

Les Mots de l'Autocar

RAPPORT

Paris, le 14 octobre 2015

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| Objectifs et méthode | 3 |
| Résultats | 6 |
| Introduction : une libéralisation appréciée, en particulier pour ses bienfaits sur l'emploi | 8 |
| 1 – Quelle place pour l'autocar dans l'offre actuelle de transports ? | 10 |
| 1.1 – L'autocar : une solide assise au sein de l'offre de transports | |
| 1.2 – Les structures et infrastructures du TRV : une implication modérée | |
| 1.3 – L'autocar à la peine sur les longues distances ? | |
| 2 – Le prix : comment présenter l'atout phare de l'autocar ? | 14 |
| 2.1 – L'autocar : "un prix accessible, à tout moment" | |
| 2.2 – Des prix accessibles à tous, mais à quel prix ? | |
| 3 – Écologie, sécurité, confort : les trois grands axes de développement de l'autocar | 16 |
| 3.1 – Le confort : une belle marge de progrès | |
| 3.2 – L'écologie : une voie légitime pour l'autocar | |
| 3.3 – La sécurité : un fort besoin de rassurer | |
| Annexes | 23 |

Objectifs et Méthode

LES OBJECTIFS

La FNTV, face au tournant historique qu’amorce la Loi Macron, a l’opportunité de faire de l’autocar “un mode de transport à part entière” et de renouveler en profondeur l’image de l’autocar et sa place/son positionnement au sein de l’offre de transports actuelle. La bataille qui s’ouvre est donc maintenant une bataille de l’opinion et des représentations : les Français vont-ils profiter des nouvelles perspectives que leur offre l’ouverture du marché de la longue distance, et comment ?

La réponse à cette question est complexe, tant les problématiques de transports agrègent nombre d’enjeux de société actuels, entraînant nos concitoyens dans des désirs confus, et parfois contradictoires.

Ainsi cinq catégories d’enjeux liés aux transports publics reviennent systématiquement dans nos études :

- des enjeux de compétitivité et d’emploi, particulièrement prégnants, qui tirent les Français dans des aspirations contradictoires : toujours plus d’emplois et d’activité économique, mais davantage de sobriété et de temps pour soi (cf. économie collaborative, *carsharing*, etc.)
- des enjeux énergétiques, liés à une prise de conscience écologique qui domine à présent l’opinion publique sur un mode mêlant raison et affect
- des enjeux liés à l’équilibre des territoires, et au souhait de voir émerger un nouveau modèle de relation entre l’urbain et le rural ; et, par extension, de connexion au reste du monde
- des enjeux de gouvernance locale et de participation citoyenne, inscrits dans le contexte d’une évolution des perceptions de la notion de “service public”
- des enjeux liés à l’essor des nouvelles technologies, et notamment au glissement d’une logique de l’offre à une logique de la demande.

L’Institut Médiascopie, fort d’une connaissance transversale de ces problématiques, s’est donc proposé de “mettre à plat” les représentations, attentes et lignes de risques propres à l’autocar, grâce à sa méthode “Les mots de”, et de dresser la “carte mentale” des Français relative à ce mode de transport.

LA MÉTHODOLOGIE

La méthodologie employée par l'Institut Médiascopie procède du recueil des jugements de la population sur les mots qui "disent l'autocar" ; elle vise à dresser la "carte mentale" des Français sur ce sujet, à en appréhender les représentations collectives telles qu'elles sont portées et forgées par les mots.

En effet, alors que dans les enquêtes d'opinion classiques, on se contente d'interroger les personnes sur un sujet, à travers des questions "fermées" ou "ouvertes", nous allons au-delà : nous demandons aux personnes de juger une liste de mots préalablement sélectionnés en tant qu'ils sont les référents de ce sujet, en tant qu'ils constituent son identité.

L'enquête comportait deux volets :

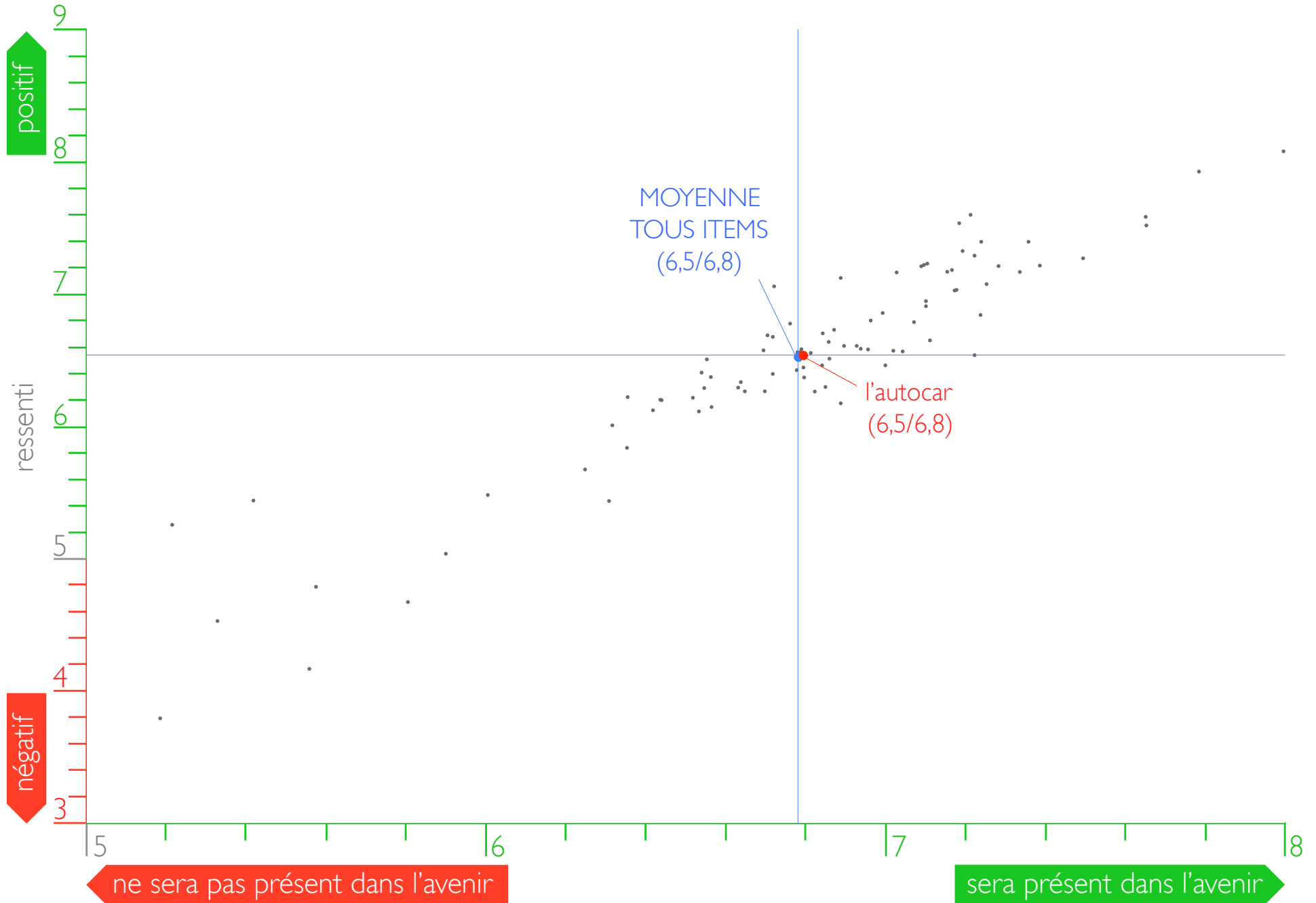
- **un volet qualitatif** – Une dizaine d'hommes et de femmes, âgés de 25 à 40 ans et de CSP modestes et intermédiaires, dont une moitié de clients réguliers de l'autocar et une moitié de non-clients, ont été interrogés à Lyon le 16 septembre 2015, dans le cadre d'une réunion de groupe de 3h30
- **un volet quantitatif** – Les jugements d'un échantillon représentatif de 600 Français ont été ensuite recueillis, entre le 28 septembre et le 2 octobre 2015, sur 89 mots, sélectionnés au sein d'un double corpus, à la fois écrit (documents FNTV, presse, sites Internet, etc.) et oral (les propos des personnes recueillis au sein du groupe qualitatif), à travers deux échelles¹ :
 - Question 1 – Axe vertical de ressenti : "Plus ce mot ou cette phrase évoque pour vous quelque chose de positif, plus vous lui donnez une note proche de 10 / Moins ce mot ou cette phrase évoque pour vous quelque chose de positif, plus vous lui donnez une note proche de 0"
 - Question 2 – Axe horizontal de présence dans l'avenir : "Plus vous pensez que ce mot ou cette phrase sera présent dans l'avenir, plus vous lui donnez une note proche de 10 / Moins vous pensez que ce mot ou cette phrase sera présent dans l'avenir, plus vous lui donnez une note proche de 0"

Munis de leurs deux notes moyennes, l'ensemble des mots ont ensuite été projetés sur le mapping.

¹**Au plan pratique, l'enquête a eu lieu en ligne, de la manière suivante** : après une série de questions préliminaires, destinées à recenser les données sociodémographiques des participants (portant notamment sur l'âge, le genre, l'origine géographique, la CSP, le niveau de diplôme, la sensibilité politique, la sensibilité écologique), chaque personne de l'échantillon a vu les mots apparaître, l'un après l'autre, sur l'écran de son ordinateur, et a été invitée à les noter sur la première échelle (note de 0 à 10). Puis les mots sont repassés dans un ordre différent et la personne a été invitée à les noter sur la deuxième échelle (note de 0 à 10). NB - L'ordre de passage des mots est aléatoire pour chaque personne interrogée.

RÉSULTATS

Les mots de l'Autocar



Une répartition des items très positive

La répartition des mots sur le mapping est très positive : près de 95% des mots sont notés au-dessus de 5/10 sur l'axe vertical de ressenti ; et, surtout, l'intégralité des items dépasse les 5/10 sur l'axe de présence dans l'avenir. L'univers de l'autocar est donc présent et projeté dans le futur, comme en témoigne également la moyenne générale tous items confondus, de 6,5/10 sur l'axe vertical et de 6,8/10 sur l'axe horizontal.

Simultanément, la répartition des mots fait apparaître une nette corrélation entre les deux échelles, les Français espérant voir demain ce qu'ils aiment déjà aujourd'hui, ce qui est bien naturel :

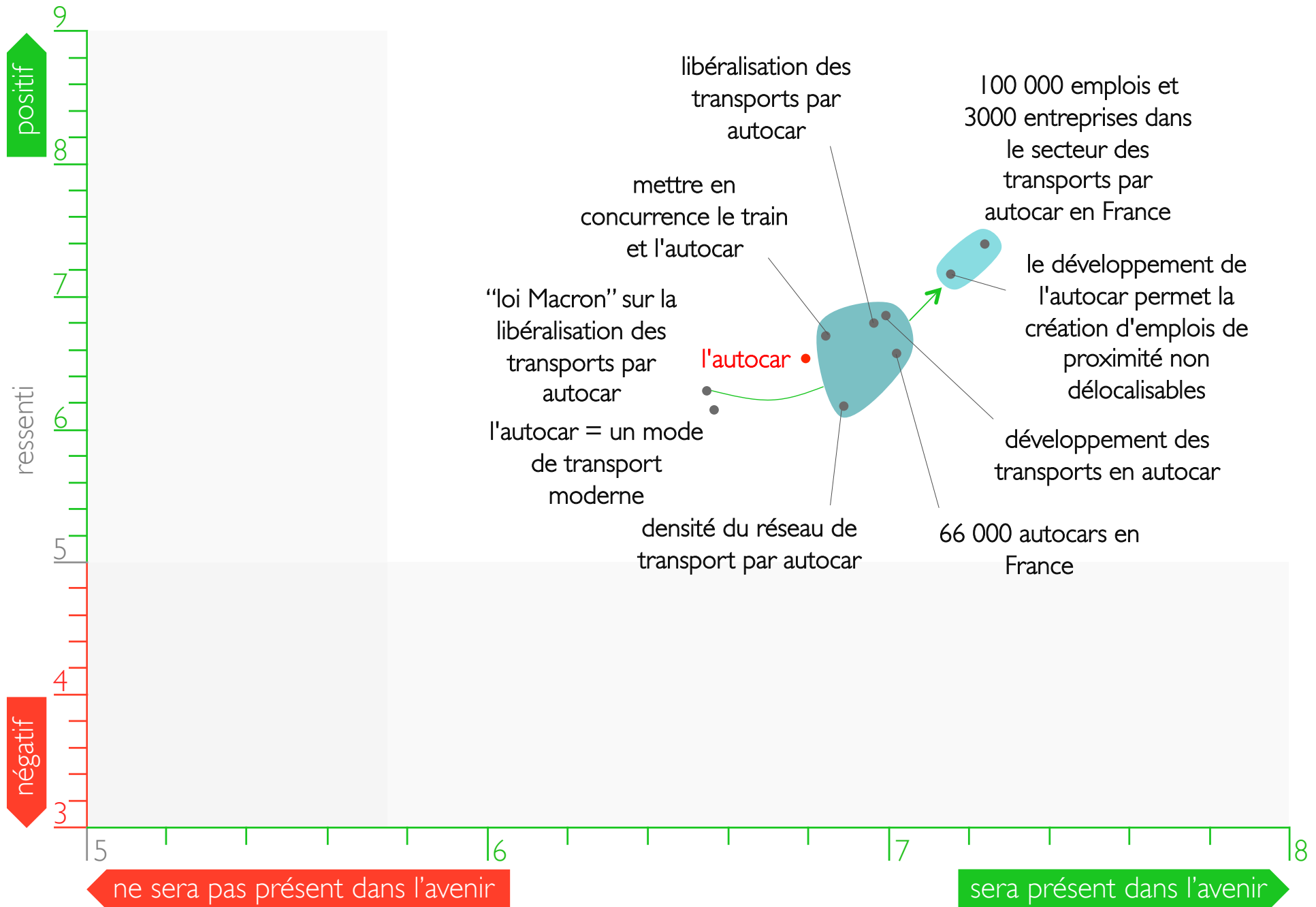
- sur l'axe vertical de ressenti, tout comme sur l'axe horizontal de présence dans l'avenir, les items sont largement concentrés entre 6 et 8/10
- et rares sont ceux qui dépassent les 8/10, tant sur l'axe vertical - l'autocar ne suscite pas d'excès d'enthousiasme - que sur l'horizontal : les pronostics de présence dans le futur demeurent prudents (de fait, très peu d'items sont supérieurs à 7,3/10)

Enfin, l'item référent *l'autocar* tombe exactement sur la moyenne "tous items", à 6,5/6,8, signe de la popularité de ce mode de transport et du rôle qu'on l'imagine jouer dans l'avenir, comme nous allons le voir...

NB – Afin d'accroître la lisibilité des mots et ceux-ci n'obtenant jamais de note inférieure à 3/10 ou supérieure à 9/10 sur l'axe vertical, nous avons choisi de ne visualiser sur cet axe que les notes de 3 à 9. De même, les mots n'obtenant jamais de note inférieure à 5/10 ou supérieure à 8/10 l'axe horizontal, nous avons choisi de ne visualiser sur cet axe que les notes de 5 à 8.

Par convention, lorsque nous présentons deux notes séparées par un /, la première est celle obtenue en ordonnée (axe vertical de ressenti) et la seconde celle obtenue en abscisse (axe horizontal de présence dans l'avenir). Les notes sont de 0 à 10.

Introduction : une libéralisation appréciée, en particulier pour ses bienfaits sur l'emploi



Introduction - Une libéralisation appréciée, en particulier pour ses bienfaits sur l'emploi

Premier constat : l'autocar n'est pas perçu comme un moyen de transport franchement à la mode. Les Français interrogés dans le cadre de l'étude l'associent avant tout à la France des années 60-70', même si l'affirmation *l'autocar = un mode de transport moderne* (6,1/6,6) n'est pas rejetée :

L'autocar c'est comme... une vieille chaise / une vieille dedeuche / un souvenir, ma grand mère qui prenait l'autocar pour aller à Lyon / des personnes âgées qui voyagent / les voyages organisés / l'école

L'autocar ce n'est pas... moderne / jeun's / rapide / convivial / confort / attirant

Si l'autocar était une époque ? les années 60 / les années 70

Pourtant, nous avons pu constater qu'il y a un vrai désir d'autocar pour l'avenir, et la *libéralisation des transports par autocar* est ainsi accueillie avec un réel enthousiasme (6,8/7) - ce qui n'allait pas de soi² - en particulier par ceux qui prennent déjà l'autocar au moins une fois par an³ : la FNTV peut donc compter sur une base de clients acquise à sa cause. On constate ainsi que :

- **La "loi Macron" sur la libéralisation des transports par autocar enregistre de bons résultats,** bien au-dessus de ceux que nous rencontrons habituellement pour une loi :

Que pensez-vous de cette "loi Macron" sur la libéralisation de l'autocar, maintenant que je vous l'ai expliquée ? C'est intéressant / ça va peut-être faire une baisse de prix parce qu'il va y avoir de la concurrence / ça permettra de faire baisser aussi les prix des trains / c'est une innovation / il y aura plus de choix / des autocars avec un meilleur confort / ça va relancer une filière carrément morte

² Cela n'allait pas de soi pour deux raisons : d'abord, nous constatons d'ordinaire dans nos études que le mot "libéralisation" engendre une crispation de principe - en particulier chez les jeunes et auprès des personnes ayant une sensibilité de gauche ; ensuite, les Français ne sont globalement pas au courant de l'ancien monopole de la SNCF sur les trajets inter-régionaux, et beaucoup s'imaginent que l'autocar a été marginalisé dans notre pays pour des raisons culturelles et tenant aux caractéristiques de notre territoire – et non par le fait d'une interdiction légale.

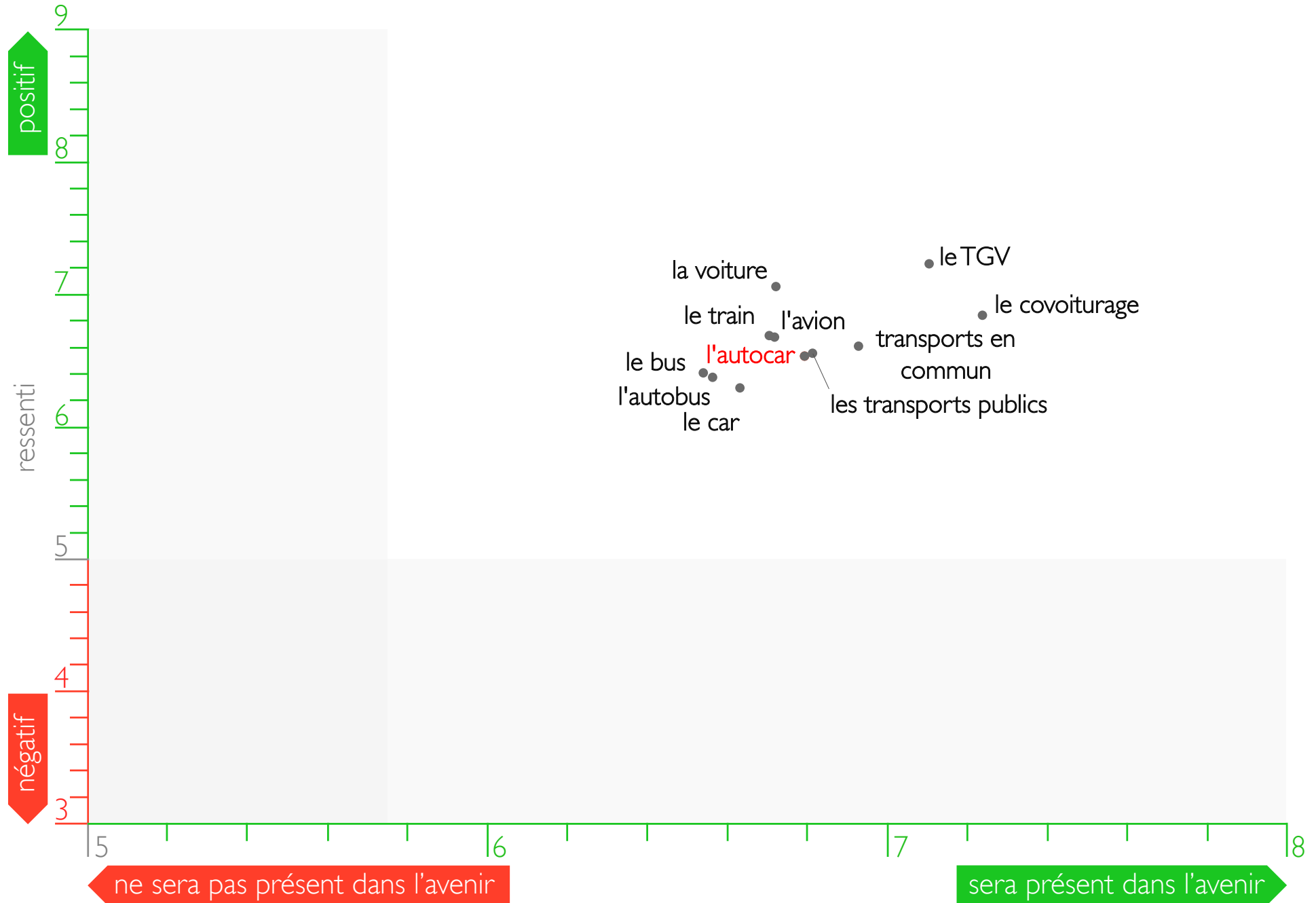
³ Tous les items sur la libéralisation et le développement du transport par autocar sont notés environ 1 point plus haut par les usagers réguliers de ce type de transport.

- **Le développement des transports par autocar est perçu très positivement et projeté dans l'avenir (6,9/7) :** les Français valorisent le parc de *66 000 autocars en France* (6,6/7) et regrettent la faible *densité du réseau de transport par autocar* (6,2/6,9), tout en s'attendant à leur développement demain.

Au-delà des bénéfices de cette réforme en termes de transport, ses bienfaits pour l'emploi sont plébiscités d'un point de vue qualitatif - le développement de l'autocar permet la création d'emplois de proximité non délocalisables (6,8/7) – et, surtout, d'un point de vue quantitatif : l'item *100 000 emplois et 3000 entreprises dans le secteur des transports par autocar en France* obtient 7,4/7,2.

I – Quelle place pour l'autocar dans l'offre actuelle de transports ?

I.1 – L'autocar : une solide assise au sein de l'offre de transports - I



I – Quelle place pour l'autocar dans l'offre actuelle de transports ?

1.1 – L'autocar : une solide assise au sein de l'offre de transports

Les différents modes de transport testés dans notre enquête sont notés de façon relativement homogène sur l'axe vertical de ressenti. Et même si *la voiture* (7,1/6,7) et *le TGV* (7,2/7,1) – fierté nationale – demeurent les moyens préférés des Français, *l'autocar* obtient ici de bons résultats (6,6/6,8), à proximité immédiate du *train* (6,7/6,7) et de *l'avion* (6,7/6,7).

Trois remarques peuvent ici être formulées :

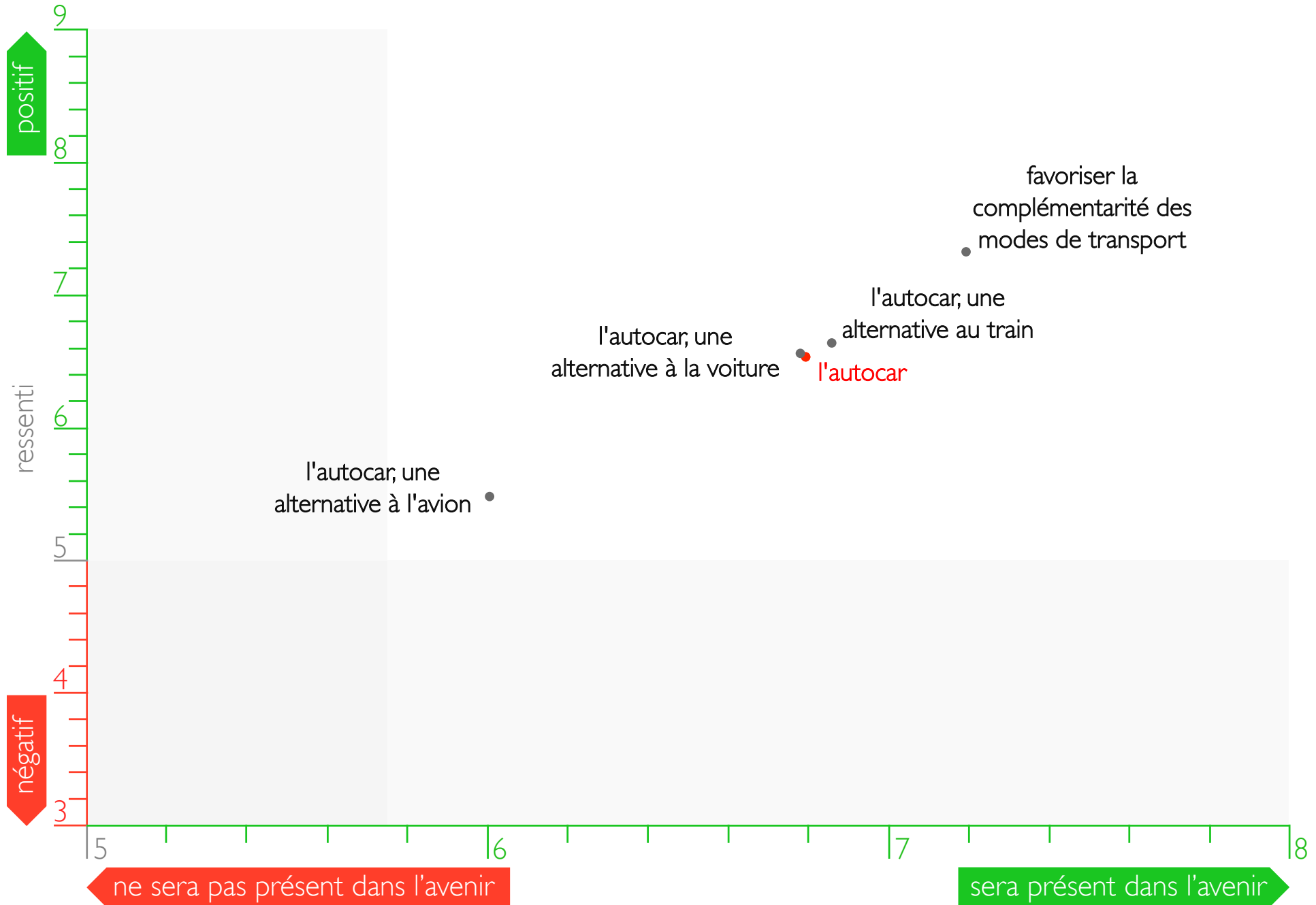
- alors que les variantes *autobus* et *bus* sont notées indifféremment (à 6,4/6,5), *l'autocar* (6,5/6,8) est préféré et davantage projeté dans l'avenir que *le car* (6,3/6,6)
- *le covoiturage* (6,8/7,2), malgré le succès de son principe et sa projection dans l'avenir, fait les frais de son expérimentation concrète par les Français : nous voyons l'item baisser sur nos mappings, enquête après enquête, les personnes interrogées ayant pu l'expérimenter se montrant relativement sévères à son égard (obligation de parler, aléas, promiscuité, etc.) :

Le covoiturage, qu'est-ce que ça évoque ? Le partage / économique / permet de rencontrer des gens / l'environnement, c'est moins polluant / il faut parler pendant des heures / il faut respecter des horaires / les lieux de rendez-vous sont imposés, et ça ne nous arrange pas / c'est pas sûr, la personne peut se désister au dernier moment / on devient dépendant de l'autre – Combien d'entre vous ont essayé ? [plus de la moitié]

Moi je pense que le car peut être un peu plus cher que le covoiturage / oui de l'ordre de 20% - Et à prix comparable ? Je préfère l'autocar ! (large majorité)
- quant aux *transports publics* (6,6/6,8) et aux *transports en commun* (6,6/6,9), ils sont entendus comme des synonymes.

I – Quelle place pour l'autocar dans l'offre actuelle de transports ?

I.1 – L'autocar : une solide assise au sein de l'offre de transports - 2



L'autocar se pose comme une *alternative* crédible tant à la voiture (6,6/6,8) qu'au train (6,6/6,9), même si les jeunes et les CSP aisées se montrent ici moins enthousiastes⁴ ; en revanche, sans surprise, on se le représente moins facilement comme *une alternative à l'avion* (5,5/6) :

L'autocar, par rapport à l'avion, c'est... ? *Ringard / lent / pas moderne / moins sécurisé / plus pénible / plus moche que l'avion / plus accessible financièrement et géographiquement*

L'autocar, par rapport au train, c'est... ? *Moins rapide / moins cher / moins confortable*

L'autocar, par rapport au bus, c'est... ? *Plus rapide / plus confortable / il y a plus de places assises*

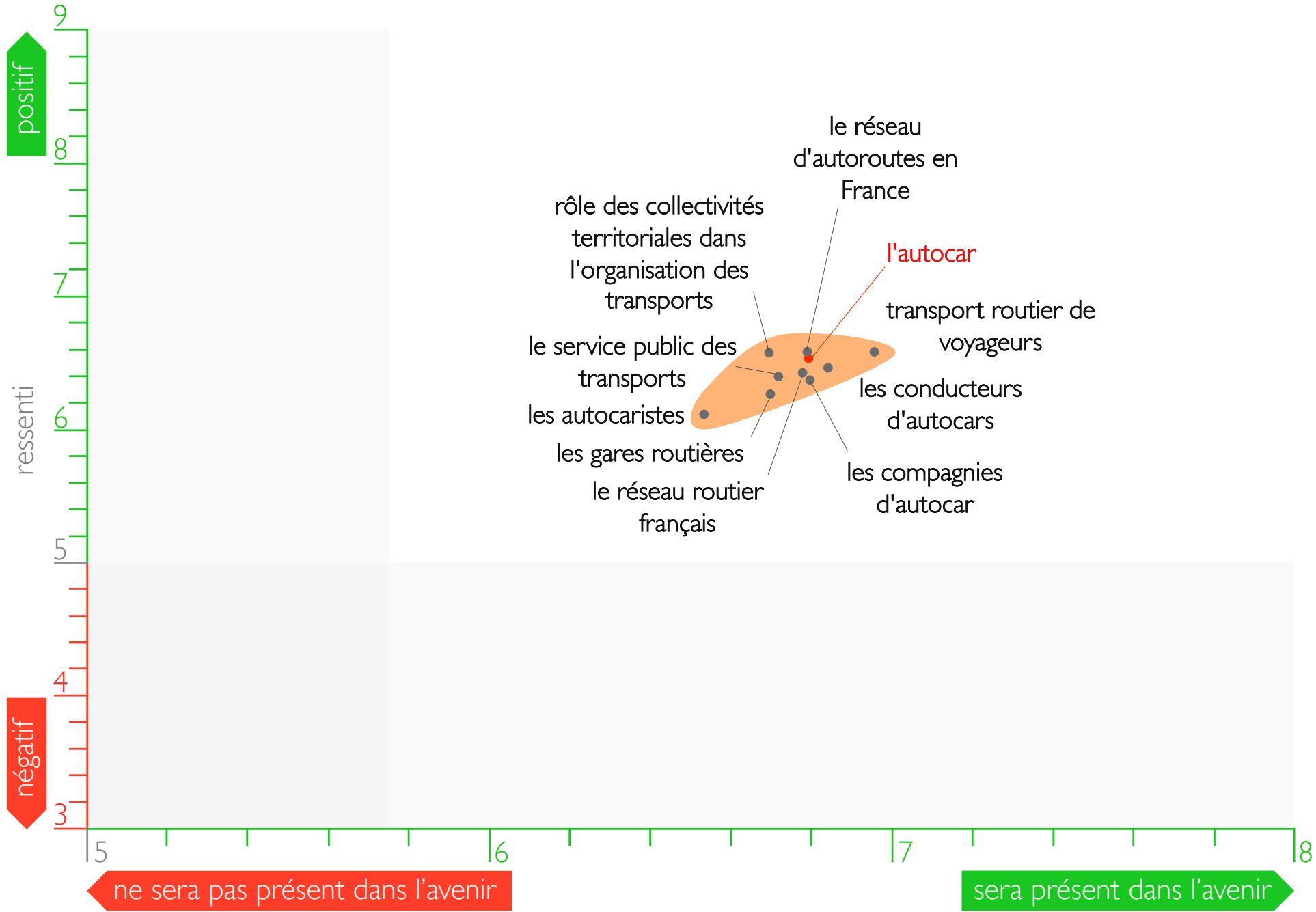
Par rapport à la voiture... ? *Plus rentable / plus écologique / on met plus de monde dedans / moins fatigant que la voiture / plus pratique, pas de soucis de se garer*

En définitive, c'est - sans surprise - le fait de *favoriser la complémentarité des modes de transport* (7,3/7,2) qui obtient les meilleurs suffrages.

⁴ *L'autocar, une alternative au train* est noté 6,5/6,6 par les 18-29 ans et 6,3/6,6 par les CSP aisées, contre 6,9/7,2 par les plus de 50 ans et 6,8/7 par les CSP modestes ; *l'autocar, une alternative à la voiture* est pour sa part noté 6,4/6,6 par les 18-29 ans et 6,3/6,5 par les CSP aisées, contre 6,7/6,9 par les plus de 50 ans et 6,6/6,9 par les CSP modestes.

I – Quelle place pour l'autocar dans l'offre actuelle de transports ?

I.2 – Les structures et infrastructures du TRV : une implication modérée



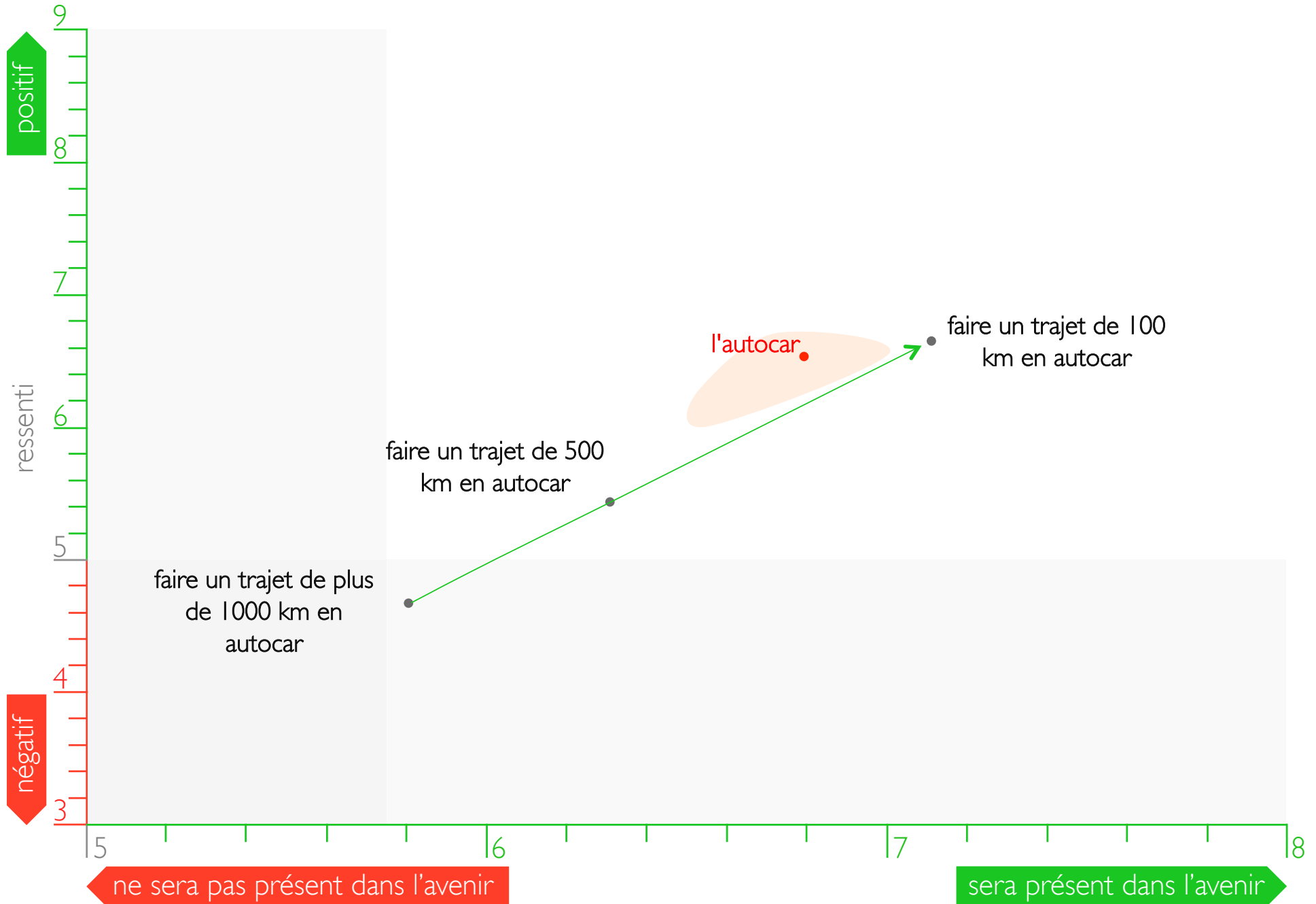
1.2 – Les structures et infrastructures du TRV : une implication modérée

Les mots désignant les structures et les infrastructures du transport routier de voyageurs arrivent dans un mouchoir de poche sur le mapping et sont peu impliquants, même s'ils sont relativement projetés dans le futur :

- **les autocaristes (6,1/6,5), dénomination certainement mal comprise, se placent légèrement en retrait par rapport aux compagnies d'autocar (6,4/6,8) et, surtout, aux conducteurs d'autocars (6,5/6,8), bien perçus et très présents demain**
- **les gares routières (6,3/6,7) sont un peu moins bien notées sur l'axe de ressenti, tant leur image est défavorable...**
On se dit quoi quand on arrive dans une gare routière ? C'est pas terrible / pas accueillant : des cars les uns à côté des autres / il y a du monde / personne à qui s'adresser / on a l'impression que c'est des parkings désaffectés / glauque / pas de lumières / pas de guichet / sentiment d'insécurité
- **le rôle des collectivités territoriales dans l'organisation des transports obtient de bons résultats (6,6/6,7), et dépasse légèrement sur l'axe vertical l'idée de service public des transports (6,4/6,7)**

I – Quelle place pour l'autocar dans l'offre actuelle de transports ?

I.3 – L'autocar à la peine sur les longues distances ? - I



1.3 – L’autocar à la peine sur les longues distances ?

Notre étude révèle un paradoxe des représentations des Français : ceux-ci valorisent d’un côté la perspective de déplacements longue distance en autocar, jusqu’à l’international ; mais, d’un autre côté, ils n’envisagent pas de subir, à titre personnel, l’épreuve concrète qui consiste à rester dans un autocar plus de 1000 km !

On observe en effet une nette gradation entre *faire un trajet de plus de 1000 km en autocar* (4,7/5,8) – rejeté en particulier par les femmes⁵, les CSP aisées⁶ et surtout les jeunes (qui notent cet item 4,1/5,5) ! –, *faire un trajet de 500 km en autocar*, tout juste accepté (5,4/6,3), et *faire un trajet de 100 km en autocar* (6,6/7,1), perçu quant à lui favorablement.

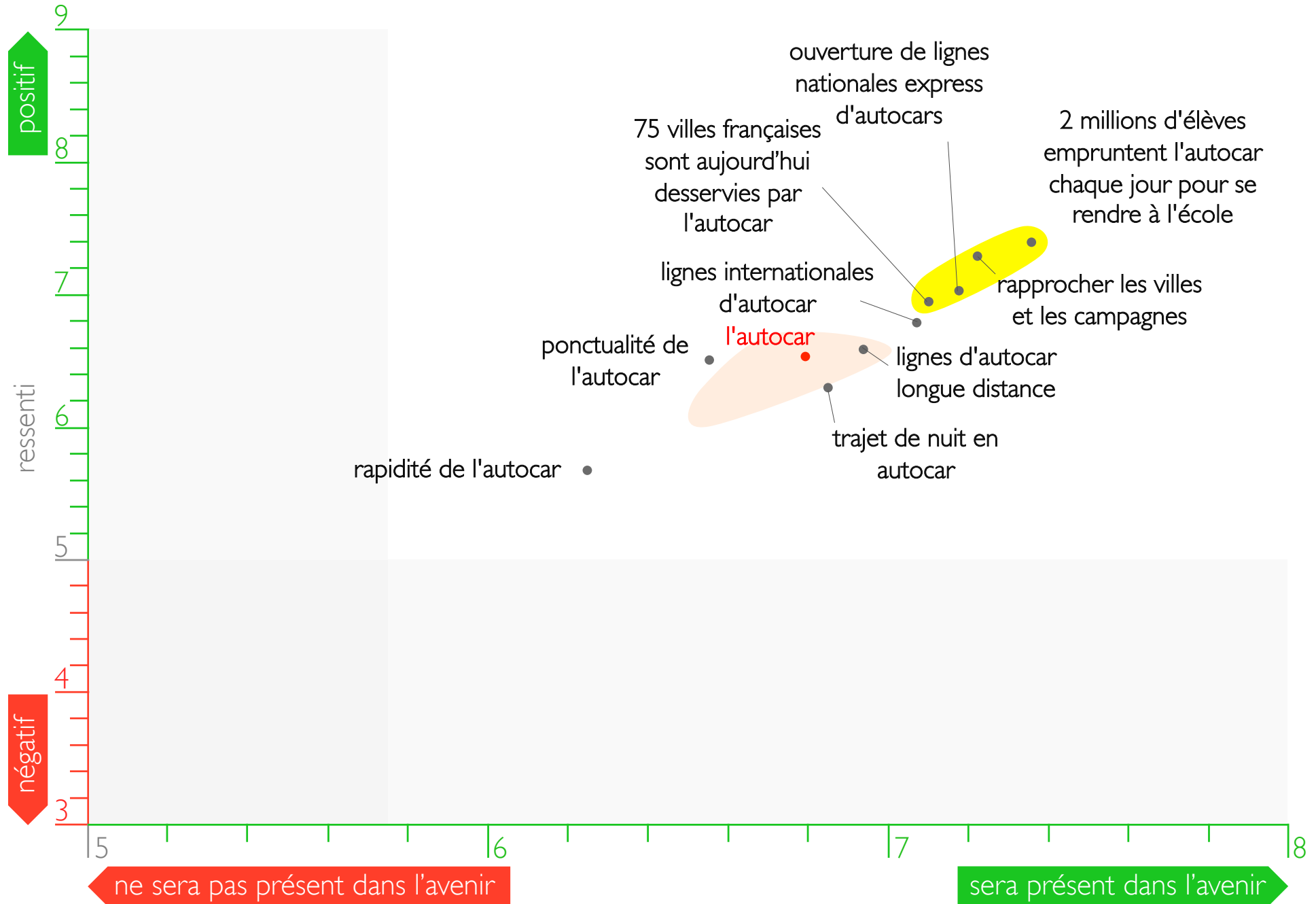
Autrement dit, le plaisir serait inversement proportionnel à la longueur du trajet... Et si l’autocar a une image internationale, ne serait-ce qu’à travers les flux de touristes étrangers qu’il amène chaque jour sur notre sol, nos concitoyens semblent rechigner à l’envisager, pour eux-mêmes, en tant qu’“expérience client” !

⁵ L’écart de notation entre les sexes et les CSP s’accroît avec la distance réalisée : *faire un trajet de 100 km en autocar* est noté de façon presque similaire par les hommes et les femmes (respectivement 6,8/7,3 et 6,5/7), là où les trajets de *500 km* enregistrent un écart de 0,5 point sur l’axe vertical entre les sexes, et même 0,6 point pour les trajets de *plus de 1000 km*, notés par les femmes 4,4/5,7 contre 5/5,9 par les hommes.

⁶ *Faire un trajet de 100 km en autocar* est noté de façon similaire par les différentes catégories socioprofessionnelles, là où *faire un trajet de plus de 1000 km en autocar* obtient 4,8/5,8 chez les CSP modestes et 4,9/5,9 chez les CSP intermédiaires contre 4,2/5,7 chez les CSP aisées.

I – Quelle place pour l'autocar dans l'offre actuelle de transports ?

I.3 – L'autocar à la peine sur les longues distances ? - 2



Parallèlement, les *lignes d'autocar longue distance* (6,6/6,9) et, surtout, les *lignes internationales d'autocar* (6,8/7,1) sont valorisées, dans leur principe. Mieux, loin d'être synonymes de fatigue, les *trajets de nuit en autocar* ont plutôt la cote (6,3/6,9) - même si les CSP aisées tirent la moyenne vers le bas⁷ :

C'est pour des trajets de quel type ? *Les loisirs / 200 kms / aller à Paris / aller au ski / c'est régional / ou international*

A l'international ? *En Suisse, jusqu'à Lausanne / en Angleterre / en Italie / en Hollande / en Espagne / à Prague / au Maroc mais ça fait long / en Europe de l'Est*

Si je vous dis, "trajets de nuit en autocar" ? *Génial / arrangeant / ça passe le temps / on perd moins de temps / on se fait bercer / calme / insouciance*

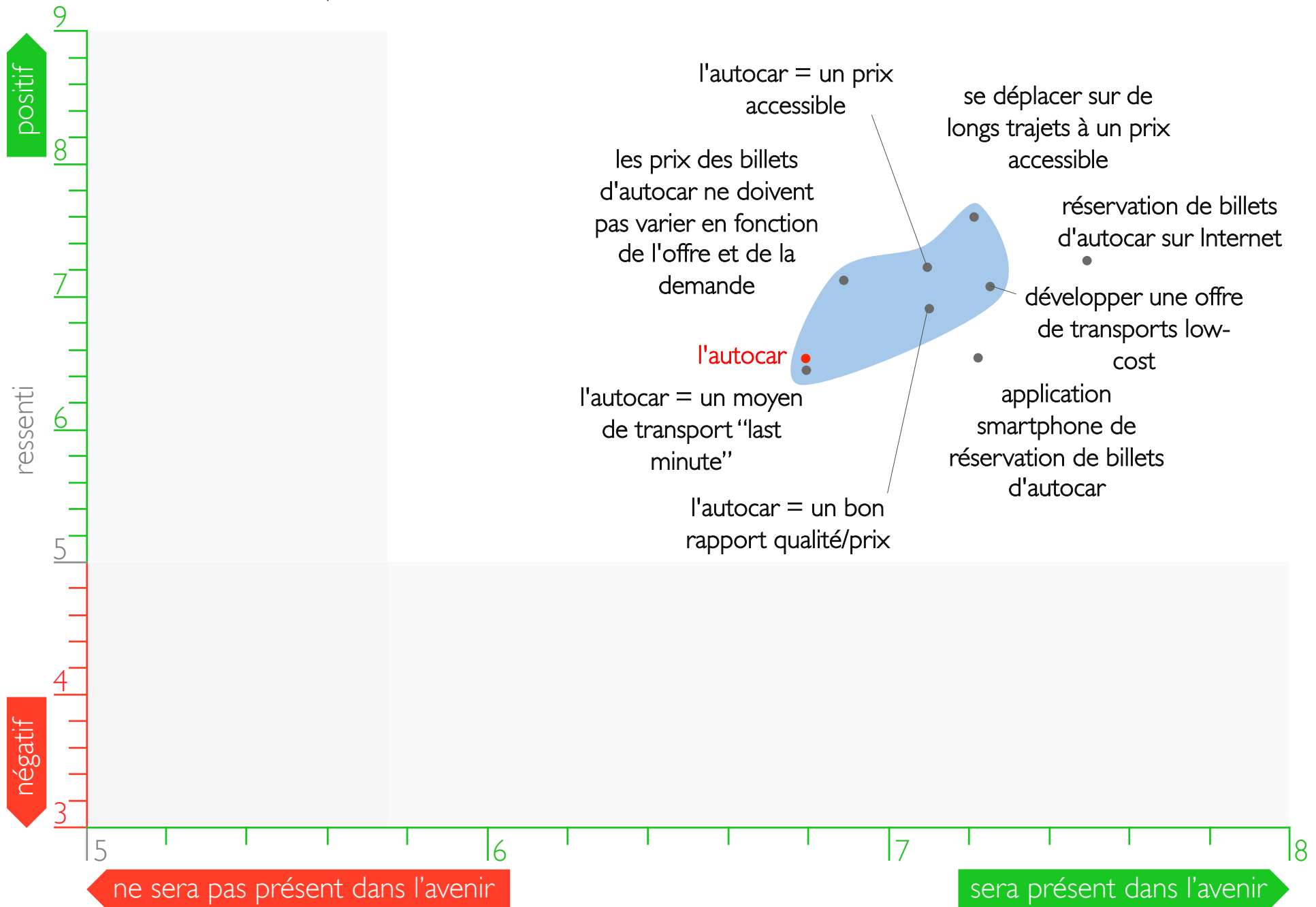
Les items mieux notés se cantonnent donc au territoire national : *75 villes françaises sont aujourd'hui desservies par l'autocar* (6,9/7,1) est un chiffre probant et salué, qui le sera d'autant plus que ce réseau permettra de *rapprocher les villes et les campagnes* (7,3/7,2), une priorité des Français que nous constatons dans toutes nos enquêtes, et qui n'est pas sans lien avec le fait que *2 millions d'élèves [des campagnes] empruntent l'autocar chaque jour pour se rendre à l'école [à la ville]* (7,4/7,4).

Enfin la *rapidité de l'autocar* pour réaliser ces trajets demeure un peu en retrait (5,7/6,2), là où sa *ponctualité* est jugée bonne (6,5/6,6).

⁷ Les *trajets de nuit en autocar* sont notés environ 6,5/7 par les CSP modestes et intermédiaires, contre 5,9/6,5 par les CSP aisées.

II – Le prix : comment présenter l'atout phare de l'autocar

2.1 – L'autocar : "un prix accessible, à tout moment"



II - Le prix : comment présenter l'atout phare de l'autocar ?

2.1 – L'autocar : “un prix accessible, à tout moment”

À l'autocar est associée étroitement – et favorablement – l'idée de “petit prix” : c'est là une de ses qualités centrales, à l'heure où le *développement d'une offre de transports low-cost* (7,1/7,3) est une priorité des Français. Plusieurs enseignements peuvent ici être tirés :

- **mieux vaut parler de *prix accessible* (7,2/7,1) que de *bon rapport qualité/prix* (6,9/7,1)** : même si les deux expressions emportent l'adhésion, la seconde met en balance la question du confort - qui n'est pas, dans les esprits en tout cas, l'apanage de l'autocar ; ces deux items convaincant toutes les CSP, même si les jeunes se montrent un peu moins enthousiastes⁸
- **le fait que *les prix des billets d'autocar ne [varient pas] en fonction de l'offre et de la demande* (7,1/6,9) est une qualité associée spontanément à ce mode de transport et valorisée par tous, en particulier par les CSP modestes et intermédiaires⁹**. C'est là un point crucial, qui le démarque singulièrement et permet d'affirmer qu'il s'agit d'*un moyen de transport last minute* (6,4/6,8) :

Moi je prends l'autocar pour du last minute : le train est trop cher, l'avion on n'en parle pas ; je me dis « je prends le bus ! » / les prix ne varient pas trop, c'est très pratique : qu'on prenne le billet deux mois avant ou deux jours avant, c'est toujours le même prix ! / l'autocar, pour ça, c'est une vraie stabilité - Le prix est fixe, c'est intéressant ? oui ! / c'est intéressant par rapport aux autres moyens de transports parce que les prix sont toujours bas / garder un prix fixe, c'est beaucoup plus simple, ça permet de mieux gérer le budget

Enfin, la *réservation de billets d'autocar sur Internet* (7,3/7,5) est devenue la norme, même si les personnes interrogées dans le groupe qualitatif ont vanté la possibilité d'acheter un billet directement dans le bus, à la dernière minute ; cependant, l'*application smartphone de réservation de billets d'autocar* (6,5/7,2) apparaît ici nettement en retrait, les Français étant en attente d'une centralisation des moyens de réservation sur une application unique. Sur ce sujet, la SNCF est la référence incontestée :

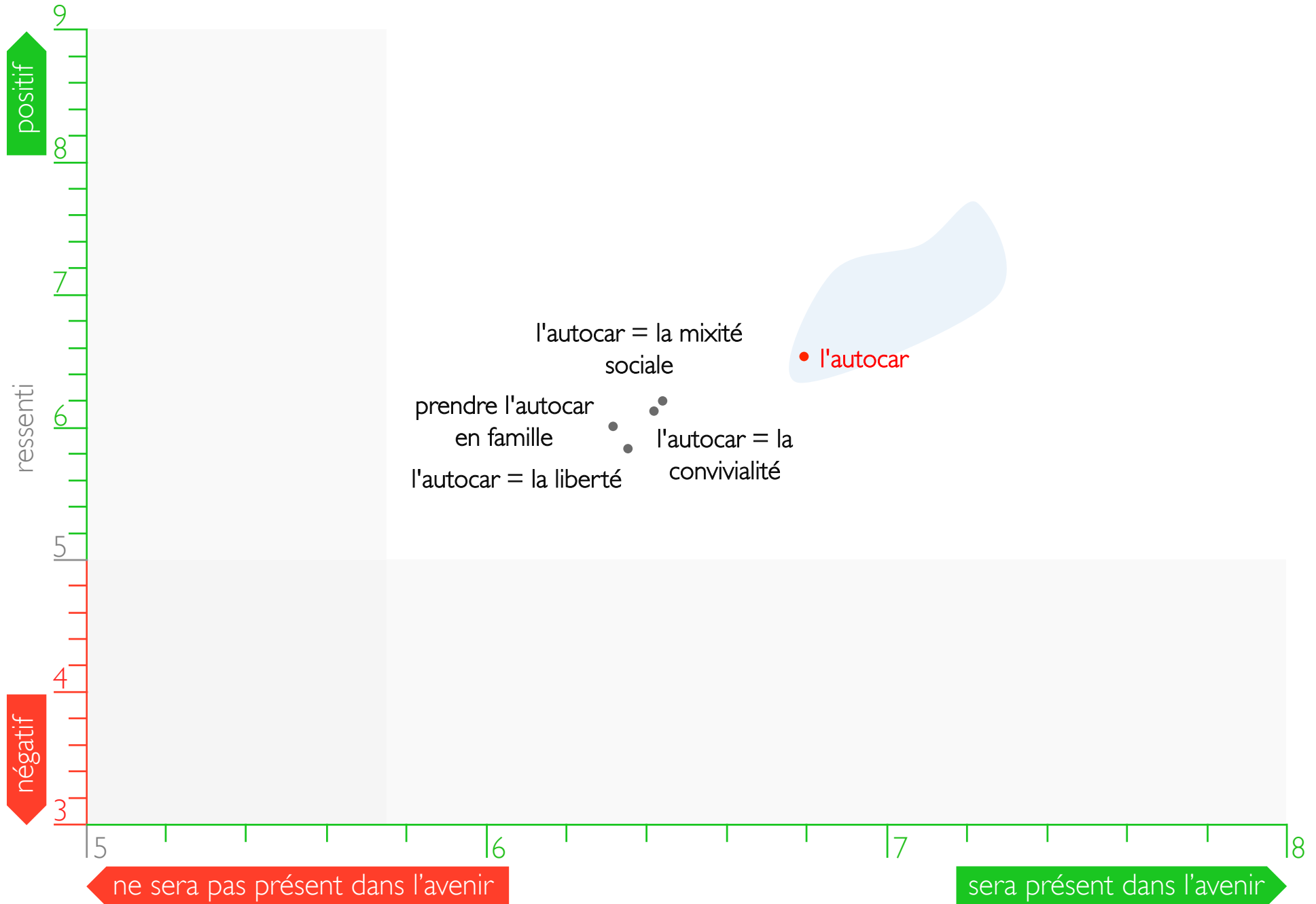
Idéalement, comment on fait la réservation de son billet d'autocar ? Par Internet / ils sont en partenariat avec la SNCF, on peut déjà le faire / il faudrait une application, comme l'application SNCF, avec les bus. On aurait un billet électronique / il faudrait une application simple, point d'arrivée, de départ, les horaires, et on paye à distance / il faut aussi pouvoir acheter les billets dans le car, au cas où / dans des bornes / dans les gares SNCF, une borne ou un guichet

⁸ *L'autocar = un bon rapport qualité/prix* est noté 6,6/7,1 par les 18-29 ans contre 6,9/7,1 par les 30-49 ans et 7,2/7,3 par les plus de 50 ans.

⁹ *Les prix des billets d'autocar ne doivent pas varier en fonction de l'offre et de la demande* est noté 7,4/7,1 par les CSP modestes, 7,2/6,8 par les CSP intermédiaires et 6,6/6,6 par les CSP aisées.

II – Le prix : comment présenter l'atout phare de l'autocar

2.2 – Des prix accessibles à tous, mais à quel prix ?



2.2 – Des prix accessibles à tous, mais à quel prix ?

Si les petits prix convainquent, les valeurs associées à ce moyen de transport “tout public” laissent davantage dubitatifs, en particulier les CSP aisées, qui ne vouent pas à la *mixité sociale* (6,2/6,4) le même enthousiasme que les CSP modestes et intermédiaires¹⁰.

Dans l’imaginaire national, l’autocar demeure un lieu rassemblant des populations étranges, souvent désargentées et au mieux pittoresques. C’est là un élément, parmi d’autres, qui réduit le champ de perceptions de l’autocar à un cadre familial :

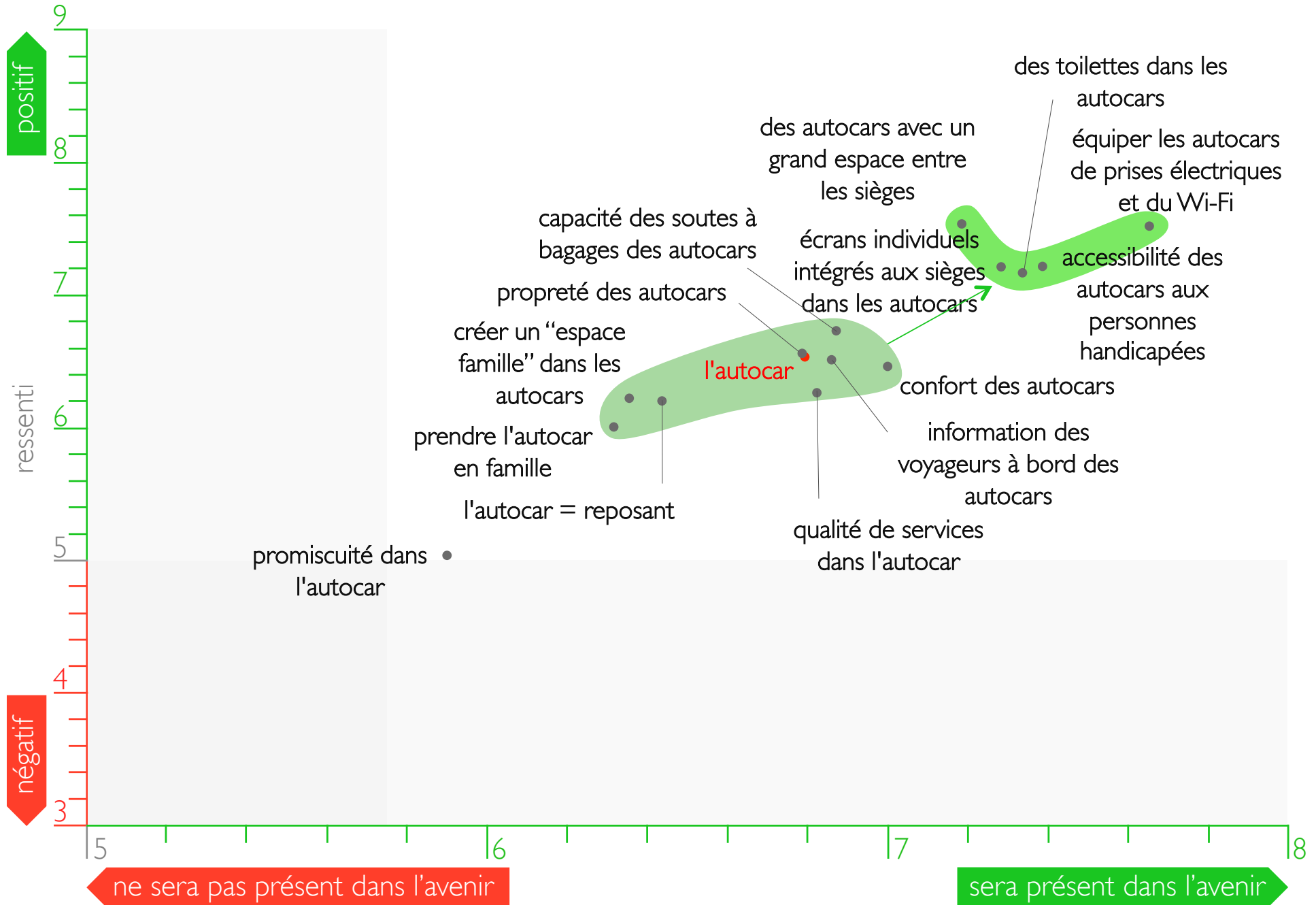
Ça s’adresse à qui, l’autocar ? Les personnes âgées / les jeunes, les étudiants / des gens qui ont peu de revenus / des gens simples / des roots / des babacools...

Quel genre de personnes ne prendra jamais l’autocar ? Les cadres / les urbains / les familles nombreuses / les stars / les riches / les gens qui ont une voiture et qui n’ont pas l’habitude de se faire conduire / les indépendants

¹⁰ *L’autocar = la mixité sociale* obtient un bon 6,6/6,7 chez les CSP modestes, contre 6,2/6,4 chez les CSP intermédiaires et 5,6/6,1 chez les CSP aisées.

III – Écologie, sécurité, confort : trois grands axes de développement de l'autocar

3.1 – Le confort : une belle marge de progrès



III – Écologie, sécurité, confort : trois grands axes de développement de l'autocar

3.1 - Le confort : une belle marge de progrès

Le **confort des autocars (6,5/7)** est noté de façon correcte, sans plus ; et son appréciation varie selon qu'il est appréhendé en comparaison d'autres modes de transport ou non :

- **interrogés sur l'association des mots "autocar" et "confort", les participants au groupe qualitatif se sont d'abord montrés très sévères**, expliquant qu'il s'agit d'un moyen de transport d'un autre temps – et donc ennuyeux –, à l'hygiène et à la propreté douteuses (6,6/6,8), et où règne une *promiscuité* (5/5,9), proprement insupportable pour les CSP aisées¹¹....

Et si je vous dis "autocar et confort", qu'est-ce que ça évoque ? ça ne va pas ensemble / jambes pliées / on dort mal / trop de clim / bruit / les odeurs / la moquette / les rideaux aux fenêtres / la poussière / les repose-tête / moisi / odeur de vieux / odeur de renfermé / le soleil sur la vitre / les vitres qui sont sales avec les traces de gras / les chewing-gum collés / les cendriers pleins, mais plus maintenant

Pourquoi vous associez l'autocar à l'ennui ? long trajet / pas d'activités / pas de dialogue / ce n'est pas fait pour que les gens se parlent non plus / ça dépend du voisin / rien à faire – Vous me parliez du fait qu'il n'y a pas de prise, pas de wifi ? c'est la galère / c'est pas moderne / déconnecté / ennui / c'est plus long, du coup / on perd du temps, on ne peut pas travailler

- **...pourtant, lorsqu'on demande de caractériser l'autocar au regard des autres modes de transport en commun, ou lorsque l'on suggère aux personnes interrogées de faire un "voyage imaginaire" en autocar, les avis sont nettement plus favorables** : l'autocar devient synonyme de voyage dans le calme, de moyen de transport *reposant* (6,2/6,4) :

Et si je vous dis maintenant "autocar", qu'est-ce que cela évoque ? on peut dormir / il y a des places assises pour tout le monde / c'est reposant / on peut poser nos affaires dans la soute / un car, c'est pas un bus, dans un bus, tout le monde rentre dans tous les sens, dans un car, c'est plus cadré, les gens se disciplinent tout de suite / le temps du trajet, c'est long / il s'arrête souvent / il y a du trafic des fois, des bouchons

Et alors, quand on s'assoit dans l'autocar, on se sent comment ? bien / apaisé / un peu excité par l'envie d'arriver / on bosse / on bouquine / on envoie des messages / on dort / chacun de son côté

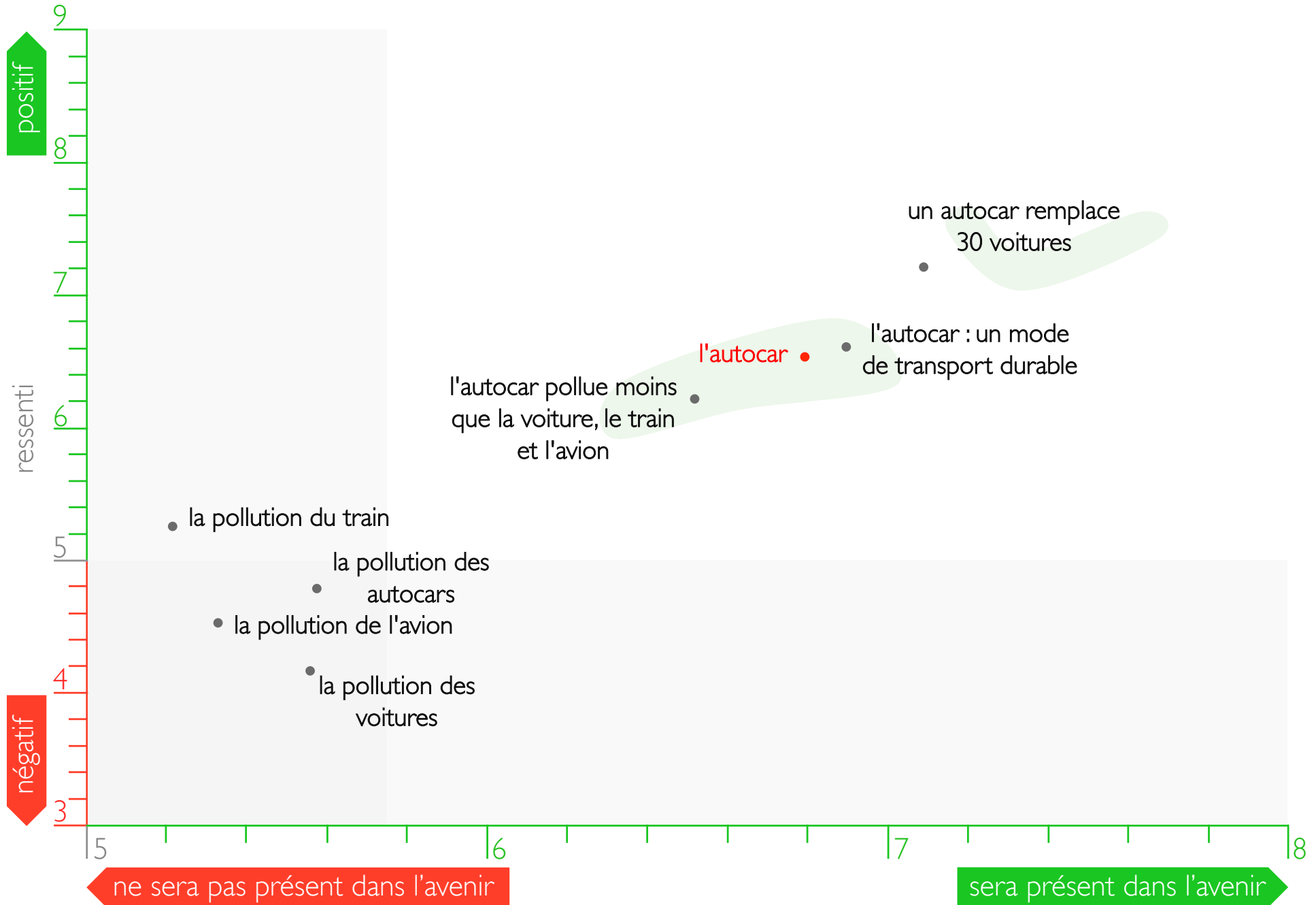
¹¹ La *promiscuité* dans l'autocar est notée 5,1/6,1 par les CSP modestes et 5,3/6 par les CSP intermédiaires contre 4,6/5,5 pour les CSP aisées.

Par ailleurs, bonne nouvelle : lorsqu'on demande aux personnes interrogées à quoi pourrait ressembler un autocar "idéal", ils décrivent précisément – sans les connaître – les nouveaux autocars à Haut niveau de service, récemment mis en fonction.

De fait, sur le mapping, *équiper les autocars de prises électriques et du Wi-Fi* obtient d'excellents résultats (7,5/7,7), tout comme l'idée d'*autocars avec un grand espace entre les sièges* (7,5/7,2) :

Vous l'imagineriez comment, l'autocar idéal, s'agissant du confort ? Avec des prises électriques / la wi-fi / des tablettes individuelles, intégrées au siège, comme dans les avions / les toilettes équipées, table à langer pour les enfants / un oreiller pour chacun, des petites couvertures / des sièges autour de la tête, qui se rabattent / des sièges un peu plus larges / des sièges bien individuels, on aurait de la place / comme dans le TGV 1ère classe / des toilettes nickel

3.2 – L'écologie : une voie légitime pour l'autocar - I



3.2 – L'écologie : une voie légitime pour l'autocar

La pollution des autocars (4,8/5,6) obtient des résultats mitigés, perçue sans surprise plus négativement que la *pollution du train* (5,3/5,2), mais plus positivement que la *pollution de l'avion* (4,6/5,3) et, surtout, que celle des *voitures* (4,2/5,6). Le fait que *l'autocar pollue moins que la voiture, le train et l'avion* (6,2/6,5) apparaît relativement crédible, et l'autocar peut légitimement s'ériger en *mode de transport durable* (6,6/6,9), même si de nombreux efforts sont encore à réaliser :

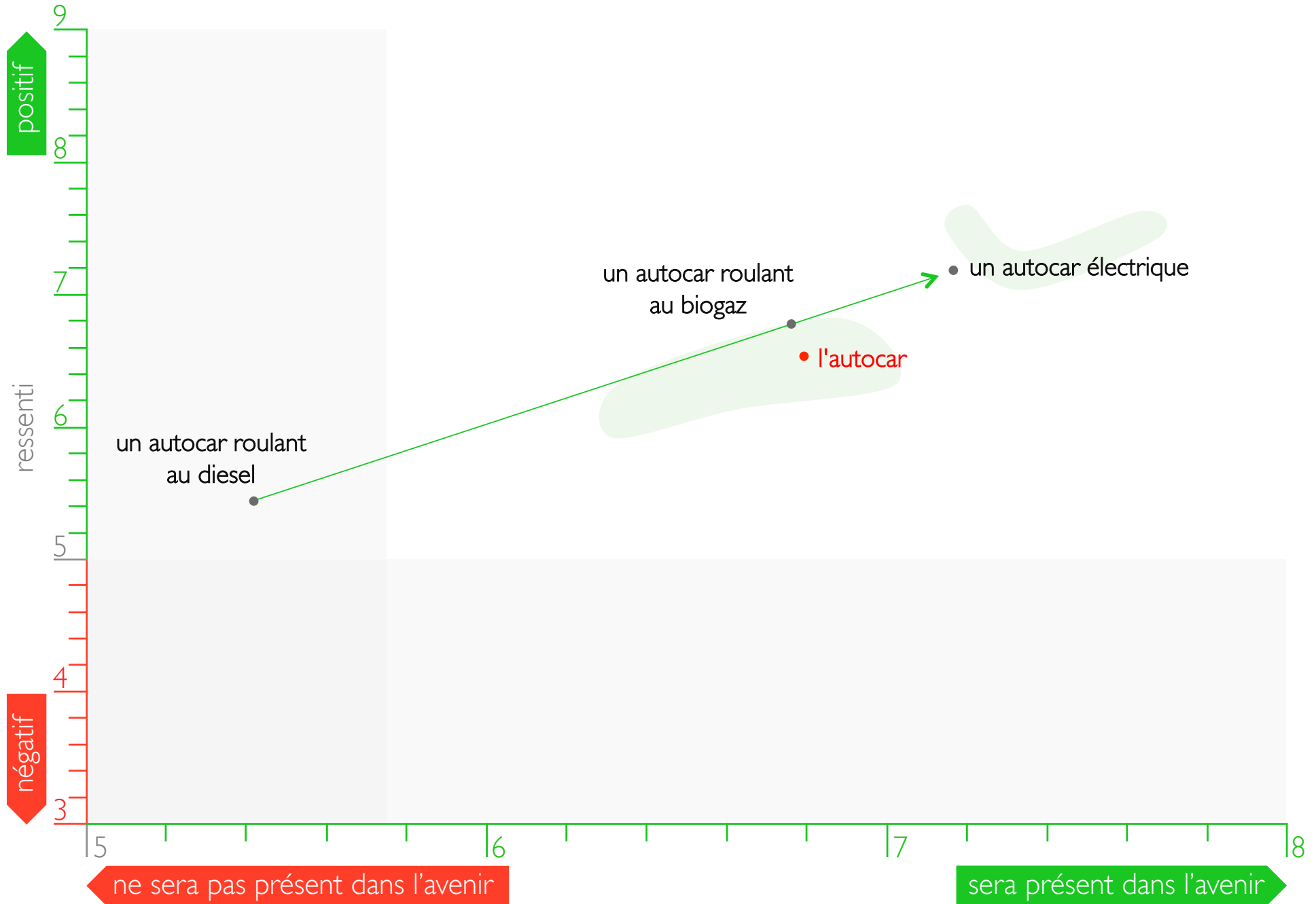
Si je vous dis "autocar et écologie", qu'est-ce que ça évoque ? C'est pas encore ça / de la fumée / essence / pollution / la dégradation de l'air, les particules / pas encore au point / pas modernisé / ça n'a pas été réfléchi / il y a des efforts à faire

Par rapport aux autres modes de transport, comment appréciez-vous la pollution de l'autocar ? Ça paraît plus polluant que le train, le métro ou le tram / ça pollue plus qu'une voiture / mais par rapport au nombre de personnes que ça transporte, c'est à peu près pareil / les plus polluants restent l'avion et la voiture

Mais c'est surtout l'affirmation selon laquelle un autocar remplace 30 voitures (7,2/7,1) qui emporte les meilleurs suffrages : cette formule a le mérite d'être particulièrement parlante, et relate le bénéfice écologique – souvent fait d'incantations – de façon simple et concrète :

Si je vous dis qu'un autocar remplace 30 voitures ? Ça revient au même s'il y a deux personnes par voiture / ça ne pollue pas comme 20 ou 30 voitures ! / c'est possible, il n'y a qu'un moteur par rapport à 30 moteurs... / s'ils pouvaient faire des bus hybrides en plus...

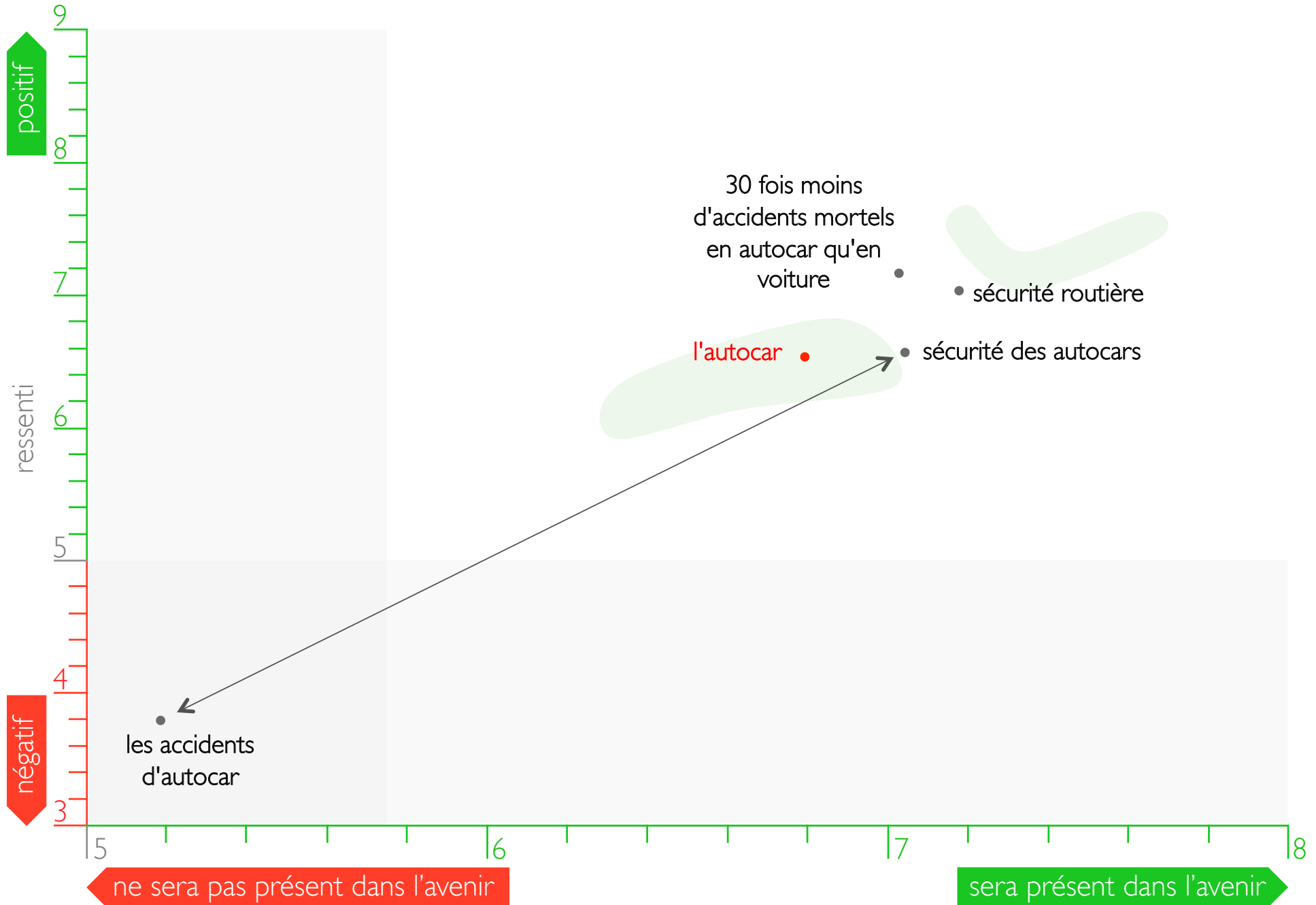
3.2 – L'écologie : une voie légitime pour l'autocar - 2



Fait notable, un autocar roulant au diesel obtient des notes supérieures à 5 (5,4/5,4 exactement), là où les voitures roulant au diesel obtiennent systématiquement des notes bien inférieures à la moyenne dans chacune de nos études. Le fait qu'il remplace 30 voitures semble donc ici jouer en sa faveur.

Mais ce sont naturellement les figures de l'autocar roulant au biogaz (6,8/6,8) et, surtout, de l'autocar électrique (7,2/7,2) qui séduisent le plus largement, emportant d'excellentes notes auprès de tous les publics.

3.3 – La sécurité : un fort besoin de rassurer - I



3.3 – La sécurité : un fort besoin de rassurer

La sécurité des autocars est réputée plutôt bonne (6,6/7). Et le fait qu'il y ait 30 fois moins d'accidents mortels en autocar qu'en voiture est un argument probant (7,2/7).

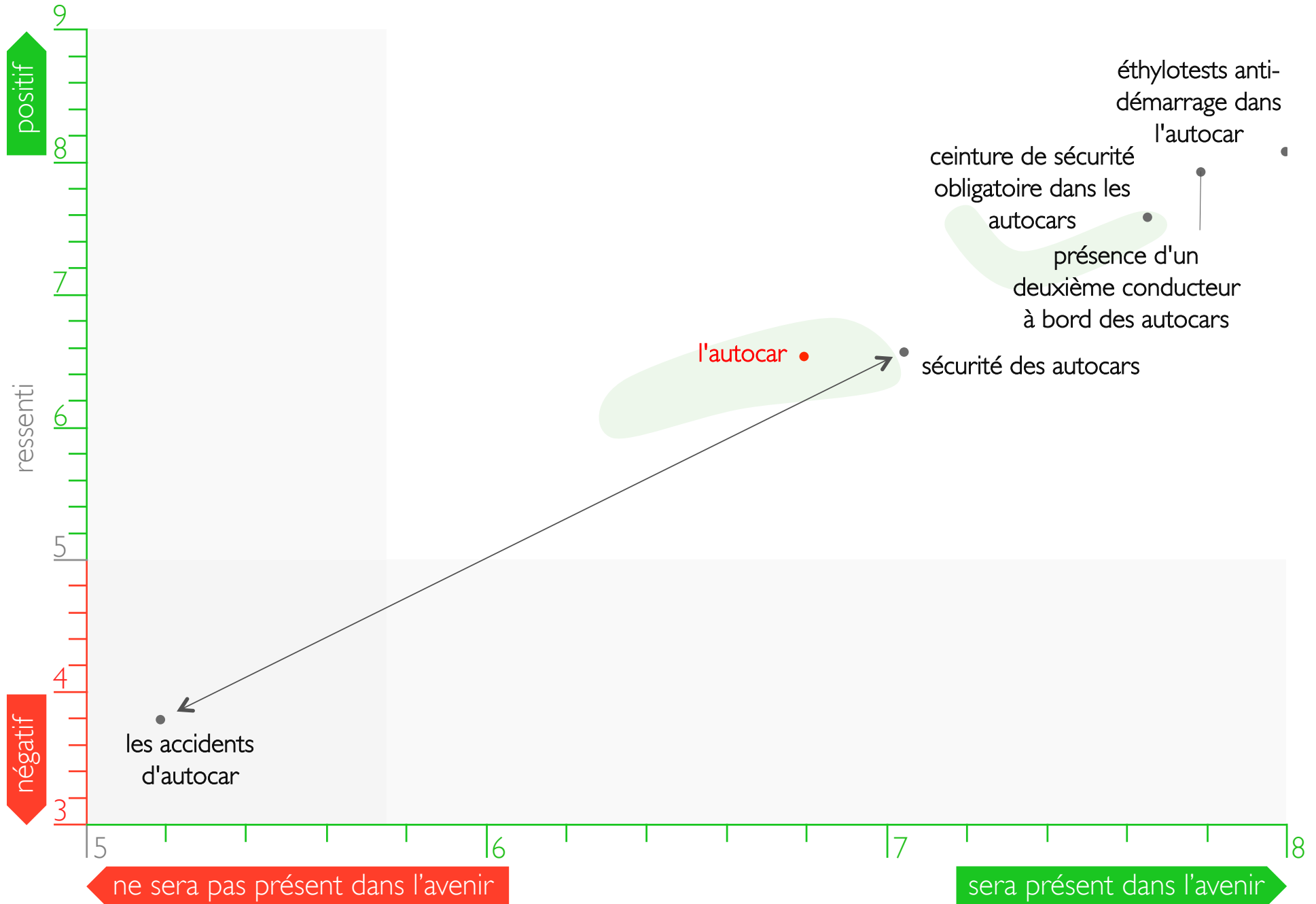
Cependant, les accidents d'autocar (3,8/5,2) ont marqué les esprits et inquiètent, particulièrement les femmes¹², les 2 millions d'écoliers le prenant chaque jour devant y être pour quelque chose...

Si je vous dis "autocar et sécurité" ? Accident / ceinture / pluie, on peut glisser / pas moyen de sortir du bus s'il y a un accident / confiance / priorité sur la route / les marteaux qui cassent les pare-brises / triste actualité, il y a eu beaucoup d'accidents d'autocars / excès de vitesse des autocars / non respect de la vitesse / l'ampleur de la mise en danger des autres s'il y a accident

L'autocar et la sécurité par rapport aux autres moyens de transport ? Moins fiable parce que c'est des gros véhicules, les autocars, il faut les manier / comme les PL / par rapport à une voiture, le car est plus sécurisé / même par rapport au covoiturage, on a un professionnel / le train est plus sécurisé / il y a moins d'accidents de trains

¹² Les femmes notent *les accidents d'autocar* 3,5/5 contre 4,1/5,4 pour les hommes.

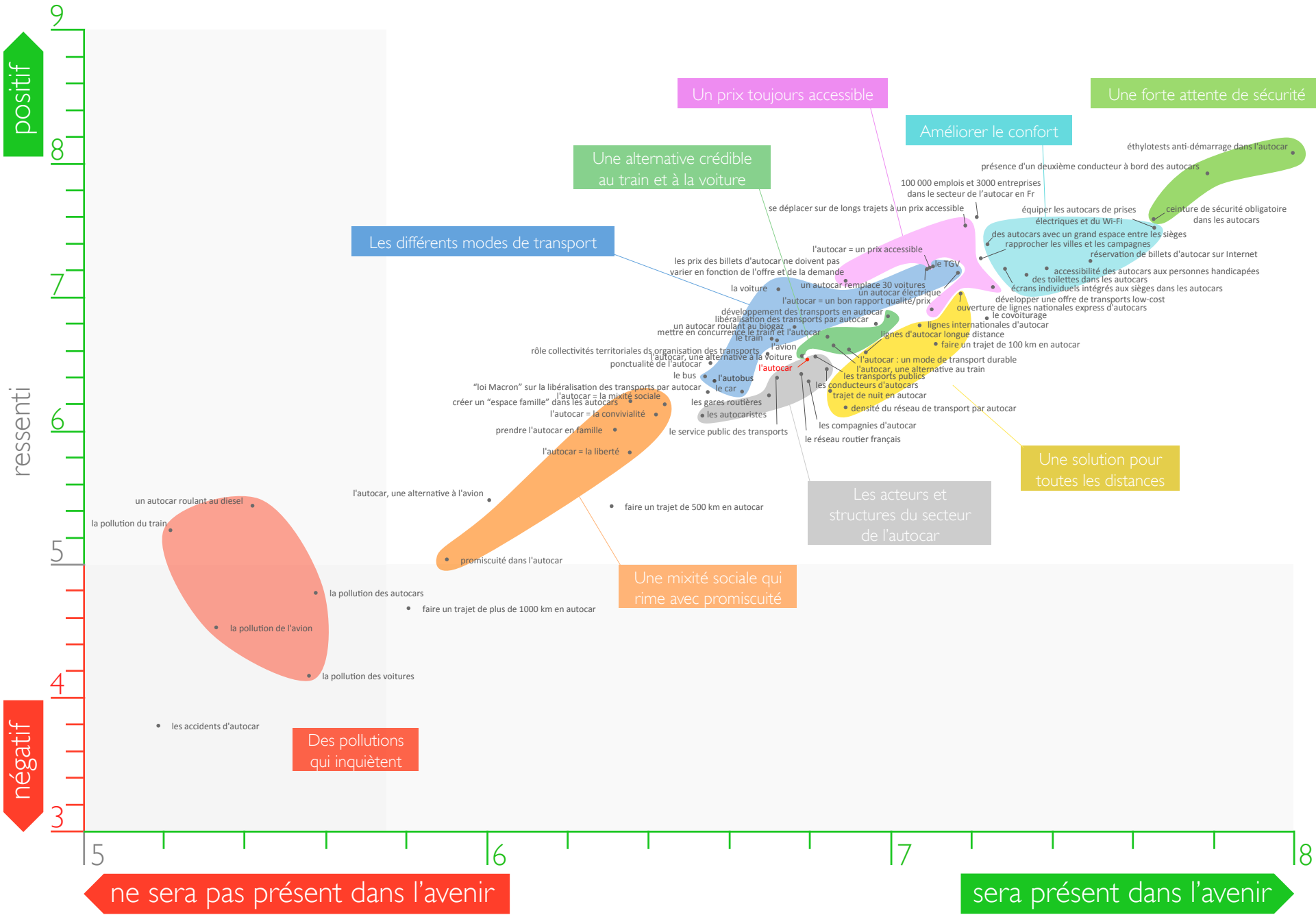
3.3 – La sécurité : un fort besoin de rassurer - 2



C'est pourquoi on voit atterrir tout en haut à droite du mapping les items relatifs au renforcement de la sécurité de ce mode de transport : la *ceinture de sécurité obligatoire dans les autocars* (7,6/7,7), la *présence d'un deuxième conducteur à bord des autocars* (7,9/7,8), et surtout les *éthylotests anti-démarrage dans l'autocar* (8,1/8) – meilleurs scores de toute l'étude ! – sont de nature à rassurer, comme le confirme également le volet qualitatif de l'enquête :

Qu'est-ce qu'il faudrait faire pour que l'autocar soit plus sécurisé ? Des ceintures pour tout le monde / des airbags / des extincteurs / le toit s'ouvre avec des trappes / il faudrait deux chauffeurs à partir de 400-500 kms / faire passer un test d'alcoolémie au chauffeur du bus

Mapping général



ne sera pas présent dans l'avenir

sera présent dans l'avenir

V – ANNEXES

ANNEXE 1 – Les 10 meilleurs et les 10 moins bons résultats sur les deux axes

ANNEXE II – Échantillon du volet quantitatif

Description de l'échantillon de 600 personnes

| | Quotas | Échantillon |
|-------------|--------|-------------|
| SEXE | | |
| Hommes | 49,83% | 299 |
| Femmes | 50,17% | 301 |

| | | |
|------------|--------|-----|
| AGE | | |
| 18-29 | 26,56% | 140 |
| 30-49 | 46,32% | 264 |
| 50-65 | 29,12% | 166 |

| | | |
|------------------------------|--------|-----|
| CSP (chef de famille) | | |
| CSP + | 26,50% | 159 |
| CSP= | 36,50% | 219 |
| CSP- | 37,00% | 222 |

| | | |
|---------------------|--------|-----|
| LOCALISATION | | |
| IDF | 19,33 | 116 |
| NORD OUEST | 22,00% | 132 |
| NORD EST | 22,50% | 135 |
| SUD OUEST | 12,17% | 73 |
| SUD EST | 24,00% | 144 |

ANNEXE III – Échantillon du volet qualitatif

Signalétique de la réunion de groupe

Jonathan, 31 ans, en recherche d'emploi, Lyon 9^{ème} (69009), non client autocar

Fanny, 26 ans, technicienne de laboratoire, résidant à Villeurbanne (69100), cliente régulière autocar

Maïalen, 34 ans, contrôleur de gestion, résidant à Lyon (69006), non cliente autocar

Marine, 28 ans, infirmière, résidant à Tassin la Demi-Lune (69160), non cliente autocar

Aziz, 35 ans, professeur des écoles, résidant à Lyon (69003), client régulier autocar

Hamid, 30 ans, comptable, résidant à Caluire (99300), client régulier autocar

Séverine, 40 ans, développeur commercial, résidant à Caluire et Cuire (69300), non cliente autocar

Maxime, 25 ans, community manager, résidant à Lyon (69001), non cliente autocar

Emilie, 36 ans, caissière, résidant à Lyon (69009), cliente régulière autocar