

POINT DE VUE

LES MOBILITÉS CONTEMPORAINES FACE À LA QUESTION DU BIEN-ÊTRE

Comment augmenter la qualité de vie dans le domaine des transports ?

D'après l'enquête Transdev / Ipsos sur le bien-être et la mobilité, réalisée en juin 2009 auprès d'un échantillon national représentatif de 7 000 personnes âgées de 15 ans et plus, dans sept pays : Allemagne, Espagne, France, Grande-Bretagne, Italie, États-Unis et Japon (1 000 personnes interrogées en ligne par pays).



Comment accroître le bien-être de nos contemporains ? Voici une question devenue centrale dans les sociétés développées : développement du stress, culte de l'urgence, ralentissement économique, crise écologique... Les gouvernements comme les entreprises doivent répondre à ces nouveaux enjeux. Question : comment s'inscrit la mobilité dans ce contexte ? Plus précisément : comment sont perçus les transports dans l'échelle de la qualité de vie ? Et quelles sont les pistes de développement possible pour augmenter le bien-être de ceux qui les utilisent ?

Retour sur une question très actuelle.

/ La question du bien-être revient au centre des débats et des politiques économiques

Depuis une décennie environ, les études et les travaux qui remettent au centre de l'actualité économique et sociale la question du bien-être individuel se sont multipliés. La crise économique déclenchée en 2008 a ravivé l'intérêt pour ces questions. Comment concilier développement économique et bien-être ? Comment mesurer les effets concrets des décisions économiques sur le confort et la qualité de vie des citoyens autrement que d'un strict point de vue financier ?

Le point commun de toutes ces recherches et de toutes ces initiatives réside dans la volonté d'élaborer des indicateurs objectifs de la qualité de vie. Pour s'assurer des progrès du bien-être d'une population donnée, il faut en effet pouvoir en mesurer les manifestations avec la plus grande objectivité possible. De nombreuses propositions ont été formulées en ce sens. Ce sont, par exemple, les travaux de la commission présidée par Joseph Stiglitz et Amartya Sen (baptisée dans les media de « commission Stiglitz »). Ceux-ci ont été rendus public au mois de septembre 2009. Les deux prix Nobel d'économie proposent, à côté des indicateurs de production économique (PIB, revenus des ménages, patrimoine...) d'introduire des indicateurs subjectifs d'évaluation par les individus eux-mêmes de leur propre situation (niveaux de satisfaction, émotions positives, évaluation du bonheur personnel, émotions négatives...) et des indicateurs « physiques » permettant d'évaluer l'impact sur l'environnement du développement économique (mesure des gaz à effet de serre, empreinte écologique...).

Dans la même veine, les recommandations de l'OCDE vont également, depuis plusieurs années, dans le sens d'un rééquilibrage entre mesure de la performance économique et mesure du bien-être individuel. Il s'agit là d'une inflexion significative pour une organisation qui avait été dominée jusqu'à présent plutôt par des considérations exclusivement économiques. Les temps changent...

Il faut noter également que la décennie 2000-2009 a été riche en travaux de psychologie sur les mesures du bien-être et du bonheur. Ce champ de recherches, reconnu officiellement au sein des universités américaines depuis 1998, a été particulièrement dynamique. La popularité d'un professeur de Harvard tel que Tal Ben-Shahar, auteur du best-seller *L'apprentissage du bonheur*, témoigne de ce dynamisme. D'une manière générale, les individus ont de plus en plus conscience qu'une partie de la solution au mal-être qu'ils éprouvent réside en eux. La mul-

tiplication des théories et des méthodes de développement personnel traduit une vraie demande dans ce domaine.

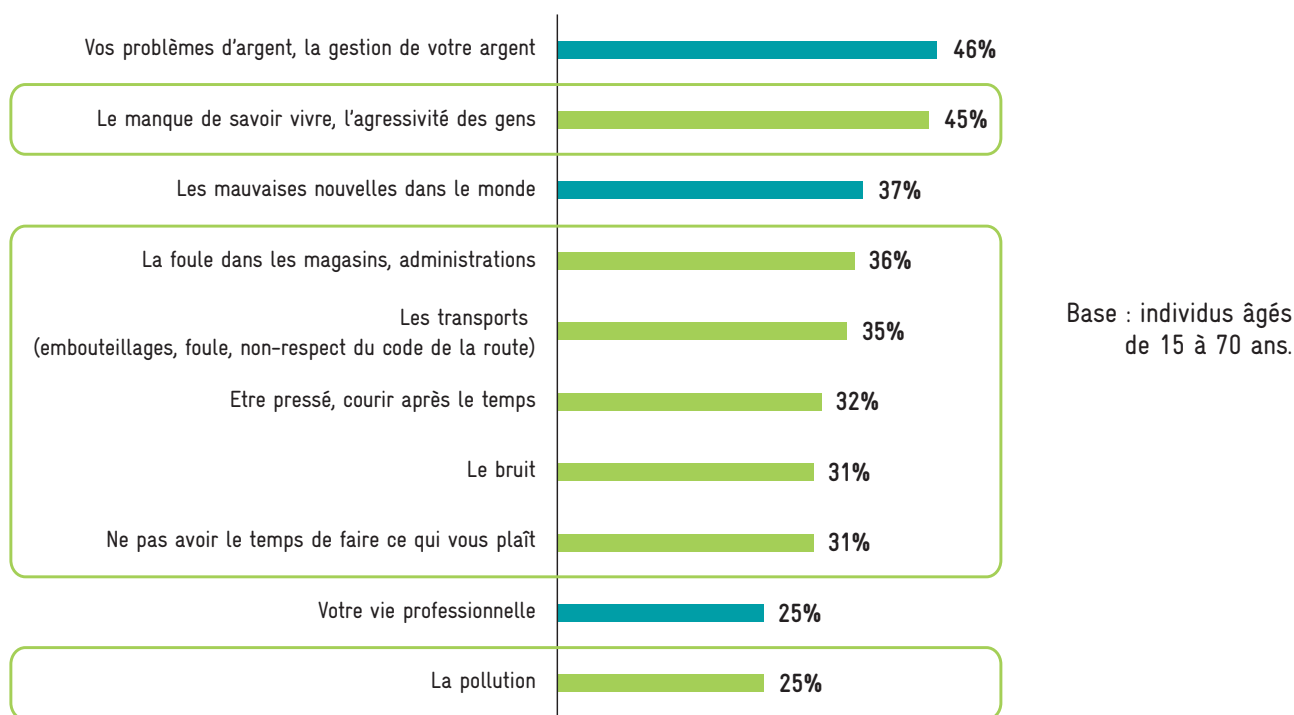
Pour toutes ces raisons, il est aujourd'hui difficile d'éluder la question du bien-être. Car si l'on se projette dans un futur proche, tout porte à croire que ces recherches vont se poursuivre et gagner en audience dans les années qui viennent. De fait, c'est l'ensemble des acteurs et des responsables économiques qui est aujourd'hui concerné. Les gouvernements, les entreprises – publiques et privées – vont devoir faire face à ces questions et promouvoir des politiques appropriées. Dans ce contexte, qu'en sera-t-il du secteur des transports ? Le lien entre mobilité et bien-être est en effet un aspect relativement peu abordé jusqu'à présent dans les travaux. Pourtant, dès que l'on se penche sur les domaines dans lesquels s'exprime aujourd'hui une forte demande de bien-être et de qualité de vie, le secteur des transports apparaît en première ligne...

/ Les attentes de bien-être sont particulièrement fortes dans le domaine des transports

Comme le montre notre enquête sur le bien-être à l'échelle internationale, le secteur des transports apparaît comme particulièrement concerné par la question du bien-être.

La mobilité est aujourd'hui une source de stress

C'est un fait. Les problèmes liés aux transports (embouteillages, non-respect du code de la route, foule dans les transports en commun...) représentent aujourd'hui une source de stress pour une partie importante de ceux qui les utilisent. En effet, si les problèmes d'argent demeurent la principale source d'angoisse de nos contemporains – surtout en période de crise économique – les nuisances éprouvées dès que l'on se déplace en voiture ou dans les transports en commun



SOURCE :
IPSOS, juin 2009.

FIGURE 1. Causes régulières de difficultés ou de stress dans la vie personnelle.

affectent les individus de façon significative. Ainsi 35% des personnes interrogées en font-elles une source de stress dans leur vie personnelle. Dans certains pays, cette proportion dépasse même 40%, comme en France (43%), en Italie (44%), ou en Espagne (42%). Dans la hiérarchie des insatisfactions liées à la vie quotidienne, ces problèmes se situent à la cinquième place sur vingt trois facteurs. C'est dire s'ils dominent la litanie des insatisfactions quotidiennes, et contribuent à diminuer fortement le sentiment de bien-être des individus.

Quand on étudie dans le détail les données de l'enquête, on s'aperçoit que les situations de mal-être dans les transports se retrouvent quelle que soit la classe d'âge, et tendent à s'aggraver avec l'âge. A partir de 45 ans, en effet, la proportion de ceux qui disent souffrir de ces problèmes passe à 38%. Dans ces conditions, le vieillissement de la population risque d'accroître ces mauvais chiffres à l'avenir. On peut d'ailleurs y voir un des

défis majeurs des transports de demain : comment assurer la mobilité des plus seniors d'entre nous ?

Les difficultés rencontrées dans les transports témoignent ainsi de la forte demande de bien-être qui s'exprime aujourd'hui dans les sociétés développées. Et plus encore, de la position stratégique occupée par les transports dans le répertoire des actions à mener prioritairement pour améliorer la qualité de vie des citoyens d'aujourd'hui. Les actions à mener sont nombreuses. Elles concernent non seulement l'humanisation des conditions de transport, mais aussi l'atténuation des problèmes de congestion, la meilleure information des usagers sur les conditions de circulation...

Gérer l'urgence : le rôle central des transports dans la gestion du temps

Si l'on poursuit l'analyse des sources d'insatisfaction de la vie quotidienne, il faut également insister sur la question centrale de la gestion de l'emploi du temps. Cette question est particulièrement dépendante des moyens de transports. Là aussi, les chiffres expriment des frustrations significatives. En moyenne, un tiers des personnes interrogées dit être stressé par le manque de temps. Une difficulté ressentie particulièrement par les femmes et les moins de 35 ans. Et les dix dernières années ont été marquées par la progression du sentiment de ne pas avoir le temps de faire tout ce que l'on souhaite. En France, on estime à un tiers de la population la proportion d'individus déclarant « vivre dans l'urgence ».

Dans le domaine des transports, ces frustrations traduisent des besoins de bien-être importants, relatifs à l'optimisation des temps de parcours. Tout ce qui peut permettre une meilleure information sur les conditions de transport

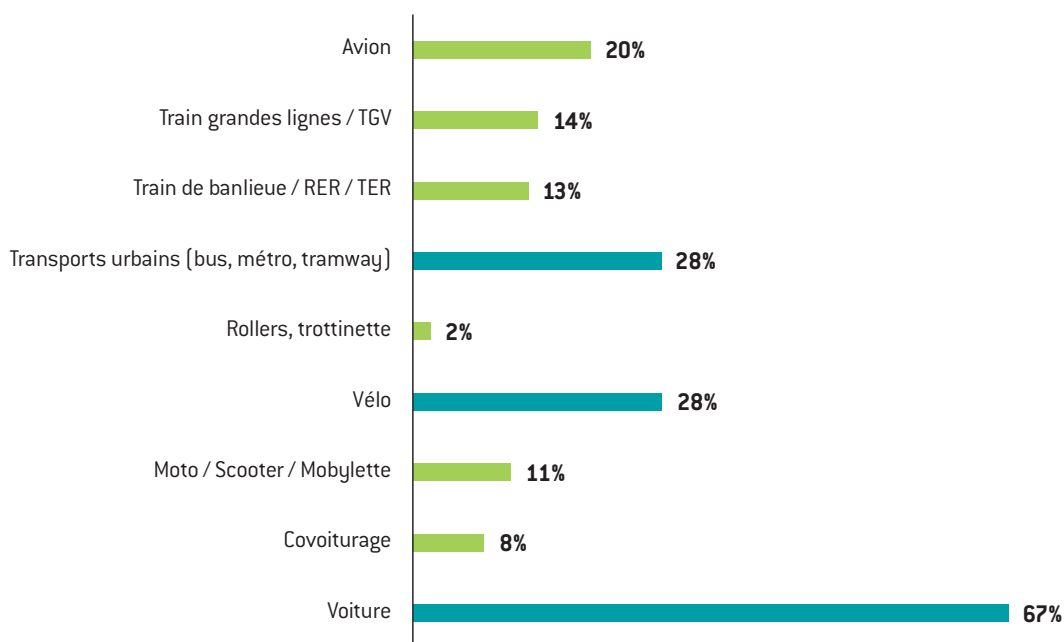
(horaires, météo, congestion, trajets les plus courts...) augmente le bien-être des usagers. De même, l'amélioration de la synchronisation entre différents modes de transports contribue directement au bien-être individuel.

Le recours accru aux nouvelles technologies (GPS, système d'informations mobiles...) devrait permettre à l'avenir de réduire les nuisances dans ce domaine.

La prise de conscience écologique

Autre source d'insatisfaction croissante : un sentiment de gêne à l'égard de la pollution générée non seulement par les voitures, mais plus généralement par les moyens de transports. 25% des personnes interrogées se disent gênés dans leur vie personnelle par les problèmes de pollution. C'est le cas de 38% des Italiens et de 32% des Français.

Doit-on chercher là la raison à la séduction exercée aujourd'hui par le vélo ? En tout cas, force est de constater que, lorsqu'on leur



SOURCE :
IPSOS, juin 2009.

FIGURE 2. Modes de transport que les personnes interrogées envisagent d'utiliser plus fréquemment à l'avenir.

demande les moyens de transport qu'ils entendent privilégier dans les années à venir, le vélo apparaît en seconde position des préférences individuelles (28%) à égalité avec les transports publics (tramways, bus, métros...).

D'une manière générale, on observe une prise de conscience qui peut aller jusqu'à un sentiment de culpabilité. Même si celui-ci bute le plus souvent sur le principe de réalité. Ainsi la voiture continue-t-elle à être, de très loin, le mode de transport du futur le plus attractif. Ceux qui, parmi les détenteurs d'une automobile, admettent en avoir réduit l'usage sont une minorité. 24% seulement de ceux qui en possèdent disent avoir réduit son usage pour des déplacements de courte distance. C'est en Allemagne (35%) et au Japon (29%) que ces pratiques sont les plus répandues. Et ce sont plutôt les femmes et les seniors qui sont les plus assidus. Il faut dire que la voiture est particulièrement adaptée à l'état d'esprit des individus d'aujourd'hui. Elle forme en soi une bulle sécurisante, dans laquelle ceux-ci ont le sentiment d'atteindre une certaine forme d'indépendance vis-à-vis de l'espace et du temps. Dans tous les pays, à part au Japon, c'est d'ailleurs un symbole du luxe, preuve que l'automobile a réussi à incarner un versant particulièrement aspirationnel de la société de consommation actuelle.

La réduction des sources de pollution et l'évolution vers des modes de transports durables et respectueux de l'environnement sont des réponses à cette préoccupation. Le marché de l'automobile durement affecté par la crise est en train de se redéployer dans cette direction. Les transports collectifs urbains, ainsi que le train, bénéficient a priori d'un avantage majeur sur l'automobile puisqu'ils permettent de réduire la pollution. Mais leur diffusion se heurte non seulement à des problèmes de faisabilité économique, mais aussi, on l'a vu, à la question du bien-être...

/ Les solutions : satisfaire la demande de mobilité

La mobilité reste aujourd'hui une valeur très positive

Si les usagers des transports expriment une forte demande de mieux-être dans les transports, la mobilité en tant que telle reste valorisée comme une source majeure d'accomplissement individuel dans les sociétés modernes.

L'attrait pour le voyage en est l'illustration la plus frappante. Aujourd'hui, 64% des individus affirment que voyager, découvrir d'autres cultures, est une chose qui leur permet de se sentir vraiment bien dans la vie : sur une « échelle de bien-être » allant de 1 à 10, ils attribuent au voyage la note 7 ou une note plus élevée. Le voyage apparaît ainsi comme une source importante de bien-être pour la plupart des individus, même s'il n'atteint pas le niveau des dimensions fondamentales que sont la santé, la famille, les amis ou la liberté d'expression. Cet attrait ne dépend pas vraiment de l'âge et reste important tout au long de la vie, même s'il tend à s'élever plus particulièrement chez les 60-70 ans (68%). Par ailleurs, il est plus important dans les pays latins (France, Italie, Espagne).

La mobilité n'est pas seulement valorisée à travers un intérêt marqué pour le voyage : elle occupe également une place de choix au cœur de la vie des individus. Ainsi, parmi les facteurs clés du bien-être tel qu'il est vécu au quotidien, on compte les relations sociales (famille, couple, amis), les situations de détente et de repos (dormir, ne rien faire, prendre une douche), mais aussi les balades, les promenades. La mobilité, à travers l'une de ses formes concrètes, apparaît ainsi comme un facteur majeur de l'épanouissement des individus jour après jour. Pour résumer, on pourrait presque dire qu'il n'y a pas de « journée idéale » possible sans mobilité.

Par ailleurs, les données recueillies au cours des dernières années tendent à montrer que l'on

continue à voyager malgré la crise. Bon an mal an, la part des individus manifestant l'intention de partir en vacances à court ou moyen terme reste stable dans le temps, de l'ordre de 60 à 65%. En fait, si les arbitrages liés à la crise et à la peur du lendemain ont pu conduire certains à modifier les façons de concevoir leur séjour (budget plus raisonné, voyage plus court ou vers une destination moins lointaine...), le principe du voyage lui-même est fermement ancré au rang des priorités individuelles et ne semble pas devoir être sacrifié sur l'autel des difficultés conjoncturelles.

Enfin, si l'on se projette sur les aspirations à plus long terme des individus, ceux-ci restent très demandeurs de déplacements et de mobilité. Loin derrière la voiture, l'avion fait partie des moyens de transport que l'on souhaite le plus utiliser à l'avenir (20% en moyenne, atteignant même 24% sur la population des seniors). Ce score apparaît comme d'autant plus important lorsqu'on le compare avec l'utilisation actuelle de l'avion, qui reste très occasionnelle pour la majeure partie de la population, voire inexistante pour une part non négligeable.

C'est une autre façon de dire que le voyage reste au cœur des aspirations individuelles. D'ailleurs ce sont les Français, les Italiens et les Espagnols, ceux-là même qui accordent la plus grande importance au voyage comme source de bien-être, qui souhaitent le plus utiliser l'avion à l'avenir. Ainsi, le contexte de crise économique et de forte montée des préoccupations écologiques ne remet pas en cause le désir fondamental de mobilité et de voyage qui anime la plupart des individus.

Et il ne semble pas que cette valeur positive de la mobilité puisse être remise en cause demain. Ainsi, l'un des enseignements majeurs de l'étude est que ce sont les seniors qui attribuent à la mobilité la valeur la plus positive. Par rapport à l'ensemble de la population, ce sont en effet ceux qui voyagent le plus qui souhaitent le plus privilégier l'avion à l'avenir, et qui décrivent le plus facilement le voyage comme une source de bien-être. Ce qui découle d'une certaine logique

puisque, dans les sociétés occidentales, les jeunes retraités sont à la fois ceux qui ont le plus de temps et le plus d'argent pour voyager, ce qui fait d'eux une clientèle de plus en plus prisée des voyagistes.

Dans les années à venir, le vieillissement de la population risque de ne pas faire descendre le désir de mobilité de son piédestal, bien au contraire.

Cinq indicateurs clés du « bien-être mobile » ou du « bien-être en situation de mobilité »

Dans ces conditions, la question qui se pose à la mobilité aujourd'hui est de définir ses propres critères du bien-être. De même que les économistes tentent de redéfinir les contours de la mesure économique en y associant de nouveaux critères, de même les professionnels du transport doivent élaborer une classification des indicateurs de qualité de vie dans leur domaine.

Les résultats de notre enquête permettent de jeter les bases de ce que pourrait être une évaluation au plus juste de la qualité de vie dans les transports. Bien sûr, la liste ci-dessous n'est pas exhaustive.

- **Augmenter la sécurité** : c'est une demande que l'on retrouve dans tous les pays, et singulièrement en Grande Bretagne et aux Etats-Unis. La sécurité est un facteur clé de bien-être pour les individus.
- **Améliorer les systèmes d'information** : c'est un besoin lié aux modes de vie de plus en plus fragmentés des individus. Les solutions passent non seulement pas une meilleure lisibilité et fiabilité de l'information, mais également pas une synchronisation des différents systèmes d'information, fixes comme mobiles, et par un usage plus intensif des possibilités d'interactivité.
- **Promouvoir des modes de transport plus respectueux de l'environnement** : prendre soin de soi

est de plus en plus associé au fait de prendre soin de son environnement proche et lointain.

- **Accessibilité technologique** : les technologies sont de plus en plus répandues, et la possibilité de les utiliser partout, à n'importe quel moment, devient une condition de la qualité perçue d'un lieu ou d'un mode de transport.

- **Confort matériel** : de nombreuses pistes très concrètes permettraient d'améliorer le bien-être des individus : espaces silences, car le bruit est une source majeure de mal-être aujourd'hui (31% le signalent comme une source de stress majeure) ; lieux réservés aux enfants ; lieux d'attente chauffés ; conditions d'accessibilité adaptées aux seniors... ■

BIBLIOGRAPHIE

- Commission Stiglitz, Rapport sur la mesure des performances économiques et du progrès social, Pr. J. Stiglitz, Columbia University (Président), Pr. A. Sen, Harvard University (Conseiller), Pr. J.-P. Fitoussi, IEP (Coordinateur), 2009.
- TRANSDEV/IPSOS, Etude réalisée auprès d'un échantillon national représentatif de 7 000 personnes âgées de 15 ans et plus dans sept pays (Allemagne, Espagne, France, Grande-Bretagne, Italie, Etats-Unis, Japon (1 000 personnes interrogées en ligne par pays), juin 2009.

ANALYSE ET SYNTHÈSE



- **Marie-Catherine Beaudoux**

Directrice Innovation & Stratégies Métiers/Produits, Veolia Transdev
marie-catherine.beaudoux@veoliatransdev.com



- **Sandrine De-Boras**

Chargée de Mission Marketing, Veolia Transdev
Doctorante au Laboratoire d'Économie des Transports
sandrine.deboras@veoliatransdev.com



- **Rémy Oudghiri**

Directeur du Département Tendances et Insights, IPSOS
remy.oudghiri@ipsos.com



POUR DES MOBILITÉS SOCIALEMENT RESPONSABLES

Le Mobility LAB observe et analyse les tendances liées à la mobilité sur un grand nombre de pays. Point de rencontre et d'échange entre recherche et expériences du terrain, il enrichit sa vision des attentes des citoyens et des collectivités pour définir de nouvelles réponses à leur apporter.

Contact : Marie-Catherine Beaudoux (+33) 01 41 09 24 90 / mobilitylab@veoliatransdev.com
Mobility LAB, Direction Innovation et Développement Durable
9, rue Maurice Mallet – 92445 Issy-Les-Moulineaux Cedex • www.veoliatransdevlab.com



Imprimé sur papier
Cyclus Print 100% recyclé.