> s'est renseigné sur un comparateur de billets afin de choisir la meilleure offre pour son voyage au ski. Fatima<sup>23</sup>, une étudiante en Physique - Chimie moléculaire, explique avoir eu connaissance du service par l'intermédiaire d'amis qui lui ont dit que c'était très facile de réserver son billet en ligne. Par ailleurs, Margaux<sup>24</sup>, étudiante de 22 ans, explique que malgré la communication des opérateurs sur de multiples supports, son choix a plus largement été motivé par les bons retours de ses amies à propos des SLO :

---

<sup>20</sup> Entretien 2 (Paris-Nantes), Lila, 21 ans, étudiante en histoire de l'art, agglomération de Nantes.

<sup>21</sup> Entretien 5 (Nantes-Brest), Kirsten, 36 ans, étudiante, Saint-Herblain.

<sup>22</sup> Entretien 35 (Chamonix-Lyon), Thibault, 19 ans, étudiant, Lyon.

<sup>23</sup> Entretien 15 (Brive-Paris), Fatima, 27 ans, étudiante en Physique-Chimie, Paris.

<sup>24</sup> Entretien 42 (Clermont-Ferrand-Lyon), Margaux, 22 ans, diplômé en management en recherche d'emploi, Clermont-Ferrand.

*« 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... »*

## **LE BOUCHE-À-OREILLES : UN ÉLÉMENT SIGNIFICATIF DE CONNAISSANCE DU SERVICE CHEZ LES RETRAITÉS ET LES ACTIFS PRÉCAIRES**

La communication sur les SLO n'est donc pas seulement du fait des opérateurs et il semblerait que leur importante communication ne parvienne pas à capter certaines personnes, qui prennent alors connaissance de l'offre autrement.

En effet, la publicité de l'offre se fait aussi via les pairs qui conseillent l'offre au travers de promotions dont ils ont profité ou simplement recommandent l'utilisation du car parce qu'ils apprécient ce moyen de transport. Les populations d'actifs précaires ou retraitées semblent plus concernées par cet aspect, et l'aide des proches constitue souvent un élément déterminant de la prise du car. Sandrine<sup>25</sup>, par exemple, explique avoir choisi le car sur les conseils de sa fille qui lui a recommandé Ouibus et l'a aidée à réserver son billet sur le site de l'opérateur. Elle précise que sans sa fille, elle n'aurait sûrement pas pensé au bus pour se déplacer :

*« 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. »*

Murielle<sup>26</sup> a également connu le car par le bouche-à-oreilles lorsque son fils lui en parlé. Elle explique elle aussi ne pas y avoir pensé par elle-même :

*« 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 j'étais proche de la gare routière, c'est fou ! »*

Helena<sup>27</sup>, une ouvrière retraitée, a elle aussi découvert les cars SLO grâce à un proche qui lui a recommandé les offres avantageuses proposées par la compagnie Flixbus. Elle évoque la première fois qu'elle a entendu parler de l'offre avec un ton stupéfait, presque émerveillé :

*« Depuis 3 ans j'habite à Clermont avec ce monsieur [son compagnon], 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 ne pouvais pas y aller la semaine d'après mais je suis allée vite à Paris avec le car. »*

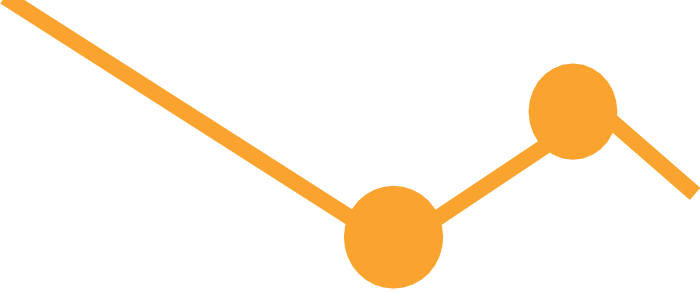
---

<sup>25</sup> Entretien 26 (Paris-Marseille), Sandrine, 51 ans, commerçante, Caen.

<sup>26</sup> Entretien 39 (Clermont-Ferrand-Lyon), Murielle, 57 ans, accompagnante d'élèves en situation de handicap, Clermont-Ferrand.

<sup>27</sup> Entretien 25 (Paris-Clermont-Ferrand), Helena, 70 ans, ouvrière retraitée, Clermont-Ferrand.





Véronique et Michel<sup>28</sup>, un couple de Lyonnais, ne connaissaient pas le système SLO et n'en ont pas entendu parler dans les médias au moment où la loi Macron est sortie. Ils ont découvert le service grâce à un ami de leur fils, chauffeur de car :

*« 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. »*

A partir de ces exemples, nous remarquons des différences nettes entre générations. Il semble que certains usagers, parce qu'ils sont âgés et moins connectés, ou parce qu'ils appartiennent tout simplement à une génération adepte de la voiture, n'aient pas le réflexe du car. Leurs enfants, plus jeunes et, comme vu plus haut, potentiellement plus sensibles à la communication des opérateurs, servent alors de relais et inspirent à leurs parents de nouvelles habitudes de mobilités.

De plus, ce sont parfois l'ensemble des canaux de communication qui conduisent les usagers à choisir le car, comme l'explique Patricia<sup>29</sup> :

*« Déjà on peut réserver via BlaBlaCar, je crois que Ouibus, Flixbus s'y met aussi 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. »*

Les journaux peuvent également constituer une autre source de connaissance du service. Ginette<sup>30</sup>, une retraitée, 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. 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, ça n'est pas pour moi... »*

## **UNE CONNAISSANCE DE L'OFFRE LIÉE À UN INTÉRÊT POUR L'ACTUALITÉ POLITIQUE : DES PROFILS VARIÉS**

Enfin, il semble que certains usagers aient eu connaissance de l'offre parce qu'ils s'intéressent à l'actualité et qu'ils ont entendu parler de l'apparition des lignes SLO au moment de la loi de 2015.

<sup>28</sup> Entretien 37 (Lyon-Paris) Véronique et Michel, 60 et 65 ans, institutrice et retraité professeur de menuiserie, Lyon.

<sup>29</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand), Patricia, la cinquantaine, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

<sup>30</sup> Entretien 27 (Marseille-Toulouse), Ginette, 70 ans, retraitée mécanicienne, Béziers.



Cet aspect concerne différents profils. D'une part, des retraités bien informés expliquent avoir été sensibles à l'annonce de la loi. C'est par exemple le cas de Gérard<sup>31</sup> qui précise s'intéresser à l'actualité politique et aux sujets d'aménagement du territoire. Il semble connaître les opérateurs et les évolutions du marché :

*« 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. »*

Martine<sup>32</sup>, une infirmière retraitée, 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. »*

Par ailleurs, Martine confirme la tendance d'un important bouche-à-oreilles au sein de la population des retraités. Elle-même communique sur les cars Macron auprès de ses proches peu enclins à utiliser cette offre :

*« 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. »*

D'autres profils, étudiants ou actifs, ont également eu connaissance du service au moment de la loi. Guillaume<sup>33</sup>, par exemple, s'est tenu au courant de la mise en place de la loi, qu'il conçoit comme l'instauration d'un système low cost de transport en France. Nathalie<sup>34</sup> a elle aussi suivi avec intérêt la mise en place de la loi Macron :

*« Ça fait pas très longtemps [que je le prends] 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. »*

Paul<sup>35</sup> explique avoir surtout découvert les cars SLO par l'intermédiaire de la presse. Il dit en avoir beaucoup entendu parler dans l'actualité, ce qui, selon lui, « a fini d'ancrer qu'il y avait des bus [...] dans la tête des gens ».

---

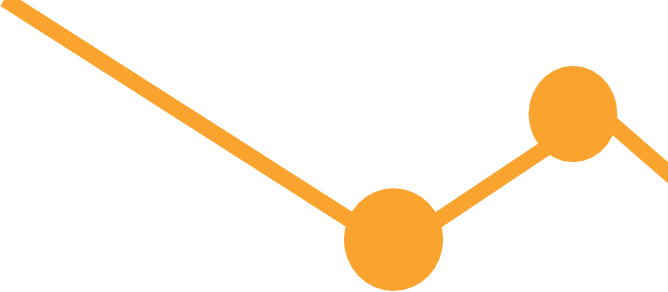
<sup>31</sup> Entretien 1 (Paris-Nantes), Gérard, la soixantaine, retraité travailleur social, agglomération de Nantes.

<sup>32</sup> Entretien 33 (Toulouse-Paris), Martine, 74 ans, infirmière retraitée, Montauban.

<sup>33</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes), Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac.

<sup>34</sup> Entretien 4 (Nantes-Brest), Nathalie, 51 ans, professeur d'EPS, agglomération de Lorient.

<sup>35</sup> Entretien 45 (Chamonix-Lyon), Paul, la trentaine, chef d'entreprise, Lyon.



De manière générale ces profils correspondent à des gens connectés et souvent diplômés, qui n'ont pas de difficultés à recourir ensuite aux nouvelles technologies pour réserver leurs billets. Patrick<sup>36</sup>, un commerçant à la retraite, explique avoir entendu parler de cette offre de transport dans les médias, où « *il y a eu quand même assez de tapage* ». Il est allé ensuite sur internet pour regarder « *l'organisation, les horaires les coûts, pour voir si justement [s'il] pouvait s'en servir ou pas* ».

Dans cette sous-partie, nous avons pu analyser par quels canaux les usagers du car prenaient le plus souvent connaissance de l'offre. Il arrive fréquemment que les usagers soient attirés par les promotions, et on constate que l'argument du prix est souvent relayé par les pairs. Il appartient alors de revenir sur l'argument financier, qui semble être déterminant chez les usagers du car, s'imposant pour la majorité d'entre eux comme le premier critère dans le choix de ce mode de transport.

---

<sup>36</sup> Entretien 43 (Clermont-Ferrand-Grenoble), Patrick, 63 ans, commerçant à la retraite, Clermont-Ferrand.

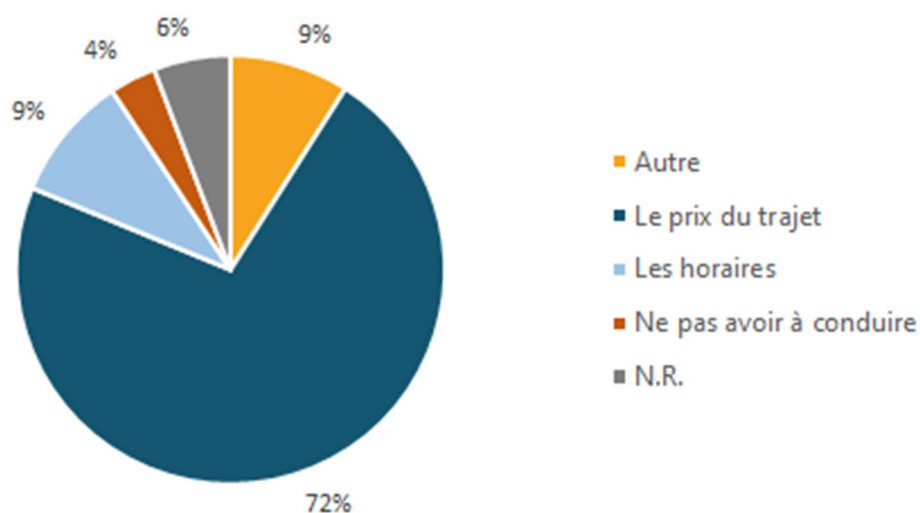
## C) LE PRIX COMME PRINCIPALE RAISON DU CHOIX DU CAR

Il s'agit ici de s'intéresser au principal critère ayant motivé le choix du car parmi toutes les offres proposées sur le marché du transport longue distance.

### LA POPULATION DANS SON ENSEMBLE : LE PRIX LARGEMENT EN TÊTE DES RAISONS DU CHOIX DU CAR

Au regard du Graphique 2, on observe que le prix s'impose très largement comme premier critère de choix du car. En effet, 71% des enquêtés disent avoir d'abord choisi le car en raison de son tarif. Ce constat corrobore exactement celui de l'Arafer, qui révélait, en 2018, que le prix était la principale raison motivant le choix d'un voyage en autocar (également pour 71 % des utilisateurs)<sup>37</sup>.

**Graphique 2** : Réponses à la question " Quel est le critère le plus important dans le choix du car pour ce trajet ?"

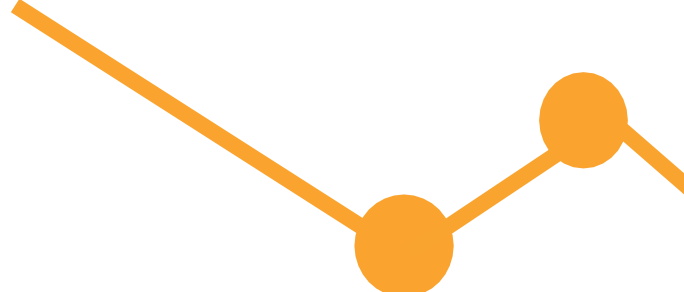


Source : Enquête Atelier Cars Macron, 674 questionnaires

### DES ÉTUDIANTS AU BUDGET CONTRAINT

Le groupe des étudiants apparaît comme la catégorie la plus sensible au critère du prix. Près de 80% d'entre eux ont renseigné ce critère de prix comme le premier, ce qui est supérieur à la moyenne de l'ensemble des individus interrogés, située à 71%. Ce résultat s'explique par leur statut potentiellement précaire et un budget forcément plus contraint que celui des actifs. En effet, la faiblesse du revenu des étudiants est frappante : il est de 500 euros en moyenne par mois (Danic, Valdes, 2016). Ce montant est très inférieur au seuil de pauvreté estimé à 977 euros en 2015 (pour

<sup>37</sup> Arafer, « Enquête Arafer : quel est le profil des voyageurs en autocar ? », Communiqué de presse, 2018.



un seuil de pauvreté à 60 % de la médiane de l'ensemble des revenus). Certains étudiants doivent faire face non seulement aux dépenses liées au logement (avec un loyer médian de 315 euros mensuels), mais aussi aux dépenses quotidiennes d'alimentation, de transport, de vêtements et de loisirs. Le revenu médian des étudiants cache néanmoins de fortes disparités (Dequire, 2007) selon l'âge, l'origine sociale, le fait d'avoir décohabité ou d'avoir une activité rémunérée.

Différents entretiens confirment cette tendance des étudiants à être vigilants quant à leurs dépenses, notamment pour leurs déplacements. Lila<sup>38</sup>, par exemple, étudiante en histoire de l'art, nous explique ne pas avoir ressenti le besoin de choisir ce mode de transport tant qu'elle n'était pas étudiante et vivait chez ses parents. Désormais plus autonome, elle compte moins sur ses parents et a donc besoin de limiter ses dépenses :

*« 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. [...] Bah là je ne 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. »*

De même, Kirsten<sup>39</sup>, qui termine ses études, explique que les prix proposés par les cars SLO jouent un rôle central dans son choix modal. L'offre SLO répond selon elle à un besoin des jeunes de pouvoir voyager à bas coût.

## DES ACTIFS PRÉCAIRES ÉGALEMENT SENSIBLES À L'ASPECT FINANCIER

Le groupe des actifs précaires est le second groupe le plus sensible au critère du prix. Près de 70% d'entre eux ont indiqué le prix comme le premier critère de choix du car, se situant sensiblement au même niveau que la moyenne (71%). Clément<sup>40</sup> considère par exemple l'offre SLO comme idéale dans son cas. En tant qu'intermittent du spectacle, il alterne des périodes de travail et des périodes de chômage et a donc un budget contraint. De plus, il décide parfois de se déplacer à la dernière minute. Le car SLO lui permet donc d'accéder à une grande variété d'offres low cost, ce qui correspond bien à ses besoins de mobilité et à son mode de vie :

*« 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 ne 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. Quand j'ai le choix et que j'ai pas d'impératifs je préfère partir en semaine, c'est moins cher et plus tranquille. [...]»*

<sup>38</sup> Entretien 2 (Paris-Nantes), Lila, 21 ans, étudiante en histoire de l'art, agglomération de Nantes.

<sup>39</sup> Entretien 5 (Nantes-Brest), Kirsten, 36 ans, étudiante, Saint-Herblain.

<sup>40</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, 25 ans, intermittent du spectacle, Paris.

Sandrine<sup>41</sup> trouve également que l'offre SLO correspond à ses besoins de déplacements. Récemment séparée de son mari, Sandrine s'occupe désormais seule de sa fille et a donc moins de ressources financières qu'auparavant. Elle considère aujourd'hui que ses dépenses sont trop élevées lorsqu'elle prend la voiture et explique être ravie d'avoir découvert l'offre SLO pour faire des économies. Patricia<sup>42</sup>, aide-soignante, explique également que tous les autres moyens de transport sont beaucoup trop chers pour elle, le car SLO restant l'offre la plus accessible.

## DES ACTIFS DIPLÔMÉS UN PEU MOINS SENSIBLES AU PRIX

Les actifs diplômés sont un peu moins sensibles au critère du prix que tous les autres groupes, 66,5% ayant indiqué ce critère comme le premier à déterminer leur choix. Ce résultat est inférieur à la moyenne (71%). Les entretiens montrent néanmoins que c'est un critère important malgré des situations potentiellement plus stables et des salaires plus conséquents que les autres profils présentés. Karim<sup>43</sup>, professeur d'anglais à Clermont-Ferrand, explique par exemple préférer le car à la voiture individuelle :

« [A propos du prix de son billet] *C'est rien, 11 euros, c'est gratuit. 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. [...]* Je ne peux que l'encourager, c'est pratique : c'est pas cher. »

Plusieurs autres profils d'actifs diplômés vont dans ce sens, avec un choix du car d'abord motivé par les tarifs. Parmi eux, Abdou, jeune diplômé en génie civil venant d'intégrer la SNCF, explique que le car SLO lui permet de faire de précieuses économies. 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'argent, il arrêterait de prendre le car. Cet exemple nous montre l'importance que peut prendre l'aspect financier chez certains usagers et laisse suggérer que le car pourrait être un mode de transport "par défaut" : nous développerons cette vision du car dans une partie suivante.

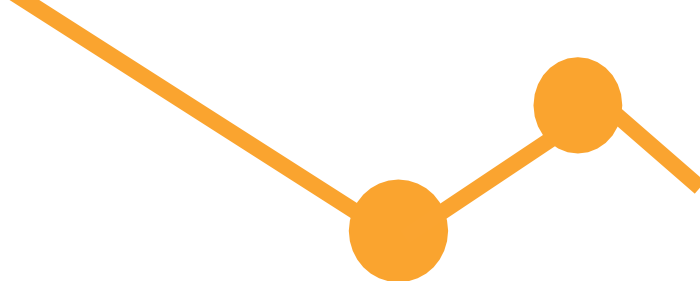
## DES RETRAITÉS ÉGALEMENT VIGILANTS QUANT À LEUR BUDGET DÉPLACEMENT

La population retraitée est également assez sensible au critère du prix dans le choix du car, malgré un résultat légèrement inférieur à la moyenne : 67,8% d'entre eux ont indiqué le prix du trajet comme premier critère de choix.

<sup>41</sup> Entretien 26 (Paris-Marseille), Sandrine, 51 ans, commerçante, Caen.

<sup>42</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand), Patricia, la cinquantaine, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

<sup>43</sup> Entretien 29 (Clermont-Ferrand-LSE), Karim, la cinquantaine, professeur d'anglais, Clermont-Ferrand.



Le profil de Martine<sup>44</sup>, infirmière retraitée, illustre bien la situation de certains retraités modestes. 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. »*

Marcel<sup>45</sup>, un autre retraité a également fait le choix du car pour des raisons économiques, les prix du train étant devenus trop élevés pour lui.

Ainsi, le critère du prix semble un critère décisif pour les quatre groupes d'utilisateurs présentés ici. Les étudiants y sont notamment très sensibles. Néanmoins, les données quantitatives et les entretiens réalisés permettent d'observer d'autres critères de choix propres à chaque groupe.

---

<sup>44</sup> Entretien 33 (Toulouse-Paris), Martine, 74 ans, infirmière retraitée, Montauban.

<sup>45</sup> Entretien 11 (Toulouse-Brive), Marcel, 70 ans, ingénieur retraité, Pyrénées.



## D) D'AUTRES RAISONS EXPLIQUANT LE CHOIX DU CAR

Malgré l'importance du critère financier chez tous les groupes d'utilisateurs, d'autres raisons expliquent le choix du car et permettent de cerner les attentes des différents groupes en fonction de leurs profils et de leurs modes de vies.

### LES USAGERS DANS LEUR ENSEMBLE : TROIS GRANDS VOILETS D'ARGUMENTS

Au regard du Tableau 1, d'autres critères comme le confort et les horaires semblent compter dans le choix du car. Les entretiens réalisés indiquent trois grands volets d'arguments. D'abord, la flexibilité du service, caractérisée par la grande variété des horaires proposés et les modes de réservation, séduit bon nombre d'utilisateurs. Ensuite, la praticité et le confort du service (la wifi à bord, la localisation des points d'arrêt, etc) sont autant d'éléments déterminants pour certains. Enfin, le car bénéficie dans une certaine mesure d'une image positive renvoyant à l'imaginaire du voyage et à une certaine convivialité. Il appartient alors de caractériser les différents groupes d'utilisateurs suivant ces tendances.

**Tableau 1** : Les autres critères de choix du car

Quel est le deuxième critère le plus important dans le choix du car pour ce trajet ?								
Le prix du trajet	Les horaires	Le confort	Le temps de trajet annoncé	Contraintes modales	Raisons écologiques	Autre	N.R.	Total
93	195	167	51	48	41	17	62	674
13,8%	28,9%	24,7%	7,5%	7,1%	6,0%	2,5%	9,5%	100%
Quel est le troisième critère le plus important dans le choix du car pour ce trajet ?								
Le prix du trajet	Les horaires	Le confort	Le temps de trajet annoncé	Contraintes modales	Raisons écologiques	Autre	N.R.	Total
47	63	298	81	52	48	3	82	674
6,9%	9,3%	44,2%	12,0%	7,7%	7,1%	0,4%	12,4%	100%

*Lecture : A la question "Quel est le deuxième critère le plus important dans le choix du car pour ce trajet ?", 195 enquêtés ont répondu "les horaires", soit 28,93% des enquêtés.*

## LES PERSONNES RETRAITÉES SENSIBLES AU CONFORT ET À LA PRATICITÉ DU SERVICE, AINSI QU'À SA CONVIVIALITÉ

Les personnes retraitées semblent particulièrement sensibles à la question du confort. En effet, 28,6% des retraités indiquent que le confort constitue leur deuxième critère de choix du car et 44% indiquent qu'il s'agit de leur troisième critère. La notion de confort peut être appréciée au sens large, en tant que confort des cars (les sièges, les services à bord), mais aussi comme le confort en général de ce type de transport (moins fatiguant, accessible, etc). L'importance de ce critère s'explique par la particularité de cette population, appréciant de manière générale les transports « à taille humaine »<sup>46</sup>. Les retraités seraient, selon une étude sur la mobilité des séniors sensibles à "l'imaginaire de la proximité, de la souplesse, de la commodité et de la sécurité". L'étude précise par ailleurs que "Les propos de certains amènent à penser que le transport idéal, pour les personnes avançant en âge, se trouverait au carrefour de la voiture (autonomie, liberté et libre choix), des transports en commun (transport collectif qui permet de voyager à plusieurs, souvent entre pairs, pour un coût somme tout raisonnable) et du taxi (proximité avec le chauffeur, disponibilité et choix des lieux d'embarquement et de débarquement)". Ainsi, au regard de cette description, le car SLO semble être une réponse adaptée aux attentes de mobilité de cette catégorie de la population, ce que confirment les entretiens réalisés.

D'une part, certains retraités disent apprécier le confort et l'ambiance des trajets. Marie Jeanne et Geneviève<sup>47</sup> apprécient le confort et le fait que ce soit « *bien organisé* », notamment avec des chauffeurs qui seraient à l'écoute. Martine<sup>48</sup>, quant à elle, dit apprécier les pauses déjeuner :

« [Est-ce que vous trouvez que c'est une offre confortable ?] *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.* »

Ginette<sup>49</sup>, par exemple, trouve le car plus sûr et donc plus confortable que le 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... [...] c'est quand même agréable, c'est... à vase clos.* »

D'autre part, les retraités relèvent la praticité et l'accessibilité du service. Logiquement, il s'agit de critères importants pour des personnes âgées potentiellement plus contraintes physiquement et plus sensibles aux complications lors de leurs déplacements. Marcel<sup>50</sup> explique par exemple que le fait qu'il n'y ait pas de correspondance est un autre facteur qui le conduit à favoriser le car sur le train. De même, Martine apprécie la praticité du point d'arrêt à la gare routière de Bercy.

<sup>46</sup> Auxilia, *Mobilité des séniors en France. Constats, perspectives et recommandations*, 2014, 230 pages.

<sup>47</sup> Entretien 20 (Nantes-Brest) : Marie-Jeanne et Geneviève, plus de 70 ans, retraitées, Lorient.

<sup>48</sup> Entretien 33 (Toulouse-Paris) : Martine, 74 ans, infirmière retraitée, Montauban.

<sup>49</sup> Entretien 27 (Marseille-Toulouse) : Ginette, environ 70 ans, mécanicienne retraitée, Béziers.

<sup>50</sup> Entretien 11 (Toulouse-Brive), Marcel, 70 ans, ingénieur retraité, Pyrénées.

En effet, cet arrêt au centre de la capitale lui évite à 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. »*

Par ailleurs, les personnes retraitées expliquent être aussi sensibles à la convivialité et à l'imaginaire du voyage liés au car. Claire<sup>51</sup>, séduite par l'aspect "humain" du car par rapport au train, raconte l'anecdote d'un « Monsieur à côté [d'elle lui ayant] fait la bise en partant » ou encore précise que « les chauffeurs [l'aident] souvent à porter [ses] bagages ». Helena<sup>52</sup> explique par exemple qu'au-delà du prix attractif, les rencontres et la convivialité sont des éléments importants :

*« 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 « Écoutez j'ai deux chargeurs 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. »*

## **LES ÉTUDIANTS, UN PUBLIC MOBILE À LA RECHERCHE DES MEILLEURS HORAIRES ET SENSIBLES À L'ASPECT ENVIRONNEMENTAL**

Comme pour les retraités le confort fait partie des critères de choix du car pour les jeunes. Ils sont effectivement 45% à avoir choisi le confort comme troisième critère le plus important dans leur choix.

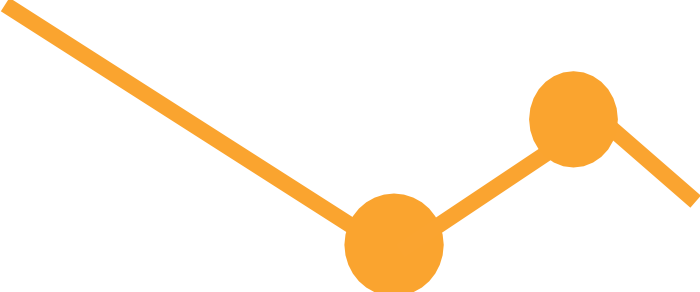
Par ailleurs, le facteur le plus marquant pour les étudiants semble être celui des horaires puisqu'ils sont 33% à les indiquer comme deuxième critère de choix du car. En effet, en tant que public mobile et potentiellement plus flexible que les autres groupes, les étudiants cherchent à rationaliser leur temps libre en fonction de leurs impératifs scolaires. L'offre SLO, qui propose une grande variété d'horaires, semble donc adaptée à ce public qui se déplace souvent et qui aime avoir le choix. Kirsten<sup>53</sup> explique par exemple faire parfois le choix du car en raison des horaires, puisque les SLO en proposent plus que les trains sur son parcours (Nantes-Vannes).

Enfin, il est important de préciser que les étudiants sont le public le plus significativement sensible à la question environnementale. Alors que ce critère est présent de façon très marginale dans les autres groupes, presque 9% des étudiants ont indiqué ce facteur comme deuxième critère

<sup>51</sup> Entretien 32 (Grenoble-Genève), Claire, 55 ans, en arrêt prolongé suite à une sclérose en plaques, Annecy.

<sup>52</sup> Entretien 25 (Paris-Clermont-Ferrand), Helena, 70 ans, ouvrière retraitée, Clermont-Ferrand.

<sup>53</sup> Entretien 5 (Nantes-Brest), Kirsten, 36 ans, étudiante, Saint-Herblain.



de choix. On retrouve le même taux pour le troisième critère. Kirsten<sup>54</sup> explique notamment préférer le car à la voiture individuelle ou au covoiturage puisque le car permet de transporter beaucoup plus de passagers et donc d'avoir un impact moindre sur l'environnement.

## LES ACTIFS DIPLÔMÉS ET LES ACTIFS PRÉCAIRES, DES PUBLICS SIMILAIRES, ATTACHÉS AU CONFORT ET EN QUÊTE DES MEILLEURS HORAIRES

Les actifs diplômés et les actifs précaires renseignent sensiblement les mêmes deuxième et troisième critères de choix, comme indiqué dans le Tableau 2 ci-dessous, ce qui semble logique. En effet, si les deux groupes pouvaient se distinguer quant à l'importance du critère du prix, ici, ce sont plutôt des caractéristiques liées à leurs rythmes de vie qui les rapprochent. Les critères du confort et des horaires sont alors mis en avant par des actifs mobiles et contraints par le temps, mais aussi plus attachés au confort que les étudiants.

D'abord, le car séduit les actifs en raison de la variété des horaires proposés. Beaucoup expliquent, grâce à ce mode de transport, pouvoir mieux organiser leur temps de travail et leur temps libre. Par exemple, Jean<sup>55</sup> explique que les horaires des compagnies de cars sont souvent plus adaptés pour lui quand il veut partir pour un grand week-end. Carole, thérapeute en libéral, explique quant à elle que c'est le fait de pouvoir voyager de nuit qui l'a poussée à prendre le car. En effet, puisqu'elle se déplace souvent loin de chez elle, il est important de ne pas perdre 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. »*

Par ailleurs, certains actifs apprécient le fait de pouvoir travailler dans le car grâce au Wifi. Victor<sup>56</sup>, qui reconnaît que les trajets en bus sont plus longs, trouve qu'il ne perd pas de temps puisqu'il peut travailler à bord.

Ensuite, les actifs expliquent également être sensibles au confort des cars. Ils apprécient notamment le fait de ne pas avoir à faire de changement et surtout ils considèrent le car comme le moyen d'éviter de conduire ou de recourir au covoiturage. Ainsi, on remarque que les actifs, potentiellement éprouvés par leurs vies familiales ou professionnelles, cherchent à éviter au maximum la contrainte et la fatigue. Plusieurs d'entre eux, comme Bérange<sup>57</sup>, considèrent le covoiturage comme fatiguant puisqu'il faut tenir compagnie et faire la conversation au chauffeur. En comparaison, le car apparaît comme plus reposant. Nathalie<sup>58</sup> explique par exemple préférer se déplacer sans sa voiture pour éviter les embouteillages et les contraintes de stationnement sur place. Plus largement, certains actifs cherchent à éviter la conduite sur certains trajets. Par exemple,

---

<sup>54</sup> *Ibid.*

<sup>55</sup> Entretien 10 (Marseille-Toulouse), Jean, 50 ans, architecte, Guéret.

<sup>56</sup> Entretien 28 (Marseille-Toulouse), Victor, 45 ans, comédien, Montpellier.

<sup>57</sup> Entretien 16 (Paris-Marseille), Bérange, 50 ans, infirmière.

<sup>58</sup> Entretien 4 (Nantes-Brest), Nathalie, 51 ans, professeur d'EPS, agglomération de Lorient.

Murielle<sup>59</sup>, lorsqu'elle n'est pas avec son mari, préfère prendre le car. Sandrine<sup>60</sup>, éprouvée par son divorce, ne souhaite pas dans ce contexte prendre la voiture et avoir à conduire seule pendant plusieurs heures. Patricia<sup>61</sup> quant à elle, fait spécifiquement le choix du car pour se rendre à Paris afin d'éviter d'avoir à conduire dans la capitale.

Enfin, il apparaît dans les entretiens réalisés avec les actifs d'autres critères absents ou marginaux dans les résultats quantitatifs. Certains expliquent apprécier le car en raison de la quantité de bagages autorisés. C'est le cas de Paul<sup>62</sup> et de Clément<sup>63</sup> par exemple, qui apprécient être libres de prendre plusieurs bagages dans le car, alors que le covoiturage et le train (et notamment les Ouigo) sont beaucoup plus contraignants sur cet aspect. Par ailleurs, plusieurs actifs évoquent l'aspect écologique, considérant le car comme un moyen de transport plus respectueux de l'environnement.

**Tableau 2** : Les autres critères de choix chez les actifs diplômés et chez les actifs précaires

	Quel est le deuxième critère le plus important dans le choix du car pour ce trajet ?		Quel est le troisième critère le plus important dans le choix du car pour ce trajet ?	
	Les horaires	Le confort	Les horaires	Le confort
<b>Actifs diplômés</b>	29%	28%	9,49%	43%
<b>Actifs précaires</b>	29%	25%	8,77%	46%

*Lecture : A la question "Quel est le deuxième critère le plus important dans le choix du car pour ce trajet ?", 28% des actifs diplômés ont répondu "le confort".*

En conclusion de cette première partie, il est important de retenir qu'il existe, au-delà des tendances générales, des différenciations entre les groupes d'usagers. Les différents groupes se rapprochent par leur propension à effectuer des trajets en car pour des raisons personnelles ainsi que par leur sensibilité au critère du prix du trajet. Néanmoins, on observe que les motifs diffèrent sensiblement selon les profils, les étudiants et les retraités se déplaçant davantage pour des raisons personnelles, tandis qu'on observe une part non négligeable de déplacements professionnels chez les actifs. En outre, on note une grande variété de comportements dans la connaissance du service, l'âge jouant notamment un rôle discriminant dans l'accès à l'information. De même, si le prix s'impose comme le critère déterminant, d'autres critères apparaissent en creux, relatifs aux modes de vie et aux attentes des différents groupes.

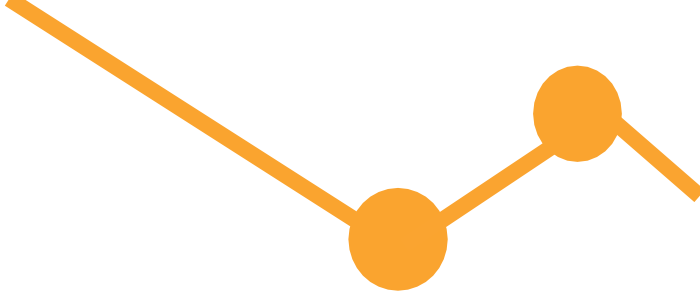
<sup>59</sup> Entretien 39 (Clermont-Ferrand-Lyon), Murielle, 57 ans, accompagnante d'élèves en situation de handicap, Clermont-Ferrand.

<sup>60</sup> Entretien 26 (Paris-Marseille), Sandrine, 51 ans, commerçante, Caen.

<sup>61</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, la cinquantaine, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

<sup>62</sup> Entretien 45 (Chamonix-Lyon), Paul, la trentaine, chef d'entreprise, Lyon.

<sup>63</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, 25 ans, intermittent du spectacle, Paris.



Cependant, le choix du car n'est pas déconnecté du choix d'autres modes de transport dont les avantages ou les inconvénients favorisent ou non son choix. De plus, au vu de ses bas prix, la question de l'incitation à davantage bouger peut être posée. Ainsi, il nous faut désormais nous demander si le choix du car est une décision délibérée ou au contraire subie, les usagers optant alors pour le car à défaut d'un autre moyen moins abordable.



## II. UN MODE DE TRANSPORT CHOISI PAR DÉFAUT : DES TRAJETS EN PARTIE SUBIS

Dans cette deuxième partie, il s'agit de comprendre la part de subi qui peut exister dans ce choix du car. Les usagers choisissent-ils délibérément le car pour ses qualités ou sont-ils obligés de se rabattre sur cette possibilité, ne pouvant accéder aux autres modes de transport ? D'abord, il est nécessaire d'analyser les hiérarchies personnelles des usagers en termes de choix des transports. Ensuite, il s'agira de déterminer si le car pousse à davantage de mobilités grâce à des prix bas incitant à voyager. Enfin, il s'agira d'étudier comment sont perçues les conditions de transport du car par ses usagers.

### A) UN MODE DE TRANSPORT SOUVENT CHOISI PAR DÉFAUT ET RAREMENT AU SOMMET DE LA HIÉRARCHIE PERSONNELLE DES USAGERS

Les usagers du car se déplacent pour divers motifs. Cependant, contraints par leurs moyens financiers et d'autres facteurs, ils sont amenés à faire des choix plus ou moins contraints dans leurs modes de transport. Ces derniers s'effectuent selon une hiérarchie personnelle que nous devons désormais étudier en analysant la manière dont le car s'inscrit dans les choix modaux des usagers.

#### DES USAGERS QUI AVAIENT EN MAJORITE LA POSSIBILITE D'UTILISER UN AUTRE MODE DE TRANSPORT

Dans les parties précédentes, nous avons décrit les facteurs qui conduisent les usagers à choisir le car. Il s'agit maintenant de réfléchir aux inconvénients des autres modes de transport, tels qu'ils sont perçus par les usagers et qui les conduisent à utiliser le car. On peut effectivement commencer par souligner le fait que la majorité des usagers déclarent qu'ils auraient pu utiliser d'autres modes de transport, collectifs ou non, pour effectuer le trajet étudié (Tableau 3) : 83% des usagers auraient ainsi pu prendre le train, 59% le covoiturage, 37% la voiture et 24% l'avion.

**Tableau 3** : Réponses à la question « *Aviez-vous d'autres possibilités de déplacement pour vous rendre à votre destination ?* »

Train	Covoiturage	Voiture individuelle	Avion	Autre / NR
83 %	59 %	37 %	24 %	3 %

Lecture : 83% des usagers pouvaient utiliser le train pour réaliser leur trajet.

Note : plusieurs réponses étaient possibles pour cette question.

Pourquoi dans ce cas prendre le car plutôt qu'un autre mode de transport ? La réponse à cette question n'est pas simple et plusieurs facteurs entrent en jeu dans le choix modal des usagers. C'est le cas pour Guillaume<sup>64</sup> qui effectue toujours un calcul intégrant prix, temps de trajet et confort des différents modes. Cependant, on peut constater que les usagers considèrent rarement que le car est le mode transport idéal puisqu'un peu plus de la moitié des usagers (54 %) auraient préféré prendre un autre mode de transport. C'est particulièrement le cas chez les lycéens et les actifs (Tableau 4) qui semblent être les plus contraints dans leur choix du car. Toutefois, le car n'est pas un second choix pour toutes les catégories d'usagers, en particulier pour les retraités puisque 68% d'entre eux n'auraient pas préféré un autre mode pour réaliser leur trajet

**Tableau 4 :** Réponses à la question « *Auriez-vous préféré un autre mode de transport ?* » en fonction des types d'usagers

	Lycéens	Étudiants	Actifs diplômés	Actifs précaires	Retraités	Ensemble
Oui	59%	43%	60%	56%	27%	54 %
Non	39%	54%	38%	40%	68%	42 %
NR	2%	3%	2%	4%	5%	4 %
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100 %

Lecture : 59% des usagers du groupe étudiants auraient préféré un autre mode de transport que le car pour ce trajet.

Source : Atelier Car Macron, 674 questionnaires

Il nous faut désormais présenter les facteurs qui font que les usagers auraient préféré utiliser un autre mode de transport que le car.

<sup>64</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes) : Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac (près de Castres).

## LES AVANTAGES COMPARATIFS DES AUTRES MODES DE TRANSPORT PAR RAPPORT AU CAR

### *Rapidité et confort : les atouts des autres modes de transport collectif*

Pour commencer, on notera que beaucoup d'usagers auraient préféré prendre le train, en particulier le TGV pour effectuer leur trajet. En effet, 44% ont répondu qu'ils auraient préféré prendre le TGV plutôt que le car tandis que 8% aurait préféré prendre le TER et 7% l'avion, comme le montre le Tableau 5. Ces adeptes des modes rapides sont en particulier les étudiants, les travailleurs diplômés et dans une moindre mesure les travailleurs précaires. En effet, ce sont les usagers les plus enclins à se déplacer fréquemment sur de longues distances, probablement parce qu'ils sont plus amenés que d'autres à voyager pour leurs études ou pour des raisons professionnelles. Il est alors cohérent qu'ils cherchent à effectuer ces déplacements le plus rapidement possible. Nous pouvons également constater que les usagers des lignes radiales affichent une plus grande préférence pour le TGV et l'avion (ces modes de transport étant plus développés sur ce type de liaisons, également de plus grande taille) tandis que le TER est plus préféré sur les liaisons transversales, généralement plus courtes (Tableau 6).

**Tableau 5 :** La part d'individus préférant le TGV, l'avion ou le TER au sein de chaque groupe d'usagers.


	Lycéens	Étudiants	Actifs diplômés	Actifs précaires	Retraités	Ensemble
TGV	32%	49%	46%	49%	20%	44%
Avion	7%	8%	5%	7%	9%	7%
TER	1%	8%	7%	4%	13%	8%
Voiture	23%	3%	11%	8%	16%	9%
Covoiturage	9 %	8 %	10 %	8 %	9 %	8 %
NR	28 %	23 %	19 %	20 %	38 %	22 %

Lecture : 32 % des lycéens auraient préféré prendre le TGV plutôt que le car pour le trajet étudié.

**Tableau 6 :** La part des individus qui auraient préféré prendre le TGV, l'avion ou le TER pour chaque type de liaisons.

	Radiales	Transversales	Aéroport	Étranger	Ensemble
TGV	62%	31%	41%	23%	44%
Avion	8%	6%	7%	23%	7%
TER	4%	9%	7%	5%	7%

Lecture : 62% des usagers qui effectuent un trajet sur une liaison radiale auraient préféré prendre le TGV pour ce trajet.



Les raisons de cette préférence pour le TGV ou l'avion correspondent majoritairement au temps de trajet annoncé. En effet, plus de 60% des usagers qui auraient préféré ces deux modes au car pour ce trajet, donnent pour raison les courts temps de trajet. Cet argument revient dans les entretiens menés avec les usagers : Agnès<sup>65</sup> par exemple préfère le train car « *c'est quand même le plus rapide* », idem pour Abdou<sup>66</sup> à propos de l'avion. Le TER quant à lui est apprécié pour son confort par 26% des usagers le préférant au car (Tableau 7). Le train est perçu en général comme plus confortable que le car pour les usagers souhaitant travailler pendant le trajet, à l'image de Jean<sup>67</sup>:

*« J'essaie de travailler [dans le car]... 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. [...] Dans le train on arrive à ... plus facilement à ouvrir un ordinateur. »*

La fréquence des trajets est également un argument en faveur du train comme l'explique Kirsten<sup>68</sup> :

*« 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. »*

La rapidité et le confort du train et de l'avion semblent être particulièrement importants pour les trajets sur de très longues distances comme l'explique Anurag<sup>69</sup> qui utilise l'avion, son mode préféré, pour aller dans le Nord de l'Allemagne, trajet qui serait trop long et fatigant avec d'autres modes de transports. Camille<sup>70</sup> distingue quant à elle l'utilisation du train et de l'avion en fonction de la distance à parcourir, le train entrant alors en concurrence avec le car sur des distances égales :

*« 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. »*

---

<sup>65</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève) : Agnès, 19 ans, étudiante en première année de psychologie, Annecy

<sup>66</sup> Entretien 6 (Paris-Lyon) : Abdou, 25-35 ans, salarié du domaine ferroviaire, Paris

<sup>67</sup> Entretien 10 (Marseille-Toulouse) : Jean, 50 ans, architecte, Gueret

<sup>68</sup> Entretien 5 (Nantes-Brest) : Kirsten, 36 ans, étudiante en histoire de l'art, Saint-Herblain

<sup>69</sup> Entretien 8 (Lyon-Marseille) : Anurag, 22 ans, étudiant en alternance (niveau master), Lyon

<sup>70</sup> Entretien 17 (Paris-Angers) : Camille, 23 ans, étudiante, Montreuil

**Tableau 7** : Les raisons pour lesquelles les usagers auraient préféré prendre le TGV, le TER ou l'avion.

	Prix du trajet	Temps de trajet	Horaires	Confort	Autre	N.R.
TGV	9%	58%	8%	13%	7%	4%
TER	9%	33%	7%	26%	13%	13%
Avion	14%	64%	4	2%	6%	10%
Ensemble	12%	37%	7%	9%	10%	25%

Lecture : Parmi les usagers qui auraient préféré prendre le TGV plutôt que le car, 58 % justifient cette préférence par le temps de trajet.

Source : Atelier Car Macron, 674 questionnaires

### *Liberté de mouvement, porte-à-porte et convivialité : les atouts de la voiture et du covoiturage*

Comme nous l'avons analysé dans le premier chapitre, les usagers du car sont peu motorisés par rapport à la moyenne française. De ce fait, pour les trajets étudiés, seuls 37% des répondants au questionnaire avaient la possibilité de les réaliser en voiture. La concurrence du car avec la voiture est donc moins importante qu'avec les autres modes de transport. C'est particulièrement le cas pour les étudiants (qui ont rarement une voiture) et pour les retraités (qui ont peu envie de conduire). Au contraire, les actifs diplômés (très motorisés) et les lycéens (qui voyagent encore beaucoup en voiture avec leurs parents et ont pour beaucoup la voiture d'un proche à leur disposition) sont ceux qui auraient le plus préféré la voiture pour effectuer leur trajet.

Nous pouvons cependant observer que les adeptes du covoiturage sont plus nombreux que ceux de la voiture parmi les usagers du car : 61% des usagers disent avoir eu la possibilité de choisir le covoiturage pour leur trajet et ce mode revient très souvent dans les entretiens. Le covoiturage consiste soit en l'utilisation de la voiture d'un proche, soit en l'utilisation des plateformes de partage, en particulier BlaBlaCar. Comme pour le car, le covoiturage possède ses surnoms ou diminutifs, preuve de son ancrage dans les modes de vie : « *covoit* » chez Agnès<sup>71</sup> ou encore « *Blabla* » chez Gérard<sup>72</sup>.

Nous noterons que la voiture et le covoiturage permettent une plus grande liberté dans les déplacements que le car ou les autres modes de transport collectifs. En effet, la voiture semble encore « *difficile à égaler* » selon les termes de Nathalie<sup>73</sup>. Il s'agit d'un mode plus confortable pour 29% des usagers qui auraient préféré l'utiliser (Tableau 8) ainsi que d'un

<sup>71</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève), Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy.

<sup>72</sup> Entretien 1 (Paris-Nantes), Gérard, environ 60 ans, travailleur social retraité, agglomération de Nantes.

<sup>73</sup> Entretien 4 (Nantes-Brest), Nathalie, 51 ans professeur d'EPS, agglomération de Lorient.

mode souvent perçu comme plus rapide que le car puisqu'on peut s'arrêter moins souvent et rouler plus vite. Cet argument est aussi présent chez les usagers du covoiturage puisque parmi ceux qui auraient préféré utiliser ce mode de transport, 23% l'auraient préféré pour le temps de trajet. En outre, il s'agit d'un mode plus flexible, comme cela est souligné à plusieurs reprises dans les entretiens. La voiture permet effectivement de se déplacer dans les territoires peu connectés aux réseaux de transport en commun et certaines destinations nécessitent d'avoir une voiture pour pouvoir se déplacer sur place. Elle permet aussi de réaliser des trajets de porte-à-porte et de se déplacer sur de longues comme de courtes distances (sur le lieu d'arrivée par exemple). Flexibilité équivaut alors à liberté, comme le dit Patrick :

*« Autrement c'est bon quand on part en loisirs c'est souvent en voiture parce que bon ben on se promène donc on a une liberté de mouvement qu'on a en voiture qu'on n'aura pas en bus ou en train. »*

**Tableau 8 :** Les raisons pour lesquelles les usagers auraient préféré prendre la voiture individuelle ou le covoiturage

	Prix du trajet	Temps de trajet	Horaires	Confort	Autre	N.R.
Voiture	11%	16%	16%	29%	30%	3,2%
Covoiturage	42%	23%	7%	0%	26%	2%

Lecture : Parmi les usagers qui auraient préféré prendre la voiture individuelle plutôt que le car, 29 % justifient cette préférence par le confort.

On retrouve cet argument de la flexibilité chez les usagers du covoiturage puisque contrairement au car, il permet de s'arrêter selon l'envie et de faire varier les points d'arrivée et de départ en fonction des passagers, comme l'expliquent Agnès ou Paul<sup>74</sup> :

*« Et puis la deuxième chose, c'est la flexibilité aussi du co-voiturage par rapport au lieu de départ et d'arrivée... [...] même s'il y a un lieu de départ et d'arrivée fixe, 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... »*

Le covoiturage est également préféré pour son caractère convivial. Ainsi, dans les entretiens, plusieurs personnes déclarent trouver ce mode de transport "sympa", comme le décrit Victor qui regrette de n'avoir jamais fait de réelles rencontres dans le car<sup>75</sup> :

<sup>74</sup> Entretien 45 (Chamonix-Lyon), Paul, environ 30 ans, chef d'entreprise, Lyon.

<sup>75</sup> Entretien 28 (Marseille-Toulouse) : Victor, 45 ans, Comédien, Montpellier.



*« 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... »*

Inscrit depuis plusieurs années dans le paysage des transports français, le covoiturage constitue aussi pour beaucoup la première alternative au train pour des raisons financières, autant pour les passagers que pour les conducteurs. Ces derniers l'apprécient pour le remboursement des frais d'essence, comme Nathalie<sup>76</sup> ou encore Patricia<sup>77</sup> :

*« Je fais beaucoup de BlaBlaCar. [...] 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... »*

De nombreux usagers comparent systématiquement le covoiturage au car avec lequel il partage les avantages d'une offre de trajets peu coûteux. On notera malgré tout que, d'après les résultats des questionnaires, la préférence du covoiturage au car est très faible : seulement 5,5% des usagers qui auraient préféré un autre mode auraient préféré le covoiturage par rapport au car (Tableau 5). Le choix de l'un ou de l'autre mode peut alors se faire en fonction de la différence de prix pour le trajet, comme c'est le cas pour Agnès<sup>78</sup> :

*« 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. »*

### *La force de l'habitude*

Enfin, d'autres raisons moins souvent mentionnées entrent en compte dans la préférence des autres modes de transport, en particulier chez les étudiants. L'habitude du train ou de l'avion depuis son enfance tend à valoriser ce mode aux yeux de l'utilisateur. Jennifer<sup>79</sup> par exemple se déplace depuis son enfance en avion pour sa rapidité : elle possède un Skypass et l'idée ne lui est jamais venue de s'intéresser au train. L'imaginaire construit autour de ces modes a ainsi une grande importance. Thibault<sup>80</sup>, dont le mode de transport préféré est le train, aime regarder le paysage et en particulier les vieilles gares qui parsèment le voyage. Le train donne ainsi selon ses mots une « *ambiance vacances* » à chaque déplacement :

*« 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. »*

---

<sup>76</sup> Entretien 4 (Nantes-Brest), Nathalie, 51 ans, professeur d'EPS, agglomération de Lorient.

<sup>77</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

<sup>78</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève), Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy.

<sup>79</sup> Entretien 34 (Toulouse-Paris) : Jennifer, 22 ans, étudiante, Toulouse

<sup>80</sup> Entretien 35 : (Chamonix-Lyon) : Thibault, 19 ans, étudiant, Lyon

Pour conclure, plusieurs facteurs font qu'une majorité d'utilisateurs préféreraient utiliser d'autres modes de transport que le car. Mais des désavantages inhérents à ces autres modes les conduisent à utiliser malgré tout ce dernier.

## LES INCONVENIENTS DES AUTRES MODES DE TRANSPORT

Notre enquête permet de mettre en avant les défauts et contraintes des autres modes de transports qui conduisent les usagers à faire « remonter » le car dans leur hiérarchie personnelle des modes de transport.

*Des prix « aberrants »<sup>81</sup> trop élevés pour une grande majorité d'utilisateurs*

Les deux principales contraintes que rencontrent les usagers lorsqu'ils souhaitent se déplacer sont le coût financier et le coût en temps de déplacement. Or, bien que le train et l'avion soient des modes rapides, leur coût dissuade de nombreux usagers et ce, quel que soit leur profil. Qu'ils soient cadres comme Nathalie<sup>82</sup>, employés comme Guillaume<sup>83</sup>, étudiants comme Agnès<sup>84</sup> ou retraités comme Martine<sup>85</sup>, tous s'accordent sur le fait que « *le train, c'est un moyen de locomotion qui est trop cher. C'est comme l'avion* » selon les mots de Patricia<sup>86</sup>. Ainsi, ceux pour qui le train et/ou l'avion étaient disponibles pour le trajet effectué ont répondu à 85% que c'est le prix qui les avait amenés à choisir le car (Tableau 9).

**Tableau 9 :** Réponses à la question « *Pour quelles raisons n'avez-vous pas pris ce(s) mode(s) de transport ?* » (parmi les personnes qui avaient la possibilité de prendre le train ou l'avion pour ce trajet).

	Prix	Horaires	Temps de trajet	Peu de bagages autorisés	Pas de desserte	Point départ	Point arrivée	Wifi
<b>Ensemble</b>	83%	31%	9%	6%	4%	7%	7%	4%
<b>Train</b>	85%	31%	9%	6%	3%	7%	8%	4%
<b>Avion</b>	86%	30%	4%	7%	2%	-	-	2%
<b>Voiture</b>	79,4%	27,0%	12,5%	3,6%	3,6%	7,3%	5,6%	5,2%
<b>Covoiturage</b>	84,2%	34,3%	9%	7,5%	4,3%	7,8%	8,3%	4,0%

Lecture : 84,6% des usagers qui auraient pu prendre le train ne l'ont pas fait par faute de prix trop élevés.

<sup>81</sup> Entretien 20 (Nantes-Brest) : Marie-Jeanne et Geneviève, plus de 70 ans, retraitées, Lorient

<sup>82</sup> Entretien 4 (Nantes-Brest) : Nathalie, 51 ans, professeure d'EPS, Guidel (près de Lorient)

<sup>83</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes) : Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac

<sup>84</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève) : Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy

<sup>85</sup> Entretien 33 (Toulouse-Paris) : Martine, 74 ans, retraitée, Montauban

<sup>86</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand

Le car, grâce à ses prix très bas, apparaît donc comme une alternative très rentable pour ceux qui souhaitent se déplacer sur de longues distances. Les tarifs du train et de l'avion étant prohibitifs pour les plus défavorisés (étudiants et "petites classes"), ils utilisent peu voire pas du tout ces modes de transport et se rabattent sur le car. Les retraités quant à eux, ne souhaitant plus conduire, se retrouvent parfois désarmés devant la hausse des prix du train et de l'avion, comme Martine et son mari qui prennent désormais le car pour rendre visite à leur fils 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. »<sup>87</sup>*

Pour de nombreuses personnes interrogées, le car semble alors se situer en bas de leur hiérarchie personnelle des modes de transports et fait l'objet d'un choix par défaut, en particulier comme "*dernier recours du prix*" selon les mots de Guillaume<sup>88</sup>. Pour Clément<sup>89</sup> par exemple, chaque mode a ses avantages et ses défauts mais l'argument des bas prix du car les balaie rapidement, le car étant alors explicitement choisi par défaut pour son prix :

*« [Je prends] le train pour la rapidité forcément, le convoit 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. »*

De même pour Sandrine<sup>90</sup>, mère célibataire de 51 ans dont les revenus sont assez fluctuants, utiliser la voiture pour de longs déplacements est devenu trop coûteux pour elle depuis que sa situation familiale a changé. Le car est alors une alternative qui lui permet de faire des économies d'argent et d'énergie comme lors de ce trajet Caen-Marseille pour lequel elle avait calculé en amont le coût de déplacement :

*"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 [au final 45 euros]."*

Toutefois, pour certains usagers, le gain en temps de trajet permis par le train ou l'avion sur de longues distances supplante la contrainte du prix, au détriment du car. Cela ressort dans certains entretiens. Tandis que sur des trajets plus courts et réguliers comme Nantes-Lorient, Nathalie ne fait que « *très rarement* »<sup>91</sup> le choix du train, la différence de temps se fait au profit du train sur des trajets plus longs et occasionnels :

*« 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. »<sup>92</sup>*

---

<sup>87</sup> Entretien 33 (Toulouse-Paris) : Martine, 74 ans, retraitée, Montauban


<sup>88</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes) : Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac

<sup>89</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon) : Clément, environ 25 ans, intermittent du spectacle, Aubervilliers

<sup>90</sup> Entretien 26 (Paris-Marseille) : Sandrine, 51 ans, commerçante, Caen

<sup>91</sup> Entretien 4 (Nantes-Brest) : Nathalie, 51 ans, professeure d'EPS, Guidel (près de Lorient)

<sup>92</sup> Idem



De même, pour Guillaume, le temps gagné en prenant l'avion permet de contrebalancer le prix du trajet, en particulier lors de ses déplacements professionnels. 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. »*

Alors que le train est perçu par une grande majorité des usagers comme le mode le plus écologique, ce même argument conduit certains d'entre eux à refuser de prendre l'avion sur de courtes distances, cela au bénéfice du car, comme Gérard<sup>93</sup> ou encore Clément<sup>94</sup> qui rappelle qu'en plus d'être moins écologique, le temps de trajet de l'avion est moins attractif que prévu à cause du temps d'attente avant l'envol. Mais les convictions écologiques ne résistent pas toujours à la contrainte du prix comme se désespère Victor qui, au lieu du train, se retrouve obligé de prendre le car :

*« Je vais vous dire franchement... S'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... »*

### **La colère noire de certains usagers contre la SNCF**

Face à prix considérés comme "aberrants", certains usagers se détournent du train, ce qui de fait favorise l'usage du car par défaut. Outre la mauvaise desserte par le train de certaines régions, ce sont les prix élevés qui mettent le plus en colère les usagers. En effet, certains d'entre eux, à l'image de Marcel<sup>95</sup>, pensent que la SNCF prend en otage ses clients en augmentant les prix des trains de manière scandaleuse. D'autres trouvent les prix particulièrement peu incitatifs, voire même excluant selon les mots de Camille<sup>96</sup> :

*« 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. »*

<sup>93</sup> Entretien 1 (Paris-Nantes) : Gérard, plus de 60 ans, retraité

<sup>94</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon) : Clément, environ 25 ans, intermittent du spectacle, Paris

<sup>95</sup> Entretien 11 (Toulouse-Brive) : Marcel, environ 70 ans, retraité, commune des Pyrénées

<sup>96</sup> Entretien 17 (Paris-Angers) : Camille, 23 ans, étudiante, Montreuil

Cette colère peut conduire des usagers à boycotter la SNCF comme Sabrina<sup>97</sup> pour qui « 40, 50 euros pour des Intercités, c'est de l'abus » et donc à se tourner vers le car pour leurs trajets de longue distance. Marcel, qui dit ne plus croire en la SNCF après l'avoir utilisé souvent dans le passé, pense ainsi que le développement des cars SLO est une bonne chose. Le car profite donc de cette mauvaise image du train, les usagers ne prenant même plus la peine de regarder l'offre ferroviaire pour leurs déplacements comme Clément<sup>98</sup> par exemple :

*« 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 [le car entre autres]. »*

Toutefois, cette vision négative de la SNCF peut également nuire au car, en particulier Ouibus quand les usagers connaissent son lien avec l'entreprise publique ferroviaire. Ainsi, Sabrina boycotte non seulement le train mais également l'opérateur SLO Ouibus.

On notera que le covoiturage n'est pas toujours une offre de transport considérée comme bon marché. En effet, pour les passagers, les prix du covoiturage ne sont pas systématiquement compétitifs avec le car. Cela peut s'expliquer par les commissions importantes (25% du prix du trajet) que prend l'entreprise sur les trajets comme s'en étonne l'amie d'Anissa<sup>99</sup>. De nombreux usagers trouvent ainsi le covoiturage plus cher que le car : 84 % des usagers qui auraient pu prendre le covoiturage ne l'ont pas fait à cause de prix trop élevés (Tableau 9). De plus, même si les prix des SLO ont augmenté depuis la libéralisation, le car a l'avantage sur le covoiturage d'une plus grande variation de ses prix, ce qui le rend plus attractif aux yeux des usagers comme l'explique Patricia :

*« [...] Flixbus et alors on est tombées sur une super promo : deux euros l'aller-retour. Donc c'était mieux que BlaBlaCar. [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. »*

## **Les Ouigo et l'abonnement TGV max, des alternatives au train pouvant concurrencer le car à certaines conditions**

Pour répondre à ces critiques, la SNCF a développé ces dernières années une offre de TGV low-cost permettant de concilier prix bas et rapidité du transport. Cette offre semble très appréciée par certains utilisateurs, en particulier Thibault<sup>100</sup>, enthousiaste à son propos :


*« 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... »*

<sup>97</sup> Entretien 12 (Marseille-Toulouse) : Sabrina, 35-40 ans, peut-être professeure, Bordeaux

<sup>98</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon) : Clément, environ 25 ans, intermittent du spectacle, Paris

<sup>99</sup> Entretien 18 (rencontrée dans une auberge de jeunesse à Marseille), Anissa, la trentaine, sans emploi, Valence.

<sup>100</sup> Entretien 35 (Chamonix-Lyon) : Thibault, 19 ans, étudiant, Lyon



En cela, le service Ouigo de TGV à bas coût et l'abonnement TGV max<sup>101</sup> pour les moins de 26 ans, qui permettent "d'amortir les tarifs" selon les termes de Camille<sup>102</sup>, peuvent concurrencer le car et ses petits prix voire inverser le report modal du train vers le car. Pour Clément<sup>103</sup> par exemple, les trains Ouigo sont au même niveau que le car dans sa hiérarchie des transports :

« [En parlant des prix élevés du train] *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. [...]* »

Toutefois, cette concurrence se fait à certaines conditions. Cela dépend tout d'abord de la fréquence des déplacements des individus : pour un trajet régulier et/ou répété, le car est moins rentable qu'un abonnement au mois comme l'indique Camille :

« *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.* »

De plus, ces nouvelles offres ne changent pas la desserte actuelle. Il est toujours nécessaire d'effectuer des correspondances sur certains trajets, dissuadant ainsi de prendre le train certains usagers comme Lili<sup>104</sup> qui, malgré son abonnement TGV max, souhaitait effectuer un trajet Chamonix-Lyon sans les deux changements obligatoires par le train. Enfin, l'offre Ouigo a été pensée comme plus contraignante : les gares qu'elle dessert sont souvent excentrées ou les horaires très matinaux comme l'explique Thibault<sup>105</sup> :

« [...] *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.* »

Toutefois, les trains Ouigo desservent de plus en plus fréquemment les gares centrales à toute heure de la journée, pour l'instant principalement à Paris. Cela rend à nouveau intéressante pour certains cette offre qui vient directement concurrencer le car voire le supplanter, comme dans le cas de Gérard<sup>106</sup>, qui avait testé l'offre Ouigo, puis stoppé et qui recommence désormais à l'utiliser de temps en temps.

---

<sup>101</sup> Pour les moins de 27 ans, TGV max est un abonnement de 80€ par mois permettant de prendre le TGV de manière quasi illimitée en fonction des places disponibles.

<sup>102</sup> Entretien 17 (Paris-Angers) : Camille, 23 ans, étudiante, Montreuil

<sup>103</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon) : Clément, environ 25 ans, intermittent du spectacle, Paris

<sup>104</sup> Entretien 36 (Chamonix-Lyon) : Lili, 21 ans, étudiante, Lyon

<sup>105</sup> Entretien 35 (Chamonix-Lyon) : Thibault, 19 ans, étudiant, Lyon

<sup>106</sup> Entretien 1 (Paris-Nantes), Gérard, la soixantaine, travailleur social retraité, agglomération de Nantes.



## *Une desserte inégale des territoires par le train obligeant à trouver des alternatives*

Par ailleurs, il est important de noter que le car peut être le seul mode de transport collectif existant sur certaines liaisons ou celui qui est le plus rapide. Cela est principalement dû au fait que certains territoires sont mal connectés au réseau ferroviaire. De fait, 13 % des répondants au questionnaire ont indiqué ne pas avoir pris un autre mode de transport parce que le temps de trajet du car était plus intéressant ou parce que leur trajet n'était pas desservi par le mode de transport qu'ils auraient préféré. Par exemple, Paul<sup>107</sup> considère le car comme un « *moyen de transport alternatif* » qu'il n'utilise que lorsque c'est le seul mode de transport disponible.

Dans ces situations, les trajets en train impliquent souvent plusieurs changements alors que le car permet de faire le trajet sans correspondance. C'est par exemple le cas pour la liaison entre Clermont-Ferrand et l'aéroport Lyon Saint-Exupéry. De même, Marcel préfère prendre le car pour le trajet Perpignan-Limoges plutôt que le train car ce mode de transport l'oblige à changer à Toulouse<sup>108</sup>. Dans cet exemple, de plus, le trajet en train coûte au minimum une soixantaine d'euros (trente euros avec réduction) alors que le car propose un billet à quinze euros : le choix du mode proposant le trajet le plus pratique et le moins cher se fait alors facilement.

Dans d'autres situations, le temps de trajet en car est inférieur à celui en train. Par exemple, comme l'explique Guillaume<sup>109</sup>, l'itinéraire le plus rapide entre Toulouse et Paris est de passer par Bordeaux, mais les billets TGV sont chers. Il existe un Intercité direct, mais cette ligne est beaucoup trop lente à ses yeux. Le trajet en car apparaît donc comme le plus rapide. Dans le cas de la liaison Clermont-Ferrand – Lyon Saint-Exupéry, le site de la SNCF propose un trajet de six heures avec deux changements dont un par Grenoble<sup>110</sup>. Il est donc beaucoup plus rapide et pratique de prendre le car qui met quant à lui seulement trois heures pour réaliser ce trajet.

Cet argument du temps de trajet est souvent couplé à celui du prix. Margaux<sup>111</sup> utilise par exemple le car plutôt que le train pour aller de Clermont-Ferrand à Lyon, entre autres parce que les temps de trajet sont équivalents mais que le prix du billet de car est largement inférieur : 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.

Enfin, la localisation des gares d'arrivée ou de départ est également un argument pouvant faire du car le mode de transport le plus pratique. Pour Thibault<sup>112</sup>, la proximité des gares routières avec le centre-ville est un critère qui favorise le car au détriment des Ouigo dont les arrêts sont souvent excentrés. D'ailleurs, 13% des usagers ont indiqué ne pas avoir pris un autre mode de transport, faute de gares de départ ou d'arrivée bien localisées.

---

<sup>107</sup> Entretien 45 (Chamonix-Lyon) : Paul, environ 30 ans, chef d'entreprise, Lyon

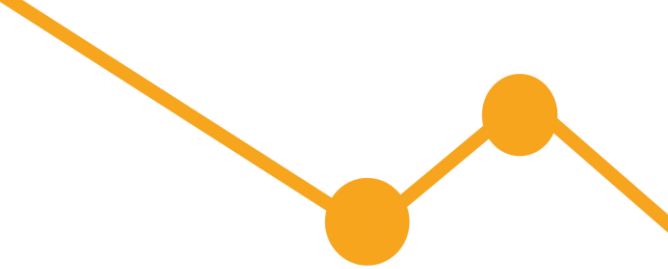
<sup>108</sup> Entretien 11 (Toulouse-Brive) : Marcel, environ 70 ans, retraité, commune des Pyrénées

<sup>109</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes) : Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac

<sup>110</sup> Carnet de terrain et étude de l'offre SNCF.

<sup>111</sup> Entretien 42 (Clermont-Ferrand-Lyon), Margaux, 22 ans, diplômé en management en recherche d'emploi, Clermont-Ferrand.

<sup>112</sup> Entretien 35 (Chamonix-Lyon) : Thibault, 19 ans, étudiant en première année de licence Territoires et sociétés, Lyon.



Cependant, pour qu'il joue en faveur du car, cet argument est conditionné par l'existence de gares routières dans les centres villes : si c'est le cas pour Lyon Perrache, cela n'est pas vrai partout, comme nous l'avons montré dans le Tome 1 et comme nous le constatons dans le document en Annexes. La question des gares peut alors jouer en défaveur du car comme dans le cas de Kirsten qui habite plus près de la gare SNCF que de l'arrêt desservi par les SLO et qui préfère ne pas avoir à traverser la ville avant ou après son voyage<sup>113</sup>.

### *Un mode de transport choisi à cause de l'inadéquation des horaires des autres offres*

La grande diversité d'horaires proposés par les services de car est également un argument de poids en faveur de ce mode de transport, en particulier lorsque les usagers recherchent un horaire précis. Ainsi, 31% des usagers n'ont pas choisi un autre mode existant pour le même trajet, faute d'horaires qui leur convenaient (Tableau 9). Nathalie<sup>114</sup> par exemple a choisi sans hésiter le car, et en particulier Ouibus, en voyant que l'opérateur proposait un trajet à l'heure qui l'arrangeait :

« [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. [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].* »

Cet argument est principalement utilisé lorsque le trajet doit impérativement être réalisé à un horaire précis. Ainsi, il est indiqué pour 44% des trajets dont le motif est soit professionnel, soit en lien avec les études, pour 49% des trajets desservant un aéroport et 41% des trajets vers l'étranger. Les usagers qui n'ont pas pris un autre mode faute d'horaires qui leur convenaient sont d'ailleurs plus représentés chez les actifs diplômés (35%) et les étudiants (31%). Le car, avec le large éventail d'horaires proposé, répond donc pour eux à un besoin.

Le car peut aussi être préféré au covoiturage pour des raisons d'horaires, comme c'était le cas pour Nathalie. Il suffit que le car propose l'horaire souhaité et non le covoiturage pour que ce mode ne soit pas choisi au profit du car. Ainsi, 34% des usagers qui auraient pu prendre le covoiturage ne l'ont pas choisi faute d'horaires qui leur convenaient (Tableau 9). Par ailleurs, les bas prix proposés en général par le car permettent aux usagers de choisir plus facilement l'horaire qui leur conviennent. Ainsi, même si Nathalie paie un peu plus cher son trajet pour avoir les horaires qu'elle souhaite, les prix demeurent assez bas pour ne pas la décourager à le prendre.

---

<sup>113</sup> Entretien 5 (Nantes-Brest) : Kirsten, 36 ans, étudiante, Saint-Herblain

<sup>114</sup> Entretien 4 (Nantes-Brest) : Nathalie, 51 ans, professeure d'EPS, Guidel (près de Lorient)

**Tableau 10 :** Part des usagers qui n'ont pas choisi un autre mode de transport pourtant disponible faute d'horaires convenables en fonction du motif de leur trajet

Travail	Études	Famille	Amis	Loisirs	Autres
44%	44%	29%	23%	28%	21%

Lecture : 44% des usagers se déplaçant pour le travail pour ce trajet n'ont pas choisi un autre mode de transport pourtant disponible par faute d'horaires qui leur convenaient.

**Tableau 11 :** Part des usagers de chaque groupe de la typologie qui ont coché "Les horaires" à la question « Pour quelles raisons n'avez-vous pas pris ce(s) mode(s) de transport ? »

Lycéens	Étudiants	Actifs diplômés	Actifs précaires	Retraités	Ensemble
29%	31%	35%	25%	16%	29%

Lecture : 31% des usagers du groupe des étudiants n'ont pas pris un autre mode de transport par faute d'horaires qui leur convenaient.

### *Complexité et insécurité du service ferroviaire et du covoiturage*

Le train est également perçu par certains usagers comme un service complexe à utiliser, contrairement au car considéré comme « plus simple », termes utilisés dans les entretiens par Nathalie<sup>115</sup> à propos de sa mère ainsi que par Marie-Jeanne et Geneviève<sup>116</sup>. Pour les personnes âgées qui n'ont plus envie de conduire, le fonctionnement du train peut paraître compliqué. Cet argument est revenu lors de plusieurs entretiens<sup>117</sup> principalement de la part d'usagers de plus de 70 ans. Alors que les gares routières sont la cible de nombreuses critiques comme nous avons pu le voir, les gares ferroviaires sont également fortement décriées par ces usagers. Grandes, possédant plusieurs quais et surtout de nombreux escaliers au lieu de pentes douces comme l'explique Henri<sup>118</sup>, elles sont perçues comme peu inclusives :


*« On va à la gare routière, on monte dedans et pof ! On est posé 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... [...] 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 ! »*

<sup>115</sup> Entretien 4 (Nantes-Brest) : Nathalie, 50 ans, professeure d'EPS, Guidel (proche de Lorient)

<sup>116</sup> Entretien 20 (Nantes-Brest) : Marie-Jeanne et Geneviève, plus de 70 ans, retraitées, Lorient

<sup>117</sup> En particulier la mère de Nathalie de 82 ans ainsi que Henri, Marie-Jeanne et Geneviève qui ont plus de 70 ans.

<sup>118</sup> Entretien 14 (Brive-Paris) : Henri, plus de 70 ans, retraité, Toulouse



Le car devient alors une alternative : arrivant plus près de chez eux (ce qu'apprécient Marie-Jeanne et Geneviève), il ne possède pas plusieurs wagons dans lesquels il est possible de se perdre et le chauffeur est toujours là pour renseigner en cas de besoin. La mère de Nathalie est dite « rassurée » quand elle utilise le car plutôt que le train :

*« 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. »*

Le service ferroviaire est également perçu comme peu sûr par certains usagers ayant vécu des mauvaises expériences en prenant ces modes. Murielle<sup>119</sup> par exemple, dont la réservation a été une fois annulée à cause d'un problème technique sur les voies ferrées, remet en cause la fiabilité du transport ferroviaire :

*« 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... »*

Cette vision du car peut aussi se retrouver dans les propos d'étudiants comme Jennifer<sup>120</sup>, qui n'aime pas le train car elle a peur de se faire voler ses bagages qui ne sont pas en soute contrairement à l'avion ou au car.

Le covoiturage est aussi perçu comme moins sécurisant que le car par certains usagers comme Abdou<sup>121</sup>, surtout quand ces derniers ont fait l'expérience d'un conducteur peu rassurant comme le raconte Patricia<sup>122</sup> :

*« 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. »*

---

<sup>119</sup> Entretien 39 (Clermont-Ferrand-Lyon) : Murielle, 57 ans, AESH, Clermont-Ferrand

<sup>120</sup> Entretien 34 (Toulouse-Paris) : Jennifer, 22 ans, étudiante, Toulouse

<sup>121</sup> Entretien 6 (Paris-Lyon) : Abdou, entre 25 et 35 ans, ingénieur dans le ferroviaire, Lyon.

<sup>122</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

## *Le car, un mode transport plus reposant que la voiture ou le covoiturage*

Comme cela a déjà été vu, la voiture individuelle est souvent préférée au car pour sa praticité et sa flexibilité. Toutefois, elle pose des problèmes d'ordre matériel qui dissuadent certains usagers de la prendre, cela au profit du car. Tout d'abord, plusieurs usagers, principalement les retraités, trouvent le car plus confortable et moins fatigant que la voiture car il ne nécessite pas d'avoir à conduire et permet de s'occuper autrement comme l'explique Patrick<sup>123</sup> :

*« 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. »*

De plus, la voiture peut se retrouver encombrante dans certaines situations. Les usagers n'en ont pas forcément besoin une fois arrivés à destination : il faut alors trouver où la garer et si possible, sur une place de stationnement non-payant. Le car est alors beaucoup plus pratique comme le dit Margaux<sup>124</sup> :

*« 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 fais ce que tu veux. »*

Enfin, la voiture peut être synonyme de stress pour certains, premièrement à cause des responsabilités qui incombent au conducteur en termes de sécurité. Christine<sup>125</sup> par exemple se sent plus rassurée pour les trajets de montagne entre Lyon et Sallanches dans le car que dans sa "vieille voiture pas équipée". Le stress peut également être lié au fait d'avoir à conduire dans de mauvaises conditions, en particulier d'être pris dans des bouchons. La voiture individuelle ou partagée avec d'autres usagers n'est ainsi pas toujours plus rapide que le car. En effet, elle est tout aussi contrainte par les aléas de la route. Le temps de trajet en voiture est donc souvent équivalent à celui en car et il est tout aussi possible d'être pris dans les bouchons à l'entrée ou à la sortie des villes comme le rappelle Anurag<sup>126</sup> : « avec les bouchons, tout est possible, comme la voiture ».

Pour ces raisons, le choix de la voiture et de fait du covoiturage diffère selon les types de trajets. Comme les rapports de l'Arafer l'avaient déjà noté, les dessertes d'aéroport (type 3) par le car sont privilégiées par des usagers ne souhaitant pas s'embarrasser de leur voiture. Ainsi, seuls 16% des usagers qui auraient préféré la voiture et 5% de ceux qui auraient préféré le covoiturage étaient sur une ligne desservant un aéroport. Ce rejet de l'automobile se retrouve aussi sur les lignes radiales. En effet, c'est dans la région parisienne que le taux de motorisation est le plus bas de France mais Paris effraie également les conducteurs à cause des bouchons ou du stationnement. Patricia<sup>127</sup>, par exemple, a renoncé à prendre BlaBlaCar ou sa voiture personnelle pour ces raisons :

---

<sup>123</sup> Entretien 43 (Clermont-Ferrand-Grenoble), Patrick, 63 ans, commerçant à la retraite, Clermont-Ferrand.

<sup>124</sup> Entretien 42 (Clermont-Ferrand-Lyon), Margaux, 22 ans, diplômé en management en recherche d'emploi, Clermont-Ferrand.

<sup>125</sup> Entretien 44 (Lyon-Sallanches) : Christine, la cinquantaine, Ressources Humaines, Vénissieux.

<sup>126</sup> Entretien 8 (Lyon-Marseille), Anurag, 22 ans, étudiant ingénieur en alternance, Lyon.

<sup>127</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

« *Moi je voulais faire BlaBlaCar, ma copine était pas rassurée, elle avait peur qu'on ne soit pas à l'heure à l'Olympia. [...] Paris en bagnole, non. Ça aurait été peut-être ailleurs je sais pas, on aurait peut-être pris notre voiture mais là Paris non.* »

De fait, seuls 25% environ des usagers qui auraient préféré la voiture ou le covoiturage au car pour le trajet réalisé étaient sur une ligne radiale alors que 41% des répondants ont voyagé sur ce type de ligne (Tableau 12).

**Tableau 12** : Les types de trajets en fonction du mode de transport (voiture individuelle et covoiturage) préféré à la place du car

	Radiales	Transversales	Aéroport	Étranger	Total
Voiture	25%	62%	13%	-	100%
Covoiturage	26%	67%	4%	4%	100%
Ensemble	41%	47%	9%	3%	100%

Lecture : 25% des usagers qui auraient préféré prendre une voiture étaient sur une ligne radiale lors de ce trajet.

Enfin, le covoiturage peut être fatigant voire compliqué pour les passagers et ce, pour sa caractéristique principale qui peut devenir un défaut aux yeux de certains : le fait de partager une voiture avec un conducteur et d'autres passagers. Le car est alors préféré par certains puisque, contrairement au covoiturage, il n'oblige pas à tenir compagnie aux autres usagers et permet de se reposer comme l'explique Bérangère<sup>128</sup> ou Jennifer qui a été "*calmée direct*" par l'impression de "*prendre un café*" pendant les six heures de trajet. Même pour un usager qui n'est pas "*un peu renfermé sur [soi]-même*" comme Guillaume<sup>129</sup>, le trajet en covoiturage peut alors plus facilement que le car être vécu négativement. Cette vision peut d'ailleurs être renforcée par de mauvaises rencontres, plus fréquentes et plus dérangeantes que dans le car à cause de la promiscuité imposée par la voiture.

Enfin, on peut noter que les usagers désirant voyager en groupe ou avec de nombreux bagages sont amenés à choisir le car plutôt que le covoiturage, comme c'est le cas pour Thibault :

« *[...] mais le problème quand tu viens à plusieurs et avec les bagages, les skis et tout... ça peut vite effrayer le covoitureur.* »

Ainsi, le car semble être pour une majorité des usagers un choix par défaut. Il se trouve en effet loin derrière le TGV dans les préférences modales des usagers, en particulier pour les étudiants et les actifs qui recherchent la rapidité et le confort. Le covoiturage et la voiture individuelle permettent quant à eux une flexibilité que le car n'offre pas. Cependant, ces modes de

<sup>128</sup> Entretien 16 (Paris-Marseille), Bérangère, 50 ans, infirmière.

<sup>129</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes), Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac.



transport ne desservent pas tous les trajets. De plus, ils présentent des désavantages aux yeux des usagers et surtout des prix beaucoup moins attractifs que le car qui conduisent les usagers à choisir ce mode de transport. Seuls les retraités semblent faire le choix délibéré du car, qui est de plus apprécié parfois pour sa simplicité comparativement aux autres modes. Choix par défaut pour son prix pour beaucoup, le car permet cependant à certains des déplacements qui n'auraient pas pu être effectués, faute de moyens. C'est ce qu'il nous faut étudier plus en détail désormais.

## **B) UNE OFFRE QUI FACILITE LA MOBILITE ET INCITE AU DEPLACEMENT**

Dans le premier chapitre, nous avons montré que les usagers du car étaient pour une partie d'entre eux des personnes habituées à se déplacer fréquemment sur de longues distances : 3% se déplacent tous les jours, 3% au moins une fois par semaine, 13% plusieurs fois par mois et 10% une fois par mois. Le car entre dans leurs choix modaux comme une possibilité parmi d'autres pour leurs déplacements et ce, à moindre coût. Toutefois, ce choix est souvent effectué par défaut en raison d'une incapacité financière à se déplacer en train. Nous pouvons alors nous demander ce qui pousse ces usagers à se déplacer malgré tout, même pour des trajets dont les motifs ne sont apparemment pas contraints (loisirs, visite à ses amis ou à sa famille, etc.). Dans quelle mesure la valeur qu'ils donnent à leur mobilité pourrait expliquer ces déplacements ? Nous montrerons ainsi dans cette partie que le car s'inscrit dans une vision valorisée de la mobilité, perçue comme une liberté. Les bas prix proposés par les opérateurs s'ancrent dans cette logique. En effet, grâce à eux, les usagers sont moins contraints financièrement dans leurs déplacements. Puisqu'un trajet avec un autre mode équivaut en termes de prix à plusieurs trajets en car, les usagers seraient alors "invités" à multiplier leurs voyages. Par là même, le car participe à ce que nous appelons une "injonction contemporaine à la mobilité", la valeur mobilité se transformant pour certains en norme voire parfois en injonction, poussant ces individus à être "mobiles pour être mobiles". La rencontre entre cette volonté de se déplacer et les bas coûts du car peut alors conduire à l'augmentation des déplacements de certains usagers. Ainsi, le car répond-il simplement à un besoin de se déplacer ou, par un effet rebond<sup>130</sup>, conduit-il les usagers à des déplacements qui n'auraient pas été effectués sans lui ?

### **LA VALEUR DONNÉE À LA MOBILITÉ PAR LES USAGERS DU CAR : ENTRE LIBERTÉ ET INCITATION AU DÉPLACEMENT**

Au sein de cette partie, nous étudierons la valeur que les usagers du car accordent à la mobilité en général. Cela nous permettra de mieux cerner le rôle des petits prix du car sur la création de déplacements.

---

<sup>130</sup> L'effet rebond, aussi connu sous le nom de "paradoxe de Jevons", est un concept développé en économie. Il peut être résumé en une simple idée : les économies initialement prévues par l'utilisation d'une nouvelle technologie (ici d'une nouvelle offre) sont partiellement ou complètement compensées à la suite d'une adaptation du comportement de la société.

## *La mobilité perçue comme liberté facilitée par le car*

Dans la préface de l'ouvrage *La société sans répit*<sup>131</sup>, le sociologue Vincent Kaufmann explique que la mobilité peut être perçue de deux manières. Tout d'abord, l'imaginaire dominant autour de la mobilité tient du registre de la liberté, la libre circulation étant perçue comme un droit, d'ailleurs inscrit dans l'article 13 de la Déclaration universelle des Droits de l'Homme. Pouvoir se déplacer est une richesse à mobiliser et cette possibilité doit être donnée à tous. L'accroissement des déplacements et de la *motilité* des individus en général (c'est-à-dire leurs capacités à se déplacer) est alors vue comme le « *reflet d'un processus de démocratisation de la « liberté » de déplacement, et par extension d'une forme de justice sociale méritocratique.* » (Kaufmann in Mincke et Montulet, 2019, p.1).

La pratique du car par ses usagers semble s'inscrire dans cette vision de la mobilité. Grâce à ses prix défilant toute concurrence, ce mode de transport semble permettre à tous les usagers de se déplacer en diminuant les contraintes financières qui restreignent leurs capacités de déplacement. Ainsi, 31% des usagers trouvent que le car a "tout à fait" accru leur liberté et 25% pensent que le car leur a "un peu" permis de le faire.

Des nuances peuvent cependant être apportées à ce constat. Tout d'abord, il faut préciser le fait que la question "Est-ce que vous vivez cette possibilité comme un accroissement de votre liberté, vous permettant par exemple de profiter davantage d'offres culturelles, de voir plus souvent vos proches, de chercher un emploi plus loin... ?" était complexe, ce qui pouvait mener à sa mauvaise compréhension. Une part importante d'usagers n'y ont d'ailleurs pas répondu (23%). Quoi qu'il en soit, le nombre d'usagers ne trouvant pas que le car augmente leur liberté de déplacement reste significatif : 21% des usagers ont répondu "Non" à la question (12% "Non, pas tellement" et 9% "Non, pas du tout"). De plus, l'accroissement de liberté déclaré semble être lié à des trajets ayant pour motifs des raisons personnelles. Près de 60% des usagers prenant le car pour aller rendre visite à leurs amis et à leur famille et/ou pour des loisirs disent ainsi que le car leur permet d'accroître leur liberté.

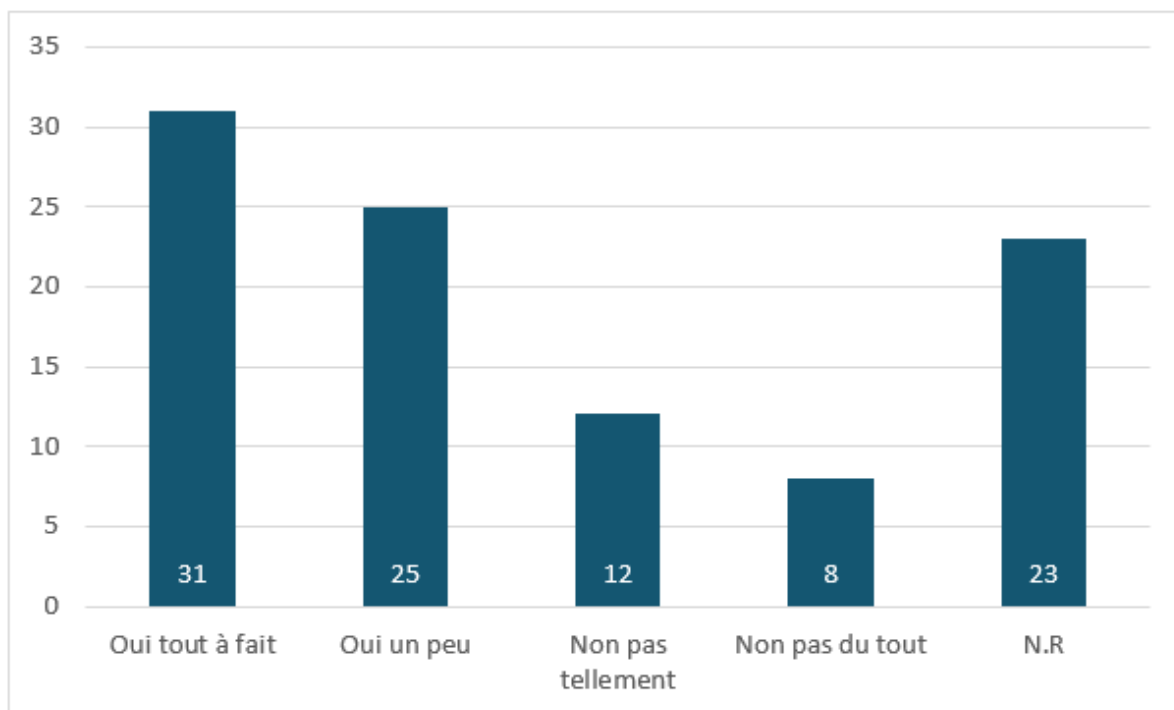
Au contraire, lorsqu'il s'agit d'un trajet professionnel, les taux de réponses diminuent significativement : seuls 45% des usagers se déplaçant pour le travail et 49% pour les études disent que le car permet d'accroître leur liberté. La valeur donnée à la mobilité dépend ainsi beaucoup du motif de déplacement. Ce résultat transparait également dans certains entretiens. Par exemple, Gérard<sup>132</sup>, tout juste retraité, se déplace principalement pour des raisons familiales et amicales. Pour lui, le car est une liberté puisqu'il est utilisé dans le cadre des 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. »*

<sup>131</sup> Mincke et Montulet. *La société sans répit. La mobilité comme injonction*. Editions de la Sorbonne. Mobilités & sociétés, 2019.

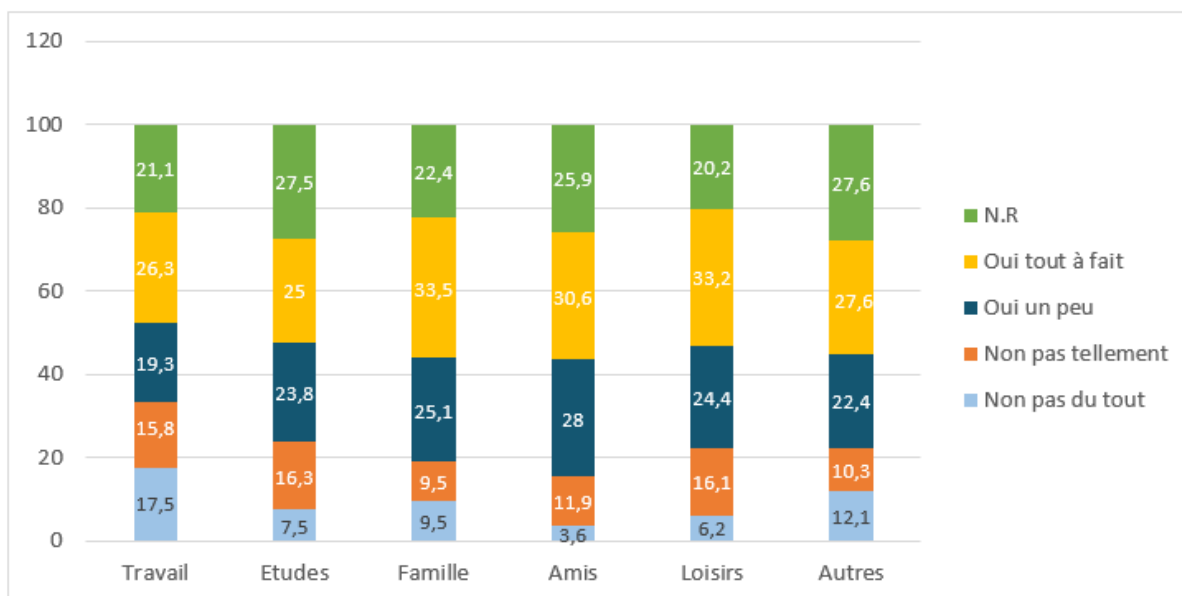
<sup>132</sup> <sup>132</sup> Entretien 1 (Paris-Nantes), Gérard, la soixantaine, travailleur social retraité, agglomération de Nantes.

**Graphique 2 :** Réponses à la question « *Est-ce que vous vivez cette possibilité comme un accroissement de votre liberté [...] ?* »



Lecture : 31% des usagers pensent que le car a "tout à fait" accru leur liberté.

**Graphique 3 :** Réponses à la question « *Est-ce que vous vivez cette possibilité comme un accroissement de votre liberté [...] ?* » en fonction du motif du trajet



Lecture : 31% des usagers pensent que le car a "tout à fait" accru leur liberté.

## *Malgré une impression de liberté, une incitation implicite à multiplier ses déplacements*

Les mobilités actuelles seraient ainsi caractérisées par « un "bougisme" débordant » (Mincke, Montulet, 2019, P.84) perçu comme une « possibilité d'épanouissement par le mouvement » (idem). Comme l'explique Kaufmann, cette capacité généralisée de mobilité peut se transformer en une incitation voire en une injonction à la mobilité. Puisque désormais la possibilité de se déplacer existe, il faut se déplacer et ce, toujours davantage, afin de se conformer aux normes sociales : « *Se déplacer vite, loin et souvent devient un impératif pour qui prétend prouver qu'il est dynamique, motivé ou ambitieux.* » (Kaufmann in Mincke et Montulet, 2019, p.1). Au contraire, l'inactivité est mal vue, en particulier dans le monde du travail où se développent les "grands mobiles", multipliant les trajets longue-distance. Mais cette injonction se retrouve également dans la sphère privée et personnelle. Alors que les moyens de transport ont facilité les déplacements, il existe moins d'excuses aujourd'hui pour ne pas rendre visite à sa famille, même à l'autre bout de la France. De même, dans le cadre des études, il est fortement recommandé d'aller passer quelque temps dans un pays étranger<sup>133</sup>. Enfin, les vacances peuvent elles aussi être soumises à ces impératifs de voyages. L'exemple le plus frappant, lors de nos entretiens, est cette phrase de Clément<sup>134</sup> arguant qu'il ne prendrait jamais l'avion, « *sauf obligation pour partir loin en vacances* ». Or, s'il ne veut absolument pas prendre l'avion, pourquoi se sent-il obligé de voyager loin ? L'incitation à la mobilité semble alors prégnante dans cet extrait :

*« L'avion strictement jamais, sauf obligation pour partir loin en vacances, mais je bannis le truc écologiquement. »*

Le premier usager rencontré, Gérard<sup>135</sup>, était d'ailleurs conscient de cette réalité et très critique à son égard. Sensible aux sujets d'aménagement et de société, il déplore une injonction à la mobilité omniprésente aujourd'hui, qui aurait selon lui des conséquences néfastes sur l'environnement et sur la qualité de vie :

*« 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. »*

Selon lui, cette injonction au déplacement passerait par des prix très bas et des temps de trajets raccourcis rendant « *possibles des choses qui ne devraient pas être possibles* ». Par ces mots, c'est l'avion que Gérard accuse mais le car soulève les mêmes interrogations. L'incitation à multiplier les déplacements pourrait en effet être exacerbée par les SLO, les bas prix pouvant inciter les individus à multiplier leurs trajets. Le car offrirait ainsi plus d'opportunités pour bouger et de fait, pousserait les individus à se déplacer non pour un motif donné mais simplement parce qu'ils "peuvent" le faire. Cependant, si cette incitation existe, elle reste généralement implicite, cachée entre les mots dans les entretiens. Les usagers en effet ne se sentent pas "contraints" par cette offre qui leur donne au contraire une impression

<sup>133</sup> Orange, S. « L'invitation au voyage ? Les Sections de Techniciens Supérieurs face à l'impératif de mobilité », *Regards Sociologiques*, 2010 (n°40), p. 77-87.

<sup>134</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, 25 ans, intermittent du spectacle, Paris.

<sup>135</sup> Entretien 1 (Paris-Nantes), Gérard, la soixantaine, travailleur social retraité, agglomération de Nantes.

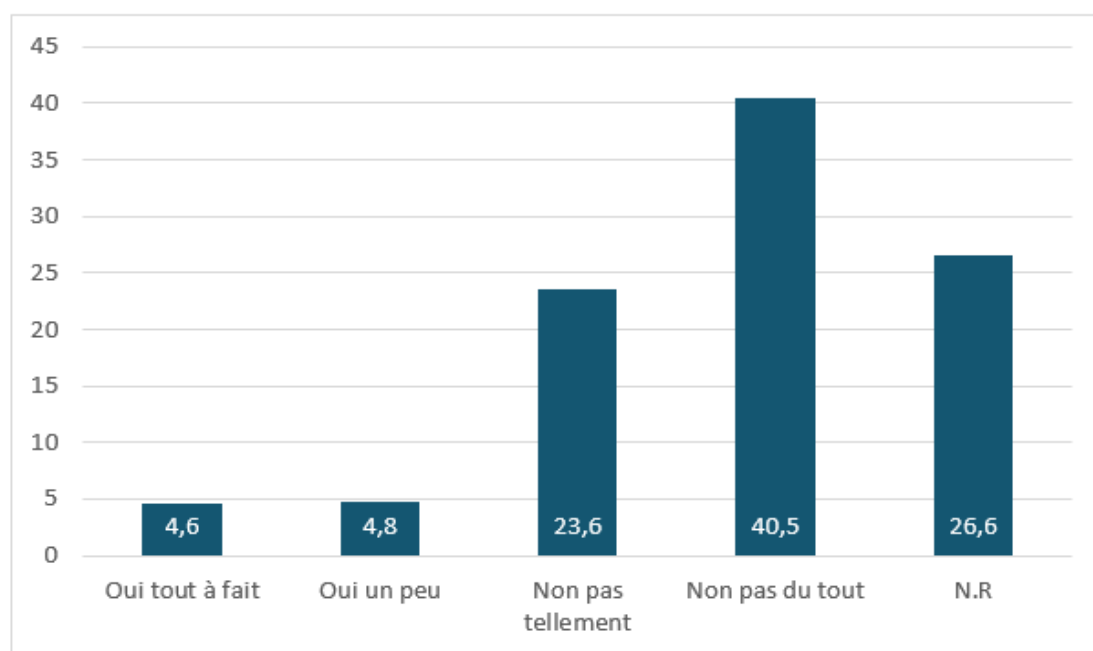
de liberté. Par exemple, pour Agnès<sup>136</sup>, étudiante au budget déplacement plutôt restreint, les petits prix proposés par les opérateurs lui procurent une impression de liberté tout en lui donnant plus envie de voyager :

« [...] 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 même idée revient dans l'entretien réalisé avec Margaux<sup>137</sup>. En recherche d'emploi après avoir fini son BTS Management, elle apprécie le car qui lui permet de « *bouger plus* » puisque désormais, « *Lyon, c'est vraiment à ta portée* ».

Les résultats des questionnaires montrent qu'une grande part des usagers (64,5%) disent ne pas être soumis par le car à davantage de pression pour se déplacer (40,5% "Non, pas du tout" et 24% "Non, pas tellement").<sup>138</sup> Toutefois, compte tenu de l'ambiguïté de la question, le fait que 10% des enquêtés répondent positivement à cette question n'est pas négligeable. Les réponses à cette question constituent néanmoins des pistes de réflexion quant aux motifs pour lesquels les usagers se sentent contraints à se déplacer.

**Graphique 4 :** Réponses à la question « *Au contraire, avez-vous l'impression qu'avec cette nouvelle possibilité de déplacement, vous êtes soumis à davantage de pression pour vous déplacer [...] ?* »



Lecture : 40,5% des usagers trouvent qu'ils ne sont "pas du tout" soumis à davantage de pression pour se déplacer avec le car.

<sup>136</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève), Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy.

<sup>137</sup> Entretien 42 (Clermont-Ferrand-Lyon), Margaux, 22 ans, diplômée en management, désormais en recherche d'emploi, Clermont-Ferrand.

<sup>138</sup> Quelques nuances peuvent cependant être soulevées. Tout d'abord, le questionnaire pouvait de fait difficilement mener à des résultats clairs à ce sujet, la question ' *Au contraire, avez-vous l'impression qu'avec cette nouvelle possibilité de déplacement, vous êtes soumis à davantage de pression pour vous déplacer, rendre visite à vos proches, chercher un emploi plus loin... ?* ' pouvant induire en erreur ou être mal comprise. En effet, le terme " *pression* " est assez négatif, utiliser le terme " *incitation* " n'aurait peut-être pas donné les mêmes résultats. De plus, le fort taux de non-réponse (27%) vient nuancer les résultats récoltés.

**Tableau 13** : Réponse à la question « *Au contraire, avez-vous l'impression qu'avec cette nouvelle possibilité de déplacement, vous êtes soumis à davantage de pression pour vous déplacer [...] ?* » en fonction du motif du trajet

	Travail	Etudes	Famille	Amis	Loisirs	Autres
Oui tout à fait	3,5%	5%	6,1%	1,6%	4,7%	5,2%
Oui un peu	3,5%	7,5%	3,4%	5,7%	5,2%	6,9%
Non pas tellement	29,8%	26,3%	20,9%	23,3%	29%	19%
Non pas du tout	36,8%	31,3%	44,1%	37,8%	37,3%	36,2%
N.R.	26,3%	30%	25,5%	31,6%	23,8%	32,8%

Lecture : 36,8% des usagers qui se déplaçaient pour le travail trouvent qu'ils ne sont "pas du tout" soumis à davantage de pression pour se déplacer avec le car.

Cela nous amène à analyser quelle vision de la mobilité est partagée par les usagers de chacun des différents groupes.

### *Les retraités : des usagers indécis sur leur caractérisation de la mobilité*

Les retraités qui ont répondu à notre questionnaire sont généralement assez mobiles comme nous avons pu le voir dans le Chapitre 1. En effet, bien que tous n'aient pas des revenus très élevés, ils apprécient le fait d'être mobiles, ce qui leur donne l'impression d'être libres, en particulier quand cela leur permet d'aller rendre visite à leur famille, à l'image de Martine<sup>139</sup>. Voyager est même pour certains une fierté, la preuve qu'ils ne sont pas encore dépendants de leurs proches, comme Irma<sup>140</sup> qui exige de se débrouiller seule malgré les possibles difficultés lors de ses déplacements.

S'il ressort des entretiens qualitatifs que le car contribue à donner aux retraités une impression de liberté, il est plus difficile de tirer des conclusions dans ce sens à partir des données quantitatives. En effet, dans le groupe des retraités, 34% des enquêtés n'ont pas répondu à la question qui demandait si le car était synonyme d'accroissement de liberté, et 39% n'ont pas répondu à la question qui demandait aux enquêtés s'ils avaient le sentiment d'être soumis à davantage de pression pour se déplacer. Si l'on ne conserve que les enquêtés ayant répondu, on obtient que 76% d'entre eux vivent cette nouvelle possibilité de déplacement comme une liberté, ce qui est légèrement supérieur à la part obtenue pour

<sup>139</sup> Entretien 33 (Toulouse-Paris) : Martine, 74 ans, infirmière retraitée, Montauban.

<sup>140</sup> Entretien 31 (Grenoble-Genève) : Irma, environ 65 ans, retraitée mais professeure de musique pour compléter sa pension, Marseille



l'ensemble de la population (73%)<sup>141</sup>. En même temps, 15% ont déclaré avoir le sentiment d'être soumis à davantage de pression pour se déplacer. Cela est encore une fois supérieur au résultat obtenu pour l'ensemble de la population (13%)<sup>142</sup>.

La position de certains usagers face à la mobilité permise par le car peut être donc ambiguë : Martine par exemple considère l'offre comme un moyen d'augmenter la liberté de déplacement des gens tout en les poussant « *un petit peu plus à sortir* » de chez eux. La frontière entre liberté et injonction est alors mince.

### *Pour les actifs précaires : une vision positive du voyage mais le déplacement perçu comme un luxe*

Comme les autres usagers du car, les actifs précaires donnent à leurs déplacements de loisirs une valeur positive. En général, le voyage est perçu par ces usagers comme un moyen de vivre autre chose afin de s'ouvrir l'esprit. À côté d'un quotidien compliqué, le voyage peut en effet permettre de « *se vider la tête* » à l'image de Sandrine<sup>143</sup> en instance de divorce. Robert<sup>144</sup>, récemment licencié, associe quant à lui le fait de se déplacer au fait de se cultiver :

*« Ouais ouais j'aime bien bah... Je suis curieux de partir, j'aime bien la culture donc heu musées, théâtres, heu... J'aime bien. »*

Pour Claire<sup>145</sup> qui ne travaille plus depuis qu'on lui a diagnostiqué une sclérose en plaques, se déplacer est le signe qu'elle est encore capable de vivre et d'aller rendre visite à sa famille : « *Je bouge tant que je peux* ».

Cependant, nous l'avons vu, le groupe des actifs précaires est composé des usagers les moins mobiles, peu motorisés et consacrant en général un budget peu élevé à leurs déplacements. En effet, ce sont les usagers dont les revenus sont les moins élevés (outre les étudiants) et de fait, qui peuvent le plus difficilement dépenser pour se déplacer. Le déplacement demeure donc un "luxe" avec un coût important. Celui-ci peut être financier ou se traduire en termes de fatigue : Claire met par exemple deux jours à se remettre de chaque voyage à cause de sa maladie mais également pour les concessions que nécessite le voyage. Patricia<sup>146</sup>, aide-soignante, a par exemple dû travailler durant trente nuits pour s'offrir une « virée » entre amies en car à Paris. Si elle souhaite reprendre le car à l'avenir, il lui manque cependant un plan défini à l'avance : il ne s'agit pas de partir sans but.

Ainsi, d'un point de vue qualitatif, le car est majoritairement lié à un sentiment de liberté pour ces usagers puisque 75% d'entre eux ont dit que le car accroissait leur liberté de déplacement<sup>147</sup>. Cependant, ce sont aussi les usagers les plus nombreux à avoir répondu que le car les soumettait à davantage de pression à se déplacer (23% dont 9% catégoriques "Oui,

---

<sup>141</sup> Voir Tableau 14 à la fin de cette sous-partie.

<sup>142</sup> Idem.

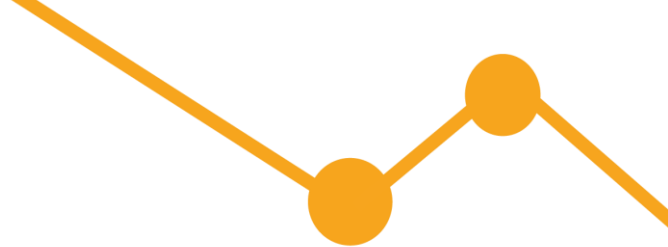
<sup>143</sup> Entretien 26 (Paris-Marseille), Sandrine, 51 ans, commerçante, Caen.

<sup>144</sup> Entretien 21 (Nantes-Brest), Gaël, 20 ans, étudiant, Brest

<sup>145</sup> Entretien 32 (Grenoble-Genève), Claire, 55 ans, en arrêt prolongé suite à une sclérose en plaques, Annecy.

<sup>146</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

<sup>147</sup> Voir Tableau 15 à la fin de cette sous-partie.



tout à fait<sup>148</sup>). Leur plus grande sensibilité aux coûts du déplacement fait que même les petits prix des cars sont un poids dans leur budget qu'ils ne peuvent négliger.

### *Pour les étudiants, les opportunités de mobilité perçues comme un droit voire un besoin*

Le rapport des étudiants à la mobilité est assez proche de celui des actifs précaires. Ils sont assez contraints dans leurs déplacements car leur faible taux de motorisation les oblige à prendre les transports en commun tandis que leur budget déplacement est restreint. Certains perçoivent ainsi le déplacement surtout comme un coût financier à l'image de Thibault<sup>149</sup> resté à Lyon où habitent ses parents pour ses études car « *ça fait des gains d'argent surtout* ».

Néanmoins, c'est le groupe le plus mobile parmi les usagers : les étudiants rencontrés se déplacent fréquemment sur de longues distances, que ce soit pour leurs loisirs ou leurs études. La fréquence et la diversité de leurs déplacements les conduisent à distinguer la valeur qu'ils accordent aux différents types de trajet. Alors que Fatima<sup>150</sup> apprécie pouvoir se déplacer pour voir de la famille ou ses amis, elle vit comme une contrainte ses allers retours réguliers entre Paris et Limoges pour ses problèmes administratifs, car la date et l'heure lui sont imposées. De même, Camille<sup>151</sup> perçoit comme contraintes ses mobilités pour aller travailler mais comme une « *chance* » ses voyages de vacances :

*« 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. »*

Les déplacements de loisirs sont généralement perçus de manière très positive. Les opportunités de mobilité sont vues comme l'expression d'un droit voire d'un besoin et sont rarement remis en question. Les dires de Lili<sup>152</sup> sont assez éclairants à ce propos. À la question des motifs de ses voyages estivaux récurrents, elle répond ne s'être jamais questionnée à ce sujet :

*« 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 un fois par an. En général en Europe, pas si loin que ça. »*

Le car s'inscrit alors dans ces tendances. Permettant à la fois de revenir plus souvent chez ses parents (ce qui peut être vécu comme une contrainte ou comme une liberté), il rend également possible le fait de partir plus souvent et plus loin en voyage. Ainsi, même si près de 13% ressentent une pression à davantage de déplacements, 50% répondent à la même

---

<sup>148</sup> Voir Tableau 14 à la fin de cette sous-partie.

<sup>149</sup> Entretien 35 (Chamonix-Lyon), Thibault, 19 ans, étudiant, Lyon.

<sup>150</sup> Entretien 15 (Brive-Paris), Fatima, 27 ans, étudiante en Physique-Chimie, Paris

<sup>151</sup> Entretien 17 (Paris-Angers) : Camille, 23 ans, étudiante, Montreuil.

<sup>152</sup> Entretien 36 (Chamonix-Lyon), Lili, la vingtaine, étudiante

question par la négative<sup>153</sup>. De plus, 76% des étudiants trouvent que le car permet d'accroître leur liberté de déplacement (même taux de réponse positive à cette question que les retraités)<sup>154</sup>.

### *Les actifs diplômés : les représentants d'un « bougisme débordant »*

Les actifs diplômés sont également très mobiles : en effet, ils en ont les moyens techniques (ils sont très majoritairement motorisés) comme financiers. Ainsi, ils peuvent plus facilement se déplacer que les étudiants ou encore les actifs précaires. Le budget alloué à leurs déplacements est de fait le plus important parmi les usagers du car. D'ailleurs, certains mettent de l'argent de côté afin de voyager toujours plus. Pour Lucia<sup>155</sup>, hydrologue, par exemple, la mobilité est synonyme de liberté, elle économise donc pour en profiter davantage :

*« 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. »*

La mobilité est très présente dans la vie des actifs diplômés : ils se déplacent pour les loisirs et les visites aux proches comme pour le travail, pour une grande part d'entre eux (37%). Les usagers de ce groupe semblent ainsi plus sensibles à l'injonction à la mobilité. Contrairement aux autres groupes, ils semblent percevoir les mobilités ayant pour motif le travail de manière positive, autant voire plus que les loisirs. Cette vision de la mobilité digne du « bougisme » décrit plus haut se retrouve dans plusieurs entretiens. Par exemple, Clément<sup>156</sup> est intermittent du spectacle. Travaillant sur des courts et longs métrages dans diverses régions de France, il a beaucoup de temps libre qu'il met à profit pour voyager le plus possible. Il explique ce besoin de bouger et la joie qui en découle par un sentiment, un « truc positif » qui le tire vers l'avant et le pousse à voyager :

*« 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 plaît 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. »*

Jean<sup>157</sup> quant à lui est un architecte de 50 ans qui se déplace très fréquemment (disant même ne faire que ça) mais seulement pour des raisons professionnelles ou pour aller voir son fils. En effet, il dit ne pas aimer les vacances où il se « fait chier au bout d'une semaine ». Bouger fréquemment semble donc un besoin viscéral pour Jean. Toutefois, la valeur qu'il donne à la mobilité est ambiguë, associée à la fois à la contrainte et à la liberté :

---

<sup>153</sup> Voir Tableau 13 à la fin de cette sous-partie.

<sup>154</sup> Voir Tableau 14 à la fin de cette sous-partie.

<sup>155</sup> Entretien 19 (Paris-Angers): Lucia, environ 60 ans, Hydrologue, Nantes.

<sup>156</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, 25 ans, intermittent du spectacle, Paris.

<sup>157</sup> Entretien 10 (Marseille-Toulouse), Jean, 50 ans, architecte, Guéret.

« 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 si l'on s'intéresse aux déplacements par car plus précisément, on peut constater que ce groupe est celui qui considère le moins que ce mode de transport accroît leur liberté de déplacement (seuls 65% comparativement à 73% de la population dans son ensemble). Mais c'est aussi un groupe qui a moins le sentiment d'être soumis à davantage de pressions pour se déplacer depuis que l'offre de car existe puisque seuls 7% des enquêtés ont répondu positivement à cette question. Ces résultats peuvent s'expliquer par le fait que ce groupe était déjà très mobile avant le développement de l'offre de car. Ce mode de transport constitue alors seulement une possibilité de plus dans leurs choix modaux, sans pour autant les inciter à se déplacer plus souvent.

**Tableau 14 :** Réponses à la question « *Est-ce que vous vivez cette possibilité comme un accroissement de votre liberté [...] ?* » en fonction du type d'usagers

	<b>Les lycéens</b>	<b>Les étudiants</b>	<b>Les actifs diplômés</b>	<b>Les actifs précaires</b>	<b>Les retraités</b>
<b>Oui tout à fait</b>	36%	39%	37%	47%	53%
<b>Oui un peu</b>	42%	37%	28%	28%	22%
<b>Non pas tellement</b>	12%	17%	20%	12%	11%
<b>Non pas du tout</b>	10%	7%	15%	13%	14%
<b>N.R.</b>	2,9%	21,9%	20,1%	33,3%	33,9%

Lecture : 39% des usagers appartenant au groupe des "Etudiants" pensent que le car a "tout à fait" accru leur liberté. Taux obtenus après avoir enlevé les 157 enquêtés (23%) n'ayant pas répondu à la question.

**Tableau 15** : Réponses à la question « *Au contraire, avez-vous l'impression qu'avec cette nouvelle possibilité de déplacement, vous êtes soumis à davantage de pression pour vous déplacer [...] ?* » en fonction du type d'usagers

	<b>Les lycéens</b>	<b>Les étudiants</b>	<b>Les actifs diplômés</b>	<b>Les actifs précaires</b>	<b>Les retraités</b>
<b>Oui tout à fait</b>	6%	3%	5%	14%	6%
<b>Oui un peu</b>	-	9%	2%	9%	9%
<b>Non pas tellement</b>	30%	38%	32%	28%	15%
<b>Non pas du tout</b>	63%	49%	60%	49%	71%

Lecture : 39% des usagers appartenant au groupe des "Étudiants" pensent que le car a "tout à fait" accru leur liberté. Taux obtenus après avoir enlevé les 179 enquêtés (27%) n'ayant pas répondu à la question.

Ainsi, la mobilité est perçue généralement par les usagers du car comme une liberté. Grâce aux prix bas permettant à plus de personnes de se déplacer davantage, le car accentue cette vision. Toutefois, l'accroissement de la motilité des individus va de pair avec une accentuation de l'injonction à la mobilité. Dans le cas du car, ces prix bas incitent de manière implicite les usagers à multiplier leurs déplacements, en particulier les retraités et les étudiants qui apprécient de bouger et dont le budget déplacement est plutôt contraint. Ce constat pose la question des effets de cette incitation à la mobilité.

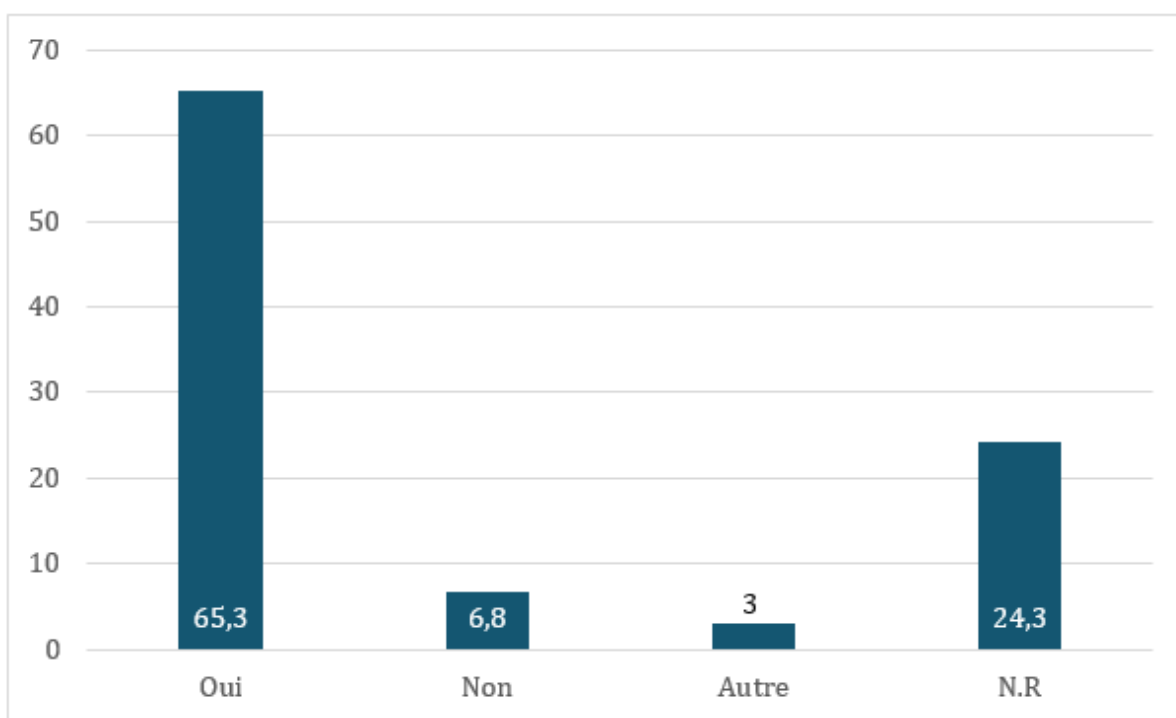
## **LE CAR : UN MODE DE TRANSPORT FACILITANT EN GÉNÉRAL LES DÉPLACEMENTS**

Afin de mesurer les effets du car sur la mobilité des usagers, nous analyserons ici les déplacements qui n'auraient pas été effectués sans l'existence du car.

*Pour les usagers du car en général : une mobilité facilitée par le car, souvent en réponse à un besoin défini*

Tout d'abord, les bas prix proposés par le car semblent permettre une mobilité plus aisée pour ses usagers. Ainsi, 65% d'entre eux disent que le car leur a permis de réaliser ce déplacement plus facilement tandis que seuls 7% disent le contraire (Graphique 5).

**Graphique 5** : Réponses à la question « *Est-ce que l'offre de car vous permet de faire ce type de déplacement plus facilement ?* »

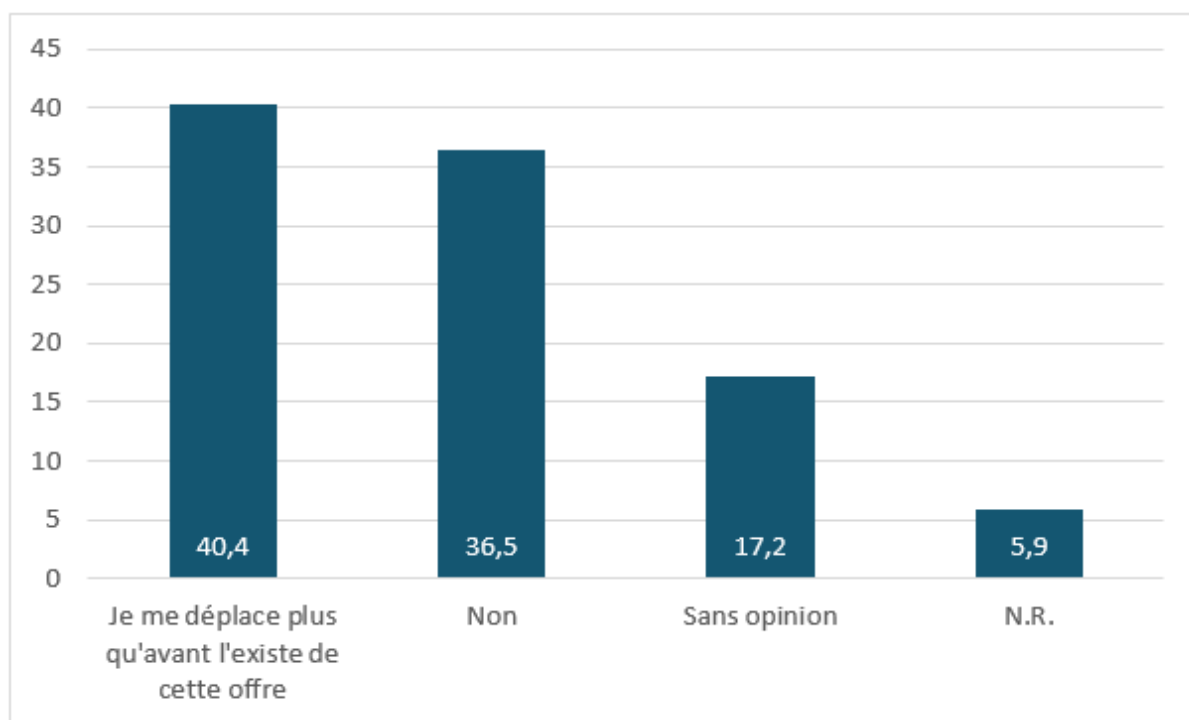


Lecture : Le car a permis à 65,3% des usagers de réaliser plus facilement leur trajet.

De fait, cette nouvelle offre de transport bon marché semble permettre aux usagers de se déplacer plus souvent. De plus, 40% des usagers disent se déplacer davantage qu'avant l'existence de l'offre SLO. Bien qu'elle ne représente moins de la moitié des usagers, cette donnée reste non négligeable et montre que le car a mené à la création de déplacements. Les résultats des réponses à cette question doivent cependant être nuancés : ils n'ont de sens que si les usagers n'ont pas changé totalement de vie depuis 2015. Or, la forte part d'étudiants peut conduire à interpréter ces résultats avec prudence : le fait de sortir du giron parental peut en effet amener ces usagers à se déplacer davantage qu'auparavant (entre leur lieu d'études et la maison familiale par exemple), ou au contraire à restreindre leurs déplacements (par manque de moyens financiers), indépendamment de la création de l'offre SLO. Néanmoins, le fait que certains aient répondu que le car n'avait pas influencé leur fréquence de déplacement peut être interprété d'une autre façon. En effet, nous avons montré que certains usagers, en particulier les actifs diplômés, mènent généralement une vie très mobile. La réponse « Non » à la question « *L'offre de car a-t-elle influencé vos fréquences de déplacement ?* » pourrait alors dire que le car n'a pas eu d'effet sur la mobilité des usagers car ces derniers se déplaçaient déjà beaucoup auparavant. Le car aurait alors remplacé un autre mode de transport sans pour autant augmenter les déplacements de ces usagers.



**Graphique 6 :** Réponses à la question « *L'offre de car a-t-elle un impact sur vos fréquences de déplacement ?* »

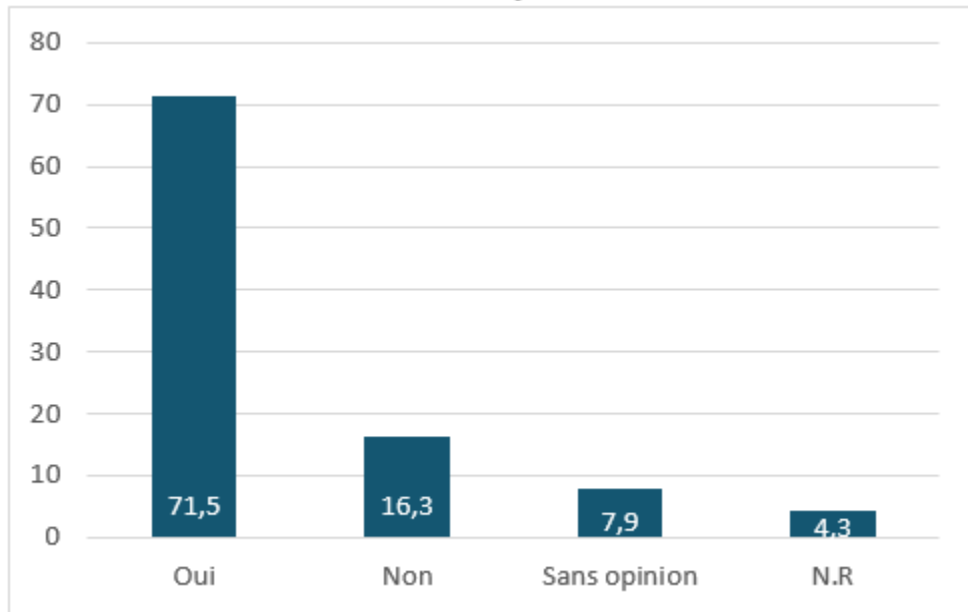


*Lecture : 40,4% des usagers disent se déplacer plus qu'avant l'existence de l'offre SLO*

De plus, le car semble répondre à un besoin de déplacement désiré et planifié plus qu'il ne semble créer des envies de déplacement : 71,5% des usagers auraient effectué leur voyage en l'absence de car. Ce résultat est particulièrement significatif pour les trajets pour des motifs professionnels/d'études (respectivement, 75% et 79% des trajets réalisés dans ces buts auraient été réalisés même si l'offre SLO n'existait pas) mais également de visites à sa famille (75% également). Au contraire, les voyages ayant pour but les loisirs ou surtout les visites aux amis auraient été moins nombreux sans le car : il semble donc que l'offre SLO ait conduit au développement de ces mobilités.

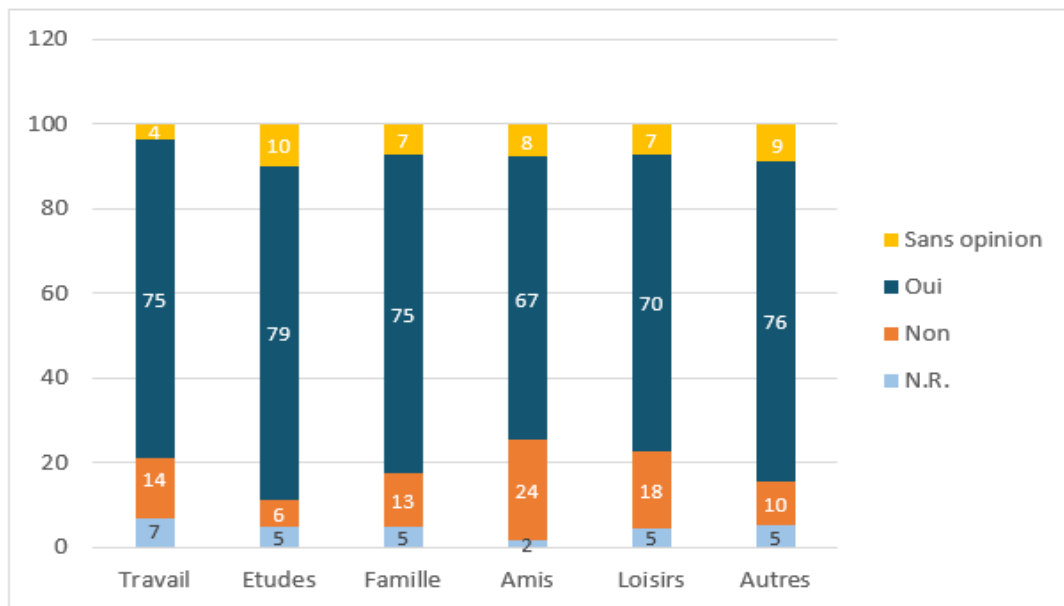
La réponse négative à la question "*Auriez-vous effectué ce trajet en l'absence de car ?*" peut cependant être vue comme l'expression d'une incapacité (en particulier financière) à se déplacer. Ainsi, pour 16% des usagers qui ont répondu qu'ils n'auraient pas effectué ce trajet en l'absence de l'offre SLO, le car semble bel et bien avoir créé une nouvelle mobilité impossible jusqu'alors.

**Graphique 7 :** Réponses à la question  
« Auriez-vous effectué ce trajet en l'absence de car ? »



Lecture : 71,5% des usagers auraient effectué leur trajet en absence de car.  
Réalisation : Atelier Cars Macron à partir de nos données récoltées.

**Graphique 8 :** Réponses à la question « Auriez-vous effectué ce trajet en l'absence de car ? »  
en fonction du motif du trajet



Lecture : 75% des trajets réalisés dans le cadre du travail auraient été effectués malgré l'absence de l'offre de car.

De fait, bien que le car facilite le déplacement pour une majorité d'usagers, il ne crée pas chez eux autant d'envies de voyages que nous aurions pu penser. En effet, le car semble surtout répondre à des besoins antérieurs de déplacement, principalement pour des motifs professionnels ou familiaux. Toutefois, pour une part non négligeable d'usagers, le car semble avoir créé une opportunité de déplacement à laquelle ils n'avaient pas accès auparavant, en particulier pour des motifs de loisirs. Il s'agit à présent d'analyser dans quelle mesure ces nouvelles opportunités sont liées aux caractéristiques des usagers.

### *Une réponse moins coûteuse aux besoins de déplacement pour les actifs diplômés*

L'offre SLO ne semble pas avoir multiplié la mobilité des usagers appartenant au groupe des actifs diplômés. En effet, 85% d'entre eux auraient effectué leur voyage en absence du car, ce qui est le plus fort taux obtenu à cette question. De plus, contrairement aux usagers des autres groupes, ils sont plus nombreux à dire que le car n'a pas d'influence sur la fréquence de leurs déplacements (56%) : seuls 31% des répondants (soit 10 points de moins que la moyenne des usagers) disent se déplacer plus qu'avant l'existence de l'offre SLO.

Ces résultats peuvent s'expliquer de différentes manières. Tout d'abord, ce type d'usagers regroupe le plus de personnes qui se déplacent pour des raisons professionnelles (16%). Ce sont des déplacements contraints qui doivent s'effectuer dans tous les cas, même en absence d'une offre en car comme l'explique Victor, comédien<sup>158</sup> :

*« [...] souvent c'est une obligation parce que c'est pour du boulot donc je me déplace de toute manière ».*

De plus, ces usagers ont une plus forte propension à la mobilité que ceux des autres groupes car ils sont moins contraints par le critère du prix du déplacement, comme on l'a vu plus haut : le car ne change alors pas leurs pratiques. Le « bougisme débordant » de certains d'entre eux les aurait poussés de toute manière à se déplacer, d'une façon ou d'une autre. L'existence du car a donc moins d'influence sur leurs pratiques de mobilité que sur d'autres, bien que le prix demeure un critère important dans leur choix du car.

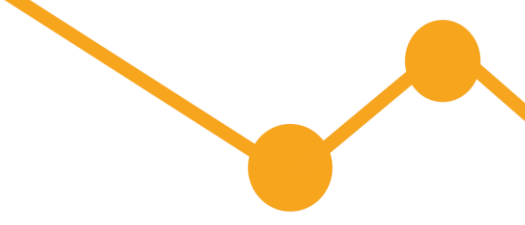
Ainsi, avec ou sans offre SLO, pour des raisons professionnelles ou non, ces usagers se seraient déplacés. C'est ce qui ressort également des entretiens. Nathalie<sup>159</sup>, professeure d'EPS, explique par exemple qu'elle profite du car quand elle en a l'occasion, sans que cette pratique ne crée de nouveaux déplacements : « *Oh non, je bougerais tout autant s'il n'y avait pas le car.* ». Toutefois, le car peut rendre plus aisés ou confortables certains déplacements (c'est le cas de 64% des trajets réalisés par les usagers de ce groupe). En les rendant plus faciles, le car encourage à les faire à nouveau. C'est le cas de Christine<sup>160</sup>, employée de ressources humaines. Le car et sa « *magie* » (selon ses mots) facilitent ses voyages à la montagne, ce qui lui permet de se déplacer plus fréquemment pour ce motif :

---

<sup>158</sup> Entretien 28 (Marseille-Toulouse) : Victor, 45 ans, Comédien, Montpellier.

<sup>159</sup> Entretien 4 (Nantes-Brest), Nathalie, 51 ans, professeure d'EPS, Guidel (proche de Lorient).

<sup>160</sup> Entretien 44 (Lyon-Sallanches) : Christine, la cinquantaine, Ressources Humaines, Vénissieux.



« 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 ! »

### *La création d'opportunités de mobilité pour les usagers les moins aisés*

Pour les autres groupes cependant, l'influence du car sur les pratiques de mobilité est plus importante.

#### *Pour les lycéens : une mobilité facilitée par le car mais pas multipliée*

Les lycéens ont un rapport particulier au car. En effet, ils sont moins autonomes dans leurs déplacements que ceux des autres groupes puisque la plupart vivent encore chez leurs parents. Ainsi, les réponses à la question " L'offre de car a-t-elle un impact sur votre fréquence de déplacement ? " sont pour le moins mitigées : un tiers disent se déplacer plus qu'avant l'existence de l'offre SLO, un tiers disent le contraire et un tiers sont sans opinion. Cela peut s'expliquer par le fait qu'une grande majorité sont encore dépendants de leurs parents et se déplacent donc peu en dehors des voyages familiaux. Toutefois, c'est le groupe dont le car semble avoir le plus facilité les déplacements (78%). Bien que le car n'ait pas multiplié leurs déplacements, il semble au moins leur permettre de les effectuer plus facilement, sûrement en leur proposant des prix plus compatibles avec leurs petits budgets.

#### *Pour les étudiants : le moyen de se déplacer davantage et à moindre coût*

Au contraire, le groupe des étudiants est composé des usagers sur lesquels l'offre SLO a le plus d'influence sur les pratiques de mobilité. N'ayant pas de revenus mais possédant une forte propension à la mobilité (pour les loisirs, pour aller voir leur famille ou leurs amis mais également pour les études), les étudiants perçoivent le car comme un moyen de se déplacer plus et pour moins cher.

Beaucoup (73% d'entre eux) se seraient déplacés même sans offre de car, par envie et/ou besoin de bouger. Le car permet alors de rendre plus aisés ces déplacements pour 65% d'entre eux, sans doute grâce aux bas prix proposés. Cependant, une part relativement élevée d'entre eux par rapport aux autres groupes (20%) n'auraient pas fait ce déplacement en l'absence de car, sûrement faute de moyens : le car crée donc pour eux une opportunité de mobilité. Les étudiants ont d'ailleurs le plus fort taux de réponse à la question sur le rôle du car dans l'évolution de la fréquence de leurs déplacements : 48,5% d'entre eux (soit 9 points de plus que la moyenne des usagers) disent se déplacer plus qu'avant l'existence de l'offre SLO. Toutefois, comme nous l'avons dit précédemment, ce résultat doit être appréhendé avec précaution puisque les étudiants peuvent avoir pris leur autonomie récemment et n'avoir pas le même mode de vie que lorsqu'ils vivaient avec leurs parents.

Cette forte influence du car sur les pratiques de mobilité des étudiants se retrouve dans les entretiens réalisés. Lila<sup>161</sup> raconte ainsi que l'offre de car, grâce à ses tarifs attractifs qui

---

<sup>161</sup> Entretien 2 (Paris-Nantes), Lila, 21 ans, étudiante en histoire de l'art, agglomération de Nantes.

réduisent ses questionnements sur le bien-fondé du déplacement désiré, la pousse à voyager davantage :

*« [...] 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. »*

De même, Agnès<sup>162</sup> profite des prix bas pour rentrer plus souvent chez ses parents : les autres modes ne lui auraient pas permis de se déplacer autant :

*« [...] en ce moment c'est plus un par semaine [Ce n'est 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. »*

Pour Jennifer<sup>163</sup>, l'existence du car a conduit à une multiplication de ses déplacements et à un changement de ses pratiques de mobilité. Alors qu'auparavant elle se déplaçait peu et prévoyait ses voyages, désormais elle rend « *vachement plus* » (selon ses mots) visite à ses proches et part « *tout de suite* » en réservant ses billets à la dernière minute :

*« 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 retraités : la réponse à un besoin de mode de transport adapté*

Les usagers du groupe des retraités sont également parmi les usagers pour lesquels le car a eu une grande influence sur les pratiques de mobilité. 48% d'entre eux disent qu'ils se déplacent plus qu'avant l'existence du car. Toutefois, 75% d'entre eux se seraient tout de même déplacés malgré l'absence de car. Le car semble ainsi répondre principalement à un besoin de mode de transport adapté à leurs besoins plus qu'il ne crée de besoins nouveaux. Comme nous l'avons vu, ces usagers n'ont pas tous beaucoup de moyens, évitent de plus en plus de conduire et pour certains, fuient les gares ferroviaires. De fait, le train, l'avion et la voiture ne sont pas toujours des modes adaptés à leurs besoins répétés de transport constitués en majorité de visites aux proches et liés aux loisirs. C'est un groupe qui possède plus de temps pour se déplacer et qui voit moins le temps de trajet plus élevé du car comme un inconvénient. Le car semble alors offrir à ces usagers plus âgés une solution adaptée à leurs besoins de déplacement.

---

<sup>162</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève), Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy.

<sup>163</sup> Entretien 34 (Toulouse-Paris) : Jennifer, 22 ans, étudiante, Toulouse.



*Pour les actifs précaires : une nouvelle possibilité de se déplacer mais limitée par la contrainte du prix*

L'influence du car sur les mobilités des actifs précaires est également importante. Proposant une offre de transport très bon marché, il leur permet de se déplacer plus qu'auparavant. En effet, ce groupe est moins mobile que les autres faute de moyens financiers appropriés.

Ainsi, sans l'existence du car, beaucoup ne se seraient pas déplacés. Les actifs précaires sont ceux qui ont le moins répondu "Oui" à la question "Auriez-vous effectué ce trajet en l'absence du car ?" (57%) et au contraire, ce sont ceux qui ont le plus répondu négativement (25%). Sans l'offre de car, une part relativement élevée d'entre eux ne se déplaceraient donc pas autant. En effet, leur budget est plus contraint que celui des autres usagers actifs tandis que leur pratiques de mobilité sont moins développées que celles des étudiants. En l'absence de l'offre low-cost des cars, ils n'auraient pas pensé à voyager ou n'auraient pas eu les moyens de prendre le train, comme nous le raconte Robert<sup>164</sup>, récemment licencié et adepte du car pour ses bas prix permettant à tous de se déplacer :

*« 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 ? »*

De fait, le car permet à 44% d'entre eux d'augmenter la fréquence de leurs déplacements, en particulier de se déplacer plus souvent pour aller voir leur famille mais également pour « *changer d'air* » selon les termes utilisés par plusieurs usagers.

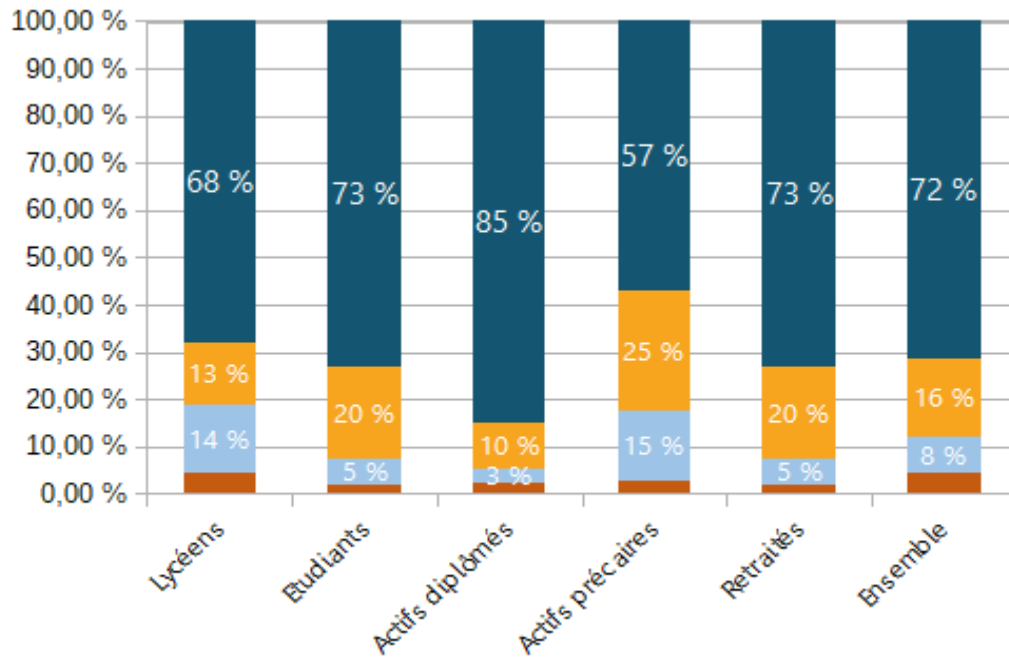
Toutefois, même si le car propose des prix très bas, le budget déplacement représente un frein au développement de leur mobilité. C'est le groupe pour lequel le car semble avoir le moins facilité leurs déplacements : seuls 62% de ses membres ont répondu "Oui" à la question 'Est-ce que l'offre de car vous permet de faire ce type de déplacement plus facilement ?'. Une grande part (32%) n'a d'ailleurs pas répondu à la question, ce qui peut être dû au fait que beaucoup effectuent ce trajet pour la première fois. Si le car permet des économies, elles ne sont pas pour autant utilisées pour plus de déplacements. Le budget voyage non utilisé dans le transport sert alors à d'autres dépenses perçues comme plus utiles. Par exemple Patricia<sup>165</sup>, aide-soignante, et ses amies du travail ont tiré parti des très bas prix proposés par Flixbus pour profiter davantage de leur voyage en s'offrant plus fréquemment des repas au restaurant. En l'absence de cette promotion, elles auraient dû faire plus attention aux dépenses allouées au voyage.

---

<sup>164</sup> Entretien 21 (Nantes-Brest), Gaël, 20 ans, étudiant, Brest

<sup>165</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

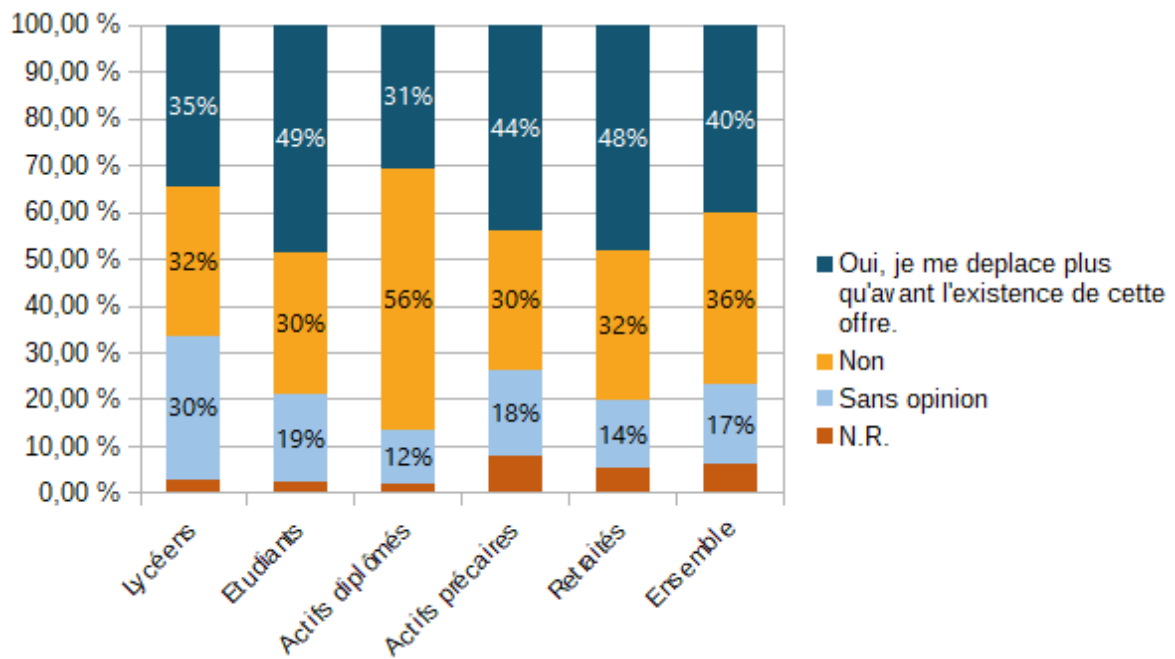
**Graphique 9 :** Réponses à la question « *Auriez-vous effectué ce trajet en l'absence de car ?* » en fonction du type des usagers



Lecture : 73% des étudiants auraient effectué leur trajet en absence de car.

Réalisation : Atelier Cars Macron à partir de nos données récoltées.

**Graphique 10 :** Réponses à la question « *L'offre de car a-t-elle un impact sur vos fréquences de déplacement ?* » en fonction du type des usagers

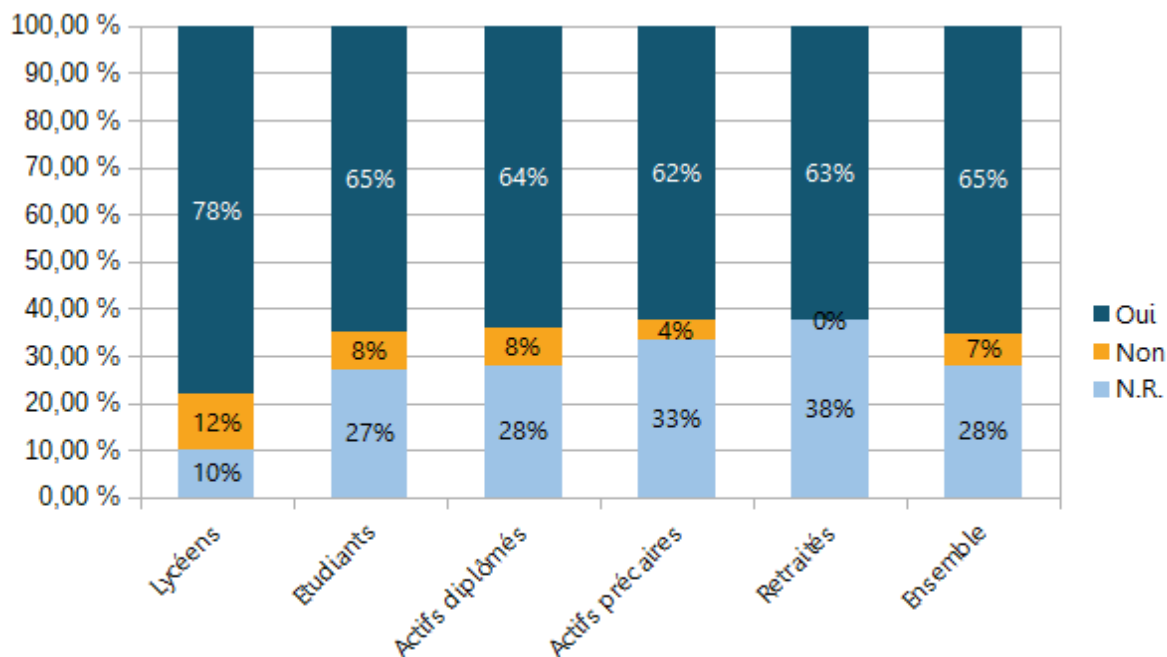


Lecture : 48,5% des usagers du groupe "Etudiants" disent se déplacer plus qu'avant l'existence de l'offre SLO.

Réalisation : Atelier Cars Macron à partir de nos données récoltées.



**Graphique 11** : Réponses à la question « *Est-ce que l'offre de car vous permet de faire ce type de déplacement plus facilement ?* » en fonction du type des usagers



Lecture : Pour 65% des usagers du groupe "Etudiants", le car a facilité le déplacement de leur trajet.

Réalisation : Atelier Cars Macron à partir de nos données récoltées.

Le car semble donc avoir une influence significative sur les pratiques de mobilité de ses usagers, à l'exception de la catégorie des actifs diplômés. Il permet de se déplacer plus et plus facilement, répondant souvent à une envie de mobilité perçue comme libératrice. De fait, les déplacements créés ont en majorité pour motif les loisirs et les visites aux amis. Ainsi, il semble donner accès à la mobilité à tous, y compris à des groupes qui manquent habituellement de moyens financiers pour se déplacer. Pour certains, il répond à des besoins en déplacement. Ces déplacements auraient été effectués tout de même mais de manière plus contrainte financièrement pour les actifs précaires et/ou en termes de confort de voyage pour les retraités. Pour les actifs diplômés, il est seulement un autre mode de transport permettant de répondre à leur "bouguisme débordant", rendant plus faciles les déplacements que les autres modes de transport. Pour d'autres, en particulier les étudiants, il conduit à la création de nouveaux déplacements permis par les petits prix de l'offre SLO. Toutefois, il nous faut voir désormais à quel point ces voyages peuvent être subis et comment les usagers réagissent face aux mauvaises conditions qu'ils déplorent parfois.

## C) ENTRE CONCESSIONS POUR LE PRIX ET RELATIVISATION DES PROBLÈMES : DES TRAJETS EN CAR MAJORITAIREMENT SUBIS PAR LES USAGERS

Comme nous l'avons vu précédemment, les usagers des SLO se déplacent fréquemment sur de longues distances<sup>166</sup> : c'est particulièrement le cas des actifs diplômés et des étudiants. Souhaitant se déplacer pour diverses raisons ou incités à le faire par les très bas prix du car, tous n'en ont pas cependant les moyens<sup>167</sup>. Nous avons ainsi montré que le car était souvent un mode choisi par défaut, peu cher mais moins rapide et confortable que d'autres modes. Ces concessions peuvent être explicites comme implicites, les usagers tendant à relativiser les mauvaises conditions de transport ressenties. Ce sont ces concessions et cette tendance à minimiser les inconvénients du car qu'il nous faut désormais analyser.

### DES CONCESSIONS EXPLICITES AU DÉTRIMENT DU TEMPS OU DU CONFORT

Diverses critiques ont été adressées à l'encontre du car au cours de notre recherche. Les défauts et les dysfonctionnements pointés par les usagers sont cependant présentés explicitement par eux comme les contreparties d'une offre low-cost.

*Pour les usagers du car : des contreparties aux prix bas*

*Des temps de trajet perçus par beaucoup comme trop longs*

La principale critique à l'encontre du car ressortant des entretiens concerne les temps de trajet, estimés trop longs. La rapidité du trajet est ainsi le premier élément auquel les usagers renoncent, pour pouvoir voyager à moindre prix. Comme nous l'avons déjà dit<sup>168</sup>, le temps de trajet n'est pas toujours plus long en car qu'avec un autre mode de transport : le train ou le covoiturage peuvent se révéler parfois plus lents. Toutefois, cela reste des exceptions. Ainsi, une grande part des usagers (37%) auraient préféré un autre mode de transport au car, principalement en raison du temps de trajet annoncé. Le temps est un motif de critique du car qui revient surtout chez les lycéens (47% d'entre eux auraient préféré un autre mode de transport pour cette raison) et les actifs précaires (43%). Les premiers Les usagers les moins pressés par le temps ou les plus flexibles sont ceux pour lesquels la dimension du temps de trajet pèse moins dans les préférences : les retraités (24%) et les étudiants (14%).

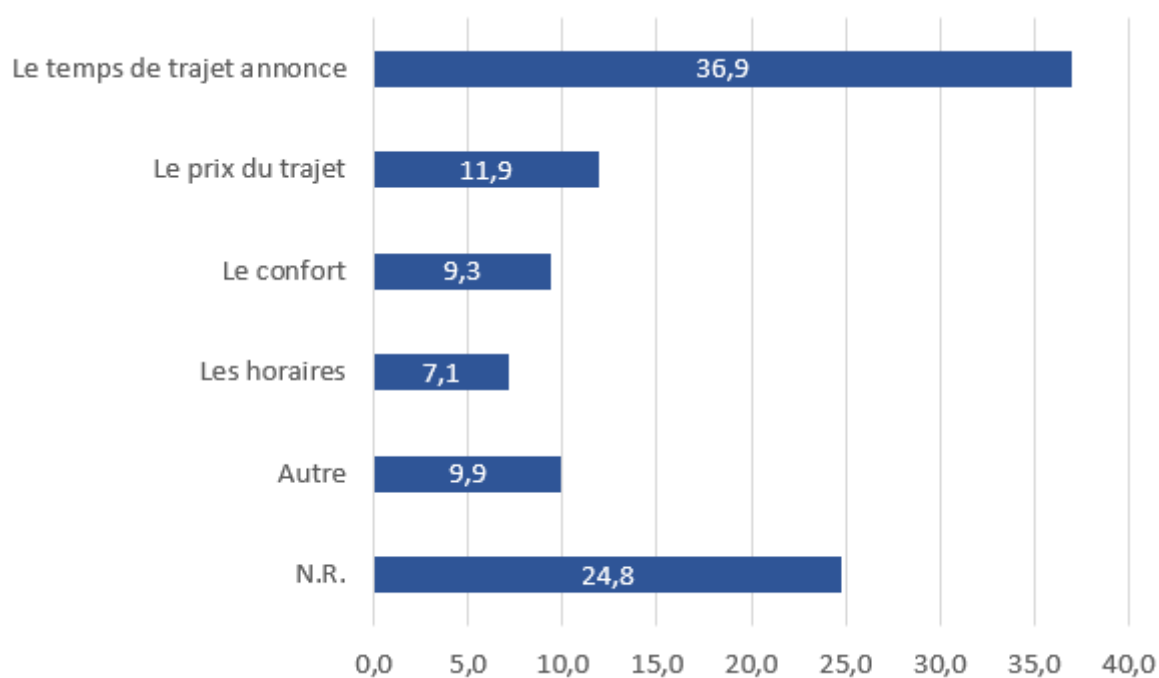
---

<sup>166</sup> Cf. Chapitre 1 Partie 1

<sup>167</sup> Cf. Chapitre 2 Partie 2

<sup>168</sup> Cf. Chapitre 2 Partie 2

**Graphique 11 :** Réponses à la question « *Quelle est la première raison pour laquelle vous auriez préféré ce[lt autre] mode de transport ?* »



Lecture : 36,9% des usagers auraient préféré un autre mode de transport, premièrement en raison du temps de trajet annoncé.

**Tableau 16 :** Réponses à la question « *Quelle est la première raison pour laquelle vous auriez préféré ce[lt autre] mode de transport ?* » en fonction du type d'usagers

	Lycéens	Etudiants	Actifs diplômés	Actifs précaires	Retraités
<b>Le temps de trajet annoncé</b>	47,3	14,3	31,9	43,0	24,6
<b>Le confort</b>	10,5	7,1	5,8	9,5	9,6
<b>Le prix du trajet</b>	6,3	16,1	8,7	11,2	24,6
<b>Les horaires</b>	7,2	7,1	10,1	4,5	9,6
<b>Autre</b>	6,8	16,1	14,5	11,7	9,6
<b>N.R.</b>	21,9	39,3	29,0	20,1	21,9

Lecture : 47,3% des usagers appartenant au groupe des "Lycéens" auraient préféré un autre mode de transport, premièrement en raison du temps de trajet annoncé.

Par exemple, Gérard<sup>169</sup> est un jeune retraité qui prend le car pour la première fois : il considère en effet avoir désormais suffisamment de temps pour le faire. Il perçoit lui aussi le temps de trajet du car comme un élément négatif du car qui l'a longtemps dissuadé de tester ce mode :

*« 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. »*

Le temps de trajet semble ainsi la principale concession allouée au car en échange des prix bas. Chez les actifs précaires particulièrement, cela crée le sentiment d'être contraint à utiliser une troisième classe de transport, dans laquelle ils seraient relégués, faute de pouvoir financer des trajets avec des modes plus rapides. Cela se retrouve dans les entretiens réalisés, en particulier celui de Patricia<sup>170</sup>, aide-soignante. Patricia oppose ainsi l'avion qui est pour elle un mode rapide mais inaccessible financièrement, au car et à la voiture, moins chers (pour lesquels des astuces existent pour déboursier moins) mais beaucoup plus lents. En effet, 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. »*

### *Un mode de transport perçu par certains comme peu confortable et au service défaillant*

Le confort arrive en troisième place dans la liste des raisons expliquant la préférence d'un autre mode de transport par rapport au car. En effet, le car est rarement perçu comme confortable : seuls 0,3% des usagers placent le confort en premier critère de choix du car. (Graphique 11 plus haut).

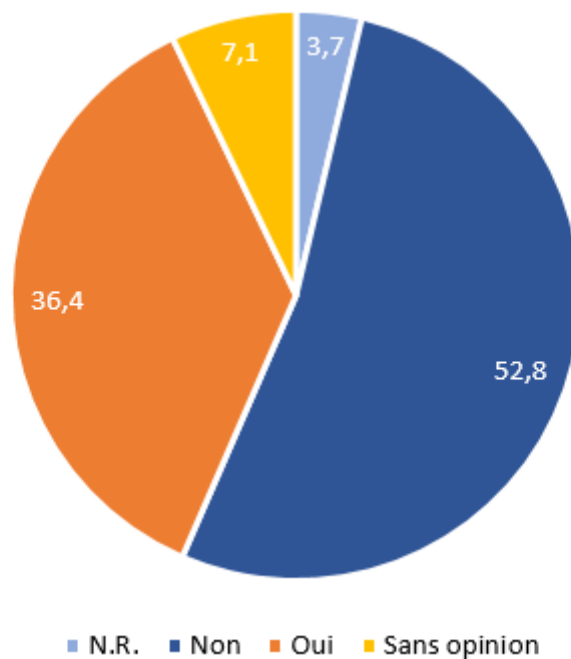
Ce déficit de confort peut être synonyme de différents problèmes rendant parfois le trajet plus désagréable : le manque de place par rapport à son voisin, des sièges peu confortables ou que l'on ne peut incliner, l'absence de tablettes et/ou de repose-pieds, des prises électriques dissimulées ou inexistantes ou encore une conduite peu souple de la part du conducteur. Par exemple, 11% des usagers déclarent avoir manqué de place lors d'un voyage en car. À ces défauts de confort peuvent s'associer des problèmes de propreté (toilettes sales, absence de poubelles, détritrus dans le car, mauvaises odeurs, etc.) et des dysfonctionnements de services (retards, Wi-Fi ne fonctionnant pas, etc.). 22% des usagers disent avoir été en retard lors d'un voyage en car, 12% disent avoir été victimes de mauvaises odeurs et 16% de dysfonctionnements de services. Au total, 36% des usagers du car disent avoir déjà vécu une expérience négative lors d'un voyage en car. Ces dysfonctionnements dépendent de multiples facteurs comme du véhicule, de l'entreprise sous-traitante etc. Il est donc difficile voire impossible de savoir si un groupe d'usagers est plus sensible à ces mauvaises expériences que d'autres.

---

<sup>169</sup> Entretien 1 (Paris-Nantes), Gérard, la soixantaine, travailleur social retraité, agglomération de Nantes.

<sup>170</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

**Graphique 12 :** Réponse à la question « Avez-vous déjà eu des expériences négatives lors d'un voyage en car ? »



Lecture : 36,4% des usagers disent avoir déjà vécu une expérience négative

**Tableau 17 :** Précisions sur les mauvaises expériences vécues par les usagers du car

Mauvaises odeurs	Retards	Manque de place	Dysfonctionnement de services
84	150	74	108
31% des répondants	55% des répondants	27% des répondants	40% des répondants
12% des usagers	22% des usagers	11% des usagers	16% des usagers

Lecture : 31% des usagers ayant répondu à la question (soit 12% des usagers en tout) ont déjà pris un car où ils ont été dérangés par de mauvaises humeurs.

Note : 271 usagers ont répondu à cette question soit un taux de non-réponse assez élevé de 40%. Plusieurs réponses étaient possibles.

## Nos observations du confort, de la propreté et de la qualité du service dans les cars SLO

Lors de nos itinéraires, nous avons pu observer par nous-mêmes le confort et le service des cars SLO. Tout d'abord, nous avons pu recueillir quelques statistiques sur les 30 voyages que nous avons effectués et pour lesquels nous avons préparé une grille d'observation. Nous avons raisonné en deux temps afin de restituer nos observations. Tout d'abord, nous avons noté si le service était présent (ou pas) en indiquant "Oui" ou "Non", puis si le service existait mais présentait des dysfonctionnements : nous avons alors nuancé en notant "Oui mais". Les résultats statistiques sont visibles en Annexes.

En ce qui concerne le confort dans les cas, les constats sont mitigés. Les sièges sont souvent un peu durs et un trajet trop long peut facilement conduire à quelques raideurs dans les articulations et le dos. Lors du trajet Marseille-Toulouse (18/02), un homme est descendu du car en lançant un « *J'en ai plein le cul !* ». Les places dans le car sont très souvent équipées d'un repose-pied et d'une tablette pour travailler. Ces tablettes sont généralement petites et peu pratiques. Nous avons constaté qu'il est toujours possible d'incliner son siège, parfois non seulement en arrière mais également sur le côté. Cependant le fait de baisser son siège tend à diminuer la distance avec le passager de derrière qui n'est déjà pas très importante. Lors du trajet Paris-Marseille (06/02), deux jeunes se sont plaintes, au départ, du fait qu'elles n'avaient pas beaucoup de place devant elles. La distance avec son voisin de siège est généralement plus convenable mais elle demeure tout de même restreinte. Un passager lors du trajet Brest-Rennes (01/02) se plaint du manque de place : « *c'est étroit* » ou encore lors du trajet Paris-Angers (10/02), « *c'est serré...* ». Ainsi, nous avons constaté que de nombreuses personnes changent de place dès qu'elles le peuvent pour s'isoler à un endroit où elles n'auront pas de voisin. Lors de notre trajet Paris-Marseille (06/02), nous avons constaté que le siège voisin était cassé : il se détachait de son socle (Photo 2). Enfin, certains conducteurs ont une conduite un peu brutale qui manque de faire tomber les personnes debout (allant aux toilettes ou distribuant des questionnaires par exemple...).

Les services proposés par les opérateurs permettent cependant de rendre le voyage plus agréable. Comme nous le rappelle le discours préenregistré lancé au départ du trajet Paris-Angers (10/02), « *la qualité du service est notre priorité* ». Dans quelques cars, nous avons d'ailleurs constaté la présence d'écrans (un ou deux) : ils permettent la diffusion de messages publicitaires, de conseils de sécurité ou encore

**Photo 2** : Un siège détaché de son socle



Photo réalisée lors du trajet Paris-Marseille (06/02) par l'Atelier.



d'indications sur les arrêts restants et le temps de trajet (Photo 3). Sur des trajets internationaux, il arrive que des films soient projetés. Parfois, ces écrans projettent une localisation GPS du car au sein de son trajet. Les places sont généralement équipées de prises électriques et/ou de prises USB. Cependant, il arrive que ces prises soient dissimulées ou ne fonctionnent pas. La présence de Wifi dans les cars est très souvent effective. Le nombre de données que les usagers peuvent utiliser est limité pour Ouibus, non pour Flixbus. Le conducteur sur le trajet Brest-Rennes (31/01) précise que le débit peut varier en fonction du nombre de personnes connectées. Il nous est arrivé de devoir demander un mot de passe au conducteur pour y avoir accès mais généralement il suffit simplement d'accepter les conditions d'utilisation. Parfois, des encas (snacks et/ou boissons) sont proposés à la vente.

**Photo 3 :** La présence d'écrans dans certains cars



Photo réalisée lors du trajet Chamonix-Lyon (20/02) par l'Atelier

Les problèmes nuisant à la qualité du voyage viennent principalement du manque de la propreté du car ou des voyageurs. En ce qui concerne la propreté des véhicules, nous avons attribué une note moyenne de 3,8 sur 5, ce qui est plutôt positif. Les cars sont tous pourvus de poubelles comme de toilettes, souvent au milieu du véhicule. Toutefois, il est arrivé que les WC soient fermés lors de deux trajets très longs. Enfin, ils ne sont pas toujours très propres, dissuadant alors de les utiliser. Les cars sont parfois la cause de mauvaises odeurs de diverses sortes. Lors du trajet Brest-Rennes (01/02), le car sentait très fort une odeur de véhicule neuf, ce qui donnait rapidement mal au cœur. Certaines mauvaises odeurs peuvent également provenir des toilettes ou être en lien avec la promiscuité avec les autres passagers (lorsqu'un voisin mange du saucisson comme cela a pu nous arriver). Un autre problème du car est celui du bruit. Alors que le bruit du car en lui-même n'est pas très gênant (le ronronnement du moteur pouvant même parfois bercer les voyageurs), ce sont les bruits provoqués par l'activité humaine qui dérangent le plus. Lors du trajet Lyon-Marseille (03/02) par exemple, la radio du



chauffeur a grésillé pendant toute la deuxième partie du trajet. De plus, un des usagers a parlé fort au téléphone pendant tout le voyage. Au cours de nos voyages, nous arrivons à la conclusion que ces problèmes arrivent plus fréquemment dans le car que dans le train où existent des règles à ce sujet. Mais dans la grande majorité des cas, l'ambiance dans le car est très silencieuse.

Les entretiens sont très riches à ce sujet. En effet, dès que les usagers sont invités à parler de cette question, ils semblent désireux de partager leur mécontentement. Pour Guillaume<sup>171</sup>, le confort est souvent absent dans le car, en contrepartie des bas prix. Quand les cars sont remplis, il trouve cela moins agréable parce qu'il est alors « *moins tranquille* » :

« [...] *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. [...] 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.* »

Clément<sup>172</sup>, quant à lui, nous raconte le dysfonctionnement de la climatisation alors qu'il prenait le car en plein été :

« *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 [...] »*

Lucia<sup>173</sup> raconte qu'il arrive souvent que les chauffeurs ferment les toilettes afin de ne pas avoir à les nettoyer<sup>174</sup> :

« *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... »*

Le confort des gares routières est également visé par les critiques des usagers. Gérard<sup>175</sup> est par exemple très en colère contre l'arrêt Haluchère à Nantes qu'il trouve « *scandaleux* » :

« *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. [...] Non*

<sup>171</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes), Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac.

<sup>172</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, 25 ans, intermittent du spectacle, Paris.

<sup>173</sup> Entretien 19 (Paris-Angers): Lucia, environ 60 ans, Hydrologue, Nantes.

<sup>174</sup> Nous ne savons pas si cela est généralement la tâche des conducteurs ou pas.

<sup>175</sup> Entretien 1 (Paris-Nantes), Gérard, la soixantaine, travailleur social retraité, agglomération de Nantes.

*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. [...] »*

Lorsque nous les interrogeons, les conducteurs eux-mêmes se disent conscients du manque d'aménagement des gares. Marc<sup>176</sup> nous dit ainsi qu'elles ne sont pas faites pour accueillir des cars et encore moins du public :

*« Allez à Bordeaux et vous verrez, vous descendez et vous arrivez dans ça de boue, sans abri, et quand il neige, imaginez... »*

### Nos observations du confort et de la sécurité dans les gares routières

Lors de nos itinéraires, nous avons pu observer les 22 gares et arrêts qui égrainaient notre voyage. Nous avons réalisé des comptages sur le sentiment de confort et de sécurité ressenti dans ces lieux. Le Tableau 18 ci-dessous résume les points les plus caractéristiques. Pour plus d'informations, l'ensemble de nos statistiques et des fiches gares sont présentes en Annexes.

**Tableau 18 :** Statistiques sur le sentiment de confort et de sécurité dans les gares SLO

	Lieu anxigène	Présence de route proche	Possibilité de s'asseoir	Toilettes	Visibilité
Oui	4	8	13	13	11
Oui mais	0	0	5	5	5
Non	18	13	4	3	3
Nombre de gares	22	21	22	21	19

« Oui mais » signifie que le service est présent mais qu'il est dysfonctionnel.

Source : Atelier Cars Macron

Néanmoins, il faut noter que cette vision très négative du confort et du service de l'offre SLO n'est pas partagée par tous les usagers. Certains d'entre eux sont en effet très satisfaits du car, qu'ils soient nouveaux ou anciens adeptes de ce mode. Ainsi, Nathalie<sup>177</sup> prend régulièrement le car et trouve le confort « *sympa* ». Thibault quant à lui teste le car pour la première fois : il trouve le confort identique à celui du train. Il lui paraît même plus agréable grâce aux différents services offerts :

*« C'est à peu près pareil... Dans le bus, y a quand même l'impression d'être mieux que dans le train. [...] Bah déjà avec les prises, le Wifi... les toilettes, c'est vrai que ça a l'air d'être bien. »*

<sup>176</sup> Entretien chauffeur 6, Marc, conducteur de car sur la liaison Ouibus Brest-Rennes, le 13 février 2019.

<sup>177</sup> Entretien 4 (Nantes-Brest), Nathalie, 51 ans, professeure d'EPS, Guidel (proche de Lorient).

## *Les convictions politiques de certains sont mises de côté face au prix du car*

Le sujet des convictions politiques et personnelles sera abordé plus amplement dans une partie suivante. Toutefois, il est important de mentionner qu'elles sont parfois abandonnées par certains pour utiliser ce mode de transport peu coûteux. Nombreux sont les usagers qui nous ont avoué au cours de l'entretien se sentir gênés de continuer à prendre le car pour ses prix bas alors qu'ils critiquent et/ou rejettent idéologiquement l'offre SLO.

Martine<sup>178</sup>, par exemple, critique le modèle de l'offre libéralisée de transport. Pour autant, elle avoue rageusement être obligée de prendre le car pour des raisons financières : « *Je suis obligée de me plier aux cars Macron, ce qui m'emmerde bien.* ». Guillaume<sup>179</sup> quant à lui se sent « *hypocrite* » de continuer à profiter de ce service pour ses prix imbattables. Selon lui pourtant, l'offre SLO est critiquable socialement et écologiquement. Par le biais d'une comparaison avec la pâte à tartiner *Nutella*, 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 poussant à consommer (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 [...] »*

Ainsi, les très bas prix proposés par l'offre SLO conduisent un grand nombre d'usagers à faire consciemment des concessions en termes de temps et de confort du trajet. Ils les mènent également à mettre de côté leurs convictions personnelles. Pour ces usagers, la pratique du car semble donc explicitement subie.

## **UN PRIX QUI EMPÊCHE TOUTES CRITIQUES : DES USAGERS QUI RELATIVISENT LES MAUVAISES CONDITIONS DE VOYAGE**

A côté de ces concessions explicites, les usagers semblent également relativiser les problèmes rencontrés au vu du prix qu'ils ont accepté de payer pour le service.

### *Malgré les critiques, une appréciation générale positive du car*

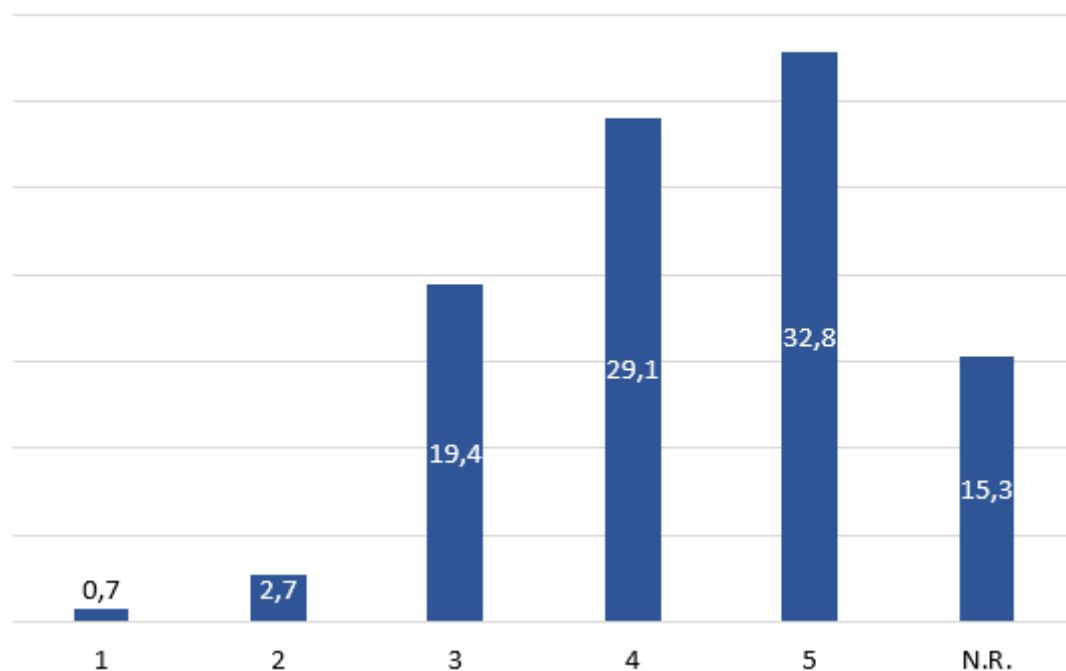
Malgré les diverses critiques énoncées contre le car, les usagers semblent en général plutôt l'apprécier. Ainsi, comme le montre le Graphique 12, 33% des usagers disent beaucoup l'apprécier et 29% disent l'apprécier. Seuls 23% sont mitigés ou ne l'apprécient pas.

---

<sup>178</sup> Entretien 33 (Toulouse-Paris) : Martine, 74 ans, infirmière retraitée, Montauban.

<sup>179</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes), Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac.

**Graphique 12 :** Réponses à la question « *De manière générale, appréciez-vous cette nouvelle offre en autocar ?* » graduées de 1 (« Je n'apprécie pas du tout ») à 5 (« J'apprécie beaucoup »)



Lecture : 33% des usagers disent beaucoup apprécier l'offre de car.

Ce sont les actifs précaires et les retraités qui semblent le plus apprécier cette offre (respectivement 40% et 38% d'entre eux disent l'apprécier beaucoup). En effet, comme nous l'avons vu, elle facilite leurs déplacements et elle est en première place dans leur hiérarchie modale, du moins pour les retraités. Au contraire, ce sont les étudiants qui sont les moins catégoriques à ce sujet : sûrement ont-ils eu dans leur enfance l'habitude de modes plus confortables auxquels ils comparent négativement le service du car. Ils sont d'ailleurs les plus mitigés sur cette offre puisque 25% ont répondu 3, la réponse moyenne (soit 5 à 10 points de plus que les autres groupes).

**Tableau 19** : Réponses à la question « *De manière générale, appréciez-vous cette nouvelle offre en autocar ?* » en fonction des types d'usagers

	Etudiants	Retraités	Jeunes voyageurs	Actifs diplômés	Actifs précaires et Etrangers
<b>1 (je n'apprécie pas)</b>	0,4	-	-	1,7	0,9
<b>2</b>	2,5	3,6	4,3	2,2	2,6
<b>3</b>	24,9	12,5	14,5	17,3	20,2
<b>4</b>	35,9	21,4	31,9	33,5	14,9
<b>5 (j'apprécie beaucoup)</b>	28,3	37,5	31,9	36,3	40,4
<b>N.R.</b>	8,0	25,0	17,4	8,9	21,1

Lecture : 28% des usagers appartenant au groupes des "Etudiants" apprécient beaucoup l'offre SLO.

Or, cette bonne appréciation du car semble compatible avec les critiques et le fait d'avoir vécu de mauvaises expériences lors d'un voyage. 34% des usagers disant beaucoup apprécier l'offre SLO ont pourtant vécu de mauvaises expériences, et c'est le cas pour 40% des usagers l'appréciant un peu. L'explication à ce phénomène pourrait être que les usagers tendent à relativiser leurs mauvaises conditions de transport au vu des petits prix pour lesquels ils voyagent<sup>180</sup>. Ainsi, l'entretien réalisé avec Paul<sup>181</sup> illustre bien cette relativisation des usagers

*« Ça fait partie du... des petits inconvénients qu'on est prêt à accepter parce qu'on sait aussi qu'on paye pas très cher... »*

<sup>180</sup> Il faut porter attention à un phénomène étudié en psychologie sociale et nommé les dissonances cognitives. Formulé pour la première fois en 1957 par le psychologue Leon Festinger dans son ouvrage *A theory of cognitive dissonance*, ce concept désigne la tension s'exerçant au sein de l'esprit d'une personne lorsque ses croyances, ses émotions ou encore son système de pensée entrent en contradiction avec son attitude et ses pratiques. Des stratégies d'évitement peuvent alors émerger afin de restaurer la cohérence des propos avec les pratiques : d'où les nombreuses tentatives de relativisation que nous pouvons constater dans nos entretiens. Bourdieu parle à ce sujet d'ajustement des aspirations subjectives aux contraintes objectives.

<sup>181</sup> Entretien 45 (Chamonix-Lyon), Paul, la trentaine, chef d'entreprise, Lyon.

**Tableau 20** : Réponses à la question « *De manière générale, appréciez-vous cette nouvelle offre en autocar ?* » en fonction des mauvaises expériences

	"Avez-vous déjà eu des expériences négatives lors d'un voyage en car ?"				Total
	Oui	Non	Sans opinion	N.R.	
<b>1 (je n'apprécie pas du tout)</b>	60	40	-	-	100
<b>2</b>	61	33	6	-	100
<b>3 (je suis mitigé)</b>	41	49	8	2	100
<b>4</b>	40	50	9	1	100
<b>5 (j'apprécie beaucoup)</b>	34	60	5	-	100

Lecture : 34% des usagers qui disent beaucoup apprécier l'offre ont déjà vécu des expériences négatives lors d'un voyage en car.

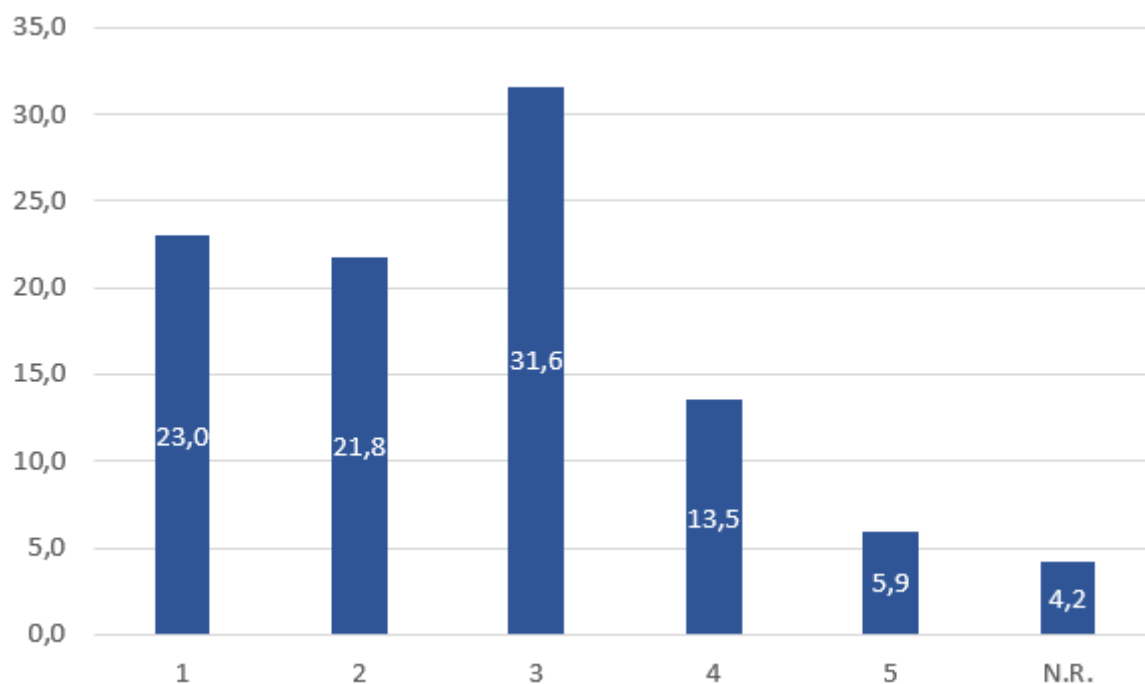
Il nous faut désormais analyser la manière dont cette relativisation s'effectue pour les différents problèmes et dysfonctionnements du service de cars.

### *Des temps de trajets relativisés par les usagers appréciant le service pour son prix*

Alors qu'une part importante des usagers auraient préféré un autre mode de transport plutôt que le car pour la raison du temps de trajet, ils sont peu à trouver que voyager en car est une perte de temps. 25% d'entre eux trouvent que ce n'est pas ou peu une perte de temps (réponses 1 et 2). 32% sont quant à eux mitigés sur la question (réponse 3). Seuls 6% des usagers trouvent que c'est une grande perte de temps (réponse 6).

Une corrélation semble d'ailleurs exister entre le fait d'apprécier le car et le fait de ne pas trouver qu'il fait perdre du temps : 61% des usagers qui disent apprécier beaucoup le car ne trouvent pas que le car soit une perte de temps ou seulement un peu. Parmi eux, seuls 4% trouvent que c'est une grande perte de temps. Toutefois, la corrélation ne fonctionne pas dans l'autre sens : on peut ne pas apprécier le car indépendamment de l'impression de perte de temps. Ainsi, parmi les usagers qui n'apprécient pas l'offre SLO, les parts de ceux qui trouvent que le car est une grande perte de temps et de ceux qui pensent le contraire sont similaires. De plus, une plus grande part trouvent que ce n'est pas ou peu une perte de temps (40%) parmi ces détracteurs du car et 40% d'entre eux sont mitigés.

**Graphique 13 :** Réponses à la question « *Considérez-vous qu'il s'agit de temps perdu ?* » graduées de 1 (« Pas de perte de temps ») à 5 (« Grande perte de temps »)




Lecture : 23% des usagers trouvent que prendre le car n'est pas une perte de temps.

**Tableau 21 :** Part des réponses à la question « *De manière générale, appréciez-vous cette nouvelle offre en autocar ?* » en fonction des mauvaises expériences

		Impression de temps perdu						Total
		1 (pas de perte de temps)	2	3	4	5 (grande perte de temps)	N.R.	
Appréciation du car	1 (je n'apprécie pas)	20	20	40	-	20	-	100
	2	-	39	11	39	11	-	100
	3	16	18	39	16	9	2	100
	4	19	21	37	15	7	1	100
	5 (j'apprécie beaucoup)	37	24	25	10	4	-	100

Lecture : 37% des usagers disant beaucoup apprécier l'offre de car trouvent que ce mode de transport n'engendre pas de perte de temps.





L'impression de perte de temps est néanmoins trompeuse. Ne pas apprécier le car peut sûrement mener à être plus sensible aux temps de trajet importants. En effet, lors des entretiens, les usagers qui disent apprécier le car semblent nombreux à relativiser l'importance du temps de trajet et de la possible "perte de temps" que cela peut amener. Ainsi, nous l'avons vu, plusieurs usagers prennent le car pour leurs loisirs : ils sont alors contents de voyager, de plus dans des contextes où ils ne sont pas pressés, ce qui ne les amène pas à considérer un long temps de trajet comme une perte de temps. Oliver<sup>182</sup> par exemple est un touriste australien en vacances en France. Le temps de trajet n'est pas un problème pour lui : « *I'm on holidays, as long as I get to Paris, in five or six hours it's fine* »<sup>183</sup>. De même, Patricia<sup>184</sup> part en weekend à Paris avec ses amies :

« [À propos du temps de trajet] *On s'en fout. On part en weekend, on n'est pas... C'est vrai qu'il y en a qui disent que c'est long mais nous on s'en fout. [...] on se prend pas le chou quoi.* »

Le long temps de trajet peut être considéré par certains comme faisant partie du voyage et synonyme de vacances. Anissa<sup>185</sup> par exemple rentre de quelques semaines de vacances à Marseille. Pour elle, ce n'est pas un problème de passer du temps dans le car et les trois heures de voyage entre Valence et Marseille lui paraissent presque « *trop courtes* » selon ses mots. Le car peut en effet être vu par certains comme le moyen de ralentir, à l'image de Abdou<sup>186</sup> pour qui les trajets en car ne sont pas du temps perdu car « *c'est aussi souvent bien, ça permet de réfléchir...* ».

Ainsi, plus les usagers sont flexibles dans leurs déplacements et plus ils semblent relativiser les temps de trajets. Les étudiants dont la flexibilité des pratiques ressort le plus de nos entretiens semblent les principaux concernés. Gaël<sup>187</sup> est étudiant en STAPS mais organise à côté des festivals. Pour cela, il se déplace beaucoup dans toute la Bretagne voire toute la France. La durée du temps de trajet semble avoir peu d'importance pour lui. D'ailleurs, étrangement, il ne regarde même pas le temps de trajet :

« *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.* »

Agnès<sup>188</sup> est étudiante en première année de psychologie. Elle semble apprécier le car qui lui « *va très bien, vraiment bien* ». Au vu de sa praticité et de ses bas prix, elle relativise le temps du trajet qu'elle ne trouve « *pas si long que ça* » :

---

<sup>182</sup> Entretien 23 (Rennes-Paris), Oliver, trentaine d'années, périphérie de Melbourne, guide touristique.

<sup>183</sup> Traduction de l'Atelier : « *Je suis en vacances, tant que j'arrive à Paris, en 5 ou 6 heures, c'est bon.* »

<sup>184</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

<sup>185</sup> Entretien 18 (rencontrée dans une auberge de jeunesse à Marseille), Anissa, la trentaine, sans emploi, Valence.

<sup>186</sup> Entretien 6 (Paris-Lyon) : Abdou, entre 25 et 35 ans, ingénieur dans le ferroviaire, Lyon.

<sup>187</sup> Entretien 21 (Nantes-Brest), Gaël, 20 ans, étudiant, Brest

<sup>188</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève), Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy.

*« 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 bas prix semblent alors conduire non seulement à des concessions explicites sur le temps de trajet mais aussi à relativiser de manière plus implicite cet aspect. Comme le dit Robert<sup>189</sup> : *« C'est un peu long quand même... Enfin c'est pas cher. »*

### *Des retards perçus comme des incidents inhérents à ce mode de transport*

De plus, les longs temps de trajets en car sont parfois accentués par des retards. Dans le cadre de nos observations sur 30 trajets, nous avons pu constater 8 retards allant de 5 à 140 minutes pour une moyenne d'un peu plus d'une demi-heure.

Les petits retards sont ainsi généralement négligés par les usagers, seuls les incidents plus importants semblent marquer leur esprit. Ces incidents pourraient être à l'origine de nombreuses critiques mais plusieurs usagers semblent au contraire les relativiser en les reliant aux contraintes de la route voire des transports en général. Thibault<sup>190</sup> par exemple n'avait pris le car que pour un aller-retour entre Lyon et Chamonix au moment de l'entretien. Des retards ont été constatés à l'aller (deux heures) comme au retour (quinze minutes). Toutefois, il se dit enthousiasmé par l'offre SLO et compte reprendre le car pour ses voyages. Il excuse le premier retard par les aléas de la route, plus ou moins de gaieté de cœur :

*« 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. »*

Le fait d'être tenu au courant de ce retard semble également conduire à minimiser la faute du service. Agnès<sup>191</sup> relativise ainsi un retard important qu'elle a dû subir en expliquant qu'avoir été prévenue du temps de retard lui a permis de mieux s'organiser et de mieux supporter le retardement de son voyage :

*« 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. »*

De plus, certains usagers semblent plutôt blasés face aux retards et acceptent entièrement ces dysfonctionnements. Ainsi Kirsten<sup>192</sup> semble relativiser totalement les retards qu'elle a subis

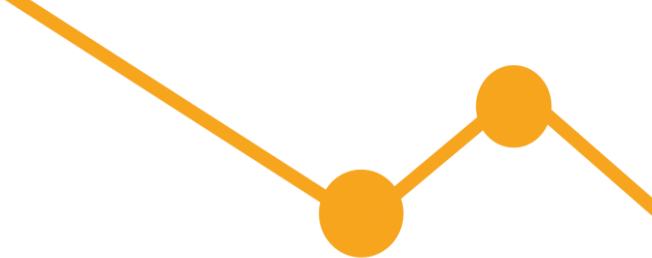
---

<sup>189</sup> Entretien 38 (Lyon-Paris) : Robert, 45 ans, diplômé en commerce mais sans emploi, Lyon

<sup>190</sup> Entretien 35 (Chamonix-Lyon), Thibault, 19 ans, étudiant, Lyon.

<sup>191</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève), Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy.

<sup>192</sup> Entretien 5 (Nantes-Brest), Kirsten, 36 ans, étudiante, Saint-Herblain.



durant ses trajets. L'excuse qu'elle utilise, « *ça arrive* », montre une relativisation doublée d'une habitude désabusée développée par certains usagers face aux dysfonctionnements du service

*« 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. Ça arrive. »*

Cette attitude est également celle d'Abdou<sup>193</sup> qui nuance ainsi ses critiques à l'encontre du car par la recherche de justifications, montrant par là une forme d'acceptation :

*« Atelier : Et à l'inverse, des mauvaises expériences ?  
Abdou : Non... 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... »*

Au contraire, certains usagers ne se souviennent que des moments où le car a eu de l'avance (à moins qu'ils aient eu la chance de ne pas avoir eu de retards), à l'image de Robert<sup>194</sup> : « *Des retards ? Non y a même une fois y a même eu de l'avance (rires).* »

### *La relativisation des mauvaises conditions de transport*

Outre le long temps de trajet, le car est surtout décrié pour son inconfort, nous l'avons vu. Mais encore une fois, de nombreux usagers relativisent ces problèmes et ce, malgré des incidents plutôt importants. Lucia<sup>195</sup> raconte par exemple un trajet durant lequel une fuite du liquide de refroidissement a été constatée. Sans compter les désagréments liés aux mauvaises odeurs, le temps de la réparation a rallongé le temps de trajet de quelques heures, engendrant de nombreux problèmes pour les passagers. Cependant, l'opérateur n'a pas voulu les rembourser, faute d'un retard suffisamment long. Elle en parle cependant aujourd'hui en plaisantant :

*« Lucia : 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.*

---

<sup>193</sup> Entretien 6 (Paris-Lyon) : Abdou, entre 25 et 35 ans, ingénieur dans le ferroviaire, Lyon.

<sup>194</sup> Entretien 38 (Lyon-Paris) : Robert, 45 ans, diplômé en commerce mais sans emploi, Lyon

<sup>195</sup> Entretien 19 (Paris-Angers) : Lucia, environ 60 ans, Hydrologue, Nantes.

Atelier : *Ils ont remboursé ?*

Lucia : *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 ! »*

Toutefois, les cas de non-remboursement ne sont pas toujours en lien avec la volonté des opérateurs mais peuvent également provenir d'usagers qui minorent les problèmes, parfois « *par flemme* » comme Guillaume<sup>196</sup>.

Les bas prix du car amènent les usagers, en particulier ceux appartenant au groupe des actifs précaires, à relativiser fortement les conditions de confort. Par exemple, Amine<sup>197</sup> pense qu'il n'a pas à se plaindre du manque de confort (il donne différents exemples : Wifi qui ne fonctionne pas, personnes qui parlent fort au téléphone, radio qui grésille pendant la moitié du trajet) puisque le prix du billet est particulièrement bas. Bérangère<sup>198</sup> trouve le car plus bruyant que le train où il existe des règles lorsque l'on souhaite téléphoner mais elle conclut de manière fataliste : « *on ne peut pas tout avoir* ». Cette phrase est aussi utilisée par Patricia<sup>199</sup> : assez pointilleuse sur la propreté des véhicules, elle est plus accommodante à propos de l'absence de certains services qui est selon elle une contrepartie aux prix :

*« 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). »*

Martine<sup>200</sup> quant à elle explique la courte durée des arrêts par le fait que « *on ne peut pas rester aussi longtemps sur un trajet de huit heures quoi* ».

Cette manière de relativiser les difficultés trouve néanmoins ses limites lorsqu'arrive un incident plus problématique que les autres. Quand c'est le cas, les usagers peuvent être moins enclins à accepter les dysfonctionnements du service. C'est le cas par exemple de Guillaume<sup>201</sup> qui s'énerve contre le chauffeur et de manière sous-jacente contre le système low-cost :

*« 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. [...] »*

Un autre argument conduisant à relativiser les défaillances du service est que, de toute façon, les services proposés sont optionnels. Leur dysfonctionnement n'est pas un élément « *fondamental* » (selon les termes de Kirsten<sup>202</sup>) : l'important est de pouvoir se déplacer d'un

---

<sup>196</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes), Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac.

<sup>197</sup> Entretien 9 (Lyon-Marseille), Amine, 19 ans, sans emploi, Besançon.

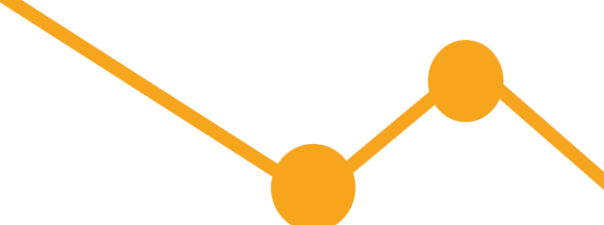
<sup>198</sup> Entretien 16 (Paris-Marseille), Bérangère, 50 ans, infirmière.

<sup>199</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

<sup>200</sup> Entretien 33 (Toulouse-Paris) : Martine, 74 ans, retraitée, Montauban

<sup>201</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes), Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac.

<sup>202</sup> Entretien 5 (Nantes-Brest), Kirsten, 36 ans, étudiante, Saint-Herblain.



point à un autre. D'ailleurs, certains usagers ne les utilisent pas, comme Gaël<sup>203</sup> qui souhaite simplement se déplacer. Pour lui, le dysfonctionnement des services importe peu :

*« 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. »*

Ces problèmes sont surtout perçus par certains usagers comme spécifiques au fait de voyager et donc relativisés comme des impondérables contre lesquels personne ne peut rien faire. Kirsten par exemple relativise par cet argument des voyages avec des voisins odorants ou une climatisation capricieuse :

*« 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. »*

Même l'absence de confort dans les gares voire l'absence d'aménagement sont parfois relativisés par les usagers. Margaux<sup>204</sup> par exemple ne trouve pas gênant que l'endroit où elle a pris le car soit un simple arrêt non aménagé. L'important est pour elle que le car puisse s'arrêter partout pour prendre des passagers :

*« C'est pas forcément grave s'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. »*

Face à des dysfonctionnements de services et une absence de confort, certains prennent le parti d'en rire. Il est en effet fréquent dans les entretiens que les usagers tournent leurs critiques envers le car en dérision. C'est le cas de Gaël<sup>205</sup> qui voyage beaucoup de nuit avec le car afin d'économiser des nuits d'hôtel. Il relativise en plaisantant l'inconfort de ces moments à trouver le sommeil :

*« 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. [...] 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). »*

---

<sup>203</sup> Entretien 21 (Nantes-Brest), Gaël, 20 ans, étudiant, Brest.

<sup>204</sup> Entretien 42 (Clermont-Ferrand-Lyon), Margaux, 22 ans, diplômée en management, désormais en recherche d'emploi, Clermont-Ferrand.

<sup>205</sup> Entretien 21 (Nantes-Brest), Gaël, 20 ans, étudiant, Brest

Oliver<sup>206</sup> quant à lui mentionne d'un air amusé le mauvais état d'entretien du car. En effet, lors de ce trajet, il manquait des tablettes à certaines places et il dit avoir trouvé des miettes sur son siège :

*« I noticed some have those tablets [les sièges]... and some don't. (rires). [...] This sit was dirty when I sat on it : crumbs. But I don't care (rire) »<sup>207</sup>*

La plaisanterie et l'humour semblent donc des barrières face aux mauvaises conditions de transport. Le rôle des conducteurs est alors important : les relations qu'il peut nouer avec les usagers, ou ses plaisanteries contribuent à détendre l'atmosphère en cas de difficultés.. Victor<sup>208</sup> raconte par exemple un de ces voyages qui s'est bien passé grâce à un chauffeur « très drôle [...] très professionnel » :

*« 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... »*

Cet élément a d'ailleurs pu être observé durant nos trajets, en particulier sur la liaison Nantes-Brest réalisée fin janvier, durant laquelle le comportement jovial du conducteur a transformé le trajet en lui insufflant une ambiance de colonie de vacances.

Enfin, certains usagers relativisent les mauvaises conditions de trajet en arguant que le service s'améliore progressivement. C'est le cas de Lucia<sup>209</sup> qui se souvient de la gare routière de Bagnolet lorsqu'elle a commencé à utiliser les cars pour ses déplacements à l'étranger. Même si cette gare demeure selon ses mots « horrible », elle trouve que le service s'est bien amélioré depuis :

*« 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. 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... »*

De même, pour Victor<sup>210</sup> qui tente de relativiser ses critiques à l'encontre du car, le service reste quand même une avancée ou dans tous les cas, ne consiste pas en un retour en arrière dans l'histoire des transports :

*« Après ça reste quand même... on n'est pas revenu à la voiture à cheval... c'est pas l'horreur non plus quoi... ».*

---

<sup>206</sup> Entretien 23 (Rennes-Paris), Oliver, trentaine d'années, périphérie de Melbourne, guide touristique

<sup>207</sup> Traduction de l'Atelier : « J'ai remarqué que certains [sièges] avaient ces tablettes... et d'autres pas (rires). [...] Le siège était sale quand je m'y suis assis : des miettes. Mais je m'en fiche (rires). »

<sup>208</sup> Entretien 28 (Marseille-Toulouse) : Victor, 45 ans, Comédien, Montpellier.

<sup>209</sup> Entretien 19 (Paris-Angers) : Lucia, environ 60 ans, Hydrologue, Nantes.

<sup>210</sup> Entretien 28 (Marseille-Toulouse) : Victor, 45 ans, Comédien, Montpellier.



Ainsi, comme nous l'avons montré à plusieurs reprises, le choix du car se fait principalement pour les bas prix que les opérateurs proposent aux usagers. En échange d'un budget déplacement fortement diminué, ces derniers acceptent de subir des conditions de transport moins agréables, un temps de trajet rallongé et parfois un mode allant à l'encontre de leurs idéaux. Face à cette incohérence entre leur système de pensée et leurs pratiques, nombre d'entre eux se mettent à relativiser les dysfonctionnements et les problèmes vécus lors de leurs trajets. Alors que beaucoup disent apprécier ce mode de transport, les voyages effectués en car sont en partie subis par les usagers. En effet, le caractère imbattable des prix va de pair avec l'impossibilité de réellement critiquer la qualité du service proposé et ce, même si des défauts sont constatés.





# III. LE DÉVELOPPEMENT D'HABITUDES ET D'UNE CULTURE DU CAR

Nous l'avons vu précédemment, les motifs de voyage des usagers des SLO sont majoritairement personnels et liés aux loisirs, aux vacances et à la visite de la famille et des amis. Le car bénéficierait alors d'une image positive qui s'inscrirait dans un imaginaire lié aux voyages en car qui évoquent les sorties ou les voyages scolaires, ou les voyages à l'étranger. Si la culture du train semble être relativement développée en France en raison d'une importante offre ferroviaire sur l'ensemble du territoire, nos observations nous ont permis, nous le verrons, de relever que l'utilisation des cars SLO devient une habitude pour certains usagers. En effet d'un trajet à l'autre, les voyageurs procèdent de la même façon à la fois pour réserver leur billet et pendant le trajet : ils prennent ainsi l'habitude de voyager avec l'une des compagnies particulièrement ou de s'occuper d'une manière spécifique pendant le trajet. Nous verrons que les usagers développent également des savoir-faire à l'égard du car, en tirant parti de ses aspects positifs comme la convivialité, ou en s'accommodant des conditions de confort souvent jugées médiocres. Ces prises d'habitudes et le développement de savoir-faire seraient à l'origine du développement d'une « culture du car à la française ». Alors dans quelle mesure la pratique répétée de l'autocar peut-elle engendrer des habitudes chez les voyageurs et le développement de savoir-faire confortant une culture du car ?

Nous analyserons d'abord la fréquence d'utilisation du car par les usagers. Dans un second temps, nous préciserons les facteurs conduisant les voyageurs à développer des savoir-faire liés à l'habitude du car. Enfin, nous montrerons que si ces éléments montrent qu'une culture du car est en train de se construire en France, ce mode de transport reste, dans les conditions actuelles, un mode de transport complexe pour les « non-initiés » et certains usagers.

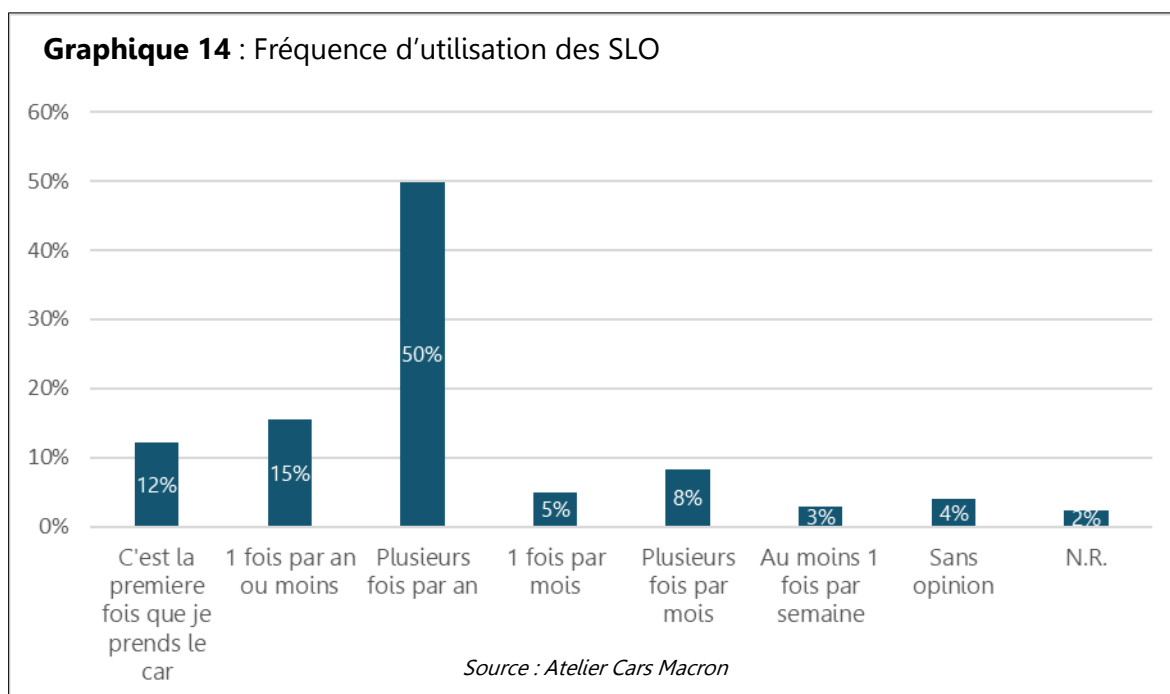
## A) UNE FRÉQUENCE D'UTILISATION OCCASIONNELLE À L'ORIGINE DE PRÉFÉRENCES POUR LES COMPAGNIES

L'objectif de la sous-partie qui suit est de préciser la fréquence d'utilisation des SLO pour usagers de l'enquête. Majoritairement occasionnelle (une à plusieurs fois par an), il semblerait que cette fréquence de la pratique mène les usagers à connaître les différences entre les opérateurs SLO. Alors, les voyageurs prennent l'habitude de voyager de manière récurrente avec une même compagnie, en fonction de leurs besoins.

## UN USAGE OCCASIONNEL

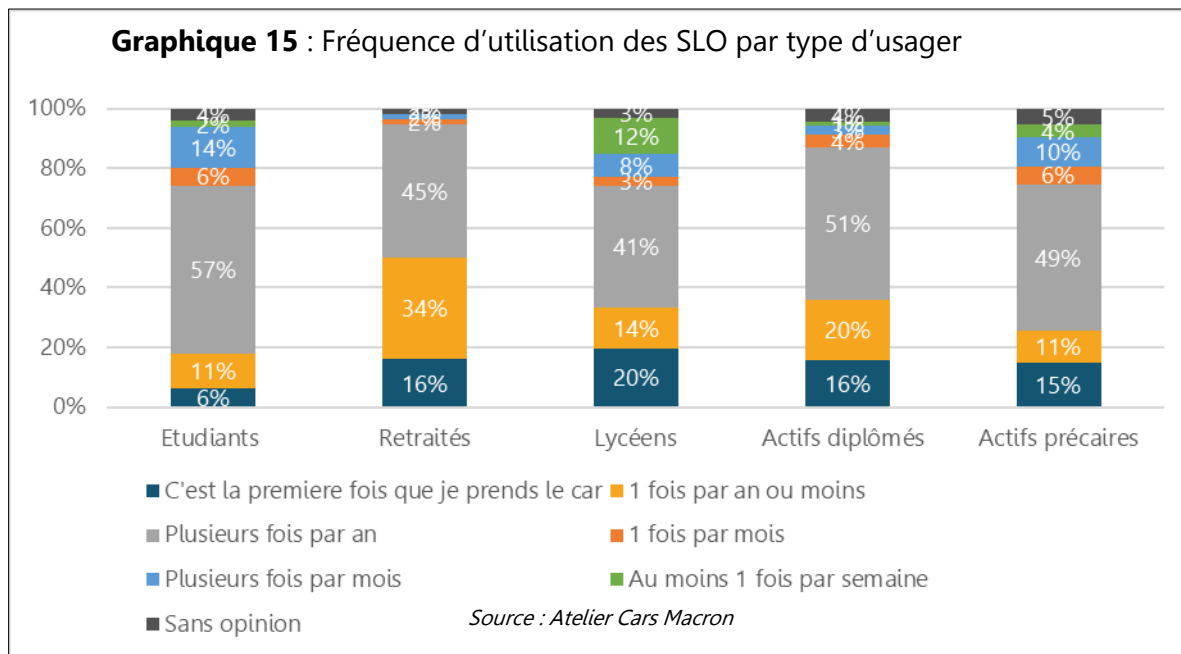
Les réponses des enquêtés à la question relative « *Est-ce que vous utilisez le car régulièrement ?* » tendent à montrer qu'ils en ont un usage majoritairement occasionnel. Ainsi la moitié des enquêtés (50%) prennent le car *plusieurs fois par an*. Il s'agit donc d'un usage qui n'est ni régulier (que l'on pourrait caractériser par au moins un trajet par mois) ni rare (qualification qui pourrait correspondre à un trajet par an ou moins). En effet, 15% d'entre eux l'utilisent *une fois par an ou moins*, et 12% déclarent expérimenter ce moyen de transport pour la première fois. Si 8% des enquêtés voyagent en car *plusieurs fois par mois*, les fréquences d'utilisation plus élevées représentent moins de 10% des pratiques : 5% prennent le car *une fois par mois*, et 3% seulement l'empruntent *au moins une fois par semaine*.

Néanmoins, cette pratique plus régulière du car ne concerne pas majoritairement les usagers qui l'utilisent pour se rendre au travail : 60% des voyageurs ayant déclaré le travail comme étant le motif de leur trajet ont déclaré qu'ils prenaient le car *plusieurs fois par an*. Par conséquent, la majorité des usagers des SLO les utilise à une fréquence occasionnelle allant d'une à plusieurs fois par an, et ce, qu'ils voyagent pour des motifs personnels ou professionnels. En effet, la part des réponses *plusieurs fois par an* est systématiquement supérieure aux autres fréquences, quel que soit le motif déclaré par les voyageurs.



Pour la majeure partie des usagers, la fréquence d'utilisation du car est occasionnelle avec plusieurs voyages par an (graphique 15). Néanmoins des différences existent entre les types d'usagers : il semblerait que les retraités se déplacent plus rarement en SLO que les autres groupes puisque 34% d'entre eux se déplacent *une fois par an ou moins*, alors que cette part reste inférieure à 20% pour les autres groupes. Les usagers qui se déplacent de manière plus régulière en car sont les étudiants et les actifs puisque respectivement 14% et 10% d'entre eux se déplacent *plusieurs fois par mois* en car, contrairement aux autres groupes dont cette part est inférieure à 8%. Enfin, 12% des lycéens et 4% des actifs précaires se déplacent *au moins une fois par semaine* en car, alors que ces parts sont en deçà de 2% chez les autres groupes. Cela s'explique bien par les motifs généraux des

trajets effectués par ces deux catégories. En effet, à la question « *Pour quel motif prenez-vous le plus souvent le car* », 29% des lycéens ont déclaré « les études » et 20% des actifs précaires ont déclaré « le travail ». D'autre part, si l'utilisation des actifs diplômés est moins fréquente, c'est en lien avec le fait qu'ils voyagent davantage en SLO pour des motifs personnels que pour des motifs professionnels. Il faut également noter que pour tous les groupes, la part des personnes qui se déplace *Plusieurs fois par an* en car dépasse les 41%, et confirme que la majorité des voyageurs des SLO se déplacent de manière occasionnelle.



### *Des retraités qui se déplacent une à plusieurs fois par an*

Certains retraités utilisent ainsi le car depuis peu de temps, ayant découvert l'offre récemment, mais témoignent d'une pratique répétée, comme c'est le cas de Martine<sup>1</sup>, qui rend souvent visite à son fils résidant à Paris :

*« En 2018 on est allés à Paris, après on est allés à Lyon, on est revenus à Paris, puis là on repart à Paris. ».*

Parfois, les retraités ont une pratique plus occasionnelle. Ainsi Ginette<sup>2</sup> prend l'autocar environ une fois par an, pour rendre visite à son fils et sa compagne, ainsi qu'à ses petits-enfants qui vivent à Marseille, tandis qu'elle habite à Béziers. Mais si cet usage permet de « connaître une ligne », ces voyages demeurent ponctuels, ce qui est insuffisant pour qu'elle se familiarise avec le car. En effet, quand on lui demande si elle connaît bien cette ligne, Ginette répond :

*« 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... ».*

<sup>1</sup> Entretien 33 (Toulouse-Paris) : Martine, 74 ans, ancienne infirmière retraitée, Montauban.

<sup>2</sup> Entretien 27 (Marseille-Toulouse) : Ginette, environ 70 ans, retraitée, Béziers.



## *Des actifs qui se déplacent souvent en car*

Certains voyageurs prennent le car de manière plus régulière, ayant l'habitude de l'emprunter dans d'autres cadres que celui de l'offre libéralisée. Par exemple, Patricia<sup>3</sup> nous a expliqué qu'elle prenait souvent le car grâce à des occasions données par son travail : « *Le boulot parfois nous propose des petits séminaires, des jours à Disneyland, Futuroscope, machin sur des weekends.* » C'est également le cas de Franck<sup>4</sup>, qui prend le car pour le trajet Lyon (aéroport Saint-Exupéry) – Annecy depuis une quinzaine d'années : « *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 ne sais pas si Crolar fait toujours ces mêmes trajets par contre...* ».

## *Les étudiants, usagers plus fréquents du car*

Les étudiants empruntent parfois le car plusieurs fois par mois. C'est le cas d'Agnès<sup>5</sup>, une étudiante qui peut être amenée à prendre l'autocar une fois par semaine ou une fois toutes les deux semaines, pour effectuer les trajets entre le domicile de ses parents à Annecy, et son lieu d'étude à Grenoble. Mais là encore, si son utilisation du car est fréquente, elle n'est pas forcément régulière, car Agnès compare sans cesse l'offre de car et de covoiturage pour faire ces allers-retours au meilleur prix, ou fait le trajet avec une amie qui a le permis et une voiture. Le car n'est alors qu'une possibilité modale parmi d'autres, mise à disposition sur les sites de comparateurs de billets.

Ainsi, chez certains usagers qui n'ont pas particulièrement l'habitude de l'emprunter, l'autocar semble même être qualifié d'offre de transport « ponctuelle », adaptée à des trajets bien précis. C'est ce que pense Paul<sup>6</sup>, qui n'utilise le car que quand son trajet est mal desservi par le train :

*« 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... »*

*In fine*, la fréquence d'utilisation de la majorité des usagers demeure occasionnelle, allant d'une à plusieurs fois par an. Pourtant, l'offre libéralisée des « Cars Macron » se caractérise par un large panel de trajets proposés à des fréquences variables, tout au long de l'année. La pratique plus fréquente (allant d'une à plusieurs fois par mois) est plutôt rare parmi l'ensemble des groupes d'usagers, le car étant principalement utilisé pour des motifs personnels liés aux loisirs et aux proches (voir Chapitre 2 – Partie 1). Néanmoins, il est intéressant de préciser de quelle manière cette pratique

---

<sup>3</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

<sup>4</sup> Entretien 41 (Grenoble-Chamonix) : Franck, 43 ans, Informaticien, Toulouse.

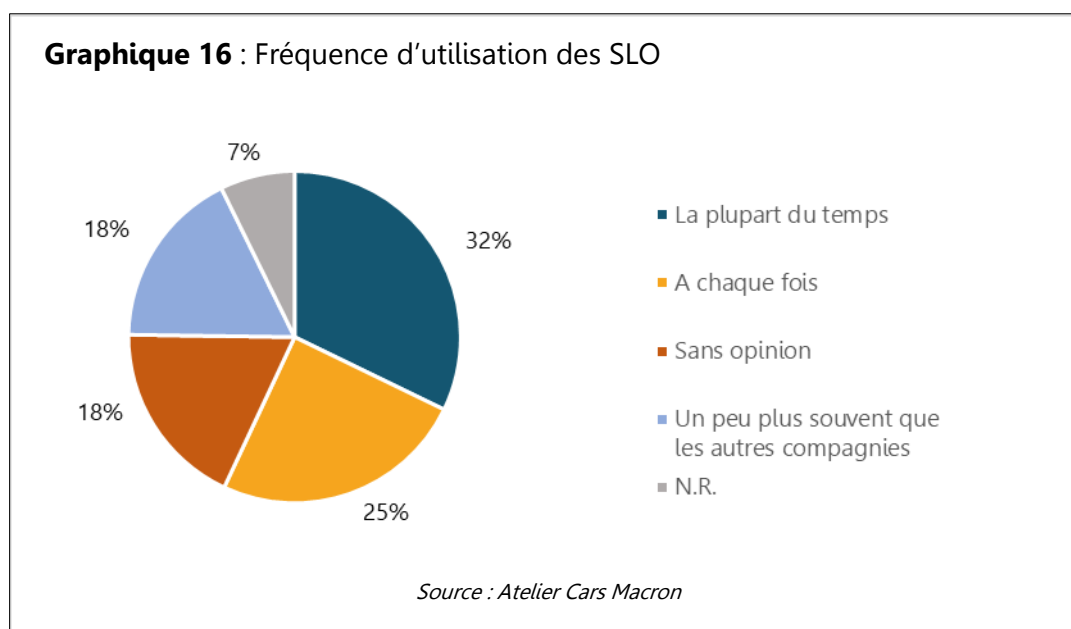
<sup>5</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève), Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy.

<sup>6</sup> Entretien 45 (Chamonix-Lyon), Paul, la trentaine, chef d'entreprise, Lyon.

occasionnelle mène les voyageurs à mieux connaître les différents opérateurs positionnés sur le marché.

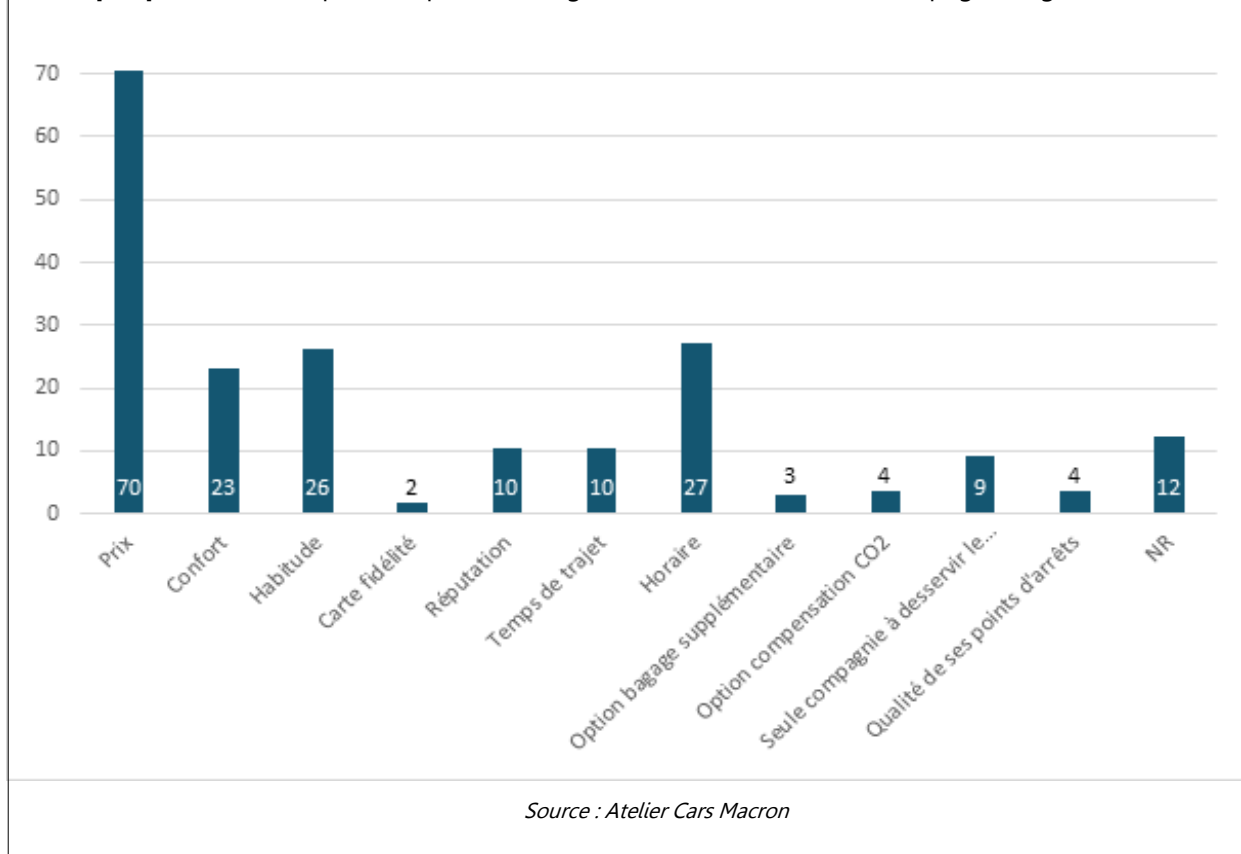
## DES HABITUDES LIÉES À LA CONNAISSANCE DES DIFFÉRENTS OPÉRATEURS

Aujourd'hui, trois compagnies d'opérateurs demeurent positionnées sur le marché des autocars libéralisés en France (voir Tome 1) : Flixbus, Ouibus et Isilines, récemment racheté par Flixbus. Ici, nous ne nous intéresserons pas aux opérateurs en tant que tels, mais plutôt aux raisons qui poussent les usagers à réserver leur billet de manière plus ou moins fréquente auprès d'une même compagnie. D'abord il apparaît que 32% des voyageurs choisissent la même compagnie la plupart du temps, et que 25% d'entre eux choisissent la même à chaque fois. 57% des usagers choisissent donc fréquemment la même compagnie.



Plusieurs motifs principaux de choix régulier d'une compagnie se détachent. Ainsi, 70% des usagers ont déclaré que le prix était le premier facteur décisif dans leur choix récurrent de la même compagnie d'autocar. Trois autres motifs ont été sélectionnés par les voyageurs : les horaires pour 27%, l'habitude pour 26% et le confort pour 23% d'entre eux. Ainsi, il est intéressant ici de relever qu'autant d'usagers ont déclaré choisir la même compagnie pour ses horaires que par habitude. Le motif de l'habitude existe grâce à une pratique récurrente du car : même si les usagers ne le prennent que plusieurs fois par an, ils développent à l'égard du car des habitudes en termes de choix de la compagnie, en raison d'un premier voyage s'étant bien déroulé par exemple.

**Graphique 17** : Motifs pour lesquels les usagers déclarent utiliser une compagnie régulièrement



### *Le choix de la compagnie lié au prix pour les étudiants*

Si le prix constitue le premier critère de choix du car pour la majorité des usagers SLO, il est aussi le motif de choix récurrent d'une même compagnie. Ainsi, les étudiants très connectés et très mobiles sont habitués à réserver leurs billets en ligne. En outre ils tendent à comparer toutes les offres proposées pour un même trajet afin de trouver le prix le plus bas. Jennifer<sup>7</sup> est étudiante par exemple une habituée de Ouibus parce que les offres qu'elle trouvait sur le comparateur de billets étaient plus avantageuses. Au contraire, Agnès<sup>8</sup> opte très fréquemment pour Flixbus car en plus de proposer le prix le plus bas entre Annecy et Grenoble, la compagnie propose également le trajet le plus court :

*« [Pourquoi avoir choisi 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. »*

<sup>7</sup> Entretien 34 (Toulouse-Paris) : Jennifer, 22 ans, étudiante, Toulouse.

<sup>8</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève), Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy.

Agnès indique qu'elle a pris progressivement des habitudes en lien avec le fait qu'elle possède l'application Flixbus sur son smartphone et qu'elle réserve presque toujours son trajet par ce biais. 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 élevé, 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 : « *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<sup>9</sup> (la limitation « *permet à peine de recevoir des messages sur Messenger pendant le trajet mais de ne rien faire d'autre* »).

### *Le confort, les horaires ou simplement l'habitude : des critères déterminants pour le choix régulier d'une compagnie*

L'organisation du trajet, l'emplacement des arrêts, la durée et les horaires d'une compagnie sont pour les usagers des motifs qui déterminent le choix d'une compagnie pour des trajets récurrents. Victor<sup>10</sup>, un comédien habitant Marseille qui passe souvent des auditions à Toulouse et qui s'y rend en car, a pour habitude de réserver son billet chez Flixbus car les horaires lui conviennent mieux. Certains usagers qui ont testé les différents opérateurs comparent les conditions de trajet qui leur conviennent avant d'effectuer leur choix. Ainsi, Robert<sup>11</sup>, qui emprunte souvent le car entre Lyon et Paris, connaît le nombre d'arrêts selon les compagnies, ce qui l'a mené à opter pour Flixbus :

*« Oui. Et plus souvent avec Flixbus, oui. Ils ont plus d'amplitude horaire. Et les trajets, ils sont déjà... Ils sont un peu plus courts avec Flixbus qu'avec Ouibus... La dernière fois il (Ouibus) s'est arrêté trois fois, c'était insupportable ! Pour un trajet de six heures... »*

Patrick, un retraité qui prend souvent le car depuis Clermont-Ferrand pour aller chez sa fille à Grenoble a également choisi Flixbus parce que ses offres de trajets sont plus nombreuses :

*« 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 ville. 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 toutes ces organisations de bus et que Flixbus est apparemment en train de tirer son épingle du jeu. »*

Margaux<sup>12</sup>, jeune diplômée en recherche d'emploi, a l'habitude de prendre Flixbus entre Lyon et Clermont-Ferrand car la compagnie serait mieux déployée sur le territoire. Elle et ses amis, qui habitent à la campagne, l'utilisent pour aller dans les grandes villes pour la journée. Selon elle, Flixbus dessert aussi des petites villes ou villages près de chez elle. C'est par exemple le cas pour Thiers, où

---


<sup>9</sup> Nos observations du confort et des conditions de voyage ont révélé que la Wi-fi est limitée à 100Mo chez Ouibus.

<sup>10</sup> Entretien 28 (Marseille-Toulouse) : Victor, 45 ans, Comédien, Montpellier.

<sup>11</sup> Entretien 38 (Lyon-Paris) : Robert, 45 ans, diplômé en pharmaceutique mais sans emploi, Lyon

<sup>12</sup> Entretien 42 (Clermont-Ferrand-Lyon), Margaux, 22 ans, diplômée en management, désormais en recherche d'emploi, Clermont-Ferrand.





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 arrêtaient pas systématiquement, seulement quand des personnes avaient réservé. D'ailleurs, il s'arrête souvent pour ne faire monter ou descendre qu'une seule personne.

### *Une compagnie choisie par habitude*

Chez certains usagers, c'est le premier trajet en car avec une compagnie donnée qui détermine leur choix pour les trajets suivants. En effet si une première expérience s'est avérée positive, il n'est pas rare que nos enquêtés témoignent du fait qu'ils ont, dès leur deuxième trajet, eu recours au même opérateur, sans même chercher des offres plus intéressantes. Christine<sup>13</sup>, qui prend le car trois ou quatre fois par an pour se rendre chez une amie à Sallanches, se définit comme une « *grande habituée du Ouibus* ». En fait, elle va même jusqu'à dire que les horaires de Ouibus ne lui conviennent pas mais qu'elle n'a pas encore pensé à regarder Flixbus par simple habitude de prendre Ouibus :

*« 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 ! ».*

Parfois, l'habitude de voyager avec une compagnie de manière régulière semble se façonner en fonction d'un motif précis qui caractérise le choix pour les premiers trajets effectués. Mais par la suite, les usagers cessent de comparer les offres des différentes compagnies. Ce sont ainsi les prix bas de Flixbus qui ont conduit à créer une habitude chez Guillaume<sup>14</sup>. Il a en effet utilisé Flixbus pour ses anciens trajets 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. [...] »*

### *Une connaissance des différences entre les compagnies pouvant amener à une évolution dans les choix des opérateurs*

Cependant, certains usagers témoignent d'une bonne connaissance des différences entre les compagnies et même s'ils choisissent une compagnie de manière récurrente pendant une période, leur choix peut évoluer au cours du temps. Ainsi, s'il utilisait Flixbus en raison des horaires, Victor<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Entretien 44 (Lyon-Sallanches) : Christine, environ 50 ans, Ressources Humaines, Vénissieux.

<sup>14</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes), Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac.

<sup>15</sup> Entretien 28 (Marseille-Toulouse) : Victor, 45 ans, Comédien, Montpellier.

pense à l'avenir opter pour Ouibus car il s'est récemment rendu compte que l'arrêt de cette compagnie était localisé plus près de chez lui que celui de Flixbus.

Selon Abdou<sup>16</sup>, un ingénieur en génie civil qui travaille dans le ferroviaire, Flixbus propose des plages horaires plus larges que les autres opérateurs :

*« 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... »*

Anissa<sup>17</sup>, une jeune fille actuellement sans emploi et vivant à Valence, a déjà effectué plusieurs fois le trajet Valence-Marseille (qui dure environ trois heures) avec Ouibus et Flixbus, et elle a 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. Cependant, elle trouve que les trajets de Ouibus sont plus chers depuis que la compagnie a été rachetée par BlaBlaCar.

Ainsi, l'offre libéralisée d'autocars telle qu'elle est organisée en France est caractérisée par la présence de deux opérateurs majoritaires, Flixbus et Ouibus (en effet l'offre d'Isilines est beaucoup plus réduite que celle de ces deux opérateurs et n'existe pas sur les itinéraires que nous avons choisi d'effectuer). Si elles proposent un service quasi-identique en termes de prestations dans le car (Wi-Fi, toilettes et parfois vente de snacks), les deux compagnies ne sont pas présentes sur les mêmes trajets (voir Tome 1), et même quand c'est le cas, le tracé effectué n'est pas identique : certains trajets sont plus directs avec Ouibus ou Flixbus en fonction des lignes.

De même, la fréquence des départs des cars et les prix des billets varient notablement en fonction de la compagnie, et les usagers effectuent donc des choix en fonction de ces différents critères, en lien avec leurs besoins et leur pratique du car. Ces éléments de différenciation peuvent être à l'origine d'habitudes chez les voyageurs, qui choisissent alors de manière récurrente la même compagnie, à la fois en fonction de leurs besoins et de leur appréciation personnelle des éléments qui différencient les deux opérateurs. Enfin, une première expérience en car peut parfois conditionner le choix récurrent d'une compagnie. S'il a eu une expérience positive avec l'une des compagnies, l'usager peut choisir de continuer à l'emprunter « par habitude » pour l'ensemble de ses trajets, sans même comparer avec une autre offre. Cependant, certains voyageurs montrent une grande flexibilité dans leurs usages et sont capables de changer leurs habitudes de choix d'une compagnie, d'un trajet à l'autre ou même en fonction des variations de prix sur le même trajet. Ces premières analyses nous éclairent donc sur les facteurs qui conduisent les usagers du car à prendre des habitudes dans leur pratiques des SLO. La prise d'habitudes chez les usagers d'un mode de transport où le mode de réservation est majoritairement connecté et où les conditions de voyages sont souvent jugées médiocres, donnent lieu à l'apparition de savoir-faire des voyageurs du car.

---

<sup>16</sup> Entretien 6 (Paris-Lyon) : Abdou, entre 25 et 35 ans, ingénieur dans le ferroviaire, Lyon.

<sup>17</sup> Entretien 18 (rencontrée en auberge de jeunesse) : Anissa, entre 25 et 30 ans, sans emploi, Valence.

## B) LES HABITUDES ET LES SAVOIR-FAIRE LIÉS À UNE PRATIQUE RÉGULIÈRE : LE RENFORCEMENT D'UNE CULTURE DU CAR

Après avoir qualifié la fréquence d'utilisation du car, il s'agit de comprendre comment une utilisation répétée donne lieu à la création d'habitudes et au développement de savoir-faire par les usagers. Nous définirons ici l'habitude comme étant un concept relevant d'un « *potentiel incorporé ou intériorisé, qui se nourrit à la fois de l'expérience individuelle et de l'appartenance à certains groupes sociaux.* »<sup>18</sup> L'habitude se forme avec la répétition d'un comportement. Elle peut être réactivée de temps en temps seulement, lorsque le contexte et les conditions s'y prêtent et constitue alors une propension à un comportement, sans pour autant déterminer la fréquence à laquelle elle sera répétée (Buhler, 2012). Nous l'avons vu avec les habitudes développées par les usagers en matière de choix des opérateurs : si Victor<sup>19</sup>, qui voyage souvent entre Toulouse et Marseille, a pris l'habitude de réserver son trajet avec Flixbus, c'est parce qu'à plusieurs reprises, il a remarqué que la compagnie proposait les horaires qui lui convenaient. Mais l'habitude n'est pas un processus immuable : ainsi, si l'habitude de réserver sur Flixbus a pu être réactivée chaque fois qu'il y a trouvé les meilleurs horaires, Victor déclare qu'il prendra dorénavant des trajets avec Ouibus, en raison de la localisation de son arrêt de départ, plus proche de son domicile que celui de Flixbus. Ainsi, « *les habitudes ne se limitent pas à reproduire l'« ancien », mais elles enregistrent le « nouveau » et le « présent »* » (Buhler, 2012). Le terme savoir-faire est employé pour décrire le fait que le voyageur habitué au car sait comment se comporter, en fonction de ses propres besoins et face à des conditions de voyage parfois peu confortables.

La partie qui suit s'attache donc à identifier les habitudes des usagers des cars, tout en montrant en quoi elles relèvent de leurs expériences personnelles et de leur appartenance à un groupe, tel que défini par notre typologie d'usagers. Nous verrons ainsi que les usagers prennent des habitudes en lien avec la connectivité et la flexibilité de l'offre, ou peuvent même développer des savoir-faire relatifs aux conditions de voyage en car. En outre, l'expérience répétée du car semble conditionner à la fois la représentation, l'habitude et le savoir-faire que les usagers peuvent développer à son égard. Ainsi, nous verrons que la pratique du car à l'étranger ou dans un autre cadre que celui des SLO participe du développement d'une certaine « culture du car à la française ».

### *Des habitudes liées à la connectivité et à la flexibilité de l'offre*

Comme nous l'avons vu dans le chapitre 1, l'offre SLO se caractérise par le fait que les billets se réservent presque exclusivement en ligne. De plus, en l'absence d'équipements conséquents, de locaux spécifiques, ou de personnel en gare, les renseignements relatifs à l'offre se trouvent également en ligne. Même si cette connectivité de l'offre exclut des catégories d'usagers moins connectés (voir plus bas), cela induit une grande flexibilité de l'offre, avec la possibilité de réserver

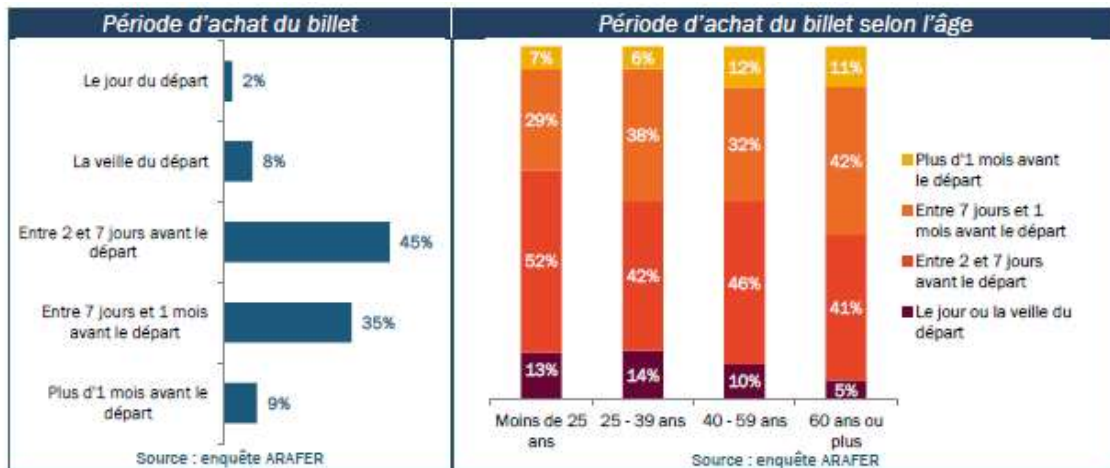
---

<sup>18</sup> T., BUHLER, « Eléments pour la prise en compte de l'habitude dans les pratiques de déplacements urbains, le cas des résistances aux injonctions de changement de mode de déplacement sur l'agglomération lyonnaise », thèse de Géographie, Aménagement et Urbanisme, sous la direction de J-M Deleuil, INSA de Lyon, 2012, 345 p.

<sup>19</sup> Entretien 28 (Marseille-Toulouse) : Victor, 45 ans, Comédien, Montpellier.

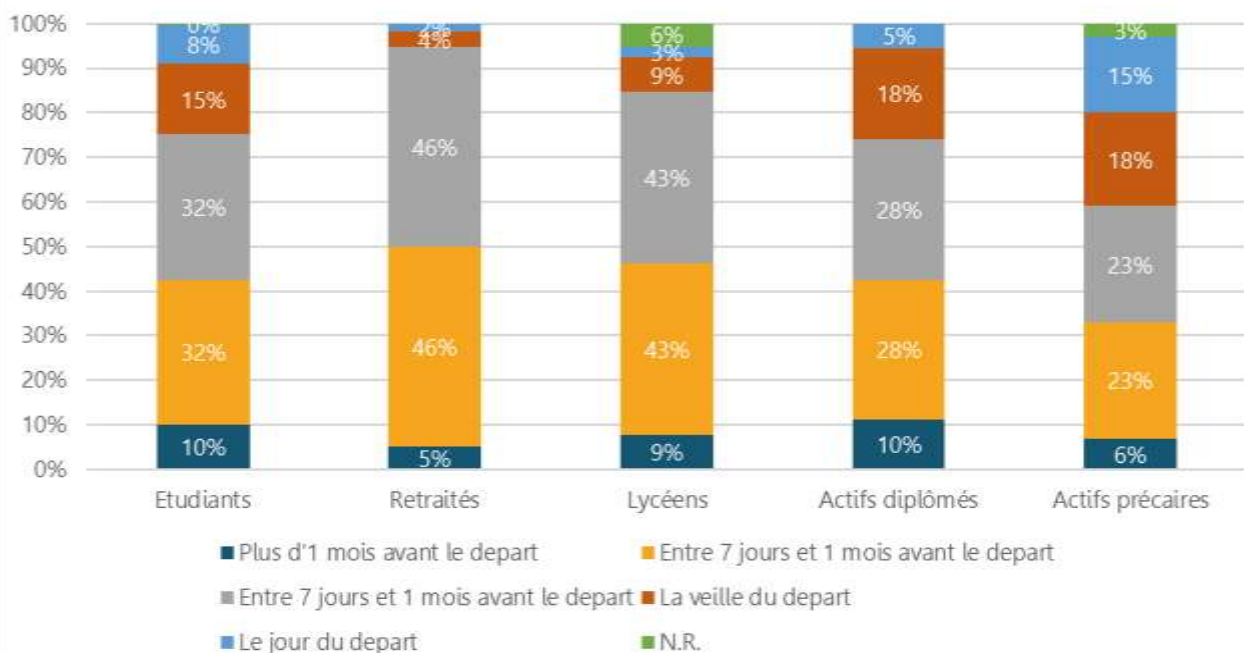
ses billets jusqu'au jour du départ. Comme nous l'avons évoqué dans le chapitre 1, les groupes de notre typologie profitent de cette possibilité de manière différenciée.

**Graphique 18** : Période d'achat du billet par rapport au départ. Sur l'ensemble de l'échantillon à gauche, et par classes d'âge à droite.



Source : Arafer (2017)

**Graphique 19** : Période de réservation du billet par type d'utilisateur



Source : Atelier Cars Macron, 274 questionnaires

Parmi les usagers qui apprécient particulièrement la connectivité et la flexibilité de l'offre SLO, les actifs et les étudiants sont les plus représentés. Les résultats de notre enquête quantitative corroborent ceux de l'enquête de l'Arafer en 2017 à propos de la date de réservation des billets selon les groupes d'usagers. En effet, 13% des moins de 25 ans et 14% des 25-39 ans ont réservé leur billet le jour ou la veille du départ, selon l'enquête de l'Arafer<sup>20</sup>. De même, dans notre enquête, 23% des étudiants d'une part, et des actifs diplômés d'autre part, ont réservé leur billet le jour ou la veille du départ. Le groupe d'usagers qui profite le plus de la flexibilité de l'offre est celui des actifs précaires puisque 33% d'entre eux ont réservé leur trajet le jour ou la veille du départ. Pour ce qui est des lycéens, qui sont pourtant des usagers très connectés, le fait qu'ils aient majoritairement effectué des réservations anticipées (au moins une semaine avant le départ) s'expliquent par le fait qu'en tant que mineurs, ils doivent en amont informer leurs parents de leurs déplacements.

En effet, les usagers avec qui nous sommes entretenus ayant précisé qu'ils appréciaient particulièrement la flexibilité que permet l'offre de car, correspondent aux profils étudiants et actifs. Ainsi Abdou, ingénieur en génie civil,<sup>21</sup> considère que la possibilité de pouvoir réserver à la dernière minute sans payer un prix extravagant est un véritable avantage :

*« 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... »*

De plus, il souligne 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 de trouver des billets de train ou d'avion bon marché. L'étudiante de 19 ans Agnès<sup>22</sup> quant à elle, sait par expérience qu'elle peut se permettre de réserver tardivement sur le trajet Grenoble-Annecy car les prix ne montent pas à la dernière minute. Elle prend donc ses billets au dernier moment, quand elle est sûre de réaliser ce déplacement :


*« 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. Ça augmente généralement la veille mais généralement les prix ils restent les mêmes donc moi ça me va très bien »*

Le fait que l'offre soit « plateformisée » permet également aux usagers de comparer très facilement les prix en fonction des compagnies, mais aussi des dates et des heures du trajet qu'ils veulent effectuer. Chez les actifs des deux groupes, cette pratique est courante. Bruno, qui a l'habitude d'utiliser le car pour différents trajets inter-régionaux, utilise les comparateurs de billets depuis qu'il a commencé à utiliser le car et témoigne ainsi d'un certain savoir-faire des plateformes

---

<sup>21</sup> Entretien 6 (Paris-Lyon) : Abdou, entre 25 et 35 ans, ingénieur dans le ferroviaire, Lyon.

<sup>22</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève), Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy.



de réservation. Guillaume<sup>23</sup>, jeune actif en informatique, apprécie les plateformes parce qu'il a ainsi 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. »*

Afin de trouver le meilleur trajet en termes de prix et d'horaires, la comparaison préalable à la réservation est également répandue chez les étudiants. Anurag<sup>24</sup>, étudiant en Master d'ingénieur, n'utilise pas un site comparateur mais consulte directement les sites des différentes compagnies :

*« 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. »*

C'est en consultant les sites des opérateurs à plusieurs périodes différentes que Lucia<sup>25</sup> a remarqué que les prix étaient d'abord alignés entre les trois opérateurs, mais qu'ils pouvaient largement changer à l'approche de la date du départ :

*« 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... »*

Ainsi, les pratiques liées à la connectivité et la flexibilité de l'offre d'autocars libéralisés résultent des habitudes que les usagers ont développées à l'égard du mode de réservation des cars SLO. Les enquêtés ont d'ailleurs répondu très aisément aux questions relatives à la façon dont ils réservent leurs billets. Ils ont même développé leurs réponses en expliquant parfois précisément comment ils procédaient et pour quelles raisons. Nous allons voir que les usagers développent également des savoir-faire en lien avec les conditions de voyage et le confort permis par le car.

## DES SAVOIR-FAIRE LIÉS AUX CONDITIONS DE VOYAGE ET AU CONFORT

Dans les SLO, les places sont souvent attribuées comme dans le train ou dans l'avion, mais ne peuvent en général pas être choisies à la réservation par le voyageur, même si la possibilité existe, moyennant un surcoût. Si cela peut constituer un premier frein au confort jugé nécessaire à l'utilisateur (siège à l'avant ou à l'arrière, côté fenêtre ou côté couloir), ce dernier fait parfois preuve d'ingéniosité et développe des techniques, des savoir-faire liés aux conditions de voyage dans le car. Comme les cars sont rarement pleins, il n'est pas rare que l'attribution des sièges ne soit finalement pas

---

<sup>23</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes), Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac.

<sup>24</sup> Entretien 8 (Lyon-Marseille) : Anurag, 22 ans, étudiant, Lyon.

<sup>25</sup> Entretien 22 (Brest-Rennes) : Bruno, environ 50 ans, ingénieur sans emploi, Cléden-Cap-Sizun



respectée. Entre Paris et Nantes, les voyageurs utilisent chacun une rangée de siège, et entre Nantes et Brest, certains demandent l'autorisation au chauffeur de changer de place afin d'être seul sur une même rangée. Lors d'un voyage de nuit entre Paris et Clermont-Ferrand, la quasi-totalité des voyageurs ont utilisé deux sièges pour dormir, profitant d'un car peu rempli. Certains usagers semblent même choisir leur siège à l'arrivée dans le car, comme cet homme qui disait au téléphone « *C'est confortable, je me suis mis devant, j'ai de la place !* », également entre Paris et Nantes.

### *Les étudiants habitués au car tirent parti de ses atouts*

Qu'ils empruntent le car fréquemment sur un même trajet ou sur des trajets différents, les étudiants ayant l'expérience du car déclarent tirer parti de ses atouts, comme la présence de prises et de la Wi-Fi à bord, ou la convivialité qui y règne souvent. Agnès<sup>26</sup>, l'étudiante de 19 ans qui témoigne d'une bonne connaissance de la ligne entre Grenoble et Annecy, sait qu'il y a peu de monde voyageant sur cette ligne, et elle apprécie de pouvoir bénéficier de la place laissée par les sièges inoccupés :

*« 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. »*

Et bien que cela ne soit pas le cas dans tous les autocars, Agnès souligne également qu'elle apprécie la présence de prises et du Wi-Fi, qu'elle assimile à un élément de confort :

*« 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. »*

Les étudiants relèvent souvent les points positifs de l'autocar : Jennifer<sup>27</sup> nous explique ainsi qu'elle apprécie particulièrement la sympathie et la convivialité des voyageurs malgré la promiscuité du car, comparativement à l'avion :

*« Je trouve que les gens qui prennent le bus sont vraiment sympa... enfin je sais pas comment dire... conviviaux... À 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 ».*

Entre Toulouse et Brive, nous avons également observé une jeune fille qui passait dans les rangs du car pour demander un chargeur, espérant tirer parti de cette convivialité présente dans l'autocar.

---

<sup>26</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève), Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy.

<sup>27</sup> Entretien 34 (Toulouse-Paris) : Jennifer, 22 ans, étudiante, Toulouse.



## *Des retraités qui savent comment voyager en autocar*

Certains retraités habitués des cars nous expliquent pour quelles raisons ils jugent leur confort suffisant, et la façon dont ils organisent leurs trajets afin de réduire l'impact des éventuels inconvénients que ce mode de transport peut comporter. Pour Patrick<sup>28</sup>, commerçant à la retraite, le fait que les cars roulent majoritairement sur les autoroutes participe au confort du voyage. Il relève que « *dans l'ensemble c'est plutôt confortable* », parce qu'« *on n'a que de l'autoroute, quasiment, on n'est pas secoué, on n'est pas basculé* ». Il semble même effectuer une comparaison entre le confort actuel des conditions de voyages et celles en vigueur dans sa jeunesse : « *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* ». D'un autre côté, à 70 ans, Marcel<sup>29</sup>, un ancien ingénieur à la retraite, explique qu'il voyage systématiquement de jour, car il ne pourrait pas dormir dans le car.

Pour d'autres, si la durée du trajet en car est estimée importante, c'est l'occasion de pouvoir travailler. Même si Irma<sup>30</sup> est à la retraite, elle donne des cours de musique pour compléter sa pension et prend toujours de quoi s'occuper pour rentabiliser son temps de trajet, habituée qu'elle est à faire de longs voyages au car :

*« 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. »*

Ginette aussi, sait comment s'occuper quand elle voyage en car : « *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 ?* ». Elle révèle que le paysage lui permet aussi de profiter du beau temps, sauf lorsqu'il « *fait moche* », comme c'était le cas pour le trajet étudié. Certains retraités attestent donc d'une bonne connaissance du déroulement des trajets et prennent l'habitude relatives aux occupations pendant le trajet ou au choix du moment du voyage, comme Marcel.

## *Des actifs diplômés s'accommodant d'un confort jugé suffisant*

Les actifs diplômés ont tendance à évaluer les conditions de confort dans les cars et à remarquer des différences d'un trajet à l'autre. Karim<sup>31</sup> par exemple, qui effectue souvent le trajet entre Clermont-Ferrand et l'aéroport de Lyon Saint-Exupéry, compare le confort pendant les trajets :

*« 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. »*

Même si Christine ne se définit pas comme une grande habituée des cars, elle l'emprunte pour la quatrième fois pour se rendre chez une amie à Sallanches. Ce qu'elle apprécie, c'est de pouvoir « *profiter du paysage, c'est sympa quand même* ». Elle peut aussi répondre aux sms et lire, donc « *ça*

<sup>28</sup> Entretien 43 (Clermont-Ferrand-Grenoble), Patrick, 63 ans, commerçant à la retraite, Clermont-Ferrand.

<sup>29</sup> Entretien 11 (Toulouse-Brive), Marcel, 70 ans, ingénieur retraité, Pyrénées.

<sup>30</sup> Entretien 31 (Grenoble-Genève) : Irma, environ 65 ans, retraitée mais professeure de musique pour compléter sa pension, Marseille

<sup>31</sup> Entretien 29 (Clermont-LSE) : Karim, environ 50 ans, professeur d'anglais, Clermont-Ferrand.

[lui] *convient très bien* ». Elle observe aussi la manière dont se déroulent les trajets en car et dont se comportent les usagers : « *je vois que les gens sont tous équipés, ils ont leurs ordis...* ».

D'autres actifs témoignant également d'une importante expérience en autocar, développent des savoir-faire pour s'accommoder de conditions de voyage qu'ils jugent médiocres. Ainsi quand il voyage en car, Guillaume<sup>32</sup> souhaite surtout être tranquille afin de supporter le manque de confort et la longueur du temps de trajet. Ses activités dans le car vont dans ce sens : il dort, écoute de la musique ou regarde un film pour faire passer le temps plus vite.

Carole, pour sa part, prend le car toutes les deux semaines afin de se rendre à des conférences, des expositions ou rendre visite à des patients dans le cadre de sa profession de thérapeute réflexologue. Ayant une petite dizaine de trajets à son actif, elle dit avoir cumulé quelques mauvaises expériences qui l'ont poussée à déployer des stratégies pour passer le meilleur voyage possible. Racontant une anecdote négative lors de laquelle elle a vu des valises laissées sur le tarmac à Orly, Carole prend soin de toujours garder son bagage près d'elle à bord. Par ailleurs elle emporte systématiquement 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 mets 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, en anticipant 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. »*

Même si nous avons rencontré peu d'usagers faisant preuve de stratégies aussi perfectionnées pour s'adapter au voyage en car, ce témoignage montre que certaines personnes peuvent développer divers savoir-faire afin de passer un trajet confortable, malgré des prestations manquantes. On peut citer le fait d'apporter un coussin ou une couverture pour dormir lors des trajets de nuit, ou encore de prévoir ses propres en-cas, la distribution de snacks ou de bouteilles d'eau étant tout à fait aléatoire en fonction des trajets (sans aucune raison apparente).

---

<sup>32</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes), Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac.

## *Des actifs précaires qui gagnent en expérience du car*

De même que les étudiants qui développent des savoir-faire en lien avec les aspects positifs du car dont ils tirent parti, les actifs précaires semblent acquérir progressivement une véritable expérience du car. D'abord, certains préjugés négatifs vis-à-vis de l'autocar sont remis en question avec la pratique. Bruno<sup>33</sup> avait gardé une mauvaise image de ce mode de transport en raison du récit des trajets effectués par des membres de sa famille, entre Paris et Varsovie, qu'ils effectuaient dans « *des bus pas confortables, où les gens sont serrés, avec beaucoup de bagages.* ». C'est l'utilisation des SLO français qui a changé sa vision : 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.* » Pour Bérangère<sup>34</sup> qui témoigne d'une bonne expérience des voyages de nuit, l'ambiance est toujours un peu bruyante dans la première partie du trajet, mais devient plus calme au cours de la nuit. Margaux<sup>35</sup>, qui vit à Clermont-Ferrand prend souvent le car pour aller faire du shopping à Lyon. Elle trouve ainsi que l'ambiance du car aide l'ensemble des passagers à passer le temps : « *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...* ».

D'autres confirment qu'ils ont pris de véritables habitudes lors de leurs voyages, comme Patricia<sup>36</sup>, une aide-soignante qui explique comment elle s'occupe pendant le trajet : « *[...] 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.* » Elle a également l'habitude de discuter régulièrement avec les chauffeurs. Selon ses amies et elle, cela rend le trajet plus agréable. D'ailleurs elle se lève pendant le voyage pour aller demander au chauffeur s'il y a du café. Comme il n'y en a pas, le conducteur répond qu'il leur en « paiera un à l'arrivée », ce qu'elle apprécie :

*« 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. »*

Les usagers gagnent donc en expérience du car et prennent des habitudes en lien avec ce qu'ils apprécient du service SLO. Ils développent également des savoir-faire afin de tirer parti des atouts du car comme la convivialité, ou de s'accommoder de conditions de confort jugées médiocres.

---

<sup>33</sup> Entretien 22 (Brest-Rennes), Bruno, la cinquantaine, ingénieur récemment licencié d'origine polonaise

<sup>34</sup> Entretien 16 (Paris-Marseille), Bérangère, 50 ans, infirmière.

<sup>35</sup> Entretien 42 (Clermont-Ferrand-Lyon), Margaux, 22 ans, diplômée en management, désormais en recherche d'emploi, Clermont-Ferrand.

<sup>36</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

## UNE « CULTURE DU CAR » DÉVELOPPÉE GRÂCE À UN USAGE À L'ÉTRANGER OU DANS UN AUTRE CADRE (SORTIES SCOLAIRES / TRAVAIL)

Qu'ils soient étudiants, actifs ou retraités, certains usagers ont témoigné d'un usage fréquent du car à l'étranger, parfois dans leurs pays d'origine ou lors de voyages. D'autres témoignent d'une expérience du car dans un autre cadre que celui des SLO. En effet, il s'agit d'un véhicule évoquant l'image positive des sorties scolaires, des colonies de vacances, des voyages de groupes, ou des déplacements en entreprise. Parmi les enquêtés, cette évocation venait naturellement dans la discussion. Ceux qui ont eu une ou plusieurs expériences à l'étranger sont même souvent conscients de l'absence de culture du car en France, comparativement aux pays dans lesquels ils avaient voyagé.

### *Des étudiants qui ont utilisé le car dans plusieurs pays*

Comme nous l'avons vu précédemment, les étudiants ont tendance à être très mobiles : disposant souvent de temps libre, ils se déplacent et voyagent souvent. L'expérience du car qu'ils ont pu acquérir dans les pays étrangers où le car est intrinsèque à la culture du déplacement, favorise chez eux le développement d'une culture du car. Kirsten<sup>37</sup>, une étudiante originaire d'Allemagne, se considère comme une habituée du car, qui constitue un mode de transport très courant pour elle. Elle évoque ce moyen de transport utilisé quotidiennement pour se rendre à l'école :

*« 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<sup>38</sup> qui a toujours eu l'habitude de prendre le car en Allemagne, évoque plus particulièrement le car longue distance, qu'elle a commencé à prendre à l'âge de dix-huit ans alors qu'elle vivait encore 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. Pour Camille, une étudiante qui rend souvent visite à sa mère à Angers en prenant le car, c'est un long voyage en Asie du Sud-Est qui lui a fait prendre l'habitude du car. Elle constate d'ailleurs que la culture du car y est bien plus répandue qu'en France, ce qui se ressent dans les conditions matérielles du voyage :

*« 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 ! »*  
*« 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. »*

---

<sup>37</sup> Entretien 5 (Nantes-Brest), Kirsten, 36 ans, étudiante, Saint-Herblain.

<sup>38</sup> Entretien 5 (Nantes-Brest), Kirsten, 36 ans, étudiante, Saint-Herblain.



Jennifer<sup>39</sup> qui voyage souvent en car pour rendre visite à ses proches témoigne d'une double expérience à l'étranger, en Corée du Sud et en Amérique latine. :

*« 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. Contrairement à Camille, elle note au passage qu'elle trouve les cars français plus modernes et confortables que ceux qu'elle a pris en Amérique latine.

### *Des actifs diplômés et des actifs précaires témoignant d'une expérience préalable liée aux voyages à l'étranger*

Chez les actifs diplômés, l'expérience en car est également souvent façonnée par de nombreux voyages effectués à l'étranger, ou le simple fait d'être originaire d'un autre pays. Ainsi Jean, un architecte habitant à Guéret, nous explique qu'il a l'habitude d'utiliser le car depuis qu'il est petit pour partir en vacances et voyager à l'étranger. Il est allé plusieurs fois en Espagne et à Saint-Jacques-de-Compostelle avec la compagnie Eurolines et il a pris régulièrement le car entre Marseille et le Verdon, avant même la libéralisation des cars. Pour Lucia<sup>40</sup>, née en Tchécoslovaquie, l'habitude du car vient du fait qu'il s'agit d'un mode de déplacement très répandu en Slovaquie. Elle raconte d'ailleurs sa stupéfaction quand elle a découvert le faible développement de ce mode de transport en 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. »*

Avant la libéralisation, Lucia utilisait souvent la compagnie Eurolines et elle a commencé à emprunter 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 [...] »*. Abdou<sup>41</sup>, ingénieur en génie civil et originaire d'Afrique, s'est lui aussi beaucoup étonné de l'absence des cars en France il y a quelques années :

---

<sup>39</sup> Entretien 34 (Toulouse-Paris) : Jennifer, 22 ans, étudiante, Toulouse.

<sup>40</sup> Entretien 19 (Paris-Angers) : Lucia, environ 60 ans, Hydrobiologiste, Taupont (Morbihan).

<sup>41</sup> Entretien 6 (Paris-Lyon) : Abdou, entre 25 et 35 ans, ingénieur dans le ferroviaire, Lyon.

*« ... 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 co-voiturage... on m'a dit parce que parce que c'est une question de temps... que voilà... Le temps c'est de l'argent... »*

Même s'il apprécie que les cars aient été développés en France, il souligne le fait que l'idée n'est pas particulièrement originale. En parlant d'Emmanuel Macron, il 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... »*.

De manière similaire aux voyages dans les pays étrangers, les voyages scolaires sont souvent des souvenirs importants mis en avant par les usagers pour parler du car. Ainsi, Margaux<sup>42</sup>, jeune diplômée, associe les cars aux voyages scolaires qui sont peut-être ses *« meilleurs souvenirs »* (elle est allée une fois à Rome et une fois à Londres quand elle était au collège) : *« 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... »*. C'est également pour les voyages scolaires que Paule<sup>43</sup> pratique souvent le car, mais en tant qu'accompagnatrice : professeur d'EPS, elle est amenée à beaucoup utiliser les cars scolaires auprès de compagnies locales :

*« [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. »*

Ainsi, c'est la pratique du car dans un autre cadre que celui des SLO qui permet à certains usagers d'avoir une vision positive de ce mode de transport. Ainsi Patricia<sup>44</sup> a déjà participé à plusieurs week-end ou voyages proposés par son travail, qui se déroulent généralement en car de location *« 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. »* Afin d'améliorer leur confort en car, elles et ses amies ont pris des habitudes grâce à ces voyages proposés par le travail, qu'elles reproduisent parfois quand elles prennent les SLO. Elles arrivent en avance pour s'installer dans les places du fond où la place pour les jambes est plus grande : *« 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). »* L'autocar fait parfois l'objet d'une pratique de longue date, comme c'est le cas d'Aziz<sup>45</sup>, qui prend l'autocar en France depuis plus d'une quinzaine d'années. Avant la libéralisation des cars, il empruntait ceux d'une compagnie locale qui faisait les trajets entre Grenoble et l'aéroport de Lyon Saint-Exupéry. Ainsi il utilise le car comme un mode de transport comme un autre et continuera à le faire tant que l'offre correspond à ses besoins. S'il se rend une à deux fois par an à l'aéroport de Lyon, c'est parce qu'il part en Tunisie. Originaire de ce pays, il s'y va souvent pour rendre visite à sa

---

<sup>42</sup> Entretien 42 (Clermont-Ferrand-Lyon), Margaux, 22 ans, diplômé en management en recherche d'emploi, Clermont-Ferrand.

<sup>43</sup> Entretien 4 (Nantes-Brest), Paule, 51 ans, professeure d'EPS, Guidel (proche de Lorient).

<sup>44</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

<sup>45</sup> Entretien 40 (Grenoble-Chamonix) : Aziz, 45 ans, électrotechnicien, Grenoble.





famille. Il explique qu'il a également l'habitude de prendre le car en Tunisie, où les conditions de voyage sont selon lui beaucoup plus rudimentaires qu'en France.

### *Des expériences à l'étranger à l'origine de la pratique du car en France pour les retraités*

Certains retraités n'auraient peut-être pas eu le réflexe ou l'idée de prendre le car en France s'ils n'avaient pas eu une expérience préalable à l'étranger. Comme précisé dans la typologie (voir Chapitre 1 – Partie 2), ces usagers ont tendance à choisir la voiture, ou éventuellement le train pour se déplacer sur de longues distances<sup>46</sup>. Gérard qui effectuait son premier trajet en autocar en France, nous a expliqué que c'est en ayant régulièrement pris le car pour aller à Valence en Espagne (afin de rendre visite à son fils), qu'il s'est rendu compte que, contrairement au cas français, il existe en Espagne une « *culture du car* » (selon ses mots) couplée à une absence du train. Il a d'ailleurs été impressionné par les « *énormes* » gares routières qui y sont aménagées. Pour Marcel, qui a 70 ans et qui prend souvent le car pour aller voir sa compagne à Limoges (il habite dans les Pyrénées), c'est également son expérience à l'étranger qui lui a donné l'habitude de ce mode de transport, qu'il utilisait beaucoup en Amérique latine.

In fine, comme nous le supposions, l'usage répété du car semble bien permettre aux voyageurs de « trouver leurs marques » d'un trajet à l'autre. Une première expérience en car SLO peut alors conditionner les choix des usagers, relatifs à la compagnie avec laquelle ils réservent leur trajet, le moment du voyage (jour ou nuit, horaires). Plus largement, une première expérience en car, à l'étranger ou dans un autre cadre que celui des autocars libéralisés, conditionne la pratique de ce mode de transport chez de nombreux usagers. Ayant des préjugés souvent négatifs à propos du car, les voyageurs découvrent souvent les atouts qu'il comporte, comme la convivialité, souvent associée à l'imaginaire des voyages de groupe, qu'ils soient touristiques ou scolaires. Parmi l'ensemble des groupes d'usagers étudiés, des habitudes sont prises et des savoir-faire sont développés, caractérisés par la répétition des mêmes actes à la fois en amont, lors de la réservation du billet (comme le fait de toujours comparer les offres pour un voyage au préalable, afin de trouver le meilleur prix ou le meilleur horaire) et lors du voyage en car (comme le fait de toujours apporter un objet spécifique afin de s'octroyer du confort, ou arriver en avance pour choisir une place spécifique). Une certaine « culture du car à la française » serait donc en train de se renforcer avec l'offre SLO.

---

<sup>46</sup> N'ayant pas effectué de comparaison avec les pratiques des voyageurs du train dans cette étude, nous faisons la supposition que les retraités ont le réflexe de se déplacer avec ce mode, le réseau ferroviaire étant très développé en France depuis longtemps.



## C) UN MODE DE TRANSPORT COMPLEXE POUR CERTAINS USAGERS

L'ultra-connectivité de l'offre SLO permet à de nombreux usagers de profiter de la flexibilité de l'offre. La majorité des renseignements se trouvent en ligne et les voyageurs peuvent alors s'organiser en amont. Nous avons également vu que de nombreux usagers témoignent d'une expérience antérieure du car et semblent adopter des habitudes d'un trajet à l'autre. Cependant, le modèle de plateforme n'est pas adapté à tous les groupes d'usagers. Pour les retraités, par exemple, il n'est pas rare que l'aide d'un proche soit nécessaire à la réservation d'un billet. En outre, il semblerait que la variation constante des prix décontenance les usagers. Enfin, nous verrons également que les conditions d'accessibilité et de confort des arrêts et des gares SLO déroutent très souvent les voyageurs, même ceux qui ne sont pas des novices du car.

### UN MODE DE RÉSERVATION ET DES RENSEIGNEMENTS RELATIFS À L'OFFRE SLO JUGÉS TROP COMPLEXES

L'ensemble des informations relatives à l'offre de cars libéralisés se trouve en ligne. En effet, les SLO fonctionnent selon le modèle « platformisé » que nous avons présenté dans le premier tome de l'étude. Il faut donc se connecter à internet pour réserver son billet, en passant par les sites web des opérateurs (ou leurs applications sur smartphones), ou par les sites de comparateurs d'offres. Par la suite, la réservation et les informations relatives au voyage (localisation précise des points de départ et d'arrivée, l'attribution du siège, etc.) sont transmises par e-mail. En outre, un numéro « d'urgence » est transmis via les e-mails de confirmation de la réservation, constituant ainsi la seule possibilité d'interactions avec le service client. Malgré la diversité des sources, les usagers sont nombreux à partager le sentiment d'un manque d'informations.

Ci-après figurent des exemplaires de E-billets envoyés par mail afin de confirmer la réservation. Il s'agit des billets des deux compagnies empruntées lors de notre enquête : Ouibus et Flixbus. La date, l'horaire et les noms des lieux de départ et d'arrivée sont renseignés dans les deux cas. On notera que Flixbus n'indique que la localisation du point de départ, quand Ouibus affiche également la localisation du point d'arrivée. Le numéro du car est également indiqué, mais le numéro du siège n'est affiché que par Flixbus. Chez Ouibus, l'attribution des sièges dépend du sous-traitant d'autocars, et cette information arrive par mail dans l'heure qui précède le départ. Si ces informations paraissent claires et précises, elles ne constituent bien souvent que les seules indications transmises au voyageur, et peuvent être insuffisantes pour certains voyageurs. Connaître le numéro du car est important, s'il y a l'indication du quai correspondant au car une fois que l'on arrive à la gare routière, ce qui n'est pas toujours le cas. De même, la localisation des points de départ et d'arrivée est indiquée, mais le manque d'indications sur place (panneaux pour accéder à la gare) empêche les voyageurs de s'y diriger facilement.

**Figure 1** : Billet réservé lors de l'enquête par l'une des étudiantes, le 12.02.19, entre Brest et Rennes, avec Ouibus



E-billet de :

Adulte



N° de réservation : TVG96C  
Compagnie : Ouibus  
N° bus : 5208

**Départ le 12.02.2019 10:10**

**Brest - Gare SNCF**  
Rond-Point Henri Rol-Tanguy  
29200 Brest



**Arrivée le 12.02.2019 15:10**

**Rennes**  
Place de la gare - Gare routière  
35000 Rennes



## Embarquement

**Présentez-vous 15 minutes avant le départ**

**Veillez étiqueter vos bagages**  
Si vous souhaitez plus d'informations, rendez-vous sur [ouibus.com](http://ouibus.com)

**Vérifiez votre n° de siège**  
Il vous est attribué 1 heure avant l'embarquement. Vous le trouverez dans " Mes réservations " dans l'app mobile Ouibus, ou sur [ouibus.com](http://ouibus.com)

**Présentez ce e-billet**  
Sous format papier, sur votre smartphone, ou via l'application en important vos billets.

**Munissez-vous de votre pièce d'identité**  
Pour les trajets internationaux.

## Bon à savoir

**Pauses et arrêts**  
Votre Capitaine pourra être amené à effectuer des pauses réglementaires et des arrêts intermédiaires. Ne vous en faites pas, c'est inclus dans le temps de trajet.

**Frontières**  
En cas de passage de frontières, vous pouvez être soumis à des contrôles douaniers.

**Mineurs**  
Pour les passagers mineurs, vérifiez bien nos conditions d'accès sur [Ouibus.com](http://Ouibus.com)

## A+ dans Ouibus



**En route pour des heures de musique avec Deezer Premium !**

50 millions de titres en HD et sans pub, partout, même sans réseau.



**Urgence**

**+33 (0)1 71 53 01 15**

Appel uniquement pendant votre voyage (24/24 7j/7)

**Figure 2** : Billet réservé lors de l'enquête par l'une des étudiantes, le 10.02.19, entre Angers et Nantes, avec FlixBus

**FLIXBUS**

NUMÉRO DE  
COMMANDE:  
**#1025867617**



**Express Check-In**  
Ce code QR vous permet  
d'embarquer plus rapidement !

**VOTRE CONFIRMATION DE  
RÉSERVATION**

**10 févr. 2019 20:00,  
dimanche**

**DÉPART** 20:00

**Angers (Gare routière)  
Ligne 724 à destination de Nantes**

**ARRIVÉE** 21:00

**Nantes**

Pour vous enregistrer vous devez présenter votre **confirmation de réservation** sur papier ou au format numérique, c.-à-d. en PDF ou sur [l'appli FlixBus](#) de votre smartphone.

**ATTENTION !**

Pour les **voyages internationaux**, une **pièce d'identité valide** (passeport/carte d'identité & visa) est **systématiquement** demandée pour traverser les frontières. Vous ne pourrez pas monter dans le bus sans cela.

**Adulte**

1 Bagages à main, 1 Bagage

**15B**

**Ce voyage est neutre du point de vue du CO<sub>2</sub>.**



Veuillez vous présenter à l'arrêt 15 minutes avant l'heure de départ. Votre réservation expire à la date et l'heure de départ et peut être remise en vente.

Ce billet permet au voyageur de faire un trajet entre les points de départ et de destination indiqués sur celui-ci. Toute montée à un arrêt antérieur au départ et toute descente à un arrêt ultérieur à l'arrivée indiqués sont interdites par la loi.

FAQ: [www.flixbus.fr/services/faq](http://www.flixbus.fr/services/faq)

Afin de modifier votre réservation, connectez-vous sur [shop.flixbus.fr/rebooking](http://shop.flixbus.fr/rebooking), muni de votre numéro de réservation et de votre adresse email.

Les bagages suivants sont compris dans le prix du billet:  
- 1 bagage à main (42 x 30 x 18 cm, max. 7 kg)  
- 1 valise (80 x 50 x 30 cm, max. 20 kg)  
Vous avez besoin de plus d'espace pour vos bagages ? Ajoutez jusqu'à 1 bagage supplémentaire (des frais sont appliqués par trajet et par passager, max. 20 kg) et 1 bagage volumineux (des frais sont appliqués par trajet et par passager, max. 30 kg) lors de la réservation de votre billet ou plus tard auprès de notre service client.

Veillez munir votre bagage d'une

### *Un mode de réservation en ligne souvent difficile d'utilisation pour les retraités*

C'est souvent pour les retraités que le mode de réservation des cars SLO est le plus complexe. Pour ce groupe d'usagers, il n'est pas rare que des proches (leurs enfants, des amis) réservent en ligne pour eux. Bien souvent, ils ne savent pas vraiment comment se servir d'internet, et ils ne possèdent pas tous un ordinateur ou un smartphone. Véronique et Michel<sup>47</sup>, un couple de retraité empruntant un car SLO pour la première fois, nous ont par exemple expliqué que leurs enfants s'étaient occupés des billets :

*« A l'aller c'était pour tester. Sur internet, les billets ? Oui oui ! Mais euh les enfants s'en sont occupé \*rires\*. »*

L'âge se double parfois d'autres facteurs discriminants. Ainsi, Helena<sup>48</sup>, une retraitée analphabète, utilise souvent les cars SLO, mais c'est un proche qui lui réserve ses billets :

*« 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 prend 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 (les billets). Je lui dis où est-ce que je veux et quand... »*

Cependant, certains retraités réservent leurs billets par leurs propres moyens, et témoignent même d'une bonne connaissance de l'offre SLO. C'est le cas de Gérard<sup>49</sup>, qui trouve qu'il existe un véritable manque d'informations, notamment à propos des éventuels retards. Il explique qu'il trouve dommage qu'il n'y ait aucun moyen pour les usagers de connaître les retards des cars lors des intempéries afin de s'adapter. En outre, pour lui qui aime réserver ses voyages à l'avance, il relève le manque de visibilité des propositions de voyage sur le long terme (Isilines ne proposant pas de voyages au-delà de deux mois). Cette ultra-connectivité de l'offre ne permet pas de renseigner les personnes les plus âgées selon Anurag<sup>50</sup>, une population pourtant visée par les opérateurs. Pour pouvoir renseigner ces types de publics, il faudrait qu'il y ait du personnel en gare :

*« 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. »*

---

<sup>47</sup> Entretien 37 (Lyon-Paris) Véronique et Michel, 60 et 65 ans, institutrice et retraité professeur de menuiserie, Lyon.

<sup>48</sup> Entretien 25 (Paris-Clermont-Ferrand), Helena, 70 ans, ouvrière retraitée, Clermont-Ferrand.

<sup>49</sup> Entretien 1 (Paris-Nantes), Gérard, la soixantaine, travailleur social retraité, agglomération de Nantes.

<sup>50</sup> Entretien 8 (Lyon-Marseille), Anurag, 22 ans, étudiant ingénieur en alternance, Lyon.

### *Un manque d'informations du point de vue des actifs*

Le manque d'informations est également relevé par les actifs, qu'ils soient diplômés ou plutôt précaires. Certains d'entre eux préféreraient se renseigner et réserver avec un interlocuteur en direct. Ainsi Patricia<sup>51</sup> et ses amies, rencontrées sur un trajet Paris-Clermont-Ferrand, n'ont pas confiance en ce modèle de réservation en ligne, et d'ailleurs c'est Sylvie, une des amies de Patricia, qui s'est occupée de la réservation : « [...] *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...* » Bien 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.* »

Selon d'autres usagers, les informations en ligne conviennent mais ne sont, là encore, pas suffisantes. Victor<sup>52</sup> nous raconte qu'il lui est arrivé de prendre un car dont le départ était situé sur une aire d'autoroute en Lozère. Mais Flixbus n'avait pas précisé de quel côté de l'autoroute l'arrêt était situé et il n'y avait aucune autre indication. Il est finalement parvenu à trouver l'arrêt, mais il décrit cette situation comme engendrant beaucoup de stress :

*« 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 »*

Parfois, les usagers nous ont fait part de difficultés rencontrées à la réservation des billets. Christine<sup>53</sup>, qui se rend chez son amie à Sallanches, déplore l'absence de possibilité de modifier directement sa réservation :

*« 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<sup>54</sup> : 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. »*

---


<sup>51</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

<sup>52</sup> Entretien 28 (Marseille-Toulouse) : Victor, 45 ans, Comédien, Montpellier.

<sup>53</sup> Entretien 44 (Lyon-Sallanches) : Christine, la cinquantaine, Ressources Humaines, Vénissieux.

<sup>54</sup> Cet extrait d'entretien a été retranscrit sous forme de dialogue, la mention « Atelier » désigne alors l'étudiante avec qui Christine s'est entretenue.





## *Une variation constante des prix, incompréhensible pour les usagers*

La variation des prix suscite également des réactions étonnées de la part de l'ensemble des voyageurs. Patricia<sup>55</sup> évoque une mystérieuse « promo » dont elle aurait bénéficié, comme s'il s'agissait d'un jeu aux règles obscures :

*« 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. »*

Elle se demande si les prix diminuent en se rapprochant de la date du départ, mais remarque que ce n'est pas le cas, puisqu'elle et ses amies ont réservé à l'avance. Elle suppose que c'est sûrement la raison de ce prix défiant toute concurrence, sans que ce soit systématique. Selon elle, les prix qui varient font aussi partie du système low-cost : « on sait que c'est le jeu », un jeu dont les règles ne sont cependant pas connues.

Ces prix extrêmement bas pratiqués notamment par Flixbus (voyages à 1 ou 2€, quels que soient le trajet ou la période) suscitent parfois de la méfiance chez les « non-initiés » qui effectuent leur premier voyage en SLO. Ainsi Lila s'est souvenue avoir parlé à ses proches du tarif, se demandant s'il ne s'agissait pas d'une éventuelle arnaque : « [...] c'est quand même tellement étonnant de trouver quelque chose à ce prix-là qu'on en parle aux autres pour dire wahou quoi [...] ». Mais même chez des usagers plus réguliers, la variation des prix laisse perplexe. Ainsi Agnès, qui prend souvent le car entre son lieu d'étude (Grenoble) et son foyer familial (Annecy), ne comprend pas ce 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. »*

Certains pensent même que les variations de prix sont liées à des périodes de promotions, et regrettent de ne pas avoir les connaissances nécessaires pour profiter encore plus de ce système, comme nous l'explique Thibault<sup>56</sup> :

*« [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. »*

Le mode de réservation et le système d'information des SLO, fonctionnant selon le modèle de plateforme, semblent autant constituer un atout qu'un inconvénient aux yeux des usagers. En effet, cette forme ultra-connectée peut permettre d'attirer une grande partie de la population (jeunes, étudiants et actifs notamment), mais peut également rendre l'offre inaccessible aux plus âgés comme les retraités. Les extraits d'entretiens précédents montrent que pour une grande partie des retraités,

---

<sup>55</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

<sup>56</sup> Entretien 35 (Chamonix-Lyon), Thibault, 19 ans, étudiant, Lyon.

ce sont des tiers qui réservent leurs billets, faute de savoir comment se servir d'internet. En outre, la variation totalement aléatoire des prix va même jusqu'à décontenancer les étudiants. Tous ces éléments constituent des freins à la prise d'habitude et au développement de savoir-faire vus précédemment, puisqu'une part de la caractérisation de l'offre et du déroulement du voyage semble être laissée au hasard. Enfin, bien que les informations relatives à l'offre soient en principe disponibles « en un clic », des renseignements viennent à manquer, notamment en cas d'imprévu. De ce fait, certains usagers peuvent avoir des difficultés à s'accoutumer au car.

## DES IMPRÉVUS RENDANT LA PRISE D'HABITUDE DIFFICILE

Si certains usagers déploient de véritables stratégies accompagnées de différents équipements pour s'accommoder d'un voyage aux conditions jugées parfois peu confortables, il apparaît également que la prise d'habitude peut constituer parfois une sorte de piège pour l'utilisateur qui emprunte souvent les SLO. L'habitude créée par le fait de répéter le même moyen de procéder avec le car, implique que le mode de réservation de l'offre et le voyage soient identiques d'un trajet à l'autre. Or, il peut arriver que des changements surviennent sur un même trajet. C'est ce que raconte Guillaume à propos de son trajet entre Toulouse et Nantes, la veille du jour de l'an : le voyage étant de 10h à 18h, il 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* ». Pensant pouvoir acheter de quoi se restaurer, Guillaume, décontenancé a alors demandé au conducteur d'ouvrir la soute pour récupérer quelques aliments dans ses bagages. Mais ce dernier 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 [...] ».*

Au-delà d'être parfois complexe pour les « non-initiés », l'offre SLO compte donc son lot d'imprévus. Même un voyageur habitué doit parfois s'attendre à des « changements de programmes » comme la modification d'un point de départ ou d'un arrêt de pause, que Guillaume a expérimenté, ou un retard. Même si ce type d'imprévus peut arriver à bord d'un autre moyen de transport (en train ou en avion), les usagers des cars déplorent une lacune majeure en termes de renseignements. A ce titre, nous pouvons également citer l'annulation d'un car Flixbus entre Orly et Lille vécue par un voyageur rencontré en gare d'Orly, que nous appellerons Fabrice<sup>57</sup>. Une heure avant le départ prévu du car, il avait simplement reçu un e-mail automatique disant que son trajet avait été modifié ou annulé, et qu'il recevrait plus amples informations. N'ayant jamais reçu de second e-mail, Fabrice a attendu le car qui n'est jamais arrivé. Quand il a appelé le service client, celui-ci lui a indiqué que les cars en direction de Lille partaient de Bercy-Seine ce jour, et que son trajet avait tout simplement été annulé. Agacé et décontenancé, Fabrice a donc dû prendre les transports en commun depuis Orly pour aller à Bercy-Seine à la hâte, puisque le prochain car partait

---

<sup>57</sup> Il s'agit d'un événement retranscrit d'une séance d'observation en gare parisienne, à Orly. Lors de ces sessions, nous n'avons pas enregistré les personnes rencontrées, privilégiant l'observation et d'éventuelles discussions spontanées.



à peine une heure plus tard. Nous avons su par la suite qu'il avait réussi à prendre le car suivant à Bercy, mais nous ignorons s'il a reçu un geste commercial de la part de Flixbus, comme le remboursement des frais engagés pour prendre les transports en commun jusqu'à Bercy-Seine.

Ces incidents mettent en avant deux éléments qui peuvent influencer sur le déroulement du trajet : en effet, si les arrêts d'une ligne entre deux destinations sont notifiés lorsque l'on réserve son billet, les arrêts permettant de marquer les pauses ne sont pas indiquées au voyageur. Au mieux, le chauffeur indique dans quel type d'arrêt il effectuera la pause et à quelle heure en début de trajet, s'il fait une annonce aux voyageurs. En outre, le fait que les chauffeurs des cars dépendent de compagnies locales sous-traitées par les grands opérateurs positionnés sur le marché implique une grande variété de situations différentes. Il semble que certaines possibilités pendant le trajet soient laissées à l'appréciation et aux propres habitudes des conducteurs. Par ailleurs, il semblerait que des changements aussi importants qu'une annulation du passage d'un car à un arrêt, comme l'a expérimenté Fabrice, soit à peine communiquée aux voyageurs. Si l'offre des cars permet une grande flexibilité, il semblerait que cette même flexibilité soit demandée à l'utilisateur. Manquant d'uniformisation, l'information concernant le déroulement du trajet vient souvent à manquer. Ces éléments montrent que les conditions de voyage peuvent être déconcertantes pour les usagers : l'offre en tant que telle n'est pas bien renseignée, et les voyageurs manquent souvent de visibilité sur le déroulement du trajet. De ce fait, certains usagers peuvent avoir des difficultés à s'accoutumer au car.

## UN MANQUE D'ACCESSIBILITÉ ET DE CONFORT EN GARE

Un autre élément majeur peut constituer un frein à la prise d'habitude et au développement de savoir-faire du car : une accessibilité et un confort en gare jugés médiocre. Lors de nos observations, il est apparu qu'une grande partie des gares routières étaient plutôt mal indiquées et manquaient complètement de signalisation. Dans cette sous-partie, nous exposons quelques exemples d'arrêts de car, décriés par les usagers car mal indiqués, peu accessibles, ou manquant de confort.

**Figure 3** : Visibilité de 19 gares SLO visitées

	Visibilité
oui	11
oui mais	5
non	3
Total	19

*Note de lecture : « oui mais » regroupe les gares qui sont mal indiquées ou peu visibles  
Source : Atelier car Macron, 02/2019*

Un usager « non-initié » pourrait avoir du mal à trouver 8 gares parmi les 19 que nous avons visitées. A Lille, la gare routière, située derrière la gare ferroviaire « Lille-Europe », n'est indiquée que par quelques panneaux et n'est constituée que d'un abribus, de sorte qu'il est difficile d'être certain qu'il s'agit d'un arrêt de car SLO. Trois gares fréquentées lors de nos trajets n'étaient pas indiquées du tout. Ainsi, l'arrêt SLO d'Orly n'est signalé que par un panneau « *bus de groupe* ». C'est également le cas de la gare Paris Bercy-Seine, la gare principale de Paris, située dans le parc de Bercy. Si la situation s'est améliorée depuis décembre 2018, avec la mise en place d'un panneau « gare routière » à la sortie du métro, l'accès reste très peu visible depuis l'orée du parc.

**Photo 4** : Gare routière de Bercy-Seine



*Photographie prise via Google Street View. Source :  
Google*


Les locaux et surtout l'accès de la gare routière se situent en plein milieu du Parc de Bercy, assez éloignés de tous accès routiers ou de transports en commun. Ainsi, les bâtiments situés derrière les arbres (ci-dessus) constituent l'entrée de la gare de Bercy Seine.

Ainsi, pour les voyageurs comme pour les chauffeurs, l'organisation et l'aménagement de Bercy Seine soulèvent de vives critiques. Ainsi, Bilal<sup>58</sup> qui conduit pour Ouibus explique qu'il est très difficile pour les usagers de s'y orienter, en particulier quand ils ne lisent, ne parlent ou ne 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 nous explique qu'initialement, les Ouibus arrivaient juste à côté de la gare SNCF de Bercy, située un peu plus haut et surplombant le parc de Bercy-Seine. Les voisins de la gare TGV ayant porté plainte pour nuisances sonores, les cars Ouibus doivent dorénavant desservir la gare de Bercy-Seine. Clément<sup>59</sup>, qui est souvent parti de cette gare, en témoigne et insiste sur le manque de visibilité de la gare :

*« 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*

<sup>58</sup> Entretien chauffeur 2, Bilal, conducteur de car sur la liaison Ouibus Paris-Marseille, le 17 février 2019.

<sup>59</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, 25 ans, intermittent du spectacle, Paris.



*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. »*

Guillaume<sup>60</sup> fait le même constat et qualifie la gare Bercy-Seine de « déplorable », contrairement à celle de Toulouse :

*« 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 [...]. »*

### *La gare de Nantes*

Une autre gare s'attire les foudres de plusieurs enquêtés : celle de Nantes, appelée « Nantes-Haluchères ». En fait, les usagers utilisent même le mot « arrêt » pour la désigner ; en effet, aucun aménagement ou équipement ne permet de qualifier ce point d'arrêt de gare. Kirsten<sup>61</sup> explique ainsi :

*« C'est vrai que Haluchères 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. »*

Gérard<sup>62</sup>, qui voyage régulièrement entre Nantes et Paris, décrit également cet arrêt de manière très péjorative, et pointe les conséquences du manque d'équipements dédiés aux voyageurs des cars :

*« Vous connaissez la gare de Nantes ? Haluchères. Vous allez voir, vous êtes sur le coin de la route, y a un aribus 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. [...] »*

---

<sup>60</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes), Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac.

<sup>61</sup> Entretien 5 (Nantes-Brest), Kirsten, 36 ans, étudiante, Saint-Herblain.

<sup>62</sup> Entretien 1 (Paris-Nantes), Gérard, la soixantaine, travailleur social retraité, agglomération de Nantes.

**Photo 5** : Gare routière de Nantes-Haluchères



*Photographie prise via Google Street View.  
Source : Google*


Si la photographie ci-dessus ne permet pas de voir la Clinique citée par Gérard, il est aisé de constater que la gare routière de Nantes n'est en fait aménagée que d'un seul abribus, initialement prévu pour les bus urbains de Nantes. L'expression « *vous êtes sur le coin de la route* » employée par Gérard semble bien choisie : il s'agit d'un large boulevard urbain où la circulation automobile est importante et où les équipements dédiés aux autocars sont inexistants.

**Photo 6** : Gare routière de Bordeaux



*Photographie prise via Google Street View.  
Source : Google*

Même si nous ne sommes pas passés par Bordeaux lors de notre enquête, la photographie de cette gare parle d'elle-même. L'angle de vue donne ainsi à voir l'entrée de ce qui semble être un parking entre deux voies routières où le trafic semble dense. De plus, on aperçoit un Ouibus au



centre de la photo et en arrière-plan, au bout du parking. Si la photo date de 2016, la gare routière de Bordeaux n'a pas changé à ce jour. Henri<sup>63</sup>, un retraité habitué des cars, en témoigne :

*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. - 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*

Pour Jennifer<sup>64</sup>, l'arrêt de Bordeaux 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... »*

## DE NOMBREUSES GARES PEU VISIBLES ET PEU CONFORTABLES

Henri<sup>65</sup> a ainsi également une expérience de la gare de Brive-la-Gaillarde et se scandalise des conditions d'accueil : « *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 ?* ». En effet, lors de nos observations, nous avons remarqué que la gare de Brive-la-Gaillarde se situait en pleine zone commerciale. Bien que cela présente l'intérêt d'un stationnement gratuit à la sortie de l'autoroute pour ceux qui se rendent en voiture à l'arrêt de car, il s'agit d'un simple arrêt de bus, en marge des activités de la zone commerciale.

Victor<sup>66</sup>, un comédien plutôt habitué du train et qui découvre les autocars libéralisés depuis peu de temps, pense que les arrêts de cars devraient être mieux connectés aux transports en commun. Il cite la gare d'Angers, située en bordure d'autoroute. Il n'est pas contre le fait que les arrêts soient localisés à proximité des axes routiers pour éviter les pertes de temps, mais les gares doivent pour lui être plus accessibles aux personnes n'ayant pas de voiture. Christine, qui habite Vénissieux, prend un car Ouibus qu'elle réserve à la gare de Lyon-Perrache. Pour elle, la gare routière y a été reléguée parce que la grande majorité des trains passent dorénavant par la gare de Lyon Part-Dieu :

*« C'est pas bien indiqué, pis c'est une gare où 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*

---

<sup>63</sup> Entretien 14 (Brive-Paris) : Henri, plus de 70 ans, retraité, Toulouse

<sup>64</sup> Entretien 34 (Toulouse-Paris) : Jennifer, 22 ans, étudiante, Toulouse.

<sup>65</sup> Entretien 14 (Brive-Paris) : Henri, plus de 70 ans, retraité, Toulouse

<sup>66</sup> Entretien 28 (Marseille-Toulouse) : Victor, 45 ans, Comédien, Montpellier.



*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... »*

Elle critique le fait qu'il n'y ait pas de personnels en gare pour orienter les usagers, ce qui a été confirmé par certains enquêtés.

Si les opérateurs proposent des services relativement identiques dans le car, les deux compagnies Flixbus et Ouibus se positionnent sur des trajets différents et ne proposent pas la même fréquence ou les mêmes horaires de départ sur un trajet identique. L'enquête nous a permis de relever que ces différences permettent aux usagers une grande diversité de choix et une flexibilité dans leurs pratiques. Elle est aussi à l'origine de la création d'habitudes chez certains usagers. Ainsi, une première expérience en car peut parfois conditionner le choix récurrent d'une même compagnie et créer ainsi une situation propice à l'adoption d'habitudes chez les usagers. Ces habitudes relèvent à la fois de leurs expériences individuelles et de leur profil social. Certains usagers prennent des habitudes en lien avec la connectivité de l'offre comme les étudiants par exemple, et d'autres développent des savoir-faire relatifs aux conditions de voyage en car, comme nous l'avons vu chez plusieurs actifs. Les expériences antérieures et la fréquence d'usage du car conditionnent donc les représentations, les habitudes et les savoir-faire que les usagers peuvent développer à l'égard du car. Ces éléments participent ainsi du développement d'une culture du car à la française. Parfois, certains usagers connaissent très bien le trajet qu'ils empruntent régulièrement, sans pour autant savoir comment se caractérise l'offre de manière plus globale. Mais un usager qui emprunte le car pour un trajet donné pourra être plus enclin à l'emprunter à nouveau. Certains voyageurs connaissent ainsi les chauffeurs de la ligne qu'ils empruntent souvent<sup>67</sup>. Cette caractéristique participe également du développement d'une culture du car à la française, puisqu'elle permet aux voyageurs de s'approprier leurs conditions de voyage (connaissance du conducteur ou simple possibilité de s'adresser à lui, ce qui n'est pas le cas en train ou en avion).

Néanmoins, cet atout apparent du transport en autocar peut également constituer un véritable inconvénient. Le fait que les cars dépendent de compagnies locales sous-traitées par les grands opérateurs implique une grande variété de situations, comme des renseignements parfois aléatoires pour les voyageurs. Les imprévus ne sont pas rares et déstabilisent souvent des voyageurs qui croyaient pourtant bien connaître l'offre. Ainsi, un certain nombre d'éléments caractérisant l'offre SLO constituent des freins à l'adoption d'habitudes et au développement de savoir-faire chez les usagers. Nous avons vu que le mode de réservation en ligne ne permet pas à certains retraités de s'approprier leur voyage. La variation des prix, considérée par l'ensemble des usagers comme mystérieuse et incompréhensible, ne leur permet pas d'anticiper et de s'organiser en fonction de cette donnée. Enfin, l'accessibilité aux gares et aux arrêts de car est décriée par les usagers. *In fine*, il semblerait que l'offre SLO, telle qu'elle est aménagée et proposée aux voyageurs actuellement en France, comporte des aspects qui limiteraient le développement d'une véritable « culture du car à la française ».

---

<sup>67</sup> Carnet de terrain.

# CHAPITRE 3

## L'OFFRE SLO : UNE OFFRE DURABLE DANS LE TEMPS ?



# I. LES CONDITIONS DE LA PÉRENNISATION DE L'OFFRE SLO

L'objectif principal de la loi Macron de 2015 était d'offrir des prix bas aux usagers grâce à la concurrence entre des opérateurs privés. Cette offre *low-cost* devait permettre aux « voyageurs les plus sensibles au prix des transports »<sup>1</sup> de se déplacer plus facilement. Nous l'avons vu, cette nouvelle offre a réussi à capter ce type d'usagers, qui la choisissent pour son prix bas comparativement aux autres modes de transport disponibles.

Malgré tout, les taux de remplissage actuels des cars ne permettent pas aux opérateurs de rentabiliser leurs activités. En effet, les tarifs actuels ne couvriraient que la moitié du prix au kilomètre lorsque les cars restent à moitié vide<sup>2</sup>. La situation tend à s'améliorer puisque, d'après l'Arafer, le taux d'occupation aurait atteint 61 % au troisième trimestre 2018 contre 56,4 % au troisième trimestre 2017<sup>3</sup>. Cependant, le nombre d'usagers reste insuffisant pour que cette activité soit profitable. Les comptages effectués sur les trajets que nous avons réalisés en février 2019 ont donné un taux équivalent, atteignant 60 % en moyenne<sup>4</sup>.

Face à la difficulté pour les opérateurs à atteindre le seuil de rentabilité imposé par leur modèle économique (cf. tome 1), la question d'une hausse des prix pour compenser un taux de remplissage encore trop faible se pose. Celle-ci pourrait être envisagée consécutivement à une amélioration de la qualité du service (fiabilité horaire, confort à bord, qualité et quantité des services proposés...), qui pourrait entraîner un investissement compensé par un meilleur rendement à travers des tarifs plus élevés.

Néanmoins, cette hausse de prix du service pourrait menacer l'ensemble du système économique des « cars Macron », puisqu'une partie de leurs usagers pourraient cesser de les prendre si les prix augmentaient. Il s'agit donc ici d'étudier dans quelle mesure la question du rapport qualité / prix est déterminante dans la pérennité de la pratique du car.

Notre questionnaire incluait la question suivante : « *Si vous pensez continuer à utiliser le car comme mode de déplacement, dans ce cas à quelle(s) condition(s) ?* ». Les réponses proposées se décomposaient comme suit :

---

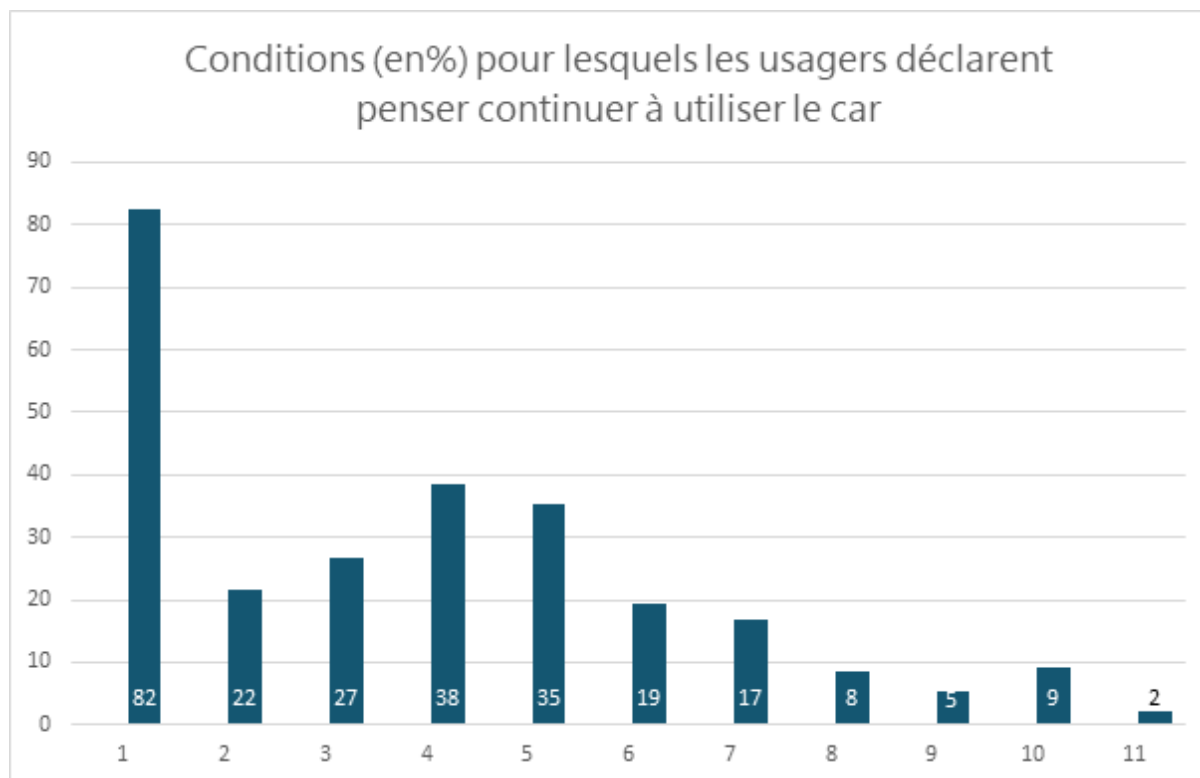
<sup>1</sup> Assemblée nationale. « N° 2447 - Projet de loi pour la croissance et l'activité », 11 décembre 2014.

<sup>2</sup> Léa Delpont, « Autocars : la transition énergétique patine », *lesechos.fr*, 17 octobre 2018, [https://www.lesechos.fr/17/10/2018/lesechos.fr/0302401913880\\_autocars---la-transition-energetique-patine.htm](https://www.lesechos.fr/17/10/2018/lesechos.fr/0302401913880_autocars---la-transition-energetique-patine.htm).

<sup>3</sup> Arafer, « Analyse du marché libéralisé des services interurbains par autocar », 3e trimestre 2018, [http://www.arafer.fr/wp-content/uploads/2019/01/arafer\\_bilan-marche-autocars-2018-t3\\_vf.pdf](http://www.arafer.fr/wp-content/uploads/2019/01/arafer_bilan-marche-autocars-2018-t3_vf.pdf).

<sup>4</sup> Ce taux a été calculé sur trente trajets, en faisant la moyenne des taux de remplissage recensés sur le mois de février 2019, hors en en vacances scolaires.

**Tableau 1** : Conditions pour lesquels les usagers déclarent penser continuer à utiliser le car



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Maintien des prix bas	Wi-fi à bord qui fonctionne	Bagages autorisés	Temps de trajet respecté par rapport à celui annoncé	Maintien du niveau de confort actuel	Amélioration du niveau de confort actuel	Maintien du niveau de services dans le car	Amélioration du niveau de services	Maintien du niveau de services dans les arrêts de car	Amélioration du niveau de services dans les arrêts de car	Autre

*Parts calculées à partir de 592 sur 674 réponses (en enlevant les 82 non réponses) Source : Atelier Cars Macron, 674 questionnaires<sup>5</sup>*

Les résultats de l'enquête montrent très clairement que le « maintien des prix » est la première condition avancée par 82 % des usagers interrogés pour continuer à utiliser le car, avant le « temps de trajet respecté par rapport à celui annoncé » et le « maintien du niveau de confort actuel ». Nous allons donc analyser ici l'impact de chacune de ces variables sur la pratique du car à long terme. Nous discuterons d'abord du prix (A) puis de la qualité du service (B) comme des conditions de la pérennisation du système de transport par autocar.

<sup>5</sup> Notons que plusieurs réponses étaient possibles. Si tel n'avait pas été le cas, on peut supposer que le prix aurait été choisi comme premier critère pour une majorité encore plus écrasante des usagers.

## A) LA PÉRENNITÉ DU SYSTÈME CONDITIONNÉE PAR LE MAINTIEN DE PRIX BAS

Dans cette sous-partie, nous nous demanderons dans quelle mesure le maintien des prix bas est une condition *sine qua non* pour assurer la continuité de la pratique du car. Celle-ci ne repose pas uniquement sur le facteur-prix, puisque nous l'avons vu, des nuances existent quant aux raisons du choix du car (cf. chapitre 2, partie 1, D). Ce choix modal dépend donc d'une diversité de facteurs, d'abord sociaux (en fonction des caractéristiques des usagers), mais également territoriaux (l'existence de dessertes, longueur du trajet, etc). Surtout, il est lui-même lié au prix des autres modes de transport, selon un fonctionnement systémique. Ainsi, il s'agit pour les opérateurs, de trouver un « *juste prix* », toujours déterminé en fonction du service offert et du prix appliqué par les autres opérateurs.

### EN GÉNÉRAL, DES USAGERS PRÊTS À PAYER « QUELQUES EUROS » DE PLUS

Comme le montre le graphique précédent, une écrasante majorité des usagers pourraient réduire, voire arrêter complètement de prendre le car si le prix de ce service augmentait. Au-delà de ce point de vue général, il est intéressant de tenter de quantifier la propension à payer des usagers, afin d'envisager la limite d'une éventuelle augmentation des prix. Pour certains usagers disposant de faibles ressources (étudiants et actifs précaires, notamment) comme Clément, intermittent du spectacle<sup>6</sup>, cette limite se situe à « *quelques euros près* » :

*« 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. En général je suis pas pour une grosse hausse. ».*

De même, pour Carole<sup>7</sup>, active diplômée qui semble plus aisée financièrement, cette marge se situe aussi entre un et dix euros et ne doit pas les dépasser :

*« Ça serait quarante euros, cinquante euros j'aurais arrêté depuis longtemps. [...] Je vais continuer mais à condition que ce soit un euro, dix euros. Ça, 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. »*

Nous l'avons dit, les prix bas conditionnent l'acceptation des conditions de transport peu confortables par les usagers, qui ne seraient plus tolérées à un prix plus élevé (cf. chapitre 2,

<sup>6</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, vingtaine d'années, intermittent, Paris.

<sup>7</sup> Entretien 46 (Paris-Marseille), Carole, la cinquantaine, thérapeute réflexologue, alentours de Cosne-sur-Loire.

partie 3, C). Pour d'autres, comme Jean<sup>8</sup>, actif diplômé également, cette marge est plus large et peut aller jusqu'à une vingtaine d'euros, voire plus, puisqu'il est prêt à déboursier jusqu'à quarante euros :

*« On 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. »*

Ainsi, la limite d'une hausse des prix est variable selon les usagers. Néanmoins, elle dépend avant tout du profil social et des moyens financiers des usagers, mais également des motifs du trajet et de leur appréciation personnelle du confort. Il est donc nécessaire de mettre en lien ces caractéristiques avec leur réponse concernant une éventuelle hausse des prix.

## **UNE APPRÉCIATION DE LA HAUSSE DES PRIX RELATIVE AU PROFIL DES USAGERS ET LEUR MOTIF DU TRAJET**

On peut constater que les différents groupes d'usagers ont tous en majorité désigné le maintien du prix comme condition pour continuer à utiliser le car, avec des écarts assez faibles : ce pourcentage varie de 80 % pour les retraités à 88 % pour le groupe des lycéens<sup>9</sup>. Malgré tout, ces chiffres soulignent des différenciations possibles en fonction du profil social des individus.

Les retraités sont à la fois le groupe qui a le moins répondu à cette question et celui qui a le moins indiqué « *le maintien du prix* » comme condition de poursuite de l'utilisation du car. Cela est peut-être lié au fait que certains d'entre eux se sont fait offrir leur billet par leur accompagnant ou leurs enfants, ou alors peuvent avoir une « *bonne retraite* », comme c'est le cas d'Henri<sup>10</sup> :

*« Ce n'est pas moi qui réserve [et qui paye], c'est la personne que j'accompagne. C'est elle qui s'occupe d'internet et tout ça [...] Je suis hébergé gratuitement, j'ai une très bonne retraite et je profite des trucs comme ça pour partir [...] »*

En outre, Geneviève<sup>11</sup> dit ne pas pouvoir répondre à la question sur le choix du service puisque, « *de toute façon je ne m'occupe de rien, c'est mes enfants qui me réservent le billet sur internet ou que sais-je !* ». Ce type de discours expliquerait que les retraités puissent être un peu moins sensibles au prix des billets. Néanmoins, ils ne sont pas tous dans ce cas. Beaucoup de seniors ont des « *petites retraites* », voyagent et réservent eux-mêmes leur trajet comme Martine<sup>12</sup> :

*« 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. »*

---

<sup>8</sup> Entretien 10 (Marseille-Toulouse), Jean, 50 ans, architecte, Guéret.

<sup>9</sup> Taux de non-réponse respectivement de 13 % pour les retraités et 4 % pour les lycéens et usagers mineurs.

<sup>10</sup> Entretien 14 (Brive-Paris) : Henri, plus de 70 ans, retraité, Toulouse

<sup>11</sup> Entretien 20 (Nantes-Brest) : Marie-Jeanne et Geneviève, plus de 70 ans, retraitées, Lorient

<sup>12</sup> Entretien 33 (Toulouse-Paris), Martine, 74 ans, infirmière retraitée, Montauban.

Concernant les étudiants et le groupe des lycéens, respectivement 86% et 88 % d'entre eux ont désigné le maintien du prix comme condition de la pérennité de leur pratique du car. Il semblerait donc que les plus jeunes voyageurs, toujours scolarisés et au budget souvent serré, soient les plus sensibles à ce critère.

Certains d'entre eux, comme Agnès<sup>13</sup>, disent ne « *pas avoir le choix* » de prendre le car, en l'absence d'alternative moins chère :

*« 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 »*

Les choix de transport possibles sont donc restreints puisque le car est à ce jour « *l'alternative la moins chère* ». De même, Fatima<sup>14</sup> a déclaré devoir se déplacer régulièrement pour des raisons administratives. Elle continuerait donc à prendre le car même si les prix augmentaient, puisqu'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. On suppose donc que le motif du voyage est lui-même une variable importante face à une hausse des prix et conditionne également la pérennité de cette pratique. Les trajets pour les loisirs étant majoritaires (cf. chapitre 2, partie 1, A), la pérennité de la demande pourrait ainsi fortement être ébranlée dans le cas d'une augmentation des tarifs.

En reprenant les exemples de Carole et Jean, deux actifs diplômés, on constate que les limites fixées à l'augmentation du prix du car dépendent aussi du motif et de la durée de trajet. Alors que Carole effectue un trajet professionnel, Jean se déplace pour aller « *voir son fils* ». Le motif du déplacement de Jean semble ainsi avoir une plus grande valeur à ses yeux et il serait prêt à faire plus d'efforts sur le tarif que Carole. De plus, la durée du trajet semble également conditionner leur appréciation d'une hausse éventuelle des prix : plus elle est longue, plus elle rend le trajet inconfortable et plus les usagers seront potentiellement réfractaires à dépenser « *quelques euros de plus* », comme Carole.

## UNE APPRÉCIATION VARIABLE DE LA HAUSSE DES PRIX EN FONCTION DES TRAJETS

D'après les données du questionnaire, 70 % des usagers effectuant un trajet de moins de deux heures ont répondu « le maintien du prix » comme condition pour continuer à prendre le car, contre 85 % de ceux qui effectuaient un trajet de plus de douze heures. La durée du trajet a donc une influence sur les effets potentiels d'une hausse des tarifs du transport par autocar.

Cette différence pourrait être attribuée au fait que les usagers qui effectuent de longs trajets payent leur billet plus cher que ceux qui effectuent des trajets courts. Or, les conditions de confort sont semblables dans les deux cas<sup>15</sup> et pourraient sembler moins acceptables pour des usagers effectuant de longs trajets.

A titre d'exemple, Carole effectuait le trajet Paris-Marseille de nuit et Jean Marseille-Guéret de jour, deux longs trajets. Carole se dit « *fatiguée* » à la fin du voyage et devient

---

<sup>13</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève), Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy.

<sup>14</sup> Entretien 15 (Brive-Paris), Fatima, 27 ans, étudiante en Physique-Chimie, Paris.

<sup>15</sup> Les cars qui effectuent les trajets de nuit proposent les mêmes conditions de confort que les autres : les sièges ne sont pas inclinables à l'horizontale et il est impossible de dormir en condition allongée.

probablement plus sensible à une augmentation des prix pour ce type de trajet. De ce fait, un trajet d'une à trois heures de jour n'est pas comparable à un trajet qui en fait dix voire plus, notamment de nuit. Christine<sup>16</sup> (du même âge et groupe que Carole) est dans le premier cas, puisqu'elle effectue un trajet Lyon-Sallanches d'environ trois heures :

*« Je me dis 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'irais 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... »*

Ainsi, on comprend qu'une légère augmentation des prix est plus acceptable sur de courts que sur de longs trajets, quel que soit le groupe social. Les « *jeunes* » sont d'ailleurs considérés comme plus « *résistants* » aux conditions de transport plus rudimentaires d'après certains adultes, ce que nous vérifierons dans la sous partie suivante (cf. chapitre 3, partie 1, B). Le degré d'acceptation des usagers vis-à-vis d'une augmentation des prix du voyage en car est donc plus ou moins important selon les trajets effectués. Cette disposition à payer est également à mettre en lien avec le prix des autres modes de transport. En effet, tout changement de tarif du car serait comparé à celui du covoiturage, du train ou de l'avion.

## UNE APPRÉCIATION DES TARIFS À METTRE EN LIEN AVEC CEUX DES AUTRES MODES DE TRANSPORT

La question de l'augmentation du prix du car est à mettre en lien avec le prix des autres modes de transport, qui nous l'avons vu, joue un rôle déterminant dans le choix d'un report modal vers le car (cf. chapitre 2, partie 3, B). De ce fait, si les prix du train et des autres modes de transport restent plus élevés que ceux du car, la pratique de l'autocar pourrait-elle se pérenniser malgré une hausse de ses tarifs ?

Pour Margaux<sup>17</sup>, diplômée et en recherche d'emploi, les différences de prix avec l'avion ou le train doivent rester significatives pour que cette offre reste attractive, surtout quand le trajet en car est beaucoup plus long qu'avec les autres modes de transport. Elle précise qu'elle serait prête à prendre le car pour aller en Espagne ou au Portugal (au départ de Clermont-Ferrand) si le prix des billets de train ou d'avion dépassait de plus de trente euros celui du billet de car. Pour elle, le temps de trajet joue en faveur du car puisque le train ne dure qu'une heure de moins que le car entre Clermont-Ferrand et Lyon. Ainsi « *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.

Il existe donc un « *rapport temps/prix* » qui guide également le mode de comparaison des usagers, comme le souligne Clément et la plupart des interrogés de manière plus ou moins explicite. Cet enquêté évoque ce ratio, qui jouerait notamment, selon lui, d'autant plus pour les travailleurs ayant des impératifs horaires :

---

<sup>16</sup> Entretien 44 (Lyon-Sallanches) : Christine, la cinquantaine, Ressources Humaines, Vénissieux.

<sup>17</sup> Entretien 42 (Clermont-Ferrand-Lyon), Margaux, 22 ans, diplômé en management en recherche d'emploi, Clermont-Ferrand.

*« 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 [...] »*

Sur cette ligne Chambéry-Lyon, Paul<sup>18</sup>, chef d'entreprise qui n'a pas le permis, correspond au profil souligné par Clément. A valeur *temps/prix* à peu près égale, si les prix du car devaient augmenter, il pense que ce mode de transport risquerait de subir particulièrement la concurrence du covoiturage, plus que du train. Par exemple, pour son trajet, il a payé 19 euros pour le car alors qu'il avait payé 17 euros à l'aller en covoiturage. Dans ce cas, la différence n'est pas significative, 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 »*. Quant à lui, 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... »*

Enfin, dans l'éventualité d'une hausse des prix du car, Camille<sup>19</sup> explique que son choix serait *« relatif »* à chacun des deux modes, train ou covoiturage :

*« 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. »*

Ainsi, pour la plupart des usagers, le prix du car ne doit pas dépasser le prix des autres modes de transport, ni même s'en approcher de manière trop importante, afin de ne pas menacer la pérennité de cette offre. Il s'agit donc, pour certains, d'établir un *« juste prix »* pour maintenir ce service.

## **UN « JUSTE PRIX » POUR PÉRENNISER LE SERVICE**

Au-delà de la considération du niveau de prix, un autre rapport s'esquisse dans l'esprit de certains usagers entre les coûts du service (pour les opérateurs) et les prix du trajet (pour les usagers). C'est par exemple le cas de Camille<sup>20</sup> :

*« 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. »*

Ceux qui sont conscients de ce rapport coûts/prix pensent qu'il serait nécessaire de trouver un *« juste prix »* pour que le système de transport par autocar soit rentable et puisse se maintenir.

---

<sup>18</sup> Entretien 45 (Chamonix-Lyon), Paul, la trentaine, chef d'entreprise, Lyon.

<sup>19</sup> Entretien 17 (Paris-Angers) : Camille, 23 ans, étudiante, Montreuil

<sup>20</sup> Entretien 17 (Paris-Angers) : Camille, 23 ans, étudiante, Montreuil



D'après Sabrina<sup>21</sup>, il faut trouver ce « *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. Au-delà des questions de rentabilité, d'autres usagers considèrent des prix trop bas comme un risque pour les conditions de travail des chauffeurs. D'après Clément<sup>22</sup>, ils pourraient effectivement se répercuter sur ces travailleurs et ainsi menacer la soutenabilité de l'offre :

*« Pour le coup je suis pas trop d'accord avec ces voyages à un euro c'est vraiment abusé... 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 [...] »*

En résumé, la plupart des usagers souhaitent que le prix n'augmente pas « trop », sans pour autant qu'il s'approche de la gratuité. Ces usagers révèlent volontiers vouloir payer « *un minimum* » pour éviter de développer un système « *pas sain* » et « *pas éthique* » socialement (conditions de travail) et écologiquement (empreinte carbone).

La notion de « juste prix » est ainsi relative à une diversité de facteurs : prix des autres modes de transport, type, temps et motif du trajet, caractéristiques des voyageurs, coût du service. Les usagers, selon leur profil et le type de trajet effectué, pèsent ainsi chacun de ces critères pour établir ce qui représente pour eux le « *juste prix* ».

On peut également se demander ce qui, selon les usagers, pourrait justifier une augmentation des prix. Une amélioration de la qualité du service pourrait-elle justifier une telle hausse ?

---

<sup>21</sup> Entretien 12 (Marseille-Toulouse) : Sabrina, 35-40 ans, peut-être professeure ou en formation, Bordeaux

<sup>22</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, 25 ans, intermittent du spectacle, Paris.



## B) UNE AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE QUI NE CORRESPOND PAS AUX PRIORITÉS DES USAGERS

Ce service low-cost est choisi en priorité pour ses prix bas. Par conséquent, les usagers relativisent les conditions de confort et le niveau de service parfois jugés rudimentaires (cf. chapitre 2, partie 3, C). L'équilibre qualité-prix sur lequel pourrait se baser le choix pour ce mode de transport semble donc balancer vers le prix. En effet, d'après Agnès, étudiante<sup>23</sup>, même si le confort augmentait, ce n'est pas son « *but premier* » puisqu'elle recherche avant tout un mode de transport peu cher :

*« 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 (pires). »*

Ce constat laisse supposer une influence moindre des conditions de transport que du prix sur la pérennité de cette pratique. Si les conditions de transports sont secondaires pour la plupart des usagers, elles ne sont pas pour autant sans importance. En effet, la qualité du service, englobant la fiabilité horaire, le niveau de confort et de service, apparaît pour une partie des usagers comme une condition pour continuer à prendre le car. Malgré cela, une hausse des prix pour compenser une amélioration de la qualité du service ne saurait correspondre à leurs attentes prioritaires. Ils visent avant tout un service bon marché qui pourrait, par une amélioration du confort à bord, être menacé.

### EN GÉNÉRAL, UNE QUALITÉ DE SERVICE JUGÉE SUFFISANTE ET SECONDAIRE

Comme nous l'avons vu sur le graphique en début de partie, le « *temps de trajet respecté par rapport à celui annoncé* » est désigné juste après le prix par 38 % des usagers<sup>24</sup> comme condition pour continuer à prendre le car. Ensuite, en troisième position, le « *maintien du niveau de confort actuel* » est sélectionné par 35 % des interrogés. Parallèlement, on constate que 19 % des répondants ont désigné l'amélioration du confort et 8 % d'entre eux l'amélioration du niveau de service comme condition pour continuer à prendre le car.

En effet, une grande partie des usagers, tous groupes confondus, trouvent les conditions de transport convenables, puisqu'ils révèlent vouloir « *maintenir* » ce niveau de confort. Ils ne voient donc pas l'intérêt d'augmenter le prix pour cette raison. D'après Ginette<sup>25</sup>, retraitée :

---

<sup>23</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève), Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy.

<sup>24</sup> Réponse à la question « *Si vous pensez continuer à utiliser le car comme mode déplacement, dans ce cas à quelle(s) condition(s) ?* »

<sup>25</sup> Entretien 27 (Marseille-Toulouse) : Ginette, environ 70 ans, mécanicienne retraitée, Béziers.

« *on est bien installé hein... c'est agréable...* ». C'est aussi le cas de Franck, actif diplômé<sup>26</sup>, qui trouve le car plus agréable que la voiture personnelle :

*« 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 [...] 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. (...) 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\* »*

Le niveau de prestations serait donc suffisant pour ces deux enquêtés, notamment à partir du moment où « *on est bien installés* » et que les sièges ne sont pas « *en bois* ». Ce constat confirme l'appréciation globale de l'offre par une grande majorité des usagers, tous groupes confondus, puisque 96 % d'entre eux lui donnent une note entre 3 et 5 sur 5<sup>27</sup>.

Par ailleurs, les autres facteurs liés au service (maintien du service en général, wifi qui fonctionne, bagages autorisés...) ont été sélectionnés comme condition pour continuer à prendre le car par 15 à 30 % des répondants, ces facteurs apparaissant ainsi secondaires face au prix. En effet, certains usagers ne considèrent que le prix et ne semblent pas attentifs aux services proposés. C'est le cas d'un guide touristique étranger, Oliver<sup>28</sup> :

*« 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. »*

Néanmoins, si les horaires de trajet n'étaient pas respectés ou que les conditions de confort diminuaient, on peut supposer que certaines personnes se détourneraient du car en faveur de modes plus fiables et confortables, sous condition d'être « *abordables* ». C'est le cas de Carole, active diplômée<sup>29</sup> :

*« 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. »*

Ces critères de qualité du service semblent ainsi significatifs, mais pas déterminants et ne pourraient suffire à justifier une éventuelle hausse des prix. A ce titre, l'amélioration du confort devrait, pour certains usagers, rester « *optionnelle* ». C'est le point de vue de Paul, actif diplômé<sup>30</sup>, pour qui le succès de cette nouvelle offre de transport vient du fait qu'elle est bon marché. 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*

---

<sup>26</sup> Entretien 41 (Grenoble-Chamonix) : Franck, 43 ans, Informaticien, habitant une commune proche de Toulouse.

<sup>27</sup> 1 étant la note la plus basse et 5 la plus haute

<sup>28</sup> Entretien 23 (Rennes-Paris), Oliver, trentaine d'années, périphérie de Melbourne, guide touristique

<sup>29</sup> Entretien 46 (Paris-Marseille), Carole, la cinquantaine, thérapeute réflexologue, alentours de Cosne-sur-Loire.

<sup>30</sup> Entretien 45 (Chamonix-Lyon), Paul, la trentaine, chef d'entreprise, Lyon.

*payer très cher, puissent faire le trajet de base* ». Ces services pourraient par exemple être offerts sur de « *très longs trajets* », pour lesquels, nous l'avons vu, les conditions de transport sont plus importantes aux yeux des usagers, comme l'indique Victor, actif précaire<sup>31</sup> :

*« 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... ».*

La plupart des discours recueillis dans chacun des groupes étudiés vont ainsi dans le sens du maintien du système de transport par autocar actuel, combinant des tarifs bas et des conditions de confort assez rudimentaires. Néanmoins, on remarque des différenciations concernant les exigences de qualité du service selon les générations d'appartenance et les caractéristiques sociales des enquêtés.

## LES JEUNES USAGERS ET LES ACTIFS DIPLÔMÉS PLUS EXIGEANTS QUE LES SÉNIORS ET LES ACTIFS PRÉCAIRES

Certains usagers ont attribué la note de 5 sur 5 à l'offre de cars, mais avec des différenciations entre les groupes. En effet, par ordre croissant, 28 % des étudiants lui ont attribué cette note maximale, 32 % des lycéens, 36 % des actifs diplômés, 38 % des retraités et enfin 40 % des actifs précaires. Suivant un ordre presque similaire, les plus jeunes et les actifs diplômés semblent être les plus exigeants envers cette offre, notamment vis-à-vis de la fiabilité horaire et du confort :

**Tableau 2** : Exemples de réponses données par groupe à la question « *Si vous pensez continuer à utiliser le car comme mode déplacement, dans ce cas à quelle(s) condition(s) ?* » (Plusieurs réponses possibles)

Conditions données par groupe en %	Lycéens	Etudiants	Actifs diplômés	Retraités	Actifs précaires
Le temps de trajet respecté par rapport à celui annoncé	49 %	43 %	38 %	36 %	30 %
L'amélioration des conditions de confort	23 %	23 %	22 %	13 %	11 %

Mode de lecture : 49 % des lycéens ont désigné « *le temps de trajet respecté par rapport à celui annoncé* » comme condition pour continuer à prendre le car

Du point de vue de l'âge, on constate que 13 % des plus de 65 ans ont désigné l'amélioration du confort comme condition pour continuer à prendre le car. Comparativement, 21 % des moins de 18 ans et des 18-25 ans ont donné cette réponse. Ce constat montre une plus grande exigence vis-à-vis du service des plus jeunes usagers. Ainsi, en contrepartie d'une augmentation des prix, Thibault<sup>32</sup>, étudiant, propose des pistes d'amélioration des services à bord :

<sup>31</sup> Entretien 28 (Marseille-Toulouse) : Victor, 45 ans, Comédien, Montpellier.

<sup>32</sup> Entretien 35 (Chamonix-Lyon), Thibault, 19 ans, étudiant, Lyon.

*« 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. »*

Jennifer<sup>33</sup>, également étudiante, aimerait par exemple pouvoir choisir sa place au moment de la réservation du billet, parce qu'elle n'aime pas être du côté du couloir et qu'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... »*

Tout comme Thibault, elle dit regretter qu'on ne puisse pas toujours acheter de l'eau dans le car alors que les pauses n'ont lieu que toutes les deux ou trois heures. Néanmoins, elle ne payerait pas son billet plus cher pour bénéficier de meilleures prestations (avoir la possibilité d'acheter des en-cas ou des boissons, un écran avec des films) sur des trajets courts, mais y réfléchirait pour des trajets longs. Selon les données issues du questionnaire, il semble y avoir une corrélation entre la durée de trajet du répondant et la désignation de l'amélioration du confort comme condition pour continuer à prendre le car. En effet, 8% des usagers effectuant un trajet de moins de deux heures ont désigné l'amélioration du confort comme condition, contre 35 % pour les usagers réalisant un trajet de plus de douze heures.

Les caractéristiques sociales des usagers et la durée de leur trajet ont ainsi une influence sur leurs exigences. D'après l'étude 2014 de Deloitte sur la consommation, les *digital natives* (18-35 ans) seraient effectivement plus « exigeants car mieux informés par Internet »<sup>34</sup>. Les différences d'exigence pourraient ainsi être liées à la génération et la culture qui en résulte. Ainsi, 36 % des usagers de moins de 18 ans désignent le fonctionnement du wifi comme condition pour continuer à prendre le car, contre 14 % des retraités. Effectivement, le besoin d'une connexion Internet affecte relativement moins les seniors qui ne sont « pas nés avec », d'après Murielle<sup>35</sup> :

*« 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) ».*

Au-delà des questions générationnelles, le fait d'être actif et plus aisé socialement semble également influencer le niveau d'exigence des usagers. En effet, 23 % des cadres et professions libérales désignent l'amélioration du confort comme condition pour continuer à prendre le car, contre 11 % des sans-emploi et 10 % des retraités. A l'âge adulte, les différences sont moins significatives entre les catégories professionnelles (18 % pour les employés, 21 % pour les artisans commerçants, 22 % pour les ouvriers, 23 % pour les professions

---

<sup>33</sup> Entretien 34 (Toulouse-Paris) : Jennifer, 22 ans, étudiante, Toulouse.

<sup>34</sup> « Un consommateur plus exigeant », lesechos.fr, 16 avril 2014, [https://www.lesechos.fr/16/04/2014/LesEchos/21670-073-ECH\\_un-consommateur-plus-exigeant.htm](https://www.lesechos.fr/16/04/2014/LesEchos/21670-073-ECH_un-consommateur-plus-exigeant.htm).

<sup>35</sup> Entretien 39 (Clermont-Ferrand-Lyon), Murielle, 57 ans, accompagnante d'élèves en situation de handicap, Clermont-Ferrand

intermédiaires, tout comme les cadres et professions libérales) qu'entre les actifs et inactifs (sans-emploi, retraités...).

Ainsi, les variables d'âge et de statut social ont une incidence sur l'appréciation de la qualité du service par les usagers. Même si les conditions de transport restent secondaires pour la plupart d'entre eux, les plus jeunes et les actifs diplômés semblent être plus attentifs à ces critères. Néanmoins, pour certains usagers, une plus grande attention à la qualité du service de transport par autocar pourrait menacer la pérennité d'un système basé initialement sur des prix et des prestations limités.

## UNE PLUS GRANDE QUALITÉ DE SERVICE QUI POURRAIT MENACER LA PÉRENNITÉ DU SYSTÈME

Même s'ils sont plus exigeants, les jeunes usagers, notamment les étudiants, ne pourraient suivre financièrement une amélioration de la qualité du service. Cette « montée en gamme » pourrait même menacer l'ensemble du système, puisque les usagers pourraient se détourner de cette offre si celle-ci devenait trop chère pour eux. D'après Gaël, étudiant<sup>36</sup>, si les prix et le confort augmentaient, il ne prendrait pas le car aussi fréquemment :

*« Si les prix augmentaient mais que le confort augmentait, j'arrêtera peut-être pas de les prendre mais je les prendrais moins souvent. »*

Les taux de remplissage des autocars pourraient ainsi en être affectés. En effet, Kirsten, étudiante<sup>37</sup>, questionne toute la « complexité » d'un changement de standing et de fréquentation qui peut s'en suivre :

*« 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. »*

Certains usagers vont encore plus loin et s'opposent radicalement à une amélioration de la qualité du service actuel. D'après Clément<sup>38</sup>, l'amélioration du confort et des services pourrait menacer l'essence même du modèle low-cost aux prestations réduites, justement choisi par une majorité des usagers pour cette raison :

*« S'il y a un 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*

<sup>36</sup> Entretien 21 (Nantes-Brest), Gaël, 20 ans, étudiant, Brest

<sup>37</sup> Entretien 5 (Nantes-Brest), Kirsten, 36 ans, étudiante, Saint-Herblain

<sup>38</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, 25 ans, intermittent du spectacle, Paris.

*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. »*

## CONCLUSION DE LA PARTIE

Certains usagers expriment une forme de « colère » contre la SNCF, notamment en raison de sa politique tarifaire. Pour les usagers du car, on peut supposer qu'une augmentation des prix consécutive à une amélioration du confort ou du niveau de services serait vécue comme une source d'exclusion, comme l'a été l'augmentation de la vitesse pour le train.

Ainsi, tout changement de modèle de prix ou de qualité du service aurait probablement des effets importants sur les conditions d'équilibre actuelles du système. Une grande majorité des usagers ont choisi cette offre pour son prix bas, qui apparaît comme une condition essentielle de la durabilité de l'offre SLO. L'éventualité d'une hausse de prix est considérée différemment par les usagers en fonction de leur profil social, de leur motif de déplacement, de la durée du trajet et comparativement au prix des autres modes de transport disponibles. Les usagers déterminent ainsi ce qu'ils considèrent comme le « *juste prix* », qu'ils ne sauraient dépasser, ou seulement « *à quelques euros près* ». En choisissant cette offre de transport « low cost », ils acceptent plus ou moins explicitement de voyager dans des conditions de confort basiques, qui sont pour la plupart des usagers jugées « *suffisantes* ». Toute amélioration de ces conditions devient donc secondaire pour assurer la continuité de cette pratique. Elle pourrait même, selon certains usagers, venir menacer le modèle low-cost dont ils souhaitent le maintien. La qualité du service ne fait alors pas le poids face à son prix : elle apparaît simplement comme un « *plus* » appréciable, notamment pour les jeunes usagers et les actifs diplômés, qui peuvent être plus exigeants. Si cette qualité de service inclut la fiabilité horaire et le niveau de confort et des prestations à bord, certains usagers y intègrent des considérations écologiques. Pour des usagers comme Kirsten<sup>39</sup>, la qualité du service comprend aussi l'amélioration de l'efficacité énergétique du car :

*« 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... »*

---

<sup>39</sup>Entretien 5 (Nantes-Brest), Kirsten, 36 ans, étudiante, Saint-Herblain.



## II. L'OFFRE SLO : UNE DURABILITÉ LIMITÉE SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL

Il importe dorénavant d'identifier les perspectives de durabilité sur le plan environnemental des cars SLO. Dans le Tome 1, nous avons défini le report modal et le taux de remplissage des cars comme étant les deux variables influentes sur l'empreinte écologique des cars SLO. Rappelons que plus un car est occupé, moins il émet de polluants par voyageur au kilomètre<sup>1</sup>. En outre, plus le report modal vers l'autocar se fait depuis la voiture individuelle, plus l'impact environnemental des autocars est faible. A l'inverse, plus le report se fait depuis des modes ferrés vers l'autocar et plus son impact environnemental est important. Il apparaît donc difficile d'établir un schéma d'évaluation de l'impact environnemental des autocars qui pourrait s'appliquer à l'ensemble du service. En réalité, l'impact environnemental d'un autocar peut varier d'un trajet à l'autre : les reports modaux des voyageurs ou le taux de remplissage sont des variables qui dépendent fortement de la localisation du trajet ou encore du type de la liaison.

L'objet de cette partie sera donc d'étudier l'impact environnemental du car sous le prisme du choix modal des usagers d'une part, et de leurs préoccupations écologiques d'autre part. Tout d'abord, nous verrons comment se qualifie le report modal vers le car en France aujourd'hui, et son évolution depuis la libéralisation des SLO. Les variations de reports modaux entre les différents types de liaison et les différents types d'usagers seront étudiées. Ensuite, nous verrons que l'importance des préoccupations environnementales dépend des groupes d'usagers et nous analyserons dans quelle mesure cela influe sur leurs choix modaux.

### A) LE REPORT MODAL DU TRAIN VERS LE CAR

Le report modal désigne la modification des parts de marché des différents modes de transport entre elles. Nous utilisons l'expression ici pour désigner le mode de transport qui aurait été utilisé par les voyageurs s'ils n'avaient pas utilisé l'offre de transport par autocar. Selon les sources à notre disposition et sur la base de notre enquête, il apparaît que les voyageurs des SLO étaient en majorité des usagers des modes ferrés avant l'existence de l'offre des cars.

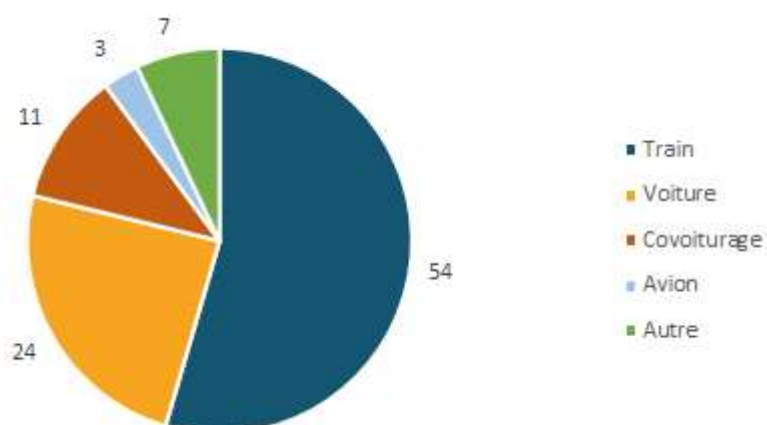
---

<sup>1</sup> Voyageur au kilomètre : Unité de mesure qui équivaut au transport d'un voyageur sur une distance d'un kilomètre (Métadonnées Insee).

## Les reports modaux des voyageurs SLO : évolution et types de liaisons

Nous mobiliserons, dans notre enquête, les réponses apportées à la question « L'utilisation du car vous-a-t-elle amené à moins utiliser un autre mode de transport » et « Si oui, lequel ? ». Au vu des réponses à cette question, nous constatons des reports modaux différenciés selon les modes de transport.

**Graphique 1** : Report modal déclaré des usagers



Résultats basés sur les réponses à la question « L'utilisation du car vous a-t-elle amené à moins utiliser un autre mode de transport ? Si oui, Lesquels »

Lecture : 54% des usagers des SLO utilisent moins le train depuis l'existence des SLO

Source : atelier cars Macron

### *Des reports différenciés selon les modes*

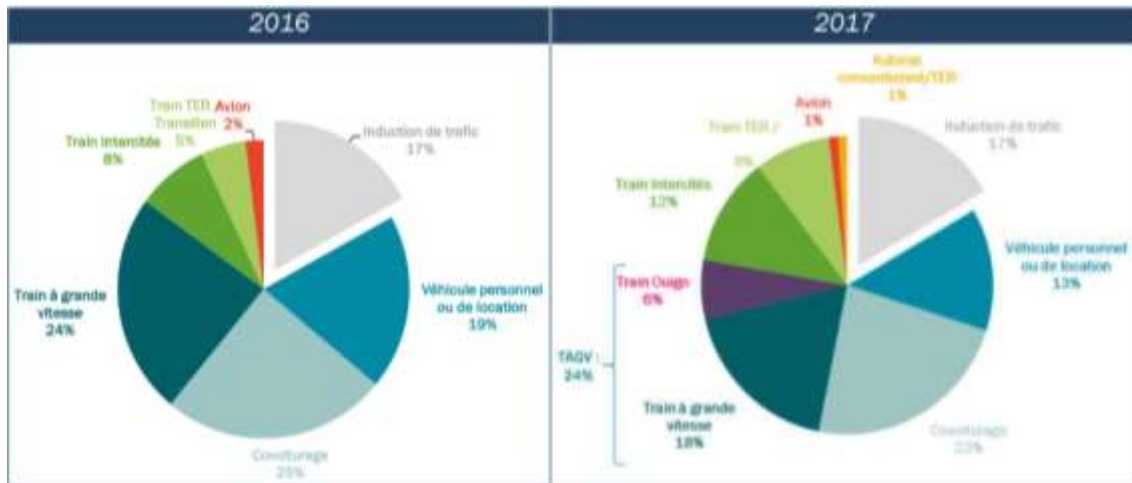
En premier lieu, le report modal vers le car se fait majoritairement depuis le train, puisque 54% des usagers de notre enquête ont déclaré qu'ils utilisaient moins le train depuis l'existence des cars SLO. C'est le mode que les usagers auraient choisi le plus en l'absence de car et également le mode que les usagers utilisent le moins depuis l'existence des SLO.

Ensuite, le car semble de moins en moins concurrencer la voiture individuelle. En effet, 24% des usagers déclarent qu'ils utilisent moins la voiture depuis que les cars ont été libéralisés. L'augmentation des prix moyens des carburants en 2017, comparé à 2016, a probablement poussé les voyageurs à opter pour d'autres modes que la voiture. Ce résultat peut également être mis en lien avec le poids des liaisons transversales dans l'enquête. En effet, ces liaisons sont plus souvent effectuées en voiture, en raison d'une desserte ferroviaire moins dense.

Enfin, comme nous l'avons vu précédemment (Chapitre 2 - Partie III), si le covoiturage concurrence les cars, il semblerait que cette concurrence soit en déclin, puisque 11% des usagers déclarent qu'ils utilisent moins le covoiturage depuis l'existence des SLO.

Par rapport à l'avion, 3% des usagers ont répondu qu'ils prenaient moins l'avion du fait de l'existence des autocars. Ce mode de transport est donc le moins concurrencé par l'autocar.

**Graphique 2** : Evolution du report modal d'après L'Arafer

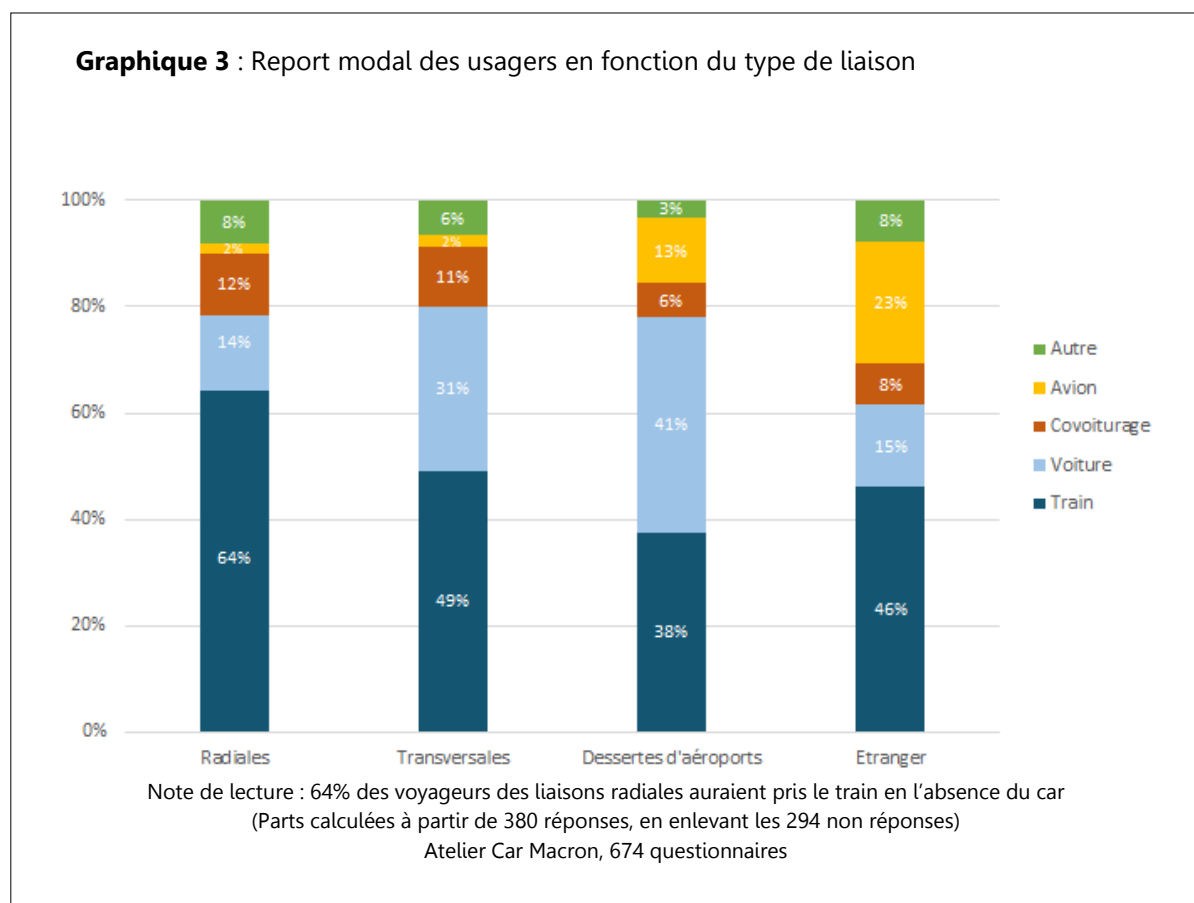


*Comportements déclarés des voyageurs SLO en l'absence de service autocar  
Source : Arafer*

D'après les dernières enquêtes de l'Arafer sur ce sujet, le report modal vers l'autocar se fait en premier lieu en défaveur du covoiturage puis du train et enfin de la voiture en 2016. L'année suivante, c'est d'abord le train qui aurait été choisi par les usagers en l'absence des SLO. Pour expliquer cette nouvelle tendance, l'Arafer avance l'hypothèse selon laquelle les usagers prennent davantage le train, en raison du développement d'offres ferroviaires attractives sur le plan tarifaire comme TGV/Max pour les moins de 28 ans, ou encore les offres promos Intercités qui ont rendu l'alternative train plus intéressante en 2017 qu'en 2016.

## Report modal et type de liaisons

Nous l'avons vu dans le Tome 1 (Chapitre 2 - Partie 3), les reports modaux ne se caractérisent pas de la même façon en fonction des offres alternatives existantes dans les différents territoires desservis. L'étude de l'ADEME<sup>2</sup> montrait ainsi que le report modal vers l'autocar, sur l'axe Paris-Lille, se fait majoritairement depuis le train, en raison d'une très bonne desserte en TGV utilisée par de nombreux voyageurs. Quand la desserte ferroviaire est inexistante ou inefficace, comme c'est le cas pour les liaisons Est-Ouest du sud de la France, le report modal se fait majoritairement de la voiture vers le car<sup>3</sup>.



Ces tendances ont également pu être vérifiées dans notre enquête : sur les liaisons radiales (au départ ou vers Paris), le report modal vers le car se fait depuis le train à 64%. En effet, les liaisons radiales sont très bien desservies par le système ferroviaire. En revanche, 31 % des usagers des liaisons transversales et 41% des usagers des dessertes d'aéroports auraient pris la voiture en l'absence de car. En effet, les liaisons transversales sont moins bien desservies par les modes ferrés et le mode aérien que les liaisons radiales en France. Enfin, 24% des voyageurs auraient pris l'avion en l'absence de car sur des trajets allant vers l'étranger, un taux

<sup>2</sup> ADEME, Agence de l'Environnement et de la maîtrise de l'Energie

<sup>3</sup> ADEME, « Evaluation de l'impact environnemental du développement du transport par autocar », réalisée pour le compte de l'ADEME par AJBD, coordination technique : S. Boulard, décembre 2016.

logiquement plus élevé que sur les autres liaisons, puisque l'avion est privilégié pour les longs trajets internationaux.

### *Les SLO génèrent de nouvelles mobilités... et de nouvelles émissions de gaz à effet de serre*

A la question « *Auriez-vous effectué ce déplacement en l'absence de car ?* », 16% de nos enquêtés ont répondu « *Non* ». La création de mobilité par les SLO (voir Chapitre 2 - Partie III) n'est donc pas négligeable.

Nos résultats confirment ceux de l'Arafer : en l'absence de SLO, près d'1 million de voyages n'auraient pas été réalisés du tout, soit 17% des usagers ne se seraient pas déplacés. Ce sont près de 2,7 millions de trajets qui auraient été réalisés en train (dont 1,5 million en TGV), 1,4 million de voyages en covoiturage et 800 000 en voiture individuelle.

Ces nouveaux déplacements sont donc à l'origine de nouvelles émissions de gaz à effet de serre, en particulier de CO<sup>2</sup>. A ce propos, une étude réalisée pour la FNAUT<sup>4</sup> évalue le surcroît de consommation de pétrole dû aux cars SLO à un volume de 4800 tonnes à 8000 tonnes, et celui des émissions de CO<sup>2</sup> de 21 000 tonnes à 35 000 tonnes. L'existence des cars SLO augmente ainsi la consommation d'énergie fossile et présente un bilan CO<sup>2</sup> négatif.

Ces constats peuvent néanmoins être nuancés par une augmentation significative du taux de remplissage dans les cars SLO. L'étude de l'ADEME évaluait ainsi que l'impact environnemental des autocars était à l'avantage du transport par autocar à partir d'un taux d'occupation moyen de l'autocar de 38%. Selon les enquêtes de l'Arafer, le taux de remplissage moyen était de 40% en 2016, de 50% en 2017 et de 61% en 2018. Notre enquête confirme ce dernier résultat puisque nous avons constaté un taux d'occupation moyen de 60%. Ainsi, plus le taux de remplissage des cars est élevé, plus ces derniers réduisent leur empreinte environnementale en termes d'émissions de CO<sup>2</sup> au voyageur au kilomètre<sup>5</sup>. Il semblerait donc qu'il existe des perspectives pour un bilan environnemental favorable à l'autocar en lien avec l'amélioration du taux de remplissage.

Dans notre enquête, l'analyse des parts modales en fonction des 4 types de liaison permet de vérifier que, pour des trajets longue distance, le train est plus utilisé sur les liaisons radiales. Ces tendances confirment que les cars SLO captent une grande partie de la clientèle des modes ferrés et une partie des automobilistes sur des liaisons moins bien desservies par le train. D'un point de vue environnemental, le report modal des modes ferrés vers le car est plus important que celui de la voiture, alors que l'empreinte carbone du train est plus réduite que celle du car et de la voiture. Enfin, si l'augmentation du taux de remplissage des cars SLO réduit l'empreinte carbone par voyageur au kilomètre, l'offre SLO est aussi créatrice de nouvelles mobilités, et à ce titre, elle est à l'origine d'une augmentation de consommation d'énergies fossiles et d'émissions de CO<sup>2</sup>.

---

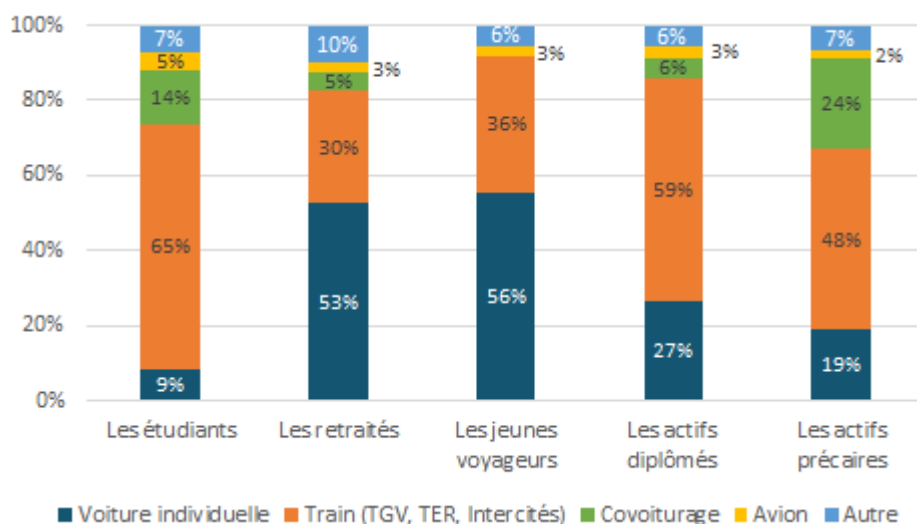
<sup>4</sup> « Les dépenses publiques dues aux services de cars librement organisés », FNAUT infos n°272 - mars 2019.

<sup>5</sup> Voyageur-kilomètre : Unité de mesure qui équivaut au transport d'un voyageur sur une distance d'un kilomètre (Métadonnées Insee).

## Les reports modaux en fonction des groupes d'usagers

Dans notre enquête, nous avons caractérisé les résultats des reports modaux en fonction des 5 groupes d'usagers. Pour cela, nous avons analysé les réponses apportées à la question « *L'utilisation du car vous-a-t-elle amené à moins utiliser un autre mode de transport* » et « *Si oui, lequel ?* », afin de caractériser l'évolution des reports modaux des différents types d'usagers du car.

**Graphique 4** : Report modal par type d'usager



"Notre de lecture : 65% des étudiants ayant répondu « Oui » à la question « L'utilisation du car vous a-t-elle amené à moins utiliser un autre mode de transport ? » ont indiqué qu'il s'agissait du train.

Parts calculées à partir de 380 réponses (en enlevant les 294 non réponses)

Source : Atelier Car Macron, 674 questionnaires

### *Des étudiants, actifs diplômés et précaires qui prennent moins le train depuis qu'ils prennent le car*

Selon notre enquête, 65% des étudiants et 59% des actifs diplômés prennent moins le train depuis que les SLO existent. Les tarifs pratiqués par les SLO sont encore plus bas que les offres promotionnelles de la SNCF, ce qui explique que le report modal du train vers le car soit majoritairement effectué par des étudiants. En outre, 48% des actifs précaires ont déclaré qu'ils prenaient également moins le train depuis que le car existe, et il semblerait qu'au-delà du prix, l'habitude et le confort des modes ferrés expliquent le fait qu'il s'agisse d'un mode privilégié pour la plupart des groupes d'usagers

Nos résultats confirment une nouvelle fois les hypothèses avancées par l'Arafer, puisque la part des 25-39 ans qui auraient pris le train en l'absence de SLO passe de 36% à 44% entre 2016 et 2017, et celle des 40-59 ans passe de 34% à 43%. Les offres financièrement intéressantes de la SNCF semblent en effet avoir capté une partie des usagers se situant dans les tranches d'âges de la population les plus actives.

### *Des retraités et lycéens qui prennent moins la voiture depuis qu'ils prennent le car*

53% des retraités qui utilisent moins un autre mode utilisent moins la voiture particulière selon notre enquête. En effet, les retraités possèdent très souvent une voiture et l'utilisent de manière presque automatique, l'enquête a ainsi révélé que 93% des retraités ayant répondu au questionnaire ont déclaré posséder une voiture. Néanmoins, les bas prix pratiqués par les SLO et la possibilité pour eux d'éviter de conduire expliquent pourquoi c'est un mode qu'ils quittent en faveur du car. Dans notre enquête, 56% des lycéens déclarent également qu'ils utilisent moins la voiture depuis qu'ils prennent le car, en raison du fait qu'ils voyageaient auparavant en compagnie de leurs parents et leurs aînés.

### *Depuis l'existence des SLO, les étudiants et les actifs précaires voyagent moins par covoiturage*

Afin de préciser le profil de ces usagers, notre enquête révèle que les actifs précaires et les étudiants sont ceux qui se détournent le plus du covoiturage pour le car, puisque respectivement 24% et 14% d'entre eux prenaient davantage ce mode avant l'existence du car. En effet, seulement 33% des actifs précaires et 24% de l'ensemble des voyageurs interrogés dans l'enquête, possèdent une voiture personnelle. De plus, il s'agit de deux groupes d'usagers qui disposent de peu de moyens financiers. Le covoiturage était donc leur mode de transport privilégié pour les voyages longue distance, par rapport au train ou à la voiture, plus coûteux. Mais les cars SLO offrent parfois des prix plus avantageux que le covoiturage, d'où un report modal plus important du covoiturage vers le car pour les étudiants et les actifs précaires.

### *Les usagers qui prennent moins l'avion depuis qu'ils prennent le car*

L'avion est très marginalement quitté pour l'autocar, cela pouvant s'expliquer par le fait que l'avion constitue un mode privilégié pour les déplacements internationaux et que les usagers ne l'utilisent pas moins depuis l'existence des SLO qu'ils utilisent pour des trajets régionaux et interrégionaux.

Le fait qu'un taux élevé de voyageurs parmi la majorité des groupes d'usagers utilisent de moins en moins les modes ferrés semble s'expliquer par le critère de choix du prix. En effet, les tarifs pratiqués par les cars SLO défient toute concurrence, et deviennent alors plus intéressants pour les étudiants que les « tarifs jeunes » de la SNCF. Les actifs, qu'ils soient diplômés ou plutôt précaires, trouvent également un moyen de faire de grandes économies sur leurs budgets de déplacements en prenant de plus en plus le car, à défaut des modes ferrés (Chapitre 2 - Partie 1). Observer les parts modales en fonction des groupes d'usagers permet de confirmer ce qui avait été dit pour les types de liaisons : le car capte en majorité les voyageurs du ferré et en second lieu les automobilistes. Cependant, des grandes tendances s'observent en fonction de l'âge et les retraités se détournent majoritairement de l'automobile, contrairement aux étudiants notamment, qui se détournent en majorité du train. Malgré le facteur prix, il est intéressant de voir que 48% des actifs précaires utilisent moins le train depuis l'existence des SLO, ce qui confirme ainsi l'importante place des modes ferrés dans les pratiques de déplacement longue distance des voyageurs français.

Néanmoins ces résultats ne permettent pas d'identifier si certains usagers utilisent de moins en moins la voiture pour l'autocar en raison de leurs préoccupations écologiques. Si

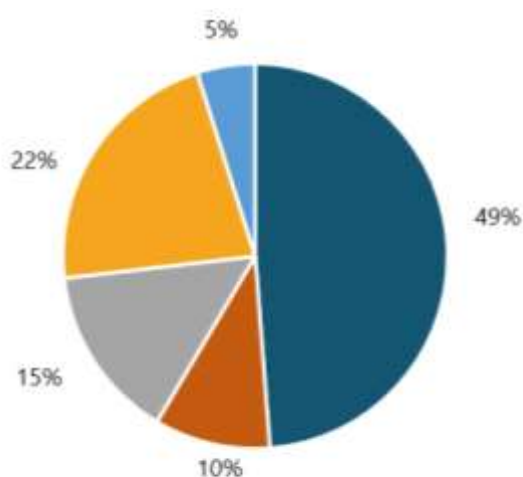


notre enquête révèle que les raisons écologiques sont largement secondaires comme critère dans le choix du car, il s'avère que les préoccupations écologiques des usagers diffèrent entre les actifs précaires et les retraités d'une part, et les étudiants et les actifs diplômés d'autre part.

## B) DES PRÉOCCUPATIONS ÉCOLOGIQUES PLUS PRONONCÉES CHEZ LES ÉTUDIANTS ET LES ACTIFS DIPLÔMÉS

Comme nous l'avons indiqué, les raisons écologiques n'ont quasiment jamais été citées comme le premier critère de choix du car par les usagers. En fait, les raisons écologiques n'apparaissent que parmi les deuxième ou troisième critères de choix déclarés par les usagers.

**Graphique 5** : Répartition des enquêtés dont l'écologie est le 2<sup>ème</sup> critère de choix

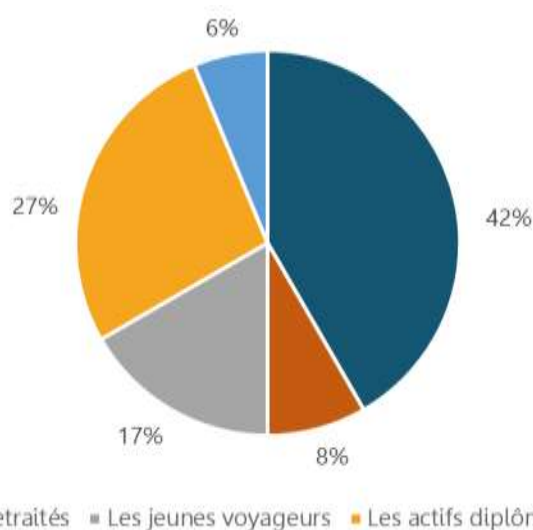


■ Les étudiants ■ Les retraités ■ Les jeunes voyageurs ■ Les actifs diplômés ■ Les actifs précaires

Note de lecture : 49% des usagers ayant donné les raisons écologiques comme étant le 2ème critère de choix du car sont des étudiants

Source : atelier car Macron

**Graphique 6 :** Répartition des enquêtés dont l'écologie est le 3<sup>ème</sup> critère de choix du car



Note de lecture : 42% des usagers ayant donné les raisons écologiques comme étant le 3<sup>ème</sup> critère de choix du car sont des étudiants


Ainsi, 49% des usagers ayant donné les raisons écologiques comme 2<sup>ème</sup> critère de choix du car sont des étudiants. 10% d'entre eux sont des retraités, et 15% sont des lycéens. Enfin, il existe une différence assez notable entre les actifs diplômés et les actifs précaires puisque 22% des voyageurs pour qui les raisons écologiques constituent le 2<sup>ème</sup> critère de choix du car, sont des actifs diplômés. Les actifs précaires représentent seulement 5% des personnes ayant donné ces raisons comme 2<sup>ème</sup> critère de choix. Le croisement de ces résultats avec les entretiens que nous avons menés permet de les expliquer. En effet même si pour tous les groupes d'usagers, les raisons écologiques ne constituent presque jamais le premier critère de choix du car comme mode de transport, il est intéressant d'étudier les raisons invoquées, notamment par les actifs diplômés et les étudiants.

### Les étudiants et les actifs diplômés : des préoccupations écologiques plus importantes

Les étudiants enquêtés prennent rarement le car pour des raisons écologiques. Néanmoins, 49% des usagers l'ayant déclaré comme 2<sup>ème</sup> critère de choix du car sont des étudiants. En général, les étudiants parlent du car comme une meilleure alternative à la voiture individuelle. Agnès<sup>6</sup> et Lila<sup>7</sup> considèrent le car comme une solution qui évite à de nombreuses personnes de prendre leur voiture personnelle. Agnès déclare ainsi « *c'est pas forcément ma*

<sup>6</sup> Entretien 30 (Grenoble-Genève), Agnès, 19 ans, étudiante, Annecy.

<sup>7</sup> Entretien 2 (Paris-Nantes), Lila, 21 ans, étudiante en histoire de l'art, agglomération de Nantes.



*première motivation mais voilà, mais c'est vrai que je trouve ça quand même mieux que la voiture.* ». Camille<sup>8</sup> explique également que les raisons écologiques viennent dans un second temps, et évoque le fait qu'elle ferait du covoiturage si elle avait son permis de conduire :

*« 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. »*

Kirsten<sup>9</sup> pense également le car comme un mode de transport plus écologique puisqu'il permet à plusieurs personnes de voyager au sein du même véhicule en leur évitant de prendre leur voiture individuelle. Cependant, elle va un peu plus loin en précisant que certains cars utilisent des « *solutions durables* » pour leur carburant, et déplore d'ailleurs que ce type de transport ne soit pas financé par les pouvoirs publics. De plus, le fait qu'elle s'interroge sur l'efficacité de la compensation CO<sup>2</sup> proposée par la compagnie Flixbus confirme ses préoccupations écologiques :

*« 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. »*

Thibault<sup>10</sup> considère également le car comme plus écologique que la voiture mais sa vision arrive rapidement aux économies réalisées avec le car : « *« [Le car] c'est mieux que la voiture... Et moins cher que la voiture surtout, avec le péage, l'essence... »*. Guillaume<sup>11</sup> fait preuve de réflexion sur ses choix modaux, et admet que pour des raisons écologiques, il devrait prendre le train plutôt que le car, mais ses préoccupations écologiques sont supplantées par le critère du temps de trajet:

*« 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 [...] »*

---

<sup>8</sup> Entretien 17 (Paris-Angers) : Camille, 23 ans, étudiante, Montreuil.

<sup>9</sup> Entretien 5 (Nantes-Brest), Kirsten, 36 ans, étudiante, Saint-Herblain.

<sup>10</sup> Entretien 35 (Chamonix-Lyon), Thibault, 19 ans, étudiant, Lyon.

<sup>11</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes), Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac.

Notre enquête a révélé que la part des actifs diplômés parmi les usagers ayant déclaré choisir le car pour des raisons écologiques est de 22% (part des actifs diplômés l'ayant placé en 2<sup>ème</sup> raison de choix du car) et de 27% (part des actifs diplômés l'ayant placé en 3<sup>ème</sup> raison de choix du car). En effet, même si cela ne détermine pas les modes qu'ils empruntent, les préoccupations écologiques tiennent une place importante pour les membres de ce groupe. Ils font souvent preuve d'une bonne connaissance des conséquences de leurs choix modaux sur l'environnement. Paul<sup>12</sup>, chef d'entreprise, a ainsi tendance à privilégier les transports collectifs plutôt qu'individuels. Mais cela ne le conduit pas forcément à privilégier le car sur le covoiturage par exemple, car il considère que le covoiturage est déjà, une démarche « *environnement-sensible* ». Christine<sup>13</sup>, qui n'est pas attachée à sa voiture personnelle pour ses déplacements quotidiens puisqu'elle prend les transports en commun, nous explique qu'elle n'aurait pas effectué ce voyage pour aller voir une amie sans l'autocar, et que c'est parce qu'il s'agit d'un mode collectif qu'elle fait le déplacement : « *et puis je suis toute seule il est hors de question que je prenne la voiture et que j'aie polluer pour mon petit plaisir à moi toute seule...* ». Certains actifs diplômés font également preuve d'une bonne connaissance de la question de l'empreinte environnementale des transports. Pour Jean<sup>14</sup>, architecte, prendre le car permet de diminuer les émissions de gaz à effet de serre en diminuant le nombre de personnes se déplaçant en voiture individuelle. Franck<sup>15</sup>, un informaticien en reconversion professionnelle, fait preuve d'une bonne connaissance du concept d'empreinte carbone et évoque à ce sujet ses trajets quotidiens :

*« Quand je fais train-méto-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 ! »*

Plusieurs actifs diplômés nous ont d'ailleurs expliqué leurs préoccupations écologiques en évoquant d'autres sujets que leurs choix modaux. Murielle<sup>16</sup> s'inquiète ainsi du taux de pollution à Lyon quand nous abordons le sujet de ses préoccupations environnementales :

*« 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*

---


<sup>12</sup> Entretien 45 (Chamonix-Lyon), Paul, la trentaine, chef d'entreprise, Lyon.

<sup>13</sup> Entretien 44 (Lyon-Sallanches) : Christine, la cinquantaine, Ressources Humaines, Vénissieux.

<sup>14</sup> Entretien 10 (Marseille-Toulouse), Jean, 50 ans, architecte, Guéret.

<sup>15</sup> Entretien 41 (Grenoble-Chamonix) : Franck, 43 ans, Informaticien, habitant une commune proche de Toulouse.

<sup>16</sup> Entretien 39 (Clermont-Ferrand-Lyon), Murielle, 57 ans, accompagnante d'élèves en situation de handicap, Clermont-Ferrand.



*véhicule commun et non pas dans ma voiture individuelle. Cette offre est forcément plus écologique que la voiture individuelle. »*

Karim<sup>17</sup>, s'il admet que ce n'est pas pour des raisons écologiques qu'il prend le car, semble néanmoins très intéressé par ces questions :

*« 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. »*

## **Des retraités et des actifs précaires moins préoccupés par l'écologie**

Si les retraités sont parfois sensibilisés aux questions environnementales, ils n'ont pas tous conscience des conséquences environnementales impliquées par les choix modaux qu'ils peuvent effectuer. Paule<sup>18</sup> se demande ainsi si le car est plus écologique que le covoiturage : *« 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. »* La plupart du temps, les usagers retraités savent que la voiture personnelle est le mode le plus polluant, mais les transports collectifs sont parfois mis sur le même plan, comme pour Ginette<sup>19</sup> :

*« 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... »*

Martine<sup>20</sup> s'inquiète d'ailleurs de l'empreinte carbone du car malgré l'option « compensation CO<sup>2</sup> » proposée par Flixbus, et révèle qu'elle trouve que train est plus écologique que le car :

*« Alors moi j'étais contre [le bus] dans le temps, j'étais pour le train. [...] C'est comme le fret ferroviaire, ça devrait être beaucoup plus favorisé que les poids lourds sur l'autoroute ».*

---

<sup>17</sup> Entretien 29 (Clermont-Ferrand-LSE), Karim, la cinquantaine, professeur d'anglais, Clermont-Ferrand.

<sup>18</sup> Entretien 4 (Nantes-Brest), Paule, 51 ans, professeure d'EPS, Guidel (proche de Lorient).

<sup>19</sup> Entretien 27 (Marseille-Toulouse) : Ginette, environ 70 ans, mécanicienne retraitée, Béziers.

<sup>20</sup> Entretien 33 (Toulouse-Paris) : Martine, 74 ans, infirmière retraitée, Montauban.

En outre seulement 5% des usagers ayant choisi « Des raisons écologiques » comme 2ème critère dans leur choix du car sont des actifs précaires. A l'instar des autres groupes d'usagers, certains ont conscience que les modes collectifs sont plus vertueux écologiquement que les modes individuels, et c'est à ce titre que Bérangère<sup>21</sup> qualifie le développement du car comme une « *avancée écologique* ». Mais pour Patricia<sup>22</sup>, les considérations d'ordre écologique passent largement derrière l'avantage économique de l'autocar. Elle semble ainsi évoquer le gaspillage évité grâce au car en le comparant à la voiture personnelle : « *Bah disons que ça fait moins de monde sur la route, ça fait bien des économies* », mais elle ne précise pas si ces « *économies* » considérées sont d'ordre écologique ou économique. Ainsi, le sujet des préoccupations écologiques n'a souvent pas été abordé par de nombreux retraités et actifs précaires lors des entretiens. Ces questions nous sont apparues presque hors de propos, car bien éloignées des préoccupations quotidiennes des enquêtés, comme lors de notre entretien avec Helena<sup>23</sup> par exemple, une ancienne ouvrière retraitée. Les conditions et le déroulement de l'entretien n'ont pas non plus permis d'aborder ces sujets avec Sandrine<sup>24</sup>, une commerçante à son compte et célibataire, aux revenus peu élevés et aléatoires. Les préoccupations écologiques n'ont pas non plus été abordées avec Henri<sup>25</sup>, Robert<sup>26</sup>, Marcel<sup>27</sup> ou encore Marie-Jeanne et Geneviève<sup>28</sup>.

## Un capital culturel qui favorise la prise de conscience environnementale

Ainsi, il apparaît selon les résultats de la sous-partie précédente, que tous les groupes d'usagers confondus ne choisissent pas le car pour des raisons écologiques. Néanmoins, nous pouvons constater que les actifs diplômés et les étudiants ont une facilité à aborder les enjeux écologiques. Ils discutent aisément de leurs choix modaux tout en relevant les inconvénients que cela soulève du point de vue environnemental. Ainsi, même si le capital économique peut être un terreau favorable à l'émergence de ces préoccupations, ce n'est pas lui qui le détermine directement. Il semblerait qu'au-delà des différences entre les actifs diplômés et les actifs précaires notamment, l'âge constitue un déterminant encore plus significatif de la force des préoccupations environnementales. En effet, 47% des usagers ayant défini les « raisons écologiques » comme leur 2ème ou leur 3ème critère dans le choix du car ont entre 18 et 25 ans. Et plus l'on avance dans l'âge des usagers, plus les taux de voyageurs ayant opté pour ces critères de choix se réduisent : 17% sont des 25-35 ans et 12% sont des 55-65 ans.

---

<sup>21</sup> Entretien 16 (Paris-Marseille), Bérangère, 50 ans, infirmière.

<sup>22</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand) : Patricia, environ 50 ans, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

<sup>23</sup> Entretien 25 (Paris-Clermont-Ferrand), Helena, 70 ans, ouvrière retraitée, Clermont-Ferrand.

<sup>24</sup> Entretien 26 (Paris-Marseille), Sandrine, 51 ans, commerçante, Caen.

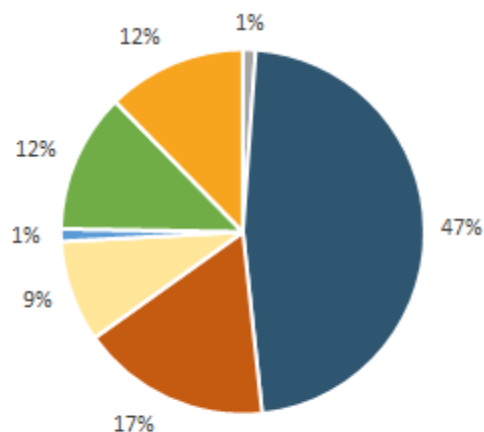
<sup>25</sup> Entretien 14 (Brive-Paris) : Henri, plus de 70 ans, retraité, Toulouse

<sup>26</sup> Entretien 38 (Lyon-Paris) : Robert, 45 ans, diplômé en commerce mais sans emploi, Lyon

<sup>27</sup> Entretien 11 (Toulouse-Brive), Marcel, 70 ans, ingénieur retraité, Pyrénées.

<sup>28</sup> Entretien 37 (Lyon-Paris) Véronique et Michel, 60 et 65 ans, institutrice et retraité professeur de menuiserie, Lyon.

**Graphique 7** : Les raisons écologiques comme critère de choix du car : des différences selon l'âge



■ + de 65 ans ■ 18 - 25 ans ■ 25 - 35 ans ■ 35 - 45 ans ■ 45 - 55 ans ■ 55 - 65 ans ■ Moins de 18 ans

*Note de lecture: 47% des usagers ayant déclaré « des raisons écologiques » comme étant leur 2nd ou 3ème critère dans le choix du car ont entre 18 et 25 ans.*

*(Parts calculées à partir des usagers ayant répondu aux questions : « Quel est le deuxième critère le plus important dans le choix du car pour ce trajet ? » et « Quel est le troisième critère le plus important dans le choix du car pour ce trajet ? » par « des raisons écologiques », soit 89 usagers)*

*Source : Atelier Cars Macron*

L'écologie est ainsi souvent associée à une préoccupation des classes dites dominantes dans la mesure où les enjeux qu'elle soulève échapperaient à tous ceux devant faire face en priorité à des difficultés matérielles (Comby, 2015). Selon cette idée qui domine dans les représentations communes, les classes populaires feraient alors preuve de désintérêt pour toute considération environnementale. De notre point de vue, il serait plus juste d'avancer l'hypothèse selon laquelle c'est surtout la détention de capitaux culturels et sociaux qui favoriserait les aspirations écologiques. Les écologistes appartiendraient alors majoritairement aux classes moyennes ou aisées à fort capital culturel, et certains auteurs parlent même de « cas de conversion de capital culturel (les diplômes, les connaissances et compétences préalablement acquises) en capital environnemental » (Richard, Saumon et Tommasi, 2018). Cette préoccupation peut donc se manifester chez des individus en situation précaire sur le plan économique mais mieux dotés en capital culturel. C'est ainsi que Victor<sup>29</sup>, un comédien qui se déplace souvent entre Marseille et Toulouse pour passer des auditions, nous explique son point de vue sur les déplacements. De manière générale, il pense que « *c'est important que les gens se déplacent, c'est clair...* ». Mais pour lui, il faudrait « *trouver le moyen qu'ils se*

<sup>29</sup> Entretien 28 (Marseille-Toulouse) : Victor, 45 ans, Comédien, Montpellier.



déplacent de façon à ce que ça ait le moins d'impacts écologiques ». En outre, il est opposé au fait qu'on puisse 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 »*

Victor 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. C'est également un intermittent du spectacle, Clément<sup>30</sup>, qui nous explique l'influence de l'empreinte environnementale sur ses choix modaux et ses déplacements. Sur ce trajet Paris-Lyon, il a pris le car, mais il révèle :

*« 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 [...] Tu passes un bon voyage, tu rencontres des gens intéressants, et en plus t'as une empreinte vachement réduite. »*

Clément exprime également son point de vue sur l'utilisation exagérée de la climatisation dans le car :


*« 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 [...] »*

Finalement, Clément semble même conscient que les cars SLO entraînent une création de mobilité :

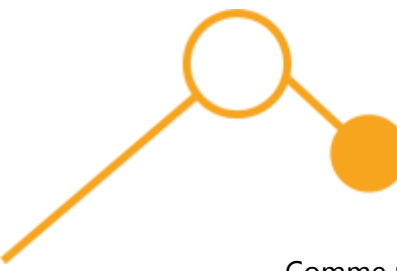
*« C'est pour ça que c'est bien qu'il y ait une pluralité d'offres à des horaires différents. Après j'encourage pas non plus, faut qu'il y a une certaine limite à ça, que ce soit pas une usine où t'as des trajets toutes les demi-heures où tu te dis*

---

<sup>30</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, 25 ans, intermittent du spectacle, Paris.



*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 [...]. 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. »*



Comme nous l'avons vu dans le Tome 1, l'impact environnemental des cars SLO n'a fait l'objet que d'une étude véritablement précise par l'ADEME. En effet, évaluer les conséquences écologiques engendrées par les autocars depuis qu'ils sont libéralisés n'est pas tâche facile, puisqu'il faut évaluer la différence entre l'empreinte environnementale émise par un voyageur qui utiliserait un autre mode et l'empreinte émise avec les autocars.

Parmi nos enquêtés, de nombreux voyageurs ont insisté sur la vertu écologique du car par rapport à la voiture individuelle. Néanmoins, les « raisons écologiques » ne constituent pas le premier critère des voyageurs dans leur choix du car : en effet, c'est surtout en raison du prix du trajet qu'ils prennent les SLO. Pourtant, il apparaît que les préoccupations écologiques des usagers sont assez présentes, notamment chez les actifs diplômés et les étudiants. Ces derniers ont souvent une bonne connaissance du concept d'empreinte écologique et sont capables de reconnaître les conséquences écologiques en fonction de leurs choix modaux. Selon plusieurs témoignages d'actifs précaires et de retraités, il apparaît que les préoccupations écologiques sont moins importantes pour les membres de ces deux groupes, qui ont souvent admis ne pas se rendre compte des différences d'impacts environnementaux entre le train ou le car. Cependant, certains actifs précaires ont également témoigné de la place importante qu'occupait l'écologie dans leur vie. En effet, l'importance des préoccupations écologiques dépend plutôt du capital culturel et de l'âge des usagers, les plus jeunes étant davantage sensibilisés aux questions écologiques.

Ainsi, les cars SLO attirent également une part importante des usagers du rail, ce qui engendre des bilans énergie et carbone globalement négatifs. Par conséquent, pour rendre les SLO plus vertueux sur le plan écologique, des mesures pourraient être envisagées, comme le fait de concentrer les voyages sur les axes qui ne sont pas assez desservis par le train. Ces voyages étant majoritairement effectués en voiture, cela permettrait un report modal depuis la voiture vers le car, alors positif d'un point de vue environnemental. Néanmoins, nous allons voir que le système actuel des autocars libéralisés en France répond presque exclusivement à la loi du marché : les opérateurs privés cherchent la rentabilité, en s'éloignant des modèles de transports en partie organisés par les services publics.

# III. UNE DURABILITÉ EN QUESTION SUR LE PLAN POLITIQUE : LA REMISE EN CAUSE DE L'IDÉE DU TRANSPORT COMME SERVICE PUBLIC

La question de la durabilité du modèle se pose également sur le plan politique. En effet, le modèle des SLO s'oppose à celui du service public de transports et apparaît comme le premier service de transports en commun fonctionnant sans aucun financement public. Dans cette troisième partie, il s'agit d'étudier comment les usagers considèrent cette offre et d'analyser leur rapport au service public. Ont-ils une réflexion générale sur le financement des transports en France ? Que pensent-ils de la mise en concurrence des opérateurs ? Nous nous intéresserons au système low-cost en questionnant, à partir de nos observations et des positions des usagers, les conditions de travail des chauffeurs et par là, la soutenabilité sociale du système. Dans tous les cas, il s'agit de savoir si les opinions politiques des usagers influencent leurs choix modaux. Enfin, nous interrogerons l'attachement des usagers au service public, et nous nous demanderons en quoi les « cars Macron » viennent s'imposer comme un contre-modèle du service public, potentiellement en rupture avec des objectifs d'équité territoriale.

## A) DES OPINIONS DIVERGENTES SUR LE MODÈLE SLO : QUELLE INFLUENCE SUR LES CHOIX MODAUX ?

Lors de nos trajets, les enquêtés ont parfois spontanément abordé la question du statut (public ou privé) des opérateurs SLO. De plus, le cadre de l'entretien a parfois fait naître chez eux des réflexions qu'il convient d'analyser. Dès lors, le but de cette sous-partie est double. Il s'agit d'exposer ces différences d'opinion en essayant de déterminer si elles dépendent du groupe auxquels appartiennent les usagers, et de savoir si les opinions exprimées influent sur leurs choix modaux. Nous montrerons que l'opinion dominante à propos du marché des SLO est au premier abord positive, la concurrence étant vue comme un moyen de garantir des prix bas. En outre, nous

verrons que beaucoup critiquent les SLO en tant que modèle low-cost, s'alarmant des conditions de travail des conducteurs de car.

## UNE VISION POSITIVE DE LA CONCURRENCE COMME LA GARANTIE D'UNE OFFRE VARIÉE ET ABORDABLE

Il ressort de nos entretiens que la privatisation est en majorité considérée comme un moyen de créer une offre de transport à bas coût. Si les usagers expriment parfois des opinions très positives concernant la libéralisation, la plupart n'ont toutefois apparemment jamais réfléchi au caractère public ou privé des transports au-delà de la seule question du coût.

En effet, pour une grande part des usagers, la libre concurrence est perçue comme un moyen de créer une offre de transport abordable. Cette opinion est cohérente avec le fait qu'ils ont, pour une écrasante majorité, choisi cette offre en raison des prix bas<sup>1</sup>. Ainsi, pour Nathalie<sup>2</sup>, la fin de la concurrence serait synonyme de hausse des prix : pour elle, « *Ça pourrait avoir un impact j'imagine. Bah d'augmentation. Des prix oui. Moins il y en a [des opérateurs] et moins il y a de concurrence. Voilà, ils sont libres.* ».

Quand le sujet de la privatisation est abordé, certains usagers revendiquent parfois leur attachement aux idées libérales, là encore parce que la mise en concurrence des opérateurs est vue comme le meilleur moyen de garantir des prix bas. C'est le cas de Robert<sup>3</sup>, un homme d'une quarantaine d'années se rendant à Paris pour tenter de trouver un emploi dans l'industrie pharmaceutique :

*« Atelier : Vous pensez que les bus, ça devrait être public alors ?*

*Robert : 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. [à propos de la dérégulation] Enfin je trouve que c'est très bien hein ! C'est une bonne chose ! »*

L'attachement de Robert aux idées libérales n'exclut cependant pas l'idée selon laquelle les « politiques » doivent intervenir pour réguler ce marché :

*« A : Mais si il n'y a plus que Flixbus, les prix risquent d'augmenter, non ?*

<sup>1</sup> Cf. Chapitre 2 partie 1.

<sup>2</sup> Entretien 4 (Nantes-Brest), Nathalie, 51 ans, professeur d'EPS, agglomération de Lorient.

<sup>3</sup> Entretien 38 (Lyon-Paris) : Robert, 45 ans, diplômé en commerce mais sans emploi, Lyon.

*R : 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... »*

Cette opinion semble partagée par l'ensemble des groupes sauf les actifs diplômés, qui ont, moins que les autres groupes, choisi le car en raison du prix, et qui semblent pour certains moins enclins à louer le caractère privé de l'offre.

Quand la plupart des usagers valorisent la privatisation des transports parce qu'elle est à l'origine de prix bas, certains d'entre eux considèrent la mise en concurrence comme inévitable, face à un service public qui ne répond pas à ses prérogatives. C'est le cas de Clément<sup>4</sup>, qui trouve que le service public ne « *se bouge pas* ». Il ne loue pas le secteur privé en lui-même, mais seulement en tant que garant d'une concurrence nécessaire selon lui à la baisse des prix :

*« 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. »*

A 50 ans, Jean<sup>5</sup>, un architecte creusois, est du même avis. Sans avoir particulièrement suivi les débats autour de la loi Macron, il est favorable à la privatisation de l'offre d'autocars puisque le secteur public ne développe pas suffisamment ce moyen de transport :

---

<sup>4</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, 25 ans, intermittent du spectacle, Paris.

<sup>5</sup> Entretien 10 (Marseille-Toulouse), Jean, 50 ans, architecte, Guéret.

*« 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... »*

Mais alors que certains se renseignent et ont parfois des idées bien arrêtées sur l'offre SLO, la plupart disposent de trop peu d'informations pour avoir une opinion sur le système dans son ensemble. C'est particulièrement le cas des étudiants et des actifs précaires. L'entretien avec Patricia illustre bien cette idée :

*« Patricia : C'est vrai que c'est Macron... Non c'est Sarkozy qui a créé ça, il a fait un super truc.*

*Atelier : Non c'est Macron.*

*P : Non c'est Sarko je crois.*

*A : 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.*

*A : Parce que vous en parlez ensemble ?*

*P : Oui parce qu'on se disait qu'il avait fait un très bon truc quoi. »*

Murielle<sup>6</sup>, qui fait aussi partie de ceux que nous avons appelés les actifs précaires, a une position assez ambivalente sur le sujet. Elle trouve que les transports devraient être publics pour garantir à tous leur accessibilité, mais admet qu'elle n'a, en fait, pas vraiment d'opinion sur la question tant que les prix restent bas :

*« 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. »*


Gaël<sup>7</sup>, à l'instar de beaucoup d'étudiants, ne s'est jamais posé la question du statut des transports en ces termes : que l'offre SLO soit privée ou publique lui importe peu, *« du moment que les conditions [lui] vont. »*

---

<sup>6</sup> Entretien 39 (Clermont-Ferrand-Lyon), Murielle, 57 ans, accompagnante d'élèves en situation de handicap, Clermont-Ferrand.

<sup>7</sup> Entretien 21 (Nantes-Brest), Gaël, 20 ans, étudiant, Brest.





Si la plupart des enquêtés se renseignent peu sur la question, la discussion fait en revanche naître chez eux des réflexions sur les revers du système low-cost. C'est le cas de Guillaume, qui se doute que le système nécessite des contreparties sociales :

*« Je me doute 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. ».*

Mais même si Guillaume dit qu'il mettrait « *sa limite* », il ne fait rien pour en savoir plus et éventuellement arrêter de prendre le car. Toutefois, la partie suivante montre que même des opinions plus tranchées et mieux informées ne semblent pas être à l'origine de plus de report modal au détriment du car.

*Pour beaucoup, la critique d'un système low-cost à l'origine d'un confort et de conditions de travail discutables*

Certains usagers ont des opinions plus tranchées et virulentes sur le système low-cost et ses conséquences, y compris sociales. Nous commencerons par décrire les conséquences du low-cost sur la création d'une troisième classe de transport, puis nous présenterons les conditions de travail des conducteurs avec qui nous avons pu nous entretenir.

Plusieurs usagers critiquent le caractère low-cost du modèle SLO et le manque de confort des cars, qu'ils associent à un mode de transport réservé à des personnes n'ayant pas un budget suffisant pour prendre le train. Il semble que ceux qui évoquent le manque de confort et qui l'expliquent par la nature du système économique soient issus des différents groupes d'usagers, à l'exception des étudiants. Ainsi, Clément critique énormément le système des SLO, notamment parce qu'il illustre selon lui une segmentation sociale de plus en plus forte dans la société :

*« 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. »*

A Gérard<sup>8</sup>, un retraité sensible aux questions sociales depuis ses études en urbanisme, le low-cost inspire un véritable dégoût pour tout ce qu'il représente idéologiquement. Les prix dérisoires proposés par Flixbus l'étonnent et suscitent chez lui un vif mécontentement :

*« [Je suis] 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... » Selon lui, le low-cost mène forcément « soit à [des] conditions de travail des chauffeurs pas à la hauteur, soit [à un confort] nul. »*

Les conditions de travail des chauffeurs semblent être le revers le plus décrié du système low-cost, en particulier par les intéressés eux-mêmes.

### *Les conditions de travail engendrées par le low-cost*

Alors que la plupart des enquêtés n'ont pas fait le lien entre prix bas du service et conditions de travail des chauffeurs, certains semblent en être conscients ou s'interrogent, comme Clément que nous avons évoqué précédemment :

*« [...] 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 »*

Il n'est « pas trop d'accord avec ces voyages à un euro » qu'il trouve « vraiment abusés... » car de tels prix ne peuvent être qu'à l'origine de « 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. ».

---

<sup>8</sup> Entretien 1 (Paris-Nantes), Gérard, la soixantaine, travailleur social retraité, agglomération de Nantes.

Ce sont les intéressés eux-mêmes qui parlent le mieux de leurs propres conditions de travail. Si l'objet de notre enquête ne portait pas en premier lieu sur les conducteurs des cars, nous avons été à leur contact tout au long de nos trajets et avons pu parfois échanger avec eux sur le système SLO. Nous avons d'abord essayé de comprendre si les conditions de travail étaient différentes entre Flixbus et Ouibus, mais il semble que cela dépende plus des sous-traitants que des opérateurs eux-mêmes. Ainsi, lors de l'itinéraire Océan<sup>9</sup>, nous avons été confrontées à des récits complètement opposés de la part de deux conducteurs, tous deux travaillant pour une compagnie sous-traitante de Ouibus mais effectuant leur trajet sur des lignes différentes. Jean<sup>10</sup>, que nous avons rencontré sur la liaison Nantes-Brest, conduit toujours le même car, sur la même ligne, avec un autre chauffeur. 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. Il trouve ses conditions de travail plutôt bonnes. Avant 2015, il travaillait déjà sur cette ligne pour une compagnie locale avec qui Ouibus a sous-traité, mais cela n'a pas changé ses conditions de travail. En règle générale, Jean n'a pas de critiques particulières à adresser au système SLO. Il apprécie son travail de chauffeur, notamment le fait de parler avec les passagers, et semble de bonne humeur. Au contraire, Marc<sup>11</sup>, que nous avons rencontré entre Brest et Rennes (il conduisait son car jusqu'à Paris) nous a fait part de

### Au cœur du modèle économique d'offre SLO : la sous-traitance et la franchise.



Si nous avons déjà détaillé la différence exacte entre la sous-traitance et la franchise dans le tome 1 de notre étude, il est important de rappeler ici que ces modèles reposent tous deux sur des accords interentreprises entre fournisseurs et donneurs d'ordre. Flixbus ne possède ainsi aucun autocar et Ouibus de moins en moins, ce dont témoigne la photo ci-contre<sup>1</sup>. Dans ce contexte, les cars, les services qu'ils proposent, mais aussi les conditions de travail des chauffeurs, ne sont pas uniformes. Ainsi, l'offre SLO est loin d'être homogène.

Cela explique que les conducteurs de car rencontrés ne disposent pas tous des mêmes conditions de travail. Certains conduisent par exemple toujours le même car sur une même ligne, et ce depuis une date antérieure à la libéralisation, tandis que pour d'autres, les conditions de travail ont beaucoup changé.

<sup>9</sup> Au cours duquel nous avons traversé Nantes, Brest et Rennes, ainsi que plusieurs petites villes bretonnes.

<sup>10</sup> Entretien chauffeur 5, Jean, conducteur de car sur la liaison Ouibus Nantes-Brest, le 12 février 2019.

<sup>11</sup> Entretien chauffeur 6, Marc, conducteur de car sur la liaison Ouibus Brest-Rennes, le 13 février 2019.

conditions de travail qui auraient largement empiré depuis 2015. A propos des horaires, il confie qu'ils sont impossibles à tenir et nous montre une feuille de route où chaque arrêt correspond à un horaire précis, illustrant une véritable pression. De plus, 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 ».*


Marc rapporte que l'entreprise où il travaille a déposé le bilan et licencié ses conducteurs. Désormais, elle n'emploie plus directement des chauffeurs mais passe par Ouibus. Selon lui, les prix bas tirent le système vers le bas, 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) »*. Selon lui, les Polonais seraient payés 800 euros, montant bien inférieur à son propre salaire, ce qui risque de tirer le salaire des chauffeurs français vers le bas. Contrairement à Jean, il critique les cars qu'il conduit<sup>12</sup>, qui sont selon lui de mauvaise qualité. Il est vrai que le car dans lequel nous nous trouvions semblait de moins bonne qualité que celui de Jean.

D'après nos entretiens, ces écarts entre les conditions de travail de Marc et de Jean, qui conduisent sur des lignes toutes proches en Bretagne, se retrouvent partout ailleurs. A l'instar des cars, différents d'un sous-traitant à l'autre, les conditions de travail des chauffeurs varient. Cependant, la satisfaction dans leur travail, à l'image de Jean, semble rare. La plupart de nos entretiens révèlent des salaires qui ne sont pas à la hauteur de la pénibilité du métier. C'est le cas d'Antoine<sup>13</sup>, un jeune conducteur rencontré sur la ligne entre Clermont-Ferrand et Lyon-Saint-Exupéry. Il est intérimaire dans la compagnie des Transports Rhodaniens, qui est sous-traitée par Ouibus pour une partie des trajets proposés. Il nous parle longuement de ses conditions de travail difficiles. Par exemple, il arrive que les trajets nécessitent des coupures dans son temps de travail. Ainsi, il lui arrive de conduire pendant quatre heures le matin puis de reprendre le car quatre heures le soir. Bien que ce voyage lui prenne la journée, il n'est payé que pour les huit heures de conduite (et non pour la journée de travail loin de chez lui). Le plus important selon lui, c'est que le salaire est faible par rapport aux risques d'accidents encourus, d'autant que les entreprises leur font faire beaucoup d'heures de conduite. Selon lui, si la paye tenait compte du fait qu'ils ont des vies entre leurs mains : *« On serait payés comme des ministres »*. Pourtant, d'après ce que lui ont dit d'anciens chauffeurs, *« dans le temps »* le métier était plus reconnu et mieux payé.

---

<sup>12</sup> On note d'ailleurs qu'il conduit plusieurs cars différents, contrairement à Jean.

<sup>13</sup> Entretien chauffeur 3, Antoine, conducteur de car sur la liaison Ouibus Clermont-Ferrand-Lyon-Saint-Exupéry, le 18 février 2019.



Nous ne connaissons pas le montant du salaire de tous les chauffeurs rencontrés, mais il semble que certains soient tout de même satisfaits. C'est le cas de Bilal<sup>14</sup>, qui nous a montré sa fiche de paye pendant une pause : 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 absent de son domicile. Mais il est content de pouvoir gagner autant d'argent sans avoir fait d'études (« *travailler plus pour gagner plus, comme dirait Sarko* » nous dit-il).

Au-delà du montant de leur salaire, les chauffeurs semblent souffrir d'un rapport de force fondamentalement inégal avec les opérateurs. Le récit de Sélim<sup>15</sup>, un conducteur rencontré entre Lyon-Saint-Exupéry et Grenoble, est éclairant sur cette question. Quand nous lui avons demandé l'autorisation de faire passer des questionnaires dans le car, le conducteur a refusé car il avait peur d'en subir les conséquences. Il nous raconte qu'un mois auparavant, il aurait signalé un dysfonctionnement des phares de son véhicule. Flixbus lui aurait alors interdit de démarrer et lui aurait envoyé un réparateur. Cependant, celui-ci aurait fait un très mauvais travail : Sélim aurait alors refusé de partir et expliqué à ses supérieurs que rien n'était réparé. Les voyageurs auraient, selon lui, quitté le car très en colère. Flixbus aurait par la suite rejeté la faute sur Sélim qui aurait alors reçu un blâme. A cause de cela et d'un autre incident récent, il a eu peur que les passagers se plaignent à Flixbus d'avoir été dérangés dans leur trajet par nos questionnaires, ce qui pourrait se retourner contre lui et lui faire perdre son travail. La précarité du contrat de travail des chauffeurs est également dénoncée par Yvette<sup>16</sup> : à cause du rachat de Ouibus par Blablacar<sup>17</sup>, elle risque de se faire licencier. Sa PME ne va selon elle conserver que deux salariés sur dix après la signature du contrat de vente.

Ces témoignages des conducteurs de car illustrent donc dans l'ensemble des conditions de travail plutôt précaires, et tendent à montrer que le système low-cost n'est pas forcément socialement viable. Cependant, comme nous l'avons vu, les usagers n'ont, eux, pas souvent d'opinion en la matière, et quand ils en ont, celle-ci n'a pas d'impact sur leurs choix modaux. Ainsi, Victor<sup>18</sup> a conscience que les conducteurs travaillent sûrement dans de mauvaises conditions, mais il pense ne pas avoir d'autre choix que d'utiliser malgré tout cette offre de cars :

---


<sup>14</sup> Entretien chauffeur 2, Bilal, conducteur de car sur la liaison Ouibus Paris-Marseille, le 17 février 2019.

<sup>15</sup> Entretien chauffeur 4, Sélim, conducteur de car sur la liaison Flixbus Lyon-Saint-Exupéry-Grenoble, le 18 février 2019.

<sup>16</sup> Entretien chauffeur 1, Yvette, conductrice de car sur la liaison Ouibus Paris-Clermont-Ferrand, le 25 février 2019.

<sup>17</sup> Voir tome 1.

<sup>18</sup> Entretien 28 (Marseille-Toulouse), Victor, 45 ans, comédien, Montpellier.



*« 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 »*

Ainsi, si les opinions des usagers des SLO à propos de cette offre divergent, elles ne semblent pas avoir un véritable impact sur leurs choix modaux, ce qui tend à confirmer notre hypothèse selon laquelle les prix des « cars Macron » sont si bas qu'ils désamorcent toutes les critiques éventuelles. Il est intéressant de constater que chez beaucoup d'usagers, les critiques du système low-cost mais aussi la vision positive de la concurrence, vont de pair avec un certain attachement au service public qui se dessine en creux en tant que contre-modèle au système SLO.

## B. L'OFFRE SLO COMME CONTRE-MODÈLE DU SERVICE PUBLIC ?

L'offre SLO pose la question d'un modèle low-cost offrant des prix bas pour les usagers, tout en mettant en place des conditions de travail discutables. Les usagers des cars SLO semblent alors mitigés, entre une vision positive de la concurrence et les critiques qu'ils peuvent formuler face à cette offre et à son organisation. Si, comme nous l'avons vu, certains usagers disent ne jamais avoir réfléchi au financement des transports, d'autres ont des avis relativement tranchés. Bien souvent alors, les critiques formulées par ces usagers vont de pair avec un attachement au service public, dont ils se disent déçus. Dans cette seconde sous-partie, il s'agit alors de questionner le modèle SLO comme contre-modèle du service public. En effet, que ce soit dans les points de vue des usagers ou dans les caractéristiques propres aux deux modèles, il existe de grands antagonismes entre les cars SLO et le service public à la française garantissant théoriquement des revenus stables et homogènes aux salariés et une desserte universelle aux usagers. Il est alors nécessaire de questionner la désirabilité du modèle SLO, potentiellement menacé par les convictions des usagers et par sa confrontation à une implantation traditionnellement forte des services publics en France.

### UNE VISION POSITIVE DE LA CONCURRENCE N'EXCLUANT PAS FORCÉMENT UN ATTACHEMENT AU SERVICE PUBLIC

Comme nous l'avons vu plus haut, les usagers des cars SLO apprécient pour beaucoup le modèle de la concurrence des opérateurs, puisqu'il est selon eux à l'origine de prix bas. Néanmoins, cette considération n'empêche pas de percevoir dans les discours de certains un réel attachement au service public et le regret que la SNCF, par ses prix prohibitifs, n'assure plus aussi bien sa mission de service public. Il est d'ailleurs intéressant de constater que ces considérations concernent plusieurs types d'usagers, indépendamment de leur origine sociale ou de leur âge.

En effet, beaucoup d'usagers interrogés considèrent que les pouvoirs publics devraient se charger de ce type de transport en car, et que les bus interurbains ne devraient pas être le fait du secteur privé. Clément<sup>1</sup>, un jeune usager précise par exemple que l'offre de car « *devrait venir du public*. ». Lucia<sup>2</sup>, une habituée et adepte du car, regrette que le service de car ne soit pas plus développé en France et qu'il ne soit pas géré et financé par les pouvoirs publics. Pour elle, les investissements sur les lignes TGV ne servent seulement qu'à quelques-uns et il faudrait développer un service public pour tous :

*« Et pour moi l'argument économique c'est pas suffisant, [le car] 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 ce n'est pas rentable, et quand on voit les prix des TGV... c'est une élite qui les prend, on ne peut pas le prendre tous les jours. »*

<sup>1</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, 25 ans, intermittent du spectacle, Paris.

<sup>2</sup> Entretien 19 (Paris-Angers), Lucia, environ 60 ans, Hydrologue, Nantes.



Bruno<sup>3</sup>, un autre usager d'une cinquantaine d'années, affirme également son attachement au service public, qui selon lui, devrait englober « *tous les moyens de transport* ». Défendant l'idée de la mobilité comme « *un droit pour tous* », il préférerait ainsi « *largement des autobus qui soient publics* ».

En outre, même si de nombreux usagers critiquent sévèrement la SNCF, cela n'empêche pas une nostalgie du rail et d'une certaine époque où les prix des voyages en train étaient plus accessibles. En effet, les critiques de la SNCF se cristallisent surtout autour de la question du prix, beaucoup d'usagers regrettant de ne pas pouvoir prendre plus souvent le train. Camille<sup>4</sup>, étudiante, déplore notamment que les tarifs du train empêchent certains usagers d'y avoir recours. Selon elle, le service ferroviaire devrait assurer ce droit fondamental que représente la mobilité :

*« Le train c'est cher, il coûte cher à cause l'entretien, donc le prix réel du train est déjà très élevé. [...] 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. »*

Bruno<sup>5</sup> considère également « *anormal que les tarifs de la SNCF soient élevés.* » Toute l'ambiguïté de la relation entre les usagers et la SNCF se situe alors dans une critique toujours doublée d'un souhait de retour à une situation passée, peut-être idéalisée. Certains usagers interrogés expliquent en effet souhaiter plus d'investissements dans le secteur ferroviaire pour améliorer les lignes et faire baisser les prix. Victor<sup>6</sup>, par exemple, même s'il trouve l'offre SLO pratique en tant qu'alternative et s'il s'en accommode, déplore le fait qu'il n'y ait pas assez d'investissements en direction du secteur ferroviaire :

*« 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....mais s'il y a des trains... »*

Aussi, certains usagers vont plus loin, en opposant frontalement le car au train, le premier étant responsable du déclin du second, ou tout moins profitant de ses failles. Gérard<sup>7</sup> explique par exemple être idéologiquement défavorable au modèle du car SLO. Considérant le car comme un moyen facile de remplacer un service public ferroviaire pourtant plus sûr et plus écologique selon ses mots, il défend lui aussi un droit de circuler gratuitement :

*« Moi le car au départ je ne suis pas favorable car je pense que le train est plus écologique et plus sûr. 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... On ne m'a pas demandé mon avis. Si on m'avait demandé, j'aurais dit non. [...] Pour moi c'est scandaleux [...] le transport ça devrait être un*


<sup>3</sup> Entretien 22 (Brest-Rennes), Bruno, environ 50 ans, ingénieur sans emploi, Cléden-Cap-Sizun.

<sup>4</sup> Entretien 17 (Paris-Angers), Camille, 23 ans, étudiante, Montreuil.

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> Entretien 28 (Marseille-Toulouse), Victor, 45 ans, Comédien, Montpellier.

<sup>7</sup> Entretien 1 (Paris-Nantes), Gérard, la soixantaine, travailleur social retraité, agglomération de Nantes.



*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. Ca n'est pas mieux, c'est parce que les trains ont fermé ! »*

Guillaume<sup>8</sup>, un autre usager, considère également les cars SLO comme mettant dangereusement en cause le modèle ferroviaire. Selon lui, les cars sont un moyen de rendre moins efficace la SNCF afin d'en légitimer la privatisation :

*« Après je sais que le système des cars est discutable. [...] Bah c'est comme ça qu'on fait pour que la SNCF elle ne marche plus. [...] 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 ne 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. »*


Il ressort de l'ensemble de ces discours plusieurs aspects importants. La plupart des usagers du car SLO, adeptes des prix bas pratiqués par les compagnies, n'en demeurent pas moins attachés au service public et préféreraient pour beaucoup avoir accès au train à des tarifs abordables. Ils sont alors attachés à l'image d'une SNCF abordable, assurant le service public de transport. Au-delà, les discours révèlent la prégnance des idées du « droit à la mobilité pour tous » et de gratuité des transports. On remarque alors que le modèle SLO, s'il peut permettre plus de mobilité pour des personnes aux moyens limités, ne correspond pas pour certains usagers à une situation idéale. Cela nous ramène ici à la notion d'un choix par défaut de ce mode de transport que les usagers doivent donc subir : s'ils en avaient les moyens, beaucoup d'usagers aimeraient faire coïncider leurs opinions politiques avec leurs pratiques de mobilité. Au-delà des positions des usagers, il est par ailleurs nécessaire de confronter les deux modèles en questionnant la capacité de l'offre SLO à assurer le principe de l'équité territoriale.

## **L'OFFRE SLO DANS UNE PERSPECTIVE D'ÉQUITÉ TERRITORIALE : UNE REPRODUCTION DES INÉGALITÉS DE DESSERTE ?**

Les discours des usagers mettent en lumière leurs réserves concernant l'offre SLO en tant que modèle de transport. De fait, l'offre SLO vient se placer comme un contre-modèle du service public. Ceci s'explique notamment par une contradiction forte entre la recherche de rentabilité propre au secteur privé et les préoccupations d'équité territoriale propres à un service public de desserte. Il est alors nécessaire de questionner le modèle SLO, en se posant notamment la question d'un service, qui du fait de ses objectifs de rentabilité, ne se concentrerait que sur des zones attractives, au détriment de zones plus périphériques. Le modèle SLO, faute de corriger les inégalités d'accès au transport existantes, viendrait alors renforcer ces dernières, dans un mouvement concomitant de fragilisation du service public ferroviaire.

---

<sup>8</sup> Entretien 3 (Paris-Nantes), Guillaume, 24 ans, employé en informatique, Noailhac.



Il est établi que le modèle économique des SLO poursuit des objectifs de rentabilité. Les notions de service public et d'intégration territoriale ne sont pas comprises dans le modèle SLO, puisque les dessertes, et leur maintien, sont soumises à la loi de l'offre et la demande. Les opérateurs testent en permanence de nouvelles liaisons et il est courant que des liaisons soient fermées faute de fréquentation. Notre état de l'art (Tome 1) nous a ainsi montré que les dessertes SLO se faisaient surtout dans des espaces attractifs, entendus au sens de zones urbaines ou touristiques, au détriment d'espaces plus enclavés (banlieues, espaces ruraux). Notre enquête de terrain révèle en effet que les usagers qui fréquentent les cars SLO sont essentiellement des urbains vivant dans des métropoles ou des zones urbaines denses. En effet, 69 % des usagers enquêtés ayant renseigné leur commune de résidence habitent une métropole ou une ville moyenne, et 18% une petite ville. Les usagers ruraux sont ainsi particulièrement sous-représentés. De ce fait, l'offre SLO ne semble pas véritablement participer au désenclavement des territoires et plusieurs usagers interrogés déplorent en effet une desserte SLO inégale et par endroit insuffisante. Henri<sup>9</sup> explique par exemple que le département de l'Ariège n'est pas desservi par les bus. Camille<sup>10</sup>, une autre usagère, déplore quant à elle que l'offre SLO se détourne de la notion de service public et n'assure pas, de ce fait, la desserte de certaines zones isolées :

*« 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. »*

Il semblerait par ailleurs que les cars se détournent également de zones plus denses, comme Draguignan dans le département du Var où Patricia<sup>11</sup>, une usagère, explique qu'il n'y a ni Ouibus ni Flixbus actuellement. Lucia<sup>12</sup>, une usagère nantaise déplore quant à elle une desserte des cars SLO en région Bretagne surtout concentrée au sein des grandes villes, et dans le même temps s'alarme de la fermeture de certaines lignes SNCF :

*« 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. [...] 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. »*

De manière générale, la notion de rentabilité dans le champ des transports gêne certains usagers. Plusieurs insistent sur ce sujet et s'en inquiètent à propos des SLO, mais aussi de la SNCF qui ferme certaines lignes faute de rentabilité là aussi. Bruno<sup>13</sup>, par exemple, met le doigt sur les logiques de l'offre SLO, en rupture selon lui avec celles du service public :

*« Avant c'était la logique d'un service public et maintenant de rentabilité : concurrence, rentabilité, privatisation, tout ça c'est pareil. »*

Patrick<sup>14</sup>, un retraité, précise lui aussi que le passage du secteur public au secteur privé implique nécessairement *« une notion de rentabilité [plutôt] que de service. »* Franck<sup>15</sup>,

---

<sup>9</sup> Entretien 14 (Brive-Paris), Henri, plus de 70 ans, retraité, Toulouse.

<sup>10</sup> Entretien 17 (Paris-Angers), Camille, 23 ans, étudiante, Montreuil.

<sup>11</sup> Entretien 24 (Paris-Clermont-Ferrand), Patricia, la cinquantaine, aide-soignante, Clermont-Ferrand.

<sup>12</sup> Entretien 19 (Paris-Angers): Lucia, environ 60 ans, hydrologue, Nantes.

<sup>13</sup> Entretien 22 (Brest-Rennes), Bruno, environ 50 ans, ingénieur sans emploi, Cléden-Cap-Sizun.

<sup>14</sup> Entretien 43 (Clermont-Ferrand-Grenoble), Patrick, 63 ans, commerçant à la retraite, Clermont-Ferrand.

dénonce les dérives de la rentabilité qu'il dit observer même au sein du service public. Selon lui, le transport en France doit être public et n'a pas vocation à être rentable:

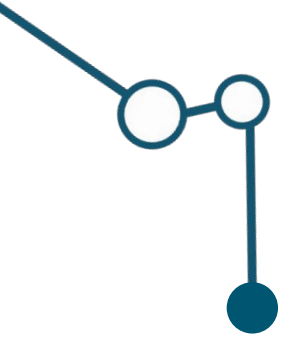
*« Il y a une notion de service public : il faut qu'il y ait une offre qui soit présente pour tout le monde, quelles que soient les caractéristiques géographiques. Mais si une ligne n'est pas rentable, est-ce qu'une entreprise privée va continuer à la couvrir ? Voilà. C'est déjà ce qu'ils disent pour le public ! « Ce n'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'utilisateur du train, 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 fréquence et de variété des dessertes :

*« 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 ! »*

---

<sup>15</sup> Entretien 41 (Grenoble-Chamonix), Franck, 43 ans, informaticien, agglomération de Toulouse.



Ainsi, on constate clairement que la tendance à la privatisation des transports publics inquiète certains usagers. Si beaucoup choisissent l'offre SLO pour les prix qu'elle permet, ils sont nombreux dans le même temps à s'alarmer d'une tendance à la remise en question du service public. De plus, si les usagers peuvent être séduits par l'offre en elle-même, on peut douter de leur adhésion au modèle en tant que tel, et questionner ce dernier sur ses facultés à intégrer l'ensemble des territoires et donc l'ensemble des usagers potentiels. Comme nous l'avons vu plus haut, les opinions politiques déterminent assez peu les choix modaux des usagers puisqu'ils sont contraints financièrement. Ainsi la remise en question du modèle ne constitue pas en tant que telle une menace à court terme pour la fréquentation des cars SLO. En revanche, il est important de s'interroger sur sa désirabilité pour notre société, et dans l'état actuel du service, nous pouvons constater à ce propos certaines failles, notamment en termes de modèle social et d'intégration territoriale.





# **CONCLUSION GÉNÉRALE**

Au terme de cette enquête, nous pouvons confirmer plusieurs de nos hypothèses mais en nuancer d'autres. Tout d'abord, les usagers ont des profils sociaux diversifiés. Étudiants, lycéens, actifs diplômés, actifs précaires ou retraités, les usagers des « *cars Macron* » appartiennent à diverses générations et à diverses classes sociales. Nous avons observé peu de différences en termes de profils d'usagers entre les liaisons radiales et transversales, mais nous avons pu constater une surreprésentation des actifs plutôt aisés sur les liaisons aéroportuaires. De façon générale, deux grandes tendances se dégagent. Les 18-25 ans, pour la plupart étudiants, sont les plus nombreux et représentent près de la moitié des usagers rencontrés. Mobiles mais au budget serré, ces derniers trouvent une certaine flexibilité dans cette offre *low-cost*, leur permettant de voyager ou de rendre visite à leurs proches à bas coût. Parallèlement, la « *petite classe* », expression utilisée par une enquêtée, illustre la position sociale plutôt moyenne-basse des usagers. Ni vraiment aisés ni très précaires, les usagers SLO vivent pour la plupart au-dessus du seuil de pauvreté mais en dessous du salaire moyen mensuel français. Pourtant, plus de la moitié d'entre eux ont des diplômes supérieurs au niveau bac +2, remettant en cause le stéréotype d'une « *petite classe* » essentiellement populaire et peu diplômée. En effet, cette offre semble aussi attirer des classes moyennes prises dans une « *spirale du déclassement* » (Chauvel, 2016). Ces usagers, plutôt mobiles au quotidien et sur de longues distances, utilisent cette offre comme un moyen de continuer à se déplacer, voire d'accroître leur mobilité en réalisant des économies sur leur budget de déplacement dans un contexte de renchérissement du coût des transports.

L'offre SLO facilite donc les mobilités des usagers plus qu'elle n'en crée. En effet, l'enquête montre que les déplacements, en l'absence de l'offre de cars, auraient été réalisés pour la plupart avec un autre moyen de transport. Ce service permet ainsi à des usagers mobiles de se déplacer en réalisant des économies à travers un report modal. En dépit des demandes exprimées par certains députés lors de la discussion de la loi en 2015<sup>1</sup>, les individus initialement peu mobiles, résidant dans des zones rurales peu denses ou avec des moyens financiers très limités, n'ont pas vraiment bénéficié de cette nouvelle offre. À l'inverse, les usagers SLO vivent principalement dans des métropoles ou des villes moyennes et ont plutôt un profil de citoyens « connectés ». Ces types de villes correspondent d'ailleurs aux destinations principales des opérateurs, qui ont des objectifs de rentabilité, et non d'aménagement ou de réduction des inégalités territoriales.

Cette nouvelle offre semble s'inscrire progressivement dans les modes de vie des usagers, qui s'accommodent de ce mode de transport *low-cost*. Connue et choisie pour son prix concurrentiel, ce service est principalement utilisé pour des déplacements récréatifs. Une majorité d'usagers déclarent apprécier cette offre puisqu'elle augmente leur sentiment de liberté. Elle comporte effectivement de nombreux avantages, liés à sa grande flexibilité et au fait qu'elle propose des horaires divers, un minimum de confort et un service jugé pratique, permettant de voyager à divers moments de la journée et de la semaine « *en se laissant porter* », sans avoir à conduire. Cependant, même si ces critères sont importants, celui du prix semble être décisif pour les usagers, notamment pour les étudiants. En effet, cette offre a été créée dans le but de répondre à la demande des « *jeunes* » et des « *voyageurs les plus sensibles au prix des transports* »<sup>2</sup> et semble avoir réussi à capter cette clientèle. La plupart des usagers prennent ainsi le car de manière occasionnelle mais répétée plusieurs fois dans l'année, ce qui favorise le développement d'un certain savoir-faire pour améliorer les conditions de voyage et de confort, notamment chez les actifs. Certains usagers, notamment les étudiants, ont

---

<sup>1</sup> Assemblée nationale, N° 2447 - Projet de loi pour la croissance et l'activité, 11 décembre 2014.

<sup>2</sup> Assemblée nationale, Compte rendu intégral de la deuxième séance, 27 janvier 2015.



expérimenté le car à l'étranger, développant une certaine culture du car. Néanmoins, pour les non-initiés, en particulier les retraités, le mode de réservation et l'accès au service en gare peuvent se révéler complexes, manquer de visibilité et de praticité. De plus, les infrastructures des points d'arrêt sont encore peu développées, voire parfois inexistantes. Conscients de ces défauts, les usagers se disent parfois « *constraints* » de prendre ce mode de transport en l'absence d'alternatives moins chères. En effet, les autres modes de transports, notamment le train, apparaissent souvent comme étant de moins en moins abordables, voire inaccessibles financièrement. Le choix du car pour se déplacer est alors en partie subi et conduit les usagers à faire des concessions. A ce titre, ils relativisent souvent des conditions de confort basiques pendant plusieurs heures de trajets, n'ayant pas accès à un mode de transport plus confortable et plus rapide.

Ces éléments nous ont amené à identifier la potentielle création d'une troisième classe de transport. Le report modal vers le car semble être moins la conséquence d'une volonté des usagers que le résultat de leurs contraintes financières. Ces contraintes témoignent d'un impossible accès à l'ensemble des modes de transport disponibles, qui deviennent des sources d'exclusion pour les usagers dont les ressources sont les plus limitées. Face à une injonction globale à se déplacer dans nos sociétés, que ce soit pour le travail ou les loisirs, le droit à mobilité n'est lui, pas accessible à tous, du moins pas de la même manière. Cette offre s'inscrit alors dans les failles d'un système de transport segmenté, qui peine à répondre de manière équitable à l'ensemble de la demande de déplacement sur le territoire.

La durabilité à la fois économique, environnementale, sociale et même politique de cette offre est ainsi fragile. Tout d'abord, la pérennité du système est conditionnée par le maintien de prix bas. En effet, la priorité des usagers est d'avoir accès à une offre *low-cost*, qui pourrait être menacée par une amélioration de la qualité du service si celle-ci se traduisait par une augmentation du prix. Tous groupes confondus, les usagers s'accordent autour du maintien du système de transport par autocar actuel, combinant des tarifs bas et des conditions de confort basiques. Ils déterminent ainsi ce qu'ils considèrent comme le « *juste prix* » qu'ils ne pourraient dépasser. Ce constat sur le plan économique questionne la capacité des opérateurs à améliorer les taux de remplissage des cars sans augmenter les prix des billets pour rentabiliser leurs activités. Sur le plan environnemental, même si ces taux d'occupation ont augmenté depuis 2015, ils ne sont pas toujours optimaux. De plus, le report modal se fait surtout en défaveur, non pas de la voiture, mais du train, dont l'impact environnemental est moindre. De ce point de vue, le bilan environnemental de l'offre SLO semble négatif. Les usagers, notamment ceux qui sont le plus dotés en capital culturel comme les étudiants et certains actifs, sont conscients de l'impact négatif d'un déplacement motorisé sur une longue distance. Néanmoins, puisqu'ils sont pour la plupart contraints financièrement, ils ne peuvent se permettre de choisir leur mode de déplacement en fonction de leurs idées politiques et de leurs préoccupations environnementales. De la même manière, certains usagers mettent en avant les conditions de travail des chauffeurs, qui peuvent être difficiles et potentiellement tirées vers le bas, notamment sur les trajets à un euro.

L'envers du modèle *low-cost* semble témoigner d'une tendance plus large à la privatisation du service public de transport dans laquelle s'inscrivent les SLO. Les « *cars Macron* » apparaissent effectivement comme un « *contre modèle* » du service public, auquel les usagers les plus critiques n'adhèrent pas. Sa faculté à intégrer à la fois les territoires et l'ensemble des usagers potentiels est ainsi questionnée par certains usagers. Une usagère

étudiante<sup>3</sup> résume parfaitement cette contradiction entre rentabilité et desserte équitable du territoire :



« *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* »

La pratique du car repose ainsi sur une adhésion en demi-teinte, parfois même contradictoire : les prix bas sont une priorité pour les usagers mais les conséquences sociales du modèle low-cost n'en sont pas moins critiquées, la libre concurrence permet la diversification de l'offre qui devrait pourtant « *venir du public* »<sup>4</sup>, l'impact environnemental doit être réduit mais pas au détriment d'une hausse des prix... Ces contradictions dans les pratiques et les discours des usagers traduisent les contradictions du modèle lui-même, qui ne peut viser à la fois la rentabilité et l'accès universel au service. La loi Macron de 2015, issue d'un projet du Ministère de l'Economie et non de celui de la Cohésion des territoires, a donné le « cap » de la performance économique, faisant pencher la balance de ce côté. Le volet économique de l'offre SLO bénéficie d'ailleurs d'une importante couverture médiatique : des articles sont régulièrement publiés sur « *la lente rentabilité* » ou « *la quête de rentabilité* » de Flixbus et Ouibus, désormais les deux principaux acteurs du marché en situation de quasi duopole.

Pour finir, la transition vers des modes de vie durables et désirables à travers cette nouvelle offre de mobilité doit être interrogée. Durable et désirable pour les opérateurs, les chauffeurs ou les usagers ? Face à la voie empruntée par le modèle actuel, il semble difficile d'assurer les modes de vies durables et désirables de chacun de ces acteurs de manière équitable sans une refonte profonde des objectifs de cette offre. Elle ne devrait pas viser le profit, mais plutôt utiliser son potentiel économique pour inclure véritablement tous les usagers de l'ensemble du territoire dans une dynamique de mobilité. Cette mobilité pourrait par exemple reposer sur une aide publique pour maintenir les dessertes entre petites villes, comme en Espagne à travers des concessions publiques (cf. tome 1). Elle pourrait également s'appuyer sur des cars de taille réduite moins coûteux mais plus confortables et avec une plus grande efficacité énergétique. Ils seraient ainsi plus adaptés au nombre réel d'usagers, avec des départs plus espacés mais permettant d'optimiser le taux d'occupation mais également de « *ralentir* » le rythme de déplacement au sein de nos sociétés. En effet, l'objectif de cette offre ne serait pas de viser une extension indéfinie du droit à la mobilité et la possibilité de parcourir des distances toujours plus élevées, mais seulement de favoriser un accès équitable aux moyens de transports sur le territoire.

Nous pouvons illustrer cette idée en reprenant les mots d'un usager intermittent du spectacle<sup>5</sup> : « *Le principe est utile, c'est dans notre temps, mais il faut s'en servir avec parcimonie* ».



<sup>3</sup> Entretien 17 (Paris-Angers) : Camille, 23 ans, étudiante, Montreuil.

<sup>4</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, 25 ans, intermittent du spectacle, Paris.

<sup>5</sup> Entretien 7 (Paris-Lyon), Clément, 25 ans, intermittent du spectacle, Paris.

# BIBLIOGRAPHIE

## Articles de presse :

Les Echos, « Autocars: la transition énergétique patine ». *lesechos.fr*, 17 octobre 2018. <https://www.lesechos.fr/17/10/2018/lesechos.fr/0302401913880-autocars---la-transition-energetique-patine.htm>.

Les Echos, « Un consommateur plus exigeant ». *lesechos.fr*, 16 avril 2014. <https://www.lesechos.fr/16/04/2014/LesEchos/21670-073-ECH-un-consommateur-plus-exigeant.htm>.

## Rapports et documents officiels :

ARAFER, Rapport annuel : Marché du transport par autocar et gares routières, exercice 2017, *Arafer*, 2018.

ARAFER, Les pratiques de mobilité des voyageurs sur les lignes régulières d'autocar librement organisées, enquête 3e trimestre 2017, *Arafer*, 2018.

ARAFER, « Enquête Arafer : quel est le profil des voyageurs en autocar ? », Communiqué de presse, 2018.

AUXILIA, *Mobilité des séniors en France. Constats, perspectives et recommandations*, 2014, 230 pages.

INSEE Première n°1686, «Depuis 2000, la part des 18-29 ans habitant chez leurs parents augmente à nouveau ».

INSEE. « Enquête mobilité des personnes ». Ministère de la Transition écologique et solidaire, 2008. <https://www.insee.fr/fr/information/3365007>.

FNAUT, Les dépenses publiques dues aux services de cars librement organisés, *Fnaut infos*, numéro 272, mars 2019.

## Sources universitaires et scientifiques :

Ballatore M., Del Rio Carral M., et Murgia A., « Présentation. Quand passion et précarité se rencontrent dans les métiers du savoir ». *Recherches sociologiques et anthropologiques* 45, n° 45-2 (1 décembre 2014): 1-13.

Buhler T., « Éléments pour la prise en compte de l'habitude dans les pratiques de déplacements urbains, le cas des résistances aux injonctions de changement de mode de déplacement sur l'agglomération lyonnaise », *thèse de Géographie, Aménagement et Urbanisme*, sous la direction de J-M Deleuil, INSA de Lyon, 2012, 345 p.

Cartier M., Coutant I., Masclat O., Siblot Y., *La France des "petits-moyens" Enquêtes sur la banlieue pavillonnaire*, La Découverte, coll. « textes à l'appui », 2008, 319 p.

Comby J-B., « La question climatique. Genèse et dépolitisation d'un problème public » , *Raisons d'Agir*, Paris, 2015, 250 p.

Danic I., Valdes B., « Processus d'autonomisation des jeunes : le cas des étudiants de Rennes », *Informations sociales*, 2016/4 (n° 195), p. 27-37.

Jouffe Y., « La mobilité des pauvres. Contraintes et tactiques », *Informations sociales*, vol. 182, no. 2, 2014, pp. 90-99.

Memmi D., « Le retour de la 3e classe ?, Comment déclasser sans larmes le service public», *La vie des idées*, 16 octobre 2018

Mincke C., Montulet B., *La société sans répit, la mobilité comme injonction*, Editions de la Sorbonne, 2019, 180 p.

Orange S., « L'invitation au voyage ? Les Sections de Techniciens Supérieurs face à l'impératif de mobilité », *Regards Sociologiques*, 2010 (n°40), p. 77-87.

Richard F., Saumon G., Tommasi G., « Des enjeux environnementaux à l'émergence d'un capital environnemental ? », *Norois -Poitiers-*, 2017, 243 p.

# Sitographie

Assemblée nationale. « N° 2447 - Projet de loi pour la croissance et l'activité », 11 décembre 2014. <http://www.assemblee-nationale.fr/14/projets/pl2447.asp>.

La mobilité des Français. *La revue du CGDD*.

[https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/sites/default/files/2018-11/La\\_mobilite\\_des\\_Francais\\_ENTD\\_2008\\_revue\\_cle7b7471.pdf](https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/sites/default/files/2018-11/La_mobilite_des_Francais_ENTD_2008_revue_cle7b7471.pdf)

Pôle Emploi [en ligne]. *Les aides financières. Aide à la mobilité*. Disponible sur : <https://www.pole-emploi.fr/candidat/aide-a-la-mobilite-@/article.jsp?id=61634> [vu pour la dernière fois le 29 mars 2019].