

2023

GRANDE ENQUÊTE TER

Les trains régionaux en Nouvelle-Aquitaine, qu'en pensent les non-usagers ?

RÉSULTATS SYNTHÉTIQUES DE L'ENQUÊTE SUR L'USAGE DU TER EN NOUVELLE-AQUITAINE

Pourquoi une enquête ?

Afin de proposer un service de qualité qui réponde aux besoins de tous, tout en s'inscrivant dans une vision durable des déplacements, la Région Nouvelle-Aquitaine s'est interrogée pour mieux comprendre quels étaient aujourd'hui les freins à l'utilisation du TER.

Cette enquête auprès des usagers et non-usagers a été initiée afin de mieux comprendre pourquoi des actifs, pourtant domiciliés à proximité d'une gare, n'utilisaient pas ou plus le TER ?

La Région remercie toutes les personnes qui ont participé à cette enquête.

Etude pilotée par la Région Nouvelle-Aquitaine de septembre 2022 à février 2023, avec l'appui de ses services : Direction de la Communication et du Marketing Territorial - Délégation Transformation, Pilotage et Modernisation - Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Attractivité Régionale (DATAR) - Direction des Systèmes d'Information (DSI).

Méthodologie de l'enquête

MICRO-TROTTOIRS

Cette phase d'écoute permet de mieux comprendre le quotidien des usagers au travers du récit de leur vie lors d'entretiens individuels spontanés.

48 interviews sur **3** villes
Bordeaux • Bayonne • Périgueux

FORMULAIRE EN LIGNE

Le questionnaire, partagé à grande échelle, permet d'obtenir une validation quantitative des hypothèses formulées après l'analyse des entretiens.

4 843 répondants au total, dont :

1 805 actifs* néo-aquitains
non-usagers TER

1 283 actifs* néo-aquitains
usagers TER

Redressement des échantillons par la méthode des quotas (genre, âge et catégorie socio-professionnelle)



RÉGION
Nouvelle-Aquitaine

La Région vous transporte

Quels seraient les facteurs favorables pour devenir un usager du TER ?

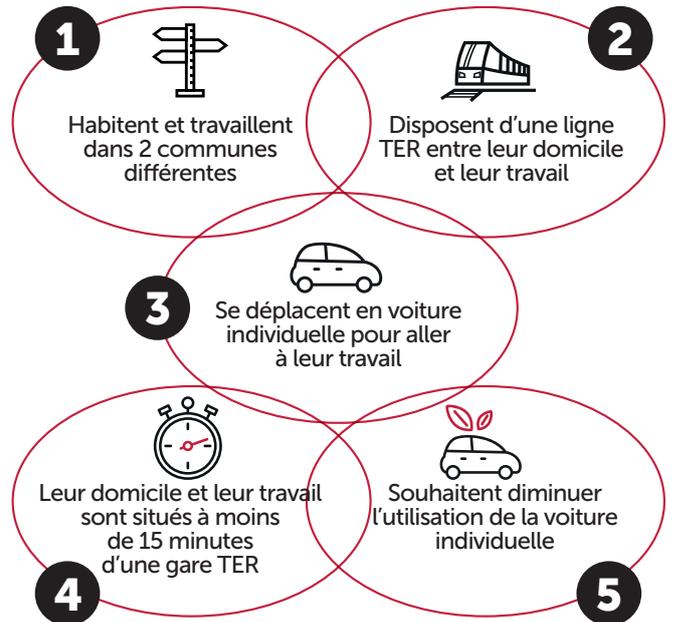
34 % des non-usagers interrogés combinent les facteurs essentiels à une utilisation du TER : **habiter et travailler dans des villes différentes** et **disposer d'une ligne de TER entre ces deux destinations**.

Pourtant, **93 %** des non-usagers utilisent actuellement la voiture pour ces déplacements et à majorité en mode "autosolisme" alors même que **70 %** d'entre eux disposent d'une gare à **moins de 15 minutes de leur domicile** et **60 %** à **moins de 15 minutes de leur lieu de travail**.

Toutefois **plus de la moitié** d'entre eux se déclarent prêts à **réduire l'utilisation de la voiture**.

Ainsi, si l'on combine ces différents facteurs favorables, on peut identifier les populations potentielles utilisatrices du TER.

Parmi ces non-usagers, **8 %** rassemblent **l'ensemble des facteurs favorables à l'utilisation** et constituent le cœur de cible des actions à déployer pour augmenter la fréquentation.



LES PROFILS DES NON-USAGERS

POPULATION 1

1 + 2

34 %

des non-usagers interrogés travaillent et habitent 2 communes différentes et déclarent disposer d'une ligne TER domicile-travail

POPULATION 2

1 + 2 + 3

32 %

des non-usagers interrogés travaillent et habitent 2 communes différentes et disposent d'une ligne TER domicile-travail et se déplacent en voiture individuelle

POPULATION 3

1 + 2 + 3 + 5

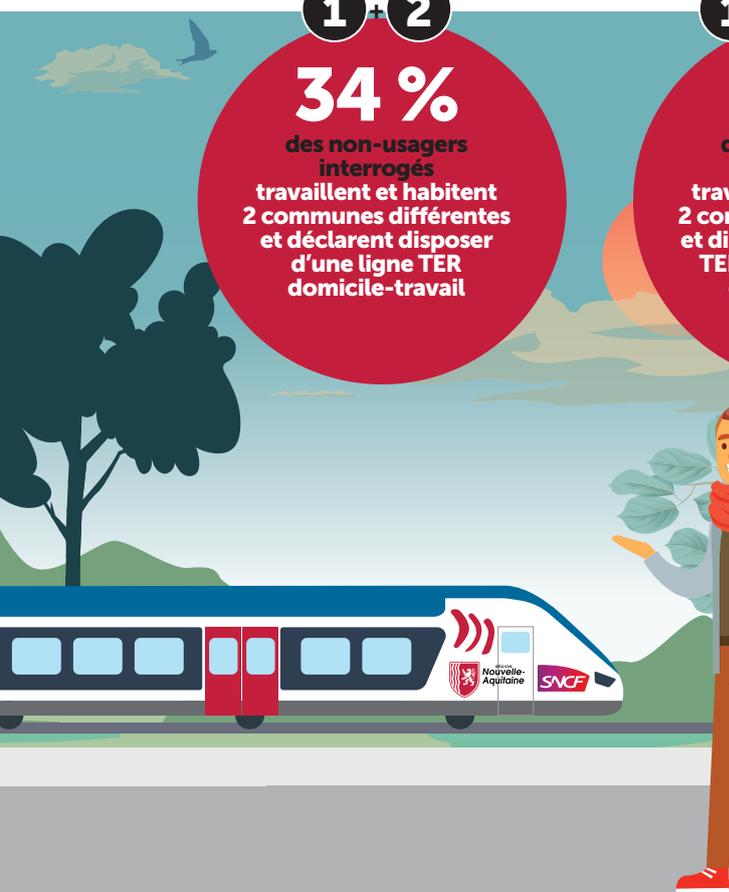
19 %

des non-usagers interrogés travaillent et habitent 2 communes différentes, déclarent disposer d'une ligne TER domicile-travail, se déplacent en voiture individuelle et envisagent d'en réduire l'utilisation

1 + 2 + 3 + 4 + 5

8 %

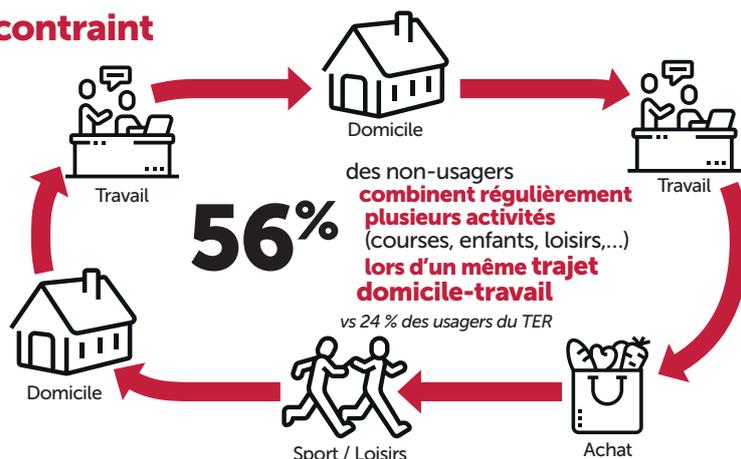
des non-usagers interrogés (soit 160 000 personnes) combinent l'ensemble des facteurs



Pourquoi ceux qui rassemblent ces facteurs favorables ne prennent-ils pas le TER aujourd'hui ?

Un contexte professionnel et personnel contraint

D'autres motivent leur choix de la voiture par un contexte de travail qui ne permet pas ou ne facilite pas l'utilisation du train. Les non-usagers pratiquent moins **le télétravail (33 % contre 48 % pour les usagers)** ou sont soumis à des amplitudes de travail ou horaires atypiques, décalés ou le week-end. Les non-usagers font également part de contraintes induites par une chaîne de déplacement personnels qui leur impose de combiner plusieurs motifs de déplacement dans la même journée (travail, courses, loisirs, enfants, etc.).



Le besoin de flexibilité influence les trajets au profit de la voiture

Face à ces freins, la voiture représente alors le moyen de transport offrant plus de liberté, de rapidité et une meilleure ponctualité. **65 % des non-usagers (population 1)** craignent une perte de flexibilité et de liberté dans leurs déplacements avec l'utilisation du TER.

58 % évoquent la peur des grèves et annulations.
51 % redoutent un manque de ponctualité des trains.

Pourquoi ont-ils choisi la voiture ?

47 %	La liberté de se déplacer
41 %	La rapidité
36 %	La ponctualité
13 %	La tranquillité
9 %	Le plaisir de conduire
5 %	Le confort à bord



53 % de la population 2 considère la **voiture comme seul moyen de transport possible** pour se rendre sur leur lieu de travail

La combinaison fréquence/horaires principal frein à l'utilisation du TER

La fréquence des trains est jugée insuffisante par **82 %** des non-usagers disposant d'une gare à proximité et **78 %** estiment que les horaires des trains sont mal adaptés à leurs horaires de travail.

La proximité et l'accès aux gares, entre perception et réalité

L'enquête laisse apparaître un écart important de perception de la distance aux gares : **les non-usagers ont le sentiment d'être plus loin d'une gare qu'ils ne le sont en réalité**. Alors que leur travail est situé à moins de 15 minutes d'une gare, **31 %** des non-usagers estiment que leur travail n'est pas situé à proximité d'une gare, cette proportion n'est que de **6 % parmi les usagers actuels**.

47 % des non-usagers expriment **des difficultés d'accès entre la gare et leur lieu de travail** et déplorent une offre réduite de transports urbains en gare d'arrivée
35 % des non-usagers auraient la possibilité de **se rendre à pied de la gare à leur travail**.

La problématique du **stationnement en gare** de départ représente un frein pour pour **37 %** des non-usagers (population 1).

Pourquoi les anciens usagers ont-ils arrêté de prendre le train ?

Des motifs personnels sont principalement à l'origine de l'arrêt de l'utilisation du TER, déménagement, changement de travail, événement de vie... Mais **48 %** des anciens utilisateurs justifient leur arrêt du train par des motifs directement liés à l'offre TER.

39 % d'entre eux motivent leur arrêt par un **manque de fiabilité**

59 % d'entre eux motivent leur arrêt par une **incompatibilité horaire**

Comment favoriser la fréquentation du TER ?

Les atouts du TER : une différence de perception usagers/non usagers

“Se passer de la voiture” : le TER, un moyen de transport de substitution à la voiture

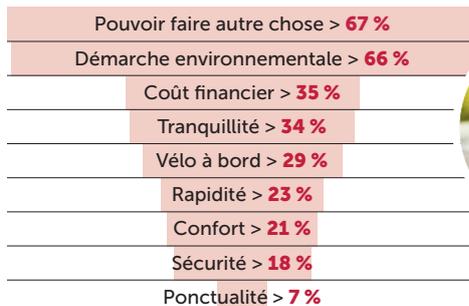
Pour les non-usagers, le premier avantage perçu à l'utilisation du TER est le fait de pouvoir se passer de la voiture pour **utiliser le temps de trajet à autre chose**.

Tandis que les usagers prônent en premier lieu le **coût financier réduit du TER** par rapport à la voiture, les non-usagers identifient mal le gain économique.

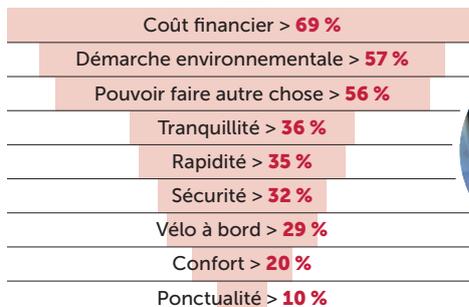
La démarche environnementale au cœur des préoccupations

Fait notable, la **démarche environnementale** apparaît pour tous, usagers ou non, comme le **deuxième avantage**.

Cet avantage est notamment très relevé par ceux qui envisagent de se passer de leur voiture et considèrent notamment la possibilité de **transporter son vélo à bord comme un atout important**.



Non usagers
Population 1



Usagers
TER

Comment attirer de nouveaux usagers et reconquérir les anciens ?

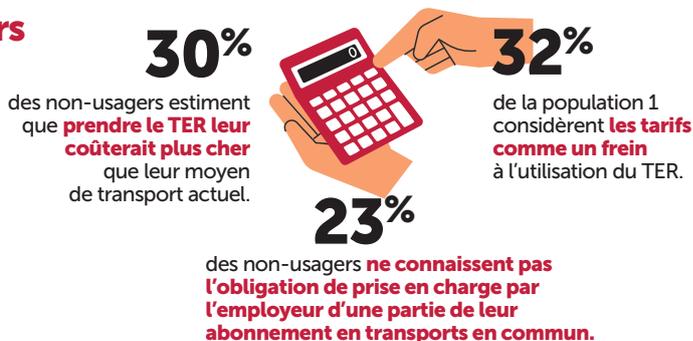
L'étude laisse apparaître une réelle méconnaissance de l'offre par les non-usagers et met en lumière une perception erronée du coût du TER et du gain financier.

Beaucoup de **non-usagers** pensent que la voiture reste un moyen de transport moins onéreux que le train et considèrent les tarifs des billets et des abonnements comme un frein à son utilisation.

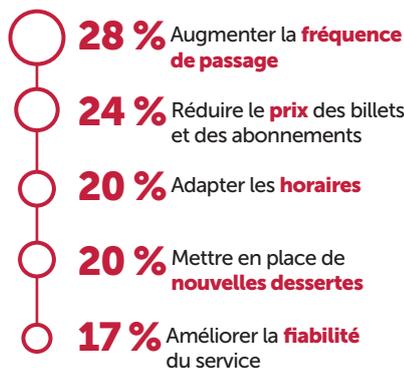
Ils sont ainsi **23 %** à évoquer spontanément une **baisse des tarifs comme un élément incitatif**. Pourtant, peu de non-usagers ont connaissance de la gamme tarifaire offerte par les abonnements ou des obligations de **prise en charge par l'employeur** d'une partie de leurs dépenses, permettant de réduire le coût du TER. **Le gain économique de l'abonnement TER** semble ainsi sous-estimé par les non-usagers

(**13 %** seulement le citent en premier), alors que pour les usagers actuels, c'est le premier avantage cité.

Pour les **anciens usagers**, ce sont les leviers relatifs au service proposé (**fréquence, prix, horaires, desserte**) qui auraient le plus d'impact.



Quelles mesures pourraient inciter les ex-usagers à reprendre le TER ?



CONCLUSION

S'ils n'utilisent pas le TER dans leur déplacement Domicile-Travail, les non-usagers qui ont répondu à l'enquête ne le rejettent pas pour autant.

Sur les possibilités offertes par le TER, il en ressort un écart important entre la perception des non-usagers et la réalité, d'où la **nécessité de mieux informer** sur l'offre en général, (notamment l'accès aux gares), et le coût réel et bénéfice financier en particulier.

Certains non-usagers ou anciens usagers seraient ainsi prêts à modifier leurs habitudes de déplacement, pour être en accord avec une **conception plus durable de la mobilité**. Ce sentiment serait renforcé si plusieurs facteurs étaient réunis parmi lesquels de **nouveaux services favorisant la complémentarité des modes de déplacement** pour apporter une réponse efficiente aux questions d'organisation personnelle (stationnement, transports en commun à l'arrivée, abris vélos en gare et accès à bord, etc.).