

Les sites Internet de transport en Pays de la Loire

Rapport d'étude

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
<i>Contexte de l'étude</i>	3
<i>Objectifs visés</i>	3
<i>Méthodologie</i>	4
PARTIE 1 - ANALYSE BIBLIOGRAPHIQUE	5
<i>1-1 – Information multimodale</i>	5
<i>1-2 – Ergonomie des sites de transport</i>	6
<i>1-3 – Comportement des internautes</i>	6
PARTIE 2 - ANALYSE DE SITES	8
<i>2-1 – Analyse de sites régionaux de transport ou sur des thématiques proches</i>	8
<i>2-2 – Analyse de sites français ou étrangers ou sur des thématiques proches</i>	11
PARTIE 3 - UN ECLAIRAGE SUR LE PROFIL DES UTILISATEURS DE DESTINEO	13
PARTIE 4 - ENQUETE SUR LES PRATIQUES DE RECHERCHE INTERNET DES UTILISATEURS DE DESTINEO	17
<i>4-1 – Profil des internautes ayant participé à l'enquête qualitative</i>	17
<i>4-2 – L'organisation des déplacements</i>	18
<i>4-2-1 Pour des déplacements de courte distance (dans leur ville)</i>	
<i>4-2-2 Pour des déplacements à moyenne distance (dans le département ou la région)</i>	
<i>4-2-3 Pour des déplacements à longue distance (national ou international)</i>	
<i>4-3 – Souhait d'informations sur les possibilités de déplacement à destination</i>	20
<i>4-4 – La pratique de recherches sur internet</i>	20
<i>4-4-1 Observation directe de recherches sur internet</i>	
<i>4-4-2 La pratique (sur déclarations) des personnes interviewées</i>	
<i>4-5 – Degré de connaissance des sites "transport" des Pays de la Loire</i>	23
<i>4-6 – Pratique de DESTINEO</i>	23
PARTIE 5 – CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	25
ANNEXES	28

INTRODUCTION

Contexte de l'étude :

La Région Pays de la Loire a été pionnière en France dans l'information sur les transports en créant au niveau d'un territoire vaste, une région de cinq départements, un site d'information multimodale. Cet outil, DESTINEO, a été développé dans le cadre d'un programme européen associant un petit groupe de collectivités territoriales européennes, villes, départements, régions. Il a été soutenu en raison de son caractère innovant par la direction de la recherche du ministère français chargé des transports.

DESTINEO offre aux internautes un calculateur d'itinéraire combinant les différents modes de transport collectif disponibles et diverses informations sur les transports et d'autres thèmes en relation (actualités, tourisme, bientôt culture...) ; il propose des liens avec d'autres sites, notamment ceux des collectivités partenaires et des réseaux.

Ayant fédéré au fur et à mesure les cinq départements de la région et l'essentiel des réseaux urbains, référencé dans les moteurs de recherche et en lien avec de nombreux sites web, DESTINEO a atteint un nouveau seuil de maturité.

Le site évolue en permanence, il a ainsi été modifié au cours de l'étude.

Objectif visé :

C'est dans ce contexte, et au vu des dernières évolutions de sites comparables, en France et à l'étranger, que le maître d'ouvrage, le Conseil régional des pays de la Loire, s'est interrogé sur la question d'élargir ou non le champ de l'information donnée par DESTINEO et d'optimiser son positionnement par rapport aux sites qui se multiplient aux différents niveaux du territoire régional.

L'objet de l'étude consistait à analyser les périmètres de pertinence d'information sur la mobilité afin de rendre plus cohérent le circuit d'information pour les usagers.

- L'échelle géographique de pertinence d'un service :
A quelle échelle un usager s'attend-il à trouver tel ou tel service ?
- L'organisation de l'information à une échelle territoriale donnée
A l'échelle d'un territoire, est-il plus pertinent de créer des sites pour chaque thématique ou de regrouper ces sites en un seul ?
- Les liens entre les différentes échelles territoriales
 - o Comment l'information doit-elle être relayée sur un site Internet ? Un logo et un lien ne seraient-ils pas suffisants ?
 - o Chaque site doit-il être considéré comme un portail d'information, c'est-à-dire une porte d'entrée vers les autres sites ?
- L'impact de la conception des sites dans la compréhension
Comment la conception des sites (nombre et nom des rubriques) et leur ergonomie influence-t-elle la compréhension de l'information transport ? Comment améliorer cette information pour les voyageurs plus ou moins à l'aise avec l'outil internet ?

La présente étude apporte des éléments de réponse à ces questions, dans le contexte local.

Méthodologie

L'étude a été conduite en 3 phases de nature différente :

En début d'étude, il a été fait une recherche bibliographique sur le comportement des internautes. Elle s'est révélée décevante, la plupart des travaux sur ce thème étant centrés sur des aspects commerciaux (comment attirer l'attention d'un client potentiel, comment le fidéliser...), sur l'ergonomie des sites, sur la sociologie des internautes mais quasiment pas sur la manière même de conduire des recherches.

L'étude proprement dite a débuté par une analyse du contenu et de l'architecture de sites web de transport ou traitant soit directement, soit indirectement de transport :

- Sites régionaux de transport collectif (au sens le plus large)
- Sites régionaux d'autorités organisatrices de transport (et leurs pages transport)
- Sites régionaux sur des thématiques proches : co-voiturage, vélo,...
- Sites régionaux de tourisme
- Sites français et étrangers

Les apports de cette phase d'étude sont multiples :

Au niveau régional : repérer les contenus et notamment les informations doublonnant avec DESTINEO, mesurer la part des informations en direct et les informations indirectes (les liens), analyser l'architecture de ces sites et voir notamment comment ils s'articulent les uns avec les autres.

Au niveau national ou européen : voir également l'architecture des sites et leur contenu, et surtout, dans une démarche de benchmarking, repérer les meilleures pratiques.

La deuxième phase a été une démarche d'enquête, elle-même en deux temps :

1/ d'abord le recrutement d'utilisateurs de DESTINEO pour participer à une enquête qualitative ; ce recrutement s'est fait par un message d'accroche sur DESTINEO qui proposait de répondre à des questions rapides sur l'utilisation de DESTINEO. Ce message envoyait les volontaires sur une plateforme d'enquête qui leur proposait un questionnaire de 8 questions fermées, 4 sur DESTINEO, 3 questions d'identification, et la dernière leur demandant s'ils acceptaient de participer à un entretien plus approfondi, en face à face ou par téléphone. Les réponses à cette mini-enquête quantitative (88 participations) ont donné un éclairage sur le profil des utilisateurs de DESTINEO. Ces informations sont présentées dans la partie 2.

2/ une enquête par interview, en face à face ou par téléphone¹, durant environ une demi-heure, portant sur le contenu et le mode de recherche des internautes pour préparer leurs déplacements, sur leur connaissance et leur utilisation des sites de transport, et enfin sur DESTINEO proprement dit. Cette dernière partie ne se rapportait pas directement à l'objet de l'étude mais était apparue utile pour que les interviewés puissent exprimer leur opinion.

25 enquêtes ont été effectuées entre le 15 décembre et le 28 janvier, dont 5 en face à face.

Le questionnaire fermé de la première enquête figure en annexe 2 page 29 et le guide d'entretien de la deuxième enquête en annexe 3 page 36.

¹ Les entretiens en face à face ont été malheureusement exceptionnels, les personnes étant très réticentes à recevoir un enquêteur (enquêteuse) dans leur environnement personnel. On en compte 5 sur 25.

PARTIE 1- ANALYSE BIBLIOGRAPHIQUE

La recherche bibliographique réalisée en début d'étude a permis d'avoir un état de la connaissance sur les différentes thématiques abordées dans l'étude, notamment de situer DESTINEO dans l'environnement actuel de l'information multimodale (en pleine évolution).

Elle a été assez décevante sur la conception même des sites web et sur les comportements des internautes, car les études sont centrées sur les aspects commerciaux. Elle a porté sur 3 thèmes :
Information multimodale, conception des sites internet et comportement des internautes.

1-1 – Information multimodale

Le site PASSIM (Portail-Annuaire des Sites et Services d'Information sur la Mobilité) recense les sources et services d'information liés aux déplacements. Il permet de faire des recherches par modes de transport, par nom de commune ou département, par nom du service.

Il n'est pas conçu comme un portail d'entrée sur les sites de transport en France.

Information multimodale dans les régions : Le CERTU a proposé aux Centres d'études techniques de l'équipement (CETE) un état des lieux de l'information multimodale dans les régions. Ce travail a été notamment réalisé sur les régions Aquitaine, Ile de France, Languedoc-Roussillon et Pays de la Loire.

Ces rapports échelonnés de 2004 à 2008 donnent une image à l'instant t des services et systèmes existants dans ces régions et permettent de mieux connaître les acteurs et leurs attentes.

Ces rapports montrent un mouvement général de développement de l'information multimodale, mais dispersée et inégale selon les territoires.

Plusieurs recherches ont été menées par Patrick GENDRE, responsable du service "technologies de l'information pour l'exploitation routière et l'info déplacements" au CETE Méditerranée. Spécialiste de l'information routière, il s'est orienté dans des travaux récents vers l'information multimodale.

Sur le sujet qui nous occupe citons deux études :

"Le marketing comme outil de gestion de la mobilité", ouvrage réalisé pour le CERTU et publié en 2007. Une recherche réalisée avec G. BAUDEZ et P. RAPP sur "rôle et économie d'un opérateur de contenu d'information multimodale" publiée en 2003 et disponible sur le site de la PREDIM. Elle concerne l'information multimodale en milieu urbain.

Ces travaux traitent notamment du montage des partenariats, particulièrement nécessaires mais complexes. Cette problématique est bien connue des promoteurs de DESTINEO.

De façon générale les travaux sur l'information multimodale sont centralisés par la PREDIM mais on peut aussi consulter ITS France (Systèmes de transports intelligents) qui regroupe la plupart des spécialistes français de l'information multimodale. **Ils sont plus centrés sur la mise en œuvre, complexe, des systèmes d'information multimodale que sur leur contenu.**

Le site de InformNorden, pour les pays nordiques, donne accès à des travaux intéressants cf. plus loin thèse de Katrin DZIEKAN.

1-2 – Ergonomie des sites de transport

La recherche bibliographique n'a pas identifié d'études spécifiques sur les sites de transport ; une exception, POC Communications a réalisé une étude de cas sur le site internet de la société de transport de Laval.

Grâce à une phase de test, réalisée à l'aide de caméras et de capteurs d'écran, POC Communications a étudié les actions posées par les internautes qui utilisent le site internet et son module de recherche de trajets. Ce groupe témoin a permis de bien comprendre la dynamique de recherche et surtout, les obstacles rencontrés lors des différentes séquences d'action.

POC Communications a, sur la base de cette étude, modifié l'ergonomie d'écran du site.

1-3 – Comportement des internautes

La quasi-totalité des études portent sur le e-commerce et ne correspondent pas au sujet abordé ici. Certaines peuvent toutefois apporter certaines informations transposables au cas d'un site public. Voir notamment le programme de la 6^{ème} journée de recherche nantaise sur le e-marketing de septembre 2007 (IEMN-IAE), les travaux de l'université Paris IX Dauphine (Pierre DESMET) ainsi que le site spécialité dans les sites web (Netalya).

Citons une étude sur les points clés de la confiance du consommateur (site du "codeur") qui traite entre autres de la manière dont les consommateurs aiment trouver et arriver sur un site web.

Le plus intéressant est un mémoire universitaire (Stéphanie Giraud à l'université de Poitiers) paru en 2006 qui porte sur les comportements et les attentes des e-touristes. Ses principaux enseignements, résumés ci-dessous ont été corroborés par les informations que nous avons recueillies par enquête sur les attentes des utilisateurs de DESTINEO sur l'information touristique, et leur mode de recherche.

Il confirme ainsi la curiosité des touristes internautes qui visitent plusieurs sites, leur appétence pour des sites publics, et, pour les touristes français leur orientation sur les sites des offices de tourisme et syndicats d'initiative.

En résumé :

- Internet est le premier outil de renseignement et d'information sur les vacances par plus de 90% des internautes.
- Internet a permis de diversifier les pratiques touristiques : davantage d'informations et d'offres disponibles, des prix avantageux.
- Les réservations de dernière minute, bien que réelles, ne sont pas le fait de la majorité des internautes.
- Les visiteurs de sites touristiques prennent donc aussi leur temps pour trouver leur "bonheur", ils sont attentifs et particulièrement exigeants sur l'actualisation, la richesse, la précision et l'accessibilité des informations.
- Les plus d'un site touristique sont la visualisation des prestations sur une carte interactive, la possibilité de réserver et d'acheter sur le site, sans oublier l'ergonomie, le design et une version du site en langue anglaise (au moins), enfin, la rapidité de chargement des pages.
- Les sites d'organismes publics sont visités par plus de 2 internautes européens sur 3.

- Les touristes européens n'ont pas les mêmes attentes selon leur nationalité :

Les français :

ils se renseignent, sur internet, plus souvent auprès des offices de tourisme et syndicats d'initiative et sur des itinéraires, leur recherche est plus courte que dans d'autres pays.

Les anglais :

ils s'informent sur les horaires et tarifs de train ou d'avions sur la météo et le climat. Ils parcourent un grand nombre de sites touristiques.

Les espagnols :

ils prennent des informations sur les hôtels, les hébergements et les sites touristiques surtout auprès des agences.

Les allemands : ils s'informent principalement au travers de reportages à la télévision ou à la radio.

Les néerlandais : leurs recherches sur internet sont de courte durée, mais souvent accompagnées d'envoi email pour recevoir en retour de la documentation.

Novatrice mais malheureusement encore non finalisée, ce qui ne permet d'avoir qu'un aperçu de son contenu, la thèse de Katrin DZIEKAN présentée sur le site d'InformNorden aborde ce sujet très nouveau des "perceptions des clients et réactions comportementales à l'information sur les transports publics" ; son travail de recherche encore provisoire se situe au croisement de la thématique "comportement de l'internaute" et "information multimodale"; elle traite de toutes les formes d'information, dont l'internet en plein développement.

PARTIE 2- ANALYSE DE SITES

La mise en parallèle des sites web étudiés n'a pas été facilitée par la grande diversité des architectures des sites et de leurs rubriques. Ceci tient aux moyens mis en œuvre mais aussi pour partie à la recherche d'originalité, chaque site cherchant à se démarquer des autres sites proches sinon concurrents.

Les tableaux de synthèse ont été conçus pour permettre une vision d'ensemble des sites en mettant en évidence la présence ou l'absence de tel ou tel type d'information ; en même temps ils donnent une vision des contenus, dans leur diversité.

Ces tableaux figurent en fin du rapport, en raison de leur format.

2-1 – Analyse de sites régionaux de transport ou sur des thématiques proches

Les sites régionaux étudiés (sur les transports ou sur des thématiques associées) sont regroupés en 5 familles :

- les sites des transporteurs ou assimilés
- les sites des autorités organisatrices de transport (AOT) dont ils sont au minimum complémentaires ; on verra même qu'il peut y avoir fusion du site du réseau et de l'AOT
- les sites de covoiturage
- les sites de tourisme.

Une 5^{ème} famille a regroupé les autres sites analysés et relativement atypiques. On y a inclus le site de la centrale de mobilité de Mayenne qui est un cas isolé en Pays de la Loire, sans doute en raison des fonctions assurées par Destineo. On verra que les centrales de mobilité sont plus nombreuses en France et à l'étranger, dans des profils très divers.

Le tableau 1 « Transporteurs » présente les sites des réseaux urbains, des réseaux interurbains, le site TER de la SNCF, l'aéroport Nantes-Atlantique... ; l'ensemble des sites « transporteurs » a été analysé.

Réseaux urbains	Réseaux interurbains	Autres
TAN (Nantes)	STAO Maine autocars	Aéroport Nantes-Atlantique
STRAN (St Nazaire)	TIS (Sarthe)	TER Pays de la Loire
STY (La Roche sur Yon)		Métrocéane
COTRA (Angers)		
SETRAM (Le Mans)		
TUL (Laval)		
Agglobus (Saumur)		
TUSCO (Les Sables d'Olonne)		
Famille bus (Fontenay le Comte)		

L'ensemble des 5 tableaux d'analyse des sites est regroupé en annexe 1 .

Le tableau 2 « Autorités organisatrices des transports » porte sur les pages « transport » des sites des autorités organisatrices.

Ville et CC de Sablé sur Sarthe
CA du Choletais
Ville de Mayenne
LILA (page transport du CG 44)
CG 85
CG 72
CG 49
CG 53
Conseil régional des Pays de la Loire

Ces deux tableaux donnent d'abord les informations présentes, informations sur le réseau concerné, informations sur les autres modes de transport et connexes (parking par exemple), les autres types d'information (tourisme, culture, actualité...) et enfin les liens avec d'autres sites.

A l'exception du réseau de Cholet, les réseaux urbains ont tous leur site en propre.

Ce n'est pas le cas général pour les réseaux interurbains par autocars ; dans la plupart des cas les informations sur les transports sont hébergées sur le site de l'autorité organisatrice. C'est ainsi que les informations sur LILA (le réseau de Loire-Atlantique) sont sur le site du Conseil Général de Loire-Atlantique.

Dans tous les cas il existe des liens entre le site de l'AO et celui du réseau.

Les points marquants sont les suivants :

1/ On soulignera en priorité que **dans la très grande majorité des cas il n'y a pas de calcul d'itinéraire** ; cette fonction priorisée par DESTINEO est donc rarement concurrencée.

2/ **Le lien avec DESTINEO n'est pas systématique** (pas encore systématique ?).

3/ **Les sites de transport collectif jouent la complémentarité entre eux** : TER donne le lien avec les sites de transport urbain (TU) et de transport interurbain de voyageurs (TIV) mais c'est le cas également des liens entre réseaux urbains et interurbains.

Plus partielles sont les informations données sur les autres modes de transport. Les informations sur les modes doux, notamment le vélo se développent. Le site TER y fait une large place, en complémentarité du transport par train. Il est surtout proposé des liens vers les sites spécialisés, mais pas d'informations directes.

4/ **Les informations touristiques et culturelles et celles sur l'actualité locale sont quasi-inexistantes.**

5/ **L'utilisation de liens vers d'autres sites, qui pourrait palier en partie ce manque d'informations en dehors du cœur de cible, n'est pas systématiquement développée.** Parions que ceci évoluera rapidement, et notamment le lien avec Destineo.

Paradoxalement, les sites les plus riches sont aussi ceux qui proposent le plus de liens (ex: TAN et TER SNCF).

TER SNCF joue la complémentarité avec les sites SNCF en se centrant sur le transport régional, information bien développée, et renvoyant aux autres sites du groupe.

Le **tableau 3 « covoiturage »** recense :

Covoiturage CARENE

Illicovoiturage

Covoiturage 49

Ces sites sont encore peu nombreux ; de plus un des principaux, celui créé par Nantes-Métropole n'est accessible qu'aux abonnés.

Les sites de covoiturage sont uniquement centrés sur leur objet propre et ne proposent que quelques liens.

Ils se développent de manière peu structurée, les initiatives étant d'origines diverses.

On y compte le site de Nantes-Métropole réservé aux abonnés (non présenté ici de ce fait) à côté du site de la Mayenne géré par une association affiliée à la FNAUT.

Le **tableau 4 « sites de tourisme »** présente le contenu de sites touristiques, essentiellement les offices du tourisme.

Office du tourisme d'Angers

Office du tourisme de Nantes-Métropole

Office du tourisme de La Roche sur Yon

Comité régional du tourisme Pays de la Loire

Les principaux enseignements sont les suivants :

1/ **Les sites touristiques sont généralement centrés sur l'offre d'hébergement** ; on verra que c'est le cas également dans les sites visités en Europe. **Ils présentent les activités, sites, événements...toutes informations propres à attirer la clientèle française et étrangère, mais avec des niveaux inégaux.**

2/ **Ils comportent systématiquement des informations sur les transports permettant l'accès à leur territoire**, le plus souvent en proposant des liens avec les différents sites sur les transports.

3/ **Ils sont assez pauvres sur les moyens de se déplacer sur place**. Là aussi on retrouve cette tendance sur les sites touristiques européens.

4/ **Le lien vers Destineo n'est pas, là non plus, le cas majoritaire.**

Le **tableau 5 traite des autres sites** :

BICLOO (vélos en libre service sur Nantes)

Marguerite (auto-partage sur Nantes)

ZENIUS

Mobilité 53

Bicloo (vélos en libre service à Nantes) et Marguerite (auto-partage) sont centrés sur leur coeur de cible.

Bicloo ne propose qu'un lien sur le site de Nantes-Métropole, Marguerite en propose sur Destineo, le réseau TAN et le site de Nantes-Métropole.

La centrale de mobilité de la Mayenne traite, selon sa vocation, de l'information mais est également une centrale de réservation.

En effet, une centrale de mobilité est une structure (association, organisme, service public...) dont la fonction est de faciliter la mobilité de ses usagers. La centrale de mobilité fournit de l'information et prend des réservations.

Quatre enseignements peuvent être tirés de ce premier tour des sites en Pays de la Loire :

DESTINEO est peu concurrencé en tant que calculateur d'itinéraire, et pas du tout en tant que calculateur d'itinéraire multimodal. C'est son caractère innovant.

Pourtant DESTINEO n'est pas systématiquement mis en lien mais cette situation est en train d'évoluer favorablement.

L'information sur les transports collectifs, réseau par réseau, est complète et bien structurée à l'échelon local (urbain ou départemental) ; elle l'est beaucoup moins, et en tous cas insuffisamment complète sur les autres modes. Quel que soit l'objet des sites, elle n'est pas non plus très riche, à l'exception toutefois des métropoles, sur les autres informations utiles au voyageur citoyen.

Les sites touristiques ne visent pas à informer sur la manière de se déplacer localement et renvoient pour cela sur d'autres sites, sans souci de structuration et sans que ce soit méthodique. Ces sites sont fréquentés par des non-résidents qui ne trouvent donc pas toute l'information nécessaire. Il y a donc un effort à faire pour l'information des non-résidents.

2-2 – Analyse de sites français ou étrangers ou sur des thématiques proches

Dans une approche de benchmarking, une analyse des pratiques a été réalisée sur la base de sites internet en France et en Europe, avec une petite incursion au Québec, pionnier en la matière.

L'analyse a principalement porté sur les centrales de mobilité couvrant plusieurs réseaux et, comme elles sont peu nombreuses, les sites de grandes collectivités et leurs pages « transport » ont également été observés.

Le tableau 6 présente l'essentiel des différents sites analysés.

Visit Britain (site Grande-Bretagne)	Office du tourisme du Brandebourg
VBB online (Berlin-Brandebourg)	Ville de Liège
Centrale de mobilité du Luxembourg	Site gouvernemental du Québec
Otel'O centrale de mobilité du pays d'Aix	Office du tourisme de Barcelone
Centrale de mobilité régionale Basse-Normandie	Ville d'Anvers
Centrale d'information et de réservation du Jura	Office du tourisme de Belgique
VIA Michelin	Wallonie
Mappy	Ville de Cologne
Office du tourisme italien	

Les points marquants sont les suivants :

Les calculateurs d'itinéraires (en transport collectif) sont encore rares mais performants; celui de Grande-Bretagne couvre tout le territoire et est résolument multimodal puisqu'il planifie des déplacements en taxis, en vélos, etc...

Comme en France, les sites touristiques se concentrent d'abord sur l'hébergement, puis sur les informations pour les touristes en réceptif, et se reportent sur d'autres sites spécialisés pour l'information sur les déplacements à l'intérieur de leur territoire.

Les sites les mieux structurés, sur un grand territoire, tels VBB site couvrant Berlin et le Lander de Brandebourg et Visit Britain, apportent une **information structurée sur les transports**, à plusieurs niveaux :

- Un calculateur d'itinéraire multimodal sur leur territoire

- Un ensemble d'informations homogénéisées sur les différents réseaux de transport collectif (ferroviaire compris) : plans de lignes, horaires, voire tarifs
- Un ensemble d'informations générales utiles aux déplacements (plans, distanciers)
- Un ensemble d'informations homogénéisées sur les autres modes : parkings, vélos, taxi, aéroports

Ils sont également organisés en complémentarité avec un site touristique à la même échelle.

Mais, à l'exception notable de la Grande-Bretagne, les réseaux ferrés grandes lignes ne sont pas pris en compte et les déplacements sont à l'échelle au plus d'une région ou d'un land.

On n'a trouvé de comparaisons automobile-transport collectif, et le calcul de bilan carbone que cela permet, que sur le site de Visit Britain.

Cette analyse de sites a donc permis de situer DESTINEO par rapport à ce qui se fait en France et en Europe et à repérer ce qui est aujourd'hui le plus performant.

Ces enseignements sont maintenant à confronter aux pratiques des internautes utilisateurs de DESTINEO et à leurs attentes.

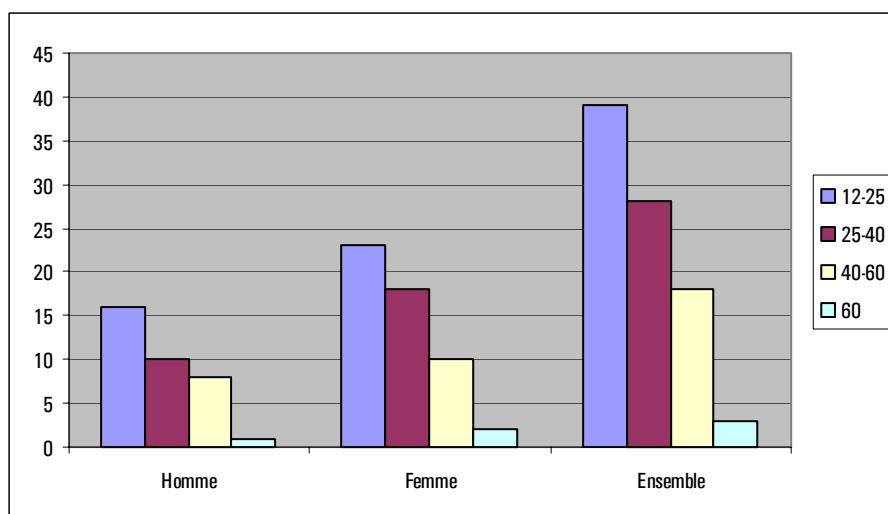
PARTIE 3 - UN ECLAIRAGE SUR LE PROFIL DES UTILISATEURS DE DESTINEO

La phase de recrutement d'internautes pour participer à une enquête approfondie sur leur utilisation de DESTINEO et de leurs pratiques de recherche d'informations pour organiser leurs déplacements a permis d'avoir un éclairage sur le profil des utilisateurs de ce site.

88 personnes ont en effet répondu à un questionnaire en ligne centré sur leur utilisation de Destineo dans lequel il était demandé également des informations sur leur identité utiles à l'enquête approfondie qui allait suivre.

Profil des enquêtés et usages de Destineo

		12-25	25-40	40-60	60 et plus	tous répondants par degré d'utilisation de Destineo
Réguliers	Homme	5	3	1	0	9
	Femme	15	6	1	0	22
	Ensemble	20	9	2	0	31
Occasionnels	Homme	7	6	6	1	20
	Femme	2	11	5	2	20
	Ensemble	9	17	11	3	40
1ère fois	Homme	4	1	1	0	6
	Femme	6	1	4	0	11
	Ensemble	10	2	5	0	17
tous répondants par âge	Homme	16	10	8	1	35
	Femme	23	18	10	2	53
	Ensemble	39	28	18	3	88



On compte 60% de femmes et 40% d'hommes, une forte proportion de jeunes (44%) mais toutefois une représentation de toutes les tranches d'âge.

35% sont des utilisateurs réguliers de DESTINEO, 45% des utilisateurs occasionnels et 19% des primo-utilisateurs du site.

Les utilisateurs réguliers sont aux deux tiers des femmes .

Les utilisateurs réguliers sont aux deux tiers des jeunes.

La moitié des utilisateurs réguliers sont des femmes de moins de 25 ans.

Les utilisateurs occasionnels se partagent à égalité entre hommes et femmes.

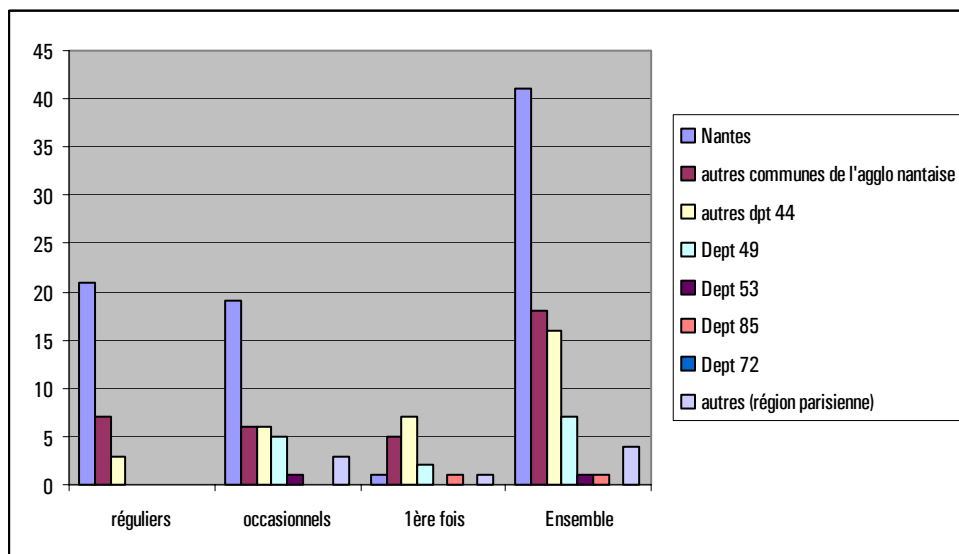
On y trouve une plus forte représentation des tranches d'âge au-dessus de 25 ans.

Au total, même si la représentation des jeunes et des femmes est forte, ce qui correspond bien à la typologie des utilisateurs du transport collectif, les profils restent assez variés, ce qui conforte la pertinence de Destineo pour un large public. Ceci montre que ce site internet est réellement accessible à la cible visée.

Par contre, en ce qui concerne la répartition géographique, la concentration sur l'agglomération nantaise et le département de Loire-Atlantique est écrasante, ce qui correspond aux recherches faites sur Destineo (70% de recherche sollicitent la base TAN). En outre, le réseau de Nantes a fortement fait la promotion de Destineo depuis son ouverture, ce qui explique l'importante part de la TAN dans les recherches d'itinéraire.

Domiciliation des enquêtés et usage de Destineo

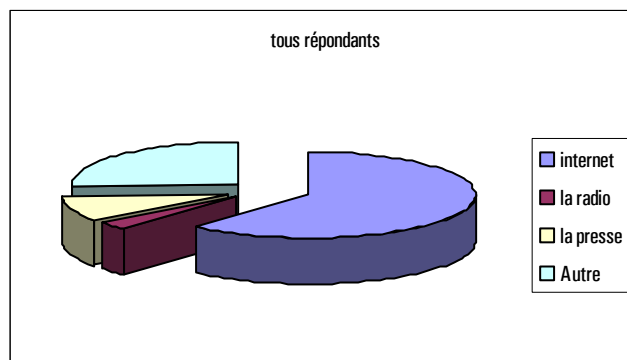
	Nantes	autres communes de l'agglomération nantaise	autres dpt 44	Dept 49	Dept 53	Dept 85	Dept 72	autres (région parisienne)	ensemble
réguliers	21	7	3	0	0	0	0	0	31
occasionnels	19	6	6	5	1	0	0	3	40
1ère fois	1	5	7	2	0	1	0	1	17
Ensemble	41	18	16	7	1	1	0	4	88



Les utilisateurs réguliers sont largement sur-représentés parmi les résidants de Nantes. Ceci peut s'expliquer par le choix initial fait par Nantes-Métropole et la SEMITAN de privilégier un lien vers le calculateur d'itinéraire de DESTINEO plutôt que de développer son propre calculateur. Mais le site des transports urbains nantais (TAN) vient d'être modifié et propose maintenant directement un calcul d'itinéraire (qui utilise DESTINEO).

Nous verrons dans la troisième partie (cf. 3-2-1) que le nombre d'utilisations couplées TAN/DESTINEO est fréquent et que cette modification pourrait entraîner une baisse de la fréquentation de DESTINEO.

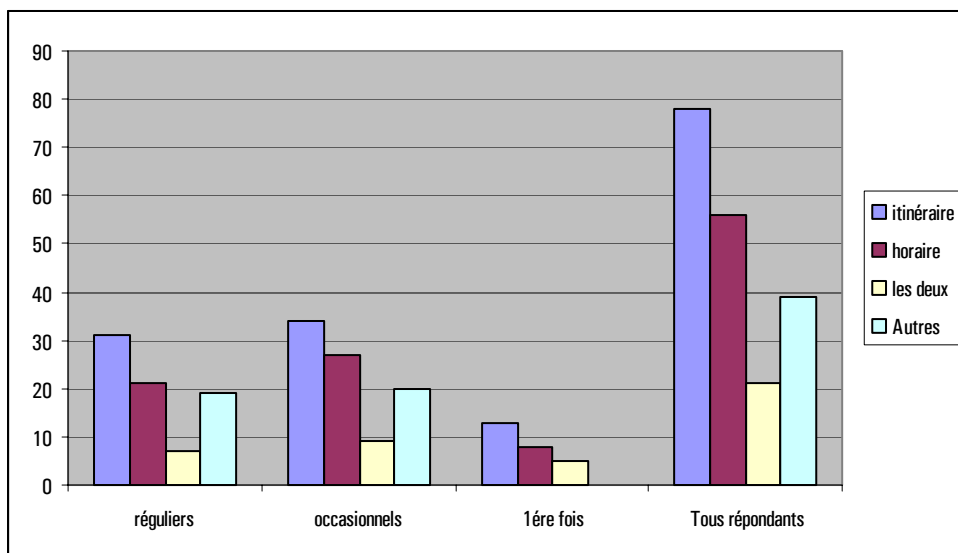
Comment ces internautes ont-ils connu DESTINEO ?



60% ont connu DESTINEO par l'internet, d'où évidemment l'intérêt d'un bon référencement, et de liens sur d'autres sites (cf. remarque précédente sur le site TAN) ; 25% ont cependant été informés par le bouche à oreille, les Cart'Com DESTINEO ...

Nature de la recherche

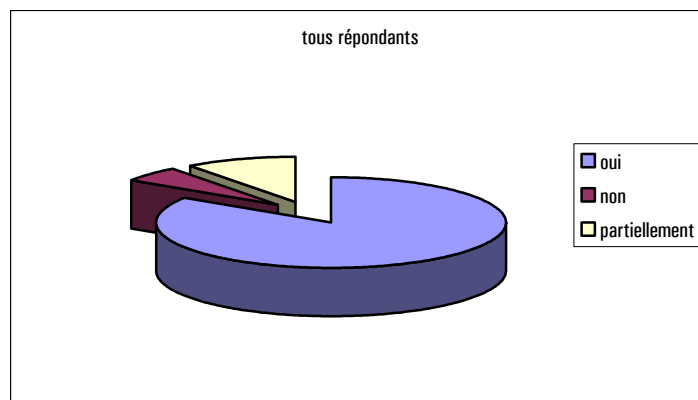
La recherche d'itinéraire, fonction première de DESTINEO, constitue 40% des informations recherchées ; la recherche d'horaire 30%, et les deux ensemble totalisent 80% des informations recherchées.



Satisfaction

Une très grosse majorité (84%) a trouvé l'information recherchée.

A la question "avez-vous trouvé l'information que vous vouliez ?", les réponses sont en effet



PARTIE 4 - ENQUETE SUR LES PRATIQUES DE RECHERCHE INTERNET DES UTILISATEURS DE DESTINEO

4-1 Profil des internautes ayant participé à l'enquête qualitative

Rappelons que les personnes qui ont été interviewées étaient des utilisateurs de Destineo, donc nécessairement plus familiers des transports collectifs que la moyenne des citoyens et de plus volontaires pour évoquer le sujet de l'étude.

Profil des interviewés et usage de Destineo

		12-25	25-40	40-60	60 et plus	tous répondants par degré d'utilisation de Destineo
Réguliers	Homme	1	1	2		4
	Femme	3	3			6
	Ensemble	4	4	2		10
Occasionnels	Homme	2	2	4	1	9
	Femme		2	2	1	5
	Ensemble	2	4	6	2	14
1ère fois	Homme	1				1
	Femme					
	Ensemble	1				1
tous répondants par âge	Homme	4	3	6	1	14
	Femme	3	5	2	1	11
	Ensemble	7	8	8	2	25

Domiciliation des interviewés et usage de Destineo

	Nantes	autres communes de l'agglomération nantaise	autres dpt 44	Dept 49	Dept 53	Dept 85	Dept 72	autres (région parisienne)	ensemble
réguliers	9	1							10
occasionnels	6	3	1	2	1			1	14
1ère fois			1						1
Ensemble	15	4	2	2	1			1	25

4-2 L'organisation des déplacements

La très grande majorité des personnes interrogées, bien qu'elles aient utilisé DESTINEO, affirment savoir à l'avance comment elles vont faire leur déplacement.

En effet, à la question « quand vous avez un déplacement (dans votre ville, dans le département ou la région, à longue distance) savez-vous à l'avance comment vous allez le faire (à pied, à vélo, en TC, en voiture, en combinant plusieurs modes ?) », il est répondu :

	Déplacement de courte distance (dans votre ville)	Déplacement de moyenne distance (dans le département ou la région)	Déplacement de longue distance (national ou international)
Je sais toujours	19	13	16
Je sais généralement	3	8	7
Je sais parfois	3	3	0
Je recherche la meilleure solution	0	1	2
	25	25	25

Spontanément, sur 12 personnes on n'en trouve que 2 qui déclarent rechercher la meilleure solution. Toutefois, relancées sur les recherches à longue distance, quelques unes (4 sur 12) répondent faire des recherches sur internet en général (exprimé par "plusieurs sites web" ou Google ou simplement "internet").

Dans un cas, l'internaute cherche à favoriser le TC plus que la voiture, en recherchant d'abord une solution TC.

Ces utilisateurs cherchent donc des informations précises sur leur projet de déplacement plus qu'une comparaison de solutions multimodales.

Ce sont très majoritairement des utilisateurs des transports collectifs au sens large (transports urbains ou interurbains par bus et car, train, avion).

En effet, à la réponse "quel est le mode (ou les modes) de transport que vous utilisez le plus souvent?" il est répondu :

	Pour les déplacements de courte distance (dans votre ville)	Pour les déplacements de moyenne distance (dans le département ou la région)	Pour les déplacements de longue distance (national ou international)
Marche	6		
Vélo	6		
2 roues motorisé			
Véhicule individuel	2	8	5
Co-voiturage			
Transports collectifs urbains	16		
Autocar		5	
Train		15	17
Avion			9
Combinaison de modes	1		
Ensemble	31	28	31

Comment ces internautes trouvent-ils les informations pour préparer leurs déplacements ?

4-2-1 Pour des déplacements de courte distance (dans leur ville) :

Les utilisateurs des TC consultent DESTINEO en très grande majorité (14 sur 17 en mode spontané) ; **la moitié d'entre eux consulte aussi un autre site de transport collectif (TCU ou TIV)** ; mais quelques uns consultent seulement d'autres sites ou se contentent des horaires imprimés.

Les utilisateurs d'un véhicule individuel utilisent logiquement Michelin, Mappy ou un GPS.

Ceux qui font un déplacement en marche à pied ou à vélo ne semblent pas avoir réellement besoin d'information (rappelons que les personnes interrogées savent très majoritairement comment elles vont faire leur déplacement) mais consultent des plans, Mappy ou Michelin.

NB : ces réponses sont obtenues en considérant le (parfois les) mode(s) le(s) plus fréquemment cité(s) spontanément (mode spontané) ; en déplacement de proximité les personnes acceptent mal d'envisager un mode qui ne leur est pas familier et l'interrogation en mode relance fonctionne mal. L'exception est celle des nouveaux résidents en Pays de la Loire qui citent alors DESTINEO comme le site permettant d'explorer de nouveaux modes de déplacement.

4-2-2 Pour des déplacements à moyenne distance (dans le département ou la région) :

Comme pour les déplacements de courte distance, celui qui recherche la meilleure solution utilise DESTINEO et d'autres sites qui sont TER, Co-voiturage et TCU.

Un autre internaute déclare utiliser DESTINEO quand il enchaîne plusieurs modes, sinon préfère le site SNCF.

Les utilisateurs d'autocar utilisent à parts égales DESTINEO et les sites des réseaux interurbains..

Quant aux utilisateurs du train, ils sont tous familiers des sites ferroviaires (SNCF, SNCF-TER, voyages-SNCF, et même chemins de fer suisses) mais peuvent aussi utiliser Destineo (6 déclarations sur 19 y compris les réponses en mode relance).

4-2-3 Pour des déplacements à longue distance (national ou international) :

Aucune des personnes enquêtée n'a cité DESTINEO comme site où elle effectue des recherches en longue distance. Pourtant, la majorité utilise le train sur ce type de déplacements et la base DESTINEO contient les horaires d'avion à partir de Nantes et ceux des trains grandes lignes quand ceux-ci s'arrêtent en Pays de la Loire.

Les utilisateurs du train citent les sites de la SNCF (SNCF.com ou voyages-SNCF) et parfois aussi les sites de la Deutsche Bahn ou des chemins de fer suisses dont la réputation est européenne.

Les utilisateurs de l'avion consultent les sites d'Air France, Nantes-Atlantique, Ryan Air et des sites comparatifs ou des agences (pour les déplacements loisirs). Les utilisateurs de la voiture individuelle consultent Michelin, Mappy, ou citent Google.

Il n'y a pas de différence en mode spontané et en relance.

Sur longue distance, la recherche des "meilleurs prix" est fréquente et les personnes enquêtées font souvent état de leur intérêt pour des comparaisons, et dans ce cas de recherches sur plusieurs sites.

4-3 Souhait d'informations sur les possibilités de déplacement à destination

Près de 100% des personnes interrogées souhaitent avoir des informations sur les déplacements à destination, en France ou à l'étranger.

Les deux personnes répondant négativement souhaiteraient que DESTINEO leur donne directement un itinéraire ; la première privilégie manifestement dans la suite de l'entretien la simplicité d'utilisation ; elle utilise les logos existants et n'en veut pas d'autres. La seconde est utilisatrice exclusive du train et se renseigne en gare.

Très majoritairement, les informations souhaitées concernent les déplacements dans une ville de destination.

La très grande majorité des personnes interrogées effectue des recherches sur internet pour préparer son voyage.

Lorsque la destination est urbaine, ce qui est très largement le cas, en France ou à l'étranger, les recherches sont qualifiées de faciles. Les internautes utilisent beaucoup les sites des villes, ou des offices de tourisme (toujours en lien), beaucoup moins les sites de transport ; ils naviguent aussi avec des moteurs de recherche. Une personne a cité « l'équivalent de DESTINEO à TOURS », fil bleu.

Il apparaît cependant que lorsqu'il y a plusieurs destinations, ou pour des déplacements hors milieu urbain, les recherches sont plus longues et demandent plusieurs consultations et les internautes le regrettent.

Les attentes par rapport à DESTINEO sur ce point sont les suivantes :

Une forte majorité (16 sur 25) apprécierait que DESTINEO sache donner un itinéraire au lieu de destination ; mais certains ne se prononcent pas.

Les personnes qui souhaitent avoir des liens sur des sites à destination sont peu nombreuses (5 sur 25) et encore moins celles qui souhaiteraient être mises en relation avec un site qui leur donnerait un itinéraire à destination (2 seulement sur 25 dont l'internaute qui a l'expérience du site de Tours).

Ceci est confirmé par les réponses à la question suivante qui donnent une petite minorité de demandes de liens supplémentaires.

4-4 La pratique de recherches sur internet

4-4-1 Observation directe de recherches sur internet :

Les entretiens en face à face ont permis de visualiser en direct l'utilisation du web par la personne interrogée.

Comme indiqué en introduction (cf. méthodologie) malheureusement très peu (5 sur 25) se sont prêtés à cet exercice.

Qu'a-t-on constaté, avec la prudence qui s'impose :

1/ Chaque personne a plus ou moins connaissance du territoire et des possibilités de transport dans ce territoire. Il arrive donc assez fréquemment qu'elle n'ait pas besoin d'effectuer une évaluation des possibilités de transport, ou une comparaison entre modes pour décider de ce qu'elle va utiliser.

Par exemple, dans le cas que l'on avait proposé sur une destination en périphérie de CHOLET, il a suffi à une des personnes interrogées de la situer sur la carte Mappy pour arbitrer en faveur d'un trajet en voiture. Elle n'a pas alors consulté DESTINEO alors que tout le reste de l'entretien montre que c'est un utilisateur régulier du site.

Même cas pour un déplacement à Clermont-Ferrand : arbitrage pour le train (pour un voyage professionnel, ou en tous cas supposé court) et donc recherche sur site SNCF.

2/ Le premier réflexe de nos internautes, face à un déplacement vers un lieu inconnu, est de le situer. La consultation de pages jaunes (a fortiori si on ne connaît pas l'adresse précise) ou Mappy est alors l'outil privilégié ; notons qu'il s'agit d'utilisateurs des TC. Nous avons en effet constaté que dans le cas des utilisateurs exclusifs de la voiture, via-Michelin est aussi très consulté.

DESTINEO vient en second lieu.

3/ Une fois repérée la destination, la complexité de l'offre de transport vient ensuite en considération comme nous l'avons vu en 1.

De ce fait ; en milieu urbain, nos internautes ont recherché une aide pour trouver un mode de transport. Ils ont alors consulté DESTINEO (en tapant l'adresse du site ou en utilisant GOOGLE²) ou le site du réseau urbain (la TAN en l'occurrence).

Pour un déplacement interurbain à longue distance, de ville à ville (notre cas sur Clermont-Ferrand), ils supposent immédiatement qu'ils prendront le train ; ils choisissent DESTINEO ou SNCF. Si le train ne leur convient pas ils choisissent la voiture.

Pour un déplacement interurbain plus court, l'internaute suppose qu'il aura le choix du mode et consulte DESTINEO.

4/ La demande d'informations complémentaires n'est pas spontanée ; il a fallu solliciter les répondants pour qu'ils s'expriment à ce sujet (leur suggérer qu'ils pourraient souhaiter des informations sur leur lieu de destination). Ils apprécieraient d'avoir de l'information et pensent plutôt la trouver auprès d'un interlocuteur « tourisme » ou « collectivité ».

² Pas de lien avec DESTINEO sur Mappy

4-4-2 La pratique (sur déclarations) des personnes interviewées

Utilisation d'un ou plusieurs sites web pour rechercher des informations sur les transports collectifs :

Nb de sites visités	1	2	3	plusieurs	Moteur de recherche
Nb de répondants	10	4	1	1	8

La majorité utilise plusieurs sites pour faire ses recherches, mais cependant 10 sur 24 n'utilisent qu'un seul site.

Les sites cités sont :

Nom	DESTINEO	TAN	STRAN	SNCF	Chemins de fer suisses	COTRA	BICLOO
Nb de citations	12	4	1	1	1	1	1

À noter que Bicloos n'est pas un site de transports collectifs mais peut être ressenti comme tel.

Les explications données sont aisées à comprendre : les personnes interrogées expliquent qu'elles consultent les sites adaptés à l'échelle de leur déplacement. Elles vont consulter SNCF pour un déplacement à moyenne ou longue distance ; elles vont consulter DESTINEO, TAN, STRAN, COTRA pour un déplacement urbain ou départemental.

Mais aussi, dans près de la moitié des cas, la recherche sera plus ouverte, avec un moteur de recherche.

La moitié des personnes interrogées déclarent débuter leur recherche par un site (deux parfois) site(s) favori(s) ; ce sont DESTINEO (9 citations), SNCF (2 citations), chemin de fer suisse, COTRA, TAN, BICLOO (1 citation).

Méthode de circulation entre les sites

A la question "comment circulez-vous en général entre les sites" il a été répondu (parfois plusieurs réponses) :

	Nombre de citations
Vous cliquez sur les liens qu'on vous propose	8
Vous faites une recherche sur un moteur de recherche	14
Vous cliquez sur les logos qu'on vous présente	4
Vous tapez une adresse dans la barre URL	5
Total	31

L'utilisation des logos, peu fréquentes, est justifiée par le besoin de simplicité.

Mais plus généralement, les personnes enquêtées invoquent le souhait d'avoir le plus d'information, la plus complète.

Intérêt pour des sites cumulant les liens à l'échelle régionale

Les réponses sont majoritairement positives (17 oui). Les 9 négatives sont motivées de la façon suivante :

Parce que l'information est souhaitée à une échelle nationale (2 fois cité), parce que c'est un site rassemblant l'information qui est souhaité (2 fois cité), parce que ce serait trop compliqué (3 fois cité), parce que sans intérêt (2 fois cité).

A la même question portant cette fois sur des sites cumulant l'information, il n'a été obtenu que quelques réponses positives, donc peu significatives. Est-ce estimé comme irréaliste ?

4-5 Degré de connaissance des sites "transport" des Pays de la Loire

Au cours de l'enquête par interview, les utilisateurs de DESTINEO ont été invités à identifier les sites qu'ils connaissaient dans une liste pré-établie des sites de transport de la région Pays de la Loire. Cette liste figure en annexe n°5.

tous connaissent au moins $\frac{1}{4}$ des sites
52 % en connaissent entre $\frac{1}{4}$ et la moitié
22% en connaissent entre la moitié et les $\frac{3}{4}$
4% en connaissent plus des $\frac{3}{4}$

Ceci est cohérent avec ce que nous avons constaté sur une pratique de consultation de sites multiples.

Les sites les plus cités sont ceux consacrés aux transports collectifs, dans tous les départements. Mais en Loire-Atlantique Bicloo et Marguerite sont aussi souvent cités.

Les sites les moins connus sont ceux consacrés au vélo de loisir ou au co-voiturage.

4-6 Pratique de DESTINEO

100% des personnes interrogées déclarent rechercher une information précise, ce qui manifestement n'est pas à confondre avec rechercher une information unique. En effet plusieurs personnes indiquent rechercher à la fois des horaires et un itinéraire, un itinéraire et un temps de parcours.

Quoi qu'il en soit, **la recherche d'itinéraire compte pour plus de la moitié des recherches, viennent ensuite temps de parcours et horaires chacun pour 20% des recherches.**

Ceci est cohérent avec la tendance donnée par le questionnaire en ligne (cf. partie 2 plus haut).

Satisfaction ou insatisfaction par rapport à l'information fournie par DESTINEO

Satisfaits et insatisfaits sont en nombre égal puisqu'à la question « avez-vous toujours trouvé l'information que vous recherchiez sur DESTINEO ? », 13 personnes répondent oui et 12 non.

C'est très majoritairement la fonction de calculateur d'itinéraire qui est en cause ; sont cités :
L'absence d'information (zone non couverte), l'insuffisance des référencements, des informations erronées sur les perturbations, une mise en cause de la solution proposée, un calcul de temps mal fait, des plans insuffisamment précis.

Ergonomie du site

Facilité d'utilisation

Utilisation	Pas du tout facile	Plutôt pas facile	Plutôt facile	Tout à fait facile
Nb de répondants	0	4	15	5

Notation du site sur 4 critères (échelle de 1 à 4)

Rubriques faciles à comprendre	3,3
Logique du déroulement facile à comprendre	3,7
Navigation facile ou pas entre les écrans, les retours...	3,0
Va-t-on assez vite à la rubrique souhaitée	3,5

Notation sur la présentation du site (échelle de 1 à 4)

Facilité de lecture	3,4
Couleurs et taille d'écran	3,5

Un peu plus de la moitié des personnes font état d'incidents mais on n'en a pas demandé la fréquence. En fait il y a peu d'incidents au sens de l'ergonomie tels que l'impossibilité d'accès (1 fois) ou le blocage (1 fois). Ce qui est signalé relève plutôt des problèmes sur le calculateur d'itinéraire qui ont été cités précédemment.

L'absence de publicité

À une exception près, toutes les personnes interrogées ont apprécié l'absence de publicité sur le site.

Repérage des liens avec d'autres sites

La visibilité des liens

1/3 seulement des personnes interrogées repèrent facilement les liens avec d'autres sites.

Connaissance ou non de toutes les pages de DESTINEO

Dans leur ensemble les différentes pages du site sont bien connues ; 60 % des personnes interrogées dont plusieurs sont des utilisateurs occasionnels et certains des primo-utilisateurs, connaissent toutes les pages.

PARTIE 5 – CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Avec la prudence nécessaire au regard de la dimension des enquêtes menées, on peut avancer que l'étude apporte des éléments de réponse aux interrogations qui ont conduit à sa réalisation :

A quelle échelle un usager s'attend-il à trouver un service ?

Il apparaît que la clientèle de DESTINEO, constituée majoritairement d'utilisateurs des transports collectifs, connaît généralement l'organisation des transports et sait souvent à quel niveau se trouve l'information qu'elle recherche.

- pour l'information sur le transport urbain l'internaute s'oriente spontanément sur le site du réseau ou sur le site de l'AOT ;
- sur le transport par autocar il s'oriente plutôt vers le site du Conseil Général, mais aussi du transporteur ;
- pour l'information sur le transport en longue distance il raisonne très clairement par mode (voiture, train, avion) et s'oriente spontanément vers des sites nationaux (SNCF, Mappy, ...).

On n'a enregistré que peu d'utilisateurs de sites de co-voiturage ce qui peut faire penser soit qu'ils sont encore très peu nombreux, soit qu'ils utilisent des sites spécialisés.

Est-il plus pertinent de créer des sites pour chaque thématique ou de regrouper ces sites en un seul ?

De ce qui précède on ne doit pas conclure que l'usager s'accommode de différents sites spécialisés ; en effet, la majorité des personnes interrogées souhaite une centralisation de l'information sur les transports.

Mais centralisation ne veut pas dire site unique.

On peut avancer plusieurs explications : la pratique du web est bien celle d'une navigation entre sites, de curiosité en somme. Il est logique que les visiteurs de DESTINEO naviguent sur le web et consultent différents sites. Autre explication, liée à la pratique du web, on peut parfois aller rechercher une information très précise en allant directement au site spécialisé, et d'autres fois faire une recherche plus large et comparer.

Dans ce dernier cas, on a pu constater, en observant la pratique de recherche sur internet, que l'entrée par les « pages jaunes » était intéressante parce que celle que prennent spontanément les internautes pour identifier une adresse, point de départ de leur recherche.

Enfin, on a pu voir dans la dernière partie de l'enquête qu'il y avait des insatisfactions sur le calcul d'itinéraire de DESTINEO, l'internaute peut, en cas de doute, aller vérifier l'information sur un site que DESTINEO lui propose en lien.

La centralisation d'information sur différentes thématiques, et notamment celle du tourisme, des loisirs,... ne paraît pas par contre recherchée par les utilisateurs de DESTINEO. Ils concentrent leur recherche sur leur objet principal. De plus, ils vont spontanément chercher d'autres informations sur d'autres sites (par exemple pour rechercher des informations sur une ville inconnue). La complémentarité est plutôt à rechercher.

Une centralisation de l'information sur les transports apparaît donc une orientation à confirmer, sous une structure de portail permettant une navigation aisée vers les autres sites ; ceux-ci pourront répondre plus complètement à l'attente de chaque recherche.

Une autre question portait sur l'impact de la conception des sites sur la compréhension.

Les utilisateurs de DESTINEO n'ont manifestement pas de difficulté particulière.

On a noté cependant que certaines personnes apprécient la simplicité de l'outil ; l'absence de publicité apparaît comme un élément positif.

Par contre l'utilisation des logos n'était pas satisfaisante, mais le site a été modifié très récemment sur ce point

Ces informations sur les pratiques et les attentes des utilisateurs de DESTINEO, et la démarche de benchmarking menée dans la partie 1, amènent à proposer **plusieurs pistes de développement pour DESTINEO.**

En matière de contenu :

1. L'atout majeur de DESTINEO, son approche multimodale, mérite d'être conforté. Un développement serait très intéressant sur le calculateur d'itinéraire, en **intégrant le mode routier** à l'instar de plusieurs sites européens (cf. transport direct en Grande-Bretagne, site du Québec ou site du Luxembourg), sans nécessairement aller jusqu'à un calcul en temps réel.
2. Cette ouverture vers les déplacements routiers permettrait **d'effectuer des comparaisons en termes de bilan carbone**, et de sensibiliser ainsi les citoyens, dans la ligne de la politique régionale de développement durable.
3. Dans la même ligne, une **présentation efficace des liens vers les sites des modes doux**, et l'exhaustivité sur ces sites sont aussi à cultiver.
4. Pour satisfaire une demande explicitement formulée par les utilisateurs, **le champ géographique pourrait être étendu au-delà des strictes limites administratives de la région**, afin de correspondre aux bassins de vie. Ceci pourrait se traduire, mais la difficulté est grande, par l'intégration de réseaux de départements voisins. A cet égard, l'initiative lancée au niveau national pour une mise en réseau des centrales de mobilité sera à suivre attentivement.
5. Au-delà, **au niveau national ou international**, pour les déplacements de longue distance, c'est plutôt la complémentarité qui devrait être poursuivie. DESTINEO ne peut rivaliser avec les sites nationaux, et notamment celui de la SNCF, pour l'organisation de ces déplacements. **Les liens seraient donc à privilégier.**
6. Concernant la **demande d'information à destination**, les attentes convergent assez largement vers le type d'information offert par les **offices de tourisme**. Là aussi, la fourniture de liens semble une réponse de niveau suffisant. Il est certain que sur ce point, une mise en relation des centrales de mobilité au niveau national serait d'une grande utilité, permettant de n'établir le lien qu'au niveau régional et non pas au niveau de chaque site local.

En matière d'architecture du site :

1/ DESTINEO comme **portail d'entrée** des différents sites de transport (sites locaux urbains ou départementaux, sites spécialisés régionaux, sites nationaux par mode) apparaît la conception la plus proche des attentes de ses utilisateurs.

L'exemple de la Grande-Bretagne est là encore très intéressant, mais on trouve aussi cette conception sur le site VBB de Berlin-Brandebourg. L'internaute qui débute par ces sites est assuré d'avoir l'intégralité de l'information, et toujours au meilleur niveau.

Il est alors nécessaire de **déterminer l'information basique disponible en direct et celle qui relève de liens avec les sites partenaires**. Outre le calculateur d'itinéraire, les horaires et les plans apparaissent comme les informations de base attendues.

En matière d'articulation avec d'autres thématiques :

L'enquête auprès des utilisateurs n'a pas fait apparaître de besoin non satisfait.

Cependant l'analyse des sites touristiques régionaux, et la comparaison avec ce que l'on peut trouver sur le web à l'étranger fait apparaître une **perspective intéressante de développement en direction des touristes, d'affaire ou de loisirs** :

Les enquêtes qui ont été menées n'apportent pas d'information sur cette cible, que l'on n'a pas identifiée dans les utilisateurs. Mais le benchmarking des sites internationaux, et les enseignements de l'analyse bibliographique montrent qu'il y a là un créneau à développer en jouant la complémentarité. En effet même les meilleurs sites touristiques ne sont pas en eux-mêmes performants sur les moyens de déplacement sur place mais ils répondent parfaitement à la demande en établissant le lien avec un site spécialisé transport. Celui-ci est le plus performant car aussi bien utilisé par les résidents que les non-résidents.

La mise en relation systématique des sites des offices de tourisme avec DESTINEO, conçu comme le portail d'entrée sur l'organisation des déplacements dans la région, en quelque sorte le site « circuler en Pays de la Loire » enrichirait nettement la plupart des sites touristiques régionaux.

En contre-partie, ce lien renforcé avec les sites dédiés au tourisme amènerait une nouvelle clientèle à DESTINEO. On a vu en effet que DESTINEO touchait très peu les non-résidents.

Il conviendrait alors **d'étudier une traduction, au moins en langue anglaise**, un plus recherché par les internautes européens.

Enfin, **un lien vers DESTINEO sur Mappy ou pages jaunes** serait de nature à démultiplier les connexions sur le site et à faciliter grandement les recherches des ligériens sur l'organisation de leurs déplacements.

**TABLEAUX DES SITES WEB NATIONAUX ET INTERNATIONAUX
ANALYSÉS**

ANNEXE 1 – QUESTIONNAIRE PRÉALABLE AU RECRUTEMENT DE VOLONTAIRES POUR L'ENQUÊTE QUALITATIVE

Enquête sur l'utilisation de DESTINEO

Page 1 sur 2

Enquête sur l'utilisation de DESTINEO
Merci d'avoir accepté de participer à l'enquête Destineo. Les informations recueillies permettront d'enrichir le site et de l'adapter aux besoins des internautes.

Il y a 10 questions dans ce questionnaire.

Utilisation du site DESTINEO

*

1- Comment avez-vous connu Destineo ?

Veuillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

- Par internet
- Par la radio
- Par la presse
- Autre

*

2- Etes- vous utilisateur de Destineo ?

Veuillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

- Régulier (plusieurs fois par semaine)
- Occasionnel
- C'est la première fois

3- Quelle(s) information(s) recherchez-vous sur Destineo ?

Cochez la ou les réponses

- Un itinéraire
- Un horaire
- Autre:

*

4- Avez-vous trouvé l'information que vous recherchez ?

Veuillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

- Oui
- Non
- Partiellement

Qui êtes-vous ?

*

5- Age :

Age	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	12 ans	12-25 ans	25-40 ans	40-60ans	60 ans et plus

*

6- Sexe

Femme

Homme

*

7- Code postal du domicile

Seuls les chiffres sont autorisés pour ce champ

*

8- Acceptez-vous d'être interviewé sur l'utilisation des sites internet dédiés aux transports, à l'heure de votre choix soit par téléphone soit en entretien en face à face ?

Veuillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

Oui (entretien téléphonique ou Entretien en face à face)

Non

Merci encore d'avoir consacré du temps à cette enquête, bon voyage et à bientôt sur Destineo.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à établir un panel de personnes à contacter pour l'enquête en face à face ou par téléphone. Les personnes ayant accès à ses informations sont : Mme Gambet, DRE pays de la Loire. Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser à :

- Par courrier : Direction régionale de l'Equipement des Pays de la Loire - Service intermodalité - UDT - 10 Bd Gaston Serpette - BP 32205 - 44022 NANTES cedex 01

- Par mail à l'adresse suivante UDT.IM.DRE-Pays-de-Loire@developpement-durable.gouv.fr

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

[Sortir et effacer le questionnaire]

Annexe 2 – Guide d'entretien

ENQUETE AUPRES D'UTILISATEURS DE DESTINEO

GUIDE D'ENTRETIEN

N° de questionnaire :

Code postal du domicile :

âge :

1 - Organisation des déplacements de courte distance (dans votre ville)

Q1 - Quand vous avez un déplacement à faire dans votre ville, savez-vous à l'avance comment vous allez le faire (à pied, à vélo, en TC, en voiture, en combinant plusieurs modes ?)

/_/ je sais toujours → Q2

/_/ je sais généralement → Q2

/_/ je sais parfois → Q2

/_/ je recherche la meilleure solution → Q4

Q2 - Quel est le mode de transport que vous utilisez le plus souvent ? [mode spontané]

noter le motif principal correspondant au mode cité

/_/ Marche

/_/ Vélo

/_/ 2 roues motorisé

/_/ Véhicule individuel

/_/ Covoiturage

/_/ Transports collectifs

/_/ une combinaison de modes (à préciser)-----

Q3-A - Comment trouvez-vous les informations pour préparer votre déplacement en ----- [mode spontané]

(réponse libre)

(relance) :

- et les horaires ?
- et la durée du déplacement ?
- et les plans ?
- et l'itinéraire ?
- et les tarifs ? ...

Q3-B - Et si vous y alliez en ----- [Mode relance], comment recherchiez-vous l'information ?
(réponse libre)

(relance) :

- et les horaires ?
- et la durée du déplacement ?
- et les plans ?
- et l'itinéraire ?
- et les tarifs ? ...

Poursuivre le questionnaire (Q3-C, Q3-D,...sur les autres modes utilisés si nécessaire)

Q4 – Pour trouver la meilleure solution, comment faites-vous votre recherche ?
(Réponse libre)

2 – Organisation des déplacements de moyenne distance (dans le département ou la région)

Q5 - Quand vous avez un déplacement à faire dans le département ou dans la région, savez-vous à l'avance comment vous allez le faire ?

/ / je sais toujours → Q6

/ / je sais généralement → Q6

/ / je sais parfois → Q6

/ / je recherche la meilleure solution → Q8

Q6 - Quel est le mode de transport que vous utilisez le plus souvent ? [mode spontané]

/ / Marche

/ / Vélo

/ / 2 roues motorisé

/ / Véhicule individuel

/ / Covoiturage

/ / Train

/ / Car

/ / une combinaison de modes (à préciser)-----

Q7-A - Comment trouvez-vous les informations pour préparer votre déplacement en ----- [mode spontané]

(réponse libre)

(relance) :

- et les horaires ?
- et la durée du déplacement ?
- et les plans ?
- et l'itinéraire ?
- et les tarifs ? ...

Q7-B - Et si vous y alliez en ----- [Mode relance], comment recherchiez-vous l'information ?

(réponse libre)

(relance) :

- et les horaires/durée ?
- et les plans ?
- et l'itinéraire ?
- et les tarifs ? ...

Q8 - Pour trouver la meilleure solution, comment faites-vous votre recherche ?

(Réponse libre)

3 – Organisation des déplacements à longue distance (national, international)

Q9 - Quand vous avez un déplacement à faire à longue distance, savez-vous à l'avance comment vous allez le faire (en voiture, en train, en avion, en combinant plusieurs modes ?)

/_/ je sais toujours → Q10

/_/ je sais généralement → Q10

/_/ je sais parfois → Q10

/_/ je recherche la meilleure solution → Q12

Q10 - Quel est le mode de transport que vous utilisez le plus souvent ? [mode spontané]

/_/ Voiture individuelle

/_/ Co-voiturage

/_/ Train

/_/ Autocar

/_/ Avion

/_/ une combinaison de ces modes (préciser)-----

Q11-A - Comment trouvez-vous les informations pour préparer votre déplacement en -----[mode spontané]

(réponse libre)

(relance) :

- et les horaires ?
- et les plans ?
- et l'itinéraire ?
- et les tarifs ? ...

Q11-B - Et si vous y alliez en ----- [Mode relance], comment recherchiez-vous l'information ?

(réponse libre)

(relance) :

- et les horaires/durée ?
- et les plans ?
- et l'itinéraire ?
- et les tarifs ? ...

Q12 - Pour trouver la meilleure solution, comment faites-vous votre recherche ?

(Réponse libre)

Q13 - Quand vous faites un déplacement lointain, en France ou à l'étranger, souhaitez-vous avoir des informations sur les possibilités de déplacement à destination (à votre lieu d'arrivée)?

En France :-----

A l'étranger :-----

Q14 - Pour quel type de déplacement (en ville ? en interurbain ?)

Q15 - Comment recherchez-vous ces informations ?

Q16 - Trouvez-vous facile ce type de recherche ? [\[faire parler la personne pour savoir ce qu'elle aimerait trouver sur le web \]](#)

Q17 – Supposons que Destineo puisse vous proposer des informations sur différents modes de transport à destination ; pensez-vous que Destineo doive :

/_/_ vous donner directement un itinéraire

/_/_ vous mettre en relation avec un autre site qui vous fournira un itinéraire

/_/_ vous proposer des liens avec différents sites donnant des informations

Q18 - Aimerez-vous trouver des liens pour plus d'information? avec quels sites ?

4 – Séquence d'observation de l'utilisation de l'internet par la personne interrogée (entretiens face à face)

« Si vous le voulez bien, j'aimerais que vous me montriez comment vous faites vos recherches (sur les transports) sur le web pour voir si c'est facile ou s'il y a des difficultés ? »
Proposer les tests préparés] (annexe 1)

5 - Recherches sur internet

Cette partie est à adapter dans sa formulation aux résultats de la phase d'observation précédente. Ce sont alors des questions de contrôle pour vérifier la pratique habituelle de l'internaute et pour lui faire expliquer le pourquoi de sa pratique.

Q19 - Lorsque vous recherchez des informations sur les transports collectifs disponibles utilisez-vous plusieurs sites web ? Lesquels ? Pourquoi ?

Q20 - Avez-vous un site favori par lequel vous débutez vos recherches ?

Q21 – Comment circulez-vous en général entre les sites ?

/_/ vous cliquez sur les liens qu'on vous propose ?

/_/ vous faites une recherche sur un moteur de recherche (Google, MSN, Yahoo..) ?

/_/ des cliquez sur des logos qu'on vous présente ?

/_/ vous tapez une adresse dans la barre URL ?

[faire expliquer le pourquoi](#)

Q22 – A votre avis, est-ce qu'il y aurait intérêt à avoir :

- un site qui rassemble les liens vers toutes les autres sources d'informations à l'échelle régionale
 - o Oui → Q24
 - o Non → Q23

- un site qui rassemble toute l'information ?
 - o Oui → Q24
 - o Non → Q23

(Noter tous les commentaires)

Q23 - Pourquoi pensez-vous que ce ne serait pas intéressant ?

6 – Questions sur Destineo

Q24 - En général, quand vous allez sur le site Destineo, est-ce pour chercher une information précise?

/_ OUI
/_ NON

Laquelle ?

Q25 - Avez-vous toujours trouvé l'information que vous recherchez sur Destineo ?

/_ OUI → Q27
/_ NON → Q26

Q26 - Pourquoi ?

(la personne peut avoir plusieurs raisons : elle n'a pas su utiliser Destineo, alors demander quel problème elle a rencontré, la réponse a pu ne pas la satisfaire, l'information n'est pas sur Destineo). Plusieurs réponses sont possibles.

7 - Ergonomie du site

Q27 – Dans l'ensemble, diriez-vous que Destineo est pas du tout / plutôt pas / plutôt / tout à fait facile à utiliser ?

- pas du tout facile ?
- plutôt pas facile ?
- plutôt facile ?
- tout à fait facile ?

Q28 - Pouvez-vous me donner votre opinion sur Destineo ?

- Rubriques faciles à comprendre ? donner une note de 1 à 4 : __
- Logique du déroulement facile à comprendre ? donner une note de 1 à 4 : __
- Navigation facile ou pas entre les écrans, les retours? donner une note de 1 à 4 : __
- Va-t-on assez vite à la rubrique souhaitée ? donner une note de 1 à 4 : __

Q29 - de même, pour la présentation du site, pensez-vous que Destineo soit ...

- Facile de lecture ? donner une note de 1 à 4 : __
- Couleurs et taille d'écran ? donner une note de 1 à 4 : __

Q30 – Avez-vous connu des incidents? Du type info pas disponible (départements pas encore actifs), ou autre ?

- OUI lesquels ?
- NON

Q31 - Destineo n'a pas de publicité, l'écran n'est pas encombré, est-ce que cela facilite l'utilisation ?

- OUI
- NON

Q32 - Est-ce qu'on repère facilement les liens avec d'autres sites ?

- OUI
- NON Pourquoi?

Q33 - Connaissez-vous toutes les pages de Destineo (*liste à préciser à l'enquêteur*) ?

- calculateur
- horaires à mon arrêt
- infotrafic
- Pages sur les réseaux
- Services pratiques
- Annuaire touristique

8 – Connaissance des autres sites ayant de l'info transport

Proposer la liste adaptée au département du domicile de la personne enquêtée (annexe 2)

9 - Si vous aviez une suggestion à faire, quelle serait-elle ?

Guide d'observation de l'utilisation de l'internet par la personne interrogée (annexe au guide d'entretien)

1- *Demander à la personne interviewée d'effectuer une recherche pour les déplacements suivants (au départ de son domicile) et noter de quelle façon elle arrive à obtenir l'information :*

- se rendre à une visite médicale chez un spécialiste:

- Aller voir sa famille qui habite dans la région (si pas d'idée suggérer Saint-Nazaire ou Redon) :

- Aller à Clermont-Ferrand à l'hôtel qu'on vous a réservé :
Hôtel ARENA – 28 rue Lavoisier – 63170 CLERMONT-FERRAND / AUBIERE

- Se rendre à un entretien d'embauche à
Marques Avenue – ZI de la Ménardière – Rue du Bocage – 49280 La Séguinière

2 - *A l'occasion de ces déplacements, y a-t-il des informations que vous auriez souhaité trouver lors de vos recherches ? Lesquelles ? Pourquoi ?*

- ou des liens vers d'autres sites ?

**Listes de sites internet de transport proposés aux personnes enquêtées
(annexe au guide d'entretien)**

Département de Loire-Atlantique :

Transport
/ / Tan (Nantes)
/ / Stran (Saint-Nazaire)
/ / Castelbus (châteaubriant)
/ / Lila (site du Conseil Général de Loire-Atlantique)
/ / Métrocéance
/ / Ter Pays de la Loire
/ / Aéroport Nantes-Atlantique
/ / Communauté urbaine Nantes (covoiturage)
/ / Illicovoiturage.com nantes
/ / covoiturage carene (Saint-nazaire)
/ / Marguerite
/ / Bicloo
/ /
/ /
/ / Véloroute en Loire-Atlantique
/ /

Département de Maine-et-Loire :

Transport
/ / Agglobus (Saumur)
/ / Choletbus
/ / Cotra (Angers)
/ / Anjoubus
/ / Ter Pays de la Loire
/ / Aéroport d'Angers
/ / Covoiturage 49
/ / Vélocité Angers
/ / Véloroute en Maine-et-Loire
/ /

Département de la Mayenne :

Transport
/_/ LeBus (Mayenne) /_/ TUL (Laval) /_/ Pegase /_/ Ter Pays de la Loire/_/_/_/_/

Département de la Sarthe :

Transport
/ / CC du Saosnois (Mamers)
/ / LeBus (sablé/Sarthe)
/ / SETRAM (Le Mans)
/ / Tis
/ / Ter Pays de la Loire
/ / Covoiturage Sarthe
/ /

Département de la Vendée :

Transport

/ / STY (La Roche-sur-Yon)
/ / TVA l'ami bus (Fontenay-le-Comte)
/ / Tusco (les Sables d'Olonne)
/ / CAP Vendée
/ / Ter Pays de la Loire
/ / Covoiturage vendée
/ / Voies vertes



PAYS DE LA LOIRE

Observatoire Régional des Transports

Association Loi 1901

93 rue de la Bastille

BP 32205

44022 NANTES Cedex 1

Tel : 02 51 82 55 90 Fax : 02 51 82 41 51

Site internet : www.ort-pdl.org

Siret : 398 209 445 00046

APE : 6311Z



Région

PAYS DE LA LOIRE

Hôtel de la Région

1, rue de la Loire

44966 Nantes cedex 9

Tél : 02 28 20 50 00

Fax : 02 28 20 53 15