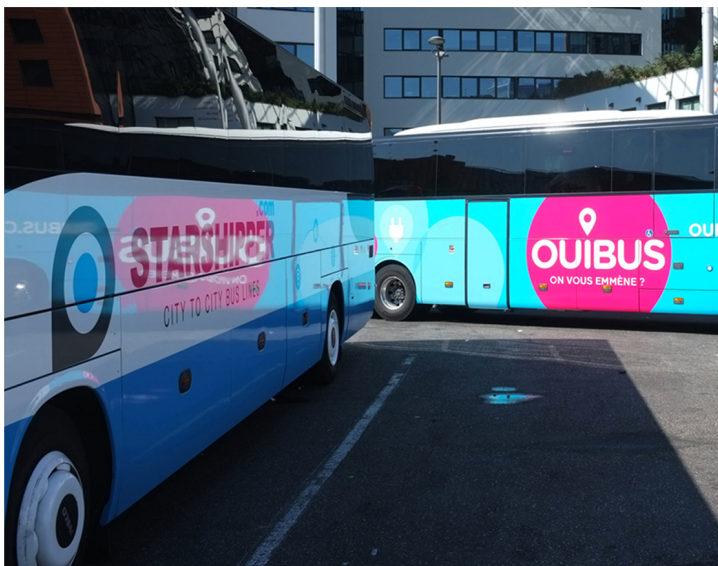


## L'Observatoire des transports et de la mobilité

### Les pratiques de mobilité des voyageurs sur les lignes régulières d'autocar librement organisées

Enquête de terrain réalisée entre le 15 octobre et le 15 novembre 2017



## SOMMAIRE

Enseignements clés .....	3
1. Profil des voyageurs utilisant des services librement organisés .....	4
1.1. Les moins de 25 ans toujours surreprésentés, une augmentation de la part des 60 ans ou plus	4
1.2. La part d'inactifs est en hausse, en lien avec l'augmentation de la part de retraités.....	4
1.3. Une quasi-exclusivité de voyages à motif privé, seul 53 % des passagers ont effectué une réservation pour un trajet aller-retour .....	5
1.4. Une majorité de passagers voyageant vers des destinations régulières distantes d'environ 328 km.....	5
1.5. Un canal de distribution quasi exclusivement digital : 98 % des billets sont vendus sur internet.....	6
1.6. La majorité des billets sont achetés la semaine précédant le départ.....	7
1.7. Des voyages plus fréquents en fin de semaine en particulier chez les étudiants et les personnes en emploi.....	7
2. Comportements de mobilité des voyageurs SLO .....	8
2.1. 17 % de la clientèle SLO n'aurait pas effectué son déplacement en l'absence d'offre autocar, soit 1,0 million de déplacements générés sur une année par les SLO.....	8
2.2. Sur les liaisons inférieures à 250 km, le report vers la voiture personnelle est en baisse au profit du train .....	8
2.3. Les niveaux de report modal du train (notamment du TAGV) et de la voiture dépendent de la nature de la liaison .....	9
2.4. Le TGV et le covoiturage sont les alternatives modales préférées des moins de 25 ans .....	9
2.5. Le pré/post-acheminement : une préférence pour le mode collectif.....	10
2.6. L'attente au point d'arrêt est d'environ 20 minutes.....	11
2.7. Les critères de choix de l'autocar : le prix loin devant tous les autres critères .....	11
3. Méthodologie et dimensionnement de l'enquête .....	12

En complément des analyses trimestrielles conduites à partir des données des entreprises assurant des services librement organisés (SLO) de transport par autocar, l'ARAFER a réalisé, avec le concours des 3 principaux opérateurs (Eurolines/Isilines, Flixbus, Ouibus) et pour la deuxième année consécutive, une enquête auprès des passagers de ces services.

Environ 2 500 personnes ayant effectué, en 2017, un trajet sur une ligne d'autocar librement organisée ont ainsi été interrogées entre le 15 octobre et le 15 novembre 2017.

Les résultats permettent de suivre d'une année sur l'autre l'évolution du profil et des comportements des voyageurs utilisant les SLO, ainsi que leurs critères de choix et retours d'expérience.

## ENSEIGNEMENTS CLES

- La clientèle des SLO est, comme en 2016<sup>1</sup>, constituée d'une forte proportion d'étudiants (18 %). La part des retraités (21 %) augmente par rapport à 2016<sup>2</sup>, même si cette catégorie reste sous-représentée par rapport à sa présence dans la population totale ;
- 93 % des déplacements sont effectués pour des motifs privés ;
- Les 3/4 des voyageurs effectuent leur trajet seuls, et vers une destination habituelle (le même trajet est effectué plusieurs fois par an) ;
- Presque tous les voyageurs (98 %) ont acheté leur titre de transport sur internet. 55 % des achats de billets sont effectués moins d'une semaine avant le départ, cette part est encore plus importante chez les moins de 25 ans (65 %) ;
- La majorité des trajets (53 %) est réalisée en fin de semaine (vendredi, samedi, dimanche), une proportion qui monte à 64 % pour les étudiants ;
- Comme en 2016<sup>3</sup>, environ 17 % des utilisateurs de SLO interrogés n'auraient pas effectué leur déplacement si l'offre d'autocar n'existait pas ;
- Le train est, en 2017, une alternative à l'autocar plus plébiscitée qu'en 2016 : 44 % des utilisateurs du SLO l'auraient utilisé s'ils n'avaient pu recourir à l'autocar, au lieu de 37 % l'année précédente, ce qui représente près d'1 million de trajets sur un an ;
- En corollaire, les utilisateurs de SLO auraient moins utilisé le véhicule personnel (13 % en 2017, 19 % en 2016) ou le covoiturage (23 % en 2017, 25 % en 2016) à défaut d'autocar ;
- Parmi les trois principales raisons ayant amené les passagers à utiliser les SLO, le prix ressort comme le plus important pour 71 % des répondants, loin devant les horaires (12 %) et le confort (5 %).
- 26 % du temps total de déplacement (4h50 en moyenne) est consacré aux trajets de pré/post-acheminement<sup>4</sup> et à l'attente au point d'arrêt avant de prendre l'autocar (respectivement 55 minutes et 21 minutes).

<sup>1</sup> En 2016, les étudiants représentaient 19 % de la clientèle SLO.

<sup>2</sup> En 2016, les retraités représentaient 17 % de la clientèle SLO.

<sup>3</sup> Le taux d'induction s'élevait à 16,9 % en 2016. Il était de 16,5 % en 2017.

<sup>4</sup> Il s'agit des trajets effectués d'une part pour rejoindre le lieu de départ de l'autocar, puis à la descente du car pour rejoindre sa destination finale.

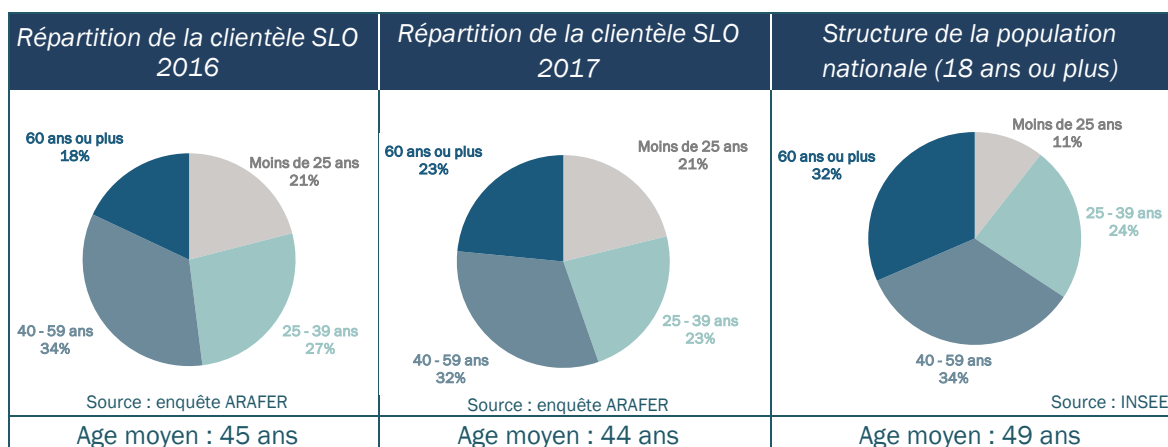
## 1. PROFIL DES VOYAGEURS UTILISANT DES SERVICES LIBREMENT ORGANISES

### 1.1. Les moins de 25 ans toujours surreprésentés, une augmentation de la part des 60 ans ou plus

44 % de la clientèle des services réguliers librement organisés (SLO) est âgée de moins de 40 ans, contre 35 % dans la structure de la population nationale de plus de 18 ans<sup>5</sup>. En 2017, les moins de 25 ans représentent 21 % des voyageurs SLO (une proportion stable par rapport à 2016) contre seulement 11 % de l'ensemble de la population française de 18 ans ou plus.

Tout comme en 2016, les clients âgés de 60 ans ou plus sont sous-représentés mais leur part est en hausse (ils représentaient 18 % des voyageurs 2016 et 23 % des voyageurs cette année).

Figure 1 Répartition par âge des voyageurs SLO de 18 ans ou plus

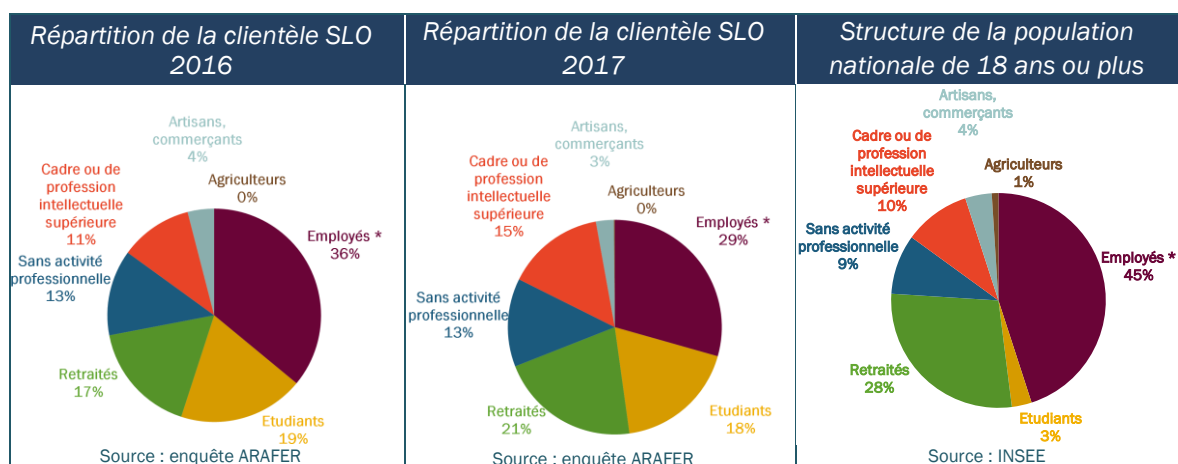


### 1.2. La part d'inactifs est en hausse, en lien avec l'augmentation de la part de retraités

La structure par âge des passagers des SLO est toujours marquée par la clientèle étudiante (18 %), très fortement surreprésentée au regard de sa part dans la population nationale<sup>6</sup> (3 %).

La part des personnes inactives dans la clientèle SLO avoisine donc les 52 %, un niveau en augmentation par rapport à 2016 (49 %) en raison de la hausse de la part des retraités. En 2016, les retraités représentaient 17 % des voyageurs, contre 21 % en 2017. La part de cadres/professions intellectuelles supérieures est également en hausse ; cette catégorie est surreprésentée par rapport à la population nationale.

Figure 2 Répartition par catégorie socio-professionnelle des voyageurs SLO de 18 ans ou plus



\* dont ouvriers et professions intermédiaires\*

<sup>5</sup> Source INSEE : Population totale par âge au 1er janvier 2016 - France métropolitaine.

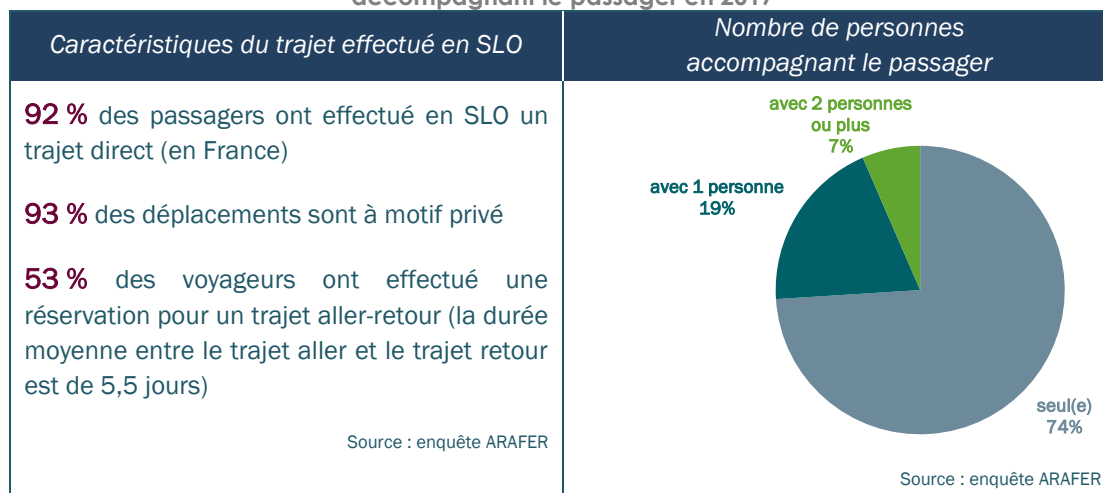
<sup>6</sup> Source : Estimations ARAFER d'après INSEE - RP2013 (exploitation complémentaire) - France Métropolitaine.



### 1.3. Une quasi-exclusivité de voyages à motif privé, seul 53 % des passagers ont effectué une réservation pour un trajet aller-retour

53 % des passagers ont effectué un trajet aller-retour en SLO. Il existe donc une forme de flexibilité et d'arbitrage entre différents modes de transport disponibles pour le trajet aller et le trajet retour, en fonction notamment du critère prix (voir section 3). Les déplacements en SLO se font très majoritairement pour des motifs privés (93 %). 74 % des clients des SLO voyagent seuls, une proportion similaire à celle observée l'année passée. Le fait de voyager seul favorise potentiellement la flexibilité dans les choix des modes de transports<sup>7</sup>.

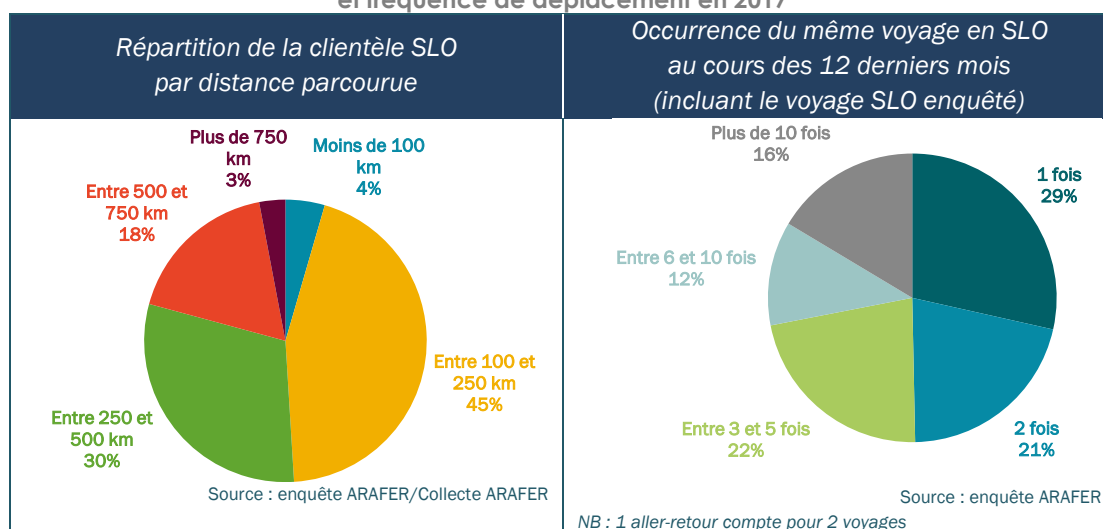
Figure 3 Caractéristiques du trajet effectué et nombre de personnes accompagnant le passager en 2017



### 1.4. Une majorité de passagers voyageant vers des destinations régulières distantes d'environ 328 km

Près de la moitié des passagers ont emprunté l'autocar pour un trajet de moins de 250 km. La moitié des passagers des SLO ont utilisé l'autocar pour des trajets qu'ils effectuent assez régulièrement. En effet, 50 % des voyageurs ont effectué le même trajet 3 fois ou plus au cours des 12 derniers mois et 16 % l'ont réalisé plus de 10 fois.

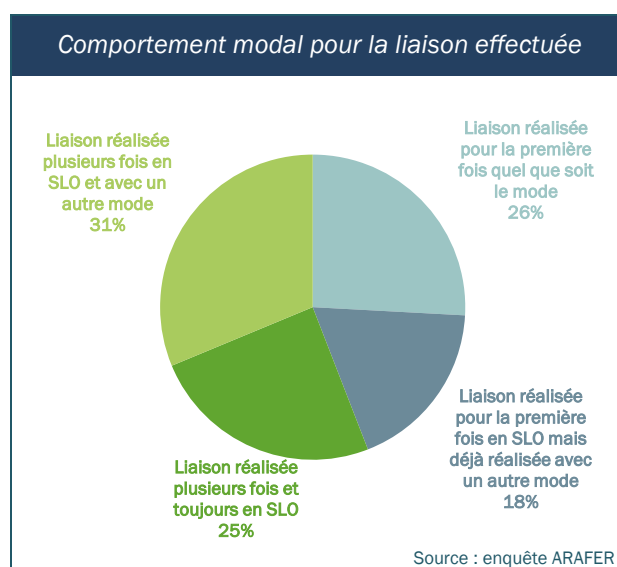
Figure 4 Répartition des voyageurs SLO par classe de distance et fréquence de déplacement en 2017



<sup>7</sup> 50 % des personnes voyageant seules ont réservé un trajet aller-retour, 58 % des personnes voyageant avec une personne et 64 % des personnes voyageant avec deux personnes ou plus.

26 % des passagers 2017 ont emprunté pour la première fois la liaison sur laquelle ils sont enquêtés au cours des 12 derniers mois (tous modes confondus). A l'inverse, trois quart des passagers ont réalisé un trajet qu'ils avaient déjà fait sur les 12 derniers mois, que ce soit en SLO, ou par le biais d'un autre mode. Parmi ceux-ci, 18 % ont utilisé pour la première fois les SLO mais avaient précédemment effectué ce trajet en utilisant un autre mode. 25 % ont toujours utilisé un SLO pour réaliser leur trajet, tandis que 31 % ont combiné entre différents modes, dont les SLO.

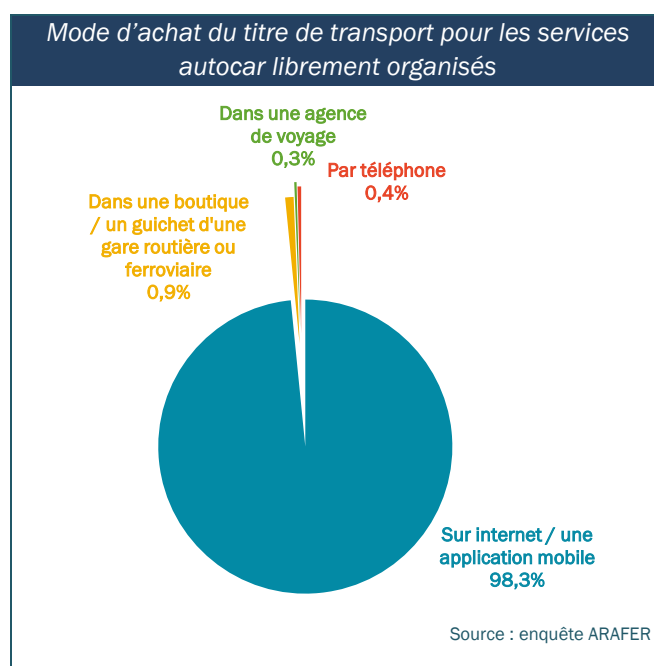
Figure 5 Caractéristique des passagers selon leur degré de fidélisation au trajet effectué et aux SLO



### 1.5. Un canal de distribution quasi exclusivement digital : 98 % des billets sont vendus sur internet

Comme en 2016, la quasi-exclusivité des achats de titre de transport (98,3%) se fait sur Internet ou via une application mobile. Ce mode d'achat favorise également les possibilités de comparaison d'offres multimodales avant l'achat de la part des voyageurs.

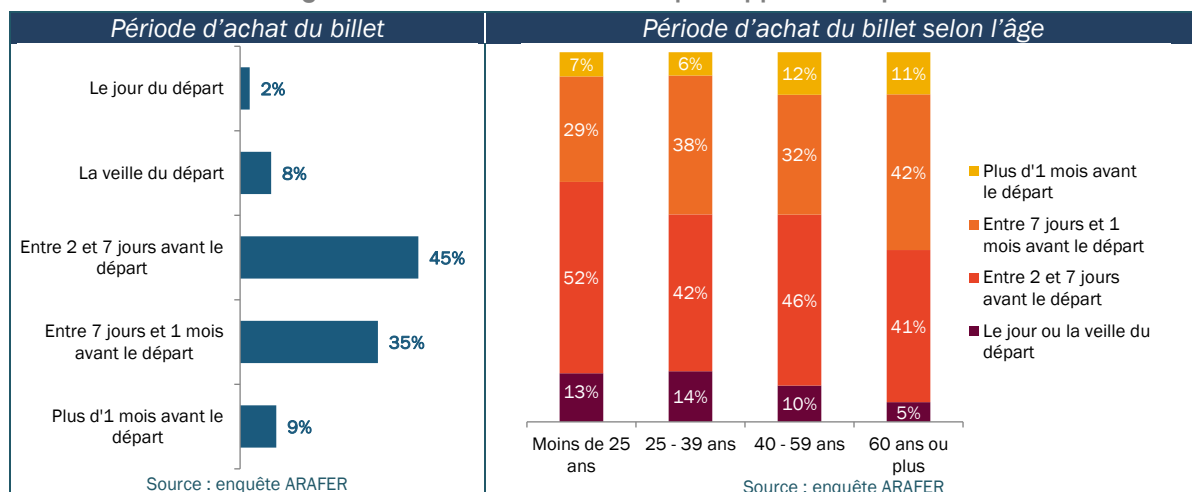
Figure 6 Mode d'achat du titre de transport



### 1.6. La majorité des billets sont achetés la semaine précédant le départ

55 % des réservations de titre de transport sont effectuées dans la semaine qui précède le départ. La part des réservations effectuées la semaine du départ diminue avec l'âge : 65 % des moins de 25 ans ont acheté leur billet moins de 7 jours avant le départ contre 46 % des personnes âgées de 60 ans ou plus.

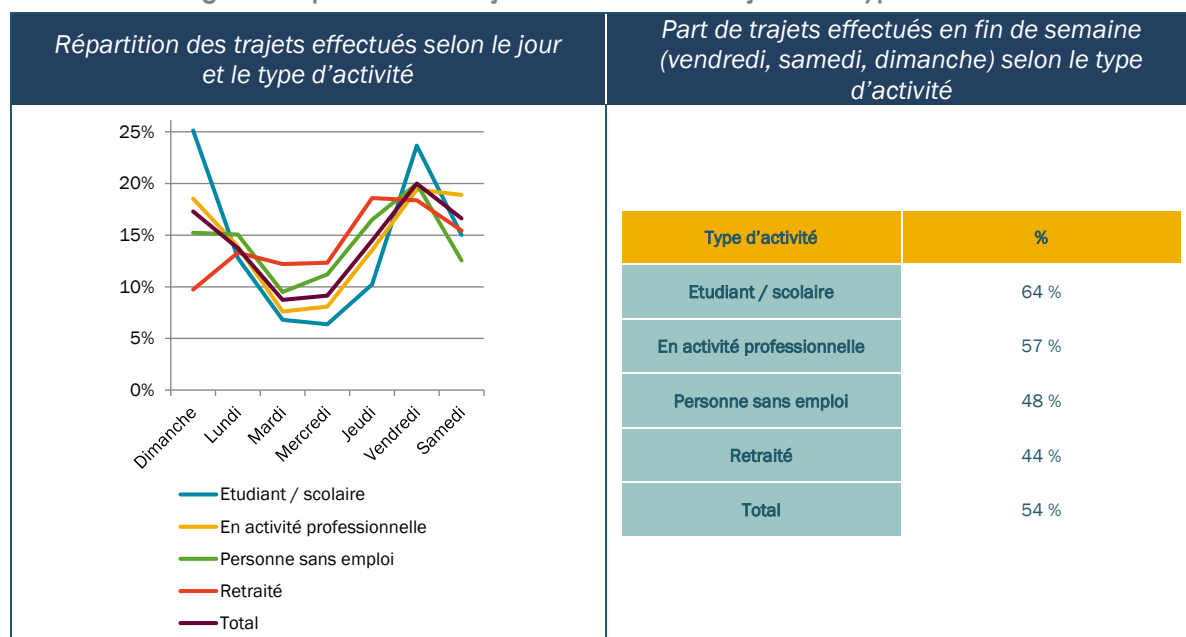
Figure 7 Période d'achat du billet par rapport au départ



### 1.7. Des voyages plus fréquents en fin de semaine en particulier chez les étudiants et les personnes en emploi

La majorité des passagers (53 %) a voyagé en fin de semaine (vendredi, samedi, dimanche). Cette proportion atteint 64 % chez les étudiants et 57 % chez les personnes en activité professionnelle contre seulement 44 % chez les retraités. Ce résultat explique les adaptations de fréquence observées chez les opérateurs, limitant le nombre de départs en milieu de semaine et renforçant les départs pendant la période de pointe du week-end.

Figure 8 Répartition des trajets effectués selon le jour et le type d'activité

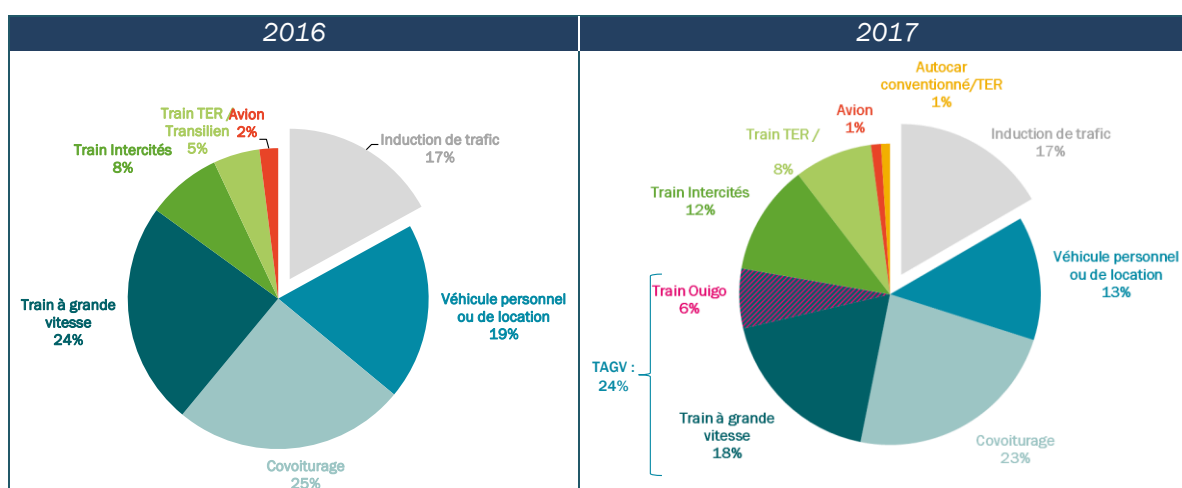


## 2. COMPORTEMENTS DE MOBILITE DES VOYAGEURS SLO

### 2.1. 17 % de la clientèle SLO n'aurait pas effectué son déplacement en l'absence d'offre autocar, soit 1,0 million de déplacements générés sur une année par les SLO

En l'absence des services librement organisés, près de 17 % des passages n'auraient pas voyagé : une proportion inchangée à celle observée un an auparavant. Par ailleurs, 44 % des voyageurs auraient pris le train (dont 24 % un train à grande vitesse), en hausse par rapport à 2016 (37 %). 23 % des passagers auraient, en l'absence des services librement organisés, utilisé une solution de covoiturage et 13 % auraient effectué le trajet avec leur véhicule personnel (une proportion en baisse par rapport à 2016 où 19 % des passagers SLO auraient utilisé un véhicule personnel en l'absence des SLO). Deux explications peuvent être avancées : l'augmentation des prix moyens de carburants en 2017 comparé à 2016 et le développement d'offres ferroviaires attractives sur le plan tarifaire, comme, par exemple, le lancement de l'abonnement TGVMax pour les moins de 28 ans ou les offres promotionnelles Intercités qui ont rendu l'alternative train plus intéressante en 2017 qu'en 2016.

Figure 9 Comportements déclarés des voyageurs SLO en l'absence de service autocar



A partir de ces résultats, il est possible d'estimer que sur les 6,6 millions de voyages<sup>8</sup> effectivement réalisés en SLO sur un an glissant, du 4<sup>ème</sup> trimestre 2016 au 3<sup>ème</sup> trimestre 2017, près d'1 million de voyages n'auraient pas été réalisés en l'absence de SLO, 2,7 millions de voyages auraient été réalisés en train (dont 1,5 million en TAGV<sup>9</sup>), 1,4 million de voyages en covoiturage, 0,8 million de voyages en véhicule personnel ou de location et moins de 100 000 voyages en avion.

### 2.2. Sur les liaisons inférieures à 250 km, le report vers la voiture personnelle est en baisse au profit du train

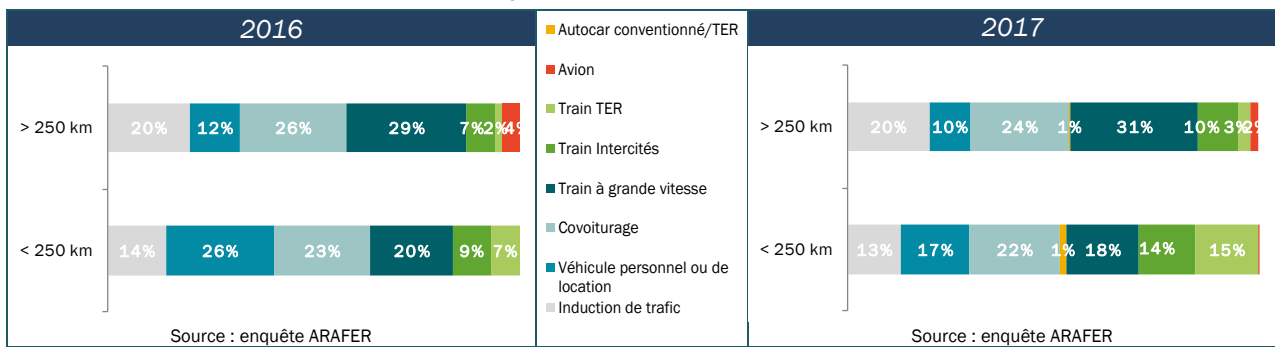
20 % des voyageurs SLO ayant effectué un trajet de plus de 250 km ne l'auraient pas effectué en l'absence d'autocar. Sur ces distances, seuls 10 % des voyageurs auraient utilisé un véhicule personnel. Sur les liaisons de moins de 250 km, la part de passagers qui n'auraient pas voyagé est plus faible (13 %) tandis que 17 % auraient utilisé leur véhicule personnel, une proportion en baisse par rapport à 2016 (26 %). Cette baisse du report vers la voiture est concomitante à la hausse du report vers le train et notamment le TER et l'Intercités. Au total, près de 29 % des voyageurs ayant effectué un trajet de plus de 250 km en autocar et 13 % de ceux ayant voyagé sur une liaison de moins de 250 km auraient pris un service ferroviaire conventionné, Intercités ou TER (respectivement 16 % et 9 % en 2016).

<sup>8</sup> Cf. bilans trimestriels de l'Observatoire des marchés de transports et de la mobilité de l'ARAFER.

<sup>9</sup> Les trains aptes à la grande vitesse (TAGV) regroupent les TGV ainsi que les trains internationaux (Eurostar, Thalys, ICE, Lyria) et les autres services commerciaux (iDTGV, Ouigo) circulant sur lignes à grandes vitesses.



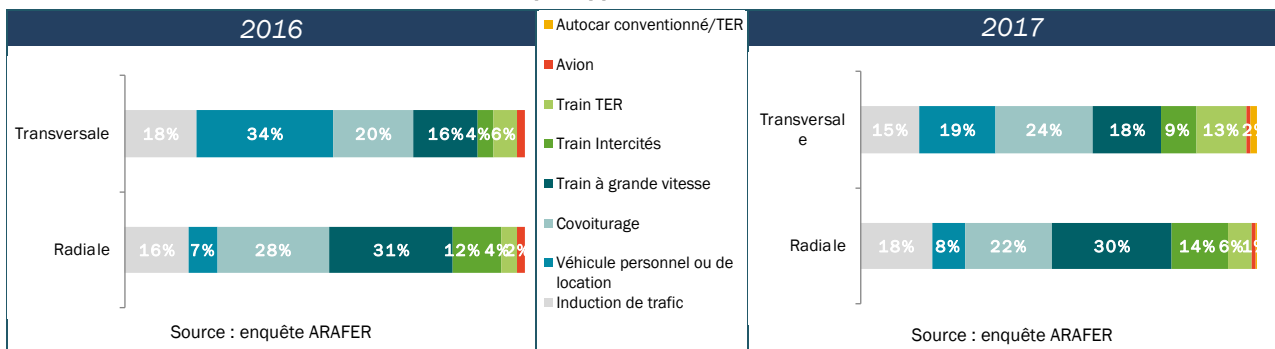
Figure 10 Comportements déclarés des voyageurs SLO en l'absence de service autocar par classe de distance



### 2.3. Les niveaux de report modal du train (notamment du TAGV) et de la voiture dépendent de la nature de la liaison

Sur des liaisons transversales, la part de voyageurs qui se seraient reportés vers la voiture en l'absence d'autocars est en baisse : elle atteignait 34 % en 2016 contre 19 % en 2017. Cette baisse se fait au profit du train (notamment du TER et de l'Intercités). Cette part reste cependant nettement supérieure à celle observée sur les liaisons radiales (8 %). En effet, les voyageurs arbitrent notamment en fonction des alternatives modales disponibles sur leur trajet. Ainsi, le report modal du TGV vers l'autocar est plus fréquent sur les liaisons radiales (30 %) que sur les liaisons transversales (18 %).

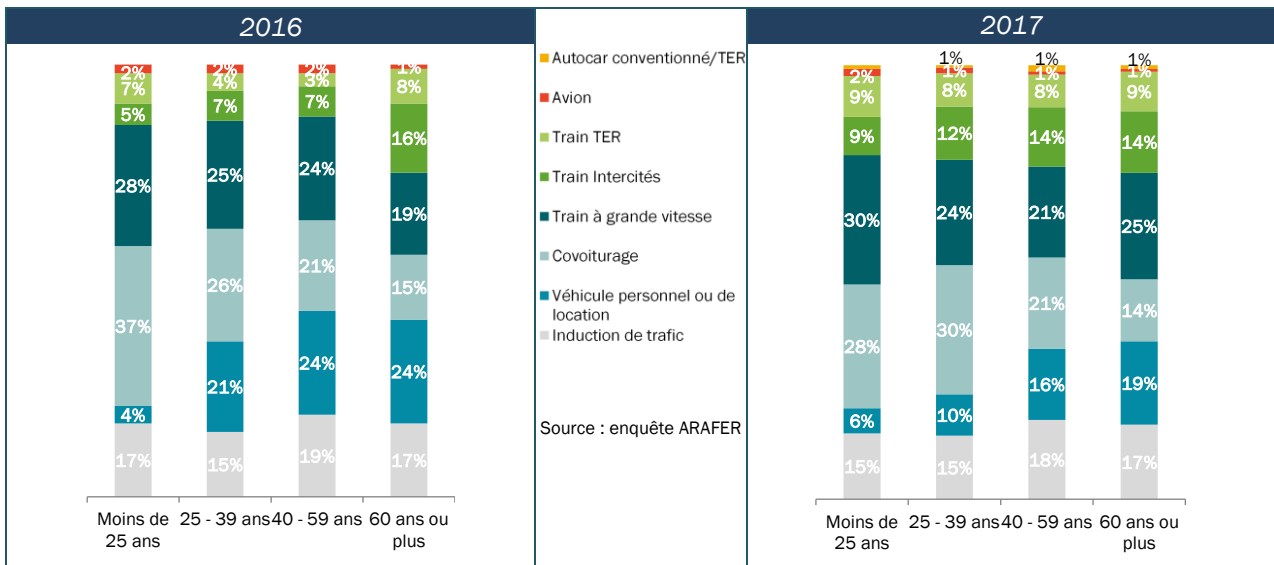
Figure 11 Comportements déclarés des voyageurs SLO en l'absence de service autocar par type de liaison



### 2.4. Le TGV et le covoiturage sont les alternatives modales préférées des moins de 25 ans

En 2016, 40 % des moins de 25 ans se seraient reportés vers le train en l'absence d'autocars, cette part est en hausse et atteint 48 % cette année. Une même hausse est observée sur l'ensemble des autres classes d'âge. Le covoiturage est beaucoup moins plébiscité par les plus de 40 ans, qui ont plus d'appétence pour le véhicule personnel.

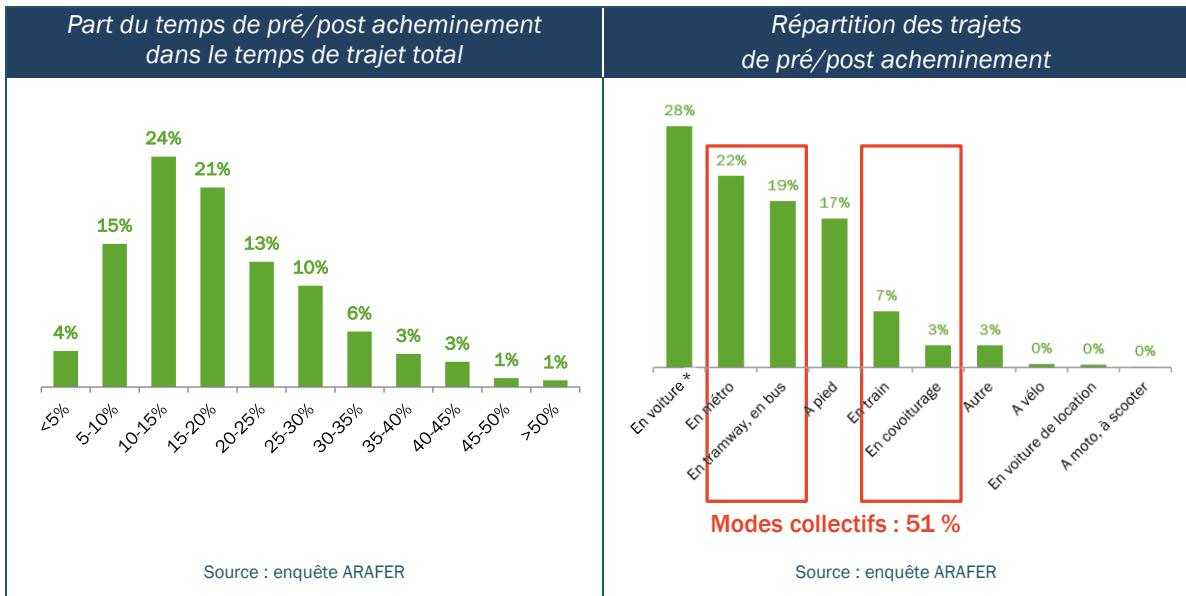
Figure 12 Comportements déclarés des voyageurs SLO en l'absence de service autocar par classes d'âge



### 2.5. Le pré/post-acheminement : une préférence pour le mode collectif

Les clients des SLO passent en moyenne 55 minutes pour le pré/post-acheminement (temps pour rejoindre le point d'arrêt de l'autocar au départ puis à la descente du car pour rejoindre leur destination finale). Ce temps de trajet représente en moyenne 19 % du temps de trajet total<sup>10</sup>. 51 % des trajets de pré/post acheminement sont effectués en transport collectif (22 % en métro, cette proportion atteignant 56 % pour les trajets en Ile-de-France, 19 % en tramway). La voiture personnelle est utilisée pour un peu plus d'un quart des trajets de pré/post-acheminement.

Figure 13 Modes de transport utilisés pour effectuer les trajets pré/post acheminement et part de ce temps de pré/post acheminement dans le trajet total

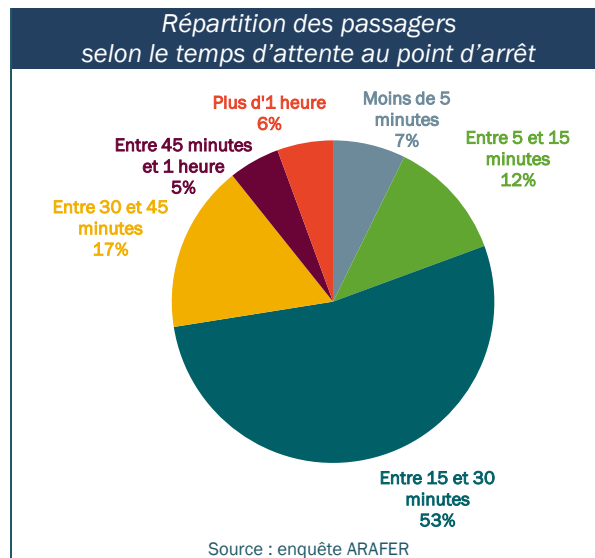


<sup>10</sup> Temps de trajet total = Temps de pré/post-acheminement + Temps d'attente au point d'arrêt + Temps de trajet.

## 2.6. L'attente au point d'arrêt est d'environ 20 minutes

En moyenne, les passagers ont patienté 21 minutes au point d'arrêt, soit 7 % du temps total de trajet. 28 % des passagers ont passé plus de 30 minutes au point d'arrêt.

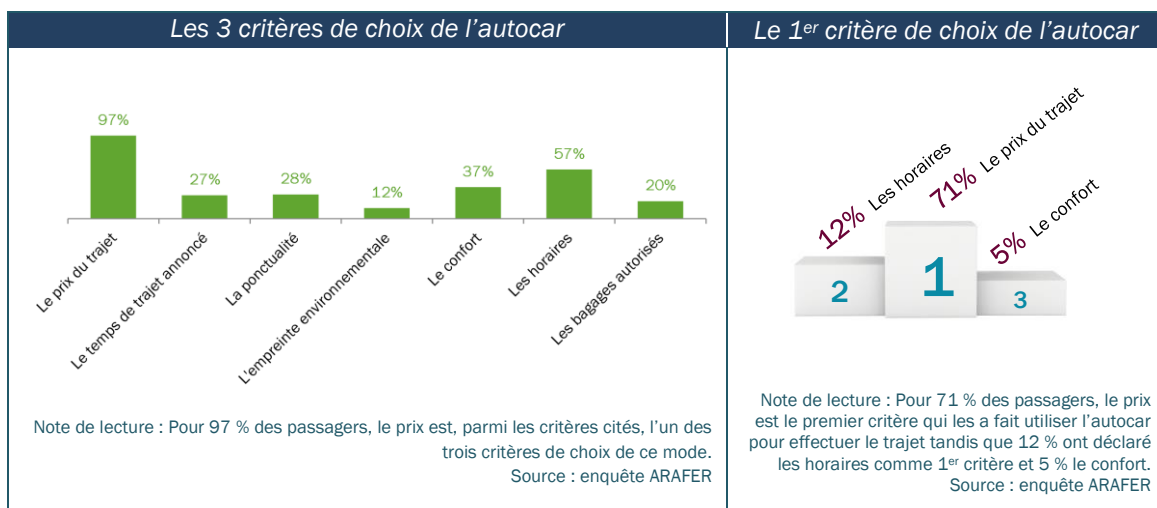
Figure 14 Temps d'attente au point d'arrêt



## 2.7. Les critères de choix de l'autocar : le prix loin devant tous les autres critères

Le critère prix ressort comme le principal atout du transport libéralisé par autocar : 97 % des passagers ont déclaré le prix comme étant, parmi une liste de critères proposés, l'un des 3 principaux critères les ayant amenés à utiliser le car et 71 % l'ont même déclaré comme étant le critère principal loin devant les horaires (12 %) et le confort (5 %). Viennent ensuite les horaires qui sont un critère de choix pour 57 % des passagers et le confort (37 %).

Figure 15 Répartition des passagers des SLO selon les critères qui les ont amenés à choisir l'autocar



### 3. METHODOLOGIE ET DIMENSIONNEMENT DE L'ENQUETE

L'Autorité a souhaité, par ces enquêtes, apporter un éclairage qualitatif sur le profil, les motivations et les critères de choix des voyageurs ayant utilisé les nouveaux services réguliers librement organisés de transport par autocar. Elle remercie pour cela les trois principaux opérateurs (Flixbus, Isilines, Ouibus) pour leur coopération, en permettant de relayer par email le questionnaire de l'Autorité auprès d'un échantillon aléatoire de leurs bases clients respectives.

Environ 2 500 personnes ayant voyagé sur une ligne d'autocar librement organisée ont ainsi été interrogées.

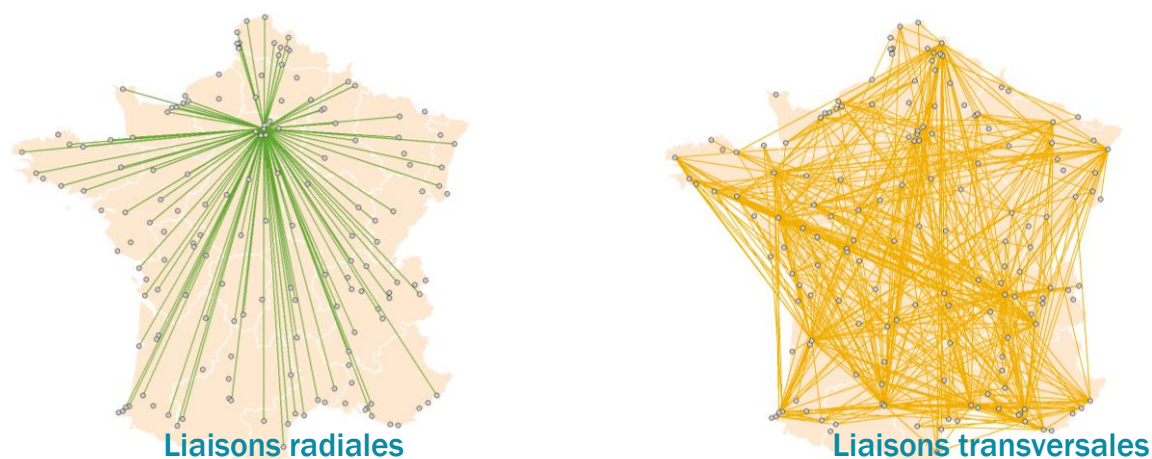
La base de réponses apportées par les sondés a été redressée des volumes de fréquentation des services SLO observée au premier semestre 2017 par type de liaison (radiale/transversale) et par classes de distance. Les panels d'enquêtés sur ces classes sont détaillés ci-après.

Figure 16 Panels d'enquêtés SLO

Panel	Nature de la liaison	Classe de distance	Nombre d'enquêtés
1	Liaisons radiales	<100km	0
2	Liaisons radiales	[100-250km]	438
3	Liaisons radiales	[250-500km]	354
4	Liaisons radiales	[500-750km]	250
5	Liaisons radiales	>750km	57
6	Liaisons transversales	<100km	55
7	Liaisons transversales	[100-250km]	577
8	Liaisons transversales	[250-500km]	413
9	Liaisons transversales	[500-750km]	244
10	Liaisons transversales	>750km	138

Source : Enquête ARAFER

Figure 17 Cartographie des trajets effectués par les répondants à l'enquête



Nombre de liaisons radiales enquêtées (% offre de liaisons radiales 2017)	115 (69%)
Nombre d'observations	1099
Clé de pondération moyenne	1,25

Nombre de liaisons transversales enquêtées (% offre de liaisons radiales 2017)	497 (44 %)
Nombre d'observations	1427
Clé de pondération moyenne	0,81