



ETUDE “GLION MOBILITE”

ANALYSE DES COMPORTEMENTS DES AUTOMOBILISTES A L'OCCASION DE LA FERMETURE PARTIELLE DES TUNNELS DE GLION

CHRISTOPHE JEMELIN, MICHAEL FLAMM, LUCA PATTARONI, VINCENT KAUFMANN

Cellule d'Analyse des Mobilités Urbaines (CAMUS)
Laboratoire de Sociologie Urbaine (LASUR)
Cahier 1, août 2005
Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne
Faculté de l'Environnement Naturel, Architectural et Construit
ENAC - Médias & Communication
Octobre 2005
Crédit photographique :
Christophe Jemelin

Commanditaires de l'étude

Office Fédéral des Routes (OFROU)

Etat de Vaud

Service de la mobilité, Service des routes

Etat du Valais

Service des routes et des cours d'eau,

Service de l'économie et du tourisme

Avec la collaboration des CFF

Christophe Jemelin, Michael Flamm, Luca Pattaroni, Vincent Kaufmann

Etude « Glion Mobilité »

**Analyse des comportements des automobilistes
à l'occasion de la fermeture partielle des tunnels de Glion**

Membres de la commission d'accompagnement de l'étude

Coordinateur du projet	M. C. Pralong, SDGC
Canton du Valais	Mme I. Theytaz
Canton de Vaud	M. Y. Delacrétaz
CFF	M. P. Taillens
OFROU	M. A. Cuche
Car Postal	M. A. Gretz
Science Com	M. P. Gagnebin

Table des matières

Zusammenfassung	6
Abstract	7
1. But de l'étude	9
1.1 Rappel des travaux dans le tunnel de Glion.....	9
1.2 Objectifs de l'étude	10
2. Méthodologie.....	11
2.1 Passation des questionnaires	13
2.2 Entretiens qualitatifs	15
3. Résultats des enquêtes quantitative (questionnaires).....	19
3.1 L'enquête menée dans les trains	19
3.1.1 Les clients actuels et les modifications de comportement	19
3.1.2 Connaissance et opinion concernant la communication des offres de TP	22
3.1.3 Perception de la qualité des services ferroviaires.....	23
3.2 L'enquête réalisée dans les P+R CFF	25
3.2.1 Les modifications de comportement	25
3.2.2 Connaissance et opinions concernant la communication des offres de TP....	26
3.2.3 Perception de la qualité des services ferroviaires.....	26
3.3 L'enquête autoroute	27
3.3.1 Les modifications de comportement	27
3.3.2 Perception des bouchons	29
3.3.3 Connaissance et opinion concernant la communication des offres de TP	31
3.3.4 Améliorations souhaitées en 2005.....	32
3.4 Enquête auprès des locataires et propriétaires de résidences secondaires ..	35
3.4.1 Les modifications de comportement	35
3.4.2 Perception des bouchons	35
3.4.3 Connaissance et opinion concernant la communication des offres de TP	36
3.5 Les logiques de comportements dans les enquêtes menées.....	37
3.5.1 Les logiques de choix	38
3.5.2 Typologie des réactions à la fermeture des tunnels de Glion	39
3.6 Constats principaux de la partie quantitative.....	41

4. Résultats de l'enquête qualitative	43
4.1 Eléments de compréhension des comportements des pendulaires	43
4.1.1 Les pendulaires qui ont persisté à se déplacer en automobile	43
4.1.2 Les pendulaires qui se sont convertis à l'usage du train	49
4.1.3 Deux critères déterminants pour un report modal volontaire	56
4.2 Eléments de compréhension des comportements des touristes (locataires et propriétaires de résidences secondaires).....	61
4.2.1 Les motifs du déplacement touristique	62
4.2.2 Importance de la voiture pour les propriétaires de résidence secondaire	63
4.2.3 Les touristes qui sont venus à la même fréquence qu'auparavant.....	64
4.2.4 Les touristes qui sont venus moins souvent en Valais	66
4.3 Appréciations qualitatives des mesures d'accompagnement des chantiers ..	69
4.3.1 L'impact différencié de la campagne d'information	69
4.3.2 Inforoute sur RSR : les constats d'un manque de fiabilité.....	70
4.3.3 La gestion des flux de circulation sur l'autoroute.....	71
4.3.4 Des appréciations mitigées des offres spéciales des CFF	73
4.4 Conclusions de l'enquête qualitative	75
5. Analyse de la presse.....	79
5.1 Couverture des chantiers par la presse	79
5.2 Analyse de contenu	80
5.2.1 Les types d'article et leur distribution	80
5.2.2 L'attitude des journaux.....	81
5.2.3 24 Heures et Le Matin : deux regards sur les chantiers.....	83
6. Conclusions générales	85
Ouvrages mentionnés	88

ANNEXES

- questionnaires
- fiches d'entretiens des pendulaires
- fiches d'entretiens des touristes / propriétaires de résidence secondaire

Résumé

A la suite de l'incendie du tunnel du Mont-Blanc en 1999, l'Office Fédéral des Routes (OFROU) a édicté de nouveaux standards de sécurité, impliquant en particulier des travaux de réfection des tubes du tunnel de Glion (construits entre 1968 et 1971) sur l'autoroute A9 entre Montreux et Villeneuve.

La première phase des travaux s'est déroulée d'avril à novembre 2004, nécessitant la mise en place d'un dispositif de circulation bi-directionnel dans un seul tube, et générant une baisse importante de capacité du tronçon autoroutier. Afin de réduire autant que possible la durée des bouchons, différentes mesures d'accompagnement ont été mises en place par les cantons et les entreprises de transport concernés : **transfert modal** (utiliser d'autres moyens de transport que l'automobile), **transfert temporel** (modifier ses horaires de déplacement), **transfert spatial** (emprunter d'autres itinéraires).

La Cellule d'Analyse des Mobilités Urbaines (CAMUS) de l'EPFL a été mandatée par les cantons de Vaud, du Valais et l'OFROU afin d'analyser, au terme de la première saison de travaux, **comment les automobilistes se sont adaptés ou non à la contrainte représentée par la fermeture d'un tube**. Des questionnaires ont été distribués sur l'autoroute, aux utilisateurs des CFF et des parkings d'échange, et aux locataires et propriétaires de résidences secondaires en Valais. Les taux de retour ont été élevés (plus de 2'100 questionnaires exploitables au total), et cette analyse quantitative a été complétée par une approche qualitative (28 entretiens en profondeur). **L'étude révèle les résultats suivants :**

- **Le transfert modal sur les transports publics en semaine a fonctionné**, et les nouveaux utilisateurs sont une majorité à déclarer qu'ils continueront à utiliser le train en 2005 et même après la fin des travaux à Glion.
- **Le week-end, le bilan est plus mitigé** : les personnes interrogées ont une relative méconnaissance de certaines offres supplémentaires et le report modal est moins durable (les nouveaux utilisateurs du train seront moins nombreux à continuer à prendre les transports publics durant le week-end que durant la semaine), dans un contexte général de baisse de fréquentation du Valais.
- **Les propriétaires de résidences secondaires sont nombreux à être venus moins fréquemment en Valais**, en particulier les familles.

Ces résultats ont illustré la nécessité de mettre en place des mesures d'accompagnement au moins aussi importantes en 2005, à l'occasion de la fermeture du deuxième tube, et d'accentuer les efforts sur le trafic lié aux loisirs.

En conclusion, la recherche menée montre que **faire évoluer les comportements de mobilité est un processus complexe** : premièrement, la simple mise en place d'une offre par transport public, même moins chère et plus rapide que la voiture, ne suffit pas à ce qu'elle soit utilisée, en particulier le week-end, et deuxièmement une part non négligeable des automobilistes interrogés a préféré ne rien changer à ses habitudes ou s'adapter à la marge (reports d'horaires) plutôt que de changer de mode de transport. Ce dernier point souligne l'importance de la notion de « compétences » pour l'utilisation des transports publics, de nombreuses personnes interrogées ayant indiqué qu'elles avaient redécouvert ce moyen de transport à l'occasion des travaux de Glion.

Zusammenfassung

In Folge des Brandunfalls im Mont-Blanc Tunnel in 1999 hat das Bundesamt für Strassen (ASTRA) neue Sicherheitsstandards erlassen, die Erneuerungsarbeiten in den zwei Autobahntunnelröhren von Glion notwendig machten (A9, zwischen Montreux und Villeneuve gelegen; Baujahr: 1968-1971).

Die erste Phase der Tunnelanierung fand zwischen April und November 2004 statt. Während dieser Zeit musste der Verkehr in beiden Richtungen durch eine einzige Tunnelröhre geleitet werden, was zu einer deutlichen Verringerung der Verkehrskapazität auf diesem Autobahnabschnitt führte. Um den Ausmass der Verkehrsbehinderungen so weit wie möglich zu reduzieren haben die betroffenen Kantone und Verkehrsunternehmen eine ganze Reihe von flankierenden Massnahmen umgesetzt: diese zielten einerseits auf eine **Verkehrsmittelverlagerung** (Nutzung anderer Verkehrsmittel als das Auto), auf eine **Zeitverlagerung** der Verkehrswege (Änderung der Abfahrtszeiten) sowie auf eine **räumliche Verlagerung** der Verkehrswege (Nutzung von Ausweichrouten).

Die Forschungsstelle für Urbane Mobilitäten (CAMUS) der ETH Lausanne wurde von den Kantonen Waadt, Wallis sowie vom ASTRA beauftragt, eine Untersuchung über **das durch die Verkehrsbehinderungen ausgelöste Anpassungsverhalten der Autofahrer** während der ersten Bauphase durchzuführen. Zu diesem Zweck wurden Fragebogen auf der Autobahn, in den Zügen sowie an P+R-Anlagen verteilt und ausserdem an Besitzer von Zweitwohnungen im Wallis verschickt. Die Rücklaufquoten waren hoch (insgesamt mehr als 2'100 auswertbare Fragebogen). Diese quantitative Umfrage wurde anschliessend noch durch 28 gründliche qualitative Interviews ergänzt. **Die Untersuchung zeigt auf, dass:**

- **die Verkehrsmittelverlagerung zu Gunsten des ÖVs während den Arbeitstagen gut funktioniert hat**, und dass eine Mehrzahl der neuen Bahnbenützer auch während der zweiten Bauphase in 2005 und sogar anschliessend der Tunnelanierung weiterhin mit dem Zug pendeln werden.
- **An den Wochenenden ist das Fazit gemischter**: die befragten Personen verfügen oft nur über eine begrenzte Kenntnis der Spezialaktionen der ÖV-Unternehmen und die Verkehrsmittelverlagerung ist nicht so dauerhaft (unter den neuen Bahnbenützer am Wochenende werden weit weniger als bei den Pendlern auch in Zukunft mit dem ÖV reisen), wobei ausserdem noch eine Reduktion der Besuchshäufigkeit im Wallis festzustellen ist.
- **Viele Zweitwohnungsbesitzer sind während der Bauphase weniger oft ins Wallis gekommen, insbesondere Familien mit Kindern.**

Diese Erkenntnisse legen dar, dass während der Bauphase 2005 mindestens ebenbürtige flankierende Massnahmen umgesetzt werden müssen und dass insbesondere die auf den Freizeitverkehr gerichteten Massnahmen noch verstärkt werden müssen. Insgesamt zeigt die Untersuchung, dass **die Beeinflussung von Mobilitätsverhalten komplexen Prozessen unterliegt**: einerseits stellt sich heraus, dass der alleinige Ausbau des ÖV-Angebotes nicht automatisch zu seiner Ausnützung führt – insbesondere am Wochenende – selbst wenn dieses Angebot billiger und zeiteffizienter als das Auto ist; andererseits legt die Untersuchung dar, dass ein bedeutender Anteil der befragten Autofahrer lieber ihre Gewohnheiten beibehalten oder nur geringfügig anpassen (leichte Abfahrtszeitänderungen) als dass sie eine Verkehrsmittelverlagerung ins Auge fassen. Diesbezüglich zeigt die Untersuchung, dass die Einstellung zur Möglichkeit einer Verkehrsmittelverlagerung stark zusammenhängt mit dem Bestehen von vormaligen Erfahrungen in der Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln (zum Beispiel während der Schulzeit oder während des Studiums, usw.), was auf die Wichtigkeit der individuellen Mobilitätskompetenzen hindeutet. In der Tat haben mehrere Befragte zu erkennen gegeben, dass sie anlässlich der Glion-Baustelle den ÖV wieder entdeckt haben.

Abstract

Following the fire in the Mont Blanc tunnel of 1999, the Swiss Federal Roads Authority (ASTRA) introduced new safety standards, necessitating repair works to both sides of the Glion tunnel (built between 1968 and 1971) on the A9 motorway between Montreux and Villeneuve.

The first phase of repair works was between April and November 2004. This required the introduction of a two-way traffic system in one side of the tunnel and considerably reduced the traffic capacity of this stretch of motorway. To minimise tailbacks, the relevant cantons (Vaud and Valais) and transport companies introduced a number of accompanying measures: **modal transfer** (use of means of transport other than the car), **temporal transfer** (timetable changes), and **spatial transfer** (use of alternative routes).

The cantons of Vaud and Valais, as well as FEDRO commissioned the "Cellule d'Analyse des Mobilités Urbaines" (CAMUS) of the Federal Institute of Technology Lausanne (EPFL) to carry out a study following the completion of the first phase of repair works on **whether motorists had adapted their behaviour** to the restrictions caused by the closure of one side of the Glion tunnel. Questionnaires were distributed among motorists travelling on the motorway, among users of the Swiss Federal Railways (SBB) and of park-and-ride services, as well as among owners of holiday homes in Valais; the rate of return was high (more than 2,100 questionnaires in total could be used). This quantitative analysis was supplemented by a qualitative assessment (28 in-depth interviews). **The study arrived at the following findings:**

- **Modal transfer to public transport use during the week was a success**, with the majority of new users stating their intention to continue taking the train in 2005, even after work on the Glion tunnel is completed.
- **The results for week-end traffic were mixed:** those surveyed were relatively ill-informed of a number of additional services on offer and the modal share will be less sustainable (the number of new train users who will continue to take public transport at the weekend will be lower than those who will do so during the week); this is within the context of a general downward trend in journeys to Valais.
- **Many owners of holiday homes in Valais visited less frequently; this was particularly true for families.**

These findings illustrate the need to introduce similar accompanying measures in 2005, when the other side of the tunnel is closed and to increase efforts with regard to leisure traffic. To conclude, the research shows that **the process of changing mobility behaviour is complex.** First, it takes more than the introduction of new public transport services, even if they are less expensive and quicker than the car, to encourage people to avail of them, particularly at the weekend. Second, a non-negligible part of those motorists surveyed preferred not to change or even slightly modify their behaviour (e.g. travelling at later times) rather than switch to another form of transport. The present study found that previous experience of public transport use (for example, when at school or university etc.) in some ways is a precondition for a person's decision to change the means of transport he/she uses. This underlines the importance of the idea of "competences" in relation to modal change. In fact, many of the people surveyed in this study stated that they had rediscovered public transport as a result of the road works in Glion.

1. But de l'étude

1.1 Rappel des travaux dans le tunnel de Glion

Suite à l'incendie dans le Tunnel du Mont-Blanc en mars 1999 et à celui dans le Tunnel du Tauern (Autriche) en mai 1999, l'Office Fédéral des Routes a fait procéder à un examen de tous les tunnels routiers de plus de 600 mètres. Celui de Glion est constitué de deux tubes de 1350 mètres de longueur, et a été mis en service en 1970. A l'occasion de cet examen, il s'est avéré que le procédé de ventilation d'air frais par le faux plafond n'offrait pas une sécurité suffisante, l'évacuation des fumées en cas d'incendie étant impossible. Des travaux se sont donc révélés indispensables : destruction des faux-plafonds, installation de nouveaux ventilateurs, nouvelle voûte en béton, rénovation de l'éclairage, réfection des niches de sécurité, etc.

Selon un horaire normal de travail, cette réfection aurait duré cinq ans, créant de plus des bouchons jusqu'à Martigny (à 35 km de distance). Il a donc été décidé de concentrer les travaux sur deux périodes d'avril à novembre (un tube après l'autre) – libérant ainsi les périodes de fortes charges touristiques en hiver, de travailler 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et enfin de mettre en place des mesures d'accompagnement en organisant le passage par d'autres itinéraires, en favorisant l'utilisation des transports collectifs ou en conseillant aux automobilistes de décaler leurs horaires de passage, tout en développant fortement l'information et la communication autour de ce projet.

Le budget des travaux s'élève à 110 millions, et permet non seulement de mettre en place un nouveau dispositif de ventilation, mais aussi d'adapter l'ouvrage pour faciliter sa maintenance et son entretien jusqu'en 2020-2025. La première phase en 2004 s'est déroulée sans difficultés particulières et en respectant parfaitement le calendrier. Aucun accident grave lié au trafic bi-directionnel n'a été à déplorer.

(source : Route et trafic No 12/2004)

1.2 Objectifs de l'étude

La fermeture successive des tubes du tunnel autoroutier de Glion provoque une réduction de la capacité de ce tronçon (de 3'600 véhicules/heure à 1'400 voire 900 véhicules/heure dans le sens Valais-Vaud), réduction à laquelle les automobilistes réagissent selon cinq possibilités :

- Transfert spatial : passage par d'autres itinéraires
- Transfert temporel : passage avant ou après les heures habituelles
- Transfert modal : utilisation des transports publics
- Pas de changement : les automobilistes gardent le même comportement, au risque de subir des bouchons.
- Renoncement au déplacement.

Les comptages automatiques effectués sur l'autoroute, aux sorties d'autoroute et sur différents axes routiers (effectués par le bureau Robert Grandpierre & Rapp) donnent des informations quantitatives sur l'évolution des comportements, mais ne fournissent aucune indication sur les **motivations à l'origine des changements** : à quel argument les automobilistes ont-ils été sensibles pour passer aux transports publics ? Leur changement est-il limité à la durée des travaux, ou durable ? En quoi les nouvelles offres – notamment en matière de loisirs – répondent-elles aux attentes ? Quel type de « produit » faudrait-il développer pour intéresser les automobilistes qui n'ont pas utilisé les transports publics ?

Seules les réponses à ces questions permettraient de capitaliser l'expérience de ce chantier, en envisageant les travaux du tunnel de Glion comme « laboratoire d'évolution de la mobilité » et non comme contrainte temporaire. Les résultats de l'étude visent ainsi à être utilisés afin d'adapter le cas échéant les offres complémentaires en 2005, lors de problématiques similaires dans le futur (rénovation d'autres tronçons autoroutiers) ou encore plus largement dans une optique de création et d'adaptation de nouvelles offres pour gagner de la clientèle en transports publics, en particulier dans le trafic de loisirs.

En complément, une analyse de la presse avant et pendant le chantier de Glion (pendant la première fermeture du tube en 2004) donne des indications sur le type de message véhiculé à l'intention du grand public.

2. Méthodologie

Le caractère particulier de l'étude (concernant principalement deux modes de transport – automobile et transports publics – et deux catégories de motifs de déplacement – travail et loisirs) impose de recourir à des **dispositifs originaux**. En effet, les méthodes usuelles, comme les sondages d'opinion téléphoniques, ne sont dans ce cas pas adéquates : pour effectuer un sondage, il conviendrait de connaître à l'avance les caractéristiques des personnes en transit (par le train ou l'autoroute), afin de sélectionner un échantillon représentatif, ce qui n'est pas possible. La question du découpage territorial se poserait également : comment sélectionner par téléphone des personnes se rendant en Valais ou en venant ?

C'est pourquoi nous avons choisi d'utiliser d'autres méthodes, qui viennent en complément des études de comptage réalisées par les bureaux d'ingénieurs et les CFF :

- questionnaires auto-administrés (une page A4 recto-verso) distribués selon plusieurs canaux (voir plus loin) et renvoyés pour traitement à l'EPFL dans une enveloppe pré-affranchie
- entretiens qualitatifs (environ 1h) auprès de personnes ayant répondu au questionnaire
- analyse des articles parus dans la presse quotidienne avant et pendant le chantier, afin de documenter le contexte dans lequel les offres et conseils à propos de Glion ont été communiqués.

Nous avons sélectionné **quatre canaux de distribution pour les questionnaires**, permettant de couvrir trois axes d'analyse :

- trafic de loisirs / trafic pendulaire
- utilisation de l'automobile / utilisation des transports publics
- trafic de semaine / trafic de week-end

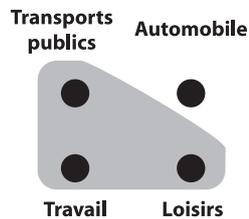
Par rapport aux impacts prévisibles de la fermeture de Glion, le passage par un autre itinéraire ne peut être analysé directement. Il impliquerait en effet des distributions de questionnaires hors autoroute, avec la difficulté de ne pas pouvoir cibler les automobilistes directement touchés par les travaux. De même, le renoncement au déplacement ne peut pas non plus être étudié, cela aurait nécessité une enquête à domicile (reposant les problèmes d'échantillonnage). Par contre ces deux aspects sont traités de manière indirecte dans les questionnaires pour les automobilistes et les propriétaires de résidences secondaires en Valais.

Figure 2.1 Dispositifs d'enquête

Etude EPFL "Glion – Mobilité"

Dispositifs d'enquête

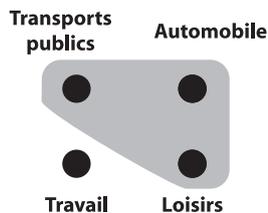
A. Transports publics



*Enquêtes à bord des trains
(semaine et week-end)*

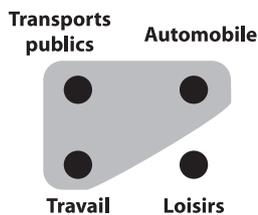
B. TP + automobile

B1



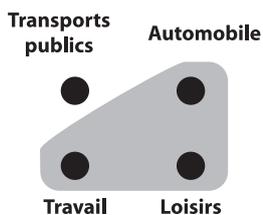
*Résidences secondaires
en Valais*

B2



*Enquêtes sur P+R
(Villeneuve / Aigle / Valais)*

C. Automobile



*Enquêtes sur l'autoroute
(restoroute Yverne)*

2.1 Passation des questionnaires

La formulation des questionnaires a été réalisée en tenant compte d'une part des sujets spécifiques à l'étude, d'autre part de l'expérience de notre équipe sur des thématiques de mobilité, et enfin de la contrainte liée à la place disponible (maximum une page A4 recto-verso), afin de garantir le meilleur taux de réponse possible. Avant distribution, les questionnaires ont été testés auprès de quelques personnes pour vérifier la bonne compréhension des questions (une majorité de questions « fermées » – cases à cocher – et quelques questions d'opinion « ouvertes » où les personnes interrogées pouvaient écrire librement leur avis). En fin de questionnaire, il était possible de mentionner son numéro de téléphone afin de participer à la partie qualitative (entretien téléphonique). Quel que soit le canal de distribution, une enveloppe-retour pré-affranchie était jointe au questionnaire pour le renvoi à l'EPFL.

De manière générale, les taux de retour ont été bons (on compte en général avec un taux de retour entre 10% et 15% pour les questionnaires auto-administrés), et surtout un nombre important de personnes ont accepté de nous transmettre leur numéro de téléphone pour un éventuel entretien ultérieur, signe que la problématique de la mobilité en lien avec la fermeture de Glion intéresse et concerne le public visé par l'étude.

A. Trains CFF

1'500 questionnaires ont été distribués en semaine dans les trains directs et régionaux entre la Riviera et le Valais, par des apprentis CFF, et 1'500 en week-end.

Semaine : mardi 28 septembre, 458 questionnaires exploitables¹ retournés (taux de retour : 31%)

Week-end : dimanche 3 octobre, 336 questionnaires retournés (taux de retour : 22%)

TOTAL des questionnaires CFF : 794 (dont 85 avec indication d'un No de tél.)

B1. Résidences secondaires

2'700 questionnaires ont été envoyés à 10 Offices de Tourisme/associations, qui se sont ensuite chargés de la distribution auprès de leurs hôtes/membres :

Chablais Tourisme, Association des propriétaires de chalets et appartements Verbier, Nendaz, Crans-Montana, Thyon-Région, Sierre-Anniviers, Les Marécottes, Evolène Région, Ovronnaz

Retour : 330 (12%), (dont 33 avec indication d'un No de tél.)

¹ Soit questionnaire rempli entièrement et correctement (sans réponses fantaisistes).

B2. P+R CFF entre Villeneuve et Sion

464 questionnaires ont été distribués par des étudiants le jeudi 7 octobre, le taux de remplissage des parkings s'élevant ce jour-là à moins de 50%.

Villeneuve : 12 Aigle : 176 Bex : 60
St-Maurice : 30 Martigny : 16 Sion : 170
TOTAL : 464

Retour : 124 (27%), avec indication de 17 No de tél.

C. Autoroute

L'opération de distribution des questionnaires a été mise en place et coordonnée avec la Gendarmerie Vaudoise et le Centre d'Entretien de Rennaz. Une piste de l'autoroute a été neutralisée, le trafic étant dévié sur le restoroute d'Yverne. A cet endroit, une dizaine d'étudiants distribuait le questionnaire aux automobilistes (moins de 10 secondes par voiture), ceux-ci le remplissant plus tard. Le jeudi, l'essentiel des véhicules a été touché, par contre le samedi la neutralisation d'une piste a provoqué un bouchon, nécessitant de laisser entrer au restoroute seulement une partie du flux de véhicules.

Jeudi 30 septembre, sens VS-VD, 6h30-9h :
environ 1'000 questionnaires distribués, 617 retournés (taux de retour de 62%)

Samedi 2 octobre, sens VD-VS, 10h30-11h45 :
environ 800 questionnaires distribués, 250 retournés (taux de retour de 31%)

TOTAL : 867 questionnaires retournés, (dont 147 avec indication d'un No de tél.)

2.2 Entretiens qualitatifs

L'enquête qualitative s'inscrit dans le prolongement direct des enquêtes par questionnaire. D'une manière générale, l'objectif de cette deuxième phase de recherche est de mettre en évidence des éléments de compréhension des comportements individuels en interrogeant un échantillon restreint (mais dûment sélectionné) des personnes qui ont répondu à un questionnaire écrit et qui s'y sont déclarées disposées à mener un entretien approfondi.

En l'occurrence, nous avons choisi de focaliser l'enquête qualitative sur **quatre publics cibles spécifiques, qui se définissent par le croisement de deux dimensions :**

- Premièrement, nous avons distingué deux populations qui se différencient par le **motif de leur déplacement ainsi que par leur localisation résidentielle** : d'une part, des pendulaires qui habitent en Valais ou dans le Chablais vaudois et qui passent souvent par Glion pour des motifs professionnels et, d'autre part, des touristes qui habitent dans la région lémanique ou neuchâtelaise et qui viennent régulièrement en Valais ou dans le Chablais vaudois à des fins touristiques ou pour rendre visite à des amis.
- Deuxièmement, nous avons identifié dans chacune des populations susmentionnées **deux types de personnes** : d'un côté, des personnes qui ont opéré un transfert modal de l'automobile vers les transports publics pour effectuer leurs trajets passant par Glion et, d'un autre côté, des personnes qui ont persisté à se déplacer en automobile malgré le fait qu'elles ont subi des désagréments répétés en raison du chantier de Glion.

L'objectif premier de l'enquête qualitative est de mettre en évidence les déterminants principaux des comportements individuels pour chacun de ces publics cibles. En outre, il s'agit de mieux comprendre les modes d'adaptation dont les individus et les ménages ont usé pour surmonter les problèmes de circulation posés par le chantier de Glion. Enfin, nous voulions cerner le rôle qu'ont joué les mesures d'accompagnement du chantier dans ces processus d'adaptation.

Méthode d'enquête

L'enquête qualitative s'appuie sur 28 entretiens téléphoniques semi-directifs d'une durée variant entre 45 et 90 minutes. Les entretiens ont été réalisés entre mi-janvier et fin février 2005, par deux enquêteurs professionnels (Michael Flamm pour les entretiens avec les pendulaires ; Luca Pattaroni pour ceux avec les touristes).

Les entretiens téléphoniques ont été enregistrés, pour l'analyse ultérieure. D'une manière générale, nous avons rencontré une grande disponibilité chez les personnes contactées, y compris parmi des personnes ayant des charges professionnelles importantes, et nous n'avons essuyé aucun refus formel d'interview. Presque tous les entretiens ont eu lieu sur rendez-vous téléphonique préalable, sur une ligne fixe au domicile ou au lieu de travail des personnes interrogées.

Les entretiens se sont déroulés selon le schéma suivant :

- En premier lieu, les entretiens visaient à obtenir une compréhension relativement détaillée de la **situation personnelle des personnes interrogées** : situation familiale, localisations exactes des principaux lieux d'activités, description sommaire de l'activité professionnelle (horaires de travail habituels, degré d'autonomie dans l'organisation temporelle du travail), niveau de formation. Puis nous abordions la mobilité d'un point de vue général, en faisant l'inventaire des moyens de transport à disposition ainsi que des abonnements de transport public possédés, en évoquant les habitudes modales présentes et passées, et en explicitant les représentations individuelles des interlocuteurs par rapport aux moyens de transport les plus usuels (auto, transports publics, moto et vélo). Le rapport personnel à la mobilité était également abordé par le biais de la question des choix de localisation (importance des accessibilités au moment du dernier choix résidentiel, circonstances qui ont amené certains pendulaires à travailler loin de chez eux) ainsi que des pratiques spatiales habituelles (commerces fréquentés pour l'approvisionnement du ménage, lieux de loisirs habituels).
- Dans un deuxième temps, la discussion était centrée sur les **impacts du chantier sur la mobilité des interlocuteurs** : comparaison avant / après des trajets directement concernés par le chantier ; évolution de l'organisation personnelle des déplacements suite à la mise en chantier ; expériences personnelles faites en variant l'itinéraire ou l'horaire de déplacement, voire en se déplaçant en transports publics ; lieux d'activité moins fréquentés afin d'éviter de passer par Glion. Les entretiens étaient menés de sorte à faire ressortir au mieux le vécu subjectif des conséquences du chantier sur la vie quotidienne des pendulaires, respectivement sur l'organisation des loisirs du week-end pour les touristes (avec un accent particulier sur les préoccupations engendrées par le chantier). Plus spécifiquement, nous cherchions à clarifier le déroulement et les facteurs déterminants du processus d'apprentissage par lequel nos interlocuteurs et interlocutrices se sont adaptés aux problèmes causés par le chantier. Enfin, nous abordions la perspective de la reprise du chantier en avril 2005, pour vérifier dans quelle mesure les modes d'adaptation trouvés en 2004 allaient perdurer pendant la deuxième phase du chantier.
- Des questions plus réflexives sur les conditions de vie personnelles (stress de la vie quotidienne, situation économique du ménage), sur l'intérêt porté aux médias ainsi que sur la sensibilité environnementale concluaient l'entretien.

Pour coller au mieux à la situation individuelle des personnes interrogées, ces thématiques de discussion ont été déclinées sous la forme de **quatre guides d'entretien distincts**, c'est-à-dire en croisant des questionnements propres soit aux pendulaires, soit aux touristes, avec un jeu de questions appropriées pour les personnes qui ont persisté à se déplacer en automobile et un autre jeu de questions similaires pour les personnes qui se sont converties à l'usage des transports publics.

L'analyse approfondie des entretiens s'est basée sur une écoute attentive de chacune des interviews, accompagnée d'une prise de notes pour ce qui concerne les informations factuelles et d'une saisie intégrale des passages comportant des affirmations subjectives intéressantes. Dans le chapitre consacré aux résultats, nous citons donc de temps à autre nos interlocuteurs et interlocutrices, lorsque cela nous paraît particulièrement enrichissant. Dans le texte, nous référençons les personnes interviewées selon un code composé d'une lettre et d'un numéro d'entretien (P pour les pendulaires ; T pour les touristes réguliers). Des tableaux présentant l'ensemble de nos études de cas sous forme synthétique sont proposés en annexe.

3. Résultats des enquêtes quantitatives (questionnaires)

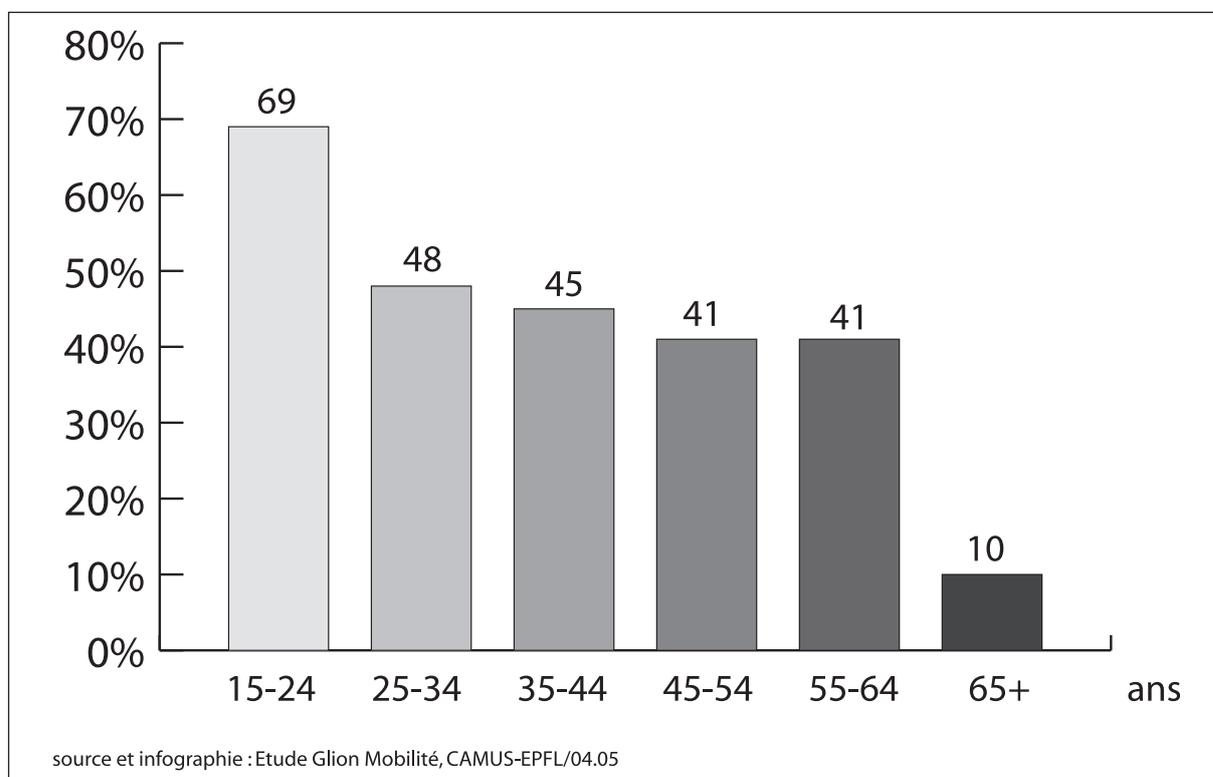
Après récolte des questionnaires renvoyés par la poste, ceux-ci ont été encodés par les services d'étude des CFF (pour les questionnaires distribués dans les trains) et par des étudiants pour les autres canaux de distribution. Les questionnaires non remplis entièrement, ou quelques-uns avec des réponses non exploitables (trajets incohérents, propositions spontanées fantaisistes) ont été retirés de la base de données avant traitement.

3.1 L'enquête menée dans les trains

3.1.1 Les clients actuels et les modifications de comportement

L'enquête menée à bord des trains met tout d'abord en évidence une part importante d'utilisateurs réguliers : **46% utilisent le train au moins une fois par semaine**. La répartition des âges met en évidence une sur-représentation des jeunes entre 15 et 24 ans, illustrant la force du motif de déplacement « études/école » en semaine.

Figure 3.1 Pourcentage de personnes interrogées utilisant le train au moins une fois par semaine, selon l'âge (moyenne des questionnaires semaine et week-end)



L'évolution temporelle de la fréquence d'utilisation du train entre l'Arc lémanique et le Chablais/le Valais entre la période des travaux de réfection des tunnels de Glion et la période précédente indique que 80% des répondants utilisaient déjà le train avant le début des travaux. Ce taux varie peu entre les jours de semaine et le week-end : **18% des personnes interrogées n'utilisaient pas le train avant les travaux de Glion en semaine, 21% durant le week-end.**

Parmi les non-utilisateurs du train avant les travaux de réfection du tunnel de Glion, relevons qu'il s'agit surtout d'habitants du canton du Valais (parmi les Vaudois, 17% étaient non-usagers avant les travaux, contre 24% parmi les habitants du canton du Valais). Dans la mesure où il correspond au sens des flux majoritaires, ce résultat montre d'ores et déjà que **la congestion est un des incitateurs à l'utilisation des transports publics.**

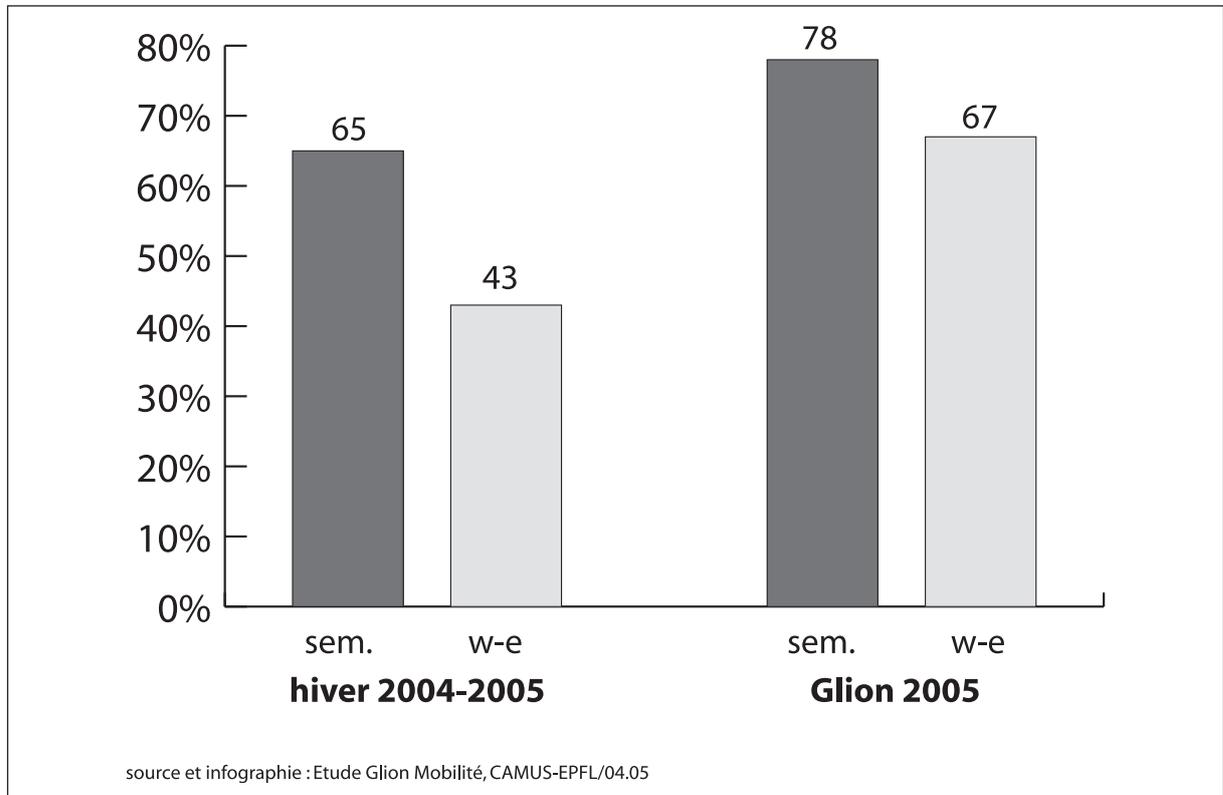
Concernant les **modifications de comportements**, les répondants interrogés dans les trains déclarent :

- pour 60%, ne rien avoir modifié ;
- pour 24%, utiliser le train plutôt que l'automobile pour des déplacements entre le Chablais/le Valais et l'Arc lémanique (28% chez les 35-44 ans, 37% parmi les 45-54 ans) ;
- pour 16%, avoir modifié leurs horaires de déplacements au bénéfice des offres CFF renforcées ou de trains moins chargés ;
- pour 8%, avoir renoncé à certains déplacements en Valais/Chablais pour ceux qui habitent l'Arc lémanique, dans la Riviera ou la région lausannoise pour les Valaisans (il s'agit surtout des 35-44 ans et des 55-64 ans).

Les principales modifications de comportements observées à partir de l'enquête réalisée dans les trains concerne donc le **transfert modal**. Un examen des intentions d'utilisation du train pour les déplacements entre le Valais/le Chablais et l'Arc lémanique après la fin des travaux de Glion en 2006 montre qu'une majorité des nouveaux clients du train déclarent qu'ils continueront d'utiliser ce mode de transport sur le long terme : **55% des répondants estiment « très probable » d'utiliser le train en 2006 sur ces trajets, tandis que 17% l'estiment « plutôt probable », 14% « pas du tout probable » et 15% n'en sait encore rien.**

La situation est également intéressante à étudier sur le court terme.

Figure 3.2 Parmi les personnes qui n'utilisaient pas les transports publics avant Glion, pourcentage de celles déclarant continuer à utiliser le train durant l'hiver 2004-2005 / durant les travaux de réfection du deuxième tube en 2005, selon un déplacement la semaine ou le week-end



On constate un effet sans doute lié aux activités du week-end (ski, loisirs) durant l'hiver, vu que moins de la moitié des nouveaux utilisateurs pensent continuer à utiliser le train. Par contre ce pourcentage remonte pendant la 2e fermeture de Glion avec trois quarts d'utilisateurs qui resteront fidèles au train en semaine, deux tiers le week-end.

3.1.2 Connaissance et opinion concernant la communication des offres de transports publics

Les usagers des CFF interrogés dans les trains ont une connaissance imparfaite des offres spéciales de transports publics proposées pendant la fermeture des tunnels² :

- seulement 15% d'entre eux connaissent ou consultent le site web « Glion fûté », ce pourcentage s'établit à 19% pour les hommes, et 11% pour les femmes, 22% chez les 25-34 ans, 5% parmi les plus de 65 ans ;
- 40% des personnes interrogées dans les trains connaissent l'offre de trains supplémentaires pendulaires aux heures de pointe³ ;
- **92% des personnes interrogées ne connaissent pas l'offre de bus de correspondances supplémentaires** permettant le vendredi soir de rejoindre les stations valaisannes en partant de Lausanne à 19h. Ce taux ne varie pas selon le motif de déplacement des personnes interrogées ;
- 38% des personnes interrogées connaissent les offres spéciales liées à Glion (RailAway, cartes journalières à 20.-, abonnements spéciaux). Parmi ceux qui connaissent ces offres spéciales Glion: 13% le savent grâce à la publicité (24% chez les 45-54 ans, 19% parmi les 55-64 ans), 14% les ont connues par l'intermédiaire des journaux (22% chez les 65 ans et plus).

La totale méconnaissance des offres de bus supplémentaires s'explique sans doute en partie par le fait que ces courses n'étaient pas publiées à l'horaire officiel disponible sur internet et à l'interne pour les vendeurs. Afin de susciter une meilleure fréquentation de ces dernières, ces offres ont été publiées en 2005, et ont fait l'objet d'une promotion soutenue.

Concernant l'attitude de la presse à l'égard des travaux de Glion, 26% des personnes interrogées pense que « la presse en a trop fait » (31% chez les hommes, 23% chez les femmes).

² Relevons toutefois que de tels taux de notoriété, s'ils paraissent bas dans l'absolu, correspondent aux taux usuels constatés pour d'autres types de produits.

³ Les trains supplémentaires n'étaient pas signalés comme tels en gare, mais seulement dans la communication relative aux offres liées à Glion.

3.1.3 Perception de la qualité des services ferroviaires

Si les répondants enquêtés sont globalement satisfaits de la ponctualité de l'offre ferroviaire sur l'axe Lausanne – Sion pendant la période des travaux de Glion, en revanche, ils sont **plus critiques concernant le confort dans les trains**, tout particulièrement en semaine.

Figure 3.3 Jugement sur la ponctualité des trains

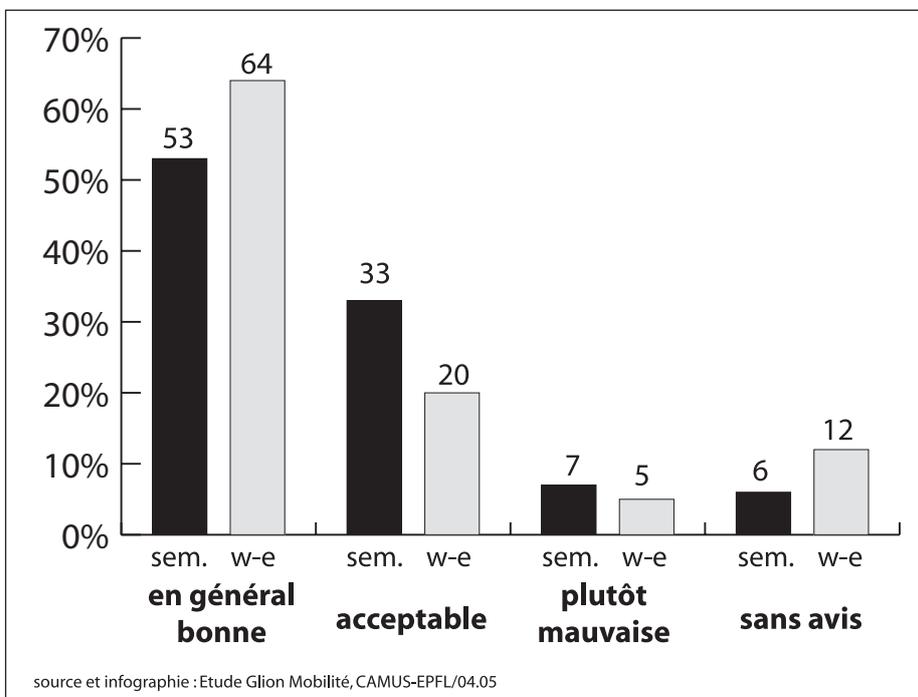
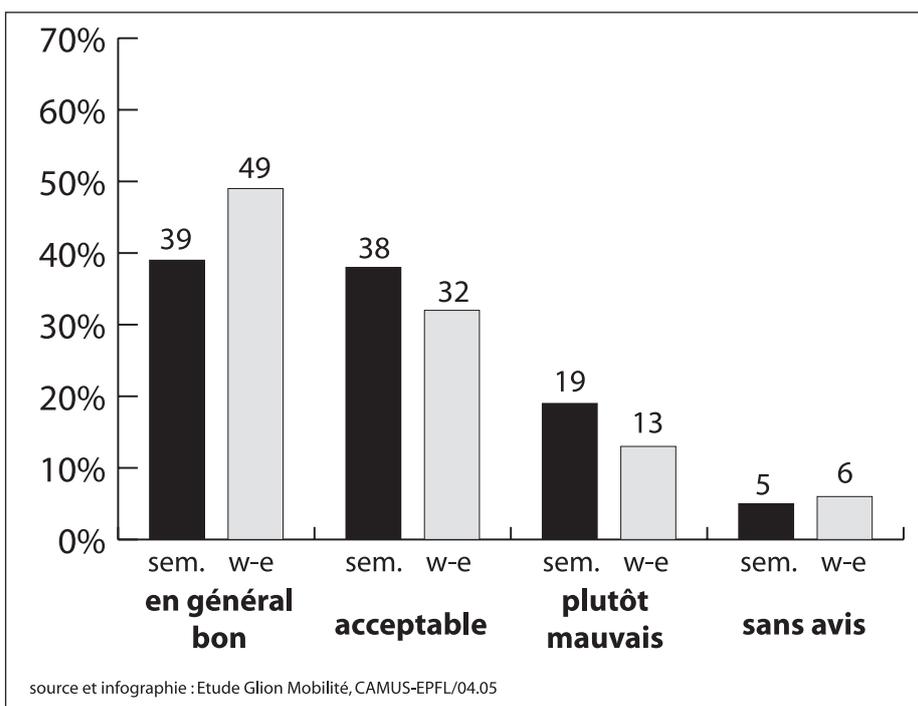


Figure 3.4 Jugement sur le confort des trains



Les réponses aux questions ouvertes permettent de préciser ces critiques. Si les points forts des transports publics apparaissent comme étant la « fiabilité » (26% des réponses), « l'agrément » (20%) et les « offres spéciales » (10%), les points faibles relevés par les répondants sont les « prix trop élevés » (28% des réponses), le « manque de place et inconfort » (17%) et les « correspondances/fréquences/horaires inadaptés » (14%). Les améliorations souhaitées pendant les travaux en 2005 relèvent des prix (22% des réponses), de l'augmentation de la capacité des trains en places assises et de l'incorporation de voitures plus modernes (16%), enfin d'une meilleure communication des offres (5%).

En résumé, les services ferroviaires sont bons, mais en partie mal vendus en particulier au niveau des offres tarifaires et devraient être améliorés au niveau du confort⁴. Ce dernier aspect concerne surtout la charge des voitures (et également leur qualité), et renvoie donc à la **qualité du temps de transport et à la possibilité ou non de valoriser ce dernier** (travail, lecture, repos...). Nous développerons ce point dans la partie qualitative de l'étude.

Par ailleurs, la sensibilité des usagers au type de matériel engagé est importante sur cette ligne, comme en témoigne cette réponse spontanée à l'une des questions ouvertes : « est-ce que le Valais hérite des trains-poubelles ? ».

⁴ ce qui est le cas depuis l'introduction de Rail 2000 en décembre 2004.

3.2 L'enquête réalisée dans les P+R CFF

3.2.1 Les modifications de comportement

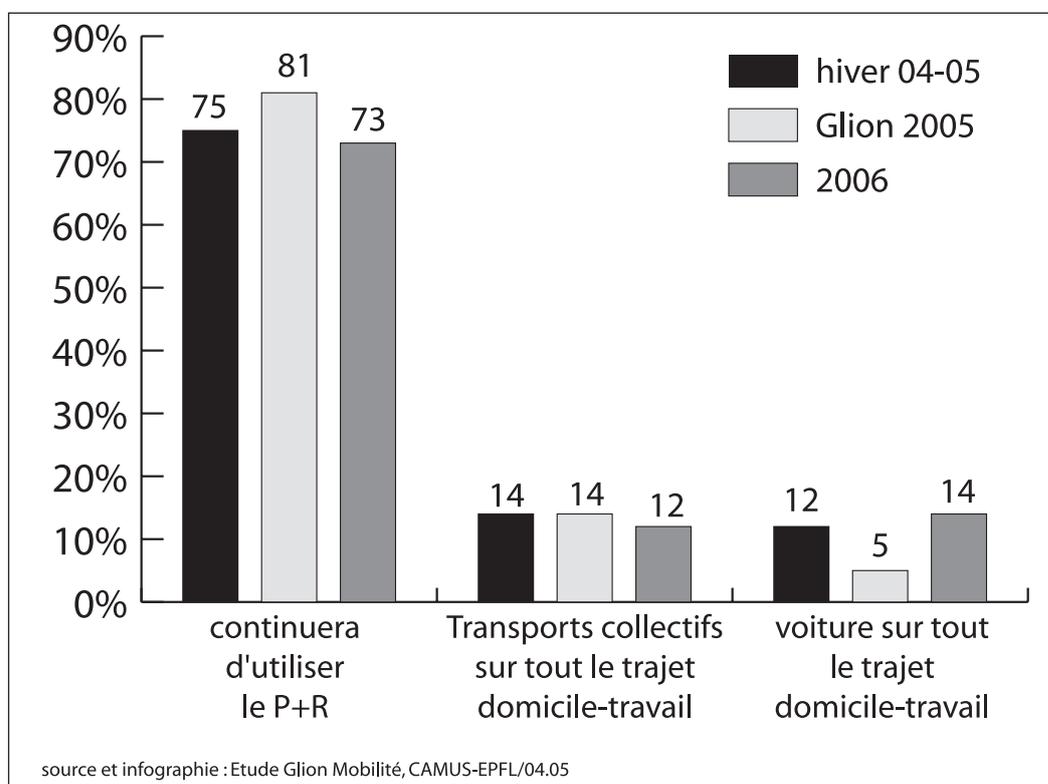
L'enquête a permis de mettre en relief **un certain nombre de changements de comportements** :

- 24% des personnes enquêtées **n'utilisaient pas du tout les transports publics** avant la réfection des tunnels de Glion (hommes 14%, femmes 34%, 25-34 ans 45%) ;
- pour se rendre sur leur travail, 36% des répondants utilisent le P+R au lieu de la voiture sur tout le trajet, 5% utilisent le P+R au lieu des TC sur tout le trajet.

Nous observons donc un report modal vers le chemin de fer.

Un examen des **intentions d'utilisation** du P+R pour les déplacements entre le Valais/le Chablais et l'arc lémanique après la fin des travaux de Glion en 2006 illustre qu'une majorité des utilisateurs durant la fermeture de Glion en 2004 restera fidèle à cette solution. Une partie repassera certes à la voiture à l'hiver 2004-2005 déjà, pour reprendre la solution P+R durant la seconde phase de travaux et revenir définitivement à ses anciennes pratiques d'automobiliste en 2006.

Figure 3.5 Comportement futur déclaré par les utilisateurs de P+R



3.2.2 Connaissance et opinions concernant la communication des offres de transports publics

Les usagers des P+R interrogés ont une connaissance des offres spéciales de transports publics proposées pendant la fermeture des tunnels un peu supérieure aux clients CFF interrogés dans l'enquête précédente :

- 37% d'entre eux connaissent ou consultent le site web « Glion fûté » ;
- 51% des répondants connaissent les offres spéciales (RailAway, cartes journalières à 20.-, abonnements spéciaux).

Concernant l'attitude de la presse locale à l'égard des travaux de Glion, 39% pensent que « la presse en a trop fait », ce qui représente la proportion la plus élevée tous échantillons confondus.

3.2.3 Perception de la qualité des services ferroviaires

Si les répondants enquêtés sont **globalement satisfaits de la qualité de l'offre de stationnement en P+R et de la ponctualité** de l'offre ferroviaire sur l'axe Lausanne – Sion pendant la période des travaux de Glion, en revanche, ils sont critiques concernant le confort dans les trains : 28% jugent le confort « plutôt mauvais » et 38% « acceptable ».

Tableau 3.1 Qualité de l'offre P+R

[Jugement global sur différents critères, 1=très mauvais 5=excellent]

Critères	Note moyenne
Disponibilité des places de parc	4,3
Prix	3,6
Accessibilité du parking en voiture	4,5
Trajet entre le parking et le train	4,6

Les questions ouvertes permettent de préciser ces critiques. Si les points forts des transports publics apparaissent comme étant l'agrément du temps de trajet, que l'on peut utiliser pour développer des activités (20% des réponses), la « fiabilité » (18% des réponses), les « offres spéciales » (18%), les points faibles relevés par les répondants sont les « prix trop élevés » (25% des réponses), le « manque de place et inconfort » (23%) et les « correspondances/fréquences/horaires inadaptés » (9%).

Les améliorations souhaitées pendant les travaux en 2005 relèvent des prix (16% des réponses), de l'augmentation de la capacité des trains en places assises (15%) et de l'incorporation de voitures plus modernes ayant la climatisation (18%). Les réponses obtenues corroborent très largement les résultats obtenus par l'enquête menée dans les trains. Relevons cependant que la critique relative au manque de places assises est plus présente dans l'enquête P+R, qui a été menée uniquement aux heures de pointe. De la même manière, la critique concernant l'inconfort des voitures est plus marquée dans cet échantillon.

3.3 L'enquête autoroute

3.3.1 Les modifications de comportement

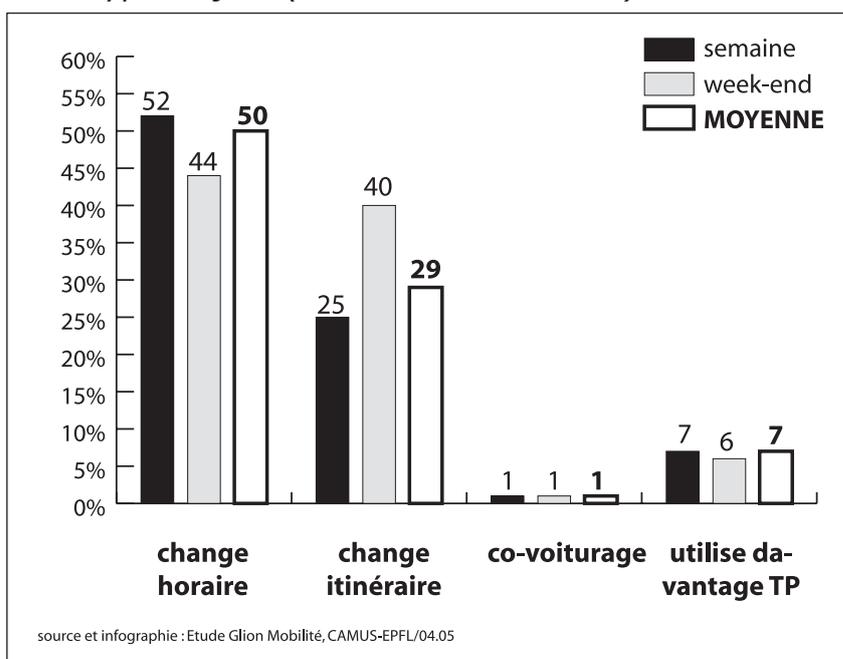
L'enquête réalisée auprès des usagers de l'autoroute a d'emblée mis en relief une **réduction sensible de la fréquence des déplacements entre le Chablais/le Valais et l'Arc lémanique pendant les travaux de réfection du tunnel**. Ainsi, à peu près un tiers des personnes interrogées déclare passer moins souvent sur cet axe. On peut en déduire que les travaux ont été une gêne assez importante pour les automobilistes⁵.

Tableau 3.2 Evolution de la fréquence de passage depuis Glion (moyenne semaine+week-end)

pas de changement	63%
moins souvent	31%
plus souvent	6%

Concernant les modifications de comportements, les répondants interrogés sur l'autoroute ne sont que 32% à déclarer ne pas avoir modifié leur comportement. **Les travaux de Glion ont donc entraîné des changements importants chez les automobilistes.** Parmi ces changements, **la modification des horaires de déplacements domine (surtout la semaine)** : 50% des répondants la pratiquent. Les changements d'itinéraires sont aussi légion (davantage le week-end), puisqu'ils concernent 29% des personnes interrogées. *A contrario*, l'utilisation plus fréquente des transports en commun n'est déclarée comme modification de comportement que dans 7% des cas. La pratique du co-voiturage est encore plus marginale puisqu'elle ne concerne que 1% des répondants.

Figure 3.6 Types de modification du comportement des automobilistes interrogés, selon type de jour (semaine ou week-end)



⁵ Le chiffre élevé de personnes déclarant passer «moins souvent» par Glion (semaine : 24%, week-end : 46%) peut aussi s'interpréter comme une forme de mécontentement vis-à-vis des nuisances engendrées par les travaux.

Quant à **l'évolution future de la fréquence des déplacements** entre le Chablais/le Valais et l'Arc lémanique, les observations suivantes peuvent être effectuées (figures 3.7 et 3.8 ci-dessous) :

- Pour l'hiver 2004-2005, pas de changement de fréquence notable par rapport à l'année précédente. Relevons tout au plus une incertitude plus marquée pour les déplacements de week-end, déplacements de loisirs essentiellement, pour lesquels les latitudes de choix sont importantes.
- Pendant la deuxième tranche de travaux à l'été 2005, une baisse de fréquence sensible est prévisible pour les déplacements de week-end : **24% des répondants interrogés déclarent qu'ils se rendront moins fréquemment en Valais/Chablais, respectivement dans l'Arc lémanique pendant la période des travaux.**

Figure 3.7 Comportement prévu durant l'hiver 2004-2005 (évolution de la fréquence de déplacement)

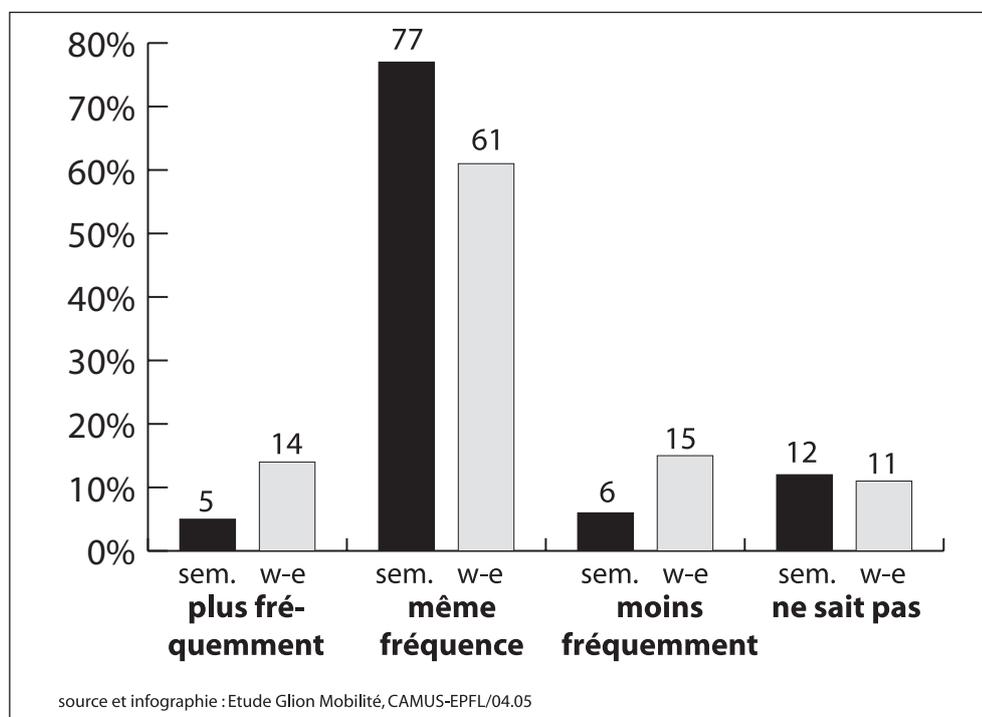
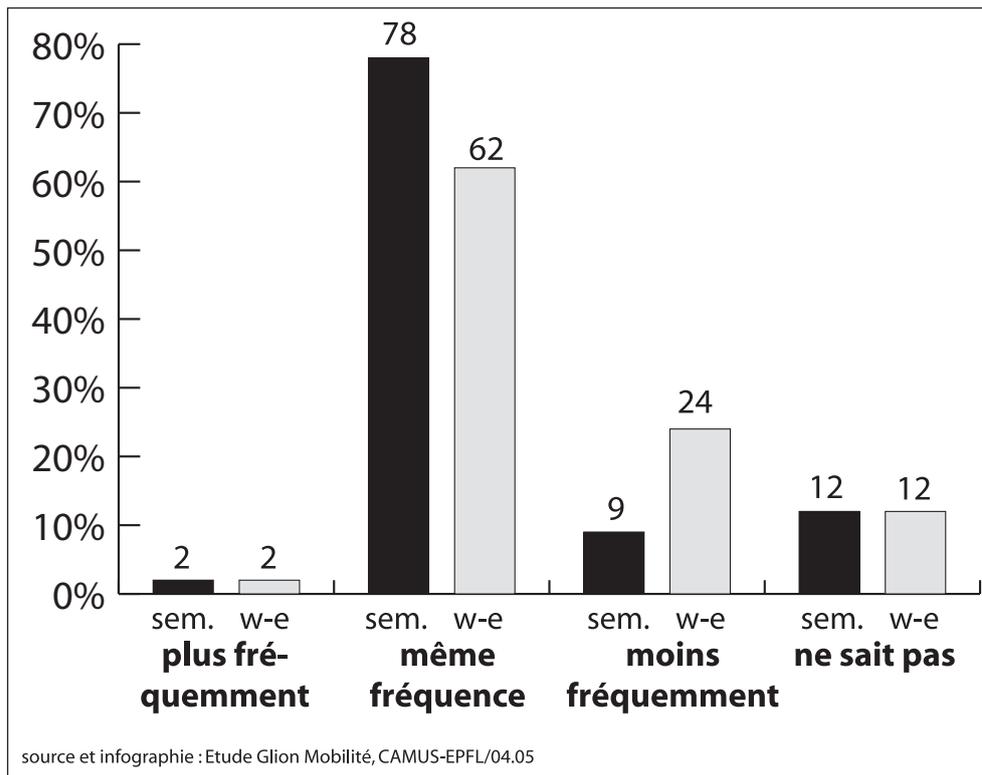


Figure 3.8 Comportement prévu durant Glion 2005
(évolution de la fréquence de déplacement)



3.3.2 Perception des bouchons

A partir de quelle durée un bouchon devient-il insupportable ? A cette question, les automobilistes interrogés ont donné des réponses assez semblables. La semaine et le week-end, la médiane se situe à 30 minutes.

Tableau 3.3 A partir de combien de minutes jugez-vous un bouchon insupportable ?

	Semaine	Cumulé semaine	Week-end	Cumulé week-end
90 min	1%	1%	1%	1%
60 min	5%	6%	2%	3%
45 min	17%	23%	16%	19%
30 min	49%	74%	44%	63%
15 min	26%	100%	33%	99%
ne sait pas	2%		2%	

Ces durées jugées insupportables n'ont toutefois été rencontrées régulièrement que par une minorité d'automobilistes interrogés. En semaine, 32% des répondants estiment avoir eu à subir au moins une fois sur deux un bouchon d'une durée insupportable, ce taux se monte à 38% le week-end (où la sensibilité à la durée des bouchons semble légèrement plus marquée par ailleurs).

Tableau 3.4 Vous êtes-vous déjà trouvé dans un bouchon de cette durée ?

	Semaine	Week-end
quasiment à chaque passage	14%	22%
env. une fois sur deux	18%	16%
env. une fois sur trois	19%	13%
seul. une fois ou l'autre	42%	38%
jamais	5%	8%

Tableau 3.5 Combinatoire entre durée de bouchon jugée insupportable et la fréquence à laquelle les personnes interrogées y sont confrontées (moyenne semaine et week-end)⁶

Durée	Pourcentage de personnes jugeant cette durée insupportable	Parmi ceux la jugeant insupportables, pourcentage de personnes y étant confrontés [extraits]
15'	28%	37% quasiment à chaque passage, 28% environ une fois sur deux
30'	48%	46% une fois ou l'autre, 21% environ une fois sur trois
45'	17%	56% une fois ou l'autre, 22% environ une fois sur trois
60'	4%	67% une fois ou l'autre, 14% jamais

Le croisement permet de constater que **si 28% trouvent qu'un bouchon d'une durée de 15 minutes est insupportable, ils ne sont qu'un tiers de ces 28% à y être très régulièrement confrontés.** De même, pour un bouchon d'une durée de 30 minutes, parmi les 48% déclarant cette durée insupportable, environ la moitié de ces 48% n'y sont confrontés qu'une fois ou l'autre, un cinquième une fois sur trois. En conclusion, **les bouchons ne semblent pas être considérés comme une contrainte insurmontable.** La partie qualitative de l'analyse permet de préciser ce point, tout en décrivant les stratégies d'adaptation développées par les automobilistes.

⁶ Le tableau se lit ainsi : 28% des personnes interrogées jugent qu'un bouchon de 15 minutes est insupportable, et parmi ces 28%, un peu plus du tiers (37%), y sont confrontés quasiment à chaque passage, 28% seulement une fois sur deux. Pour la lisibilité du tableau, seules les modalités les plus importantes sont mentionnées.

3.3.3 Connaissance et opinion concernant la communication des offres de transports publics

Les usagers de l'autoroute interrogés connaissent globalement peu les offres spéciales de transports publics proposées pendant la fermeture des tunnels :

- 30% d'entre eux connaissent / consultent le site web « Glion fûté » ;
- 36% des répondants connaissent l'offre de trains supplémentaires aux heures de pointe pour les pendulaires, 13% savent qu'il existe des abonnements spéciaux pour les pendulaires ;
- 9% seulement des automobilistes interrogés connaissent l'offre de bus de correspondances supplémentaires permettant en fin de semaine de rejoindre les stations valaisannes en partant de Lausanne à 19h ;
- 13% des personnes interrogées connaissent les offres spéciales liées à Glion (RailAway, cartes journalières à 20.-, abonnements spéciaux).

Concernant l'attitude de la presse locale à l'égard des travaux de Glion, 30% pensent que « la presse en a trop fait », ce qui est relativement peu élevé compte tenu de la virulence de certains articles dénonçant un chaos programmé.

Tableau 3.6 Jugement sur la fiabilité des info-routes

Surestimation des temps d'attente	justes	sous-estimation des temps d'attente	ne sait pas
12%	43%	32%	12%

La question relative à la **fiabilité des info-routes** montre que 32% des automobilistes interrogés estiment que **les temps d'attente à Glion étaient sous-estimés**. Faut-il y voir une conséquence des biais de la perception des temps de déplacement en situation d'attente ou une réelle sous-estimation ? Il est à noter en tous les cas que le processus de mise à jour des données était effectué manuellement, en plus des tâches usuelles de Viasuisse, ce qui peut expliquer dans certains cas un délai entre le constat d'un bouchon et son annonce.

3.3.4 Améliorations souhaitées en 2005

Les questions ouvertes permettent de saisir les points forts et les points faibles du dispositif mis en place en 2004 et de recueillir les propositions d'amélioration.

Améliorations souhaitées pour les TP en 2005 :

Avec 31 % de réponse la mentionnant, la baisse des prix est l'amélioration qui est le plus souvent citée parmi les usagers. Concernant les parkings, 5% des personnes interrogées insiste sur l'importance à la fois d'augmenter l'offre de parkings et de baisser leur prix (5%). Finalement, 4% des répondants ont appelé à améliorer la diffusion de l'information.

Améliorations souhaitées pour l'autoroute et l'organisation du chantier en 2005 :

De manière générale, il est intéressant de noter que davantage de personnes interrogées évoquent des mesures éducatives et informatives (16%) – fondée sur l'autonomie des conducteurs – plutôt que répressives (9%). Sinon, l'information apparaît un élément à améliorer pour environ 10% des personnes. L'entrée de Villeneuve défraie aussi passablement la chronique. Le maintien d'une vitesse suffisamment élevée semble soucier davantage les personnes interrogées que le respect des distances de sécurité...

Nous reprenons ci-dessous les propositions les plus récurrentes en les classant par thèmes :

Eduquer : 16% (89 mentions). Nous avons retenu ici toutes les mentions faites à une action qui relève plutôt d'une éducation des conducteurs que de la répression de leurs fautes (informer, éduquer, inciter, apprendre le fair-play, apprendre à respecter les distances, la vitesse ou encore la fermeture-éclair).

Contrôler : 6% (35 mentions). Ici, nous avons retenu les mentions faites à des actions d'ordre délibérément répressif (sanctionner, amender, augmenter la présence policière, contrôler, discipliner, surveiller, faire respecter).

Informations : 9% (54 mentions). Nous avons groupé toutes les occurrences renvoyant à l'amélioration des infos, que ce soit relativement à leur support ou encore à leur contenu :

- Radio : 26 (fréquence des info-routes : 11, fiabilité : 11)
- Panneaux : 9 (avancés, panneaux à message variable avec la durée Aigle-Vevey : 5)
- Mieux informer sur la durée de l'attente : 4
- Educative (relative à la fermeture-éclair, aux distance, etc.) : 8
- Divers (information ciblée vers les étrangers, ...) : 6

Entrées/sorties (améliorer Villeneuve, Montreux): 9 % (50 mentions), dont

- Fermeture Villeneuve 29 (dont 9 Montreux aussi, 3 seulement en cas de bouchon)
- Réglementer (feux, etc.) : 4
- Voie spéciale (troisième voie, permettre utilisation de la bande d'urgence avant/après sortie) : 5

Vitesse : 8% (48) :

- Augmenter la vitesse maximale : 10
- Augmenter la vitesse minimale : 9
- Appel à respecter la vitesse : 10
- Améliorer en général la gestion de la vitesse : 9

Distance de sécurité entre véhicules : 4% (21), dont :

- Diminuer la distance minimale : 11
- Faire respecter les distances (sanctionner) : 2
- Appel à respecter les distances (autonome) : 8

3.4 Enquête auprès des locataires et propriétaires de résidences secondaires

3.4.1 Les modifications de comportement

L'enquête réalisée auprès des locataires et propriétaires de résidences secondaires – il n'était pas possible de mettre en place un dispositif particulier pour toucher les touristes résidant à l'hôtel – a mis en relief des **modifications importantes de comportements de déplacements** entre l'Arc lémanique et le Chablais / le Valais pendant les travaux de réfection du tunnel :

- 42% fréquentent moins la station depuis le début des travaux de réfection de Glion (il s'agit surtout de Vaudois, et de familles) ;
- 96% des répondants se rend en voiture dans les stations, 3% en transports publics. Aucun report modal n'a été observé durant les travaux.

Sur la base de ces résultats, on peut conclure que l'impact des travaux de Glion sur la fréquentation du Valais pour des motifs touristiques est important.

Au niveau des intentions de déplacements pour l'été 2005, **24% des personnes interrogées déclarent qu'elles viendront moins fréquemment en Valais qu'en 2004**. Il s'agit surtout de personnes de 35 à 54 ans, couples avec des enfants.

Concernant l'utilisation des transports publics, 57% des répondants jugent que le problème des bagages est contraignant pour l'usage des transports publics (53% chez les hommes, 66% chez les femmes).

3.4.2 Perception des bouchons

A partir de quelle durée un bouchon devient-il insupportable ? A cette question, les locataires et propriétaires de résidences secondaires interrogés ont donné des réponses assez semblables. La médiane se situe, comme pour l'enquête sur autoroute, à 30 minutes.

(voir tableau 3.7 sur la page suivante)

Tableau 3.7 Combinatoire entre durée de bouchon jugée insupportable et la fréquence à laquelle les personnes interrogées y sont confrontées (propriétaires et locataires de résidence secondaire)⁷

Durée	Pourcentage de personnes jugeant cette durée insupportable	Parmi ceux la jugeant insupportables, pourcentage de personnes y étant confrontés [extraits]
15'	26%	23% environ une fois sur deux, 43% une fois ou l'autre
30'	46%	46% une fois ou l'autre, 20% environ une fois sur trois
45'	20%	52% une fois ou l'autre, 18% environ une fois sur trois, 18% jamais
60'	5%	56% une fois ou l'autre, 31% jamais

Malgré les retours de week-end pouvant générer des bouchons importants, on observe une sensibilité modérée aux bouchons, et une minorité d'automobilistes déclarent être confrontés à des durées importantes. Mais ce constat est à nuancer : les personnes concernées ont vraisemblablement modifié leurs horaires de façon à éviter les bouchons les plus importants. La partie qualitative montre à ce sujet la différence entre les couples sans enfants et les familles (qui ont moins de marges d'adaptation).

3.4.3 Connaissance et opinion concernant la communication des offres de transports publics

Les « touristes » interrogés ont une connaissance imparfaite des offres spéciales de transports publics proposées pendant la fermeture des tunnels :

- 25% d'entre eux connaissent / consultent le site web « Glion fûté » ;
- 95 % des personnes interrogées ne connaissent pas l'offre de bus de correspondances supplémentaires permettant le vendredi soir de rejoindre les stations valaisannes en partant de Lausanne à 19h ;
- seulement 27% des personnes interrogées ont reçu des informations particulières relatives à Glion de la part des Offices du tourisme.

Concernant l'attitude de la presse locale à l'égard des travaux de Glion, 25% pensent que « la presse en a trop fait ».

⁷ Le tableau se lit ainsi : 26% des personnes interrogées jugent qu'un bouchon de 15 minutes est insupportable, et parmi ces 26%, environ un quart (23%), y sont confrontés une fois sur deux, un peu moins de la moitié (43%) seulement une fois ou l'autre. Pour la lisibilité du tableau, seules les modalités les plus importantes sont mentionnées.

3.5 Les logiques de comportements dans les enquêtes menées

Pour avoir une vision synthétique des logiques qui sous-tendent les comportements de déplacement des personnes interrogées dans les différentes enquêtes, nous avons posé une question relative à la manière dont les répondants construisent leurs choix. Dans cette optique, les personnes interrogées étaient invitées à **choisir parmi les quatre propositions suivantes celle qui correspondait le mieux à leur attitude** lorsqu'elles sont confrontées à une situation comme celle des travaux de Glion :

- « Je change le moins possible mes habitudes de transport, quitte à être pris dans les bouchons »
- « Je compare toutes les possibilités de transport (changement d'horaire, d'itinéraire, de moyen de transport) et me tourne vers la solution qui me fait perdre le moins de temps »
- « Je fais tout pour éviter de passer par les tunnels de Glion, même si c'est plus long, car je n'aime pas être pris dans des bouchons »
- « Je préfère éviter de me déplacer ».

Ventilées par enquête, les résultats à cette question mettent en relief des logiques spécifiques à des modes ou des types de déplacements :

Tableau 3.8 Types de comportements face à un chantier comme celui de Glion

	change moins possible	compare solutions	évite de passer par Glion	évite déplacement	ne sait pas
Enquête dans les trains	11%	55%	20%	8%	7%
Enquête autoroute	28%	42%	21%	7%	2%
Enquête résidences secondaires	28%	40%	16%	14%	3%

Trois constats se dégagent : premièrement **la proportion de personnes interrogées ayant un « comportement rationnel » de comparaison des offres (et donc d'ouverture aux opportunités de changement) n'est que de 40 à 55%**, et près d'un tiers des automobilistes interrogés préfèrent ne rien changer à leurs habitudes, quitte à être pris dans les bouchons. Deuxièmement, les utilisateurs du train sont davantage prêts à évaluer diverses solutions (55% contre 40-42%). Et troisièmement ce sont les vacanciers et propriétaires de résidence secondaire qui déclarent le plus éviter de se déplacer (14%, soit le double des autres enquêtés).

3.5.1 Les logiques de choix

Les répondants des différentes enquêtes ont des logiques de choix quelque peu différentes :

- Les usagers du chemin de fer ont une volatilité modale importante, ceux du P+R en particulier. Cela signifie que les usagers du train ont tendance à comparer les offres et se tourner vers la plus performante.
- Les enquêtes menées sur les autoroutes mettent *a contrario* en relief une propension importante au changement d'itinéraire et au changement d'horaire, tout particulièrement lorsqu'il s'agit de déplacements de week-end.

Tableau 3.9 Types de changements déclarés à cause de Glion, en fonction des enquêtes

	Changement de mode	Changement d'itinéraire	Changement d'horaire	Changement de fréquence
Enquête dans les trains semaine	25%	-	16%	8%
Enquête dans les trains week-end	24%	-	15%	8%
Enquête P+R	41%	-	11%	-
Enquête autoroute semaine	7%	25%	52%	24%
Enquête autoroute week-end	6%	40%	44%	46%
Enquête résidences secondaires	3%	-	-	42%

3.5.2 Typologie des réactions à la fermeture des tunnels de Glion

Pour synthétiser ces résultats et mettre en relation les comportements de mobilité avec les logiques qui les sous-tendent, une typologie a été réalisée sur les deux plus importants échantillons : celui des utilisateurs du train (enquête dans les trains) et celui de l'enquête sur l'autoroute. Les **variables suivantes ont été intégrées à la construction typologique** : les réactions face à une difficulté de circulation sur un axe routier (évite de passer par les tunnels, compare les alternatives, renonce au déplacement, ne change rien), le comportement effectif durant la fermeture des tunnels (se déplace moins, modifie ses horaires, modifie ses itinéraires, opère un report modal, ne change rien), l'habitude d'utiliser les transports publics en général, et les pratiques modales pendant le chantier de Glion sur l'axe Lausanne – Aigle.

Les usagers du chemin de fer

L'introduction de ces variables amène à retenir une **typologie en cinq types** pour les utilisateurs du rail.

Type 1 - Des usagers rationnels comparateurs

Réactifs à l'efficacité comparée des moyens de transport, ils utilisent pour leurs trajets entre l'Arc lémanique et le Chablais le moyen de transport le plus rapide. Ils ont généralement opéré un report modal de l'automobile vers le train pour ce type de déplacements. Ils représentent **21%** de l'échantillon, et ont des profils variés.

Type 2 – Des usagers fidèles des transports publics

De toute façon utilisateurs des transports publics, ils n'ont pas changé de comportement. Ils représentent **53%** de l'échantillon, et se caractérisent par une sur-représentation des étudiants et des écoliers.

Type 3 – Des automobilistes contraints à l'utilisation du train

Dans l'idéal, ils ne changeraient rien à leurs comportements, mais l'ampleur des bouchons les incite à prendre malgré tout le train. Ils représentent **9%** de l'échantillon, ont des profils variés et ne font que rarement le trajet entre le Chablais et l'Arc lémanique.

Type 4 – Des automobilistes qui renoncent à leurs déplacements

Attachés à l'utilisation de l'automobile, n'ayant guère l'expérience des transports publics, ils renoncent à la plupart de leurs déplacements de loisirs entre le Chablais et l'Arc lémanique, se reportant sur le train pour les déplacements obligés. Ils représentent **7%** de l'échantillon, très majoritairement des femmes.

Type 5 – Des multimodaux qualitatifs

Ils utilisent l'automobile et les transports publics pour leurs déplacements quotidiens et sont passés au train durant les travaux de Glion, car ils trouvent stressant de se retrouver dans les bouchons. Ils représentent **10%** de l'échantillon, avec des profils variés.

Les usagers de la route

Les mêmes variables amènent à retenir **trois types chez les usagers de l'auto-route.**

Type 1 – Des automobilistes qui changent d'horaire

Adoptant la posture de la comparaison, ils modifient leurs horaires de déplacements pour éviter de perdre du temps. Ils sont des utilisateurs fréquents de l'A9 et représentent **47%** de l'échantillon et ont des profils variés.

Type 2 – Des automobilistes qui renoncent à certains de leurs déplacements et se reportent sur le train

Considérant que les travaux de Glion détériorent fortement l'accessibilité du Chablais et/ou de l'Arc lémanique, ces usagers renoncent à certains de leurs déplacements et ont tendance à se reporter sur le train pour les déplacements obligés en heure de pointe. Usagers occasionnels de l'A9, ils représentent **6%** de l'échantillon, dont une forte sur-représentation de personnes vivant seule ou en formation.

Type 3 – Des usagers qui ne changent rien à leurs comportements

Ces automobilistes se caractérisent par la conservation de leurs habitudes. Non-utilisateurs des transports publics en général, ils représentent **47%** de l'échantillon, avec des profils variés.

Synthèse

Ces deux typologies indiquent clairement que les comportements de déplacement et les logiques qui les sous-tendent sont différenciés et ne se résument pas nécessairement à la recherche du temps de trajet le plus court. **Deux autres types de comportements sont clairement identifiables** : le renoncement au déplacement, dont l'ampleur indique à quel point les flux routiers sont volatiles (ce qui est d'ailleurs confirmé par les récents travaux de recherche de l'équipe de Ph. Goodwin⁸), et la force des routines, puisque 47% des automobilistes enquêtés sur l'autoroute n'ont de manière globale rien ou peu changé à leur comportement.

⁸ Cairns, S., Atkins, S., Goodwin, P.B. (2002), Disappearing traffic: the story so far, Municipal Engineer 151/1 (Mar), pp. 13-22

3.6 Constats principaux de la partie quantitative

Très brièvement, les constats suivants peuvent être tirés des résultats de l'analyse des questionnaires passés dans les trains, sur autoroute et auprès des touristes ou propriétaires de résidence secondaire.

- 1. Le report modal vers les transports publics en semaine est une réalité,** et une part importante des personnes interrogées dans les trains sont des nouveaux clients. Parmi ceux-ci, une majorité déclarent qu'ils resteront fidèles à ce mode de transport durant les travaux de Glion en 2005, et même en 2006 (en particulier les utilisateurs de parking d'échange). En matière de train, les points négatifs soulignés concernent essentiellement le prix et le confort, ce dernier point renvoyant à la possibilité de valoriser son temps de déplacement.
2. Même si certains pourcentages sont proches de taux de notoriété usuellement constatés pour d'autres produits, **on note une relative méconnaissance des offres supplémentaires et des mesures d'accompagnement mises en place en 2004.** Autrement dit, les taux de notoriété sont corrects voire bons sur certains points, mais les représentations restent centrées sur la complexité des offres. Le point le plus faible est celui des cars supplémentaires de fin de semaine pour monter en station en soirée, qui n'étaient par ailleurs pas publiés dans l'horaire officiel. D'autre part, les informations routières sont jugées comme manquant de fiabilité par un pourcentage important des personnes interrogées.
- 3. Une fréquentation du Valais en 2005 en recul ?** Parmi les vacanciers et propriétaires de résidences secondaires, près de la moitié ont déclaré être venu moins fréquemment en Valais en 2004, et globalement, parmi les automobilistes, une part non négligeable déclare penser venir moins souvent en 2005. Ce constat illustre la nécessité d'une nouvelle campagne de communication forte à l'occasion de la fermeture du 2^e tube, et le maintien et le développement des mesures d'accompagnement existantes. La campagne de presse (voir le chapitre 5) sera toutefois sans doute moins virulente en 2005, ce qui pourrait modifier les représentations des automobilistes.

4. Résultats de l'enquête qualitative

La méthodologie et les buts de l'enquête qualitative ont été présentés au chapitre 2. Les résultats sont ventilés selon le comportement des pendulaires d'une part, puis des locataires/propriétaires de résidences secondaires d'autre part.

4.1 Éléments de compréhension des comportements des pendulaires

L'échantillon retenu de pendulaires comprend **17 personnes**, dont 9 qui se sont essentiellement déplacées en automobile durant la première phase du chantier et 8 qui ont opéré un transfert modal plus ou moins systématique vers le train.

La possibilité de choisir nos interlocuteurs et interlocutrices existait surtout dans la catégorie des automobilistes : là, nous avons procédé à un filtrage des personnes qui s'étaient déclarées disponibles à un entretien approfondi en ne retenant en premier lieu que des personnes qui indiquaient avoir fréquemment subi un bouchon jugé de durée « insupportable » et, dans un deuxième filtrage manuel, uniquement des paires origine-destination qui nous semblaient relativement favorables à un report modal (puisque le but était de bien comprendre pour quelles raisons ces automobilistes avaient *persisté* à se déplacer en auto).

Parmi les pendulaires qui ont répondu aux questionnaires écrits dans un train ou sur un parking P+R, nous avons retenu uniquement les personnes qui déclaraient avoir changé de pratiques modales à l'occasion du chantier de Glion. Ces personnes ont donc toutes une bonne connaissance des conditions de circulation sur l'autoroute, pour le moins telles qu'elles existaient avant la période du chantier.

4.1.1 Les pendulaires qui ont persisté à se déplacer en automobile

Notre échantillon d'« automobilistes persévérants » a mis en évidence la grande diversité des situations personnelles des pendulaires. Nous n'allons donc pas entrer ici dans le détail des cas individuels, mais procédons plutôt à une synthèse de leurs dénominateurs communs. Pour plus de détails, nous renvoyons le lecteur au tableau fourni en annexe, qui résume les principales caractéristiques de chaque étude de cas (voir cas P1 à P9).

Pour premier constat, l'analyse des situations individuelles des « automobilistes persévérants » laisse apparaître une **grande variété de facteurs de dépendance vis-à-vis de l'automobile** :

- Dans de nombreux cas, les trajets pendulaires effectués s'appuient fortement sur une accessibilité automobile des lieux de domicile et de travail⁹, c'est-à-dire en d'autres mots que les liaisons en transport public entre ces lieux impliquent des surcroûts de temps de trajet rédhibitoires (bien souvent un doublement du temps de trajet, y compris lorsqu'on envisage l'utilisation d'un parking-relais à une gare principale à proximité du domicile).

⁹ Notre sélection manuelle de paires « origine-destination » relativement favorables à un report modal, basée sur l'indication des communes de résidence et de travail, s'est plusieurs fois avérée trompeuse : même des communes comme Lausanne, Carouge, Vevey, Montreux, etc. comprennent des endroits qui ne disposent que d'une desserte minimale en transports publics (souvent aux abords des bretelles autoroutières)...

- Parfois, c'est un horaire de travail atypique (tôt le matin ou tard le soir) qui élimine toute possibilité de se déplacer en transports publics, par absence de desserte sur l'un ou l'autre tronçon du trajet pendulaire.
- Dans notre échantillon, nous avons aussi rencontré plusieurs professionnels pour lesquels l'automobile représente tout simplement un instrument de travail¹⁰ (le véhicule utilisé pour les trajets pendulaires étant de fait un véhicule de service de l'employeur). Même si, certains jours, l'utilisation de ce véhicule de service n'est pas forcément indispensable pour des raisons pratiques, elle s'impose tout de même en raison de sa gratuité (coûts des trajets pendulaires pris en charge par l'employeur).
- Il y a enfin une série de cas où les personnes interrogées utilisent leur automobile parce qu'elles transportent très régulièrement des marchandises ou des effets personnels relativement encombrants, qui compliquent considérablement l'usage des transports publics.

L'un ou l'autre de ces facteurs, *a fortiori* leur conjonction, **suffisent à faire de l'automobile un moyen de transport plus ou moins obligé pour les trajets pendulaires, toute alternative impliquant des inconvénients personnels ou professionnels considérables.**

Il est à noter que plusieurs des personnes interrogées ont tout de même pris la peine d'analyser les possibilités offertes par les transports publics, à la fois en termes de durée de trajet ainsi que de coûts de déplacement. Au final, elles motivent généralement leur renoncement à utiliser le train par le double inconvénient du **surcroît de temps de trajet et de la « cherté » des titres de transport**. Dans cette population, l'appréciation péjorative du coût de déplacement en transports publics découle sans doute en partie d'une méconnaissance des coûts effectifs de leurs déplacements en automobile, mais également et surtout du fait que les rares trajets effectués en train (déplacements par fort enneigement, rejoindre l'aéroport lors d'un départ en vacances, etc.) sont effectués en payant le plein tarif (pas d'abonnement 1/2-tarif) et que les prix ainsi payés forgent l'impression de cherté des CFF ; l'analyse approfondie du coût de trajet effectif à l'achat d'un abonnement de parcours n'ayant pas forcément lieu, cette « première impression » perdure et elle conforte les gens dans leur choix de persister à se déplacer en automobile.

Chez les « automobilistes persévérants », les processus d'adaptation des habitudes semblent n'avoir véritablement débuté qu'au début de la première phase du chantier, en avril 2004. En effet, beaucoup de ces personnes n'ont guère gardé de souvenirs des problèmes de circulation survenus lors de la phase des travaux préparatoires en septembre 2003¹¹.

¹⁰ Ce alors même que nous avons évité de contacter des personnes indiquant des professions suggérant d'emblée l'emploi d'un véhicule de service (à l'exemple des représentants de commerce, des travailleurs dans le secteur du bâtiment, etc.).

¹¹ Encore qu'un conducteur se rappelle avoir développé alors de grandes craintes quant à ce qu'il aurait à endurer en 2004, craintes qui ont été au moins en partie démenties par la suite – peut-être parce qu'il a alors procédé à une adaptation de ses horaires de déplacement, qui a permis de minimiser les inconvénients subis.

Seul P5 sort ici nettement du lot : en tant que directeur de PME dont les activités impliquent des transports quotidiens de pièces détachées de Sion à Berne (et retour), il a consciemment mis à profit la phase préparatoire pour évaluer l'impact qu'aurait le chantier de Glion sur la marche de son entreprise :

« C'était bien ! C'était une période-test ! Nous, on en a profité pendant quinze jours de vraiment voir les impacts qu'il y avait au niveau professionnel et puis après bien sûr aussi au niveau personnel, (pour voir) comment on allait s'organiser. (...) Avec nos clients et partenaires, on a vraiment regardé pendant ces quinze jours, après on s'est mis autour d'une table et puis (on a fait le bilan) ».

Concernant les **adaptations en termes d'itinéraire et d'horaire de déplacement**, notre enquête n'a pas permis de reconstruire le déroulement exact des processus d'apprentissage que les automobilistes pendulaires ont traversé, ces processus remontant à plusieurs mois en arrière au moment des interviews. D'une manière générale, il semble que nos interlocuteurs ont

tous plus ou moins procédé à des expérimentations soit en essayant de varier leurs horaires de déplacement, soit en testant spontanément un itinéraire alternatif un jour où le trajet habituel leur semblait trop congestionné. Parfois, des conseils de proche en proche (entre collègues, entre amis, etc.) ont sans doute été mis à profit, puisque la plupart des personnes interrogées ont confirmé que les **problèmes posés par le chantier de Glion ont fait l'objet de moult discussions dans leurs réseaux sociaux respectifs**. Il nous semble probable que c'est par ces biais que se sont imposés les itinéraires alternatifs consistant en l'évitement de portions d'autoroute embouteillées avant Glion, en empruntant les routes cantonales sur les axes Aigle-Villeneuve et Vevey-Montreux (voire Châtel-St-Denis-Montreux). Ces itinéraires alternatifs, qu'on peut qualifier d'« officieux », presque tous les « automobilistes persévérants » les ont empruntés¹² – au moins de temps à autre, si ce n'est systématiquement.

Bon nombre des pendulaires interrogés ont essayé une fois ou l'autre de passer par la route du lac entre Vevey et Villeneuve pour éviter le bouchon sur l'autoroute, souvent en gardant un très mauvais souvenir de cette expérience (sauf pour ceux dont le lieu de travail se situe dans le centre de Vevey ou de Montreux). **Les autres itinéraires alternatifs officiels n'ont pratiquement pas été utilisés par les personnes que nous avons interrogées**. Une conductrice (P3) circulant trois jours par semaine entre Monthey et Carouge a emprunté quelques fois la route par Evian sur le chemin du retour, mais uniquement lorsque le site Glion-fûté indiquait de très mauvaises conditions de circulation à Glion, puisqu'elle n'aime pas cet itinéraire.

¹² A propos du statut « officieux » de ces itinéraires, il est remarquable que ces mêmes personnes, dans le questionnaire écrit qu'elles ont rempli, n'ont pas toutes coché la case « J'utilise un autre itinéraire » ; dans un cas, la coche a même été « tippexée ». Par ailleurs, un conducteur a exprimé avoir emprunté ces « raccourcis » malgré un sentiment de « mauvaise conscience » vis-à-vis des autres automobilistes qui attendent dans la file sur l'autoroute.

En l'occurrence, son appréciation péjorative de cet itinéraire traduit parfaitement les difficultés que pose la conduite dans un environnement culturel différent (différences en termes de normes de construction et d'état des routes, en termes de comportement des conducteurs, etc.) :

Seulement une personne (P6) a indiqué avoir testé l'itinéraire du Col des Mosses (pour effectuer le trajet Bulle-Monthey), mais sans l'avoir trouvé satisfaisant (« trop long », « trop de tournants »).

« (En empruntant cette route), j'ai l'impression de m'éloigner de chez moi plutôt que de rentrer chez moi ! C'est horrible, cette route est affreuse ! Elle est longue, elle est sinueuse, elle est à la limite dangereuse... Bon, en kilomètres, c'est pas plus long, mais en temps c'est terrible ! ».

Parmi les automobilistes qui ont passé le plus de temps dans les bouchons à Glion, plus particulièrement chez les personnes relativement âgées, **une attitude fataliste s'est imposée au cours de la première phase du chantier**. Cela ne signifie pas pour autant qu'ils n'ont pas cherché d'alternatives (notamment en termes d'itinéraire routier) et qu'ils se seraient tout simplement cantonnés à poursuivre d'anciennes habitudes. Seulement, en raison de contraintes relativement fortes en termes d'horaire de travail et vu l'absence d'alternatives intéressantes (temps de trajet en transports publics au moins aussi long qu'en subissant les bouchons sur l'autoroute ou en passant par des itinéraires alternatifs), leurs possibilités d'adaptation sont plutôt limitées. Dans ces cas, le fatalisme représente une véritable condition de « survie mentale », car l'énerverment répété dans les bouchons quotidiens pendant des mois paraît psychologiquement intenable. A cet égard, le bilan personnel tiré par P2 de la première phase du chantier est éloquent :

« Ecoutez, j'ai été un peu surpris, je l'ai relativement bien vécue, dans le sens où j'ai réussi à me mettre dans la tête que de toute façon il fallait y passer, que cela ne servait à rien de s'énerver et puis voilà. J'ai été étonné... Je pensais que j'aurais plus de peine que ça. Mais effectivement, c'est pénible, hein ! Ce qui est vraiment pénible, c'est la répétition jour après jour ! ».

Un conducteur plus jeune, tout de même, affirme avoir tenté quotidiennement de minimiser son temps de trajet, en

adaptant son itinéraire en fonction des annonces de ralentissement diffusées par les radios et par le service « Natel fûté » (et ce malgré le constat d'un manque de fiabilité de ces différents moyens d'information) : concrètement, son dilemme quotidien était de décider s'il convenait de sortir de l'autoroute à Aigle pour y ré-entrer à Villeneuve et idem au retour (sortie à Vevey pour ré-entrer sur l'autoroute à Montreux).

De l'avis concordant des automobilistes les plus régulièrement en route aux heures de passage problématiques, **il était très difficile d'anticiper la durée des ralentissements, même lorsqu'on circulait quotidiennement aux mêmes heures**. Plusieurs personnes interrogées ont remarqué des régularités en fonction du jour de la semaine, sans pour autant parvenir à en déduire des règles de calcul fiables (entre autres à cause de variations liées aux périodes de vacances scolaires ainsi qu'en raison d'une première augmentation de la circulation dès la mi-août et d'une seconde début novembre 2004, selon nos interlocuteurs). **Pour les pendulaires, l'impossibilité de prévoir exactement la durée des trajets est un problème sérieux, car il les force à « bloquer » dans leur agenda quotidien¹³, matins et soirs, une marge temporelle correspondant à un peu plus que la durée maximale qu'ils ont expérimentée**. Comme nos interlocuteurs ont une fois ou l'autre été pris dans des bouchons importants, entraînant jusqu'à un doublement du temps de trajet par rapport à la normale, ils n'osent plus prévoir de rendez-

Citation de P1 : « Il n'y a pas de règles en définitive: on peut passer à 07h30 et puis il n'y a pas une seconde d'arrêt et puis vous pouvez passer à 06h15 et il y a 20 minutes d'attente (...) c'est aléatoire ! » ; a été forcé de prendre des marges temporelles pour planifier ses déplacements dans son emploi du temps. A cause des ralentissements, a renoncé à prévoir des activités immédiatement après son retour au domicile, en soirée ; a systématiquement prévu une marge temporelle, « ce qui permet d'être moins stressé et puis d'accepter un peu plus le bouchon, si bouchon il y a ! ».

vous professionnel en début de matinée ni de rendez-vous privé en début de soirée. Ainsi, pour P1, ce sont quotidiennement quatre heures qui perdent nettement en « utilité », indépendamment de la durée effective du trajet pendulaire.

Evidemment, ce problème d'imprévisibilité des temps de déplacement est particulièrement aigu pour les pendulaires qui travaillent selon des horaires rigides¹⁴, car ils arrivent alors souvent nettement trop tôt à leur lieu de travail (s'ils sont consciencieux) ou régulièrement trop tard (s'ils ne le sont pas). Pour cette raison, comme nous le verrons ci-après, une partie de ces pendulaires s'est en fin de compte résolu à prendre le train, qui offre une plus grande régularité au niveau du temps de trajet.

¹³ Bien sûr, il s'agit là pour la plupart des personnes d'un processus purement mental, qui ne se concrétise pas par une inscription dans leur agenda.

¹⁴ Dans notre échantillon, ce sont notamment : une employée dans une agence de voyage, deux enseignants, deux employées dans un cabinet de santé, un informaticien affecté à un help-desk.

*Citation de P2 : A propos des impacts de Glion : « Ecoutez, moi j'ai fait un petit calcul qui n'est pas extrêmement précis, mais c'est relativement proche de la réalité: sur les sept mois (du chantier) l'année passée – sur lesquels il faut enlever 5 semaines parce que j'ai été 3 semaines en vacances et 2 semaines en arrêt maladie – **ça m'a fait quasiment un mois de plus de travail sur la route, c'est-à-dire environ 150 heures de plus** » ; en moyenne, le trajet durait environ 30 minutes de plus ; « mais c'est étonnant, ça varie de rien du tout à 1h30 – j'ai eu fait plus de deux heures pour rentrer chez moi (...) C'est incompréhensible ! » ; pourtant, il circule systématiquement aux mêmes horaires, à quelques minutes près ; les jeudis matins, il y avait pratiquement pas de bouchons ; par contre, les jeudis soirs, la circulation était nettement plus importante. Il a en outre remarqué que la circulation a fortement augmenté, d'une manière générale, durant les deux dernières semaines des chantiers ; en général, il y avait quand même une certaine régularité en fonction du jour de la semaine. Les vendredis soirs, après avoir fait l'expérience sur quatre vendredis d'affilée où « c'était l'horreur ! » (1h30-2h00 de trajet), qu'il rentrerait systématiquement plus tôt les vendredis après-midis, en partant à 14h30 du bureau ; à cette heure-là, ne rencontrait pas de ralentissements ; par contre, 45 minutes plus tard déjà, les ralentissements étaient déjà très importants (1h30 de trajet).*

4.1.2 Les pendulaires qui se sont convertis à l'usage du train

Dans notre échantillon de pendulaires qui ont opéré un transfert modal plus ou moins systématique de l'automobile vers les transports publics, l'enquête qualitative suggère qu'**il existe essentiellement trois types de personnes** :

- a) des automobilistes qui ont plus ou moins été contraints d'utiliser le train afin de respecter des horaires de travail particulièrement rigides (nous parlons alors de « report modal obligé ») ;
- b) des personnes qui, suite à des changements biographiques indépendants du chantier de Glion, sont devenus des habitués du train (report modal définitif) ;
- c) des automobilistes qui ont préféré se déplacer en train pendant la période du chantier, afin d'être en mesure de mieux exploiter des temps de déplacement qui sont devenus longs indépendamment du moyen de transport utilisé (report préféré).

Ci-dessous, nous allons éclairer les caractéristiques de chacune de ces catégories de personnes. Ensuite, nous mentionnons encore un cas particulier, qui montre bien que notre classification en trois types ne prétend pas couvrir toutes les situations individuelles. Par ailleurs, le but de cette classification n'est pas de quantifier des catégories, mais bien de mieux comprendre les processus à l'origine des changements de comportement. Cette partie qualitative illustre donc de la sorte les chiffres présentés dans les chapitres précédents (par exemple le pourcentage de personnes déclarant qu'elles continueront à utiliser le train en 2005 et 2006).

A) Etude des cas de report modal obligé

Parmi les personnes que nous avons interrogées, deux personnes correspondent à ce cas de figure : P10 habite à Monthey et travaille à 80% dans une agence de voyage à Lausanne (Vidy) ; P11 habite elle à Ollon et est employée par une société qui vend des prothèses auditives, un magasin étant situé dans le centre de Vevey et l'autre dans le centre de Monthey. L'une et l'autre travaillent selon des horaires plutôt rigides : P10 doit respecter des heures de présence pour répondre aux clients (tous les jours de la semaine : 09h00-16h30) ; P11 a un emploi du temps qui comprend essentiellement des consultations sur rendez-vous, soit à Vevey soit à Monthey (deux jours entiers dans chaque ville, plus une journée partagée entre les deux).

Compte tenu de cette rigidité, toutes deux ont opté pour le train pour leurs trajets pendulaires passant par Glion, alors même qu'elles auraient préféré pouvoir continuer à se déplacer en automobile. Cela est particulièrement marquant dans

le cas de P10, qui a **plus ou moins été contraint par son employeur de se déplacer en transports publics**¹⁵ :

« (Mon employeur), il a été "sensible" (aux problèmes posés par Glion) en me faisant comprendre qu'il fallait que je prenne le train, parce que j'arrivais trop régulièrement en retard... C'était pas possible, je pouvais pas me permettre d'arriver tous les matins entre 09h15 et 09h30 (à la place de 09h00) ».

¹⁵ Il est à noter que, dans son cas, un départ anticipé du domicile le matin ne servait à rien, puisque cela l'aurait amené à passer par Glion à l'heure la plus problématique et qu'elle aurait donc simplement passé plus de temps dans les bouchons, sans réellement arriver plus tôt à son lieu de travail.

Dans le cas de P11, c'est elle-même qui s'est décidée à prendre plus ou moins systématiquement le train pour aller à Vevey, par crainte de manquer des rendez-vous avec ses patients **(une crainte qui a été considérablement nourrie par les nombreux articles qui ont paru dans la presse avant le chantier)**. Ainsi, les processus décisionnels qui ont conduit P10 et P11 à opter pour le train sont sensiblement différents ; toutefois, il est remarquable que toutes deux ont, chacune à leur manière, expérimenté les conditions de circulation à leurs heures habituelles de trajet pendulaire (l'une de manière répétée durant les premières semaines après la mise en chantier, l'autre de manière ponctuelle lorsqu'elle n'avait pas de rendez-vous en début de matinée).

Pour effectuer leurs trajets pendulaires, toutes deux ont choisi de faire du Park&Ride plutôt que d'effectuer les trajets complets en transports publics (alors même qu'elles disposent d'une desserte de train régional à proximité de leur domicile) ; ce choix se justifie par la volonté de minimiser autant que possible la durée des trajets. L'appréciation portée sur les trajets en transports publics est mitigée pour P11, voire franchement péjorative pour P10 (malgré l'achat d'un AG de 1^{ère} classe) – il est vrai qu'une fois arrivée à la gare de Lausanne, elle doit encore prendre le métro pour Ouchy, puis la ligne de bus No2 pour rejoindre Vidy et, enfin, il lui faut encore marcher un peu plus de 5 minutes pour rejoindre son bureau ; en l'occurrence, ce sont surtout ces étapes à Lausanne et, plus encore, les attentes que ces changements de ligne imposent qui sont jugés « pénibles ». Il n'est donc pas étonnant que P10 et P11 aient immédiatement repris leur automobile pour leurs trajets pendulaires par Glion, dès le premier jour de la ré-ouverture du tunnel (sans même suspendre la validité de l'abonnement général pour P10 !). Faute de solutions, elles en reviendront cependant au train durant la deuxième phase du chantier, durant l'été 2005.

Citation de P11 : La première phase de Glion ? « Cela s'est très bien passé. J'étais très contente de prendre cette décision, de cette expérience avec le train. J'ai trouvé que c'était une bonne solution et je vais refaire la même chose cette année, mais ça m'a pas donné l'idée d'abandonner ma voiture » ; quelques problèmes ponctuels en voiture et en train (train avec un gros retard, voire même annulé) ; a dû voyager quelques fois debout, à cause d'un manque de places assises.

B) Etude des cas de report modal définitif

Dans notre échantillon, cette catégorie est illustrée par les cas de P16 et P17. P16, qui travaille à mi-temps à Vevey (cinq demi-journées par semaine), a déménagé le 1er mai 2004 de sa maison à Lavey-Village dans un appartement du centre d'Aigle¹⁶, suite à une résiliation de bail. P17, un jeune homme de 21 ans, a lui changé de lieu de travail le 1er juin 2004, entamant un emploi dans une société d'assurance ayant ses bureaux dans la gare de Lausanne ; auparavant, il avait travaillé pendant quelques mois à Berne, mais ce premier emploi de sa carrière professionnelle n'avait pas été concluant ; ainsi, après avoir fait des allers et retours hebdomadaires entre le domicile parental à Sion et un logement de fonction à Berne, il est revenu habiter à Sion et effectue depuis les trajets pendulaires quotidiens entre Sion et Lausanne¹⁷.

Dans un cas comme dans l'autre, **la solution du train pour les trajets pendulaires s'est imposée presque comme une évidence**. Dans le cas de P17, qui jusque là était un « pur et dur de l'automobile », c'est le coût rédhibitoire des places de stationnement dans le centre de Lausanne et le fait de travailler dans le bâtiment même de la gare qui ont été les arguments décisifs. Pour P16, le processus décisionnel a été en partie influencé par les problèmes de circulation dus au chantier de Glion, puisque l'expérience de bouchons (sans trop grande gravité) durant les deux semaines avant son déménagement à Aigle l'ont poussé à s'intéresser à l'offre des CFF :

Ainsi, tous deux ont utilisé le train dès le premier jour ouvrable après leur changement de lieu de résidence / travail.

Pour P16 et P17, l'utilisation du train pour les trajets pendulaires est une solution qu'on peut qualifier de « définitive » dans le sens où ce mode d'organisation des déplacements perdurera tant que n'intervient pas un nouveau changement dans leur cycle de vie (déménagement, changement de lieu de travail, etc.). En effet, tous deux se montrent plutôt satisfaits de leurs conditions de trajet, puisqu'ils

« Puisqu'il commençait à y avoir des bouchons et tout, je me suis renseignée sur les prix de l'abonnement. J'ai dit: 'Bon, c'est complètement ridicule, tu laisses la voiture là et puis tu vas en train !' Mais, honnêtement, si il y avait pas eu l'histoire du tunnel, peut-être que j'aurais pas eu le réflexe tout de suite de prendre le train. Je veux dire: je suis tout près de Vevey, je suis habituée... cela faisait dix ans que j'allais en voiture, hein !? (...) En fait, pour moi le tunnel, ça a été peut-être positif par rapport au déclin du transport public, que j'avais totalement oublié, à quelque part... ».

¹⁶ Les principaux critères de localisation résidentielle étaient, d'une part, de trouver un logement dans une maison avec jardin, permettant l'installation d'un enclos pour son chien husky, et d'autre part de disposer d'une meilleure accessibilité en transports publics, afin de faciliter les déplacements pendulaires de son fils de 18 ans, qui n'a pas encore son permis de conduire et qui est apprenti cuisinier à Montreux (son horaire de travail incluant une longue pause entre 14h00 et 18h00, elle souhaitait lui offrir la possibilité de rentrer au domicile pendant la journée). Dans ces circonstances, trouver un appartement à proximité immédiate de la gare d'Aigle a été pour elle « un coup de chance ». La perspective du chantier de Glion n'a joué aucun rôle apparent dans ce choix de localisation.

¹⁷ Il est à noter que P17 a abondamment cherché un emploi en Valais, mais qu'il n'y a pas trouvé de place de travail.

ont trouvé des manières de s'approprier les temps de déplacement : pour P16, il s'agit de moments de relâchement et de discussion avec d'autres pendulaires qu'elle a rencontré dans le train ; pour P17, ce sont également des moments de relâchement ainsi que des moments de sociabilité qu'il partage avec sa petite amie, également pendulaire entre Sion et Lausanne.

C) Etude des cas de report modal *préfé*ré

Dans la perspective d'une réflexion sur les possibilités de profiter d'un événement tel que le chantier de Glion pour susciter un report modal durable vers les transports publics, cette troisième catégorie est sans conteste la plus intéressante. En effet, dans les cas de report modal *obligé*, des offres tarifaires spéciales ne vont qu'adoucir les désagréments temporairement subis¹⁸ sans pour autant créer la moindre perspective d'un report modal durable, alors que dans les cas de report modal *définitif*, des mesures d'accompagnement sont quasiment superflues.

Nous avons pu interviewer trois personnes qui ont véritablement préféré prendre le train plutôt que de continuer à effectuer leurs trajets pendulaires en automobile : depuis le début du chantier, P13, qui habite Chesières et travaille dans le centre de Vevey, se déplace aussi souvent que possible en train (Park&Rail à la gare d'Aigle) ; P14, qui habite à côté de la gare de Villars et qui travaille près du CHUV a pour sa part complètement abandonné l'usage de l'automobile pour ses trajets pendulaires, les effectuant désormais de bout en bout en transports publics (de temps à autre, elle profite d'une opportunité de co-voiturage avec son mari entre Villars et Aigle ; en été, elle a aussi souvent fait cette étape à moto) ; enfin, P15 – le mari de P14 – effectue maintenant en train la majorité de ses déplacements professionnels qui sortent du Chablais vaudois¹⁹.

Pour ces trois personnes, **le critère déterminant qui a poussé au transfert modal réside dans les possibilités qu'offre le train d'exploiter de manière productive le temps de trajet**. En effet, toutes trois occupent des fonctions professionnelles de cadre dirigeant et ont un emploi du temps particulièrement chargé. **L'idée de perdre du temps supplémentaire dans les bouchons causés par le chantier de Glion était donc inacceptable**. Ici, une précision importante s'impose : pour des raisons de sécurité, ces trois personnes s'interdisent d'exploiter les temps de trajet en automobile, car elles jugent dangereux de consacrer leur attention à autre chose qu'à la conduite de leur véhicule²⁰ ; la préférence pour le

¹⁸ Pour les personnes qui sont obligées de passer au train, des offres tarifaires spéciales ne sont évidemment pas des facteurs décisionnels déterminants, mais ils représentent un important symbole de respect vis-à-vis de leur condition d'usager captif temporaire. Par des gestes de ce type, les autorités et les entreprises de transport public peuvent soigner leur image auprès de ces personnes et réduire la force des plaintes que celles-ci « chanteront » dans leurs entourages sociaux.

¹⁹ En réalité, le transfert modal ne concerne donc pas à strictement parler les trajets pendulaires entre le domicile et le lieu de travail. Cependant, étant donné la fréquence relativement élevée des déplacements professionnels concernés (une à plusieurs fois par semaine), nous faisons ci-après abstraction de cette différence.

²⁰ Or, cette attitude n'est pas généralisée chez les automobilistes. Des recherches précédentes ont mis en évidence la grande diversité d'occupations annexes que peuvent mettre en œuvre des conducteurs dans le but d'exploiter leurs temps de déplacement (Flamm, 2004) : conversations téléphoniques, enregistrement de notes sur un dictaphone, se raser (!), etc. Il est d'ailleurs remarquable que plusieurs des « automobilistes persévérants » que nous avons contactés dans le cadre de notre enquête nous ont proposé de mener l'interview téléphonique pendant qu'ils effectuaient leurs trajets en automobile, et ce malgré l'annonce d'une durée d'entretien de 60 minutes. Nous avons bien évidemment systématiquement refusé de telles propositions.

train est alors évidente. De plus, dans la perspective de maximiser la productivité du temps passé en déplacement, il n'est pas étonnant que toutes trois se déplacent en principe en 1ère classe²¹.

Un autre point commun entre ces trois personnes réside dans les similitudes qui existent dans les processus décisionnels les ayant conduit à choisir le train : aucune d'elles n'a véritablement essayé de continuer à se déplacer en automobile durant les premières semaines après le début du chantier, ne serait-ce que pour expérimenter les conditions effectives de circulation. Le choix du train a anticipé le début des travaux à Glion, car comme l'exprime si bien P13 :

Citation de P13 : Trajets pendulaires: Sans chantiers (avec dépose de sa fille au collège): 40 minutes ; Avec P+R: 45 min. en moyenne (« Le timing est optimum »); « J'ai toujours profité du train pour travailler ou lire, donc pour moi c'était loin d'être une perte de temps »; la fréquence des trains est jugée bonne.

Temps en train ? « Profitable », y compris durant les trajets Aigle-Vevey; le soir, faisait le compte rendu de sa journée; le matin, préparait ses séances. Aussi : lecture de revues techniques, d'articles spécialisés ; en auto, ne peut pas exploiter le temps ; téléphone parfois, mais cela reste quand même souvent du temps perdu ; possède une installation mains libres dans son véhicule.

Cas de P14 : Temps en train? « J'essaie d'en perdre le moins possible, c'est-à-dire que j'essaie de l'utiliser ce temps »; le temps dans les transports publics lausannois est « perdu »; 100% du temps de trajet dans train CFF est productif ; travaille beaucoup sur son ordinateur portable ; en chemin, croise parfois des collègues, dans quel cas elle peut mener des discussions d'ordre professionnel ; activités sont planifiées et elles s'insèrent en flux tendu dans le programme de travail journalier ; empêchements occasionnels ont été liés au fait de n'avoir pas trouvé de place assise, voire quand un voisin envahit son espace.

Citation de P15 : Temps passé en train? « Hautement intéressant : soit on peut lire, soit on peut travailler, soit on peut regarder la vue, soit on peut rêver, soit on peut dormir... Non, moi, je trouve cela génial ! » ; ne téléphone pas, par peur de déranger et à cause des problèmes de confidentialité ; garde le portable ouvert, mais n'appelle pas de son propre chef... Temps passé en bus ? « embêtant » ; impossibilité de travailler ; temps perdu ;
« Le plaisir s'arrête au moment où je descend du train ».

« Je savais que c'était la "cata" ! Donc, je vais pas essayer, je vais pas faire comme les moutons... Donc j'essaie pas, je prend tout de suite mes dispositions : j'avais déjà pris mon abonnement (1/2-tarif CFF), j'avais déjà pris mon (abonnement) Park&Ride et j'ai même pris (le train) le premier jour... »

²¹ Pour être précis, P13 voyage en 1ère classe uniquement dans le cadre de ses déplacements professionnels, par exemple à destination de Genève, de Zürich, etc. Pour ses trajets pendulaires entre Aigle et Vevey, il va en 2ème classe, jugeant que sur un trajet aussi court, le surcoût de la 1ère classe ne se justifie pas.

Pour P14, le choix des transports publics a même devancé la phase des travaux préparatoires en septembre 2003 : elle avait alors immédiatement acheté un AG CFF 1^{ère} classe, puis avait résilié sa place de stationnement réservée à son lieu de travail ; depuis, elle n'est « *plus jamais* » venue au travail en automobile. Pour P15, le processus décisionnel a été très particulier, puisque l'utilisation des transports publics s'est imposée à la suite d'un accident qui l'a mis en incapacité de conduire pendant six semaines au printemps 2004 ; toutefois, P15 souligne que même sans cet accident, il en serait de toute façon arrivé très rapidement au même choix :

« à cause de ma répulsion pour les embouteillages et le temps perdu, j'y serais quand même venu. Mais là j'y ai été forcé et puis étant forcé j'ai tout d'un coup découvert l'intérêt du transport en commun ».

Pour ce qui concerne la stabilité à long terme des habitudes modales adoptées à l'occasion du chantier de Glion, les cas de P13 et P14 montrent qu'elle n'est pas du tout garantie : depuis novembre 2004, P13 a repris son ancienne « *mauvaise*

habitude » de faire les trajets pendulaires en automobile²², a priori essentiellement parce qu'il trouve que **les modalités de paiement des trajets en train sont trop compliquées** (il est vrai qu'il n'avait pas acheté un abonnement de parcours, mais a accumulé les achats de cartes multi-courses – un choix qu'il n'est pas parvenu à justifier durant l'interview, dénotant par là une mauvaise connaissance des offres tarifaires des CFF) ; durant le chantier 2005, il reviendra au train et compte cette fois se renseigner plus sérieusement à propos des possibilités d'abonnement (y compris l'AG, puisqu'il se déplace régulièrement en train dans toute la Suisse). P14 a pour sa part décidé d'en rester à l'utilisation des transports publics jusqu'à la fin du chantier 2005, notamment parce que durant la période hivernale, les conditions de route sont de toute manière plutôt défavorables à l'usage de l'automobile (domicile à 1250 m. d'altitude !) ; toutefois, en décembre 2005, lorsque viendra le moment de renouveler son AG, elle compte faire un bilan de ses expériences en transport public et elle n'est pour l'instant pas du tout sûre de leur rester fidèle (en raison de l'importante durée absolue des trajets et en raison du temps qu'elle perd en attentes et dans le bus à Lausanne). En définitive, seul P15 se montre certain de garder les habitudes modales adoptées en 2004 :

« Je reviendrai pas en arrière ! Non, alors, pour moi, j'ai découvert le train et puis je vais en rester là. Pour les trajets régionaux : la voiture ; et puis dès que ça dépasse le Chablais lui-même : essayer de prendre le train dans la mesure des possibilités ».

P13 indique : « *(Depuis la fin des travaux), j'ai repris une très mauvaise habitude : celle de venir en voiture au bureau !* » ; elle souhaiterait parvenir à utiliser plus systématiquement le train pour ses trajets pendulaires, mais les facilités offertes par l'auto sont difficiles à nier ; sa sensibilité écologique est mise en défaut par une certaine paresse liée au confort de l'automobile.

²² Ce retour à l'usage de l'automobile dérange quelque peu P13, parce qu'il heurte sa sensibilité écologique. Il est d'ailleurs remarquable que sur le questionnaire écrit rempli en septembre 2004, il avait indiqué son intention de continuer à se déplacer en transports publics durant l'hiver 2004-2005.

Quant à P14, elle n'est pas revenue à la voiture, d'une part parce qu'elle venait de renouveler son AG et, d'autre part, parce que la période hivernale implique des conditions de route plutôt défavorables, notamment entre Villars et Aigle ; le moment du choix définitif sera la fin des travaux en automne 2005. Le problème principal lié à l'usage des transports publics est la durée de porte à porte (quatre heures par jour! vingt heures par semaine, alors que l'activité professionnelle implique déjà une charge importante) ; le trajet en train est plutôt bien vécu, les trajets terminaux le sont nettement moins. *«Alors, à la fin des tunnels de Glion, alors là, moi je réfléchis! Je ne sais pas (encore comment je m'organiserai après (...)) parce que c'est trop long».*

D) Cas particulier : report modal par défaut d'autre moyen de déplacement

Dans le cas de P12, le report modal s'est imposé parce que sa collègue avec laquelle elle se rendait au travail (en faisant du co-voiturage) a sensiblement décalé son horaire de travail en raison du chantier de Glion ; celle-ci a décidé de partir d'Ollon à 05h45 et de rentrer plus tôt en fin d'après-midi, afin de pouvoir continuer à faire les trajets en automobile sans trop de désagréments. Or, P12 n'est pas une personne matinale et sa tentative de changer elle aussi son horaire de travail a été totalement infructueuse d'un point de vue professionnel : *« (Au travail, ce jour-là), je dormais sur place... (Comme je suis pas du genre à me coucher tôt le soir), j'avais pas mes heures de sommeil... et puis ça va pas ! ».* Elle a donc décidé de s'en remettre à la seule autre solution qui se présentait à elle, en se déplaçant en train entre Aigle et Vevey ; son mari, retraité, fait le taxi tous les jours pour les trajets entre le domicile et la gare d'Aigle (ils ne possèdent qu'une seule automobile). Cette solution s'avère relativement satisfaisante, parce que son lieu de travail est situé à proximité de la gare de Vevey et que le surplus de temps de trajet est donc négligeable.

Durant la trêve hivernale du chantier, elle a continué de se déplacer en train afin de rentabiliser l'achat de son abonnement de parcours annuel (elle a profité de l'offre spéciale des CFF, proposant de prolonger ses six premiers abonnements mensuels d'un abonnement annuel au prix de sept mois²³). Elle n'a pas encore décidé si elle continuera de voyager en train après la fin du chantier, arguant qu'elle choisira le moment venu en fonction de l'offre la plus avantageuse en termes de coûts monétaires (elle semble toutefois privilégier un retour à une solution de co-voiturage, si cela est possible). En définitive, son cas se rapproche (assez logiquement) de la catégorie des personnes ayant opéré un transfert modal obligé.

²³ Offre spéciale 8 mois payés 6, qu'il était possible de convertir en abonnement annuel (pour lequel on voyage 12 mois au prix de 9), soit au total seulement 7 mois à payer pour un abonnement annuel.

4.1.3 Deux critères déterminants pour qu'un report modal volontaire soit envisageable

D'une manière générale, nos entretiens confirment toute l'importance que revêt la question de l'appropriation des temps de déplacement : les trajets en transport public ne sont bien vécus qu'à la condition expresse que les pendulaires parviennent à donner un sens au temps passé dans le train, dans le bus, voire aux moments d'attente qui s'imposent à chaque changement de mode de transport. Ce constat, P3 le prouve parfaitement quand elle compare son vécu des trajets pendulaires en automobile et en transports publics :

Nos recherches précédentes ont mis en évidence que, en transport en commun, il existe essentiellement **trois logiques d'appropriation du temps de déplacement** (Flamm, 2004) :

- **La logique de productivité** : il s'agit alors « d'exploiter le temps de déplacement » pour une activité, pour laquelle on aurait par ailleurs dû réserver un moment dans son emploi du temps.

Typiquement, les pendulaires accomplissent des tâches utiles sur le plan professionnel, sous de multiples formes (lecture de documents, rédaction, planification des tâches, discussions entre collègues, entretiens téléphoniques, etc.). Mais, dans le même ordre d'idées, ils peuvent aussi déployer des activités de culture générale (lecture de journaux, écoute d'émissions radiophoniques, etc.).

- **La logique du relâchement et de la transition** : Bien souvent, les pendulaires interrogés ont exprimé leur sentiment que leurs temps de trajet représentent des moments de relâchement. Au-delà du fait que le relâchement découle d'une nécessité physiologique de se reposer mentalement et/ou physiquement, on peut penser que l'omniprésence de cette logique d'appropriation dans le cadre des déplacements quotidiens découle de la nature même de ces derniers : ceux-ci constituent en principe des transitions d'une sphère d'activités quotidiennes à une autre et représentent ainsi des espaces-temps dans lesquels l'individu ne se sent soumis à aucune des injonctions d'usage du temps qui prévalent aux lieux d'activité²⁴ (notamment au domicile, au lieu de travail, etc.). Si l'on en croit nos interlocuteurs et interlocutrices, cette spécificité des temps de déplacement est d'ailleurs souvent mise à profit pour effectuer une « transition mentale » entre différents lieux de vie, de manière à maîtriser l'hétérogénéité des rôles sociaux dont on est investi.

« On supporte les voyages en avion ou en train parce qu'on se dit : 'Ben, quand j'arrive, je me repose...'. Mais, il faut pas aller au travail avec ce sentiment de pesanteur, comme ça, qui est imposé par le transport public. Parce que bon, dans ma voiture, quand même, quand j'ai fait mon heure de trajet, je fais une coupure entre chez moi et le travail, (et au retour entre) le travail et chez moi, je me ressource, entre guillemets, (alors que dans le train) c'est très très pénible ! ».

²⁴ La notion d'injonction fait référence au fait que, au domicile, au lieu de travail ou à d'autres lieux d'activités, les actions à entreprendre s'imposent souvent comme une évidence – symbolisée par la pensée : « Il faut faire ceci et cela... ». Dans ces contextes, un relâchement est facilement ressenti comme inapproprié ou vécu avec mauvaise conscience.

- **La logique de sociabilité** : La logique de sociabilité s'impose dès lors que l'individu souhaite valoriser les relations sociales qu'il peut développer en cours de déplacement. Les déplacements peuvent offrir des opportunités de passer des moments plus ou moins privilégiés en famille, entre connaissances, voire même avec des inconnus, à condition évidemment que les aspirations des personnes présentes se recoupent. Généralement, ces relations prennent la forme de conversations, mais d'autres formes moins interactives peuvent donner satisfaction (co-présence aux autres, observation des gens, etc.).

Dans les discours des nouveaux usagers des transports publics que nous avons interrogés, ces trois logiques sont clairement présentes : la logique de productivité prévaut nettement dans les cas de report modal *préféré*, alors que dans les autres catégories de personnes, c'est la logique de relâchement et de transition qui est véritablement déterminante (avec parfois des formes de sociabilité appréciées). Evidemment, dans presque tous les cas, des moments de « temps perdu » subsistent durant les trajets pendulaires – notamment lorsqu'il s'agit d'attendre le train ou de prendre un bus – mais si ces moments restent suffisamment courts, la solution des transports publics peut être jugée tout à fait satisfaisante (et ce même si elle implique un surcroît notable dans la durée absolue du trajet). En définitive, dans le choix entre les transports publics et l'automobile, ce n'est pas seulement la comparaison des durées de trajet « de porte à porte » qui joue un rôle, mais aussi (et surtout ?) la comparaison des sommes des temps qui sont véritablement perçus comme « perdus ».

A notre sens, il existe encore un deuxième critère essentiel pour qu'un report modal volontaire puisse s'opérer : en effet, **notre enquête suggère que, pour un individu, l'expérience accumulée à l'usage des transports publics dans des phases biographiques passées joue un rôle important, si ce n'est déterminant**. En particulier, il semble que ce facteur représente quasiment une condition préalable à un report modal volontaire, une fois qu'une personne a dépassé un certain âge (que nous situons aux alentours de la trentaine ou, plus exactement, à l'âge auquel les individus fondent une famille et ont des enfants).

En effet, se déplacer autrement qu'en automobile suppose toute une **série de compétences** qui sont essentielles pour que la solution alternative puisse être appréciée à sa juste valeur. Par exemple, pour l'usage des transports publics, il faut savoir s'orienter dans le réseau ferroviaire ou celui des lignes de bus et de trams, savoir où exactement s'arrêtent les bus lorsqu'il faut changer de ligne, savoir quelle combinaison de lignes est la plus favorable lorsqu'il existe plusieurs possibilités d'aller d'un point à un autre, savoir lire l'horaire, savoir jusqu'à quel point cet horaire est effectivement respecté dans la réalité, comprendre le système de tarification, etc. Il faut aussi développer des stratégies pour plus facilement trouver une place assise, apprendre à gérer les situations de cohue et de promiscuité, découvrir des manières d'occuper son temps pendant les déplacements (par exemple, en ayant avec soi un peu de lecture), etc. La ré-appropriation des temps de déplacement, en particulier, requiert de la part de l'individu des dispositions spécifiques (capacité à s'isoler mentalement des voyageurs environnants, par exemple lorsqu'il s'agit de se concentrer sur une lecture ou tout simplement pour

parvenir à se décontracter²⁵; capacité à passer rapidement d'un état de sommeil à un état d'éveil, si l'on souhaite profiter des temps de trajet comme moments de repos supplémentaires ; etc.). Toutes ces compétences, prises une à une, peuvent paraître anecdotiques, mais dans leur ensemble, elles représentent un élément clé qui influence profondément l'image qu'on a des transports publics. Or, il se trouve que toutes ces compétences s'acquièrent essentiellement par l'expérience personnelle (Flamm, 2004).

P11 confirme à sa manière ce constat :

Depuis, le train est redevenu pour elle une véritable option pour des déplacements dans sa région de domicile²⁶ (notamment dans des circonstances où elle redoute des difficultés de stationnement à son lieu de destination), alors qu'auparavant elle s'y déplaçait exclusivement en automobile. Ce changement dans ses dispositions mentales est encore plus frappant si l'on considère qu'elle n'était pas véritablement une novice des transports publics, puisqu'elle a habité de nombreuses années à Lausanne, s'y déplaçant exclusivement à pied et en bus, et que de là elle effectuait régulièrement des déplacements professionnels en train dans d'autres villes suisses. Cela met en évidence que les compétences susmentionnées ont une spécificité territoriale non négligeable – en d'autres mots, effectuer des trajets pendulaires dans le Chablais n'implique pas tout à fait les mêmes compétences qu'effectuer régulièrement des trajets inter-villes. En définitive, le report modal *obligé* induit par le chantier de Glion aura donc eu dans son cas un effet à long terme, même s'il reste de prime abord presque insignifiant (report modal pour seulement quelques déplacements par année !).

« Cette expérience (de faire les trajets en train) m'a beaucoup plu et je dirais que, quelque part, je prendrai plus facilement le train... On devient un peu rôdée... Je veux pas dire qu'on a peur du train, mais on a plus d'habitude : on sait où il y a des places (assisés) libres, on connaît un petit mieux toutes les petites combines... »

Dans notre échantillon, P15 est un deuxième exemple qui met en évidence l'importance du capital personnel d'expériences à l'usage des transports publics en cas de report modal : P15, qui a 55 ans, n'a jamais été un habitué des transports publics par le passé ; il affirme même avoir longtemps été un « *inconditionnel de la voiture* » et un « *anti-transports publics* ». Or, voilà que suite à un grave accident de vélo survenu au printemps 2004, son médecin lui interdit de conduire pendant six semaines. Faute d'alternative, il découvre « *contraint et forcé* » l'usage des transports publics et – miracle ! – il se rend compte des avantages décisifs qu'offre le train en matière d'appropriation des temps de déplacement : « *Soit on peut lire, soit on peut travailler, soit on peut regarder la vue, soit on peut rêver, soit on peut dormir... Non, moi, je trouve cela génial !* ». Ainsi, suivant l'exemple de son épouse, il achète un AG CFF 1^{ère} classe et, depuis, il essaie de privilégier autant que possible le train pour tous ses déplacements professionnels qui l'emmènent hors

²⁵ À cet égard, les baladeurs ou les bouchons auriculaires sont des aides importantes, puisqu'elles permettent de maîtriser l'environnement sonore dans lequel on se plonge.

²⁶ En l'occurrence, elle a même acheté une carte-famille pour son fils, afin de pouvoir se déplacer à bon compte avec lui, le cas échéant.

du Chablais vaudois. Toutefois, il admet rencontrer encore parfois des difficultés dans la compréhension de l'offre des transports publics urbains, notamment lorsqu'il se rend à Lausanne :

Cette dernière citation montre bien les difficultés qui se posent à une personne qui découvre les transports publics à un âge avancé. Dans la mesure où P15 est une personne qui apprécie énormément la mobilité sous toutes ses formes – pour le moins quand elle est synonyme de liberté – il parvient rapidement à combler son manque total d'expérience à l'usage des transports publics. Pour d'autres personnes, il s'agirait là sans doute d'un obstacle insurmontable...

« Il faut avoir fait la Sorbonne pour comprendre les horaires de déplacement des bus à Lausanne... J'ai toujours pas aujourd'hui compris – bon, j'arrive maintenant à mémoriser que quand je veux monter au centre-ville, je peux prendre le bus N° 5, ou le 45 mais il y en a pas beaucoup – mais à part ça, savoir où ils passent, où est-ce qu'il faut regarder quand on veut aller à tel endroit de la ville pour savoir quel numéro de bus il faut prendre, j'ai toujours pas compris ! ».

4.2 Éléments de compréhension des comportements des touristes (locataires et propriétaires de résidences secondaires)

L'échantillon des « touristes » réguliers interrogés comprend 11 personnes, dont 8 qui se sont essentiellement déplacées en automobile et 3 qui durant le chantier ont surtout utilisé le train pour rejoindre leurs destinations touristiques en Valais ou dans le Chablais vaudois²⁷. Le déséquilibre dans cet échantillon montre d'emblée que l'utilisation du train par les touristes réguliers ne concerne qu'une très faible proportion de personnes.

La sélection parmi les touristes « auto-mobiles » a été effectuée selon un schéma analogue à celui appliqué pour les automobilistes pendulaires : nous avons privilégié des interviews avec des personnes qui ont déclaré, dans le questionnaire écrit, avoir fréquemment subi des bouchons insupportables lors de leurs passages par Glion.

Dans l'échantillon retenu, il y a d'une part des touristes qui possèdent des résidences secondaires en Valais et d'autre part des touristes relativement réguliers qui ne possèdent pas de résidences secondaires. Dès lors, il a été possible d'analyser les effets du chantier sur des pratiques touristiques variables allant du séjour hebdomadaire dans une résidence privée jusqu'aux déplacements ponctuels pour des balades en montagne en passant par des visites fréquentes à de la famille ou des personnes intimes.

Compte tenu du nombre trop restreint d'usagers réguliers du train et compte tenu de l'importance que l'automobile revêt chez les propriétaires de résidences secondaires (nous reviendrons ci-dessous sur ce point), nous avons **focalisé notre analyse sur les critères qui ont déterminé un maintien ou, au contraire, une réduction de la fréquence de séjour en Valais pendant la période du chantier** (pour rappel, plus de 40% de l'échantillon interrogé dans la partie quantitative ont déclaré se rendre moins fréquemment en Valais depuis le début des travaux de Glion). Mais, pour commencer, il convient d'analyser un peu plus finement les motifs des déplacements touristiques, car ceux-ci, couplés aux habitudes plus larges de mobilité des personnes, jouent un rôle essentiel dans la variation ou non de la fréquence de déplacement ainsi que du choix modal. En effet, si les pendulaires n'ont pas le choix d'effectuer le trajet, les touristes eux disposent de cette alternative. Le motif du déplacement devient ainsi une variable supplémentaire susceptible à la fois d'expliquer le maintien des déplacements et parfois aussi le choix du mode de transport.

²⁷ Ci-après, pour alléger le texte, nous utilisons uniquement la dénomination "Valais", en nous référant bien sûr aux deux régions.

4.2.1 Les motifs du déplacement touristique

Nous pouvons identifier **trois grands motifs de déplacements ponctuels en Valais, qui se combinent plus ou moins suivant les cas** : la possession d'une résidence secondaire, la recherche d'une activité de loisir (montagne, bains, musée), la visite à une connaissance ou de la famille.

Une des différences essentielles pour notre analyse est celle qui peut être opérée entre les motifs qui forcément impliquent un déplacement vers le Valais et ceux qui peuvent motiver des déplacements vers d'autres destinations touristiques. La possession d'un chalet, la visite d'un endroit spécifique (musée, centre de loisir) ou encore celle d'une connaissance, sont des motifs qui incitent spécifiquement à un déplacement en Valais. Une des personnes interrogées se rendait ainsi plusieurs fois par semaine en Valais pour rendre visite à son petit ami (T4). Un tel motif peut amener à résister de manière plus importante aux effets démotivants du chantier. Il faut donc considérer à la fois l'intensité du motif et les alternatives qui s'offrent à celui qui vient en Valais

Les personnes qui s'y rendent avant tout pour profiter de la montagne en général plutôt que d'un lieu spécifique seront plus facilement amenées à considérer, face aux désagréments engendrés par le chantier, d'autres destinations touristiques pour faire une « balade en montagne » (T3, T5, T11).

Néanmoins, si ces mêmes personnes possèdent une résidence secondaire, elles seront toutefois amenées à effectuer un certain nombre de déplacements en Valais. En effet, comme le précise une personne, les séjours à la résidence secondaire n'ont pas seulement une fonction de loisir mais sont nécessaires pour l'entretien des lieux, par exemple pour les « *préparer pour l'hiver* » (T8).

De plus, pour les familles avec des enfants encore jeunes, la résidence secondaire présente de nombreux avantages (jouets pour les enfants sur place, habitudes, etc.) qui fait que **l'alternative d'un week-end à l'hôtel dans une autre région peut s'avérer non seulement plus coûteuse mais aussi plus difficile**. Il n'est pas étonnant à cet égard que les personnes qui ont opté en partie pour un report du lieu de destination touristique sont toutes, dans notre échantillon, des couples sans enfant (T3, T5, T11). A l'inverse, la famille qui a diminué la fréquentation de ses séjours à sa résidence secondaire, les a remplacé par des week-ends à la maison – et des balades en vélo dans les environs – ou encore par une plus grande fréquence d'utilisation du bateau familial (T8).

L'attachement au lieu fréquenté ainsi que le caractère substituable ou non du lieu de destination jouent donc un rôle important dans la manière par laquelle les personnes ont réagi face aux désagréments causés par les chantiers. D'autres dimensions sont toutefois encore à prendre en compte pour mieux comprendre l'impact du chantier sur la fréquence des déplacements touristiques. Ces dimensions ont trait à la fois aux habitudes de mobilité des personnes et à leur vécu spécifique des trajets durant le chantier. La question du report modal se mélange à ce moment là à celle du maintien ou non d'une certaine fréquence des visites. Ainsi, on retrouve des automobilistes « persévérants » dans les deux cas de figure (maintien ou diminution de la fréquence). Il en va de même pour les usagers du train. Le choix d'une diminution ou non de la fréquence des séjours dépend ainsi étroitement de la rencontre de ces différentes dimensions.

4.2.2 Importance de la voiture pour les propriétaires de résidence secondaire

Avant de considérer les raisons plus spécifiques du maintien ou de la diminution des fréquences de déplacement, il faut noter l'importance générale de la voiture pour les personnes possédant une résidence secondaire.

En effet, l'ensemble des personnes interrogées disposant d'une résidence secondaire effectue un certain nombre de trajets en voiture. Cet usage s'explique par différentes raisons rejoignant en partie celles évoquées par les pendulaires. A ces dernières viennent s'ajouter des raisons spécifiques tant aux modalités de l'activité touristique qu'aux logiques relatives à l'entretien d'une résidence secondaire. On peut citer :

- Les bagages : la nécessité d'emporter diverses affaires encombrantes – valises, objets divers, vélos, instruments de musique, animaux, etc. – est apparue comme une justification systématique du recours à la voiture pour les propriétaires de résidence secondaires (T5, T6, T7, T8, T11). Cela demeure vrai aussi pour les personnes qui ont tendance à prendre le train lors de déplacements touristiques vers d'autres destinations (T1) ou qui prennent le train que lorsqu'elles ne sont pas trop chargées (T2, T3).
- Utilité de la voiture pour la poursuite de certaines activités touristiques : certaines personnes prennent la voiture car le train ne leur permet pas de se rendre à certains endroits au moment voulu. C'est le cas, par exemple, des personnes qui aiment faire des courses de montagne et ont besoin de se trouver très tôt au point de départ (T7). Plus largement, le choix de l'usage de la voiture est aussi dicté par le besoin d'une voiture sur place, que ce soit pour aller jusqu'aux pistes de ski, faire des balades dans le canton (T8) ou encore rendre visite à de la famille sur le chemin (T3).
- L'allongement du temps de parcours : du fait de la localisation soit du domicile des personnes soit encore de leur résidence secondaire ou de la destination touristique, le report modal vers les transports publics peut s'avérer relativement coûteux en terme de temps. Un propriétaire de résidence secondaire déclare ainsi avoir abandonné l'idée d'aller en train après avoir constaté, expérience faite, le doublement du temps de trajet par rapport à la voiture (T7). De même, un autre couple, possédant pourtant deux AG, opte pour la voiture car il leur faut effectuer trois changements en transports publics pour aller de Nyon à leur chalet à Nendaz (T5).

L'utilisation de la voiture est ainsi souvent due à un ensemble de raisons consistantes liées aux situations individuelles et aux conditions de réussite du séjour touristique. La question qui se pose alors est celle de savoir ce qui a amené les personnes à diminuer la fréquence des déplacements ou encore quelles ont été les stratégies pour supporter les désagréments et maintenir une fréquence similaire.

4.2.3 Les touristes qui sont venus à la même fréquence qu'auparavant

Parmi les personnes qui n'ont pas modifié leur fréquence de séjour, on trouve en particulier des personnes qui n'ont pas envie de changer leurs habitudes touristiques (intensité du motif) et/ou qui disposent de possibilités d'adaptation pour réduire l'impact du chantier sur les trajets effectués. Nous pouvons considérer tout d'abord des cas d'automobilistes « persévérants », puis nous viendrons sur des exemples où les personnes emploient d'autres moyens de transport que la voiture.

A) Persistance de l'usage de la voiture et stratégies d'adaptation des déplacements

Outre le fait que l'usage de la voiture est souvent justifié pour les raisons mentionnées auparavant, la persistance de l'usage de la voiture nous est apparue motivée plus spécifiquement par un ensemble d'autres éléments qui ont joué un rôle au moment où cet usage devenait plus problématique.

Tout d'abord, une certaine **facilité d'adaptation des horaires**, voire même des jours de déplacement, semble avoir permis à différentes personnes de conserver leurs habitudes sans consentir de trop gros efforts. Ainsi, parmi les personnes qui ont semblé les moins affectées, on trouve un couple de retraités qui ne se rend jamais à son chalet le week-end (T1) ou encore une graphiste indépendante qui se déplaçait deux à trois fois par semaine à Chamoson pour rendre visite à son petit ami (T4). Un autre cas de modification des jours de déplacement est celui d'une touriste qui aime aller de temps à autre à Lavey-les-Bains et qui a décidé de s'y rendre le samedi plutôt que le dimanche (T10).

Nous pouvons nous attarder sur l'exemple de la graphiste car il combine plusieurs enseignements (T4). En effet, outre le fait de la facilité d'adaptation des horaires, la persistance de l'usage de la voiture semble aussi tenir au **revenu de la personne**. Cette dernière déclare gagner entre 2'500 et 5'000 francs par mois. Ce revenu relativement modeste l'amène à prêter une attention particulière à ses frais de mobilité. Ayant calculé le coût de différentes options, elle a opté pour une formule « tout voiture » (elle roule aussi beaucoup dans le cadre de sa profession). Elle n'a du coup aucun abonnement de transports publics. Une telle situation se retrouve aussi chez une autre personne de revenu modeste (T10). Ce sont de même des personnes qui aiment beaucoup conduire. Il est intéressant de noter alors que ces deux personnes nous ont déclaré ne pas avoir prêté attention aux différentes offres CFF. Pour elles, le train n'est pas une option qu'elles considèrent et leur souci s'est avant tout porté sur les adaptations nécessaires pour faire face au chantier.

L'exemple de la graphiste est aussi intéressant à cet égard, car sa situation et ses capacités de conductrice expérimentée lui permettaient une véritable adaptation « en temps réel ». En effet, cette personne était très attentive aux infos diffusées tant par la radio que par internet. Dès lors, elle pouvait ainsi soit décider de retarder son départ pour éviter les bouchons (en décidant, par exemple, de rester travailler chez elle ou chez son ami) ou encore emprunter des **itinéraires alternatifs « officiels »** (sortie à Vevey et entrée à Montreux). De plus, elle avait pour principe de ne jamais rentrer le dimanche soir.

L'utilisation de la route cantonale entre Vevey et Montreux ou encore Aigle et Villeneuve est apparue relativement fréquente dans notre échantillon (T4, T8, T11). Par contre, il faut noter aussi qu'une personne a explicitement refusé tout « itinéraire bis » du fait que ce type de détour nuit aux populations résidentes (T7). Contrairement à ce qui pouvait être envisagé, le couple genevois n'a pas emprunté le détour par la France (Evian). Ceci s'explique par le fait qu'ils résident à Satigny ce qui aurait impliqué de « *traverser tout Genève* » (T1).

Les personnes les plus flexibles se sont déclarées ainsi peu affectées par les bouchons et n'ont donc pas été amenées à changer la fréquence de leurs séjours.

Par ailleurs, on trouve aussi certaines personnes qui ont maintenu leur fréquence de déplacement malgré une exposition plus importante aux bouchons. En particulier, nous avons pu prendre connaissance du cas d'une famille qui se rend tous les week-ends en voiture à Ovronnaz depuis Biolley-Orjulaz (T7). Du fait d'un travail à 100 % de l'épouse ainsi que des obligations scolaires de la fille, les seules variations d'horaire possibles étaient un départ plus tardif le vendredi soir et un retour avancé le dimanche (c'était en général l'option envisagée par la plupart des personnes tenues par leurs obligations professionnelles ou surtout celles de leurs enfants, T2, T8). Ils n'ont toutefois guère utilisé cette marge réduite.

Il y a là un aspect important pour comprendre l'impact du chantier sur les touristes réguliers. En effet, **une trop grande adaptation des horaires entraîne la diminution du temps de séjour** et, comme le fait remarquer précisément cette même personne, le « *week-end est foutu* ». Cette famille a donc accepté une « *pénalité dans la longueur du trajet* » en voiture (en moyenne 20 minutes sauf quelques cas exceptionnels) et continué à se rendre chaque week-end en Valais. Le train doublait le temps de trajet et s'avérait donc problématique pour la même raison et ne permettait pas en plus de prendre le vélo avec.

B) Report sur le train

Le report sur le train d'une partie, voire de tous les trajets, est en général le fait de personnes qui ont par ailleurs une utilisation limitée de la voiture (T2, T3, T6, T9).

Néanmoins, il faut souligner que l'usage plus fréquent du train n'est pas forcément un effet direct du chantier. C'est le cas, par exemple, d'une famille habitant près de la gare de Lausanne (T2). Dans cette dernière, les deux adultes possèdent des AG (l'époux travaille aux CFF). Au fur et à mesure que leurs enfants grandissent (7 et 11 ans), ils cherchent à utiliser de manière générale de plus en plus le train. Ainsi, dans cet élan, ils ont pris le train durant la période des travaux et pensent continuer à le faire après. Par ailleurs, ils doivent aussi utiliser parfois la voiture pour monter certains objets encombrants. Ils ont donc amené les « *choses nécessaires* » avant le début des travaux pour pouvoir ensuite venir en train.

La famille T6 est un autre exemple d'usage alterné de la voiture et du train. En effet, comme le mari travaille suivant un horaire irrégulier (policier), il monte rarement avec toute sa famille en fin de semaine. Quand il monte seul, ou avec sa femme, il prend en général le train. A l'inverse, lorsqu'ils montent tous ensemble la voiture est préférée (bagages). Ainsi, lors des vacances, ils montent tous en voiture et ensuite lui, ou sa femme, effectuent des allers-retours en train. Cette solution s'est systématisée avec le chantier. L'existence **d'offres CFF** (20 francs) a permis aussi de réduire les coûts. Par contre, le **nouvel horaire** implique maintenant une

longue attente à Sion pour la correspondance (car postal) qui incite le mari à reprendre la voiture. Ils ont aussi profité du **car supplémentaire** le vendredi soir mais ils ont trouvé difficile d'obtenir les informations relatives à ce dernier.

Dans les autres cas interrogés, les couples n'avaient pas d'enfants et étaient particulièrement mobiles (T3, T9). Parmi eux, un couple ne possédait pas même de voiture mais seulement des AG (T9). Il ne disposait pas non plus de résidence secondaire. Il faut noter qu'avant d'avoir l'AG, ils ont fait usage des offres CFF, au début du chantier, qui les ont incité entre autres à prendre l'AG. Ils déclarent aussi avoir été motivé par le fait de recevoir de la documentation – via **la brochure de Glion-Fûté** – sur les possibilités de balades en Valais. Cet apport d'information était particulièrement utile pour eux, puisqu'ils découvraient le Valais, ayant récemment immigré en Suisse depuis le Québec.

Aux côtés de ceux qui ont maintenu leur fréquence de déplacement, on trouve aussi un certain nombre de cas où cette dernière a diminué. A nouveau, ce choix se tient à la croisée de ce qui motive le séjour en Valais et la possibilité de s'adapter face aux conséquences du chantier.

4.2.4 Les touristes qui sont venus moins souvent en Valais

De manière très générale, la diminution de la fréquence des séjours nous semble être le fait des personnes dotées d'une importante capacité de mouvement (pas d'enfant, abonnements CFF, grande expérience des déplacements touristiques). Ce sont aussi ces dernières qui viennent en Valais non seulement pour profiter de leur résidence secondaire – quand elles en ont – mais avant tout pour les loisirs relatifs à la montagne. Elles peuvent dès lors **reporter plus facilement ces activités ailleurs**.

A cet égard, il est intéressant de distinguer entre une diminution de fréquence qui n'implique pas véritablement de report des activités touristiques et une autre qui l'implique. Sur les 4 cas interrogés où les personnes ont diminué leur fréquence, 3 ont déclaré avoir été plus fréquemment dans d'autres lieux touristiques (T3, T5, T11).

A) Report vers d'autres lieux touristiques

C'est le cas, par exemple, d'un couple sans enfant de Genève qui se rendait habituellement en Valais pour des courses de montagne ainsi qu'aux Diablerets dans un chalet familial (T3). Ces personnes sont par ailleurs très mobiles (travail à l'UNESCO, époux musicien) et prennent facilement le train ou l'avion. Elles ont ainsi opté pour un usage quasi-systématique du train pour se rendre aux Diablerets. Malgré ce report modal facilité, elles ont été incitées à se rendre moins souvent en Valais où elles allaient en général pour faire des randonnées en montagne. Ceci tient au fait qu'ils s'y rendaient en compagnie d'autres amis et en voiture. **Le chantier de Glion est apparu à ce moment rédhibitoire** pour la femme interrogée car elle ne supporte pas les bouchons. Après avoir été bloquée une fois durant une heure trente dans un bouchon, elle a décidé de ne plus passer en voiture. Dès lors, ils se sont mis à explorer avec leurs amis d'autres lieux touristiques et, en particulier, la Savoie.

Ce report vers la Savoie (Chamonix) a aussi été observé chez un autre jeune couple sans enfant, habitant à Nyon et possédant une résidence secondaire à Siviez (T5). Ce report a été motivé directement par les effets du chantier sur les trajets en voiture. En effet, ce couple se rend toujours à sa résidence secondaire en voiture – malgré la possession d’AG – fait du caractère « compliqué » du trajet en train (3 changements). La mari déclare ainsi avoir été affecté par les bouchons à chaque passage malgré des tentatives d’adaptation des horaires (départ plus tard le vendredi soir et retour tôt le lundi matin). Une tentative de passage par Evian s’est avérée catastrophique (3 heures). Cet état de fait l’a rendu, selon ses termes, « moins motivé pour aller en Valais ». Comme l’été, ils s’y rendent surtout pour profiter de la montagne, ils ont été plus souvent à Chamonix qu’ils ont découvert à cette occasion. Toutefois, ils ne pensent pas changer de lieu de villégiature car en hiver ils préfèrent, pour le ski, le Valais. On voit donc clairement aussi l’importance du type d’activité visé.

C’est de même pour « faire des balades en montagne » que ce couple de Lutry a diminué ses visites à sa résidence secondaire à Verbier où cela prend « trop de temps pour monter » (T11). Ce couple n’a jamais essayé le train car cela leur paraît trop compliqué. De manière générale, l’époux interrogé fait presque tous ses déplacements en voiture sauf pour aller dans des grandes villes. La découverte d’autres régions en voiture est apparue comme une solution de substitution agréable pour éviter les bouchons, en particulier ceux du vendredi soir.

La persistance de l’usage de la voiture, et les désagréments qu’elle induit lorsque les personnes sont relativement peu flexibles, incitent ainsi à reporter les activités touristiques ailleurs. Un dernier cas intéressant est celui d’une famille qui n’effectue pas véritablement un report mais profite plus de ce qu’elle peut faire par ailleurs autour de chez elle (T8).

B) Profiter de ses environs

Ce dernier cas d’une famille (deux enfants, 10 et 12 ans) qui réside à Grandvaux, et qui possède un chalet à Anzère, est riche d’enseignements. En effet, la diminution de la fréquence des déplacements est liée ici spécifiquement au fait que **les adaptations nécessaires ne permettent pas la jouissance habituelle de la résidence secondaire**. D’habitude, cette famille se rend le vendredi soir au chalet et y demeure jusqu’au dimanche soir, après le repas. Du coup, s’ils doivent partir tard le vendredi soir, ou même le samedi matin, et rentrer tôt le dimanche après-midi, ils perdent une partie de leur week-end. A la limite, « cela (ne) vaut plus la peine de monter ».

Et, en effet, ils ont décidé de monter moins souvent. Cette diminution de la fréquence n’a pas été remplacée par des séjours ailleurs mais avant tout par des week-ends à la maison, pour faire du vélo dans la région et « aller voir le fils jouer au foot ». Ces personnes possèdent aussi un bateau à Lutry où ils se sont rendus plus souvent. Ici, la résidence secondaire apparaît comme un but en soi et non comme l’occasion d’aller se balader en montagne. Ils ont donc continué à se rendre à Anzère de manière limitée, juste pour entretenir la maison.

C) Loisirs, bouchons et report modal

De manière plus générale, il semble que pour les touristes réguliers, utilisant la voiture, le vécu subjectif des bouchons et des désagréments engendrés vis-à-vis d'un trajet qui participe du temps de loisirs joue un rôle important dans le maintien ou non de la fréquence des déplacements. **Une sensibilité forte aux bouchons incite à se rendre ailleurs pour passer son week-end** (T3, T11). Le fait de devoir allonger le temps de trajet s'avère problématique aussi pour les personnes qui ont l'habitude de se rendre à leur résidence secondaire selon un schéma bien déterminé dont le respect participe du plaisir du week-end (T7). Toutefois dans ce dernier cas, l'habitude peut s'avérer plus forte et inciter à poursuivre les déplacements avec la même fréquence.

Le report modal n'est pas forcément une solution qui va amener à maintenir la fréquence, car son coût en terme de temps est souvent important du fait de l'accès difficile au chalet ou encore de trajets terminaux importants au lieu de départ (T1, T8, T11). De plus, les personnes disposées au report modal sont aussi souvent des personnes mobiles qui, en conséquence, peuvent être incitées à faire varier leurs lieux de séjour touristique (T3).

Le coût du report est aussi souvent évoqué par les personnes et les familles peu aisées (T4, T7, T10). Cet aspect est important chez les personnes de revenu modeste car elles sont particulièrement attentives au coût de leur loisir. Le problème de l'incitation par une baisse des prix des CFF réside ensuite alors dans le fait que l'habitude de la voiture, et le choix de n'utiliser qu'elle, entraîne un désintérêt vis-à-vis des informations relatives aux TP.

4.3 Appréciations qualitatives des mesures d'accompagnement des chantiers

Dans le courant des entretiens, nous avons pu collecter un certain nombre d'appréciations qualitatives relatives aux mesures d'accompagnement des chantiers de Glion et il nous a semblé intéressant de les mentionner ici. Il faut toutefois relever que, sur ce sujet, nous n'avons pas toujours pu recueillir des avis formulés précisément, principalement en raison du décalage temporel important entre la mise en œuvre des mesures d'accompagnement (dès l'automne 2003) et le moment de la réalisation de l'enquête qualitative ; sur ces points, les souvenirs de nos interlocuteurs et interlocutrices étaient parfois relativement vagues. Ci-dessous, nous ne mentionnons donc que les aspects qui nous ont semblé les plus pertinents.

4.3.1 L'impact différencié de la campagne d'information

D'une manière générale, les personnes interrogées ont suivi relativement attentivement les informations diffusées par les médias à propos du chantier, d'autant plus si elles se montraient intéressées par les actualités et si elles se sentaient très concernées par les problèmes engendrés par le chantier. Plusieurs interlocuteurs ont apprécié positivement l'effort d'information qui a été fait sur les raisons du chantier et sur les considérations prises en compte dans sa gestion, notamment par le biais du site internet Glion-fûté. La partie quantitative permet d'évaluer le taux de notoriété des diverses mesures mises en place.

L'influence de la campagne d'information sur les pratiques de déplacement des individus, par le biais des multiples conseils prodigués afin d'éviter d'être pris dans des bouchons, est particulièrement difficile à apprécier dans le discours de nos interlocuteurs, car le processus d'apprentissage induit par ces informations remontait à plus d'un an en arrière. *A priori*, **les informations et conseils proposés pour évaluer la possibilité d'utiliser le train à la place de l'automobile semblent avoir eu un certain effet**, puisque même des pendulaires profondément habitués à se déplacer en automobile ont procédé à des investigations (certes souvent minimalistes) pour s'informer à propos de l'offre de transport public pour leurs propres trajets. Par contre, les conseils en matière d'itinéraires alternatifs officiels (Route du Lac, Col des Mosses, passage par la France pour les Genevois) ont été jugés « ridicules » par plusieurs personnes interrogées ; d'ailleurs, comme nous l'avons déjà relevé plus haut, les variations d'itinéraire rapportées durant nos entretiens concernent essentiellement des évitements partiels de tronçons engorgés de l'autoroute, en « coupant » par les routes cantonales sur les axes Aigle-Ville neuve et Vevey-Montreux. Enfin, pour ce qui concerne la connaissance des heures de passage problématiques, l'expérience personnelle (voire celle de proches ou de collègues) semble avoir été la principale source d'information prise en compte dans l'adaptation des horaires personnels de déplacement.

Selon plusieurs pendulaires interrogés, **la campagne médiatique sur les chantiers a surtout eu un impact sur leur vie sociale** : pour les ménages dont le réseau de relations sociales ou familiales s'étend dans toute la Suisse romande, le chantier a souvent entraîné une réduction notable des visites de la part des amis habitant au-delà des tunnels de Glion. Cette réduction de vie sociale était généralement imputée à la « **psychose** » **créée par les médias quant aux problèmes de circulation aux abords des tunnels de Glion**, une psychose qui s'avérait semble-t-il particulièrement « efficace » chez les gens qui ne parcourent que sporadiquement des trajets passant par Glion. Cette réduction de fréquence des

visites, qui habituellement se faisaient dans le sens « Suisse romande – Valais » en raison de l'attrait touristique de la région du Valais et Chablais vaudois, n'a que partiellement été compensée par une augmentation des visites dans l'autre sens.

Ce constat de l'existence d'une « psychose Glion » est au moins partiellement corroboré par le fait que, parmi les touristes réguliers que nous avons interrogés, plusieurs personnes ont déclaré avoir eu le sentiment que « la presse en avait trop fait », c'est-à-dire que les effets du chantier en termes de problèmes de circulation avaient été exagérés. Pour mémoire, dans la partie quantitative, 26% des utilisateurs du train, 39% des utilisateurs des P+R, 30% des automobilistes et 25% des locataires et propriétaires de résidences secondaires ont jugé que la presse en avait trop fait. Compte tenu de la nature de notre enquête, il ne nous est pas possible de quantifier ici la part du public qui s'est laissé impressionner par la campagne médiatique et qui, en conséquence, a renoncé « par principe » à se déplacer en Valais ou dans le Chablais vaudois pendant la période du chantier.

4.3.2 Inforoute sur RSR : les constats d'un manque de fiabilité

Parmi les automobilistes que nous avons interrogés, presque tous ont indiqué avoir consulté les informations routières diffusées en continu par la Radio Suisse Romande. Le dispositif d'information mis en place par la RSR et ViaSuisse – c'est-à-dire la diffusion des durées de ralentissement par le biais du canal digital d'informations sur la chaîne écoutée – semble avoir été très apprécié pour le fait de sa constante disponibilité. Avec toutefois une réserve majeure : les pendulaires qui étaient le plus régulièrement en route aux heures de passage problématiques ont presque tous souligné le manque de fiabilité des informations transmises, ayant constaté par leur propre expérience que les temps de ralentissement indiqués ne correspondaient pas à la réalité des faits sur le terrain. Ainsi, bon nombre de personnes consultaient aussi les informations routières diffusées sur Radio Chablais, certes moins fréquentes mais bien souvent jugées plus fiables.

Il est à noter que le sentiment de manque de fiabilité exprimé par certains de nos interlocuteurs est peut-être partiellement nourri par un problème de définition des durées affichées sur l'écran de l'autoradio : **pour certains, il n'était en effet pas clair si l'indication se rapportait à la durée d'attente dans un bouchon « à l'arrêt » (c'est-à-dire un temps « d'attente » au sens strict du terme) ou bien s'il s'agissait d'une durée supplémentaire de trajet.**

Rappel de la partie quantitative : question sur les info-routes

32% des automobilistes interrogés jugent que les info-routes sous-estiment les temps d'attente (ce taux monte à 39% chez les personnes effectuant le trajet tous les jours ou presque).

Ces taux sont de 22% chez les locataires/propriétaires de résidences secondaires (30% chez les personnes effectuant le trajet au mois 2 fois par mois).

Chez les touristes réguliers, le constat d'un manque de fiabilité des informations routières n'est pas saillant, même s'ils déclarent utiliser régulièrement les informations diffusées par la radio. Cette différence s'explique probablement par le fait que leurs passages par Glion demeurent espacés et relativement peu fréquents, ne permettant pas une

véritable « mise à l'épreuve » des informations. Pour la même raison, d'éventuelles erreurs d'information constatées lors d'un trajet ne débouchent pas sur une critique systématique du dispositif d'information.

D'une manière générale, nos entretiens ont mis en évidence l'importance de la radio comme moyen d'information pour les automobilistes. Ce canal d'information représente donc sans doute un instrument particulièrement intéressant pour tenter d'influencer le comportement des automobilistes, y compris dans une perspective de plus long terme (par le biais d'une diffusion régulière d'informations sur les mesures d'accompagnement du chantier). Pour ce qui concerne le cas spécifique du chantier de Glion, il nous faut néanmoins relever que les principaux demandeurs d'informations routières précises sont les automobilistes qui, en cas d'annonce de bouchon, sortiraient de l'autoroute à Aigle / Vevey pour y ré-entrer à Villeneuve / Montreux. Nous abordons donc ici un point sensible de la gestion des flux de circulation aux abords des tunnels de Glion.

4.3.3 La gestion des flux de circulation sur l'autoroute

La problématique des flux de circulation sur l'autoroute et sur ses voies d'accès étant particulièrement complexe, nous nous bornerons ici à rapporter quelques observations et considérations transmises par nos interlocuteurs et interlocutrices.

Sur ce sujet, plusieurs personnes interrogées ont fait état de leur perplexité par rapport aux phénomènes de bouchon aléatoire (effets d'accordéon) qu'elles rencontraient lors de leurs passages à Glion, y compris à l'intérieur du tunnel (c'est-à-dire alors même que la circulation était déjà bidirectionnelle depuis plusieurs centaines de mètres). Plusieurs témoignages vont dans le sens des observations faites par les experts peu après le début des chantiers : un certain nombre d'automobilistes roulent trop lentement, créant de ce fait des espaces importants entre les véhicules et réduisant d'autant la capacité horaire de l'autoroute. A cet égard, un conducteur émettait l'hypothèse que l'insuffisance d'éclairage dans le tunnel était un facteur aggravant, puisque « *les gens, rentrant dans cette zone noire, instinctivement lèvent le pied ou voire freinent, et puis ça crée l'effet d'accordéon derrière lorsque c'est chargé* ». Si tel était le cas, la situation devrait en principe sensiblement s'améliorer durant la réfection du deuxième tube, puisque le tunnel rénové dispose d'un « *très bel éclairage* » (selon les termes de ce même conducteur). Cette hypothèse est en partie confortée par d'autres témoignages de personnes qui ont exprimé leur sentiment d'insécurité à la conduite dans le tunnel (notamment en se référant au drame du tunnel du Mont-Blanc).

Citation de P9 : « Ce qui m'a frappé au tunnel de Glion, c'est que : qu'il y ait le bouchon au moment où on passe d'une double file à une file unique, je le comprend facilement, bon... Mais une fois qu'on est en file unique, ça ne circulait jamais (...) On était plantés en file simple sans que ce soit explicable (...) Ça démarrait et puis ça ralentissait, et puis on roulait à 20 km/h, à 30 km/h dans la file unique... (...) Les gens n'avançaient pas, je ne sais pas pourquoi ! (Bon, c'est vrai qu'à cause du manque d'éclairage dans le tunnel), les gens freinaient ! (...) Les gens, rentrant dans cette zone noire, instinctivement lèvent le pied ou voire freinent et puis ça crée l'effet d'accordéon derrière lorsque c'est chargé. Mais je pense que ça, ça va être réglé maintenant quand on passera à l'autre tube, puisque le tube qui a été refait, il a un très bel éclairage ! »

Un autre problème relevé par quelques-unes des personnes interrogées concerne les **comportements des conducteurs aux entrées et sorties d'autoroute, principalement à Villeneuve et Montreux**. L'utilisation intempestive des bandes d'arrêt d'urgence par les conducteurs désirent sortir de l'autoroute a été plusieurs fois déplorée. Par ailleurs, certains automobilistes qui se refusaient à emprunter les itinéraires alternatifs officiels (évitement d'une partie des bouchons en suivant la route cantonale jusqu'à l'entrée de Villeneuve, resp. Montreux) regrettent qu'en cas de bouchon sur l'autoroute, les conducteurs arrivant par les voies d'accès obtenaient une certaine forme

de priorité de par le fait qu'ils cherchaient (et parvenaient) à s'insérer dans la file à différents niveaux de la voie d'accès²⁸, créant ainsi un effet de « fermeture éclair » inévitable et défavorable aux automobilistes ayant circulé tout le long sur l'autoroute. Pour faire face à ce problème, un conducteur interrogé propose d'appliquer aussi strictement que possible le système de la « fermeture éclair » à ces entrées d'autoroute, de la même manière qu'il est qu'appliqué sur l'autoroute à l'endroit du passage de deux à une voies de circulation ; concrètement, il suggère de placer des cônes entre la piste de l'autoroute et celle de la piste d'entrée, de façon à ce que les véhicules venant de la voie d'accès ne puissent s'insérer dans la file qu'à un seul endroit (tout au bout de la piste d'entrée). Pour une autre automobiliste, c'est par le biais d'une plus forte présence policière aux entrées d'autoroute que ces problèmes pourront être maîtrisés.

D'une manière générale, le principe de la « fermeture-éclair » préconisé sur l'autoroute a été jugé utile et relativement efficace durant les périodes de trafic pendulaire, même s'il a nécessité chez les automobilistes une phase d'apprentissage de plusieurs semaines après le début du chantier. L'application encore plus conséquente de ce principe nécessitera sans doute des efforts d'information renouvelés (notamment par le biais d'annonces à la radio), car certaines personnes interrogées se sont montrées déconcertées par l'idée de rouler en deux files aussi longtemps que possible, une telle attitude leur semblant peu compatible avec l'idée d'un certain fair-play dans la conduite (et dans l'attente).

²⁸ Cette observation se recoupe avec le témoignage de P3, qui justement utilisait régulièrement les itinéraires alternatifs officiels : « (En entrant sur l'autoroute à Montreux), vraiment, on coupait la route de ceux qui venaient de Lausanne ! ».

Citation de P3 sur la fermeture éclair: « J'ai trouvé que malgré l'information – parce que bon moi finalement j'ai entre guillemets voulu suivre ce qui était recommandé pour essayer de dégorger un peu, de bien se mettre sur deux lignes, mais j'ai trouvé qu'il y en avait (des conducteurs) qui jouaient l'agressivité là-dessus ! »; elle a aussi été un peu déconcertée par le comportement des motocyclistes, qui dépassaient entre les véhicules ou sur la bande d'urgence...

4.3.4 Des appréciations mitigées des offres spéciales des CFF

Les mesures d'accompagnement mises en place par les CFF ont fait l'objet de remarques à la fois de la part de pendulaires qui se sont convertis à l'usage plus ou moins systématique du train ainsi que de la part de pendulaires qui ont persisté à se déplacer en automobile.

Parmi ces derniers, pour des raisons que nous avons déjà évoquées dans le chapitre précédent, les offres promotionnelles des CFF ont généralement été jugées peu convaincantes, voire totalement insuffisantes. Cette appréciation péjorative prévaut aussi – même si elle est un peu moins marquée – chez les personnes qui ont plus ou moins été « obligées » d'opérer un transfert modal afin d'être en mesure de respecter un horaire de travail rigide. Ce sont surtout les personnes actives à temps partiel qui ont manifesté leur déception, puisque les offres promotionnelles pour pendulaires s'adressaient essentiellement aux actifs à plein temps (en effet, l'achat d'abonnements de parcours s'avère surtout intéressant pour des pendulaires qui effectuent les trajets tous les jours de la semaine), à l'exemple de P3 :

« (Au guichet de la gare de Montreux), on m'a dit qu'il fallait que je travaille tous les jours sur Genève pour bénéficier d'un (tarif préférentiel). Donc, si j'y allais trois fois par semaine, j'avais aucune réduction ! (...) Donc, à partir de là, c'était clair et j'étais très fâchée contre les transports publics, parce que je trouve qu'ils ont pas fait de geste – enfin, ils ont fait des gestes pour certains usagers, mais pas pour tout le monde ! – et du coup, ben, j'ai continué à aller en voiture. Ça me dérangerait pas d'y aller en train, donc je veux dire, certaines fois pour rentrer, je mets bien deux heures, donc c'est à peu près le temps de trajet qu'il me faut pour arriver jusque chez moi (en transports publics), mais bon dans ces conditions, non ! »

Une seule pendulaire régulière (P16) a apprécié positivement les rabais offerts par les CFF (qui représentaient un gain d'opportunité intéressant pour elle, puisque son transfert modal est « définitif » !).

Les solutions offertes par les parkings supplémentaires Park&Rail à proximité des gares ont été positivement appréciées par les personnes interrogées qui les ont mises à profit, encore qu'un pendulaire régulier (P13) a jugé que les modalités de paiement pourraient être simplifiées pendant la période des chantiers de Glion.

« D'aller quatre ou cinq fois au guichet dans cette période-là, honnêtement, ça m'énerve ! (...) L'abonnement P+R, je l'ai pris du début à la fin... mais à chaque fois, il fallait regarder le jour – une fois je me suis fait avoir le jour où il était dépassé de un jour, donc j'ai dû aller mettre les quatre francs – donc, c'est nul ! »

Cet utilisateur suggère donc que les CFF proposent **un abonnement de parking spécial, valable pour l'entière durée du chantier** (c'est-à-dire valable indépendamment de la date exacte de réouverture du deuxième tube).

Concernant **les trains supplémentaires mis en circulation** pendant la période du chantier, bon nombre des usagers interviewés ont fait remarquer qu'il s'agissait de

compositions avec des wagons particulièrement anciens et peu confortables (sans climatisation). Ce constat a souvent conforté nos interlocuteurs et interlocutrices dans leur impression quelque peu résignée que les CFF dédaignent les usagers de la ligne du Valais en matière de matériel roulant utilisé, comme l'illustre parfaitement cette citation de P10 :

« Ce que j'ai trouvé au niveau du confort du train et notamment ces trains supplémentaires qui étaient faits dans le fond pour les gens qui prenaient le train pour remplacer la voiture à cause de Glion, j'ai trouvé que les trains des CFF, certaines fois, étaient limite confortables en ce sens que c'est des vieilles rames qui ont 40 ou 50 ans et puis qu'ils mettaient sur une voie de garage à certains moments, et puis heureusement qu'il y avait pas la canicule pendant l'été, parce que sinon... Il y a eu des jours où c'était franchement surchauffé en montant dans le train et puis où il y avait pas de climatisation, rien du tout, et puis où on faisait Lausanne-Vevey dans les courants d'air pour avoir un peu de frais! Donc, ouais... Je dirais que les compositions des CFF étaient pas en rapport avec le prix d'un billet de train, je dirais. Mais bon, on sait que sur le Valais, on est pas toujours très bien servi, donc voilà... ».

Sur le plan purement fonctionnel, les pendulaires circulant aux heures de pointe ont tous relevé un manque de places assises sur le tronçon entre Aigle et Lausanne, y compris en 1^{ère} classe dans certains trains. Ce dernier problème a (logiquement) été jugé particulièrement grave, puisque les attentes des abonnés de 1^{ère} classe en matière de confort incluent clairement la garantie de pouvoir s'asseoir²⁹.

Il est à noter que plusieurs des pendulaires interrogés nous ont indiqué avoir rencontré des **problèmes à l'occasion du changement d'horaire au 12 décembre 2004**. D'une part, les décalages temporels des trains ont dans certains cas entraîné une moins bonne adéquation avec des horaires de travail, ce qui a souvent conduit à une re-négociation de ces derniers. D'autre part, il semblerait que des correspondances entre les trains CFF et des lignes secondaires, y compris

²⁹ Si l'on s'en tient à notre analyse des cas de report modal parmi les pendulaires (cf chapitre 4.1.2), ce problème recèle même un réel enjeu commercial. En effet, on peut partir du principe que ce sont surtout des personnes en situation de report modal préféré qui circulent en 1^{ère} classe. Or, pour les opérateurs de transport public, il s'agit justement là de la seule catégorie de clients dont le comportement futur peut être influencé (et qu'il convient donc plus spécifiquement de « choyer »).

des lignes de bus à Lausanne, se sont nettement détériorées. Ainsi, P14 relève que l'horaire de la ligne N° 45 des TL n'a pas été adapté aux nouvelles heures d'arrivée des trains à la gare CFF, ce qui est d'autant plus problématique qu'il s'agit d'une ligne directe vers le CHUV et le quartier de Vennes (un quartier qui représente sûrement une destination pour de nombreux pendulaires en automobile passant par Glion). Ce point a été corrigé depuis l'enquête.

Etant donné que nous n'avons pu interroger que trois couples ayant régulièrement utilisé le train pour se rendre à leurs destinations touristiques en Valais ou dans le Chablais vaudois, notre enquête ne permet pas de formuler des appréciations sur les offres spéciales des entreprises de transport public pour ce segment de clientèle. Notons tout de même que ces personnes étaient pour la plupart déjà des habitués des transports publics et disposaient donc d'abonnements divers. Les offres spéciales des CFF n'ont pas semblé avoir joué d'effet directement incitateur pour ces personnes.

4.4 Conclusions de l'enquête qualitative

Au final, notre échantillon de pendulaires et de touristes réguliers met en évidence que, **dans la société d'aujourd'hui, les individus disposent de toute une série de paramètres d'adaptation par le biais desquels ils peuvent minimiser les impacts négatifs d'un chantier tel que celui de Glion** : l'autonomie croissante dans la gestion personnelle du temps de travail, les possibilités offertes par les systèmes de télécommunication de travailler à partir du domicile, l'éventail de choix en matière de centres commerciaux, de centres de loisirs ou de destinations touristiques, voire même la multi-résidence sont autant de leviers d'adaptation qui ont été utilisés par nos interlocuteurs et interlocutrices. Ainsi, par des changements d'habitudes relativement basiques, bon nombre des personnes interrogées ont trouvé des modes d'organisation relativement satisfaisants vis-à-vis des problèmes de circulation générés par le chantier de Glion. Bien sûr, ceux-ci restent souvent considérés comme un « problème », mais somme toute comme un problème dont on peut s'accommoder.

Parmi les personnes qui passent régulièrement par Glion (pendulaires et touristes réguliers), les plus touchées – en termes de désagréments subis – sont sans aucun doute les personnes qui sont astreintes à des horaires standard rigides, de par leur travail (voire de celui du conjoint) et/ou de par les institutions scolaires de leurs enfants. En effet, le décalage des horaires de passage à Glion reste sans doute l'un des modes d'adaptation les plus faciles à mettre en œuvre³⁰. Bien évidemment, les inégalités sociales en termes de capital économique, social et culturel se répercutent elles aussi fortement dans les capacités d'adaptation des individus ; en d'autres mots : plus on a de ressources monétaires, plus on connaît

³⁰ Cela est vrai uniquement si l'on fait abstraction du mode d'adaptation qui consiste à utiliser les itinéraires alternatifs « officieux » (contournements partiels des bouchons en sortant de l'autoroute à Aigle / Vevey et en y ré-entrant à Villeneuve / Montreux), qui est certainement le plus évident. Or, compte tenu que ce mode d'adaptation comporte une certaine injustice vis-à-vis des automobilistes qui demeurent sur l'autoroute (notamment par respect pour les riverains des routes cantonales concernées), la question de sa régulation par l'autorité publique mérite d'être posée.

de gens et plus on dispose de compétences³¹, plus il est facile de « contourner le problème Glion ». Face à ces inégalités, il est intéressant de noter que la *motilité* des individus (c'est-à-dire leur capacité à se déplacer en faisant usage de toute une palette de moyens de transport) peut jouer un rôle compensatoire non négligeable : le cas de P6 est à cet égard exemplaire, puisque son mode d'adaptation repose essentiellement sur l'achat d'un porte-vélos et sur l'habitude prise de combiner l'utilisation de l'auto et du vélo pour ses trajets pendulaires ; ainsi, sans grands moyens, il parvient à effacer une grande partie des désagréments potentiels du chantier de Glion.

D'une manière générale, il nous semble que cette dernière observation offre une ligne directrice particulièrement intéressante pour la conception future de mesures d'accompagnement lors d'un chantier autoroutier tel que celui de Glion. **Pour favoriser une réduction des flux automobiles, il convient à notre sens de promouvoir au mieux tous les moyens de transport qui peuvent être combinés pour offrir une alternative satisfaisante à l'automobile privée** : dans cette perspective, les transports publics et, plus particulièrement, l'offre ferroviaire jouent bien sûr un rôle clé, assimilable à celui d'une « colonne vertébrale » des déplacements ; seulement, pour convaincre des pendulaires habitués aux avantages du transport individuel de renoncer à leur automobile, il convient de compléter l'offre de transports publics par toute une palette de « services de transport individuel » (Park&Rail, Bike&Rail, taxis, car-sharing et autres offres avantageuses de location d'automobiles au lieu de destination, possibilité de prendre son vélo avec soi en train, flottes de vélos en libre service payant dans les villes, location de *segways*, etc.). Dans ce domaine, les innovations technologiques foisonnent et il conviendra à l'avenir de leur donner leur chance d'apporter une partie de la solution alternative à l'automobile privée.

Concrètement, pour le cas du chantier de Glion, notre enquête qualitative a notamment mis à jour un **potentiel nettement sous-estimé de l'intérêt offert par le car-sharing pour les pendulaires et pour les professionnels régulièrement en déplacement dans la région lémanique** : parmi les 12 personnes interrogées pour lesquelles les transports publics sont un mode de déplacement envisageable (pas de représentation rédhibitoire des transports publics), pas moins de la moitié (P5, P7, P8, P13, P14, P15) présentent des cas où le car-sharing pourrait offrir une solution ponctuelle³² en guise de complément au voyage par le train. Un effort de promotion dans ce sens devrait donc porter des fruits.

L'autre suggestion que notre enquête permet d'appuyer concerne **les offres promotionnelles proposées par les CFF** dans des situations telles que celle du chantier de Glion : étant donné que les problèmes de circulation induits par un tel chantier poussent un certain nombre d'automobilistes à s'intéresser – ne serait-ce

³¹ Cette forme de capital est notamment essentielle par rapport à la possibilité de travailler à domicile et donc d'éviter les passages par Glion aux heures problématiques, voire d'éviter « tout court » les trajets pendulaires.

³² Bien évidemment, le car-sharing ne peut être une solution dans la perspective de trajets pendulaires quotidiens ; par contre, nos études de cas ont montré que ces six personnes effectuent toutes de temps à autre des déplacements professionnels (ou privés) pour lesquels la location d'un véhicule RailLink / Mobility permettrait de renoncer à l'usage de l'automobile privée sur tout le trajet. Durant la fermeture d'un des tubes du tunnel de Glion, la mise en place de véhicules supplémentaires à Aigle, Martigny, Sion, Sierre était subordonnée à une garantie de déficit importante demandée par Mobility Car Sharing, cette solution n'a donc pas été retenue.

que sommairement – aux conditions tarifaires des transports publics et étant donné qu’une bonne partie de ces automobilistes ne disposent sans doute que d’une expérience très limitée d’usage des transports publics, il convient à notre sens de leur proposer davantage d’offres « à l’essai » et une meilleure communication de celles-ci. Par exemple une offre d’abonnements valables pendant une durée limitée (1-2 mois), proposés à un tarif promotionnel particulièrement avantageux. Ainsi, les automobilistes pourraient plus volontiers être amenés à tester concrètement l’offre de transport public et, comme ils accumuleraient une certaine expérience à cette occasion, une telle action serait bénéfique (à plus long terme) même s’ils renonçaient à prolonger leurs abonnements après la période d’essai.

Pour ce qui concerne les touristes réguliers, notre enquête a montré que l’enjeu posé par le chantier de Glion se situe sans doute moins au niveau du choix modal qu’au niveau du maintien ou non de la fréquence de séjour en Valais / Chablais vaudois. En effet, pour les déplacements touristiques, le report modal vers les transports publics est difficile du fait des exigences des touristes et en particulier de ceux qui disposent d’une résidence secondaire (bagages, objets divers, accès difficile, allongement considérable des trajets et donc diminution du temps de loisir, etc.). Il peut toutefois être induit chez les touristes plus ponctuels dans la mesure où les correspondances sont intéressantes (permettre un long week-end ou des départs matinaux) et le trajet peu onéreux. Pour compenser les reports de destination d’une partie des touristes venant habituellement durant les week-ends, il conviendrait peut-être de proposer des offres promotionnelles ciblées sur des publics qui peuvent facilement adapter leurs horaires de déplacement, à l’exemple des retraités. Dans tous les cas, si l’on en croit nos interlocuteurs et interlocutrices, le chantier ne devrait pas avoir d’impact à long terme sur leur fréquentation touristique, grâce aux nombreux attraits du Valais et du Chablais vaudois.

5. Analyse de la presse

Le chantier du tunnel de Glion a suscité une forte couverture médiatique, surtout avant le début des travaux. Dans les entretiens qualitatifs, la mention de « psychose » a même été faite. Les questionnaires comportaient également un point relatif au rôle de la presse. Il nous a donc paru utile d'analyser la production d'articles – la couverture radio et télévisée n'a pas pu être prise en compte – afin de qualifier les prises de position des différents journaux.

5.1 Couverture des chantiers par la presse

La première dimension de l'analyse de la presse relative aux chantiers de Glion, qui frappe d'emblée celui qui s'attelle à cette tâche, est celle de l'importance quantitative des articles parus dans les quotidiens romands retenus (24 Heures, Le Matin, La Presse Riviera-Chablais, Le Nouvelliste, Le Temps et La Tribune de Genève).

En effet, pour cette analyse nous avons identifié, entre juillet 2003 et janvier 2005, pas moins de 191 articles qui avaient pour sujet une question directement liée aux chantiers³³. A ces articles, il faut encore ajouter 7 éditos consacrés au chantier. De plus, la fermeture partielle du tunnel a été évoquée en tout cas 34 fois dans des articles traitant d'événements touristiques et sportifs dans des régions dont l'accès a été affecté par les travaux (Festival de jazz de Montreux, matches de foot en Valais, etc.).

Tableau 5.1 Couverture du chantier par les différents journaux

Titre	Articles	Editoriaux	Courriers de lecteur
24 Heures	79	3	15
Le Matin	41	4	12
La Presse Riviera-Chablais	29	1	1
Le Nouvelliste	22	5 « une »	0
Le Temps	11	0	0
La Tribune de Genève	9	0	0

Comme on le constate facilement dans le tableau, cette présence relativement importante tient en particulier au traitement de ces questions par les quotidiens couvrant plus spécifiquement les régions les plus directement affectées (Vaud et Valais). Il est frappant, par exemple, de constater la différence du nombre d'article entre 24 Heures (79) et la Tribune de Genève (9). De même, le nombre d'éditoriaux – ou encore de « une » – semble être un bon indicateur de l'importance accordée au sujet dans les différents journaux. Toutefois, il faut noter aussi que la différence existant entre Le Matin et Le Nouvelliste ne renvoie pas forcément à une différence d'importance du sujet pour le lectorat du journal mais aussi, éventuellement, à une différence de moyens mis à disposition pour suivre le dossier.

³³ Ces articles ont été retenus parmi 441 articles qui évoquaient le tunnel de Glion entre le 28 juillet 2003 et le 7 février 2005. Nous avons laissé de côté tous les articles où la référence au tunnel était simplement géographique ou ne concernait pas les chantiers.

Il faut noter aussi une **disproportion intéressante entre le nombre d'articles avant le début du chantier et durant le chantier**. En effet, on dénombre seulement 68 articles pendant les travaux contre 119 avant. Une fois le chantier débuté, les articles ont porté plus souvent sur des questions techniques, des informations relatives à l'évolution de chantier et certaines phases plus spectaculaires. Les polémiques se sont ainsi en partie tues au profit d'un travail journalistique moins spectaculaire et polémique.

5.2 Analyse de contenu

Une fois constatée cette différence de couverture du sujet, il faut passer à l'analyse de ce qui est écrit dans ces articles. Nous avons cherché à répondre à deux questions.

- 1) Peut-on identifier différents types d'articles et voir comment ceux-ci se distribuent à la fois dans les journaux et dans le temps ? Cette question incite à préciser le type de questions qui ont été traitées par la presse (mesures d'accompagnement, bouchons, questions touristiques, etc.) et l'importance qui leur est donnée dans les différents journaux.
- 2) Peut-on constater des variations dans l'attitude « générale » des journaux ? En particulier certains se sont-ils montrés plus critiques que d'autres ? Cette analyse nous apparaissait importante à la lueur du sentiment souvent exprimé que la presse avait « exagéré », c'est-à-dire dépeint avec excès les effets négatifs du chantier (voir partie qualitative du rapport).

5.2.1 Les types d'article et leur distribution

Afin de pouvoir répondre de manière plus nuancée à la question centrale de l'attitude de la presse, il faut tout d'abord examiner les registres utilisés par les journaux pour décrire l'impact et la gestion des chantiers. A cet effet, nous avons codé les articles en fonction du type d'information qu'ils présentaient. Nous avons retenu **6 catégories** présentes à des titres divers dans chaque journal : **Informations diverses (I), Mesures d'Accompagnement (MA), Reportages et articles scientifiques (RS), Tourisme (T), Bouchons (B) et finalement, Park&Ride (P&R)**. Ces catégories renvoient en général à un type d'événement ou une problématique spécifique, un « sujet » (MA, T, B, P&R). Sous la catégorie « informations diverses », on retrouve des événements tels que des accidents, des nouvelles sur l'avancement du chantier, des avis relatifs à sa gestion, etc.. La catégorie « Reportage et Articles Scientifiques » est un peu particulière car elle renvoie plutôt à un « type » d'article. Il nous semblait toutefois intéressant de voir l'investissement respectif dans des reportages qui ne sont pas directement des réponses à un événement donné. Nous reviendrons sur cette question dans la section suivante.

Tableau 5.2. Distribution des sujets et des types d'article³⁴

	I	MA	T	B	P&R	RS
24 Heures (79)	46%	14%	6%	5%	8%	16%
Le Matin (41)	29%	17%	12%	12%	5%	20%
La Presse Riviera-Chablais (29)	41%	17%	10%	0%	3%	38%
Le Nouvelliste (22)	23%	23%	31%	9%	0%	18%
Le Temps (11)	55%	18%	9%	0%	0%	45%
La Tribune de Genève (9)	11%	27%	0%	0%	11%	11%

Nous constatons ici que **les articles portant sur les mesures d'accompagnement se situent presque toujours en dessous du quart des articles**. En particulier, parmi les trois journaux qui ont eu la couverture la plus large des chantiers (24 Heures, Le Matin et La Presse Riviera-Chablais) ils représentent à peine un sixième de l'ensemble des articles. En général les articles ont eu lieu à la suite des interventions médiatiques des CFF ou du comité de pilotage des chantiers. Le résultat plus élevé du Nouvelliste nous semble tenir au fait qu'il a suivi de près la problématique du tourisme (il a 31% sur cette catégorie contre une moyenne de 10% dans les autres journaux) ainsi que les efforts fournis par les autorités valaisannes pour promouvoir les mesures d'accompagnement. Dans le cas de la TdG, le résultat tient aussi à la faiblesse de l'échantillon. On peut estimer qu'elle a réagi essentiellement aux conférences de presse (elle a publié un seul « reportage »).

Concernant l'importance donnée à la question des bouchons, on voit que c'est Le Matin qui a eu tendance plus souvent que les autres à prendre les bouchons comme sujet de ses articles. Ce choix n'est pas étranger, on va le voir tout de suite, à l'attitude plus générale de ce même journal vis-à-vis du chantier (il est par ailleurs à relever que le journal effectuait la promotion d'un service d'information sur les bouchons par SMS). A l'inverse, on constate que ni le Temps ni la Tribune de Genève n'ont insisté sur cet aspect.

5.2.2 L'attitude des journaux

Afin d'essayer de qualifier l'attitude générale des différents journaux, nous avons procédé à un **premier codage des articles en 5 catégories** : négatif, informatif négatif, neutre, informatif positif, positif.

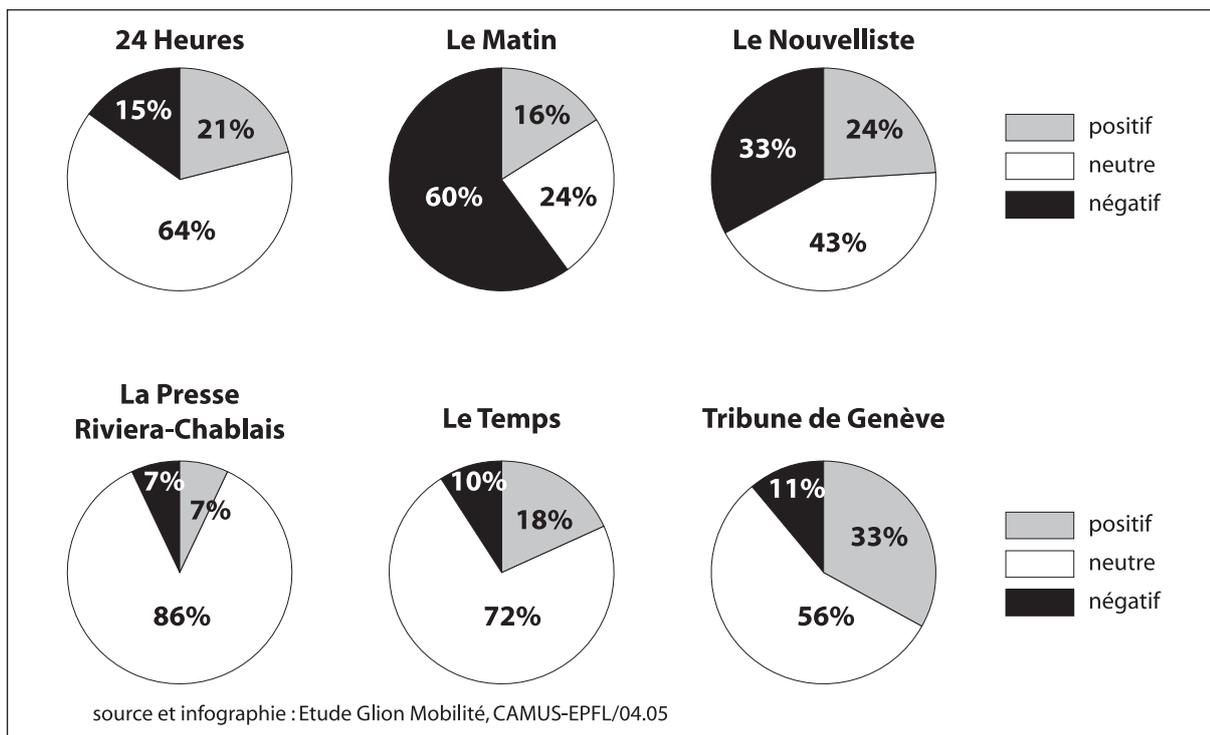
Dans la presse, les articles peuvent soit consister en la relation d'un événement spécifique, soit encore découler d'un travail d'enquête sur une question particulière. La plupart des articles considérés sont du premier type. Ils sont publiés à la suite d'un événement spécifique (conférence de presse, début du chantier, accident, bouchons importants, etc.). Dans ce cas on peut les considérer comme des articles « informatifs ». Toutefois, l'information relatée peut avoir différentes valeurs.

³⁴ Le codage porte, en général, sur le « sujet » central de l'article. Il arrive toutefois que des articles traitent de plusieurs thématiques. Dans ces cas nous avons codés deux fois, voire trois fois, l'article.

Nous avons considéré comme « neutres » les articles qui décrivent simplement un événement relatif aux chantiers dont l'occurrence n'a pas spécifiquement d'effet sur la manière dont est perçu le chantier (début des travaux, description technique, etc.). Les articles « informatifs négatifs » sont ceux qui soit relatent un événement clairement négatif (bouchons, retard des travaux, fermeture inopportune, etc.) soit encore adoptent un compte-rendu critique d'un certain événement (critique des mesures d'accompagnement présentées, etc.). Les articles « informatifs positifs » sont du même type que les négatifs mais relatifs à des événements ou des comptes-rendus positifs (avance dans les travaux, absence de bouchon, etc.). Les articles « négatifs » ou « positifs » renvoient eux plutôt à des reportages, des enquêtes ou des éditoriaux, qui mettent en évidence des aspects positifs ou négatifs des chantiers. Cela peut être un reportage sur la colère des commerçants en Valais, le caractère négatif des itinéraires alternatifs, ou encore sur les prouesses techniques du chantier.

Il faut souligner que ce codage est avant tout indicatif. En effet, il est parfois difficile de positionner un article dans telle ou telle catégorie. Néanmoins, il nous semble que ce codage approximatif donne déjà une indication intéressante sur l'orientation des différents journaux. Afin d'insister sur les « grandes » orientations, **nous présentons les résultats en trois catégories : négatif (inclut « négatif » et « informatif négatif »), neutre et positif.**

Figure 5.1 Pourcentage d'articles négatifs, neutres et positifs à propos de Glion dans les 6 principaux titres de la presse romande



On constate d'emblée que **le journal qui a eu le traitement le plus négatif des chantiers du tunnel de Glion est Le Matin**. Plus que les autres journaux, il a consacré des reportages (13) ainsi que des éditos négatifs (4) au sujet à la fois de l'impact du chantier et de sa gestion. A titre de comparaison, le journal 24 Heures n'a qu'un seul article classé dans la catégorie purement « négative », les autres articles sont de l'ordre de l'« information négative » (bouchons, échec de certaines mesures, etc.). A l'inverse du Matin, 24 Heures a adopté un ton souvent plus positif et ses reportages étaient rarement des critiques ouvertes. De même, comme nous l'a indiqué le tableau 2, ce journal a moins systématiquement évoqué le sujet des « bouchons » que Le Matin (5% contre 12%).

Le caractère plus « négatif » du Nouvelliste nous semble tenir au fait, comme nous l'avons aussi souligné auparavant, qu'il a couvert de manière bien plus importante que les autres journaux la question des **retombées du chantier sur le tourisme** (31%). La Presse Riviera-Chablais a elle adoptée une position relativement neutre et s'est surtout attardée à la description du chantier, à l'information sur les problèmes quotidiens. Elle a ainsi un taux élevé de reportage mais qui au contraire du Matin sont rarement négatifs.

Finalement, on constate que les deux journaux qui ont le moins couvert le chantier – Le Temps et La Tribune de Genève – ont eux aussi une vision moins négative des travaux. Cela s'explique, en particulier pour Le Temps, par le fait qu'ils ont abordé, au travers des quelques articles publiés, des questions plus générales sur la question des transports. De même, du fait d'un travail moins important de suivi, ils ont surtout relaté les conférences de presse qui offraient une vision moins pessimiste.

Afin de spécifier davantage ces différentes attitudes, nous terminons cette analyse de la presse par une brève comparaison entre 24 Heures et Le Matin. Ces deux journaux nous offrent en effet des styles contrastés dont la compréhension est instructive pour réfléchir sur l'attitude de la presse face à de tels chantiers.

5.2.3 24 Heures et Le Matin : deux regards sur les chantiers

Le Matin : les autorités à l'épreuve. Comme nous l'avons déjà souligné, les éditoriaux publiés par Le Matin sont essentiellement « négatifs ». Plus spécifiquement, on peut y voir à l'œuvre une **critique essentiellement tournée contre les autorités et leur gestion du chantier**. Il est dénoncé le caractère faux des solutions et le jargon des autorités (02.03.2004). Les usagers sont décrits ainsi comme captifs de cette politique et soumis alors à un « *foutoir* », des « *perturbations* » qui seront d'avance « *intolérables* » (30.09.2003). L'argument apparaît populiste souvent dans la mesure où le journaliste dénonce l'absence de « *participation* », le caractère autoritaire et arbitraire des décisions qui « *obligent, au nom de « quelques ingénieurs* », à changer le « *rythme de vie* » de « *centaines de citoyens* » (idem). Une telle posture amène alors à traiter les informations sur un mode spécifique. Ainsi, dans les articles du Matin, les différentes phases du chantier vont être vues comme autant de moments où l'on va **tester l'efficacité et la bonne foi des autorités**. Ainsi, lors de l'ouverture du chantier, le journal titre : « *l'heure de vérité a sonné* » (14.04.2004). Les itinéraires alternatifs sont mentionnés pour être aussitôt critiqués. Il faut noter alors l'absence dans cet article de commentaires sur les mesures d'accompagnement alors que dans les articles de 24 heures et du Temps du même jour elles sont décrites. Le Matin insiste ainsi essentiellement

sur la question de la gêne du conducteur et refuse d'accepter l'idée que le chantier peut être le lieu d'un débat plus large sur la « *future politique des transports* » (30.09.2003). Cette vision considère les autorités essentiellement comme étant au service d'une population dont les choix sont presque sacralisés (liberté de faire usage de la voiture).

24 Heures : pragmatisme et réflexion sur les transports. Le journal 24 Heures opte, à l'inverse, pour une attitude en général plus pragmatique, qui ne met pas toute la responsabilité, et les efforts à consentir, sur le dos des autorités. **Le chantier est certes vu comme perturbateur mais il est aussi l'occasion d'une réflexion sur la place prépondérante de la voiture** (14.04.2004). De plus, les attentes des automobilistes sont mises en regard d'autres considérations, en particulier la sécurité (29.01.2004 ; 30.09.2003). Face à cette nécessité, l'effort doit être commun. On reconnaît aux autorités un « bon sens » (idem). Les articles vont dès lors plus souvent mettre l'accent sur les mesures d'accompagnement et moins fréquemment faire référence aux bouchons. Les critiques du chantier auront aussi moins voix au chapitre. Au contraire du Temps qui consacre des articles de fond sur les transports autour du chantier, l'analyse politique et scientifique n'est toutefois pas très profonde.

6. Conclusions générales

Au terme de cette étude, l'analyse des données quantitatives et qualitatives nous amène à formuler les conclusions suivantes.

1. Le transfert modal sur les transports publics en semaine a fonctionné, et les nouveaux utilisateurs sont une majorité à déclarer qu'ils continueront à utiliser le train en 2005 et même après la fin des travaux à Glion.

L'offre supplémentaire de trains pour les pendulaires, les abonnements avec mois gratuits et le développement des parkings d'échange ont trouvé leur public. Parmi les personnes qui n'avaient pas l'habitude d'utiliser le train sur ce trajet, ou qui ne prenaient simplement jamais les transports publics avant Glion, une part importante se dit prête à utiliser à l'avenir ce mode de déplacement : 65% durant la semaine, pendant l'hiver 2003-2004, 43% durant les week-ends durant ce même hiver – la voiture apparaissant comme plus attractive pour la pratique du ski en famille par exemple, ces taux remontant à 78% durant la semaine lors de la fermeture du 2^e tube, et 67% durant le week-end). Pour 2006, 55% des nouveaux utilisateurs interrogés jugent « très probable » qu'ils continueront à se déplacer en train. La communication efficace des CFF et des autorités a donc visiblement eu un effet important sur les changements de comportement durant la semaine.

Comment et pour quelles raisons s'est effectué ce report modal sur le train ? Les enquêtes qualitatives ont permis de distinguer trois formes différentes (qui ne peuvent être quantifiées) :

- *le report modal obligé* : un employeur par exemple contraint un collaborateur à utiliser le train afin de pouvoir garantir une heure fixe de début du travail ou de contact avec les clients.
- *le report modal définitif* : des changements externes à Glion (déménagement, nouveau travail, accident, ...) ont poussé certains, en conjonction avec le début du chantier, à se tourner vers le train.
- *le report modal préféré* : les personnes qui cherchent à valoriser leur temps de déplacement se sont mises à utiliser le train pour pouvoir y travailler, et après avoir redécouvert ce mode de transport, vont continuer à l'utiliser par la suite.

De façon générale, concernant les trajets en trains, les points négatifs ressortis des enquêtes ont trait au confort des voitures (en 2004 certains trains, dont les trains supplémentaires pour les pendulaires, étaient exploités avec du matériel ancien, faute d'autres voitures à disposition), et à la charge des trains, qui parfois ne permet pas d'utiliser le temps de déplacement comme temps de travail.

2. Le week-end, le bilan est plus mitigé : relative méconnaissance de certaines offres supplémentaires et report modal moins durable, dans un contexte de baisse de fréquentation du Valais

Les chiffres indiqués dans le point 1 ci-dessus le montrent : les nouveaux utilisateurs du train seront moins nombreux à continuer à prendre les transports publics durant le week-end que durant la semaine. Ce constat est également nourri par les inconvénients relevés par les personnes interrogées : les bagages, la complexité ressentie des transports collectifs, la durée du trajet, ou encore le besoin d'utiliser une voiture sur place dans une station valaisanne. De plus, certaines offres ont été peu diffusées, en particulier les cars supplémentaires au départ des gares valaisannes de plaine pour rejoindre une majorité de stations en quittant Lausanne à 19h le week-end sont inconnus de plus de 90% de notre échantillon. Les horaires de ces derniers n'étaient d'ailleurs pas publiés sur le site web des CFF.

Pendant la deuxième phase de fermeture de Glion en 2005, les automobilistes interrogés sont 24% à déclarer qu'ils se rendront moins fréquemment en Valais, signe que l'impact ressenti du chantier est fort dans les représentations, et donc que des mesures d'accompagnement importantes doivent à nouveau être mises en place et communiquées.

3. Les propriétaires de résidences secondaires sont nombreux à être venus moins fréquemment en Valais

La chute de fréquentation des résidences secondaires en Valais est à mettre en lien avec le type de ménage : les familles tendent plus souvent à renoncer au trajet, pouvant moins facilement jouer avec un report d'horaire (par exemple partir très tard le vendredi, voire rentrer le lundi matin), et considérant donc parfois que le week-end est trop écorné s'il faut partir avant les bouchons du dimanche pour que le déplacement vaille la peine. Les couples sans enfants ont plutôt eu tendance à se reporter sur d'autres destinations (par exemple Jura Vaudois), les familles à redécouvrir les charmes de leur domicile, plutôt que d'aller à l'hôtel dans une autre région pour le week-end.

La presse a sans doute eu également un impact important (par exemple un grand nombre d'articles négatifs présentant les futurs bouchons comme infernaux). L'enquête qualitative a ainsi montré que certains Valaisans voyaient moins souvent leurs amis venant du canton de Vaud, ceux-ci renonçant à se déplacer à cause de la « psychose entretenue par la presse ». L'importance de la communication, et d'une campagne de presse active, est donc démontrée.

4. Faire évoluer les comportements : un processus complexe

En matière de « choix » modal, l'étude montre d'une part qu'il n'y a pas de déterminisme technique (la simple mise en place d'une offre par transport public, même moins chère et plus rapide que la voiture, ne suffit pas à ce qu'elle soit utilisée, en particulier le week-end), et d'autre part qu'il n'y a pas de déterminisme lié à la contrainte : une part non négligeable des automobilistes interrogés ont préféré ne rien changer à leurs habitudes ou s'adapter à la marge (reports d'horaires) plutôt que de changer de mode de transport.

Enfin, les transports publics restent ressentis comme un système complexe et cher, en particulier chez les non-utilisateurs : ceux-ci ont comme élément de comparaison le billet plein-tarif, et de plus leur manque de pratique du système contribue à cette image de complexité.

Pour terminer, relevons que ce chantier, dans sa première phase, a révélé une forte dépendance automobile des territoires (et du Valais en particulier), ce qui représente un élément fragile et dangereux en cas d'augmentation des bouchons – vu la croissance attendue de la mobilité ces prochaines années, voire en cas d'interruption accidentelle du tronçon. Une vision multimodale des accès est donc à notre sens nécessaire pour garantir une bonne accessibilité du Valais, surtout et y compris les week-ends.

Ouvrages mentionnés

Flamm Michael (2004), « La signification des temps de déplacement : une catégorisation qualitative », *Recherche Transports Sécurité*, 85, pp. 241-259

Flamm Michael (2003), **Comprendre le choix modal : les déterminants des pratiques modales et des représentations individuelles des moyens de transport**, Thèse de doctorat No 2897, Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne

ANNEXES

- questionnaires
- fiches d'entretiens des pendulaires
- fiches d'entretiens des touristes / propriétaires de résidence secondaire

C2/SEM • No : (ne pas remplir)

Enquête EPFL «Glion Mobilité»



OFROU • Office fédéral des routes



Merci de renvoyer le questionnaire dans l'enveloppe ci-jointe, sans l'affranchir, jusqu'au 15 octobre !

Pouvez-vous pour commencer nous décrire votre trajet d'aujourd'hui ?

1. Numéro postal + localité de départ :

.....

2. Numéro postal + localité d'arrivée :

.....

3. Numéro postal + localité de domicile :

.....

4. Vous effectuez ce trajet :

pour la première fois 1 à 2 fois par année

3 à 12 fois par année 2 à 5 fois par mois

6 à 15 fois par mois presque tous les jours

5. Pour quel motif effectuez-vous ce trajet ?

travail / études / formation

visite à des amis / de la famille

loisirs (excursion, ...)

autre :

6. Combien de personnes y a-t-il dans votre véhicule aujourd'hui ?

..... personne(s) au total (moi compris)

7. Depuis les travaux au tunnel de Glion, est-ce que votre fréquence de passage a évolué ?

non (ou trajet pour la première fois)

oui, je passe moins souvent par Glion

oui, je passe plus souvent par Glion

8. Depuis le début des travaux du tunnel de Glion (avril 2004), avez-vous modifié votre comportement en matière de déplacements ? (plusieurs réponses possibles)

oui, j'utilise un autre itinéraire

oui, j'ai modifié mes horaires de déplacement

oui, je pratique le covoiturage

oui, j'utilise davantage le train entre la Riviera/le Valais lorsque c'est possible

non

9. D'une manière générale, à quelle fréquence utilisez-vous les transports publics (train, bus, car postal, ...)?

jamais 1 à 2 fois par année

3 à 12 fois par année 2 à 5 fois par mois

6 fois et plus par mois

10. Pendant l'hiver 2004-2005, je viendrai en Valais/sur la Riviera :

plus fréquemment

à la même fréquence

moins fréquemment

je ne sais pas

11. Pour ces déplacements, j'utiliserai :

plutôt les transports publics

plutôt la voiture

12. Durant la fermeture du 2e tube de Glion en 2005, je viendrai en Valais/sur la Riviera :

plus fréquemment

à la même fréquence

moins fréquemment

je ne sais pas

13. Pour ces déplacements, j'utiliserai :

plutôt les transports publics

plutôt la voiture

14. Face à un chantier comme celui de Glion, dites-nous parmi les attitudes suivantes laquelle est la plus proche de la vôtre :

«Je change le moins possible mes habitudes de transport, quitte à être pris dans les bouchons»

«Je compare toutes les possibilités de transport (changement d'horaire, d'itinéraire, de moyen de transport) et me tourne vers la solution qui me fait perdre le moins de temps»

«Je fais tout pour éviter de passer par les tunnels de Glion car je n'aime pas être pris dans des bouchons»

«Je préfère éviter de me déplacer»

15. Si vous pensez utiliser plutôt la voiture durant l'hiver ou en 2005 pendant les travaux, pour quelles raisons (plusieurs réponses possibles) ?

les transports publics sont trop chers

les bagages ne sont pas faciles à transporter

le manque de confort

pas assez de trains / de bus

les correspondances train-bus sont globalement mauvaises dans les gares

les bouchons en voiture ne sont pas si importants.

16. Possédez-vous un abonnement demi-tarif CFF ?

oui non

17. Combien avez-vous de voitures dans votre ménage ? voiture (s)

18. A partir de combien de minutes jugez-vous qu'un bouchon avant le tunnel de Glion est insupportable ?

- 15 minutes
- 30 minutes
- 45 minutes
- 60 minutes
- 90 minutes et plus

19. Vous êtes-vous vous-même déjà trouvé dans un bouchon de cette durée (cf question précédente)

- quasiment à chaque passage de Glion
- à environ un passage sur deux
- à environ un passage sur trois
- seulement une fois ou l'autre
- jamais

Nous allons maintenant vous poser quelques questions d'opinion :

20. Est-ce que vous pensez que la communication sur les offres de transport public pendant les travaux de Glion a été...

- très complète suffisante
- plutôt insuffisante totalement insuffisante
- sans avis

21. Que pensez-vous de la fiabilité des informations routières relatives à Glion données par la radio ?

- elles surestiment les temps d'attente
- elles sont en général justes
- elles sous-estiment les temps d'attente
- pas d'avis

22. Que pensez-vous du site web www.glion-fute.ch ? (plusieurs réponses possibles)

- je ne le connais pas / jamais consulté
- les informations sur les transports publics y sont suffisantes
- les informations sur les transports publics y sont insuffisantes
- les informations routières en temps réel sont fiables
- les informations routières en temps réel ne sont pas assez fiables

23. Connaissez-vous les offres suivantes mises en place pour Glion (mettez une croix si oui):

- trains supplémentaires pour les pendulaires
- bus supplémentaires après 19h pour monter en station le week-end
- carte journalière à 20 francs
- abonnements spéciaux pour pendulaires

Si oui, comment avez-vous appris leur existence ?

- publicité dépliants site glion-fute.ch
- journaux amis, connaissances

24. Plusieurs journaux ont écrits des articles parfois polémiques sur les travaux du tunnel de Glion. Quelle est votre opinion ?

- il était important de relever tous les inconvénients du chantier
- la presse en a trop fait à cette occasion
- je n'ai pas fait attention à la presse

25. Que faudrait-il améliorer au niveau de la circulation ou de la gestion du chantier de Glion en 2005 ?

.....
.....

26. Enfin, de manière générale, que faudrait-il améliorer dans l'offre de transports publics en 2005 ?

.....
.....

Pour terminer, nous aurions besoin pour nos statistiques de quelques données...

Vous êtes un homme une femme

Pourriez-vous nous indiquer votre âge :

..... ans

Vous vivez...

- seul(e) en couple sans enfant
- en couple avec des enfants (... enfant(s))
- seul(e) avec des enfants (... enfant(s))
- autre situation:

Quelle est votre activité ?

- en formation (écolier, étudiant)
- au foyer
- actif à plein temps (+37h/semaine)
- actif à temps partiel (jusqu'à 36h/semaine)
- en recherche d'emploi

Quelle est votre profession ?

.....

Seriez-vous prêt(e) à rencontrer un enquêteur pour avoir votre avis sur ce sujet de façon plus détaillée (durée: env. 40 minutes) ? Si oui, merci d'indiquer ici votre numéro de téléphone:

.....

Cette donnée ne sera pas utilisée dans le cadre du traitement du questionnaire, qui est anonyme.

Merci de votre participation !

A2/SEM • No : (ne pas remplir)

Enquête EPFL «Glion Mobilité»



OFROU • Office fédéral des routes



Merci de renvoyer le questionnaire dans l'enveloppe ci-jointe, sans l'affranchir, jusqu'au 15 octobre !

Pouvez-vous pour commencer nous décrire votre trajet d'aujourd'hui ?

1. Numéro postal + localité de départ:

.....

2. Numéro postal + localité d'arrivée:

.....

3. Numéro postal + localité de domicile:

.....

4. Vous effectuez ce trajet :

pour la première fois 1 à 2 fois par année

3 à 12 fois par année 2 à 5 fois par mois

6 fois et plus par mois

5. Avec combien de personnes effectuez-vous ce trajet ? personne(s) (moi compris)

6. Pour quel motif effectuez-vous ce trajet ?

travail / études / formation

visite à des amis / de la famille

loisirs (excursion, ...)

autre:

7. Quel type de titre de transport avez-vous pour ce trajet ?

billet normal billet demi-tarif

abonnement de parcours AG

carte journalière autre:

8. Utilisiez-vous déjà les transports publics avant les travaux de Glion (avril 2004) pour ce trajet ? oui non

9. D'une manière générale, à quelle fréquence utilisez-vous les transports publics (train, bus, car postal, ...) ?

quasiment jamais

1 à 2 fois par année 3 à 12 fois par année

2 à 5 fois par mois 6 fois et plus par mois

10. Depuis avril 2004, avez-vous modifié votre comportement en matière de déplacements à cause des travaux du tunnel de Glion ? (plusieurs réponses possibles)

oui, je viens moins souvent en Valais

oui, je viens moins souvent sur la Riviera

oui, j'utilise les transports publics au lieu de la voiture

oui, j'ai modifié mes horaires de déplacement

non

11. Pourquoi avez-vous choisi d'utiliser les transports publics (plusieurs réponses possibles) ?

moins cher que la voiture

crainte des bouchons en voiture

c'est plus agréable en famille

possibilité de travailler

possibilité de se détendre

durée du trajet garantie

12. Pendant l'hiver 2004-2005, je viendrai en Valais/sur la Riviera :

plus fréquemment à la même fréquence

moins fréquemment je ne sais pas

13. Pour ces déplacements, j'utiliserai :

plutôt les transports publics

plutôt la voiture

14. Durant la fermeture du 2e tube de Glion en 2005, je viendrai en Valais/sur la Riviera :

plus fréquemment à la même fréquence

moins fréquemment je ne sais pas

15. Pour ces déplacements, j'utiliserai :

plutôt les transports publics

plutôt la voiture

16. Face à un chantier comme celui de Glion, dites-nous parmi les attitudes suivantes laquelle est la plus proche de la vôtre (1 seule réponse possible) :

«Je change le moins possible mes habitudes de transport, quitte à être pris dans les bouchons»

«Je compare toutes les possibilités de transport (changement d'horaire, d'itinéraire, de moyen de transport) et me tourne vers la solution qui me fait perdre le moins de temps»

«Je fais tout pour ne pas passer par les tunnels de Glion, même si c'est plus long, car je n'aime pas être pris dans des bouchons»

«Je préfère éviter de me déplacer»

17. L'affirmation suivante correspond-elle à votre comportement probable ? «Lorsque les travaux seront terminés en 2006, je continuerai à utiliser le train pour mes déplacements entre le Valais et la région lémanique» :

très probable plutôt probable

pas du tout probable ne sait pas

18. Si vous pensez utiliser plutôt la voiture durant l'hiver ou en 2005 pendant les travaux, pour quelles raisons ? (plusieurs réponses possibles)

- les transports publics sont trop chers
- les bagages ne sont pas faciles à transporter
- le manque de confort
- pas assez de trains / de bus
- les correspondances train-bus sont globalement mauvaises dans les gares
- les bouchons en voiture ne sont pas si importants.

19. Combien avez-vous de voitures dans votre ménage ? voiture (s)

Nous allons maintenant vous poser quelques questions d'opinion:

20. Est-ce que vous pensez que la communication sur les offres de transport public pendant les travaux de Glion a été...

- très complète suffisante
- plutôt insuffisante totalement insuffisante
- sans avis

21. Que pensez-vous du site web www.glion-fute.ch ? (plusieurs réponses possibles)

- je ne le connais pas / jamais consulté
- les informations sur les transports publics y sont suffisantes
- les informations sur les transports publics y sont insuffisantes
- les informations routières en temps réel sont fiables
- les informations routières en temps réel ne sont pas assez fiables

22. Connaissez-vous les offres suivantes mises en place pour Glion (mettez une croix si oui):

- trains supplémentaires pour les pendulaires
- bus supplémentaires après 19h pour monter en station en Valais le week-end

Si oui, comment avez-vous appris leur existence ?

- publicité dépliants site glion-fute.ch
- journaux amis, connaissances

23. Des abonnements spéciaux, des cartes journalières à 20 francs et des offres RailAway ont été mises en place à l'occasion des travaux de Glion. Qu'en pensez-vous ?

- ces offres sont attractives
- ces offres ne sont pas assez attractives
- je ne les connais pas

24. Comment jugez-vous globalement la ponctualité des trains sur cette ligne ?

- en général bonne acceptable
- plutôt mauvaise sans avis

25. Comment jugez-vous globalement le confort des trains sur cette ligne ?

- en général bon acceptable
- plutôt mauvais sans avis

26. Plusieurs journaux ont écrits des articles parfois polémiques sur les travaux du tunnel de Glion. Quelle est votre opinion ?

- il était important de relever tous les inconvénients du chantier
- la presse en a trop fait à cette occasion
- je n'ai pas fait attention à la presse

27. Pourriez-vous nous citer un point fort de l'offre des transports publics ?

.....

28. Pourriez-vous nous citer un point faible de l'offre des transports publics ?

.....

29. Enfin, de manière générale, que faudrait-il améliorer dans l'offre de transports publics en 2005 ?

.....

.....

Pour terminer, nous aurions besoin pour nos statistiques de quelques données supplémentaires.

Vous êtes un homme une femme

Pourriez-vous nous indiquer votre âge :

..... ans

Vous vivez...

- seul(e) en couple sans enfant
- en couple avec des enfants (.... enfant(s))
- seul(e) avec des enfants (.... enfant(s))
- autre situation:

Quelle est votre activité ?

- en formation (écolier, étudiant)
- au foyer
- actif à plein temps (+37h/semaine)
- actif à temps partiel (jusqu'à 36h/semaine)
- en recherche d'emploi

Quelle est votre profession ?

.....

Seriez-vous prêt(e) à rencontrer un enquêteur pour avoir votre avis sur ce sujet de façon plus détaillée (durée: env. 40 minutes) ? Si oui, merci d'indiquer ici votre numéro de téléphone:

.....

Cette donnée ne sera pas utilisée dans le cadre du traitement du questionnaire, qui est anonyme.

Merci de votre participation !

Questionnaire distribué aux utilisateurs des P+R entre Villeneuve et Sion

B2 • No : (ne pas remplir)

Enquête EPFL «Glion Mobilité»



OFROU • Office fédéral des routes



SBB CFF FFS



Merci de renvoyer le questionnaire dans l'enveloppe ci-jointe, sans l'affranchir, jusqu'au 15 octobre !

Pouvez-vous pour commencer nous décrire votre trajet d'aujourd'hui ?

1. Numéro postal + localité de départ :

.....

2. Numéro postal + localité d'arrivée :

.....

3. Numéro postal + localité de domicile :

.....

4. Quel parking d'échange avez-vous utilisé ?

..... (nom gare)

5. Vous effectuez ce trajet :

pour la première fois

1 fois par mois ou moins souvent

2 à 5 fois par mois 6 fois et plus par mois

6. Pour quel motif effectuez-vous ce trajet ?

travail / études / formation

visite à des amis / de la famille

loisirs (excursion, ...)

autre :

7. Utilisez-vous déjà les transports publics avant les travaux de Glion (avril 2004) ?

oui non

8. De façon générale et habituellement, **pour vos loisirs**, est-ce que vous utilisez les transports publics ?

jamais 1 à 2 fois par année

3 à 12 fois par année 2 fois par mois et plus

9. Quel type de titre de transport avez-vous pour ce trajet ?

billet normal billet demi-tarif AG

abonnement de parcours carte journalière

10. Depuis le début des travaux du tunnel de Glion (avril 2004), avez-vous modifié votre comportement en matière de déplacements ? (plusieurs réponses possibles)

oui, j'utilise un parking d'échange (P+R) et les transports publics au lieu de la voiture sur tout le trajet

oui, auparavant j'utilisais les transports publics sur tout le trajet

oui, j'ai modifié mes horaires de déplacement

non

11. Pendant l'hiver 2004-2005, les deux tunnels seront ouverts, que pensez-vous faire :

j'utiliserai plutôt les transports publics sur tout le trajet

j'utiliserai plutôt la voiture sur tout le trajet

je continuerai à utiliser le parking d'échange (P+R)

12. Durant la fermeture du 2e tube de Glion en 2005, que pensez-vous faire ?

j'utiliserai plutôt les transports publics sur tout le trajet

j'utiliserai plutôt la voiture sur tout le trajet

je continuerai à utiliser le parking d'échange (P+R)

13. Et en 2006, lorsque tous les travaux seront terminés ?

j'utiliserai plutôt les transports publics sur tout le trajet

j'utiliserai plutôt la voiture sur tout le trajet

je continuerai à utiliser le parking d'échange (P+R)

14. Face à un chantier comme celui de Glion, dites-nous parmi les attitudes suivantes laquelle est la plus proche de la vôtre (1 seule réponse possible) :

«Je change le moins possible mes habitudes de transport, quitte à être pris dans les bouchons»

«Je compare toutes les possibilités de transport (changement d'horaire, d'itinéraire, de moyen de transport) et me tourne vers la solution qui me fait perdre le moins de temps»

«Je fais tout pour ne pas passer par les tunnels de Glion, même si c'est plus long, car je n'aime pas être pris dans des bouchons»

«Je préfère éviter de me déplacer»

15. Si vous pensez utiliser plutôt la voiture sur tout le trajet durant l'hiver ou en 2005 pendant les travaux, pour quelles raisons (plusieurs réponses possibles) ?

les transports publics sont trop chers

le manque de confort

pas assez de trains / de bus

les bouchons en voiture ne sont pas si importants.

16. Combien avez-vous de voitures dans votre ménage ? voiture (s)

17. Pourquoi avez-vous choisi d'utiliser les transports publics et le parking d'échange (plusieurs réponses possibles) ?

- moins cher que la voiture sur tout le trajet
- crainte des bouchons en voiture
- possibilité de travailler
- possibilité de se détendre
- durée du trajet garantie

18. Est-ce que vous pourriez évaluer la qualité de l'offre P+R selon les différents critères ci-dessous, en donnant une note (1=très mauvais, 5=excellent):

disponibilité des places de parc : ...

prix : ...

accessibilité du parking en voiture : ...

trajet entre le parking et le train : ...

Nous allons maintenant vous poser quelques questions d'opinion:

19. Est-ce que vous pensez que la communication sur les offres de transport public pendant les travaux de Glion a été...

- très complète suffisante
- plutôt insuffisante totalement insuffisante
- sans avis

20. Que pensez-vous du site web www.glion-fute.ch ? (plusieurs réponses possibles)

- je ne le connais pas/jamais consulté
- les informations sur les transports publics y sont suffisantes
- les informations sur les transports publics y sont insuffisantes
- les informations routières en temps réel sont fiables
- les informations routières en temps réel ne sont pas assez fiables

21. Connaissez-vous les offres suivantes mises en place pour Glion (mettez une croix si oui):

- trains supplémentaires pour les pendulaires
- bus supplémentaires après 19h pour monter en station le week-end

Si oui, comment avez-vous appris leur existence ?

- publicité dépliants site glion-fute.ch
- journaux amis, connaissances

22. Des abonnements spéciaux, des cartes journalières à 20 francs et des offres RailAway ont été mises en place à l'occasion des travaux de Glion. Qu'en pensez-vous ?

- ces offres sont attractives
- ces offres ne sont pas assez attractives
- je ne les connais pas

23. Comment jugez-vous la ponctualité des trains sur votre trajet habituel ?

- en général bonne acceptable
- plutôt mauvaise sans avis

24. Comment jugez-vous le confort des trains sur votre trajet habituel ?

- en général bon acceptable
- plutôt mauvais sans avis

25. Plusieurs journaux ont écrits des articles parfois polémiques sur les travaux du tunnel de Glion. Quelle est votre opinion ?

- il était important de relever tous les inconvénients du chantier
- la presse en a trop fait à cette occasion
- je n'ai pas fait attention à la presse

26. Pourriez-vous nous citer un point fort de l'offre des transports publics ?

.....

27. Pourriez-vous nous citer un point faible de l'offre des transports publics ?

.....

28. Enfin, de manière générale, que faudrait-il améliorer dans l'offre de transports publics en 2005 ?

.....

.....

Pour terminer, nous aurions besoin pour nos statistiques de quelques données...

Vous êtes un homme une femme

Pourriez-vous nous indiquer votre âge :

..... ans

Vous vivez...

- seul(e) en couple sans enfant
- en couple avec des enfants (.... enfant(s))
- seul(e) avec des enfants (.... enfant(s))
- autre situation:

Quelle est votre activité ?

- en formation (écolier, étudiant) au foyer
- actif à plein temps (+37h/semaine)
- actif à temps partiel (jusqu'à 36h/semaine)
- en recherche d'emploi

Quelle est votre profession ?

.....

Seriez-vous prêt(e) à rencontrer un enquêteur pour avoir votre avis sur ce sujet de façon plus détaillée (durée: env. 40 minutes) ? Si oui, merci d'indiquer ici votre numéro de téléphone:

.....

Cette donnée ne sera pas utilisée dans le cadre du traitement du questionnaire, qui est anonyme.

Questionnaire distribué aux propriétaires/locataires de résidences secondaires

B1 • No : (ne pas remplir)

Enquête EPFL «Glion Mobilité»



OFROU • Office fédéral des routes

SBB CFF FFS



Merci de renvoyer le questionnaire dans l'enveloppe ci-jointe, sans l'affranchir, jusqu'au 15 octobre !

Pouvez-vous pour commencer nous décrire votre situation ?

1. Je suis...

- propriétaire de résidence secondaire
- locataire de résidence secondaire
- visiteur occasionnel

2. Numéro postal + nom de la station :

.....

3. Numéro postal + localité de domicile :

.....

4. Vous fréquentez cette station :

- pour la première fois
- 1 à 2 fois par année
- 3 à 12 fois par année
- 2 à 5 fois par mois
- 6 fois et plus par mois

5. Cette fréquence a-t-elle évolué depuis le début des travaux de Glion (avril 2004) ?

- non / c'est la première fois
- oui, je viens plus souvent
- oui, je viens moins souvent

6. Comment vous êtes-vous rendu de votre domicile à cette station ?

- en voiture personnelle
- en voiture avec des amis
- en voiture de location
- en transports publics
- autre :

7. Avez-vous changé de moyen de transport habituel pour vous rendre à cette station depuis le début des travaux de Glion (avril 2004) ?

- non (ou je viens pour la première fois)
- oui, je viens désormais en voiture alors que j'utilisais les transports publics
- oui, je viens désormais en transports publics alors que j'utilisais la voiture

8. Pendant l'hiver 2004-2005, j'utiliserai pour me rendre dans cette station :

- plutôt les transports publics
- plutôt la voiture

9. Durant la fermeture du 2e tube de Glion en 2005, je viendrai dans cette station :

- plus fréquemment
- à la même fréquence
- moins fréquemment
- je ne sais pas

10. Pour m'y rendre (en 2005), j'utiliserai :

- plutôt les transports publics
- plutôt la voiture

11. Face à un chantier comme celui de Glion, dites-nous parmi les attitudes suivantes laquelle est la plus proche de la vôtre (1 seule réponse possible) :

- «Je change le moins possible mes habitudes de transport, quitte à être pris dans les bouchons».
- «Je compare toutes les possibilités de transport (changement d'horaire, d'itinéraire, de moyen de transport) et me tourne vers la solution qui me fait perdre le moins de temps».
- «Je fais tout pour ne pas passer par les tunnels de Glion, même si c'est plus long, car je n'aime pas être pris dans des bouchons».
- «Je préfère éviter de me déplacer»

12. Si vous n'utilisez pas les transports publics pour vous rendre à cette station, pour quelles raisons (plusieurs réponses possibles) ?

- les transports publics sont trop chers
- les bagages ne sont pas faciles à transporter
- le manque de confort des transports publics
- pas assez de trains / de bus
- les correspondances train-bus sont globalement mauvaises dans les gares
- manque d'information sur l'offre
- les bouchons en voiture ne sont pas si importants.
- j'utilise ma voiture sur place (dans cette station)

13. Si vous utilisez les transports publics pour vous rendre à cette station, pour quelles raisons ? (plusieurs réponses possibles)

- moins cher que la voiture
- crainte des bouchons en voiture
- c'est plus agréable en famille
- possibilité de travailler
- possibilité de se détendre
- durée du trajet garantie

14. L'Office de Tourisme ou d'autres partenaires touristiques vous ont-ils fourni une information particulière à propos des travaux du tunnel de Glion ?

- oui, information sur les transports publics
- oui, information sur le site web www.glion-fute.ch
- non

15. A partir de combien de minutes jugez-vous qu'un bouchon avant le tunnel de Glion est insupportable ?

- 15 minutes 30 minutes
- 45 minutes 60 minutes
- 90 minutes et plus

16. Vous êtes-vous vous-même déjà trouvé dans un bouchon de cette durée (cf question précédente)...

- quasiment à chaque passage de Glion
- à environ un passage sur deux
- à environ un passage sur trois
- seulement une fois ou l'autre
- jamais

17. Que pensez-vous de la fiabilité des informations routières relatives à Glion données par la radio ?

- elles surestiment les temps d'attente
- elles sont en général justes
- elles sous-estiment les temps d'attente
- pas d'avis

18. Combien avez-vous de voitures dans votre ménage ? voiture (s)

Nous allons maintenant vous poser quelques questions d'opinion:

19. Est-ce que vous pensez que la communication sur les offres de transport public pendant les travaux de Glion a été...

- très complète suffisante
- plutôt insuffisante totalement insuffisante
- sans avis

20. Que pensez-vous du site web www.glion-fute.ch ? (plusieurs réponses possibles)

- je ne le connais pas / jamais consulté
- les informations sur les transports publics y sont suffisantes
- les informations sur les transports publics y sont insuffisantes
- les informations routières en temps réel sont fiables
- les informations routières en temps réel ne sont pas assez fiables

21. Connaissez-vous l'offre de bus supplémentaires après 19h pour monter en station le week-end, mise en place pour Glion ?

- oui non

Si oui, comment avez-vous appris leur existence ?

- publicité dépliants site glion-fute.ch
- journaux amis, connaissances
- Office de Tourisme

22. Plusieurs journaux ont écrits des articles parfois polémiques sur les travaux du tunnel de Glion. Quelle est votre opinion ?

- il était important de relever tous les inconvénients du chantier
- la presse en a trop fait à cette occasion
- je n'ai pas fait attention à la presse

23. Pourriez-vous nous citer un point fort de l'offre des transports publics ?

.....

24. Pourriez-vous nous citer un point faible de l'offre des transports publics ?

.....

25. Enfin, de manière générale, que faudrait-il améliorer en 2005 (transports publics et/ou automobile) ?

.....

.....

Pour terminer, nous aurions besoin pour nos statistiques de quelques données...

Vous êtes un homme une femme

Pourriez-vous nous indiquer votre âge :

..... ans

Vous vivez...

- seul(e) en couple sans enfant
- en couple avec des enfants (.... enfant(s))
- seul(e) avec des enfants (.... enfant(s))
- autre situation:

Quelle est votre activité ?

- en formation (écolier, étudiant)
- au foyer
- actif à plein temps (+37h/semaine)
- actif à temps partiel (jusqu'à 36h/semaine)
- en recherche d'emploi

Quelle est votre profession ?

.....

Seriez-vous prêt(e) à rencontrer un enquêteur pour avoir votre avis sur ce sujet de façon plus détaillée (durée: env. 40 minutes) ? Si oui, merci d'indiquer ici votre numéro de téléphone:

.....

Cette donnée ne sera pas utilisée dans le cadre du traitement du questionnaire, qui est anonyme.

Merci de votre participation !

Descriptif général personne / ménage Descriptif système de lieux personnel	Motilité (portefeuille de droits d'accès ; compétences ; représentations individuelles auto / train ; rapport aux deux-roues)	Problèmes posés par les chantiers	Modes d'adaptation trouvés (ou testés) pendant la période des travaux	Persistance des modes d'adaptation en 2005 et au-delà de la fin des travaux
P1 Homme de 29 ans, vivant en couple, employé (informaticien), niveau CFC, revenu normal.				
P2 Homme de 50 ans, divorcé, vivant avec deux enfants, employé de commerce, niveau CFC, revenu normal.				
P3 Femme de 38 ans, divorcée, vivant avec deux enfants, employée à 50% (assistante de direction).				
P4 Femme de 40 ans, vivant en couple avec un fils adulte, employée à 40% (enseignante en économie familiale), niveau Ecole normale, revenu limité. Appartement dans centre d'Aigle ; travaille à Villars-sur-Glâne, en périphérie immédiate de Fribourg ; approvisionnement au centre d'Aigle ; sport hebdomadaire à La Tour-de-Peilz ; résidence secondaire au Lac de Tanay (en été seulement).	Dispose de son automobile personnelle ; places de stationnement garanties au domicile et au lieu de travail ; pas d'abonnement de transports publics. N'a jamais véritablement été une habituée des transports publics (s'est beaucoup déplacée à pied, avant d'être motorisée). Apprécie l'indépendance et la rapidité offertes par l'automobile ; aime conduire ; a une représentation relativement favorable du train, si ce n'est qu'elle trouve les tarifs CFF « chers ». N'a jamais trouvé d'intérêt aux deux-roues (vélo et moto).	A cause de l'incertitude quant à la durée de déplacement, devait compter une importante marge temporelle le matin et arrivait donc souvent en avance à son lieu de travail ; le soir, était souvent prise dans les embouteillages (trajet en temps normal : 50 min. ; pendant Glion : 10-50 minutes supplémentaires). A reçu moins de visites de la part de connaissances habitant au-delà de Glion.	S'est renseignée quant à la possibilité de se déplacer en train, mais a renoncé faute de correspondance adéquate (et parce qu'elle se déplace souvent avec plusieurs sacs de commissions pour ses leçons). A parfois adapté son itinéraire à l'aller, en entrant sur l'autoroute à Villeneuve ; n'est jamais passée par le Col des Mosses, n'aimant pas rouler en montagne ; a pris de temps à autre le train pour aller à Vevey faire des courses. A moins fréquenté Vevey durant la période du chantier.	Même modes d'adaptation ponctuels que durant le chantier 2004. Glion n'induit pas de changements à long terme.
P5 Homme de 37 ans, vivant en couple, entrepreneur indépendant (activités de transport de pièces détachées et de déménagement).	Possède plusieurs automobiles (y compris une décapotable) ; places de stationnement réservées au domicile et au lieu de travail ; a un vélo ; pas d'abonnements de transports publics ; abonnement RailLink.	Problèmes de circulation ont affecté déplacements professionnels en semaine et déplacements de loisirs durant le week-end ; a été bloqué une quinzaine de fois dans des bouchons.	A essayé quelques fois de passer par la route du lac, mais solution a à chaque fois été insatisfaisante. Pour les activités sociales ou culturelles dans la région lémanique,	Durant le chantier 2005, s'organisera de la même façon qu'en 2004. Pas de changements induits à long terme.

niveau universitaire, revenu aisé. Appartement dans le village de Bramois ; lieu de travail dans la zone industrielle de Ston ; à titre professionnel, se déplace régulièrement en Valais ainsi que dans la région lémanique (Genève et Lausanne principalement) ; en soirée et durant les week-ends, activités culturelles et sociales, souvent à Genève, Lausanne et Neuchâtel.	A été un habitué des transports publics à plusieurs reprises par le passé (à vu plusieurs années à Lausanne et Neuchâtel). Apprécie la souplesse, la rapidité et l'accessibilité offertes par l'automobile ; a une représentation favorable des transports publics, pour leur régularité, leur convivialité et la possibilité de se détendre. A abandonné l'usage de la moto il y a une dizaine d'années ; vélo représente essentiellement une activité de loisirs.	En tant qu'employeur, a eu des charges salariales supplémentaires à cause des heures perdues par ses employés dans les bouchons.	adaptaient leurs horaires de déplacement pour éviter les gros bouchons (quitte à faire des nuitées à Lausanne, chez des amis ou en hôtel). A pris de temps à autre le train lorsqu'il se déplaçait seul dans la région lémanique ; a expérimenté avec satisfaction l'offre RailLink.	
P6 Homme de 24 ans, vivant en couple, employé (sommelier, horaires de travail variables), niveau CFC, revenu normal. Appartement dans centre de Monthey ; lieu de travail dans centre de Montreux ; loisirs à Monthey, voire à Lausanne ; visites à sa famille à Bulle (2 fois par mois).	Dispose d'une auto personnelle (sa compagne n'a pas encore de permis de conduire) ; place de stationnement réservée uniquement au domicile ; possède un vélo et des rollers ; pas d'abonnements de transports publics. A été un habitué des transports publics dans sa dernière phase de scolarisation (trajets Bulle-Lausanne et Bulle-Fribourg). Apprécie les facilités et l'indépendance offertes par l'automobile, mais trouve que c'est un moyen de transport « coûteux » ; a une représentation relativement favorable des transports publics, mais ses horaires de travail impliquent des déplacements à des horaires non desservis. Aime bien rouler à vélo ; n'a jamais vraiment été intéressé par la moto.	Chantiers de Gilon ont péjoré les conditions de circulation sur la route du Lac, entre Villeneuve et Montreux, induisant des rallongements des temps de trajet ; de plus, l'éventualité des embouteillages sur l'autoroute entre Aigle et Villeneuve génère une incertitude quant au temps de trajet et quant au choix de l'itinéraire à emprunter (autoroute ou route cantonale entre Aigle et Villeneuve).	A cherché des itinéraires alternatifs dans les hauts de Montreux, sans trouver de solution satisfaisante ; pour aller à Bulle, a essayé une fois le Col des Mosses, mais n'a pas aimé cette route. En fin de compte, a acheté un porte-vélos pour pouvoir combiner l'usage de l'auto et du vélo ; dès lors, se déplaçait en automobile jusqu'à Villeneuve et, de là, continuait avec son vélo (parfois également en rollers) ; entre Monthey et Villeneuve, prenait l'autoroute seulement si les informations routières indiquaient une circulation fluide. A cessé de fréquenter un fitness à La-Tour-de-Peilz et s'est inscrit dans un fitness à Monthey (Gilon a décliné ce changement, qui était déjà envisagé auparavant).	Durant l'hiver 2004-2005, se déplace en voiture en s'approchant plus près de son lieu de travail, puis va à pied ou à trottinette ; durant le chantier 2005, adoptera la même solution qu'en 2004. A plus long terme, est disposé à continuer à combiner auto et vélo pour ses trajets pendulaires, pour le moins en été.
P7 Femme de 26 ans, vivant en couple avec un enfant de 1 an, employée à 50% (éducatrice),				
P8 Homme de 57 ans, divorcé et vivant seul, consultant indépendant (ingénieur civil), niveau universitaire, revenu normal.				
P9 Homme de 61 ans, vivant en	Une auto personnelle ; places de stationnement garanties aux trois lieux de résidence ; abonnement 1/2-tarif CFF.	Les embouteillages particulièrement marqués des vendredis et dimanches soir compliquaient ses allers-retours	Après avoir fait les premières expériences de bouchon les vendredis et dimanches soirs, a décidé de réduire la	A repris ses habitudes de séjour à Martigny durant l'hiver 2004-2005 ; durant le chantier 2005, adoptera les

<p>couple, cadre dirigeant, niveau universitaire, revenu aisé.</p> <p>Appartement dans centre de Martigny ; appartements secondaires à Lausanne et Lucerne (localisations centrales) ; lieu de travail à Lucerne (centre).</p>	<p>ment 1/2-tarif CFF.</p> <p>N'a été un habitué des transports publics que pendant quelques mois, dans les années 70 ; en ville, s'est toujours déplacé essentiellement à pied.</p> <p>Apprécie la flexibilité, la rapidité et le confort offerts par l'automobile ; a une représentation relativement favorable du train (sécurité et confort, mais gêne à cause du brouhaha des autres passagers).</p> <p>N'a jamais trouvé d'intérêt aux deux-roues (vélo et moto).</p>	<p>hebdomadaires vers Lucerne ; problèmes n'étaient toutefois « pas dramatiques », puisée capacité d'adaptation était donnée de par la possibilité de séjourner à Lausanne.</p> <p>Vécu péjoratif surtout lié à la réduction des activités sociales à Martigny et environs.</p>	<p>fréquence de ses séjours à Martigny et de rester plus souvent dans son logement à Lausanne (sa femme le rejoignait là durant les week-ends).</p> <p>Pour la vingtaine de déplacements à Martigny et environs, a adapté ses horaires de déplacement (allait en Valais le samedi matin) ; en revenant vers Lausanne les dimanches soirs, a contourné une partie des bouchons en sortant de l'autoroute à Aigle et en entrant à Villeneuve.</p>	<p>mêmes modes d'adaptation qu'en 2004.</p> <p>A priori, pas de changements persistants suite aux chantiers de Glion ; néanmoins : disposition croissante à voyager en train à cause de l'augmentation de la circulation sur les autoroutes et de l'amélioration de l'offre CFF (Wagons-silence !, liaisons plus rapides).</p>
<p>P10</p> <p>Femme de 53 ans, vivant en couple, employée (agent de voyage), niveau CFC, revenu normal.</p> <p>Appartement proche du centre de Monthey ; lieu de travail à Lausanne (Château de Vidy) ; approvisionnement à Monthey ; nombreuses promenades près du domicile ; visites à la famille à Neuchâtel (2 fois par mois).</p>	<p>Une auto personnelle ; places de stationnement garanties au domicile et au lieu de travail ; AG CFF 1^{ère} classe.</p> <p>A été une habitué des transports publics durant plusieurs décennies.</p> <p>Apprécie l'indépendance et le confort offerts par l'automobile ; en train, apprécie la possibilité de pouvoir lire, mais transports publics sont lents et contraignants sur ses trajets pendulaires.</p> <p>N'a jamais eu de vélo ; apprécie faire de la moto à titre de loisir (uniquement en tant que passagère, sans permis de conduire).</p>	<p>Chantiers ont doublé le temps consacré aux trajets pendulaires ; temps de trajet en auto étaient trop peu réguliers le matin et les retours avaient lieu à une heure très défavorable (temps de trajet entre 1h15 et 1h30).</p> <p>Utilisation obligée du train afin d'éviter des arrivées tardives au travail ; en conséquence, a dû renoncer à des rencontres associatives ayant lieu en soirée dans la région neuchâteloise, car déplacements étaient trop compliqués sans automobile.</p>	<p>Au début, a essayé de continuer à se déplacer en automobile quelques fois, notamment en milieu de semaine ; son employeur n'a pas accepté la répétition d'arrivées tardives et lui a fait comprendre qu'elle devait venir en train.</p> <p>Solution retenue : combinaison de modes de déplacement auto + P+R + train + métro + bus + marche à pied ; chaîne de déplacement dure 1h30, contre 45 min. en automobile ; multiples moments d'attente et trajets TL sont jugés « pénibles ».</p>	<p>Se déplace en auto durant l'hiver 2004-2005 ; reviendra au train pendant le chantier 2005.</p> <p>Changement de mode de déplacement est perçu comme une contrainte, malgré des dispositions plutôt favorables à l'usage des transports publics (irait en train si elle travaillait plus près de la gare de Lausanne) ; réutilisera l'automobile sitôt les chantiers finis.</p>
<p>P11</p> <p>Femme de 40 ans, vivant en couple avec un enfant, employée (audioprothésiste), niveau HES, revenu normal.</p>				
<p>P12</p> <p>Femme de 53 ans, vivant en couple, employée (assistante de direction), niveau</p>				
<p>P13</p> <p>Homme de 43 ans, vivant en couple avec deux enfants, directeur de PME (consultant en télécommunications), niveau HES,</p>				

revenu normal.						
P14 Femme de 47 ans, vivant en couple avec deux enfants, cadre dirigeante (directrice d'école HIES), niveau universitaire, revenu aisé.						
P15 Homme de 55 ans, vivant en couple avec deux enfants, cadre supérieur (secrétaire général), niveau universitaire, revenu aisé.						
P16 Femme de 49 ans, vivant seule avec un enfant adulte, combinant un emploi de bureau à mi-temps et une activité indépendante de thérapeute, niveau CFC plus formation de thérapeute de shiatsu, revenu normal. Appartement dans centre d'Aigle, bureau dans centre de Vevey, cabinet de thérapeute dans centre de St-Maurice, approvisionnement dans centres d'Aigle ou de St-Maurice, nombreuses promenades avec son chien.	Possède une automobile ; place de stationnement réservée uniquement au domicile ; a un vélo (peu utilisé) ; abonnement de parcours annuel Aigle-Vevey. A été une habituée des transports publics par le passé. Apprécie l'indépendance et la rapidité offertes par l'automobile ; a une représentation plutôt favorable des transports publics (absence du stress de la conduite en milieu urbain). N'a jamais été intéressée par la moto ; serait disposée à faire des courts déplacements en vélo, si marche à pied impliquait des trajets trop longs.	N'a pas eu de problèmes, puisque déménagement dans le centre d'Aigle favorisait de toute manière l'utilisation du train pour rejoindre son lieu de travail à Vevey.	En 2003, a refusé des propositions de travail en tant que thérapeute dans la région de Fribourg, anticipant les difficultés de circulation dues à Gilon. Solution du train pour trajets quotidiens à Vevey s'est imposée d'elle-même dès début mai 2004, lorsqu'elle a déménagé de Lavey à Aigle. Pour les quelques trajets en direction de Fribourg ou du Jura, a adapté ses horaires de déplacement.	Utilisation du train pour trajets pendulaires persistera tant qu'elle demeurera dans le centre d'Aigle ; envisage par ailleurs de prendre un abonnement de parcours St-Maurice-Vevey, de manière à aller à son cabinet en train.		
P17 Homme de 21 ans, vivant avec sa mère, employé (employé de commerce), niveau CFC, revenu limité. Appartement dans quartier extérieur de Sion ; travaille dans la gare de Lausanne ; bistrot à Sion et Lausanne ; en été, piscine de Sion.	Possède un quad et un vélo ; a accès à l'automobile de sa mère, sur demande ; pas de place de stationnement au lieu de travail ; AG CFF 2 ^{ème} classe (en abonnement) ; a revendu son auto suite à l'achat de l'AG (pour faire des économies). Est un habitué du train seulement depuis qu'il a commencé à travailler à Lausanne (juin 2004). Apprécie l'indépendance et le confort offerts par l'automobile ; aime conduire ; représentation plutôt péjorative des transports publics (contraintes d'horaire, lenteur), mais pratique répétée du train a nettement amélioré son image du train. Est disposé à se déplacer à vélo sur de courtes distances, en été	Jusqu'en fin mai 2004, travaillait près de Berne et résidait là pendant la semaine, se déplaçant alors exclusivement en automobile et a été pris quelques fois dans les embouteillages les vendredis et dimanches soir. Par la suite, les chantiers n'ont plus posé de problèmes.	Pour ses trajets Sion-Berne, a adapté ses horaires de déplacement pour éviter les heures de pointe du week-end (en circulant tôt le vendredi après-midi et tard le dimanche soir). A pris le train dès le 1 ^{er} jour de travail à Lausanne, le stationnement étant « beaucoup trop cher » près de la gare ; choix du train était « évident ».	Choix du train est définitif, tant qu'il travaillera dans la gare de Lausanne. Changement de pratiques modales n'est pas lié au chantier de Gilon. Remarque annexe : envisage racheter une voiture en 2005, pour regagner en indépendance de déplacement pour ses activités de loisirs.		

Descriptif général personne / ménage Descriptif système de lieux personnel	Motilité (portefeuille de droits d'accès ; compétences ; représentations individuelles auto / train ; rapport aux deux-roues)	Modalité séjours touristiques (fréquence, durée et horaires)	Problèmes posés par chantiers	Modes d'adaptation trouvés (ou testés) pendant la période des travaux	Impact sur la fréquence et la destination des déplacements touristiques/ Persistance des modes d'adaptation en 2005 et au-delà de la fin des travaux
T1 Homme en couple, 66 ans, retraité, épouse à la retraite Appartement locatif, Satigny, 3 mn. à pied du centre, Fréquent déplacement en train à la montagne, en CH (hors Valais) Res secondaire à Chandolin 7'500-10'000	Dispose automobile personnelle, place de parking devant maison, plus place assurée à res. sec, abo _ tarif A beaucoup roulé professionnellement Aime le train : confortable et simple (arrive au centre), vieille habitude train	En été s'y rend 5-6 fois. Utilise la voiture (tousjours coffre est plein). Reste plusieurs jours. Pas d'accès TP + marche 20 mn. Monte sur semaine, aller tôt et retour en fin d'après-midi.	Pas trop gêné car capacité d'adaptation des horaires et habitude d'éviter les week-ends.	« Cherché les trous » : partir tôt le matin Pas de changement d'itinéraire (Chamonix) car devrait traverser Genève.	Non. Est allé à la même fréquence et continuera de le faire. Continue de partir de bonne heure le matin
T2 Femme en couple, 2 enfants (7 et 11), 38 ans, infirmière (cadre), temps partiel, époux mécanicien CFF Appt. Loc. Lausanne près de la gare, travaille dans toute la suisse romande (Train+Mobility) Res. sec à Morgins Visite à famille à Yvenons 7'500-10'000	Possède auto pour le couple, pas d'usage quotidien (environ 5'000 km/an), dispose place de parking, abo Mobility, AG CFF SVP (mari carte permanente transport) en 1 ^{ère} Utilise et aime bcp vélo + trailer bike pour le plus jeune enfant, habitude prise à Bâle, ville plus adaptée pour vélo	Monte une fois par mois dont 3x/an en voiture (bagages volumineux, grande course), le reste trajet en train. Prends le double de temps qu'en auto et implique de marcher plus. Partent vendredi sois et retourment dimanche soir	Peu d'impact sur leurs séjours touristiques Pris une seule fois dans bouchons Impact pour les dépl. prof. : voiture Mobility à Aigle = plus souvent prise	Pris plus souvent le train Amener « choses nécessaires » en voiture avant début travaux Profité du car postal suppl. vendredi soir mais mauvaise info (idée de faire pulicar) - Prof : Déplace les rendez-vous ou alors pris voiture	Pas de variation de la fréquence, les visites n'ont pas été perturbées non plus Essaiera d'aller en train même quand invité en Valais. Plus facile car les enfants sont plus grands Le report vers le train est une évolution plus générale, pas directement liée à Glion
T3 Femme en couple, 42 ans, politologue (UNESCO), époux musicien. Lit le temps et courrier Appt. Loc (GE)10 mn de la gare, travaille à Genève (vélo) + dépla dans monde Res sec. au Diableret (familiale), Parents au-dessus Lausanne (visite en voiture car TP long) 10'000-15'000	Dispose d'une voiture pour le couple, usage ponctuel, avant mobility mais achat auto pour transporter harpe, abo _ tarif Aime bien train (1x/sem), pas trop le bus (bondé) ni la voiture, 2 Vélos, Ne Supporte pas les bouchons	1-2x/mois Diableret valais (courses de montagne), WE, vendredi/ dimanche ou lundi Train ou voiture (1/2) suivant quantité bagage (harpe, ski), détour pour parents	Pris une seule fois voiture le vendredi à 18:00 : 1:30 de bouchon. « plus jamais ça ». Sinon peu de problèmes. Considère les adaptations comme marginales	Horaires différents Surtout train plutôt que voiture Pas remarquer bus supplémentaires (sinon dernier bus = trop tôt, parfois montée vers minuit, vendredi)	Oui. Chercher à découvrir autres régions pour randonnées montagne été prochain (Savoie). Retour à + grande souplesse (plus souvent voiture) Reprise train prochaine phase

<p>T4 Femme seule, 42 ans, graphiste (indépendante), apt. locatif Morges, sortie autoroute (impératif garage), Pas lecture journaux</p> <p>Travail à Lausanne (voiture ou pied) + clients VD GE, ZH,</p> <p>Visite parents au-dessus Lausanne, petit ami à Chamoson</p> <p>2500-5000:</p>	<p>Possède 2 autos, 4 places de parking (2 à dom, 2 trav.), aime voiture : « trajets pas convée », 1 scooter (à l'atelier, visites client), 2 motos (passion, circule pas sur autoroute), permis camion</p> <p>Loue parfois véhic + grand</p> <p>Pas abos TP (calculé coûts + testé différents trajets : trop cher et trop longs)</p> <p>Déteste vélo, usage train quand apprentie</p>	<p>Visite petit amis en VS 2-3 fois par semaine : quitte Lausanne avant ou après tout le monde : 16 :30 ou après 19 :00</p>	<p>Peu affectée car capacité adapter horaire (habitude + systématique éviter trajets en période de pointe)</p> <p>« Coincée » 3 fois</p> <p>Amusée par découverte autres trajets</p>	<p>Adaptation horaires (rentre jamais dimanche soir), systématiquement internet + radio. Evaluation cas par cas (travail plus tard ou pas) :</p> <p>Autres itinéraires : prend autoroute à conversion, sort à Vevey, reprend Montreux.</p> <p>Pas fixer de rendez-vous avec clients le matin</p> <p>Tenter le covoiturage mais aucun téléphone</p>	<p>Fréquence n'a pas varié</p> <p>[Si avait horaires fixes serait allée moins souvent]</p> <p>Prévoit pas de réduction en 2005.</p> <p>Rendu compte que partir plus tôt vaut la peine</p>
<p>T5 Homme en couple, 33 ans, informaticien, 100 %, flexible, épouse employée 100 % (GE), lit Le Temps + 24 Heures</p> <p>Appt. Nyon, hors du centre (bus ou voiture), travaille à Neuchâtel (3 fois par semaine, voit + train), sport à Lausanne</p> <p>Rés. sec. à Siviez (parents rés. Sec. proche)</p> <p>15'000</p>	<p>Voiture pers., parking, AG (les deux), 2^{ème}</p> <p>2 bicyclettes (loisir), jamais utilisé comme transport</p> <p>Dans le passé train.</p>	<p>Hiver toutes les semaines à Siviez, été 5 à 10 fois.</p> <p>Le WE. Aller vendredi soir, retour dimanche soir</p> <p>Tjrs voiture : train trop compliqué 3 changements) Nyon, Sion, Nendaz.</p>	<p>Affecté par bouchons à chaque passage malgré tentatives changement horaire. Une fois 3 heures (« Grand raid »)</p> <p>Tentative cata d'itinéraire bis</p>	<p>Adaptation horaires : partis plus tard, rentrés plus tôt ou lundi matin</p> <p>Une tentative catastrophique par Evian</p> <p>Eviter promenades vers Vevey, Montreux (d'habitude aiment bien)</p> <p>Frustré par manque de panneaux indicateurs temps réel sur autoroute</p>	<p>Oui. Moins motivé à aller en Valais.</p> <p>Sont allés plus souvent en France (Chamonix) : trouvent sympa mais moins bon pour ski.</p> <p>Non. Eventuellement plus souvent Chamonix été mais gardent quand même leur res sec en VS.</p>
<p>T6 Homme en couple, 45 ans, policier, 100 %, 2 enfants (13 et 17), épouse ne travaille pas, apt. de service Vevey, centre-ville (350 m gare) depuis 20 ans, lit Hebdo + Presse-Riviera-Chablais</p> <p>Activités associative + courses en ville (à pied), sorties sportives (ski de fond) en voiture</p> <p>Res secondaire à Nendaz</p> <p>7'500-10'000</p>	<p>Voiture perso + place parking à dom. (usage min, seulement quand accès difficile et/ou en famille)</p> <p>Tous les permis (hait moto)</p> <p>– tarif CFF, pas TP (pied), fille aînée AG, pratique train depuis longtemps</p> <p>sportif, bcp marche à pied</p> <p>Tous vélos (lui, passion)</p>	<p>Séjour fréqu. à Nendaz peu WE (horaires irrég.), pas forcément en famille. Si seul : train (vélo), mais aime pas attentes trop grandes en gare (voitu)</p> <p>Si en famille, voiture (bagages) sinon plutôt CFF.</p>	<p>Peu affecté, pris quelques fois, attente max : 1 :15, ralentissement « supportables ».</p> <p>« modif. confort »</p> <p>Corresp. Pas bonne avec car postaux (une heure attente Sion)</p>	<p>Usage réduit de la voiture (voiture reste en haut quand vacances)</p> <p>Variation horaire : écoute systématiquement radio : apprécié, temps d'attente et départ en fct (retarde, avance)</p>	<p>Non. Réduit les trajets voiture (mais pas fréquence) :</p> <p>Pas d'impact sur # visites (rouspètent)</p> <p>Pris habitude écouter infos routières</p> <p>Prend un peu plus le train pour aller Nendaz</p>

<p>77 Homme en couple, 48 ans, 1 enfant (15), fonctionnaire (100%), épouse fonctionnaire, 100% (horaires réguliers), lit Le Matin, 24 Heures et L'Hebdo</p> <p>Villa familiale à Biolley-Orjulaz, (2 apt.), "périphérie village", commerces à 3 km., travaille à Lausanne (auto ou vélo)</p> <p>Res sec. à Ovronnaz, bcp dépla loisirs montagne, utilise auto pour arriver tôt</p> <p>12'000-14'000</p>	<p>Possède deux voitures (hiver, météo 30'000 km), parkings 2 + 1 res sec. + 2 locations trav.</p> <p>Moto , bcp pratiqué (loisir)</p> <p>Pas d'abo (mais AG quelques années puis _ abandon lors de l'achat 2^e auto pour épouse)</p> <p>Utilise prof le train une fois par mois (entre villes), n'utilise pas les TP.</p> <p>Utilise le vélo : comme sport mais aussi pour se déplacer en été</p>	<p>Monte presque tous les week-ends</p> <p>Aller entre 17 :00 et 19 :00, retour dimanche en début de soirée.</p> <p>Utilise la voiture : revient moins chers selon ses calculs comparatifs avec CFF.</p>	<p>Temps de transport a été allongé (« pénalité dans longueur trajet ») : en moyenne 20 mn. de plus, sauf quelques cas : *2</p> <p>Raccourcissement WE</p>	<p>Modification horaire : partir plus tard. Retour + tôt. Pas « de bon créneau ».</p> <p>Variée un peu mais manière limitée (sinon WE foutu)</p> <p>Pas itinéraire bis car ce sont des lieux où gens vivent.</p> <p>Essayé 2 fois le train : 2x plus long, peut pas prendre vélo, prix trop élevé</p> <p>Art. presse, discussions, radio (= habitude)</p>	<p>Pas modifié la fréquence</p> <p>A la fin des travaux, reprendra ses anciennes habitudes (horaires). Le chantier est perçu comme un intermède.</p> <p>Pour la prochaine fois : adaptation des horaires mais pas de modification de la fréquence</p>
<p>8) Homme en couple, 45, 2 enfants (10 et 12), architecte ind. (100%), épouse physiothérapeute (60 %)</p> <p>Maison familiale à Grandvaux (2 apt.), à l'écart, 1 chat et chien</p> <p>Travail à Chexbres (voiture, moto)</p> <p>Chalet à Anzère, bateau à Vutry</p> <p>En ville va à moto</p> <p>10'000-15'000</p>	<p>3 voitures (déplac campagne TP pas pratique, break, micro + 4*4), parking maison + épouse place parking trav.(amoureux des voitures)</p> <p>Pas abos (hésite _ pour aller dans villes, expos), rare train ou TP (quand étudiant EPF : train)</p> <p>1 moto (été quasi ts les jours, météo, pas si séance clients)</p> <p>Vélos (loisir, accès village diff., dénivelé)</p>	<p>Presque tous les WE(hiver), été : 1 WE/2 + vacances scolaires, trajet 1 :05</p> <p>Vendredi : 16 :00, Dimanche : mange au chalet, 20 :00-20 :30</p> <p>Se balade, skie = se déplace sur place + chaque trajet monte matos + animaux → voiture néc</p>	<p>« Supporté » : pas d'attente et d'allongement temps transport.</p> <p>WE limité : si pas en haut samedi première heure ou partir trop tôt le dimanche : pas la peine de monter.</p> <p>Infos radios pas précises</p>	<p>Essaié partir durant « heure creuse » :Partir + tard : jamais bon dim mais ok pour ven soir.,</p> <p>Itin : sortir sortie précédente : Aigle/Vionnaz → Villeneuve.</p> <p>Perte 30 mn sur le trajet, 1 :30 au lieu 1 :00</p> <p>« Proscrit la période d'essai</p> <p>Jamais essayé train (matériel + animaux)</p>	<p>Oui. Réduit fréquence :fait plus de vélo dans la région, plus de bateau, « suivi + régulièrement mon fil au foot ».</p> <p>Parti en vacance été passé</p> <p>Pas d'autre destin. tour : « pas le but », entretenir chalet, etc.</p> <p>Repris anciennes habitudes</p> <p>Appréhende reprise travaux, réduira à nouveau fréquence venue.</p>
<p>9) Femme en couple, 30 ans, psychologue indépendante, époux technicien en chimie à 100%, lit L'Express</p> <p>Appt. à Neuchâtel, en ville, 20' à pied centre-ville/7-8 en TP,</p> <p>Travail à la maison + déplacement divers CH</p> <p>Romande (train, covoiturage collègues)</p> <p>2 gdes sorties/mois (train)</p>	<p>Pas de voiture (venus du Québec, passage du « tout voiture ». à « tout TP » : coût auto/essence trop élevé et offre TP très riche. Envisage de prendre Mobility</p> <p>Début 2004 _ tarif puis achat 2 AG. Utilisent peu TP ou train durant semaine mais surtout pour le week-end</p> <p>pas de vélo mais rollers</p>	<p>Pas d'habitudes touristiques mais ils voient montagnes du Valais depuis appartement, ce qui leur donne envie d'y aller.</p>	<p>Pas de pb !</p>	<p>Avant AG : reçu brochure Glion-Futé : « mode d'emploi voyager en liberté » (?) : carte Valais + offre GF 20/30 - Essai : bonne expérience</p> <p>Doivent parfois confier objets lourds à ami en voiture</p>	<p>N'ont pas varié fréquence</p> <p>Continueront à aller en VS</p> <p>Considèrent le train gagnant par rapport à éa voiture</p>

<p>10) Femme seule, 42 ans, 2 enfants (13 et 15), employée de bureau sect. Social (50 % +formation en cours), lit journal de Morges, infos locales, Appt. à Tolochenaz, zone industrielle, travaille Chavannes (auto), courses en voiture car pas de magasin à Tolochenaz</p> <p>Accompagne enfants au sport : Bassin, Lausanne, Chavannes, Macolin (auto, covoiturage)</p> <p>Fitness à Launay, pompiers à Morges. Voiture car plus de bus après 20 :00</p> <p>Ressources faibles</p>	<p>Possède auto perso (« indispensable », place parking + zone park trav., 3 personnes auto – chère // dépla (sport, etc.), aime conduire, nulle part pb parcage (choix aussi)</p> <p>Permis C1 :camion</p> <p>Pas d'abos car les TP sont trop chers. Evoque aussi insécurité et odeur. Les trajets en train sont trop longs.</p> <p>A fait cinq ans sans voiture avec les enfants + 1 chien (bcp à pied)</p> <p>Utilise le vélo pour les loisirs</p>	<p>Pas de lieux touristiques réguliers, pas trop les moyens de partir souvent</p> <p>Se rend parfois à Lavey-les-bains.</p> <p>Grimpe en VS mais rarement</p> <p>Exemple : Tolechenaz-Yverdon-Macolin-Champéry en une journée pas possible. en TP.</p>	<p>Pris deux fois dans bouchons (1 heure direction Lausanne + 2^{ème} fois : 20' distribution enquête...)</p> <p>Chante dans voiture</p>	<p>Ecoute radio : attente au retour →détour par Châteaue d'Oex</p> <p>Evite ce coin si pas obligée d'y aller</p> <p>Considère que les journaux ont été trop polémiques</p> <p>N'a pas vu les offres spéciales, mais n'a pas regardé</p> <p>Train trop cher</p>	<p>N'a pas diminué fréquence ni modifié comportement</p> <p>Ira plutôt samedi que dimanche à Lavey-les-bains</p>
<p>11) Homme en couple, 65 ans, expert comptable à 80 %, épouse, secrétariat, 50 %, lit 24 Heures</p> <p>Appt à Lutry, proche de la gare (depuis 30 ans), travaille à Lausanne (utilise voiture car effectue visites à clients), tennis Chichiez (auto), fitness à Mallet (auto)</p> <p>Res Sec Verbier (auto)</p> <p>6'000</p>	<p>Possède 2 autos, 2 parkings (à domicile et res. Sec), n'aime pas trop rouler (trajet = temps perdu) et est très sensible à bouchons (dès 5 mn. s'énervé)</p> <p>Pas d'abos et très peu d'expérience des TP</p> <p>Apprécie le train pour les trajets entre grandes villes cela semble impensable pour aller en VS car trop compliqué</p>	<p>En Hiver, monte tous les week-end. En été monte environ une fois toutes les 3 semaines</p> <p>Le trajet dure une heure</p> <p>Part le vendredi soir et revient le dimanche soir.</p>	<p>Considère que cela prend « trop de temps pour monter ». Il a été pris quelques fois dans les bouchons, surtout le vendredi soir, en général durant environ 1 heure (max : 1h30)</p>	<p>Change d'itinéraire : rive gauche du Rhône → entrée Villeneuve. S'est basé sur propre expérience : pas influencé par journaux ou proches. Attendit à la radio</p> <p>Change aussi horaires : part plus tôt le vendredi, retour parfois le lundi matin</p> <p>Décidé de profiter de l'occasion pour faire ballades en montagne ailleurs (Oberland).</p>	<p>Il aDiminué fréquence</p> <p>Baisse des visites familiales de l'épouse valaisanne (« on renoncé certaines fois à les inviter)</p> <p>Changer destination en été : découverte autres régions (nuits en cabane)</p> <p>Reprendra habitudes mais ira éventuellement plus souvent dans d'autres régions montagnardes</p>