



# Enquêtes MobiObserver

Comprendre la mobilité du quotidien  
des Franciliens

**Synthèse 2024**

# À L'ÉCOUTE

## pour répondre au plus près des besoins de mobilité

L'Île-de-France se distingue par une offre régionale de transports en commun développée et des pratiques de mobilité plus multimodales que dans le reste du pays. La pertinence du ressort territorial régional ne doit toutefois pas faire oublier les importantes disparités du territoire francilien.

L'Île-de-France est une région complexe et hétérogène qui nécessite d'être appréhendée bassin de vie par bassin de vie.

Pour répondre au plus près des besoins de ses habitants Transdev Île-de-France a interrogé près de 35 000 personnes depuis 2020 dans le cadre de son enquête MobiObserver.

Les résultats de ces enquêtes menées sur 33 périmètres sont déclinés par profil et typologie de territoire. Cette synthèse décrit la mobilité des habitants depuis la commune parisienne jusqu'à la grande périphérie peu urbanisée ou peu dense. Ce large panel permet de comprendre la grande diversité des situations vécues par les Franciliens dans leur mobilité quotidienne : selon leur quartier de résidence, leurs contraintes personnelles ou professionnelles et leurs aspirations.

Transdev est heureux de partager avec vous les enseignements majeurs de ces enquêtes. Retrouvez les grandes tendances et attentes des Franciliens concernant l'utilisation des transports en commun et plus particulièrement du mode bus. Des informations riches et détaillées, pour mieux vous accompagner dans la conception et la mise en œuvre de l'offre de transport de demain.

Les enquêtes MobiObserver permettent d'identifier les spécificités, les atouts et axes d'amélioration de chaque territoire du réseau d'Île-de-France pour adapter nos propositions au plus près des besoins des Franciliens.



Les enquêtes MobiObserver permettent d'identifier les spécificités et les atouts et faiblesses de chaque territoire du réseau d'Île-de-France pour adapter nos propositions au plus près des besoins des habitants.

### Pierre Talgorn

Directeur Général Adjoint France et Directeur Régional Île-de-France



Chez Transdev, nous sommes des femmes et des hommes au service de la mobilité de tous. Nous sommes plus de 100 000 collaborateurs, transportant chaque jour en moyenne 12 millions de personnes dans 19 pays. Transdev donne à chacun la liberté de se déplacer au quotidien grâce à des solutions sûres, fiables et innovantes au service du bien commun.



La Caisse des Dépôts est historiquement aux côtés des collectivités pour accompagner leurs projets de développement territorial. C'est aussi l'actionnaire de référence et le partenaire financier de long terme de Transdev lui offrant un appui solide et pérenne. Nous partageons les mêmes valeurs d'intérêt général et le même objectif : accompagner le développement économique des territoires.



Le groupe Rethmann est un groupe allemand industriel et de services aux collectivités 100% familial. Il figure parmi les leaders mondiaux de la logistique et des transports, de l'eau et du recyclage et du secteur des biotechnologies.



# A l'écoute des Franciliens

L'enquête MobiObserver permet d'appréhender les pratiques quotidiennes de déplacement des habitants d'un territoire et d'identifier leurs attentes. Ce dispositif permet de cerner les atouts et faiblesses de l'offre de mobilité et l'émergence de nouvelles pratiques.

## Quels objectifs ?



Connaître les clients et le potentiel clients du réseau



Comprendre les habitudes de déplacement et les raisons du choix modal



Connaître la perception de l'offre de transports en commun et des autres modes



Mieux cerner les attentes pour construire le réseau idéal de demain

## Quelle méthode ?



Un questionnaire standardisé de 45 questions



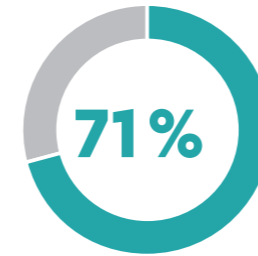
Un recrutement représentatif de la population (+ de 15 ans)



Un recueil téléphonique et en ligne

# Quelques chiffres clés

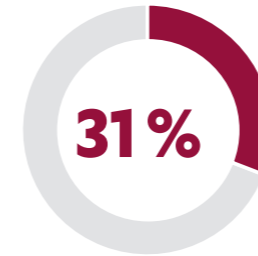
Des transports en commun présents dans la vie quotidienne des Franciliens...



**71% des habitants de la région Île-de-France sont clients des transports en commun. Ils les utilisent au moins 1 fois par mois.**

La part de clients varie fortement selon le territoire de résidence. Hors de l'unité urbaine, les habitants sont deux fois moins nombreux à se déclarer client des transports en commun que dans le centre.

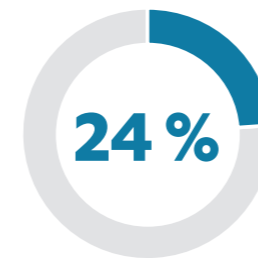
Trajets domicile-travail, les transports en commun peinent à s'imposer hors de la relation avec le centre.



**Seuls 31% des déplacements domicile-travail sans relation avec le centre de l'agglomération sont réalisés en transports en commun.**

Qu'ils travaillent dans le centre, qu'ils y habitent ou les deux, les Franciliens utilisent majoritairement les transports en commun pour aller travailler (76%). Mais pour ceux qui habitent ET travaillent hors du centre de l'agglomération Parisienne seuls 36% utilisent les transports en commun pour aller travailler, la voiture reste privilégiée dans ces territoires.

1 Francilien sur 4 souhaite faire du développement du réseau de transport en commun la priorité des politiques de mobilité de son territoire.



Interrogés sur le mode de déplacement à développer en priorité, **24% des répondants choisissent les transports en commun**, derrière l'amélioration de la circulation et du stationnement automobile (32%). Un chiffre stable quels que soient les territoires de résidence.

1 Francilien sur 4 souhaite en priorité voir le réseau de transport s'améliorer, il nous disent :



Il faut de nouvelles lignes de bus, trop de zones sans bus à Savigny

Augmenter la fréquence de passage, surtout aux heures de pointe et le week-end

Plus de bus dans les petites communes

Il serait intéressant d'aménager les bus, pour les personnes handicapées, c'est une priorité

Des bus le dimanche et plus tard le soir

Augmenter la fréquence en heures creuses et en soirée après 22h

Un meilleur réseau qui permette aux bus d'aller entre les communes sans passer par Paris. Et des couloirs de bus pour éviter de gêner la circulation.

## L'enquête MobiObserver en Île-de-France, c'est :

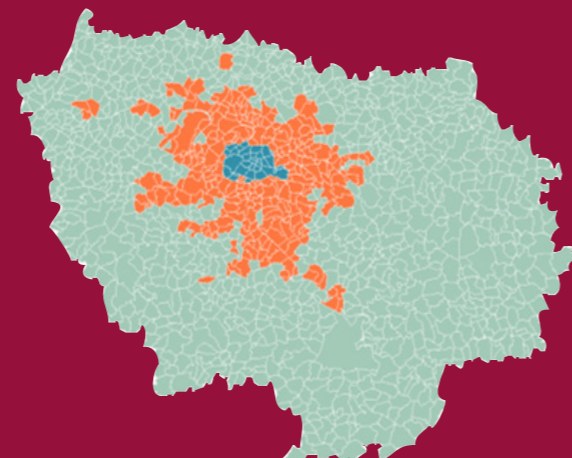
**33** bassins de vie enquêtés

**34 446** interviews réalisées

**20** questions spécifiques sur le mode bus

## Une synthèse à l'échelle de 3 territoires

- Le centre de l'agglomération parisienne**  
Paris et ses communes limitrophes très urbanisées (≥ 95%) et très denses.
- Unité urbaine**  
Communes denses, dont l'espace est majoritairement urbanisé (≥ 65%).
- Hors unité urbaine**  
Autres communes, peu urbanisées ou peu denses.

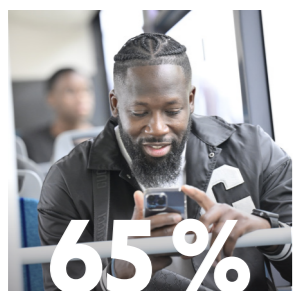




# Les transports en commun, une solution de mobilité pour près de 7 Franciliens sur 10

71% des Franciliens utilisent les transports en commun au moins une fois par mois.

Des clients fréquents sans alternative motorisée, des automobilistes qui prennent ponctuellement le RER, des cyclistes et piétons qui se déplacent en bus selon leurs besoins et les opportunités... **La clientèle n'est pas homogène et le recours aux transports en commun s'inscrit dans une pratique multimodale.**



**65%**

**des clients**  
déclarent spontanément les transports en commun comme leur mode de déplacement principal



**35%**

**des clients**  
les utilisent comme mode complémentaire...



**20%**

de la voiture\*

**11%**

de la marche

**4%**

du vélo

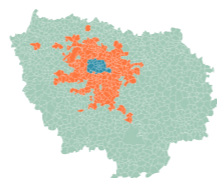
\* 2 réponses possibles si 2 modes utilisés aussi souvent

Des transports omniprésents dans le centre, mais hors de l'unité urbaine moins d'un habitant sur deux se déclare client.

La part des habitants clients des transports en commun est deux fois moins importante dans les communes peu urbanisées de la périphérie que dans le centre. Dans l'ensemble de la zone urbaine (centre + unité urbaine) qui regroupe près de 10 millions d'habitants, le taux de pénétration est supérieur à celui observé en moyenne dans les grandes agglomérations françaises (Ex. Lyon - 68% ; Bordeaux - 65%, Rouen - 59%).

## Part des habitants clients des transports en commun selon le lieu de résidence

ils utilisent les transports au moins une fois par mois



### Benchmark France



Retrouvez les chiffres hors Île-de-France dans la synthèse MobiObserver 2022  
<https://www.transdev.com/wp-content/uploads/2023/01/20230123-enquetes-mobiobserver-synthese-2022.pdf>



**Parmi les clients, 16% sont uniquement utilisateurs des modes lourds (RER, métro, tramway).**

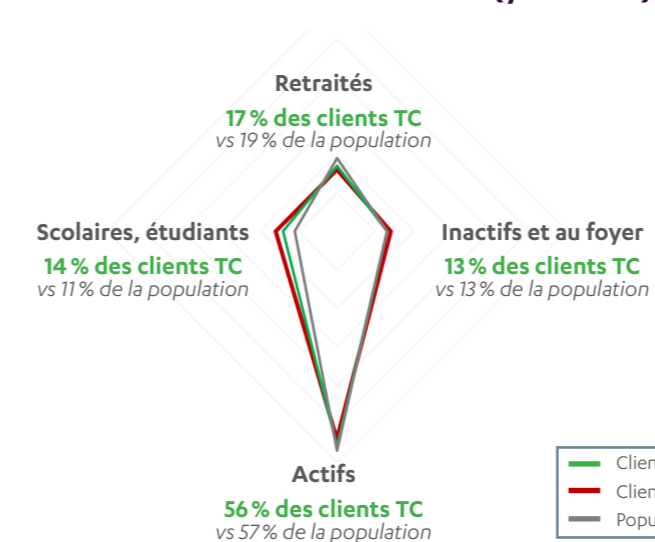
Cette clientèle utilise exclusivement les modes lourds sans considérer l'offre bus. Ce chiffre est stable quel que soit le type de territoire enquêté (14% à Paris et 17% en périphérie).

# Qui sont les clients des transports en commun en Île-de-France ?

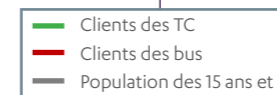
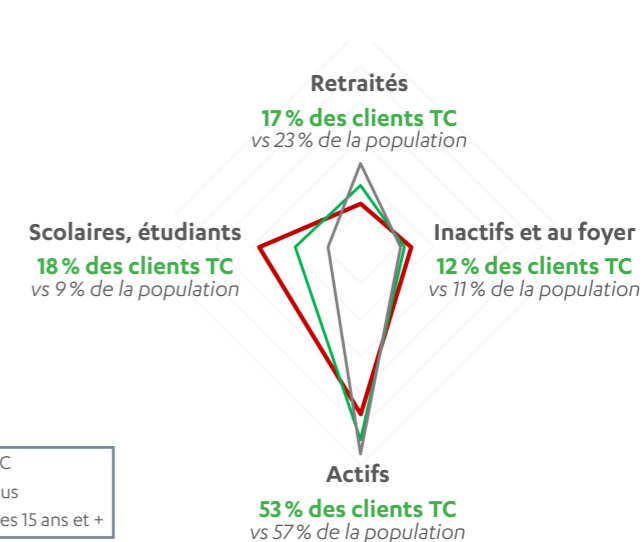
Un profil de la clientèle qui varie selon la densité urbaine.

Dans l'unité urbaine, la clientèle des transports en commun est représentative de la population. En revanche, les actifs et les retraités sont moins présents dans les bus au profit des scolaires et étudiants. Hors de l'unité urbaine les retraités et dans une moindre mesure les actifs sont en retrait, un écart qui s'amplifie encore si on ne considère que la clientèle qui fréquente également les bus.

## Profil des clients de la zone urbaine (y.c. centre)



## Profil des clients hors unité urbaine

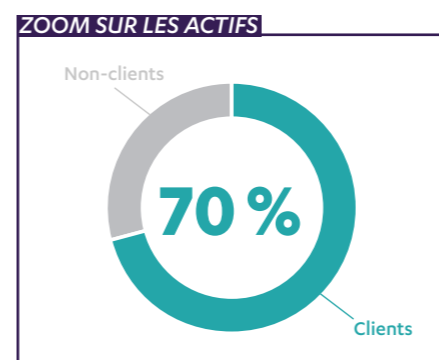
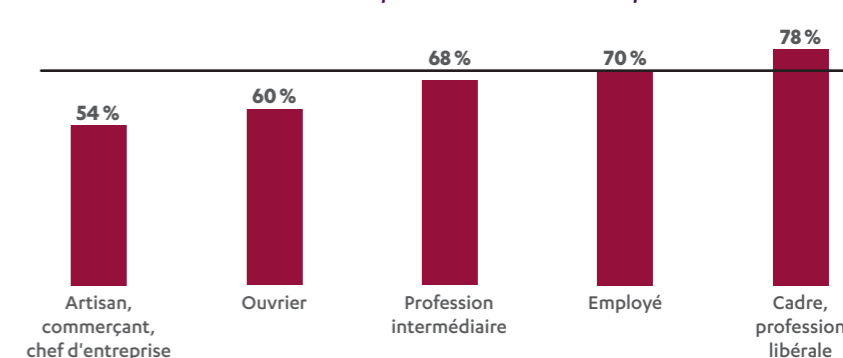


Des cadres davantage clients que les artisans/commerçants/chefs d'entreprise et les ouvriers.

Les cadres sont plus nombreux à recourir régulièrement aux transports en commun (78%) que les artisans/commerçants/chefs d'entreprise (54%) et les ouvriers (60%). Ces différences sont observées dans les trois grands types de territoires (centre, unité urbaine et hors unité urbaine).

## Part des actifs clients des transports en commun selon la catégorie socioprofessionnelle

ils utilisent les transports au moins une fois par mois



**Une solution de mobilité pour les habitants qui n'ont pas accès à une voiture**

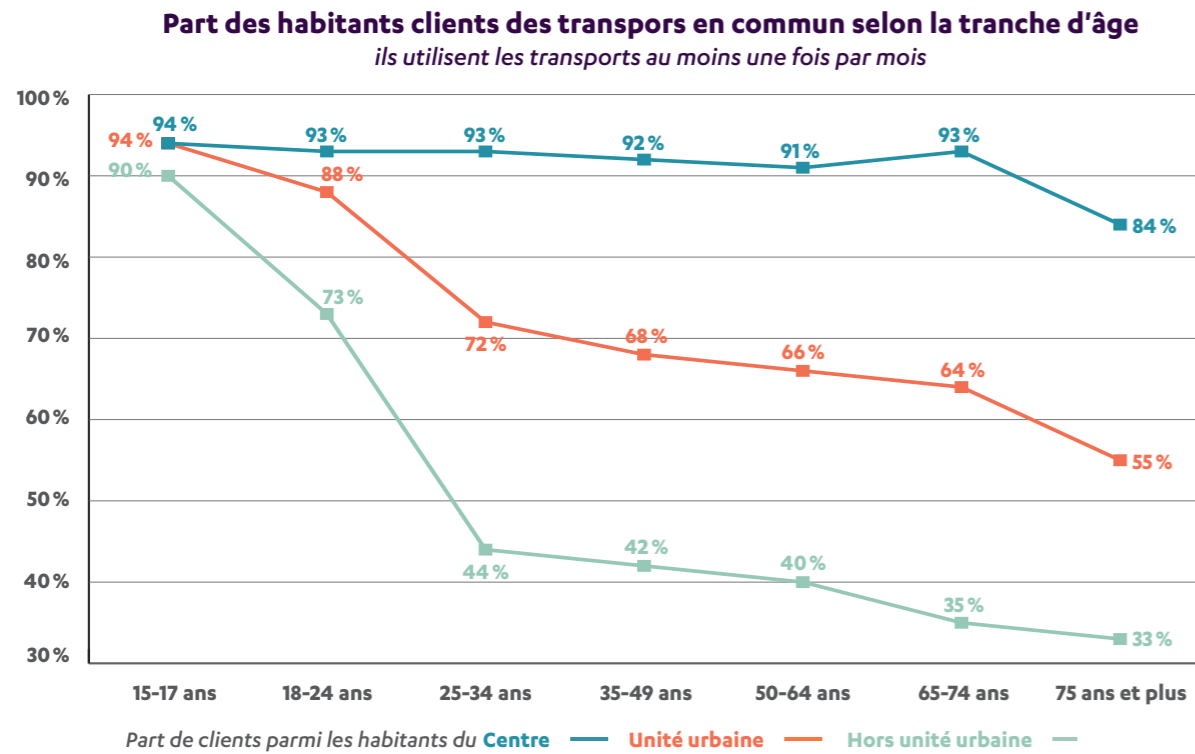
**50%**

des clients des transports en commun n'ont soit pas le permis de conduire soit pas de voiture, soit aucun des 2 vs 38% seulement de la population.

# A chaque phase de vie son utilisation des transports

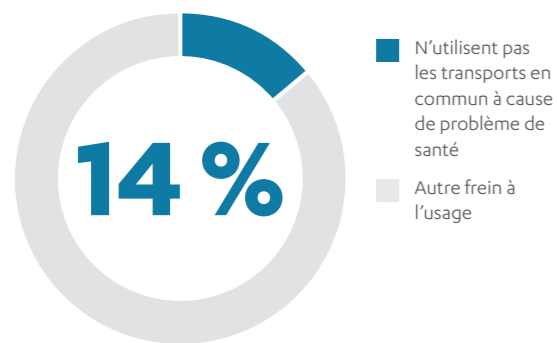
La part d'habitants clients des transports en commun baisse entre 18 et 35 ans sauf à Paris où elle se maintient.

Dans le centre de l'agglomération, les habitants sont clients tout au long de la vie. Toutefois dans le centre comme dans l'ensemble de l'unité urbaine, le taux de pénétration baisse à partir de 75 ans. Entre 18 et 35 ans, plus on s'éloigne du centre et plus le recours aux transports baisse en raison de l'accession au permis de conduire, de l'entrée dans la vie active et de la parentalité.



## Les problèmes de santé et les difficultés à se déplacer écartent une part importante des plus de 75 ans des transports en commun.

Les seniors sont 3 fois plus nombreux que l'ensemble de la population à déclarer les transports en commun inadaptés avec leur problème de santé



**14%** des plus de 75 ans déclarent les transports en commun inadaptés avec des problèmes de santé vs 5% pour l'ensemble des habitants



# Mobilité domicile – travail, prendre en compte les complexités

Des organisations de travail loin de refléter une routine.

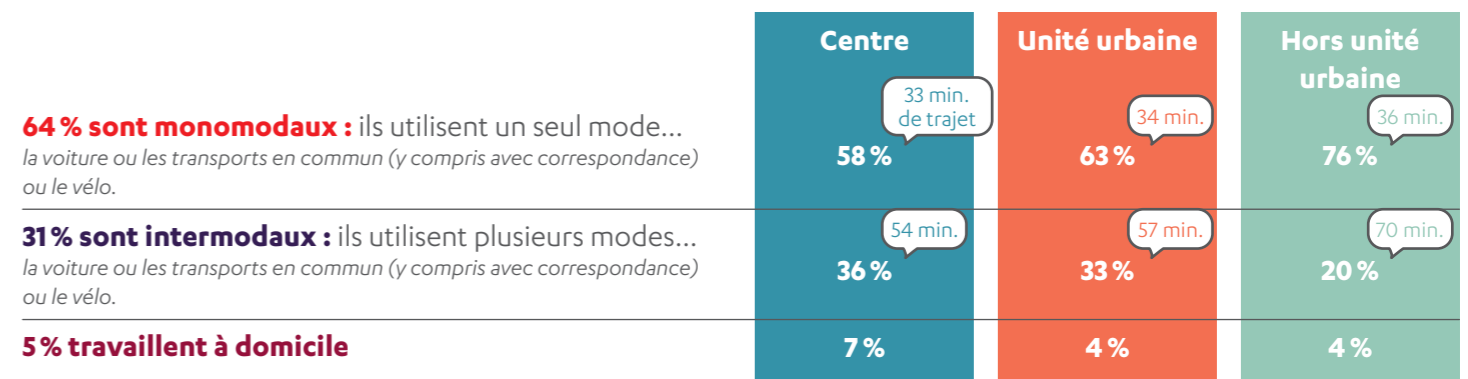
8 actifs sur 10 (86% des actifs résidant le centre de l'agglomération parisienne, 79% dans l'unité urbaine et 77% hors unité urbaine) ont des **organisations de travail particulières**, à prendre en compte lors de la conception de l'offre de transport.



Ces pratiques sont davantage observées dans le centre de l'agglomération. Si le télétravail est corrélé avec une plus grande utilisation des transports en commun le fait de rentrer déjeuner est au contraire fortement lié au choix de la voiture.

Ces pratiques sont davantage observées en périphérie, elles affectent toutefois peu le choix modal.

Près d'un tiers des actifs enchaînent 2 modes et plus pour se rendre au travail.

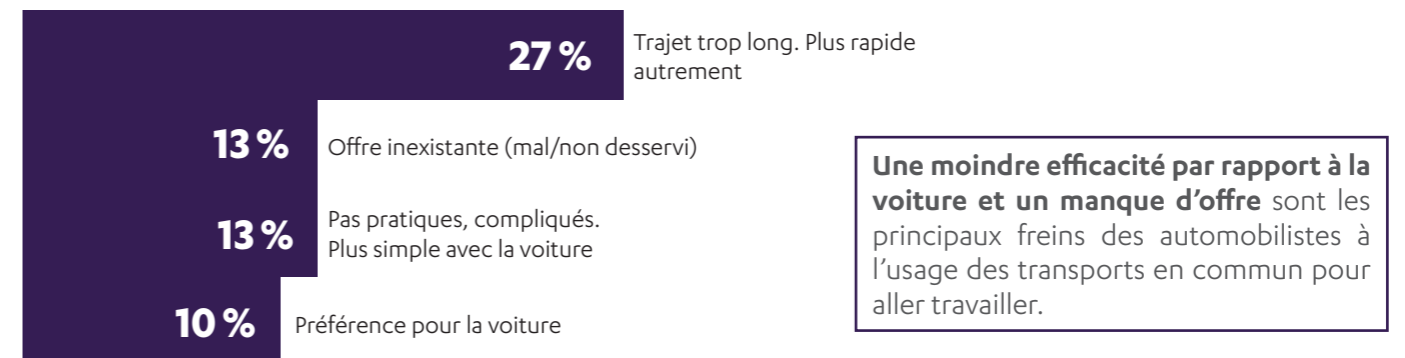


L'intermodalité est forte en Île-de-France. A Lyon 26% des déplacements domicile travail sont intermodaux.

Pour les automobilistes non convaincus par les transports en commun : des trajets trop longs et un manque d'offre.

## Les principaux freins à l'usage des transports en commun

En spontanés, plusieurs réponses possibles





# Zoom sur le mode bus : quelle image les Franciliens ont-ils des bus de leur territoire ?

Les Franciliens évaluent positivement l'offre bus de leur territoire.

L'image des bus est satisfaisante et comparable avec celle des réseaux urbains hors Île-de-France. Les bus sont sensiblement mieux perçus en dehors du centre de l'agglomération parisienne.

L'image des bus est nettement meilleure que celle des modes lourds.

Seulement 20% des Franciliens ont une mauvaise image (note <5) des modes lourds contre 12% pour le bus.

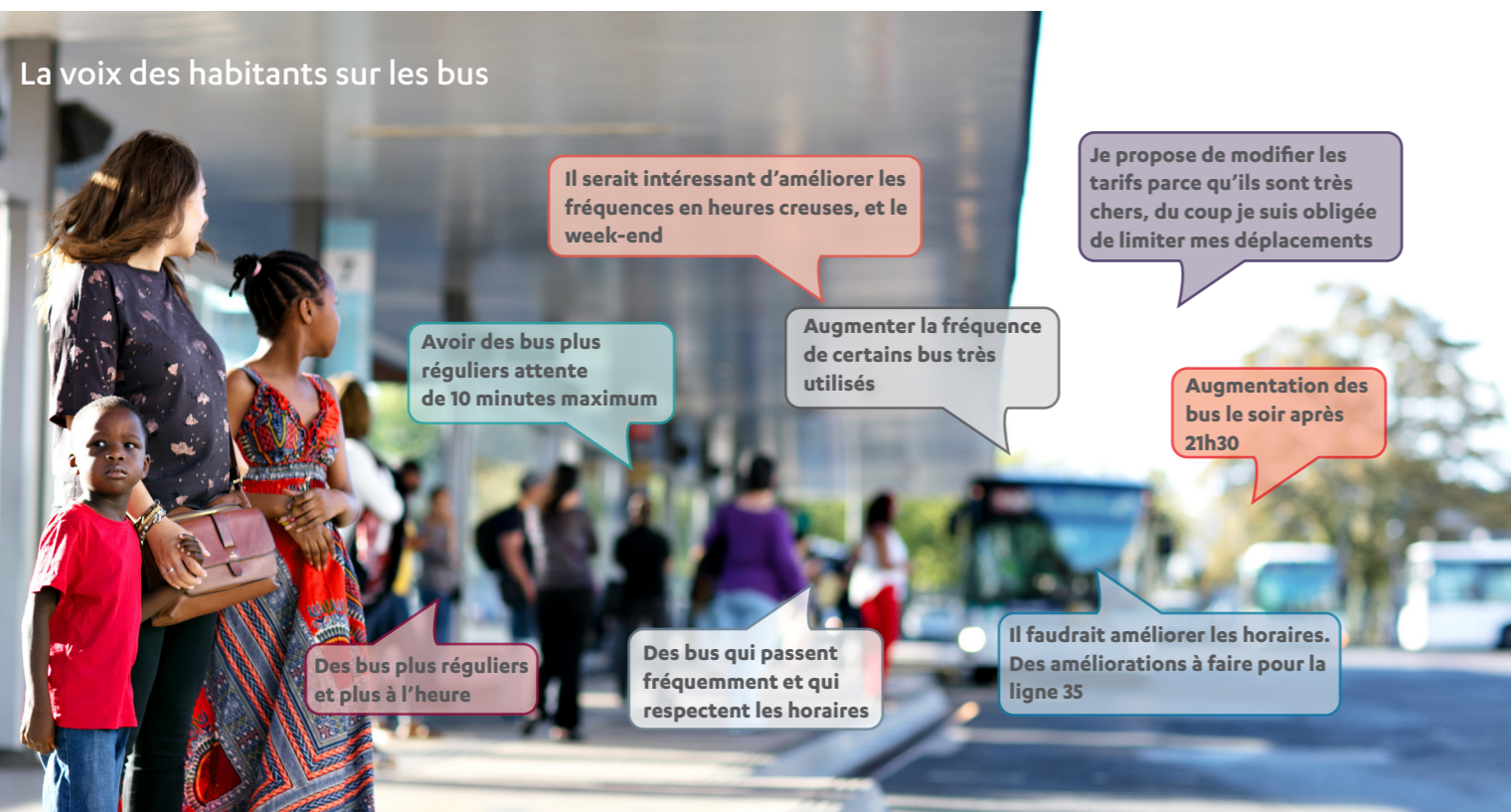


La fréquence, principale amélioration attendue par les clients des bus, le tarif par les non-clients.

Principales améliorations concernant les bus souhaitées par les Franciliens  
Plusieurs réponses total > 100 %

	Centre		Unité urbaine		Hors unité urbaine	
	Clients des bus	Non clients	Clients des bus	Non clients	Clients des bus	Non clients
La fréquence	36%	19%	26%	13%	29%	17%
Les tarifs	23%	20%	21%	17%	12%	8%
Le respect des horaires	23%	14%	22%	9%	22%	6%
Le sentiment de sécurité	12%	15%	10%	12%	8%	7%
L'amplitude horaire	9%	7%	13%	8%	21%	12%

## La voix des habitants sur les bus



Il serait intéressant d'améliorer les fréquences en heures creuses, et le week-end

Avoir des bus plus réguliers attende de 10 minutes maximum

Augmenter la fréquence de certains bus très utilisés

Je propose de modifier les tarifs parce qu'ils sont très chers, du coup je suis obligée de limiter mes déplacements

Augmentation des bus le soir après 21h30

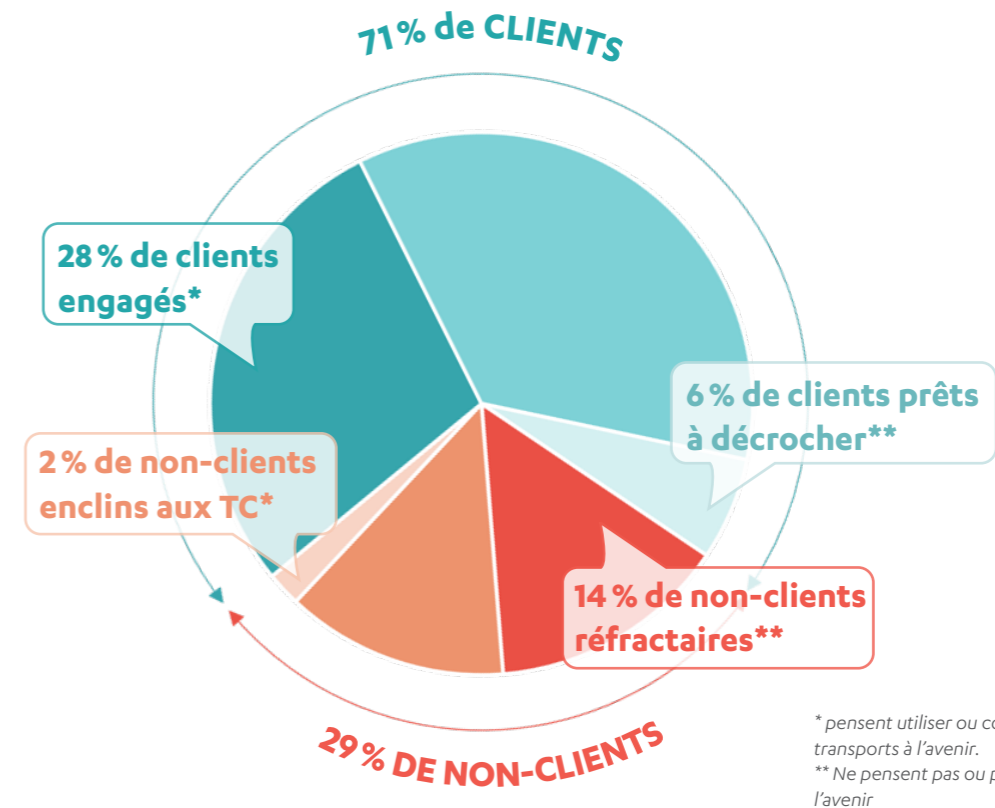
Des bus plus réguliers et plus à l'heure

Des bus qui passent fréquemment et qui respectent les horaires

Il faudrait améliorer les horaires. Des améliorations à faire pour la ligne 35

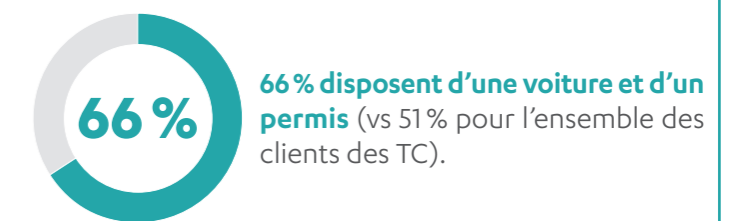
# Des clients engagés mais peu de non-clients prêts à franchir le cap

28% des Franciliens sont clients et pensent continuer à utiliser le service à l'avenir mais peu de non-clients se déclarent prêt à utiliser les transports en commun dans le futur.



## Qui sont les clients prêts à décrocher ? (6% des Franciliens concernés)

Des résidents de l'unité urbaine et des clients davantage motorisés que la moyenne



## Qui sont les non-clients « enclins » à franchir le cap ? (2% des Franciliens concernés)

Des non-clients utilisant un peu moins la voiture comme mode principal, au profit de la marche

Mode de transport principal pour se déplacer en Île-de-France



Des non-clients ayant une très bonne image des modes lourds et des bus



Transdev permet à chacun de se déplacer chaque jour grâce à des solutions fiables, efficaces et innovantes au service du bien commun.

Transdev connecte et reconnecte les communautés entre elles et les territoires ruraux aux territoires urbains, en apportant des réponses adaptées aux besoins de ses clients et de ses passagers.

Nous partageons et nous agissons pour le collectif, afin de contribuer au bien-être de la société et de créer des opportunités et du progrès.

Nous nous préoccupons des personnes et de l'environnement, afin de parvenir à une mobilité fiable et durable.

Nous travaillons à rester pertinents, à toujours mieux comprendre les besoins et à anticiper la demande de nos clients et de nos passagers.

Nous sommes des femmes et des hommes au service des autres avec un métier : la mobilité.



#### **TRANSDEV ÎLE-DE-FRANCE**

3 allée de Grenelle  
92442 Issy-les-Moulineaux cedex – France  
Tél. : +33 (0)1 74 34 20 00

[www.transdev.com](http://www.transdev.com)