



MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La Défense, le vendredi 16 avril 2021

Lisibilité des tarifs et conditions associées pour les voyageurs dans leurs déplacements interurbains : prépondérance du numérique et enjeu de l'information complète et transparente

Lors de sa séance du 8 avril dernier, le bureau d'études 6-t (spécialiste des enjeux urbains en lien avec la mobilité, les usages et les modes de vie urbains) a présenté pour le compte de l'AQST une étude sur la lisibilité des tarifs et les conditions associées pour les voyageurs dans leurs déplacements interurbains.

Cette étude se fonde sur un panel de 20 enquêtés incluant une variété de zones de résidences, l'offre de transports collectifs interurbains pouvant ainsi varier selon les territoires. Les enquêtés ont été recrutés aussi bien en Île-de-France que dans de grandes ou moyennes agglomérations hors Île-de-France, ou dans des zones rurales.

Le premier objectif de l'enquête était de comprendre la façon dont les usagers s'informent sur les tarifs et conditions de voyage et réservent leurs trajets interurbains.

Il y a lieu de noter tout d'abord que la plupart des enquêtés ont eu des difficultés à définir cette notion.

L'étude a permis de faire ressortir la prépondérance du numérique dans la recherche et la réservation de voyages interurbains, ce secteur ayant connu notamment une importante dématérialisation. Ce phénomène est observé également pour les personnes les plus âgées de l'échantillon, une génération qui n'a pourtant pas « grandi » avec Internet. Le recours à un mode de réservation humanisé fait maintenant figure d'exception et se justifie principalement par des éléments spécifiques (variété des modes de paiement acceptés, conditions liées aux bagages).

Le deuxième objectif était de définir les conditions de la lisibilité de l'offre. La dimension visuelle et la compréhension du texte (la dimension sémantique et syntaxique) sont des données essentielles. D'autres éléments comme l'ergonomie ou la facilité d'utilisation et de navigation (site internet ou application smartphone) dès l'arrivée sur l'interface concourent à faciliter la compréhension des utilisateurs.



Conseil général de l'Environnement
et du Développement durable

Service presse

Maud de Crépy - Tél : 01 40 81 68 11

Mél : maud.de-crepy@developpement-durable.gouv.fr

Bruno Hémon - Tél : 01 40 81 68 63

Mél : bruno.hemon@developpement-durable.gouv.fr

En outre, la lisibilité de l'offre repose essentiellement sur les éléments propres au voyage tels que les points de départ et d'arrivée, le prix, les dates et les horaires qui sont des éléments incontournables de l'offre pour l'ensemble des usagers interrogés. Les usagers sont d'ailleurs extrêmement soucieux de ne pas être pollués par un surplus d'informations. Un autre élément ressorti comme un important déterminant de la lisibilité perçue d'une offre (tarif et conditions associées) est son caractère univoque, clair, sans ambiguïté, ne prêtant pas à confusion : il s'agit alors de ne pas avoir de mauvaise surprise.

L'enquête a enfin permis de dégager certaines propositions visant à améliorer la lisibilité de l'offre de transports.

Ainsi, certains enquêtés se sont prononcés pour des tableaux des tarifs au mois qui leur permettront de disposer de mieux apprécier la fluctuation des prix. D'autres ont mis en avant, notamment pour le covoiturage interurbain de pouvoir consulter les avis sur les conducteurs avant de réserver un trajet avec ce mode réduisant l'incertitude concernant la qualité future de la prestation. D'autres, enfin, ont réclamé un meilleur accompagnement des opérateurs, en matière d'informations, en cas de problèmes, se trouvant souvent fort démunis dans les situations perturbées.

[Retrouvez l'ensemble de l'étude sur le site de l'AQST](http://www.qualitetransports.gouv.fr)www.qualitetransports.gouv.fr