

Effets sur les usagers liés au confort

Version du 1^{er} octobre 2014

1. Enjeux

Les effets liés au confort prennent une part croissante dans les attentes des usagers, et, de ce fait, dans la conception des projets et services de transports.

Certains effets sur les usagers liés au confort peuvent être monétarisés (cf. la fiche relative à la monétarisation des effets). Il s'agit notamment :

- du confort pour le transport routier interurbain (véhicule particulier) ;
- du confort dans les transports collectifs, sous réserve de disposer de données suffisamment précises.

Dans ce second cas, le confort est entendu principalement au sens de la densité de passagers pour les transports collectifs, et de la fiabilité (elle-même entendue comme la distribution des retards supérieurs à une limite considérée comme pouvant être anticipée par les usagers).

La monétarisation des effets liés au confort relève pour une large partie d'approfondissements de recherche, compte-tenu de la diversité des effets couverts, et de la diversité des attitudes et comportements des usagers.

Qualifier et quantifier les effets liés au confort permet :

- d'une part d'intégrer ceux qui sont monétarisables au bilan socio-économique,
- d'autre part de mettre en avant ceux qui, non monétarisables, présentent une importance particulière au regard des objectifs du projet.

2. Définition et périmètre

Les effets liés au confort sont divers. Il peut s'agir, outre le confort « physique » lié aux caractéristiques du véhicule (VP ou TC) ou de l'infrastructure (notamment le positionnement assis ou non dans les TC), de la fiabilité, de la perception de l'information et de sa qualité, du sentiment de sécurité et de sûreté, de la perception des structures telles que les gares, les aires de services, de la qualité des correspondances, etc.

Ces effets prennent en général une importance particulière en situation « non-récurrente » (gêne liée aux travaux, incidents et ruptures de service, hyper-saturation,...).

Les effets à étudier dépendent des enjeux et objectifs spécifiques du projet. Il importe que le choix des effets sur lesquels porte l'analyse soit explicité, en fonction notamment des objectifs du projet.

En termes de présentation des effets analysés, il est utile de distinguer quels effets sont, respectivement, destinés à être inclus, ou non, dans l'analyse monétarisée. Il importe en effet d'éviter les double-comptes dans la présentation de ces effets : par exemple, si le temps d'attente est valorisé dans l'analyse monétaire, il n'est pas a priori utile de le mettre en avant dans l'analyse des effets non monétarisables liés au confort. Il en est de même pour le confort de conduite sur différents types d'infrastructures routières, qui est intégré dans le « malus d'inconfort » utilisé dans les modèles d'affectation routière.

3. Eléments de méthode

Compte-tenu de la diversité des attributs de confort, la méthode et le choix des indicateurs doivent être adaptés à ceux qui ont été retenus comme pertinents pour l'analyse.

Les méthodes, indicateurs et valeurs relatifs aux attributs de confort monétarisables sont décrits dans les fiches « *monétarisation des effets et indicateurs socio-économiques* » et « *valeurs recommandées pour le calcul socio-économique* ».

On peut distinguer, de façon schématique :

- des approches fondées sur des indicateurs « objectifs » d'attributs de confort : il peut s'agir par exemple d'une densité de passagers au m², du nombre d'accès aux rames ou aux quais, du nombre de dispositifs d'information en service, du nombre d'aires de services et de la diversité des services offerts ;
- des approches fondées sur des enquêtes auprès des usagers, qui peuvent couvrir un éventail assez large d'attributs de confort sur lesquels les usagers expriment leur perception et/ou leurs attentes ; de telles approches peuvent viser à déterminer des valeurs monétaires, sous forme de consentements à payer déclarés pour des attributs de confort.

Ces deux approches sont a priori complémentaires et peuvent utilement être combinées : la première permet de se concentrer sur certains attributs de confort sur lesquels le projet joue en particulier, mais ne permet pas toujours d'apprécier ou de hiérarchiser l'importance que les usagers accordent à ces attributs particuliers ; la seconde est plus proche des perceptions des usagers, mais ces perceptions sont parfois trop générales et multi-attributs pour en retirer une appréciation de l'importance de tel ou tel attribut de confort.

En tout état de cause, il importe que le choix des attributs de confort, indicateurs et méthodes d'enquêtes retenus soit explicite.

L'analyse porte, quelle que soit l'approche, sur la différence entre option de projet et option de référence sur l'aire d'étude considérée.

Si des résultats d'enquêtes sur les attentes ou les perceptions sont présentés, il importe d'indiquer sur quels attributs de confort ces enquêtes ont porté, et en particulier si elles permettent d'isoler certains attributs en particulier. Il importe également d'indiquer comment la situation existante, l'option de référence et l'option de projet ont été présentées aux répondants.

Les résultats peuvent utilement distinguer les usagers, par exemple selon les critères suivants :

- type d'utilisateur (ménages et professionnels) et motifs de déplacements,
- usagers occasionnels / fréquent,
- dépendance ou vulnérabilité (usagers sans voiture, usagers à faible revenu,...),
- usagers de pôles générateurs ou d'origines-destinations importantes.